Bijlage 2 - Programma van eisen catering OM en NFI

In onderstaande tabel is het Programma van Eisen voor deze aanbesteding opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

A.	**Algemene Eisen**
A.1	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening op de locaties van de Deelnemende diensten.
A.2	Opdrachtnemer conformeert zich aan de openingstijden van de bedrijfsrestaurants en de Koffiebar. Verandering van openingstijden is i.o.m. de Deelnemende diensten mogelijk.
A.3	De dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen dienen gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet- en regel-geving in Nederland. Denk hierbij onder andere aan eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP en de allergenenwet.
A.4	Het inzetten van communicatiemiddelen (bijvoorbeeld bekendmaking weekmenu) dient te allen tijde i.o.m. de Deelnemende diensten plaats te vinden.
A.5	De cateringmanager of diens vervanger dient op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.
A.6	De Deelnemende diensten stellen algemene voorzieningen zoals water, energie, printer- en kopieerfaciliteiten, om niet (gratis) aan de Opdrachtnemer ter beschikking. Indien er niet proportioneel wordt omgegaan met algemene voorzieningen en middelen, zullen deze alsnog worden doorbelast aan Opdrachtnemer.
A.7	In de restaurants en Koffiebar van de Deelnemende diensten dienen gasten te kunnen betalen d.m.v. pinnen en contactloos betalen. Daarnaast is Opdrachtnemer in staat om lunchbonnen (vouchers) en verkoop op rekening/kostenplaats te kunnen faciliteren voor het lunchen op rekening.
A.8	Opdrachtnemer zorgt voor de aanschaf en het onderhoud van het afrekensysteem, inclusief de pin-terminals die geschikt zijn voor zowel PIN als contactloos betalen. De Deelnemende dienst zorgt voor de digitale aansluitingen van de aangeboden afrekensystemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeide kosten. Inzet van de afrekensystemen is gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Tijdens de openingstijden van het bedrijfsrestaurant dient er, indien nodig, hulp bij eventuele onbemande kassa's aanwezig te zijn om assistentie te kunnen verlenen aan de gasten. Opdrachtnemer is gerechtigd, i.o.m. de Deelnemende diensten, (steekproef)controles te houden onder de lunchgebruikers. Opdrachtnemer zorgt voor een noodvoorziening indien door een storing contactloos of PIN betalen tijdelijk niet mogelijk is. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht.
A.9	Het kassasysteem van Opdrachtnemer dient betrouwbaar en integer te zijn. Rapportages hieruit zijn juist, volledig en inzichtelijk. Opdrachtnemer kan dit aantonen door een keurmerk van de Stichting Betrouwbare Afrekensystemen of een gelijkwaardig keurmerk. Voor de uitvoering van de dienstverlening mag de door Opdrachtnemer gebruikte apparatuur niet worden aangesloten op het netwerk van het NFI. Het kassasysteem dient daarom zelfstandig te functioneren en gebruik te maken van een GSM-verbinding.
A.10	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat het aantal afrekenpunten in verhouding staat tot het aantal lunchgebruikers, indien voldoende ruimte beschikbaar is, zodat rijvorming voorkomen wordt. De doorlooptijd voor de lunchgebruiker bedraagt maximaal vijf minuten.
A.11	Op basis van het sanctiepakket van de Europese Unie mag niet meer dan 10% van de waarde van de opdracht van een of meer Russische ondernemingen worden betrokken.

A.12	Opdrachtnemer mag voor de uitvoering van de dienstverlening geen gebruikmaken van een app. Voor de dienstverlening bij het NFI kan (en mag) daarnaast geen gebruik worden gemaakt van telemetrie in apparatuur.
A.13	Sinds 22 september 2026 is in Nederland een tijdelijk invoerverbod van kracht ten aanzien van goederen die zijn geproduceerd in door Israël bezette gebieden. Inschrijvers dienen zich hieraan te houden

U.	Uitgifte
U.1	Op locaties is voldoende serviesgoed (bestek, porselein, glaswerk) aanwezig. Het serviesgoed is eigendom van de Deelnemende dienst. Het staat Opdrachtnemer vrij om daarnaast, voor eigen rekening, eigen serviesgoed te gebruiken.
U.2	Indien serviesgoed van de Deelnemende diensten aangevuld of vervangen moet worden, geeft Opdrachtnemer dit aan bij de Deelnemende dienst. Jaarlijks doet Opdrachtnemer een opgave van het benodigde. Vervanging van dit serviesgoed is voor rekening van de Deelnemende dienst.
U.3	Indien gebak bij de Opdrachtnemer besteld wordt levert deze daarbij ook, zonder extra kosten, servies, bestek en servetten.
U.4	Alle cateringlocaties zijn voorzien van nagelvaste keukenapparatuur zoals een uitgiftebuffet, koel- en vriesapparatuur, een (combi)oven, een frituur en voorbereidings-ruimte. Het beheer en technisch onderhoud van deze apparatuur ligt bij de Deelnemende diensten.
U.5	Ten aanzien van het technisch onderhoud/ storingen/ reparaties aan apparatuur van de Deelnemende diensten heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan de Deelnemende diensten.
U.6	Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor de aanschaf van aanvullende keuken-apparatuur t.b.v. de invulling van het aangeboden cateringconcept. Hierover vindt altijd vooraf overleg met de Deelnemende diensten plaats.

AA.	Aanbod bedrijfsrestaurant en Koffiebar
AA.1	In het restaurant dient een gevarieerd aanbod koude en warme maaltijden verkrijgbaar te zijn dat bestaat uit een aantal gangbare producten zoals: brood, beleg, zuivel, salade en soep. Het aanbod maakt het mogelijk een volledige en gevarieerde maaltijd samen te stellen rekening houdend met persoonlijke voorkeuren zoals op het gebied van religie, vegetarische en veganistische voeding, allergenen en dieetwensen. De producten kunnen ook buiten het bedrijfsrestaurant worden genuttigd. Gedurende de openingstijden van het restaurant dient er voldoende keuze in het aanbod te zijn.
AA.2	Ingrediënten, allergenen, veganistisch en vegetarisch aanbod, vis of vlees worden in het restaurant altijd gecommuniceerd via symbolen. De symbolen worden binnen de gehele Cateringdienstverlening gebruikt via zichtbare communicatiemiddelen. Het staat Opdrachtnemer vrij om hier zelf invulling aan te geven.
AA.3	Opdrachtnemer dient op alle cateringlocaties een lunchdeal te verstrekken voor maximaal € 4,95, inclusief btw. Gasten kunnen iedere dag kiezen uit een dagelijks wisselende, duurzame, gevarieerde en volwaardige lunchdeal. De lunchdeal bestaat uit minstens 2 verschillende productgroepen uit de Schijf van Vijf (exclusief dranken). Kraanwater (eventueel met toevoeging van fruit of kruiden) maakt geen onderdeel uit van de lunchdeal. De lunchdeal wordt prominent gepresenteerd in het bedrijfsrestaurant en is duidelijk omschreven.
AA.4	Naast het bestaande aanbod zijn er, indien de Deelnemende diensten dat wensen, ook (dagverse) grab-and-go producten beschikbaar. Opdrachtnemer kan het aanbod per locatie variëren en dit terug laten komen in het exploitatieplan.
AA.5	Opdrachtnemer verstrekt gratis kraanwater in het bedrijfsrestaurant en Koffiebar. Het kraanwater wordt minimaal dagelijks ververst.
AA.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van de food labeling en de prijzen. Per product dienen de prijzen en productsamenstelling duidelijk en herkenbaar te worden weergegeven inclusief (verplichte) allergenen vermelding. Op verzoek dient ook een allergenenvrij product verkrijgbaar te zijn.
AA.7	In de Koffiebar dienen kwalitatief hoogwaardige producten te worden aangeboden zoals luxe koffie en thee.
AA.8	Opdrachtnemer stelt, indien commercieel rendabel, op verzoek een vendingmachine beschikbaar. Opdrachtnemer dient op basis van exploitatie (voor eigen rekening & risico) t.b.v. van de locatie(s) van de Deelnemende dienst vendingmachines te kunnen leveren en te servicen. Hierbij is het uitgangspunt dat vendingmachines geplaatst worden op locaties zoals vermeld in Bijlage 1 - Inventarisatie scope Deelnemende diensten. Verkoopprijzen voor de artikelen uit de vendingmachines dienen gelijk of goedkoper te zijn aan de restaurantprijzen van de Deelnemende dienst. Voor vendingmachines geldt dat het assortiment gezonde en minder gezonde producten in balans is (50/50). De gezonde producten dienen aantrekkelijk te worden gepresenteerd, bij voorkeur op ooghoogte. De wens is dat komende jaren gezonde producten moeten stijgen in relatie tot minder gezonde producten. Het assortiment dient te bestaan uit diverse smaken gekoelde (fris)dranken en andere producten zoals gezonde tussendoortjes. Verpakkingen van snacks zijn zoveel mogelijk duurzaam. Het definitieve assortiment wordt na gunning in overleg met de Deelnemende dienst bepaald. De vendingmachines zijn voorzien van een contactloze betaalmogelijkheid.

	Indien blijkt dat een vendingmachine niet rendeert tijdens de looptijd van de Overeenkomst, dan dient er in samenspraak met de Deelnemende dienst naar een passende oplossing gezocht te worden. Het eventueel plaatsen of weghalen van een vendingmachine vindt altijd plaats i.o.m. de Deelnemende dienst.

<table>
<tr><th>B.</th><th>Banqueting</th></tr>
<tr><td>B.1</td><td>Ingrediënten, allergenen, veganistisch en vegetarisch aanbod worden in de banquetingmap altijd gecommuniceerd via symbolen. De symbolen worden binnen de gehele Cateringdienstverlening gebruikt via zichtbare communicatiemiddelen. Het staat Opdrachtnemer vrij om hier zelf invulling aan te geven. Bij het uitserveren van Banqueting producten dienen de symbolen zichtbaar te zijn per product.</td></tr>
<tr><td>B.2</td><td>Opdrachtnemer dient rekening te houden met dieetwensen, allergieën en religieuze wensen en voorkeuren.</td></tr>
<tr><td>B.3</td><td>Na gunning volgt vastlegging van het aanbod in een banquetingmap met daarin de bij Inschrijving afgegeven prijzen voor Banqueting en uurtarieven. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verdere invulling van het aanbod en het onderhoud van de banquetingmap.</td></tr>
<tr><td>B.4</td><td>Opdrachtnemer dient minimaal de volgende banquetingproducten aan te bieden:
Lunch A (veganistisch), B (vegetarisch) en C (vegetarisch) (Deze drie banquetingproducten als eerste aanbieden in de banquetingmap);
Vergaderservice (koffie/thee service);
Pauzeplein lunch;
Gesorteerd gebak en taart en een afzonderlijke gezonde optie;
Ontbijtservice;
Gedekte lunch;
Borrelkar zonder bediening;
Receptie arrangement met bediening (duur: minimaal 1,5 uur);
Gekoelde dranken;
Verzorging van (maatwerk-)evenementen;
Werkfruit per stuk.</td></tr>
<tr><td>B.5</td><td>Om een verzorging op het gewenste serviceniveau te garanderen, hanteren de Deelnemende diensten reserverings- en annuleringstermijnen voor banquetingaanvragen. Opdrachtnemer conformeert zich aan de in de tabel hieronder opgenomen termijnen:
<table>
<tr><th>Banqueting activiteit</th><th>Reserveren tot werkdag en tijdstip</th><th>Wijzigen & kosteloos annuleren tot werkdag en tijdstip</th></tr>
<tr><td>Vergaderlunch (Lunch A, B, C)</td><td>1 dag voorafgaand tot 12:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur</td></tr>
<tr><td>Vergaderservice koffie & thee</td><td>1 dag voorafgaand tot 12:00 uur</td><td>Op dag van uitvoering tot 2 uur vóór aanvang</td></tr>
<tr><td>Pauzeplein lunch</td><td>1 dag voorafgaand tot 12:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur</td></tr>
<tr><td>Gebak of taart bestellen</td><td>1 dag voorafgaand tot 12:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur</td></tr>
<tr><td>Ontbijtservice</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur</td></tr>
<tr><td>Gedekte lunch</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur</td></tr>
<tr><td>Borrelkar tot 50 pers. zonder pers.</td><td>1 dag voorafgaand tot 12:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 12:00 uur</td></tr>
<tr><td>Receptie van 50 – 100 pers met pers.</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 12:00 uur</td></tr>
<tr><td>Receptie vanaf 100 pers. met pers.</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 12:00 uur</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

	Maatwerk opdrachten	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 12:00 uur	
B.6	Opdrachtnemer brengt alle benodigde toebehoren naar de vergaderzalen en andere ruimten, haalt deze na afloop weer op en zorgt dat tafels en stoelen in nette staat achterblijven. Opdrachtnemer geeft een signaal af naar de schoonmaakdienst wanneer dit wenselijk is.			
B.7	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat bij het uitserveren van lunch te allen tijde duidelijk wordt gecommuniceerd welk beleg op de broodjes aanwezig is, alsmede dat de bijbehorende allergeneninformatie volledig en correct wordt verstrekt.			
B.8	Alle banquetingaanvragen inclusief de vergaderservice dienen standaard te worden voorzien van servies, bestek en servetten.			
B.9	Alle banquetingaanvragen inclusief de vergaderservice dienen kosteloos standaard te worden aangevuld met karaffen koud (kraan)water inclusief glazen.			
B.10	Opdrachtnemer levert op bestelling kannen koffie & thee in de vergaderzalen en andere daarvoor aangewezen ruimten. Deze service dient geleverd te kunnen worden op werkdagen tussen 08.00 uur en 15.00 uur.			
B.11	Vergaderservice dient minimaal 10 en maximaal 30 minuten voor aanvang van de vergadering klaargezet te worden in de vergaderzaal en na afloop van de vergadering weer te worden opgehaald door Opdrachtnemer.			
B.12	In de banquetingmap zijn twee vaste arrangementen voor een receptie en een borrel opgenomen die naar wens kunnen worden aangevuld met maatwerkaanvragen. Het verzorgen van overige Banqueting en evenementen, wordt gezien als maatwerk. Voor maatwerkopdrachten zal Opdrachtnemer altijd vooraf een passende offerte uitbrengen.			
B.13	De offerte voor maatwerk is gespecificeerd en dient in ieder geval opgebouwd te zijn uit de volgende drie componenten: 1. Kosten ingrediënten; 2. Personeelskosten; het aantal in te zetten uren per functie keer het uurtarief. De uurtarieven zijn gelijk aan de bij Inschrijving aangeboden uurtarieven voor het vaste personeel, voor zover van toepassing: - Cateringmedewerker bediening - Cateringmanager/ partymanager - Kok 3. Overige kosten, bijvoorbeeld: huur van hulpmiddelen en materialen, transport, opslag, winst etc. De geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.			
B.14	Voor grotere aanvragen, waar catering een onderdeel is van bijvoorbeeld een evenement, met een geschatte waarde hoger dan € 2.500,- (exclusief btw), die op locatie van de Deelnemende diensten als ook daarbuiten kunnen worden verzorgd, behoudt de Deelnemende dienst zich het recht voor om naast de offerte van Opdrachtnemer ook elders een offerte op te vragen en de opdracht te gunnen aan een derde partij.			
B.15	Als een externe partij gebruik maakt van de cateringruimten van een Deelnemende dienst dan dient hierover met Opdrachtnemer afspraken te worden gemaakt. De externe partij en de Deelnemende dienst zijn verantwoordelijk voor het weer schoon opleveren van de gebruikte cateringruimten.			
B.16	Iedere wijziging van het aanbod en de prijzen in de banquetingmap worden pas doorgevoerd na schriftelijk akkoord van de Deelnemende dienst.			

PO.	Personeel van de Opdrachtnemer
PO.1	Van Opdrachtnemer wordt een stabiele personeelsbezetting geëist met goed begeleide en opgeleide vakbekwame medewerkers. Zij dragen in belangrijke mate bij aan een goede uitvoering van de dienstverlening en gasttevredenheid.
PO.2	Opdrachtnemer neemt het huidige personeel over conform gemaakte afspraken uit de Cao Contractcateringbranche. In Bijlage 15 - Anoniem personeelsbestand is een geanonimiseerd actueel overzicht (model Veneca) van de huidige personele bezetting bijgevoegd.
PO.3	De in te zetten medewerkers zijn gastvrij, professioneel, flexibel en representatief.
PO.4	Het personeel van Opdrachtnemer dient zich op verzoek van beveiligingsfunctionarissen te kunnen legitimeren. Voor toegang tot de locaties dient het personeel te beschikken over een geldig legitimatiebewijs en dit op verzoek te kunnen tonen. Indien het personeel niet over een geldig legitimatiebewijs beschikt of dit niet kan tonen, kan de toegang tot de locatie worden ontzegd.
PO.5	Alle medewerkers die gasten te woord staan dienen de Nederlandse taal goed te beheersen.
PO.6	Een Deelnemende dienst behoudt zich het recht voor iemand, met opgave van redenen, te weigeren, dan wel vervanging van bepaalde personen te eisen.
PO.7	NFI specifiek: Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle medewerkers die werkzaam zijn op de locatie van de Deelnemende dienst beschikken over een geldige VOG. Bij aanvang van de werkzaamheden dient Opdrachtnemer de VOG van iedere medewerker aan de Deelnemende dienst te tonen. OM specifiek: Al het ingezette personeel door Opdrachtnemer dient te beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG (screeningsniveau 41) moet zijn afgegeven voor het OM of een andere Rijksdienst (b.v. rechtbank) die maximaal 6 maanden oud zijn voor de datum van tewerkstelling bij het OM. Na tewerkstelling bij OM mag de VOG 1 jaar oud zijn. M.a.w. de VOG moet iedere twee (2) jaar opnieuw aangevraagd worden. Op verzoek dient de VOG getoond te worden bij de Deelnemende dienst. Na gunning dient Opdrachtnemer uiterlijk 3 weken voor aanvang van de Overeenkomst van alle medewerkers de namen van de bij de Deelnemende dienst in te zetten medewerkers te overleggen. NFI/OM: Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan de Deelnemende dienst in individuele gevallen verzoeken om een nieuwe VOG of een aanpassing van de VOG waaronder de VOG P. De kosten voor het aanvragen van VOG's gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
PO.8	Elke medewerker dient bij aanvang van de werkzaamheden een standaard geheimhoudingsverklaring van de Deelnemende diensten te ondertekenen. Op verzoek van de Deelnemende dienst moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een geheimhoudingsverklaring van een medewerker kunnen tonen.
PO.9	De Opdrachtnemer verzorgt de Dienstverlening zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers. Personeelswisselingen worden tot een minimum beperkt en in goed overleg met de Deelnemende diensten doorgevoerd.

PO.10	Opdrachtnemer garandeert dat indien de cateringmanager wordt vervangen, dit wordt gedaan door een gelijkwaardige vervanger die voldoende gekwalificeerd is en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Dienstverlening.
PO.11	Personeel van Opdrachtnemer alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers dient te allen tijde de geldende gedragsregels en huisregels van de Deelnemende dienst in acht te nemen. Voor de huisregels NFI zie Bijlage 10 - Huisregels algemeen NFI.
PO.12	Opdrachtnemer zorgt voor een eigen BHV-plan en volgt te allen tijde instructies op van het BHV-team van de Deelnemende diensten.
PO.13	Personeel van Opdrachtnemer, werkzame onderaannemers en toeleveranciers dienen bekend te zijn met de veiligheidsregels ter plaatse, de vluchtwegen, huisregels en het BHV-plan.
PO.14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eventueel aan haar verstrekte toegangs-passen en sleutels van de Deelnemende diensten. Verlies dient onmiddellijk door Opdrachtnemer gemeld te worden bij de beveiliging en de contactpersoon van de Deelnemende diensten.
PO.15	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij de Deelnemende diensten.
PO.16	Het meenemen van goederen en apparatuur, behorende aan de Deelnemende diensten, buiten het pand is niet toegestaan, tenzij dit met de Deelnemende diensten van te voren is afgestemd.
PO.17	Opdrachtnemer zorgt voor uniforme, representatieve en herkenbare bedrijfskleding voor het personeel inclusief de dagelijkse leiding. Bedrijfskleding dient juist te worden gedragen, moet schoon en gestreken zijn.
PO.18	Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen worden.
PO.19	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de cateringmanager en catering-medewerkers de juiste opleiding en instructies hebben ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden, conform de wettelijke voorschriften en conform de in dit Aanbestedingsdocument en de bij Inschrijving vermelde uitgangspunten.

S.	Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
S.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken (inclusief koel- en vriesruimte), restaurant, tafels & stoelen, counter/ uitgiftegebied, spoelkeuken (serviesgoed, bestek en keukenmaterialen), Koffiebar, alsmede de apparaten die onlosmakelijk zijn verbonden met catering. De schoonmaak in de productieruimten is tot een hoogte van 1,80m de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, inclusief afzuigkappen, alles voor zover gebruikt binnen de restauratieve faciliteiten en voor zover bereikbaar zonder apparaten van de (keuken)wand af te moeten schuiven.
S.2	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede afstemming met de door de Deelnemende diensten gecontracteerde schoonmaakorganisatie.
S.3	De Deelnemende diensten zijn verantwoordelijk voor het minimaal éénmaal per jaar laten uitvoeren van een dieptereiniging. Uitvoering van deze dieptereiniging vindt plaats in overleg met de Opdrachtnemer.
S.4	De uitvoering van incidentele reinigingen vindt plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en de Deelnemende diensten en de door de Deelnemende diensten gecontracteerde schoonmaakorganisatie. Opdrachtnemer dient kosteloos mee te werken aan de dieptereiniging(en). Dit betreft het uit- en inruimen van ruimten in het keukengebied. Eventuele inzet van een bufferkoeling of andere materiële zaken t.b.v. de dieptereiniging is voor rekening van de Deelnemende diensten.
S.5	De door Opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijke belasting op het milieu te hebben. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en/of chloorhoudende producten is niet toegestaan. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in het besluit EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23 juni 2017), of gelijkwaardig.
S.6	De te gebruiken schoonmaakmiddelen en -materialen dienen in de exploitatiekosten van de vaste aanneemsom te zijn opgenomen.
S.7	Het ontstaan van afval dient zoveel mogelijk beperkt of voorkomen te worden. De Deelnemende diensten hebben de ambitie het restafval te beperken ten gunste van afvalstromen die voor compostering en of hergebruik/ recycling geschikt zijn. In de restaurants zijn afruimsystemen/ inzamelmiddelen aanwezig die geschikt zijn voor het sorteren en scheiden van het afval. In principe zijn de gasten zelf verantwoordelijk voor het scheiden van het afval. Daar waar geen scheiding door de medewerkers plaats kan vinden is de Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk. Bijvoorbeeld bij een afruimsysteem met een lopende band, waarbij het dienblad achter de schermen afgeruimd wordt door Opdrachtnemer.
S.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de afvalzakken die nodig zijn voor de verschillende afruimsystemen/ inzamelmiddelen. Voor elke afvalstroom geldt een specifieke kleurcode, af te stemmen met het lokale management van de Deelnemende diensten. Voor groente, fruit- en etensresten (GFT) dienen altijd biologisch afbreekbare zakken te worden gebruikt. De Opdrachtnemer scheidt het afval in ieder geval in de volgende afvalstromen: • groente, fruit- en etensresten (GFT); • glas; • kunststoffen en plastics; • vetten en oliën; • papier en karton; • restafval.

S.9	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en het aanwezige afval van de in het restaurant aanwezige afruimsystemen/ inzamelmiddelen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen. De Deelnemende diensten dragen zorg voor het centraal afvoeren van het afval.
S.10	De ruimten die vanwege hun functie een sterke aantrekkingskracht op ongedierte uitoefenen (met name magazijnen), dienen door Opdrachtnemer op een zodanige manier beheerd te worden dat de kans op aanwezigheid van ongedierte wordt geminimaliseerd. Procedures/ voorschriften hiervoor dienen bekend te zijn bij de medewerkers van Opdrachtnemer en inzichtelijk te zijn voor de Deelnemende diensten.
S.11	De daadwerkelijke uitvoering van ongediertebestrijding behoort tot de verantwoorde-lijkheid van de Deelnemende diensten. Indien zich ongedierte en/of tekenen van ongedierte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer onverwijld contact op te nemen met de Deelnemende diensten.

C.	Contractmanagement en KPI's
C.1	In het kader van categoriemanagement catering worden voor het Rijk dezelfde resultaatgebieden voor contractmanagement gedefinieerd.
C.2	De prestaties van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening worden periodiek geëvalueerd en beoordeeld op basis van de volgende resultaatgebieden en KPI's: 1.Kwaliteit Dienstverlening: • Klant en gasttevredenheidsonderzoek • Kwaliteitszorg • Innovatieve voorstellen 2. Maatschappelijk Verantwoord inkopen: • Klimaat (CO_2 reductie en eiwittransitie) • Circulaire economie (terugdringen voedselverspilling en stuksverpakkingen) • Gezondheid (gezonde, duurzame catering) • Social return (afstand tot de arbeidsmarkt) • Ketenverantwoordelijkheid (keurmerken, ISV) 3. KPI's met betrekking tot overige onderwerpen gerelateerd aan de Inschrijving van Opdrachtnemer.
C.3	Het cijfer voor het gasttevredenheidsonderzoek wordt vastgesteld aan de hand van een 0-meting. De 0-meting vindt plaats 3 maanden na de start van de dienstverlening. Op basis van de resultaten van de 0-meting wordt in overleg met de Deelnemende diensten bepaald op welke punten verbetering gewenst is en welk cijfer bij de volgende KPI-evaluatie wordt nagestreefd. Het overeengekomen streefcijfer wordt vervolgens opgenomen in het KPI-overzicht (zie Bijlage 7 – KPI overzicht).
C.4	De exacte meting en weging van de KPI's is uitgewerkt in Bijlage 7 - KPI overzicht. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de KPI's aan te passen aan nieuwe en/of veranderende trends. Het KPI overzicht dient eenmaal per kwartaal ingevuld, conform het format in Bijlage 7 - KPI overzicht, en aan Opdrachtgever verstuurd te worden door Opdrachtnemer. De Opdrachtgever ontwikkelt een digitale monitor. Zodra deze monitor operationeel is, verwerkt Opdrachtnemer de resultaten op de KPI's in die monitor volgens de dan geldende invulinstructies.
C.5	Opdrachtnemer voert zelf minimaal twee (2) keer per jaar diverse vormen van gasttevredenheidsonderzoeken uit per pand. Op basis van de uitkomst van die gasttevredenheidsonderzoeken initieert de Opdrachtnemer een verbeterplan. Opdrachtnemer dient de gasttevredenheidsonderzoeken uit te voeren binnen de m2 van de Cateringdienstverlening gebieden. Er is geen toegang tot persoonlijke e-mailadressen van gebruikers i.v.m. privacy wet- en regelgeving.
C.6	De eerste drie maanden van de Overeenkomst dienen als opstartperiode waarin aan Opdrachtnemer de gelegenheid wordt geboden om de organisatie te leren kennen en de Dienstverlening af te stemmen. De metingen dienen als leidraad om tot een optimale uitvoering van de Dienstverlening te komen.
C.7	Indien Opdrachtnemer, na de eerste periode van 3 maanden, bij een meting op een KPI de gestelde norm niet heeft behaald dan dient Opdrachtnemer binnen 2 weken na meting een verbeterplan aan te leveren aan de Deelnemende dienst met de te ondernemen acties en termijn voor het alsnog behalen van het beoogde resultaat.
C.8	**Overlegstructuur en Managementinformatie** De overlegmomenten tussen de Deelnemende diensten, Opdrachtgever en Opdracht-nemer vinden op drie niveaus plaats:

	Operationeel overleg Het operationeel overleg over de dagelijkse gang van zaken tussen de cateringmanager van Opdrachtnemer en de supervisor van de desbetreffende locatie en wordt ingericht al naar gelang de behoefte van beide partijen. *Tactisch overleg* Tenminste vier keer per jaar wordt een overleg tussen vertegenwoordigers van de Deelnemende diensten en Opdrachtnemer georganiseerd. Tijdens het overleg komen tenminste de volgende onderwerpen aan de orde: • Performance (Bevindingen en scores KPI's, nakomen verbetervoorstellen); • Managementrapportage (maandelijks aanleveren van de managementrapportage (eis F.5), de juiste gegevens opgenomen in de rapportage); • Administratie/ facturering (facturering maandelijks en zoals is overeengekomen ingediend); • Verbetervoorstellen en toekomstige ontwikkelingen locatie en pandbewoners; • Personele aangelegenheden algemeen. *Strategisch Overleg* 1 x per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de Categoriemanager en Contract-manager Consumptieve Dienstverlening Rijk (RVO/ IUC-EZK/LVVN), vertegenwoordigers van de Deelnemende diensten en vertegenwoordigers van Opdrachtnemer (Directie-vertegenwoordiging en Operationeel manager) Onderwerpen van gesprek zijn in elk geval: • Bevindingen KPI's (conform Bijlage 7 - KPI overzicht); • Trends, innovaties en ontwikkelingen in de markt; • Ontwikkelingen betrokken organisaties. De contractmanager van de categorie neemt het initiatief tot dit overleg en stelt de agenda op.
C.9	*Verslaglegging* Van het tactisch en strategisch overleg wordt door Opdrachtnemer een gespreksverslag en een actiepuntenlijst opgesteld, dat binnen twee weken na het overleg aan de contactpersoon van de Deelnemende diensten en de contractmanager van de Categorie ter accordering wordt aangeboden.
C.10	Voor eventuele extra overlegmomenten worden door Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening gebracht.
C.11	Alle onderdelen die onderdeel uitmaken van de managementinformatie dienen digitaal (in Excel) aangeleverd te worden bij de Deelnemende diensten.
C.12	*Kwartaalrapportage* Opdrachtnemer dient de kwartaalrapportage uiterlijk de vierde week na afloop van ieder kwartaal te verstrekken aan de Deelnemende diensten. De rapportage bevat in ieder geval de volgende gegevens: - Een voorblad met een overzicht van de totalen van onderstaande elementen, in cijfers en de trends (grafieken/tabellen); - Geleverde banqueting, inclusief specificatie van de bestellingen; - Aantal transacties in de restaurants en de Koffiebar; - Gemiddelde besteding per transactie; - Omzet in de restaurants en de Koffiebar; - Cumulatieve weergave van de in rekening gebrachte aanneemsommen en banquetingkosten, verder te specificeren tijdens de implementatie;

	- Inzet personele uren per periode per locatie; - Mutaties in het personeelsbestand; - Analyse van KWIS-verzoeken (eis K.5), inclusief een separate klachtenregistratie, en de wijze van afhandeling; - Rapportages van (eigen) proces- en kwaliteitsaudits en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening; - Actueel KPI overzicht conform Bijlage 7 – KPI overzicht, inclusief een analyse van de resultaten en een conclusie.
C.13	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan door de Deelnemende diensten gevraagde informatievoorziening in het kader van de Werkkostenregeling.

K.	Kwaliteitssystemen en borging
K.1	De Deelnemende diensten behouden zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen kwaliteitsaudits uit te laten voeren zoals hieronder omschreven. De Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan deze audits en conformeert zich aan de resultaten van deze audits. Indien uit een audit blijkt dat verbetermaatregelen noodzakelijk zijn, stelt Opdrachtnemer een actieplan op en draagt zorg voor de tijdige uitvoering van de daarin opgenomen verbetermaatregelen.
K.2	In het geval van een onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer, afhankelijk van het onderwerp, binnen 7 dagen de werkzaamheden weer op orde te hebben. Hierna zal opnieuw een audit (hercontrole) plaatsvinden op kosten van de Opdrachtnemer. Alle hercontroles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
K.3	Indien een hercontrole als onvoldoende wordt gekwalificeerd, dan zijn de Deelnemende diensten gerechtigd 10% per onderwerp/aspect in mindering te brengen op de vaste aanneemsom van desbetreffende locatie van de volgende maandfactuur. Indien binnen een periode van zes maanden drie controles zijn gekwalificeerd als onvoldoende dan zijn de Deelnemende diensten gerechtigd om 10% in mindering te brengen op de vaste aanneemsom van het eerstvolgende kwartaal van desbetreffende locatie. Tevens dient Opdrachtnemer op eigen kosten een verbeterplan op te stellen.
K.4	Indien bij een controle door de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit onregelmatigheden worden geconstateerd, te wijten aan Opdrachtnemer en een boete wordt opgelegd, wordt deze doorberekend aan de Opdrachtnemer.
	Klachten, wensen, informatie en suggesties (KWIS)
K.5	Opdrachtnemer dient een deugdelijke KWIS-procedure te hebben; Opdrachtnemer dient alle verzoeken van gasten/de Deelnemende diensten te registreren en periodiek een analyse te maken van de soort verzoeken. In deze analyse dient tevens de afhandeling van deze verzoeken te zijn opgenomen. Deze analyse dient onderdeel uit te maken van de kwartaalrapportage (zie eis C.12).
K.6	Verzoeken en opmerkingen kunnen digitaal worden aangeleverd door de Deelnemende diensten en gasten.
K.7	Voor alle klachten dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding een terugkoppeling te geven bij de melder van de klacht en bij de Deelnemende diensten.
K.8	Opgeloste klachten worden door de Opdrachtnemer afgemeld bij de melder van de klacht en bij de Deelnemende diensten.

F.	Factureren (F)
F.1	Opdrachtnemer stuurt uitsluitend elektronische facturen (e-facturen) naar de Deelnemende diensten. Een e-factuur is een gestructureerd elektronisch bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Voor meer informatie over e-factureren, zie: https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen en Bijlage 12 - E-facturering.
F.2	Opdrachtnemer is na gunning gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehouden alle bij de Deelnemende diensten in gebruik zijnde en komende handmatige en geautomatiseerde inkoopsystemen voor leveringsbegeleiding in te zetten.
F.3	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met een e-facturatiesysteem. De kosten die Inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
F.4	Opdrachtnemer dient maandelijks 2 aparte facturen aan te leveren: - voor de vaste aanneemsom; - voor de extra activiteiten (banqueting) en voor maatwerkopdrachten (factuur conform offerte eis B.13).
F.5	*Maandrapportage* Opdrachtnemer verstrekt per locatie, maandelijks binnen drie weken na afloop van de maand een verslag gelijktijdig met de factuur. Het verslag sluit volledig aan op de factuur en bevat onderbouwd de volgende aspecten: • Geleverde banqueting, inclusief specificatie van de bestellingen; • Aantal transacties in de restaurants en de Koffiebar; • Gemiddelde besteding per transactie; • Omzet in de restaurants en de Koffiebar; • Cumulatieve weergave van de in rekening gebrachte aanneemsommen en banquetingkosten, verder te specificeren tijdens de implementatie; • Inzet personele uren per periode per locatie.

P.	Prijs
P.1	Opdrachtnemer dient **alle** kosten t.b.v. de exploitatie te verdisconteren in de Inschrijfprijs inclusief btw. Hierin vallen in ieder geval: personeelskosten (inclusief kosten vervanging bij ziekte en/of verlof), kosten implementatie, kosten serviesophaalrondes, kosten kassasystemen inclusief PIN terminals, kosten VOG en overige exploitatiekosten. Deze voorbeelden betreffen geen limitatieve opsomming. De Deelnemende diensten wensen niet achteraf geconfronteerd te worden met onverwachte kosten.
P.2	Gedurende de looptijd van het contract kan het aantal te cateren locaties wijzigen. Het calculatiemodel voor de aanneemsom moet transparant zijn opgebouwd en de berekening is voor alle locaties gelijk. Op basis van de calculatie van Opdrachtnemer kunnen kengetallen worden bepaald, welke gebruikt worden bij toekomstige mutaties (op- en afschalen van de dienstverlening en/of locaties). Voor iedere toekomstige mutatie is het uitgangspunt dat hiervoor een voorstel aan de Deelnemende dienst moet worden voorgelegd op basis van een gespecificeerde open calculatie inclusief onderbouwing.
P.3	Indien mutaties gedurende de Cateringdienstverlening voorkomen (o.a. gebouwen eraf of erbij, leegstand in het gebouw, nieuwe bewoners), wordt door de Deelnemende diensten een opzegtermijn gehanteerd van 3 maanden en bij sluiting van een locatie wordt een opzegtermijn van 6 maanden gehanteerd.
P.4	Voor aanpassingen van de aanneemsom wordt uitgegaan van dezelfde kengetallen als die aangeleverd zijn bij de onderbouwing van de aanneemsom bij Inschrijving (per locatie gebaseerd op dezelfde kengetallen).
P.5	Een aantal prijzen t.b.v. de Banqueting worden bij de aanbesteding in de financiële beoordeling meegenomen (zie Bijlage 3 - Prijzeninvulformulier). Hiervoor zullen vaste integrale verrekenprijzen gelden. De vaste integrale verrekenprijzen zijn inclusief de kosten voor de ingrediënten, personeelskosten en hulpmiddelen en materialen en alle overige werkzaamheden. Deze verrekenprijzen kunnen niet gewijzigd worden als gevolg van fluctuaties in het aantal banqueting-aanvragen.
P.6	De overeengekomen vaste aanneemsommen zijn vast tot 1 juli 2028. Deze kunnen vervolgens jaarlijks voor het eerst op 1 juli 2028, geïndexeerd worden conform de volgende methodiek: De opgenomen kosten in de aanneemsom voor personeelsinzet en de overige personeelskosten op basis van het CBS Indexcijfer CAO Lonen per uur, inclusief bijzondere beloning, 2010=100, bedrijfstak I Horeca. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=15826364 De opgenomen exploitatiekosten en opbrengsten verkoop ingrediënten in de aanneemsom op basis van het CBS Indexcijfer Consumentenprijzen Prijsindex 2015=100, Bestedingscategorie 111200 Kantines. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=15435146 De vaste verrekenprijzen voor de Banqueting en de prijs van de betaalbare voorziening (indien aangeboden) op basis van het CBS Indexcijfer Consumentenprijzen Prijsindex 2015=100, Bestedingscategorie 111200 Kantines. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=15435146
P.7	Rekenmethode indexering: (indexcijfer nieuwe jaar – indexcijfer oude jaar)/ indexcijfer oude jaar x 100%

	Als uitgangspunt voor het nieuwe jaar wordt het meest recente kalenderjaar gehanteerd, waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen (Jaarmutatie CPI).
P.8	Een verzoek tot indexering met onderbouwing dient minimaal 90 dagen voor 1 juli schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager Categoriemanagement. Na schriftelijke goedkeuring, wordt de nieuwe vaste aanneemsom, de vaste verrekentarieven en de prijs van de lunchdeal/combideal van kracht ingaande 1 juli. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
P.9	De prijzen voor het overige aanbod worden door Opdrachtnemer vastgesteld op basis van marktwerking en marktconformiteit en zijn geen voorwerp van indexering.

IM.	Implementatie nieuwe contractperiode
IM.1	Opdrachtnemer dient binnen 4 weken na definitieve gunning een gedetailleerd implementatieplan aan te leveren aan de Deelnemende diensten. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd dient te worden. Dit plan moet SMART zijn uitgewerkt.
IM.2	Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon en een vaste back-upcontact-persoon gedurende de gehele implementatiefase.
IM.3	Een kick off op locatie(s) van de Deelnemende diensten is onderdeel van de implementatie. De kick-off wordt samen met de Deelnemende diensten voorbereid.
IM.4	Opdrachtnemer zorgt voor vaste overlegmomenten tijdens de implementatie- en opstartfase. Opdrachtnemer verstrekt minimaal één keer per week een actueel overzicht van de uitgevoerde en openstaande acties.
IM.5	De Deelnemende diensten en Opdrachtnemer zullen samen een was/wordt lijst opstellen met betrekking tot de vooruit geplaatste Banqueting orders die niet meer geleverd worden door de oude cateraar i.v.m. het beëindigen van het contract. De Deelnemende diensten kijken samen met Opdrachtnemer welke producten hiervoor kunnen worden geleverd als alternatief indien Opdrachtnemer het eerst bestelde niet in het assortiment heeft.

M.	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
M1.1	**Klimaat** De Rijksoverheid heeft als doel om klimaatverandering te beperken door de uitstoot van broeikasgassen te verminderen, met als doelstellingen in 2030 55% minder broeikasgassen uitstoten vergeleken met 1990 en een klimaatneutrale overheid in 2050. Interne bedrijfsvoering waaronder catering spelen een belangrijke rol in het halen van deze doelstellingen. **Klimaatimpact assortiment** De Rijksoverheid streeft ernaar om de klimaatimpact van zijn cateringassortiment te reduceren. De uitvraag van de CO_2-data biedt inzicht in de uitstoot van het cateringassortiment en de effectiviteit van reductiemaatregelen. Opdrachtnemer dient te rapporteren over de totale CO_2-uitstoot van het totale inkoopgewicht van voeding en dranken (kg). Deze data dient gerapporteerd te worden per locatie binnen het contract. Aansluitend dient de Opdrachtnemer te rapporteren over: • de methode waarmee de CO_2-uitstoot is berekend; • welke levenscyclusfasen is de CO_2-uitstoot is berekend. (Geef de systeem grenzen/scope aan van de berekeningen); • het deel van het totaalassortiment waarvoor de CO_2-uitstoot is berekend; • het deel van het totaalassortiment waarvoor de CO_2-uitstoot is berekend, op basis van specifieke CO_2-data van de toeleverancier op productniveau; • de verificatie van de CO_2 berekening door een derde partij. En zo ja, welke; • de top 25-grootste vervuilende producten met gewicht en impact per productsoort (kg en kg CO_2-eq, respectievelijk). Zie voor een overzicht van de rapportage eisen Bijlage 7 - KPI overzicht.
M.1.2	**Eiwittransitie** Het verhogen van het aandeel plantaardige eiwitten draagt bij aan de reductie van de CO2-uitstoot van het assortiment. De doelstelling van de Rijksoverheid is om een verschuiving in de balans van de consumptie van plantaardige en dierlijke eiwitten naar een 50/50-verhouding in 2030 te realiseren. NFI Voor dit contract is een norm van 50/50 (plantaardig/dierlijk eiwit) opgenomen voor NFI. OM Voor het OM is er een norm van 60/40 (plantaardig/dierlijk eiwit) voor de Cateringdienstverlening bij de start van dit contract opgenomen. Opdrachtnemer beschrijft bij Inschrijving een gefaseerd groeipad voor de verdere verhoging van het aandeel plantaardige eiwitten, inclusief de wijze waarop de voortgang wordt gemeten en welke maatregelen worden ingezet om het groeipad te realiseren, zie ook het Aanbestedingsdocument, paragraaf 2.1.2 Scope en subgunningscriterium 'Eiwittransitie'.

	Het aangeboden groeipad wordt na gunning onderdeel van de Overeenkomst en wordt gedurende de looptijd als KPI gemonitord. Opdrachtnemer dient het aandeel plantaardig/dierlijk voor het totaal inkoop eiwittengewicht te berekenen volgens de Eiweet methodiek voor Foodservice[bron1]. Deze data dient gerapporteerd te worden per locatie binnen het contract. Opdrachtnemer dient te rapporteren voor welk deel van het totaal inkoopgewicht 'het aandeel eiwitvolume plantaardig/dierlijk' berekend is (gewichts-%). Zie voor een overzicht van de rapportage eisen Bijlage 7 - KPI overzicht. Voetnoten: [Bron1]Zie voor meer informatie over de Eiweet methodiek voor foodservice de website van Eiweet.
M.2.1	**Circulaire economie** De Rijksoverheid streeft naar een volledig circulaire economie in 2050. Dat betekent dat producten en grondstoffen opnieuw gebruikt worden en er bijna geen afval meer is. **Voedselverspilling** Als voedsel bedoeld voor menselijke consumptie hiervoor niet wordt gebruikt en de verloren gegane producten niet ingezet worden als veevoer, is er sprake van voedselverspilling. In de definitie van verspilling worden de eetbare en oneetbare delen (bijvoorbeeld eierschalen of sinaasappelschillen) meegenomen. Opdrachtnemer meet en registreert de voedselverspilling en splitst dit op in voorraad, keuken, restaurant en banqueting. 1. Voorraad (ook wel genoemd inkoopverspilling): ingrediënten of producten die niet meer bruikbaar zijn door bederf of het verstrijken van de houdbaarheidsdatum 2. (Voor)bereiding in de keuken: Snij- en bereidingsresten (bijvoorbeeld groenteresten), maar ook halffabricaten of eindproducten die wel zijn klaargemaakt maar niet worden uitgegeven en niet meer terug de voorraad in kunnen. 3. Uitgifte in restaurant of kantine: Producten die in de displays of op buffetten zijn geplaatst maar niet verkocht worden en niet terug in de voorraad kunnen. 4. Retouren van banqueting: Overgebleven producten van evenementen en bijeenkomsten, zoals vergaderlunches of borrels, die retour komen naar de keuken. Opdrachtnemer registreert verspilling in de voorraad, keuken en restaurant in kg. gedurende minimaal één maand, aaneengesloten, per jaar (zonder feestdagen of andere uitzonderingen) per locatie.

	Opdrachtnemer registreert de verspilling in de Banqueting gedurende minimaal twee 'normale' weken (dat wil zeggen, zonder feestdagen of andere uitzonderingen) aaneengesloten per jaar, per locatie. Voor de verspilling in Banqueting gaat het om registratie van de hoeveelheden die overblijven na bijvoorbeeld vergaderlunches, koffiediensten of borrels. Opdrachtnemer brengt dit in kaart op het moment dat hij opruimt na de banquetingactiviteit. Opdrachtnemer stelt na de eerste meting een voorstel op om verspilling te verminderen. Zie voor een overzicht van de rapportage eisen Bijlage 7 - KPI overzicht.
M.2.2	**Stuksverpakkingen** Stuksverpakkingen zijn individuele, eenmalige verpakkingen die bedoeld zijn om één enkele portie of eenmalig gebruik te faciliteren. Dit betekent dat ze na eenmalig gebruik in de afvalverwerking belanden. We maken hierbij geen onderscheid tussen verschillende materialen. Voorbeelden hiervan binnen catering zijn individueel verpakte plakjes kaas of kuipjes boter voor eenmalig gebruik. Bij warme dranken kan dit bijvoorbeeld gaan om verpakkingen voor zakjes suiker. Opdrachtnemer gebruikt zo min mogelijk stuksverpakkingen waar dat mogelijk is, zonder dat de voedselverspilling toeneemt. Opdrachtnemer geeft tweemaal per jaar voor benoemde productgroepen aan of er in stuksverpakkingen wordt ingekocht (zie Bijlage 7 - KPI overzicht). Opdrachtnemer stelt na de eerste rapportage een voorstel op om stuksverpakkingen te verminderen.
M.3	**Gezondheid** **Aanbod**: Het aanbod in het restaurant en de Banqueting voldoet aan de aanbestedingscriteria gezonde, duurzame catering van het Voedingscentrum[1] . o Bij elke aanwezige productgroep wordt altijd minimaal één plantaardige optie aangeboden. Productgroepen zijn bijvoorbeeld belegde broodjes, snacks, dranken en maaltijden of gerechten, zoals soep en salades. o In bedrijfsrestaurant en Koffiebar wordt minimaal één plantaardig zuivelalternatief aangeboden, zoals soja- of haverdrink. o Er is gratis kraanwater beschikbaar voor gasten. o Bij elke aanwezige productgroep is minimaal 60% van het gepresenteerde aanbod een betere keuze. Productgroepen zijn bijvoorbeeld belegde broodjes, dranken en maaltijden of gerechten, zoals salades en soepen. Voor snacks geldt een ander criterium. o Tegenover een weekkeuze-snack staat minimaal één vergelijkbare betere keuze. In de betere keuze zit geen vlees. Tegenover een warm saucijzenbroodje staat bijvoorbeeld een warme volkorentosti met tomaat, mozzarella en basilicum of een wrap met groente. Tegenover chips en snoep staan bijvoorbeeld ongezouten noten, (gedroogd) fruit of soja/halfvolle yoghurt met muesli. o Van alle betere keuzes is minimaal één optie (snack)groente en/of fruit Banqueting • 100% van de opties in de banquetingmap is zonder vlees.

	• Minimaal 60% van het totale gepresenteerde aanbod per Banqueting is plantaardig. Dit is exclusief dranken. Dit is te meten door het aandeel plantaardige producten en gerechten tegenover het aandeel producten en gerechten met dierlijke ingrediënten in het gepresenteerde aanbod weer te geven. Van het aanbod dat gepresenteerd wordt aan de gasten, is minimaal 60% van het eten en minimaal 60% van het drinken een betere keuze. De webtrainingen 'Ontdek jouw verleidingskracht' en 'Trek in een gezonde planeet' van het Voedingscentrum worden opgenomen in het onboarding programma van cateringmedewerkers. Op (vrijwel) alle opvallende plaatsen worden alleen betere keuzes zonder vlees geplaatst. Opvallende plaatsen zijn bijvoorbeeld: vooraan, op ooghoogte, op een verhoging of extra belicht, binnen handbereik of op andere plekken van een balie die het eerste in het oog vallen als je het bedrijfsrestaurant binnenloopt. • Groente en fruit wordt aangeboden op een manier dat ze makkelijk te eten zijn, bijvoorbeeld schoongemaakt handfruit of als kant-en-klare salade. • (In de wachtrij) bij de kassa/bar worden betere keuzes zonder vlees aangeboden, of daar wordt geen eten of drinken aangeboden. • Afbeeldingen, reclamematerialen, merknamen en logo's zijn vooral Schijf van Vijf-producten zonder vlees. Het voldoen aan de eis wat betreft gezonde, duurzame catering wordt gedurende de contractperiode per locatie jaarlijks aangetoond. De opdrachtnemer kiest zelf voor een methode waarmee zij aantoont te voldoen aan de criteria gezonde, duurzame catering. Opdrachtgever kan op verzoek een systematiek aanrijken die gebruikt kan worden. .Voetnoot: [1]Zie voor meer informatie over de aanbestedingscriteria gezonde, duurzame catering op de website van het voedingscentrum.
M.4.1	**Ketenverantwoordelijkheid: Keurmerken** De enkelvoudige vlees(producten) en vleeswaren zijn voorzien van minimaal het 3 sterren Beter Leven keurmerk. Alle vis (dus 100% van de inkoop) is voorzien van een (top)keurmerk; indien dit niet beschikbaar dan is een groene of oranje score op de Viswijzer ook toegestaan. Minimaal 25% van het assortiment bevat een keurmerk voor biologische voeding (EU-biologisch, EKO, Demeter, etc.). Deze 25% wordt berekend over de productgroepen waarvoor biologische producten te verkrijgen zijn. Om te bepalen welke keurmerken voldoen, wordt gebruik gemaakt van de keurmerken-wijzer van Milieu Centraal. Home | Keurmerkenwijzer Milieu Centraal. Deze wordt jaarlijks aangepast. We gaan uit van de meest recente versie. Opdrachtnemer rapporteert over het totale inkoopgewicht met keurmerk, per productgroep, conform het format in Bijlage 7 - KPI overzicht.
M.4.2	**Koffie, thee, cacao, palmolie en soja voldoen aan duurzaamheidseisen** Voor (samengestelde) producten voor directe consumptie en ingrediënten (geproduceerd) met palmolie, soja, koffie, thee en cacao in het assortiment geldt dat ze voldoen aan duurzame (milieu-, sociale- en ontbossingsvrije) eisen die: • verder gaan dan wat gemiddeld is in de branche; • zijn opgesteld door een organisatie met breed draagvlak onder overheid, bedrijven en NGO's; • concreet, openbaar en transparant zijn. Voldoen aan deze eisen is aantoonbaar en onafhankelijk gecontroleerd. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. De Inschrijver kan worden gevraagd om

	documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten met keurmerken die aantonen dat de producten voldoen aan de eisen voor duurzame en ontbossingsvrije producten zijn in ieder geval: • duurzame palmolie: gecertificeerde RSPO of gelijkwaardig; • duurzame soja: RTRS of gelijkwaardig; • duurzame koffie, thee en cacao: Fairtrade, Rainforest Alliance of gelijkwaardig. In de KPI matrix dient Opdrachtnemer te rapporteren welke keurmerken van toepassing zijn, zie Bijlage 7 - KPI overzicht. Indien gekozen wordt voor een gelijkwaardige verificatieadvies, dient de Inschrijver de gelijkwaardigheid met betrekking tot bovenstaand criterium aan te tonen.
M4.3	**Ketenverantwoordelijkheid: ISV** Met het toepassen van internationale sociale voorwaarden (ISV) richt de Rijksoverheid zich op het voorkomen en aanpakken van misstanden op het gebied van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu in de toeleveringsketen. Het ISV criterium zoals onderstaand opgenomen in zes stappen, is vertaald naar de toepassing voor bedrijfscatering in Bijlage 13 - aanpak ISV Catering. ***Stap 1: Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen*** Opdrachtnemer moet uiterlijk drie (3) maanden na ingangsdatum Overeenkomst een IMVO-beleid opstellen of aan Opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de Opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat Opdrachtgever de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen. ***Stap 2: Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu*** Uiterlijk zes (6) maanden na ingangsdatum Overeenkomst levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt Opdrachtnemer het volgende op: -een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; -een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; -inzage in de wijze waarop Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; -een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet Opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen. ***Stap 3: Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen*** Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken.

	Uiterlijk negen (9) maanden na ingangsdatum Overeenkomst verstrekt de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (M.4.5) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de Opdrachtnemer in ieder geval het volgende op: een overzicht en beschrijving van de inspanning die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan Opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); een planning ten aanzien van de maatregelen die de Opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (M.4.5) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor Opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden. ***Stap 4: Monitor de praktische toepassingen en resultaten*** Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks binnen twaalf (12) maanden na ingangsdatum Overeenkomst en daarop volgende contractjaren aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan de Opdrachtgever bevat in ieder geval: -een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder M.4.5); -een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven onder ISV.3); -een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de jaarlijkse rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor de Opdrachtgever. De rapportage wordt aan de Opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden. ***Stap 5: Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt*** De Opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De Opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De Opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever.

	Stap 6: Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing) Als Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken. De Opdrachtnemer dient periodiek de vragenlijst aanpak ISV in te vullen en één keer per jaar twee risicoproducten conform ISV-methodiek door te lichten (Zie Bijlage 13 - aanpak ISV Catering). In de monitor wordt aangegeven of de Opdrachtnemer aan deze eis voldaan heeft. Zie Bijlage 7 – KPI overzicht.
M5	**Social Return** De rijksoverheid heeft als doelstelling het bevorderen van arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het gaat om de totale dienstverlening die met het contract gepaard gaat, dus de inzet van mensen in uren en/of de omvang van de dienstverlening in euro's. Het inzetten van medewerkers uit de doelgroep social return mag niet ten koste gaan van vaste medewerkers of medewerkers met een tijdelijk contract (verdringing). Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar Social return | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van minimaal 5% social return op het totaal aantal in te zetten uren. Als dit niet mogelijk is, kan ook 5% van de loonsom als eis aangehouden worden. Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar te rapporteren over de uitvoering van social return. Rapportage kan plaatsvinden op basis van een loonadministratie (bij rapportage van uren) of facturen (bij rapportage van bedragen). De Opdrachtnemer kan gebruik maken van bestaande methodieken en/of registratiesystemen.