

Bewijsstukkenbundel

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

Datum: 11/4/2025

Bewijsstukken — Raamovereenkomst Duurzame Catering en Bedrijfslunch 2026–2030 Referentie: GEM-AMS-CATER-2026-014 Aanbestedende dienst: Gemeente Amsterdam (NL) Inschrijver: Caternext B.V. (KvK 81234567, BTW NL812345678B01) Scope: Dagelijkse bedrijfslunch ≥500 couverts/dag, 11:00–13:30, incl. vegetarisch/vegan/glutenvrij; min. 30% lokaal/regionaal en 25% biologisch; EU 1169/2011; digitaal bestelsysteem met dieetprofielen; zero-waste; foodwaste <3%. EMVI-criteria: Kwaliteit 40% | Duurzaamheid 20% | Risicobeheersing 20% | Prijs 20%

1. PDCA-kader voor bewijsvoering en prestatiesturing

- Plan
 - Werkstromen (W-xx): W-01 Voedselveiligheid; W-02 Capaciteit & Logistiek; W-03 Allergenen & Dieetprofielen; W-04 Duurzame Inkoop (bio/lokaal); W-05 Zero-waste & Foodwaste; W-06 Digitale systemen & AVG; W-07 SLA & KTO; W-08 Risicobeheersing & BCM; W-09 Seizoensmenu & Kwaliteit; W-10 Contract & Governance.
 - KPI's (targets per SLA/REQ):
 - Op tijd geleverd ≥98% per maand; geen dag <95%.
 - Klanttevredenheid (gemiddelde 1–10) ≥8,2 per kwartaal.
 - Allergenen-fouten = 0; incidentenregistratie 100%.
 - Foodwaste <3% per locatie per maand.
 - Biologisch ≥25% (op inkoopwaarde, per kwartaal).
 - Lokaal/regionaal ≥30% (op inkoopwaarde, per kwartaal; definitie: producent of eerste verwerker binnen 150 km van Amsterdam).
 - Zero-waste verpakking: 100% herbruikbaar voor alle interne stromen; uitzonderingen gemotiveerd 0%.
- Do
 - Uitrol HACCP/ISO 22000, geverifieerde allergenen-SOP's, training keukenteam en bezorging (min. 2 uur/medewerker/kwartaal).
 - Digitale bestelsysteem met dieetprofielen en AVG-borging, processorovereenkomst en DPIA.
 - Inkoopcontracten met SKAL/EKO/biokeurmerken en regionale coöperaties (Fresh&Local Coöp).
 - Logistieke vensterritten 11:00–13:30, routeoptimalisatie met tijd- en temperatuurtracking.
 - Herbruikbare verpakkingspool met closed-loop retour en schoonmaakprotocol.
- Check
 - Maandelijks KPI-rapportage; wekelijks on-time review; kwartaal-audit op bio/lokaal; maandelijks foodwaste audit; realtime allergenen-incidentmeldingen.
 - Interne audits: ISO 22000, HACCP verificatie; leveranciersaudits (bio/lokaal) 2x per jaar.
- Act
 - CAPA-proces: binnen 1 werkdag containment; binnen 5 werkdagen root cause; binnen 10 werkdagen implementatie maatregel; effectcontrole in eerstvolgende KPI-cyclus.
 - Escalatie: allergenen-incidenten direct; SLA-onderprestatie >1 maand: verbeterplan en extra audit.

2. Bijlagen (beschrijving en inhoudsopgave) 2.A Certificaat ISO 22000 en toepassingsgebied

- Relatie: KO, W-01 Voedselveiligheid
- Inhoud: kopie geldig certificaat, scope bedrijfskeukens en distributie; laatste auditrapport samenvatting; RvA-accreditatiebewijs.
- KPI: Allergenen-fouten = 0; voedselveiligheidsafwijkingen = 0 majeure.
- Risico: R1 Onvoldoende borging voedselveiligheid.
- Bewijs: certificaat + auditrapport.

2.B HACCP-plan en verificatielogboeken

- Relatie: KO, W-01
- Inhoud: gevarenanalyse, CCP's, validatie, temperatuurregistraties 12 maanden, kalibratiecertificaten meetmiddelen.
- KPI: 100% registratiecompleet.
- Risico: R2 CCP-falen.
- Bewijs: HACCP-handboek + logboeken.

2.C Capaciteitsverklaring ≥ 500 couverts/dag en logistiek bewijs

- Relatie: KO, W-02
- Inhoud: productielijncapaciteit, ploegplanning, beschikbaar wagenpark (koel/elektra), piekproefresultaat 600 couverts in 120 min.
- KPI: Op tijd $\geq 98\%$.
- Risico: R3 Capaciteitstekort.
- Bewijs: verklaring directie, testrapport, routeplannen.

2.D Allergenenbeheer en dieetprofielen (EU 1169/2011)

- Relatie: REQ, W-03
- Inhoud: SOP's kruisbesmetting, receptuurkaart met 14 allergenen, etikettenvoorbeelden, systeem-screenshots dieetprofielen.
- KPI: Allergenen-fouten = 0.
- Risico: R4 Kruiscontact.
- Bewijs: SOP, etiketvoorbeelden, systeemrapport.

2.E Biologisch $\geq 25\%$ — leveranciers- en inkoopbewijzen

- Relatie: REQ, W-04
- Inhoud: contracten SKAL/EKO, kwartaal inkooprapporten met bio-tag, steekproef COA's.
- KPI: Bio $\geq 25\%$ (waarde).
- Risico: R5 Bio-schaarste.
- Bewijs: inkooprapporten, certificaten.

2.F Lokaal/regionaal $\geq 30\%$ — producentenlijst en traceerbaarheid

- Relatie: REQ, W-04
- Inhoud: bronlijst met afstandskilometers, factuur- en leverbonkoppeling, definitieselectie 150 km.
- KPI: Lokaal/regionaal $\geq 30\%$ (waarde).
- Risico: R6 Leveringsonderbreking regio.
- Bewijs: leverancierslijst, tracerapporten.

2.G Zero-waste verpakkingsspecificaties en retourlogistiek

- Relatie: REQ, W-05
- Inhoud: herbruikbare GN-bakken, klemdeksels, RFID-tellingen, reinigingsprotocollen en verliesnormen $<1\%$ /maand.
- KPI: 100% herbruikbaar; verlies $<1\%$.
- Risico: R7 Verpakkingsverlies.
- Bewijs: specificaties, retourprocesdata.

2.H Foodwaste-meetprotocol en dashboard

- Relatie: REQ, W-05
- Inhoud: weegproces voor/na uitgifte, formule edible waste%, per locatie KPI; reductieacties (pre-order tuning).
- KPI: Foodwaste <3%.
- Risico: R8 Overproductie.
- Bewijs: meetprotocol, dashboards.

2.I Seizoensmenu's en rotatiekalender

- Relatie: EMVI Kwaliteit, W-09
- Inhoud: 6-weken cyclus, per seizoen rotatie; vegetarisch/vegan/glutenvrij dekking $\geq 35\%$ aanbod.
- KPI: Menurotatie per seizoen 100%.
- Risico: R9 Reputatierisico eentonigheid.
- Bewijs: menu's, cycli.

2.J Digitaal bestelsysteem — AVG, DPIA, verwerkersovereenkomst

- Relatie: REQ, W-06
- Inhoud: DPIA, verwerkersovereenkomst, TLS/ISO27001-hostingverklaring, role-based access.
- KPI: 100% datalekken = 0; uptime $\geq 99,9\%$.
- Risico: R10 IT-storing/AVG-incident.
- Bewijs: DPIA, contracten, uptime-rapport.

2.K SLA-monitoringplan en rekenregels KPI's

- Relatie: SLA, W-07
- Inhoud: definities en meetmethoden op tijd, KTO, allergenen; meetsystemen, steekproeftabellen.
- KPI: Op tijd $\geq 98\%$, KTO $\geq 8,2$, Allergenen = 0.
- Risico: R11 Meetfouten.
- Bewijs: meetplan, steekproefschema.

2.L Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) methode en rapportage

- Relatie: SLA, W-07
- Inhoud: vragenlijst 1–10, responsdoel $\geq 35\%$, weging per locatie; voorbeeldrapport.
- KPI: KTO $\geq 8,2$.
- Risico: R12 Non-respons bias.
- Bewijs: enquêtesjabloon, rapport.

2.M Logistieke vensterprestatie en temperatuurregistratie

- Relatie: SLA, W-02
- Inhoud: route-data, venstergarantie 11:00–13:30; HACCP-temperaturen tijdens transport.
- KPI: Op tijd $\geq 98\%$; T° conform.
- Risico: R13 File/vertraging.
- Bewijs: tracker-export, temperatuurcurves.

2.N Risicodossier (FMEA) — top 10 risico's en beheersmaatregelen

- Relatie: EMVI Risico, W-08
- Inhoud: FMEA met RPN, triggers, controles; allergenen, schaarste, IT, personeel, packaging.
- KPI: RPN <100 voor kritieke processen.
- Risico: integraal.

- Bewijs: FMEA-tabel, reviewlog.

2.O Business Continuity & Calamiteitenplan

- Relatie: W-08
- Inhoud: fallback keuken, alternatieve leveranciers, noodmenu, communicatiesjabloon.
- KPI: Hersteltijd <4 uur.
- Risico: R14 Uitval productielocatie.
- Bewijs: BCM-plan, testverslag.

2.P EU 1169/2011 compliance-matrix

- Relatie: REQ, W-03
- Inhoud: artikel-naar-proces mapping voor allergenen en informatieplicht, labeltemplates.
- KPI: 100% conforme labels.
- Risico: R15 Etiketterfout.
- Bewijs: matrix, templates.

2.Q Verwerkersovereenkomst en dataminimalisatiebeleid

- Relatie: W-06
- Inhoud: verwerkersovereenkomst, bewaartermijnen, privacy by design bewijs.
- KPI: Datalekken = 0.
- Risico: R16 Privacy.
- Bewijs: overeenkomst, beleid.

2.R PSO/PSL niveau 3 — sociale waarde

- Relatie: EMVI Duurzaamheid, W-10
- Inhoud: kopie certificaat en jaarverslag inclusief SROI-activiteiten.
- KPI: Uren social return conform niveau 3.
- Risico: R17 Niet halen social return.
- Bewijs: certificaat, rapport.

2.S Milieu- en verpakkingseisen — materiaalcompliance

- Relatie: W-05
- Inhoud: materiaalbladen, wasproces, LCA-samenvatting voor herbruikbare bak.
- KPI: Afvalreductie >90% t.o.v. single-use.
- Risico: R18 Materiaaluitval.
- Bewijs: datasheets, LCA-samenvatting.

2.T Uitrolplanning en Gantt

- Relatie: W-10
- Inhoud: pilot, acceptatie, go-live, evaluaties op T+30/T+90; afhankelijkheden.
- KPI: Go-live on time.
- Risico: R19 Vertraging onboarding.
- Bewijs: planning, mijlpalen.

2.U KPI-overzicht en maandrapportages voorbeelden

- Relatie: Deliverable, W-07
- Inhoud: voorbeeld-maandrapport KPI's, trendgrafieken, CAPA-tracker.

- KPI: Alle KPI's zichtbaar en actueel.
- Risico: R20 Onvolledige rapportage.
- Bewijs: rapportvoorbeelden.

3. Overzicht bijlagen | Bijlage | Beschrijving | Relatie (W-xx/KO/REQ) | Status | Verwijzing (pag./sectie) | | A | Certificaat ISO 22000 en toepassingsgebied | W-01, KO | Gereed (PDF) | Sectie 2.A | | B | HACCP-plan en verificatielogboeken | W-01, KO | Gereed | Sectie 2.B | | C | Capaciteitsverklaring ≥500 couverts/dag en logistiek bewijs | W-02, KO | Gereed | Sectie 2.C | | D | Allergenenbeheer en dieetprofielen (EU 1169/2011) | W-03, REQ | Gereed | Sectie 2.D | | E | Biologisch ≥25% — leveranciers- en inkoopbewijzen | W-04, REQ | Gereed | Sectie 2.E | | F | Lokaal/regionaal ≥30% — producentenlijst en traceerbaarheid | W-04, REQ | Gereed | Sectie 2.F | | G | Zero-waste verpakkingsspecificaties en retourlogistiek | W-05, REQ | Gereed | Sectie 2.G | | H | Foodwaste-metprotocol en dashboard | W-05, REQ | Gereed | Sectie 2.H | | I | Seizoensmenu's en rotatiekalender | W-09 | Gereed | Sectie 2.I | | J | Digitaal bestelsysteem — AVG, DPIA, verwerkersovereenkomst | W-06, REQ | Gereed | Sectie 2.J | | K | SLA-monitoringplan en rekenregels KPI's | W-07, SLA | Gereed | Sectie 2.K | | L | Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) methode en rapportage | W-07, SLA | Gereed | Sectie 2.L | | M | Logistieke vensterprestatie en temperatuurregistratie | W-02, SLA | Gereed | Sectie 2.M | | N | Risicodossier (FMEA) — top 10 risico's en beheersmaatregelen | W-08 | Gereed | Sectie 2.N | | O | Business Continuity & Calamiteitenplan | W-08 | Gereed | Sectie 2.O | | P | EU 1169/2011 compliance-matrix | W-03, REQ | Gereed | Sectie 2.P | | Q | Verwerkersovereenkomst en dataminimalisatiebeleid | W-06 | Gereed | Sectie 2.Q | | R | PSO/PSL niveau 3 — sociale waarde | W-10 | Gereed | Sectie 2.R | | S | Milieu- en verpakkingseisen — materiaalcompliance | W-05 | Gereed | Sectie 2.S | | T | Uitrolplanning en Gantt | W-10 | Gereed | Sectie 2.T | | U | KPI-overzicht en maandrapportages voorbeelden | W-07 | Gereed | Sectie 2.U |

4. Kruisverwijzing W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs | W-xx | Doel | KPI | Toprisico | Bewijs (Bijlage) | | W-01 Voedselveiligheid | Zero incidenten | Allergenen-fouten = 0 | R1/R2 | A, B | | W-02 Capaciteit & Logistiek | Op tijd ≥98% | Op tijd geleverd | R3/R13 | C, M | | W-03 Allergenen & Dieetprofielen | Conform 1169/2011 | Allergenen-fouten = 0 | R4/R15 | D, P | | W-04 Duurzame Inkoop | Bio ≥25%; Lokaal ≥30% | % bio; % lokaal | R5/R6 | E, F | | W-05 Zero-waste & Foodwaste | Waste <3%; 100% herbruikbaar | Foodwaste %; verpaktingsverlies | R7/R8/R18 | G, H, S | | W-06 Digitale systemen & AVG | Veilig en beschikbaar | Uptime ≥99,9%; datalekken = 0 | R10/R16 | J, Q | | W-07 SLA & KTO | Transparant sturen | KTO ≥8,2; SLA's gehaald | R11/R20 | K, L, U | | W-08 Risicobeheersing & BCM | Continuïteit geborgd | RPN <100; RTO <4u | R14 | N, O | | W-09 Seizoensmenu & Kwaliteit | Variatie en passend aanbod | Rotatie 100%; dieetdekking ≥35% | R9 | I | | W-10 Contract & Governance | Tijdig en compliant | Go-live op tijd | R19/R17 | T, R |

5. SMART-meet- en rapportageafspraken (samenvatting)

- Specifiek: KPI-definities en rekenregels vastgelegd in Bijlage K; allergenenbeheer conform Bijlage D/P; zero-waste proces per Bijlage G/H.
- Meetbaar: Maandelijks KPI-rapporten (Bijlage U); brondata uit TMS/WMS, inkoop-ERP, KTO-tool.
- Acceptabel: Targets conform aanbesteding; afwijkingen >5% vereisen CAPA (zie PDCA Act).
- Realistisch: Capaciteitstest 600 couverts/120 min (Bijlage C) en leveranciersportfolio (E/F) onderbouwen haalbaarheid.
- Tijdsgebonden: Reviewcycli wekelijks/maandelijks/kwartaal; RTO <4u (O); go-live volgens Gantt (T).

6. Knock-out en REQ-conformiteit (controlelijst)

- KO: ISO 22000/HACCP aantoonbaar — A en B (Gereed).
- KO: Levercapaciteit ≥500 couverts/dag — C (Gereed).
- REQ: Allergenenregistratie & dieetprofielen — D en P (Gereed).

- REQ: Min. 25% biologisch & 30% lokaal/regionaal — E en F (Gereed).
- REQ: Foodwaste <3% & zero-waste verpakkingen — H en G (Gereed).
- REQ: Digitaal bestelsysteem met dieetprofielen — D en J (Gereed).

Benodigde input: