

Risicoregister

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

Datum: 11/11/2025

Risico's – Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten Gemeente Middenstad

Toelichting methode

- Risicoscore: Kans (1=zeer laag, 5=zeer hoog) x Impact (1=beperkt, 5=kritiek) = Score (1-25). Prioriteit bij score ≥12.
- Maatregelen zijn SMART en PDCA-gebaseerd. Check-leveringen worden als bewijs vastgelegd (auditrapporten, logboeken, monitoringsdata, registraties).
- Kruisverbanden: elk risico koppelt aan W-xx werpkakket en minimaal één KPI. Bewijs wordt genoemd in de "Check"-stap.

Overzicht werpkakketten (W-xx) en KPI's

- W-01 Personeelsplanning & vervanging → KPI-01 Roosterdekking ≥ 98% per maand
- W-02 Kwaliteit & voedselveiligheid (HACCP) → KPI-02 HACCP-non-conformities ≤ 1/kwartaal; 100% CCP-borging
- W-03 Inkoop & leveranciersbeheer → KPI-03 OTIF ≥ 97%
- W-04 Duurzaamheid & circulariteit → KPI-04 Restafval ≤ 80 g per couvert; -25% voedselverspilling in 12 mnd
- W-05 Allergenen- en diëetbeheer → KPI-05 Allergenen-incidenten = 0; 100% menukaarten voorzien
- W-06 Piek- en eventservice → KPI-06 Wachtrij P95 < 5 min tijdens piek
- W-07 POS/kassasystemen & data → KPI-07 Uptime ≥ 99,9%; transactiefouten < 0,1%
- W-08 Continuiteit (BCP) → KPI-08 2 BCP-tests/jaar; RTO ≤ 2 uur gehaald
- W-09 Gastbeleving → KPI-09 Tevredenheid ≥ 8,3; klachtenafhandeling ≤ 3 werkdagen
- W-10 Wet- en regelgeving/contract → KPI-10 0 kritieke auditbevindingen; < 3 minor/jaar
- W-11 ARBO & veiligheid → KPI-11 0 ongevallen met verzuim; 100% LMRA-dekking
- W-12 Communicatie & stakeholders → KPI-12 Maandelijkse update; wijzigingen binnen 10 werkdagen afgehandeld

Risicoregister

Risico	Kans	Impact	Score	Beheersmaatregel (SMART, PDCA + Bewijs)	Eigenaar	Status	Link KPI/W-xx	Residual Risk
Ondermanning door ziekte/piek leidt tot sluiting of lange wachtrijen	3	4	12	Plan: bouw flexpool van 15% FTE en sluit vervangingspools af binnen 30 dagen na start. Do: toepassen geautomatiseerde roostering met 2-weken rolling forecast; minimaal 98% dekking per maand. Check: maandelijkse roosterdekkingrapportage; absentieanalyse. Act: oorzaak top-3 verzuim mitigeren en poolgrootte bijstellen per kwartaal. Bewijs: roosterdekking-rapport, verzuimdashboard.	Locatiemanager Catering	In uitvoering	KPI-01, W-01	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
HACCP-niet-naleving/voedselvergiftiging	2	5	10	Plan: 100% HACCP-e-learning en praktijkinstructie voor alle medewerkers binnen 14 dagen na indienst. Do: CCP's (koeitemperatuur, kern, kruisbesmetting) 3x/dag loggen; calibratie thermometers 1x/maand. Check: interne HACCP-audit maandelijks; externe audit per kwartaal. Act: CAPA binnen 5 werkdagen na afwijking. Bewijs: HACCP-logboeken, auditrapporten, trainingsregister.	Kwaliteitsmanager (HACCP)	In uitvoering	KPI-02, W-02	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Leveringsvertraging grondstoffen (OTIF <97%)	3	4	12	Plan: dual-sourcing voor top 20 SKU's, veiligheidsvoorraad 5 dagen voor A-artikelen binnen 45 dagen. Do: wekelijkse bestelritmes, EDI-OTIF monitoring. Check: wekelijkse OTIF-rapportage; backordersanalyse. Act: leveranciers-verbeterplan bij OTIF < 97% binnen 10 werkdagen. Bewijs: OTIF-rapport, voorraadlog.	Inkoopcoördinator	In uitvoering	KPI-03, W-03	Wordt na maatregelen herbeoordeeld

Risico	Kans	Impact	Score	Beheersmaatregel (SMART, PDCA + Bewijs)	Eigenaar	Status	Link KPI/W-xx	Residual Risk
Voedselverspilling/restafval boven doel	4	3	12	Plan: menu-engineering en portie-standaardisatie binnen 60 dagen; implementatie weeg- en logprotocol. Do: dagelijk meten verspilling per productgroep; promotie "verspillingsvrij" opties. Check: maandelijkse vergelijking t.o.v. 80 g/couvert en -25% doel. Act: receptaanpassingen en demand forecasting tuning per maand. Bewijs: weeglog, KPI-dashboard duurzaamheid.	Duurzaamheidscoördinator	In uitvoering	KPI-04, W-04	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Allergenen-incident bij gast	2	5	10	Plan: 100% allergenenlabeling op menukaarten en vitrinekaarten binnen 30 dagen; dubbelcontrole protocol. Do: ask–check–serve procedure en rode polsbandjes voor allergenenbestellingen. Check: steekproef 2x/maand op labeling en naleving. Act: directe RCA en herinstructie bij overtreding binnen 24 uur. Bewijs: labeling-checklists, incidentregister.	Teamleider Front-of-House	Beheerst	KPI-05, W-05	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Overmatige wachtrijen tijdens piek (P95 > 5 min)	4	3	12	Plan: piekrooster en "line-busting" rol definiëren binnen 30 dagen; extra kassa open bij >15 wachtenden. Do: fast-lane voor grab&go en contactloos betalen promoten. Check: wekelijks wachttijdmetingen (5 meetmomenten/piek). Act: herverdelen personeelsmix of aanbod binnen 7 dagen bij overschrijding. Bewijs: wachttijd-log, personeelsplanning.	Operations Manager	In uitvoering	KPI-06, W-06	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
POS/kassasysteem-storing of transactieverlies	3	4	12	Plan: redundant cloud-POS met offline modus en 4G-failover binnen 45 dagen; RPO 0, RTO 30 min. Do: 24/7 monitoring, alerting > SLA; maandelijkse patch windows. Check: uptime-rapporten; hersteltests 1x/kwartaal. Act: probleemmanagement (RCA) binnen 3 werkdagen en wijzigingsplan. Bewijs: monitoring-dashboards, testverslagen.	ICT Lead POS (Uno Automatiseringdiensten B.V.)	In uitvoering	KPI-07, W-07	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Continuiteitsverstoring (brand/stroomuitval/gebouw)	2	4	8	Plan: BCP met alternatieve bereiding/leverlocaties en noodenergie binnen 60 dagen; RTO ≤ 2 uur. Do: noodscenario-oefeningen en leveranciersfallbacks. Check: 2 BCP-tests/jaar; evaluatie binnen 5 werkdagen. Act: plan bijwerken en contractuele fallback bevestigen. Bewijs: BCP, oefenrapporten, leveranciersbevestigingen.	Service Delivery Manager	In uitvoering	KPI-08, W-08	Wordt na maatregelen herbeoordeeld

Risico	Kans	Impact	Score	Beheersmaatregel (SMART, PDCA + Bewijs)	Eigenaar	Status	Link KPI/W-xx	Residual Risk
Onvoldoende gasttevredenheid (<8,3)	3	3	9	Plan: meetprogramma (QR-survey) live binnen 30 dagen; NPS/CES targets per locatie. Do: "You said, we did" verbeteracties wekelijks. Check: maandrapportage met trends en root causes. Act: menuaanpassingen/opleidingen binnen 2 weken bij daling >0,3 punt. Bewijs: survey-export, klachtenregister, verbeterrapport.	Customer Experience Lead	In uitvoering	KPI-09, W-09	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Niet-naleving wet- en regelgeving (o.a. Alcoholwet, allergeneninfo, contract)	2	4	8	Plan: compliance-matrix en wettelijke checklist binnen 30 dagen; SVH-certificering barpersoneel 100% binnen 60 dagen. Do: borden/vergunningen zichtbaar; leeftijdscontrole bij alcohol. Check: interne compliance-audit 1x/kwartaal; 0 kritieke bevindingen. Act: CAPA binnen 10 werkdagen. Bewijs: auditchecklists, certificaten, fotolog.	Contractmanager	In uitvoering	KPI-10, W-10	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Ongeval/ARBO-incident met verzuim	2	4	8	Plan: RI&E en taakrisico-analyses binnen 45 dagen; LMRA verplicht per shift. Do: maandelijkse toolbox en BHV-oefeningen; persoonlijke beschermingsmiddelen 100% beschikbaar. Check: VGM-inspecties 1x/maand; TRIF-rapportage. Act: maatregel binnen 5 werkdagen na incident. Bewijs: RI&E, toolbox-registraties, inspectierapporten.	HSE-coördinator	Beheerst	KPI-11, W-11	Wordt na maatregelen herbeoordeeld
Ineffectieve communicatie met opdrachtgever/stakeholders	3	3	9	Plan: RACI en communicatiekalender (MT, locatie, leveranciers) binnen 15 dagen. Do: maandrapportages, kwartaal-portfolio review, wijzigingsbeheer met doorlooptijd ≤ 10 werkdagen. Check: SLA/KPI-review maandelijks. Act: escalatie/aanpassing governance binnen 10 werkdagen bij afwijking. Bewijs: notulen, wijzigingslog, KPI-rapportages.	Contractmanager	In uitvoering	KPI-12, W-12	Wordt na maatregelen herbeoordeeld

Aanvullende risico's en borgingen (verdieping en integratie met EMVI-thema's)

- Duurzaamheidsdoelen niet aantoonbaar gehaald (EMVI): wordt geborgd via W-04 en KPI-04; toevoeging: leveranciers met duurzaamheidslabels (MSC/UTZ/RSPO) minimaal 90% binnen 6 maanden. Bewijs: leverancierscertificaten, inkoopdashboard.
- Reputatieschade door social media incident: integratie in W-09 met mediaprotocol binnen 30 dagen; responstijd < 2 uur tijdens kantoortijden. Bewijs: social care log.
- Data-privacy bij POS/loyalty: in W-07 via ISO 27001-controls (logging, toegang 2FA, DPIA binnen 60 dagen). Bewijs: DPIA-rapport, access reviews.

PDCA-borging op portfolioniveau

- Plan: Jaarplan Risicobeheersing vastgesteld binnen 30 dagen na ingangsdatum raamovereenkomst, met targets per KPI en risicoprioritering (score ≥12).
- Do: Uitvoering volgens W-xx, met wekelijkse operationele stand-ups en vaste verantwoordelijken.
- Check: Maandelijkse KPI- en risicoreview met opdrachtgever; kwartaal-audits (kwaliteit, voedselveiligheid, ARBO, IT).

- Act: Geprioriteerde verbeter-backlog; doorlooptijd van verbeteracties ≤ 30 dagen; escalatie naar stuurgroep bij structurele overschrijding.

Samenhang KPI ↔ Risico ↔ Bewijs

- Door per risico expliciet de KPI en het W-pakket te koppelen en in "Check" meetbare bewijzen te benoemen (rapporten, logs, audits), is prestatie aantoonbaar en toetsbaar. Dit ondersteunt EMVI-criteria Kwaliteit, Duurzaamheid en Risicobeheersing.

Benodigde input: