

# Assumpties & Uitsluitingen

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

Datum: 11/4/2025

## Doel en scopekader

- Scope: dagelijkse bedrijfslunch  $\geq 500$  couverts/dag over meerdere gemeentelijke locaties, levertijdvenster 11:00–13:30, inclusief vegetarisch/vegan/glutenvrij; min. 25% biologisch en 30% lokaal/regionaal; allergenenregistratie conform EU 1169/2011; zero-waste met foodwaste  $< 3\%$ .
- Kwalificaties: Caternext beschikt over geldige HACCP en ISO 22000; uitvoering (productie, logistiek, digitaal bestelsysteem) is volledig in-house met Fresh&Local Coöp als regionale ketenpartner.
- Prijsstelling: prijzen vast gedurende de raamovereenkomst (2026–2030), exclusief wettelijke wijzigingen (BTW, statutaire minimumloon-/cao-verplichtingen). Zie financiële consequenties.

## Operationele aannames (SMART, met W-xx $\leftrightarrow$ KPI $\leftrightarrow$ Risico $\leftrightarrow$ Bewijs)

- W-01 Menu & inkoop
  - Aannames: lokaal/regionaal gedefinieerd als herkomst binnen 150 km van Amsterdam of uit Noord-Holland/Flevoland/Utrecht; biologisch aandeel gemeten op inkoopwaarde van voedingsmiddelen per maand (excl. water/energie).
  - [W-01 | KPI: Duurzaam aandeel:  $\geq 30\%$  lokaal/regionaal en  $\geq 25\%$  bio per maand | Risico: R1 leveringsschaarste | Bewijs: leveranciers- en herkomstlijsten, SKAL- en EU Bio-certificaten]
- W-02 Allergenen & dieetprofielen
  - Aannames: medewerkers registreren dieetprofielen in het digitale systeem; realtime allergeneninfo op itemniveau; kruisbesmetting gereduceerd via gescheiden stromen en validatie, maar nul-risico kan juridisch niet worden gegarandeerd.
  - [W-02 | KPI: Allergenen-fouten: 0 | Risico: R2 datakwaliteit profiel | Bewijs: allergenenregister, batch-etikettering, trainingslogboek]
- W-03 Productie & voedselveiligheid
  - Aannames: productie in ISO 22000-gecertificeerde keukens; HACCP-plan toegepast; koelketen 0–4°C, transport  $\leq 60$  min per rit.
  - [W-03 | KPI: HACCP-afwijkingen: 0 kritieke | Risico: R3 koudeketenonderbreking | Bewijs: kalibratie- en temperatuur-logs, auditrapporten]
- W-04 Logistiek & levering
  - Aannames: toegang tot laad- en losplaatsen en lift/toegangspassen; levervenster 11:00–13:30 met  $\pm 10$  min dock-tijd per locatie.
  - [W-04 | KPI: Op tijd geleverd:  $\geq 98\%$  per maand | Risico: R4 verkeers- en beveiligingsvertraging | Bewijs: ritdata/GPS, afleverbewijzen]
- W-05 Zero-waste & verpakking
  - Aannames: herbruikbare kratten/boxen; retourpunt per locatie; klant scheidt/retourneert materialen dezelfde dag.
  - [W-05 | KPI: Retourlogistiek:  $\geq 98\%$  retour binnen 48 uur; Foodwaste  $< 3\%$  t.o.v. pre-orders | Risico: R5 niet-tijdige retour | Bewijs: retourscanlogs, weeg- en verspildashboard]
- W-06 Digitaal bestelsysteem & data
  - Aannames: web en app met SSO-optie; uptime  $\geq 99,5\%$  mnd; AVG: Gemeente verwerkingsverantwoordelijke, Caternext verwerker; DPIA door Gemeente.
  - [W-06 | KPI: Systeemuptime  $\geq 99,5\%$ ; beveiligingsincidenten: 0 | Risico: R6 IT-storing | Bewijs: uptime-rapporten, ISO 27001-verklaring van applicatiehosting, verwerkersovereenkomst]
- W-07 Klantbeleving
  - Aannames: maandelijkse NPS/tevredenheidsmeting via systeem; klachtenafhandeling binnen 2 werkdagen.

- [W-07 | KPI: Klanttevredenheid  $\geq 8,2$ ; klachtenafhandeling  $\geq 95\%$  op tijd | Risico: R7 piekdrukke service | Bewijs: survey-rapporten, ticketsysteem]
- W-08 Transitie & continu verbeteren
  - Aannames: minimale transitieperiode 6 weken vóór go-live voor intake, menuvalidatie, IT-koppelingen en proefleveringen.
  - [W-08 | KPI: Implementatiemijlpalen 100% op tijd; verbeteracties gesloten  $\geq 95\%$  per kwartaal | Risico: R8 late input | Bewijs: projectplan, Go-Live-checklists]

#### Meetmethodiek en definities

- Foodwaste <3%: maandgemiddelde gewogen op pre-order volumes (excl. onvoorzien walk-in >10% boven forecast); meting via geïkt weegsysteem en dashboard.
- Op tijd geleverd: afgifte binnen afgesproken 15-minuten-slot; buiten slot telt als te laat.
- Lokaal/bio-aandelen: berekend op factuur-inkoopwaarde per maand, steekproefmatig geauditeerd per kwartaal.

#### Juridische uitsluitingen en randvoorwaarden

- Uitsluitingen scope: warme maaltijdvoorziening buiten lunchvenster; banqueting/eventcatering; vending/automaten; koffieapparatuur; on-site keukenbouw/verbouw; alcoholische dranken.
- Personeel: geen verplichte overgang van personeel (geen toepasselijkheid van overgang van onderneming) tenzij schriftelijk overeengekomen.
- AVG: Gemeente is verwerkingsverantwoordelijke; Caternext is verwerker onder verwerkersovereenkomst; geen internationale doorgifte buiten EER zonder schriftelijke toestemming en SCC's.
- Intellectueel eigendom: menu-engine, recepturen, algoritmes en dashboards blijven eigendom van Caternext; Gemeente krijgt gebruiksrecht voor contractduur.
- Aansprakelijkheid: beperkt tot 1x jaaromzet onder de raamovereenkomst; uitgesloten gevolgschade, behoudens opzet/grove schuld of wettelijke productaansprakelijkheid.
- Force majeure: weersomstandigheden, stakingen derden, overheidsmaatregelen en grid-/ICT-storingen buiten onze macht; mitigatie via back-uproutes en alternatieve leveranciers.
- Certificering: ISO 22000/HACCP verplicht actueel; wijzigingen worden gemeld binnen 5 werkdagen.

#### Financiële consequenties en condities

- Prijzen: vast voor 2026–2030; aanpasbaar uitsluitend bij wettelijke wijzigingen (BTW, accijnzen, statutaire loonkosten), met kostendoorrekening op basis van bewijsstukken.
- Volumeschommelingen: capaciteit geborgd t/m 500 couverts/dag; bij >20% afwijking van forecast gedurende  $\geq 4$  weken kan levermodel worden aangepast zonder prijsimpact; bij extra drops/locaties kunnen logistieke toeslagen gelden.
- Spoed en buitenvenster: orders <24 uur of leveringen buiten 11:00–13:30 in overleg; toeslag kostendekkend (transport en planning).
- Verlies/diefstal/herbruikbare assets: niet-geretourneerde of beschadigde kratten/boxen worden tegen vervangingswaarde gefactureerd; maandelijkse rapportage.
- Service credits (vrijwillig, geen boete):
  - Op tijd geleverd <98%: 2% credit op maandfactuur per procentpunt onder target (plafond 10%).
  - Klanttevredenheid <8,2: 1% credit per 0,2 punt onder target (plafond 5%).
  - Allergenen-incident (gegrond): kosteloze root cause analyse + onmiddellijke corrigerende maatregelen en kosteloze herlevering.

- Garantie: 12 maanden op IT-diensten (bugs, updates) en serviceniveaus; catering is dagverse dienst met herstel door herlevering/credit.

#### PDCA-borging (koppeling KPI ↔ Actie)

- Plan: kwartaal-inkoopplan met duurzaamheidsmix (W-01), trainingsplan allergenen (W-02), logistiek schema (W-04), nulmeting NPS (W-07).
- Do: uitvoering menu's, koudeketen, leveringen, retourlogistiek en systeembeheer conform SOP's.
- Check: maandelijkse KPI-rapportage en interne audits; kwartaalreview met Gemeente.
- Act: corrigerende acties met eigenaar en deadline; herprioritering W-xx; update risicodossier en lessons learned.

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

- R1 Leveringsschaarste lokaal/bio: dual sourcing via Fresh&Local Coöp; fallback op gecertificeerde alternatieven met gelijkwaardige duurzaamheidswaarde.
- R2 Onjuiste dieetprofielen: validatie bij eerste bestelling; herinneringen in systeem; training klantcontact.
- R3 Koudeketenonderbreking: telemetrie in voertuigen; noodkoelboxen; afkeurprotocol.
- R4 Verkeers-/toegangsvertraging: buffertijd, alternatieve routes, vooraf aanmelden; piekslot-herverdeling.
- R5 Retourlogistiek onvolledig: interne inzamelpunten; locatiecoördinator; maandelijkse retourscorekaart.
- R6 IT-storing: 24/7 monitoring; failover; noodbestelformulier per e-mail/SFTP.
- R7 Piekdrukke onbeheerst: extra uitgiftekarren; staff flexpool; menu-items met snelle throughput.
- R8 Late input/go-live risico: transitiechecklist; go/no-go criteria; parallelle proefweek.

#### Bewijs en conformiteit

- Certificaten: ISO 22000, HACCP; PSL niveau 3.
- Registraties: allergenenregister, temperatuurlogs, leverancierscertificaten, rit- en retourdata, klanttevredenheidsrapportages.
- Audits: jaarlijkse externe voedselveiligheidsaudit; kwartaal interne audits; resultaten gedeeld met Gemeente.

#### Aannames afhankelijk van opdrachtgever

- Tijdig verstrekken van locaties, contactpersonen, toegangs- en veiligheidsinstructies.
- Volumeforecast per locatie met weekprofiel en piekdagen; feestdagen-/recessokalender.
- Keuze en beleid dieetprofielen (welke allergens/dieetrestricties centraal beschikbaar).
- Beschikbaarheid laad/los, opslag/koelruimte indien op locatie vereist, en retourpunt.
- Juridisch: ondertekening verwerkersovereenkomst AVG en goedkeuring DPIA-indeling.
- Goedkeuringskaders voor menu's en duurzaamheidsmix per kwartaal (reactietermijn ≤5 werkdagen).
- Afspraak over meet- en auditkaders voor KPI's en data-uitwisselingsformaat.

#### Uitsluitingen prijs/levering bij afwijkingen

- Werkzaamheden buiten scope (banqueting, events, avond/weekend) alleen op separate opdracht en tarief.
- Wijzigingen in wet- en regelgeving die direct kostenverhogend zijn worden 1-op-1 doorbelast na bewijs.

- Onvoorziene facilitaire beperkingen (geen toegang, defecte liften) kunnen levertijden beïnvloeden zonder service credit; wel transparante rapportage.

Benodigde input:

- Overzicht locaties inclusief adres, laad/losinstructies, toegangspassenprocedure en contactpersonen.
- Volumeforecast per locatie (dag/week), piek- en seizoenspiekdagen, vakantie-/recessokalender.
- Beleid en standaard voor dieetprofielen; gewenste SSO/koppelingen en security-eisen.
- Keuze definitie "regionaal" indien afwijkend van 150 km/NO-NH-FL-UT; bevestiging reikwijdte bio-meting (op inkoopwaarde).
- Afspraak retourlogistiek: retourpunten, cut-off en verantwoordelijke per locatie.
- Goedkeuringsproces en termijnen voor menu's, KPI-rapportages en wijzigingen.
- Bevestiging service credit-regeling en aansprakelijkheidslimiet.
- Ondertekende verwerkersovereenkomst AVG en contact DPO.

Benodigde input: