Bijlage 5 – Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich zonder voorbehoud akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Eisen t.a.v. de implementatie	
Eis 1	Transitie- en implementatieplan ROC van Twente hecht grote waarde aan een soepele start en transitie. Opdrachtnemer levert binnen tien kalenderdagen na verzending van de voorgenomen gunningsbeslissing een transitie- en implementatieplan op voor het uitvoeren van de opdracht, inclusief een tijdsplanning, zie ook de bewijsstukken zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument. Dit plan wordt na definitieve gunning doorgenomen. Na akkoord van ROC van Twente dient opdrachtnemer de werkzaamheden uit het plan uit te voeren.
Eis 2	Contactpersoon implementatie Opdrachtnemer zorgt voor één contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
Eis 3	Kennismaking locaties Opdrachtnemer dient voor aanvang van de overeenkomst op alle locaties waarop cateringdienstverlening plaatsvindt kennis te maken. ROC van Twente hecht grote waarde aan de betrokkenheid van opdrachtnemer.

Algemene eisen	
Eis 4	Verantwoordelijkheden opdrachtnemer De beschrijving van de opdracht is opgenomen in het aanbestedingsdocument. Opdrachtnemer is daarnaast onder andere verantwoordelijk voor: - De eigen personele organisatie op de locaties van ROC van Twente; - De assortiment samenstelling van de aangeboden voedsel – en drankenvoorziening; - De administratie rondom voedsel- en drankvoorziening; - Het uitvoeren van onderzoeken en klanttevredenheidsmetingen. - Het uitvoeren van onderhoud; - Het gehele inkooptraject van de benodigde ingrediënten, materialen en middelen om het schoolrestaurant, (vending)automaten en overige voorzieningen te kunnen exploiteren en haar diensten/producten in dit verband aan te kunnen bieden.
Eis 5	Flexibiliteit en wijzigingen ROC van Twente is een organisatie die voortdurend in ontwikkeling is. Veranderingen kunnen onder andere voortkomen uit demografische ontwikkelingen en de verdere uitwerking van het Strategisch Huisvestingsplan (SHP) en het Strategisch Facilitair Plan (SFP). Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen cateringlocaties, cateringruimten en/of cateringvoorzieningen worden toegevoegd, gewijzigd, verplaatst, uitgebreid, ingekrompen of beëindigd. Dit geldt uitsluitend voor zover deze wijzigingen passen binnen de aard en algemene omvang van de aanbestede cateringdienstverlening en niet leiden tot een wijziging van de algemene aard van de opdracht. ROC van Twente informeert opdrachtnemer zo tijdig mogelijk over voorgenomen wijzigingen. Partijen beoordelen vooraf gezamenlijk de operationele, personele, technische en financiële gevolgen. De gevolgen worden vastgesteld binnen de kaders van de overeenkomst en op basis van de overeengekomen tarieven en wijzigingssystematiek. Eventuele aanvullende afspraken worden schriftelijk vastgelegd voordat de wijziging wordt doorgevoerd. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen binnen ROC van Twente en daarbij een proactieve, adviserende en oplossingsgerichte rol vervult. Opdrachtnemer zet haar expertise in om de dienstverlening passend, kwalitatief en toekomstbestendig in te richten en de continuïteit daarvan te waarborgen.

Eis 6	<u>Openingstijden schoolrestaurant</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan de minimale openingstijden zoals opgenomen in **bijlage 7**, tabblad 'Locatiegegevens'. ROC van Twente staat open voor het gedurende de contractperiode gezamenlijk aanpassen en optimaliseren van de openingstijden op basis van gebruikersbehoeften, onderwijsroosters, klanttevredenheid, exploitatiegegevens en ontwikkelingen binnen de organisatie. Wijzigingen vinden plaats in overleg tussen ROC van Twente en opdrachtnemer en worden beoordeeld op hun bijdrage aan de kwaliteit van de dienstverlening, klanttevredenheid en een gezonde exploitatie.
Eis 7	<u>Openingstijden banqueting</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende openingstijden voor de banqueting: - Tussen 08.30 en 16.00 uur (avonduren in overleg). Aanpassingen van de openingstijden (bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend) vinden plaats in overleg met en na goedkeuring van ROC van Twente. Verruiming van de openingstijden kan plaatsvinden voor specifieke evenementen zoals open dagen en diploma-uitreikingen. Hierover treden ROC van Twente en opdrachtnemer ruim van tevoren met elkaar in overleg. Het is mogelijk om op verzoek buiten deze openingstijden banquetingservices (waaronder vergaderservices en lunches) te bestellen.
Eis 8	<u>Gedeeltelijke openstelling schoolrestaurant</u> Op dagen waarop de bezetting van studenten en medewerkers aantoonbaar lager is dan gebruikelijk, kan in overleg worden gekozen voor een aangepaste openstelling van het schoolrestaurant. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de personele bezetting en het assortiment hierop afstemt, waarbij een passend aanbod van eten en drinken beschikbaar blijft. ROC van Twente informeert opdrachtnemer voorafgaand aan dergelijke situaties.
Eis 9	<u>Meegebracht etenswaar</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de door de studenten en medewerkers meegebrachte etenswaar kan worden genuttigd in de eet- en drinkplekken die daarvoor zijn bestemd.
Eis 10	<u>Onderwijsgerelateerde activiteiten</u> Opdrachtnemer werkt actief mee aan onderwijsgerelateerde activiteiten zoals stages, gastlessen, bedrijfsbezoeken, praktijkopdrachten en andere vormen van samenwerking indien hier vanuit ROC van Twente behoefte aan bestaat en voor zover redelijkerwijs passend binnen de aard en omvang van de opdracht en zonder aanvullende kosten, tenzij partijen vooraf schriftelijk anders overeenkomen.
Eis 11	<u>Plaatsing (vending)automaten</u> Opdrachtnemer is vrij om na overleg en goedkeuring van ROC van Twente (vending) automaten (extra) te plaatsen en te beheren.
Eis 12	<u>Bacteriologisch onderzoek en HACCP-controle door opdrachtnemer</u> Minimaal eenmaal per jaar laat opdrachtnemer door een externe partij een bacteriologisch onderzoek en HACCP-controle uitvoeren. De bevindingen worden vastgelegd in een schriftelijke rapportage en de uitkomsten worden met ROC van Twente besproken.
Eis 13	<u>Externe kwaliteitscontrole</u> ROC van Twente behoudt zich het recht voor structureel de kwaliteit te laten meten door een externe, onafhankelijke partij in de vorm van mystery visits, kwaliteitsaudits, gasttevredenheidsonderzoek. De kosten van de externe partij zijn voor rekening van ROC van Twente. Opdrachtnemer verleent hieraan zonder aanvullende kosten haar volledige medewerking.
Eis 14	<u>Pantryservice</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvullen van disposables in pantry's (bordjes, servies, afwasmiddel, afwasborstel e.d.).
Eis 15	<u>Verwerkersovereenkomst</u> Indien opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens verwerkt namens ROC van Twente, sluiten partijen vóór aanvang van de betreffende verwerking een verwerkersovereenkomst. Opdrachtnemer werkt hieraan kosteloos mee en voldoet aan de geldende privacywetgeving en de informatiebeveiligings- en privacyvoorwaarden van ROC van Twente.

Eisen rondom ruimten, inventaris, apparatuur en schoonmaak	
Eis 16	<u>Afruimen en schoonmaken</u> In het schoolrestaurant wordt door opdrachtnemer gebruik gemaakt van disposables, waarbij milieubelastend materiaal (o.a. plastic) is uitgesloten. Van de (lunch)gebruikers wordt gewenst dat ze zelf hun gebruikte materialen opruimen door deze weg te gooien. Gebeurt dit niet, dan is opdrachtnemer verantwoordelijk voor opruimen van de disposables en de tafels/ vloer kruimelvrij en veegschoon te houden. Opdrachtnemer is medeverantwoordelijk voor het aanspreken van de studenten. De gebruikte materialen en het serviesgoed voor banquetingservices worden door de cateringmedewerkers afgeruimd en schoongemaakt. Vergaderingen die later eindigen dan dat er medewerkers van opdrachtnemer aanwezig zijn, worden de volgende werkdag voor 08.30 uur opgeruimd en schoongemaakt.
Eis 17	<u>Schoonmaak</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden van alle cateringruimten, conform de voorwaarden in dit Programma van Eisen en is verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van: - Uitgifteruimte inclusief apparatuur; - Keuken- en opslagruimten; - Spoelkeuken(s) inclusief afruimmeubels en spoelmachine; - Overige ruimten onder beheer van opdrachtnemer; - Vloeren zowel in de keuken als overige ruimten vallen onder verantwoordelijk van opdrachtnemer; - Minimaal eenmaal per jaar dieptereiniging keukens en uitgiftepunten*. * Inclusief apparatuur, afzuigkappen m.u.v. blussysteem (R102), tegelwanden, vloeren en overige moeilijk bereikbare oppervlakken. Opdrachtnemer toont op verzoek aan dat deze reinigingen zijn uitgevoerd. <u>Restaurants afsluitbaar</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele schoonmaak van het afsluitbare schoolrestaurant in de huidige situatie van de Gieterij inclusief koffiecorner, FAIR's en Wethouder Beversstraat. Periodiek onderhoud van de vloeren van het zitgedeelte wordt verzorgd door ROC van Twente, inclusief glasbewassing. Opdrachtnemer heeft een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van opdrachtnemer. <u>Restaurants niet-afsluitbaar</u> - Tafels en stoelen (kruimelvrij en vlekvrij) door opdrachtnemer; - Vloeren veegschoon door opdrachtnemer (losse dingen van de vloer verwijderd); - Bij bijzondere situaties (koffie valt op de grond) zorgt opdrachtnemer voor verwijderen hiervan; - De vloer in de schoolrestaurants wordt door het schoonmaakbedrijf na sluiting gereinigd.
Eis 18	<u>Opleverstaat bij aanvang van de overeenkomst</u> Voor aanvang van de dienstverlening stellen ROC van Twente en opdrachtnemer gezamenlijk per locatie een opleverstaat op. In de opleverstaat worden ten minste de aanwezige ruimten, inrichting, inventaris, apparatuur, eigendomsverhoudingen, technische en functionele staat, zichtbare gebreken en eventuele aandachtspunten vastgelegd. De opleverstaat wordt door beide partijen schriftelijk vastgesteld en dient, in samenhang met het overzicht uit bijlage 7, als uitgangspunt voor het gebruik, beheer, onderhoud, vervanging en de oplevering bij het einde van de overeenkomst. Wijzigingen in de opleverstaat gedurende de contractperiode worden uitsluitend na schriftelijke instemming van beide partijen vastgelegd.

Eis 19	<u>Nagelvaste meubilair en -apparatuur</u> Nagelvaste meubilair en -apparatuur is in eigendom van ROC van Twente, losse inventaris en inrichting is veelal in eigendom van opdrachtnemer. ROC van Twente stelt de inrichting, apparatuur en inventaris in de (catering)ruimten, die bij aanvang van de overeenkomst op de locaties aanwezig zijn, ter beschikking aan opdrachtnemer. Dit is uitgewerkt in **bijlage 7**. Daarbij gelden verschillende categorieën: - <u>Categorie A</u>: Nagelvaste inrichting, apparatuur en inventaris: ROC van Twente is en blijft eigenaar en draagt zorg voor de vervanging van nagelvaste apparatuur en inrichting indien apparatuur of inrichting vervangen dient te worden (zoals maar niet gelimiteerd tot koelcellen, afzuiginstallatie, wand- en vloerafwerking etc). Indien opdrachtnemer wijzigingen wenst in deze categorie dient opdrachtnemer hierin in overleg te treden met ROC van Twente. ROC van Twente behoudt zich het recht voor om voorgestelde wijzigingen te weigeren. - <u>Categorie B</u>: Inrichting, apparatuur en inventaris aangeschaft door ROC van Twente met restwaarde: Losse inrichting, apparatuur en inventaris welke door ROC van Twente is aangeschaft en bij de start van de overeenkomst een bepaalde restwaarde heeft, wordt ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer in de vorm van Bruikleen. Hiertoe wordt aanvullend op deze overeenkomst een Bruikleenovereenkomst opgesteld. Vervanging van deze exploitatiemiddelen nadat deze zijn afgeschreven of om andere reden aan vervanging toe zijn, is voor rekening van opdrachtnemer. Indien eerder vervanging gewenst is, dient opdrachtnemer hierover met ROC van Twente in overleg te treden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat dezelfde kwaliteit en leeftijd van inrichting, apparatuur en inventaris bij beëindiging van de overeenkomst weer op de locatie aanwezig is. - <u>Categorie C</u>: Inrichting, apparatuur en inventaris aangeschaft door ROC van Twente zonder restwaarde: Losse inrichting, apparatuur en inventaris welke door ROC van Twente is aangeschaft en bij de start van de overeenkomst volledig is afgeschreven wordt om niet ter beschikking gesteld aan opdrachtnemer. Vervanging van deze exploitatiemiddelen is voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij beëindiging van de overeenkomst inrichting, apparatuur en inventaris aanwezig zijn van een gelet op normale slijtage en de gebruiksduur vergelijkbare functionele en technische kwaliteit, overeenkomstig de overeengekomen opleverstaat. De investeringskosten op de locaties voor alle losse apparatuur, inventaris en inrichting van de keukens en uitgiftegebieden zullen bij opdrachtnemer worden belegd. Alle aanpassingen en toevoegingen in keuken en uitgiftegedeelte gaan in overleg met ROC van Twente en moeten in alle redelijkheid en billijkheid passen bij de aanwezige afzuigcapaciteit en aansluitpunten.
Eis 20	<u>Beheer en onderhoud</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de exploitatiemiddelen en onderhoud van alle apparatuur. - Opdrachtnemer draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud en reparatie van de apparatuur en bedrijfsruimten noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Ten aanzien van het groot onderhoud en/of reparatie van nagelvaste apparatuur heeft de opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid naar ROC van Twente. - Opdrachtnemer beheert haar ter beschikking gestelde ruimten en inventaris zoals dit een goed huisvader betaamt.
Eis 21	<u>Oplevering bij einde overeenkomst</u> Bij beëindiging van de overeenkomst is de investering die bij aanvang van het contract in de uitgiftegebieden is gedaan door de opdrachtnemer boekhoudkundig afgeschreven en wordt om niet overgedragen aan ROC van Twente. Alle elementen in de opleverstaat die bij aanvang van het contract is opgesteld, dienen aanwezig te zijn (zowel categorie A (in zelfde kwaliteit) als B en C). Voor de locaties waarin gedurende het contract grootschalig wordt geïnvesteerd, worden in overleg met ROC van Twente aangepaste afspraken gemaakt met betrekking tot restwaarde. Dit geldt tevens voor de investering in de inrichting van de restaurants gedurende

	het contract. Hiervoor dient de opdrachtnemer een plan en begroting in bij ROC van Twente. Op basis hiervan kunnen afspraken worden gemaakt over overname en eventuele restwaarde na beëindiging van het contract. Over eventuele uitzonderlijke wensen gaat ROC van Twente graag in gesprek met opdrachtnemer, denk hierbij aan: - Gewenste aanpassingen van de opdrachtnemer in bestaande aard- en nagelvaste apparatuur van ROC van Twente. - Gewenste aanpassing in andere restaurants.

Eisen t.a.v. assortiment	
Eis 22	Assortiment en wijzigingen Opdrachtnemer stelt per locatie een passend assortiment samen dat aansluit bij de doelgroep, gebruikersbehoeften, functie van de locatie en de uitgangspunten van ROC van Twente. Hierbij wordt rekening gehouden met onder andere het voedingsbeleid van ROC van Twente, de resultaten van onderzoeken en periodieke evaluaties, onderwijsactiviteiten en locatiegebonden verschillen. Voor FAIR's geldt dat het Grand Café-concept behouden blijft als ontmoetingsplek met kwalitatieve koffie-, lunch- en maaltijdvoorzieningen. Voor (vending)automaten stelt opdrachtnemer per locatie een voorstel op voor het type automaat, het assortiment en de beschikbaarheid. In het gehele assortiment zijn energiedranken (o.a. Red Bull) en zwaar suikerhoudende dranken (o.a. AA) niet toegestaan. Opdrachtnemer monitort gedurende de contractperiode actief de behoefte van gebruikers en doet, waar nodig, voorstellen voor aanpassingen of doorontwikkelingen van het assortiment. Wijzigingen in assortimenten, vendingvoorzieningen of de invulling van FAIR's vinden plaats in overleg met en na goedkeuring van ROC van Twente.
Eis 23	Presentatie en productinformatie Het dagelijks te verkrijgen (lunch)assortiment dient gepresenteerd te worden door middel van een menudisplay (informatievoorziening), waarbij: - Productinformatie in de Nederlandse taal is weergegeven; - Producten welke voor consumptie worden aangeboden binnen de houdbaarheidsdatum dienen te vallen. - De houdbaarheidsdatum en samenstelling duidelijk op de verpakkingen vermeld dient te staan. - Dagverse producten dagelijks aangevoerd, gedateerd en gecodeerd te zijn.
Eis 24	Fruit Fruit wordt door ROC van Twente op nader te bepalen frequentie gratis verstrekt aan studenten van ROC van Twente. Als er een contracttarief hoger is dan het toepasselijke contracttarief dan wel aantoonbaar niet marktconform is, is ROC van Twente gerechtigd om een andere externe partij voor fruitverstrekking te benaderen. Dit wordt in overleg met de contractverantwoordelijke van het ROC van Twente afgestemd en kan niet door individuele aanvragers worden bepaald.
Eis 25	Alcoholbeleid Opdrachtnemer mag geen alcohol schenken aan gebruikers jonger dan 18. Het serveren van sterk alcoholische dranken is niet toegestaan.

Eisen t.a.v. banqueting en evenementen	
Eis 26	Assortiment banquetingservice Het assortiment dat geboden wordt als banquetingservice wordt door opdrachtnemer bepaald, en in overleg met ROC van Twente vastgesteld. Dit geldt ook voor wijzigingen gedurende de looptijd van het contract. De banquetingdienstverlening sluit aan bij de uitgangspunten van het voedingsbeleid van ROC van Twente. Het assortiment is van goede kwaliteit, gevarieerd en flexibel.

Eis 27	<u>Verbinding tussen gebruikers en het aanbod</u> Daarnaast zorgt opdrachtnemer voor een goede verbinding tussen de gebruikers en het aanbod, door bijvoorbeeld: - Proeverij van het nieuwe menu voor alle geïnteresseerden maar in ieder geval voor de medewerkers van de grootbestellers van banqueting. - Er wordt regelmatig en actief gestuurd op het verkrijgen van feedback en het verkrijgen van input.
Eis 28	<u>Banquetingmap, banquetingactiviteiten, evenementen en maatwerk</u> Opdrachtnemer stelt een digitale banquetingmap beschikbaar met een aantrekkelijk, onderscheidend en marktconform aanbod van vergader-, lunch- en borrelarrangementen. Het assortiment wordt periodiek vernieuwd en sluit aan bij de ambities van ROC van Twente op het gebied van kwaliteit, gezondheid, duurzaamheid, gastvrijheid en beleving. Naast het standaardaanbod biedt opdrachtnemer maatwerkoplossingen voor bijzondere bijeenkomsten, evenementen en overige activiteiten. Hieronder worden onder andere verstaan diplomeringen, ouderavonden, recepties, open dagen, Kerstmarkt, kennisfestival en andere locatie-gebonden evenementen. ROC van Twente verwacht hierbij een proactieve en adviserende rol van opdrachtnemer. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat voorstellen voor evenementen en maatwerkactiviteiten zich onderscheiden door kwaliteit, creativiteit, flexibiliteit en een aantrekkelijke presentatie. Belangrijke aandachtspunten hierbij zijn assortiment, gastvrijheid, sfeer, aankleding en aansluiting bij de doelgroep.
Eis 29	<u>Inzet van derden</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat ROC van Twente vrij is om bijzondere bijeenkomsten en/of evenementen door derden uit te laten uitvoeren als blijkt dat na overleg tussen opdrachtnemer en ROC van Twente dat opdrachtnemer aangeeft de betreffende activiteit niet te kunnen uitvoeren, dan wel na een concreet verzoek geen marktconforme en aan de gestelde eisen voldoende aanbieding doet of kan doen. ROC van Twente streeft er naar zo min mogelijk leveranciers op het gebied van catering te verkrijgen. Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op een exclusiviteitrecht en er bestaat geen afnamegarantie.
Eis 30	<u>Bestellen, reserveren en responstijden</u> Banquetingservices, evenementen en maatwerkactiviteiten worden aangevraagd via het FMIS-systeem van ROC van Twente. Reserveringsprocedure (tijdigheid): - Bestellingen van reguliere banquetingservices worden uiterlijk 1 werkdag van tevoren vóór 12.00 uur digitaal geplaatst. - Voor reserveringen bij “grote” activiteiten (meer dan 50 personen) en bij bijzondere activiteiten (borrels en diners) geldt een termijn van minimaal 5 werkdagen. - ROC van Twente maakt evenementen en verzoeken voor maatwerkcatering uiterlijk 10 werkdagen voor de geplande activiteit kenbaar aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de aanvraag een offerte uit, zodat tijdige afstemming en besluitvorming mogelijk zijn. Het komt soms voor dat bestellingen ad-hoc doorgegeven worden. Van opdrachtnemer wordt een flexibele en meedenkende houding verwacht.
Eis 31	<u>Annulering</u> Indien een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan opdrachtnemer kosten in rekening brengen bij de aanvrager. Hierbij geldt de volgende annuleringsregeling: - Banquetingservice (m.u.v. koffie/thee): er geldt een afmeldingsstermijn van 1 werkdag voorafgaand aan de activiteit. Indien de annulering later plaatsvindt, mag de opdrachtnemer de vaste verrekenprijs volledig doorbelasten.

	- Voor koffie/thee: er geldt een afmeldingsstermijn van 4 uur voorafgaand aan de activiteit. Indien de annulering later plaatsvindt, mag de opdrachtnemer de vaste verrekenprijs volledig doorbelasten. - Extra activiteiten: bij annulering tot 3 werkdagen voorafgaand aan de activiteit, mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten (bijvoorbeeld reeds ingekochte producten) worden doorbelast. Hier geldt dat de opdrachtnemer aan ROC van Twente aantoonbaar dient te kunnen maken dat er daadwerkelijk sprake is van kosten.

Eisen t.a.v. medewerkers opdrachtnemer	
Eis 32	<u>Vast aanspreekpunt per locatie opdrachtnemer</u> Opdrachtnemer stelt per locatie een medewerk(st)er beschikbaar die dagelijks als eerste aanspreekpunt optreedt voor de locatieverantwoordelijken van ROC van Twente. De contactgegevens (het telefoonnummer en het emailadres) van deze medewerk(st)er van opdrachtnemer worden gedeeld met de locatieverantwoordelijke(n) van ROC van Twente.
Eis 33	<u>Locatieverantwoordelijke opdrachtnemer</u> Voor het dagelijkse management wordt een locatieverantwoordelijke die verantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening aangesteld. De locatieverantwoordelijke is het directe dagelijkse aanspreekpunt. ROC van Twente wordt op de hoogte gesteld wanneer er een mutatie in deze functie plaatsvindt, bij afwezigheid is er een alternatief contactpersoon.
Eis 34	<u>Professionaliteit, vakbekwaamheid en personeelseisen</u> Opdrachtnemer zet uitsluitend medewerkers in die vakkundig, betrouwbaar, representatief en voldoende gekwalificeerd zijn voor de werkzaamheden die zij uitvoeren. Van de cateringmedewerkers wordt een professionele, servicegerichte en proactieve houding verwacht, waarbij klantgerichtheid, ondernemerschap, gastvrijheid en meedenken met ROC van Twente centraal staan. Opdrachtnemer draagt zorg voor de benodigde opleiding, instructie en training van haar medewerkers. De hiermee gemoeide kosten zijn volledig voor rekening van opdrachtnemer. De door opdrachtnemer ingezette medewerkers: - Beschikken over de kennis en vaardigheden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun werkzaamheden; - Kunnen zich op verzoek legitimeren als medewerker van opdrachtnemer; - Overhandigen een VOG met code 60 (onderwijs). De kosten hiervan zijn voor rekening van opdrachtnemer. Het VOG-bewijs mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij ROC van Twente; - Werken mee aan BHV-oefeningen en calamiteitenprocedures, voor zover dit binnen hun functie van toepassing is, zie ook eis ‘Bedrijfshulpverlening (BHV)’; - Nemen de geldende huisregels (zie **bijlage 13**), instructies en veiligheidsvoorschriften van ROC van Twente in acht. Opdrachtnemer waarborgt tevens dat eventueel door haar ingeschakelde derden de voor hen relevante huisregels, veiligheidsvoorschriften en overige interne richtlijnen van ROC van Twente naleven.
Eis 35	<u>Nederlandse taal</u> Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van ROC van Twente dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt, en documentatie wordt verstrekt in, de Nederlandse taal.
Eis 36	<u>Opleidingseisen</u> Medewerkers zijn aantoonbaar voldoende opgeleid en gekwalificeerd voor hun functie.

Eis 37	Werkkleding Opdrachtnemer draagt zorg voor beschermende, representatieve en uniforme werkkleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn in de restauratieve diensten. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder handschoenen, zijn in het integraal uurtarief opgenomen.
Eis 38	Continuïteit van de personele inzet Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, verlof, vakantie of ander absenteïsme van het door opdrachtnemer ingezette personeel. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde voor het verrichten van de werkzaamheden voldoende personeel ingezet kan worden. Indien er sprake is van een wijziging in het personeelsbestand van opdrachtnemer, dient opdrachtnemer dit door te geven aan de contractmanager van ROC van Twente.
Eis 39	Signalerende functie Van de medewerker van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij of zij een signalerende functie toont. Omstandigheden die een veiligheids- en/of schaderisico kunnen opleveren, geconstateerde (technische) mankementen of gebrekkige voorzieningen op locatie waar de werkzaamheden worden uitgevoerd, zoals niet-functionerende verlichting, verstopte afvoeren en lekkende kranen, dienen binnen 24 uur gemeld te worden aan de betreffende contactpersoon van ROC van Twente.
Eis 40	Personele bezetting en continuïteit Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Ook is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de continuïteit van de instroom van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Eis 41	Personele inzet bij bijzondere activiteiten Bij bijzondere activiteiten verzorgt opdrachtnemer, in overleg met ROC van Twente, voor extra personele inzet die voldoen aan hetgeen gesteld is in dit programma van eisen.
Eis 42	Bezwaarlijk gedrag Bij ernstige bezwaren van ROC van Twente ten aanzien van het gedrag van een medewerker van opdrachtnemer zal opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen één werkweek voor vervanging zorgdragen. Indien daar naar het oordeel van ROC van Twente aanleiding voor is, kan ROC van Twente een medewerker van opdrachtnemer de toegang tot de locatie weigeren, in welk geval opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.
Eis 43	Sleutels ROC van Twente verstrekt sleutels aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de sleutels. In geval van verlies van de door ROC van Twente aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels, dient opdrachtnemer dit terstond te melden aan ROC van Twente. Verlies van sleutels leidt tot het in rekening brengen van kosten die het gevolg zijn van dit verlies.

Eisen t.a.v. FAIR's, inclusiviteit en participatie	
Eis 44	FAIR's Het huidige concept FAIR's bij locatie Gieterij te Hengelo blijft behouden als Grand Café-concept met kwalitatieve koffie-, lunch- en maaltijdvoorzieningen. Bij FAIR's zijn participatiemedewerkers werkzaam. De kosten voor deze medewerkers zijn voor rekening van ROC van Twente. Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de dagelijkse uitvoering van de dienstverlening binnen FAIR's en de operationele aansturing en begeleiding van de participatiemedewerkers. Opdrachtnemer werkt actief samen met de teamcoördinator Participatie, de adviseur Participatie en overige betrokken medewerkers van ROC van Twente ten behoeve van de begeleiding en ontwikkeling van participatiemedewerkers. Meer informatie hierover is opgenomen in **bijlage 7**.

Eis 45	Aansturing, begeleiding en werkbegeleiders Opdrachtnemer draagt gedurende de gehele contractperiode zorg voor de dagelijkse aansturing, begeleiding en ontwikkeling van de participatiemedewerkers die werkzaam zijn binnen FAIR's. Opdrachtnemer zet hiervoor minimaal twee gekwalificeerde personen in die als werkbegeleider kunnen optreden, zodat de continuïteit van de begeleiding bij ziekte, verlof, vakantie of andere afwezigheid is geborgd. De kosten voor de werkbegeleiders zijn voor ROC van Twente en worden na gunning overeengekomen. Voor de uitvoering wordt uitgegaan van de huidige begeleidingsuren zoals opgenomen in bijlage 7. Wijzigingen in deze ureninzet zijn uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke overeenstemming tussen ROC van Twente en opdrachtnemer.
Eis 46	Verantwoordelijkheden werkbegeleiders - De dagelijkse operationele aansturing van medewerkers (keuken en bediening); - Het opstellen en beheren van roosters (hierbij rekening houdend met vakanties van het ROC van Twente en de CAO MBO); - Begeleiding tijdens werkzaamheden; - Kennismakingsgesprekken met nieuwe kandidaten; - Begeleiding van ontwikkel- en participatietrajecten; - Deelname aan loonwaardegesprekken; - Afstemming met gemeenten, UWV en ROC van Twente.
Eis 47	Opleiding jobcoach Minimaal één van de werkbegeleiders beschikt over een afgeronde erkende opleiding tot jobcoach of behaalt deze opleiding uiterlijk binnen twaalf maanden na contractstart. Eventuele opleidingskosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
Eis 48	Competenties werkbegeleiders Werkbegeleiders beschikken aantoonbaar over: - Kennis van de doelgroep medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt; - Kennis van de Participatiewet en de banenafspraak; - Coachende vaardigheden; - Geduld; - Empathische houding richting de medewerkers; - Goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden; - Het vermogen om samen te werken met interne en externe betrokken partijen.
Eis 49	Loonwaardebepalingen en loonwaardegesprekken Opdrachtnemer werkt mee aan loonwaardebepalingen en loonwaardegesprekken met gemeenten en/of UWV en levert hiervoor tijdig de benodigde informatie aan.
Eis 50	Vast aanspreekpunt en aanwezigheid Opdrachtnemer wijst één vaste eerstverantwoordelijke werkbegeleider aan als primair aanspreekpunt voor ROC van Twente, participatiemedewerkers en externe begeleidingsorganisaties. Daarnaast zorgt opdrachtnemer voor passende begeleiding en aanwezigheid van werkbegeleiding gedurende de openings- en werktijden van FAIR's.
Eis 51	Werving en selectie participatiemedewerkers ROC van Twente vervult een actieve rol in de werving en selectie van participatiemedewerkers. Door ROC van Twente voorgedragen kandidaten worden door opdrachtnemer in behandeling genomen en besproken met de aangewezen werkbegeleiders. Opdrachtnemer kan tevens kandidaten aandragen, mits hierover vooraf afstemming plaatsvindt met ROC van Twente. De uiteindelijke plaatsing van kandidaten vindt plaats in overleg tussen ROC van Twente en opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor structureel overleg met ROC van Twente over de inzet, begeleiding en ontwikkeling van participatiemedewerkers. Hierbij wordt minimaal eenmaal per twee weken overleg gevoerd tussen de werkbegeleider(s), de adviseur Participatie en de teamcoördinator Participatie.

Eis 52	Subsidies Opdrachtnemer handelt transparant ten aanzien van subsidies, vergoedingen en overige financiële regelingen die verband houden met de inzet en begeleiding van participatiemedewerkers. Opdrachtnemer meldt ontvangen, aangevraagde of gewijzigde subsidies en vergoedingen onverwijld aan ROC van Twente, waaronder eventuele vergoedingen voor jobcoaching vanuit gemeenten, UWV of andere instanties. Subsidies en vergoedingen blijven eigendom van de partij die hiervoor formeel als ontvanger is aangewezen, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken maken.
Eis 53	Wet banenafspraak en quotum Indien gedurende de looptijd relevante wet- of regelgeving inzake de banenafspraak of hiermee samenhangende financiële regelingen wijzigt, treden partijen in overleg over de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de overeenkomst. Een financiële verrekening vindt uitsluitend plaats indien en voor zover partijen dit schriftelijk overeenkomen en dit aanbestedingsrechtelijk is toegestaan.

Eisen t.a.v. duurzaamheid en voedingsbeleid	
Eis 54	Milieu, klimaat en duurzame bedrijfsvoering Opdrachtnemer beperkt gedurende de contractperiode aantoonbaar de milieubelasting en CO_2-uitstoot van de cateringdienstverlening. Hiertoe past opdrachtnemer concrete maatregelen toe op het gebied van energie- en grondstoffengebruik, transport, verpakkingen, disposables, afval en voedselverspilling. Opdrachtnemer geeft daarbij de voorkeur aan herbruikbare, recyclebare en circulaire oplossingen en rapporteert periodiek over de gerealiseerde resultaten en verdere verbetermogelijkheden.
Eis 55	Afvalscheiding Afvalstoffen (GFT, plastic, vet, papier, glas en restafval en KCA) worden zoveel mogelijk gescheiden ingezameld en afgevoerd. Daarnaast streeft ROC van Twente naar een vermindering van de hoeveelheid afvalstoffen door efficiëntere inkoop. De afvoer van het afval geschiedt in (afgesloten) containers die door ROC van Twente ter beschikking worden gesteld. Het afval dient te worden verzameld in door ROC van Twente aan te wijzen opslagruimten. ROC van Twente is eigenaar van het afval, de verantwoordelijkheid voor en de kosten van het vuilafvoer zijn derhalve voor rekening van ROC van Twente. Opdrachtnemer draagt zorg voor inzameling en afvoer van oliën en vetten door een erkend vetverwerker. Momenteel loopt er een aanbesteding Afvalmanagement van ROC van Twente. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan mogelijke wijzigingen bij het afvoeren van verschillende afvalstromen.
Eis 56	Voedselverspilling Opdrachtnemer levert een actieve bijdrage aan de doelstellingen uit het voedingsbeleid ten aanzien van voedselverspilling en rapporteert hierover periodiek aan ROC van Twente.
Eis 57	Educatie en bewustwording Opdrachtnemer werkt waar mogelijk mee aan activiteiten die bijdragen aan bewustwording rondom gezonde en duurzame voeding, passend binnen het voedingsbeleid van ROC van Twente.
Eis 58	Doorontwikkeling duurzaamheid ROC van Twente gaat de komende jaren doorontwikkelen rondom duurzaamheid. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.

Commerciële eisen	
Eis 59	Commercieel contract ROC van Twente wenst een overeenkomst aan te gaan op basis van een commercieel marktconform contract, waarbij in beginsel geen structurele financiële bijdrage door ROC van Twente wordt verstrekt ten behoeve van de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een kostendekkende, duurzame en toekomstbestendige exploitatie van de cateringdienstverlening gedurende de gehele contractperiode. Opdrachtnemer biedt een realistisch en transparant exploitatiemodel aan dat aansluit bij de omvang, doelgroep en gebruiksintensiteit van de verschillende locaties. Daarbij geeft opdrachtnemer inzicht in de financiële uitgangspunten per locatie. De opdracht wordt daarbij als één integrale exploitatie uitgevoerd. Opdrachtnemer borgt een betaalbaar aanbod voor studenten en medewerkers en handelt transparant ten aanzien van de financiële uitgangspunten van de exploitatie. ROC van Twente biedt opdrachtnemer de mogelijkheid om, na voorafgaande toestemming van ROC van Twente, aanvullende commerciële kansen binnen de opdracht te benutten. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan aanvullende vendingvoorzieningen, tijdelijke verkooppunten, promotionele activiteiten, proefdagen of vergelijkbare initiatieven die bijdragen aan een gezonde, duurzame en rendabele exploitatie. Partijen bespreken tijdens de jaarlijkse contractevaluatie de financiële ontwikkeling van de exploitatie, de effecten van wijzigingen binnen ROC van Twente en de toekomstbestendigheid van het exploitatiemodel. Eventuele operationele en financiële gevolgen van wijzigingen in locaties, cateringvoorzieningen of dienstverlening worden vooraf beoordeeld binnen de kaders van de overeenkomst en schriftelijk vastgelegd. Indien opdrachtnemer aantoonbaar kan onderbouwen dat ontwikkelingen binnen of buiten ROC van Twente een significante invloed hebben op de exploitatie en een financiële bijdrage noodzakelijk is voor de continuïteit van de dienstverlening, treden partijen hierover met elkaar in overleg. Dit overleg geeft opdrachtnemer geen recht op een financiële bijdrage. ROC van Twente is niet verplicht een financiële bijdrage te verstrekken.
Eis 60	Cao Contractcateringbranche Opdrachtnemer past de op zijn werknemers toepasselijke algemeen verbindende wettelijke en cao-verplichtingen toe, waaronder, voor zover van toepassing, de cao Contractcateringbranche.
Eis 61	Transparant prijsbeleid Opdrachtnemer hanteert gedurende de contractperiode een transparant en navolgbaar prijsbeleid voor het assortiment, de banquetingdienstverlening, personeelskosten en eventuele aanvullende dienstverlening. Prijswijzigingen vinden uitsluitend plaats conform de contractuele afspraken en worden vooraf gemotiveerd aan ROC van Twente voorgelegd. Opdrachtnemer verstrekt desgevraagd inzicht in de opbouw van tarieven en prijswijzigingen.
Eis 62	Banquetingtarieven De banquetingmap, inclusief de bijbehorende tarieven, wordt als onderdeel van de inschrijving ingediend. De tarieven worden per persoon aangeboden. Daarnaast bevat de banquetingmap een aantal groepsarrangementen en mogelijkheden voor maatwerk. De tarieven zijn marktconform, transparant opgebouwd en sluiten aan bij de aard en omvang van de dienstverlening die door ROC van Twente wordt gevraagd. Alle tarieven voor reguliere banquetingactiviteiten zijn inclusief voorbereiding, materialen, presentatie, logistiek en personeelskosten binnen de overeengekomen openingstijden van de banqueting. Extra personeelskosten mogen uitsluitend worden doorbelast indien sprake is van aantoonbaar noodzakelijke aanvullende inzet buiten de reguliere openingstijden of bezetting van de banqueting.

Eis 63	Prijswijzigingen assortiment Prijswijzigingen van producten van de banqueting en FAIR's kunnen uitsluitend worden doorgevoerd na goedkeuring van ROC van Twente. Opdrachtnemer dient een prijswijziging gemotiveerd en onderbouwd voor te leggen, waarbij aandacht wordt besteed aan de aanleiding, de hoogte van de wijziging en de gevolgen voor de betaalbaarheid van het assortiment. Daarnaast brengt opdrachtnemer ROC van Twente op de hoogte als er prijswijzigingen komen in het schoolrestaurant en bij de (vending)automaten. Dit laat de afspraken over prijswijzigingen zoals opgenomen in de overeenkomst onverlet.
Eis 64	Betaalbaar basisassortiment Opdrachtnemer biedt gedurende de gehele contractperiode een betaalbaar basisassortiment aan voor studenten met een beperkt budget. Binnen de relevante productgroepen is altijd minimaal één gezond en/of duurzaam geprijsd alternatief beschikbaar, conform de uitgangspunten zoals opgenomen in het prijzenblad (tabblad 'Prijzen klein budget').
Eis 65	Kassasystemen en betaalwijze De kosten voor het kassasysteem inclusief alle randapparatuur zoals pinapparatuur, zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle aangeboden kassasystemen kunnen worden aangesloten op de ICT-infrastructuur van het ROC ten behoeve van internettoegang en gegevensuitwisseling. Aansluiting vindt plaats via een bekabelde netwerkaansluiting (LAN) en/of een draadloze netwerkaansluiting (WiFi). Indien gebruik wordt gemaakt van een bekabelde netwerkaansluiting, dient de apparatuur minimaal een netwerksnelheid van 100 Mbit/s (Fast Ethernet) te ondersteunen. Alle netwerkapparatuur en kassacomponenten die verbinding maken met het ROC-netwerk dienen gebruik te maken van een vast en uniek MAC-adres. Het gebruik van willekeurige of dynamisch wisselende MAC-adressen (MAC-randomization) is niet toegestaan. Indien gebruik wordt gemaakt van een draadloze netwerkverbinding, dient de apparatuur minimaal WiFi 6 (IEEE 802.11ax) te ondersteunen. WiFi 6 heeft de voorkeur vanwege de vereiste prestaties, betrouwbaarheid en continuïteit binnen een onderwijsomgeving met meerdere locaties en een hoge dichtheid aan gelijktijdige gebruikers. Er kan met PIN of contactloos (NFC) betaald worden op alle locaties. Deze betaalwijze kan gedurende het contract veranderen wanneer dit alom geaccepteerd wordt.
Eis 66	Belastingen en fiscale verplichtingen Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste toepassing en afdracht van omzetbelasting en overige belastingen die betrekking hebben op de door opdrachtnemer voor eigen rekening en risico uitgevoerde cateringdienstverlening. Opdrachtnemer draagt zorg voor een prijsstelling, administratie en facturatie die voldoen aan de geldende fiscale wet- en regelgeving, waaronder, voor zover van toepassing, de regels inzake de exploitatie van bedrijfskantines en het Besluit uitsluiting aftrek omzetbelasting. Fiscale correcties, naheffingen, rente en boetes die het gevolg zijn van een onjuiste fiscale behandeling door opdrachtnemer komen voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer vrijwaart ROC van Twente voor aanspraken die aantoonbaar voortvloeien uit een aan opdrachtnemer toerekenbare onjuiste toepassing van fiscale wet- en regelgeving.
Eis 67	Inbegrepen kosten In het Prijzenblad zijn door inschrijver alle kosten opgenomen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht, het voldoen aan het Programma van Eisen en de aangeboden invulling van de gunningscriteria. Alle kosten die direct of indirect verband houden met de uitvoering van de opdracht worden geacht in de aangeboden prijzen te zijn inbegrepen. Hieronder vallen onder meer personeelskosten, hulpmiddelen, materialen, implementatiekosten, advisering, onderhoud, reparaties, transport-, reis- en bezorgkosten, administratiekosten, belastingen, sociale lasten, verzekeringen, overhead en winst. Facturatie van aanvullende kosten is uitsluitend toegestaan indien hierover vooraf schriftelijke afspraken zijn gemaakt met ROC van Twente.

Eis 68	Geen afnameverplichting ROC van Twente garandeert geen minimumomzet, minimumafname of exclusiviteit, behoudens voor zover in de aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders is bepaald.

Eisen t.a.v. contractmanagement en KPI's	
Eis 69	Contractbeheer en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) De wijze waarop contractmanagement wordt uitgevoerd zal in overleg worden vormgegeven. ROC van Twente is in ieder geval voornemens om onderhavige opdracht te sturen op basis van KPI's zoals opgenomen in paragraaf 2.9 van het Aanbestedingsdocument en de voorgestelde uitwerking van opdrachtnemer. De KPI's worden na gunning besproken en nader vastgesteld en, waar nodig, in onderling overleg aangepast. Aanpassingen blijven binnen de onderwerpen, minimumnormen en kaders uit het aanbestedingsdocument, het Programma van Eisen en de inschrijving van opdrachtnemer. Zij mogen niet leiden tot een verlaging van overeengekomen minimumnormen of tot wezenlijk nieuwe verplichtingen voor opdrachtnemer. De onderwerpen, de omschrijving bij de KPI's en verdere invulling van de KPI's kunnen gedurende de overeenkomst, in afstemming tussen ROC van Twente en opdrachtnemer, worden aangepast. De resultaten van de KPI's kunnen worden meegenomen in voortgangsgesprekken en vormen input voor eventuele bijsturing of vervolgafspraken.
Eis 70	Management dashboard systeem ROC van Twente Voor de monitoring van het contractmanagement en de KPI's wordt gebruik gemaakt van het management dashboard systeem van ROC van Twente. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
Eis 71	Kwartaalrapportage Opdrachtnemer levert viermaal per jaar een kwartaal(management)rapportage aan, digitaal, bij de contactpersoon van ROC van Twente op de volgende niveaus: - Per locatie met een schoolrestaurant; - FAIR's; - Overzicht overige locaties; - Totaaloverzicht. De rapportage dient, zonder meerkosten ieder kwartaal te worden aangeleverd, binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe kwartaal is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: - Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode; - Financiële cijfers; omzet, kosten, aantal banquetingservices, evenementen etc.; - Afnameoverzicht van product/productcategorieën; - Omzetcijfers per locatie/cumulatieve kwartaalcijfers over de totalen; - Acties (waaronder acties gezonde voeding); - Rapportages met de resultaten van kwaliteitscontroles, in ieder geval minimaal die vanuit de wettelijk verplichtingen rond bijvoorbeeld HACCP en de RI&E; - Uitkomsten tevredenheidsonderzoeken; - Status van de beschikbaar gestelde apparatuur; - Aantal klachten/opmerkingen en genomen acties/status; - Eventuele veranderingen binnen de cateringorganisatie algemeen; - Overzicht facturen; - Uitkomsten KPI's.
Eis 72	Klanttevredenheid Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit onder studenten en medewerkers en bespreekt de resultaten en verbetermaatregelen met ROC van Twente.
Eis 73	Strategisch overleg Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) tweemaal per jaar een strategisch overleg plaats tussen ROC van Twente en opdrachtnemer. Tijdens het strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:

	- Ontwikkelingen in de markt; - Ontwikkelingen binnen ROC van Twente en de organisatie van opdrachtnemer; - Uitkomsten jaarlijkse managementinformatie; - Samenwerking, personeelsbeleid en financiën; - Aanschaf materialen en investering.
Eis 74	Tactisch overleg Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) viermaal per jaar een tactisch overleg plaats tussen ROC van Twente en de opdrachtnemer. Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: - Uitkomsten managementinformatie (KPI's); - Samenwerking en klanttevredenheid; - Personele aangelegenheden; - Eventuele knelpunten; - Jaarplanning/verwachte aanvragen.
Eis 75	Operationeel overleg Daarnaast vindt er maandelijks en/of op aanvraag een operationeel overleg plaats, waarbij onder andere de volgende onderwerpen worden besproken: - Lopende zaken; - Eventuele knelpunten; - Evaluatie afspraken versus uitvoering van de cateringwerkzaamheden; - Diverse operationele en personele aangelegenheden; - Jaarplanning/verwachte aanvragen/acties.
Eis 76	Initiatief plannen afspraken Het initiatief voor het maken van bovengenoemde afspraken ligt bij opdrachtnemer.
Eis 77	Communicatiematrix Opdrachtnemer levert een communicatiematrix aan die aantoont hoe er op verschillende niveaus kan worden gecommuniceerd.
Eis 78	Klachtenprocedure Opdrachtnemer beschikt over een procedure (met gebruikmaking van het FMIS systeem van ROC van Twente) voor de registratie en afhandeling van klachten en is tevens verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van medewerkers en ROC van Twente over het bestaan en de werking van de procedure. Indien een klacht niet tijdig en op correcte wijze kan worden afgehandeld, wordt de contactpersoon van ROC van Twente geïnformeerd. Klachten worden uiterlijk binnen één werkdag in behandeling genomen en binnen vijf werkdagen afgehandeld of voorzien van een terugkoppeling over de voortgang.

Eisen t.a.v. wet- en regelgeving	
Eis 79	Norm-, wet- en regelgeving, voedselveiligheid en productie Opdrachtnemer garandeert dat de gehele cateringdienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoet aan alle relevante wet- en regelgeving, normen, voorschriften en richtlijnen die van toepassing zijn op de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer waarborgt daarbij een constante en aantoonbare kwaliteit van de dienstverlening. De productie, opslag, bereiding, distributie en verstrekking van eten en drinken vinden plaats conform de geldende: - Wet- en regelgeving; - Richtlijnen en adviezen van het Voedingscentrum; - Richtlijnen van de Hygiënecode voor de Contractcatering; - HACCP-richtlijnen; - Voorschriften van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA); - Drank- en horecawetgeving, voor zover van toepassing; - Relevante milieu- en veiligheidsvoorschriften. Opdrachtnemer informeert ROC van Twente tijdig over relevante wijzigingen in wet- en regelgeving en treft de benodigde maatregelen om blijvend aan deze eisen te voldoen.

Eis 80	<u>Arbo en veiligheid</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de geldende arbeidsomstandighedenwet- en regelgeving en draagt zorg voor een veilige en gezonde werkomgeving voor haar medewerkers. Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor het veilige en zorgvuldige gebruik van de door ROC van Twente beschikbaar gestelde ruimten, installaties, apparatuur en overige voorzieningen. Opdrachtnemer stelt uiterlijk bij aanvang van de dienstverlening een actuele Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) op voor de werkzaamheden die binnen ROC van Twente worden uitgevoerd en houdt deze gedurende de contractperiode actueel. Daarnaast besteedt opdrachtnemer aantoonbaar aandacht aan: - Ongevallenpreventie; - Veilig werken; - Het veilig gebruik van apparatuur, materialen en hulpmiddelen; - Instructie en voorlichting aan medewerkers; - Het toepassen van de geldende Arbo-eisen en veiligheidsvoorschriften. Opdrachtnemer meldt geconstateerde gebreken, storingen, beschadigingen en onveilige situaties onverwijld aan het daarvoor aangewezen aanspreekpunt van ROC van Twente en treft, voor zover dit binnen haar verantwoordelijkheid en mogelijkheden ligt, direct passende maatregelen om risico's en verdere schade te beperken. Opdrachtnemer werkt actief samen met ROC van Twente bij de afstemming van arbeidsomstandigheden en veiligheidsmaatregelen.
Eis 81	<u>Bedrijfshulpverlening (BHV)</u> Opdrachtnemer werkt mee aan de BHV-procedure van ROC van Twente. Cateringmedewerkers kunnen, indien gewenst door ROC van Twente en passend binnen hun functie, worden ingezet voor BHV- en/of EHBO-taken. Opdrachtnemer stelt medewerkers in de gelegenheid om hiervoor benodigde opleidingen, trainingen en herhalingscursussen onder werktijd te volgen en gaat hier flexibel mee om. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat ongevallen, incidenten en calamiteiten waarbij cateringmedewerkers betrokken zijn, onverwijld worden gemeld aan de aangewezen contactpersoon of het hoofd BHV van ROC van Twente.
Eis 82	<u>Werkgevers- en fiscale verplichtingen personeel</u> Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van deze overeenkomst tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien ROC van Twente aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal opdrachtnemer ROC van Twente ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal opdrachtnemer aan een door ROC van Twente aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet.