

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-temperatuurloggers, 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 | Meetbr |
|--|---|--|--------------------------------------|--|-----------------------|---|-----------------------|
| 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, afwijkingsrapport (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 | Systeemafdwinging + steekproef 2% van items/dag; afwijkingregistratie (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 $\geq 200/\text{mnd}$ | 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 | Meetbr |
|--|---|---|-------------------------------|--|---------------------|---|-----------------------|
| | 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 inkoopherstelplan; 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; foutoorzaak 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: