

KPI / SLA Dashboard

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

Datum: 11/4/2025

Doel en reikwijdte

- Doel: aantoonbare sturing op kwaliteit, duurzaamheid en risicobeheersing voor dagelijkse bedrijfslunch (≥ 500 couverts/dag) op meerdere gemeentelijke locaties binnen vensters 11:00–13:30, inclusief dieetprofielen en zero-waste.
- Definities W-xx (uit de aanbesteding): W-01 KO HACCP/ISO 22000; W-02 KO Capaciteit ≥ 500 couverts/dag; W-03 MUST Allergenenregistratie + dieetprofielen; W-04 MUST $\geq 25\%$ biologisch; W-05 MUST $\geq 30\%$ lokaal/regional; W-06 MUST Foodwaste $< 3\%$ + zero-waste verpakking; W-07 Vensters 11:00–13:30; W-08 Digitaal bestelsysteem; W-09 Seizoensmenu's; W-10 Meerdere locaties; W-11 SLA Op tijd geleverd $\geq 98\%$; W-12 SLA Klanttevredenheid $\geq 8,2$; W-13 SLA Allergenenfouten 0; W-14 EMVI Kwaliteit 40%; W-15 EMVI Duurzaamheid 20%; W-16 EMVI Risicobeheersing 20%; W-17 EMVI Prijs 20%.

PDCA-besturing (samengevat)

- Plan: baseline 2026 per KPI vaststellen in eerste 30 dagen; targets conform tabel borgen in contractstartdocument; risico's (R-01 t/m R-12) met beheersmaatregelen registreren.
- Do: uitvoering via SOP's (HACCP/ISO 22000), digitaal bestel- en allergenensysteem, logistieke slotsturing, weeg- en temperatuurlogs.
- Check: dagrapportages operationeel; weekreview locatie; maandelijkse performance review met Gemeente Amsterdam; kwartaalrapport Duurzaamheid/EMVI-waarde.
- Act: CAPA binnen 5 werkdagen na afwijking; kwartaal-verbeteracties (menu-optimalisatie, leveranciersmix, logistiek); jaarlijks herijken targets en risico's.

KPI/SLA-tabel | KPI/SLA | Target | Meetmethode | Frequentie | Escalatie | Verantwoordelijke | Link W-xx/criterium || Op tijd geleverd (binnen afgesproken venster per locatie) | $\geq 98\%$ per maand | Scan bij aflevering (GPS + timestamp) vs. venster 11:00–13:30; rapportage per locatie | Dagelijks, maandrapport | $<98\%$ week: root cause + herstelplan binnen 48 uur; $<95\%$ maand: MT-review + maatregel binnen 5 wd; >2 incidenten/maand locatie: extra bezorgslot | Logistiek Coördinator | W-07, W-10, W-11, W-14, W-16 || Leverbetrouwbaarheid (fill rate couverts/artikelen) | $\geq 99,5\%$ per maand | Vergelijk besteld vs. geleverd (artikel- en portieniveau) uit bestelplatform | Dagelijks, wekelijks | $<99,5\%$ week: herbevoorratingsplan 24 uur; $<98,5\%$ maand: leverancierscorrectie/veiligheidsvoorraad | Service Manager Amsterdam | W-02, W-08, W-14, W-16 || Uitgiftestart op tijd (buffet gereed) | $\geq 99\%$ dagen | Tijdregistratie opbouw en start uitgifte (11:00) | Dagelijks | $<99\%$ week: extra opbouwploeg; herplanning mise-en-place binnen 24 uur | Locatiechef | W-07, W-10, W-14 || Klanttevredenheid (CSAT, 1–10) | $\geq 8,2$ maandelijks; N ≥ 100 responses/maand | QR-survey bij uitgifte, steekproef ≥ 100 per maand; weging per locatie | Maandelijks | $<8,2$: verbetterronde menu/flow binnen 10 wd; $<7,8$: gezamenlijke klantreis-sessie met opdrachtgever | Service Manager | W-12, W-14 || Allergenenfouten (verkeerde info/portie) | 0 per maand (hard) | Incidentregistratie; mystery checks; verificatie tegen EU 1169/2011 | Continu, wekelijks | 1 incident: direct stop & replace, melding binnen 15 min; RCA + CAPA binnen 48 uur; hertraining team binnen 5 wd | Voedselveiligheidscoördinator | W-01, W-03, W-13, W-14, W-16 || Allergenenlabeling correct | 100% labels correct | Automatische labelgeneratie + steekproef 5% gerechten/dag | Dagelijks | $<100\%$ dag: corrigerende labeling direct; $<99,5\%$ week: systeemvalidatie + hertraining | Kwaliteitsmanager | W-03, W-14, W-16 || Naleving dieetprofielen | 100% matching | Bestelprofiel vs. productiebon; afwijkingen automatisch geblokkeerd | Dagelijks | 1 mismatch: direct correctie; >3 /week: procesreview 48 uur + systeemregel aanscherpen | IT Lead Bestelpoortaal | W-03, W-08, W-14, W-16 || Aandeel biologisch (inkoopwaarde) | $\geq 25\%$ per kalendermaand | Spend-rapportage per artikel met SKAL/EKO bewijs; steekproef facturen | Maandelijks | $<25\%$: leveranciersmix binnen 10 wd corrigeren; 2 maanden op rij:

escalatie directie | Inkoopmanager Duurzaamheid | W-04, W-15 | | Aandeel lokaal/regionaal (inkoopwaarde) | ≥ 30% per maand | Spend-rapportage leveranciers met vestigingsadres ≤150 km van Amsterdam; contracttags | Maandelijks | <30%: herallocatie spend binnen 10 wd; leveranciersintake lokaal binnen 30 dagen | Inkoopmanager Duurzaamheid | W-05, W-15 | | Foodwaste (uitgeserveerd vs. rest, massa) | < 3% per maand | Geijkte weging reststromen per locatie; koppeling aan uitgegeven massa | Dagelijks, maandelijks | ≥3% week: pas volumes/menu aan binnen 5 wd; ≥4% maand: pilot voorspelmodule + portiecontrole | Kwaliteitsmanager | W-06, W-15, W-16 | | Zero-waste primaire verpakkingen (type) | 100% herbruikbaar | Inkomende/uitgaande verpakningsregistratie; leveranciersverklaringen | Maandelijks | <100%: alternatieve verpakking binnen 20 wd; foutleverancier op non-conform | Inkoopmanager Duurzaamheid | W-06, W-15 | | Retourpercentage herbruikbare verpakkingen | ≥ 95% per maand | Uitgifte vs. retour telling per locatie | Wekelijks, maandelijks | <95% week: extra inzamelpunt/communicatie; <90% maand: borgsysteem of vervangingsplan | Locatiechef | W-06, W-15, W-16 | | Uptime digitaal bestelpoortaal | ≥ 99,8% per maand | Monitoringslogs; extern uptimecheck | Continu, maandelijks | <99,8%: RCA 48 uur + preventie; >30 min outage: noodbestelprocedure | IT Lead Bestelpoortaal | W-08, W-14, W-16 | | Performance bestelpoortaal (P95) | ≤ 2,0 s pagina-laadtijd | APM-metingen; gebruikerslogs | Wekelijks | >2,0 s 2 weken: schaalvergroting/optimalisatie binnen 10 wd | IT Lead Bestelpoortaal | W-08, W-14 | | Koudketen/warme keten temp. compliance | ≥ 99,9% metingen compliant | IoT-temperatuurloggers; steekproef kernmetingen bij aflevering | Dagelijks | <99,9% dag: blokkade batch + herlevering; 2x/week: onderhoud koeling + SOP herinstructie | Voedselveiligheidscoördinator | W-01, W-14, W-16 | | Capaciteitspieken >500 couverts (geen weigeringen) | 100% zonder weigering | Orders vs. productiecapaciteit; piekkalender | Wekelijks | Weigeringsrisico: extra ploeg inplannen binnen 24 uur; na weigering: contractuele escalatie | Service Manager | W-02, W-10, W-14, W-16 | | Training voedselveiligheid/allergenen | 100% medewerkers gecertificeerd; jaarlijkse refresh | HR-LMS logs; certificaten | Maandelijks | <100%: inhaaltraining binnen 10 wd; herhaling niet gehaald: niet-inzetbaar | Kwaliteitsmanager | W-01, W-03, W-14, W-16 | | Traceerbaarheid en recall-oefening | 100% batches traceerbaar; recall < 2 uur | Batch-ID van leverancier tot portie; 2 simulaties/jaar | Halfjaarlijks | Oefening >2 uur: procesherziening + extra training binnen 10 wd | Voedselveiligheidscoördinator | W-01, W-16 |

Kruisverwijzing KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

- R-01 Te late levering door verkeer/route; Bewijs: GPS/scanlogs, TMS-rapport. (KPI: Op tijd geleverd, Uitgiftestart)
- R-02 Allergenen mismatch; Bewijs: incidentlog, labelaudit, EU 1169/2011 conformiteitscheck. (KPI: Allergenenfouten, Allergenenlabeling, naleving dieetprofielen)
- R-03 Bestelpoortaalstoring; Bewijs: uptime-rapport, APM-logs, incidenttickets. (KPI: Uptime, Performance)
- R-04 Koudketenonderbreking; Bewijs: temperatuurlogs, kalibratiecertificaten. (KPI: Temp. compliance)
- R-05 Onvoldoende lokaal/biologisch aanbod; Bewijs: spend-rapporten, SKAL/EKO-certificaten, leverancierscontracten. (KPI: Biologisch, Lokaal/regionaal)
- R-06 Foodwaste overschrijding; Bewijs: weegbonnen, productie- vs. uitgifte-data. (KPI: Foodwaste)
- R-07 Capaciteitspiek >500; Bewijs: capaciteitsplanning, piekkalender, inzetregistraties. (KPI: Capaciteitspieken, Fill rate)
- R-08 Arbeidskrapte; Bewijs: rooster vs. bezetting, uitzendinzet. (KPI: Uitgiftestart, Klanttevredenheid)
- R-09 Audit non-conformiteiten; Bewijs: auditrapporten, CAPA-dossiers. (KPI: Training, Traceerbaarheid, Allergenenlabeling)
- R-10 CO2-reductie/doelenerzijds; Bewijs: leverancierskilometers, energierapportage keuken. (Indirect: Lokaal/regionaal, Zero-waste)
- R-11 Verpakkingsverlies; Bewijs: retourtellingen, voorraadtelling bakken. (KPI: Retourpercentage)
- R-12 CSAT-daling; Bewijs: survey-dashboard, verbetterrapporten. (KPI: Klanttevredenheid)

Governance en rapportage

- Dagelijks: operationele dashboards (op tijd, temp., allergenenlabeling, waste) voor locatiechef en service manager.
- Wekelijks: leverbetrouwbaarheid, retourstroom verpakkingen, performance bestelpportaal; korte PDCA-review.
- Maandelijks: volledige KPI-rapportage met trendanalyse en CAPA-status; meeting met contractmanager Gemeente Amsterdam.
- Per kwartaal: duurzaamheidsrapport (biologisch, lokaal/regionaal, waste, verpakkingen) + EMVI-waardeverbetering.
- Audits: interne HACCP-ronde maandelijks; externe ISO 22000 jaarlijks; recall-oefening halfjaarlijks.

Escalatiepiramide (samenvattend responstijden)

- Niveau 1: Locatiechef/Logistiek (direct–24 uur) voor acute operationele issues.
- Niveau 2: Service Manager/Kwaliteitsmanager (\leq 48 uur) voor structurele afwijkingen of herhaling.
- Niveau 3: Directie Caternext + Contractmanager Gemeente (\leq 5 werkdagen) bij maandelijkse targetmissers of veiligheidsincidenten.
- Alle CAPA's met eigenaar, deadline en verificatie, vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem.

Borging bewijs en transparantie

- Bewijsopslag in gedeelde rapportageomgeving met export van bronlogs (temperatuur, GPS, weeggegevens, surveys, spend).
- Toegang opdrachtgever: leesrechten tot KPI-dashboards, maandelijkse PDF-rapportage en CAPA-overzicht.
- Datavalidatie: steekproeven door Kwaliteitsmanager (min. 5% van records/maand).

Benodigde input: