

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)
Afgesproken resultaatgebieden.	Detail invulling van het resultaatgebied.	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied.
Klanttevredenheid en partnership	Tevredenheid Besteller	Score die voortkomt uit het klanttevredenheidsonderzoek
	Tevredenheid Deelnemers	Score die voortkomt uit het ingevulde KPI Overzicht
	Tevredenheid over personeel opdrachtnemer	Is de Opdrachtgever tevreden over het personeel van Leverancier (bedrijfskleding, houding en NL sprekend)?
Kwaliteit van dienstverlening	Leverbetrouwbaarheid	% van de artikelen worden correct en binnen afgesproken termijn geleverd.
	Tevredenheid levering	Is de Opdrachtgever tevreden over de levering (geen beschadigingen)?
Kwaliteit van geleverde producten	Product kwaliteitsklachten	Aantal en oplostijd van product kwaliteitsklachten.
Gegevensbeheer en communicatie	Managementinformatie	% tijdig; < 10 werkdagen na afloop van kwartaal aangeleverd % volledig; omvat alle informatie, volgens vastgesteld format
		Is de Opdrachtgever tevreden over de contactpersoon van Leverancier (kennis, communicatie, afspraken en de frequentie hiervan)?
	Klachten	Mate van klachtenafhandeling en oplostijd
Facturatie en administratie	Facturatie	Is de Opdrachtgever tevreden over de facturering (foutloos, bevat alle informatie)?
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	Duurzaamheidsaspecten	Bijvoorbeeld: Percentage van materialen die worden gerecycled
	Duurzaamheidsaspecten	Innovatie m.b.t. duurzaamheid
Managen Basis- en Restassortiment	Managen van het restassortiment	Beheer van restassortiment (pro-actief)
	Optimaliseren basisassortiment	Vanuit het oogpunt van uniformiteit de Rijkshuisstijlcoördinatoren faciliteren in het terugbrengen van het aantal artikelen in het basisassortiment.