

Assumpties & Uitsluitingen

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

Datum: 11/4/2025

1. Aannames (SMART en operationeel)

- Volume en vensters:
 - Dagelijks minimaal 500 couverts verdeeld over gemeentelijke locaties, levervensters 11:00–13:30 per locatie, met toegestane marge ±10 minuten per stop.
 - Dagelijks definitieve aantalen per locatie uiterlijk 09:00 uur via het digitale bestelsysteem; wijzigingsvenster tot 10:00 uur met maximaal +/-10% zonder meerprijs.
- Voedselveiligeid:
 - HACCP en ISO 22000-borging toegepast op gehele keten (inkoop, productie, distributie). Kritische controlepunten (CCP's) gemeten en gelogd per batch en rit.
- Duurzaamheid:
 - Minimaal 25% biologisch (aandeel inkoopwaarde) en 30% lokaal/regionaal (≤ 150 km) per kalendermaand gemeten en gerapporteerd.
 - Foodwaste $\leq 3\%$ per locatie per maand op basis van gewogen retourstromen; zero-waste verpakkingen via herbruikbare kratten, GN-bakken en cups met retourlogistiek.
- Digitale keten:
 - Gebruik van Caternext bestelpportaal met dieetprofielen en allergenen conform EU 1169/2011, beschikbaarheid $\geq 99,5\%$ tijdens kantooruren; 2FA voor beheerders.
- Locatiestoegang:
 - Vrije toegang laad- en losplaatsen, liften en looproutes tussen 10:30–13:30; beschikbaarheid van een contactpersoon per locatie voor ontvangst.
- Faciliteiten:
 - Gemeente levert stroom (230V) en een schone uitgifteplek; Caternext levert eigen koelboxen, presentatiebakken en terugnamekratten.
- Prijsafspraken:
 - Prijzen zijn vast voor 2026–2030, exclusief wettelijke heffingen, accijnzen of btw-wijzigingen. Scopewijzigingen via change control vóór uitvoering.
- Ketenpartners:
 - Fresh&Local Coöp levert seizoensgebonden AGF; wij blijven eindverantwoordelijk voor kwaliteit, veiligheid en planning.

2. Juridische uitsluitingen en randvoorwaarden

- KO-criteria:
 - HACCP en ISO 22000 geldig en aantoonbaar; levercapaciteit ≥ 500 couverts/dag. Niet voldoen leidt tot onmiddellijke opschorting zonder schadelijkheid.
- Aansprakelijkheid:
 - Aansprakelijkheid beperkt tot het lager van €1.000.000 per gebeurtenis of 100% van de jaarlijkse factuurwaarde; uitsluiting van gevolg- en indirecte schade.
- Allergenen en dieetdata:
 - Wij zijn verwerkingsverantwoordelijke voor productdata en verwerker voor medewerkersprofielen. Gemeente is verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens van medewerkers. AVG-DPA wordt gesloten; dataminimalisatie en retentie 24 maanden operationeel, 7 jaar financieel.
 - Geen aansprakelijkheid voor onjuist verstrekte of ontbrekende dieet/allergie-informatie van eindgebruikers; wij leveren correcte labelinformatie en traceerbaarheid.
- Force majeure:

- Overmacht omvat o.a. uitzonderlijke weersomstandigheden, landelijke stakingen, epidemieën, plotselinge toeleveringsstop van kritieke ingrediënten zonder redelijke alternatieven. Inwerking: meldplicht binnen 2 uur; mitigerende routes/menuswitch.
- IP en licenties:
 - Intellectuele eigendom op menu-engine, recepten, en software blijft bij Caternext; niet-exclusieve gebruikslicentie voor de looptijd. Dataportabiliteit via CSV/JSON-exports.
- Betalingsvoorwaarden:
 - Betaling 30 dagen na factuurdatum. Bij >30 dagen verzuim: recht op opschorting leveringen na schriftelijke ingebrekestelling van 5 werkdagen.
- Inspecties en audits:
 - Gemeente krijgt auditrecht op locatie (kantoor/keuken) 2x per jaar met 5 werkdagen aankondiging; vertrouwelijkheidsovereenkomst van toepassing.
- Uitsluitingen scope:
 - Geen eventcatering buiten lunchvensters, geen avond-/weekendservice, geen on-site afwas unless separaat overeengekomen, geen warmhoudmeubilair (huur mogelijk).

3. Financiële consequenties bij afwijkingen

- Volumederving of -piek:
 - Bestelafwijking >10% na 10:00 uur: toeslag 8% op variabele component betreffende meerlevering; onderlevering >10% wordt als no-show doorbelast tegen 80% van de menuprijs i.v.m. productie gereed.
- Extra stops en vensteroverschrijding:
 - Extra stop buiten afgesproken route: €35 per stop; wachttijd door ontoegankelijke losplaats >10 minuten: €1,50 per minuut.
- After-hours:
 - Levering buiten 11:00–13:30 op verzoek: €75 per uur per bezorgteam.
- Herbruikbare materialen:
 - Vervangingswaarde bij verlies/beschadiging: krat €12, GN-bak 1/1 €8, deksel €3, koelement €5; doorbelasting per maandelijkse inventariscontrole.
- Zero-waste afwijking:
 - Indien retourpunten niet beschikbaar zijn of structureel <90% retour, omslag naar composteerbare verpakking met meerprijs €0,25 per couvert en hogere afvalkosten uitgesloten van KPI foodwaste-berekening.
- Data en integraties:
 - EDI/API-koppeling met gemeentelijke systemen buiten standaard CSV-export: eenmalige set-up €1.450 en €65 per maand onderhoud per koppeling.
- Calamiteitenmenu:
 - Bij onvoorzien toeleveringsuitval: gelijkwaardige alternatieven zonder prijsverhoging tot 5 werkdagen; daarna indexatie naar marktprijs van alternatieven na akkoord.

4. Werkpakketten, KPI's, risico's en bewijs (PDCA)

- W-01 Inkoop & Menu-engine
 - KPI: ≥25% biologisch; ≥30% lokaal/regionaal maandelijks.
 - Risico: Schaarste bio/lokaal (prijs/levering).
 - Plan: Contracten met twee bronnen per categorie; seizoenscyclus per 13 weken.
 - Do: Inkoop via goedgekeurde leverancierslijst.
 - Check: Maandrapport spend-analyse; steekproef certificaten.
 - Act: Substitutie bij afwijking >2% binnen 10 werkdagen.

- Bewijs: Leverancierscertificaten, spend-rapporten.
- W-02 Productie & Voedselveiligheid
 - KPI: Allergenenfouten 0; klachten voedselveiligheid 0.
 - Risico: Cross-contaminatie.
 - Plan: Fysieke scheiding lijnen en kleurcodering; CCP's per batch.
 - Do: Allergen tagging in ERP; batchlabels met QR.
 - Check: Dagelijkse lijn-audits; wekelijkse swab-tests.
 - Act: Directe blokkade batch bij afwijking; RCA binnen 24 uur.
 - Bewijs: ISO 22000, HACCP-logs, schoonmaakregistraties.
- W-03 Logistiek & Vensters
 - KPI: Op tijd geleverd $\geq 98\%$.
 - Risico: Stadslogistiek/bruggen/openbare orde.
 - Plan: Tijdsplanning + buffer 20%; elektrische voertuigen met geofencing.
 - Do: Real-time ritmonitoring; fallback koerierscontract.
 - Check: Ritdata vs. vensters dagrapport.
 - Act: Routeherontwerp bij SLA-dip $>1\%$ week.
 - Bewijs: Telematica-logs, afleverscans.
- W-04 Bestelsysteem & Dieetprofielen
 - KPI: Systeem-uptime $\geq 99,5\%$; profieldekking $\geq 95\%$.
 - Risico: Onvolledige profielen; systeemstoring.
 - Plan: Onboarding-campagne en SSO-optie.
 - Do: 2FA, back-ups, status-pagina.
 - Check: Maandelijkse uptime-rapportage; datakwaliteitscontroles.
 - Act: Bugfix SLA P1 <4 uur; educatie push bij foutenpatronen.
 - Bewijs: Uptime-rapporten, changelogs, DPIA.
- W-05 Zero-waste & Foodwaste
 - KPI: Foodwaste $<3\%$; retourgraad herbruikbaar $\geq 95\%$.
 - Risico: Niet-retour, contaminatie.
 - Plan: Retourpunten per locatie + visuele instructies.
 - Do: Weegmomenten uitgifte/retour; etikettering houdbaarheidsdatum.
 - Check: Dashboard per locatie, weekreview.
 - Act: Extra training of logistieke aanpassing bij $>3\%$ waste 2 weken op rij.
 - Bewijs: Weeglogs, retourinventaris.
- W-06 Klantcontact & Tevredenheid
 - KPI: Klanttevredenheid $\geq 8,2$; klachtoplossing ≤ 2 werkdagen 95%.
 - Risico: Belevingskwaliteit fluctueert.
 - Plan: Menu-feedback-lus en pilots voor seizoenswissels.
 - Do: Maandelijkse proeverij met key users.
 - Check: NPS/CES/CSAT per kwartaal.
 - Act: Menu-tuning bij categorie $<8,0$.
 - Bewijs: Enquête-rapporten, actielijsten.
- W-07 Continuïteit & Calamiteiten
 - KPI: Ononderbroken dienstverlening 99,8%.
 - Risico: Uitval productiekeuken/IT.
 - Plan: Back-up productiepartner, noodmenu's.
 - Do: Oefening halfjaarlijks; redundante hosting.
 - Check: Oefenrapportages; RTO/RPO-meting.
 - Act: Planupdate en communicatieprotocollen.
 - Bewijs: BC/DR-plan, testverslagen.

5. KO- en MUST-conformiteit (bewijs)

- KO: HACCP en ISO 22000 geldig; verklaring en certificaten beschikbaar voor inzage.
- KO: Levercapaciteit ≥ 500 couverts/dag; productie- en distributieplanning met capaciteitsbewijzen (materiaal en personeel) beschikbaar.
- MUST: Allergenenregistratie, 25% bio, 30% lokaal/regionaal, foodwaste <3%, zero-waste verpakkingen; wordt aantoonbaar gerapporteerd per maand.

6. Governance en PDCA-cyclus

- Maandelijkse review: KPI-dashboards, klachten, foodwaste, spend bio/lokaal.
- Kwartaal-EMVI-verbetersessies: minimaal 2 verbetervoorstellen per kwartaal met verwachte impact, doorlooptijd en eigenaar.
- Escalatiepaden: Operationeel binnen 2 uur; tactisch binnen 1 werkdag; strategisch binnen 5 werkdagen.

7. Overige aannames

- Veiligheid: Chauffeurs krijgen toegang zonder onredelijke vertraging door security. PBM's en BHV op orde.
- Milieu: Elektrische voertuigen en bundeling van ritten; CO2-rapportage per kwartaal.

Benodigde input:

- Lijst locaties met adressen, contactpersonen, laad-/losinstructies en toegangsrestricties.
- Verwachte couverts per locatie per dag (baseline en seizoensvariaties).
- Eventuele blacklists/allergenenbeleid per organisatieonderdeel.
- Gewenste betaal-/facturatie-indeling (kostenplaatsen, PO-vereisten).
- Beschikbaarheid en locaties van retourpunten voor herbruikbare verpakkingen.

Benodigde input: