

EMVI / Plan van Aanpak

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

Datum: 11/4/2025

1. Samenvatting Caternext levert vanaf dag 1 een veilige, smakelijke en duurzame bedrijfslunch voor minimaal 500 couverts per dag, over meerdere gemeentelijke locaties, binnen de vensters 11:00–13:30. We borgen 100% allergenenregistratie conform EU 1169/2011 met dieetprofielen in onze digitale bestelomgeving, realiseren minimaal 25% biologisch en 30% lokaal/regio (≤ 150 km), en reduceren foodwaste structureel tot $<3\%$ via pre-ordering, portie-intelligentie en retourstromen. Leverbetrouwbaarheid halen we op $\geq 98\%$ (SLA), klanttevredenheid op $\geq 8,2$ (SLA) en allergenenfouten op 0 (SLA).

Onze aanpak is SMART en PDCA-gestuurd:

- Plan: seizoensmenu's per 6 weken; capaciteitsplanning op 110% van gevraagde volumes; zero-waste logistiek met herbruikbare verpakkingen.
- Do: productie in ISO 22000-keuken, allergenen-checks met dubbele verificatie, levering met elektrische voertuigen en 15% tijdvensterbuffer.
- Check: dagrapportage leverbetrouwbaarheid; weekrapportage waste en allergenen; maandelijkse KPI-review met de opdrachtgever.
- Act: root cause-analyses binnen 48 uur, corrigerende maatregelen binnen 5 werkdagen, verbeteracties geborgd in procesinstructies.

We verbinden elk Programma van Wensen (W-xx) aan meetbare KPI's (KPI-xx), relevante risico's (R-xx) en concreet bewijs (Bewijs). Met ons partnernetwerk (Fresh&Local Coöp) garanderen we regionale en biologische sourcing en continuïteit, ook bij pieken en leveringsschaarste. De implementatie duurt maximaal 8 weken na gunning, met een beproefde transitie-roadmap en nul-incident go-live.

2. Begrip van de opdracht

- Scope: dagelijkse bedrijfslunch (minimaal 500 couverts/dag), inclusief vegetarische, vegan en glutenvrije opties, over meerdere gemeentelijke locaties, levering tussen 11:00–13:30.
- Kwaliteit en veiligheid: EU 1169/2011, HACCP/ISO 22000 (KO), digitale dieetprofielen, 0 allergenenfouten.
- Duurzaamheid: seizoensgebonden menu's, minimaal 25% biologisch, minimaal 30% lokaal/regio, zero-waste verpakkingen, foodwaste $<3\%$.
- Digitale ondersteuning: bestelportaal/app met profielbeheer, realtime allergeneninformatie, rapportage dashboards.
- SLA's: Op tijd geleverd $\geq 98\%$, Klanttevredenheid $\geq 8,2$, Allergenenfouten 0.
- EMVI-focus: kwaliteit (40%), duurzaamheid (20%), risicobeheersing (20%), prijs (20%).

Kernuitdagingen die wij expliciet adresseren:

- Piekbelasting (evenementen, interne bijeenkomsten) zonder kwaliteit-/SLA-verlies.
- Nul-tolerantie op allergenen met behoud van snelheid en variatie.
- Realiseren en aantoonbaar maken van 25% biologisch en 30% lokaal, inclusief traceerbaarheid.
- Structurele waste-reductie in een multi-locatie setting met tijdvensters.

3. Aanpak (PDCA) 3.1 Plan

- Capaciteit en planning:
 - Capaciteitsbuffer: 110% productiecapaciteit en 120% verpakkingscapaciteit beschikbaar op werkdagen.
 - Piekmanagement: 48 uur vooraf piekmeldingen via bestelportaal; buitennorm pieken tot $+30\%$ worden geabsorbeerd door een tweede productielijn en partnernetwerk.
- Menu-engine en seizoensrotatie:
 - Rotatie per 6 weken, per seizoen minimaal 2 vegan, 3 vegetarische en 2 glutenvrije hoofdopties per dag.
 - Nutri-score B of beter als richtlijn; zout $\leq 1,2$ g/100 g gemiddeld per menucomponent.
 - Herkomstlabeling per item (bio/lokaal/land van herkomst) in portaal en op buffetzuilen.
- Allergen en dieetbeheer:
 - Recepturen met 100% digitale allergeneninvoer en risicoscan kruisbesmetting.
 - Profielkoppeling: medewerkerprofielen zijn standaard actief en sturen weergave en bestelopties.
- Zero-waste & verpakkingen:

- Herbruikbare GN- en portiecontainers met QR-depotsysteem; retour via kratten met scan.
- Verpakkingsverlies doel: <0,5% per maand.
- Logistiek en tijdsvensters:
 - Ritplanning met ETA's en 15% buffertijd; leveringen 11:00–13:30 gegarandeerd.
 - EV-vloot (100% elektrisch voor stadsritten), laadplanning 'day-ahead'.
- Rapportage en governance:
 - Dagelijks: leverbetrouwbaarheid en afwijkingen.
 - Wekelijks: waste, retourpercentages, biologische/lokale inkoop.
 - Maandelijks: SLA/KPI review met opdrachtgever, actielijst en eigenaar.

3.2 Do

- Productie en uitgifte:
 - Batchkoken in temperatuurzones; koude keten $\leq 4^{\circ}\text{C}$, warme keten $\geq 60^{\circ}\text{C}$.
 - Kleurcodering voor dieetlijnen; dedicated lijnen voor gluten- en notenvrij.
 - Dubbele allergenencheck: 4-ogen controle bij portioneren en bij uitgifte/verpakking.
- Digitale bestelomgeving:
 - Web en app met SSO-optie, MFA, AVG-proof dataminimalisatie.
 - Besteldeadlines: T-1 14:00 voor garantie; na-deadline op best-effort, inzichtelijk in ETA.
- Levering en onsite flow:
 - Track&trace voor elke rit; live ETA voor locatiebeheerders.
 - Retourlogistiek met scan bij ophalen; mismatches direct gemeld.
- Klantinteractie:
 - Host/hostess bij grote locaties (≥ 150 couverts) 3 dagen per week in de eerste 8 weken, daarna 1 dag/week structureel.
 - Feedbackzuil (QR) per locatie, NPS en open feedback gekoppeld aan product/dag.

3.3 Check

- Metingen:
 - Leverbetrouwbaarheid (KPI-01) realtime; afwijkingen ≥ 5 min gelogd.
 - Allergenenincidenten (KPI-03): 0-tolerantie; elke melding direct geëscaleerd.
 - Waste (KPI-04): gewogen per locatie; vergelijking bestelling vs. consumptie.
 - Biologisch (KPI-05) en Lokaal (KPI-06): op basis van inkoopbonnen/GS1-data.
 - Klanttevredenheid (KPI-02): maandelijkse score; min. 10% respons per locatie.
 - App-uptime (KPI-08): $\geq 99,5\%$ maandelijks.
- Audits:
 - Interne HACCP-audit maandelijks; ISO 22000 directiebeoordeling per kwartaal.
 - Mystery guest per kwartaal per grote locatie.
- Rapportage:
 - Maandelijks SLA/KPI-rapport en dashboardtoegang, inclusief root cause en acties.

3.4 Act

- Corrigerende en preventieve maatregelen:
 - Allergenenmelding: leverstop betrokken lijn, RCA binnen 24 uur, herstart na verificatie en herinstructie.
 - Leverafwijking: route-herplanning, extra voertuig indien > 2 ritten structureel overschrijden.
 - Waste $> 3\%$ twee weken op rij: menuporties en forecast parameters bijstellen binnen 5 werkdagen.
 - Bio/lokaal tekort: alternatieve leveranciers activeren (Fresh&Local Coöp pool) binnen 72 uur.
 - Lessons learned in werkinstructies en training binnen 10 werkdagen geïmplementeerd.

4. Borging van kwaliteit en veiligheid

- Certificering en KO-eisen:
 - ISO 22000 en HACCP geldig en jaarlijks extern geaudit. KO-levercapaciteit: bewezen via productie- en transportcapaciteit > 550 couverts/dag met logboeken.
- Allergenbeheersing:
 - EU 1169/2011-conforme labeling; receptbeheer met allergenenmatrix, kruisbesmettingsprotocol, visuele tags (rood=allergeen-kritisch).

- CCP's: ingrediënten-acceptatie, recept-mise-en-place, eindcontrole etikettering, verpakcheck. Registratie bewaard ≥ 12 maanden.
- Traceerbaarheid:
 - Batch- en lotregistratie tot componentniveau; recall-test elk kwartaal (doel ≤ 2 uur).
- Opleiding:
 - Inductie: 4 uur voedselveiligheid + 2 uur allergenen; herhaling elk halfjaar 2 uur; 100% deelname, toetsen $\geq 80\%$ score vereist.
- Gegevensbescherming:
 - AVG-impact op dieetprofielen: dataminimalisatie, pseudonimisering, bewaartermijn 12 maanden voor transactiegegevens; DPIA uitgevoerd; verwerkersovereenkomst beschikbaar.
- Continu verbeteren:
 - PDCA verankerd in managementsysteem; kwartaaldoelen en Kaizen-bord per locatie.

5. Duurzaamheid en maatschappelijke waarde

- Inkoop en menu:
 - Minimaal 25% biologisch per maand (KPI-05), gemeten op inkoopwaarde; transparantie via facturen en certificaten (SKAL/EG-bio).
 - Minimaal 30% lokaal/regio ≤ 150 km (KPI-06) per maand; herkomst aantoonbaar via GS1/leverbon.
 - Seizoensmenu's verminderen CO2 en verhogen smaak; vis conform MSC/ASC waar relevant.
- Foodwaste $< 3\%$:
 - Pre-ordering met forecastalgoritme; portie-optimalisatie; reststromen: same-day staff deals en donatie voor 13:30–14:00 aan lokale partners indien overeind; reststromen zonder risico naar veevoer/vergisting.
 - Metingen op geijkte weegschalen; publicatie per locatie.
- Verpakking en logistiek:
 - 100% herbruikbaar, geen single-use plastics; retourpercentage doel $\geq 99\%$.
 - EV-bezorging; CO2 per couvert (KPI-07) maandelijks rapportage, doel $< 0,25$ kg CO2e/couvert.
- Water en energie:
 - Vaatproces met gesloten systemen; eco-programma's, 100% groene stroom.
- Social return:
 - PSL niveau 3; minimaal 3% van uren ingevuld via sociale partners, inclusief opleidingstraject naar vaste aanstelling.
- Bewustwording:
 - Nudging: groente-first op buffet, standaard vegetarisch prominent; CO2-labeling light (laag/midden/hoog).

6. Risico's en beheersing (R-xx)

- R-01 Allergenenfout (hoog impact, laag kans): dubbelcheck, dedicated lijnen, training 2x/jaar; KPI-03; W-01, W-09, W-13.
- R-02 Leververtraging EV/route (middel impact, middel kans): 15% buffertijd, backup-voertuig, realtime ETA; KPI-01; W-10.
- R-03 Piekvraag $> +30\%$ (middel impact, laag kans): tweede productielijn, flexpool, 48u piekmelding; KPI-01/KPI-04; W-07.
- R-04 IT-storing bestel/app (middel impact, laag kans): 99,5% uptime, failover, offline picklijsten; KPI-08; W-06.
- R-05 Grondstofschaarste bio/lokaal (middel impact, middel kans): alternatieve leveranciers, seizoensflex; KPI-05/KPI-06; W-02/W-03.
- R-06 Foodwaste $> 3\%$ (middel impact, middel kans): pre-ordering, portie-aanpassing, donatie; KPI-04; W-04.
- R-07 Retourverpakking verlies (laag impact, middel kans): QR-depotsysteem, borg, waarschuwingen; KPI-11; W-05.
- R-08 Personeelstekort (middel impact, middel kans): flexpool, multi-inzetbaarheid, opleiding; KPI-10; W-15.
- R-09 Ketenrecall (laag impact, laag kans): traceerbaarheid, kwartaal recall-test; KPI-12; W-16.
- R-10 EV-range in winter (laag impact, middel kans): laadschema, routekoppeling SOC, reservevoertuig; KPI-07; W-10.
- R-11 AVG-incident dieetdata (hoog impact, laag kans): DPIA, encryptie, toegangsbeheer; KPI-13; W-06.
- R-12 Inflatie grondstoffen (middel impact, middel kans): menu-engine substitutie zonder kwaliteitverlies; KPI-02; W-08.
- R-13 Onvrede medewerkers/klanten (middel impact, middel kans): feedbackloops, maandelijks tasting; KPI-02; W-11.
- R-14 Wet-/normwijziging (laag impact, laag kans): compliance scan per kwartaal; KPI-12; W-13.

- R-15 Onvoorziene locatiebeperkingen (laag impact, middel kans): alternatieve afleverpunten, micro-time slots; KPI-01; W-10.

7. Organisatie en governance

- Regie en aanspreekpunten:
 - Contractmanager (Caternext): eindverantwoordelijk voor SLA/KPI's, maandelijkse review.
 - Operationeel manager: dagsturing productie en logistiek.
 - Kwaliteitsmanager (Voedselveiligheid): allergenen, audits, training.
 - IT product owner: app/portaal, uptime en dataveiligheid.
 - Locatiecoördinator per gemeentelocatie: ontvangst, feedback, retourstroom.
- Escalatie:
 - Operationele issues: binnen 30 min reactie; oplostijd kritisch ≤4 uur.
 - SLA-issues: binnen 1 werkdag actieplan; evaluatie binnen 5 werkdagen.
- Samenwerking:
 - Fresh&Local Coöp: regionaal assortiment, leveringszekerheid; SLA's op lead time en kwaliteit.
- Rapportage en overleg:
 - Wekelijks operationeel overleg; maandelijks performance review; per kwartaal strategisch overleg met verbeter-roadmap.

8. Programma van Wensen (W-xx) met kruiskoppeling Tabel 1: Programma van Wensen, KPI, Risico en Bewijs

W-xx	Wens / Eis	Meetmethode	KPI-koppeling	Risico-koppeling	Bewijs
W-01	Allergenenregistratie + dieetprofielen (EU 1169/2011)	100% gedigitaliseerde recepten; 0 incidenten	KPI-03 (Allergenen), KPI-12	R-01, R-14	Receptdatabase, allergenenmatrix, auditrapporten, incidentlog
W-02	≥25% biologisch	Inkoopwaarde per maand	KPI-05	R-05	SKAL/EG-bio certificaten, inkoopfacturen
W-03	≥30% lokaal/regio (≤150 km)	Inkoopwaarde per maand	KPI-06	R-05	Leverbonnen met herkomst, GS1-data
W-04	Foodwaste <3%	Gewogen reststromen per locatie per week	KPI-04	R-06	Weegregistraties, waste-dashboard, donatierapport
W-05	Zero-waste herbruikbare verpakkingen	Retourpercentage ≥99%	KPI-11 (Retour)	R-07	QR-scanlogs, depot-borgoverzicht
W-06	Digitaal portaal met dieetprofielen, AVG-proof	Uptime ≥99,5%; SLA-responstijd	KPI-08, KPI-13	R-04, R-11	Uptime-rapporten, DPIA, pentest-samenvatting, verwerkersovereenkomst
W-07	Levercapaciteit ≥500 couverts/dag	Capaciteitslogboeken; piekabsorptie +30%	KPI-01, KPI-10	R-03, R-08	Productieplannen, personeelsroosters, equipment-lijsten
W-08	Seizoensmenu's met rotatie 6-wekelijks	Menu's en rotatiekalender	KPI-02	R-12	Menuplannen, smaakpanels, klantfeedback
W-09	Vegetarisch/vegan/glutenvrij dagelijks	Min. 7 opties/dag zoals gespecificeerd	KPI-02, KPI-03	R-01	Dagaanbod, etiketfoto's, receptuur
W-10	Levering 11:00–13:30, ≥98% op tijd	Ritdata en ETA's	KPI-01	R-02, R-10, R-15	Track&trace-rapporten, afleverbonnen
W-11	Klanttevredenheid ≥8,2	Maandelijkse survey, respons ≥10% per locatie	KPI-02	R-13	Surveyresultaten, verbeter-rapporten

W-xx	Wens / Eis	Meetmethode	KPI-koppeling	Risico-koppeling	Bewijs
W-12	Allergenenfouten 0	Incidentlog	KPI-03	R-01	0-incident rapportage, trainingsregister
W-13	Compliance EU 1169/2011 en HACCP/ISO 22000	Externe audits, interne checks	KPI-12	R-14	Certificaten, auditrapporten
W-14	Transparante rapportage maandelijks	Dashboard + PDF maandelijks	Alle KPI's	Alle relevante	Dashboards, managementrapportages
W-15	Opleiding personeel (voedselveiligheid/allergenen)	100% deelname; toets $\geq 80\%$	KPI-10	R-08, R-01	Trainingsregister, toetsresultaten
W-16	Traceerbaarheid en recall	Recall-test ≤ 2 uur	KPI-12	R-09	Traceerlogs, testrapport

9. KPI/SLA-samenvatting Tabel 2: KPI/SLA's, doelen, frequentie en sturing

KPI-xx	Omschrijving	Doel	Type	Meting/frequentie	Rapportage	Escalatie/Actie
KPI-01	Op tijd geleverd	$\geq 98\%$	SLA	Realtime; maand samenvatting	Maandelijks	<98%: route-RCA 24u, verbeterplan 5d, extra voertuig indien 2 maanden <98%
KPI-02	Klanttevredenheid	$\geq 8,2$	SLA	Maandelijks	Maandelijks	<8,2: tasting/aanpassingen binnen 10d, extra hostdagen 4 weken
KPI-03	Allergenenfouten	0	SLA	Realtime incidentlog	Onmiddellijk	Incident = leverstop lijn, RCA 24u, herinstructie en audit voordat herstart
KPI-04	Foodwaste	<3%	KPI	Wekelijks	Maandelijks	$\geq 3\%$ 2 weken: portie/forecast aanpassing, donatie-opychalen
KPI-05	Aandeel biologisch	$\geq 25\%$ (inkoopwaarde/maand)	KPI	Maandelijks	Maandelijks	<25%: alternatieve bio-leveranciers, menuwijziging binnen 2 weken
KPI-06	Aandeel lokaal/regio	$\geq 30\%$ (inkoopwaarde/maand)	KPI	Maandelijks	Maandelijks	<30%: lokale substitutie, Fresh&Local schakel binnen 72u
KPI-07	CO2 per couvert (logistiek)	<0,25 kg CO2e/couvert	KPI	Maandelijks	Per kwartaal	>0,25: route-optimalisatie, extra laadsessies, bundeling

KPI-xx	Omschrijving	Doel	Type	Meting/frequentie	Rapportage	Escalatie/Actie
KPI-08	App/portaal uptime	≥99,5%	KPI	Maandelijks	Maandelijks	<99,5%: failover-test, vendor-actieplan
KPI-09	Leveringsnauwkeurigheid (items)	≥99,2% correct	KPI	Wekelijks	Maandelijks	<99,2%: pickproces-audit, training
KPI-10	Personele bezetting kritisch	≥95% plan vulling	KPI	Wekelijks	Maandelijks	<95%: flexpool activeren, overtime cap, recruitment sprint
KPI-11	Retour herbruikbare verpakking	≥99% retour	KPI	Wekelijks	Maandelijks	<99%: extra inzamelrondes, borgsignaal naar locatie
KPI-12	Compliance/audit pass rate	100% majors opgelost ≤14d	KPI	Kwartaal	Kwartaal	Overtreding: direct corrigerende maatregelen, extra audit
KPI-13	AVG incidenten	0	KPI	Realtime	Maandelijks	Incident: DPO-melding, dataprocesherstel, training

10. Implementatieplanning (simple gantt)

- Week 1–2 na gunning: Kick-off, contractfinalisatie, dataverwerking (locaties, volumes), DPIA.
- Week 2–4: Menu-afstemming, leverancierstoets, IT-koppelingen en SSO, test bestellingen.
- Week 4–6: Pilot op 1–2 locaties; logistieke stresstest; training personeel (100%).
- Week 6–8: Go-live alle locaties; dagelijkse war room; eerste maandelijkse review.
- Continu (maand 2–6): Optimalisatie waste/retour, klantpanels, KPI-tweaks.

11. Risicodossier (uitwerking top-10)

- R-01 Allergenenfout:
 - Kans laag, impact zeer hoog. Preventie: dedicated lijnen, kleurcodering, 4-ogen check, 2x/jaar training. Detectie: digitale receiptcheck, etiket-scan. Respons: leverstop, RCA 24u. KPI-03.
- R-02 Leververtraging:
 - Preventie: 15% buffertijd, dynamische ritplanning, EV-laadplanning. Detectie: ETA-monitor. Respons: herrotering, back-up chauffeur/voertuig. KPI-01.
- R-03 Piekvraag:
 - Preventie: besteldeadline T-1 14:00, flexpool. Detectie: forecast alerts. Respons: extra shift, partnercapaciteit. KPI-01/KPI-04.
- R-04 IT-storing:
 - Preventie: redundante hosting, monitoring. Detectie: uptime checks. Respons: offline draaiboek, vendor-escalatie. KPI-08.
- R-05 Schaarste bio/lokaal:
 - Preventie: multi-sourcing. Detectie: inkoopmonitor. Respons: substitutie, contractuele fallback. KPI-05/KPI-06.
- R-06 Waste overschrijding:
 - Preventie: pre-order, menu-engine. Detectie: weging. Respons: portie bijsturen, donatie. KPI-04.
- R-07 Verpakkingsverlies:
 - Preventie: QR-borg. Detectie: mismatches. Respons: extra inzameling, communicatie. KPI-11.
- R-08 Personeelstekort:

- Preventie: flexpool, opleiding. Detectie: rooster-heatmap. Respons: intercedenten, overtime. KPI-10.
- R-09 Recall:
 - Preventie: traceerbaarheid. Detectie: kwartaaltest. Respons: notificatieprotocol. KPI-12.
- R-10 EV-range:
 - Preventie: laadplanning, route SOC. Detectie: telemetrie. Respons: wisselvoertuig. KPI-07.

12. Prijs- en waardepropositie

- Waarde-gericht: lagere waste, hogere lokale/bio-inzet en EV-logistiek minimaliseren total cost of ownership.
- Transparantie: maandelijkse inkoopmix-rapportage en kostenopbouw op hoofdlijnen per productgroep beschikbaar in reviewoverleg.
- Schaalvoordelen: central kitchen + partnernetwerk verlaagt piekkosten en houdt SLA's stabiel.

13. Bewijslast en rapportages

- Certificaten: ISO 22000, HACCP, PSL niveau 3.
- Dashboards: real-time leverbetrouwbaarheid, allergenen, waste, inkoopmix bio/lokaal, retourstromen.
- Audits: interne maand, externe jaar; kwartaal recall-test.
- Documenten: DPIA, verwerkersovereenkomst, SOP's allergenen en kruisbesmetting, logistiek draaiboek.

14. Conclusie Caternext biedt de Gemeente Amsterdam een direct uitvoerbare, aantoonbaar veilige en duurzame lunchoperatie. We garanderen SLA's op leverbetrouwbaarheid ($\geq 98\%$), klanttevredenheid ($\geq 8,2$) en 0 allergenenfouten, en realiseren structureel $< 3\%$ foodwaste met 100% herbruikbare verpakkingen. Minimaal 25% biologisch en 30% lokaal/regio zijn geborgd via sourcing, dashboards en audits. Met onze PDCA-gedreven werkwijze, ISO 22000-borging en sterke regionale ketenpartners minimaliseren we risico's en maximaliseren we continuïteit en tevredenheid. Onze aanpak is concreet, meetbaar en transparant, met duidelijke kruiskoppelingen tussen wensen, KPI's, risico's en bewijs.

Bijlagenoverzicht (opgeleverd bij start raamovereenkomst)

- Plan van Aanpak (dit document, inclusief PDCA en KPI's).
- Risicodossier (R-xx met maatregelen en drempelwaarden).
- KPI-overzicht en rapportagesjablonen (maand/kwartaal).
- SOP's: allergenen, labeling, retour/zero-waste, recall, IT-incidenten.
- DPIA en verwerkersovereenkomst t.a.v. dieetprofielen.

Conclusie / Meerwaarde

Onze aanpak borgt meetbare prestaties via PDCA, een sluitende KPI/SLA-set en aantoonbare risicoreductie. We koppelen ieder W-xx aan KPI's en beheersmaatregelen, leveren bewijslast per bijlage en rapporteren transparant op frequenties die aansluiten bij de opdrachtgever. Daarmee maximaliseren we BPKV-scores, reduceren faalkosten en versnellen oplevering.

Benodigde input: