



JANUARI 2006

Gids voor de economisch voordeligste offerte inzake Contract Catering

www.contract-catering-guide.org



INHOUDSOPGAVE

WOORD VOORAF	1
STUURGROEP	3
REALISATIE	3
GLOSSARIUM	4
1. INLEIDING	5
1.1. DE THEMA'S	5
1.2. DE DOELSTELLINGEN	7
1.3. WAAROM KIEZEN VOOR “DE ECONOMISCH VOORDELIGSTE OFFERTE”?	7
1.4. DE INHOUD VAN DE GIDS	8
2. DE FASEN DIE VOORAFGAAN AAN DE MEDEDINGING VAN DE DIENSTVERLENERS	9
2.1 FASE 1: HET OPSTELLEN VAN HET BESTEK	9
2.1.1 De beschrijving van de dienstverlening	9
2.1.2. De verwachtingen van de collectiviteit over de kwaliteit van de service	14
2.1.3. Andere informatie die nodig is voor de consultatie van het ccb.	16
SAMENVATTING VAN FASE 1	17
2.2. FASE 2: OPSTELLEN VAN HET ANTWOORDFORMULIER.	18
2.2.1. De technische offerte.	18
2.2.2. De economische offerte	20
2.3. FASE 3: BEPALEN VAN DE UITSLUITINGS-, SELECTIE- EN GUNNINGSCRITERIA.	23
2.3.1. De uitsluitingscriteria	23
2.3.2. De selectiecriteria	24
2.3.3. De gunningscriteria	25
SAMENVATTING VAN FASE 3	25
2.4. FASE 4: DE INSTELLING VAN EEN BEOORDELINGSSYSTEEM VAN DE OFFERTES	26
2.4.1. De belangrijke beoordelingsevenwichten van de offertes	26
2.4.2. De beoordeling van de onderdelen van het bestek.	27
2.4.3. Vastleggen van de beoordelingswijzen van de offertes	29
3. DE SELECTIE VAN DE ECONOMISCH VOORDELIGSTE OFFERTE	31
3.1. STAP 1: DE VERGELIJKENDE ANALYSE VAN DE TECHNISCHE OFFERTES.	31
3.2. STAP 2: DE VERGELIJKENDE ANALYSE VAN DE ECONOMISCHE OFFERTES	37
3.3. STAP 3: DE CONSOLIDATIE VAN DE VERGELIJKENDE TECHNISCHE EN ECONOMISCHE ANALYSES OM DE ECONOMISCH VOORDELIGSTE OFFERTE TE SELECTEREN	37
BIJLAGEN	38
BIJLAGE 1	38
BIJLAGE 2: VERGELIJKENDE ANALYSETABEL VAN DE OFFERTES	39

WOORD VOORAF

De sociale partners van de Contract Catering-sector (CC), FERCO (Europese Werkgeversorganisatie Contract Catering) en EFFAT (Europese Federatie van Vakbonden in de Voeding, Landbouw, Toerisme en Aanverwante Sectoren) stellen vast dat een stijgend aantal collectiviteiten, zowel privé-bedrijven als overheidsinstellingen, de cateringdiensten die zij aan hun gasten aanbieden, uitbesteden aan of in handen geven van gespecialiseerde bedrijven.

Om het dienstverlenend bedrijf te selecteren maken deze collectiviteiten gebruik van aanbestedingsprocedures op lokaal, regionaal, nationaal en zelfs Europees niveau in functie van de omvang van de opdracht.

Momenteel worden de meeste Contract Catering-contracten toegewezen aan het bedrijf dat de goedkoopste offerte voorstelt. De doorslaggevende invloed van de prijs wordt gedeeltelijk verklaard door de budgettaire beperkingen in de openbare sector en het kostenbesparend beleid van de privé-ondernemingen, maar ook door het gebrek aan middelen die de collectiviteiten zouden kunnen helpen om het Contract Catering-bedrijf met de beste prijs-kwaliteitverhouding te selecteren.

EFFAT en FERCO zijn zich ten volle bewust van de budgettaire beperkingen waarmee de openbare en de privé-sector worden geconfronteerd. Toch vinden zij dat **het beleid om een opdracht toe te kennen aan de goedkoopste offerte geen enkel van de aanwezige partijen ten goede komt**, niet voor de collectiviteit en haar gasten en niet voor de Contract Catering-bedrijven en hun werknemers.

Een dienstverlenend bedrijf selecteren enkel op basis van de prijs heeft heel wat nadelige gevolgen op alle niveaus. Het leidt tot een **verhoogde concurrentie tussen de Contract Catering-bedrijven** en zet ze aan om **hun kosten maximaal te rationaliseren**. Die rationalisering gebeurt soms **ten koste van de kwaliteit van de maaltijden en de dienstverlening**. Het kan risico's met zich brengen voor de **voedselveiligheid** van de gasten. Het heeft ook niet te verwaarlozen negatieve gevolgen op **de werkgelegenheid en de werkomstandigheden van de werknemers/werkneemsters uit de sector**, zelfs op de levensvatbaarheid van de Contract Catering-bedrijven.

Dergelijk "laagste prijs"-beleid kan bovendien **een negatieve impact hebben op het imago van de collectiviteit**, die het gevaar loopt dat het lijkt alsof ze zich enkel bezighoudt met de kost en niet met de kwaliteit van de maaltijd. Dit geldt des te meer als het om scholen, ziekenhuizen, rusthuizen gaat, met de impact die een dienstverlening van slechte kwaliteit kan hebben op gebied van voeding, gezondheid en opvoeding.

FERCO en EFFAT zijn van mening dat het overwicht dat bij de gunning van Contract Catering-opdrachten aan het criterium prijs wordt gegeven, ook te wijten is aan de problemen van **de collectiviteiten om hun behoeften inzake kwaliteit kenbaar te maken** bij het opstellen van de aanbestedingen **en aan het gebrek aan weginginstrumenten, beoordelingsmiddelen en middelen om de offertes te vergelijken** waarbij niet alleen met de prijs maar ook met de kwaliteit wordt rekening gehouden.

Met dit uitgangspunt hebben EFFAT en FERCO het initiatief genomen om samen een "**gids voor de economisch voordeligste offerte**" op te stellen voor de collectiviteiten en hun gasten, maar ook voor de Contract Catering-bedrijven en hun personeel.

FERCO en EFFAT willen op die manier de betreffende spelers de nodige middelen ter beschikking stellen om een opdracht te gunnen op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en zo in Europa het principe promoten van "de economisch voordeligste offerte" dat toegestaan en zelfs

aanbevolen wordt door de Europese wetgeving en door de rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen.

Voor EFFAT en FERCO kan **de veralgemening van de keuze, zowel door de overheids- als door de privé-collectiviteiten, van de economisch voordeligste offerte** een reële meerwaarde betekenen voor alle aanwezige partijen:

- transparantere processen voor de gunning van de opdrachten;
- een beter analyse van de behoeften van de collectiviteiten;
- een antwoord dat beter is aangepast aan de verwachtingen van de collectiviteiten en hun gasten;
- hogere niveaus op het gebied van kwaliteit, hygiëne en voedselveiligheid;
- garanties wat betreft de werkgelegenheid, de werkomstandigheden en de opleiding voor de werknemers en werknemsters van de Contract Catering-sector.

De gids is een gezamenlijke realisatie van FERCO en EFFAT, in het kader van de sociale Europese dialoog over Contract Catering, met de financiële steun van de Europese Unie. Het Directoraat-generaal Werkgelegenheid en Sociale Zaken van de Europese Commissie wordt in het bijzonder bedankt voor zijn steun, evenals de stuurgroep en de deskundigen van de nationale verenigingen die hun tijd en hun deskundigheid ter beschikking hebben gesteld van het project.

CATERING IN HET KORT

Onder catering wordt verstaan de dienstverleningen die nodig zijn voor de voorbereiding en de levering van maaltijden aan personen die in collectiviteiten werken en/of wonen: privé- en overheidsbedrijven, administraties, kinderdagverblijven, scholen, ziekenhuizen, rusthuizen, gevangenis, kazernes, enz. Als deze activiteiten aan een dienstverlenend bedrijf worden toevertrouwd, spreekt men van contract catering (CC).

CC wordt gekenmerkt door:

- **het bestaan van een schriftelijk contract** tussen de collectiviteit en het dienstverlenend bedrijf
- **een duidelijk gedefinieerd type gasten**, bestaande uit leden van de collectiviteit
- **bijzondere beperkingen**, door het feit dat de dienstverlening in de lokalen van de collectiviteit wordt uitgevoerd, volgens een organisatie die kenmerkend is voor elke collectiviteit
- **een sociale prijs**, aanzienlijk lager dan de prijs van een maaltijd in een commerciële catering

DE GIDS ONLINE

Om een praktisch instrument te bieden aan de collectiviteiten die de gunning van hun opdracht willen baseren op het principe van de economisch voordeligste offerte, is een elektronische versie van de gids beschikbaar op de website <http://www.contract-catering-guide.org>

STUURGROEP

Maakten deel uit van de stuurgroep:

- Voor FERCO:** Patrice Aubert – Vice-president
Antonio Llorens – Vice-president
Marie-Christine Lefebvre – Algemeen Secretaris
Bernadette Macédoine - Consultant
- Voor EFFAT:** Kerstin Howald – Secretaris van de Toerismesector
Rafaël Nedzynski – Lid van het uitvoerend comité
Bernard Labi – Adviseur

REALISATIE

De realisatie van de gids was in handen van Alain Roy, Directeur Vennoot

Philippe Hersant & Partners SARL
BP 19002 F-44090 NANTES Cedex 1

GLOSSARIUM

Opdracht of Contract: alle termen die de collectiviteit aan het CCB binden in het kader van de uitvoering van de dienstverlening. De **Opdracht** verwijst naar een openbare offerteaanvraag terwijl het **Contract** naar de relatie van de klant (de collectiviteit) met de leverancier (het CCB) verwijst.

Consultatie of Offerteaanvraag: mededinging tussen de verschillende dienstverleners voor de uitvoering van een opdracht of een contract. Het begrip offerteaanvraag is kenmerkend voor de gunning van opdracht in de openbare sector. De term consultatie wordt gebruikt om dezelfde procedure van gunning van opdracht te beschrijven in de privé-sector. De offerteaanvragen zijn op zich meer gereguleerd dan de consultaties, met o.a. wettelijke bekendmakingstermijnen (van de aankondiging van opdracht tot de aankondiging van geplaatste opdracht).

Aankondiging van opdracht: in het kader van de consultaties die door een overheidscollectiviteit worden georganiseerd, de aankondiging van de lancering van de consultatie op een wettelijk aankondigingsbord.

Aankondiging van geplaatste opdracht: in het kader van de consultaties die door een overheidscollectiviteit worden georganiseerd, de bekendmaking van de resultaten van de consultatie (laureaat, aannemingsom...), op een wettelijk aankondigingsbord.

Aannemer of Verlener of Koper: de collectiviteit, ongeacht ze openbaar of privé is, die de consultatie organiseert. Met andere woorden, de instelling die de contract catering-dienst koopt.

CCB: Contract Catering-bedrijf.

Dienstverlener: in de huidige gids, het Contract Catering-bedrijf

Inschrijver: het bedrijf dat zich kandidaat stelt na de consultatie georganiseerd door de collectiviteit.

Laureaat: het bedrijf aan wie een opdracht of een contract wordt gegund.

Gast: “eindklant”, de gebruiker die in de collectiviteit woont en/of werkt.

Multiservice dienstverlening: dienstverlening die verschillende diensten omvat, die bijvoorbeeld de catering en het schoonmaken groepeert, geleverd door dezelfde dienstverlener.

HACCP: HAZARD ANALYSIS CONTROL CRITICAL POINT (geheel van de principes van de analyse van de risico's en van de controle over de kritieke punten).

EB: Exclusief belastingen

ABI: Alle belastingen inbegrepen

Varianten: antwoorden of voorstellen van de inschrijvers die verder gaan dan de minimum specificaties van het bestek. In het algemeen moeten de inschrijvers een basisofferte opstellen die strikt voldoet aan de specificaties van het bestek. Als de collectiviteit dit in de offerteaanvraag vraagt, kunnen ze alternatieve of vernieuwende oplossingen voorstellen, buiten de “basisofferte”.

1. INLEIDING

1.1. DE THEMA'S

In de Europese landen is het aantal maaltijden dat buitenhuis wordt genomen al meer dan dertig jaar aan het stijgen. **De Catering (contract of niet) heeft die tendens gevolgd en vertegenwoordigt momenteel bijna de helft van de maaltijden die buitenhuis worden gebruikt.**

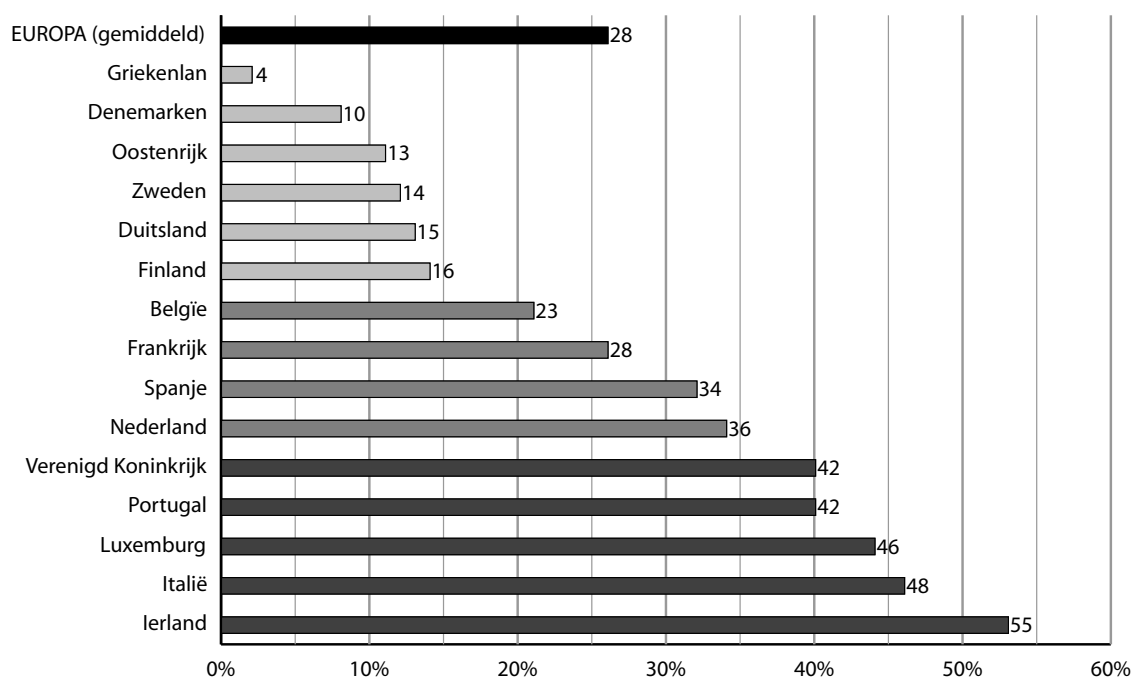
In Europa is voor alle collectiviteiten samen, het aandeel van de Contract Catering gestegen van **14% in 1990** naar **31% in 2005**. In **2010** zal dit meer dan **35%** zijn.

In 2004 bedroeg de gecumuleerde jaarlijkse omzet van alle Contract Catering-bedrijven die in Europa actief zijn ongeveer 22 miljard euro. Het aantal onderaannemingen evolueert duidelijk naar gelang de activiteitensector: Werk (privé- en overheidsbedrijven, administraties...), Gezondheid – Sociaal (ziekenhuizen, kinderdagverblijven, rusthuizen...), Onderwijs (scholen, colleges, universiteiten...), Andere sectoren (gevangenis, kazernes, enz.).

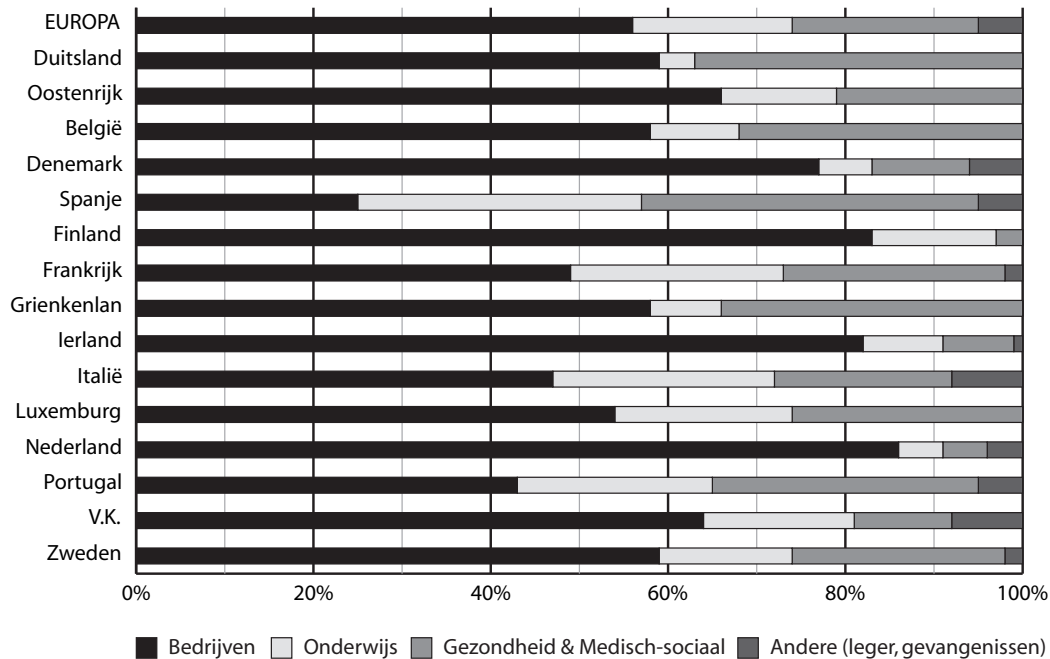
Zo was in 2004 de sector Werk op zich alleen al goed voor 56% van de omzet van de Contract Catering, gevolgd door de sector Gezondheid – Sociaal (21%), en door de sector Onderwijs (18%).

De sector Gezondheid – Sociaal zal vanaf nu tot 2020 één van de belangrijkste bronnen van groei voor de contract catering-bedrijven vertegenwoordigen.

PENETRATIEGRAAD VAN DE CCB (2003)



PENETRATIEGRAAD PER SECTOREN (2003)



Parallel met deze kwantitatieve evolutie, is ook de “Europese gast” sterk geëvolueerd. Hij is veeleisender geworden en zijn verwachtingen zijn complexer. Men merkt:

- o een **globale vraag naar kwaliteit**;
- o de verwachting van een **grote keuze in het voedselaanbod** dat regelmatig wordt vernieuwd;
- o behoefte aan **comfort** en estheticisme (akoestiek, inrichting, meubilair...);
- o zoektocht naar **aantrekkelijke en gevarieerde distributiemethoden**;
- o aandacht voor de **dietleer**;
- o hogere eisen op het gebied van **hygiëne en veiligheid** van de voedingsmiddelen;
- o **informatievragen** over de geserveerde maaltijden.

Om aan die nieuwe thema's te voldoen, werken de Contract Catering-bedrijven (CCB) eraan om de collectiviteitsrestaurants om te vormen en om hun dienstverlening te laten evolueren.

Tegelijkertijd worden de wetgevingen (inzake voedselhygiëne en -veiligheid, milieu, arbeidsomstandigheden en opleiding van de werknemers, veiligheid van de gasten...) alsnog strenger, met meer en meer verantwoordelijkheid zowel voor de Contract Catering-bedrijven als voor de collectiviteiten.

Om een restaurant van een collectiviteit te beheren is knowhow en professionalisme vereist.

Omdat een groeiend aantal overheids- en privé-collectiviteiten met deze nieuwe omgeving worden geconfronteerd, hun kosten willen rationaliseren en zich opnieuw op hun hoofdactiviteit willen richten, geven ze hun cateringdienst in onderaanneming uit aan gespecialiseerde bedrijven. Vanaf dat moment worden deze collectiviteiten geconfronteerd met de moeilijkheden in verband met de mededinging van de verschillende dienstverleners, en voornamelijk in verband met:

- het **opstellen van een bestek** dat de verwachtingen en de behoeften van de collectiviteit nauwkeurig en duidelijk weergeeft en rekening houdt met de budgettaire en organisatorische beperkingen;
- de **vergelijkende analyse van de offertes**.

De verantwoordelijken van de collectiviteiten hebben geen gemakkelijke taak. Zij moeten immers de optimale oplossing kiezen die rekening houdt met de behoeften van de collectiviteit en met haar – voornamelijk financiële – beperkingen, en daarbij de professionele gebruiken en de talrijke reglementaire bepalingen respecteert die kenmerkend zijn voor de Contract Catering.

Door te kiezen voor de economisch voordeligste offerte, wordt het mogelijk om op al die moeilijkheden in te gaan en om het onderaannemingsproces zo goed mogelijk te beheren.

1.2. DE DOELSTELLINGEN

De doelstelling van deze gids is om **de kopers van openbare en privé contract catering-diensten bij te staan** in de stappen die ze ondernemen voor mededinging van de Contract Catering-bedrijven en in hun keuze van de economisch voordeligste offerte.

Om dat te doen (ZONDER TE PRETENDEREN VOLLEDIG TE ZIJN), stelt de gids het volgende voor:

- een waaier van **contractuele oplossingen**;
- een voorbeeld van een **bestek** dat elke collectiviteit toelaat om haar behoeften en verwachtingen op een duidelijke en gestructureerde manier te formuleren;
- **analysehulpmiddelen** om de economisch voordeligste offerte te selecteren.

Aangezien het om een **gezamenlijk initiatief van de Europese sociale partners van de Contract Catering** gaat, wil deze gids de collectiviteiten ook bewust maken van de selectie van CC-bedrijven die:

- **de sociale waarden respecteren** via de arbeidsvoorwaarden en de opleiding van het personeel, de bedrijfsakkoorden en de sociale dialoog;
- een **kwaliteitsbeleid** ontwikkelen;
- alle maatregelen nemen om een maximale **voedselhygiëne en –veiligheid** te garanderen.

1.3. WAAROM KIEZEN VOOR “DE ECONOMISCH VOORDELIJGSTE OFFERTE”?

Bij de gunning van een Contract Catering-opdracht hebben de beslissingsbevoegde personen twee opties:

De goedkoopste offerte kiezen:

Bij deze optie wordt de beslissing enkel gebaseerd op de prijs en wordt er bijgevolg geen rekening gehouden met de economische aspecten. Welnu, de kostprijs van een Contract Catering-dienst bestaat voor 50% uit grondstofkosten en voor 50% uit arbeidskosten. **Enkel rekening houden met de prijs vertaalt zich onvermijdelijk in een aanzienlijke vermindering van de kwaliteit:**

- o **van de maaltijden** (vermindering van de kost van de voedselvoorraden...);
- o **van de service** (minder personeel, beroep doen op minder gekwalificeerde arbeidskrachten, vermindering van de voedselhygiëne en –veiligheid...);
- o **van de arbeidsvoorwaarden** van de werknemers (vermindering van de arbeidskosten...).

De economisch voordeligste offerte kiezen

Deze tweede oplossing neemt naast de prijs ook kwalitatieve criteria mee op in de analyse. Met deze oplossing kan op een evenwichtigere manier rekening worden gehouden met de **financiële beperkingen** van beide kanten:

- o de behoeften van de collectiviteit;
- o de vraag naar kwaliteit en diversiteit van de maaltijden;
- o de verplichtingen inzake voedselhygiëne en –veiligheid;
- o de arbeidsvoorwaarden van de werknemers van het CC-bedrijf.

Elke collectiviteit heeft er belang bij om de keuze van de economisch voordeligste offerte aan te moedigen want op die manier optimaliseert ze de middelen die in de werking van haar cateringdienst werden geïnvesteerd.

1.4. DE INHOUD VAN DE GIDS

De gids gaat het volledige gunningsproces van een Contract Catering-opdracht na volgens het criterium van de economisch voordeligste offerte.

Deel 2 beschrijft uitvoerig de **stappen die voorafgaan aan de mededinging van de contract catering-bedrijven**.

Deel 3 beschrijft de **opeenvolgende fasen van de selectie van de economisch voordeligste offerte**.

In bijlage stelt de gids enkele **praktische hulpmiddelen** voor:

- een beschrijving van de verschillende soorten partnerships die mogelijk zijn tussen een collectiviteit en een Contract Catering-bedrijf;
- een voorbeeld van een analyseraster van de offertes.

2. DE FASEN DIE VOORAFGAAN AAN DE MEDEDINGING VAN DE DIENSTVERLENERS

Alvorens de Contract Catering-bedrijven in mededinging te zetten, zal de koper:

- zijn behoeften en zijn verwachtingen beschrijven door een “**bestek**” op te stellen;
- dit bestek omzetten in een “**antwoordformulier**” dat aan de inschrijvers zal worden opgelegd om hun offertes op te stellen. Hierbij wordt aanbevolen ook aandacht te schenken aan de onderscheidende kenmerken van de aanbieders, zodat de specifieke kwaliteiten optimaal meegewogen kunnen worden;
- de “**selectie- en uitsluitingscriteria**” van de dienstverleners definiëren en de “**gunningscriteria**” van de opdracht of het contract voor de economisch voordeligste offerte vastleggen;
- de “**beoordelingswijze**” van de technische en economische offertes bepalen;
- rekening houden met referentiebezoeken.

2.1 FASE 1: HET OPSTELLEN VAN HET BESTEK

Het bestek bepaalt de behoeften, de verwachtingen en de beperkingen van de collectiviteit op een nauwkeurige en volledige manier. Het biedt de inschrijvers alle informatie die ze nodig hebben om een offerte op te stellen.

Dat bestek kan als volgt gestructureerd zijn:

- (1) De beschrijving van de **dienstverlening die het voorwerp uitmaakt van de consultatie**
- (2) De formulering van de verwachtingen van de collectiviteit inzake **kwaliteit van de service**
- (3) **Alle andere informatie** die nodig is voor de consultatie van CCB.

2.1.1 DE BESCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING

2.1.1.1. DE DOELSTELLINGEN VAN DE COLLECTIVITEIT INZAKE CATERING

De collectiviteit moet in eerste instantie haar cateringbeleid bepalen en bijgevolg de organisatie van de consultatie aanpassen.

Bijvoorbeeld, naar gelang het geval zal de collectiviteit:

- **haar cateringbeleid ongewijzigd willen houden en de dienstverlening ter plaatse “op dezelfde manier” voortzetten op het moment van de consultatie.** In dat geval is het uiterst belangrijk om voor de inschrijvers een gedetailleerd bezoek aan de lokalen en het restaurant te organiseren, zodat elke kandidaat een goed beeld kan krijgen van de gevraagde dienstverlening. De collectiviteit hoeft dan in haar bestek geen al te gedetailleerde beschrijving meer te geven van de lokalen en de voorzieningen en kan ze zich concentreren op de beschrijving van de voedingservice die aan de gasten wordt geleverd;
- **integendeel de dienstverlening ter plaatse wezenlijk veranderen.** Het bestek moet dan veel gedetailleerder zijn en de nieuwe te behalen doelstellingen preciseren. Dit laat de inschrijvers toe om offertes op te stellen die in de richting van de na te streven doelstellingen gaan. Hier kan het ook nuttig zijn om een uitgebreid bezoek te brengen

aan de lokalen en het restaurant om een beeld te krijgen van de haalbaarheid van de gevraagde service.

2.1.1.2. HET TYPE CONTRACTUELE PARTNERSHIP

De tussenkomst van het CCB kan gaan van een eenvoudige technische bijstand tot het volledige beheer van het restaurant van de collectiviteit, en tot de levering van maaltijdplateaus. Er bestaan dus verschillende typen partnerships en contracten die voldoen aan elk type interventie (¹).

De collectiviteit zal voor een bepaald type partnership kiezen in functie van **haar cateringbeleid** en van de staat waarin de cateringdienst zich op het moment van de consultatie bevindt. (bijvoorbeeld, gaat men aan het CCB vragen om investeringen te doen in de lokalen en de voorzieningen?)

Ongeacht het type opdracht/contract waarvoor de collectiviteit kiest, het is raadzaam een onderscheid te maken tussen:

- o **de “variabele” kosten:** dit zijn de grondstoffen (de levensmiddelen) waarvan het volume en de kosten rechtstreeks samenhangen met het activiteitsniveau van het restaurant. Deze kosten worden in de meeste contracten “op de maaltijd” gefactureerd. En algemene kosten, waaronder fee;
- o **de “vaste” kosten:** bestaan voor 80% uit arbeidskosten. Ze worden meestal maandelijks “in hun geheel” gefactureerd. Deze kosten evolueren niet rechtstreeks en lineair met het activiteitsvolume maar per “deel”, met schijven van sterke activiteit en schijven van zwakke activiteit.

Daarom moet er in het contract met het CCB een aangepast facturatiesysteem worden voorzien in functie van de evolutie van de frequentieniveaus. In dat geval omvat het contract:

- **een contractuele basis** berekend op basis van het waargenomen aantal activiteiten van de cateringdienst van de collectiviteit, bijvoorbeeld tijdens het jaar dat aan de consultatie voorafgaat;
- bijzondere **bepalingen** als het activiteitsniveau van het restaurant **evolueert** (stijging of daling). Op grond van die bepalingen zullen de bedragen van de vaste kosten die maandelijks worden gefactureerd, aangepast kunnen worden volgens de evolutie van het activiteitsniveau (schijven van sterke activiteit of schijven van zwakke activiteit), waarbij de rechten van de werknemers van het CCB worden gerespecteerd.

2.1.1.3. DE AFBAKENING VAN DE INHOUD VAN DE DIENSTVERLENING

De inhoud van de cateringdienst kan aanzienlijk wijzigen naar gelang de werkmethode, de beperkingen en de wensen van de collectiviteit. Het is dus raadzaam om **goed af te bakenen** wat enerzijds door de collectiviteit wordt verzorgd en wat anderzijds aan het CCB wordt gevraagd. Bijvoorbeeld, moet de dienstverlening het onderhoud van de voorzieningen inhouden of niet? Dit garandeert dat de offertes goed afgestemd zijn op de verwachtingen van de collectiviteit en dat ze kunnen worden vergeleken.

De volgende lijst is een bijna volledige opsomming van de posten waarvoor een verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de collectiviteit en het CCB nodig is. Deze verdeling moet worden voorzien in het bestek.

¹ Zie bijlage 4.1 “Overzicht van de soorten opdrachten en contracten die door een CCB kunnen worden voorgesteld”

Tabel 1: verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de collectiviteit en de dienstverlener

Lokalen van het restaurant	Collectiviteit	Dienstverlener
Groot onderhoud		
Aanpassing		
Dagelijks onderhoud		
Veiligheidsmateriaal/Brandveiligheid		
Groot keukenmaterieel	Collectiviteit	Dienstverlener
Benodigdheden		
Vernieuwing		
Onderhoud		
Herstelling		
Aanpassing		
Kassahardware en –software	Collectiviteit	Dienstverlener
Hardware (server en kassa's)		
Software		
Verbruiksartikelen		
Elektronische betalingen		
Onderhoud van het systeem		
Klein servicemateriaal	Collectiviteit	Dienstverlener
Benodigdheden (basisuitrusting)		
Vernieuwing		
Klein keukenmaterieel	Collectiviteit	Dienstverlener
Benodigdheden (basisuitrusting)		
Vernieuwing		
Niet tastbaar	Collectiviteit	Dienstverlener
Telefoon (abonnement/gesprekken)		
Water		
Gas		
Elektriciteit		
Verwarming, airconditioning		
Eventuele schoonmaakcontracten en bijkomende werken	Collectiviteit	Dienstverlener
Vloeren		
Muren van meer dan 2 meter, plafonds, ramen, koepels		
Leidingen		
Filterkanalen en filter		
Afzuigkappen		
Vetfilters		
Recuperatie van gebruikte frituurvetten		
Ratten- en insectenbestrijding		
De inrichting en de signaletiek		
Het leegmaken van de vetbak		
Ophalen van afval		
De groene planten		
Dagelijkse schoonmaak	Collectiviteit	Dienstverlener
Tafels en stoelen		
Klein en groot keukenmaterieel		

De keuken en de voorraadruimte		
De vloeren, muren van minder dan 2 meter		
De vloeren van de verbruikzalen		
Diverse benodigdheden en verbruiksartikelen	Collectiviteit	Collectiviteit
Kantoorbenodigdheden en frankeringen		
Producten voor eenmalig gebruik		
Onderhoudsproducten		
Wasmiddelen		
Waterontharders		
Papieren servetten		
Betalingstickets		
Sanitaire benodigdheden (klanten en personeel)		
Lonen en sociale lasten	Collectiviteit	Dienstverlener
Professionele belasting op lonen		
Transportkosten		
Medische onderzoeken		
Bedrijfskleding		
Allerlei	Collectiviteit	Dienstverlener
Burgerlijke Aansprakelijkheidsverzekering		
Verzekering huurrisico's		
Bacteriologische controles		
Kosten op het bedrijfsvoertuig		
Diverse kosten voor themadagen		
Onderhoudskosten kantoorautomatisering		
Bankkosten		
Postkosten		
Administratieve documentatie		
Ereloon accountant		
Afvaardigingen/recepties		

2.1.1.4. DE HOEVEELHEID ACTIVITEITEN

Het is essentieel om een **gedetailleerde kwantitatieve analyse uit te voeren van de te leveren diensten** en om in het bestek de **betrouwbare hoeveelheden activiteiten** aan te duiden: **aantal gasten per dag, frequentiepercentage in functie van de dagen van de week, het aantal dagen activiteit per jaar... en vooral de jaarlijkse hoeveelheid geserveerde maaltijden, en dit per type dienstverlening.**

In het geval van een cateringactiviteit die bestaat uit een “monoproduct”-dienst met een forfaitaire facturatie, kan het voor de collectiviteit volstaan om het aantal maaltijden per jaar aan te duiden, en het aantal dagen activiteit per jaar. In het geval van een voedingsservice die kan variëren naar gelang het type gasten, wordt de gedetailleerde hoeveelheid activiteiten per dienst aangeduid:

Tabel 2: hoeveelheid activiteiten van de cateringdienst	
Type dienstverlening	Aantal geleverde diensten per jaar
Type gasten 1	
Dienstverlening 1	
Dienstverlening 2	
Dienstverlening 3	
Dienstverlening 4	
Dienstverlening 5	
Subtotaal	
Type gasten 2	
Dienstverlening 1	
Dienstverlening 2	
Dienstverlening 3	
Subtotaal	
Type gasten 3	
Dienstverlening 1	
Dienstverlening 2	
Dienstverlening 3	
Dienstverlening 4	
Subtotaal	
Algemeen totaal	

De verschillende typen gasten kunnen bijvoorbeeld zijn:

- in de afdeling Onderwijs, de leerlingen en de leraren;
- in de afdeling Gezondheid, het verzorgend personeel en de patiënten.

De verschillende typen dienstverlening kunnen bijvoorbeeld zijn: het gelijktijdige aanbod, op dezelfde site, van een selfservice, van een cafetaria, van een directierestaurant. Het kan ook om verschillende soorten maaltijden gaan: ontbijt, lichte maaltijd, lunch, avondmaal, warme maaltijd, koude maaltijd, enz...

Deze informatie is belangrijk want het is onder andere op deze basis dat **de inschrijvers de werkmiddelen bepalen**, met name de menselijke middelen: aantal werknemers, aantal werkuren,... **en de kost van hun dienstverlening berekenen**.

2.1.1.5. DE ORGANISATORISCHE BEPERKINGEN

Dit zijn alle beperkingen in verband met de werking en de organisatie van de collectiviteit en dit vestiging per vestiging: planning van de opening en de sluiting van de collectiviteit tijdens het jaar, openingsuren tijdens de week, dagelijkse werktijden van de vestiging; tijdens de duur van het contract rekening houden met de voorziene werkfasen; rekening houden met de beperkingen inzake veiligheid: toegang tot de vestiging, bevoegdheden van het personeel...

2.1.1.6. HET TECHNISCHE KADER

Om de gevraagde dienstverlening en de ter beschikking gestelde technische middelen goed op elkaar af te stemmen, heeft de collectiviteit er belang bij om in haar bestek een plaatsbeschrijving en een nauwkeurige kwantitatieve en kwalitatieve inventaris op te stellen van de technische middelen die zij aan de dienstverlener ter beschikking stelt voor de uitvoering

van de cateringdienst, met name:

- De lokalen
- De voorzieningen
- Klein bedrijfsmateriaal.

Deze middelen beïnvloeden immers de uitvoering van de dienstverlening en de inschrijvers kunnen op die manier hun organisatieproject aan de beschikbare technische middelen aanpassen. De collectiviteit kan in het bestek zo nodig aan de inschrijvers vragen om in hun offerte aan te duiden als de ter beschikking gestelde middelen en de gevraagde dienstverlening eventueel niet op elkaar zijn afgestemd en om concrete oplossingen voor te stellen om deze problemen aan te pakken.

De technische plaatsbeschrijving kan worden toevertrouwd aan **een gespecialiseerd studie bureau**, vooral als aan de inschrijvers wordt gevraagd om investeringen te doen of om het onderhoud en/of de herstelling van de uitrusting op zich te nemen. In die laatste hypothese is het aan te raden om in het bestek een duidelijk onderscheid te maken tussen de **niet afgeschreven uitrusting (die het voorwerp kunnen uitmaken van een overnamewaarde)** en de **al afgeschreven uitrusting (die geen impact hebben bij overname/transfer)**.

Hoe nauwkeurig en professioneel deze technische plaatsbeschrijving ook is, ze zal niet beletten dat, als het moment aangebroken is, de inschrijvers een bezoek aan de lokalen en de uitrusting brengen.

Het bestek verduidelijkt ook de **modaliteiten voor de beschikbaarstelling** van de technische middelen. Naar gelang het geval, gebeurt de beschikbaarstelling:

- **gratis** (de lokalen en de grote uitrusting bijvoorbeeld);
- **tegen betaling**: het kan dan gaan om
 - o de overname van de uitrusting door het CCB;
 - o investeringen die door het CCB moeten worden uitgevoerd.

In geval van overname of van een nieuwe **investering ten laste van het CCB**, moet hij in zijn antwoord goed specificeren:

- **de afschrijvingstabellen** van de verschillende soorten investeringen per groep (ruwbouw, afbouw, uitrustingen, meubilair, informatica-apparatuur, klein bedrijfsmateriaal...);
- **de transfer/overnamemodaliteiten** van de investeringen in geval van contractbreuk, ongeacht de reden van die breuk (verbrekingsvergoeding...).

2.1.2. DE VERWACHTINGEN VAN DE COLLECTIVITEIT OVER DE KWALITEIT VAN DE SERVICE

2.1.2.1. DE VOEDINGSSERVICE

In haar bestek geeft de collectiviteit een uitvoerige beschrijving van:

- de aard van de gewenste voedingsservice (keuze/diversiteit van het dagelijkse aanbod, tariefcategorieën, verschijningsfrequentie per type voeding...);
- de algemene kwalitatieve specificaties (soorten voorraden: in verse producten bijvoorbeeld);
- de voedingsspecificaties (bijvoorbeeld, de uitsluiting of de voorstelling van bepaalde producten).

2.1.2.2. HET PERSONEELSBELEID

Aangezien de Contract Catering een zeer arbeidsintensieve dienstverlening is, zijn het de kwaliteit van het management en de bekwaamheid van het personeel dat het contract moet uitvoeren die het dagelijks verschil maken.

Eerzijds moet de collectiviteit erop letten dat het personeelsbeleid dat voorzien is door de inschrijvers goed overeenstemt met de gevraagde dienstverlening en afgestemd is op de voorstellen die in hun offerte worden geformuleerd. Bijvoorbeeld, een inschrijver die in zijn offerte bevestigt dat hij met “verse” voorraden werkt, kan niet tegelijkertijd werken met een team van koks en assistenten die aanzienlijk te weinig in aantal of niet genoeg gekwalificeerd zijn.

Anderzijds, op basis van de **Richtlijn 2001/23/EG van de Raad van 12 maart 2001 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** (*Publicatieblad nr. L 082 van 22/03/2001*), regelen de wettelijke bepalingen van elke lidstaat de overname van het personeel ter plaatse door de dienstverlener die de opdracht binnenhaalt. Op die manier worden de rechten van de werknemers en werknemsters beschermd in geval van onderaanneming of als er een andere dienstverlener wordt aangesteld.

De collectiviteit heeft er dus alle belang bij om zo transparant mogelijk te zijn en om aan de inschrijvers nauwkeurige inlichtingen te geven betreffende de staat van het team ter plaatse in het restaurant op het ogenblik van de consultatie. Die inlichtingen zijn immers een bewijs van het behoud van de tewerkstelling en van de bescherming van de rechten van de werknemers en werknemsters ter plaatse evenals van het succes van het toekomstige partnership tussen de collectiviteit en het CCB.

Tabel 3: Samenvattende tabel van de inlichtingen die aan de inschrijvers moeten gegeven en gevraagd worden inzake personeelsbeleid	
Inlichtingen te geven aan de inschrijvers	Inlichtingen te vragen aan de inschrijvers
Het bekwaamheidsniveau, de anciënniteit, de beroeps categorie van alle teamleden ter plaatse	Het bewijs dat de voorgestelde personeelsbezetting goed overeenstemt met de hoeveelheid activiteiten die dagelijks moeten worden uitgevoerd en met het gevraagde dienstverleningsniveau (diversiteit van het dagelijkse aanbod, type van distributie...).
	Bijvoorbeeld, als de collectiviteit de voorkeur geeft aan onbewerkte producten, zijn er meer stevige en meer geschoolde arbeidskrachten nodig dan bij voorverwerkte producten.
	De professionele ervaring van de gerant(en) en van het keukenpersoneel die door de inschrijvers worden voorgesteld.
De onderdelen van de lonen	De overname- en integratiemodaliteiten van het personeel (garanties aangeboden aan de werknemers ter plaatse, begeleidingsmaatregelen, enz...).
Het opleidingsplan van de werknemers	Het opleidingsplan dat aan het team ter plaatse zal worden voorgesteld (en aan de eventuele werknemers die worden aangenomen in het kader van de uitvoering van de opdracht die het voorwerp uitmaakt van de consultatie). Voorzover het standaardtrainingen betreft. In geval van maatwerk zal worden aangegeven hoe tot pop's wordt gekomen.
De aard van het personeel dat voorzien is voor de uitvoering van de opdracht	De verdeling van het personeelsbestand dat nodig is voor de uitvoering van de opdracht, met name in het kader van de multiservice contracten (bijvoorbeeld catering en industriële reiniging), waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende statuten van de werknemers in functie van de geldende collectieve arbeidsovereenkomst van elke sector.

2.1.2.3. KWALITEITSBEHEER

De collectiviteit moet aan de inschrijvers vragen om een beschrijving te geven van de middelen die ze willen gebruiken om hun verplichtingen inzake kwaliteit na te komen, met name:

- **de controle over de voedingsvoorraden**, in het bijzonder het traceren en de identificatie van de afkomst van de levensmiddelen;
- **de processen en methoden voor de opvolging en de evaluatie van de kwaliteit** (kwaliteit van de gerechten, kwaliteit van de service, van de ontvangst, van de informatie...);
- **de naleving van de Europese (VERORDENING (EG) nr. 852/2004 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 29 april 2004 inzake levensmiddelenhygiëne, *Publicatieblad van de Europese Unie L 139 van 30 april 2004*) en nationale regelgeving inzake voedselhygiëne en –veiligheid**: de inschrijvers zullen worden gevraagd aan te tonen dat zij de wettelijke bepalingen in deze materie kunnen naleven en dat zij de procedures die gebaseerd zijn op de HACCP-principes (analyses van de risico's en controle over de kritieke punten) perfect beheersen. Die principes hebben onder andere betrekking op:
 - o de lokalen en de uitrusting, inclusief hun onderhoud
 - o het personeel en hun opleidingsplan
 - o het afvalbeheer
 - o de verwerking en de distributie van de levensmiddelen
 - o het documentaire systeem, het HACCP-plan en de zelfcontroles
 - o de epidemiologische onderzoeken in geval van voedseltoxi-infecties
 - o de informatie die aan de collectiviteit ter beschikking wordt gesteld.

2.1.3. ANDERE INFORMATIE DIE NODIG IS VOOR DE CONSULTATIE VAN HET CCB

2.1.3.1. DE EISEN INZAKE MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

De collectiviteit zal in haar bestek verduidelijken of zij bepaalde eisen heeft inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid van de bedrijven of inzake duurzame ontwikkeling. Dit kan bijvoorbeeld gaan om de aanwerving van sociaal zwakkeren of gehandicapten, om de gelijkheid tussen vrouwen en mannen, om de strijd tegen het racisme en de xenofobie, om de bescherming van het milieu, de bijdrage aan de strijd tegen overgewicht en andere actueel maatschappelijke thema's.

2.1.3.2. DE EISEN INZAKE VEILIGHEID

In functie van het type contract, en dus van de omvang van de interventie van het CCB, moet de collectiviteit haar eisen definiëren inzake veiligheid van het restaurant en van de lokalen waar de dienstverlening wordt uitgevoerd:

- **risicopreventie** (een preventieplan opstellen, het team een veiligheidsopleiding geven, opvolging van de goede naleving van het preventieplan door het team...);
- **de bescherming van de werknemers en van de gasten**: het betreft collectieve en individuele bescherming;
- de regels voor **nood**interventies.

2.1.3.3. DE ECONOMISCHE BEPERKINGEN

Het kiezen van de economisch voordeligste offerte heeft als doelstelling **de beste verhouding te zoeken tussen de kwaliteit van de voorgestelde service en zijn prijs.**

Om de prijs-kwaliteitverhouding van elke offerte te beoordelen, moet de informatie van de inschrijvers met betrekking tot de prijs van de dienstverlening (**de economische offerte**) perfect transparant zijn zodat de **offertes met elkaar kunnen worden vergeleken.**

De collectiviteit moet er bij de inschrijvers op aandringen dat zij in hun offerte de **BTW-percentages** specificeren **die op elke dienstverlening zullen worden toegepast**, zeker als er meerdere BTW-percentages van toepassing zijn.

Van de inschrijvers wordt vereist dat zij de fiscale wetgeving strikt naleven. Ze moeten de prijzen systematisch aanduiden met “Exclusief belastingen” en “Alle belastingen inbegrepen”. Voor de prijsberekening “Alle belastingen inbegrepen” moeten ze het type belasting en het toegepaste percentage voor elke dienstverlening preciseren, evenals de berekeningsbasis (“de grondslag”).

2.1.3.4. OPVOLGING VAN DE CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN

Als de collectiviteit de opdracht heeft gegund, moet ze met de laureaat **een opvolgings- en controlesysteem opstellen voor de contractuele verplichtingen van beide partijen.**

Het is nuttig om in het bestek te beschrijven welk systeem de collectiviteit hiervoor heeft voorzien, of toch tenminste de grote lijnen ervan (frequentie, soort controles...). Die controles zullen bijvoorbeeld betrekking hebben op de frequentie van het restaurant, het type consumpties, de operationele opvolging van het restaurant, de sociale opvolging, de kwaliteit van de service, de staat van de lokalen en de uitrusting, het energieverbruik, de administratieve opvolging.

SAMENVATTING VAN FASE 1

Tabel 4: Structuur van het bestek bij contract catering
1 – De beschrijving van de dienstverlening
A – De doelstellingen van de collectiviteit inzake catering
B – Het type contractuele partnership
C – De afbakening van de inhoud van de dienstverlening
D – De hoeveelheid activiteiten
E – De organisatorische beperkingen
F – Het technische kader
2 – De verwachtingen van de collectiviteit
A – De voedingsservice
B – Het personeelsbeleid
C – Het kwaliteitsbeheer
3 – Andere informatie die nodig is voor de consultatie
A – De eisen inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid
B – De eisen inzake veiligheid
C – De economische beperkingen
D – De opvolging van de contractuele verplichtingen

2.2. FASE 2: OPSTELLEN VAN HET ANTWOORDFORMULIER

De collectiviteit zal het bestek omzetten in een antwoordformulier. Om over **gelijkaardige en direct vergelijkbare offertes** te beschikken, moet de collectiviteit alle inschrijvers verplichten om het antwoordformulier te gebruiken. De offertes die het antwoordformulier niet gebruiken zullen worden verworpen. Dit moet duidelijk worden vermeld in het bestek.

Idealiter volgt de opzet van het antwoordformulier de structuur van het bestek.

De inlichtingen die de inschrijvers in het antwoordformulier moeten geven, worden opgesplitst in 2 categorieën:

- de technische en bedrijfsinformatie die alle onderdelen beschrijft van de dienstverlening die door de inschrijvers wordt voorgesteld (“**de technische offerte**”);
- de economische informatie over de prijs van de dienstverlening (“**de economische offerte**”).

2.2.1. DE TECHNISCHE OFFERTE

De onderstaande tabellen vatten voor de verschillende delen van het bestek, de soorten inlichtingen samen die op het antwoordformulier kunnen staan.

Tabel 5: Structuur van het antwoordformulier van de technische offerte	
1. Beschrijving van de voorgestelde dienstverlening	
A. Rekening houden met de doelstellingen van de collectiviteit inzake catering	De inschrijvers stellen een samenvatting van hun offerte voor waarmee kan worden gemeten of het algemene niveau van de offerte is afgestemd op de eisen die door de collectiviteit werden geformuleerd.
B. Akkoord over het voorgestelde contractuele partnership	Als een contract- of een opdrachtproject in de consultatie geleverd wordt, wordt aan de inschrijvers gevraagd om hun akkoord op het antwoordformulier aan te duiden. Het kan ook nuttig zijn om ze de mogelijkheid te geven om opmerkingen te formuleren. En aan te geven of dit de score beïnvloedt. Op die manier kan de collectiviteit meten of de opdracht of het contract dat ze voorstelt, goed overeenstemt met de dienstverlening die in het bestek wordt gevraagd.
C. De hoeveelheid activiteiten	Het precisieniveau van de hoeveelheid activiteiten varieert naar gelang het type gasten en de diensten die dagelijks moeten worden geleverd.
D. Rekening houden met de organisatorische beperkingen	Het antwoordformulier geeft de inschrijvers de mogelijkheid om organisatorische voorstellen te formuleren die kunnen bijdragen tot de verbetering van de service en/of tot de optimalisering van de economische middelen die de collectiviteit in de cateringdienst heeft geïnvesteerd. Op die manier zal de collectiviteit het professionalisme van de inschrijvers kunnen beoordelen, en bijgevolg een onderscheid kunnen maken tussen de offertes van de voorgestelde diensten.

E. Rekening houden met het technische kader	<p>De kandidaten krijgen op het antwoordformulier de mogelijkheid om hun opmerkingen te formuleren over de overeenstemming tussen de gevraagde dienstverlening en de technische middelen die hen ter beschikking worden gesteld (bijvoorbeeld, de eventuele werken en/of aankopen van uitrusting die zij nodig achten).</p> <p>Als de collectiviteit in haar bestek een herstructureringsproject van de lokalen heeft gevraagd, moet het antwoordformulier de mogelijkheid geven om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de kwaliteit en de toepasselijkheid van de verbouwingen en de uitrusting die door de inschrijvers worden voorgesteld, te meten; • te controleren of ze conform de regels van de kunst zijn en conform de geldende reglementeringen, ongeacht of dit op het gebied van voedselhygiëne en -veiligheid is, van de gezondheid en de veiligheid van de werknemers, de veiligheid van de gasten, de brandveiligheid...; • te beoordelen of er een overeenstemming is tussen de oppervlakten, de inrichting, de werken en de uitrusting die door de inschrijvers worden voorgesteld en het type van voorraden die in het bestek worden aanbevolen en/of gevraagd (bijvoorbeeld, een inschrijver kan niet beweren dat hij met verse producten werkt als hij daarvoor in zijn project niet de nodige inrichting/uitrusting voorziet).
2. De verwachtingen van de collectiviteit	
A. De voedingsservice	<p>De inschrijvers geven een uitvoerige beschrijving van de voedingsservice die ze willen aanbieden. Op die manier kan de collectiviteit controleren of er een overeenstemming is tussen de voorstellen en de gevraagde dienstverlening en ook of er een samenhang is tussen de voorstellen, bijvoorbeeld tussen het type voorraad dat voorzien is en de werkwijze die door de inschrijvers wordt voorgesteld. Want een restaurant dat gebaseerd is op onbewerkte voorraden (verse producten) heeft een veel groter team nodig dan een restaurant dat de voorkeur geeft aan voorraden van gebruiksklare producten.</p>
B. Het personeelsbeleid	<p>Op het antwoordformulier duiden de inschrijvers aan dat ze akkoord gaan met de onderdelen van het bestek betreffende de overname/transfer van het personeel. Hierbij wordt rekening gehouden met de afspraken hieromtrent uit de contractcateringcao. Eventueel formuleren ze opmerkingen en/of bedenkingen die hen gepast lijken.</p> <p>De inschrijvers beschrijven bovendien uitvoerig hoe de cateringdienst dagelijks zal worden beheerd: beleidsstructuur op het niveau van de operationele directie die verantwoordelijk is voor de opdracht, profiel van de gerant die aan het hoofd van het restaurant staat.</p> <p>Tot slot moeten de inschrijvers een uitvoerige beschrijving geven van het personeel dat zij willen gebruiken, en op welke basis de loonmassa wordt berekend.</p>
D. Het kwaliteitsbeheer	<p>Beschrijving van de acties die voorzien zijn voor het kwaliteitsbeheer. Op dit punt is het nuttig om de inschrijver "zijn" beleid inzake kwaliteit te laten weergeven, wat weer een andere mogelijkheid is om een onderscheid te maken tussen de verschillende dienstverleners.</p>
3. Andere informatie betreffende de voorgestelde dienstverlening	
A. De voorstellen inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid	<p>De inschrijvers beschrijven hun beleid inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid van de ondernemingen evenals de eventuele specifieke acties die ze zullen ondernemen in antwoord op de eisen die door de collectiviteit in het bestek worden gesteld.</p>
B. De voorstellen inzake veiligheid	<p>Het antwoordformulier moet de mogelijkheid geven om te meten of de inschrijvers kunnen voldoen aan de eisen van de collectiviteit inzake veiligheid.</p>
C. De voorstellen voor de opvolging van contractuele verplichtingen	<p>De inschrijvers zullen op het antwoordformulier de mogelijkheid hebben om de informatiesystemen voor te stellen voor de opvolging van de contractuele verplichtingen. Het kan gaan om systemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die gebruikt worden voor al hun klanten; • die opgesteld zijn voor andere klanten (verduidelijken om welke collectiviteiten het gaat); • en/of die speciaal voorzien zijn voor de opdracht van deze consultatie.

2.2.2. DE ECONOMISCHE OFFERTE

De economische offertes worden voorgesteld onder de vorm van tabellen die een uitvoerige beschrijving geven van de kostenplaatsen die overeenkomen met alle onderdelen van de voorgestelde dienstverlening. Deze tabellen moeten voor elke inschrijver absoluut identiek blijven zodat de offertes kunnen worden vergeleken.

Het presentatievoorbeeld van de economische offertes dat hierna wordt voorgesteld, maakt een onderscheid tussen de werkingskosten enerzijds, en de investeringen anderzijds.

De voorstelling van de economische offertes gebeurt overeenkomstig de hoeveelheid activiteiten die in het bestek worden vermeld (§ 2.1.1.4). Toch kan de collectiviteit eisen dat de economische offerte aangepast wordt volgens de verschillende frequentiescenario's, bijvoorbeeld:

- een scenario van **minimale frequentie**;
- een scenario van een frequentie die overeenkomt met de **hoeveelheid activiteiten die waargenomen worden op het moment van de consultatie**;
- een scenario van **maximale frequentie** dat bijvoorbeeld kan overeenkomen met het aantal geserveerde maaltijden na de potentiële stijging van een nieuw restaurant in functie van de aankomst van nieuwe gasten op de site.

2.2.2.1. DE WERKINGSKOSTEN

De werkingskosten omvatten:

- de voedingskosten (tabel 6)
- de arbeidskosten (tabel 7)
- de exploitatiekosten (tabel 8)
- de structurele kosten en de vergoedingen (tabel 9).

Tabel 6: de voedingskosten

Type dienstverlening	Herhaling van de jaarlijkse hoeveelheid (1)	Eenheidskost EB (2)	Jaarlijks budget EB (2)
Type gast 1			
Dienstverlening 1			
Dienstverlening 2			
Dienstverlening 3			
Dienstverlening 4			
Dienstverlening 5			
Subtotaal			
Type gast 2			
Dienstverlening 1			
Dienstverlening 2			
Dienstverlening 3			
Subtotaal			
Type gast 3			
Dienstverlening 1			
Dienstverlening 2			
Dienstverlening 3			
Dienstverlening 4			
Subtotaal			
Totaal EB			
Totaal ABI			
	(1) aangeleverd door de collectiviteit		
	(2) aangeduid door de inschrijvers		

Tabel 7: de arbeidskosten

a – Aantal posten voorgesteld door de inschrijver	
Posten/per eenheid	Aantal posten voltijds equivalent
voorbeeld : koks/jaaren	1,5
Totaal	
b- Berekening van de overeenkomstige personeelskosten	
Maandelijke brutolonen	
Sociale lasten	
Jaarlijkse loonmassa EB	
Jaarlijkse loonmassa ABI	
Kost EB / maaltijd	
Kost ABI / maaltijd	

2.2.2.2. DE INVESTERINGEN

Het antwoordformulier moet in eerste instantie toelaten om de investeringsoffertes per groep duidelijk naast elkaar te leggen, en, in fine, **de economische weerslag van de investeringen op de kost per pandbewoner te tonen die door de collectiviteit wordt ondersteund.**

Naast de samenvattende tabel, die bedoeld is om de vergelijking van de offertes te vergemakkelijken, moeten de inschrijvers in bijlage gedetailleerde berekende gegevens leveren (bepaling van de nodige oppervlakte, lijst van de uitrusting en meubilair...) die de collectiviteit toelaten om een “kwalitatief” oordeel te geven over de investeringsoffertes.

Tabel 11: Samenvatting van de investeringen		
	Kost EB	Kost ABI
Werken		
Uitrusting		
Meubilair		
Totaal zonder honoraria		
Diverse honoraria, onvoorziene kosten		
Algemeen totaal		
Weerslag van de investeringen op de maaltijden		
Kost van de maaltijd met weerslag van de investeringen		

2.3. FASE 3: BEPALEN VAN DE UITSLUITINGS-, SELECTIE- EN GUNNINGSCRITERIA

Als de collectiviteit haar behoeften in haar bestek heeft gedefinieerd en haar antwoordformulier heeft opgesteld, gaat ze criteria vastleggen waarmee ze het volgende kan bepalen:

- het type dienstverlener die zal worden uitgesloten van de consultatie (uitsluitingscriteria);
- het type dienstverlener die in aanmerking komt om een offerte voor te stellen (selectiecriteria);
- en tot slot, de criteria waarop de collectiviteit zich zal baseren bij haar beslissing aan wie de opdracht wordt gegund (gunningscriteria).

2.3.1. DE UITSLUITINGSCRITERIA

In deze materie geeft artikel 29 van de **Richtlijn 92/50/EEG van de Raad van 18 juni 1992, betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor dienstverlening** (*Publicatieblad nr. L 209 van 24/07/1992*), een uitvoerige lijst van de uitsluitingscriteria, met name:

- staat van faillissement of gerechtelijke vereffening van de dienstverlener
- als het faillissement is aangevraagd
- veroordeeld voor een delict dat zijn beroepsmoraliteit in het gedrang brengt ⁽²⁾
- ernstige beroepsfout
- niet voldaan aan de verplichtingen ten aanzien van de betaling van de sociale-verzekeringsbijdragen of andere instellingen naar gelang het land

² Bijvoorbeeld, een gerechtelijke procedure voor niet-naleving van de collectieve overeenkomsten of voor overtreding van de wettelijke bepalingen inzake minimumlonen of bescherming van de tewerkstelling.

- niet voldaan aan de verplichtingen ten aanzien van de betaling van belastingen
- niet ingeschreven in het beroepsregister overeenkomstig de nationale wetgeving
- valse verklaringen bij het verstrekken van de inlichtingen (met name economische) die kunnen overeenkomen met de kwantitatieve selectiecriteria
- niet naleven van de verplichtingen inzake bescherming van de werknemers en hun vertegenwoordigers. De openbare aanbesteder moet ervoor zorgen dat elke dienstverlener die zich kandidaat stelt of zich inschrijft op een consultatie, geen inbreuk maakt op de tewerkstellingsmodaliteiten van de betreffende werknemers:
 - o de maximale werktijden en de minimale rusttijden
 - o de minimale duur van het jaarlijks betaald verlof
 - o de minimumlonen
 - o de voorwaarden om krachten ter beschikking te stellen, met name door interim-kantoren
 - o de veiligheid, de gezondheid en de hygiëne op het werk
 - o de beschermingsmaatregelen die van toepassing zijn op de arbeids- en de tewerkstellingsomstandigheden van zwangere vrouwen en vrouwen die pas zijn bevallen, kinderen en jongeren
 - o gelijkheid van behandeling tussen mannen en vrouwen evenals andere bepalingen inzake niet-discriminatie.

Om de nakoming van deze verplichtingen te waarborgen kan worden volstaan met een verklaring waarin is aangegeven dat het bedrijf voldoet aan alle wettelijke bepalingen.

Moeten ook opgenomen worden in de uitsluitingscriteria van de dienstverleners: het niet naleven van de Europese en nationale reglementaire bepalingen zoals het fiscaal recht, het arbeidsrecht, de collectieve overeenkomsten, de geldende regelgevingen inzake voedselhygiëne en –veiligheid, de HACCP-methode...

2.3.2. DE SELECTIECRITERIA

Het gaat om objectieve criteria die bepalen welke **dienstverleners in aanmerking komen om een offerte voor te stellen**. Elke collectiviteit kiest de selectiecriteria die zijn afgestemd op de omvang en de complexiteit (technisch, economisch) van de opdracht, de sociale thema's.

FERCO en EFFAT raden de collectiviteiten aan om tijdens de selectie goed in te schatten of de omvang/complexiteit van de opdracht en de dienstverlener op elkaar zijn afgestemd en dit, met name, vanaf het moment dat er investeringen nodig zijn.

Het kan met name gaan om:

A. De geografische aanwezigheid / de grootte van het bedrijf

Deze informatie geeft concreet aan met welk type bedrijf men te maken heeft: een wereld-, Europees, nationaal, regionaal of lokaal bedrijf...

B. De referenties van het CCB in de activiteitssector waarvoor de consultatie bedoeld is: Werk, Onderwijs, Gezondheid-Sociaal, andere...

Deze referenties moeten verifieerbaar zijn en dus de coördinaten weergeven van de onderhandelingspartners van de inschrijver voor elk van de opgegeven referentie. Met deze informatie kan de collectiviteit beoordelen of een bedrijf kan voldoen aan haar vraag tot dienstverlening in een gegeven sector.

C. De kapitaalstructuur en de belangrijkste economische resultaten

Hoewel deze informatie algemeen is, geeft ze toch een beeld van de financiële stabiliteit van de inschrijver. Hiervoor moet de informatie over de drie laatste boekjaren worden opgevraagd.

D. Het sociaal beleid van de onderneming

Het gaat met name over de regeling van de sociale relaties tussen de onderneming en de werknemersafgevaardigden evenals over de collectieve overeenkomst die van toepassing is.

E. Andere selectiecriteria

Als de collectiviteit een kwaliteitsbeleid toepast (ISO certificaat of servicecertificaat) kan ze hetzelfde kwaliteitsniveau vragen van haar dienstverleners. Hetzelfde geldt voor de maatschappelijke verantwoordelijkheid en de duurzame ontwikkeling.

2.3.3. DE GUNNINGSCRITERIA

Als de collectiviteit de inschrijvers heeft geselecteerd, moet ze de offertes analyseren en vergelijken om de opdracht te gunnen. Volgens de Europese richtlijn inzake opdrachten voor diensten, kunnen de gunningscriteria de volgende zijn:

« Onverminderd de nationale wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen betreffende de vergoeding voor bepaalde diensten, kunnen de criteria aan de hand waarvan de aanbestedende dienst een opdracht gunt, zijn:

- hetzij, indien gunning aan de inschrijver met de economisch voordeligste aanbieding plaatsvindt, verschillende criteria die variëren al naar gelang van de aard van de opdracht, zoals de kwaliteit, de technische waarde, de esthetische en functionele kenmerken, de klantenservice en technische bijstand, de datum van levering en de termijn voor levering of uitvoering, en de prijs;

- hetzij alleen de laagste prijs.

Indien de opdracht aan de inschrijver met de economisch voordeligste aanbieding moet worden gegund, vermelden de aanbestedende diensten in het bestek of in de aankondiging van de opdracht de gunningscriteria die zij voornemens zijn te hanteren, zo mogelijk in afnemende volgorde van het belang dat eraan wordt gehecht. »

SAMENVATTING VAN FASE 3

Tabel 12: De uitsluitings-, selectie- en gunningsprincipes

Stap 1 : de uitsluitingscriteria	
Automatische uitsluiting van het consultatieproces	Staat van faillissement of gerechtelijke vereffening
	Als het faillissement is aangevraagd
	Veroordeeld voor een delict dat de beroepsmoraliteit van de dienstverlener in het gedrang brengt
	Ernstige beroepsfout
	Niet voldaan aan de verplichtingen ten aanzien van de betaling van de sociale-verzekeringsbijdragen of andere instellingen naar gelang het land.
	Niet voldaan aan de verplichtingen ten aanzien van de betaling van belastingen
	Niet ingeschreven in het beroepsregister Valse verklaringen bij het verstrekken van de inlichtingen (met name economische) die kunnen overeenkomen met de kwantitatieve selectiecriteria

	Niet naleven van de verplichtingen inzake bescherming van de rechten van de werknemers
Stap 2: de criteria voor de selectie van de inschrijvers	
De selectie van het type onderneming dat mag deelnemen aan de consultatie	A. De geografische aanwezigheid van het bedrijf / De grootte van het bedrijf
	B. De referenties van het CCB in de activiteitensector waarvoor de consultatie bedoeld is
	C. De kapitaalstructuur en de belangrijkste economische resultaten
	D. Het sociaal beleid van het CCB
	E. De andere selectiecriteria
Stap 3: De gunningscriteria	
De selectie van de inschrijver	Evaluatie van elke offerte in functie van de gunningscriteria en de eisen die in het bestek werden opgesteld.
	Gunning van de opdracht / contract kan gebeuren aan
	a - De economisch voordeligste offerte op basis van zijn technische of kwalitatieve waarde EN van zijn economische waarde
	Of
	b - de offerte met de laagste prijs

2.4. FASE 4: DE INSTELLING VAN EEN BEOORDELINGSSYSTEEM VAN DE OFFERTES

De offertes moeten geanalyseerd en beoordeeld worden om ze vervolgens te kunnen vergelijken.

Om een beoordelingssysteem te maken, zal de collectiviteit:

- de “belangrijke evenwichten” vastleggen tussen de technische criteria (kwaliteit) en de economische criteria (prijs);
- een aantal punten toekennen aan elk criterium dat in het bestek voorkomt, in functie van het belang dat de collectiviteit aan dat criterium geeft;
- de beoordelingswijzen bepalen van de technische en economische offertes.

2.4.1. DE BELANGRIJKE BEOORDELINGSEVENWICHTEN VAN DE OFFERTES

Om de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding te kunnen identificeren, zal de collectiviteit de globale score van de verschillende offertes berekenen, aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Globale score} = \text{technische score (kwaliteit)} + \text{economische score (prijs)}$$

In functie van haar beleid inzake catering, moet de collectiviteit dus het wegingsniveau bepalen dat ze zal toepassen op twee belangrijke criteriagroepen: de **technische (kwaliteit)** en de **economische (prijs)** criteria.

Tabel 13 stelt verschillende hypothesen voor die het belang aantonen dat respectievelijk aan de kwalitatieve en de economische criteria wordt toegekend.

Opmerking: om de analyse van de offertes gemakkelijker te maken, wordt aangeraden om een totaal van 100 punten vast te leggen als beoordelingsbasis voor alle criteria.

Tabel 13: De belangrijke beoordelingsevenwichten van de offertes – Voorbeelden		
Weging toegekend aan technische criteria	Weging toegekend aan economische criteria	Prioriteitsniveau toegekend aan de technische en economische criteria
20	80	De economische criteria primeren duidelijk, de kwalitatieve criteria zijn secundair
40	60	De prijscriteria zijn belangrijker dan de kwalitatieve criteria, maar die laatste blijven toch belangrijk
50	50	Kwaliteit en prijs zijn even belangrijk.
60	40	De kwalitatieve criteria zijn belangrijker dan de prijs, die toch ook een belangrijke factor blijft
80	20	De kwaliteit primeert duidelijk, en aan de prijs wordt minder belang gehecht

2.4.2. DE BEOORDELING VAN DE ONDERDELEN VAN HET BESTEK

Als de belangrijkste evenwichten vastgelegd zijn, zal de collectiviteit de beoordelingsniveaus van de verschillende onderdelen (criterium) van het bestek uitvoerig beschrijven, in functie van het belang dat ze eraan wil toekennen, om zo tot een puntentotaal te komen dat aan elk van de twee criteriagroepen wordt toegekend: de technische en de economische criteria.

Op die manier kent de collectiviteit aan elk criterium een aantal punten toe die beschikbaar zijn. Op basis van dat aantal punten geeft de collectiviteit elke offerte een beoordeling voor het criterium in kwestie. **Hierdoor kunnen de offertes criterium per criterium vergeleken worden.**

2.4.2.1. VOORBEELD VAN TOEKENNING VAN HET TOTALE AANTAL BESCHIKBARE PUNTEN VOOR DE TECHNISCHE CRITERIA

Tabel 14 is een voorbeeld waarin punten worden toegekend aan elk van de technische criteria. In dit voorbeeld geeft de collectiviteit **60 punten** aan de kwalitatieve criteria en **40 punten** aan de economische criteria (cfr. tabel 12). De kwaliteit primeert dus op de prijs die niettemin een bepalende factor blijft voor de gunning van de opdracht.

Tabel 14: voorbeeld van de toekenning van punten aan de technische criteria	
1 – Criteria betreffende de onderdelen van de dienstverlening	Aantal punten toegekend aan het criterium
A – Rekening houden met de doelstellingen van de collectiviteit inzake catering	1
B – Naleven van de afbakeningen van de dienstverlening die in het bestek zijn gedefinieerd	1
C – Rekening houden met de organisatorische beperkingen die in het bestek zijn vastgelegd	1
D – Rekening houden met de technische beperkingen	1
Subtotaal van de criteria betreffende de onderdelen van de dienstverlening	4
2 – Criteria betreffende het feit of er rekening wordt gehouden met de verwachtingen van de collectiviteit inzake de kwaliteit van de dienstverlening	Aantal punten toegekend aan het criterium
A – De voedingsservice	
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de algemene specificaties die in het bestek staan	3
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de voedingsspecificaties die in het bestek staan	3

Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de animaties die in het bestek staan	3
Algemene aantrekkelijkheid van het voedingsaanbod	3
B – Het personeelsbeleid	
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de overname/transfervoorwaarden van het personeel	3
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de aanwerving of de wedertewerkstelling van personeel	3
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de bekwaamheid en het opleidingsniveau van het personeel	3
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende het opleidingsplan dat aan de werknemers van de collectiviteit wordt voorgesteld	3
Operationeel beheer van de opdracht door de regionale vertegenwoordiging van de inschrijver	4
Operationeel beheer van het restaurant	3
Interne samenhang van de planning van het dagelijkse werk	2
C - Kwaliteitsbeheer	
Garantie van de voedselshygiëne en –veiligheid (HACCP-beleid)	2
Samenhang van de voorraadcontrole met de eisen van het bestek	2
Samenhang van de processen voor de kwaliteitsopvolging van de service met de eisen van het bestek	3
Andere middelen die worden aangewend voor de kwaliteitsopvolging van de service in het kader van de opdracht die het voorwerp uitmaakt van de consultatie	2
Subtotaal van de criteria i.v.m. de kwaliteit van de dienstverlening	42
3 – Andere criteria die in het bestek staan	Aantal punten toegekend aan het criterium
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid die in het bestek staan	3
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties inzake de veiligheidsbeperkingen die in het bestek staan	2
Samenhang van het voorgestelde proces inzake opvolging van de contractuele verplichtingen	2
Samenhang van de investeringsprojecten met de verwachtingen van de collectiviteit: afmeting, duurzaamheid, architecturale kwaliteit...	2
Overeenstemming van de investeringen met de regelgeving (sanitair, veiligheid op het werk, gebouwen waar veel mensen komen... naar gelang het geval)	2
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties die in het bestek staan betreffende de middelen die ter beschikking worden gesteld van de inschrijver	
De lokalen	1
De uitrusting	1
Klein bedrijfsmateriaal	1
Subtotaal van de andere criteria	14
TOTAAL TECHNISCHE CRITERIA	60

2.4.2.2. VOORBEELD VAN TOEKENNING VAN HET TOTALE AANTAL BESCHIKBARE PUNTEN VOOR DE ECONOMISCHE CRITERIA

De collectiviteit zal **de offertes indelen** volgens 3 globale criteria:

- **het bedrag van de werkingskosten** die door de inschrijvers worden voorgesteld, bestaat uit de som van de verschillende kostenplaatsen die door de inschrijvers worden voorgesteld (§ 2.2.2.1)
 - o grondstofkosten
 - o arbeidskosten
 - o exploitatiekosten
 - o ...
- **de economische weerslag van de voorgestelde investeringen** (als de collectiviteit heeft voorzien om alle of een gedeelte van de investeringen door het CCB op zich te nemen);
- **de prijs die de eindklant moet betalen: de gast** (dagprijs in een rusthuis, prijs van de maaltijd in een school...).

In functie van het cateringbeleid van de collectiviteit zal het gewicht dat aan elk van die drie criteria wordt gegeven, aanzienlijk variëren.

Het voorbeeld van tabel 15 weerhoudt de hypothese van een collectiviteit die in haar consultatie een globaal renovatieproject van de restauratielokalen heeft opgenomen. Deze collectiviteit gaat een deel van de investeringen afwentelen op de prijs die de gasten voor hun maaltijd moeten betalen. Ze heeft de 40 punten die aan de economische criteria werden toegekend volgens de werkhypothese die we hebben weerhouden in §2.4.2 als volgt toegekend:

Criteria	Aantal punten toegekend aan het criterium
De werkingskosten	20
De investeringen	15
Voorstellen van de kandidaat inzake verkoopprijs van de maaltijden aan de gasten	5
Totaal economische criteria	40

2.4.3. VASTLEGGEN VAN DE BEOORDELINGSWIJZEN VAN DE OFFERTES

2.4.3.1. DE BEOORDELINGSWIJZEN VAN DE TECHNISCHE OFFERTES

Voor elk criterium wordt een uniform beoordelingssysteem toegepast waarmee systematisch kan worden onderzocht of de offertes van de inschrijvers overeenstemmen met wat hen in de consultatie werd gevraagd.

Er worden **drie beoordelingswijzen** voorgesteld in functie van de mate van overeenstemming:

“Geen overeenstemming”, “Gedeeltelijke overeenstemming”, “Overeenstemming”.

De collectiviteit moet aan elk van die modaliteiten de beoordeling (uitgedrukt in %) geven die haar het meest geschikt lijkt.

Bijvoorbeeld:

- **Geen overeenstemming:** de beoordeling zal **0%** zijn van het aantal punten dat aan het betreffende criterium werd toegekend
- **Gedeeltelijke overeenstemming:** de beoordeling zal **50%** zijn van het aantal punten dat aan het betreffende criterium werd toegekend
- **Overeenstemming:** de beoordeling zal **100%** zijn van het aantal punten dat beschikbaar is voor het betreffende criterium

Tabel 16: Voorbeeld van de beoordelingswijzen van de technische offertes	
Beoordelingswijzen	Mate van overeenstemming
Geen overeenstemming: 0%	De informatie die de inschrijver in zijn offerte biedt voldoet niet aan de eisen van de collectiviteit
Gedeeltelijke overeenstemming: 50%	Het antwoord van de inschrijver laat niet toe om volledig te evalueren of het voldoet aan de eisen van de collectiviteit
Overeenstemming: 100%	De aangeboden informatie voldoet volledig aan de eisen die in het bestek staan.

2.4.3.2. DE INDELINGS- EN BEOORDELINGSWIJZEN VAN DE ECONOMISCHE OFFERTES

Het aanbevolen systeem bestaat erin **het maximale aantal beschikbare punten voor de economische criteria toe te kennen aan de inschrijver die de voordeligste offerte voorstelt.**

Daarnaast kunnen punten worden toegekend voor de wijze waarop de aanbieder zich positief onderscheidt van anderen, zodat duidelijk is, dat niet alleen de prijs maar juist ook de kwaliteit wordt meegewogen in de offerte.

De offertes van de andere inschrijvers zullen worden geëvalueerd in vergelijking met de laagste offerte volgens het volgende systeem: er zullen punten worden afgetrokken in functie van het verschil tussen de prijs van elke offerte en de prijs van de laagste offerte. Het verschil tussen de prijzen zal worden uitgedrukt in %.

In de weerhouden werkhypothese (zie § 2.4.2) had de collectiviteit 40 punten toegekend aan de economische criteria. Ze gaat nu de volgende modaliteiten vastleggen voor de beoordeling van de economische offertes: een prijsverhoging gelijk aan 10% van de laagste offerte zal leiden tot een vermindering van 10% op het totaal van 40 beschikbare punten, enzovoort, zoals weergegeven in tabel 17.

Tabel 17: voorbeeld van de beoordeling van de economische offertes			
Inschrijver	Prijsofferte	% verschil met de laagste offerte	Beoordeling van de economische offerte
A	1 000 000 €	-	40
B	1 200 000 €	20%	32
C	1 300 000 €	30%	28

3. DE SELECTIE VAN DE ECONOMISCH VOORDELIGSTE OFFERTE

De collectiviteit heeft haar bestek en haar antwoordformulier opgesteld, ze heeft de selectie- en uitsluitingsmodaliteiten van de kandidaten vastgelegd, evenals de beoordelingswijzen van de offertes. Nu kan ze **de vergelijkende analyse van de offertes uitvoeren wat haar zal toelaten de economisch voordeligste offerte te selecteren.**

In deze fase is het nuttig om de weerhouden inschrijvers uit te nodigen om **hun offerte mondeling te komen voorstellen.** Dit geeft de collectiviteit de mogelijkheid om direct de nodige uitleg en toelichtingen te krijgen evenals bijkomende informatie die ze in staat stelt later de schriftelijke documenten beter te begrijpen. Het is ook een gelegenheid om de vertegenwoordigers van de contract catering-bedrijven te ontmoeten, wat toch een belangrijk aspect is in een **dienstverlening waar, bij een “gelijkwaardige prijs”, het personeel het verschil maakt.**

Om de voorgestelde methode te illustreren (cfr § 2.4), volgt hierna een voorbeeld van een vergelijkende analyse van de offertes. Dit zuiver theoretische voorbeeld herneemt de drie stappen die nodig zijn om de voordeligste offerte te selecteren:

- Stap 1: de vergelijkende analyse van de technische offertes
- Stap 2: de vergelijkende analyse van de economische offertes
- Stap 3: de consolidatie van de vergelijkende technische en economische analyses om de economisch voordeligste offerte te selecteren.

3.1. STAP 1: DE VERGELIJKENDE ANALYSE VAN DE TECHNISCHE OFFERTES

De collectiviteit zal de mate van overeenstemming van elk criterium beoordelen, afhankelijk van het beoordelingssysteem dat ze heeft gekozen (§ 2.4.2.).

In het weerhouden voorbeeld om het verloop weer te geven, krijgen de inschrijvers **een globale score die varieert naar gelang de mate waarin hun offerte overeenstemt met de kwalitatieve verwachtingen van de collectiviteit:**

- Score van 34 voor inschrijver A
- Score van 45 voor inschrijver B
- Score van 32 voor inschrijver C.

Het is dus de technische offerte van inschrijver B die de beste beoordeling krijgt, met 45 van de 60 beschikbare punten.

Een raad: de vergelijkende analyse gebeurt offerte per offerte, op een “verticale” manier zoals weergegeven in de volgende tabellen. Met een tweede “horizontale” lezing kunnen evenwel de kwalitatieve verschillen tussen de inschrijvers beter worden benadrukt.

Tabel 18: voorbeeld van een vergelijkende analyse van de kwalitatieve offertes betreffende de onderdelen van de dienstverlening

Criteria	Aantal punten toegekend / criterium	Inschrijver A				Inschrijver B				Inschrijver C			
		Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)
A – Rekening houden met de doelstellingen van de collectiviteit inzake catering	1	0		X		1	X			1	X		
B – Naleven van de afbakeningen van de dienstverlening die door de collectiviteit zijn bepaald	1	0,5		X		0,5	X			0		X	
C – Rekening houden met de organisatorische beperkingen die in het bestek zijn vastgelegd	1	1	X			1	X			0		X	
D – Rekening houden met de technische beperkingen	1	0,5		X		0,5		X		0,5		X	
Subtotaal van de criteria betreffende de onderdelen van de dienstverlening	4	2				3				1,5			

Tabel 19: Voorbeeld van een vergelijkende analyse van de offertes betreffende het feit of er rekening wordt gehouden met de verwachtingen van de collectiviteit inzake de kwaliteit van de dienstverlening

Criteria	Aantal punten toegekend / criterium	Inschrijver A				Inschrijver B				Inschrijver C			
		Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)
A – De voedingservice													
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de algemene specificaties die in het bestek staan	3	1,5	X			1,5	X			1,5	X		
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de voedingsspecificaties die in het bestek staan	3	3	X			1,5	X			3	X		
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de animaties die in het bestek staan	3	3	X			1,5	X			0		X	
Algemene aantrekkelijkheid van het voedingsaanbod	3	1,5	X			3	X			1,5	X		
Subtotaal voedingservice	12	9				7,5				6			

Tabel 19: Voorbeeld van een vergelijkende analyse van de offertes betreffende het feit of er rekening wordt gehouden met de verwachtingen van de collectiviteit inzake de kwaliteit van de dienstverlening

Criteria	Aantal punten toegekend/criterium	Inschrijver A				Inschrijver B				Inschrijver C			
		Geen overeenstemming (0 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Overeenstemming (100 %)	Behaalde score	Geen overeenstemming (0 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Overeenstemming (100 %)	Behaalde score	Geen overeenstemming (0 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Overeenstemming (100 %)	Behaalde score
B – Het personeelsbeleid													
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de overname/transfervoorwaarden van het personeel	3		X		1,5		X		1,5		X		1,5
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de aanwerving of de wedertewerking van personeel	3			X	3			X	1,5			X	1,5
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de bekwaamheid en het opleidingsniveau van het personeel	3			X	3			X	1,5			X	1,5
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende het opleidingsplan dat aan de werknemers van de collectiviteit wordt voorgesteld	3		X		1,5				3		X		1,5
Operationeel beheer van de opdracht door de regionale vertegenwoordiging van de inschrijver	4		X		2			X	4		X		2
Operationeel beheer van het restaurant	3	X			0				3	X			0
Interne samenhang van de planning van het dagelijkse werk	2			X	2			X	2			X	2
Subtotaal van het personeelsbeleid	21				13				16,5				10

Tabel 19: Voorbeeld van een vergelijkende analyse van de offertes betreffende het feit of er rekening wordt gehouden met de verwachtingen van de collectiviteit inzake de kwaliteit van de dienstverlening

Criteria	Aantal punten toegekend / criterium	Inschrijver A			Inschrijver B			Inschrijver C					
		Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)
C – Het kwaliteitsbeheer													
Garantie van de voedselhygiëne en -veiligheid (HACCP-beleid)	2	2	X		2	X			2	X			2
Samenhang van de voorraadcontrole met de eisen van het bestek	2	0			2	X			2	X		X	1
Samenhang van de processen voor de kwaliteitsopvolging van de service met de eisen van het bestek	3	3	X		3	X			3	X			3
Andere middelen die worden aangewend voor de kwaliteitsopvolging van de service in het kader van de opdracht die het voorwerp uitmaakt van de consultatie	2	1		X	2				2			X	0
Subtotaal kwaliteitsbeheer	9	6			9				9				6
Subtotaal "kwaliteit van de dienstverlening"	42	28			33				33				22

Tabel 20: Voorbeeld van een vergelijkende analyse van de offertes betreffende de andere criteria die op het antwoordformulier staan

Criteria	Aantal punten toegekend / criterium	Inschrijver A			Inschrijver B			Inschrijver C					
		Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid die in het bestek staan	3	0		X	X	1,5		X	X	2		X	
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties inzake de veiligheidsbeperkingen die in het bestek staan	2	1	X		X	1	X		X	1	X		
Samenhang van het voorgestelde proces inzake opvolging van de contractuele verplichtingen	2	1	X		X	2			X	1			
Samenhang van de investeringsprojecten met de verwachtingen van de collectiviteit: afmeting, duurzaamheid, architecturale kwaliteit...	2	1	X		X	2	X			2	X		
Overeenstemming van de investeringen met de regelgeving (sanitair, veiligheid op het werk, gebouwen waar veel mensen komen... naar gelang het geval)	2	0		X		1		X		1	X		
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties die in het bestek staan betreffende de middelen die ter beschikking worden gesteld van de inschrijver													
De lokalen	1	0,5	X		X	0,5		X		0,5	X		
De uitrusting	1	0,0	X			0,5		X		0,5	X		
Klein bedrijfsmateriaal	1	0,5	X		X	0,5		X		0,5	X		
Subtotaal «andere criteria»	14	4				9				8			
ALGEMEEN TOTAAL VAN DE TECHNISCHE CRITERIA	60	34	Inschrijver A			45	Inschrijver B			32	Inschrijver C		

3.2. STAP 2: DE VERGELIJKENDE ANALYSE VAN DE ECONOMISCHE OFFERTES

Deze vergelijkende analyse gebeurt volgens het beoordelingssysteem en het voorbeeld weergegeven in § 2.4.3.2.

*Opmerking: in het voorgestelde voorbeeld houdt de analyse van de economische offertes rekening met de **globale kost van de dienstverlening, inclusief de weerslag van de investeringen**.*

Tabel 21: voorbeeld van de beoordeling van de economische offertes				
Inschrijver	Aantal punten toegekend aan de economische criteria	Prijsofferte	% verschil met de laagste offerte	Beoordeling van de economische offerte
A	40	1 000 000 €	-	40
B	40	1 200 000 €	20%	32
C	40	1 300 000 €	30%	28

Inschrijver A stelt dus de meest economische offerte voor, terwijl zijn kwalitatieve offerte zich tussen die van zijn twee concurrenten bevindt.

3.3. STAP 3: DE CONSOLIDATIE VAN DE VERGELIJKENDE TECHNISCHE EN ECONOMISCHE ANALYSES OM DE ECONOMISCH VOORDELIGSTE OFFERTE TE SELECTEREN

Deze laatste stap bestaat erin om, in functie van de “belangrijke evenwichten van de consultatie” (cfr. § 2.4.1), de resultaten van de vergelijkende analyse van de technische offertes en van de economische offertes met elkaar te combineren. Op die manier bekomt de collectiviteit een samenvattende tabel die als basis dient voor de besluitname:

Tabel 22: Algemene samenvatting van de analyse van de technische en economische offertes			
	Inschrijver A	Inschrijver B	Inschrijver C
Score behaald voor de technische criteria	34	45	32
Score behaald voor de economische criteria	40	32	28
Globale score	74	77	60

De offerte van inschrijver B geeft in bovenstaand voorbeeld de beste prijs-kwaliteitverhouding en is dus de economisch voordeligste offerte. Deze offerte zou zeker niet zijn gekozen als de collectiviteit haar analyse enkel had beperkt tot de economische criteria.

Dit voorbeeld toont aan dat het belangrijk is om rekening te houden met de globale waarde van een offerte, zowel in termen van prijs als van kwaliteit, of de “economisch voordeligste offerte”.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

OVERZICHT VAN DE BELANGRIJKSTE TYPEN OPDRACHTEN VOORGESTELD DOOR DE CCB					
Type opdracht	Duur	% van de cateringopdracht	Contexten	Belangrijkste modaliteiten	Facturatiebasis
Beheer van de catering	Lange termijn op basis van contracten	89%	Beheermethode valt onder een strategische keuze van de werking van de klant	Het CCB zorgt voor de bereiding en de distributie van de maaltijden in de lokalen die door zijn klant ter beschikking zijn gesteld. Het CCB koopt de levensmiddelen bij zijn leveranciers. Het CCB voert de dienstverlening uit met zijn personeel en/of dat door zijn klant ter beschikking werd gesteld (of uitzendkrachten).	Forfaitair contract ("fixed price") of Contract van gecontroleerde uitgaven («cost plus»))
"Concessie" van de cateringdienst	Lange termijn		Beheermethode volgens de duur die de klant bevrijdt van de investeringskost verbonden aan de bouw of de renovatie van de cateringhulpmiddelen	Het CCB financiert en voert alle bouwwerken uit van de cateringeenheid of van de eenheid waar de maaltijden worden bereid. Het CCB zorgt voor het dagelijkse beheer van de volledige "catering"dienst en staat in voor de inningen bij het cliënteel.	Vergoeding van het CCB hangt samen met de exploitatieresultaten van de service
Levering van maaltijden	Tijdelijk of lange termijn	8%	Werkfase die de keuken van de klant tijdelijk onbruikbaar maakt of bewuste keuze van werken	Het CCB zorgt voor de bereiding van de maaltijden vanuit één van zijn keukens en zorgt daarna voor de levering bij zijn klant zonder tussenkomst in zijn instelling.	Eenheidsprijs van de maaltijd
Voedselvoorraden	<i>Volgens de context:</i> Tijdelijk Of Lange termijn	3%	Bewuste keuze van werken Of Beginfase van een outsourcingproces op langere termijn	Het CCB levert de grondstoffen aan zijn klant, maar komt niet tussen in het bereidingsproces van de maaltijden. De klant is bevrijd van de administratieve beperkingen verbonden aan de voedselaankopen en heeft het voordeel van de koopkracht van het CCB.	Kost van de geleverde levensmiddelen + forfaitaire vergoeding of Eenheidsprijs van de maaltijd
Technische bijstand	Tijdelijk	Pro memorie		Het CCB stelt aan zijn klant een technische raadgever ter beschikking die verantwoordelijk is voor <ul style="list-style-type: none"> de organisatie van de "catering"dienst de overbrenging van zijn technische knowhow aan het cateringpersoneel van de klant 	Forfaitaire prijs overeengekomen tussen de partijen

BIJLAGE 2: VERGELIJKENDE ANALYSETABEL VAN DE OFFERTES

1 – Vergelijkende analysetabel van de technische offertes betreffende de onderdelen van de dienstverlening						
Inschrijver C	Behaalde score					
	Overeenstemming (100 %)					
	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)					
	Geen overeenstemming (0 %)					
Behaalde score						
Inschrijver B	Overeenstemming (100 %)					
	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)					
	Geen overeenstemming (0 %)					
	Behaalde score					
Inschrijver A	Overeenstemming (100 %)					
	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)					
	Geen overeenstemming (0 %)					
	Behaalde score					
	Aantal punten toegekend / criterium					
	Criteria	A – Rekening houden met de doelstellingen van de collectiviteit inzake catering	B – Naleven van de afbakeningen van de dienstverlening die door de collectiviteit zijn bepaald	C – Rekening houden met de organisatorische beperkingen die in het bestek zijn vastgelegd	D – Rekening houden met de technische beperkingen	Subtotaal van de criteria betreffende de onderdelen van de dienstverlening

2 – Vergelijkende analysetabel van de offertes betreffende het feit of er rekening wordt gehouden met de verwachtingen van de collectiviteit inzake de kwaliteit van de dienstverlening

Criteria	Aantal punten toegekend / criterium	Inschrijver A				Inschrijver B				Inschrijver C			
		Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)
A – De voedingservice													
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de algemene specificaties die in het bestek staan													
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de voedingsspecificaties die in het bestek staan													
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de animaties die in het bestek staan													
Algemene aantrekkelijkheid van het voedingsaanbod													
Subtotaal voedingservice													

2 – Vergelijkende analysetabel van de offertes betreffende het feit of er rekening wordt gehouden met de verwachtingen van de collectiviteit inzake de kwaliteit van de dienstverlening

Criteria	Aantal punten toegekend / criterium	Inschrijver A				Inschrijver B				Inschrijver C			
		Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)
B – Het personeelsbeleid													
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de overname/transfervoorwaarden van het personeel													
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de aanwerving of de wedertewerking van personeel													
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende de bekwaamheid en het opleidingsniveau van het personeel													
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties betreffende het opleidingsplan dat aan de werknemers van de collectiviteit wordt voorgesteld													
Operationeel beheer van de opdracht door de regionale vertegenwoordiging van de inschrijver													
Operationeel beheer van het restaurant													
Interne samenhang van de planning van het dagelijkse werk													
Subtotaal van het personeelsbeleid													

2 – Vergelijkende analysetabel van de offertes betreffende het feit of er rekening wordt gehouden met de verwachtingen van de collectiviteit inzake de kwaliteit van de dienstverlening

Criteria	Aantal punten toegekend / criterium	Inschrijver A				Inschrijver B				Inschrijver C			
		Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)
C – Het kwaliteitsbeheer													
Garantie van de voedselhygiëne en -veiligheid (HACCP-beleid)													
Samenhang van de voorraadcontrole met de eisen van het bestek													
Samenhang van de processen voor de kwaliteitsopvolging van de service met de eisen van het bestek													
Andere middelen die worden aangewend voor de kwaliteitsopvolging van de service in het kader van de opdracht die het voorwerp uitmaakt van de consultatie													
Subtotaal kwaliteitsbeheer													
Subtotaal "kwaliteit van de dienstverlening"													

3 – Vergelijkende analysetabel van de offertes betreffende de andere criteria die op het antwoordformulier staan

Criteria	Aantal punten toegekend / criterium	Inschrijver A				Inschrijver B				Inschrijver C			
		Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)	Behaalde score	Overeenstemming (100 %)	Gedeeltelijke overeenstemming (50 %)	Geen overeenstemming (0 %)
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid die in het bestek staan													
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties inzake de veiligheidsbeperkingen die in het bestek staan													
Samenhang van het voorgestelde proces inzake opvolging van de contractuele verplichtingen													
Samenhang van de investeringsprojecten met de verwachtingen van de collectiviteit: afmeting, duurzaamheid, architecturale kwaliteit...													
Overeenstemming van de investeringen met de regelgeving (sanitair, veiligheid op het werk, gebouwen waar veel mensen komen... naar gelang het geval)													
Verplichtingen en middelen die worden aangewend om te voldoen aan de specificaties die in het bestek staan betreffende de middelen die ter beschikking worden gesteld van de inschrijver													
De lokalen													
De uitrusting													
Klein bedrijfsmateriaal													
Subtotaal «andere criteria»													
ALGEMEEN TOTAAL VAN DE TECHNISCHE CRITERIA													

4 – Beoordelingstabel van de economische offertes

Inschrijver	Aantal punten toegekend aan de economische offertes	Prijsofferte	% verschil met de laagste offerte	Beoordeling van de economische offerte
		€		
		€		
		€		
		€		

FERCO

Europese Werkgeversorganisatie Contract Catering

Bastion Tower
Place du Champ de Mars 5 Box 14
B-1050 Brussels
ferco@online.be
<http://www.ferco-catering.org>

EFFAT

Europese Federatie van Vakbonden in de Voeding, Landbouw, Toerisme en Aanverwante Sectoren

Rue Fossé-aux-Loups 38 Box 3
B-1000 Brussels
effat@effat.org
<http://www.effat.org>

De gids is een gezamenlijke realisatie van FERCO en EFFAT, in het kader van de sociale Europese dialoog over Contract Catering, met de financiële steun van de Europese Unie.

Grant Agreement VS/2004/0655 SI2.39852