

# **Projectreferenties**

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

Datum: 11/4/2025

## Referenties — Caternext B.V. (GEM-AMS-CATER-2026-014)

Definitie W-codes (voor kruisverbanden):

- W-01 Allergenenregistratie & dieetprofielen (EU 1169/2011)
- W-02 Leverbetrouwbaarheid & tijdvensters (11:00–13:30)
- W-03 Duurzame inkoop ( $\geq 25\%$  bio,  $\geq 30\%$  lokaal/regionaal)
- W-04 Foodwaste  $<3\%$  & zero-waste verpakkingen
- W-05 Digitaal bestelsysteem & menu-engine
- W-06 Multilocatie-logistiek en capaciteitsborging ( $\geq 500$  couverts/dag)

1. Gemeente Utrecht – Stadsbedrijf Lunchcatering | Element | Details | ---|---| Opdrachtgever |  
Gemeente Utrecht – Stadsbedrijf | Contractvorm | Raamovereenkomst (EMVI) | Periode | 07-2022  
t/m 06-2025 (optie verlenging 2x1 jaar) | Omvang | Gem. 650 couverts/dag (piek 800), 6 locaties |  
Scope | Dagelijkse bedrijfslunch incl. vega/vegan/glutenvrij, seizoensmenu's, minimaal 25% bio en 30%  
lokaal, zero-waste, digitaal bestelpastaal met dieetprofielen, levering 11:30–13:30 | Relevante W-xx |  
W-01, W-02, W-03, W-04, W-05, W-06 | KPI-resultaten (2024, gem.) | Op tijd geleverd: 99,6% (target  
 $\geq 98\%$ ). Klanttevredenheid: 8,5/10 ( $\geq 8,2$ ). Allergenen-fouten: 0 incidenten op 156.000 couverts (target  
0). Foodwaste: 1,9% (target  $<3\%$ ). Lokaal/regionaal: 38% ( $\geq 30\%$ ). Biologisch: 29% ( $\geq 25\%$ ).  
Herbruikbaar/to-go retour: 92%. | Bewijs | ISO 22000-certificaat BV-CER-2023-441 (geldig t/m 30-  
11-2026). KPI-dashboard Utrecht (PowerBI export 05-01-2025). Interne HACCP-auditrapporten 2024-  
Q2/Q4. Allergenelogboek ref. UT-AL-2024-01..12. | Contactpersoon | Marieke Bos, Teamleider  
Facilitair. E: [marieke.bos@utrecht.nl](mailto:marieke.bos@utrecht.nl) T: +31 30 286 12 34 |

PDCA-sturing (SMART):

- Plan: Target 2024:  $\geq 99\%$  op tijd; foodwaste  $\leq 2,2\%$ ; bio  $\geq 27\%$ ; lokaal  $\geq 35\%$ .
- Do: Routering via ORTEC; dag D-1 forecast uit bestelpastaal; menu-engine seizoensrotatie 6-wekelijks.
- Check: Wekelijkse KPI-review; maandelijkse klantpanel-score.
- Act: Extra broodsnijcapaciteit locaties 2 en 5 (10-2024) → wachttijd -18%; vegan spreads uitgebreid → waardering +0,2.

Kruisverband:

- W-01 ↔ KPI "Allergenen-fouten=0" ↔ Risico: kruisbesmetting ↔ Bewijs: UT-AL-2024-... + audit Q4.
  - W-04 ↔ KPI "Foodwaste 1,9%" ↔ Risico: overproductie ↔ Bewijs: KPI-dashboard +  
dagoverschottenlog.
2. Provincie Noord-Holland – Provinciehuis Haarlem | Element | Details | ---|---| Opdrachtgever |  
Provincie Noord-Holland | Contractvorm | Raamovereenkomst (EMVI), fixed-fee + variabel per couvert  
| Periode | 03-2021 t/m 02-2025 (verlengd t/m 02-2026) | Omvang | Gem. 520 couverts/dag, 2  
locaties (Haarlem + steunlocatie) | Scope | Bedrijfslunch, vergaderService, dieetprofielen, zero-waste  
verpakkingen, 11:00–13:30 levering | Relevante W-xx | W-01, W-02, W-03, W-04, W-05 | KPI-  
resultaten (2024, gem.) | Op tijd geleverd: 99,2%. Klanttevredenheid: 8,6. Allergenen-fouten: 0.  
Foodwaste: 2,3%. Lokaal/regionaal: 41%. Biologisch: 27%. Retourpercentage herbruikbaar to-go: 93%.  
| Bewijs | KPI-rapportage PNH 2024 (ref. PNH-KPI-2024-12). ISO 22000 scope-uitbreiding audit 06-  
2024. Mystery guest-rapporten (04-2024, 09-2024). | Contactpersoon | Erik van Leeuwen,  
Inkoopadviseur. E: [e.vleeuwen@noord-holland.nl](mailto:e.vleeuwen@noord-holland.nl) T: +31 23 514 22 11 |

PDCA-sturing (SMART):

- Plan:  $\geq 98,5\%$  op tijd; klanttevredenheid  $\geq 8,4$ ; foodwaste  $\leq 2,5\%$ .

- Do: Pick-to-zero in keuken; derving gestuurd op historische uptake per productcategorie.
- Check: Maandelijkse review met facilitair team; kwartaalrapport duurzaamheid.
- Act: Overschakeling op lokale broodleverancier (07-2024) → lokaal aandeel +6%; pilot "kleine porties + bijscheppen" → waste -0,4%-punt.

Kruisverband:

- W-03 ↔ KPI "Lokaal 41% / Bio 27%" ↔ Risico: leveringszekerheid seizoensproducten ↔ Bewijs: leveranciers-COO registraties + kwartaalrapport duurzaamheid.

3. Waternet – Hoofdkantoor en operationele locaties Amsterdam | Element | Details | |---|---| |  
Opdrachtgever | Waternet | | Contractvorm | Raamovereenkomst (EMVI) | | Periode | 01-2023 t/m 12-2026 | | Omvang | Gem. 550 couverts/dag, 3 locaties (HQ Korte Ouderkerkerdijk + 2 operationeel) | | Scope | Dagelijkse lunch, to-go met herbruikbare statiegeldverpakkingen, digitaal dieetprofielbeheer, piekabsorptie bij storingen | | Relevante W-xx | W-01, W-02, W-04, W-05, W-06 | | KPI-resultaten (2024, gem.) | Op tijd geleverd: 99,8%. Klanttevredenheid: 8,4. Allergenen-fouten: 0. Foodwaste: 2,0%. Lokaal/regionaal: 36%. Biologisch: 26%. Herbruikbare verpakking retour: 95%. | | Bewijs | Waternet KPI-dashboard (PowerBI, export 03-01-2025). Interne recall-oefening allergenen 05-2024 (verslag WN-ALL-DRILL-0524). HACCP-audit 10-2024. | | Contactpersoon | Saskia de Groot, Facility Manager. E: [saskia.degroot@waternet.nl](mailto:saskia.degroot@waternet.nl) T: +31 20 608 75 00 |

PDCA-sturing (SMART):

- Plan: Doel 2024: 0 allergenenincidenten; ≥99,5% op tijd; retour herbruikbaar ≥94%.
- Do: Live-capacity monitor routes; allergenenscan dubbele controle (keuken + uitgifte).
- Check: Dagstart + dagafsluit met afwijkingsrapport; maandelijkse MT-rapportage.
- Act: Invoering scan bij uitgifte (QR op badge) 06-2024 → retour +3%-punt; vervanging eenpersoons plastic cups door RVS 09-2024 → restafval -18%.

Kruisverband:

- W-02 ↔ KPI "Op tijd 99,8%" ↔ Risico: verkeersvertragingen ↔ Bewijs: route-log ORTEC + incident-rapportages.
- W-04 ↔ KPI "Retour 95% / waste 2,0%" ↔ Risico: wegdek verpakkingen ↔ Bewijs: statiegeldregister + weegbonnen.

4. Hogeschool van Amsterdam (HvA) – Campusbrede lunchcatering | Element | Details | |---|---| |  
Opdrachtgever | Hogeschool van Amsterdam | | Contractvorm | Raamovereenkomst (EMVI), campusbrede uitvoering | | Periode | 09-2019 t/m heden (huidige verlenging t/m 08-2025) | | Omvang | Gem. 700 couverts/dag (ma-vr, studieperiode), 4 locaties | | Scope | Dagelijkse bedrijfslunch, seizoensgebonden menu's, uitgebreide vega/vegan opties, allergenenregistratie, digitaal bestelpaal met dieetprofielen | | Relevante W-xx | W-01, W-02, W-03, W-04, W-05, W-06 | | KPI-resultaten (2024, gem.) | Op tijd geleverd: 99,1%. Klanttevredenheid: 8,3. Allergenen-fouten: 0. Foodwaste: 2,5%. Lokaal/regionaal: 33%. Biologisch: 25%. NPS: +41. | | Bewijs | Jaarverslag dienstverlening HvA 2024 (HV-OPS-2024). ISO 22000 surveillance audit 11-2024 (zonder majeure afwijkingen). Studentenpanel-rapport 05-2024. | | Contactpersoon | Tom Jansen, Contractmanager Services. E: [t.jansen@hva.nl](mailto:t.jansen@hva.nl) T: +31 20 595 12 90 |

PDCA-sturing (SMART):

- Plan: Waste ≤2,6%; tevredenheid ≥8,2; bio ≥25%.
- Do: Demand shaping via voorspellend bestellen in app; dynamic menu swapping bij lage uptake.

- Check: Weekrapportage uptake per artikel; maandelijkse panelmeting.
- Act: Introduceer "late-lunch light" assortiment (03-2024) → waste -0,3%-punt; switch naar regionaal fruit (10-2024) → lokaal +4%-punt.

Kruisverband:

- W-05 ↔ KPI "Tevredenheid 8,3 / NPS +41" ↔ Risico: mismatch aanbod-profiel ↔ Bewijs: app-analytics + panelrapport.

Kruisverbanden W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs (overkoepelend)

- W-01 Allergenenregistratie: KPI 0 incidenten; Risico kruisbesmetting/etiketteringsfouten; Bewijs allergenenlogboeken, recall-oefeningen, HACCP-audits.
- W-02 Leverbetrouwbaarheid: KPI  $\geq 98\%$  op tijd; Risico verkeers- en piekbelasting; Bewijs route-logs, tijdstempels leveringen, incidentanalyses.
- W-03 Duurzame inkoop: KPI bio  $\geq 25\%$ , lokaal  $\geq 30\%$ ; Risico seizoensschaarste; Bewijs leveranciers-COO, SKAL/biocertificaten, kwartaalrapporten.
- W-04 Foodwaste & zero-waste: KPI  $< 3\%$  waste, retour herbruikbaar  $\geq 90\%$ ; Risico overproductie/verpakking weglek; Bewijs weegbonnen, statiegeldregister, waste-dashboard.
- W-05 Digitaal bestel- en dieetprofielen: KPI adoptie app  $\geq 75\%$ , tevredenheid  $\geq 8,2$ ; Risico verkeerde bestellingen; Bewijs gebruiksstatistieken, UAT-verslagen.
- W-06 Capaciteitsborging: KPI levercapaciteit  $\geq 500$  couverts/dag; Risico ondercapaciteit; Bewijs personeelsplanning, piekprotocollen, SLA-rapportage.

Relevantie voor Raamovereenkomst Gemeente Amsterdam 2026–2030

- Capaciteit: Bewezen uitvoering 500–800 couverts/dag, multilocatie (W-06).
- SLA-fit: Historisch  $\geq 99\%$  op tijd, tevredenheid  $\geq 8,3$ , 0 allergenenincidenten (W-01, W-02).
- Duurzaamheid: Structureel  $\geq 25\%$  bio en  $\geq 30\%$  lokaal, waste 1,9–2,5%, hoge retourpercentages herbruikbaar (W-03, W-04).
- Digitalisering: Functioneel dieetprofielen + bestelportaal met forecasting en menu-engine (W-05).

Contact voor referentiebezoeken of bewijsstukken

- Caternext B.V., Foodlaan 12, 1043 AB Amsterdam
- Referentiecoördinator: Inge Meerman, [tenders@caternext.nl](mailto:tenders@caternext.nl), +31 20 241 88 30

Benodigde input: