

Bewijsstukkenbundel

Caternext B.V. — Raamovereenkomst Duurzame Catering en Bedrijfslunch
2026–2030

Datum: 11/4/2025

Bewijsstukken

Doel en aanpak

- Doel: aantonen dat Caternext B.V. aan alle KO- en REQ-eisen van GEM-AMS-CATER-2026-014 voldoet en de SLA-KPI's SMART en PDCA-conform borgt.
- PDCA-borging:
 - Plan: beleid, procedures, plannen (W-01 t/m W-10).
 - Do: uitvoering via training, systemen, processen en leverancierscontracten.
 - Check: audits, dashboards, steekproeven, klantmetingen, traceability.
 - Act: verbeteracties, RCA's, CAPA's en herijking plannen per kwartaal.
- W-xx werkpakketten:
 - W-01 Menu & assortiment; W-02 Allergenen & dieet; W-03 Logistiek & leverbetrouwbaarheid; W-04 Duurzaamheid & zero-waste; W-05 Digitaal bestelsysteem; W-06 Voedselveiligheid; W-07 Inkoop & herkomst; W-08 Klanttevredenheid; W-09 Continuïteit & incident; W-10 Rapportage & SLA.
- KPI's (SMART):
 - KPI-1 Op tijd geleverd $\geq 98\%$ per locatie per maand (11:00–13:30), bron: TMS/scan.
 - KPI-2 Klanttevredenheid $\geq 8,2$ per kwartaal, $N \geq 200$, bron: eNPS/CSAT survey.
 - KPI-3 Allergenen-fouten = 0 per maand, 0-tolerantie, bron: incidentregister.
 - KPI-4 Foodwaste $< 3\%$ per maand (kg en % tov geproduceerd), bron: weegdata.
 - KPI-5 Biologisch $\geq 25\%$ (omzet-gewogen per maand), bron: factuur-/PLU-data.
 - KPI-6 Lokaal/regionaal $\geq 30\%$ (omzet-gewogen ≤ 150 km), bron: herkomstdata.
- Toprisico's (R-xx):
 - R-01 Capaciteit < 500 couverts/dag; R-02 Allergenen kruisbesmetting; R-3 Te late levering; R-04 Onvoldoende bio/lokaal; R-05 ICT-storing bestelplatform; R-06 Verpakkingsnon-conformiteit; R-07 Foodwaste $> 3\%$; R-08 Dataprivacy dieetprofielen.

Overzicht bijlagen

Bijlage	Beschrijving	Relatie (W-xx/KO/REQ)	Status	Verwijzing (pag./sectie)
A1	ISO 22000 certificaat (voedselveiligheid). PDCA: P/C.	W-06; KO-1; KPI-3; R-02	Definitief; geldig per 2026-01-20	A1 p.1–3 §1–3
A2	HACCP-plan + laatste auditrapport. PDCA: P/D/C/A.	W-06; KO-1; KPI-3; R-02	Definitief	A2 p.2–18 §2.1–2.7
A3	Capaciteitstoets ≥ 500 couverts/dag + stress-test.	W-03; KO-2; KPI-1; R-01	Definitief	A3 p.3–10 §3.2
A4	Route- en vensterborging (TMS-plannen, buffers).	W-03; REQ; KPI-1; R-03	Definitief	A4 p.4–9 §2
A5	Plan van Aanpak 2026–2030 (EMVI-kwaliteit).	W-01–W-10; REQ; KPI-1–6; R-01–08	Definitief	A5 p.1–24 §1–7
A6	Risicodossier met beheersmaatregelen en CAPA-flow.	W-10; REQ; KPI-1–6; R-01–08	Definitief	A6 p.2–14 §3–5

Bijlage	Beschrijving	Relatie (W-xx/KO/REQ)	Status	Verwijzing (pag./sectie)
A7	KPI-overzicht en meetplan (definities, bronnen).	W-10; REQ; KPI-1-6	Definitief	A7 p.1-8 §1-4
A8	Allergenen- en dieetbeheerprocedure + registraties.	W-02; REQ-1; KPI-3; R-02	Definitief	A8 p.3-12 §2-4
A9	Validatie allergenen (swabtests, traceerbaarheid).	W-02; REQ-1; KPI-3; R-02	Definitief	A9 p.2-7 §3
A10	Handleiding digitaal bestelsysteem + schermen.	W-05; REQ-1/4; KPI-2-3; R-05	Definitief	A10 p.1-16 §1-6
A11	DPIA + AVG-verklaring dieetprofielen.	W-05; REQ-1/4; R-08	Definitief	A11 p.2-9 §2-5
A12	Seizoensmenu's Q1-Q4 met % bio/lokaal per item.	W-01; REQ-2; KPI-5-6; R-04	Definitief	A12 p.3-15 §3
A13	Leveranciersverklaringen bio/herkomst; Fresh&Local Coöp overeenkomst.	W-07; REQ-2; KPI-5-6; R-04	Ondertekend	A13 p.1-11 §1-4
A14	Zero-waste verpakkingsspecificaties en conformiteit.	W-04; REQ-3; R-06	Definitief	A14 p.2-8 §2-3
A15	Foodwaste meetmethode, weegprotocol, dashboards.	W-04; REQ-3; KPI-4; R-07	Definitief	A15 p.1-10 §1-5
A16	Trainingsmatrix (HACCP, allergenen, zero-waste).	W-06; W-04; REQ; KPI-3-4; R-02/07	Definitief	A16 p.2-6 §2
A17	Continuïteits- en calamiteitenplan (back-up keuken, routes, personeel).	W-09; REQ; KPI-1-3; R-01/03/05	Definitief	A17 p.3-12 §3-6
A18	SLA-monitoring & rapportagekalender (maandelijks/kwartaal).	W-10; REQ; KPI-1-6	Definitief	A18 p.1-5 §1-3
A19	Methodiek klanttevredenheid + 2024 benchmark (8,4).	W-08; KPI-2; REQ	Definitief	A19 p.2-7 §2-4
A20	Certificaat PSL niveau 3 (duurzaamheid/social).	W-04; REQ; KPI-4; R-07	Definitief	A20 p.1-3 §1-2
A21	Interne auditplanning 2026-2030 (PDCA, scope).	W-10; REQ; KPI-1-6	Definitief	A21 p.2-5 §2-3
A22	Escalatie- en incidentprocedure (allergenen 0-tol).	W-02; W-10; KPI-3; R-02	Definitief	A22 p.1-6 §1-4
A23	IT-beveiligingsbeleid en uptime-SLA's (platform).	W-05; KPI-1-3; R-05/08	Definitief	A23 p.3-9 §3-5

Bijlage	Beschrijving	Relatie (W-xx/KO/REQ)	Status	Verwijzing (pag./sectie)
A24	Pilotverslag multi-locatie levering (OTD 99,2%, waste 2,4%).	W-03/04; KPI-1/4; R-01/03/07	Definitief	A24 p.2–8 §2–3
A25	Klachten- en verbeterproces (RCA, 5x Waarom, CAPA).	W-10; KPI-2–3; R-02	Definitief	A25 p.1–5 §1–3
A26	Recall- en traceerbaarheidsprocedure (2 uur doel).	W-06; KPI-3; R-02	Definitief	A26 p.2–6 §2–4
A27	Personeelsroosters lunchvenster 11:00–13:30 + buffers.	W-03; KPI-1; R-01/03	Definitief	A27 p.1–4 §1–2
A28	Contracten inzamelpartners voor herbruikbare verpakkingen.	W-04; REQ-3; R-06/07	Ondertekend	A28 p.2–5 §2
A29	Dataconnexies POS/PLU → rapportage (bio/lokaal %).	W-05/07/10; KPI-5–6; REQ-2	Definitief	A29 p.3–7 §3–4
A30	Leveranciersselectiecriteria (bio, radius ≤150 km).	W-07; REQ-2; KPI-6; R-04	Definitief	A30 p.1–6 §1–3

Toelichting SMART en PDCA-koppelingen

- KO-1 en KO-2 worden aantoonbaar geborgd via A1–A4 (Plan), uitgevoerd met getraind personeel en TMS (Do, A16/A27), gecontroleerd via interne audits en OTD-dashboards (Check, A18/A21/A24), en bijgestuurd met CAPA's en herplanning (Act, A6/A25).
- REQ-1 (allergenen/dieet) is SMART via nul-tolerantie KPI-3, traceerbare registratie in het platform (A8–A10), AVG-borging (A11) en recall-procedure (A26).
- REQ-2 (≥25% bio, ≥30% lokaal) is SMART via maandelijkse omzet-gewogen berekening (A12/A29), leverancierscontracten (A13/A30) en audit (A21).
- REQ-3 (waste <3%, zero-waste) is SMART via weegprotocol en dashboards (A15), contracten voor herbruikbaar (A14/A28) en periodieke evaluatie (A18/A21).
- SLA-KPI's worden maandelijks gerapporteerd (A18), met drempelwaarden en escalatie (A22/A25) en jaarlijkse herijking (A5/A21).

Controle- en meetfrequentie

- Dagelijks: allergenenchecks en temperatuurregistraties (A2/A8).
- Wekelijks: route-OTD review en waste-rapportage (A4/A15).
- Maandelijks: KPI-1 t/m 6 rapportage en leveranciersconformiteit (A18/A13/A29).
- Per kwartaal: interne audit, klanttevredenheid, PDCA-review (A19/A21).
- Jaarlijks: hercertificering en strategische herijking (A1/A5).

Benodigde input: