

Beoordelingsmethodiek (EMVI/BPKV)

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

Datum: 11/11/2025

Beoordelingsmethodiek — Raamovereenkomst Catering- en Horecadiensten voor Gemeente Middenstad (EMVI/BPKV)

Context en doel

- Doel: objectieve, transparante en aantoonbare BPKV/EMVI-beoordeling volgens PDCA, met directe koppeling tussen maatregelen (W-xx), KPI's, risico's en bewijslast.
- Toepassing: raamovereenkomst voor catering- en horecadiensten; nadruk op kwaliteit van dienstverlening, duurzaamheid, risicobeheersing en prijs.
- Onze rol: Uno Automatiseringsdiensten B.V. borgt de digitale ruggengraat van de cateringuitvoering (kassa's, bestellen, HACCP, duurzaamheid, continuïteit en security) met ISO 9001 en ISO 27001 geborgde processen. Dit ondersteunt de cateringprestatie meetbaar en aantoonbaar.

Beoordelingsstructuur (1 tabel)

EMVI-criterium	Weging (%)	Score-schaal	Minimumeis	Puntentoekening (lineair)	Wat wordt beoordeeld (kern)
1. Kwaliteit	40	0–10	Min. 6	Score = (Beoordelingsscore/10) * 40	Service- en gastbeleving, doorlooptijd, informatie, uptime
2. Duurzaamheid	20	0–10	Min. 6	Score = (Beoordelingsscore/10) * 20	Voedselverspilling, energie/CO2, transparantie
3. Risicobeheersing	20	0–10	Min. 6	Score = (Beoordelingsscore/10) * 20	Continuïteit, HACCP, security/privacy, BCM
4. Prijs	20	0–10	n.v.t.	10*(Laagste prijs/Inschrijfprijs)	Totaalprijs raamovereenkomst en TCO

- Totale EMVI-score = som van alle punten. Afwijzing bij niet halen minimumeisen (1–3). Bij ex aequo: hoogste score op Kwaliteit; daarna laagste CO2 per maaltijd.

Definities W-xx (maatregelen), KPI's (Kx), Risico's (Rx) en Bewijslast (Bx)

- W-01: Cashless POS en pre-order app (QR/self-service).
- W-02: Capaciteits- en wachtrijmanagement (sensoren/dashboards).
- W-03: HACCP/allergenen digitaal, IoT temperatuurmonitoring.
- W-04: Food-waste reductie en demand forecasting (analytics).
- W-05: Duurzaamheids- en CO2-registratie (energie-/watermeters).
- W-06: Service desk en incidentmanagement (ITIL-praktijken).
- W-07: Business Continuity/Disaster Recovery voor POS/bestellen.

- W-08: Privacy & security (AVG, DPIA, pentests, ISO 27001).
- KPI's: K1 Uptime platform $\geq 99,95\%$ (maandelijks). K2 Gem. wachttijd piek < 5 min. K3 Orderdoorlooptijd < 8 min. K4 First Contact Resolution $\geq 85\%$. K5 Food waste ≤ 3 kg/100 maaltijden en -20% in 6 mnd. K6 Energie per maaltijd -10% /jaar. K7 CO₂e per maaltijd -15% in 12 mnd. K8 HACCP-afwijkingen ≤ 2 /locatie/maand, herstel < 15 min. K9 P1 security-incidenten/jaar $= 0$; P2 ≤ 2 . K10 Gebruikerstevredenheid $\geq 8,2/10$. K11 Onboarding nieuwe locatie ≤ 10 werkdagen. K12 Privacy-incidenten $= 0$.
- Risico's: R1 POS-uitval; R2 Lange wachtrijen; R3 Temperatuorketenbreuk; R4 Onjuiste allergeneninfo; R5 Hoge voedselverspilling; R6 Datalek/AVG; R7 Leveranciersfalen; R8 Stroomuitval; R9 Weerstand/adoptie; R10 Lage app-adoptie.
- Bewijslast: B1 ISO 27001-certificaat. B2 ISO 9001-certificaat. B3 Uptime-logs. B4 Queue-/sensorrapportages. B5 HACCP-audits en IoT-export. B6 Waste-dashboard export. B7 Energiemeter-exports/CO₂-berekeningen. B8 Pentestrapport. B9 DPIA-rapport + verwerkingsregister. B10 CSAT/NPS-enquêtes en verbeterrapporten.

Criterion 1 — Kwaliteit (weging 40%)

- Doel en scope (SMART):
 - Binnen 90 dagen na start: implementatie W-01, W-02, W-03 en W-06 op alle locaties; K1 $\geq 99,95\%$; K2 < 5 min; K3 < 8 min; K10 $\geq 8,2$.
- Wat goed eruit ziet:
 - Consistente service, snelle doorlooptijden, foutloze betalingen, actuele allergenen-informatie, minimale wachtrijen en hoge beschikbaarheid van digitale kanalen.
- Onze invulling (Uno):
 - W-01: robuust cashless en bestelplatform met piekschaalbaarheid (autoscaling, active-active).
 - W-02: realtime bezettings- en wachttijdinschatting met personeelsalerts.
 - W-03: digitale HACCP-registraties en automatische temperatuuralerts.
 - W-06: 24x7 service desk, prioritering P1–P4, runbooks per locatie.
- KPI's en targets:
 - K1, K2, K3, K4, K8, K10, K11 — targets zoals gedefinieerd.
- Risico's en beheersing:
 - R1, R2, R3, R4, R9 — mitigatie via W-01/02/03/06; failover, extra self-checkouts, allergenenworkflow, training en nudges.
- Bewijs:
 - B2, B3, B4, B5, B10 — maandrapportages, audittrails, klantfeedback.
- PDCA:
 - Plan: Lokale piekprofielen en service blueprints per locatie.
 - Do: Uitrol W-01/02/03/06, training medewerkers en communicatie.
 - Check: Maandelijkse KPI-review; trendanalyses wachttijd/doorlooptijd.
 - Act: Capaciteits-/roosterbijsturing; UI-tuning; extra kiosken bij structurele pieken.
- Kruisverbinding voorbeeld:
 - W-02 → KPI K2 → Risico R2 → Bewijs B4.

Criterion 2 — Duurzaamheid (weging 20%)

- Doel en scope (SMART):
 - Binnen 6 maanden: K5 ≤ 3 kg/100 maaltijden en -20% waste; binnen 12 maanden: K7 -15% CO₂e/maaltijd; K6 -10% energie/maaltijd/jaar.

- Wat goed eruit ziet:
 - Transparante meting en reductie van verspilling, energie en CO2, met interventies (portiegrootte-optimalisatie, demand forecasting, dynamische menu's).
- Onze invulling (Uno):
 - W-04: voorspellen vraag en dynamische productieplanning; realtime waste-registratie.
 - W-05: meterintegratie (elektra/gas/water), CO2-calculator per maaltijd en rapportage per locatie.
- KPI's en targets:
 - K5, K6, K7 — targets zoals gedefinieerd; locatie-baselines in maand 1 vastgesteld.
- Risico's en beheersing:
 - R5, R7 — mitigatie: herplannen productie (W-04), substitutie/alternatieven, bufferschalen en leveranciersmonitoring.
- Bewijs:
 - B6, B7 — maandelijkse exports, auditbare CO2-methodiek.
- PDCA:
 - Plan: Vastleggen baselines en reductieroutes per locatie.
 - Do: Inregelen voorspelmodellen en training keukenplanning.
 - Check: Maandrapportage en kwartaal review met gemeente.
 - Act: Menu- en portie-aanpassingen, energie-optimalisatie (tijdschakeling, standby).
- Kruisverbinding voorbeeld:
 - W-04 → KPI K5 → Risico R5 → Bewijs B6.

Criterion 3 — Risicobeheersing (weging 20%)

- Doel en scope (SMART):
 - Binnen 30 dagen: Risicodossier operationeel; 0 P1 security-incidenten/jaar (K9), 0 privacy-incidenten (K12); max. 2 HACCP-afwijkingen/locatie/maand (K8), herstel <15 min.
- Wat goed eruit ziet:
 - Volledige ketenbeheersing (techniek, processen, mensen), aantoonbare continuïteit, geoefende uitvalscenario's, actuele DPIA en pentestresultaten.
- Onze invulling (Uno):
 - W-07: High-availability en DR: RTO ≤15 min, RPO ≤5 min voor POS/bestellen.
 - W-08: ISO 27001 controls; DPIA, dataminimalisatie, encryptie, hardening, pentests.
 - W-03: HACCP-bewaking (temperatuur, allergenen), automatische escalaties.
- KPI's en targets:
 - K8, K9, K12 — targets zoals gedefinieerd.
- Risico's en beheersing:
 - R1, R3, R6, R8, R10 — mitigatie: redundante verbindingen/UPS, offline-modus kassa, security monitoring (SIEM), adoptieprogramma's en communicatiecampagnes.
- Bewijs:
 - B1, B5, B8, B9 — certificaten, auditlogs, pentest- en DPIA-rapporten.
- PDCA:
 - Plan: BCM, crisiscommunicatie en escalatiematrix.
 - Do: Oefenscenario's (2x/jaar), patching-cadans, awareness-training.
 - Check: KPI's/incidentreviews; lessons learned na elk incident.
 - Act: Runbook-updates; technische hardening en vendor-tuning.
- Kruisverbinding voorbeeld:
 - W-07 → KPI K9 → Risico R1/R8 → Bewijs B3/B8.

Criterion 4 — Prijs (weging 20%)

- Beoordeling:
 - Score = $10 \times (\text{laagste prijs} / \text{inschrijfprijs})$, daarna gewogen naar 20%. TCO wordt beoordeeld over de looptijd van de raamovereenkomst conform prijsblad.
- Wat goed eruitziet:
 - Transparante tariefstructuur, stabiele indexatie, lage TCO door digitalisering (minder waste, minder piekpersoneel, minder storingen).
- Onze invulling (Uno):
 - Kosteneffectiviteit door W-02 en W-04: -8–12% piek-ureninzet door betere planning; -20% waste binnen 6 maanden; -50% papierkosten door digitaal.
 - Prijszekerheid: vaste prijsafspraken conform raamovereenkomst; indexatie gelimiteerd tot CPI met plafond 2%-punt reductie op CPI (contractueel vastlegbaar).
 - Garantie: 12 maanden op geleverde digitale componenten conform onze policy.
- KPI's en targets:
 - Indirect: K5, K2, K3 leveren aantoonbare TCO-reductie (onderbouwing in B6/B4).
- Risico's en beheersing:
 - R7: leverings- en prijsvolatiliteit — mitigatie: alternatieve leveranciers, standaard hardware, bufferstock voor kritische onderdelen.
- Bewijs:
 - B2, B6, B4 — kosten-batenanalyses, trendrapportages waste/wachttijd.

PDCA-borging op contractniveau

- Plan: Plan van Aanpak met locatieprofielen, KPI-baselines (maand 1), risicodossier en communicatieplan.
- Do: Gefaseerde uitrol W-01 t/m W-08, training, go-live per locatie met checklists.
- Check: Maandelijkse KPI-rapportage en kwartaal-EMVI review; audittrail en compliance checks (ISO 9001/27001).
- Act: Verbeterplan per kwartaal met meetbare acties (doel: minimaal 10% performanceverbetering per jaar op relevante KPI's), herprioritering W-xx waar nodig.

Kruisverbindingsoverzicht (voorbeelden)

- W-01 → K1/K3 → R1 → B3
- W-02 → K2 → R2 → B4
- W-03 → K8 → R3/R4 → B5
- W-04 → K5 → R5 → B6
- W-05 → K6/K7 → R7 → B7
- W-06 → K4/K10 → R9 → B10
- W-07 → K9 → R1/R8 → B3/B8
- W-08 → K12 → R6 → B1/B9

Beoordelings- en verificatieproces

- Uniformering: alle inschrijvingen beoordeeld door een commissie van min. 3 leden; individuele scoring, daarna consensus.
- Verificatie:
 - Documentair: controle B1–B10.
 - Praktijktest (indien van toepassing): wachtrij-simulatie en failover-test (W-02/W-07); steekproef HACCP-registraties (W-03).
- Drempels:

- Knock-out bij: niet halen minimumeis op Kwaliteit, Duurzaamheid of Risicobeheersing; of ontbreken van verplichte bewijzen (B1/B2/B5 ten minste).
- Contractuele verankering:
 - KPI's als SLA; bij structureel niet halen: herstelplan binnen 10 werkdagen; kredietregeling: 2–5% maandfee bij overschrijding KPI's >2 maanden, escalatie naar bestuur bij >3 maanden.

Deliverables conform aanbesteding

- Plan van Aanpak: inclusief PDCA-cyclus, locatieplanning, stakeholderanalyse, opleidingsplan.
- Risicodossier: R1–R10, controles en rest-risico per locatie; BCM en securitymaatregelen (W-07/W-08).
- KPI-overzicht: K1–K12 met definities, meetmethoden, meetfrequentie, targets en rapportagekalender.

Wat goed eruitziet per criterium (samenvatting)

- Kwaliteit: stabiele uptime, snelle doorlooptijden, correcte allergeneninfo, hoge tevredenheid, aantoonbare verbeteringen per kwartaal.
- Duurzaamheid: duidelijke baselines en reducties met meetbare resultaten (waste, energie, CO2), transparante rapportages.
- Risicobeheersing: uitgevoerde DPIA, pentest en BCM-oefeningen; lage incidentfrequentie en snelle hersteltijden.
- Prijs: aantoonbaar lage TCO door digitale optimalisatie; voorspelbare en transparante kosten.

Gerelateerde W-xx per criterium

- Kwaliteit: W-01, W-02, W-03, W-06.
- Duurzaamheid: W-04, W-05.
- Risicobeheersing: W-03, W-07, W-08.
- Prijs: W-02, W-04, W-05 (kostenreductie), W-06 (efficiëntie).

Audit en compliance

- ISO 9001 (B2) borgt proceskwaliteit en continue verbetering.
- ISO 27001 (B1) borgt informatiebeveiliging, met jaarlijkse externe audit.
- Periodieke interne audits: 2x per jaar op KPI-realiserings- en risicobeheersing; verbetermaatregelen geregistreerd en opgevolgd (Act-fase).

Rekenvoorbeeld prijs (transparantie methodiek)

- Indien laagste TCO €1.000.000 en Inschrijver X €1.100.000: Prijs-score X = $10 \times (1.000.000 / 1.100.000) = 9,09$; gewogen 1,818 punt (20% weging). Kwaliteit/Duurzaamheid/Risico's worden separaat beoordeeld en opgeteld.

Slot Deze methodiek levert een eenduidige, PDCA-gestuurde beoordeling, met directe koppeling tussen maatregelen (W-xx), KPI-prestaties, risico's en harde bewijslast, passend bij de raamovereenkomst catering- en horecadiensten en de governance-eisen van de gemeente.

Benodigde input: