

Beoordelingsmethodiek (EMVI/BPKV)

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

Datum: 11/4/2025

Doel Deze methodiek borgt een transparante, SMART en PDCA-conforme beoordeling van EMVI-criteria voor de raamovereenkomst van de Gemeente Amsterdam. We sluiten aan op KO-eisen (HACCP/ISO 22000, levercapaciteit ≥ 500 couverts/dag) en must-haves (allergenenregistratie, 25% biologisch, 30% lokaal/regionaal, foodwaste $< 3\%$, zero-waste verpakkingen). Caternext B.V. legt hieronder de beoordelingsstructuur, invulling, KPI's, risico's, bewijsvoering en werkpakketten (W-xx) vast.

Definitie werkpakketten (W-xx)

- W-01 Menu & Voedingsontwerp: seizoensmenu's, variatie, receptuurbeheer.
- W-02 Allergenen & Dieetprofielen: EU 1169/2011, digitale profielen, labeling.
- W-03 Inkoop & Herkomst: lokaal/regionaal, biologisch, leveranciersmanagement.
- W-04 Productie & Voedselveiligheid: ISO 22000/HACCP, traceerbaarheid.
- W-05 Logistiek & Vensters: routing, tijdigheid, multi-locatielevering.
- W-06 Zero-waste & Verpakking: herbruikbaar, take-back, hygiëneprotocollen.
- W-07 Digitaal Bestellen & Data: portaal, API, dashboards, facturatie.
- W-08 Klantbeleving & Feedback: NPS, klachtenafhandeling, communicatie.
- W-09 Risico & Continuïteit: BIA/BCP, dual sourcing, incidentrespons.
- W-10 Governance & Rapportage: KPI-review, open-book prijs, audits.

Beoordelingsstructuur (weging, schaal, wat goed eruitziet, onze invulling, KPI, risico, bewijs, W-xx)

Criterium	Weging	Schaal	Wat goed eruitziet	Onze invulling (SMART)	KPI's (meet- en streefwaarden)	Belangrijkste risico	B
Kwaliteit	40%	0–10 punten: 0 = niet conform; 6 = voldoet; 8 = sterk; 10 = excellent met aantoonbare plus op SLA's	Consistente kwaliteit voor ≥ 500 couverts/dag, foutloze allergeneninformatie, hoge gebruikerstevredenheid, leverbetrouwbaarheid per locatie binnen 11:00–13:30, digitale bestelervaring met dieetprofielen	- Vanaf dag 1: leverbetrouwbaarheid $\geq 99,2\%$ per locatie/venster. - 8-weekse seizoensrotatie; dagelijks vegetarisch/vegan/glutenvrij alternatief. - 100% allergenenlabeling conform EU 1169/2011; digitale dieetprofielen met automatische blokkade bij conflicten. - Service desk 08:00–16:00, TTR klachten ≤ 1 werkdag. - Pilot op 2 locaties in maand 1; volledige uitrol binnen 3 maanden	- Op tijd geleverd (SLA): $\geq 99,2\%$ - Klanttevredenheid: $\geq 8,6$ gemiddeld - Allergenen-fouten: 0 - Profieladoptie: $\geq 95\%$ actieve dieetprofielen binnen 3 maanden - Herhaalindex menu $\leq 15\%$ in 8 weken - TTR klacht ≤ 1 werkdag, 95-percentiel	Allergenen-crosscontact; piekbelasting (events); IT-storing; capaciteitskrapte	- ISO 22000 certificaten - Procesbes allergenen - Systeem-s bestelpoort - Leveringsrouteplann - Trainingso personeel
Duurzaamheid	20%	0–10 punten: bewijs van overschrijden minimumeisen en aantoonbare CO2-reductie	Aantoonbaar $> 25\%$ biologisch en $> 30\%$ lokaal/regionaal, foodwaste $< 3\%$ geborgd, hoog aandeel herbruikbare verpakking; CO2-transparantie en reductie	- Biologisch aandeel $\geq 30\%$ en lokaal/regio $\geq 40\%$ vanaf start; leverancierscontracten geborgd. - Foodwaste $\leq 2,0\%$ (gemeten op gewicht per locatie, dagelijkse 'weigh-back'). - Herbruikbare verpakking: $\geq 98\%$ van stromen; retourlogistiek met wasprotocol. - CO2e-reductie: -25% t.o.v. 2026-baseline per maaltijd in 2028; jaarlijkse LCA-rapportage. - Vegetarische optie: minimaal 60% van aanbod per dag	- % biologisch $\geq 30\%$ - % lokaal/regio $\geq 40\%$ - Foodwaste $\leq 2,0\%$ - Herbruikbaar verpakt $\geq 98\%$ - CO2e/maaltijd: -25% in 2028 vs 2026 - Donatie/rescue: $\geq 90\%$ benutting van overschot	Beschikbaarheid lokale/biologische grondstoffen; uitval retoursysteem; hygiënerisico bij hergebruik	- Leverancie (herkomst, Inkooprap; batch-trac - Weegdata dashboard - Verpakking hygiëne - methodiek jaarverslag
Risicobeheersing	20%	0–10 punten: proactief risicodossier, getest BCP, aantoonbare veerkracht	Volledig risicoregister met eigenaren en triggers, getest continuïteitsplan (keuken, logistiek, IT, voedselveiligheid), dual sourcing, incidentdrills	- Risicoregister (top-20) met eigenaar, detectie, drempelwaarden en mitigaties binnen 30 dagen na gunning. - Dual sourcing voor top-20 ingrediënten; 20% veiligheidsvoorraad voor lang-leverende items. - BCP getest 2x per jaar; recall/oefening 2x per jaar; logistieke stresstest 1x per jaar. - IT-fallback: offline picklijsten en QR-noodmenu binnen 30 min. -	- % kritieke risico's met eigenaar/mitigatie: 100% - BCP/recall tests: 2 per jaar (100% uitgevoerd) - MTTR ≤ 2 uur (P95) - Leverbetrouwbaarheid tijdens incident $\geq 98\%$ - Leveranciers-SLA naleving $\geq 95\%$	Leveranciersuitval; voertuigdowntime; keukentechniekstoring; IT-storing; recall	- Risicodo: Drill- en te - Leverancie en SLA's - en back-up - Verzekerin recallproc

Criterium	Weging	Schaal	Wat goed eruitziet	Onze invulling (SMART)	KPI's (meet- en streefwaarden)	Belangrijkste risico	B
				MTTR bij incident ≤2 uur in 95%			
Prijs	20%	0–10 punten: laagste prijs = 10; score = $10 \times (P_{min}/P_o)$, lineair genormaliseerd	Transparante prijsstelling, open-book kostenopbouw, voorspelbare indexatie, lage factuurafwijkingen; TCO-optimalisatie door waste-reductie en logistieke efficiëntie	- Prijsblad met eenheidsprijzen per component en menubundels; geen onvoorziene toeslagen. - Indexatie: CBS CPI Voeding (2020=100) minus efficiencykorting 0,5%-punt per jaar door waste- en CO2-reductie. - Factuurafwijkingen ≤0,5% per maand; credittermijn <5 werkdagen. - 12 maanden prijsvaste periode na start	- Factuurafwijkingen ≤0,5% - Indexatie conform afspraak (0 afwijkingen) - Prijsvaste periode 12 maanden (100% gehaald) - TCO-daling door waste: -1% kosten/jaar	Grondstofprijsvolatiliteit; scope creep; volumefluctuaties	- Open-bo kostenshe Indexatiec rekenblad Voorbeeld: UBL-expor Contractaf prijsvaste p

Scoringsmethodiek en schaal

- Kwalitatieve criteria (Kwaliteit, Duurzaamheid, Risicobeheersing) worden beoordeeld op een 0–10 schaal, met referentie aan “Wat goed eruitziet” en de mate waarin onze invulling SMART is en aantoonbaar wordt gemaakt via bewijs. Score 6 betekent: voldoet aan eisen en SLA's; 8: duidelijke meerwaarde met meetbare plus; 10: best practice met significante plus (≥10% boven SLA/ must en aantoonbare PDCA-borging).
- Prijs: laagste inschrijfprijs krijgt 10 punten; overige inschrijvers krijgen Score = $10 \times (P_{min}/P_o)$. Afronding op 2 decimalen. EMVI-eindscore = som(criteriumscore × weging).

PDCA-borging per criterium

- Plan: per W-xx is een doel en meetplan vastgelegd. Voorbeeld: W-02 Allergenezorg Plan: 100% labeling, 0 fouten; training en verificatiestappen in receptuurbeheer.
- Do: uitvoering via standaardprocedures (HACCP-plannen, werk- en route-instructies, leverancierscontracten met herkomst- en bioclausules).
- Check: maandelijke KPI-review (W-10) met dashboards uit W-07. Steekproeven: allergenentests (W-02), temperatuur- en tracechecks (W-04), verpakingsretourpercentages (W-06), leverbetrouwbaarheid per locatie/venster (W-05).
- Act: corrigerende en preventieve maatregelen binnen 5 werkdagen na afwijking > drempel. Voorbeelden: extra training, herplanning routes, leveranciers-escalatie, receptuurwijziging, softwarepatch. Jaarlijkse herijking doelen (Q4) op basis van trendanalyse.

Kruisverbanden W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs (voorbeelden, aanvullend op tabel)

- W-02 ↔ Allergenen-fouten = 0 ↔ Risico: cross-contact ↔ Bewijs: labeling-logs, audits, trainingsoverzichten.
- W-05 ↔ Op tijd geleverd ≥99,2% ↔ Risico: voertuigdowntime/vensterconflicten ↔ Bewijs: telematica-/ritrapporten, onderhoudslogs.
- W-03 ↔ % lokaal ≥40% en % bio ≥30% ↔ Risico: leveranciersuitval ↔ Bewijs: SKAL-verklaringen, herkomstlijsten, dual-sourcing contracten.
- W-06 ↔ Herbruikbaar ≥98% ↔ Risico: retourketen falen/hygiëne ↔ Bewijs: SOP's, schoonmaakregistraties, retourscanlogs.
- W-07 ↔ Profieladoptie ≥95% ↔ Risico: IT-storing/gebruikersadoptie ↔ Bewijs: systeemrapportages, UAT-scripts, supporttickets.
- W-09 ↔ MTTR ≤2 uur ↔ Risico: IT/keuken/logistiek incident ↔ Bewijs: BCP, drillrapporten, incidentpost-mortems.

Relatie met KO's en must-haves

- KO: HACCP/ISO 22000 aantoonbaar (W-04). Bewijs: actuele certificaten en laatste auditrapport; borging via interne audits (2x/jaar).
- KO: Levercapaciteit ≥500 couverts/dag (W-04, W-05). Bewijs: capaciteitsplanning, personeelsroosters, materieellijst en reservecapaciteit.
- Must: Allergenenregistratie en dieetprofielen (W-02, W-07). KPI: 0 fouten; ≥95% profieladoptie; bewijs: systeem- en labelrapportages.
- Must: Minimaal 25% biologisch en 30% lokaal/regionaal (W-03). KPI: ≥30% bio; ≥40% lokaal/regio; bewijs: leveranciersverklaringen, inkoopdata.
- Must: Foodwaste <3% en zero-waste verpakkingen (W-06). KPI: waste ≤2%; herbruikbaar ≥98%; bewijs: weegdata, SOP's, retourlogs.

Rapportage- en auditfrequentie

- Maandelijks: KPI-rapport (W-10) met: op tijd geleverd, klanttevredenheid, allergenen, foodwaste, verpakingsretour, % bio/lokaal, incidenten/MTTR, factuurafwijkingen.
- Kwartaal: review met Gemeente Amsterdam; PDCA-actieplan bij afwijkingen > drempel.
- Halfjaarlijks: BCP/recall drills (W-09) en duurzaamheidsverzicht incl. CO2e-progressie (W-06/W-03).
- Jaarlijks: strategische evaluatie, herijking doelwaarden en indexatiecontrole (W-10).

Onze meerwaarde samengevat per criterium

- Kwaliteit: hogere leverbetrouwbaarheid (≥99,2%), nul allergenenfouten met digitale blokkades en strakke 8-weekse rotatie voor variatie.
- Duurzaamheid: structureel boven eis (≥30% bio/≥40% lokaal), waste ≤2% met dagelijkse weigh-back, 98% herbruikbaar, CO2e -25% in 2028.
- Risicobeheersing: volledig getest BCP, dual sourcing en data-gedreven triggers; MTTR ≤2 uur (P95).
- Prijs: open-book, voorspelbare indexatie en TCO-daling via waste- en logistieke efficiëntie; foutloze facturatie (≤0,5% afwijking).

Eindbeoordeling en gunningsbesluit De EMVI-score wordt berekend als gewogen som van de vier criteriumscores. Kwalitatieve scores worden onderbouwd met de aangeleverde bewijzen en KPI-toezeggingen en getoetst op PDCA-volvwassenheid. Prijs wordt genormaliseerd zoals hierboven. De combinatie van aantoonbare prestatieniveaus boven SLA's en transparante prijszetting levert de BPKV.

Benodigde input: