

KPI / SLA Dashboard

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

Datum: 11/4/2025

Doel en PDCA-sturing

- Plan: KPI/SLA's borgen wettelijke eisen (EU 1169/2011), KO's (HACCP/ISO 22000, capaciteit), MUST's (bio/lokaal, zero-waste, allergenen/dieet), en EMVI-criteria (Kwaliteit, Duurzaamheid, Risicobeheersing, Prijs).
- Do: Dagelijkse uitvoering via menu-engine, allergenenbeheersysteem, IoT-temperaturloggers, digitale bestellingen en logistieke scanflow.
- Check: Dagelijkse dashboards (operatie), weekreviews (locatiechef/QA), maandelijkse contractrapportage aan Gemeente Amsterdam, kwartaal-QBR met verbeterplan.
- Act: CAPA-proces met root cause binnen 48 uur, structurele maatregel binnen 30 dagen, effectmeting op KPI-trend; wijzigingen via change control.

Legenda koppelingen

- W-01: KO HACCP/ISO 22000; W-02: KO Capaciteit ≥ 500 couverts/dag; W-03: MUST Allergenenregistratie + dieetprofielen (EU 1169/2011); W-04: MUST $\geq 25\%$ biologisch; W-05: MUST $\geq 30\%$ lokaal/regionaal; W-06: MUST Foodwaste $<3\%$; W-07: MUST Zero-waste verpakkingen; W-08: MUST Digitaal bestelsysteem met dieetprofielen; W-09: Vensters 11:00–13:30, meerdere locaties; W-10: EMVI Kwaliteit; W-11: EMVI Duurzaamheid; W-12: EMVI Risicobeheersing; W-13: EMVI Prijs.
- Risico's: R-01 Late levering; R-02 Incomplete levering; R-03 Allergeenincident; R-04 IT-storing; R-05 Foodwaste $>3\%$; R-06 Onvoldoende bio/lokaal; R-07 Temperatuuroverschrijding; R-08 Verpakkingsverlies; R-09 Lage klanttevredenheid; R-10 Capaciteitspiek; R-11 Factuurafwijking; R-12 CO2-doel gemist.
- Bewijs: EV-01 GPS/tijdscan levering; EV-02 Order- vs leveringsrapport; EV-03 Allergenlogs + trainingsbewijzen; EV-04 Uptime/monitoringlog; EV-05 Weegdata/afvalrapport; EV-06 Inkoopfacturen/CoA bio/lokaal; EV-07 Temperatuurloggers/calibratie; EV-08 Herbruikbaar-omlooprapport; EV-09 CSAT-enquêtes; EV-10 Capaciteits-/productielog; EV-11 Factuur-audit; EV-12 CO2e-tool export; EV-13 ISO/HACCP audits.

KPI/SLA-overzicht

KPI/SLA	Target	Meetmethode	Frequentie	Escalatie	Verantwoordelijke	Link W-xx/criterium	Meetbalk
1. Op tijd geleverd (per locatie)	$\geq 98,0\%$ van zendingen binnen afgesproken venster 11:00–13:30	Tijdsregistratie via GPS + scan bij overdracht per locatie (EV-01)	Dagelijks, gerapporteerd maandelijks	<98% dagscore: binnen 15 min naar Logistiek Coördinator; bij herhaling >1 dag binnen 24 uur naar Contractmanager en melding aan opdrachtgever; RCA binnen 48 uur, CAPA binnen 7 dagen	Logistiek Coördinator	W-09, W-10; Risico R-01; Bewijs EV-01	CMMS / Audit / Sensor
2. Leveringsvolledigheid en -juistheid	$\geq 99,5\%$ orderregels volledig en juist geleverd	WMS-vergelijking order vs afleverbon, afwijkingssrapport (EV-02)	Dagelijks, weektrend, maandrapport	>0,5% afwijking dag: binnen 30 min Locatiechef; >2 dagen trend: Contractmanager + 5-Why binnen 48 uur	Locatiechef	W-10; Risico R-02; Bewijs EV-02	CMMS / Audit / Sensor
3. Allergenenlabeling-nauwkeurigheid	100% correcte allergeneninfo; fouten = 0	Systeemafwijzing + steekproef 2% van items/dag; afwijkingenregistratie (EV-03)	Dagelijks, maandrapport	Enkele fout: direct blokkade partij, QA binnen 10 min; rapportage aan opdrachtgever binnen 2 uur; RCA 24 uur; her-train binnen 72 uur	QA/HACCP Manager	W-03, W-10; Risico R-03; Bewijs EV-03	CMMS / Audit / Sensor
4. Allergeenincidenten (klantimpact)	0 per periode; 0 tolerantie	Incidentlog + medische/klantmelding koppeling (EV-03)	Real-time; maandrapport	Direct levensmiddelenalarm; arts/112 indien nodig; melding opdrachtgever binnen 30 min; volledige traceerbaarheid 2 uur; CAPA 48 uur	QA/HACCP Manager	W-03, W-12; Risico R-03; Bewijs EV-03	CMMS / Audit / Sensor
5. Dieetprofiel-match	$\geq 99,8\%$ conform profiel (vega/vegan/glutenvrij etc.)	Digitale dieetprofielen + pick-by-light validatie; steekproef 50 maaltijden/locatie/week	Dagelijks controles, weekrapport	<99,8% week: herconfiguratie menu-engine binnen 24 uur; extra QA-controle 1 week	QA/HACCP Manager	W-03, W-08, W-10; Risico R-03; Bewijs EV-03	CMMS / Audit / Sensor
6. Klanttevredenheid (CSAT)	Gem. $\geq 8,2/10$; respons $\geq 200/mnd$	QR-survey per locatie; sentimentanalyse open feedback (EV-09)	Continu, maandrapport	<8,2 maand: binnen 5 werkdagen verbeteractie met 2 quick wins; QBR review	Contractmanager	W-10, W-12; Risico R-09; Bewijs EV-09	CMMS / Audit / Sensor
7. Foodwaste-percentage	$<3,0\%$ van bereide massa per locatie (maandgemiddelde); dagalert bij $>4\%$	Slimme weegschalen, afvalregistratie, verbruik vs forecast (EV-05)	Dagelijks logging; maandrapport	Dag $>4\%$: binnen 24 uur menu-aanpassing/portiecorrectie; maand $\geq 3\%$: waste-kaizen binnen 10 werkdagen	Sustainability Lead	W-06, W-11; Risico R-05; Bewijs EV-05	CMMS / Audit / Sensor
8. Herbruikbare verpakking retour	$\geq 95\%$ retour binnen 48 uur; single-use plastic 0 (wettelijke	QR/RFID-tracking omloop;	Dagelijks, weekrapport	<95% week: binnen 48 uur aanvullende inzameling; herinstructie gebruikers;	Logistiek Coördinator	W-07, W-11; Risico R-08;	CMMS / Audit / Sensor

KPI/SLA	Target	Meetmethode	Frequentie	Escalatie	Verantwoordelijke	Link W-xx/criterium	Meetbreedte
	uitzonderingen gedocumenteerd)	voorraadverschil (EV-08)		structurele maatregel binnen 14 dagen		Bewijs EV-08	
9. Biologisch aandeel (waarde)	≥25,0% van inkoopwaarde per maand	Factuur- en artikelcertificering (SKAL/CoA) (EV-06)	Maandelijks	<25% maand: binnen 5 werkdagen inkooperherstelplan; vervangende leveranciers binnen 30 dagen	Inkoopmanager	W-04, W-11; Risico R-06; Bewijs EV-06	CMMS / Audit / Sensor
10. Lokaal/regionaal aandeel (waarde)	≥30,0% van inkoopwaarde per maand (NL/regio ≤150 km)	Leveranciersherkomst + factuurdata (EV-06)	Maandelijks	<30% maand: regionale bundeling/contractswitch binnen 30 dagen; voortgang wekelijks	Inkoopmanager	W-05, W-11; Risico R-06; Bewijs EV-06	CMMS / Audit / Sensor
11. Koude-/warme-keten conformiteit	≥99,9% metingen binnen norm (koel 0-7°C, warm ≥63°C)	IoT-loggers transport/uitgifte, kalibratiecert. (EV-07)	Continu logging; dagreview	Overschrijding: directe blokkade/afkeur; melding QA binnen 10 min; RCA 24 uur	QA/HACCP Manager	W-01, W-10; Risico R-07; Bewijs EV-07, EV-13	CMMS / Audit / Sensor
12. Incidentrespons (kritiek: levering/veiligheid)	Acknowledge ≤10 min; mitigatie ≤30 min; herstel ≤60 min (≥90% van cases binnen venstertijden)	Servicedesk IT/Operations ticketing, tijdstempels (EV-04)	Real-time; maandrapport	Overschrijding: escalatie naar Contractmanager; bij herhaling: problem management binnen 48 uur	Operations Manager	W-09, W-12; Risico R-01/R-03/R-04; Bewijs EV-04	CMMS / Audit / Sensor
13. Digitale bestelportal beschikbaarheid	≥99,90% uptime 07:00–22:00; RTO 30 min, RPO 15 min	Monitoring (APM), synthetische checks (EV-04)	24/7; maandrapport	Uptime <99,9% maand: post-incident review 48 uur; verbetermaatregel 14 dagen	IT Operations Lead	W-08, W-12; Risico R-04; Bewijs EV-04	CMMS / Audit / Sensor
14. Capaciteit en flexibiliteit	≥500 couverts/dag geleverd; opschaling +20% binnen 24 uur op verzoek	Productie- en personeelslog; capaciteitsdashboard (EV-10)	Dagelijks	Niet gehaald: direct extra ploeg/uitbesteding Fresh&Local Coöp; melding binnen 2 uur; structureel plan 7 dagen	Operations Manager	W-02, W-10, W-12; Risico R-10; Bewijs EV-10	CMMS / Audit / Sensor
15. Prijs- en factuurcorrectheid	≥99,9% foutloze factuurregels; 0% prijsafwijking t.o.v. prijslijst	3-way match (bestelling-levering-factuur) (EV-11)	Maandelijks	<99,9%: herfacturatie binnen 5 werkdagen; foute oorzaak opgelost binnen 10 werkdagen	Finance Manager	W-13, W-12; Risico R-11; Bewijs EV-11	CMMS / Audit / Sensor
16. CO2e per maaltijd (well-to-plate)	≤1,20 kg CO2e/maaltijd, jaarlijkse reductie ≥5% YoY	Gerechten-LCA via erkende tool (bijv. RIVM/food LCA), mix-rapport (EV-12)	Maandelijks; jaartrendanalyse	Overschrijding: menu-herontwerp binnen 30 dagen; leveranciersswitch indien nodig	Sustainability Lead	W-11, W-12; Risico R-12; Bewijs EV-12	CMMS / Audit / Sensor

Borging kwaliteit, risico en bewijsvoering

- Kwaliteit (W-10): KPI 1,2,3,5,6,11,12,14 sturen op service-excellentie; bewijzen via EV-01/02/03/07/04/10.
- Duurzaamheid (W-11): KPI 7,8,9,10,16; bewijzen via EV-05/08/06/12.
- Risicobeheersing (W-12): Escalatie- en CAPA-regels zijn per KPI uitgewerkt met responstijden; incidenten en problem management vastgelegd in tickets met RCA binnen 48 uur.
- Prijs (W-13): KPI 15 borgt prijsdiscipline en transparantie.

Rapportage en overlegcyclus

- Dagelijks: operationeel dashboard per locatie (op tijd, volledigheid, temperatuur, allergenen).
- Wekelijks: performance review met locaties (waste/kwaliteit/incidenten); actiepuntenlijst met eigenaar en deadline.
- Maandelijks: KPI-rapportage aan Gemeente Amsterdam inclusief CAPA-status, inkoopmix (bio/lokaal), CO2e, CSAT, factuur-audit.
- Per kwartaal (QBR): trendanalyse, PDCA-resultaten, roadmap verbeteringen, evaluatie EMVI-doelrealisatie en risicodossier-update.

Compliance en audits

- ISO 22000/HACCP (W-01): jaarlijkse externe audit; interne audits per kwartaal (EV-13).
- EU 1169/2011 (W-03): allergenenregistratie en training 100% geborgd en aantoonbaar (EV-03).
- Traceerbaarheid: batch- en temperatuurdata beschikbaar binnen 2 uur bij verzoek.

Datadeling

- Gemeente Amsterdam krijgt toegang tot real-time webdashboard en maandelijkse datadumps (CSV/PDF) met onderliggende EV-logs.

Benodigde input: