

# **Planning (ASCII Gantt + Toelichting)**

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

Datum: 11/4/2025

Planning — Raamovereenkomst Duurzame Catering en Bedrijfslunch 2026–2030 Referentie: GEM-AMS-CATER-2026-014 | Inschrijfdatum: 2026-01-20 | Opdrachtgever: Gemeente Amsterdam | Opdrachtnemer: Caternext B.V.

ASCII-Gantt (fasen, start/eind, gate-reviews en mijlpalen) Schaal: kalendermaanden; [====] indicatieve doorlooptijd; ♦ mijlpaal; ▲ gate-review

Fase | Start | Eind | Gate/Mijlpaal (datum) | Gantt P0 Aanbesteding & gunning | 2026-01-02 | 2026-03-15 | ♦  
Inschrijving (2026-01-20), ▲ GR1 Gunning (2026-03-15) | [==>] P1 Mobilisatie | 2026-03-16 | 2026-05-31 |  
♦ Kick-off (2026-03-20), ♦ Locatiescan gereed (2026-04-05), | [=====] ||| ♦ IT-integraties gereed  
(2026-05-10), ▲ GR2 Mobilisatie-Go ||| (2026-05-24) | P2 Pilot & Go-Live | 2026-06-01 | 2026-06-30 | ♦  
Pilot start (2026-06-01), ♦ Go-Live (2026-06-17), | [=] ||| ▲ GR3 Go-Live Gate (2026-06-30) | P3  
Operationeel 2026 (H2) | 2026-07-01 | 2026-12-31 | ♦ 1e maandelijkse SLA-review (2026-07-31) | [=====]  
P4 Operationeel 2027 | 2027-01-01 | 2027-12-31 | ▲ GR4 Jaarreview '27 (2027-01-15) | [=====] P5  
Operationeel 2028 | 2028-01-01 | 2028-12-31 | ▲ Midterm-Review (GR5) (2028-06-30) | [=====]  
P6 Operationeel 2029 | 2029-01-01 | 2029-12-31 | Jaarreview '29 (2029-01-15) | [=====] P7  
Operationeel & Exit 2030 | 2030-01-01 | 2030-12-31 | ♦ Exit-start (2030-10-01), ▲ GR6 Exit-acceptatie  
(2030-12-15), | [======>] ||| ♦ Contracteinde (2030-12-31) |

#### Gate-acceptatiecriteria (SMART)

- GR1 Gunning (2026-03-15): KO aangetoond (ISO 22000/HACCP geldig; levercapaciteit  $\geq 500$  couverts/dag); concept-PvA, KPI-baseline, Risicodossier v1 geaccordeerd.
- GR2 Mobilisatie-Go (2026-05-24): IT live-keten met dieetprofielen en allergenenregistratie (EU 1169/2011)  $\geq 99,9\%$  beschikbaar in test; 100% personeel getraind (HACCP/allergenen/zero-waste); leverancierscontracten getekend met  $\geq 25\%$  bio en  $\geq 30\%$  lokaal; locaties gereed (toegangen, emballagepunten); noodplan logistiek getest.
- GR3 Go-Live Gate (2026-06-30): Pilot KPI's gehaald: op tijd  $\geq 98\%$ , allergenenfouten 0, foodwaste  $<3\%$ , klanttevredenheid  $\geq 8,2$ .
- GR4 Jaarreview (jaarlijks in januari): Jaar-KPI's gehaald of CAP goedgekeurd; audit-compliance (HACCP/ISO 22000) 100%; verbeterportfolio met ROI  $>1$  binnen 12 maanden.
- GR5 Midterm (2028-06-30): EMVI-verbeterpakket 2.0 (CO2, lokaal, waste) operationeel; herijkte risicokaart; bevestigde leverzekerheid 2028–2030.
- GR6 Exit-acceptatie (2030-12-15): overdraaidossier compleet (receptuur, data, KPI-historie, emballagebalans=0), nul-incidenten in laatste 30 dagen, klanttevredenheid  $\geq 8,2$ .

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

- W-01 Mobilisatie PMO en governance (P): KPI: n.v.t. Risico: R-08 trage besluitvorming. Bewijs: Go-live draaiboek, RASCI, vergaderkalender.
- W-02 IT-integratie bestelsysteem & allergenen (P/D): KPI: Allergenenfouten=0; Dietprofielen 100%. Risico: R-03 menselijke invoerfout; R-09 systeemstoring. Bewijs: API-logs, etiket-prints, UAT-scripts, uptime-rapporten.
- W-03 Menu-engine, inkoop (bio  $\geq 25\%$ , lokaal  $\geq 30\%$ ) (P/D): KPI: Bio% $\geq 25$ ; Lokaal% $\geq 30$ . Risico: R-05 leveranciersuitval; R-06 seizoensschaarste. Bewijs: SKAL-certificaten, inkooprapporten, leverancierscontracten.
- W-04 Training teams (HACCP/ISO, allergenen, zero-waste) (P/D): KPI: Allergenenfouten=0. Risico: R-03. Bewijs: presentielijsten, toetsresultaten, certificaten.
- W-05 Pilot (D): KPI: on-time  $\geq 98\%$ , NPS  $\geq 8,2$ , waste  $<3\%$ . Risico: R-02 kwaliteitsvariatie. Bewijs: pilotrapport, fotolog, leverbonnen.

- W-06 Dagelijkse levering 11:00–13:30 (D): KPI: Op tijd  $\geq$ 98%. Risico: R-01 logistieke verstoring. Bewijs: telematica/ritlogs, POD, tijdstempels.
- W-07 SLA/KPI-monitoring & maandreview (C): KPI: alle SLA's. Risico: R-07 datakwaliteit. Bewijs: KPI-dashboards, audit-trail, maandrapportages.
- W-08 Zero-waste & foodwaste<3% (D/A): KPI: Waste <3%, 100% herbruikbaar. Risico: R-04 vraagvoorspelfout; R-10 emballageverlies. Bewijs: weegdata, emballagebalans, foto-inspecties.
- W-09 Interne en externe audits (C): KPI: 100% audit-compliant. Risico: R-11 procesafwijking. Bewijs: auditrapporten, CAPA-lijsten.
- W-10 Klanttevredenheid & continu verbeteren (A): KPI: KTV  $\geq$ 8,2. Risico: R-02. Bewijs: CSAT/NPS, verbeteracties met SLA-impact.
- W-11 Rapportage duurzaamheid/EMVI (C/A): KPI: Bio%, Lokaal%, CO2 per couvert. Risico: R-07. Bewijs: ESG-rapport, datadumps.
- W-12 Exit & overdracht (A): KPI: nul openstaande acties, emballage=0. Risico: R-12 kennisverlies. Bewijs: overdraaidossier, kennisbank-export.

#### Toprisico's en beheersing (selectie, SMART)

- R-01 Logistieke verstoring (file, pech). Maatregelen: 15% buffercapaciteit voertuigen en medewerkers; 2e-levervenster backup; real-time ETA alerts. KPI-koppeling: Op tijd  $\geq$ 98%. Rest-risico  $\leq$ 1,5%. Bewijs: ritlogs.
- R-02 Kwaliteitsvariatie tussen locaties. Maatregelen: standaard receptuur + QMS-checklists; 2-wekelijks mystery audit. Doel: afwijkingen  $<$ 1/200 couverts. Bewijs: auditverslagen.
- R-03 Allergenen-invoerfout. Maatregelen: double-check in IT, barcode-etikettering, 100% training + kwartaaltoets. Doel: 0 incidenten. Bewijs: incidentlog=0, toetsresultaten.
- R-04 Foodwaste >3% door forecastfout. Maatregelen: ML-forecast op historiek, cut-off besteltijd T-24u, dynamic portioning. Doel: maandgemiddelde  $\leq$ 2,7%. Bewijs: weegdata.
- R-05 Leveranciersuitval (bio/lokaal). Maatregelen: 2nd-source per categorie, veiligheidsvoorraad 3 dagen. Doel: servicecontinuïteit 100%. Bewijs: contracten, voorraadlog.
- R-09 IT-storing. Maatregelen: active-active hosting, RTO  $\leq$ 30 min, RPO 0. Doel: uptime  $\geq$ 99,9%. Bewijs: monitoring-rapporten.

#### PDCA-ritme en governance

- Plan: P1-P2 met goedgekeurd draaiboek, menu- en leveranciersportfolio (bio $\geq$ 25%, lokaal $\geq$ 30%), IT live met dieetprofielen en allergenen conform EU 1169/2011.
- Do: Dagelijkse levering 11:00–13:30 met route-optimalisatie, herbruikbare emballage en portionering op basis van bestellingen.
- Check: Dagelijkse D-1 KPI-snapshot; maandelijkse SLA-review met opdrachtgever; kwartaal-audit (HACCP/ISO 22000).
- Act: Maandelijkse verbeteracties met eigenaar, deadline en verwachte KPI-impact; jaarlijkse EMVI-verbeterroadmap; midterm-herijking in 2028.
- Overleggen: Dagelijkse operationele stand-up (15 min); Weekoverleg prestatie; Maand-SLATafel; Kwartaalbestuur (directieniveau).

#### SLA/KPI's (sturend in planning)

- Op tijd geleverd  $\geq$ 98% (W-06, W-07; R-01). Bewijs: telematica, POD.
- Klanttevredenheid  $\geq$ 8,2 (W-10; R-02). Bewijs: CSAT/NPS.
- Allergenfouten = 0 (W-02, W-04; R-03). Bewijs: incidentlog=0, audit.
- Foodwaste <3% (W-08, W-11; R-04). Bewijs: weegdata.
- Bio  $\geq$ 25% en Lokaal/regionaal  $\geq$ 30% (W-03; R-05/R-06). Bewijs: SKAL/inkooprapport.

## Bewijslast (selectie)

- Certificering: ISO 22000 en HACCP (Caternext B.V., geldig).
- Dashboards: SLA/KPI, foodwaste, bio/lokaal inkoopmix (maandelijks gedeeld).
- Audit-trail: allergenenetiketten, trainingsregister, leverancierscertificaten.
- Operationeel: rit- en levertijdlogs, emballagebalans en retourpercentages.

## Mijlpalenoverzicht (data)

- 2026-01-20 Inschrijving ingediend; 2026-03-15 Gunning (GR1); 2026-03-20 Kick-off; 2026-04-05 Locatiescan; 2026-05-10 IT gereed; 2026-05-24 GR2; 2026-06-01 Pilot; 2026-06-17 Go-Live; 2026-06-30 GR3; 2027-01-15 Jaarreview; 2028-06-30 Midterm (GR5); 2030-10-01 Exit-start; 2030-12-15 GR6; 2030-12-31 Contracteinde.

Benodigde input: