

# KIEZEN VOOR WAARDE EN DE BESTE PRIJS- KWALITEITS- VERHOUDING IN DE CONTRACT- CATERINGSECTOR



Een gids voor particuliere en openbare  
klantorganisaties



MET DE FINANCIËLE STEUN VAN DE  
EUROPESE COMMISSIE





# **KIEZEN VOOR WAARDE EN DE BESTE PRIJS-KWALITEITS- VERHOUDING IN DE CONTRACT- CATERINGSECTOR**

Een gids  
voor particuliere en openbare  
klantorganisaties



# INHOUDSOPGAVE

<b>Samenvatting</b>	<b>6</b>
<b>Woordenlijst</b>	<b>9</b>
<b>Inleiding</b>	<b>11</b>
Hoe gebruikt u de gids?	13
<b>Hoofdstuk I – De noodzaak inzien van kwaliteitsvolle cateringdiensten</b>	<b>14</b>
I. 1. Waarom een gids voor de contractcateringsector?	14
I. 2. De contractcateringsector in een oogopslag	16
I. 2. a. Aanhoudende groei	17
I. 2. b. Belanghebbenden	17
I. 3. Waarom kwaliteit ertoe doet	20
<b>Hoofdstuk II – Wettelijk EU-kader</b>	<b>22</b>
II. 1. EU-richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten	22
II. 2. EU-strategie inzake overheidsopdrachten	23
<b>Hoofdstuk III – omschrijven van het begrip “kwaliteit”</b>	<b>24</b>
III. 1. Kwaliteitscriteria om in overweging te nemen	25
III. 1. a. Aanwerving en arbeidsvoorwaarden van personeel	25
III. 1. b. Hygiëne en voedselveiligheid	27
III. 1. c. Voedingscriteria en kwaliteit van het voedsel	28
III. 1. d. Duurzaamheidsoverwegingen	29
<b>Hoofdstuk IV – Kwaliteitsoverwegingen verwerken in de aanbestedingsprocedures</b>	<b>31</b>
IV. 1. Vóór de aanbesteding	31
IV. 1. a. Voorafgaand bezoek aan de locatie	31
IV. 1. b. Het bestek en de criteria opstellen	32
IV. 2. Tijdens de aanbesteding	35
IV. 2. a. Offertes vergelijken en selecteren	35
IV. 2. b. Abnormaal lage offertes identificeren	36
IV. 2. c. Overwegingen voor de gunning van de opdracht	37
IV. 3. Na de aanbesteding	38
IV. 3. a. Toezien op de juiste uitvoering van de opdracht	38
IV. 3. b. Opdrachten aanpassen aan veranderende omstandigheden	39

<b>Bijlage I - De inhoud van de service definiëren</b>	<b>40</b>
Verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de klantorganisatie en de dienstverlener	40
<b>Bijlage II - Evaluatierichtlijnen: Een voorbeeld van hoe u opdrachten gunt op basis van kwaliteitscriteria</b>	<b>43</b>
Stap 1 – Het belang van kwaliteit boven prijs bepalen	43
Stap 2 - Het belang bepalen van verschillende categorieën en specifieke kwaliteitscriteria	44
Categorie	44
Bepaling van het belang	44
Stap 3 – Kwaliteitsbeoordeling	47
3. 1. Prijsevaluatie	47
3. 2. Kwaliteitsbeoordeling	47
3. 3. Definitie van de beoordelingscriteria	48
3. 4. Voorbeeld	49
3. 5. Resultaat	55
<b>Bijlage III – Wettelijke bepalingen</b>	<b>56</b>
<b>1. Wettelijk EU-kader in detail</b>	<b>56</b>
1. 1. EU-richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten	56
<b>2. Uitsluitings-, selectie- en gunningscriteria</b>	<b>61</b>
2. 1. Uitsluitingscriteria	61
2. 2. Selectiecriteria (specificaties vereist)	63
2. 3. Gunningcriteria	67
<b>3. Aankondiging van opdrachten</b>	<b>67</b>



## SAMENVATTING

Deze gids is het resultaat van overleg tussen sectorvertegenwoordigers en de sociale partners in de EU-lidstaten, over de wijze waarop we kunnen waarborgen dat bij de aanbesteding van diensten in de contractcateringsector rekening gehouden wordt met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Deze gids kwam tot stand met de steun van de Europese Commissie.

Hoewel kwaliteit altijd een belangrijk aandachtspunt is, vallen klantorganisaties meestal terug op de prijs, aangezien dat een objectief gunningscriterium is dat minder snel in twijfel kan worden getrokken. Bovendien kampen klantorganisaties vaak met heel strikte economische beperkingen, waardoor de laagste prijs vaak het enige criterium is. Concurrenieren op prijs alleen kan echter leiden tot een neerwaartse spiraal voor de uiteindelijke dienstverlening en arbeidsomstandigheden met enorme potentiële waardeverliezen voor de klanten, werknemers, gebruikers en de gehele sector.

De contractcateringsector is uitermate competitief en aanbesteders zouden samen met de klantorganisaties een concurrentie moeten nastreven die niet alleen is gebaseerd op de prijs maar ook op de kwaliteit van de dienstverlening. De contractcateringsector wordt daarnaast gekenmerkt door eindgebruikers die sterk afhankelijk zijn van de geleverde diensten, zoals patiënten in ziekenhuizen of schoolkinderen - die gewoonlijk weinig tot geen keuze hebben in de dienstverlening die zij ontvangen.

Tegelijkertijd behoren contractcateringbedrijven tot een arbeidsintensieve sector die sterk afhankelijk is van zijn personeel om kwaliteitsdiensten te kunnen aanbieden. Daarom is het erg belangrijk om naar behoren te investeren in de vereiste human resources, bijvoorbeeld door passende training te voorzien, zodat de vaardigheden van het personeel beter kunnen worden afgestemd op de specifieke behoeften van de klantorganisatie. De sociale dimensie komt overal in de gids tot uiting, en met name de noodzaak om de bestaande bedrijfstak-cao's na te leven. De gids verschaft verder een overzicht van de EU-wetgeving die op overheidsopdrachten van toepassing is en legt uit wat het belang daarvan is voor de contractcateringsector.

Hoewel men het er in de sector wel over eens is dat een selectie van de beste waarde inhoudt dat kwaliteit belangrijker is dan een interessante prijs, is kwaliteit erg moeilijk te meten. Om antwoord te krijgen op de vraag hoe kwaliteit kan worden omschreven en naar waarde geschat, buigen we ons over enkele categorieën waarin kwaliteit van het hoogste belang is - van arbeidsomstandigheden tot voedingscriteria, hygiëne en duurzaamheid. Ook tonen we hoe deze kwaliteitsoverwegingen verwerkt kunnen worden in de verschillende fasen van het aanbestedingsproces. Om dit te illustreren, geeft de gids enkele goede praktijkvoorbeelden uit verschillende EU-lidstaten.

In deze gids worden zes hoofdaanbevelingen gedaan om klantorganisaties te helpen bij hun aanbestedingsproces:

### 1. Kies op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding.



Klantorganisaties dienen bij het bepalen van de kwaliteitscriteria die volgens hen belangrijk zijn en die de basis van de aanbestedingsprocedure zullen vormen, ruimte te scheppen om bij de keuze van de beste offerte ook kwaliteit in aanmerking te kunnen nemen. Hiertoe mogen de kwaliteitscriteria niet te restrictief zijn. Klanten die hun kwaliteitscriteria vastleggen moeten tevens rekening houden met de geldende richtlijnen en bestaande regels, en in het bijzonder met de bedrijfstak-cao's. Door zich aan zulke vooraf vastgelegde normen te houden, wordt niet alleen voorkomen dat klantorganisaties bij elke aanbesteding nieuwe normen moeten opstellen, maar wordt er tevens voor gezorgd dat bedrijven een uniforme dienstverlening aanbieden en er een gelijk speelveld wordt gecreëerd. Zo kan de concurrentie meer op kwaliteit en creativiteit worden gebaseerd.

### 2. Wijs abnormaal lage offertes af.

Die drukken immers de kwaliteit van de aangeboden contractcateringdiensten omlaag, vaak ten koste van fatsoenlijke arbeidsomstandigheden.



### 3. Leg een duidelijke verdeling van de verantwoordelijkheden vast.



Ook al wordt de dienst zelf bijna uitsluitend verzorgd door de dienstverlener, toch draagt de klantorganisatie ook verantwoordelijkheden ten aanzien van de locatie waar de dienstverlener werkzaam zal zijn. Het is de taak van de klantorganisatie om een goede dienstverlening mogelijk te maken door de juiste infrastructuur te voorzien (om bv. dienstverleners in staat te stellen te voldoen aan de duurzaamheidscriteria, moet de locatie over een geschikte infrastructuur beschikken voor de conservering van voedsel en de afvalverwerking).

### 4. Betrek alle partijen vanaf de start bij het proces.

Het is in het belang van de klantorganisatie om ervoor te zorgen dat inschrijvers over zoveel mogelijk informatie beschikken over de locatie, de eindgebruikers en de vereiste dienstverlening. Deze gids raadt klantorganisaties aan om aan het begin van de aanbestedingsprocedure de locatie te bezoeken en Vraag en Antwoordsessies te organiseren om de inschrijvers in staat te stellen betere en op maat gemaakte offertes uit te werken.



**5. Respecteer duidelijk vastgelegde tijdslijnen.** Hoewel de meeste aanbestedingen duidelijke aanwijzingen bevatten over het tijdsbestek en de deadlines waaraan inschrijvers zich moeten houden, moet de klantorganisatie zich bij de beoordeling van en besluitvorming over de offertes eveneens aan uiterste termijnen houden. Als het te lang duurt voordat de beoordeling van een offerte is afgerond, is het mogelijk dat de offerte niet langer in overeenstemming is met de financiële realiteit (bv. inflatie, loonindexering).



**6. De naleving van het contract waarborgen.** Zodra er een beslissing is genomen en een dienstverlener de opdracht heeft gekregen, moet de klantorganisatie regelmatig controleren of de bepalingen van het contract wel volledig worden nageleefd. Dit is van het grootste belang om een eerlijke concurrentie op de markt te verzekeren, gebaseerd op naleving van de overeengekomen kwaliteitsnormen. Opdrachten behoren verder een jaarlijkse herzieningsclausule te bevatten om rekening te houden met veranderende omstandigheden (bv. inflatie, loonindexering).



Natuurlijk is kwaliteit erg situatiegebonden. Ze is in grote mate afhankelijk van de specifieke vereisten van de klantorganisatie, en daarom biedt deze gids een heel palet aan kwaliteitsoverwegingen die klantorganisaties in acht zouden kunnen nemen. In de bijlage stellen we een basismethodologie voor om de verschillende criteria te beoordelen en af te wegen, evenals een basisgids die u stap voor stap door een aanbestedingsprocedure leidt.





## WOORDENLIJST

**Abnormaal lage offertes:** offertes waarbij de voorgestelde prijs of aangerekende kosten abnormaal laag zijn in verhouding tot de gevraagde werkzaamheden, materialen of dienstverlening. Om dit te evalueren, doet u er goed aan na te denken over de arbeidskosten en de totale kostprijs van het contract. De richtlijn inzake overheidsopdrachten bepaalt dat inschrijvers worden uitgesloten indien de abnormaal lage prijs die zij voorstellen het gevolg is van het niet-naleven van de bedrijfstak-cao's of de sociale- of arbeidswetgeving.

**Beste waarde:** dit concept probeert een systeem tot stand te brengen waarbij verschillende elementen, die te maken hebben met de kwaliteit van de dienstverlening, worden geschaald en meegewogen in de prijs. Zo kan die offerte worden geëvalueerd die het best aan de specifieke behoeften en voorkeuren van de klant voldoet en juist daarom de economisch voordeligste offerte is, zonder de geldende bedrijfstak-cao's uit het oog te verliezen.

**Aanbesteding/contractsuitgave<sup>1</sup>:** procedures toegepast om offertes te ontvangen van bedrijven die om arbeids-, leverings- of dienstencontracten concurreren in het kader van een aanbesteding/contractsuitgave.

**Klantorganisatie:** aanbestedende organisatie of dienst die voedingsdiensten wil inkopen. In deze gids betekent "klant" aanbestedende organisaties en diensten in en buiten de Europese Unie, die momenteel cateringdiensten inkopen of zich daarop voorbereiden.

**Opdracht of Contract:** alle bepalingen die de klantorganisatie aan het cateringbedrijf binden in het kader van de dienstverlening. De term opdracht verwijst naar een openbare offerte, en de term contract naar de relatie tussen de klant en de dienstverlener (het cateringbedrijf).

**HACCP:** HAZARD ANALYSIS CONTROL CRITICAL POINT (risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen: gevarenanalyse en kritische punten) HACCP-normen zien erop toe dat voedsel beschermd wordt tegen biologische, chemische en fysieke risico's die het eindproduct onveilig maken. Het HACCP-systeem is van belang in alle fasen van het proces, variërend van de ontvangst en opslag van de voedingsmiddelen, de voedselproductie en de bijbehorende voorbereidende processen, tot de verpakking en distributie ervan.

**Dienstverlener:** in deze gids is dat het contractcateringbedrijf.

**Succesvolle inschrijver:** het bedrijf waaraan de opdracht wordt gegund.

**Inschrijver:** het bedrijf dat zich kandidaat stelt om deel te nemen aan de door de klant georganiseerde aanbestedingsprocedure.

**Inschrijving:** de **offerte** die door de dienstverlener wordt ingediend in antwoord op de aanbestedingsprocedure.

<sup>1</sup> In Nederland is van een aanbesteding alleen sprake als de opdrachtgever aanbestedingsplichtig is (meestal bij overheden). In het vrije bedrijfsleven spreekt men van een contractsuitgave. De term "aanbesteding" in deze brochure doelt op beiden, zowel op aanbesteding in de engere zin als op de meer vrije contractsuitgave.

**Aanbestedingsprocedure:** competitie tussen verschillende dienstverleners om een opdracht te mogen uitvoeren. Het begrip "uitnodiging tot inschrijving" verwijst specifiek naar de gunning van een opdracht in de openbare of particuliere sector. Uitnodigingen tot inschrijving zijn van nature meer gereguleerd in de openbare dan in de privésector, met wettelijke bekendmakingstermijnen die gerespecteerd moeten worden (de aankondiging van de aanbesteding en de bekendmaking van de gunning).

**Overgang van een onderneming:** We spreken van een overgang van een onderneming wanneer een bedrijf of een deel van een bedrijf wordt overgenomen door een andere werkgever, als gevolg van een fusie of overdracht van het management, overeenkomstig de relevante nationale bepalingen tot uitvoering van EU-richtlijn 2001/23/EG inzake de onderlinge aanpassing van de wetgevingen der lidstaten betreffende het behoud van de rechten van de werknemers bij overgang van ondernemingen, vestigingen of onderdelen van ondernemingen of vestigingen.

**Gebruiker:** "eindconsument", de consument (bv. studenten/leerlingen, werknemers, senioren of patiënten) die de service van de dienstverlener aan het eind van de keten gebruikt. In de contractcateringsector worden gebruikers gekenmerkt door hun afhankelijkheid – ze hebben vaak weinig of geen keuze over wat ze eten en waar ze eten; dat wordt immers door de klantorganisatie voor hen bepaald.



## INLEIDING

Deze gids wil overheidsorganen en particuliere bedrijven helpen dienstverleners van topkwaliteit te selecteren in aanbestedingen voor contractcateringdiensten. De gids werd samengesteld door **FoodServiceEurope** - de federatie die de contractcateringsector op het niveau van de EU vertegenwoordigt - en **EFFAT** - Europese Federatie voor Voeding, Landbouw en Toerisme, de vakbondsorganisatie die de werknemers in de contractcateringsector vertegenwoordigt-, zijnde de sociale partners in de contractcateringsector. Dit in nauwe samenwerking met vertegenwoordigers van de sector uit verschillende EU-lidstaten en met de steun van de Europese Commissie. Deze gids probeert klantorganisaties aan te moedigen om bij het gunnen van opdrachten ook naar de kwaliteitscriteria te kijken en hun selectie dus niet te beperken tot het bod met de laagste prijs.

Krachtige richtlijnen instellen is des te belangrijker in een sector waar kwaliteit een daadwerkelijke impact heeft op de gebruikerservaring en waar de risico's die voortvloeien uit dienstverlening van inferieure kwaliteit groot zijn. Omdat de sector te maken heeft met kwetsbare gebruikers zoals patiënten in ziekenhuizen, senioren in bejaardentehuizen of schoolkinderen, moet deze uitzonderlijk hoge hygiënische normen hanteren. De sector werkt bovendien met voedselproducten die aan bederf onderhevig zijn. Daarom moeten deze producten van topkwaliteit zijn en optimaal geconserveerd worden. Naast deze voorwaarden zijn er nog een aantal kwaliteitsoverwegingen die inherent zijn aan de contractcateringsector, zoals voedingswaarden, keuze, duurzaamheid en ethische overwegingen.

De gids is het resultaat van een krachtig engagement van de hele sector om deze overwegingen hoog op de agenda te plaatsen bij beslissingen over het gunnen van opdrachten in aanbestedingsprocedures voor cateringdiensten. Daarom wil deze gids advies geven over hoe kwaliteit in de sector kan worden gedefinieerd, wat in aanmerking moet worden genomen bij het opstellen van kwaliteitscriteria, en hoe we kwaliteit boven prijs moeten stellen bij het selecteren van dienstverleners. De gids is als volgt gestructureerd:

**Hoofdstuk I** bevat een overzicht van de contractcateringsector en zet de argumenten uiteen voor het belang van deze gids. Er wordt gekeken naar de specifieke kenmerken van de gebruikersgroepen en maakt een noodzakelijk onderscheid tussen de verschillende segmenten.

**Hoofdstuk II** zet het wettelijk EU-kader uiteen waarbinnen deze richtlijnen zijn vastgelegd. Hoewel de contractcateringsector binnen de speciale regeling voor de EU-verordening inzake overheidsopdrachten valt, biedt de EU-wetgeving evengoed waardevolle inzichten over hoe een passend evenwicht tussen prijs en kwaliteit kan worden bereikt. Een meer gedetailleerd overzicht van de EU-wetgeving inzake overheidsopdrachten wordt gegeven in bijlage III.

**Hoofdstuk III** buigt zich over de definitie van kwaliteit en biedt een breed palet aan criteria die klantorganisaties in overweging kunnen nemen bij de selectieprocedure. Om beter te illustreren hoe kwaliteit gemeten kan worden, bevat dit deel ook enkele goede praktijkvoorbeelden uit heel Europa.

**Hoofdstuk IV** kijkt naar de wijze waarop kwaliteitsoverwegingen in de praktijk kunnen worden toegepast in de hele aanbestedings- en selectieprocedure. Het onderstreept de noodzaak om de verwachtingen van de gebruikers in overweging te nemen en biedt richtlijnen over hoe meer aandacht kan worden geschonken aan kwalitatief betere offertes. Ook vestigt het de aandacht op de noodzaak om passende controle en evaluatiemechanismen in het leven te roepen, zodat de opdracht naar behoren wordt uitgevoerd.

Op basis van bovengenoemde criteria vormt de bijlage van deze gids een toolbox voor klantorganisaties om kwaliteitscriteria op te stellen, aanbestedingsprocedures uit te voeren en opdrachten te gunnen. Er wordt eveneens dieper ingegaan op de EU-wetgeving inzake overheidsopdrachten en hoe deze kan worden toegepast op de sector (zelfs wanneer deze niet verplicht is).

#### WAT VINDT U IN DEZE GIDS?

- Een overzicht van de sector en zijn specifieke eigenschappen
- Een praktische samenvatting van de EU-wetgeving en initiatieven op dit gebied
- Richtlijnen voor organisaties die cateringdiensten willen inhuren, over hoe zij kwaliteit kunnen definiëren
- Goede praktijkvoorbeelden uit heel Europa
- Een toolbox voor organisaties die cateringdiensten willen inhuren, zodat zij kiezen voor de beste waarde bij de aanbestedingsprocedure.

## Hoe gebruikt u de gids?

<b>Inzicht in de contractcateringsector</b> p. 14-21 	<b>Omschrijven van het begrip 'kwaliteit'</b> p. 24-30 Bijlage II p.43-46 	<b>Opstellen van criteria</b> p. 32-34 Bijlage II p. 43-46 Bijlage III p. 61-67 
<b>Aanbestedingsprocedure</b> p. 35-39 Bijlage I p. 40-42 	<b>Voorbeelden en tools</b> Bijlage I p. 40-42 Bijlage II p. 43-55 Bijlage III p. 56-71 	<b>Tips &amp; aanbevelingen</b> p.24-39 

Gebruikers van de gids moeten:

- 1.** bepalen aan welke kwaliteitscriteria zij de voorkeur geven in de te verlenen service, waarbij zij zich kunnen laten inspireren door de criteria gedefinieerd in Hoofdstuk III en in Bijlage II;
- 2.** een eigen bestek voor de aanbesteding vaststellen, met inachtneming van de geldende bedrijfstak-cao's en waarbij de EU-wetgeving (Hoofdstuk II en Bijlage III) of de nationale goede praktijkvoorbeelden als inspiratiebron kunnen dienen (Hoofdstuk III);
- 3.** een duidelijke en tijdgebonden aanbestedingsprocedure uitvoeren, geïnspireerd op het stappenplan uit Hoofdstuk IV en verder geïllustreerd in Bijlage I, II en III.



# HOOFDSTUK I - DE NOODZAAK INZIEN VAN KWALITEITSVOLLE CATERINGDIENSTEN

## I. 1. Waarom een gids voor de contractcateringsector?

De contractcateringsector levert een grote bijdrage aan de Europese economie, maar kampt ook met een aantal sterke uitdagingen. Doordat een groot aantal bedrijven actief is binnen een relatief beperkte commerciële ruimte, is de concurrentie groot. Maar de grootste uitdaging vloeit voort uit de specifieke kenmerken van deze sector, die beheerst wordt door de onderlinge relatie tussen het contractcateringbedrijf, de klantorganisatie en de gebruiker. Contractcateringbedrijven sluiten voornamelijk kortdurende contracten met hun klanten, hetgeen een flexibiliteit vereist waaraan de bedrijven en hun medewerkers zich moeten aanpassen. Klantorganisaties zijn bovendien meestal niet de eindgebruikers van de service, waardoor ze de neiging kunnen hebben te kiezen voor goedkopere offertes, hetgeen ten koste gaat van de kwaliteit van de maaltijden en de dienstverlening.

Als er enkel en alleen op prijs wordt geconcurrereerd, kunnen bedrijven die speciaal op maat gesneden of kwalitatieve diensten aanbieden, uit de markt worden verdreven. Of erger nog, het kan leiden tot een neerwaartse spiraal inzake de kwaliteit van de dienstverlening en de arbeidsomstandigheden – met enorme potentiële verliezen voor de klanten, werknemers, gebruikers en de sector als geheel.

Deze gids hoopt deze trend tegen te gaan door kwaliteit centraal te stellen bij aanbestedingen voor cateringdiensten en het risico op een vertekende en oneerlijke concurrentie te verminderen. Door advies te verstrekken over hoe kwaliteit door klantorganisaties naar waarde kan worden geschat, hopen we de gunning van opdrachten op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding te vereenvoudigen, om het proces zo transparanter te maken en grotere synergiën te scheppen tussen de klantorganisaties en de inschrijvers.

De cateringbranche moet niet alleen aan de verwachtingen van de gebruikers tegemoetkomen, maar streeft er ook naar deze te overtreffen. Europese gebruikers verwachten **kwaliteit**; een **brede voedselkeuze met voldoende variatie; comfort en** een esthetisch aangename omgeving (akoestiek, decoratie, meubilair, enz.); **aantrekkelijke, gevarieerde distributiemethoden**; een focus op **voedingswaarde**; uitermate **hygiënische en veilige voedingswaren** en **informatie** over de geserveerde maaltijden. Aan al deze criteria voldoen en toch een redelijke prijs bieden, kan een hele uitdaging zijn, vooral in een sector die steeds meer concurrentie van commerciële diensten krijgt.

In een sector die sterk afhankelijk is van zijn arbeidskrachten, betekent kwaliteit ook dat moet worden toegezien op adequate arbeidsomstandigheden en correcte salarisniveaus, met volledige inachtneming van de bestaande bedrijfstak-cao's, passende training, gezondheids- en veiligheidsvoorschriften en constructieve relaties tussen werkgever en werknemers. Wanneer de dienstverleners verder gaan dan de wettelijke of contractuele bepalingen, moet de toegevoegde waarde daarvan worden erkend.

Klantorganisaties die cateringdiensten inhuren, staan vaak voor een dilemma. Zij moeten de beste oplossing kiezen die rekening houdt met hun noden en beperkingen, in het bijzonder financiële beperkingen, maar tegelijk tegemoetkomen aan bestaande professionele praktijken en de vele wettelijke bepalingen die inherent zijn aan cateringdiensten. Hoewel kwaliteit altijd een belangrijke overweging is, vallen de meeste klantorganisaties toch vooral terug op de prijs. Dat is immers een objectief gunningscriterium dat minder snel in twijfel kan worden getrokken. En omdat ze bovendien vaak kampen met heel strikte financiële beperkingen, kan dat ertoe leiden dat de laagste prijs bijna het enige criterium is.

Deze gids wil **klantorganisaties die een beroep doen op cateringdiensten helpen** bij het opstellen van een aanbestedingsprocedure die tot de selectie van die offerte leidt die effectief het beste aansluit bij de behoeften van alle betrokkenen partijen: klantorganisaties, dienstverleners en gebruikers.

Deze gids wil klantorganisaties die cateringdiensten inhuren verder bewust maken van het belang van een grondige kwaliteitscontrole tijdens de gehele contractperiode. Een gebrekkige controle leidt immers tot oneerlijke concurrentie.

Door naast de prijs ook de kwaliteit centraal te stellen in de gunningsbeslissing, worden hopelijk die cateringbedrijven gewaardeerd die binnen hun activiteiten de **naleving van bijkomende sociale waarden** promoten -verder dan de geldende bedrijfstak-cao's-, of die zich in hun dienstenaanbod nog meer toeleggen op **kwaliteit**.

Kortom, voortbouwend op de eerste gids uit 2006 hoopt deze gids nog meer transparantie te bieden in het selectie- en gunningsproces, om zo de kwaliteit te helpen meten en de behoeften van alle betrokken partijen beter te weerspiegelen. Wij streven naar de hoogste kwaliteitsnormen in de contractcateringsector.

## I. 2. De contractcateringsector in een oogopslag

Contractcatering is een unieke sector die sterk verschilt van andere restaurantdiensten – contractcateringdiensten worden door derden op contractbasis uitbesteed aan gespecialiseerde bedrijven.

De contractcateringsector in de EU omvat de diensten die nodig zijn om maaltijden te bereiden en te verstrekken aan mensen die werkzaam zijn en/of wonen in gemeenschappen: kantoren, crèches, scholen, ziekenhuizen, bejaardentehuizen, gevangenissen, legerkazernes, enz. Als die activiteiten worden toevertrouwd aan een dienstverlener, heet dit contractcatering.

Contractcatering heeft de volgende eigenschappen:

- Het bestaan van een schriftelijk contract tussen de klantorganisatie en de dienstverlener
- De verplichting om aan bestaande overeenkomsten te voldoen, bv. de geldende bedrijfstak-cao's die in het betrokken land van kracht zijn, of andere voorwaarden die van toepassing zijn op een overdracht van het management, overeenkomstig de Europese voorschriften inzake de overgang van ondernemingen
- Een duidelijk omschreven groep gebruikers die de ontvangen service vaak niet zelf kan kiezen (zogenoeten 'gebonden consumenten')
- Speciale belemmeringen die voortvloeien uit het feit dat de dienst wordt verzorgd op de locatie van de klantorganisatie, volgens een organisatiemethode die specifiek is voor die organisatie
- Een sociale prijs die gewoonlijk aanzienlijk lager is dan de prijs van een maaltijd in commerciële cateringdiensten.

### In cijfers

Uit een enquête die Gira Food Service in 2013 in 15 EU-lidstaten uitvoerde, bleek dat contractcaterers **6,1 miljard maaltijden produceerden met een totale omzet van 25,4 miljard euro.**

De 15 geanalyseerde landen waren goed voor:

- **88%** van de totale **sociale cateringmarkt in de 28 EU-lidstaten, geraamd op 82 miljard € (inclusief in-house dienstverlening)**
- **93%** van de totale uitbesteede omzet in de 28 EU-lidstaten (**27,3 miljard €**)



## CATERINGDIENSTEN IN EUROPA IN EEN OOGOPSLAG



Meer dan  
**600.000**  
**mensen**  
werkzaam in de  
sector in Europa



Elk jaar meer  
dan **6,1 miljard**  
maaltijden bereid



Elke dag  
**67 miljoen**  
**consumenten**  
bediend



Totale omzet:  
meer dan **25,4**  
**miljard euro per**  
**jaar**

### I. 2. a. Aanhoudende groei

Ondanks de ongeëvenaarde groei van online ontwikkelingen en telecommunicatie in de afgelopen tien jaar, blijven de woon-werkafstanden voor veel mensen alsmaar toenemen, evenals de trend dat beide ouders buitenshuis werken.

De uitbesteding van diensten is in alle sectoren toegenomen vanwege de vele bedrijven en andere organisaties - zowel in de openbare als de privésector - die zich in toenemende mate bewust worden dat het uitbesteden van cateringdiensten hen in de gelegenheid stelt om hun aandacht, tijd en middelen te concentreren op hun kernactiviteiten. Voor de klantorganisatie en de eindgebruiker biedt deze beslissing in principe een meerwaarde.

Tegelijkertijd zijn contractcateringbedrijven professioneler geworden in hun dienstverlening. Zo werken zij bijvoorbeeld samen met diëtisten, die menu's op maat maken voor specifieke groepen klanten, zoals kinderen op scholen.

### I. 2. b. Belanghebbenden

#### Wie zijn de klantorganisaties?

De klanten in de contractcateringsector zijn organisaties die de voorbereiding en verstrekking van maaltijden uitbesteden aan een dienstverlener. Dit kunnen zowel particuliere als openbare instanties zijn en zowel bedrijven als overheidsdiensten, kleuterdagverblijven, scholen, ziekenhuizen, bejaardentehuizen, gevangenissen, legerkazernes, enz.

#### Wie zijn de dienstverleners?

Dienstverleners variëren van pan-Europese of multinationale ondernemingen tot lokale bedrijfjes, en hun rol kan variëren van eenvoudige technische bijstand tot het verstrekken van bereide maaltijden, tot zelfs het volledige beheer van de cateringdiensten op de locatie(s) van de klant. 'Dienstverleners' omvatten ook het personeel dat de service verricht in het kader van het contract van het bedrijf. De bedrijven zijn verplicht zich te houden aan de bepalingen van de richtlijn van de Raad betreffende het behoud van de rechten van de werknemers bij overgang van ondernemingen, zoals beschreven in de nationale wetgeving.

## Wie zijn de gebruikers?

De contractcateringsector is in zoverre uniek, dat hij moet worden afgestemd op de specifieke behoeften van verschillende soorten gebruikers, die in hoge mate bepalend zijn voor het vereiste type diensten. Dat komt doordat de gebruikers in de sector vaak erg kwetsbaar zijn, met heel specifieke voedselvereisten:

- Op scholen zijn de gebruikers **schoolkinderen**: dieetvoorschriften en voedingswaarden, gevarieerde en evenwichtige maaltijden zijn hier van cruciaal belang, maar ook de presentatie van het voedsel en de vriendelijkheid van het personeel. Scholen kunnen onder andere extra medewerkers aanstellen om schoolkinderen tijdens de cateringservice bij te staan. Die medewerkers moeten niet alleen de algemene regels en instructies van de directie opvolgen, maar ook de voorschriften van de onderwijsautoriteit, de gezondheidsdienst of andere bevoegde instanties. Zij zijn verantwoordelijk voor het bewaren van de orde en het melden van incidenten aan hun leidinggevenden en aan de directeur van de school. Verder kunnen zij gevraagd worden om schoolkinderen te helpen bij taken zoals bijvoorbeeld het schillen van fruit. Daarom moeten zij een zekere basiskennis bezitten van EHBO, sanitaire normen en hygiënische voorschriften voor de omgang met voedingsmiddelen en dranken en de conservering daarvan. Op scholen bieden veel dienstverleners bovendien aangepaste menu's aan voor schoolkinderen met voedselallergieën en voedselintoleranties.
- In ziekenhuizen zijn de gebruikers **patiënten**: maaltijden moeten hier worden afgestemd op individuele behoeften, en hygiëne is van het grootste belang om ieder risico op kruisbesmetting te vermijden. Wegwerpplastic en afvalverwerking zijn andere aspecten die cateringdiensten in ziekenhuizen onderscheiden van die in andere segmenten, evenals de noodzaak om maaltijden op heel specifieke tijdstippen te leveren.
- In verzorgingstehuizen zijn de gebruikers **ouderen**: speciale dieetvoorschriften en extra hulp bij het verstrekken van de maaltijden kan hier aangewezen zijn.
- In particuliere bedrijven of bij de overheid zijn de gebruikers **werknemers**: zij verlangen mogelijk een grotere keuze en meer variatie in het menu en hechten bovendien meer belang aan hogere kwaliteitscriteria zoals duurzame voedingsmiddelen, biologisch van oorsprong of afkomstig van lokale producenten.

Andere gebruikers zijn leger en politiediensten, lokale veiligheidsdiensten in kazernes, gevangenen, studenten op universiteiten, enz.



### KWALITATIEVE SCHOOLMAALTIJDEN - FOODSERVICEEUROPE

FoodServiceEurope heeft een Model School Food Standard (modelnorm voor schoolmaaltijden) uitgewerkt met als doel de kwaliteit van de schoolmaaltijden te verbeteren en de Europese kinderen gezonde voedingsgewoonten aan te leren.

De modelnorm voor schoolmaaltijden geeft advies over voedsel en dranken die tijdens en buiten de lunchtijd door de school worden verstrekt, inclusief voedingsadvies en aanbevelingen over de voedingsbehoeften van de belangrijkste leeftijdsgroepen op Europese scholen.

Overeenkomstig het basisbeginsel van een gezonde voeding, vormt variatie de grondslag. Scholen worden aanbevolen gedurende de week een zeer uiteenlopend menu aan te bieden met een grote variatie aan fruit, groenten, granen, zetmeelhoudende voedingsmiddelen, vlees, vis en zuivelproducten.

Naast voedingsadvies, bv. aanbevelingen over de verscheidenheid aan voedingsproducten en de regelmaat waarmee die worden geserveerd, bevat de norm ook aanbevelingen over de voedingswaarde van de producten, om ervoor te zorgen dat de verstrekte voedingsmiddelen voedzaam zijn en dat de samenstelling van schoolmaaltijden met deze voedingsmiddelen bijdraagt tot een evenwichtige voeding.

Ten slotte beveelt deze norm aan dat scholen in de mate van het mogelijke, aanpassingen maken voor leerlingen met bijzondere behoeften, rekening houdend met medische restricties en culturele voorschriften. Tevens bevat de modelnorm tips en richtlijnen voor het creëren van een fijne schoolomgeving die gezonde eetgewoonten bevordert.

Deze aanbevelingen zijn niet bedoeld om nationale normen te vervangen, maar om een referentienorm te bieden in Europa en waar nodig bestaande adviezen aan te vullen. [Bekijk de gids online.](#)

### I. 3. Waarom kwaliteit ertoe doet

Een aantal intrinsieke eigenschappen van de contractcateringsector maken dat klantorganisaties in hun selectieprocedures extra aandacht moeten besteden aan kwaliteit:

- Cateringdiensten hebben te maken met **verse producten en goederen die erg snel bederven**, en er bestaat dus een groot gezondheidsrisico als de kwaliteit ervan niet naar behoren wordt gewaarborgd. De veiligheid van voedingsmiddelen **moet worden gegarandeerd** om voedselvergiftiging of voedselproblemen te vermijden.
- Contractcatering is een sector die zich vaak op **kwetsbare segmenten van de bevolking** richt. De kwaliteit van de verstrekte dienstverlening en voeding kan een fundamentele rol spelen in het welzijn van de gebruikers; bijvoorbeeld in scholen, verzorgingstehuizen en ziekenhuizen. De contractcateringsector heeft zich aan deze specifieke kenmerken aangepast door gespecialiseerd personeel aan te stellen (bv. diëtisten die speciale menu's uitwerken), controles uit te voeren en risicoanalyses te maken, overeenkomstig de vereisten van de klantorganisaties.
- De gebruikers zijn afhankelijk van de keuzes die door de klantorganisaties worden gemaakt en hebben zelf **weinig of geen invloed op de kwaliteit van de voeding die zij consumeren**. Daarom is het van het grootste belang dat de sector een positieve reputatie behoudt en naar de gebruikers toe een imago uitstraalt van een kwaliteitsbewuste sector.
- In deze **arbeidsintensieve sector** zijn contractcateringbedrijven afhankelijk van de vakkundigheid van hun personeel om kwalitatieve diensten te kunnen aanbieden. Daarom moet er absoluut op worden toegezien dat werknemers eerlijk behandeld worden, dat al hun rechten worden gewaarborgd en dat er naar behoren wordt geïnvesteerd in de vereiste human resources, inclusief door middel van training.

Beslissingen die uitsluitend op de prijs zijn gericht, leiden vaker naar **een inferieure kwaliteit** van de:

- **maaltijden** (bv. goedkopere voedingswaren en minder oog voor hygiëne en voedselveiligheid);
- **service** (minder personeel aanstellen, gebruik van minder geschoold personeel, enz.);
- **arbeidsvoorwaarden** (bv. door een toename van grijs/zwart werk of illegale tewerkstelling; verlaging van de arbeidskosten door verkeerde toepassing van andere collectieve arbeidsovereenkomsten, omdat die goedkoper zijn en de dienstverlener in staat stellen een lagere prijs te bieden).

De laagste prijs kiezen, kan tevens zware gevolgen hebben voor de concurrentie, want offertes van betere kwaliteit (en een hogere prijs) krijgen zo geen kans op de markt. Het is van fundamenteel belang om een gezonde concurrentie te bewaren in het aanbestedingsproces, om ruimte te laten voor kwaliteit en creativiteit en een oneerlijke concurrentie door onrealistisch lage prijzen te vermijden. Maar omgekeerd, als een klantorganisatie voor een aanbesteding een maximumprijs instelt die geen realistische weerspiegeling is van de aanbevelingsspecificaties, loopt ze het risico om helemaal geen offertes te krijgen. Klantorganisaties dienen de maximumprijzen dus nauwkeurig te bekijken om te zien of die in overeenstemming zijn met de specificaties.

Het gunnen van opdrachten voor cateringdiensten op basis van de prijs alleen is doorgaans schadelijk voor de sector en de Europese economie als geheel. Deze praktijk kan bedrijven stimuleren om de kosten zo laag mogelijk te houden, hetgeen soms ten koste van de kwaliteit van de maaltijden en dienstverlening gaat. Dit is bijgevolg schadelijk voor de bevordering van een gezonde en duurzame voeding, wat toch het uitgangspunt moet zijn bij het verstrekken van maaltijden, in het bijzonder aan kwetsbare groepen consumenten.



## HOOFDSTUK II - WETTELIJK EU-KADER

### II. 1. EU-richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten

De Europese Unie heeft een omvangrijk wettelijk kader uitgewerkt voor overheidsopdrachten. Het voornaamste juridische instrument is richtlijn 2014/24 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten<sup>2</sup>

De richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten stippelt de regels uit voor overheidsopdrachten in de Europese Unie, met inbegrip van de verschillende soorten procedures, uitsluitings-, selectie- en gunningscriteria waaraan openbare klantorganisaties ("aanbestedende diensten") zich moeten houden. Helaas, is het wettelijk kader van de EU niet van toepassing op aanbestedingen voor particuliere afnemers. Zij kunnen dus naar eigen believen hun criteria voor de betrokken opdracht kiezen. De sociale partners moedigen particuliere afnemers niettemin aan om bij hun aanbestedingsprocessen inspiratie te putten uit de EU-wetgeving en er rekening mee te houden.

Als algemeen beginsel verplichten de Europese voorschriften bedrijven of organisaties die meedoen aan een aanbesteding zich te houden aan de geldende sociale, milieu- en arbeidsnormen die zijn ingesteld door de Europese en nationale wetgeving, de bedrijfstak-cao's of bepaalde internationale bepalingen uit het sociaal, milieu- en arbeidsrecht<sup>3</sup>.

De contractcateringsector valt buiten het toepassingsgebied van de algemene richtlijn en behoort tot de beperktere regeling voor "sociale en andere specifieke diensten" beschreven in artikel 74 en volgende van de richtlijn, in het geval dat de opdrachten een bepaald bedrag overschrijden – 750 000 EURO. De lidstaten zijn dus niet gebonden aan de meeste regels van de richtlijn. Wel moeten ze nationale regels opstellen voor het gunnen van deze diensten, om ervoor te zorgen dat de aanbestedende diensten de beginselen van transparantie en gelijke behandeling van ondernemers naleven. De procedures die op nationaal niveau moeten worden ingesteld, moeten de aanbestedende diensten in staat stellen rekening te houden met de specifieke kenmerken van de betrokken diensten.

Ongeacht het toepassingsgebied, biedt de EU-wetgeving waardevolle inzichten in hoe men een passend evenwicht kan bereiken tussen prijs en kwaliteit. Verdere details betreffende de wetgeving, EU-regels over uitsluitings-, selectie- en gunningscriteria en aankondigingen van overheids-opdrachten vindt u in Bijlage III. Deze dienen als algemeen advies voor klantorganisaties (deze zijn niet verplicht maar bieden niettemin een nuttig kader).

<sup>2</sup> Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten en tot intrekking van Richtlijn 2004/18/EG, Publicatieblad van de Europese Unie L 94 van 28.3.2014, p. 65

<sup>3</sup> Limitatief opgesomd in bijlage X bij richtlijn 2014/24/EU.

## II. 2. EU-strategie inzake overheidsopdrachten

De nieuwe richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten verschaft een kader voor een flexibelere manier van aanbesteden. Het markeerde het begin van een verschuiving van een "zuiver administratieve aanpak" naar een "strategische en behoeftegerichte aanpak". De richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten uit 2014 is niet in alle EU-lidstaten gelijk ten uitvoer gebracht. In de praktijk hebben aanbestedende diensten niet ten volle gebruik gemaakt van de nieuwe mogelijkheden om overheidsopdrachten te gebruiken als strategisch instrument ter bevordering van duurzame, sociale beleidsdoelstellingen en innovatie. Om deze tekortkomingen in de nationale omzetting te verhelpen, publiceerde de Europese Commissie in oktober 2017 een Mededeling over "Succesvolle overheidsopdrachten in en voor Europa"<sup>4</sup>.

Die Mededeling bespreekt een aantal initiatieven om de uitvoering van overheidsopdrachten in de EU te verbeteren, inclusief de Gids "Sociaal kopen" en geeft vervolgens advies over innovatief inkopen. De Commissie wil ook meer goede praktijkvoorbeelden uitwisselen betreffende strategische aanbestedingen in de verschillende sectoren. Daarom bevordert ze de publicatie van informatiegidsen die toelichten hoe men de beste waarde in aanbestedingsprocedures kan selecteren. Een ander onderdeel van de strategie is het professionaliseren van openbare klantorganisaties, door klanten aan de hand van een instructiegids te tonen waaraan ze moeten denken bij een aanbestedingsprocedure.

Tegelijkertijd worden de lidstaten aangemoedigd om in het veld vrijwillige doch concrete actie te ondernemen om de inspanningen van de Commissie aan te vullen.

Klantorganisaties worden op hun beurt aangemoedigd om de EU-Gids "Sociaal kopen" te raadplegen, die nuttige aanbevelingen bevat over hoe men rekening kan houden met sociale overwegingen bij overheidsopdrachten. Deze gids wordt momenteel herzien.

<sup>4</sup> [Mededeling van de Europese Commissie COM\(2017\)572 over "Succesvolle overheidsopdrachten in en voor Europa"](#)



## HOOFDSTUK III - OMSCHRIJVEN VAN HET BEGRIP "KWALITEIT"

Dit hoofdstuk adviseert klantorganisaties over de kwaliteitscriteria die ze in overweging kunnen nemen als ze aanbestedingsspecificaties opstellen, aanbiedingen vergelijken en dienstverleners selecteren. De argumentatie voor zo'n sterke focus op kwaliteit, zoals uiteengezet in de inleiding, is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de sector kwaliteitsvolle offertes op prijs stelt en geen beslissingen neemt enkel en alleen op basis van de prijs. De onderstaande lijst met criteria moet door klantorganisaties zorgvuldig worden beoordeeld om te bepalen welke kwaliteitsoverwegingen voor hun gebruikers het belangrijkste zijn en waar een hogere kwaliteit volgens hen de hoogste meerwaarde oplevert. Waarschijnlijk verschilt dit geval per geval.

Deze lijst biedt geen limitatieve opsomming van criteria, maar geeft een breed overzicht dat als leidraad kan dienen bij de aanpak van aanbestedingsprocedures. Hij weerspiegelt een palet aan kwaliteitsoverwegingen die door de hele sector als waardevol worden gezien en die dus bijgevolg kunnen helpen bij het bepalen van de prijs die klantorganisaties bereid zijn te betalen voor hun uitbestede diensten.

Alle kwaliteitscriteria die in een aanbesteding worden meegewogen, moeten betrekking hebben op het onderwerp van de opdracht, niet op de aanbestedende onderneming, en moeten een idee geven van wat er van de inschrijvers verwacht wordt in termen van eigenlijke dienstverlening.

Dit hoofdstuk behandelt enkel het begrip "kwaliteit" en gaat niet in op het afwegen van het belang van de verschillende kwaliteitscriteria. (een methode voor het wegen en rangschikken van criteria wordt in bijlage I gegeven). In het volgende hoofdstuk biedt de gids ook advies over hoe u deze criteria kan verwerken in elke fase van het aanbestedingsproces.

Vergeet niet dat er voor verschillende van de onderstaande criteria al gespecialiseerde gidsen werden gepubliceerd. De lidstaten worden aangemoedigd om bij het opstellen van kwaliteitscriteria zoveel mogelijk de bestaande gidsen te gebruiken <sup>5</sup>.



### AANBEVELING

Als klantorganisaties aanbestedingsprocedures opstellen, moeten ze op de hoogte zijn van alle bestaande kwaliteitscriteria of conventies die reeds in hun lidstaat van kracht zijn.

<sup>5</sup> Enkele voorbeelden zijn o.a. de EU-Gids Sociaal kopen, die in het vorige hoofdstuk werd genoemd, of de EU-publicatie "Public Procurement of Food for Health Technical Report on the School Setting" (Europese Commissie en Maltees voorzitterschap van de EU, 2017).



### III. 1. Kwaliteitscriteria om in overweging te nemen

Hieronder vindt u enkele voorbeelden van kwaliteitscriteria. De klantorganisaties moeten er rekening mee houden dat criteria die betrekking hebben op de naleving van wettelijke vereisten, verplicht zijn. Met andere woorden, inschrijvers met een offerte die niet aan deze criteria voldoet, moeten worden uitgesloten. Verplichte criteria zijn bijvoorbeeld het naleven van alle bepalingen inzake het arbeidsrecht of het leveren van bewijs van een passende aansprakelijkheidsverzekering. Verdere details over zulke criteria vindt u in Bijlage II.

Verder bevat Bijlage III ook een lijst met wat de EU beschouwt als verplichte uitsluitings-, selectie- en gunningscriteria, zoals omschreven in de EU-wetgeving inzake overheidsopdrachten. Hoewel die criteria niet verplicht zijn in aanbestedingen voor particuliere afnemers, moedigen we alle klantorganisaties aan ze toch in aanmerking te nemen.

#### III. 1. a. Aanwerving en arbeidsvoorwaarden van personeel

Goed gereguleerde arbeidsvoorwaarden en voorlichting en raadpleging van werkgevers en werknemers leiden niet alleen tot minder geschillen, maar nog belangrijker, tot minder gezondheids- en veiligheidsrisico's. Bovendien hebben eerlijke en transparante verloningsstructuren een positieve impact op het behoud van ervaren personeel, hun motivatie en hun arbeidsvreugde, en als gevolg daarvan op de kwaliteit van hun prestaties. Om goede dienstverleners te vinden, dienen klantorganisaties hun inschrijvers om bewijs te vragen dat zij aan de wettelijk bindende arbeidsvoorwaarden voldoen en of ze eventueel nog bijkomende gunstige systemen voor hun personeel hebben uitgewerkt.

Bedrijven die aan een aanbestedingsprocedure deelnemen, moeten aantonen dat ze volledig in overeenstemming zijn met de in hun rechtsgebied geldende bedrijfstak-cao's, alsook dat ze de lokale arbeidsvoorschriften naleven (iedere aanwijzing van zwart of grijs werk moet vanaf het begin worden uitgesloten). De kwalificaties en behandeling van het personeel en het bedrijfsbeleid om gelijke kansen te garanderen, dienen eveneens in aanmerking te worden genomen. Aangezien contractcatering een arbeidsintensieve activiteit is, kunnen de kwaliteit van het management en de bekwaamheid van de medewerkers die het contract moeten uitvoeren een merkbaar verschil maken.

- De klantorganisatie moet erop toezien dat het **personeelsbeleid zoals de inschrijvers dat voorzien, goed overeenstemt met de gevraagde dienstverlening** en afgestemd is op de voorstellen in hun offertes. Een inschrijver die in zijn of haar offerte belooft alleen verse voedingsmiddelen te zullen gebruiken, kan bijvoorbeeld niet tegelijkertijd beweren dat het mogelijk is om met een heel klein of laaggeschoold team van koks en assistenten te werken.
- **De betaling van bijdragen** zoals sociale zekerheid en belastingen, alsook passende verzekeringen voor het personeel, moet zorgvuldig worden gecontroleerd en een reden voor uitsluiting zijn als het bewijs daarvan niet kan worden geleverd.

- De **rechten van werknemers moeten worden gerespecteerd**, overeenkomstig de nationale en Europese wetgeving betreffende de vertegenwoordiging, voorlichting en raadpleging van werknemers. Dit geldt des te meer in geval van overgang van ondernemingen, conform **de vereisten van nationale regels tot uitvoering van de EU-richtlijn 2001/23/EG** inzake de onderlinge aanpassing van de wetgevingen der lidstaten betreffende het behoud van de rechten van de werknemers bij overgang van ondernemingen, vestigingen of onderdelen van ondernemingen of vestigingen.
- Klantorganisaties dienen erop toe te zien dat het personeel **goed opgeleid is en regelmatig wordt bijgeschoold inzake de omgang met voedingswaren, zodat** hoge normen inzake hygiëne en voedselveiligheid worden gegarandeerd. Dit is des te belangrijker in de contractcateringsector, omdat het niet adequaat hanteren van voedingswaren in deze sector grote risico's inhoudt, bv. voedselvergiftiging of kruisbesmetting in ziekenhuizen. Het aantal uren training en de specifieke inhoud van de opleiding door interne en externe docenten kunnen eveneens in aanmerking worden genomen.
- De **algemene kwalificaties van het personeel** zijn een ander aspect dat kan worden overwogen, bv. het aantal personeelsleden, hun ervaring, het niveau van de beroepsopleiding, het opleidingsplan tijdens de looptijd van de dienstverlening, of bredere criteria zoals de beoordeling van het personeel en motiverende praktijken. In het kader van een overeenkomst uit 1999 hebben EFFAT en FoodServiceEurope zich ertoe verbonden om gespecialiseerde opleidingen in de cateringbranche te bevorderen.

Andere elementen die in overweging kunnen worden genomen zijn: de aanwerving van sociaal zwakkere of gehandicapte personen voor zover dit verenigbaar is met de aard van de te leveren service. De bevordering van gelijke kansen voor mannen en vrouwen en non-discriminatie op basis van ras. Alsook de kansen die het bedrijf verschaft aan mensen die niet tot de gebruikelijke arbeidskrachten behoren – bv. 50 plussers of langdurig werklozen.

## ZORGEN VOOR EEN GOEDE PERSONEELSOPLEIDING BELGIË

België heeft momenteel één opleidingscentrum per gewest. Elk van die centra wordt gesubsidieerd door een percentage (zo'n 0,6%) van de loonmassa die door de werkgevers wordt betaald. Zij stellen de werknemers uit de contractcateringsector in de gelegenheid om gespecialiseerde opleidingen te volgen en hun vaardigheden verder te ontwikkelen.

De sociale partners in België merken echter op dat het belangrijk is dat werkgevers het recht van hun werknemers om aan zulke opleidingsprogramma's deel te nemen, respecteren. Ze moedigen hen dus aan om hun werknemers vrij te geven zodat ze ook daadwerkelijk deze opleidingen kunnen volgen.



## AANBEVELING

De klantorganisaties moeten zich afvragen welke specifieke opleiding de werknemers in hun organisatie nodig hebben om een optimale dienstverlening te kunnen aanbieden, bv. werken met diëtisten op scholen, speciale opleidingen over de omgang met voedingswaren voor ziekenhuizen, enz.

### III. 1. b. Hygiëne en voedselveiligheid

De naleving van duidelijke richtlijnen op het gebied van hygiëne en voedselveiligheid is van het grootste belang voor de contractcateringsector, aangezien de risico's die voortvloeien uit het consumeren van onveilige producten erg groot zijn. Criteria inzake hygiëne en voedselveiligheid die in acht moeten worden genomen zijn:

- **Controle van de voedselvoorraden**, vooral de traceerbaarheid en de identificatie van de herkomst van de voedingswaren is van belang
- **Kwaliteitscontrole**, uitwerken van processen en methoden om de kwaliteit van de gerechten, de service, de ontvangst, de verstrekte informatie, enz. op te volgen.
- **Naleving van de relevante Europese en nationale wetgeving**: Europese Verordening (EG) nr. 852/2004 inzake levensmiddelenhygiëne en nationale regelgeving inzake voedingshygiëne en -veiligheid. De inschrijvers moeten worden gevraagd aan te tonen dat zij de wettelijke bepalingen op dit gebied naleven en dat zij op de hoogte zijn van de HACCP-principes (gevarenanalyses en kritische beheerspunten).

Daarnaast moet de klantorganisatie, met betrekking tot veiligheidscriteria in ruimere zin, veiligheidsvoorschriften bepalen die nageleefd moeten worden op de locatie waar de service wordt verleend:

- **Risicopreventie** (opmaken van een risicopreventieplan, opleiding van een veiligheidsteam, naleving van het preventieplan door het team, enz.).

- **Bescherming van werknemers en gebruikers:** zowel collectieve als individuele bescherming.
- **Noodinterventieprocedures.**

### III. 1. c. Voedingscriteria en kwaliteit van het voedsel

Met de toenemende belangstelling van de gebruikers voor een gezonde levensstijl krijgt voedingskwaliteit steeds meer prioriteit in de sector. Dat is met name belangrijk op school, waar ouders hun kinderen graag zo vroeg mogelijk gezonde eetgewoonten bijbrengen om het risico op zwaarlijvigheid tegen te gaan. Ook in de privésector wordt het steeds belangrijker. De werknemers vragen daar steeds vaker om gezonde opties in kantines en meestal zijn ze ook bereid om een hogere prijs te betalen voor gerechten die volgens hen gezonder zijn.

Voedingscriteria die kunnen worden meegewogen in de aanbestedingen zijn:

- **De aard van de te verstrekken cateringdienst** (keuze/diversiteit van het dagelijkse aanbod, regelmaat van elk type gerecht, enz.) N.B. in die gevallen waar de consumenten specifieke dieetvoorschriften hebben, is "keuze" geen factor om in aanmerking te nemen, bv. op scholen, in ziekenhuizen en in bejaardentehuizen. Klantorganisaties die cateringdiensten inhuren moeten verder in gedachten houden dat die diensten zullen worden verstrekt aan gebonden consumenten
- **Dieetvereisten**, zoals het respecteren van geldende nationale of internationale voedingsnormen (niet-naleving kan hier een reden zijn voor uitsluiting)
- **Hoe levensmiddelen worden bewaard en vervoerd**, zonder eventuele bestaande nationale wetgeving uit het oog te verliezen
- **De manier waarop de voedingswaren zijn geproduceerd**, in het bijzonder hoe fruit en groenten werden geproduceerd, welke conserveringsmiddelen werden gebruikt, enz.

#### NATIONAAL STREEFDOEL VOOR BIOLOGISCHE VOEDING -FINLAND

De Finse regering heeft nationale streefdoelen vastgelegd voor de ontwikkeling van biologische producten. Het doel is: dat tegen 2020 een vijfde van de Finse landbouwgrond biologisch is; dat het volume van de biologische productie gelijk is aan de binnenlandse consumptie; dat de verkoop van biologische voeding in de detailhandel verdrievoudigd is én dat een vijfde van de gerechten die door professionele keukens, scholen en kinderopvangcentra geserveerd worden van biologische aard is. [Hier vindt u verdere informatie.](#)

### III. 1. d. Duurzaamheidsoverwegingen

Naast voeding is het aantonen van engagement voor milieubehoud een kwaliteit die steeds meer gewaardeerd wordt. Daarom kan het worden beschouwd als extra criterium om de kwaliteit van een offerte aan te tonen. Dienstverleners vragen aan bepaalde duurzaamheidsnormen te voldoen - bijvoorbeeld de inkoop van biologische producten, in bepaalde hoeveelheden – kan onrealistisch zijn inzake de prijs en de beschikbaarheid op de markt (vooral wanneer dit gekoppeld wordt aan vereisten inzake lokale bevoorrading). Daarom moeten de klantorganisaties rekening houden met het seizoensaanbod voordat ze bepaalde eisen stellen, om te garanderen dat de dienstverleners op realistische wijze aan de duurzaamheidscriteria kunnen voldoen. Enkele kwalitatieve elementen die een offerte een meerwaarde kunnen geven, zijn:

- **Milieubehoud**, bv. aangetoonde inspanningen om de productieprocessen te verbeteren, door de koolstofvoetafdruk te verkleinen (verder dan wat bij de wet verplicht is) of gerecycleerde materialen te gebruiken;
- **Ethische overwegingen** zoals welke levensmiddelen het bedrijf inkoop, gevoegte met vrije uitloop, duurzaam geteeld vlees en/of vis en of de producten afkomstig zijn van een 'fair trade' bedrijf;
- Of het bedrijf eventuele specifieke **richtlijnen heeft voor afvalverwerking**, bv. het gebruik van minder plastic, recycling, het meten van voedselverspilling of beleidlijnen om erop toe te zien dat etensresten niet worden weggegooid.

Voor nadere details kunnen de klantorganisaties de "Aanbevelingen in verband met Duurzaam Inkopen (GPP)" van de Europese Commissie raadplegen, die beschrijft dat in de procedure voor openbare aanbestedingen duidelijke en verifieerbare milieucriteria voor producten en diensten moeten worden opgenomen<sup>6</sup>.

Met het oog op milieubehoud moeten alle betrokken partijen meewerken om de duurzaamheid van de verstrekte levensmiddelen en diensten te verbeteren. Duurzaamheid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van klantorganisaties én dienstverleners, die overal in de waardeketen moet worden toegepast. Klantorganisaties spelen eveneens een belangrijke rol, aangezien zij meestal verantwoordelijk zijn voor de locatie waar de service zal worden verstrekt. Dienstverleners, klantorganisaties en gebruikers moeten samenwerken. Er zijn voorbeelden van dergelijke samenwerkingsverbanden die het navolgen waard zijn.

<sup>6</sup> [Aanbevelingen van de Europese Commissie in verband met Duurzaam Inkopen](#).



## AANBEVELING

### **Klantorganisaties spelen een sleutelrol om de voordelen van een meer duurzame inkoop nog te vergroten, door:**

- Energiezuinige keukenapparatuur te voorzien. Dit kan leiden tot een flinke verlaging van het energieverbruik.
- Een beperktere selectie van voedsel buiten de piekuren aan te bieden – aan het begin en het einde van de service. Bewezen is dat de hoeveelheid voedselverspilling zo aanzienlijk kan worden verminderd.
- Het personeel trainen in het serveren van passende porties moet worden aangemoedigd om zo beter aan de behoeften van de gebruikers tegemoet te komen en voedselverspilling te vermijden.



## HOOFDSTUK IV - KWALITEITSOVERWEGINGEN VERWERKEN IN DE AANBESTEDINGS PROCEDURES.

In het vorige hoofdstuk werd aangetoond dat kwaliteit een situatiegebonden waarde is die verandert naargelang de gebruikersgroep en de doelstellingen van de klant. Elk criterium moet afzonderlijk worden gewogen, want het relatieve belang ervan kan aanzienlijk veranderen van contract tot contract. Om de manier waarop de sector zijn kwaliteitsoverwegingen afstemt op de aanbestedingen beter te harmoniseren, zijn een aantal nationale of sectorale initiatieven ontwikkeld die een gelijk speelveld moeten verzekeren. In dit deel van de gids wordt nagegaan waar elk criterium in elke fase van het selectieproces een rol kan spelen. Zie Bijlage II voor voorbeelden om kwaliteitscriteria in praktijk te brengen.

### IV. 1. Vóór de aanbesteding

Voordat ze een aanbestedingsprocedure lanceren, kunnen klantorganisaties marktconsultaties verrichten om de aanbesteding voor te bereiden en de marktdeelnemers in te lichten over hun inkoopplannen en -vereisten.

#### IV. 1. a. Voorafgaand bezoek aan de locatie

Om hoogwaardige offertes te verkrijgen die tegemoetkomen aan de behoeften van de klanten en afgestemd zijn op de specifieke diensten die vereist zijn, moeten de inschrijvers een duidelijk beeld krijgen van de locatie en de context waarin zij zullen moeten werken.

Dit kan door voorafgaande bezoeken aan de locatie te organiseren, waar de inschrijvers de kans krijgen om:

- **Te peilen welke investeringen nodig zijn** om de vereiste diensten te verschaffen. Aangezien de dienstverleners op de locatie van de klant moeten werken, waarover zij geen controle hebben, is het van het grootste belang dat zij weten in welke staat die locatie verkeert, of er in apparatuur moet worden geïnvesteerd en wat voor soort verbintenissen zij kunnen aangaan op grond van de werkelijke situatie op het terrein.
- **Een beter beeld te krijgen van de stijl, de sfeer en het imago** dat de klant wil uitstralen naar zijn eindgebruikers. Dat is van het grootste belang om erop toe te zien dat de offertes de juiste toon zetten en de nadruk leggen op de juiste kwaliteitscriteria. Zo wordt onder de inschrijvers een gelijk speelveld gecreëerd en worden creativiteit en innovatie aangemoedigd.
- **Zich bewust te maken van eventuele bestaande kwaliteitsnormen**, om erop toe te zien dat de offertes genoeg middelen voorzien om die normen in stand te houden en te verbeteren.

De klantorganisaties hebben er zelf ook alle belang bij om transparantie te garanderen en **inschrijvers precieze informatie te verschaffen over het beschikbare cateringteam** en het gemiddeld aantal gebruikers op het moment van de aanbestedingsprocedure. Deze informatie kan bijdragen tot voortzetting van het dienstverband en de bescherming van de rechten van de werknemers, overeenkomstig de procedure en de voorschriften van de betrokken nationale cao's, en tot het succes van het toekomstige partnerschap tussen de klantorganisatie en het contractcateringbedrijf.



#### AANBEVELING

De klantorganisaties doen er goed aan om de locatie op voorhand te bezoeken en Vraag & Antwoord-sessies te organiseren, om de dienstverleners in de gelegenheid te stellen een beter op maat gemaakt aanbod te doen, met de juiste kwaliteitsoverwegingen voor de gebruikersgroep.

### IV. 1. b. Het bestek en de criteria opstellen

#### Vaststellen van rollen en verantwoordelijkheden

De klantorganisatie heeft bepaalde verantwoordelijkheden ten aanzien van de locatie waar de dienstverlener moet werken. Met andere woorden, de klantorganisatie moet de juiste infrastructuur verschaffen om de dienstverleners in staat te stellen aan de duurzaamheidscriteria te voldoen. De locatie moet bijvoorbeeld de juiste infrastructuur bezitten voor voedselbewaring en afvalverwerking. Daarom is het aan te raden de respectieve verantwoordelijkheden van de klantorganisatie en de dienstverlener duidelijk te omschrijven voordat de klantorganisatie een reeks kwaliteitscriteria vaststelt. Deze aanpak garandeert dat de offertes aan de verwachtingen van de klantorganisatie voldoen en dat ze kunnen worden vergeleken. Een voorbeeld van een lijst met een verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de klantorganisatie en de dienstverlener wordt in bijlage I gegeven.



#### AANBEVELING

De klantorganisaties moeten een lijst opstellen waarin zij de rollen en verantwoordelijkheden verdelen tussen de klantorganisatie (als eigenaar van de locatie en een deel van de uitrusting) en de dienstverlener (als gebruiker van de locatie en de uitrusting).

De lijst met criteria in hoofdstuk III is niet limitatief, maar verschaft een idee van wat volgens de klantorganisaties belangrijke factoren kunnen zijn om een keuze te maken uit de inschrijvingen. Een voorbeeld van hoe die criteria moeten worden gebruikt vindt u in bijlage II. Bijlage III zet daarentegen de technische specificaties uiteen die vereist zijn volgens het Europese recht inzake overheidsopdrachten.



Zoals hierboven vermeld, is het niet eenvoudig om kwaliteit in aanbestedingsprocedures te verwerken omdat kwaliteit situatiegebonden is, wat betekent dat er geen universele richtlijnen bestaan die klantorganisaties kunnen helpen. Om beter te begrijpen welke kwaliteitscriteria van belang zijn voor individuele gevallen:

- Zou de klantorganisatie **allereerst een uitgebreide lijst moeten opstellen met kwaliteitscriteria die belangrijk zijn voor de eindgebruikers.**

Een bijzonder gegeven in de contractcateringsector is dat de instantie die het dienstenaanbod selecteert niet diegene is die van de dienst uiteindelijk zal gebruiken maken. Daarom is het van cruciaal belang om altijd te starten vanuit het perspectief van de gebruikers, om erop toe te zien dat de service naar behoren is afgestemd.

Een helder inzicht in de voedings- en gezondheidsvereisten van de eindgebruiker (allergieën, intoleranties, leeftijdsgroep of andere kenmerken) kan ervoor zorgen dat de dienst goed is afgestemd op de behoeften van de gebruiker van de dienst.

- Een tweede stap is het afwegen van het belang van **de geselecteerde criteria ten opzichte van elkaar.** Hier hebben we twee verschillende uitgangspunten:
  - Hoeveel waarde hecht de gebruiker aan elk criterium - zijn er bepaalde kwaliteitsaspecten die zij essentieel vinden?
  - Hoeveel waarde hecht de klantenorganisatie aan elk criterium - zou een specifieke kwaliteitsdoelstelling een grote verandering vereisen in de manier waarop de organisatie functioneert?

### Het belang van simpele criteria

Te veel details in aanbestedingscriteria kunnen contraproductief werken. Hoewel het belangrijk is dat de vereisten duidelijk zijn, bestaat bij te veel specificaties het risico dat de concurrentie wordt verstikt en dat de bedrijven zelf geen innovatievere of meer creatieve diensten kunnen aanbieden. **De criteria moeten zo simpel mogelijk worden gehouden** en een stimulans zijn om offertes op te stellen die de kwaliteitsnormen van de klant overstijgen zonder dat dit een al te grote invloed heeft op de prijs.

Dankzij de voorafgaande bezoeken op de locatie krijgen inschrijvers een beter beeld van de kwaliteitscriteria waaraan de klantorganisaties en haar gebruikers het meeste belang hechten, en waar dus de speerpunten van hun dienstenaanbod moeten liggen. Een ander belangrijk aspect om erop toe te zien dat de offertes aansluiten bij de waarden van de klant is om **gedurende het hele aanbestedingsproces een open dialoog in stand te houden**, zodat alle inschrijvers dezelfde kansen krijgen en zich volledig bewust zijn van datgene waar het voor de klant en de gebruikers werkelijk om draait.

Er moet dus een fundamenteel onderscheid worden gemaakt tussen technische specificaties en gunningscriteria – de klantorganisaties worden aangemoedigd om functionele (d.w.z. niet-beschrijvende) technische specificaties te gebruiken en voor gunningscriteria te kiezen die de concurrentie tussen marktdeelnemers bevorderen, met het oog op innovatieve/creatieve diensten.

Verder is het belangrijk om **de vereisten dusdanig op te stellen dat de offertes eenvoudig vergeleken kunnen worden.**



#### AANBEVELING

Klantorganisaties doen er goed aan om hun kwaliteitscriteria niet te restrictief te maken. Wij adviseren om in de aanbesteding duidelijk te vermelden dat de kwaliteitscriteria apart beoordeeld zullen worden, om zo ruimte te laten voor creativiteit.

Daarom moet het bestek details bevatten over bv. de aard van de te verstrekken cateringservice (keuze/diversiteit van het dagelijks aanbod, classificatie van de prijzen, regelmaat waarmee elk type gerecht geserveerd wordt, enz.) en enkele algemene kwalitatieve vereisten zoals voedingseisen (bv. opvolging van bestaande voedingskundige normen in het betrokken land), maar niet al te specifieke informatie bevatten over de diensten die de dienstverlener moet aanbieden om aan die vereisten te voldoen.

Het **bestek moet tevens een beschrijving bevatten van het door de klantorganisatie geplande monitoringsysteem** (of op zijn minst de voornaamste eigenschappen ervan: type en regelmaat van controles, enz.).

#### GEGEVENSVERZAMELING EN -OVERDRACHT: NALEVING VAN DE AVG

Bij het opstellen van het bestek en het voorbereiden van de geplande opdracht, moeten de klantorganisaties zowel rekening houden met de Algemene Verordening Gegevensbescherming van de EU als met de geldende nationale wetgeving inzake gegevensbescherming. Specifieke voorschriften over de verwerking en de overdracht van gegevens moeten eveneens worden nageleefd. Gegevens waarop deze voorschriften van toepassing zijn, zoals gegevens over de werknemers van de dienstverleners (met name bij de overgang van ondernemingen) en gegevens over de gebruikers van de diensten (schoolkinderen, ziekenhuispatiënten, enz.).

Verder moet nog het volgende worden opgemerkt:

- De kwaliteitscriteria moeten duidelijk en ondubbelzinnig zijn, en de rechtvaardiging voor de score van elke offerte dient duidelijk te worden aangegeven.
- Alle opgevraagde documenten moeten bij de offertes/inschrijvingen worden gevoegd.
- Mondelinge presentaties hoeven niet verplicht te zijn: in sommige landen, zoals Finland, worden offertes niet altijd mondeling gepresenteerd.
- In sommige gevallen kan de prijs tijdens de contractperiode nog veranderen.

## IV. 2. Tijdens de aanbesteding

### IV. 2. a. Offertes vergelijken en selecteren

Als de specificaties eenmaal zijn afgerond en de aanbestedingsprocedure is gelanceerd, is het de taak van de klantorganisatie om de inschrijvingen te vergelijken en te selecteren op basis van de kwaliteit van hun voorstel, in vergelijking met de prijs. Bijlage II bevat richtlijnen over hoe de offertes beoordeeld en gerangschikt kunnen worden op basis van vooraf vastgelegde criteria.

Meer dan de praktische beoordeling van offertes hoopt dit hoofdstuk echter advies te verschaffen over hoe men waarde moet toekennen aan moeilijk te meten items, zoals creativiteit, innovatie of globale servicekwaliteit. Er is geen strakke regel over hoe prijs en kwaliteit in evenwicht moeten worden gebracht, noch welk gewicht moet worden toegekend aan de verschillende factoren.

Er kunnen verschillende oplossingen worden overwogen:

- Bedrijven en sociale partners kunnen een **gedragscode** uitwerken om dienstverleners en klantorganisaties ertoe te verbinden de hoogst mogelijke kwaliteit te behalen in de contractcateringsector. Dat betekent dat alle ondertekenaars zich ertoe verbinden kwaliteit boven prijs te plaatsen – vanuit de veronderstelling dat, als alle partijen in een aanbestedingsprocedure die code hebben ondertekend, de algehele kwaliteit zal verbeteren en de concurrentie kan worden opgevoerd op andere criteria dan prijs. Zo'n gedragscode werd bijvoorbeeld ondertekend in Nederland, in alle sectoren die met aanbestedingen werken (zie kader hieronder).
- Op nationaal niveau kunnen regels worden uitgewerkt om **klantorganisaties te verplichten meer belang te hechten aan kwaliteit dan aan prijs bij het beoordelen van offertes**. Italië maakte het bijvoorbeeld als eerste land wettelijk verplicht dat de gunning van opdrachten voor cateringdiensten in de overheidssector meer moet worden gebaseerd op kwaliteit (minimaal 70%) en minder op prijs (maximaal 30%).
- **Klantorganisaties kunnen in het beoordelingssysteem een marge inbouwen voor 'bonuspunten'**, die zouden dan kunnen worden toegekend aan meer subjectieve elementen als innovatie, creativiteit, duurzame praktijken, gebruik van lokale producten, enz.



#### AANBEVELING

Alvorens de aanbestedingsprocedure te starten dienen klantorganisaties te beschikken over een plan om de kwaliteit te meten/evalueren. Dat zal de beoordeling van offertes zo transparant mogelijk maken.

## DE CODE VERANTWOORDELIJK MARKTGEDRAG NEDERLAND

In Nederland hebben inkopers en de sociale partners in verschillende sectoren, waaronder ook de contractcateringsector, een gedragscode ondertekend voor verantwoord gedrag bij aanbestedingen. Oneerlijke marktpraktijken leidden in het verleden vaak tot een negatieve druk op de dienstverleners, waardoor de kwaliteit nogal eens in het gedrang kwam. Daarom probeert die code nu te benadrukken dat in een aanbestedingsprocedure kwaliteit vóór de prijs moet komen.

De code werd opgesteld door de betrokken klantorganisaties, dienstverleners, vakbonden en tussenpersonen, in alle sectoren die gebruik maken van overheidsopdrachten, op basis van de gezamenlijke overtuiging dat een verandering in marktgedrag noodzakelijk en wenselijk is. Hij maakt de weg vrij voor handelstransacties die gebaseerd zijn op vertrouwen en goede prijs-kwaliteitsverhoudingen, en die ook sociale belangen niet uit het oog verliezen.

De code gebruikt een systeem van gele en rode kaarten en een 'Best Practice Award', die bedrijven moet aanmoedigen om respectabele arbeidsomstandigheden te promoten. Hij wordt door de overheid toegepast in de eigen aanbestedingsprocessen. Hoewel deze code geen juridisch bindende kracht heeft, is het in de cateringbranche onmogelijk om lid te worden van de werkgeversorganisatie als men de code niet heeft ondertekend.

De code staat open voor elke organisatie in Nederland. In 2018 hadden meer dan 1300 partijen de gedragscode al ondertekend. Als gevolg hiervan konden prijsverlagende praktijken aanzienlijk worden teruggedrongen.

[Hier](#) vindt u verdere informatie.

### IV. 2. b. Abnormaal lage offertes identificeren

Een 'abnormaal lage' inschrijving wordt omschreven als een inschrijving die op een zodanig niveau wordt geprijsd dat de autoriteit er onder geen beding op kan vertrouwen dat de opdracht naar behoren zal worden uitgevoerd. Abnormaal lage inschrijvingen leiden tot oneerlijke concurrentie tussen cateringbedrijven, slechte arbeidsomstandigheden voor de werknemers en mogelijk zelfs sociale dumping, en zouden daarom automatisch moeten worden uitgesloten van het selectieproces.

Er bestaan verscheidene methoden om abnormaal lage inschrijvingen te identificeren.

- **Opsomming van de kosten** die een marktdeelnemer normaal gesproken zou moeten dragen om de service te kunnen verlenen, zou een goede aanwijzing kunnen geven voor de minimumprijs van een offerte. Elk bod dat aanzienlijk lager is dan de verwachte kosten zou aandachtig moeten worden bestudeerd om te controleren of de fundamentele arbeidswetten volledig worden nageleefd.

- Een abnormaal lage inschrijving kan worden omschreven als een **prijs die ver onder het gemiddelde van alle inschrijvingen ligt**. In Portugal wordt dit gedefinieerd als een procentuele afwijking van de gemiddelde prijs van de ingediende inschrijvingen.
- Aangezien abnormaal lage inschrijvingen meestal slechte arbeidsomstandigheden verhullen, kan een abnormaal lage inschrijving tevens worden omschreven als **een prijs die onder de loonkost ligt**. Dit gebeurt bijvoorbeeld in België.

#### IV. 2. c. Overwegingen voor de gunning van de opdracht

Het is belangrijk dat de **klantorganisatie zich verbindt tot bepaalde deadlines voor het nemen van de uiteindelijke beslissing** en het gunnen van de opdracht. Hoewel de beoordeling en rangschikking van de offertes een langdurig proces kan zijn, is het mogelijk dat als de procedure te lang aansleept, de offerte niet langer de realiteit van het bedrijf weerspiegelt. Vooral de oorspronkelijk voorgestelde prijs kan dan mogelijk niet langer de kosten weerspiegelen, bijvoorbeeld door de inflatie.

Derhalve wordt u aangeraden het hele aanbestedingsproces (aankondiging van de specificaties, beoordeling en selectie van offertes, gunning van opdracht) te laten plaatsvinden binnen een vooraf vastgelegd tijdsbestek. De meeste inschrijvingen verlangen van de dienstverleners dat al hun activiteiten plaatsvinden binnen een bepaalde deadline (voorafgaande bezoeken op de locatie, V&A-sessies, indiening van de offerte) maar meestal gelden er geen verplichtingen voor de klantorganisaties om binnen een bepaald tijdschema een selectie te maken. De klantorganisatie moet dus voor het hele proces een tijdlijn instellen met duidelijke mijlpalen, zowel voor de klantorganisatie als voor de inschrijvers, op het moment van de uitnodiging tot inschrijving.



#### AANBEVELING

Klantorganisaties worden aangeraden voor het hele aanbestedingsproces een tijdlijn in te stellen met duidelijke deadlines voor beide partijen (klantorganisatie én inschrijvers) bij de aanbesteding.

## IV. 3. Na de aanbesteding

### IV. 3. a. Toezien op de juiste uitvoering van de opdracht

Als de opdracht eenmaal is gegund, dient de klantorganisatie te zorgen voor een behoorlijke opvolging van de succesvolle inschrijver, **via monitoring en controle van de contractuele verplichtingen van elke partij**, zoals omschreven in het systeem dat in het bestek van de aanbesteding wordt voorgesteld.

Dit om erop toe te zien dat het gecontracteerde bedrijf de diensten verstrekt waartoe het zich heeft verbonden, maar belangrijker nog, ook volgens de normen waartoe het zich heeft verbonden. Dit is des te belangrijker in aanbestedingsprocedures die meer waarde willen hechten aan kwaliteit dan aan prijs. Als bedrijven bij de uitvoering van de opdracht niet aan alle vereisten voldoen, gaat dat niet alleen ten koste van de eindgebruiker, maar ook van de andere organisaties die de opdracht ten onrechte verloren.

De uitvoering van de opdracht kan bijvoorbeeld worden geëvalueerd door de belangrijkste gesprekspartner van de dienstverlener binnen de klantorganisatie te laten vertellen over zijn of haar ervaring binnen het team dat door de dienstverlener aan de klant is toegewezen. Deze oefening zou regelmatig moeten worden uitgevoerd – bv. om de 6 maanden – en telkens zou dan de kwaliteit van de verstrekte dienst moeten worden vergeleken met de aanvankelijk vastgelegde criteria.

De klantorganisaties kunnen tevens verlangen dat in de offertes ook monitoring en evaluatie door het moederbedrijf van de dienstverlener wordt voorzien, bv. via periodieke inspecties. Die bieden een gestructureerd mechanisme om het afgesproken kwaliteitsniveau te waarborgen en eventuele tekortkomingen te vermijden. Het is aan te raden dat de uitnodiging tot inschrijving het volgende bevat:

- De regelmaat van interne en externe inspecties
- De verdeling van de verantwoordelijkheid onder het managementteam voor het uitvoeren van de inspecties
- Dat inspectiemethoden, bijvoorbeeld interne inspecties, doorgaans worden uitgevoerd met gebruik van speciaal voorbereide schema's, die op hun beurt weer moeten aansluiten bij de vereisten van de opdracht
- Systemen die eventuele neerwaartse afwijkingen ten opzichte van de kwaliteitsnormen zo snel mogelijk corrigeren en kwaliteitsverbeteringen bevorderen
- De frequentie van en methoden voor evaluatie van de inspectieresultaten, om te bekijken of aankopen of investeringen nodig zijn om de vereiste kwaliteitsnormen te behalen
- Documentatie van de kwaliteit, bijvoorbeeld via het gebruik van bewijsvoering voor de inspectieresultaten
- De instructies die het managementteam moet hebben voor het uitvoeren van de kwaliteitsborgingsinspecties.

Aangezien de klanten meestal niet degene zijn die gebruik maken van de diensten, kunnen klantorganisaties tevens **overwegen om de eindgebruikers waar nodig feedback te laten geven bij** de dienstverlening. N.B. dit geldt niet voor die gevallen waar de gebruikers om gezondheidsredenen specifieke voedingsvoorschriften moeten opvolgen of anderszins niet in de positie verkeren om een oordeel uit te spreken, bv. in ziekenhuizen of op scholen. Verder moet worden opgemerkt dat de gebruikers geen zicht hebben op wat er werd afgesproken, en daarom kunnen hun opmerkingen enkel worden gebruikt bij wijze van aanvulling op een bredere evaluatie.



#### AANBEVELING

Het overeengekomen contract moet de kwaliteitsnormen duidelijk vastleggen en een systeem opzetten om de contractuele verplichtingen van elke partij regelmatig te monitoren en te controleren.

### IV. 3. b. Opdrachten aanpassen aan veranderende omstandigheden

Een laatste belangrijke overweging voor het behoud van een hoogwaardige dienstverlening is dat **contracten regelmatig moeten worden aangepast aan veranderende omstandigheden**. De kwaliteitsverbintenis moet van beide kanten komen: de dienstverlener die de overeengekomen diensten steeds zo goed mogelijk moet verstrekken en de klantorganisatie die zich ertoe verbindt een 'levend' contract bij te houden dat doorlopend rekening houdt met veranderingen in bijvoorbeeld arbeidskosten of producten.

Items die kunnen worden opgenomen in een jaarlijkse contractherziening, zijn:

- **Weerspiegeling van de inflatie** (dat houdt contracten dynamisch, vooral bij meerjarige contracten), opname van een automatische bepaling over inflatie (om veranderingen in kosten weer te geven)
- **Rekening houden met de impact van onverwachte hoge kostenstijgingen** van grondstoffen of arbeidskosten
- Overweging van een **compensatieregeling voor niet-geserveerde maaltijden** – als er veel maaltijden niet worden geconsumeerd, kan dat de totale kostprijs aanzienlijk veranderen
- Overweging van een compensatieregeling voor uitzonderlijke omstandigheden zoals stakingen, die van invloed kunnen zijn op het vermogen van de dienstverlener om zijn verplichtingen na te komen
- Evenzo kan het in ziekenhuizen noodzakelijk zijn om rekening te houden met het aantal bezette bedden door patiënten (contracten zijn meestal gebaseerd op het aantal bezette bedden in het ziekenhuis, maar als er geen patiënten zijn, kan dat de totale prijs eveneens behoorlijk beïnvloeden).



## BIJLAGE I - DE INHOUD VAN DE SERVICE DEFINIËREN

De inhoud van de dienst kan sterk veranderen naargelang de werking, de beperkingen en de wensen van de klantorganisatie. Daarom is het aan te raden om de respectieve verantwoordelijkheden van de klantorganisatie en de dienstverlener duidelijk vast te leggen (bijvoorbeeld, is bij de service onderhoud van apparatuur inbegrepen?) voordat de klantorganisatie een reeks kwaliteitscriteria opstelt. Deze aanpak garandeert dat de offertes aan de verwachtingen van de klantorganisatie voldoen en dat ze kunnen worden vergeleken.

De volgende lijst beslaat bijna alle gebieden waarvoor verantwoording moet worden gedragen door hetzij de klantorganisatie, hetzij de dienstverlener. Deze verdeling van de verantwoordelijkheden moet in het bestek worden opgenomen.

Verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de klantorganisatie en de dienstverlener		
Restaurant	Klant	Dienstverlener
Periodiek onderhoud		
Naleving regelgeving		
Dagelijks onderhoud		
Veiligheids- en brandblusapparatuur		
Zware keukenapparatuur	Klant	Dienstverlener
Levering		
Vernieuwing		
Onderhoud		
Reparatie		
Naleving regelgeving		
Apparatuur en software t.b.v. betalingen	Klant	Dienstverlener
Apparatuur (server en kassa's)		
Software		
Voorraden		
Geautomatiseerde betalingsopdrachten		
Systeemonderhoud		
Lichte serviceapparatuur	Klant	Dienstverlener
Levering (basisapparatuur)		
Vernieuwing		



Lichte keukenuitrusting	Klant	Dienstverlener
Levering (basisapparatuur)		
Vernieuwing		
Flexibele kosten	Klant	Dienstverlener
Telefoon (abonnement/gesprekken)		
Water		
Gas		
Elektriciteit		
Verwarming, airconditioning		
Potentiële schoonmaakcontracten en losse arbeidscontracten	Klant	Dienstverlener
Vloeren		
Meer dan 2 meter hoge muren, plafonds, ramen, koepels		
Leidingen		
Afzuigventilatoren		
Kappen		
Vetfilters		
Recycling van gebruikte olie		
Verdelging van ratten en bestrijding van insecten		
Decoratie en signalisatie		
Legen van vetbak		
Afvalverwijdering		
Planten		
Dagelijkse reiniging	Klant	Dienstverlener
Tafels en stoelen		
Lichte en zware keukenuitrusting		
Keuken- en opslagruimtes		
Vloeren en muren onder 2 meter		
Vloeren van eetruimtes		
Diverse benodigdheden	Klant	Dienstverlener
Kantoor- en postbenodigdheden		
Producten voor eenmalig gebruik		
Onderhoudsproducten		
Reinigingsproducten		
Onthardingszout		

Papieren servetten		
Betalingsopdrachten		
Sanitaire benodigdheden (klanten en medewerkers)		
<b>Salarissen en sociale lasten</b>	<b>Klant</b>	<b>Dienstverlener</b>
Inkomstenbelasting op salarissen		
Transportkosten		
Medische controles		
Levering van beroepskleding		
<b>Diversen</b>	<b>Klant</b>	<b>Dienstverlener</b>
Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering		
Risicoverzekering van de huurder		
Bacteriologische controles		
Kosten van dienstvoertuigen		
Diverse kosten voor themadagen		
Kosten van kantooronderhoud		
Bankkosten		
Postkosten		
Administratieve documenten		
Accountantkosten		
Bezoeken/ontvangsten		



## BIJLAGE II - EVALUATIERICHTLIJNEN: EEN VOORBEELD VAN HOE U OPDRACHTEN GUNT OP BASIS VAN KWALITEITSCRITERIA

Deze bijlage moet klantorganisaties die cateringdiensten inhuren een praktisch voorbeeld geven van hoe ze opdrachten kunnen gunnen op basis van kwaliteitscriteria. Dit voorbeeld is zuiver fictief en dient enkel om de criteria en processen die in de kern van de gids worden toegelicht, in praktijk te brengen. In Bijlage III zet de gids de wettelijke bepalingen van de EU voor overheidsopdrachten uiteen. Die kunnen tevens nuttige richtlijnen verstrekken voor particuliere inkopers en daarom worden alle gebruikers aangeraden ze bij hun aanbestedingsprocedures in aanmerking te nemen.

### Opdrachten gunnen op basis van kwaliteit

Hierbij moeten drie belangrijke stappen worden gevolgd.

- **STAP 1** – Het belang bepalen van kwaliteit ten opzichte van de prijs.
- **STAP 2** – Bepalen welk belang wordt gehecht aan verschillende kwaliteitscategorieën en welk relatief belang onder elke categorie wordt gehecht aan specifieke kwaliteitscriteria. N.B. Sommige voorgestelde criteria zijn bindend en worden ook als zodanig aangeduid. Niet aan deze criteria tegemoetkomen betekent automatisch uitsluiting uit het selectieproces.
- **STAP 3** – De verschillende criteria beoordelen om te bepalen wie de dienstverlener "met de beste waarde" is, wanneer de opdracht is aangekondigd en offertes van de verschillende contractcateringbedrijven zijn ingediend, conform stappen 1 en 2.

Deze drie stappen worden hieronder nader uitgewerkt en van voorbeelden voorzien.

### Stap 1 – Het belang van kwaliteit boven prijs bepalen

Om het voorstel te kiezen dat de beste waarde vertegenwoordigt overeenkomstig de kwaliteits- en de prijscriteria, kan de volgende formule worden gebruikt om uit te komen op de totale score van het voorstel:

$$\text{Score van het bod} = \text{kwaliteitsscore} + \text{prijscore}$$

Het is aan de klantorganisatie om vast te leggen welk belang ze wil hechten aan de kwaliteitsscore, in vergelijking met de prijscore. Hoe hoger de score, des te meer belang er aan kwaliteitscriteria wordt gehecht.

Om de creativiteit te stimuleren en de hoogst mogelijke kwaliteitsnormen te bereiken, wordt de klantorganisatie aanbevolen zo veel mogelijk belang te hechten aan de kwaliteitsscore.

## Stap 2 - Het belang bepalen van verschillende categorieën en specifieke kwaliteitscriteria

Met deze stap kunnen de klantorganisaties die cateringdiensten inhuren, bepalen welke categorieën kwaliteitscriteria het belangrijkste zijn voor hun kwaliteitsevaluatie, door een uiteenlopend percentage punten toe te kennen voor de kwaliteitsscore:

Categorie	Bepaling van het belang
Contractcateringpersoneel	<p>Veel punten betekent dat de dienstverlener zich volledig inzet om een kwaliteitsvol sociaal beleid te voeren, bijvoorbeeld door het personeel geregeld passende training te verschaffen of gunstige arbeidsomstandigheden te verzekeren (bv. met betrekking tot loon, sociale bescherming, gezondheid en veiligheid, rechten van de werknemers). De richtlijn betreffende de overgang van ondernemingen waarborgt de tewerkstelling van het bestaand personeel, met de nodige flexibiliteit voor de dienstverlener om erop toe te zien dat het personeel voldoet aan de behoeften van het nieuwe contract (zo kan er extra personeel worden aangeworven of kunnen bestaande werknemers worden opgeleid).</p> <p>In deze categorie kunnen klanten tevens rekening houden met het niveau van gespecialiseerde opleidingen voor specifieke sectoren zoals diëtisten voor scholen, opleidingen in de omgang met voedingswaren voor ziekenhuizen, enz. De offerte kan bijvoorbeeld een samenvattend opleidingsplan omvatten voor de duur van het contract.</p>
Contractbeheer	<p>Het cijfer dat hier wordt gegeven verwijst naar het belang dat aan de vaardigheden van het contractbeheer wordt toegekend, hun ervaring en de ondersteunende diensten binnen het contractcateringbedrijf.</p> <p>Bedrijven kunnen tevens een coördinatieplan voorstellen voor het personeel van het bedrijf met het centrale beheer: beschrijving van het coördinatieplan, opsomming van de soorten indicatoren die worden beschreven, opsomming van de strategieën en algemene criteria die worden beschreven.</p>
Contractuele activiteiten	<p>Indien de kwaliteit van het contractbeheer en het operationele plan op de locatie, inclusief aspecten zoals de samenstelling van het bedrijfsteam, van primair belang is voor de klant, dan moeten de meeste punten aan deze kwaliteitscategorie worden toegekend.</p>

Inhoud van de service/het maaltijdenplan	Klantorganisaties die het grootste belang hechten aan aspecten van het voorgestelde maaltijdenplan, zoals de diversiteit van voedingswaren, voedingswaarden, keuzemogelijkheden (indien van toepassing), moeten een groot aantal van hun punten aan deze categorie geven. Bedrijven kunnen ook technische informatie aan hun maaltijdenplan toevoegen, afhankelijk van de dieetvoorschriften..
Het bedrijf	Het cijfer dat wordt toegekend aan de algemene kwaliteit van het cateringbedrijf, inclusief aspecten als ethiek, filosofie, compliance management-systemen of interne gedragscodes, komt hier tot uiting.
Kwaliteitscontroles en -normen	<p>Procedures op basis van de HACCP principes (risico-inventarisatie voor voedingsmiddelen: gevarenanalyse en kritische punten) bv. interne HACCP controles of andere officiële voedselveiligheidscontroles die de afgelopen twee jaar zijn uitgevoerd, certificeerbare kwaliteitssystemen die door internationale organisaties zijn erkend (ISO 9001: 2000, ISO 22000).</p> <p>Specificatie van de milieumaatregelen die het bedrijf heeft genomen met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Besparing en efficiënt gebruik van water, energie en materialen.</li><li>• Milieukosten van de levenscyclus</li><li>• Ecologische productiemethoden en procedures.</li><li>• Productie en afvalbeheer</li><li>• Gebruik van ecologische materialen.</li></ul>

Vervolgens kunnen klantorganisaties onder elke categorie het belang van specifieke kwaliteitscriteria kiezen. De klant moet punten toekennen aan specifieke aspecten die samen voor elke categorie het totale puntenaantal uitmaken.

Als we bijvoorbeeld 60 punten toekennen aan kwaliteit en 40 punten aan prijs (stap 1), moeten we deze 60 punten verspreiden over de verschillende kwaliteitscriteria. Zo zou u bijvoorbeeld 17 punten kunnen toekennen aan het cateringpersoneel, 5 aan contractbeheer, 20 aan contractuele activiteiten, 10 aan de inhoud van de service en 8 aan het cateringbedrijf. Bij de puntentelling dient men ook rekening te houden met de extra kosten die het gevolg zijn van de verbetering van de kwaliteit.

Vervolgens kunt u uit de mogelijke criteria die onder elke categorie worden geïdentificeerd, die criteria kiezen die aansluiten bij uw prioriteiten. In de categorie contractbeheer kunt u bijvoorbeeld de genoemde 5 punten toekennen aan:

- Kwalificatie van het managementteam (3 punten)
- Ervaring van het managementteam (2 punten)

Dezelfde bewerking moet worden verricht met betrekking tot mogelijke criteria in de overige kwaliteitscategorieën.

Als u eenmaal een beslissing hebt genomen over het belang dat u aan de kwaliteitscriteria en aan het relatieve belang van de geïdentificeerde criteria wenst te hechten, moet er een aanbestedingsprocedure worden gelanceerd. Afhankelijk van de aard van het contract moeten er contractueel vastgelegde procedures worden gerespecteerd.

Voordat u een opdracht gunt, met name in die opdrachten waarvoor aanbestedingsvoorschriften gelden (zie bijlage III – wettelijk kader) moet u eerst het volgende onderzoeken:

- Zijn er bedrijven die ongeschikt geacht worden voor de te verrichten taken? Aanwijzingen zijn hier het niet betalen van belastingen of sociale premies, een strafblad of andere overtredingen. Overheidsinstanties die binnen de Europese Unie cateringdiensten inhuren, zijn verplicht om bepaalde offertes automatisch uit te sluiten (zie bijlage III). Particuliere bedrijven moeten tevens dienstverleners uitsluiten die niet aan de minimaal verplichte vereisten voor de sector voldoen, zoals naleving van het geldende arbeidsrecht of de bedrijfstak-cao's.
- Zijn er bedrijven die niet tegemoetkomen aan de fundamentele selectiecriteria wat betreft ervaring en capaciteiten? Deze bedrijven mogen niet in de gunningsfasen worden opgenomen.

Als u eenmaal ongeschikte bedrijven hebt uitgesloten en die bedrijven hebt geselecteerd die wel aan de selectiecriteria voldoen, wordt de beste waarde verkregen door de eerder gekozen criteria te evalueren.

## Stap 3 – Kwaliteitsbeoordeling

Nadat de inschrijvingen zijn ingediend, evalueert de klantorganisatie de offertes. De offertes die niet overeenstemmen met de uitsluitingscriteria of vereiste specificaties, zoals genoemd in IV. 1. b. en verder uitgewerkt in bijlage III, worden niet in overweging genomen. De evaluatie van de resterende offertes is gebaseerd op het aantal punten dat is toegekend aan kwaliteit en prijs.

### 3.1. Prijsevaluatie

De dienstverlener die de laagste prijs biedt, ontvangt het volledige aantal punten dat beschikbaar is voor de prijs. Alle offertes met een hogere prijs worden beoordeeld in vergelijking met de laagst geprijsde offerte. De punten voor de prijs worden afgetrokken in verhouding tot het percentage dat de aangeboden prijs boven de prijs van de laagste bidder ligt. In het onderstaande voorbeeld leidt, als in totaal 40 punten beschikbaar zijn voor de prijsscore, een 10% prijsstijging tot een puntenaftrek van 10% ten opzichte van 40 punten, enzovoort.

Bedrijf	Prijs	Punten
A	100.000 Euro	40
B	110.000 Euro	36
C	120.000 Euro	32

### 3.2. Kwaliteitsbeoordeling

Als de klantorganisatie haar prioriteiten inzake kwaliteit heeft vastgelegd door punten toe te kennen aan de categorieën, zoals uiteengezet in STAP 2, is het van cruciaal belang om objectief te beoordelen welke offertes aan deze vereisten tegemoetkomen. Om deze objectiviteit te waarborgen, kunnen de volgende beoordelingsparameters worden gebruikt:

- Niet van toepassing
- Niet in overeenstemming
- Waarschijnlijk in overeenstemming
- In overeenstemming
- Uitstekend

De volgende tabel bevat definities voor elk van de beoordelingsparameters. 'Niet van toepassing' wordt in de scoretabellen gebruikt voor criteria die niet relevant worden geacht voor de opdracht. Een bedrijf dat "uitstekend" wordt geacht met betrekking tot een van de kwaliteitscriteria, moet vanzelfsprekend een hoger percentage van de beschikbare punten krijgen dan een bedrijf dat alleen maar "waarschijnlijk in overeenstemming" is. Verschillende wegingsfactoren worden dus toegepast op de punten die aan elk criterium worden toegekend.

## Wegingsfactor

Parameter	Wegingsfactor
Niet van toepassing	0%
Niet in overeenstemming	0%
Waarschijnlijk in overeenstemming	50%
In overeenstemming	80%
Uitstekend	100%

De inschrijver met het hoogste aantal "uitstekend" scores op de belangrijkste criteria (de criteria waaraan de klant het hoogste aantal punten heeft toegekend) behaalt dus de hoogste score in de kwaliteitscriteria. De evaluatie van de kwaliteitscriteria wordt opgeteld bij het puntenaantal voor de prijsevaluatie, en het resultaat is de inschrijving met de "beste waarde".

### 3. 3. Definitie van de beoordelingscriteria

<b>Niet van toepassing</b>	Dit punt houdt rekening met het feit dat niet elk item van toepassing is op elke klantorganisatie. Het criterium is niet van toepassing op deze aanbesteding en er wordt dus geen score aan verleend. De beoordeling "niet van toepassing" mag niet willekeurig worden gebruikt, maar moet worden gerechtvaardigd ten aanzien van de vereisten van de aanbesteding. Het criterium "gespecialiseerde training om te helpen met de voedselinname" is bijvoorbeeld niet van toepassing als de opdracht betrekking heeft op een particulier bedrijf of een overheidsinstantie (in tegenstelling tot een school).
<b>Niet in overeenstemming</b>	Deze beoordeling is van toepassing als de verstrekte informatie totaal niet in overeenstemming is met de vereisten van de klant. Ze mag niet worden gebruikt als er voor een bepaald item geen informatie is verstrekt.
<b>Waarschijnlijk in overeenstemming</b>	Naleving is niet specifiek aangetoond maar kan wel worden afgeleid uit andere informatie die is verstrekt.
<b>In overeenstemming</b>	De verstrekte informatie voldoet volledig aan de vereisten in de aankondiging van aanbesteding én aan de verwachtingen van de klant.
<b>Uitstekend</b>	Het item voldoet aan de vereisten en verwachtingen en geeft blijk van een uitzonderlijk hoge kwaliteitsservice gebaseerd op een succesvolle uitvoering van de taken door het bedrijf.



### 3. 4. Voorbeeld

N.B.: Bij het opstellen van de aanbestedingsspecificaties moedigen we de klantorganisatie aan te specificeren hoe de scores zullen worden toegekend. De categorieën in de onderstaande voorbeelden zijn opzettelijk breed genomen, maar het aanbestedingsmateriaal moet wel uitleggen wat de klantorganisatie beschouwt als "niet van toepassing" of "niet in overeenstemming" en wat er gepresteerd moet zijn om op scores van 50%, 80% of 100% uit te komen.

In het gegeven voorbeeld besloot de klantorganisatie de 100 punten als volgt toe te kennen:

<b>Prijs</b>	40 punten
<b>Kwaliteit</b>	60 punten
<b>Verdeling:</b>	
1. Cateringpersoneel	16
2. Contractbeheer	7
3. Contractuele activiteiten	13
4. Inhoud van de service	11
5. Cateringbedrijf	13

## Cateringpersoneel

Bindende criteria (niet-naleving leidt tot uitsluiting)

	In overeenstemming	Niet in overeenstemming
<b>1.1 Arbeidsomstandigheden</b>		
Arbeidsomstandigheden in overeenstemming met bedrijfstakcao's, nationale, sociale en arbeidswetten		
Duidelijke en doorzichtige loonstructuur		
Structuren voor werknemersvertegenwoordiging		
Klachtenprocedure. Feedback en suggesties		
Burgerlijke aansprakelijkheidsverzekeringen		
Gezondheids- en veiligheidsbepalingen		

	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet in overeenstemming 0%	Waarschijnlijk in overeenstemming 50%	In overeenstemming 80%	Uitstekend 100%	Toegekend aantal gewogen punten
<b>1.2 Vaardigheden en bekwaamheden</b>							
Aanwerving met sociale overwegingen	3			✓			1,5
Basis (veiligheids) opleiding	3					✓	3
Aanvullende opleiding	1					✓	1
Gespecialiseerde opleiding	1			✓			0,5
Opfriscursus	0	✓					0

Speciale personeelsopleiding	3					✓	3
Opleidingsmodules/studieprogramma's	3					✓	3
Andere vaardigheden	0	✓					0
<b>1.3 Ervaring</b>							
Bewijs van voldoende ervaring	2					✓	2
Samenwerking met andere organisaties/ instanties	0	✓					0
<b>TOTAAL</b>	<b>16</b>						<b>14</b>

Contractbeheer							
	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet in overeenstemming 0%	Waarschijnlijk in overeenstemming 50%	In overeenstemming 80%	Uitstekend 100%	Toegekend aantal gewogen punten
<b>2.1 Het managementteam</b>							
Duidelijke financiële documenten	0	✓					0
Kwalificaties van het managementteam	3				✓		2,4
Ervaring van managementteam	4				✓		3.2
Verantwoordelijkheden en normen	0	✓					0
<b>2.2 Ondersteunende diensten</b>							
Ondersteunende diensten	0	✓					0
<b>TOTAAL</b>	<b>7</b>						<b>5.6</b>

Contractuele activiteiten							
	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet in overeenstemming 0%	Waarschijnlijk in overeenstemming 50%	In overeenstemming 80%	Uitstekend 100%	Toegekend aantal gewogen punten
<b>3.1 De contractmanager op de locatie</b>							
Bewijs van kwalificatie	5					✓	5
Kennis contractvoorwaarden	2					✓	2
Verantwoordelijkheidsketen	1			✓			0,5
<b>3.2 Operationeel plan</b>							
Voltooiing operationeel plan	0	✓					0
Indeling team	0	✓					0
Prestatiebewaking	3			✓			1,5
Gebruik van verplichte rapportage	0	✓					0
<b>3.3 Kwaliteitscontrole</b>							
Controlemechanismen, intern of van derden (plus regelmaat)	1				✓		0,8
Objectieve kwaliteitscontrole	1				✓		0,8
<b>TOTAAL</b>	<b>13</b>						<b>10,6</b>

### Inhoud van de service

Bindende criteria (niet naleving leidt tot uitsluiting)

	In overeenstemming	Niet in overeenstemming
Naleving van nationale wetgeving inzake voedingswaarden (indien van toepassing)		

	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet in overeenstemming 0%	Waarschijnlijk in overeenstemming 50%	In overeenstemming 80%	Uitstekend 100%	Toegekend aantal gewogen punten
<b>4.1 Gebruik van producte</b>							
Variatie van voedingswaren en ingrediënten	3					✓	3
Beschikbaarheid van voldoende keuze	0	✓					0
Ethische inkoop van gebruikte producten	0	✓					0
Inbreng diëtist in het samenstellen van het maaltijdenplan	4					✓	4
Aansprakelijkheidsregelingen voor de omgang met kookapparatuur	1				✓		0,8
Speciale personeelsopleiding voor omgang met voedingswaren	1			✓			0,5
<b>4.2 Technische bijstand</b>							
Paraatheid van het personeel om te helpen bij voedselinname (gespecialiseerde opleiding)	0	✓					0
Ondersteuning bij monitoring en rapporteren van incidenten	2					✓	2
<b>TOTAAL</b>	<b>11</b>						<b>10,3</b>

Cateringbedrijf							
	Beschikbare punten	Niet van toepassing	Niet in overeenstemming 0%	Waarschijnlijk in overeenstemming 50%	In overeenstemming 80%	Uitstekend 100%	Toegekend aantal gewogen punten
<b>5.1 Ervaring en "track record"</b>							
Dienstenaanbod	0	✓					0
Aantal jaren werkzaam op de markt	0	✓					0
Lopende/eerdere samenwerking met autoriteiten	3					✓	3
Goed "track record" betreffende veiligheid en gezondheid op het werk	2				✓		1,6
Regeling inzake balans tussen werk en privéleven	0	✓					0
Beoordeling van gezondheids- en veiligheidsrisico's	0	✓					0
"Track record" van werk met de betrokken groep gebruikers	2					✓	2
<b>5.2 Ethiek, bedrijfsfilosofie en gedragscode</b>							
Engagement inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen	4			✓			2
Informatie over een ethische bedrijfsaanpak	0	✓					0
Programma voor bedrijfscontinuïteit	1		✓				0
Interne naleving kwaliteitsprogramma	1			✓			0,5
<b>TOTAAL</b>	<b>13</b>						<b>9,1</b>

### 3. 5. Resultaat

Na de evaluatie van het aanbestedingsformulier uit het bovenstaande voorbeeld, beschikt de klant over een overzicht om de prestaties van de verschillende inschrijvers op het vlak van de afzonderlijke kwaliteitscriteria te vergelijken. In dit voorbeeld presteert de inschrijver als volgt op het gebied van de kwaliteitscriteria:

Kwaliteitscriteria	Beschikbare punten	Toegekend aantal punten
Cateringpersoneel	16	14
Contractbeheer	7	5,6
Contractuele activiteiten	13	10,6
Inhoud van de service	11	10,3
Cateringbedrijf	13	9,1
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	<b>49,6</b>



## BIJLAGE III - WETTELIJKE BEPALINGEN

Deze bijlage gaat dieper in op de EU-wetgeving inzake overheidsopdrachten en stelt de verplichte uitsluitings-, selectie- en gunningscriteria op, zoals gedefinieerd in de EU-richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten. Hoewel die criteria niet verplicht zijn in aanbestedingen voor particuliere afnemers, raden we alle partijen aan hieruit inspiratie te putten voor de uitvoering van aanbestedingsprocedures.

### 1. Wettelijk EU-kader in detail

#### 1. 1. EU-richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten

De Europese Unie heeft een omvangrijk wettelijk kader uitgewerkt voor overheidsopdrachten. Het voornaamste juridische instrument is de Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten <sup>7</sup>.

De richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten stippelt de regels uit voor overheidsopdrachten in de Europese Unie. Deze regels omvatten de types procedures, uitsluitings-, selectie- en gunningscriteria waaraan overheidsafnemers ("aanbestedende diensten") zich moeten houden. Het wettelijk kader van de EU is echter niet van toepassing op aanbestedingen voor particuliere afnemers. Zij kunnen dus naar eigen believen hun criteria voor de betrokken opdracht kiezen. De sociale partners moedigen de particuliere afnemers niettemin aan inspiratie te putten uit de EU-wetgeving en er rekening mee te houden voor hun aanbestedingsprocessen.

Als algemeen beginsel verplichten de Europese voorschriften in artikel 18.1 bidders (bv. bedrijven of organisaties) ertoe om de geldende sociale, milieu- en arbeidsnormen op te volgen die zijn ingesteld door de Europese en nationale wetgeving, de bedrijfstak-cao's of bepaalde internationale bepalingen uit het sociaal, milieu- en arbeidsrecht <sup>8</sup>. Dit is eveneens een verplichte vereiste bij onderaanneming, waarbij de bidder die bepaalde diensten uitbesteedt, erop moet toezien dat de bovengenoemde wetgeving en bedrijfstak-cao's ook door de onderaannemer worden nageleefd.

<sup>7</sup> Richtlijn 2014/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 26 februari 2014 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten en tot intrekking van Richtlijn 2004/18/EG, Publicatieblad van de Europese Unie L 94 van 28.3.2014, p. 65

<sup>8</sup> Limitatief opgesomd in bijlage X bij richtlijn 2014/24/EU.



## **Cateringcontracten waarvan de waarde exclusief belasting over de toegevoegde waarde (btw) gelijk aan of hoger is dan 750 000 EUR**

Voor de in bijlage XIV van de EU-Richtlijn genoemde cateringdiensten met een nettowaarde **van 750 000 EUR** of hoger -na aftrek van de belasting over de toegevoegde waarde (btw), legt de Europese Unie in artikel 76 enkel de voorwaarden vast voor de gunningscriteria<sup>9</sup>. Indien de opdracht is verdeeld in percelen, geldt het drempelbedrag voor alle percelen samen. Het wordt geraamd voor de gehele contractduur, zoals gespecificeerd in de aanbesteding<sup>10</sup>.

De volgende hotel- en restaurantdiensten worden in bijlage XIV opgesomd:

- 55100000-1 tot 55410000-7; 55521000-8 tot 55521200-0 [55521000-8  
Cateringdiensten voor particulieren
- 55521100-9 Warme maaltijddiensten
- 55521200-0 Maaltijdbezorgingsdiensten
- 55520000-1 Cateringdiensten
- 55522000-5 Catering voor transportbedrijven
- 55523000-2 Catering voor ondernemingen of instellingen, uitgezonderd  
transportbedrijven
- 55524000-9 Catering voor scholen
- 55510000-8 Kantinediensten
- 55511000-5 Diensten voor kantines en andere niet-openbare cafetaria's
- 55512000-2 Kantinebeheer
- 55523100-3 Schoolmaaltijdenverstrekking.

Voor andere, niet in bijlage XIV opgesomde cateringdiensten gelden de algemene bepalingen van de EU-wetgeving, bv. niet de gunningscriteria van artikel 76 maar de criteria inzake uitsluiting (artikel 57), de selectiecriteria (artikel 58) en de gunningscriteria (artikel 67) (zie hieronder voor verdere informatie).

Zoals hierboven genoemd, legt de Europese Unie voor de in bijlage XIV genoemde cateringdiensten waarvan de waarde exclusief belasting over de toegevoegde waarde (btw) gelijk is aan of hoger dan 750 000 EUR, in artikel 76 enkel de voorwaarden vast voor de gunningscriteria.

Volgens artikel 76 moeten de lidstaten nationale regels opstellen voor het gunnen van opdrachten, om ervoor te zorgen dat de afnemer de beginselen van transparantie en gelijke behandeling van de bidders naleeft. Het staat de lidstaten vrij te bepalen welke procedure regels van toepassing zijn in de nationale wetgeving, mits deze regels de afnemers de mogelijkheid geven, rekening te houden met de specifieke kenmerken van de afgenomen diensten.

<sup>9</sup> Gunningcriteria beoordelen de verdienste van de individuele inschrijving op basis van de vraag hoe goed ze aan het bestek van de aanbesteding tegemoetkomt.

<sup>10</sup> Tenzij de opdracht geen totale prijs noemt, wordt bij een looptijd van minder dan 4 jaar de waarde gebaseerd op de som van alle maandelijkse bedragen, of anders op het maandelijks bedrag vermenigvuldigd met 48 (Art. 5.14).

De EU-wetgeving stelt verder ook in artikel 76 dat de lidstaten ervoor moeten zorgen dat afnemers conform de nationale wetgeving bijvoorbeeld de mogelijkheid hebben om criteria uit te stippelen voor kwaliteit, continuïteit, toegankelijkheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid en volledigheid van de diensten, en voor innovatie. De lidstaten kunnen ook bepalen dat de keuze van de bieder geschiedt op basis van de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding, rekening houdend met de kwaliteits- en duurzaamheidscriteria voor cateringdiensten. Alle bovengenoemde elementen die de kwaliteit van bidders en de keuze van de beste prijs-kwaliteitsverhouding bepalen zijn volgens de EU-wetgeving optioneel.

Bovendien staat het de EU-lidstaten volgens artikel 76 vrij te bepalen welke vastgelegde procedures van toepassing zijn in de nationale wetgeving voor cateringdiensten, voor bedragen gelijk aan of hoger dan 750 000 EUR, mits deze regels de afnemers de mogelijkheid geven rekening te houden met de specifieke kenmerken van de afgenomen diensten en de beginselen van transparantie en gelijke behandeling worden nageleefd.

Daarbij moeten de EU-lidstaten, conform overweging 114, ook streven naar vereenvoudiging en lastenverlichting voor de afnemers en bidders. Hiertoe mogen zij ook de algemene regels toepassen die gelden voor niet onder de specifieke regeling van artikel 74-77 vallende opdrachten voor diensten.

Dit betekent in de praktijk dat de EU-lidstaten kunnen besluiten de uitsluitings- en selectiecriteria uit de EU-richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten op te nemen in hun nationale wetgeving inzake cateringdiensten.

Uitsluitingscriteria definiëren welke bedrijven automatisch van de aanbesteding moeten worden uitgesloten. Artikel 57 van de EU-richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten bevat een uitgebreide lijst met uitsluitingscriteria, verdeeld in verplichte en optionele uitsluitingsgronden.

- **Verplichte uitsluitingscriteria:** deelname aan een criminele organisatie; corruptie, fraude, terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten, witwassen van geld of financiering van terrorisme, kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel, niet voldoen aan de verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale premies<sup>11</sup>.
- **Optionele uitsluitingscriteria:** Europese, internationale en nationale milieu-, sociaal- of arbeidsrechtelijke bepalingen en bedrijfstak-cao's worden niet nageleefd; de bieder is failliet of verkeert in insolventie of liquidatie; de bieder heeft een ernstige fout begaan waardoor zijn integriteit in twijfel kan worden getrokken; de bieder heeft overeenkomsten met andere ondernemers gesloten die gericht zijn op vervalsing van de mededinging; belangenconflict; de bieder heeft blijk gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een wezenlijk voorschrift tijdens een eerdere overheidsopdracht; de bieder heeft getracht om het besluitvormingsproces van de afnemer onrechtmatig te beïnvloeden.

Selectiecriteria definiëren de minimumcapaciteiten (het "type") van de bidders die worden

<sup>11</sup> Waar deze zijn vastgelegd in een besluit met definitieve, bindende kracht. Het niet voldoen aan de verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale premies als dit (nog) niet zo is vastgelegd, kan worden gebruikt als optionele uitsluitingsgrond.

uitgenodigd tot indiening van een inschrijving voor het werk. Artikel 58 van de EU-richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten beschrijft de voornaamste selectiecriteria voor inschrijvingen, die zijn verdeeld in drie hoofdelementen:

- 1. Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen:** Met betrekking tot deze geschiktheid kunnen bidders verplicht worden zich in te schrijven in een van de beroeps- of handelsregisters die in de lidstaat van vestiging wordt bijgehouden. Bij aanbestedingsprocedures voor diensten kan dit, voor zover zij moeten beschikken over een bepaalde vergunning of lid moeten zijn van een bepaalde organisatie om in hun land van herkomst de betrokken dienst te verlenen, van hen verlangd worden.
- 2. Economische en financiële draagkracht:** De afnemers kunnen eisen dat de bidders een bepaalde minimumjaaromzet hebben, met inbegrip van een minimumomzet op het gebied waarop de opdracht betrekking heeft<sup>12</sup>. Voorts kan de bidders gevraagd worden informatie te verstrekken over hun jaarrekeningen, bijvoorbeeld over de verhouding tussen de activa en de passiva. De afnemers kunnen tevens een passende verzekering tegen beroepsrisico's eisen.
- 3. Technische en beroepsbekwaamheid:** Met betrekking tot de technische vakkundigheid en beroepsbekwaamheid kunnen afnemers bepaalde eisen stellen opdat bidders over het noodzakelijke personeel en de technische middelen en ervaring beschikken om de opdracht volgens een passende kwaliteitsnorm uit te voeren. Hiertoe kan met name van de bidders worden geëist dat zij:
  - voldoende ervaring hebben, die kan worden gestaafd met passende referenties inzake in het verleden uitgevoerde opdrachten. Een andere manier om de technische vakkundigheid en beroepsbekwaamheid aan te tonen is de onderwijs- en beroepskwalificaties van de bidder of de aannemer of die van het leidinggevend personeel van de onderneming te verstrekken, mits zij niet als een gunningscriterium worden gehanteerd.
  - In aanbestedingsprocedures voor leveringen waarvoor plaatsings- of installatie-werkzaamheden nodig zijn, dan wel voor diensten of werken, kan de beroepsbekwaamheid van de bidders om de dienst te verlenen of de installatie of de werkzaamheden uit te voeren, worden beoordeeld op grond van hun vaardigheden, doeltreffendheid, ervaring en betrouwbaarheid.

Met het oog op vereenvoudiging en lastenverlichting kunnen de EU-lidstaten tevens de algemene gunningscriteria uit artikel 67 toepassen. Artikel 67 stelt dat overheidsinstanties de gunning van overheidsopdrachten moeten baseren op de economisch meest voordelige inschrijving. De economisch meest voordelige inschrijving wordt vastgesteld op basis van: a) de prijs of b) de kosten, op basis van de levenscycluskosten, overeenkomstig artikel 68, waarbij c) onder meer de beste prijs-kwaliteitsverhouding in aanmerking kan worden genomen, te bepalen op basis van criteria, waaronder kwalitatieve, milieu- en/of sociale aspecten. Het kan bijvoorbeeld gaan om de volgende criteria: kwaliteit, waaronder technische verdienste; de kwalificatie en de ervaring van het personeel voor de uitvoering van de opdracht, wanneer

<sup>12</sup> Voor opdrachten waarop alle regels van toepassing zijn, mag de minimumomzet doorgaans niet meer dan twee keer de geraamde contractwaarde bedragen.

de kwaliteit van dat personeel een aanzienlijke invloed kan hebben op het niveau van de uitvoering van de opdracht. Het kostenelement kan ook de vorm aannemen van een vaste prijs op basis waarvan de bidders zullen concurreren op kwaliteitscriteria alleen. De lidstaten kunnen bepalen dat de afnemers de prijs niet als enige gunningscriterium mogen hanteren.

En tot slot verstrekt de EU-richtlijn in artikel 69 betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten nog advies inzake de procedure aangaande abnormaal lage inschrijvingen. Als er een abnormaal lage inschrijving wordt ingediend, moeten de afnemers aan de bidders vragen dat zij de voorgestelde prijs of kosten in de inschrijving nader toelichten. De vereiste toelichtingen kunnen met name betrekking hebben op het vervullen van de in artikel 18, lid 2, genoemde verplichtingen, bv. naleving van het arbeidsrecht en/of sociale akkoorden of bedrijfstak-cao's.

### **Cateringcontracten waarvan de waarde exclusief belasting over de toegevoegde waarde (btw) lager is dan 750 000 EUR**

Voor contracten waarvan het bedrag exclusief belasting over de toegevoegde waarde (btw) lager is dan 750 000 EUR, staat het de lidstaten vrij om de procedurele regels naar believen op de cateringdiensten toe te passen. De EU-lidstaten mogen de uitsluitingsgronden (artikel 57), de selectiecriteria (artikel 58) en de algemene gunningscriteria (artikel 67) dus toepassen op alle cateringcontracten, ongeacht of ze in bijlage XIV worden genoemd of niet, mits het drempelbedrag exclusief belasting over de toegevoegde waarde (btw) lager is dan 750 000 EUR.

Procedurele regels, inclusief uitsluitingsgronden (artikel 57), selectiecriteria (artikel 58) en algemene gunningscriteria (artikel 67), werden in dit hoofdstuk uitvoerig beschreven.

## 2. Uitsluitings-, selectie- en gunningscriteria

In dit deel wordt een overzicht gegeven van de uitsluitings-, selectie- en gunningscriteria die worden genoemd in de EU-wetgeving inzake overheidsopdrachten. Die criteria gelden slechts voor overheidsinstanties die cateringdiensten inhuren en die onder de relevante wetgeving vallen. Andere klantorganisaties die niet onder deze verplichtingen vallen, ongeacht of ze openbaar of particulier zijn, worden eveneens aangemoedigd om inspiratie uit deze criteria te putten. Waar deze criteria gebruikt worden, moet de klantorganisatie tevens aangeven welke documenten vereist zijn voor de verificatie.

### 2.1. Uitsluitingscriteria

<b>VERPLICHT</b> <b>Overheidsafnemers sluiten bidders uit van deelname aan aanbestedingen wanneer zij bij onherroepelijk vonnis veroordeeld zijn, om een van de volgende redenen <sup>13</sup>:</b>	Nee	Ja	Opmerkingen
Deelname aan een criminele organisatie			
Omkoping			
Fraude			
Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten			
Witwassen van geld en financiering van terrorisme			
Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel			
Niet voldoen aan de verplichtingen tot betaling van belastingen of sociale premies			

13 N.B.: De klantorganisaties dienen de nationale wetgeving tot uitvoering van de EU-richtlijn betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten te raadplegen, want de bepalingen inzake de uitsluitings-, selectie- en gunningscriteria kunnen worden aangepast aan de nationale context.

<b>OPTIONEEL - Indien toegestaan door de nationale wetgeving</b>  <b>Aanbestedende diensten kunnen in de volgende situaties bidders uitsluiten van deelname aan inschrijvingen of door de lidstaten worden verplicht dat te doen.</b>	<b>Nee</b>	<b>Ja</b>	<b>Opmerkingen</b>
Europese, internationale en nationale milieu-, sociaal- of arbeidsrechtelijke bepalingen en bedrijfstak-cao's worden niet nageleefd			
De bieder is failliet of verkeert in insolventie of liquidatie			
De bieder heeft een ernstige beroepsfout begaan waardoor zijn integriteit in twijfel kan worden getrokken			
De bieder heeft overeenkomsten met andere ondernemers gesloten die gericht zijn op concurrentievervalsing			
Belangenconflict			
De bieder heeft blijk gegeven van aanzienlijke of voortdurende tekortkomingen bij de uitvoering van een inhoudelijke eis tijdens een eerdere overheidsopdracht			
De bieder heeft getracht om het besluitvormingsproces van de afnemer onrechtmatig te beïnvloeden			
Misdaden tegen de schatkist of tegen de sociale zekerheid, met betrekking tot de betaling van belastingen en sociale premies.			

Als een van deze verplichte categorieën een "ja" heeft gescoord, leidt dit tot onmiddellijke diskwalificatie uit het aanbestedingsproces. Als een van deze optionele categorieën een "ja" heeft gescoord, kan dit leiden tot diskwalificatie uit het aanbestedingsproces.

Om dit proces te vereenvoudigen, kan de klantorganisatie bedrijven verwijzen naar het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Het UEA is een eigen verklaring over de financiële toestand, de bekwaamheid en de geschiktheid van het bedrijf voor een aanbestedingsprocedure. Het is beschikbaar in alle EU-talen en wordt gebruikt als voorlopig bewijs dat is voldaan aan de voorwaarden van de aanbestedingsprocedures binnen de EU. Sinds oktober 2018 wordt het UEA nog uitsluitend in elektronische vorm verstrekt.<sup>14</sup>

## 2. 2. Selectiecriteria (specificaties vereist)

### 2. 1. Geschiktheid om de beroepsactiviteit uit te oefenen

Inschrijvers kunnen worden gevraagd aan de volgende vereisten te voldoen:	Niet in overeenstemming	In overeenstemming	Opmerkingen
Inschrijving in een beroeps- of handelsregister dat in de lidstaat van vestiging wordt bijgehouden			
Indien van toepassing, beschikt de bieder bij aanbestedingsprocedures voor diensten, over een bepaalde vergunning of lidmaatschap van een bepaalde organisatie om in het land van herkomst de betrokken dienst te mogen verlenen			
Goede praktijken inzake de structuur en aard van industriële betrekkingen tussen het bedrijf en de vakbonden (management-arbeidspraktijken)			

<sup>14</sup> Zie het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op de website van de Europese Commissie

<p>Verplichting om de huidige bepalingen inzake de integratie op arbeids-, veiligheids- en sociaal vlak van mensen met een handicap en de bepalingen inzake de preventie van arbeidsrisico's na te leven, alsook de arbeidsomstandigheden te respecteren die worden beschreven in de bedrijfstakcao's die op hen van toepassing zijn.</p>			
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--



## 2. 2. Economische en financiële draagkracht

Bieders kunnen gevraagd worden aan de volgende vereisten te voldoen:	Niet in overeenstemming	In overeenstemming	Opmerkingen
Een bepaalde minimumjaaromzet halen, met inbegrip van een minimumomzet op het gebied waarop de opdracht betrekking heeft			
Toelichting geven bij de jaarrekeningen, bijvoorbeeld over de verhouding tussen de activa en de passiva			
Een passende aansprakelijkheidsverzekering afsluiten inzake beroepsrisico's			

## 2. 3. Technische en beroepsbekwaamheid

Bieders kunnen gevraagd worden aan de volgende vereisten te voldoen:	Niet in overeenstemming	In overeenstemming	Opmerkingen
Een voldoende mate van ervaring hebben die kan worden aangetoond met geschikte referenties inzake in het verleden uitgevoerde opdrachten, bijvoorbeeld een lijst van de werken die gedurende de afgelopen periode van maximaal vijf jaar werden verricht, welke lijst vergezeld gaat van certificaten die bewijzen dat de belangrijkste werken naar behoren zijn uitgevoerd			

De onderwijs- en beroepskwalificaties van de bieder of de aannemer of die van het leidinggevend personeel van de onderneming, mits zij niet als een gunningscriterium worden gehanteerd			
In aanbestedingsprocedures voor leveringen waarvoor plaatsings- of installatiewerkzaamheden nodig zijn, dan wel voor diensten of werken, kan de beroepsbekwaamheid van de bidders om de dienst te verlenen of de installatie of de werkzaamheden uit te voeren worden beoordeeld op grond van hun vaardigheden, doeltreffendheid, ervaring en betrouwbaarheid			

Een 'niet in overeenstemming' score in een van de categorieën kan leiden tot de uitsluiting van de bieder van het verdere selectie-/gunningsproces.

## 2. 3. Gunningscriteria

De opdracht wordt gegund aan de organisatie die de economisch meest voordelige inschrijving indient, beoordeeld op de volgende criteria (verder uitgewerkt in bijlage I):

- a)** Prijs of kosten op basis van levenscycluskosten
- b)** De beste prijs-kwaliteitsverhouding die wordt bepaald op basis van criteria, waaronder kwalitatieve, milieu- en/of sociale aspecten
- c)** Kwaliteit, waaronder technische verdienste
- d)** De kwalificatie en de ervaring van het personeel voor de uitvoering van de opdracht, wanneer de kwaliteit van dat personeel een aanzienlijke invloed kan hebben op het niveau van de uitvoering van de opdracht
- e)** Het kostenelement kan ook de vorm aannemen van een vaste prijs op basis waarvan de bidders zullen concurreren op kwaliteitscriteria alleen
- f)** De lidstaten kunnen bepalen dat de kopers de prijs niet als enige gunningscriterium mogen hanteren.

## 3. Aankondiging van opdrachten

De aankondiging van opdrachten is een belangrijk document dat alle benodigde informatie voor een specifieke aanbesteding moet bevatten. Hoewel ze niet verplicht is voor klantorganisaties die niet onder de betrokken wetgeving vallen, doen afnemers er goed aan eveneens inspiratie te putten uit het onderstaande voorbeeld, dat wordt beschreven in de EU-richtlijn 2014/24/EU betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten, bijlage V, deel C.

## **VOLGENDE INLICHTINGEN DIENEN IN AANKONDIGINGEN VAN OPDRACHTEN TE WORDEN OPGENOMEN:**

- Naam, identificatienummer (indien de nationale wetgeving hierin voorziet), adres inclusief NUTS-code, telefoonnummer, fax, e-mail- en internetadres van de aanbestedende dienst en, indien het een andere dienst betreft, van de dienst waar nadere inlichtingen kunnen worden verkregen.
- E-mail- of internetadres waar de aanbestedingsstukken vrij, rechtstreeks, volledig en gratis toegankelijk zijn.
- Wanneer er geen kosteloze, rechtstreekse en volledige toegang beschikbaar is wegens de in artikel 53, lid 1, tweede en de derde alinea, genoemde redenen, dient nader te worden bepaald hoe de aanbestedingsstukken wel kunnen worden geraadpleegd.
- Type aanbestedende dienst en uitgeoefende hoofdactiviteit.
- Indien van toepassing, vermelding dat de aanbestedende dienst een aankoopcentrale is of dat het om een andere vorm van gezamenlijke aanbesteding gaat.
- CPV-codes. Indien de opdracht in percelen is verdeeld, moet deze informatie voor elk perceel worden verstrekt.
- NUTS-code voor de hoofdlocatie van de werken in het geval van werkopdrachten of NUTS-code voor de hoofdplaats van levering of uitvoering van de opdrachten voor leveringen en diensten. Indien de opdracht in percelen is verdeeld, moet deze informatie voor elk perceel worden verstrekt.
- Beschrijving van de aanbesteding: aard en omvang van werk, aard en hoeveelheid of waarde van leveringen, aard en omvang van diensten. Indien de opdracht in percelen is verdeeld, moet deze informatie voor elk perceel worden verstrekt. Indien van toepassing, beschrijving van eventuele opties.
- Geraamde totale orde van grootte van de opdracht/opdrachten. Indien de opdracht in percelen is verdeeld, moet deze informatie voor elk perceel worden verstrekt.
- Toelating van of verbod op varianten.
- Termijn voor het leveren van goederen, werk of diensten en, voor zover mogelijk, looptijd van de overeenkomst.
  - Ingeval van raamovereenkomsten, beoogde looptijd van de raamovereenkomst, in voorkomend geval, onder vermelding van de redenen voor een looptijd van meer dan vier jaar; voor zover mogelijk, vermelding van waarde of orde van grootte en frequentie van de te gunnen opdrachten, aantal ondernemers dat zal deelnemen, en, in

voorkomend geval het maximaantal.

- Ingeval van een dynamisch aankoopstelsel, vermelding van de geplande duur van dat stelsel; voor zover mogelijk, vermelding van waarde of orde van grootte en frequentie van de te gunnen opdrachten.
- Voorwaarden voor deelneming met inbegrip van:
  - indien van toepassing, vermelding dat het gaat om een overheidsopdracht die is voorbehouden aan sociale werkplaatsen of waarvan de uitvoering is voorbehouden in het kader van programma's voor beschermde arbeid,
  - indien van toepassing, vermelding of het verlenen van de dienst ingevolge wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen aan een bepaalde beroepsgroep is voorbehouden; verwijzing naar de desbetreffende wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen,
  - een lijst en een beknopte omschrijving van de criteria betreffende de persoonlijke situatie van ondernemers die tot uitsluiting kunnen leiden en van selectiecriteria; eventueel vereiste specifieke minimumeisen ten aanzien van de bekwaamheid; vermelding van vereiste informatie (eigen verklaringen, documentatie).
- Het type gunningsprocedure; indien van toepassing, motivering van de toepassing van een versnelde procedure (in geval van een openbare procedure, een niet-openbare procedure of een mededingingsprocedure door onderhandelingen);
- Indien van toepassing, vermelding of:
  - het om een raamovereenkomst gaat,
  - het om een dynamisch aankoopstelsel gaat,
  - er sprake is van een elektronische veiling (in geval van een openbare procedure, een niet-openbare procedure of een mededingingsprocedure door onderhandelingen).
- Wanneer de opdracht in percelen moet worden verdeeld, vermelding van de mogelijkheid voor de ondernemers om voor één, meer en/of alle percelen in te schrijven; vermelding van elke mogelijke beperking van het aantal percelen dat aan één inschrijver kan worden gegund. Wanneer de opdracht niet in percelen is verdeeld, vermelding van de redenen daarvan, tenzij deze vermeld staan in het desbetreffende verslag.
- Voor de niet-openbare procedures, de mededingingsprocedures met onderhandeling, de concurrentiegerichte dialogen of de innovatiepartnerschappen waar gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot beperking van het aantal kandidaten voor het indienen van inschrijvingen,

de dialoog of de onderhandelingen: minimumaantal en, in voorkomend geval, maximum aantal kandidaten en objectieve criteria voor de bepaling van het aantal kandidaten in kwestie.

- Voor de mededingingsprocedures met onderhandelingen, de concurrentiegerichte dialogen of de innovatiepartnerschappen, indien van toepassing, vermelding van de toepassing van een procedure in achtereenvolgende fasen waarbij het aantal te bespreken oplossingen of ter onderhandeling openstaande inschrijvingen geleidelijk wordt beperkt.
- Indien van toepassing, de bijzondere voorwaarden voor de uitvoering van de opdracht.
- De criteria die moeten worden toegepast voor de gunning van de opdracht(en). Behalve wanneer de meest voordelige inschrijving louter op basis van de prijs wordt bepaald, moeten de criteria voor de vaststelling van de economisch meest voordelige inschrijving en de weging ervan worden vermeld wanneer zij niet in het bestek, of, in geval van een concurrentiegerichte dialoog, in het beschrijvende document zijn opgenomen.
- Uiterste datum voor de ontvangst van de inschrijvingen (openbare procedures) of verzoeken tot deelname (niet-openbare procedures, mededingingsprocedures met onderhandelingen, dynamische aankoopssystemen, concurrentiegerichte dialogen of innovatiepartnerschappen).
- Adres waar de inschrijvingen of verzoeken tot deelname naartoe moeten worden gestuurd.
- In geval van een openbare procedure:
  - termijn gedurende welke de inschrijver zijn inschrijving gestand moet doen,
  - dag, tijd en plaats voor de opening van de inschrijvingen,
  - personen die bij de opening worden toegelaten.
- Taal of talen die moeten worden gebruikt bij inschrijvingen of verzoeken tot deelname.
- Indien van toepassing, vermelding of:
  - elektronische indiening van inschrijvingen of verzoeken tot deelname worden aanvaard,
  - elektronische orderplaatsing wordt gebruikt,
  - elektronische facturering wordt aanvaard,

- elektronische betalingen worden gebruikt
- Vermelding of de opdracht betrekking heeft op een project en/of programma dat met de steun van de Europese Unie wordt gefinancierd.
- Naam en adres van de instantie die bevoegd is voor beroepsprocedures en eventueel bemiddelingsprocedures. Preciseringen betreffende de termijnen voor beroepsprocedures of, in voorkomend geval, naam, adres, telefoonnummer, fax en e-mailadres van de dienst waar deze inlichtingen kunnen worden verkregen.
- Bij een serie periodiek terugkerende opdrachten, geraamde tijdstippen waarop vervolgaankondigingen worden bekendgemaakt.
- Datum van verzending van de aankondiging.
- Vermelding of de opdracht onder de GPA-overeenkomst valt.
- Overige relevante informatie.



**European Federation of Food,  
Agriculture and Tourism Trade Unions**

Avenue Louise 130a,  
1050 Brussels  
Belgium  
T: +32 2 218 77 30  
E: [effat@effat.org](mailto:effat@effat.org)  
[www.effat.org](http://www.effat.org)



**FoodServiceEurope**

Rue du Collège 27,  
1050 Brussels  
Belgium  
T: +32 2 808 0644  
E: [info@foodserviceeurope.org](mailto:info@foodserviceeurope.org)  
[www.foodserviceeurope.org](http://www.foodserviceeurope.org)

[www.contract-catering-guide.org](http://www.contract-catering-guide.org)



DEZE GIDS KWAM TOT STAND MET DE FINANCIËLE STEUN VAN DE EUROPESE COMMISSIE