

## KPI / SLA Dashboard

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

Datum: 11/11/2025

## PDCA-aanpak

- Plan: per locatie een Service Charter met openingstijden, menunormen, HACCP-plan, capaciteitsplan en duurzaamheidsdoelen. Nulmetingen in maand 1: klanttevredenheid, CO2/maaltijd, voedselverspilling, allergenencompliance, uptime POS, voorraad.
- Do: uitvoering via W-01 t/m W-12 (zie kruisverbanden). Realtime monitoring (POS/IoT), dagstarts, weekplanning, leveranciers-OTIF.
- Check: wekelijkse operationele review (storingen, hygiëne, voorraad), maandelijkse SLA-rapportage (alle KPI's), kwartaal-QBR met NVAO (trend, root cause, verbeterplan).
- Act: Correctieve maatregelen binnen 5 werkdagen na afwijking; preventieve verbeteracties in CSI-register, met eigenaar, deadline en effectmeting.

## Kruisverband-structuur

- Werkpakketten (W-xx): W-01 Onboarding/Transitie; W-02 Service Desk & Incidenten; W-03 Horeca Exploitatie; W-04 Keuken & HACCP; W-05 Inkoop & Voorraad; W-06 Duurzaamheid; W-07 Veiligheid & AVG; W-08 Continuïteit & Calamiteiten; W-09 Rapportage & Audit; W-10 Innovatie & Verbetering; W-11 Training & Personeel; W-12 Stakeholderoverleg.
- Risico's (R-xx): R-01 Uitval POS/uitgifte; R-02 HACCP-non-conformiteit; R-03 Allergenenmislabelling; R-04 Overmatige verspilling; R-05 Leveringsfalen; R-06 Personeelskrapte; R-07 Datalek/AVG; R-08 Stroom-/gebouwalamiteit; R-09 Piekbelasting events; R-10 Factuurfouten; R-11 Reputatieschade/klachten; R-12 Wettelijke non-compliance.
- Bewijs (B-xx): B-01 ISO 9001; B-02 ISO 27001; B-03 HACCP-plan en registraties; B-04 Opleidingsregister; B-05 Monitoring- en POS-logs; B-06 Incident-/problemregister; B-07 Interne/extern auditrapporten; B-08 DPIA + verwerkersovereenkomst; B-09 BCP/DR-testverslagen; B-10 Duurzaamheidsverklaringen leveranciers; B-11 Klanttevredenheidsrapporten; B-12 SLA-rapportages; B-13 Factuurcontrole-rapport; B-14 Allergenenregister en recepturen; B-15 Afval- en CO2-rapportage; B-16 Event-draaiboeken.

## KPI/SLA-overzicht

KPI/SLA	Target	Meetmethode	Frequentie	Escalatie	Verantwoordelijke	Link/criterium
1. Operationele beschikbaarheid verkooppunten	≥ 99,5% tijdens afgesproken openingstijden per maand	Toegangs- en POS-logs + dagstartchecklists	Dagelijks, maandelijks rapport	L1 Locatiemanager 0–1u; L2 Contractmanager 4u; L3 Directie + opdrachtgever 24u	Locatiemanager Catering	W-03; EI Kwaliteit R-01/R-02; Bewijs B-12
2. P1-storing hersteltijd (uitgifte/POS down)	95% hersteld ≤ 2 uur; 100% ≤ 4 uur	Incidenttool met tijdstempels en root cause	Realtime, maandelijks	L1 Service Desk 15 min; L2 Technisch Lead 60 min; L3 Directie + NVAO 2 uur	Teamlead Service Desk	W-02; EI Risicobeheersing R-01; B-01
3. First response tijd incident	P1 ≤ 15 min; P2 ≤ 30 min; P3 ≤ 4 uur (kantoortijd)	Ticketing- en telefonielogs	Realtime, wekelijks	L1 Service Desk; L2 Contractmanager na 2 misses/maand; L3 Escalatieboard	Teamlead Service Desk	W-02; EI Kwaliteit R-02; B-06
4. Klanttevredenheid (CSAT) uitgifte	Gemiddeld ≥ 8,0/10; respons ≥ 20% per maand	QR-surveys aan kassa/bon, NPS/CSAT-tool	Maandelijks	L1 Locatiemanager bij score < 8,0; L2 Verbeterplan binnen 10 werkdagen; L3 QBR-besluit	Contractmanager UNO	W-03/W-04; EI Kwaliteit R-02; B-11, B-12
5. HACCP-conformiteit	100% kritieke punten op orde; max. 1 minor per audit	Interne HACCP-audits, registraties, kalibraties	Wekelijks, maandelijks, kwartaal audit	L1 Chef Keuken direct herstel; L2 KAM binnen 24u; L3 Meldplicht NVAO bij major	KAM-coördinator	W-04; EI Risicobeheersing R-02; B-02
6. Allergenencompliance	100% juiste etiketten en menuborden; 0 ernstige fouten	Receptuurbeheer + steekproeven	Dagelijks, maandelijks	L1 Chef Keuken; L2 KAM binnen 24u; L3 Incidentmelding NVAO <24u	Chef Keuken	W-04; EI Kwaliteit R-02; B-12, B-14, B-15
7. Voedselverspilling	≤ 7% van geproduceerde kg/maand; -10% t.o.v. nulmeting in 12 mnd	Weegregistraties per batch, POS-vergelijk	Dagelijks, maandelijks	L1 Chef Keuken; L2 Duurzaamheidslead plan <10 werkdagen; L3 QBR-besluit	Duurzaamheidscoördinator	W-06; EI Duurzaamheid R-04; B-06
8. Duurzaam inkooppercentage	≥ 80% (keurmerken MSC/ASC/BLK/biologisch/fairtrade) op spend	Spendanalyse + leveranciersverklaringen	Maandelijks, kwartaal review	L1 Inkoop 5 werkdagen; L2 Contractmanager 10 werkdagen; L3 Supplier switch	Inkoopmanager	W-05/W-06; EI Kwaliteit R-05; B-05
9. CO2 per maaltijd	Nulmeting maand 1; -10% per 12 maanden vs. nulmeting	CO2-calculator (menu/inkoop/logistiek)	Maandelijks, QBR-trend	L1 Duurzaamheidslead; L2 Directie UNO; L3 Programma-	Duurzaamheidscoördinator	W-06; EI Duurzaamheid R-04/R-05

KPI/SLA	Target	Meetmethode	Frequentie	Escalatie	Verantwoordelijke	Lin xx/cr
				afspraken met NVAO		
10. Event-service punctualiteit	≥ 99% start binnen ±5 min venster	Eventchecklists & tijdstempels	Per event, maandelijks	L1 Event Lead; L2 Contractmanager bij <99%; L3 Evaluatie met NVAO	Locatiemanager/Event Lead	W-03/W-EMVI Kw 09; B-16
11. Voorraadbeschikbaarheid A-artikelen	≥ 98% geen stock-outs tijdens opening	POS-voorraad + cycle counts	Dagelijks, wekelijks, maandelijks	L1 Voorraadbeheer; L2 Inkoop binnen 24u; L3 Alternatief binnen 48u	Inkoopmanager	W-05; EI Prijs/Kw 05; B-05
12. Factuurjuistheid en tijdigheid	100% volledig en conform prijsafspraken; <0,5% correcties; verzonden ≤ 5 wdg na maand	3-way match (POS/bonnen/contract)	Maandelijks	L1 Finance UNO; L2 Contractmanager; L3 Escalatie directie	Financieel Controller	W-09; EI R-10; B-
13. AVG/datalekken	0 datalekken; meldplicht ≤ 72 uur bij vermoeden	Security- en incidentlog; DPIA updates	Continu, kwartaal audit	L1 Security Officer; L2 DPO binnen 24u; L3 Meld aan NVAO/Autoriteit	Security Officer	W-07; EI Risicobe R-07; B-08, B-06
14. Continuïteit bij calamiteiten	Kritische uitgifte hersteld ≤ 8 uur; 1x/jaar BCP-oefening	BCP/DR-test, generator/backup scenario's	Jaarlijks test, realtime bij incident	L1 Calamiteitenteam; L2 Directie UNO; L3 NVAO Crisisoverleg	BCM Manager	W-08; EI Risicobe R-08; B-
15. Medewerkerstraining	100% HACCP & allergenen training binnen 30 dagen na start; 100% jaarlijkse herhaling	LMS-registraties + toetsing	Maandelijks, kwartaal	L1 HR/Training; L2 KAM bij tekort; L3 Ops opschorting taken tot gecertificeerd	HR/Training Lead	W-11; EI Kwaliteit 03/R-06
16. Doorlooptijd standaard wijzigingen (menu/prijs/IT)	≥ 95% afgehandeld ≤ 2 wdg (standaard); ≤ 10 wdg (niet-standaard)	Change register met SLA-klassen	Wekelijks, maandelijks	L1 Change Manager; L2 Contractmanager; L3 CAB met NVAO	Change Manager	W-10/W-EMVI Kw 01/R-12; 12

#### Governance en escalatiepunten

- Service window: kantoordagen 07:00–19:00; piekuren conform locatiekalender. 24/7 voor P1-storingen.
- Overleg: weekstart operatie (UNO), maandelijkse SLA-review met NVAO, kwartaal QBR (strategisch).
- Rapportage: maandelijkse SLA-rapport inclusief trendgrafieken, root cause analyses, verbeterplannen met eigenaar en deadline. Jaarlijkse evaluatie en KPI-herijking met NVAO.

#### Risicobeheersing (selectie PDCA-acties per KPI)

- R-01/R-09: redundante POS-apparatuur, offline-modus, extra bemensing tijdens pieken; post mortem binnen 5 werkdagen.
- R-02/R-03: digitale checklists, 4-ogenprincipe etikettering, receptuurvergrendeling, kalibraties; corrigerende acties binnen 24 uur.
- R-04/R-05: demand forecasting via POS-data, seizoensmenu's, leveranciers-OTIF KPI's; aanpassing bestelnormen binnen 2 weken.
- R-07: rolgebaseerde toegang, versleuteling, kassalog-data-minimalisatie; DPIA halfjaarlijks.
- R-08: noodstroomprocedures, alternatieve uitgiftepunten, rampenoefening jaarlijks.

#### Bewijsvoering en audittrail

- Elke KPI is auditeerbaar via B-xx. Maandelijkse SLA-rapporten (B-12) bevatten meetwaarden, uitzonderingen, RCA en acties. Jaarlijkse externe audits: HACCP (B-07), ISO 9001/27001 (B-01/B-02). Alle registraties traceerbaar in centrale tool (incidenten, changes, training, audits).

#### Verbetercyclus en sanctieregime

- Bij 2 opeenvolgende maanden onder target: verplicht verbeterplan met SMART-acties binnen 10 werkdagen; implementatie binnen 30 dagen; herbeoordeling in QBR. Structurele niet-naleving kan leiden tot herprioritering investeringen, herplannen capaciteit of vervangingsleveranciers in overleg met NVAO.

#### Benodigde input:

- Aantal locaties, adressen en openingstijden; piek- en eventkalender.
- Menu-eisen, dieet-/allergenenbeleid, gewenste keurmerken.
- POS-/betalingsomgeving en integratie-eisen; prioriteringsmatrix incidenten (P1–P3) accorderen.
- Voorraad- en inkoopkaders, preferred suppliers, OTIF-normen van NVAO.
- Doelstellingen duurzaamheid/CO2 en rapportageformaten.
- Autorisatiematrix (rollen NVAO/UNO), escalatielijst en overlegfrequenties.
- Facturatie-eisen (coderingen, PO's, termijnen) en prijslijstafspraken.
- Privacydocumenten (DPIA-scope, verwerkersovereenkomst), locatie-specifieke HACCP-risico's.

#### Benodigde input: