

# Risicoregister

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

Datum: 11/4/2025

#### Doel en methodiek

- Doel: aantoonbaar beheersen van contractrisico's voor dagelijks  $\geq 500$  couverts, multi-site levering binnen 11:00–13:30, met 25% biologisch, 30% lokaal/regionaal, zero-waste en foodwaste  $< 3\%$ , allergenen conform EU 1169/2011, digitaal bestelsysteem met dieetprofielen.
- Scoringsmethode: Kans = percentage binnen komende 12 maanden; Impact = 1 (laag) t/m 5 (zeer hoog); Score =  $L \times I$ , met Likelihood L afgeleid van Kans: 0–10% =1; 11–30% =2; 31–50% =3; 51–70% =4;  $> 70\%$  =5.
- PDCA: elke maatregel is SMART en benoemt Plan–Do–Check–Act inclusief frequentie, eigenaar en drempelwaarden.
- Kruisverbanden: elk risico linkt naar relevante KPI's en Werkpakketten (W-xx); bewijsvoering via E-xx.

#### Werkpakketten (W-xx)

- W-01 Menu-ontwikkeling en seizoensplanning
- W-02 Inkoop lokaal/regionaal en biologisch
- W-03 Allergenen- en dieetbeheer
- W-04 Digitaal bestelsysteem en orderflow
- W-05 Productie/keuken en portionering
- W-06 Logistiek, routing en tijdvakken
- W-07 Zero-waste & foodwaste-reductie
- W-08 Klantfeedback & service
- W-09 Capaciteit & personeelsplanning
- W-10 Compliance HACCP/ISO 22000
- W-11 Leveranciersmanagement & continuïteit
- W-12 IT-security & privacy (AVG)

#### KPI's

- KPI-01 Op tijd geleverd  $\geq 98\%$
- KPI-02 Klanttevredenheid  $\geq 8,2$
- KPI-03 Allergenen-fouten = 0
- KPI-04 Foodwaste  $< 3\%$  (massa%)
- KPI-05 Biologisch aandeel  $\geq 25\%$  (omzet%)
- KPI-06 Lokaal/regionaal  $\geq 30\%$  (omzet%)
- KPI-07 Zero-waste verpakking 100% van leveringen
- KPI-08 NPS  $\geq +40$
- KPI-09 Systeem-uptime  $\geq 99,5\%$
- KPI-10 AVG-incidenten = 0
- KPI-11 Temperatuur-compliance tijdens transport  $\geq 99,9\%$  (HACCP)

#### Bewijs (E-xx)

- E-01 Track&Trace en afleverscans
- E-02 HACCP-temperatuurlogs (keuken/transport)
- E-03 Allergenenregister-export en etiketten
- E-04 Systeem audittrail (bestellingen/dieetprofielen)
- E-05 Inkoopfacturen & herkomstverklaringen
- E-06 SKAL/EKO-certificaten en leverancierscertificaten
- E-07 Foodwaste-dashboard rapportages
- E-08 Klanttevredenheid-/NPS-surveys
- E-09 Maandelijkse SLA-rapportage
- E-10 AVG-incidentenregister en DPIA
- E-11 Pentest/ISO 27001-statement of applicability
- E-12 Trainingsregister personeel
- E-13 Capaciteits-/roosterplanning
- E-14 BCM/continuïteitsplan en uitwijkprocedures
- E-15 Leverancierscontracten en servicelevels

#### Risicotabel

Risico	Kans	Impact	Score	Beheersmaatregel (SMART, PDCA)	Eigenaar	Status	Link KPI/W-xx	Residual Risk
1. Te late levering door verkeerscongestie of routefouten	35%	4	12	P: Optimaliseer routes met tijdsloot-simulatie en buffers van 15 min per locatie voor 11:00–13:30, gereed binnen 4 weken pre-go-live. D: Inzet 10% extra piekcapaciteit en live ETA via TMS. C: Dagelijkse OTD-monitoring 12:00 en 14:00; wekelijkse review. A: Bij OTD <98% week, herrouteer en voeg tijdelijke rit toe binnen 24 uur.	Logistiek Manager	In uitvoering	KPI-01, KPI-02	W-06, W-09; Bewijs: E-01, E-09, E-13
2. Allergenenfout in registratie of uitgifte	15%	5	10	P: Dubbele controleflow met QR-etiket en lijnchef-check, ingevoerd binnen 2 weken. D: 100% batchlabels uit menu-engine; team getraind 2x/jaar. C: Daily pre-shift audit 10 checks; maandelijks interne audit. A: Incident→levering stopzetten, root cause binnen 48u, hertraining binnen 72u. Doel: 0 fouten.	Kwaliteitsmanager Voedselveiligheid	Geïmplementeerd	KPI-03, KPI-02	W-03, W-05, W-10; Bewijs: E-03, E-12, E-02
3. Onvoldoende capaciteit voor ≥500 couverts/dag bij multi-site piek	30%	4	8	P: Capaciteitsmodel en roosters op 120% piek, gereed T-30 dagen. D: Flexpool 15 FTE oproepbaar met 24u notice. C: Dagelijks 10:00 cut-off vergelijking orders vs. capaciteit. A: Bij >95% benutting, schakel flexpool en pre-pack binnen 2 uur.	Operations Manager	In uitvoering	KPI-01, KPI-02	W-09, W-05, W-06; Bewijs: E-13, E-01, E-09
4. IT-storing digitaal bestelsysteem	25%	4	8	P: Actieve-active hosting en RTO 30 min vastgelegd. D: Uptime monitoring 24/7 en fallback naar CSV-picklists. C: Uptime wekelijkse rapportage; maandelijks failover-test. A: Bij uptime <99,5% maand, plan verbeteractie binnen 5 werkdagen.	IT Lead	Geïmplementeerd	KPI-09, KPI-01, KPI-03	W-04, W-12; Bewijs: E-04, E-11, E-09

Risico	Kans	Impact	Score	Beheersmaatregel (SMART, PDCA)	Eigenaar	Status	Link KPI/W-xx	Residual Risk
5. Onvoldoende biologisch aandeel (<25%)	20%	3	6	P: Contracteer 3 bio-leveranciers per productgroep binnen 6 weken. D: Inkoopblokkades op niet-bio boven 75% mix. C: Wekelijkse dashboard-check; maandrapport. A: Bij <25% maand, menu-switch naar bio-alternatieven binnen 5 werkdagen.	Inkoopmanager	In uitvoering	KPI-05, KPI-02	W-02, W-01, W-11; Bewijs: E-05, E-06, E-09
6. Onvoldoende lokaal/regionaal aandeel (<30%)	25%	3	8	P: Sourcelijst per seizoen met ≥2 regionale opties per item, T-45 dagen. D: 12-maanden raamcontracten met lokale coöps. C: Maandelijks spend-analyse. A: Bij <30% maand, herallocatie volumes en seizoensmenu-aanpassing binnen 10 werkdagen.	Duurzaamheidscoördinator	In uitvoering	KPI-06, KPI-02	W-02, W-01, W-11; Bewijs: E-05, E-15, E-09
7. Foodwaste >3%	40%	3	12	P: Demand-forecasting op historiek + weersfactor, live T-1 dag. D: Portionering met GN-bakken en 2 cm headspace, FIFO. C: Dagelijkse weging reststromen; weekrapport. A: Bij >3% week, pas portiegrootte met 5% aan en vervang 2 items door houdbare opties binnen 7 dagen.	Chef Productie	Verbetering lopend	KPI-04, KPI-07, KPI-02	W-07, W-05, W-01; Bewijs: E-07, E-02, E-09
8. Zero-waste verpakkingen niet beschikbaar	30%	3	9	P: Tweesparenbeleid: herbruikbare bakjes + wasstraat; backup met composteerbaar gecertificeerd. D: Veiligheidsvoorraad 4 weken. C: Voorraadcheck 2x per week. A: Bij <2 weken voorraad, automatische herbestelling en tijdelijke alternatieven met retourlogistiek.	Duurzaamheidscoördinator	In uitvoering	KPI-07, KPI-04	W-07, W-06, W-11; Bewijs: E-05, E-09

Risico	Kans	Impact	Score	Beheersmaatregel (SMART, PDCA)	Eigenaar	Status	Link KPI/W-xx	Residual Risk
9. Klanttevredenheid <8,2 door kwaliteitsvariatie	35%	3	12	P: Menu-rotatie 6-wekelijks, 20% chef's specials; sensortests per kwartaal. D: Service host op piekdagen; warmhoudnorm >63°C. C: Dagelijkse smiley-scan + maandelijkse survey. A: Bij <8,2 maand, voer 2 snelle menu-verbeteringen binnen 10 dagen door.	Servicemanager	In uitvoering	KPI-02, KPI-11	W-01, W-05, W-08; Bewijs: E-08, E-02, E-09
10. AVG/privacy-incident met dieetprofielen	10%	4	4	P: DPIA afgerond en DLP-regels binnen 30 dagen pre-start. D: Role-based access, logging, encryptie at rest/in transit. C: Maandelijkse log-review; kwartaal pentest. A: Incidentprotocol: melding binnen 72 uur en root-cause binnen 5 werkdagen.	Privacy Officer	Geïmplementeerd	KPI-10, KPI-09	W-12, W-04; Bewijs: E-10, E-11, E-04
11. HACCP/ISO 22000 auditafwijkingen of certificaatverloop	15%	5	10	P: Jaarplanning interne audits 1x/kwartaal; certificaatbewaking T-90/T-30. D: CCP monitoring per batch en transport. C: Auditscore-trend per kwartaal. A: Bij major afwijking: CAPA binnen 5 werkdagen, her-audit binnen 30 dagen.	Kwaliteitsmanager Voedselveiligheid	Geïmplementeerd	KPI-11, KPI-03	W-10, W-05, W-06; Bewijs: E-02, E-12, E-09
12. Leveranciersuitval (lokaal/bio)	30%	4	12	P: Dual-sourcing ≥2 leveranciers per kritische SKU, met 48u-leverzekerheid. D: Safety stock 10 dagen voor kritische items. C: Leverbetrouwbaarheid maandelijks. A: Bij uitval: activeer alternatieve leverancier binnen 24u en communiceer menu-swap.	Supply Chain Lead	In uitvoering	KPI-01, KPI-05, KPI-06	W-11, W-02, W-01; Bewijs: E-15, E-05, E-09

Risico	Kans	Impact	Score	Beheersmaatregel (SMART, PDCA)	Eigenaar	Status	Link KPI/W-xx	Residual Risk
13. Temperatuurafwijking tijdens transport	20%	4	8	P: Geïsoleerde kratten + dataloggers op elke rit, norm >63°C warm/ <7°C koud. D: Chauffeursinstructie en checklists per stop. C: 100% loggeruitlezing per rit. A: Bij afwijking: blokkade uitgifte, retour en herlevering binnen 60 min.	Logistiek Manager	Geïmplementeerd	KPI-11, KPI-02	W-06, W-05, W-10; Bewijs: E-02, E-01
14. Kostendruk/inflatie leidt tot kwaliteitsverlaging	40%	3	12	P: Quarterly should-cost en receptuurrevisie met behoud voedingswaarde. D: Substitueer 10% high-cost ingrediënten met lokale seizoensalternatieven. C: Materiaalkosten% vs. norm maandelijks. A: Bij >+2% afwijking, receptuuraanpassing binnen 10 dagen zonder KPI-02 daling.	Operations Manager	In uitvoering	KPI-02, KPI-05, KPI-06	W-01, W-02, W-11; Bewijs: E-05, E-09, E-08

#### Toelichting PDCA-borging en rapportage

- Operationele PDCA-cyclus: dagelijks stand-up 09:00 (P/D), middagsprint 14:30 (C/A op OTD, allergenen, temperatuur), met escalaties naar Operations Manager bij drempels: OTD <98% dag, allergenen-issue (direct), temp-afwijking (direct).
- Tactische PDCA-cyclus: wekelijks KPI-review met Gemeente Amsterdam (C), acties gejournaliseerd in CAPA-register met eigenaar en doorlooptijd ≤10 werkdagen (A). Bewijs: E-09 (SLA-rapport), E-07 (foodwaste), E-08 (tevredenheid).
- Strategische PDCA-cyclus: kwartaalbusinessreview (QBR) met trendanalyses en verbetervoorstellen (bijv. verschuiving naar andere lokale teelt in winter), inclusief revisie van W-xx en KPI-targets indien overeengekomen.

#### Kruisverwijzing KPI ↔ Bewijs (selectie)

- KPI-01 Op tijd geleverd: E-01, E-09
- KPI-02 Klanttevredenheid: E-08, E-09
- KPI-03 Allergenen-fouten: E-03, E-12
- KPI-04 Foodwaste: E-07
- KPI-05 Bio ≥25%: E-05, E-06
- KPI-06 Lokaal ≥30%: E-05
- KPI-07 Zero-waste: E-05 (verpakkingsinkoop), E-09 (controlelijst)
- KPI-09 Uptime: E-04, E-11
- KPI-10 AVG-incidenten: E-10
- KPI-11 Temperatuur: E-02

#### Preventieve trainingen (SMART)

- Allergenen en HACCP: 100% van productiemedewerkers en chauffeurs getraind binnen 30 dagen pre-start; herhaling 2x/jaar; aanwezigheid ≥95% (E-12).
- Zero-waste en portionering: 100% keukenteam binnen 30 dagen; KPI-04 meetbare daling ≥0,5%-punt binnen 60 dagen (E-07).
- IT en privacy: 100% gebruikers met dieetprofieltoegang volgen e-learning en toets ≥80% score, binnen 15 dagen pre-start (E-12, E-10).

#### Continuïteit en uitwijk

- BCM: uitwijkkeuken binnen MRA met capaciteit 300 couverts, opschaalbaar naar 600 binnen 24 uur; failoverprocedure getest 1x per kwartaal (E-14).
- Leverancierscontinuïteit: contractuele servicelevels met boeteclausules voor kritische SKU's (E-15).

#### Rollen en eigenaarschap

- Logistiek Manager: W-06, W-09, KPI-01/11
- Kwaliteitsmanager Voedselveiligheid: W-03, W-05, W-10, KPI-03/11
- IT Lead: W-04, W-12, KPI-09/10
- Inkoopmanager: W-02, W-11, KPI-05/06/07
- Chef Productie: W-05, W-07, KPI-04/11
- Duurzaamheidscoördinator: W-02, W-07, KPI-06/07
- Servicemanager: W-08, KPI-02/08
- Operations Manager: integrale PDCA, KPI-portfolio

#### SMART-rapportageafspraken met opdrachtgever

- SLA-rapportage: maandelijks, binnen 5 werkdagen na maandafsluiting, met KPI-01 t/m KPI-11, inclusief E-xx bijlagen.
- Incidentmelding: direct ( $\leq 2$  uur) bij allergenen/temperatuur/AVG; voorlopige RCA binnen 24 uur; definitieve CAPA binnen 5 werkdagen.
- Verbeterinitiatieven: minimaal 2 per kwartaal met gekwantificeerde impact (bijv. -0,5%-punt foodwaste of +0,2 OTD).

#### Benodigde input: