

# **EMVI / Plan van Aanpak**

Uno Automatiseringdiensten B.V. — Raamovereenkomst Catering- en  
Horecadiensten voor Gemeente Middenstad

Datum: 11/11/2025

1. Samenvatting (EMVI, SMART en PDCA) Doel: per 1e contractmaand leveren wij een stabiele, duurzame en gastvrije catering- en horecadienstverlening op alle gemeentelijke locaties in Middenstad, met aantoonbare prestatieverbetering per kwartaal en een totale CO<sub>2</sub>-reductie van 30% binnen 24 maanden. Als ICT-gedreven dienstverlener borgt Uno Automatiseringsdiensten B.V. de digitale ruggengraat (kassasystemen, bestellingen, voorraad, allergenen/HACCP, rapportage) en de operatie met een strak PDCA-ritme.

Kernresultaten (voor einde jaar 1):

- Beschikbaarheid kassa-/betaalplatform:  $\geq 99,9\%$  per maand (K-01).
- Klanttevredenheid (rapportcijfer):  $\geq 8,2$  (K-02).
- Voedselverspilling:  $\leq 8\%$  van bereide volumes (K-03); -20% binnen 12 maanden, -30% binnen 24 maanden t.o.v. baseline (K-04).
- CO<sub>2</sub> per maaltijd: -30% binnen 24 maanden (K-05).
- 100% allergenen- en HACCP-compliance (K-06), 0 ernstige incidenten (K-07).
- Vegetarisch/vegan aanbod  $\geq 50\%$  van het assortiment; verkoop aandeel vega/vegan  $\geq 35\%$  binnen 12 maanden (K-08).
- Lokale en verantwoorde inkoop:  $\geq 60\%$  spend binnen 150 km; 100% koffie/thee/fairtrade; 100% vis MSC/ASC (K-09).
- SROI:  $\geq 5\%$  van productieve uren ingevuld door kandidaten uit doelgroepen (K-10).
- Wachtijd kassa p95 < 6 minuten in piek (K-11).
- Rapportages: op 10e werkdag beschikbaar, 100% compleet (K-12).

PDCA-cyclus:

- Plan: KPI-baselines binnen 8 weken, ambitielijnen per locatie.
  - Do: uitvoering met dagelijkse huddles, digitale SOP's en instructies.
  - Check: maandrapportage met KPI-dashboards; kwartaal-audit en klantpanel.
  - Act: kwartaal-verbeterportfolio (3-5 maatregelen), besluitvorming in Stuurgroep.
2. Begrip van de opdracht De gemeente verwacht een complete, gastvrije en duurzame catering- en horecadienstverlening op gemeentelijke kantoren, publiekslocaties en eventlocaties. De dienstverlening omvat:
    - Dagelijkse horeca (ontbijt, lunch, banqueting, koffievoorziening, vending).
    - Speciale diëten en allergenenbeheer.
    - Beheer van kassa/betaaloplossingen, bestellingen, voorraad en logistiek.
    - Rapporterende en lerende organisatie, met transparante KPI-sturing.
    - Duurzaamheid: lokaal, circulair, minder verspilling en lagere CO<sub>2</sub>.
    - Continuïteit bij piekdruk, storingen en calamiteiten.

Uno levert dit via:

- Digitale backbone: ISO 27001-geborgd applicatielandschap voor POS, bestel-app, voorraad, allergenen/HACCP, demand forecasting en rapportage.
- Operationele performance: gestandaardiseerde processen, duidelijke rollen, sterke service coördinatie, en gastvrijheidstraining.
- Transparante governance: maandelijkse servicereview en kwartaal-stuurgroep met verbeterbesluiten.

### 3. Aanpak (Plan van Aanpak) 3.1 Mobilisatie (8 weken)

- Week 1-2: Kick-off, locatiescan, stakeholders, dataverzameling (volumes, menucycli, piekpatronen).
- Week 3-4: Installatie POS/betaalplatform, digitale checklists (HACCP), allergenenmodule, inventarisatie apparatuur, contractering leveranciers (gezond, lokaal, gecertificeerd).
- Week 5-6: Pilot op 1 locatie, load- en stresstests, training personeel (HACCP/allergenen/gastvrijheid/veiligheid).
- Week 7-8: Fasegewijze live-gang, Baseline KPI's vaststellen, oplevering Service Management Plan en communicatie naar gebruikers.

Go/No-Go criteria: succesvolle pilot ( $\geq 99,9\%$  POS uptime, 100% allergen labeling, wachttijd p95  $< 6$  min, proef-NPS  $\geq 8,0$ ).

### 3.2 Operationeel model

- Front-of-House: snelle doorstroming met zelfscan-kiosken, kassalijnen, duidelijke allergeneninformatie (digitale schermen en QR). Piekijds scenario's met extra uitgiftepunt.
- Back-of-House: receptuurstandaardisatie, batch-koken voor piek, FEFO-voorraadbeheer met sensoren/ESL, waste-registratie per productgroep.
- Bestellen en Banqueting: self-service portaal (24/7) met bevestiging  $\leq 30$  minuten binnen kantoortijden; levering conform gekozen timeslot (95% on-time).
- Speciale diëten: vooraf aanmelden via app; 100% traceerbare allergenenketen.
- Incidenten en wijzigingen: P1-storingen reageer binnen 15 min, herstel  $\leq 1$  uur; P2  $\leq 4$  uur; P3  $\leq 8$  uur.

### 3.3 HACCP, Veiligheid en Privacy

- Digitale HACCP-checklists (3x per dag), temperatuurloggers met alarm (SMS/app) bij afwijking.
- Kalibratie apparatuur 2x per jaar; schoonmaakplan per zone; ongediertepreventie maandelijks.
- ISO 27001: dataminimalisatie, rolgebaseerde toegang, DPIA op gastdata en bestelhistorie; AVG-proof bewaartermijnen.

### 3.4 Continuïteit en piekcapaciteit

- Piekmanagement: capaciteitskalender gekoppeld aan raadsvergaderingen/evenementen; flexpool medewerkers met 24-48 uur inzetbaarheid.
- Redundantie: twin-POS met 4G-failover; back-up handhelds; offline betaalmodus bij netwerkstoring.
- Noodscenario: cold menu fallback (binnen 4 uur) en mobiele koffievoorziening binnen 24 uur.

### 3.5 Klantgerichtheid en inclusie

- Gastvrijheidstraining: 8 uur initiatief + 2 uur/kwartaal refresh; mystery guests 2x per jaar.
- Inclusie: menukaarten conform WCAG 2.1 AA; fysieke toegankelijkheid van uitgiftepunten; duidelijke pictogrammen en taalniveau B1.
- Feedback: QR en kassabon-URL; realtime alerts bij lage beoordeling ( $< 7$ ) met terugkoppeling binnen 2 werkdagen.

### 3.6 Prijs-kwaliteit

- Receptoptimalisatie met seizoensgebonden ingrediënten.
- Bundelinkoop en verspillingreductie verlagen kostprijs per portie.
- Transparante rapportage van kostendrijvers en verbeteracties.

## 4. Borging (PDCA, ISO en audits)

- Plan: elk kwartaal doelen per KPI en verbeterinitiatieven; risico- en capaciteitsscenario's.
- Do: dagelijkse huddles (15 min), weekplanning, checklists, escalatieladder.
- Check: maandrapport (KPI's, incidenten, klachten, verbeteringen), interne audit (ISO 9001) 2x per jaar, voedselveiligheidsaudit 4x per jaar.
- Act: kwartaal-stuurgroep met NVAO/Gemeente; 3-5 Kaizenmaatregelen per kwartaal met eigenaar en deadline; effectmeting binnen 60 dagen.

#### Bewijsvoering:

- Certificaten: ISO 9001 en ISO 27001.
- Voorbeelden: ingevulde HACCP-logs, allergenenetiquettering, KPI-dashboards, auditrapportages, verbeterregister.

#### 5. Duurzaamheid en circulariteit Doelen (jaar 2):

- CO2 per maaltijd: -30% t.o.v. baseline (K-05).
- Verspilling: ≤8% maandgemiddelde; -30% in 24 maanden (K-03, K-04).
- Assortiment: ≥50% vega/vegan aanbod; verkoop aandeel vega/vegan ≥35% (K-08).
- Inkoop: ≥60% lokaal (≤150 km), 100% MSC/ASC vis, 100% fairtrade koffie/thee, 100% vrije-uitloop eieren (K-09).
- Herbruikbaar servies als norm; single-use alleen waar noodzakelijk; 90% scheidingsgraad in keukenafval.

#### Maatregelen:

- Menu-engine: plantaardig als default; CO2-labels op menukaart; nudging in routing/presentatie.
- Demand forecasting: ML op kassadata minimaliseert overproductie; productie in kleinere batches.
- Reststromen: Too Good To Go-koppeling 4 dagen/week; verwerking tot soepen/quiches binnen 24 uur indien veilig en toegestaan.
- Energie: apparatuur met energielabel A/A++; nachtstand timers; deurbeleid koelers.
- Logistiek: gebundelde leveringen; bakfietsen/EV voor korte ritten.

Rapportage: maandelijks dashboard met CO2/maaltijd, % lokaal, waste% per productgroep en actie-evaluatie.

6. Risico's en beheersmaatregelen (selectie met kruisverwijzing) | Risico ID | Omschrijving | Kans | Impact | Beheersmaatregelen | Link W-xx | Koppeling KPI | | R-01 | Piekdruk > capaciteit (wachtrijen) | M | H | Extra uitgiftepunt, flexpool, pre-order pick-up, kassa-snelstart | W-03, W-04 | K-11 | | R-02 | POS-storing | L | H | Redundante POS + 4G, offline modus, P1-responstijd 15 min, herstel ≤1 uur | W-05 | K-01 | | R-03 | Allergenenincident | L | H | 100% labeling, opleiding, dubbelcheck bij bestelling, audit 4x/jaar | W-06 | K-06, K-07 | | R-04 | HACCP-afwijkingen | M | M | Digitale logs 3x/dag, alerting, correctieve acties ≤24u | W-07 | K-06 | | R-05 | Verspilling hoger dan norm | M | M | Forecasting, batchkoken, TGTG-koppeling, KPI-review | W-08 | K-03, K-04 | | R-06 | Onvoldoende lokaal/duurzaam aanbod | L | M | Contracteisen leveranciers, sourcing-backup, maandrapport | W-09 | K-09 | | R-07 | Ontevreden gasten | M | M | Gastvrijheidstraining, realtime feedback, mystery guest | W-10 | K-02 | | R-08 | AVG-incident | L | H | ISO 27001, DPIA, RBAC, dataminimalisatie, logmonitoring | W-11 | K-12 | | R-09 | Onvoldoende SROI invulling | M | M | Samenwerking met WerkgeversServicepunt, opleidingsplan, mentorprogramma | W-12 | K-10 | | R-10 | Onvoldoende CO2-reductie | M | M | Plantaardig default, CO2-labels, kwartaal-portfolio | W-13 | K-05 |

#### 7. Organisatie en bezetting

- Contractmanager Uno (0,2 fte): eindverantwoordelijk, EMVI-doelen, escalatie.
- Servicemanager (0,6 fte): KPI-rapportage, PDCA, reviews.
- Locatiemanager per hoofdlocatie (0,8 fte): operatie, planning, HACCP.
- Keukenbrigade: koks/keukenassistenten per locatie; flexpool (min. 20% schaalbaar).
- Banqueting coördinator (0,4 fte): events en vergaderarrangementen.
- Kwaliteitsfunctionaris Voedselveiligheid (0,2 fte): audits, opleidingen.
- IT Service Desk 24x7 (SPOC voor POS/betaal): P1 15 min response, P2 1 uur.

#### Ketencommunicatie:

- Dagelijks: huddle per locatie (10 min).
- Wekelijks: operationele call (30 min).
- Maandelijks: servicereview (60 min) met KPI's en verbeteringen.
- Kwartaal: stuurgroep (90 min) met besluitvorming, roadmap en EMVI-score.

8. Programma van Wensen (W-xx) met aanpak, KPI, risico en bewijs | W-xx | Wens | Onze aanpak | KPI | Risico | Bewijs | | W-01 | Snelle implementatie | 8 weken mobilisatie met pilot en gefaseerde livegang; Go/No-Go op objectieve criteria | K-12 (rapportage op tijd), K-01 (POS uptime) | R-02 | Opleverplan, testrapporten, pilotverslag | | W-02 | Transparante rapportage | Maandelijks dashboard (op 10e werkdag), kwartaalanalyse met verbetervoorstellen | K-12 | R-08 | Voorbeeld-dashboard, audittrail | | W-03 | Korte wachttijden | Extra uitgifte, selfscan, pre-order pick-up; p95 <6 min | K-11 | R-01 | Time-and-motion meting, POS-doorlooptijden | | W-04 | Piek- en eventflexibiliteit | Capaciteitskalender, flexpool 24-48u inzetbaar, banqueting SLA 95% on-time | K-11, K-12 | R-01 | Roosters, event-SLA-rapporten | | W-05 | Digitale continuïteit | Redundant POS, 4G-failover, offline betalingen; P1 ≤1u herstel | K-01 | R-02 | Uptime-logs, incidentverslagen | | W-06 | Allergenenveiligheid | 100% labeling, dubbelcheck-proces, training 100% gedekt binnen 60 dagen | K-06, K-07 | R-03 | Trainingsregister, labelvoorbeelden | | W-07 | HACCP-borging | Digitale checklists 3x/dag, temperatuuralarms, correcties ≤24u | K-06 | R-04 | HACCP-logs, thermometercalibraties | | W-08 | Minder verspilling | Forecasting, batchproductie, TGTG, waste% ≤8% | K-03, K-04 | R-05 | Waste-rapport, verbeteracties | | W-09 | Duurzame inkoop | ≥60% lokaal; 100% MSC/ASC vis; 100% fairtrade koffie/thee | K-09 | R-06 | Inkooprapporten, certificaatbewijzen | | W-10 | Gasttevredenheid | NPS/rapportcijfer ≥8,2; real-time feedback en 2w respons | K-02 | R-07 | Surveyresultaten, verbeterlog | | W-11 | Privacy en security | ISO 27001, DPIA's, RBAC, logmonitoring | K-12 | R-08 | ISO-certificaat, DPIA-rapport | | W-12 | Social return | ≥5% SROI-uren; coaching en certificering | K-10 | R-09 | Urenregistratie, opleidingsbewijzen | | W-13 | CO2-reductie | -30%/24m via plantaardig default, logistieke bundeling | K-05 | R-10 | CO2-dashboards, menu-analyses | | W-14 | Toegankelijkheid | WCAG 2.1 AA digitale menukaarten; rolstoeltoegankelijke uitgifte | K-02, K-12 | R-07 | UX-testverslagen, foto's voorzieningen | | W-15 | Gezonde keuze stimuleren | Nudging, watertappunten, suikerreductie; verkoop van A-keuzes +20% in 12m | K-02 | R-07 | Verkoopdata, pilotresultaten | | W-16 | Leverbetrouwbaarheid | 95% on-time leveringen; dual sourcing | K-12 | R-06 | Leveranciers-OTIF, contracten | | W-17 | Kostenbeheersing | Receptoptimalisatie, batchkoken, lokale seizoensproducten | K-04, K-05 | R-05 | Kostprijsanalyses, menu-engine output | | W-18 | Arbo en veiligheid | BHV'er per shift, toolboxen 1x/maand, zero harm | K-12 | R-04 | Toolboxverslagen, incidentvrije maanden | | W-19 | Datagedreven sturing | POS/IoT integratie; wekelijkse performance review | K-01, K-03, K-11 | R-02 | Integratie-architectuur, API-logs | | W-20 | Samenwerking en governance | Maandreview, kwartaalstuurgroep, RACI vastgelegd | K-12 | R-07 | Notulen, RACI, besluitregister |
9. KPI/SLA-samenvatting | KPI ID | Omschrijving | Norm | Meetfrequentie | Boete/bonus-mechaniek | Link  
W-xx | Risico | | K-01 | Uptime POS/betaling | ≥99,9%/maand | Dagelijks (monitor) + maandelijks rapport | Malus bij <99,5%; bonus bij ≥99,95% | W-05, W-19 | R-02 | | K-02 | Gasttevredenheid (rapportcijfer) |

≥8,2/q | Maandelijks steekproef + kwartaalpanel | Bonus bij ≥8,6; verbeterplan <8,0 | W-10, W-14, W-15 | R-07 | | K-03 | Verspilling % (van bereide kg) | ≤8%/maand | Wekelijks + maandelijks | Malus >10%; bonus ≤6% | W-08, W-17 | R-05 | | K-04 | Verspillingsreductie vs baseline | -20%/12m; -30%/24m | Kwartaal | Bonus per mijlpaal | W-08, W-17 | R-05 | | K-05 | CO2/maaltijd | -30%/24m | Maandelijks | Bonus bij -35% | W-13 | R-10 | | K-06 | HACCP-compliance | 100% checklists; 0 kritieke afwijkingen | Dagelijks + kwartaal audit | Malus bij kritieke afwijking | W-07 | R-04 | | K-07 | Allergenen-incidenten | 0 per jaar | Continu + kwartaal audit | Malus bij incident | W-06 | R-03 | | K-08 | Vega/vegan aanbod/verkoop | Aanbod ≥50%; verkoop ≥35%/12m | Maandelijks | Bonus bij ≥40% verkoop | W-13, W-15 | R-10 | | K-09 | Duurzame inkoop | Lokaal ≥60%; MSC/ASC 100%; Fairtrade 100% | Maandelijks | Malus bij ondergrens | W-09, W-16 | R-06 | | K-10 | SROI-uren | ≥5% | Maandelijks | Bonus bij ≥7% | W-12 | R-09 | | K-11 | Wachtijd p95 | <6 min (piek) | Wekelijks | Malus ≥8 min | W-03, W-04 | R-01 | | K-12 | Rapportage compleet/op tijd | 100% op 10e werkdag | Maandelijks | Malus bij te laat | W-01, W-02, W-20 | R-08 |

10. Planning (globaal, eenvoudige Gantt) | Fase | Weken | Activiteiten | | Mobilisatie | 1-2 | Kick-off, dataverzameling, locatiebezoek | | Design & Setup | 3-4 | POS-installatie, HACCP digitalisatie, leverancierscontracten | | Training & Pilot | 5-6 | Opleiden personeel, pilot, stresstests | | Go-live gefaseerd | 7-8 | Uitrol locaties, KPI-baseline, communicatie | | Stabilisatie | 9-12 | Fine-tuning, extra training, eerste maandrapport | | Continu verbeteren | Doorlopend | Maandreviews, kwartaalstuurgroep, Kaizen |
11. Conclusie Deze EMVI-propositie biedt een volledig geborgde catering- en horecadienstverlening met digitale excellentie, duurzame impact en aantoonbare sturing. Door PDCA, ISO-geborgde processen en heldere KPI/SLA's leveren we vanaf dag 1 voorspelbare kwaliteit en meetbare verbetering. De kruisverbinding W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs zorgt voor transparantie en beheersing. We committeren ons aan hoge gasttevredenheid, lage verspilling en significante CO2-reductie, met volledige rapportage en continue optimalisatie in nauwe samenwerking met Gemeente Middenstad/NVAO.

Bijlagen/Artikelen ter inzage bij gunning:

- ISO 9001 en ISO 27001 certificaten.
- Voorbeeld KPI-dashboard (geanonimiseerd).
- HACCP-log en allergenenlabeling voorbeeld.
- Service Management Plan en escalatieladder.
- Opleidingsmatrix personeel en trainingsprogramma.

Benodigde input:

- Locatieoverzicht (adressen, oppervlaktes, keukenfaciliteiten) en openingstijden per locatie.
- Huidige volumes (gastenaantallen per dagdeel, omzetmix, piekpatronen, banquetingskalender).
- Beschikbare apparatuur en onderhoudsstatus; gewenste investeringen/vervangingen.
- Bestaande leveranciers/contracten die overgenomen moeten worden en gewenste lokale leveranciers.
- Dieet- en allergenenprofiel van doelgroepen; beleid t.a.v. gezonde keuze en prijspunten.
- Afval- en energiecontracten op locaties (scheidingsmogelijkheden, energieprofiel).
- Beveiligings- en privacykaders (DPIA-verwachtingen, dataretentie, verwerkersovereenkomst).
- SROI-doelstellingen en samenwerking met lokale werkgelegenheidsloketten.
- Rapportageformats en frequenties, inclusief gewenste KPI-uitbreidingen.

## 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: