

Bijlage 23 – KPI Matrix

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie Indicator(en)	Meetmethode	Aanleveren data	Frequentie	Prestatie-norm cijfermatig
	Detail invulling van het resultaatgebied	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied	Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten?	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?	Hoe vaak wordt gemeten en gerapporteerd?	Norm zoals vastgesteld
Tevredenheid	Gasttevredenheid	De score op de Cateringdienstverlening die bijdraagt aan een werkomgeving waar gezond, lekker en betaalbaar eten en drinken, dicht bij de werkplek beschikbaar is.	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Cateraar	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.
	Medewerkertevredenheid	De score op het MTO (de medewerkers in dienst van de cateraar).	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Cateraar	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.
	Opdrachtnemertevredenheid	Opdrachtnemertevredenheid is toegenomen t.o.v. vorige meting.	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Cateraar	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer en de Community Manager.
	Opdrachtgeverstevredenheid	Opdrachtgeverstevredenheid is toegenomen t.o.v. vorige meting.	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Cateraar	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer en de Community Manager.
Duurzaam assortiment	CO ₂ -reductie	De Opdrachtnemer verleent medewerking aan de ontwikkeling van een meetmethode om de CO ₂ -uitstoot van het assortiment te rapporteren. Onderdeel hiervan is het aanleveren van inkoopgegevens volgens een af te spreken format.	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Cateraar	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Norm wordt in overleg met Opdrachtgever en Opdrachtgever vastgesteld.
	Eiwittransitie	Restaurant naar 60% plantaardig/40% dierlijk. Banqueting naar 70% plantaardig/30% dierlijk.	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Cateraar	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Restaurant naar 60% plantaardig/40% dierlijk. Banqueting naar 70% plantaardig/30% dierlijk.
Circulaire catering	Terugdringen van niet duurzame mono-verpakkingen	Aantal producten in mono-verpakking t.o.v. vorige meting zijn afgenomen.	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Cateraar	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Wordt vastgesteld na 0-meting.
	Het terugdringen van voedselverspilling	Rapportage over derving	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Cateraar	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Norm wordt in overleg met Opdrachtgever en Opdrachtgever vastgesteld.
Social return	Arbeidsparticipatie stimuleren	Het aantal ingezette 'social return' arbeidsuren t.o.v. het totaal aantal uren cateringwerk.	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Cateraar	Voorstel vanuit de Opdrachtnemer.	Jaarlijkse rapportage van het percentage ingezette arbeidsuren op social return t.o.v. totaal aantal uren cateringwerk.