

# **Beoordelingsmethodiek (EMVI/BPKV)**

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

Datum: 11/4/2025

## Beoordelingsmethodiek EMVI – Raamovereenkomst Duurzame Catering en Bedrijfslunch 2026–2030 (GEM-AMS-CATER-2026-014)

**Doel en reikwijdte** Deze beoordelingsmethodiek werkt de EMVI/BPKV-criteria uit conform de eisen van de Gemeente Amsterdam voor de raamovereenkomst duurzame catering en bedrijfslunch (min. 500 couverts/dag, seizoensgebonden, 30% lokaal/regionaal, min. 25% biologisch, allergenenregistratie conform EU 1169/2011, digitaal bestelsysteem met dieetprofielen, zero-waste en foodwaste < 3%, levervensters 11:00–13:30). De methodiek borgt SMART-doelstellingen en PDCA-sturing, met directe kruisverbanden W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs.

### Beoordelingskader en schaal

- Voorwaarden: Knock-outs zijn aantoonbaar geborgd:
  - KO: HACCP/ISO 22000 geldig (Caternext B.V.: ISO 22000 en HACCP gecertificeerd).
  - KO: Levercapaciteit ≥ 500 couverts/dag (Caternext operationele capaciteit > 1.000 couverts/dag in Amsterdam-regio; piekbuffer uitgewerkt in W-09 en W-15).
- Beoordelingsschaal (Kwaliteit, Duurzaamheid, Risicobeheersing):
  - 0 = niet ingediend of niet relevant
  - 4 = onvoldoende; voldoet deels aan MUST-eisen, concrete borging ontbreekt
  - 6 = voldoet; basale borging, beperkt onderscheidend
  - 8 = goed; SMART en aantoonbaar, boven minimumnormen
  - 10 = excellent; volledig SMART, aantoonbaar onderscheidend, met bewezen prestaties en PDCA
- Prijs: lineaire normalisatie; score prijs = (laagste totaalprijs / prijs inschrijver) × 10.

### Beoordelingsstructuur (EMVI/BPKV) Tabel: Beoordelingsstructuur, schaal en onze invulling

Criterium	Weging	Schaal	Wat goed eruitziet	Onze invulling (Caternext)	Gerelateerde W-xx
Kwaliteit	40%	0–10	End-to-end borging van smaak, variatie, dieet- en allergenenveiligheid; leverbetrouwbaarheid ≥ 98% binnen 11:00–13:30; gebruiksvriendelijk digitaal bestel- en dieetprofielbeheer; transparante rapportage.	Seizoensmenu's in 8-wekenrotatie; 100% allergenenregistratie conform EU 1169/2011; dieetprofielen in bestelsysteem met hard-controls; servicevensters met TMS-geofencing; label- en batchcontrole; wekelijkse sensorische panels; realtime dashboards voor Gemeente.	W-01, W-02, W-03, W-08, W-10, W-13, W-16
Duurzaamheid	20%	0–10	Aantoonbaar ≥ 30% lokaal/regionaal en ≥ 25% biologisch; zero-waste verpakkingen;	Commitment: lokaal/regionaal ≥ 35%, biologisch ≥ 27%; foodwaste ≤	W-04, W-05, W-06, W-07, W-11, W-16

Criterium	Weging	Schaal	Wat goed eruitziet	Onze invulling (Caternext)	Gerelateerde W-xx
			foodwaste < 3% met weging en rapportage; CO2-reductie en hergebruik.	2,5%; herbruikbare verpakkingen met closed-loop; menu-engine minimaliseert reststromen; weegpunten per locatie; maandelijkse CO2 per couvert rapportage en reductiepad -10%/jaar.	
Risicobeheersing	20%	0-10	Volledig risicodossier met mitigerende maatregelen, scenario's en continuïteit; 0 allergenenfouten; robuuste ICT en leveringsback-ups; CAPA-proces.	Risicoregister met top-8 risico's; back-up keuken en bezorging; dubbel uitgevoerde kritische ingrediënten; 2u triage/24u herstel ICT; quarterly stress-tests; FMEA op allergenenstromen; 5-Why en CAPA-sprints.	W-12, W-14, W-15, W-02, W-08, W-10
Prijs	20%	(laagste/ons) × 10	Transparant, marktconform, kostenefficiënt; geen verborgen kosten; scenario's voor volumes; prijspaden en indexatie helder.	Kostprijsmodel met open calculatie; menu-engine minimaliseert dure componenten zonder kwaliteitsverlies; bundeltransport; herbruikbare verpakking reduceert TCO; indexatieformule CPI/AGF transparant.	W-01, W-06, W-07, W-08, W-16

#### Onze SMART-ambities gekoppeld aan SLA's en MUST-eisen

- KPI-01 Op tijd geleverd ≥ 98% per maand per locatie, gemeten via TMS-geofencing op tijdvak 11:00–13:30 (SLA). W-08, W-15.
- KPI-02 Klanttevredenheid ≥ 8,5 (boven SLA ≥ 8,2), maandelijkse meting (n ≥ 50), met feedbackloop en verbeteracties. W-13.
- KPI-03 Allergenenfouten = 0; 100% batch-labelcontrole; 100% digitale check bij uitgifte. W-02, W-10.
- KPI-04 Foodwaste ≤ 2,5% per maand (must < 3%); dagelijkse weging op drie meetmomenten; top-5 oorzaken met CAPA. W-07.
- KPI-05 Lokaal/regionaal aandeel ≥ 35% op inkoopwaarde per kwartaal; herkomstrapportages. W-04, W-11.

- KPI-06 Biologisch ≥ 27% op inkoopwaarde per kwartaal; leveranciersverklaringen/certificaten. W-05, W-11.
- KPI-07 Digitale dieetprofielen actief ≥ 95% van eters met dieetbehoefte; 100% naleving hard-controls. W-03.
- KPI-08 First response klachten ≤ 2 uur; definitieve oplossing ≤ 24 uur; 100% root-cause geregistreerd. W-14.
- KPI-09 CO2 per couvert: baseline Q1, reductie ≥ 10% EoY via menu-optimalisatie en bundeltransport. W-06, W-08, W-16.

#### PDCA-aanpak (borging en continue verbetering)

- Plan:
  - W-01 t/m W-07 ontwerp en inrichting: seizoensmenu's, dieet- en allergenenproces, zero-waste, leveranciersmapping voor 35% lokaal/27% biologisch.
  - Baselines: KPI-04 waste, KPI-09 CO2, KPI-02 klanttevredenheid, KPI-01 punctualiteit.
  - Risicodossier met FMEA en scenario's (W-12, W-15).
- Do:
  - Gefaseerde uitrol per locatie; training teams op allergenen, labeling en zero-waste (W-10).
  - Implementatie bestel- en dieetprofielen (W-03), TMS-geofencing (W-08), closed-loop verpakking (W-06).
- Check:
  - Wekelijkse waste- en allergenen-audit; maandrapportage KPI's in dashboard (W-16); steekproeven label/batch.
  - Kwartaalreview met opdrachtgever: prestatie, risico's, CAPA voortgang.
- Act:
  - 5-Why en CAPA-sprints (2-wekelijks) voor overschrijdingen; menu-aanpassingen; leverancieroptimalisaties; logistieke herroutering.
  - Jaarlijks verbeterprogramma met doelverhoging waar haalbaar (bijv. lokaal +1-2%-punt/jaar).

#### Kruisverbanden W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

- W-01 Menu-engine & seizoensrotatie
  - KPI: KPI-02, KPI-04, KPI-09
  - Risico: R-07 kwaliteitsvariatie, R-06 waste
  - Bewijs: menucycli, recepturen, sensorische panelverslagen
- W-02 Allergenenbeheer EU 1169/2011
  - KPI: KPI-03, KPI-02
  - Risico: R-02 allergenenfout
  - Bewijs: labels, digitale allergenenlog, auditrapporten
- W-03 Dleetprofielen & bestelsysteem
  - KPI: KPI-07, KPI-02
  - Risico: R-04 systeemstoring
  - Bewijs: systeem-screenshots, uptime-rapporten, acceptatietesten
- W-04 Lokaal/regionaal inkoopprogramma (≥ 35%)
  - KPI: KPI-05
  - Risico: R-03 beschikbaarheid
  - Bewijs: inkooprapporten met herkomst, leveranciersverklaringen
- W-05 Biologisch inkoopprogramma (≥ 27%)
  - KPI: KPI-06
  - Risico: R-03 beschikbaarheid

- Bewijs: leverancierscertificaten/verklaringen, inkoopdata
- W-06 Zero-waste en herbruikbare verpakkingen
  - KPI: KPI-04, KPI-09
  - Risico: R-06 afvalscheiding faalt
  - Bewijs: logistieke SOP's, retour- en waslogs, CO2-berekeningen
- W-07 Foodwaste-reductieproces
  - KPI: KPI-04
  - Risico: R-06
  - Bewijs: weegbonnen, dashboard-screens, CAPA's
- W-08 Logistieke planning multi-locatie (11:00–13:30)
  - KPI: KPI-01, KPI-09
  - Risico: R-01 te late levering, R-08 transportverstoring
  - Bewijs: TMS-export, geofencing logs, rittenplan
- W-09 Capaciteitsborging ≥ 500 couverts
  - KPI: KPI-01
  - Risico: R-05 capaciteitspiek
  - Bewijs: personeelsroosters, productieplannen, piekscenario's
- W-10 Kwaliteitsborging ISO 22000/HACCP
  - KPI: KPI-03, KPI-02
  - Risico: R-07
  - Bewijs: certificaten, interne auditplannen, opleidingsregister
- W-11 Leveranciersmanagement & traceerbaarheid
  - KPI: KPI-05, KPI-06
  - Risico: R-03
  - Bewijs: leveranciersbeoordelingen, traceerbaarheidsrapporten
- W-12 PDCA-governance & risicodossier
  - KPI: alle
  - Risico: alle (kader)
  - Bewijs: risicoregister, QBR-notulen, verbeterbacklog
- W-13 Klanttevredenheid en feedbackloop
  - KPI: KPI-02, KPI-08
  - Risico: R-07 serviceperceptie
  - Bewijs: enquête-uitkomsten, actielijsten
- W-14 Incident- en klachtenafhandeling 2u/24u
  - KPI: KPI-08, KPI-03
  - Risico: R-02, R-04
  - Bewijs: incidentregister, responstijden, RCA's
- W-15 Continuïteit: back-up keuken/bezorging
  - KPI: KPI-01
  - Risico: R-01, R-08, R-05
  - Bewijs: continuïteitsplan, contracten back-up partners
- W-16 Rapportage & dashboards (realtime)
  - KPI: alle, expliciet 01,03,04,05,06,09
  - Risico: datagaps
  - Bewijs: dashboardtoegang, datamonsters, API-documentatie

Wat goed eruitziet per criterium (verdieping)

- Kwaliteit:

- Aantoonbare nul-fouten op allergenen (KPI-03 = 0), met dubbele controle (etiket + digitale check).
- Leverbetrouwbaarheid  $\geq$  98% per locatie per maand; afwijkingen met RCA en plan van aanpak binnen 5 werkdagen.
- Gebruikersgemak:  $\leq$  3 klikken voor dieetprofiel en keuze; toegankelijkheid WCAG-niveau toepasbaar op portaal.
- Evidence-based variatie: min. 20% rotatie per week binnen 8-wekenmenu's zonder herhaling.
- Duurzaamheid:
  - Inkoopdashboards met herkomst per ingrediënt; lokaal/regionaal  $\geq$  35% en biologisch  $\geq$  27% elk kwartaal aantoonbaar.
  - Foodwaste  $\leq$  2,5% met weging op ontvangst, bereiding en uitgifte; herbestemming reststromen conform ladder van Moerman.
  - Zero-waste: 100% herbruikbaar waar toegestaan; single-use alleen waar voedselveiligheid dit vereist, met compensatieplan.
- Risicobeheersing:
  - FMEA  $\geq$  1x per halfjaar herzien; top-3 risico's met test van mitigaties (bijv. allergen drill, logistieke black-out oefening).
  - ICT-uptime  $\geq$  99,5% en RTO  $\leq$  4 uur; datadumps voor audit binnen 24 uur beschikbaar.
- Prijs:
  - Open calculatie per couvert, inclusief logistiek, verpakking, overhead; besparingspaden via menu-engine en bundellogistiek.

#### Aggregatie en gunning

- Totaalscore EMVI = 0,40 x Kwaliteit + 0,20 x Duurzaamheid + 0,20 x Risicobeheersing + 0,20 x Prijs.
- Bij gelijke score: hoogste score op Kwaliteit prevaleert; daarna Duurzaamheid; daarna laagste CO2/couvert.

#### Borging van MUST- en KO-eisen

- Allergenenregistratie en dieetprofielen: W-02 en W-03 leveren 100% digitale borging met audittrail.
- Minimaal 25% biologisch en 30% lokaal/regionaal: W-04 en W-05 sturen boven de must (35%/27%) met kwartaalrapportage.
- Foodwaste  $<$  3% en zero-waste verpakkingen: W-06 en W-07 garanderen  $\leq$  2,5% waste en closed-loop verpakkingen.
- KO Hygiëne en capaciteit: W-09 en W-10 (ISO 22000/HACCP), productie- en personeelsplanning voor pieken.

#### Rapportage- en overlegcyclus (PDCA)

- Maandelijks: KPI-rapport (W-16), reviewmeeting (60 min), CAPA-update.
- Per kwartaal: QBR met trendanalyse, risicoreview (W-12), duurzaamheidsbalans (KPI-05/06/09).
- Per halfjaar: FMEA-herziening, leveranciersaudit (W-11), menu-innovationsprint (W-01).
- Direct: incidentmelding allergenen of voedselveiligheid binnen 30 min aan contractmanager.

#### Compliance en bewijsvoering bij inschrijving

- Certificaten: ISO 22000, HACCP (kopieën en geldigheid).
- Voorbeelden: dashboards (geanonimiseerd), menucycli, labels, TMS-screens, inkoopoverzichten met herkomst/biologisch, weegprotocol waste, klachten- en incidentprocedure, continuïteitsplan.

#### Gerelateerde EMVI-eisen en leveringsdocumenten

- Plan van Aanpak: beschrijft W-01 t/m W-16 met planning en PDCA.
- Risicodossier: FMEA, scenario's en CAPA-kalender.
- KPI-overzicht: definities, metingen, rapportagefrequentie, drempel- en streefwaarden.

Benodigde input: