

nr.	KPI naam	Doel	Norm	Meetmethode	Meetfrequentie	Gevolg niet behalen
1.	Tijdige facturatie	Waarborgen dat Deelnemende diensten tijdig worden gefactureerd	Minimaal 95% van de facturen wordt binnen 10 kalenderdagen na ontvangst van de logistieke rapportage verzonden.	Maandelijks registratie van verzenddatum ten opzichte van ontvangstdatum logistieke rapportage.	Per maand, gerapporteerd per halfjaar.	Bij twee opeenvolgende maanden onder norm is het aan de centrale contractmanager om herstelacties/plan te vragen. Structurele afwijking (drie periodes binnen één jaar) kan meegewogen worden bij besluitvorming over verlenging.
2.	Juistheid facturatie	Beperken van correcties en herfacturaties.	Minimaal 97% van de verzonden facturen heeft geen inhoudelijke correctie.	Aantal volledig gecrediteerde facturen ten opzichte van totaal verzonden facturen.	Per kwartaal.	Bij overschrijding van norm volgt analyse van oorzaak en verbetermaatregelen. Herhaaldelijke afwijking wordt aangemerkt als tekortkoming in kwaliteitsborging. Het is aan de centrale contractmanager om herstelacties/plan te vragen.
3.	Tijdigheid betaling Verwerkers	Waarborgen van correcte financiële afwikkeling binnen de keten.	100% van de facturen van Verwerkers wordt binnen de overeengekomen betalingstermijn voldaan.	Controle betaaldatum ten opzichte van factuurdatum.	Per maand.	Directe melding aan Contractmanager indien overschrijding betalingstermijn dreigt. Bij afwijkingen en uitzoek zaken moeten facturen op dispuut gezet worden. De wettelijke betaaltermijn stopt dan
4.	Kwaliteit en volledigheid rapportages	Borgen van transparantie en bestuurbaarheid.	100% van de overeengekomen maand- en halfjaarrapportages wordt tijdig en volledig conform vastgesteld format aangeleverd.	Toetsing aan rapportageformat en afgesproken oplevertermijn.	Per rapportageperiode.	Herstelacties worden gevraagd bij overschrijding binnen 5 werkdagen. Structurele afwijking wordt meegenomen in verlengingsbesluit.
5	Bereikbaarheid en communicatie	Zorgdragen voor adequate ondersteuning van contractmanagement categorie, deelnemers en leveranciers, goed bereikbaar per mail en telefonisch	95% van de schriftelijke vragen wordt binnen 2 werkdagen inhoudelijk beantwoord. Telefonische bereikbaarheid 95% tijdens kantooruren	Registratie via centraal e-mailadres, door opdrachtnemer	doorlopend	Als hier onder de norm wordt gepesteerd is het aan de centrale contractmanager om herstelacties/plan te vragen
6	Klachten en structurele tekortkomingen	Signaleren van structurele tekortkomingen in de dienstverlening.	Niet meer dan 5 gegronde en aan Opdrachtnemer toe te rekenen klachten per jaar, ongeacht onderwerp.	Registratie van klachten door Opdrachtgever, inclusief beoordeling van gegrondheid en toerekenbaarheid.	Per halfjaar.	Bij overschrijding van de norm stelt Opdrachtnemer binnen 4 weken na schriftelijk verzoek een herstelplan op. Indien in opvolgende meetperiodes opnieuw overschrijding plaatsvindt, kan dit worden aangemerkt als structureel onvoldoende prestatie en worden meegewogen bij verlengingsbesluit of verdere contractuele maatregelen.