

BIJLAGE 19 KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN

Resultaatgebied: Afgesproken resultaatgebied	Prestatie meet indicatoren: Basis waarop gemeten wordt	Omschrijving: Omschrijving van de indicator	Prestatie norm: Te behalen norm	Meting: Wie & hoe wordt de data geleverd
Kwaliteit van dienstverlening	Leverbetrouwbaarheid	De Producten dienen tijdig geleverd te worden	95% van de Standaard producten dienen geleverd te worden binnen overeengekomen termijn van 7 werkdagen voor de producten waarvoor een prijs is afgegeven in de prijsopgave en maximaal 20 werkdagen voor Aanvullende producten waarvoor een offerte is uitgegeven	Leverancier levert inzicht in haar performance in de management rapportage
	Managementrapportage	Tijdig opleveren van de management rapportage	100% van de management rapportages dienen binnen een maand na afloop kwartaal opgeleverd te worden	Leverancier mailt de managementrapportag e binnen een maand naar de contactpersoon van de opdrachtgever
Service	Aantal klachten	Maximale aantal klachten per kwartaal over de bestelde orders.	Maximaal 2% klachten over de totale orders van het kwartaal	Leverancier geeft inzicht in het aantal klachten per kwartaal in de management rapportage
Klanttevredenheid	Tevredenheid klant	De tevredenheid van de klant	De leverancier dient een gemiddelde te behalen van een zeven	Leverancier voert jaarlijks in oktober een tevredenheidsonderzoe k uit onder de klanten welke veelvuldig bestellen. De verdere inrichting vind plaats in overleg.