

# README — Lees Mij

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

Datum: 11/4/2025

## Doel van deze README

- Snel inzicht geven in doel, inhoud en samenhang van het tenderpakket van Caternext B.V.
- Leeshulp: waar staat wat, hoe hangen werkpakketten (W-xx), KPI's, risico's en bewijslast samen.
- Borging van PDCA en SMART-afspraken conform de eisen van Gemeente Amsterdam.

## Kernscope (conform uitvraag)

- Minimaal 500 couverts/dag, levering op meerdere locaties binnen 11:00–13:30.
- Dieetprofielen en allergenenregistratie conform EU 1169/2011.
- Minimaal 25% biologisch en 30% lokaal/regionaal.
- Zero-waste verpakkingen; foodwaste < 3%.
- SLA's: op tijd geleverd ≥ 98%, klanttevredenheid ≥ 8,2, allergenen-fouten = 0.

## Meegeleverde documenten

- Plan van Aanpak (PvA): aanpak per werkpakket (W-01 t/m W-06), planning, organisatie, Gantt-overzicht en processturing (PDCA).
- Risicodossier: risicoregister met oorzaken, impact, kans, mitigerende maatregelen, restkans en triggers; gekoppeld aan W-xx en KPI's.
- KPI-overzicht: definitie, norm, meetmethode, frequentie, data-eigenaar, rapportageformat; inclusief SLA-toetsing en verbeter routines.
- Bewijsbundel: certificaten ISO 22000 en HACCP (geldig), PSL niveau 3, procedure-extracten allergenenbeheer, voorbeelden foodwaste-rapportages en routeperformance-screens.

## Structuur en kruisverbanden (W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs)

- W-01 Menu & Allergenenbeheer
  - KPI: Allergenen-fouten = 0; 100% allergenenregistratie zichtbaar in digitaal systeem.
  - Risico: R-01 mismatch dieetprofiel-bereiding. Maatregelen: dubbele check op order- en uitgiftemoment, koppelvakvalidatie.
  - Bewijs: ISO 22000/HACCP procedures AL-01/AL-02, EU 1169/2011 labeling-exports, auditlog QA.
- W-02 Inkoop Lokaal/Biologisch
  - KPI: ≥ 25% biologisch; ≥ 30% lokaal/regionaal per maand (omzetbasis).
  - Risico: R-02 seizoensschaarste. Maatregelen: dual sourcing, seizoensmenu's met substitutielijsten.
  - Bewijs: leverancierscontracten (incl. Fresh&Local Coöp), maandelijkse inkooprapporten en certificaatvalidaties.
- W-03 Productie & Levering (capaciteit en tijdvensters)
  - KPI: Op tijd geleverd ≥ 98% (gepland vs. geleverd per locatie/kwartier).
  - Risico: R-03 logistieke verstoring (verkeer/storing). Maatregelen: bufferproductie, dynamische routing, fallback-koeriers.
  - Bewijs: routeplanninglogs, OTIF-dashboards, capaciteitsplanning ≥ 500 couverts/dag.
- W-04 Zero-waste & Foodwaste
  - KPI: Foodwaste < 3% (gewichts-% t.o.v. geproduceerd), 100% herbruikbare/verantwoorde verpakkingen.

- Risico: R-04 onjuiste forecasting. Maatregelen: voorbestelprikkels, AI-voorspelling, weegmomenten bij uitgifte/retour.
  - Bewijs: weegdata, waste-rapportages, verpakkingsspecificaties en retourstromen.
- W-05 Digitaal bestelsysteem & Dieetprofielen
  - KPI: 100% actieve gebruikers met dieetprofiel; 99,5% systeem-beschikbaarheid; < 2 uur hersteltijd P1.
  - Risico: R-05 foutieve data of privacy-incident (AVG). Maatregelen: datavalidatie, autorisaties, DPIA, versleuteling.
  - Bewijs: UAT-scripts, SLA applicatiebeheer, DPIA-rapport, uptime-rapportages.
- W-06 Klantervaring & Continue Verbetering
  - KPI: Klanttevredenheid  $\geq 8,2$  (maandelijks NPS/CES/CSAT), klachtenafhandeling < 2 werkdagen.
  - Risico: R-06 menu-tevredenheid daalt. Maatregelen: feedbackloops, seizoensrotatie, A/B menu-tests.
  - Bewijs: survey-exports, klachtenregister, verbeteracties (A3's).

#### Compliance en EMVI-koppeling

- Knock-outs:
  - HACCP/ISO 22000 aantoonbaar: Bewijsbundel, W-01/W-03; KPI allergenen = 0.
  - Levercapaciteit  $\geq 500$  couverts/dag: W-03; KPI OTIF  $\geq 98\%$ ; capaciteitsplanning in PvA.
- Must-haves:
  - Allergenenregistratie & dieetprofielen: W-01/W-05; KPI allergenen = 0; bewijs labeling en systeemlogs.
  - Minimaal 25% bio/30% lokaal: W-02; KPI inkoop-aandelen; bewijs leveranciers/certificaten.
  - Foodwaste < 3% & zero-waste verpakkingen: W-04; KPI waste%; bewijs weegdata en verpakkingen.
- EMVI:
  - Kwaliteit (40%): W-01, W-03, W-05; procesborging en SLA-sturing.
  - Duurzaamheid (20%): W-02, W-04; meetbare resultaten en rapportage.
  - Risicobeheersing (20%): Risicodossier gekoppeld aan KPI's en triggers.
  - Prijs (20%): pricing locked; efficiëntie uit planning, waste-reductie en lokale keten.

#### PDCA en rapportage

- Plan: PvA per W-xx met doelen, middelen, planning en rollen.
- Do: uitvoering volgens SOP's, digitale bestellingen, logistiek en uitgifte.
- Check: KPI-rapportage per maand; SLA-check per locatie; kwartaal-QBR met Gemeente.
- Act: afwijkingen > drempel → RCA binnen 5 werkdagen; verbeteractie met eigenaar, deadline en effectmeting.

#### Leeshulp: hoe te gebruiken

- Stap 1: Lees PvA sectie 1–2 voor scope en planning; raadpleeg per W-xx de doelstellingen en processen.
- Stap 2: Controleer in het KPI-overzicht de norm, meetmethode en rapportagefrequentie per W-xx.
- Stap 3: Bekijk in het Risicodossier per W-xx de top-risico's, triggers en maatregelen.
- Stap 4: Verifieer bewijslast in de Bewijsbundel; vergelijk met KO/must eisen.
- Stap 5: Raadpleeg SLA-paragraaf (in PvA en KPI-overzicht) voor escalaties en verbeterloops.

#### Randvoorwaarden en garanties

- Prijs: pricing locked conform aannamebeleid.

- Garantie: 12 maanden op prestaties van systemen en herbruikbare verpakkingen.
- Privacy/AVG: DPIA en verwerkersafspraken geborgd (W-05).

#### Planning en deadlines

- Indiening: 2026-01-20.
- Uitvoering: levervensters 11:00–13:30, start conform gunningsplanning; detailplanning in PvA Gantt.

#### Contact en governance

- Operationele aansturing: servicemanager en locatiecoördinatoren (rollen beschreven in PvA).
- Overlegstructuur: maandrapportage, kwartaal-QBR, jaarlijkse evaluatie en herijking KPI's.

#### Benodigde input: