

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Europese aanbesteding 'Eten en Drinken'

1. Inhoudsopgave	
1. Inhoudsopgave.....	2
2. Eisen aan de Opdracht	3
2.1 Algemene Eisen	3
2.2 Eisen inzake MVI-criteriatool & duurzaamheid	4
3. Eisen inzake de dienstverlening	7
3.1 Algemeen	7
3.2 Minimale eisen werkcafé(s) & counters	7
3.3 Minimale eisen banqueting/vergaderservices	12
3.4 Minimale eisen vendingautomaten	14
3.5 Minimale eisen warme- en koude drankenautomaten	16
3.6 Minimale eisen waterkoelers	18
3.7 Minimale eisen koffie/thee en water voor cursisten Educatieve Maatregelen	20
3.8 Minimale eisen evenementen/partycatering	20
3.9 Eisen inzake help-/servicedesk	21
3.10 Eisen inzake managementinformatie	22
3.11 Eisen inzake communicatie & escalatie	23
4. Eisen aan Personeel	25
5. Financieel	27
5.1 Eisen financieel	27
5.2 Eisen facturatie	28
6. Eisen inzake IT	30
7. Eisen inzake privacy	30
8. Eisen inzake informatiebeveiliging	30
9. Eisen inzake implementatie & exit	32
10.1 Implementatie	32
10.2 Exit	33

2. Eisen aan de Opdracht

2.1 Algemene Eisen

1.	Inschrijver verklaard naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Inschrijver verklaard in het bijzonder dat: a) de Opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de Opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de Opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
2.	De Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst actief samen met de Opdrachtgever volgens de uitgangspunten van de CATS CM-methodiek en verleent medewerking aan de daarbij behorende contractmanagement-, overleg- en rapportageprocessen gericht op sturing, beheersing en continue verbetering van de dienstverlening.
3.	De Opdrachtnemer beschikt over passende maatregelen en scenario's om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen bij verstoringen in personele bezetting, leveringen, storingen of calamiteiten.
4.	Door Opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen, passen, sleutels, codes, apparatuur en overige bedrijfsmiddelen blijven eigendom van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer draagt zorg voor zorgvuldig beheer en gebruik hiervan en meldt verlies, diefstal, beschadiging of misbruik direct aan Opdrachtgever. Bij beëindiging van de overeenkomst of bij uitdiensttreding van medewerkers van Opdrachtnemer worden verstrekte middelen onverwijld aan Opdrachtgever geretourneerd.
5.	Indien Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het openen en/of afsluiten van locaties, draagt Opdrachtnemer zorg voor correcte uitvoering hiervan conform de geldende procedures en instructies; kosten die ontstaan als gevolg van verwijtbaar onjuist openen, afsluiten of activeren van beveiligingsvoorzieningen door Opdrachtnemer kunnen aan Opdrachtnemer worden doorbelast.

6.	Kosten voor parkeren, vervoer, voorrijkosten en overige reisbewegingen van Opdrachtnemer en het door Opdrachtnemer ingezette personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
----	--

2.2 Eisen inzake MVI-criteriatool & duurzaamheid

Bij het opstellen van deze aanbesteding heeft CBR gebruikgemaakt van de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid [MVI-criteriatool - MVI-criteriatool](#). Op basis hiervan zijn de in deze aanbestedingsstukken opgenomen MVI-eisen geselecteerd. Het CBR past daarbij een deel van de criteria met ambitieniveau 'Basis' toe en enkele criteria met ambitieniveau 'Significant' toe.

7.	Het energiegebruik van automaten voor warme dranken overschrijdt de volgende grenswaarden niet. Grenswaarden gemeten volgens protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2: • 'OCS' (Office Coffee Solution): < 190 Wh/L; • 'table top machines': < 190 Wh/L; • 'free standing machines': < 140 Wh/L. De machines worden gedefinieerd op basis van doorvoer-capaciteit, volgens de volgende waarden: • 'OCS' (Office Coffee Solution): 5l/24h; • 'table top machines': 15l/24h; • 'free standing machines': 30l/24h. Gereviseerde automaten moeten ook voldoen aan deze eis.
8.	Alle automaten voldoen aan energie-efficiëntieklasse D of beter. De energie-efficiëntieklasse wordt bepaald volgens de gedelegeerde verordening (EU) 2019/2018 11 maart 2019
9.	De Opdrachtnemer moet jaarlijks een verbeterplan voor een efficiëntere inzet van het automatenpark aanleveren, waarbij ook de capaciteit van de automaten wordt betrokken. Met efficiënter wordt bedoeld: zuiniger in zowel materiaal- als energieverbruik (criteria code: 012.010).
10.	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkopende organisatie dient binnen de landsgrenzen gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen. (criteria code: 014.055)
11.	De Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over de CO₂-uitstoot van het transport ten behoeve van deze opdracht, minimaal voor het transport tussen distributiecentrum en leverlocaties. De rapportage bevat ten minste: • de CO₂-uitstoot van het afgelopen contractjaar, berekend volgens de well-to-wheel-methodiek of gelijkwaardig; • een analyse van de belangrijkste factoren die de uitstoot hebben beïnvloed; • een vergelijking met voorgaande contractjaren (vanaf het tweede contractjaar); • de CO₂-doelstellingen voor het komende contractjaar;

	• de voorgenomen maatregelen om deze doelstellingen te realiseren. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de rapportage steekproefsgewijs te controleren (criterium code: 014.058).
12.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt minimaal 5% Social Return gerealiseerd over de opdrachtwaarde van de opdracht. Binnen drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst wordt een plan van aanpak aangeleverd waarin wordt beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan deze verplichting. De invulling van Social Return mag niet leiden tot verdringing van regulier personeel. (criterium code: 021.014 & 012.017).
13.	De Opdrachtnemer dient jaarlijks te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: • totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over deze periode gehaalde waarde (criterium code: 021.014 & 021.046).
14.	De Opdrachtnemer zegt toe dat hij, in het geval de opdracht aan hem wordt gegund binnen drie maanden na gunning een exploitatie- en verbeterplan levert, inclusief de ideeën voor menu-planning, waaruit blijkt hoe, in het kader van de uitvoering van de opdracht, verbetering wordt gerealiseerd op de in het contract beschreven indicatoren (KPI's) (criterium code: 014.011)
15.	De Opdrachtnemer dient te beschrijven wat hij in het standaardmenu voor vergaderlunches (banqueting map) zal serveren. Er dient minimaal een veganistische (100% plantaardige) optie en twee vegetarische opties te zijn. De optie zonder dierlijke eiwitten (de veganistische) dient als eerste te zijn gepresenteerd. De andere opties volgen met de minste hoeveelheid dierlijke eiwitten als eerste en de meeste hoeveelheid dierlijke eiwitten als laatste (criterium code: 014.020).
16.	Van alle plantaardige producten in het assortiment bestaat minimaal 50% uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieueisen, of een gelijkwaardig keurmerk (criterium code 014.024).
17.	Voor (samengestelde) producten voor directe consumptie en ingrediënten binnen het assortiment die palmolie en/of soja bevatten, geldt dat deze voldoen aan milieu-, sociale en ontbossingsvrije eisen. Palmolie is minimaal gecertificeerd volgens RSPO of gelijkwaardig en soja minimaal volgens RTRS of gelijkwaardig. Onder het assortiment wordt verstaan het gehele portfolio aan producten dat ten behoeve van deze opdracht wordt ingekocht, aangeboden of verstrekt (criteriumcode: 014.051).
18.	De Opdrachtnemer heeft schriftelijk in beleid vastgelegd dat hij zorgt voor een gezond aanbod en een gezonde presentatie in eetgelegenheden volgens het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. Dit geldt

	voor de werkcafé's, counters als ook de banqueting (vergaderlunches). (criteriumcode: 014.029).
19.	De Opdrachtnemer beperkt voedselverspilling en derving actief en aantoonbaar door passende maatregelen te treffen op het gebied van inkoop, productie, voorraadbeheer en uitgifte; de Opdrachtnemer monitort en rapporteert éénmaal per kwartaal over de genomen maatregelen aan de Opdrachtgever en neemt waar nodig aanvullende verbetermaatregelen.
20.	De Opdrachtnemer meet voedselverspilling bij banqueting, keuken en bedrijfsrestaurant door na contractsluiting éénmaal per kwartaal te meten en te analyseren: • Het verspillingspercentage bij banqueting (hoeveel stuks niet genuttigd voedsel/drank wordt er van welke producten weggegooid?). • Het percentage weggegooid producten in de keuken. • Het percentage weggegooid producten in het bedrijfsrestaurant. (criterium code: 014.048)
21.	De Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van de opdracht aan onderstaande bijzondere uitvoeringsvoorwaarden te voldoen. In deze opdracht gelden de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde. In veel internationale ketens is sprake van risico's voor mens en milieu. Voor de Opdrachtgever is het daarom van belang dat de Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van deze opdracht inzet om de risico's in zijn keten in kaart te brengen en waar nodig aan te pakken. De Opdrachtnemer zal dit doen middels een proces van gepaste zorgvuldigheid (due diligence) (criterium code: 014.009)
22.	De Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de overeenkomst actief verbetervoorstellen en innovaties aan die bijdragen aan kwaliteit, gebruikerservaring, duurzaamheid, efficiency en/of kostenbeheersing van de dienstverlening.
23.	De Opdrachtnemer is bereid gedurende de looptijd van de overeenkomst actief samen te werken met Opdrachtgever op het gebied van gezondheid, vitaliteit en bewuste voedingskeuzes. De Opdrachtnemer denkt proactief mee over mogelijkheden om hieraan invulling te geven en ondersteunt Opdrachtgever desgevraagd bij de uitvoering van passende initiatieven.
24.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor correcte afvalscheiding en maakt gebruik van duurzame en herbruikbare materialen en verpakkingen; het gebruik van wegwerpplastic is niet toegestaan, tenzij dit op grond van wet- en regelgeving verplicht is toegestaan.

3. Eisen inzake de dienstverlening

3.1 Algemeen

25.	De Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst conform de geldende HACCP-richtlijnen, NVWA-richtlijnen en overige toepasselijke wet- en regelgeving inzake voedselveiligheid en hygiëne.
26.	De Opdrachtgever voert minimaal jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder gebruikers van de dienstverlening en bespreekt de resultaten met Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer komt met verbetermaatregelen.
27.	Opdrachtgever heeft het recht om audits en controles uit te voeren op de naleving van de overeenkomst, waaronder begrepen voedselveiligheid, kwaliteit, duurzaamheid, rapportages en processen. De Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking. Indien uit een audit of controle blijkt dat de Opdrachtnemer niet voldoet aan de overeengekomen eisen en een hercontrole noodzakelijk is, komen de kosten van deze hercontrole volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.
28.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de toepasselijke wet- en regelgeving en cao-afspraken (CAO Catering) inzake overgang van onderneming en/of contractswisseling en werkt actief mee aan een zorgvuldige personeelsovergang indien hiervan sprake is.
29.	Indien prestaties, KPI's, SLA's of auditresultaten onvoldoende zijn, stelt de Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever gestelde termijn een verbeterplan op inclusief oorzaakanalyse, maatregelen, planning en verantwoordelijke personen.
30.	Kosten die voortvloeien uit optimalisaties, herstelmaatregelen of naleving van contractuele verplichtingen kunnen uitsluitend aan Opdrachtgever worden doorbelast indien hiervoor vooraf schriftelijke goedkeuring is verleend.
31.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitgevoerde werkzaamheden, leveringen en dienstverlening digitaal en aantoonbaar worden vastgelegd ten behoeve van verificatie, prestatieverklaring, factuurverwerking en accordering door Opdrachtgever. De Opdrachtnemer conformeert zich hierbij aan de door Opdrachtgever gehanteerde systemen, processen en werkwijzen voor prestatievastlegging, orderafhandeling en factuurverwerking en levert hiervoor tijdig de benodigde informatie en ondersteuning aan.
32.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de reactie-, oplos- en gereedmeldingstijden zoals opgenomen in bijlage 15 SLA-afspraken.

3.2 Minimale eisen werkcafé(s) & counters

33.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de dienstverlening op de locaties een eenduidig en herkenbaar niveau heeft, waarbij assortiment, kwaliteit, en service op elkaar zijn afgestemd met gelijkblijvende prijs verkooprijzen voor dezelfde producten.
-----	--

34.	In de werkcafé(s) wordt de dienstverlening aangeboden als lunchvoorziening in buffetvorm.
35.	De minimale openingstijden van de werkcafé(s) zijn dagelijks (maandag t/m vrijdag) van 11.30 uur tot 13.15 uur; wijzigingen in de openingstijden vinden uitsluitend plaats in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever, waarbij de dienstverlening gedurende de volledige openingstijden operationeel en beschikbaar blijft.
36.	De minimale openingstijden van de counters zijn dagelijks (maandag t/m vrijdag) van 07.45 uur tot uiterlijk 16.15 uur (afhankelijk van de locatie, zie bijlage 14 Locatiekenmerken overzicht); wijzigingen in de openingstijden vinden uitsluitend plaats in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever, waarbij de dienstverlening gedurende de volledige openingstijden operationeel en beschikbaar blijft.
37.	Het staat de Opdrachtnemer vrij om de openingstijden, in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever, voor eigen rekening en risico te verruimen.
38.	De counters kunnen op verzoek van Opdrachtgever ook in de avond en in het weekend worden opengesteld mits de Opdrachtgever minimaal drie weken vooraf de planning doorgeeft en er afstemming plaatsvindt.
39.	De Opdrachtnemer communiceert het assortiment, de verkoopprijzen en de voedings-, ingrediënten-, allergenen- en productinformatie op duidelijke, correcte, actuele en voor gebruikers goed zichtbare wijze. Bij producten die worden aangeboden via buffet, counter of selfservicevoorzieningen wordt duidelijk aangegeven welke producten worden aangeboden en welke ingrediënten, allergenen en relevante productkenmerken deze bevatten, waaronder – indien van toepassing – vegetarische, veganistische, halal, biologische en overige dieet gerelateerde kenmerken. De allergeneninformatie voldoet minimaal aan de geldende wet- en regelgeving en alle informatie is voor gebruikers eenvoudig toegankelijk.
40.	Bij het werkcafé(s) wordt gebruikgemaakt van bemande kassa's en/of zelfscankassa's, waarbij gedurende de openingstijden ten minste één medewerker van Opdrachtnemer zichtbaar en aanspreekbaar aanwezig is voor vragen en ondersteuning. Opdrachtnemer draagt zorg voor een personele bezetting die is afgestemd op de verwachte bezoekersaantallen en de actuele drukte, zodat de doorstroming van gebruikers wordt geborgd en zonder onnodige vertraging kunnen afrekenen. Bij de counters wordt uitsluitend gebruikgemaakt van bemande kassa's.
41.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tafels, stoelen en afvalbakken in het Werkcafé(s) en de counters gedurende de openingstijden en in het Werkcafé(s) na beëindiging van de lunch schoon, opgeruimd en representatief zijn, waarbij afval tijdig wordt afgevoerd en voorzieningen continu worden bijgehouden.
42.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, gedurende de dienstverlening, afruimen en verzorgen van de afwas van het binnen het werkcafé en/of de counter gebruikte servies, bestek, glaswerk en overige materialen. binnen de werkcafé(s) en/of de counters. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze materialen schoon, hygiënisch en tijdig weer

	beschikbaar zijn voor gebruik. De hiermee samenhangende werkzaamheden zijn onderdeel van de reguliere dienstverlening.
43.	Betaling vindt uitsluitend elektronisch plaats (PIN/NFC) of, na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, via doorbelasting op een kostenplaats. Doorbelasting is uitsluitend mogelijk voor door Opdrachtgever aangewezen kostenplaatsen en geautoriseerde gebruikers. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren, beheren en onderhouden van de benodigde betaalvoorzieningen en speelt actief in op relevante technologische ontwikkelingen op het gebied van betaalmethoden.
44.	Opdrachtnemer ontvangt voorafgaand instructies over betalingen die plaats mogen vinden via doorbelasting op een kostenplaats.
45.	Indien de Opdrachtnemer wijzigingen wenst door te voeren in het afrekensysteem, kan dit uitsluitend na voorafgaand overleg met een schriftelijke goedkeuring. Tot slot nog de opmerking dat ik in het PvE geen enkele omschrijving zie van het assortiment dat aangeboden moet worden in de werkcafé's en counters. Is dat bewust of lees ik niet goed? g van de Opdrachtgever, met inachtneming van de geldende ICT-richtlijnen.
46.	Er dient minimaal een basisassortiment aanwezig te zijn, zodat er voor iedereen een gezonde en betaalbare lunch beschikbaar is. Het basisassortiment dient ook een aantal voorverpakte producten te bevatten zoals mono verpakkingen met broodbeleg. Daarnaast biedt Opdrachtnemer dagelijks verse broodjes en salades aan die geschikt zijn als volwaardige lunch, waarbij de producten voldoende vullend zijn door een passende portiegrootte en de aanwezigheid van eiwit- en vezelrijke componenten en aansluiten bij de behoefte van de gemiddelde gebruiker als lunchvervanging.
47.	De Opdrachtnemer biedt een aantoonbaar passend en gevarieerd assortiment dat voorziet in diverse dieet- en voedingswensen, waaronder in ieder geval vegetarische opties, en houdt structureel rekening met verschillende culturele achtergronden en dieetbehoeften.
48.	De Opdrachtnemer hanteert voor het assortiment in de werkcafé(s) en counters een uniform landelijke menucyclus van minimaal vier weken, waarbij voldoende variatie wordt geboden in producten en ingrediënten en rekening wordt gehouden met seizoensaanbod, gezonde keuzes en diverse dieet- en voedingswensen; de Opdrachtnemer evalueert en actualiseert de menucyclus minimaal per kwartaal.
49.	De Opdrachtnemer maakt waar mogelijk gebruik van seizoensgebonden producten en streeft naar een toenemend aandeel biologische producten binnen het assortiment; de Opdrachtnemer maakt dit aandeel inzichtelijk en rapporteert hier periodiek over aan de Opdrachtgever.
50.	Condimenten en bijbehorende take-awayartikelen zijn kosteloos beschikbaar; dit betreft in ieder geval, maar niet limitatief, peper en zout, tandenstokers, diverse

	oliën, dressings en een passend assortiment sauzen, alsmede servetten en zakjes, en zijn gedurende de openingstijden continu voldoende aangevuld en beschikbaar.
51.	De Opdrachtnemer stelt gedurende de openingstijden van de werkcafé(s) en counters kosteloos fruitwater beschikbaar voor klanten en medewerkers van de Opdrachtgever en draagt zorg voor tijdige aanvulling en een representatieve presentatie.
52.	De Opdrachtnemer organiseert minimaal vier keer per jaar themaweken of -dagen (waaronder ten minste één gericht op vitaliteit), waarbij het assortiment, de communicatie en activiteiten bijdragen aan beleving en bewustwording, in afstemming met de Opdrachtgever.
53.	Opdrachtnemer denkt proactief mee met Opdrachtgever over het mogelijk verbeteren van afval scheiden bij de bron en het verminderen van afvalstoffen in het algemeen.
54.	De Opdrachtnemer hanteert voor gebruikers met een geldige CBR-pas een korting van 50% op de verkoopprijzen van eten en drinken bij de counters; de prijzen in het werkcafé(s) zijn gelijk aan de verkoopprijzen bij de counters na toepassing van deze korting. De gehanteerde basisprijzen zijn marktconform en worden transparant gecommuniceerd, waarbij de Opdrachtnemer zorgdraagt voor een correcte en controleerbare verwerking van de korting. De huidige verkoopprijzen in het Werkcafé zijn toegevoegd in bijlage 16.
55.	De counters worden op commerciële basis geëxploiteerd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een gezonde en duurzame exploitatie, waarbij de exploitatiekosten worden gedekt uit de opbrengsten van de verkoop. Opdrachtgever verstrekt hiervoor geen aanvullende financiële bijdrage, tenzij hierover schriftelijk afwijkende afspraken zijn gemaakt.
56.	Opdrachtgever vergoedt 60% van de personeelskosten die betrekking hebben op de counters en die rechtstreeks verband houden met de feitelijke inzet van het personeel op de overeengekomen dagen en tijden waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd. Onder personeelskosten worden uitsluitend verstaan de salariskosten en de daarmee samenhangende werkgeverslasten van het ingezette personeel. Alle overige personeelsgerelateerde kosten, waaronder maar niet uitsluitend kosten voor opleiding, werkkleding, werving en selectie, inwerken, ziekteverzuim en overige overhead, komen volledig voor rekening en risico van de Opdrachtnemer. De resterende 40% van de hiervoor bedoelde personeelskosten komt eveneens voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
57.	De door Opdrachtnemer aangeboden verkoopprijzen voor de producten opgenomen in Bijlage 16 mogen bij aanvang van de overeenkomst maximaal 10% hoger zijn dan de in Bijlage 16 opgenomen referentieprijzen. Voor nieuwe of niet in Bijlage 16 opgenomen producten hanteert de Opdrachtnemer marktconforme verkoopprijzen die in lijn liggen met het prijsniveau van vergelijkbare producten uit het bestaande assortiment.

58.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks schoonmaken van de uitgifte, keuken, spoelkeuken, opslagruimtes en alle gebruikte materialen en middelen, zodanig dat deze ruimtes en voorzieningen continu schoon, hygiënisch en conform de geldende hygiëne- en voedselveiligheidsnormen worden onderhouden.
59.	Bij het werkcafé(s) is voldoende basis serviesgoed (bestek, porselein, glaswerk) en dienbladen aanwezig evenals glaswerk bij de counters. Het basisserviesgoed, dienbladen en glaswerk is eigendom van CBR. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en doet voorstellen voor vervanging of uitbreiding, waarbij aanschaf na goedkeuring door de Opdrachtgever plaatsvindt.
60.	Het leveren en gebruiken van presentatiemiddelen zijn de verantwoordelijkheid van en voor rekening van Opdrachtnemer.
61.	De dieptereiniging, alsmede de reiniging van onderdelen boven 180 cm in de keuken en spoelkeuken, wordt jaarlijks in opdracht van de Opdrachtgever en in overleg met de Opdrachtnemer uitgevoerd door de schoonmaakleverancier. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de begeleiding van de dieptereiniging.
62.	Opdrachtgever voert minimaal tweemaal per jaar per locatie controles uit (of laat deze uitvoeren) op de naleving van de HACCP-richtlijnen en legt de resultaten en eventuele verbetermaatregelen vast. Aanvullende controles of hercontroles kunnen worden uitgevoerd indien afwijkingen of tekortkomingen worden geconstateerd. Indien een hercontrole noodzakelijk is als gevolg van een door de Opdrachtnemer veroorzaakte afwijking of tekortkoming, komen de kosten van deze hercontrole volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.
63.	De Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde keukeninrichting, apparatuur, inventaris en overige bedrijfsmiddelen. Schade of defecten die aantoonbaar het gevolg zijn van verwijtbaar handelen of nalaten door de Opdrachtnemer of diens medewerkers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
64.	De Opdrachtnemer beheert de statiegeldinzameling op de locaties, draagt zorg voor afdracht van de opbrengsten aan een door de Opdrachtgever aangewezen goed doel en rapporteert periodiek over de ingezamelde hoeveelheden en opbrengsten. Daarnaast stimuleert de Opdrachtnemer actief het gebruik van de statiegeldvoorzieningen om de inzameling te maximaliseren.
65.	De Opdrachtnemer biedt bij de counters een hoogwaardige warme drankenvoorziening aan met koffie van aantoonbare en constante kwaliteit, passend bij professioneel gebruik en tegen marktconforme tarieven. De kosten voor levering, plaatsing, beheer en onderhoud van de benodigde apparatuur zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en worden gedekt uit de exploitatie.

66.	De Opdrachtnemer maakt bij de counters gebruik van een andere koffieboon dan de koffiebonen die worden toegepast in de warme- en koude drankenautomaten. Hiermee blijft het mogelijk om medewerkers en bezoekers meerdere onderscheidende koffieconcepten van hoge kwaliteit aan te bieden.
67.	Bij de counters worden klanten bediend, waarbij het assortiment duidelijk en overzichtelijk wordt gepresenteerd en een actuele en goed zichtbare prijslijst beschikbaar is, zodat voor de klant vooraf inzichtelijk is welke producten worden aangeboden en tegen welke prijzen.
68.	Het aanbieden van gefrituurde producten is binnen de counters en werkcafé(s) niet toegestaan. Uitsluitend bij evenementen kan hier, in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever, van worden afgeweken.
69.	De keukeninrichting en alle apparatuur met een stekker op de locaties zijn eigendom van de Opdrachtgever (uitzondering koffiemachine bij de counters); de Opdrachtgever is verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud en vervanging van deze apparatuur.
70.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zorgvuldig gebruik van de aanwezige middelen en signaleert tijdig defecten, storingen en vervangingsbehoeften; de Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever proactief over vervanging, optimalisatie en aanschaf van apparatuur.
71.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf, het onderhoud en de vervanging van keukenbenodigdheden voor de bereiding en verwerking van voedsel (zoals messen, snijplanken, pannen en overige hulpmiddelen).
72.	De Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar proces voor allergenenbeheer en neemt passende maatregelen om kruisbesmetting zoveel mogelijk te voorkomen; medewerkers zijn aantoonbaar geïnstrueerd over allergenen en voedselveiligheid.

3.3 Minimale eisen banqueting/vergaderservices

73.	De Opdrachtnemer biedt op locaties met een werkcafé(s) en/of counter minimaal de volgende banqueting- en vergaderservices aan: vergaderservices, vergaderlunches, borrelarrangementen, avondmaaltijden, gebak en standaard borrels en recepties. Deze services worden aangeboden tegen een Vaste Verrekenprijs.
74.	Voor de banqueting wordt gewerkt met een vaste verrekenprijs, zoals ook opgenomen in het prijzenblad. De vaste verrekenprijs bevat alle kosten van het betreffende banqueting/vergaderservice. Dit betekent minimaal de ingrediëntkosten, personeelskosten (waaronder inbegrepen kosten voor bereiding, gereedzetten, brengen, afruimen, ophalen en afwassen), algemene kosten en zijn incl. BTW.
75.	Indien er bij een banqueting- en/of vergaderservice personele inzet benodigd is, zoals voor bediening of uitserveren, wordt de aanvraag aangemerkt als een evenement en vindt uitvoering plaats op basis van een vooraf door de Opdrachtgever goedgekeurde

	maatwerkofferte. Personele inzet voor de voorbereiding en bereiding van de bestelling valt hier niet onder.
76.	Voor een banqueting en/of vergaderservice met meer dan 30 personen vindt vooraf afstemming plaats met de eventmanager van de Opdrachtgever. Tijdens deze afstemming wordt vastgesteld of sprake is van een standaard banquetingaanvraag of van een evenement waarvoor aanvullende personele inzet tijdens de uitvoering benodigd is.
77.	Levering van zowel de vergaderservice als de vergaderlunchservice is mogelijk in alle ruimten (vergaderzalen, spreekkamers, individuele werkplek etc.).
78.	De Opdrachtnemer neemt het assortiment van de banqueting- en vergaderservices, inclusief actuele prijsstelling, op in een digitale banquetingmap. Wijzigingen in prijsstelling vinden uitsluitend plaats conform de overeengekomen indexeringsafspraken; wezenlijke wijzigingen in het assortiment worden vooraf afgestemd met de Opdrachtgever. Het minimale kernassortiment is terug te vinden in bijlage 12 Prijzenblad.
79.	Vergaderservices, vergaderlunches, borrelarrangementen en gebak kunnen van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 17.00 uur worden besteld en geleverd. Bestellingen worden minimaal twee werkdagen (48 uur) voorafgaand aan levering geplaatst. Kosteloze annulering is mogelijk tot 24 uur voorafgaand aan levering; daarna mogen uitsluitend de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening worden gebracht.
80.	Avondmaaltijden, borrels en recepties dienen tevens buiten reguliere kantoortijden geleverd te kunnen worden. Hiervoor geldt een minimale besteltermijn van vijf werkdagen. Kosteloze annulering is mogelijk tot 48 uur voorafgaand aan levering; daarna mogen uitsluitend de daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening worden gebracht.
81.	Opdrachtnemer spant zich in om spoedbestellingen buiten de reguliere besteltermijnen mogelijk te maken.
82.	Op verzoek van de Opdrachtgever biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om ook buiten reguliere verstrekkingstijden dienstverlening te verzorgen.
83.	Opdrachtnemer biedt een oplossing aan om via een online bestelsysteem banquetingservices te bestellen op elke locatie zonder werkcafé(s) en/of counter. Dit online platform dient landelijke dekking te hebben. Deze tool dient toegankelijk te zijn middels het huidige FMIS-systeem (Topdesk), waarbij in de basis elke gebruiker zelfstandig een bestelling kan plaatsen.
84.	De banquetingtool zoals benoemd in eis 63 dient aan de volgende eisen te voldoen: - De tool ondersteunt een locatiestructuur waarmee alle panden van CBR zijn opgenomen; - De tool dient gekoppeld te kunnen worden met een BO-/PO-nummer per afdeling.
85.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij het bestelproces representatieve en actuele foodfoto's van de aangeboden producten beschikbaar zijn, zodat gebruikers vooraf een duidelijk beeld hebben van de bestelling. Geleverde banquetingproducten zijn bij levering duidelijk herkenbaar en voorzien van productinformatie, zodat gebruikers eenvoudig kunnen vaststellen welke producten worden aangeboden en rekening kunnen houden met ingrediënten, dieetwensen en allergenen.

86.	De Opdrachtnemer biedt binnen het banquetingassortiment passende vegetarische, veganistische, halal en overige dieet- en allergiegerelateerde opties aan en biedt waar mogelijk biologische producten binnen het assortiment aan.
87.	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor afdelingen om fruit te kunnen bestellen, waarbij het assortiment gevarieerd is en waar passend rekening wordt gehouden met seizoensaanbod.
88.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opruimen en in representatieve staat terugbrengen van de betreffende ruimtes, waar banqueting is genuttigd, direct na afloop, inclusief het afvoeren van afval, schoonmaken van alle tafels en stoelen en het verzorgen van de afwas van gebruikt servies en materialen op locaties waar een counter/ werkcafé is.
89.	De Opdrachtnemer levert bestellingen volledig, tijdig en conform bestelling op de overeengekomen locatie af.
90.	De Opdrachtnemer actualiseert het digitale banquetingboek, overzicht van het banqueting aanbod, minimaal éénmaal per kalenderjaar per 1 januari.

3.4 Minimale eisen vendingautomaten

91.	De Opdrachtnemer is in staat om minimaal de volgende soorten vendingautomaten te leveren: - Warme dranken-vendingautomaat - Combi-vendingautomaat voor snacks, water en frisdranken
92.	De Opdrachtnemer biedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst de mogelijkheid om, op verzoek van Opdrachtgever, reguliere vendingautomaten uit te breiden met of te vervangen door aanvullende of luxere vendingconcepten, zoals een smart fridge of een vergelijkbare oplossing voor de verkoop van verse en/of gekoelde producten. De inzet, het assortiment, de locatie worden vooraf in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.
93.	De Opdrachtnemer biedt een passensysteem waarmee Opdrachtgever per locatie één of meerdere passen kan gebruiken voor de afname van koffie, thee en overige warme dranken uit de koffievendingautomaten. De passen zijn voorzien van een vooraf door Opdrachtgever vastgesteld tegoed, dat wordt doorbelast op de door Opdrachtgever aangewezen kostenplaats. De Opdrachtnemer faciliteert het beheer van de passen, waaronder het aanpassen van tegoeden, het blokkeren en vervangen van passen en het verstrekken van een overzicht van het gebruik.
94.	Op locaties waar geen counter (zie bijlage 14 Locatiekenmerken overzicht) is biedt Opdrachtnemer door middel van vendingautomaten een gevarieerd en evenwichtig assortiment (fris-)dranken en snacks aan, met zowel gezondere keuzes; de samenstelling van het assortiment wordt in overeenstemming met de Opdrachtgever vastgesteld op basis van een nulmeting bij aanvang van de overeenkomst en periodiek geëvalueerd en bijgesteld

	met als doel een aantoonbaar gezonder assortiment; de producten zijn van aantoonbare kwaliteit (A-merk of gelijkwaardig).
95.	De door de Opdrachtnemer gehanteerde prijzen van vendingautomaten blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst ongewijzigd ook bij op- en afschalen; uitsluitend indexering is van toepassing conform de in de overeenkomst vastgelegde indexeringsafspraken.
96.	De vendingautomaten dienen zo min mogelijk geluidsoverlast te bieden en daarmee dus zo min mogelijk decibellen te produceren.
97.	Betaling vindt uitsluitend elektronisch plaats (PIN/NFC) of via doorbelasting op kostenplaats; contante betalingen zijn niet toegestaan. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, beheren en onderhouden van de benodigde betaalvoorzieningen en speelt actief in op relevante technologische ontwikkelingen op het gebied van betaalmethoden.
98.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de vendingautomaten tijdig en proactief worden aangevuld, zodat het volledige assortiment gedurende de openingstijden continu beschikbaar is.
99.	De Opdrachtnemer biedt via de vendingautomaten voor warme dranken een gevarieerd assortiment warme dranken aan, bestaande uit minimaal koffie, espresso, cappuccino, koffievriaties en thee. De koffiedranken worden bereid uit hele koffiebonen en kenmerken zich door een hoogwaardige smaakbeleving en constante kwaliteit. De smaakbeleving dient minimaal een rapportcijfer 7.0 te behalen tijdens het jaarlijkse KTO.
100.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle vendingautomaten met een frequentie passend bij het type automaat en de gebruiksintensiteit worden gereinigd en gedurende de openingstijden verkeren in een schone, hygiënische en representatieve staat, conform de geldende hygiëne- en voedselveiligheidsnormen.
101.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle vendingautomaten jaarlijks worden gekeurd en voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, waaronder in ieder geval NEN 3140, en houdt hiervan een actuele registratie bij. En rapporteert periodiek hierover aan Opdrachtgever.
102.	De vendingautomaten worden door de Opdrachtnemer geëxploiteerd voor eigen rekening en risico, waarbij de opbrengsten uit de verkoop toekomen aan de Opdrachtnemer.
103.	De verkoopprijzen van het assortiment in de vendingautomaten dienen marktconform te zijn en in redelijke verhouding te staan tot de aard, kwaliteit, inhoud en gangbare verkoopprijs van vergelijkbare producten. De Opdrachtnemer legt het assortiment en de bijbehorende verkoopprijzen vooraf ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
104.	De door de Opdrachtnemer gehanteerde verkoopprijzen van producten kunnen uitsluitend worden aangepast op het moment van indexering en conform de in de overeenkomst vastgelegde indexeringsafspraken; tussentijdse prijswijzigingen zijn niet toegestaan.
105.	De Opdrachtnemer verzorgt de plaatsing en verwijdering van de vendingautomaten bij aanvang en beëindiging van de overeenkomst voor eigen rekening en risico, inclusief transport, installatie en afvoer. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht bij de Opdrachtgever. Verplaatsingen van vendingautomaten gedurende de looptijd van de overeenkomst die op verzoek van Opdrachtgever plaatsvinden, worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande afstemming en kunnen tegen vooraf overeengekomen tarieven aan Opdrachtgever worden doorbelast.
106.	Bij locaties met een counter dient er een vendingautomaat beschikbaar te zijn buiten openingstijden van de counter.

107.	De vendingautomaten sluiten aan bij de huisstijl en uitstraling van de Opdrachtgever, waarbij een rustige en uniforme vormgeving wordt gehanteerd en geen merkcreclame wordt toegepast, anders dan door de Opdrachtgever goedgekeurde signing.
108.	In de vendingautomaten worden uitsluitend producten aangeboden die direct bestemd zijn voor consumptie; het aanbieden van non-food artikelen of andere producten die niet direct voor consumptie bedoeld zijn, is niet toegestaan. Met uitzondering van herbruikbare bekertjes en flessen.
109.	Indien in de vendingautomaten dezelfde producten worden aangeboden als bij de counters, hanteert de Opdrachtnemer gelijke verkoopprijzen.
110.	Indien mogelijk maakt de Opdrachtnemer gebruik van vendingautomaten die beschikken over digitale monitorings- en beheermogelijkheden, zoals inzicht in storings-, voorraadniveaus, vulgraden, verbruik en onderhoudsbehoeften. Deze informatie wordt waar mogelijk benut voor proactief beheer, tijdige bijvulling en het verhogen van de beschikbaarheid van de automaten.

3.5 Minimale eisen warme- en koude drankenautomaten

111.	Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor warme en koude drankenvoorziening. Hieronder worden de volgende werkzaamheden verstaan: - Plaatsen, aansluiten, in bedrijf stellen en functionerend houden van alle warme- en koude drankenautomaten op de diverse locaties, zoals genoemd in bijlage 14 Locatiekenmerken overzicht - Beschikbaar stellen van de automaten op basis van lease - Bijvullen van ingrediënten in de automaten en ernaast (theezakjes, suikerzakjes, melk en roerstaafjes) - Leveren van ingrediënten voor in de automaten en ernaast en verantwoordelijk voor voorraadbeheer - Schoonmaken van, onder en rondom de automaat, zoals opbergmiddelen, aanrechtblad enz. - Het oplossen van storings- op alle automaten - Uitvoeren van onderhoud op alle automaten - Jaarlijks uitvoeren van NEN3140 keuring.
112.	Na uitvoering van een NEN3140 keuring zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de voorziening wordt voorzien van een duidelijk zichtbare en actuele sticker met de datum van goedkeuring en de volgende keuringsdatum.
113.	De warme drankenautomaten dienen te passen binnen de beschikbare ruimte in de pantry's. Daar waar van toepassing levert Opdrachtnemer een geschikte onderzetkast.

114.	De Opdrachtnemer levert en beheert professionele volautomatische koffieautomaten die geschikt zijn voor intensief dagelijks gebruik in een kantoor- en publieksomgeving. De automaten voldoen minimaal aan de volgende eisen: • bereiden koffiedranken uit hele koffiebonen; • beschikken over twee afzonderlijke koffiebonenreservoirs, zodat verschillende koffiebonen kunnen worden aangeboden (bijvoorbeeld een premium koffieboon en een standaard koffieboon); • bieden minimaal de volgende dranken: koffie, espresso, dubbele espresso, cappuccino, café latte, latte macchiato, warme chocolademelk, heet water voor thee en koud water; • beschikken over een instelbare koffiesterkte per consumptie; • beschikken over een instelbare beker- of kopgrootte en een bekerdetectiesysteem; • Beschikken over een separate uitgifte voor koffie en water; • De heetwaterfunctie is te bedienen middels een stopknop; • beschikken over een voorziening voor de uitgifte van gekoeld drinkwater; • beschikken over een intuïtieve, Nederlandstalige gebruikersinterface; • beschikken over een automatische spoel- en reinigingsfunctie; • beschikken over energiebesparende functies, waaronder een stand-byfunctie buiten gebruiksuren; • Beschikken over (externe) waterfilters i.v.m. de hardheid van het water; • De bereidingstijd is zo kort mogelijk zonder verlies van kwaliteit; • voldoen aan de geldende eisen ten aanzien van voedselveiligheid en drinkwaterhygiëne.
115.	De Opdrachtnemer maakt voor warme dranken (waaronder koffie en thee) een duidelijke scheiding tussen producten bestemd voor de counters (commerciële exploitatie) en producten voor de pantryvoorzieningen (eigen gebruik van de Opdrachtgever), waarbij gebruik wordt gemaakt van gescheiden producten en een separate administratie; de Opdrachtnemer borgt dat deze stromen niet worden vermengd in gebruik, opslag en registratie en rapporteert periodiek over het verbruik en de kosten, zodat deze eenduidig kunnen worden toegerekend.
116.	De temperatuur van de warme dranken dienen afgestemd te zijn op het betreffende type drank en te voldoen aan de minimale gangbare temperaturen.
117.	Tellerstanden zijn automatisch en op afstand af te lezen door Opdrachtnemer d.m.v. telemetrie. De Opdrachtnemer stelt deze gegevens per kwartaal beschikbaar aan de Opdrachtgever.
118.	De Opdrachtnemer biedt een gevarieerd en kwalitatief hoogwaardig theeassortiment aan, waarbij de producten van aantoonbare kwaliteit zijn (A-merk of gelijkwaardig). De smaakbeleving dient minimaal een rapportcijfer 7.0 te behalen tijdens het jaarlijkse KTO.
119.	Het aangeboden theeassortiment bestaat uit minimaal 8 verschillende soorten waarbij rekening is gehouden met diverse uiteenlopende smaken, met tenminste een rooibos,

	groene thee, earl grey en een vruchtensmaak. Daarnaast uit minimaal één extra smaak per seizoen. Het assortiment moet pro-actief aansluiten op de gebruikers.
120.	Thee wordt individueel verpakt aangeboden.
121.	De Opdrachtnemer maakt gebruik van kwalitatief hoogwaardige koffiebonen, waarbij de bonen van constante kwaliteit zijn en geschikt voor professioneel gebruik. De smaakbeleving dient minimaal een rapportcijfer 7.0 te behalen tijdens het jaarlijkse KTO.
122.	Koffie, thee (inclusief infusies) en cacao moeten het Fairtrade keurmerk of Rainforest Alliance keurmerk bevatten. En waar mogelijk voldoen aan de eisen voor biologische landbouw.
123.	De Opdrachtnemer biedt bij warme dranken passende toevoegingen aan, waaronder in ieder geval suikerzakjes, zoetstoffen, melk en roerstaafjes; waar mogelijk wordt gebruikgemaakt van duurzame alternatieven (bijvoorbeeld roerstaafjes van hout of andere milieuvriendelijke materialen en hygiënisch verpakte melk).
124.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle koffieautomaten gedurende de looptijd van de overeenkomst in een hygiënische staat verkeren. De frequentie van de schoonmaak van, onder en rondom de automaten mag per locatie verschillen en dient afgestemd te zijn op het gebruik van de automaat. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een passende schoonmaakfrequentie en controleert deze periodiek en past deze indien nodig aan.
125.	De Opdrachtnemer biedt volledige transparantie in de prijzen en het verbruik van warme dranken en bijbehorende toevoegingen (waaronder in ieder geval suikerzakjes, zoetstoffen, melk en roerstaafjes), waarbij de afname en kosten per locatie inzichtelijk worden gemaakt en minimaal per kwartaal worden gerapporteerd aan de Opdrachtgever.
126.	De Opdrachtnemer biedt waar mogelijk slimme koffievoorzieningen aan die storingen, onderhoudsbehoeften en verbruiksgegevens automatisch kunnen registreren en signaleren. Het beschikbaar stellen van deze informatie aan Opdrachtgever of integratie met het FMIS-systeem van Opdrachtgever strekt tot aanbeveling.
127.	Mokkenlogistiek. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de logistiek rondom schone en vuile mokken bij de koffiemachines en het reinigen hiervan in de vaatwasser op locaties met een bemenste counter; op locaties zonder counter worden hierover vooraf afspraken gemaakt met de Opdrachtgever.

3.6 Minimale eisen waterkoelers

In de ruimtes waarbij er geen mogelijkheid is tot het plaatsen van een warme- en koude drankenautomaat of waarbij de keuze is gemaakt om geen warme- en koude drankenautomaat te plaatsen kan er wel een waterkoelers geplaatst worden. Om die reden vallen losse waterkoelers ook binnen de scope van de opdracht.

128.	Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de leidingwatervoorziening. Hieronder worden de volgende werkzaamheden verstaan: - Plaatsen, aansluiten, in bedrijf stellen en functionerend houden van alle waterkoelers op de diverse locaties, zoals genoemd in bijlage 14 Locatiekenmerken overzicht - Beschikbaar stellen van de automaten op basis van lease - Het oplossen van storingen op alle waterkoelers - Uitvoeren van onderhoud op alle waterkoelers - Jaarlijks uitvoeren van NEN3140 keuring.
129.	Na uitvoering van een NEN3140 keuring zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat de voorziening wordt voorzien van een duidelijk zichtbare en actuele sticker met de datum van goedkeuring en de volgende keuringsdatum.
130.	Opdrachtnemer dient de waterkoelers te voorzien van stickers met informatie over de vervanging van de filters. Filterwissels dienen uitgevoerd te worden conform de voorschriften van de fabrikant.
131.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct functioneren, het onderhoud en het hygiënisch gebruik van de waterkoelers gedurende de looptijd van de overeenkomst.
132.	De waterkoelers dienen te passen binnen de beschikbare ruimte. Daar waar van toepassing levert Opdrachtnemer een geschikte onderzetkast. Indien een tafelmodel niet passend is voor de beschikbare ruimte dient er een staand model beschikbaar te zijn.
133.	De aangeboden waterkoelers voldoen minimaal aan de volgende eisen: • geschikt voor intensief dagelijks gebruik in een kantoor- en publieksomgeving; • leverbaar als zowel staand model als tafelmodel, waarbij het type wordt afgestemd op de locatie en het aantal gebruikers; • aangesloten op de drinkwaterleiding en voorzien van een geïntegreerd koelsysteem; • verstrekken minimaal gekoeld en ongekoeld drinkwater; • beschikken over een compacte en representatieve uitvoering passend binnen de kantooromgeving; • zijn energiezuinig en voorzien van een energiebesparende stand-byfunctie; • zijn eenvoudig te reinigen en te onderhouden; • voldoen aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van drinkwaterhygiëne, voedselveiligheid en veiligheid; • zijn vervaardigd uit duurzame en robuuste materialen die geschikt zijn voor langdurig professioneel gebruik.
134.	In de toekomst bestaat de mogelijkheid dat er locaties bijkomen waarbij een aansluiting op de drinkwaterleiding niet mogelijk is. Voor deze locaties willen we dat er ook waterkoelers aangeboden worden die kunnen functioneren zonder aansluiting op een drinkwaterleiding.

3.7 Minimale eisen koffie/thee en water voor cursisten Educatieve Maatregelen

Cursisten Educatieve Maatregelen hebben recht op gratis koffie, thee en water. Deze cursussen vinden op dit moment plaats op de volgende locaties: Amsterdam, Eindhoven, Assen, Rotterdam, Utrecht en Zwolle.

135.	Bij het CBR worden op een selectie van gebouwen cursussen gegeven waarbij Educatieve Maatregelen van kracht zijn. Aan deze klanten wordt kosteloos koffie, thee en water aangeboden namens CBR. De Opdrachtnemer dient dit te faciliteren met uitzondering van de locatie Utrecht, dit ligt voor deze locatie bij verhuurder.
136.	Op de locatie Eindhoven verzorgt de Opdrachtnemer op aanvraag de levering van kannen koffie, thee en waterkannen ten behoeve van cursussen. De dienstverlening omvat tevens het leveren van de benodigde kopjes, glazen en overige toebehoren, alsmede het ophalen, reinigen en opnieuw gereedmaken van de gebruikte materialen na afloop van de cursus.
137.	Op de locatie Assen zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat cursisten gedurende de cursus gebruik kunnen maken van de aanwezige warme- en koude drankenautomaat en waterkoeler, overige activiteiten zoals mokkenservice is belegd bij de schoonmaakleverancier.
138.	Op de locatie Amsterdam zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat cursisten gedurende de cursus gebruik kunnen maken van de aanwezige warme drankenautomaat en waterkoeler. De Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende schone kopjes en glazen bij automaten, zodat deze gedurende de cursus continu beschikbaar zijn.
139.	Op de locaties Rotterdam en Zwolle zijn vendingautomaten aanwezig waarvan gebruikers gebruik kunnen maken met een op te waarderen pas, waarbij de kosten worden doorbelast aan de gekoppelde kostenplaats, overige activiteiten zoals mokkenservice is belegd bij de schoonmaakleverancier.

3.8 Minimale eisen evenementen/partycatering

Evenementen en partycatering maakt geen onderdeel uit van de structurele dienstverlening. Evenementen en partycatering is altijd optioneel en wordt behandeld als maatwerk. Opdrachtgever is voor dit onderdeel niet verplicht tot afname bij Opdrachtnemer.

140.	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid tot het leveren van dienstverlening landelijk op het gebied van evenementen en partycatering. Een terugkerend evenement is bijvoorbeeld de introductiebijeenkomst voor nieuwe medewerkers die 3 a 4x per jaar plaatsvindt.
141.	Het kan voorkomen dat op een CBR-locatie partycatering gewenst is. CBR zal hiervoor een verzoek indienen. De scope van de opdracht wordt dan vooraf uitvoerig besproken met de aanvrager. Op basis het verzoek voor een opdracht wordt vooraf een passende offerte , binnen 3 weken, overhandigd aan de aanvrager. Na akkoord treedt de cateraar in actie met de aanvrager om het werk in te plannen en te communiceren.
142.	De Opdrachtnemer handelt bij het aanbieden en verstrekken van alcoholhoudende dranken conform het alcoholbeleid van Opdrachtgever. Uitgangspunt is dat bijeenkomsten en evenementen alcoholvrij worden georganiseerd. Uitsluitend bij door Opdrachtgever aangewezen niet-formele of feestelijke gelegenheden kan alcohol worden geschonken, na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever en passend bij de aard en omvang van de bijeenkomst. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij iedere gelegenheid waarbij

	alcohol wordt aangeboden tevens een aantrekkelijk en volwaardig assortiment alcoholvrije alternatieven beschikbaar is.
143.	Terugkerende evenementen zijn de baristakar bij bijvoorbeeld de opening van een nieuwe locatie. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot het leveren van een baristakar op elke locatie. De baristakar moet binnen kunnen staan. Opdrachtnemer biedt hiervoor een prijs per dagdeel aan.

3.9 Eisen inzake help-/servicedesk

144.	Het CBR maakt op dit moment gebruik van het FMIS-systeem Topdesk. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het meldproces in Topdesk en realiseert hiervoor (kosteloos) een API-koppeling. De Opdrachtgever stelt de meldcategorieën en procesinrichting vast; de Opdrachtnemer conformeert zich hieraan.
145.	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan een vooraf afgesproken contactkanaal voor reguliere meldingen (zoals bv. Een vast mailadres met het kenmerk van CBR).
146.	Opdrachtnemer dient een vast escalatiekanaal te hebben voor calamiteiten, bij voorkeur een telefoonnummer wat 24/7 bereikbaar dient te zijn. Calamiteiten zijn gedefinieerd in bijlage 15 SLA-afspraken.
147.	De Opdrachtnemer is regulier bereikbaar van maandag t/m vrijdag tussen 7:30 en 17:00 uur. Binnen deze tijdvakken dienen ook meldingen afgehandeld te worden.
148.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan de minimale serviceafspraken omtrent reactie- en oplostijden (SLA-tijden), zie hiervoor bijlage 15 SLA-afspraken. Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de SLA-afspraken treedt het escalatiemodel, zie eis 167 in werking.
149.	Tussentijdse updates en terugkoppelingen op meldingen dienen SMART geformuleerd te worden en bevatten minimaal informatie over oorzaak, voortgang, uitgevoerde acties en verwachte oplostijd. Gereed meldingen dienen pas gedaan te worden op het moment dat de melding daadwerkelijk opgelost is.
150.	Indien een melding niet binnen de overeengekomen doorlooptijd kan worden afgehandeld, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever proactief over de oorzaak, impact, verwachte doorlooptijd en eventuele tijdelijke beheersmaatregelen.
151.	De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de opvolging en afhandeling van meldingen, ook indien werkzaamheden door derden of onderaannemers worden uitgevoerd.
152.	Opdrachtnemer gebruikt altijd het Topdesk-meldingsnummer in alle communicatie omtrent een melding.
153.	Opdrachtnemer dient te allen tijde aangemeld te worden per mail bij de Servicedesk als zij naar aanleiding van een melding werkzaamheden op een locatie uit gaan voeren. Bij aankomst op een locatie dient de betreffende medewerker zich kunnen legitimeren.
154.	Afwijkingen in planning, bezetting of uitvoering moeten minimaal 3 uur vooraf aan de start van de dienst/uitvoering gemeld worden bij de Servicedesk. Op dit moment gebeurt dit via e-mail. Mogelijk wenst CBR hiervoor in de toekomst een ander kanaal, zoals bv. Via het FMIS-systeem.
155.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst, in overleg met de Opdrachtnemer, de SLA's en prioriteitsindelingen aan te passen indien de dienstverlening of bedrijfsvoering daarom vraagt.

156.	De Opdrachtnemer signaleert proactief verstoringen, afwijkingen en risico's in de dienstverlening, ook indien hiervoor nog geen melding is geregistreerd.
------	---

3.10 Eisen inzake managementinformatie

157.	De Opdrachtnemer biedt de mogelijk om managementinformatie in te zien middels een online rapportagetool. Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig, correct, volledig en actueel digitaal rapporteren aan de Opdrachtgever over volumes en kenmerken van de dienstverlening, kwalitatieve en financiële prestaties en de naleving van wet- en regelgeving en geldende normen; deze rapportages worden zowel periodiek als op verzoek verstrekt en bevatten minimaal informatie over acceptatie- en doorlooptijden van klachten, aanvragen/wensen en storingen. Historische rapportages blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar in de online rapportagetool.
158.	De Opdrachtnemer levert maandelijks, uiterlijk binnen 10 Werkdagen na afloop van de betreffende maand, via de online rapportagetool managementinformatie aan de Opdrachtgever op locatie- en dienstniveau. De managementinformatie bevat ten minste: • een financiële rapportage per locatie en dienst, inclusief omzet, kosten, derving, verspilling en resultaat; • gebruikersaantallen, gemiddelde besteding, bezettingsinformatie en volumes van de dienstverlening; • openingstijden, banquetingomzet, hardlopende producten en prestaties van het assortiment; • de prestaties op de overeengekomen KPI's en SLA's; • een overzicht van klachten, bestellingen, storingen en KWIS-meldingen, inclusief acceptatie-, reactie- en oplostijden; • een overzicht van veiligheidsincidenten, calamiteiten en de opvolging daarvan; • de naleving van wet- en regelgeving en overige contractuele verplichtingen; • een analyse van trends, ontwikkelingen, afwijkingen en risico's; • de voortgang van duurzaamheidsdoelstellingen en activiteiten op het gebied van continue verbetering. De Opdrachtnemer levert daarnaast tweemaal per jaar een rapportage met concrete verbetermaatregelen, de planning voor de implementatie daarvan en de voortgang van reeds ingezette verbeteracties.
159.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct, volledig en actueel digitaal rapporteren aan Opdrachtgever over volumes en kenmerken van de dienstverlening, kwalitatieve en financiële prestaties, de naleving van wet- en regelgeving en geldende normen en de prestaties op overeengekomen KPI's en SLA's. Rapportages worden zowel periodiek als op verzoek verstrekt en bevatten minimaal informatie over acceptatie-, reactie- en doorlooptijden van klachten, bestellingen, meldingen en storingen.

160.	Historische rapportages en registraties blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar en raadpleegbaar in het dashboard of de online rapportagetool.
161.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de resultaten van de dienstverlening, waaronder gerelateerde kosten, specificaties, problemen en (mogelijke) risico's, structureel worden gemeten, geanalyseerd en gerapporteerd aan Opdrachtgever en vertaalt deze analyses naar concrete aanbevelingen en verbetermaatregelen.
162.	De Opdrachtnemer stelt jaarlijks een verbeter- en ontwikkelplan op gericht op kwaliteit, gastvrijheid, duurzaamheid, vitaliteit, assortiment, innovatie en gebruikersbeleving.

3.11 Eisen inzake communicatie & escalatie

163.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en professionele communicatie richting Opdrachtgever. E-mails, verzoeken en vragen van Opdrachtgever worden uiterlijk binnen twee werkdagen inhoudelijk beantwoord of voorzien van een terugkoppeling met een verwachte reactietermijn.																				
164.	De Opdrachtnemer wijst één vast aanspreekpunt aan voor de Opdrachtgever, alsmede één vervanger, die beiden verantwoordelijk zijn voor de afstemming en coördinatie van de dienstverlening op tactisch niveau.																				
165.	De communicatie- en overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau. In onderstaande tabel zijn de overlegmomenten, deelnemers, frequentie en onderwerpen opgenomen. Tijdens de implementatiefase kunnen de overlegstructuur en invulling hiervan in onderling overleg worden aangescherpt en vastgesteld. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor inspraak te hebben bij de inzet en eventuele vervanging van sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer, waaronder de accountmanager. <table><tr><th>Niveau</th><th>Frequentie (minimaal)</th><th>Deelnemer(s) Opdrachtnemer</th><th>Deelnemer(s) CBR</th><th>Onderwerpen</th></tr><tr><td>Operationeel</td><td>Dagelijks (ad hoc)</td><td>Operationeel leidinggevende (regionaal)</td><td>Facilitair coördinator</td><td>• Incidentenafhandeling • Opvallende observaties</td></tr><tr><td>Operationeel</td><td>Maandelijks</td><td>Operationeel leidinggevende (regionaal)</td><td>Facilitair coördinator (optioneel service & contractmanager)</td><td>• Voortgang en kwaliteit operationele dienstverlening • Planning/projecten • Opvallende observaties</td></tr><tr><td>Tactisch</td><td>Eén keer per kwartaal</td><td>Afgevaardigde van operationeel leidinggevende, Accountmanager</td><td>Service & contractmanager (optioneel Teammanager Facilitaire coördinatoren/ Manager Facilitaire Regie)</td><td>• Relevante ontwikkelingen • Evaluatie/beoordeling contract • Kritische succesfactoren en kritische prestatie-indicatoren (KPI's) • Evaluatie samenwerking • Facturering • Voortgang • Issues en incidenten • Verbetervoorstellen en klanttevredenheid</td></tr></table>	Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) CBR	Onderwerpen	Operationeel	Dagelijks (ad hoc)	Operationeel leidinggevende (regionaal)	Facilitair coördinator	• Incidentenafhandeling • Opvallende observaties	Operationeel	Maandelijks	Operationeel leidinggevende (regionaal)	Facilitair coördinator (optioneel service & contractmanager)	• Voortgang en kwaliteit operationele dienstverlening • Planning/projecten • Opvallende observaties	Tactisch	Eén keer per kwartaal	Afgevaardigde van operationeel leidinggevende, Accountmanager	Service & contractmanager (optioneel Teammanager Facilitaire coördinatoren/ Manager Facilitaire Regie)	• Relevante ontwikkelingen • Evaluatie/beoordeling contract • Kritische succesfactoren en kritische prestatie-indicatoren (KPI's) • Evaluatie samenwerking • Facturering • Voortgang • Issues en incidenten • Verbetervoorstellen en klanttevredenheid
Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) CBR	Onderwerpen																	
Operationeel	Dagelijks (ad hoc)	Operationeel leidinggevende (regionaal)	Facilitair coördinator	• Incidentenafhandeling • Opvallende observaties																	
Operationeel	Maandelijks	Operationeel leidinggevende (regionaal)	Facilitair coördinator (optioneel service & contractmanager)	• Voortgang en kwaliteit operationele dienstverlening • Planning/projecten • Opvallende observaties																	
Tactisch	Eén keer per kwartaal	Afgevaardigde van operationeel leidinggevende, Accountmanager	Service & contractmanager (optioneel Teammanager Facilitaire coördinatoren/ Manager Facilitaire Regie)	• Relevante ontwikkelingen • Evaluatie/beoordeling contract • Kritische succesfactoren en kritische prestatie-indicatoren (KPI's) • Evaluatie samenwerking • Facturering • Voortgang • Issues en incidenten • Verbetervoorstellen en klanttevredenheid																	

	Strategisch	Eén keer per jaar	Accountmanager, Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Service & contractmanager, Manager Facilitaire Regie, Stafmanager I&FZ	• (Organisatie)ontwikkelingen • Samenwerking • Evaluatie/beoordeling contract • Visie en bijdrage op doelstellingen • Ontwikkelingen prestaties • Budget versus realisatie • Formele wijzigingen contractstatus • Goedkeuren jaarplanning
166.	Het CBR is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.				
167.	Uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan een overleg deelt Opdrachtnemer de agenda van het betreffende overleg inclusief voorbereidende slides waarin de onderwerpen aan bod komen die op de agenda staan en een samenvatting van de belangrijkste resultaten en/of bevindingen uit de managementrapportages van de voorliggende maand(en).				
168.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het digitaal aanleveren hiervan uiterlijk 5 werkdagen na het overleg.				
169.	Bij het niet behalen van de afgesproken KPI's treedt het escalatiemodel (zie eis 167) in werking. De afgesproken KPI's zijn terug te vinden in bijlage 18 KPI-model.				
170.	Indien de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Overeenkomst structureel of herhaaldelijk tekortschiet in de overeengekomen dienstverlening, waaronder het niet behalen van overeengekomen KPI's, het structureel overschrijden van SLA's of het niet naleven van overige contractuele verplichtingen, kan Opdrachtgever het onderstaande escalatiemodel toepassen. Opdrachtgever beoordeelt, afhankelijk van de aard, ernst, impact, duur, frequentie en herstelbaarheid van de tekortkoming, welke stap van het escalatiemodel wordt toegepast. Opdrachtgever is niet verplicht de stappen opeenvolgend te doorlopen en kan, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, één of meerdere stappen overslaan. Stap 1 – Herstel van de tekortkoming De Opdrachtnemer neemt direct passende maatregelen om de tekortkoming te herstellen en herhaling te voorkomen. De Opdrachtnemer informeert de Service & Contractmanager van Opdrachtgever over de oorzaak van de tekortkoming, de getroffen maatregelen, eventuele tijdelijke beheersmaatregelen en de termijn waarbinnen volledig herstel plaatsvindt. Stap 2 – Verbeterplan Indien de tekortkoming niet binnen de afgesproken termijn is opgelost, zich herhaalt of structureel van aard is, stelt de Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever gestelde termijn een verbeterplan op. Dit verbeterplan bevat ten minste een oorzakenanalyse, concrete verbetermaatregelen, verantwoordelijken, een planning, mijlpalen en evaluatiemomenten. De uitvoering en voortgang van het verbeterplan worden periodiek geëvalueerd met de Service & Contractmanager van Opdrachtgever. Stap 3 – Aangescherpt toezicht Indien het verbeterplan onvoldoende resultaat oplevert of de prestaties structureel achterblijven, kan				

	Opdrachtgever aangescherpt toezicht instellen. Dit kan onder meer bestaan uit een hogere rapportagefrequentie, aanvullende overleggen, extra audits, aanvullende kwaliteitscontroles en intensievere monitoring. Bij deze stap zijn de Service & Contractmanager en de Manager Facilitaire Regie betrokken. Stap 4 – Contractuele maatregelen Indien de Opdrachtnemer ondanks de voorgaande maatregelen tekort blijft schieten, kan Opdrachtgever aanvullende contractuele maatregelen treffen. Hieronder vallen onder meer het tijdelijk opschorten van de betaling van (een deel van) de factuur dat betrekking heeft op de niet of onvoldoende geleverde dienstverlening, het verzenden van een ingebrekestelling, het verhalen van aantoonbare schade, het laten uitvoeren van werkzaamheden door een derde voor rekening van de Opdrachtnemer, voor zover contractueel toegestaan, en/of beëindiging van de Overeenkomst overeenkomstig de contractuele bepalingen en het toepasselijke recht. Bij deze stap zijn naast de Service & Contractmanager tevens de afdeling Inkoop en Juridische Zaken betrokken.
--	---

4. Eisen aan Personeel

171.	Nederlands is te allen tijde de verplichte voertaal in de uitvoering van de overeenkomst; alle communicatie, zowel mondeling als schriftelijk, waaronder overleg, rapportages, documentatie en communicatie richting gebruikers en Opdrachtgever, vindt uitsluitend plaats in het Nederlands.
172.	De Opdrachtnemer zet medewerkers in die voor langere tijd op de locaties van de Opdrachtgever werkzaam zijn, bekend zijn met de locatie en procedures en zich verantwoordelijk voelen voor de dienstverlening. Bij wijzigingen in (vaste) medewerkers informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever voorafgaand aan inzet.
173.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle medewerkers, ingehuurd krachten, onderaannemers en overige door hem ingezette derden die werkzaamheden verrichten op locaties van Opdrachtgever voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde eisen op het gebied van integriteit, betrouwbaarheid, veiligheid en beveiliging.
174.	De Opdrachtnemer stelt zich flexibel op bij verzoeken tot inzet van extra personeel, bijvoorbeeld bij verlengde openingstijden of piekmomenten.
175.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers beschikken over de vereiste certificeringen en opleidingen voor het uitvoeren van de dienstverlening en maakt certificaten, opleidings- en trainingsgegevens op verzoek inzichtelijk voor de Opdrachtgever.
176.	De Opdrachtnemer neemt aantoonbaar maatregelen om een veilige en gezonde werkomgeving te waarborgen, waarbij vitaliteit, gezondheid en milieu centraal staan, en hanteert hiervoor passende werkmethodes en beheersmaatregelen.
177.	De Opdrachtnemer zet medewerkers in die representatief zijn, beschikken over een verzorgd uiterlijk en een gastvrije, professionele houding. De medewerkers beschikken over aantoonbaar goede communicatieve en sociale vaardigheden, staan gebruikers op een klantgerichte wijze te woord en spelen adequaat in op dagelijkse activiteiten, uiteenlopende gebruikersbehoeften en veranderende omstandigheden. De medewerkers handelen proactief, nemen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de dienstverlening en dragen bij aan een verzorgde uitstraling van de locatie en een positieve gebruikerservaring.

178.	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn zich bewust van hun rol binnen de facilitaire keten en signaleren afwijkingen (zoals onhygiënische of onveilige situaties) en maken hiervoor proactief melding bij de servicedesk.
179.	De Opdrachtnemer zorgt voor passende en representatieve bedrijfskleding, conform wet- en regelgeving; de uitstraling wordt vastgesteld in overleg met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud en vervanging.
180.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers beschikken over de vereiste persoonlijke beschermingsmiddelen conform wet- en regelgeving en is verantwoordelijk voor aanschaf, onderhoud en vervanging hiervan.
181.	Medewerkers die niet beschikken over een toegangspas legitimeren zich bij het betreden van de locaties; de Opdrachtgever is gerechtigd toegang te weigeren indien hier niet aan wordt voldaan, zonder dat dit leidt tot extra kosten of verstoring van de dienstverlening.
182.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers zich houden aan de geldende huisregels van de Opdrachtgever; dit kan het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring omvatten.
183.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die structureel of zelfstandig werkzaamheden verrichten op locaties van Opdrachtgever beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), passend bij de aard van de werkzaamheden en de bijbehorende risicogebieden. De screening heeft minimaal betrekking op het algemene screeningsprofiel van Justis voor dienstverlening en - indien van toepassing – informatie, goederen en geld. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aantoonbaar aan dat aan deze verplichting wordt voldaan. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
184.	De Opdrachtnemer werkt samen met medewerkers van de Opdrachtgever die binnen de scope van de dienstverlening werkzaam zijn en draagt zorg voor dagelijkse aansturing en begeleiding; de Opdrachtgever blijft werkgever en is verantwoordelijk voor functionerings- en beoordelingsgesprekken.
185.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een veilige en gezonde uitvoering van de dienstverlening en handelt conform de geldende arbeidsomstandigheden- en veiligheidswetgeving.
186.	De Opdrachtnemer stelt een voor de dienstverlening relevante RI&E inclusief Plan van Aanpak op, houdt deze actueel en voert de daarin opgenomen maatregelen aantoonbaar uit. De RI&E wordt minimaal jaarlijks geactualiseerd en daarnaast bij relevante wijzigingen of incidenten.
187.	De Opdrachtnemer verstrekt de actuele RI&E en het Plan van Aanpak desgevraagd aan Opdrachtgever en borgt dat medewerkers, onderaannemers en ingehuurde derden adequaat zijn geïnstrueerd, bevoegd en gecertificeerd voor de uit te voeren werkzaamheden.
188.	Incidenten, arbeidsongevallen en bijna-ongevallen worden onverwijld gemeld aan Opdrachtgever, inclusief corrigerende en preventieve maatregelen. Opdrachtnemer werkt actief samen met Opdrachtgever en overige betrokken partijen om risico's voortvloeiend

	uit samenlopende werkzaamheden te beheersen en leeft de geldende huisregels, veiligheidsvoorschriften en calamiteitenprocedures van Opdrachtgever na.
189.	Opdrachtgever behoudt het recht audits, inspecties en controles uit te voeren op naleving van deze verplichtingen.
190.	De Opdrachtnemer onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten op locaties van de Opdrachtgever, tenzij dit vooraf is afgestemd met en schriftelijk is goedgekeurd door de Opdrachtgever.
191.	De Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening bij ziekte, verlof, personeelskrapte en andere vormen van uitval.
192.	De Opdrachtgever kan operationeel ingezette medewerkers van Opdrachtnemer bij bijzondere gelegenheden, waaronder de eindejaarsperiode, een blijk van waardering aanbieden. Hieraan kunnen geen rechten of structurele aanspraken worden ontleend.
193.	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de door Opdrachtgever gehanteerde of gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuw vast te stellen procedures en instructies met betrekking tot onder andere screening, identificatie, geheimhouding, toegangsrechten, gebruik van toegangsmiddelen, begeleiding, incidentmelding en beveiligingsmaatregelen. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aantoonbaar aan dat aan deze vereisten wordt voldaan. Eventuele kosten die voortvloeien uit het naleven van deze eisen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

5. Financieel

5.1 Eisen financieel

194.	De Dienstverlening wordt verricht tegen de prijzen en tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer in Bijlage 12– Prijzenblad.
195.	De door u geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.
196.	Uw aanbieding is gebaseerd op de aantallen en overige variabelen van Opdrachtgever, zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde Aantallen en variabelen zijn geen afname garantie.
197.	Voor deze Dienstverlening wordt, ook voor de berekening van de fictieve jaarprijs, uitgegaan van 255 werkbare dagen per jaar. Sluitingsdagen en (gedeeltelijke) bedrijfssluiting in verband met feestdagen zijn centraal georganiseerd.
198.	Opdrachtgever is in staat om, indien incidenteel of structureel meer- en/of minderwerk gevolgen heeft voor de personele organisatie van Opdrachtnemer, hierop flexibel in te spelen. Als door gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals natuurrampen, pandemie of een nationale crisissituatie de normale bedrijfsvoering wordt gehinderd, staat het voor het CBR vrij om de Dienstverlening verregaand aan te passen dan wel tijdelijk stop te zetten. Opdrachtgever treedt voorafgaand aan het besluit in contact met de Opdrachtnemer om over dit besluit afspraken te maken. Opdrachtnemer brengt voor deze (tijdelijke) shut-down geen kosten in rekening bij het CBR. Wel zullen het CBR en Opdrachtnemer nauw met elkaar in contact blijven om te blijven focussen op wat wel mogelijk is tijdens

	een (tijdelijke) shut-down.
199.	Van op en/of afschalen binnen de scope van de Dienstverlening kan ook sprake zijn indien het CBR een nieuwe locatie betreft of het aantal in gebruik zijnde ruimten op een locatie - al dan niet tijdelijk – uitbreidt of inperkt. Dit soort mutaties hebben geen invloed op de overeen gekomen prijzen.
200.	Aanvullende Dienstverlening tot en met een bedrag van € 500,- exclusief BTW wordt via het FMIS-systeem aangevraagd en door de facilitair coördinator goedgekeurd. Voor eenmalige en/of extra specialistische werkzaamheden die binnen de reikwijdte van de Opdracht liggen en qua kosten boven €500,- exclusief BTW uitkomen wordt gewerkt met een offerte-aanvraag en een offerte. Opdrachtnemer mag deze werkzaamheden pas uitvoeren als de offerte door Opdrachtgever is goedgekeurd. als de kosten boven € 500,- exclusief BTW uitkomen.
201.	Opdrachtnemer mag in het kader van een hierboven omschreven offerte-aanvraag een maximale fee van 5% in rekening brengen op offertes van derden. Opdrachtnemer voegt de oorspronkelijke offerte van derde toe als bijlage. Voor werkzaamheden die conform het prijzenblad van tevoren zijn afgeprijsd geldt dit niet. Dit zijn all-in prijzen.

5.2 Eisen facturatie

202.	De Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast aanspreekpunt aan voor alle vragen met betrekking tot facturatie en het facturatieproces.
203.	De Opdrachtnemer factureert uitsluitend de daadwerkelijk geleverde en door Opdrachtgever geaccordeerde dienstverlening. De factuur is volledig controleerbaar en herleidbaar naar de overeengekomen dienstverlening, het prijzenblad en de eventueel verstrekte opdrachten.
204.	Opdrachtnemer factureert de dienstverlening conform de door Opdrachtgever gehanteerde A-, B- en C-methodiek. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten: A-factuur: vaste dienstverlening De A-factuur betreft de maandelijkse facturatie van alle vaste werkzaamheden en dienstverlening waarvoor een vaste Contractjaarprijs en/of aanneemsom is overeengekomen. De Contractjaarprijs wordt in twaalf gelijke maandelijkse termijnen gefactureerd, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald en komt overeen met het maandelijks geüpdatet Prijzenblad. Onder de A-factuur vallen in ieder geval: • Werkcafé aanneemsom; • Warme- en koude drankenautomaten leasekosten; • Waterkoelers leasekosten. B-factuur: variabele dienstverlening De B-factuur betreft één maandelijkse verzamelfactuur voor alle variabele kosten die betrekking hebben op de voorafgaande maand. Facturatie vindt plaats op basis van de daadwerkelijk afgenomen dienstverlening, aantallen en/of overeengekomen eenheidsprijzen. Onder de B-factuur vallen in ieder geval: • Extra openstellingen; • Ingrediënten voor de warme- en koude drankenautomaten.

	Opdrachtnemer voegt aan de B-factuur een specificatie toe zodanig dat Opdrachtgever de gefactureerde kosten kan herleiden naar de betreffende dienstverlening, de gerealiseerde aantallen, de overeengekomen eenheidsprijzen en de periode waarop de kosten betrekking hebben. De specificatie wordt voorafgaand aan de factuur ter goedkeuring aangeboden aan de Opdrachtgever. C-factuur: directe doorbelasting aan besteller De C-factuur betreft een separate factuur voor dienstverlening waarvan de kosten rechtstreeks worden doorbelast aan de betreffende besteller binnen de organisatie van Opdrachtgever. Deze facturatiemethodiek is van toepassing op: • Banqueting op basis van de overeengekomen VV-prijzen. Opdrachtnemer factureert iedere bestelling separaat aan de betreffende besteller en vermeldt op de factuur ten minste de door Opdrachtgever voorgeschreven gegevens waarmee de bestelling, besteller, kostenplaats en/of het verstrekte inkoop- of opdrachtnummer eenduidig kunnen worden geïdentificeerd.
205.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. De factuur wordt uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na afloop van de betreffende kalendermaand aangeleverd, echter pas na goedkeuring op het Prijzenblad vast en variabel.
206.	De factuur dient aangeleverd te worden met de volgende specificaties: - Inkoopordernummer; - Type dienst; - De betreffende locaties; - De periode waarin de diensten zijn uitgevoerd; - Totaalprijs.
207.	Bij iedere factuur wordt een Excel-specificatie aangeleverd waarin alle gefactureerde kosten volledig zijn uitgesplitst. De specificatie is zodanig opgebouwd dat de factuur volledig controleerbaar en herleidbaar is naar de overeengekomen dienstverlening, locaties + codes, kostenplaatsen, tarieven en inkoopordernummers. De Opdrachtnemer past de inhoud en opmaak van de Excel-specificatie gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos aan, indien Opdrachtgever hierom verzoekt.
208.	De Opdrachtnemer verzendt facturen digitaal via PEPPOL. Bij iedere factuur wordt een XML-specificatie als bijlage meegeleverd, zodat de factuur geautomatiseerd kan worden verwerkt in de financiële systemen van Opdrachtgever.
209.	Te laat ingediende facturen zonder vooraf gemelde reden kunnen worden afgewezen of verrekend in de volgende periode.
210.	De betalingstermijn bedraagt dertig (30) dagen na ontvangst van een correcte factuur, tenzij anders is overeengekomen.
211.	De Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst actief mee aan verdere digitalisering en automatisering van het facturatieproces, waaronder systeemkoppelingen en elektronische gegevensuitwisseling met de financiële systemen van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever hiervoor kiest.
212.	Facturen die niet voldoen aan de overeengekomen facturatie-eisen kunnen door Opdrachtgever worden geretourneerd. De betalingstermijn vangt aan nadat een correcte factuur is ontvangen.
213.	De Opdrachtnemer factureert geen andere tarieven dan de in de overeenkomst en het prijzenblad overeengekomen tarieven, tenzij Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.

214.	Creditfacturen verwijzen altijd naar het oorspronkelijke factuurnummer en worden binnen vijf (5) werkdagen na constatering van de onjuistheid verstrekt.
------	--

6. Eisen inzake IT

215.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verbindingen voor de betaalmiddelen. Er kan geen gebruik gemaakt worden van verbindingen van de Opdrachtgever.
------	--

7. Eisen inzake privacy

Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan de volgende Eisen:

216.	Opdrachtnemer is verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in de AVG, en treft hiervoor de noodzakelijke maatregelen.
217.	Ingeval sprake is van een ernstig datalek waarvan direct een melding moet worden gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dient de Opdrachtnemer ook het CBR hierover direct te informeren.
218.	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

8. Eisen inzake informatiebeveiliging

219.	De Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers zijn ISO 27001 gecertificeerd, waarbij het volgende van toepassing is: - een kopie van het ISO 27001 certificaat wordt gedeeld; - het ISO27001 certificaat is uitgegeven door een door de Raad van Accreditatie geaccrediteerde instantie. In het geval het certificaat is uitgegeven door een in een ander EU-land gevestigde instantie, dan dient de certificerende instantie geaccrediteerd te zijn door de nationale accreditatie-instantie van dat land; - de scope van de ISO27001 certificering wordt gedeeld; - de bij het certificaat behorende verklaring van toepasselijkheid wordt gedeeld.
220.	Op de IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht inzet, wordt minimaal eens per jaar een beveiligingsonderzoek of pentest uitgevoerd. De opdrachtgever kan op verzoek inzage verkrijgen in de managementsamenvatting van deze onderzoeken.
221.	Transport encryptie is verplicht en daarbij wordt minimaal gebruik gemaakt van Transport Layer Security (TLS) versie 1.2. Het heeft de voorkeur dat Transport Layer Security (TLS) versie 1.3 wordt toegepast.
222.	Voor de transportbeveiliging worden alleen ciphers ondersteund die het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) classificeert als GOED en/of VOLDOENDE. Hiervoor wordt het volgende brondocument van het NCSC gebruikt: ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS) 2025-05 (bron: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2025/juni/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2025-05/TLS-Richtlijnen-2025-05.pdf)

223.	De beschikbare API's zijn op de open standaard REST protocol gebaseerd.
224.	Toegang tot koppelingen (API's) moet geautoriseerd (en geauthentiseerd) zijn. Protocollen hiervoor zijn in volgorde van voorkeur: - OAuth 2.0 autorisatie token; - Certificaat authenticatie.
225.	Op alle 10 kwetsbaarheden van de OWASP top 10 zijn binnen de aangeboden oplossing aantoonbaar maatregelen geïmplementeerd. De IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de opdracht inzet, is beoordeeld op basis van de OWASP (Open Web Application Security Project), de top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's. Zie tevens de website: www.owasp.org . De Opdrachtnemer beoordeelt de OWASP top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's regelmatig en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de (Raam)overeenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
226.	De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever op de hoogte wanneer er uit een beveiligingsonderzoek bevindingen zijn vastgesteld met een hoog of kritiek risico.
227.	De Opdrachtnemer lost n.a.v. een beveiligingsonderzoek kritieke bevindingen onverwijld en bevindingen met een hoog risico binnen 1 maand op en past waar nodig compenserende maatregelen toe voor de periode dat de bevindingen nog niet zijn opgelost. Het beveiligingsonderzoek kan zowel door opdrachtgever als opdrachtnemer zijn geïnitieerd.
228.	HTTPS en HSTS moeten worden toegepast op de communicatie tussen clients (zoals webbrowsers) en servers voor alle websites en webservices.
229.	Het CBR moet compliant kunnen zijn met de Europese AI Wet. Het moet voor het CBR inzichtelijk en gedocumenteerd zijn of de applicatie AI bevat, en zo ja, in welke component en met welke functie?
230.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een audit of beveiligingsonderzoek uit te voeren, wanneer Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet. Dit zal vooraf altijd met de opdrachtnemer worden afgestemd. De opdrachtnemer biedt deze mogelijkheid en werkt hieraan zoveel mogelijk mee.
231.	Jaarlijks geeft de opdrachtnemer een in control verklaring af, waarmee de opdrachtnemer aantoont blijvend te voldoen aan de door opdrachtgever gestelde en in het contract vastgelegde requirements.
232.	De Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van Personeel voor dat dat Personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
233.	Bij uitbesteding van de werkzaamheden gelden de Eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens Personeel.
234.	De gegevens van het CBR die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening en die onder de Overeenkomst vallen, worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat de Opdrachtnemer daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkings)Overeenkomst heeft afgesloten.

9. Eisen inzake implementatie & exit

10.1 Implementatie

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

235.	De Opdrachtnemer stelt binnen vier (4) weken na definitieve gunning, in overleg en samenwerking met Opdrachtgever, een definitief implementatieplan. De uitvoering van de implementatie start pas na schriftelijke goedkeuring van dit plan door Opdrachtgever.
236.	Het implementatieplan beschrijft minimaal de aanpak, planning, verantwoordelijkheden, bevat in ieder geval aandacht voor: • de personele bezetting, personele overname en continuïteit van de risico's en beheersmaatregelen ten aanzien van de implementatie van de dienstverlening en dienstverlening; • de inrichting van de dienstverlening per locatie; • uitvoering en afspraken rondom de nulmeting • de overdracht en implementatie van materialen, middelen, dispensers en apparatuur; • de inrichting van planningen, kwaliteitscontroles, registraties en rapportages; • de implementatie van systemen, dashboards en eventuele datagedreven oplossingen; • de communicatie en afstemming met Opdrachtgever, gebruikers en eventuele huidige leveranciers; • de borging van de continuïteit van de dienstverlening gedurende de implementatieperiode.
237.	De Opdrachtnemer wijst uiterlijk binnen twee weken na definitieve gunning een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor de implementatie van de dienstverlening. De implementatiemanager fungeert gedurende de implementatieperiode als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever, de latende dienstverlener en overige betrokken partijen en beschikt over aantoonbare ervaring met vergelijkbare implementatietrajecten.
238.	De Opdrachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener de dienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst aan het CBR blijft leveren.
239.	De Opdrachtnemer brengt geen separate kosten in rekening voor de implementatie van de dienstverlening.
240.	De Opdrachtnemer werkt gedurende de implementatieperiode actief samen met Opdrachtgever en eventuele huidige leveranciers om een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening te waarborgen.
241.	Gedurende de implementatieperiode vindt periodiek voortgangsoverleg plaats tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en – indien van toepassing – de latende dienstverlener. De Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van de implementatie, eventuele risico's, knelpunten en de getroffen beheersmaatregelen.

242.	De Opdrachtnemer voert voorafgaand aan de start van de dienstverlening, in overleg met Opdrachtgever, een nulmeting uit van de locaties en legt de actuele situatie en eventuele bijzonderheden vast.
243.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het toepassen van de huisstijl van Opdrachtgever binnen de dienstverlening. Hiervoor mogen geen kosten in rekening gebracht worden.

10.2 Exit

Het CBR streeft naar een duurzame samenwerking met de Opdrachtnemer. Mocht de samenwerking eindigen, bij afloop of tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, dan zijn heldere afspraken essentieel. Daarom heeft het CBR-basiseisen opgesteld. De Opdrachtnemer verleent alle benodigde medewerking voor een soepele overgang naar een nieuwe Overeenkomst of nieuwe Opdrachtnemer.

244.	De Opdrachtnemer stelt uiterlijk binnen een half jaar na aanvang van de overeenkomst een exitplan op en actualiseert dit minimaal eenmaal per jaar of bij relevante wijzigingen in de dienstverlening.
245.	Het exitplan beschrijft minimaal de aanpak, planning, verantwoordelijkheden, risico's en beheersmaatregelen ten aanzien van de beëindiging en overdracht van de dienstverlening en bevat in ieder geval aandacht voor: • de overdracht van personeel; • de overdracht, vervanging en/of verwijdering van materialen, dispensers, apparatuur en overige voorzieningen; • de uitvoering van nulmetingen en het vastleggen van de actuele situatie en kwaliteit ten behoeve van een opvolgende Opdrachtnemer; • de overdracht van planningen, registraties, dashboards, data, processen, documentatie en kennis; • de communicatie en samenwerking met Opdrachtgever, een opvolgende Opdrachtnemer en eventuele leveranciers of onderaannemers; • de planning, fasering en doorlooptijden van de benodigde werkzaamheden; • de borging van de continuïteit van de dienstverlening gedurende de transitieperiode.
246.	De Opdrachtnemer werkt actief mee aan een zorgvuldige en ononderbroken overdracht van de dienstverlening aan Opdrachtgever en/of een opvolgende Opdrachtnemer, zonder verstoring van de dienstverlening.
247.	De Opdrachtnemer waarborgt gedurende de implementatieperiode de continuïteit van de dienstverlening, zodat de dienstverlening zonder verstoring beschikbaar blijft voor gebruikers en primaire processen.
248.	De Opdrachtnemer wijst uiterlijk twaalf maanden voor afloop van de overeenkomst of direct na bekendmaking van de contractbeëindiging een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor de voorbereiding en uitvoering van de exit- en

	overdrachtsactiviteiten en fungeert als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever en een eventuele opvolgende Opdrachtnemer.
249.	Bij einde Overeenkomst wordt door een door Opdrachtnemer aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan voordat overdracht van Dienstverlening plaatsvindt. Eventuele constatering van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde Dienstverlening worden voor overdracht door of voor rekening van Opdrachtnemer opgelost.
250.	De Opdrachtnemer brengt geen aanvullende kosten in rekening voor reguliere werkzaamheden die voortvloeien uit de uitvoering van het exitplan en de overdracht van de dienstverlening.
251.	Gedurende de exit periode vindt periodiek overleg plaats tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en – indien bekend – de opvolgende Opdrachtnemer over de voortgang van de overdracht, risico's, knelpunten en benodigde maatregelen.
252.	Opdrachtnemer levert bij einde overeenkomst alle relevante data in een gangbaar digitaal formaat aan.
253.	Door Opdrachtnemer wordt op locatieniveau een exit rapport beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken t.b.v. de uitgevoerde dienstverlening zichtbaar zijn.