Onderwerp	Kritische Prestatie Indicator	Meet methode	Frequentie meting	Minimale norm	Outputmodel	Eigenaar	Realisatie			
							Q1	Q2	Q3	Q4
1. Beleving	Smaaktest	Belevings onderzoek	1 x per jaar	7	Onderzoek	Opdracht-gever		X		
2. Control beschikbaarheid automaten	98% beschikbaar	Controle	4 x per jaar	98%	Afvinklijst	Opdracht-gever	X	X	X	X
3. Management informatie	Het tijdig en correct aanwezig zijn van de management informatie.	Dient tijdig aangeleverd te zijn conform P.v.E.	4 x per jaar	100% van de management informatie dient tijdig en correct aangeleverd te zijn.	Afvinklijst	Opdracht-gever	X	X	X	X
4. Facturatie	Het tijdig en correct aanwezig zijn van de facturen.	Facturen dienen tijdig en conform P.v.E. ingediend te zijn.	4 x per jaar	98% van de facturen dient tijdig en correct ingediend te zijn na uitvoering van de dienstverlening.	Afvinklijst	Opdracht-gever	X	X	X	X
5. Klachten afhandeling	Het conform P.v.E. afhandelen van de klacht.	Middels management informatie	4 x per jaar	98% van de klachten dienen conform P.v.E. afgehandeld te worden.	Afvinklijst	Opdracht-gever	X	X	X	X
6. Uitvoering uitwerking kwaliteitsvragen	Het conform inschrijving uitvoeren van de uitgewerkte en toegezegde onderdelen vallend onder de kwaliteitsvragen.	Er wordt een afvinklijst opgesteld waar concrete toezeggingen worden opgenomen die door de inschrijver in de offerte zijn benoemd.	1 x per jaar	100% van de concrete toezeggingen dienen uitgevoerd te worden door de dienstverlener.	Afvinklijst	Opdracht-gever	X			

Bovenstaande KPI’s zullen tijdens de communicatiemomenten besproken en geëvalueerd worden. Bij het niet nakomen van een KPI, dan ziet de opdrachtgever dit als een wanprestatie.