

# **Nota van Inlichtingen — Clarificaties**

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

Datum: 11/4/2025

#### 1. Locaties, volumes en piekpatronen

- Vraag: Kunt u per gemeentelijke locatie een overzicht leveren van adressen, afleverpunten (dock/etage), beveiligingsprocedures, gewenste aflevermomenten binnen 11:00–13:30, daggemiddelden en pieken per maand/kwartaal (incl. events/raadsvergaderingen), plus tolerantiebandbreedte (%) per locatie?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Dimensionering productie, ritplanning, personeelsinzet, SLA  $\geq 98\%$  op tijd.
- Afhankelijkheden: EMVI Kwaliteit, Risicobeheersing; SLA "Op tijd geleverd".
- PDCA: Plan op basis van volumereeksen; Do ritten en keukencapaciteit alloceren; Check OTIF  $\geq 98\%$ ; Act buffers/routeherziening bij overschrijdingen.
- Kruisverwijzing: W-01 Capaciteitsplanning  $\leftrightarrow$  KPI OTIF  $\geq 98\%$   $\leftrightarrow$  Risico onderlevering bij pieken  $\leftrightarrow$  Bewijs: forecast-overzichten, OTIF-rapporten, track&trace-logs.

#### 2. Definitie en meting 30% lokaal/regionaal

- Vraag: Wat is de formele definitie van "lokaal/regionaal" (straal in km, provincie/Metropoolregio)? Wordt de 30% berekend op inkoopwaarde, nettogewicht of menucomponenten? Hoe om te gaan met samengestelde producten en seizoensschommelingen (toegestane uitzonderingsmaanden en aantoonplicht)?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Inkoopstrategie, leveranciersselectie, compliance.
- Afhankelijkheden: EMVI Duurzaamheid; Must "30% lokaal/regionaal".
- PDCA: Plan leveranciersmix; Do sourcingcontracten; Check maandelijkse %; Act herallocatie bij tekort.
- Kruisverwijzing: W-02 Lokale inkoop  $\leftrightarrow$  KPI  $\geq 30\%$  lokaal  $\leftrightarrow$  Risico afkeur bij onjuiste definitie  $\leftrightarrow$  Bewijs: leveranciersverklaringen met afstandsberekening, inkoopregister.

#### 3. Berekeningswijze 25% biologisch en bewijsvoering

- Vraag: Bevestigt u dat SKAL-certificering van opdrachtnemer en relevante leveranciers vereist is? Wordt 25% beoordeeld op inkoopwaarde of gewicht per kalendermaand, en zijn massabalans/partijenadministratie acceptabel? Hoe worden stock-outs en substituties beoordeeld (meldplicht en termijn)?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Certificering, menumatrix, auditlast.
- Afhankelijkheden: Must "min. 25% biologisch"; EMVI Duurzaamheid.
- PDCA: Plan bio-portfolio; Do inkoop en labeling; Check % en SKAL-audits; Act substitutieprocessen.
- Kruisverwijzing: W-03 Bio-compliance  $\leftrightarrow$  KPI  $\geq 25\%$  bio  $\leftrightarrow$  Risico non-conformiteit bij audit  $\leftrightarrow$  Bewijs: SKAL-certificaten, batch/lot-registratie, inkooprapport.

#### 4. Zero-waste en herbruikbare verpakkingen

- Vraag: Welke verpakkingsvormen gelden als "zero-waste" (statiegeld/herbruikbaar PP/RVS toegestaan)? Is on- of off-site spoelen acceptabel en welke retourpercentielen (target %) verwacht u? Welke meetmethode voor foodwaste  $< 3\%$  (bruto/netto gewicht, per locatie/per dag) en wat is de baseline?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Systeemkeuze, logistiek retourproces, investeringen.

- Afhankelijkheden: Must "zero-waste" en "foodwaste <3%"; EMVI Duurzaamheid.
- PDCA: Plan retoursysteem; Do uitrol en inzamelpunten; Check retour% en waste<3%; Act optimalisatie menus en porties.
- Kruisverwijzing: W-04 Verpakking & waste ↔ KPI Foodwaste <3% ↔ Risico overschrijding derving ↔ Bewijs: weegbonnen, retourlogs, foto-audits.

#### 5. Allergenen en dieetprofielen (EU 1169/2011) in digitaal systeem

- Vraag: Vereist u SSO (Azure AD/eHerkenning) en API-koppelingen (REST/EDI) voor dieetprofielen? Wat is de minimale datamapping (14 allergenen, kruisbesmetting, voorkeuren), retentietermijn conform AVG, en acceptatiecriteria voor 0 allergenen-fouten (bijv. 100% matching bij bestelbevestiging)?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: IT-architectuur, dataveiligheid, SLA "Allergenen-fouten 0".
- Afhankelijkheden: Must "digitaal bestelsysteem met dieetprofielen"; SLA; EMVI Kwaliteit/Risico.
- PDCA: Plan datamodel; Do integratie en validatie; Check foutmonitoring=0; Act hotfix bij afwijking.
- Kruisverwijzing: W-05 IT & allergenen ↔ KPI Allergenen-fouten = 0 ↔ Risico gezondheidsincident ↔ Bewijs: pen-testrapport, allergenenregister, API-logs.

#### 6. SLA's, metingen en bonus/malus

- Vraag: Kunt u per SLA (OTIF ≥98%, KTV ≥8,2, Allergenen 0) de meetmethode, steekproefkader, rapportagefrequentie (wekelijks/maandelijks) en eventuele bonus/malus of hersteltermijnen (bijv. RCA binnen 48 uur) specificeren?
- Prioriteit: Middel-hoog
- Impact: Operationele aansturing, prijs-/risicopremie.
- Afhankelijkheden: SLA-definities; EMVI Risicobeheersing/Prijs.
- PDCA: Plan servicemodellen; Do uitvoeren; Check SLA-dashboards; Act verbetermaatregelen.
- Kruisverwijzing: W-06 Servicelevels ↔ KPI's SLA ↔ Risico contractuele boetes ↔ Bewijs: SLA-rapportages, RCA's.

#### 7. Logistieke randvoorwaarden binnen Amsterdam

- Vraag: Gelden per 2026 zero-emissie-eisen voor stadslogistiek voor deze leveringen (inclusief tijdelijke vrijstellingen)? Vereist u tijdsloot-reserveringen per locatie, maximale laadtijd, toegangsvergunningen en lift-/dockboekingen?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Voertuuginvesteringen, routeplan, tijdsbuffers.
- Afhankelijkheden: EMVI Duurzaamheid/Kwaliteit; lokale regelgeving.
- PDCA: Plan ZE-voertuigen en tijdsloot; Do implementatie; Check leverbetrouwbaarheid; Act herrotering.
- Kruisverwijzing: W-07 Stadslogistiek ↔ KPI OTIF ≥98% en CO2-reductie ↔ Risico toegangsstoringen ↔ Bewijs: ritplannen, voertuigdossiers (ZE).

#### 8. Prijsblad, indexatie en volumeschalen

- Vraag: Welk prijsformat hanteert u (per couvert, per component, staffels per volume/locatie)? Welke indexatie (CBS CPI-voeding/CAO horeca/NEA) en frequentie (jaarlijks/halfjaarlijks) gelden 2026–2030? Zijn minimumordergrenzen en toeslagen voor deelleveringen toegestaan?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Prijsstelling EMVI, contractrisico.
- Afhankelijkheden: EMVI Prijs; contractvoorwaarden.
- PDCA: Plan prijsmatrix; Do offren; Check marge-index; Act bijsturen assortiment.

- Kruisverwijzing: W-08 Prijsmodel ↔ KPI kostenefficiëntie ↔ Risico marge-erosie ↔ Bewijs: prijsblad, indexatieberekeningen.

#### 9. Risicodossier en rapportageformat

- Vraag: Is er een voorgeschreven format voor het Risicodossier (register met kans/impact, eigenaar, mitigerende acties) en KPI-overzicht? Vereist u datakoppeling (CSV/API) naar gemeentelijke dashboards en welke frequentie (maandelijks) en SLA voor incidentrapportage (bijv. TTR 2 uur bij allergenenincident)?
- Prioriteit: Middel-hoog
- Impact: Rapportage-inrichting, IT-koppelingen.
- Afhankelijkheden: Deliverables "Risicodossier" en "KPI-overzicht"; EMVI Risicobeheersing.
- PDCA: Plan risicoregister; Do monitoring; Check rapportages; Act escalatie/lessons learned.
- Kruisverwijzing: W-09 Governance & rapportage ↔ KPI rapportage-op-tijd 100% ↔ Risico late escalatie ↔ Bewijs: risicoregister, incident-logs.

#### 10. Transitie, pilot en assets on-site

- Vraag: Wat is de beoogde startdatum, mobilisatietermijn en gewenste pilotduur (bijv. 4–8 weken) met acceptatiecriteria? Zijn er bestaande gemeentelijke assets (koelingen, uitgiftepunten, kratten) beschikbaar voor gebruik/overnamen en is er een inventarislijst per locatie?
- Prioriteit: Middel
- Impact: Start-upkosten, haalbaarheid planning, kwaliteit borging.
- Afhankelijkheden: EMVI Kwaliteit; uitvoering 2026–2030.
- PDCA: Plan transitieplan; Do pilot; Check acceptatie; Act opschaling/correcties.
- Kruisverwijzing: W-10 Transitiebeheer ↔ KPI tijdige go-live 100% ↔ Risico opstartstoringen ↔ Bewijs: transitie-Gantt, FAT/UAT-verslagen.

Benodigde input: