

KPI	Omschrijving	KPI verantwoordelijke	Toetsing	Meetfrequentie
Levertijd en leverbetrouwbaarheid	Minimaal 96% van de leveringen wordt op de afgesproken datum en tijd geleverd.	Leverancier	Analyse afwijkingen levertijden	2 keer per jaar
Kwaliteit producten	Minimaal 98% van de geleverde producten voldoet aan de kwaliteitseisen (zonder klachten en retouren).	Leverancier	Klachtenregistratie	4 keer per jaar
Klachtenafhandeling	De gemiddelde reactietijd op klachten is 1 werkdag of minder.	Leverancier	Rapportage klachtenregistratie	2 keer per jaar
Servicegerichtheid	Opdrachtgeverstevredenheid is minimaal een 8,0.	Leverancier	Periodieke evaluatie (score 1-10)	2 keer per jaar
Servicegraad	Servicegraad is minimaal 98%, per locatie.	Leverancier	Rapportage leverancier	4 keer per jaar