

# Projectreferenties

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

Datum: 11/4/2025

## Referenties

### Doel en uitgangspunten

- Doel: aanleveren van 3–5 aantoonbare referentieprojecten voor bedrijfslunch/catering die qua schaal, eisen en KPI's aantoonbaar vergelijkbaar zijn met GEM-AMS-CATER-2026-014.
- Uitgangspunten: SMART, PDCA en auditbaar. Geen aannames of niet-geverifieerde claims; ieder resultaat wordt onderbouwd met bewijsstukken (bewijslast beschikbaar voor inzage).
- Koppeling: per referentie leggen wij expliciet de kruisverwijzing W-xx → KPI → Risico → Bewijs vast, zodat vergelijkbaarheid, beheersing en resultaten objectief controleerbaar zijn.

Uniforme opmaak per referentie (op te nemen zodra gegevens zijn aangeleverd) Voor elk project nemen wij consequent de volgende onderdelen op, met een mini-tabel en PDCA-samenvatting:

#### 1. Mini-tabel (feiten)

- Opdrachtgever
- Periode (MM/JJJJ–MM/JJJJ)
- Scope en volumes (locaties, couverts/dag, dieetprofielen)
- Reikwijdte W-xx (zie W-01 t/m W-07 onderaan)
- KPI-resultaten (gemiddelde en P95 waar relevant)
- Contactpersoon (naam, functie, e-mail, telefoon)
- Contractvorm en rol Caternext (hoofdaannemer/onderaannemer)
- Relevante certificeringen (ISO 22000/HACCP) en audit-datum
- Bewijsstukken (bijlagecodes)

#### 2. PDCA per referentie (kort)

- Plan: doelstellingen en baseline; SLA/KPI-definities; risicoprofiel.
- Do: inrichting processen, systemen en leveranciersketen.
- Check: meetplan, meetfrequentie, dashboards, audits en klantfeedback.
- Act: bijsturing, CAPA's, trendanalyses en verbeteracties.

#### 3. Kruisverwijzing W-xx → KPI → Risico → Bewijs (per referentie uitgewerkt)

- W-01 Menu-engine seizoensrotatie → KPI-05/06 → R-03 → Bewijs: inkoopfacturen met herkomst/biolabel + menu-rotatiekalender.
- W-02 Allergenenbeheer/1169 → KPI-03 → R-02 → Bewijs: LMS-trainingsregister, etikettering-screenshots, incidentlog = 0.
- W-03 Logistiek multi-locatie → KPI-01/07 → R-01/R-06 → Bewijs: rittelemetrie, afleverscans, uitzonderingsrapporten.
- W-04 Lokaal/biologisch inkoop → KPI-05/06 → R-03 → Bewijs: SKAL-certificaat, leveranciersverklaringen, spend-analyse.
- W-05 Foodwaste/zero-waste → KPI-04 → R-04 → Bewijs: weegregistraties, productiebatches, retourstromen, foto-audits.
- W-06 Digitaal bestelsysteem → KPI-01/03 → R-05 → Bewijs: uptime-rapporten, changelogs, pen-test samenvatting.
- W-07 Klanttevredenheid/service → KPI-02/NPS → R-07 → Bewijs: survey-exports, verbeterrapporten, mystery guest.

Meetdefinities en SMART-criteria (per KPI, uniform toegepast)

- KPI-01 Op tijd geleverd  $\geq 98\%$ : numerator = afleveringen binnen afgesproken venster (11:00–13:30) per locatie, denominator = totale afleveringen; bron: rittelemetrie + afleverscans; frequentie: dagelijks/maandelijks; rapport: P50/P95 + root cause.
- KPI-02 Klanttevredenheid  $\geq 8,2$ : gewogen gemiddelde over locaties; minimaal 20% respons per 6 maanden; bron: digitale survey; controle: outlier-filter en segmentatie (dieetprofiel, locatie).
- KPI-03 Allergenen-fouten = 0: incident = verkeerde labeling of uitgifte; bron: incidentlog/GMP-audits; zero tolerance; CAPA binnen 48 uur indien  $>0$ .
- KPI-04 Foodwaste  $\leq 3,0\%$ : afval% = (netto eetbaar verspild gewicht / bruto geproduceerde eetbare kilo's)  $\times 100$ ; bron: weegschalen met tijdstempel; scope: keuken + front-of-house; rapportage: week/maand; P95  $\leq 3,5\%$ .
- KPI-05 Lokaal/regionaal  $\geq 30\%$  spend: definitie "lokaal/regionaal" =  $<150$  km of provincie + aangrenzende provincies; bron: spend-analyse + leveranciersherkomst; steekproefcontrole facturen.
- KPI-06 Biologisch  $\geq 25\%$  spend: bron: SKAL-certificering + leveranciersfacturen met bio-lijn; kwartaalcontrole.
- KPI-07 Leverbetrouwbaarheid (complete orders)  $\geq 99,5\%$ : complete levering zonder backorders/substitutie; bron: WMS/scan.

#### Verificatie- en auditprotocol (Check)

- Documentcontrole: ISO 22000/HACCP geldig en gedekt voor relevante locaties; laatste auditrapport  $\leq 12$  maanden.
- Datakwaliteit: steekproef 10% van ritten, 5% van inkoopregels, 100% van allergenenincidenten; data lineage beschikbaar.
- Onafhankelijke bevestiging: schriftelijke bevestiging KPI-resultaten door opdrachtgevercontact (e-mail/letterhead).
- Privacy/AVG: toestemming contactpersoon en dataminimalisatie geborgd.

#### Verbetercyclus (Act)

- Maandelijks PDCA-review met lessons learned en 3 verbeteracties met eigenaar, deadline en verwacht effect (bijv. -0,5 pp waste).
- Trimestriële leveranciersreview: herkomst/biopercentages en levertijden; herselectie bij onderprestatie.
- Kwartaalse penetratietest-scan op het bestelsysteem en failover-test; storingsratio-doel:  $\leq 0,1$  incident/1.000 orders.

#### Voorbeeld van de mini-tabelstructuur (toegepast per referentie zodra data is aangeleverd)

- Opdrachtgever | Periode | Locaties | Couverts/dag | Rol | W-xx scope | KPI's (01–07) resultaat | Contactpersoon | Certificaten | Bewijs
- Opmerking: de resultaten worden per KPI in absolute waarde + % en P95 vermeld, inclusief meetperiode en bronnen.

#### Koppeltafel W-xx $\leftrightarrow$ KPI $\leftrightarrow$ Risico $\leftrightarrow$ Bewijs (generiek kader, per referentie ingevuld)

- W-01  $\rightarrow$  KPI-05/06  $\rightarrow$  R-03 (tekort lokale/bio-aanvoer)  $\rightarrow$  Inkoopfacturen, SKAL, leveranciers-SLA's
- W-02  $\rightarrow$  KPI-03  $\rightarrow$  R-02 (allergenenincident)  $\rightarrow$  Trainingsregister, etiketten, incidentlog
- W-03  $\rightarrow$  KPI-01/07  $\rightarrow$  R-01/R-06 (verkeer/capaciteit)  $\rightarrow$  Telemetrie, scanlogs, capaciteitsplanning
- W-04  $\rightarrow$  KPI-05/06  $\rightarrow$  R-03  $\rightarrow$  Spend-rapport, herkomstverklaringen
- W-05  $\rightarrow$  KPI-04  $\rightarrow$  R-04 (overproductie)  $\rightarrow$  Weegdata, productieplanning, dash
- W-06  $\rightarrow$  KPI-01/03  $\rightarrow$  R-05 (ICT-storing)  $\rightarrow$  Uptime-rapporten, DR-test
- W-07  $\rightarrow$  KPI-02  $\rightarrow$  R-07 (personeelsuitval/kwaliteit)  $\rightarrow$  Surveys, klachtenanalyse, trainingslog

## Doorlooptijd na aanlevering

- Binnen 1 werkdag: opstellen volledige 3–5 referenties in uniforme opmaak met mini-tabellen, PDCA-samenvatting en kruisverwijzingen.
- Binnen 3 werkdagen: verificatie bij contactpersonen en toevoeging bevestigingsmails als bewijs.
- Binnen 5 werkdagen: finale versie mét ondertekende toestemming contactpersonen (AVG).

## Wat kwalificeert als “vergelijkbaar” (selectiecriteria)

- Minimaal 400–500 couverts/dag gemiddeld; meerdere locaties met venster 11:00–13:30.
- Allergenenregistratie conform EU 1169/2011 met dieetprofielen in digitaal systeem.
- Foodwaste  $\leq 3,5\%$  (P95) met weegregistratie, en inzet herbruikbare verpakkingen.
- Minimaal 25% biologisch en 30% lokaal/regionaal aantoonbaar in spend.
- SLA's en klanttevredenheid  $\geq 8,0$  over  $\geq 6$  maanden.

## Belofte van transparantie

- Geen claims zonder bewijs en geen contactpersonen zonder voorafgaande toestemming.
- Indien bepaalde cijfers vertrouwelijk zijn, leveren we geanonimiseerde audits + bevestigingsbrief van opdrachtgever.

## Benodigde input:

- Voor 3–5 referenties, per referentie:
  1. Opdrachtgever (naam organisatie) en projecttitel.
  2. Periode (MM/JJJJ–MM/JJJJ) en contractvorm (raamovereenkomst/overeenkomst van opdracht).
  3. Scope: aantal locaties, gemiddelde en piek-couverts/dag, dieetprofielen (vega/vegan/glutenvrij).
  4. Rol Caternext (hoofdaannemer/onderaannemer) en betrokken partners (bijv. Fresh&Local Coöp).
  5. KPI-resultaten per maand/kwartaal voor: KPI-01 t/m KPI-07 (zoals gedefinieerd), inclusief meetbron en meetperiode.
  6. Foodwaste meetmethode en geaggregeerde resultaten (gemiddelde en P95).
  7. Lokaal/regionaal en biologisch spend-percentages + bewijs (facturen, SKAL, herkomstverklaringen).
  8. Allergenenbeheer: bevestiging 0 incidenten of incidentlog met CAPA's.
  9. Klanttevredenheidscijfers (gemiddelde, responsratio, NPS indien beschikbaar).
  10. Certificeringen: ISO 22000/HACCP (certificaatnummer, scope, geldigheid) en laatste auditrapport.
  11. Contactpersoon bij opdrachtgever: naam, functie, e-mail, telefoon + expliciete toestemming voor referentiecontact.
  12. Bewijsstukken: rittelemetrie-export, afleverscans, weegdata, survey-exports, spend-rapporten (PDF/CSV) met toestemmingsniveau.

## Benodigde input: