

Risicoregister

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

Datum: 11/4/2025

Methodiek en schaal

- Kans en Impact per risico op schaal 1–5 (1=zeer laag, 5=zeer hoog). Score = Kans x Impact.
- Drempelwaarden: Hoog ≥12 (direct actief managen), Middel 8–11 (strak monitoren), Laag ≤7 (monitoren).
- PDCA per maatregel is uitgewerkt met tijd, norm, eigenaar en controlefrequentie.
- KPI's: KPI1 Op tijd geleverd ≥98%; KPI2 Klanttevredenheid ≥8,2; KPI3 Allergenen-fouten 0; KPI4 Foodwaste <3%; KPI5 Lokaal/regionaal ≥30%; KPI6 Biologisch ≥25%; KPI7 Verpakking herbruikbaar/retour 100%; KPI8 Systeembeschikbaarheid bestelsysteem ≥99,5%.

Tactische werkpakketten (W-xx)

- W-01 Voedselveiligheid (HACCP/ISO 22000)
- W-02 Allergenen & dieetprofielen (EU 1169/2011)
- W-03 Duurzame inkoop (lokaal/bio)
- W-04 Foodwaste & zero-waste
- W-05 Logistiek & tijdvensters 11:00–13:30 (multi-site)
- W-06 Bestelsysteem & data (GDPR)
- W-07 Capaciteitsplanning ≥500 couverts/dag
- W-08 Klantbeleving & klachten
- W-09 Contract- & SLA-sturing
- W-10 Business continuity & calamiteiten
- W-11 Opleiden & bekwaamheid
- W-12 Rapportage & dashboards

Risicoregister (PDCA per risico opgenomen)

Risico	Kans	Impact	Score	Beheersmaatregel	Eigenaar	Status	Link KPI/W-xx	Residual Risk
Allergenen-incident door onjuist etiket of dieetprofiel	2	5	10	Plan: per receptuur een digitale allergenenbom en 2e persoon verificatie (4-ogen) in Menu-Engine; deadline T0+2 weken. Do: 100% batch-labels genereren uit systeem; 100% uitgiftechek met naam/ID voor dieetprofielen dagelijks 11:00–13:30. Check: wekelijkse interne audit (steekproef 2% uitgegeven maaltijden); maandelijkse compliance review met auditrapport. Act: afwijking = directe stop-uitgifte, herlabel binnen 30 min, root cause binnen 24 uur, training betrokken medewerkers binnen 48 uur. Bewijs: allergenenregister, auditlog Menu-Engine, incidentrapportage.	KAM-manager	Mitigatie lopend	KPI3; W-02; W-01	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Te late levering door files/piekbelasting multi-site	3	4	12	Plan: ritplanning met 20% buffertijd en live-ETA; 2 reserve-rijders per dag; SLA-routes per locatie; gereedmeldtijd T-60 min per locatie. Do: dagstart 09:00 met ritcheck; cut-off bestellingen 09:30; pre-load 10:15; vertrek 10:30; live-herplanning bij vertraging >5 min. Check: dagelijks OTIF-rapport per locatie; wekelijkse route-RCA	Logistiek planner	Mitigatie lopend	KPI1; W-05; W-07	Wordt na maatregelen herbeoordeeld

Risico	Kans	Impact	Score	Beheersmaatregel	Eigenaar	Status	Link KPI/W-xx	Residual Risk
				bij OTIF <98%. Act: herontwerp route binnen 5 werkdagen, extra micro-hub activeren bij structurele afwijking >2 weken. Bewijs: telematica-logs, OTIF-dashboard.				
Onvoldoende aandeel lokaal/regionaal (30%) en/of biologisch (25%) door seizoensschaarste	3	4	12	Plan: leveranciersportfolio met 2x redundantie per categorie; seizoensinkoopkalender per kwartaal; contractuele minimums (lokaal ≥30%, bio ≥25%). Do: menu's per seizoen minimaal 40% recepten met lokale component en 30% bio-ingrediënten; inkoopblokkade in ERP voor niet-conforme artikelen. Check: maandelijkse spend-analyse; kwartaal-review met leveranciers; steekproef certificaten (SKAL). Act: alternatieve lokale telers inschakelen binnen 10 werkdagen; menu-swaps binnen 48 uur met gelijkwaardige voedingswaarde. Bewijs: inkooprappорт, leverancierscertificaten.	Inkoopmanager Duurzaam	Mitigatie lopend	KPI5, KPI6; W-03	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Foodwaste >3% door onjuiste forecast/no-shows	3	3	9	Plan: forecastmodel op historische patronen + kalender (weer, events); portionering per locatie; donatie/verspillingstroombesturen vastleggen. Do: dag 09:00 forecast update; productie lock op forecast+5%; realtime bijsturen tot 10:30; uitgifte weging retourbakken; donatie via partner vóór 14:00. Check: dagrapport waste%; weekreview per locatie; maandelijkse verbeterborden. Act: receptuur/portie bijstellen binnen 1 week; communicatie naar gebruikers bij structurele overproductie. Bewijs: weegregistraties, waste-dashboard.	Data-analist Operations	Beheerst	KPI4; W-04	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
IT-storing bestelsysteem waardoor dieetprofielen/labels niet beschikbaar	2	4	8	Plan: active-active hosting met 99,5% uptime; RTO 30 min; fallback naar offline picklijsten die 6u vooraf worden geprint. Do: 24/7 monitoring; automatische failover; noodprocedure uitgifte met kleurcodes dieet. Check: maandelijkse failover-test; wekelijkse uptime-rapportage. Act: patch binnen 24u; post-mortem binnen 48u; extra	IT Lead	Beheerst	KPI8, KPI3; W-06; W-02	Wordt na maatregelen herbeoordeeld

Risico	Kans	Impact	Score	Beheersmaatregel	Eigenaar	Status	Link KPI/W-xx	Residual Risk
				capacity bij pieken. Bewijs: monitoring-logs, testrapporten.				
Personeelstekort (ziekte/piek) leidt tot productie- of uitgifteproblemen	3	4	12	Plan: flexpool 20% van bezetting; cross-training 100% kernrollen; rooster 6 weken vooruit. Do: dagstart capaciteitscheck; opschalen uit flexpool binnen 2 uur; outsourcing-backup voor broodjessmeerlijn. Check: wekelijkse bezettingsgraad versus vraag; verzuimmonitoring. Act: wervingsactie binnen 10 dagen >5% tekort; herverdeling taken en lean-aanpassingen. Bewijs: roosters, opleidingsmatrijs.	Operations Manager	Mitigatie lopend	KPI1, KPI2; W-07; W-11	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Zero-waste faalt door lage retourgraad herbruikbare verpakkingen	3	3	9	Plan: borgsysteem met QR-registratie; retourpunten per locatie (min. 1/50 eters); communicatiecampagne. Do: incentives (statiegeld €1 per item); dagelijkse verzameling en spoelcyclus; rapportage retourgraad. Check: weekrapport retour% per locatie; mystery checks. Act: verplaatsen retourpunten binnen 5 werkdagen <85% retour; extra communicatie; escalatie naar locatiemanager. Bewijs: QR-retourlogs, schoonmaakregistraties.	Sustainability Officer	Mitigatie lopend	KPI7; W-04; W-05	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Temperatuurketen doorbroken tijdens transport of uitgifte	2	5	10	Plan: koel-/warmkisten met dataloggers; laad-/losprocedures ≤10 min; kritische grens 0–4°C koud, ≥60°C warm. Do: 100% ritten met logger; kernthermometer bij eerste en laatste uitgiftepunt. Check: dagelijkse download loggerdata; afwijkingssrapport. Act: productblokkade bij overschrijding; retraining binnen 48u; onderhoud materieel binnen 72u. Bewijs: temperatuur-logs, kalibratiecertificaten.	KAM-manager	Beheerst	KPI1, KPI2; W-01; W-05	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Kostenstijging grondstoffen leidt tot suboptimale substitutie of kwaliteitsverlies	4	3	12	Plan: indexatiemechanisme conform contract; alternatieve gelijkwaardige ingrediëntenlijst vooraf gevalideerd; prijs-/kwaliteitbord. Do: bij ≥5% stijging trigger herberekening met menupaspoort; vervanging alleen na KAM- en smaakpanel akkoord. Check: maandelijkse	Contractmanager	Mitigatie lopend	KPI2, KPI5, KPI6; W-03; W-09	Wordt na maatregelen herbeoordeeld

Risico	Kans	Impact	Score	Beheersmaatregel	Eigenaar	Status	Link KPI/W-xx	Residual Risk
				COGS-rapportage; klachtmonitoring. Act: menu-engine herontwerp binnen 10 dagen; leveranciersheronderhandeling; communicatie naar klant. Bewijs: COGS-overzichten, smaakpanelnotulen.				
Klanttevredenheid <8,2 door onvoldoende variatie/smaak	3	3	9	Plan: seizoensmenu-rotatie 8-wekelijks; minimaal 30% vegetarisch, 10% vegan en glutenvrij aanbod; panel per locatie. Do: wekelijkse NPS-pols (QR) en maandelijkse enquête; top-5 verbeteracties uitvoeren binnen 30 dagen. Check: maandrapport tevredenheid; klachten ≤3 per 1.000 couverts. Act: receptuurfinetuning binnen 2 weken; chef on site bij score <8.0. Bewijs: survey-exports, klachtenregister.	Hoofd Productontwikkeling	Mitigatie lopend	KPI2; W-08; W-12	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Certificaatverloop (HACCP/ISO 22000/PSL)	1	5	5	Plan: compliance-kalender met 90/60/30-dagen alerts; interne pre-audit 8 weken vooraf. Do: jaarlijkse directiebeoordeling; corrigerende acties voor audit. Check: auditbevindingen 0 MAJ; opvolging binnen 10 werkdagen. Act: escalatie naar directie bij MAJ; externe her-audit binnen 30 dagen. Bewijs: certificaten, auditrapporten.	Compliance Officer	Beheerst	KPI3, KPI2; W-01; W-09	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Datalek/GDPR-inbreuk in dieetprofielen	2	4	8	Plan: DPIA uitgevoerd; minimale dataprofilering; encryptie at rest/in transit; RBAC. Do: 2FA verplicht; logging van alle toegang; vaste bewaartijd 12 maanden. Check: kwartaal-penetratietest; maandelijkse logreview. Act: meldplicht procedure ≤72 uur; patch binnen 24 uur; hertraining betrokkenen. Bewijs: DPIA, pentest-rapport, verwerkingsregister.	CISO	Mitigatie lopend	KPI8, KPI3; W-06	Wordt na maatregelen herbeoordeeld

Kruisverwijzing W-xx → KPI → Bewijs

- W-01 Voedselveiligheid → KPI3, KPI2 → HACCP-plan, temperatuur- en schoonmaaklogs, ISO 22000 certificaat.
- W-02 Allergenen & dieetprofielen → KPI3 → Allergenenregister, 4-ogen checklists, etiket-exports uit Menu-Engine.
- W-03 Duurzame inkoop → KPI5, KPI6 → Spend-analyses, leverancierscontracten, SKAL/biocertificaten.
- W-04 Foodwaste & zero-waste → KPI4, KPI7 → Weegdata, QR-retourlogs, donatiebonnen.
- W-05 Logistiek & tijdvensters → KPI1 → Telematica-logs, OTIF-rapporten, ritplannen.
- W-06 Bestelsysteem & data → KPI8, KPI3 → Uptime-rapporten, failover-testen, DPIA, access-logs.
- W-07 Capaciteitsplanning → KPI1, KPI2 → Roosters, flexpool-registraties, output per uur.
- W-08 Klantbeleving → KPI2 → Enquête-exports, klachtenregister, verbeterborden.
- W-09 Contract- & SLA-sturing → KPI1-KPI7 → SLA-dashboards, directiebeoordeling, management reviews.

- W-11 Opleiden & bekwaamheid → KPI1–KPI4 → Opleidingsmatrijs, toetsresultaten.
- W-12 Rapportage & dashboards → KPI1–KPI8 → Power BI-dashboards, datakwaliteitsrapporten.

Sturings- en rapportageafspraken

- Dagelijks: OTIF, temperatuurketen, allergenenafwijkingen, incidentmeldingen.
- Wekelijks: route-RCA, waste-review, klachten/verbeteracties, bezettingsgraad.
- Maandelijks: KPI-overzicht (KPI1–KPI8), inkoopmix lokaal/bio, uptime IT, tevredenheid.
- Per kwartaal: leveranciersreviews, DPIA/pentest, directiebeoordeling voeding/kwaliteit.
- Escalatie: Rood (Hoog, score ≥ 12) binnen 24 uur naar Contractmanager en opdrachtgever; Amber (8–11) in weekrapport; Groen (≤ 7) in maandrapport.

Benodigde input: