

# **Nota van Inlichtingen — Clarificaties**

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

Datum: 11/4/2025

Kruisverwijzing W-xx (voor consistentie in KPI, risico en bewijs)

- W-01: KO – ISO 22000/HACCP aantoonbaar (geldig)
- W-02: KO – Levercapaciteit  $\geq$  500 couverts/dag
- W-03: Must – Allergenenregistratie en dieetprofielen
- W-04: Must –  $\geq$ 25% biologisch en  $\geq$ 30% lokaal/regionaal
- W-05: Must – Foodwaste <3% en zero-waste verpakkingen
- W-06: SLA – Op tijd geleverd  $\geq$ 98%
- W-07: SLA – Klanttevredenheid  $\geq$ 8,2
- W-08: SLA – Allergenen-fouten 0
- W-09: Vensters – Levering 11:00–13:30 meerdere locaties
- W-10: Digitaal bestelsysteem met dieetprofielen en allergenen (EU 1169/2011)

1. Volumes per locatie, piekverdeling en vensterruimte

- Vraag: Kunt u per locatie het adres, aantal couverts per dag (gemiddeld/piek), gewenste levertijdvenster binnen 11:00–13:30 en eventuele spreiding (batch-leveringen) aanleveren, incl. toegangs-/loscondities (laadkuil, lift, badge, security, wachttijden)?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Direct op routering, personeelsinzet en borging W-02 en W-06
- Afhankelijkheden: Locatieprofielen en beveiligingsprocedures
- KPI-koppeling: W-06 ( $\geq$ 98% op tijd); additioneel: "% leveringen zonder wachttijd  $>$ 10 min"
- Risico: Vertragingen bij piekuren leiden tot SLA-breuk en boetes
- Bewijs/meetmethode: Leverbon-timestamps + GPS route-data; maandelijkse SLA-rapportage met locatie-breakdown

2. Definitie "lokaal/regionaal" en borging biologisch aandeel

- Vraag: Welke radius (km of provinciegrenzen) hanteert u voor lokaal/regionaal en hoe wordt de 30% berekend (op ingrediëntgewicht, inkoopwaarde of menuregel)? Hoe verifieert u  $\geq$ 25% biologisch (SKAL, EU Bio) en op welk aggregatieniveau (maand/kwartaal)?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Menu-engine, inkoopcontracten en bewijsvoering W-04
- Afhankelijkheden: Auditkader en steekproefprotocol
- KPI-koppeling: W-04 KPI's: "% biologisch (waarde)", "% lokaal (waarde)"
- Risico: Afkeur bij aanbestedingscontrole/audit; reputatierisico
- Bewijs/meetmethode: SKAL-certificaat + geanonimiseerde inkoopjournalen en leveranciersverklaringen; dashboard-export per periode

3. Zero-waste en foodwaste <3% – scope, definities en meting

- Vraag: Valt plate waste van medewerkers ook in de 3%? Is 3% op productiebasis of op served basis, per locatie of totaal? Welke herbruikbare verpakkingen accepteert u, inclusief statiegeld/logistiek retourproces en afwasfaciliteiten op site?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Operationele inrichting, verpakkingstechniek en datametingen W-05
- Afhankelijkheden: Beschikbaarheid retourpunten en wascapaciteit
- KPI-koppeling: W-05 KPI's: "% foodwaste per locatie", "% retourverpakking correct retour"

- Risico: Overschrijding 3% door onduidelijke scope; afvalkosten stijgen
- Bewijs/meetmethode: Weegregistraties per batch en locatie; maandrapport met oorzaakcodering (overproductie/plate/retour)

#### 4. Allergenenregistratie en 'zero errors' in de keten

- Vraag: Kunt u het format eisen voor allergenen- en ingrediëntenregistratie specificeren (velddefinities, versiebeheer, taal), inclusief proces voor last-minute receptwijzigingen en labeling op locatie? Hoe wordt 0 fouten (W-08) getoetst en wat is het escalatieprotocol bij een melding?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Softwareconfiguratie, training en QA W-03/W-08
- Afhankelijkheden: Acceptatie van datamodel en etiketteringswijze
- KPI-koppeling: W-08: "# allergenen-incidenten = 0"; "% recepten met actuele versie = 100%"
- Risico: Gezondheidsincident; contractuele ontbinding
- Bewijs/meetmethode: Recept- en batchlog met tijdstempel; audit trail wijzigingen; incidentlogboek en testrapporten steekproeven

#### 5. Digitaal bestelsysteem: integratie, AVG en toegankelijkheid

- Vraag: Vereist u SSO (Azure AD/Microsoft Entra), API-koppelingen (bestellingen, dieetprofielen), WCAG 2.1 AA, meertaligheid en mobiele apps? Wat zijn cutoff-tijden, annuleringsregels en dataminimalisatie-/retentie-eisen conform AVG?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: IT-architectuur, privacy en adoptie W-10/W-07
- Afhankelijkheden: IAM, security assessment, DPIA
- KPI-koppeling: "Systeemuptime ≥99,5%", "Bestelconversie ≥95%", W-07 klanttevredenheid
- Risico: Niet-conform AVG/WCAG; lagere gebruikerstevredenheid
- Bewijs/meetmethode: Pen-/accessibility-test, DPIA rapport, uptime-rapportages, API-specs en testruns

#### 6. SLA-meetmethodiek, bonus-malus en overmachtsdefinitie

- Vraag: Hoe worden W-06 en W-07 gemeten (meetmoment, sample, frequentie) en welke bonus-malusstructuur en drempelwaarden gelden? Wat is de definitie van overmacht (verkeer/storingen) en hoe verloopt bezwaar- en correctieprocedure?
- Prioriteit: Hoog
- Impact: Operationele sturing, PDCA-ritme en financiële exposure
- Afhankelijkheden: Contractvooraarden en rapportageformat
- KPI-koppeling: W-06, W-07, W-08 plus "First-time-right levering"
- Risico: Discussies over KPI-uitkomsten en onterechte malus
- Bewijs/meetmethode: Gedeelde KPI-dataset en berekeningssheet; maandelijks reviewverslag met actiepunten

#### 7. Logistieke restricties en duurzaam vervoer

- Vraag: Zijn er per locatie eisen voor zero-emissie stadslogistiek, venstertijden buiten 11:00–13:30 (bijv. laad/los), maximale voertuigafmetingen, parkeer-/toegangsregels en veiligheidsinstructies? Is nacht- of pre-delivery toegestaan?
- Prioriteit: Middel-hoog
- Impact: Vlootplanning, CO2-doelen en leverbetrouwbaarheid W-06
- Afhankelijkheden: Locatiehandboeken en gemeentelijk mobiliteitsbeleid
- KPI-koppeling: "% leveringen ZES/elektrisch", W-06

- Risico: Toegangsweigering of vertraging; emissienon-compliance
- Bewijs/meetmethode: Leveringslogs met kenteken/voertuigtype; CO2-rapportage WELL-to-WHEEL of TLV-methodiek

#### 8. Menu-eisen en prijsmodel evaluatie

- Vraag: Welke voedingsrichtlijnen gelden (portiegewicht, zout/suiker, Nutri-Score), minimaandelen veg/vegan per week en rotatiesnelheid seizoensmenu's? Wat is het prijsformat voor EMVI (per couvert, per item, mandje) en hoe vindt indexatie plaats gedurende 2026–2030?
- Prioriteit: Middel-hoog
- Impact: Receptuur, inkoop en prijsstelling EMVI
- Afhankelijkheden: EMVI-prijsmatrix en voedingskader
- KPI-koppeling: W-07 klanttevredenheid; "% menu's veg/vegan"; "% seizoensgebonden"
- Risico: Misfit met verwachtingen; prijsafwijkingen over looptijd
- Bewijs/meetmethode: Weekmenu's met nutri-analyse; prijsmatrix en indexatieregel (CPI/AGF-index)

#### 9. Transitie, pilots en acceptatiecriteria

- Vraag: Is een proefweek/pilot per locatie gewenst vóór Go-Live, met smaaktests en allergenen-audits? Welke acceptatiecriteria en stabilisatieperiode hanteert u en welke evaluatiemomenten (PDCA) worden verwacht?
- Prioriteit: Middel
- Impact: Implementatieplanning en risicoreductie W-06/W-08/W-07
- Afhankelijkheden: Locatieplanning en testprotocollen
- KPI-koppeling: "Pilot-succesratio  $\geq 95\%$ ", "Acceptatie op tijd  $\geq 100\%$ "
- Risico: Onvolledige uitrol of verstoringen in eerste weken
- Bewijs/meetmethode: Pilotrapport met KPI's, bevindingen en verbeteracties

#### 10. Contractgovernance, audits en datatoegang

- Vraag: Wat is de frequentie van KPI-overleggen, wie zijn de mandaatdragers en welke auditrechten (aangekondigd/onaangekondigd) en datatoegang (raw data, API) verlangt u? Hoe wordt eigendom van data en recepten (IP) geregeld?
- Prioriteit: Middel
- Impact: Continu verbeteren (PDCA), transparantie en compliance
- Afhankelijkheden: Contractbepalingen en privacy/IP-kaders
- KPI-koppeling: "Tijdige KPI-rapportage 100%", "Aantal verbeteracties per kwartaal  $\geq 3$ "
- Risico: Onvoldoende sturing; discussie over datagebruik
- Bewijs/meetmethode: Governancekalender, RACI, auditverslagen en data-delivery SLA

Benodigde input:

- Locatielijst met adressen, couverts (gemiddeld/piek), gewenste levertijdstippen en toegangs-/loscondities.
- Definitie en rekenmethode voor "lokaal/regionaal" en biologisch aandeel; audit-/steekproefkader.
- Zero-waste beleid: scope foodwaste, meetmethode, retourlogistiek en afwasfaciliteiten per locatie.
- Allergenen- en dieetprofiel datamodel (CSV/JSON velddefinities), etiketteringseisen en incidentprotocol.
- IT-eisen voor het bestelsysteem: SSO, API-specificaties, WCAG/AVG-eisen, cutoff-/annuleringsregels, dataretentie.
- SLA-meetmethodiek, rapportageformat, bonus-malus en overmachtsdefinitie.
- Logistieke restricties per locatie incl. ZES-eisen, voertuiglimieten en venstertijden voor laad/los.

- Voedingskader, menu-richtlijnen, EMVI-prijsmatrix en indexatieregel 2026–2030.
- Transitie- en pilotverwachtingen met acceptatiecriteria en PDCA-ritme.
- Governance- en auditkader: overlegfrequentie, datatoegang (incl. raw data/API), IP- en privacyafspraken.

Benodigde input: