

## **PVE Catering Holland Casino Hoofdkantoor**

### **Versie 1.0**

**Datum: 18 maart 2016**

#### **I. Basisinformatie catering HK**

Om een beeld te geven van de situatie op het hoofdkantoor van Holland Casino ten aanzien van medewerkerscatering treft u onderstaand allereerst enige algemene informatie aan. Het betreft een opgave van de huidige stand van zaken, onder voorbehoud van wijzigingen. Cateraars kunnen op geen enkele manier rechten ontleen aan onderstaande gegevens.

Ligging bedrijfsrestaurant incl. toeleveringsroute leveranciers	Zie bijlage A1
Plattegrond bedrijfsrestaurant incl. aantal zitplaatsen	Zie bijlage A2
Aanwezige apparatuur in countergebied	Zie bijlage A3
Aantal aanwezige medewerkers (potentiële gebruikers)	Zie bijlage A4
Gegevens huidige cateringpersoneel	Zie bijlage A5
Overzicht vergaderruimtes	Zie bijlage A6
Banquetingomzet	Ca. € 14.000,- per jaar excl. BTW (gebaseerd op 2014/2015)

#### **II. Gevraagde dienstverlening**

##### **A. Inleiding**

In dit hoofdstuk zet Holland Casino uiteen welke dienstverlening zij van de nieuwe Opdrachtnemer verlangt wat betreft de catering op haar hoofdkantoor. Dit hoofdstuk is onlosmakelijk onderdeel van het Programma van Eisen van deze aanbesteding, waarin Cateraars bevestigen dat zij in hun Inschrijving alle hierna gevraagde dienstverlening te hebben opgenomen. Holland Casino heeft de door haar gevraagde dienstverlening zo grondig en volledig mogelijk willen beschrijven. Desalniettemin is onderstaande beschrijving niet uitputtend; Holland Casino heeft eenmaal niet dezelfde kennis als Cateraars en heeft daarom juist als doel om deze middels deze aanbesteding via een derde partij in huis te halen.

Cateraars dienen daarom niet genoemde zaken, die onlosmakelijk verbonden zijn met de gevraagde dienstverlening of aspecten die nodig zijn om de gevraagde dienstverlening naar behoren te kunnen uitvoeren, als onderdeel van deze aanbesteding te beschouwen en in hun Inschrijving mee te nemen. In die zin wordt de Inschrijving dus geacht volledig te zijn. Bij twijfel kunnen Cateraars gebruik maken van de gelegenheid om hier vragen over de stellen in de Nota van Inlichtingen.

##### **B. Restauratieve voorzieningen**

Cateraar verzorgt de volledige exploitatie van de restauratieve voorzieningen t.b.v. de medewerkers op het hoofdkantoor van Holland Casino. Onder deze exploitatie valt in ieder geval, maar niet uitsluitend, het volgende:

- Inkoop grondstoffen en verbruiksgoederen
- Voorbereiding, uitgifte en opruimen lunchvoorziening
- Reiniging gebruikte middelen zoals servies, bestek en kookgerei (afwas)
- Financiële administratie
- Cateringmanagement

De restauratieve voorziening dient minimaal tussen 11.30 en 13.30 uur aan de gebruikers te worden aangeboden. Het aangeboden assortiment bevat dagelijks in ieder geval de volgende producten:

- Producten voor een gevarieerde broodlunch
- Soep
- Eenvoudige salade (of saladebar) en maaltijdsalade
- Samengestelde lunchproducten zoals bijvoorbeeld broodjes
- Meerdere warme snacks

De invulling van de rest van het assortiment is aan de Cateraar.

### **C. Banqueting services**

Ook het verzorgen van de banqueting services op het hoofdkantoor van Holland Casino maakt onderdeel uit van deze aanbesteding. Holland Casino maakt onderscheid tussen twee soorten banqueting services:

- Vergader- en lunchservice
- Extra activiteiten, zoals recepties, borrels, diners, etc.

#### **1. Vergader- en lunchservices**

In bijlage A6 treft u een overzicht aan van de huidige vergaderruimtes. Dit betreft de actuele situatie. Cateraar dient echter, na eventuele gunning, gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de vergader- en lunchservice in elke ruimte van haar hoofdkantoor aan te kunnen bieden tegen de in de banquetingmap vastgestelde prijzen. Aanvragen voor een vergader- en/of lunchservice in een nieuwe cq. verplaatste vergaderruimte of een andere ruimte, zoals bijvoorbeeld een directiekamer, maken onderdeel uit van de te leveren dienstverlening en leiden nimmer tot aanpassing van de in de banquetingmap overeengekomen prijs.

De vergader- en lunchservices dienen beschikbaar te zijn van 8.00 - 17.00 uur en dienen op de locatie Hoofdweg 640 en in mindere mate tevens op Hoofdweg 616 te worden verzorgd. Onder de aan te bieden vergader- en lunchservices valt ook het na gebruik door het cateringpersoneel ophalen van alle resterende etenswaren en het geleverde servies, glaswerk en bestek. Dit dient uiterlijk te gebeuren de eerstvolgende werkdag aan het begin van de dienst van de cateringmedewerker die als eerste op dienst komt.

Gebruikers van Holland Casino kunnen alleen de in de banquetingmap vermelde pakketten en losse producten bestellen. Bestellingen worden door de cateraar alleen in behandeling genomen indien het daarvoor, nog tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer na gunning, af te stemmen "aanvraagformulier banqueting" volledig is ingevuld door de aanvrager.

#### **2. Extra activiteiten**

Onder extra activiteiten verstaat Holland Casino het leveren van banquetingservice ten behoeve van recepties, borrels, services na 17.00 uur, diners, etc. Deze activiteiten vinden altijd plaats op de Hoofdweg 640.

Gezien de relatief lage frequentie en specifieke verzoeken van de aanvragers van / bij deze extra activiteiten worden deze niet opgenomen in de banquetingmap maar wordt iedere aanvraag rechtstreeks tussen de aanvrager en de cateraar afgestemd, met dien verstande dat:

- De offerte altijd voorzien wordt van een duidelijk gespecificeerde open calculatie
- Cateraar de verkoopprijs van producten berekent op basis van haar inkoopprijs + een opslagpercentage van maximaal [overnemen uit inschrijving]
- Alleen noodzakelijke extra ureninzet (bovenop de standaard ureninzet, zoals vermeld in de Inschrijving) mag worden doorbelast conform standaard uurtarief
- Aanvragen voor extra activiteiten kunnen alleen door de cateraar in behandeling worden genomen na schriftelijke akkoord / toestemming van de aanvrager van HC op de gespecificeerde offerte van de cateraar
- De factuurprijs wordt bepaald op basis van daadwerkelijk verbruik (incl. derving)

### 3. Reserverings- en annuleringstermijnen

Voor de banquetingaansvragen hanteert Holland Casino de volgende reserverings- en annuleringstermijnen.

<b>Te verlenen service</b>	<b>Reserveringstermijn</b>	<b>Annuleringstermijn</b>
Vergader- en lunchservices	2 werkdagen voorafgaand aan de te verlenen service voor 17.00 uur	1 werkdag van te voren voor 17.00 uur.
Overige Banqueting services zoals recepties, feestavonden, diners en jubilea	5 werkdagen(1 werkweek) van tevoren	maximaal 48 uur van tevoren

Cateraar kan er door Holland Casino niet aan worden gehouden op banquetingaansvragen die korter van te voren dan de aangegeven reserveringstermijn worden ingediend, te leveren. Hierbij geldt als aanvraagmoment de datum en de tijd waarop de aanvraag door de aanvrager per e-mail is verzonden.

Van banquetingaansvragen die niet tijdig conform bovenstaande annuleringstermijn worden geannuleerd, mag Opdrachtnemer het op voorhand overeengekomen bedrag van de aanvraag volledig (100%) in rekening brengen aan Opdrachtgever.

Cateraar gaat ermee akkoord dat na gunning in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een “aanvraagformulier banqueting” wordt opgesteld. Opdrachtgever heeft hierin de laatste stem.

## D. Schoonmaakonderhoud

De cateraar voert het volgende schoonmaakonderhoud uit:

- Afwas van alle verzorgde services en vuile vaat die door medewerkers in het, daarvoor aangewezen, afwasmiddel is neergezet. De cateraar dient zelf zorg te dragen voor alle benodigde schoonmaakmiddelen en -materialen. De kosten hiervoor worden geacht in de aanbieding van Cateraar te zijn opgenomen.
- De dagelijkse schoonmaak van alle keukenruimten, uitgiftruimten en opslagruimten die gebruikt worden ten behoeve van de cateringdienstverlening, uitgezonderd ramen, plafonds en verlichtingsarmaturen, maar inclusief alle muren.
- De dagelijkse en periodieke schoonmaak van keuken- en uitgiftematerialen en apparatuur (uitgezonderd dieptereinigen), evenals transportmaterialen van de cateringdienst.
- De dagelijkse schoonmaak van de keukenvloeren en het buffet.
- Het kruimel- en vlek-vrij houden van tafels en stoelen in de restaurantruimte.
- De dagelijkse afvoer en scheiding van afval uit de keukens en restauratieve ruimten naar de daarvoor bestemde afvalcontainers.
- Op de locatie Hoofdweg 640: Indien nodig, terug halen van servies- en bestekgoed uit de drie aanwezige pantries.

Na gunning zal op verzoek van Holland Casino Cateraar een uitgewerkt schoonmaakprogramma leveren, met de aard van en activiteiten van de benodigde schoonmaakwerkzaamheden, met opgave van frequentie (planning), producten en methode van reiniging aan. Hierbij kan opdrachtnemer middels registratie aantonen dat de schoonmaakwerkzaamheden in het afgelopen kwartaal conform dit schoonmaakprogramma zijn uitgevoerd.

Bij het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud gebruikt Opdrachtnemer zo min mogelijk milieubelastende schoonmaak- en afwasmiddelen. Gehalogeneerde koolwaterstoffen, per- en trifosfaten, sterke basen (natron- en kaliloog) of sterke zuren (zout-, zwavel-, sulfamine- en fosforzuur) evenals milieuonvriendelijke desinfecterende middelen, zoals bleekwater of chloorhoudende middelen, mogen niet worden gebruikt.

De uitvoering en de kosten van volgende schoonmaakonderhoud vallen onder de verantwoordelijkheid van Holland Casino:

- De door Holland Casino gecontracteerde schoonmaakbedrijven verzorgen de schoonmaak van de vloeren van het zitgedeelte. Periodiek zullen de afzuigkappen in de productieruimten schoongemaakt worden door het schoonmaakbedrijf van Holland Casino.
- Dieptereinigingen van onderdelen van de cateringkeuken en het countergebied worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Holland Casino gepland. Holland Casino heeft hierbij de doorslaggevende stem.
- Ongediertebestrijding, regulier en extra maatregelen waar noodzakelijk. Opdrachtnemer dient het cateringgebied dagelijks zodanig achter te laten dat er geen (extra) ongedierte door wordt aangetrokken.

#### **E. Communicatie / overleg**

Holland Casino hecht veel waarde aan een duidelijke communicatie- en overlegstructuur. Behalve een dagelijks cq. operationeel aanspreekpunt (locatieverantwoordelijke) wijst cateraar binnen haar organisatie één centrale accountmanager aan die verantwoordelijk is voor het bewaken en sturen op alle gemaakte afspraken. Bij afwezigheid, bijvoorbeeld vanwege vakantie of ziekte, wordt deze adequaat vervangen.

Tussen de centrale accountmanager van de cateraar en de Facilitair Manager van Holland Casino vindt minimaal vier maal per jaar overleg plaats en indien nodig / gewenst vaker. Hiervoor mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht. De contract- en de leveranciersmanager(s) van Holland Casino sluiten naar behoefte bij deze overleggen aan. De accountmanager van de cateraar is verantwoordelijk voor de verslaglegging van deze overleggen. Verslagen worden niet later dan vijf werkdagen nadat het overleg plaats vond aan de aanwezigen toegestuurd. Holland Casino kan aanpassingen of aanvullingen verlangen en pas nadat deze zijn doorgevoerd, geldt het verslag als definitief vastgesteld.

#### **F. Planning implementatieplan**

De planning van het implementatieplan is hard; indien bij de startdatum van de overeenkomst onderdelen van het implementatieplan nog niet (geheel) zijn opgeleverd door Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever een malus toekennen van € 250,- per dag tot aan het moment dat het implementatieplan volledig uitgevoerd is.

### **III. Overige voorwaarden:**

#### **A. Arbo, hygiëne, veiligheid, milieu en gezondheid**

1. Holland Casino en Cateraar verplichten zich te voldoen aan de eisen die vanuit de Arbo-, Milieu- en Warenwet gelden ten aanzien van het gebouw en de inrichting van de bedrijfsrestaurants (zie [www.veneca.nl/publicaties](http://www.veneca.nl/publicaties)). Holland Casino en Cateraar zullen voorts alle voorschriften van de Voedsel en Warenautoriteit naleven.
2. Cateraar verklaart zich bereid om op elk willekeurig moment gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever informatie en documentatie te overleggen waaruit blijkt dat Opdrachtnemer voldoet aan de (gevraagde onderdelen van de) wet- en regelgeving.

#### **B. Personeel**

1. Het personeel van Cateraar (hieronder vallen ook de door Cateraar ingeschakelde derden) werkt onder verantwoordelijkheid van Cateraar.
2. Ter uitvoering van de opdracht zal Cateraar zich louter bedienen van voldoende en ter zake kundig personeel. Cateraar verplicht zich het gebruik van uitzendkrachten of andere derden tot een minimum te beperken voor de uit te voeren opdracht bij Holland Casino.

3. Op het personeel van Cateraar zal de CAO voor de contractcateringbranche en het aanverwante bedrijf en de daarop betrekking hebbende sociale verzekeringswetten en arbeidstijdenwet van toepassing zijn.
4. Aanstelling, schorsing, herplaatsing en beëindiging van de dienstbetrekking van voor de uitvoering van dit contract bij Cateraar in dienst zijnde personeelsleden, is de verantwoordelijkheid van Cateraar. Wel dient Cateraar Holland Casino hierover vooraf schriftelijk te informeren.
5. Alle bij Holland Casino te werk te stellen medewerkers dienen op voorhand een verklaring omtrent het gedrag over te leggen aan Holland Casino. Naast het overleggen van deze verklaring, heeft Holland Casino het recht een antecedentenonderzoek in te stellen naar een bij Holland Casino te werk gestelde dan wel te stellen medewerker van Cateraar. Indien geen verklaring omtrent het gedrag kan worden overgelegd dan wel de uitkomst van het antecedentenonderzoek negatief is, zal deze medewerker niet worden aangesteld bij Holland Casino.
6. Personeel, ingezet door Cateraar, draagt binnen Holland Casino schone gestreken en niet beschadigde bedrijfskleding van Cateraar.
7. Bij bezwaren van Holland Casino ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van Cateraar zal Cateraar na een schriftelijk onderbouwd verzoek daartoe terstond zorgdragen voor vervanging, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.
8. Het personeel van Cateraar is op de locatie van Holland Casino gehouden de aanwijzingen van leidinggevendenden van Holland Casino op te volgen.
9. Cateraar is verplicht ervoor zorg te dragen dat haar personeel zich houdt aan de huisregels en gedragscodes van Holland Casino.
10. Personeelsleden van Cateraar zullen zich op de locatie van Holland Casino te allen tijde kunnen legitimeren en zich gedragen in overeenstemming met de gehanteerde huis- en veiligheidsregels.
11. Cateraar garandeert dat de overeengekomen werkzaamheden naar behoren worden uitgevoerd, ongeacht ziekte, vakantie of andere absenteïsme van het personeel van Cateraar.
12. In geval een medewerker niet verschijnt voor een bepaalde dienst, zal Cateraar direct zorgdragen voor een vervangende (volledig ingewerkte) medewerker.
13. Cateraar verklaart dat zij eventueel door te belasten extra inzet van personeel (voor zover niet inbegrepen in de dienstverlening zoals vastgelegd in de cateringovereenkomst) alleen in rekening zal brengen indien Opdrachtgever hier vooraf schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. De gehanteerde uurtarieven zijn gelijk aan de uurtarieven zoals vermeld in de calculatie van de aanneemsom personeel in de aanbidding van Cateraar / Opdrachtnemer, ongeacht de aard van de werkzaamheden (lunchvoorziening, banqueting, etc.) waarvoor extra personeel moet worden ingezet.

#### **C. Kosten apparatuur en inventaris**

1. De kosten van inrichting, apparatuur en onderhoud, rente en overige kosten (verzekeringen, onderhoud- en servicecontracten) voor zover gerelateerd aan deze inrichting, zijn voor rekening Holland Casino.
2. Holland Casino stelt om niet ter beschikking aan Cateraar de inventaris, klein-keukenmateriaal, serviesgoed, water, gas, elektriciteit, verwarming, ventilatie, voorzieningen voor afvalverwerking, telefoon, computer-, kopieer- en faxapparatuur, gebruik van post- en e-mailfaciliteiten, voor zover benodigd voor de uitvoering van de aan Cateraar verleende opdracht.
3. In afwijking van het bovenstaande stelt Cateraar ten behoeve van de betaling kassa- en of betaalsystemen beschikbaar inclusief breed toegepast cashless betaalmogelijkheid waarmee de gebruikers hun eigen producten individueel afrekenen. De kosten van deze systemen zijn volledig voor rekening van Cateraar inclusief de daarvoor benodigde dataverbinding.
4. In afwijking van het bovenstaande stelt Cateraar alle aanpassingen en artikelen die direct te maken hebben met het kunnen uitvoeren van de formule kosteloos ter beschikking van Holland Casino. Cateraar draagt er voor zorg dat alle door Cateraar aangebrachte en verschaftte middelen, zoals marketinguitingen, menukaarten of andere ten behoeve van het

gekozen concept aangebrachte artikelen te allen tijde up-to-date, netjes, schoon en goed onderhouden zijn en zo nodig worden vervangen.

5. Het is Cateraar niet toegestaan van Opdrachtgever wijzigingen of aanvulling te verlangen aangaande de reeds aanwezige apparatuur, inrichting en inventaris. Opdrachtgever stelt de huidige situatie ter beschikking aan de Opdrachtnemer en is verantwoordelijk voor de goede werking hiervan. Het is Cateraars wel toegestaan om, in de aanbesteding, bij gunning of gedurende de looptijd van de overeenkomst, aanpassingen of aanvullingen aan de reeds aanwezige apparatuur, inrichting en inventaris voor te stellen indien zij deze zelf volledig voor haar rekening neemt. Opdrachtgever dient hier wel vooraf toestemming voor te geven.
6. Cateraar verklaart dat zij zelf zorg draagt voor een eventueel benodigde PC incl. randapparatuur voor haar administratie. Opdrachtgever garandeert in ieder geval een internetverbinding via Wi-Fi. Na gunning stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af of het wellicht mogelijk is een vaste internetverbinding te realiseren.

#### **D. Verplichtingen Holland Casino**

1. Holland Casino zal de toegewezen werkruimten en inventaris in deugdelijke staat om niet aan Cateraar ter beschikking stellen. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Cateraar de werkruimten en inventaris weer aan Holland Casino ter beschikking stellen.
2. Holland Casino draagt voor haar rekening zorg voor noodzakelijke reparaties aan de werkruimten en de inventaris, mits het benodigde herstel geen gevolg is van onvakkundig of onzorgvuldig gebruik van medewerkers van Cateraar, in welk geval de kosten voor herstel dan voor rekening van Cateraar komen.
3. Holland Casino zal zorgdragen voor het noodzakelijke onderhoud van de werkruimten en inventaris voor zover dit onderhoud niet voortvloeit uit de krachtens deze Overeenkomst aan Cateraar opgedragen werkzaamheden.
4. Cateraar maakt gebruik van de afvalverwerking van Holland Casino. Cateraar is verantwoordelijk voor de juiste wijze van het in containers afvoeren en deponeren van het afval dat voortkomt uit de bedrijfsrestaurantieve dienstverlening. Eventuele boetes die het gevolg zijn van onjuiste verwerking van het afval door Cateraar komen, ongeacht de tenaamstelling van de boete, volledig voor rekening van Cateraar.

#### **E. Producten**

1. Cateraar gaat akkoord met de restrictie dat zij niet exact dezelfde producten mag aanbieden als de leverancier van de vending machines (zoetwaren- en frisdrankenautomaten). Indien het assortiment van de vending machines wijzigt, dient Opdrachtnemer het door haar gevoerde zoetwaren- en frisdrankenassortiment te wijzigen om aan deze voorwaarde te blijven voldoen.
2. Cateraar verklaart dat zij zelf zorg draagt voor alle non-food verbruiksmiddelen die nodig zijn voor een goede uitvoering van de cateringdienstverlening. De kosten hiervan dienen te zijn verdisconteerd in de aanbieding / aanneemsom. In deze non-food verbruiksmiddelen zijn in ieder geval, maar niet uitsluitend, inbegrepen: vaatwasmiddelen, handzeppen en desinfectiemiddelen, schoonmaakmiddelen, servetten, tork-rollen / keukenpapier, bakpapier, (aluminium- en vershoud)folies.
3. Cateraar bevestigt dat zij, op verzoek van Opdrachtgever, vrije verstrekkingen tegen inkoopprijs (prijs factuur groothandel) levert en doorbelast middels de maandfactuur (waarop bijv. ook de BQT afname staat; aanneemsom is aparte factuur). Voorbeelden van vrije verstrekkingen zijn smaakversterkers (maggi), decafé koffie en koekjes. Peper en zout dienen door Cateraar kosteloos aan de gebruikers te worden verstrekt en worden geacht te zijn verwerkt in de aanneemsom of artikelprijzen.
4. Alle producten die door Opdrachtnemer verkocht worden dienen duidelijk zichtbaar voorzien te zijn van een verkoopprijs en, bij artikelen die niet voorverpakt verkocht worden, productinformatie. Deze productinformatie bevat minimaal hoofdingrediënten, allergie-informatie en het soort vlees of dat het product vegetarisch is.

## **F. Rapportage**

Cateraar gaat akkoord met het periodiek aanleveren van een kwartaalrapportage, telkens voor de 15<sup>e</sup> van de maand volgend op een afgesloten kwartaal. De inhoud en vorm van deze kwartaalrapportage wordt na gunning afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en dient minimaal de volgende punten te bevatten:

- Kassa-omzet, per dag en per maand
  - Aantal gebruikers per dag
  - Gemiddelde besteding per maand
  - Banquetingomzet per maand
  - Afnamerapportage (in aantallen) van afgenomen services zoals vermeld in de banquetingmap
  - Uitgevoerde kwaliteits- en hygiënecontroles incl. op hoofdlijnen de resultaten hiervan
- Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende eisen of voorwaarden aan de managementrapportage te stellen en Opdrachtnemer dient hier gehoor aan te geven.

## **G. Facturatie**

Cateraar zorgt ervoor dat haar facturatie aan de volgende voorwaarden voldoet:

- Facturen dienen per kalendermaand digitaal te worden verzonden aan [facturen@hollandcasino.nl](mailto:facturen@hollandcasino.nl).
- Er dienen twee separate facturen te worden verstuurd: een factuur voor de overeengekomen vaste kosten (aanneemsommen) en een maandfactuur voor de variabele kosten van afgesloten maand. De variabele kosten betreffen o.a.:
  - Banqueting bestellingen
  - Vrije verstrekkingen
  - Extra uren-inzet

Alle variabele kosten mogen alleen gefactureerd worden indien er door Opdrachtgever schriftelijk opdracht toe is verstrekt.

- Alleen bestellingen die volledig in de kalendermaand waar de factuur betrekking op heeft, zijn geleverd, mogen op de eerstvolgende maandfactuur worden gefactureerd.
- Op de factuur en / of de bijlagen van de factuur moeten minimaal de volgende gegevens worden vermeld:
  - Maand waarover wordt gefactureerd
  - Vestiging waarvoor wordt gefactureerd
  - Contract- of referentienummer van Opdrachtgever
  - Soort levering
  - Totaalbedrag per levering
  - Totaalbedrag per kostenplaats en grootboekrekeningnummer (zoals opgegeven door HC)
  - Totaalbedrag factuur, incl. en excl. BTW
  - Volledige bedrijfsnaam Opdrachtnemer incl. adresgegevens
  - KVK-nummer
  - Betalingsgegevens
- Achter iedere factuur moet een specificatie worden toegevoegd, waarop alle gefactureerde bestellingen eenduidig worden gespecificeerd door vermelding van minimaal de volgende criteria:
  - Ordernummer / nummer bestelling
  - Datum bestelling
  - Datum levering
  - Opgegeven kostenplaats en grootboekrekeningnummer per bestelling
  - Geleverde artikelen / diensten
  - Bedrag per artikel / dienst
  - Totaalbedrag per bestelling

- Bij facturen betreffende banqueting en/of vrije verstrekking dienen als bijlage / specificatie alle van onderliggende schriftelijke opdrachten van Opdrachtgever (bijv. aanvraagformulier banqueting) en in geval van vrije verstrekkingen de desbetreffende factuur van de leverancier van Opdrachtnemer.  
Opdrachtgever is gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst te allen tijde gerechtigd andere en/of aanvullende Eisen aan de facturatie te stellen.

## H. Gebruikerstevredenheidonderzoek

Cateraar gaat akkoord met het periodiek meten van de klanttevredenheid middels een Gast- cq. GebruikersTevredenheidsOnderzoek (GTO) zoals hieronder beschreven. Opdrachtnemer levert hiertoe na gunning een concept vragenlijst / enquête aan. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen vervolgens de definitieve inhoud en de manier van uitzetten van het GTO af. Bij een verschil van mening over de inhoud en onderzoeksopzet heeft Opdrachtgever de doorslaggevende stem.

Het GTO wordt minimaal één maal per jaar gehouden. Opdrachtgever bepaalt of het gewenst is om het GTO vaker in te zetten en op welke momenten dit gehouden wordt. Het eerste GTO zal ongeveer een half jaar na de start van de dienstverlening plaats vinden.

Het GTO wordt onderverdeeld in vragen categorieën. Per categorie worden één of meerdere vragen gesteld. In ieder geval de volgende categorieën zullen deel uitmaken van het GTO:

- breedte assortiment
- beschikbaarheid assortiment
- variatie menucyclus
- prijsstelling
- klantvriendelijkheid medewerkers
- wachttijden
- communicatie over assortiment, menucyclus, acties/thema's, etc.
- verzorging banqueting
- Kwaliteit producten lunchvoorziening en banqueting

De uitkomsten van elk GTO worden op twee manieren beoordeeld: per vragencategorie en als totaalscore voor het gehele GTO. Afhankelijk van de score dient Opdrachtnemer een actie in te zetten en/of kent Opdrachtgever een bonus of malus toe, en wel als volgt:

- Ten eerste dient per categorie de gemiddelde score van alle respondenten minimaal een 6 (bij een schaal van 1-10) te bedragen.  
Indien de gemiddelde score bij een of meerdere categorieën lager is dan een 6, dient Opdrachtnemer binnen twee weken na bespreking van de uitkomsten een Plan van Aanpak in te dienen bij Opdrachtgever. Uit dit Plan van Aanpak blijkt welke acties Opdrachtnemer in gaat zetten om de tevredenheid op de betreffende categorieën te verbeteren.  
Een half jaar na het vorige GTO, waarin er op een of meerdere categorieën een gemiddelde score lager dan 6 is behaald, wordt er een nieuw GTO uitgevoerd. Indien de gemiddelde scores bij dit nieuwe GTO op dezelfde categorieën wederom lager dan 6 bedragen, kan Opdrachtgever er toe besluiten om Opdrachtnemer een malus van € 1.000,- toe te kennen.
- Ten tweede wordt er voor de gemiddelde totaalscore van alle respondenten voor het gehele GTO een bonus of malus toegekend aan Opdrachtnemer volgens de volgende staffel:

<i>Totaalscore GTO</i>	<i>Bonus</i>	<i>Malus</i>
> 9	€ 2.000,-	n.v.t.
> 8, ≤ 9	€ 1.000,-	n.v.t.
> 7, ≤ 8	n.v.t.	n.v.t.



$> 6, \leq 7$	n.v.t.	€ 1.000,-
$> 5, \leq 6$	n.v.t.	€ 2.000,-
$\leq 5$	n.v.t.	€ 5.000,-