

# **README — Lees Mij**

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

Datum: 11/11/2025

## README — Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten voor Gemeente Middenstad

### Doeleind

- Deze README geeft snel inzicht in doel, inhoud, structuur en leesvolgorde van het aanbestedingspakket.
- Sturing op PDCA, SMART-KPI's en explieke kruisverbanden tussen werkpakketten, KPI's, risico's en bewijs.
- Ondersteunt EMVI-beoordeling: verwijst per onderdeel naar waar Kwaliteit, Duurzaamheid, Risicobeheersing en Prijs worden behandeld.

### Context

- Aanbesteding: Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten voor Gemeente Middenstad.
- Aanbestedende dienst: NVAO. Contracttype: raamovereenkomst. Sector: ICT (leverancier: Uno Automatiseringsdiensten B.V.).
- Gunningsmethode EMVI met weging: Kwaliteit 40%, Duurzaamheid 20%, Risicobeheersing 20%, Prijs 20%.

### Inhoud meegeleverde documenten

- README (dit document): handleiding en navigatie.
- Plan van Aanpak (PvA): aanpak, planning, werkpakketten (W-xx), rollen, PDCA-inrichting en exploitatieprocessen.
- Risicodossier: risico-identificatie (R-xx), analyse, beheersmaatregelen, responsplannen en restrisico's.
- KPI-overzicht: KPI-definities (K-xx), targets, meetmethode, frequentie, rapportage en escalaties.

### Structuur en codering (uniform in alle documenten)

- Werkpakketten (W-xx):
  - W-01 Opstart en transitie (intake, nulmeting, overdracht).
  - W-02 Operationele dienstverlening (dagelijkse catering, banqueting, vending).
  - W-03 Kwaliteit, duurzaamheid en compliance (audits, MVI, voedselveiligheid).
  - W-04 Continuïteit en exit (BCP, piekbelasting, exit-plan).
- KPI's (K-xx) — SMART en meetbaar:
  - K-01 Klanttevredenheidsscore ( $\geq 8,0$ ; kwartaal; survey).
  - K-02 Beschikbaarheid uitgiftetijden ( $\geq 99,0\%$ ; maandelijks; logregistratie).
  - K-03 Doorlooptijd klachten ( $95\% < 5$  werkdagen; maandelijks; ticketsysteem).
  - K-04 Reductie voedselverspilling ( $-20\%$  in 12 mnd; maandelijks; weegregistratie).
  - K-05 Auditconformiteit proces ( $\geq 95\%$  findings resolved binnen 30 dgn).
  - K-06 MVI-inkoop aandeel ( $\geq 60\%$  duurzaam gecertificeerd assortiment; kwartaal).
- Risico's (R-xx):
  - R-01 Personeelskrapte; R-02 Voedselveiligheid; R-03 Leveringsketen; R-04 Piekbelasting/evenementen; R-05 Kassa-/IT-storing.
- Bewijs (B-xx):
  - B-01 ISO 9001 certificaat (kwaliteitssysteem).
  - B-02 ISO 27001 certificaat (informatiebeveiliging voor kassa/gegevensstromen).

### Kruisverbanden (W-xx ↔ KPI ↔ Risico ↔ Bewijs)

- W-01 ↔ K-01, K-05 ↔ R-03 ↔ B-01.

- W-02 ↔ K-02, K-03 ↔ R-01, R-02 ↔ B-01.
- W-03 ↔ K-04, K-06, K-05 ↔ R-02, R-03 ↔ B-01, B-02.
- W-04 ↔ K-02, K-05 ↔ R-04, R-05 ↔ B-02.

#### PDCA-toepassing

- Plan: PvA W-01 definieert scope, nulmeting en KPI-targets met meetplan.
- Do: PvA W-02 operationaliseert processen, rollen en instructies.
- Check: KPI-overzicht borgt metingen, frequenties en rapportagelijnen; interne audits (K-05).
- Act: Risicodossier en PvA evalueren maandelijks en per kwartaal; afwijkingen leiden tot corrigerende en preventieve maatregelen met eigenaar en termijn.

#### Hoe te lezen

- Stap 1: Lees deze README voor context, codering en EMVI-koppeling.
- Stap 2: Plan van Aanpak voor aanpak per W-xx en PDCA-inrichting.
- Stap 3: KPI-overzicht voor meetdefinities, targets, rapportage en escalaties.
- Stap 4: Risicodossier voor beheersmaatregelen en rest-risico's per R-xx.
- Gebruik de codes W-/K-/R-/B- om snel kruisverwijzingen te volgen in alle documenten.

#### EMVI-dekking (waar te vinden)

- Kwaliteit (40%): PvA W-01 t/m W-03; KPI's K-01, K-02, K-03, K-05.
- Duurzaamheid (20%): PvA W-03; KPI's K-04, K-06.
- Risicobeheersing (20%): Risicodossier R-01 t/m R-05 met maatregelen en triggers.
- Prijs (20%): separaat prijsblad conform aanbesteding (niet onderdeel van deze README).

#### Randvoorwaarden en aannames

- Garantie: 12 maanden op geleverde processen en rapportage-inrichting.
- Prijsafspraken: pricing locked conform Assumptions Policy.
- Data & privacy: borging via ISO 27001 (B-02) voor kassasystemen/rapportages.

#### Controlelijst voor beoordelaars

- Zijn alle KPIs SMART en gekoppeld aan W-xx en R-xx?
- Is de PDCA-cyclus aantoonbaar ingevoerd per werkpakket?
- Is bewijs B-01/B-02 traceerbaar bij relevante processen?

#### Benodigde input:

- Inschrijftermijn en uitvoeringstermijn/venster.
- Locaties, volumes en openingsuren per locatie.
- Specifieke SLA's en rapportageformat/frequentie van opdrachtgever.
- Voedselveiligeheidseisen (HACCP-specificaties) en auditregime.
- Doelstellingen duurzaamheid/MVI (normpercentages, keurmerken).
- Evenementenkalender en piekbelasting-verwachtingen.
- Toegangs- en security-eisen locaties (incl. kassa-/netwerkeisen).
- Contractovername/HR-kaders en leveranciersrestricties.

#### Benodigde input: