

EMVI / Plan van Aanpak

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

Datum: 11/4/2025

1. Samenvatting (waarde, SMART-resultaten, EMVI) Doel: duurzame, veilige en punctuele bedrijfslunchverlening voor de Gemeente Amsterdam, minimaal 500 couverts per dag, op meerdere locaties, binnen 11:00–13:30, met volledig allergenenbeheer, 30% lokaal/regionaal en minimaal 25% biologisch, zero-waste en foodwaste ≤ 2,0% (beter dan eis < 3%).

Onze belofte (SMART):

- Oplevering: Go-live binnen 8 weken na gunning, inclusief pilot van 2 weken (Plan-Do).
- Capaciteit: 650 couverts/dag geïnstalleerd vermogen (30% buffer t.o.v. eis), met opschaalbaarheid tot 1.000 couverts binnen 10 werkdagen.
- Duurzaamheid: lokaal/regionaal aandeel ≥ 35% en biologisch aandeel ≥ 30% op jaarrichting (beter dan eis), aantoonbaar per kwartaal via certificaten, leverancierslijsten en inkooprapportages.
- Allergenenvrij en veilig: 0 allergenenfouten (SLA=0) geborgd door dubbele check, batch-registratie en QR-labels; incidenthersteltijd < 2 uur (traceerbaarheid en recall oefening 2x per jaar).
- Foodwaste: maximaal 2,0% op locatienniveau per maand (Check), met root-cause-analyses en maatregelen binnen 5 werkdagen (Act).
- Logistiek: op-tijd-levering ≥ 99,2% (beter dan SLA ≥ 98%) gemeten per dag/locatie, met real-time tracking, ETA-updates en back-up e-voertuig.
- Tevredenheid: klanttevredenheid ≥ 8,5 (beter dan SLA ≥ 8,2) op kwartaalbasis, met 3-maandelijkse verbeteracties en transparante publicatie van resultaten.
- Zero-waste verpakkingen: 100% herbruikbaar met statiegeld; single-use plastics 0%. Retourpercentage verpakkingen ≥ 98% per locatie/maand.
- Rapportage en PDCA: maandelijkse SLA/KPI-rapportage; kwartaalreview met verbeterplan; jaarlijkse innovatie-roadmap.

Knock-outs:

- ISO 22000 en HACCP geborgd; actuele certificaten beschikbaar en bij gunning ter inzage.
- Levercapaciteit ≥ 500 couverts/dag: aantoonbaar via productielijncapaciteit (2 lijnen x 400 couverts/uur) en logistieke capaciteit (3 e-vans x 250 couverts/rit).

Kruisverbanden:

- W-01 Allergenen ↔ KPI K-03 0 fouten ↔ Risico R-01 kruisbesmetting ↔ Bewijs: auditlog, QR-batch, training.
- W-06 Foodwaste ↔ KPI K-04 ≤ 2,0% ↔ Risico R-02 onvoorspelbare vraag ↔ Bewijs: weeglog, order-forecast.
- W-08 Tijdsvensters ↔ KPI K-01 ≥ 99,2% op tijd ↔ Risico R-03 file ↔ Bewijs: GPS-tracking, routebuffer.
- W-04/05 Lokaal/bio ↔ KPI K-05/K-06 aandeelpercentages ↔ Risico R-04 seisoensschaarste ↔ Bewijs: leverancierscontracten, certificaten.

2. Begrip van de opdracht Uitdagers:

- Meerdere locaties met piekbelasting tussen 11:30–12:45; variërende volumes per locatie.
- Verplichtingen rond allergeneninformatie (EU 1169/2011) en dieetprofielen, fouttolerantie nul.
- Hoog duurzaamheidsambitie: 30% lokaal/regionaal, 25% biologisch, zero-waste en minimale foodwaste.
- Transparantie en digitale bestelervaring met persoonsgebonden profielen.
- Stabiele kwaliteit bij seizoensgebonden schommelingen in aanbod.

Onze respons:

- We combineren een data-gedreven planningsmotor (order cut-off, forecast, weeglogs) met robuuste logistieke buffers (tijd, materieel, personeel).
- We professionaliseren allergenenbeheer met 3-traps controles: receptuur-engine, productiekeuken-controlemomenten en uitgifte-scan.
- We verankeren duurzame inkoop met contractuele volumeverplichtingen bij Fresh&Local Coöp en gecertificeerde bioboeren, plus alternatieve leveranciersspoule (3 per productgroep).
- We leveren via 100% elektrische distributie en herbruikbare verpakkingen met sluitende retourlogistiek.

3. Aanpak (PDCA) — van mobilisatie tot dagelijkse uitvoering 3.1 Mobilisatie (week 1–6)

- Week 1: Kick-off, stuurgroep en werkstroomteams (kwaliteit, menu, logistiek, IT).
- Week 2: Locatiescan, logistieke routeanalyse, risicoworkshop, datakoppelingen (SSO/CSV/Excel).
- Week 3: Menu-finalisatie per seizoen, receptuurvalidatie, allergenenmatrix, etiketproeven.

- Week 4: Pilotlijn in productiekeuken, laad-/lossimulatie, retourstroom-verpakkingen.
- Week 5: Gebruikerstesten bestelplatform, training locatiechefs en uitgiftepersoneel.
- Week 6: Oplevering dashboards, nulmeting foodwaste en tevredenheid, go/no-go.

3.2 Pilot (week 7–8)

- 2 locaties, 250 couverts/dag; doel: op-tijd $\geq 99\%$, foodwaste $\leq 2,5\%$, 0 allergenenfouten.
- Dagelijkse stand-up, directe bijsturing, klantsessies na week 1 en 2.

3.3 Productie en logistiek (Do) Capaciteitsmodel:

- Productie: 2 lijnen x 400 couverts/uur; 1 back-up lijn (200 couverts/uur) stand-by in piekweken.
- Logistiek: 3 elektrische bestelwagens (10 m³, koelunits) + 1 e-cargobike voor binnenstadmicroritten; per rit 250 couverts, max. 35 minuten route.
- Tijdsvensters: aankomst per locatie tussen 11:00–13:30; planning met 15% tijdsbuffer, file-alternatieven vooraf gedefinieerd.
- Reserve: 10% personele pool (flex-team) inzetbaar binnen 60 minuten.

Menu-engine en dieetopties:

- Seizoensmenu's per kwartaal; 8-weken rotatie; wekelijks 20% vernieuwing.
- Dagelijks aanbod: minimaal 60% vegetarisch, 20% vegan, 20% vlees/vis; altijd 2 glutenvrije opties.
- Allergeneset benoemd per recept (14 EU-allergenen), digitaal en op label.

Bestellen en personalisatie:

- Bestelplatform (web/app) met dieetprofielen; order-deadline 09:30 op de dag zelf.
- Individuele labels met naam, dieet, allergenenpictogrammen en QR-code batch.
- No-show reductie via herinneringen 09:00 en 10:00; adaptieve productie met 8% late-buffer.

Zero-waste uitgifte:

- Herbruikbare GN-bakken en individuele lunchbowls met RFID-statiegeld.
- Retourpunt per locatie; realtime retourpercentage in dashboard.
- Restantenstrategie 12:45–13:30: prijsprikkel (-30%), donatie-afspraken (Voedselbank-partner), en verwerking tot soepen/salades volgende dag binnen HACCP-richtlijnen.

3.4 Check (monitoring, audits)

- Dashboards: op-tijd, klanttevredenheid, allergenen, foodwaste, lokaal/bio aandeel.
- Meting:
 - Op-tijd: GPS-ETA vs. aflevermoment, per stop; daily en weekly.
 - Tevredenheid: QR-surveys per lunch, steekproef $\geq 10\%$ van eters; maandgemiddelde.
 - Allergenenvrij: afwijkingslog 0-tolerantie; elke fout direct gemeld en geanalyseerd.
 - Foodwaste: bruto-netto weging, per itemtype en per locatie.
 - Lokaal/bio: inkooprapporen gekoppeld aan leverbonnen en certificaten.
- Audits:
 - Interne HACCP/ISO 22000 audit: maandelijks.
 - Leveranciersaudits: per hoofdleverancier 2x per jaar.
 - Recall-oefening: 2x per jaar; traceerbaarheid ≤ 2 uur.

3.5 Act (continu verbeteren)

- Maandreview met gemeente: afwijkingen, oorzaken, maatregelen; actielijst met eigenaar en termijn ≤ 30 dagen.
- Kwartaal-innovaties: bijvoorbeeld nieuwe plantaardige eiwitlijnen, verpakkingsoptimalisatie, seisoensworkshops met medewerkers.
- Jaarplan: doelen en investeringen voor volgend jaar; actualisatie risico- en duurzaamheidsplan.

4. Borging (kwaliteit, veiligheid, compliance)

- Kwaliteitsmanagement: ISO 22000 en HACCP-processen toegepast in receptuurbeheer, koudeketencontrole, allergenenbeheer en traceability.
- Allergenensegregatie: fysieke scheiding in mise-en-place, kleurgecodeerde tools, dedicated GF-lijn; validatie met ATP-tests en steekproeven 1x per week.
- Etikettering en traceerbaarheid: QR-codes koppelen receptuur, batch, TGT en allergenen; volledigheid 100%.

- Personeel:
 - Training: 100% medewerkers gecertificeerd in allergenen en voedselveiligheid binnen 4 weken na start; jaarlijkse hercertificering.
 - Inwerkprotocol: buddy-systeem en kennistoets ≥ 80% score verplicht.
- IT en gegevensbescherming: AVG-conform; dieetprofielen versleuteld; toegangsbeheer met 2FA; DPIA uitgevoerd; dataminimalisatie (alleen noodzakelijke velden).
- Leveranciersborging: contractclausules over lokaal/bio-percentages; substitutie alleen na akkoord kwaliteitsmanager; lifecycle CO2-rapportage per productgroep.

5. Duurzaamheid (milieu, sociaal, circulariteit)

- Product: minimaal 35% lokaal/regionaal (≤ 150 km) en 30% biologisch. Seizoenskalender gestuurd op piekproducten (bijv. kool, pompoen, appelen in Q4).
- Logistiek: 100% elektrisch vervoer; laadinfrastructuur op Foodlaan 12; ritten geoptimaliseerd met CO2-analytics; lege kilometers < 5% per week.
- Verpakkingen: 100% herbruikbaar en wasbaar; wasstraat met Ecolabel-middelen, waterreductie 30% door terugwinning; kapotte bakken gerecycled.
- Foodwaste: doel $\leq 2,0\%$; methoden: vraagvoorspelling, last-minute productie, dynamic pricing, donatie, keuken-retourverwerking binnen HACCP.
- Energie en keuken: inductie en warmteterugwinning; groene stroomcertificaten; koelketen gemonitord (temperatuurloggers).
- Sociaal (PSO niveau 3): 5% van uren via social-return-doelgroep; erkende leerwerkplekken (BBL). Leefbaar loon en gelijke kansen.
- Rapportage: kwartaal ESG-rapport met KPI's, maatregelen en impact (CO2, voedselkm, afval).

6. Risico's en beheersing Risicoregister (selectie; kans/impact 1–5; residu ≤ 2):

ID	Risico	Oorzaak	Impact	Kans	Maatregelen (PDCA)	KPI-link	W-link	Evidentie
R-01	Allergeen kruisbesmetting	Onjuiste segregatie/etiket	Zeer hoog	Laag	Plan: dedicated GF-lijn, kleurcodering; Do: dubbele check + QR-scan; Check: ATP/stekproeven; Act: retraining binnen 48u	K-03	W-01, W-11	Traininglogs, testresultaten, auditverslagen
R-02	Onvoorspelbare vraag	Late/no-shows	Middel	Middel	Plan: cut-off 09:30; Do: 8% buffer en dynamic pricing; Check: weeglog; Act: forecast-update wekelijks	K-04	W-06	Weegrapporten, forecastmodel
R-03	Vertraging logistiek	Files/stremmingen	Hoog	Laag	Plan: 15% buffer, alternatieve routes; Do: 3 e-vans + 1 back-up; Check: GPS-ETA; Act: route herplannen	K-01	W-08, W-09	GPS-logs, afleverbonnen
R-04	Schaarste lokaal/bio	Sezoenen/misoogst	Middel	Middel	Plan: leveranciersspoule (3x); Do: menu-substitutie seizoensconform; Check: kwartaalrapport; Act: contractaanpassing	K-05/K-06	W-04, W-05	Contracten, certificaten

ID	Risico	Oorzaak	Impact	Kans	Maatregelen (PDCA)	KPI-link	W-link	Evidentie
R-05	IT-storing bestelplatform	Software/hardware	Middel	Laag	Plan: SLA cloud, 99,9% uptime; Do: offline bestelprecedure; Check: uptime-monitor; Act: releasefix binnen 24u	K-07	W-02, W-15, W-20	Uptime-rapport, incidentlog
R-06	Temperatuuroverschrijding	Koeling defect	Hoog	Laag	Plan: dubbel koelsysteem; Do: temp-logging per 5 min; Check: alarm bij >7°C; Act: productblokkade, route switch	K-08	W-12	Temp-logs, blokkadelog
R-07	Lage klanttevredenheid	Smaak/wachttijd	Middel	Middel	Plan: menu-tastings; Do: flow-lanes; Check: QR-NPS; Act: receptuur- en procesaanpassing	K-02	W-03, W-10	NPS-rapporten, verbeternota's
R-08	Verpakkingsverlies	Onvoldoende retour	Laag	Middel	Plan: statiegeld + signage; Do: retourscan; Check: retour% per locatie; Act: extra inzamelpunt	K-09	W-07	Retourlog, fotograafisch bewijs
R-09	Personnelsschaarste	Ziekte/piek	Middel	Middel	Plan: flexpool 10%; Do: cross-training; Check: bezettingsdashboard; Act: inhuren binnen 24u	K-10	W-18	Rooster, trainingsmatrix
R-10	Privacy-incident	AVG-schending	Hoog	Laag	Plan: DPIA, 2FA; Do: rolgebaseerde toegang; Check: logmonitoring; Act: melding AP binnen 72u	K-11	W-20	DPIA, access logs

7. Organisatie en governance

- Stuurgroep (per kwartaal): Gemeente (opdrachtgever) + Caternext directie; besluitvorming, KPI-review, innovatie.
- Operationeel overleg (wekelijks): contractmanager, logistiek coördinator, locatieleads; status, issues, acties.
- Dagelijkse stand-up (15 min): productiechef, logistiek, kwaliteitsmanager.
- Rollen en bezetting:
 - Contractmanager: eindverantwoordelijk; escalatiepunt.
 - Projectleider implementatie: mobilisatie, planning.
 - Kwaliteitsmanager (HACCP/ISO): audits, allergenen, training.
 - Chef Productontwikkeling: menu-engine, seizoensrotatie.
 - Logistiek Coördinator: routes, voertuigen, tracking.
 - Locatiechefs (per locatie 0,5–1,0 FTE): uitgifte, retour, klantcontact.
 - Data-analist: dashboards, KPI-rapportage.
- Bereikbaarheid: 07:00–17:00 werkdag; storingsdienst 07:00–14:00 (lunchwindow) met responstijd < 15 min.
- Continuïteit: vervanging sleutelrollen binnen 24 uur; gedocumenteerde taken in runbook.

8. Programma van Wensen (W-xx), aanpak, KPI, risico, bewijs | W-xx | Wens | Concretisering aanpak | KPI | Risico | Bewijs | |----
--|-----|-----|-----|-----| | W-01 | Allergenen conform EU 1169/2011 | Receptuur-engine met allergenenmatrix; QR-labels; dubbele check | K-03: 0 fouten | R-01 | Allergenentraining, auditlogs, etiketvoorbeelden | | W-02 | Digitaal bestelplatform met dieetprofielen | Web/app, profielen, order-deadline 09:30, 2FA | K-07: uptime ≥ 99,9% | R-05 | Uptime-rapport, DPIA, user-manual | | W-03 | Dagelijkse vega/vegan/GF opties | 60% vega, 20% vegan, 2 GF opties/dag | K-12: beschikbaarheid ≥ 99% | R-07 | Dagmenu's, fotologs, voorraadlijst | | W-04 | ≥ 30% lokaal/regionaal | Contracten Fresh&Local; 35% target; kwartaalcontrole | K-05: lokaal ≥ 35% | R-04 | Leverancierslijst, leverbonnen | | W-05 | ≥ 25% biologisch | 30% target; SKAL-gecertificeerde leveranciers | K-06: bio ≥ 30% | R-04 | Certificaten, inkooprappart | | W-06 | Foodwaste < 3% | Weegsysteem; forecast; dynamic pricing; donatie | K-04: waste ≤ 2,0% | R-02 | Weegrapport, donatiebonnen | | W-07 | Zero-waste verpakking | Herbruikbare bowls/GN-bakken; statiegeld; retourscan | K-09: retour ≥ 98% | R-08 | Retourlogs, waste-audit | | W-08 | Levering 11:00-13:30 | 15% buffer; 3 e-vans; routeplanning | K-01: on-time ≥ 99,2% | R-03 | GPS-tracking, afleverbonnen | | W-09 | SLA op tijd ≥ 98% | KPI-monitoring live; back-up voertuig | K-01 | R-03 | SLA-dashboards | | W-10 | Klanttevredenheid ≥ 8,2 | QR-surveys; menu-tastings; verbeteracties | K-02: ≥ 8,5 | R-07 | Surveydata, actielijsten | | W-11 | 0 allergenenfouten | STOP-procedure; recall ≤ 2 uur | K-03 | R-01 | Incidentlog, recall-oefening | | W-12 | Traceerbaarheid | Batch-QR, lotnummer per item | K-08: trace ≤ 2 uur | R-06 | Traceerrapport, testverslag | | W-13 | Seizoensmenu's | 8-weken rotatie; 20% wekelijkse vernieuwing | K-13: rotatie 100% | R-04 | Menyclus, inkoopkalender | | W-14 | Sociaal/PSO | 5% uren SR; BBL-plekken | K-14: SR ≥ 5% uren | R-09 | HR-rapporten | | W-15 | Transparante rapportage | Maandelijkse SLA-rapporten; kwartaal ESG | K-15: 100% op tijd | R-05 | Rapportarchief | | W-16 | Continu verbeteren | Maand/kwartaal PDCA-cyclus | K-16: acties 100% tijdig | R-07 | Actielijsten, besluitverslagen | | W-17 | Emissievrije logistiek | 100% elektrisch; laadinfra | K-17: 0 fossielritten | R-03 | Voertuiglog, laadbonnen | | W-18 | Training personeel | 100% allergenen/HACCP certificering | K-18: 100% getraind | R-09 | Trainingsmatrix | | W-19 | Incidentmanagement | Responstijd < 15 min; escalatiepad | K-19: RT ≤ 15 min | R-05/R-06 | Incident- en escalatielogs | | W-20 | AVG/veiligheid | DPIA, 2FA, dataminimalisatie | K-11: 0 datalekken | R-10 | DPIA, auditlogs |
9. KPI/SLA samenvatting (meting, frequentie, norm, sturing) | KPI ID | Omschrijving | Target | Meetmethode | Frequentie | Verantwoordelijke | W-link | |-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----| | K-01 | Op tijd geleverd | ≥ 99,2% | GPS-ETA vs aflevermoment | Dagelijks/maandelijks | Logistiek coördinator | W-08, W-09, W-17 | | K-02 | Klanttevredenheid | ≥ 8,5 | QR-survey, NPS | Maandelijks/kwartaal | Contractmanager | W-10, W-16 | | K-03 | Allergenenvrij | 0 fouten | Afwijkingslog, audits | Continu/maandelijks | Kwaliteitsmanager | W-01, W-11 | | K-04 | Foodwaste | ≤ 2,0% | Bruto/netto weging | Wekelijks/maandelijks | Chef + Data-analist | W-06 | | K-05 | Lokaal aandeel | ≥ 35% | Inkoopanalyse vs leverbon | Kwartaal | Inkoop | W-04, W-13 | | K-06 | Biologisch aandeel | ≥ 30% | SKAL/certificaten, inkoop | Kwartaal | Inkoop | W-05 | | K-07 | Platform uptime | ≥ 99,9% | Monitoring tool | Maandelijks | IT lead | W-02, W-15 | | K-08 | Traceerbaarheid | ≤ 2 uur | Recall-oefening | Halfjaarlijks | Kwaliteitsmanager | W-12 | | K-09 | Verpakking retour | ≥ 98% | Retourscan-ratio | Maandelijks | Locatiechefs | W-07 | | K-10 | Bezetting kritieke rollen | ≥ 95% | Roosteranalyse | Wekelijks | HR | W-18 | | K-11 | Datalekken | 0 | Incidentregistratie | Maandelijks | IT lead/DPO | W-20 | | K-12 | Beschikbaarheid dieetopties | ≥ 99% | Menu vs uitgifterapport | Maandelijks | Locatiechef | W-03 | | K-13 | Menurootatie nageleefd | 100% | Rotatieschema check | Kwartaal | Chef Productontwikkeling | W-13 | | K-14 | Social return | ≥ 5% uren | HR-rapportage | Kwartaal | HR | W-14 | | K-15 | Rapportages op tijd | 100% | Indieningslog | Maandelijks | Contractmanager | W-15 | | K-16 | Acties tijdig afgerond | ≥ 95% binnen termijn | Actielijst | Maandelijks | Contractmanager | W-16 | | K-17 | Fossielvrijeritten | 100% | Voertuigtracking | Maandelijks | Logistiek | W-17 | | K-18 | Training voltooid | 100% | Trainingsmatrix | Maandelijks | Kwaliteitsmanager | W-18 | | K-19 | Incident responstijd | ≤ 15 min | Incidenttool | Maandelijks | IT/Operations | W-19 |

SLA's (conform aanbesteding):

- Op tijd geleverd: target ≥ 98% (wij borgen ≥ 99,2%)
- Klanttevredenheid: target ≥ 8,2 (wij borgen ≥ 8,5)
- Allergenen-fouten: target 0 (wij borgen 0)

10. Menumanagement en voorbeeld seisoensopzet Seizoensstrategie:

- Herfst (Q4): pompoen, kool, knolgroenten, paddenstoelen; volle granen en peulvruchten.
- Winter (Q1): winterpostelein, wortel, boerenkool; stoof, soepen, warme bowls.
- Lente (Q2): asperge, spinazie, lente-ui; frisse salades, lichte proteinen.
- Zomer (Q3): tomaat, komkommer, bessen; koude bowls, wraps, fruit.

Voorbeeld week (mix):

- Vegan: linzen-biet bowl met pompoenpitten (GF, vegan); miso-gebakken bloemkool met boekweit.
- Vega: volkoren pasta met paddenstoelenragù en lokale boerenkaas; shakshuka met brood van lokale bakker.
- Glutenvrij: quinoa tabouleh met gegrilde groenten; rijstnoedels met tofu en seizoensgroenten (GF).
- Vlees/vis (20%): makreelspread van MSC-makreel; kip madras met bloemkoolrijst (herkomst NL).

Kernindikatoren in menu-engine:

- Nutri-score B of beter op 80% van items.
 - Zout $\leq 0,7$ g/100 g gemiddeld per gerecht; verzadigd vet ≤ 3 g/portion.
 - Duidelijke allergenenpictogrammen; personalisatie conform gebruikersprofielen.

11. Logistiek en routevoering

- Startlogistiek: laden tussen 10:00–10:30, vertrek eerste rit 10:30, eerste drop 11:00.
 - Routeplanning: AI-assisted, rekening houdend met live verkeer; ETA-updates gedeeld met locatie.
 - Laadmiddelen: herbruikbare kratten; temperatuurregistratie (2–5°C voor koel, >60°C warm indien van toepassing).
 - Back-up: extra e-van binnen 30 min inzetbaar; wisselaccu's op locatie.

12. Rapportage en communicatie

- Dagrapport: afwijkingen (temperatuur, op-tijd, allergenen), corrigerende acties.
 - Maandrapport: KPI/SLA, trends, verbeterplan, foodwaste-analyse, lokaal/bio-rapport.
 - Kwartaal ESG-rapport: CO₂, afval, social return, innovaties.
 - Communicatiekanalen: portaal, e-mail-summary, kwartaaloverleg, acute issues via hotline.

14. Kwaliteitscontroleprocedures (kern)

- CCP's: koudeketen, allergenencheck, traceerbaarheid; direct blokkering bij overschrijding.
 - Corrective Actions: binnen 24–48 uur geïmplementeerd; hercontrole met bewijs.
 - Documentatie: versiebeheer recepturen, training, audits; 100% digitaal beschikbaar.

15. Compliance en veiligheid

- Wet- en regelgeving: EU 1169/2011, Warenwet, Arbo; naleving aantoonbaar via audits en trainingen.
 - AVG: dataminimalisatie, pseudonimisering waar mogelijk; verwerkersovereenkomst.
 - Veiligheid personeel: tilhulpmiddelen, ergonomische werkplekken; BHV op locaties.

16. Financiële en operationele efficiëntie (waarde voor geld)

- Efficiëntie drivers: menucongruentie, bundelen ritten, herbruikbaar materiaal (lagere TCO), lagere waste.
 - Kosttransparantie: maandelijks inzicht in kostendrivers (grondstof, logistiek, arbeid).
 - Innovatiebuffer: 1–2% van omzet voor innovatie (plantaardig, circulariteit) afgestemd in stuurgroep.

17. Borging van musts en knock-outs

- KO: ISO 22000/HACCP geldig — processen, audits en certificaten geborgd; bij gunning overleggen.
 - KO: Levercapaciteit \geq 500 couverts/dag — aantoonbaar met productie- en routecapaciteit.
 - Musts:
 - Allergenenregistratie en dieetprofielen — bestelplatform en QR-etiketten operationeel.
 - Minimaal 25% biologisch en 30% lokaal/regionaal — borgen op 30% bio en 35% lokaal.
 - Foodwaste < 3% en zero-waste verpakking —borgen \leq 2,0% en 100% herbruikbaar.

18. Bewijsvoering en audits (overzicht)

- Certificaten: ISO 22000, HACCP, PSO niveau 3.
 - Leveranciers: Fresh&Local Coöp (lokaal/regionaal), SKAL-gecertificeerde biopartners; alternatieven per productgroep.
 - Logs en rapporten: temperatuur, GPS, order- en retourstromen, weegsystemen, auditverslagen.
 - Oefeningen: recall 2x per jaar; allergenen-audit maandelijks; zero-waste-controle per kwartaal.

19. Conclusie Caternext B.V. levert een volledig geborgde, duurzame en veilige cateroplossing die de minimumeisen structureel overtreft: hogere punctualiteit ($\geq 99,2\%$), hogere klanttevredenheid ($\geq 8,5$), strengere waste-doelstelling ($\leq 2,0\%$), en verhoogde duurzaamheidspercentages ($\geq 35\%$ lokaal/regionaal en $\geq 30\%$ biologisch). Met een strikt PDCA-regime, transparante rapportages en een robuust risicomanagement is de continuïteit en kwaliteit van de bedrijfslunch voor Gemeente Amsterdam aantoonbaar en meetbaar geborgd.

Bijlagenoverzicht (integraal verwerkt in plan):

- Programma van Wensen met W-xx, gekoppeld aan KPI's, risico's en bewijs.
- KPI/SLA samenvatting.
- Gantt implementatie.
- Risicoregister.

Conclusie / Meerwaarde

Onze aanpak borgt meetbare prestaties via PDCA, een sluitende KPI/SLA-set en aantoonbare risicoreductie. We koppelen ieder W-xx aan KPI's en beheersmaatregelen, leveren bewijslast per bijlage en rapporteren transparant op frequenties die aansluiten bij de opdrachtgever. Daarmee maximaliseren we BPKV-scores, reduceren faalkosten en versnellen oplevering.

Benodigde input: