KPI	KPI omschrijving	Meetmethode	Service norm	Rapportage Frequentie	Bij afwijking
1. Tijdigheid	De termijn tussen het moment dat de poststukken namens opdrachtnemer wordt opgehaald bij onze gecontracteerde leverancier voor printen en couverteren tot en met het moment waarop het poststuk op het adres van de geadresseerde is bezorgd volgens de overeengekomen bezorgdag	Externe meting door een onafhankelijke partij op maandelijks niveau.	90% gemeten over één maand	Elk kwartaal via kwartaalrapportage	Verbeterplan
2. Bezorgprestatie	Opdrachtnemer spant zich in om poststukken bij de juiste geadresseerde te bezorgen, zonder verlies of verkeerde bezorging.	Het aantal klachten vanuit BVO over het verkeerd bezorgde poststukken	99,5% gemeten over een maand	Elk kwartaal via kwartaalrapportage	Onderzoek+ Verbeterplan
3. Klachten	Onder de klachten verstaan we vermiste zendingen/ beschadigde zendingen/ verkeerd bezorgde verzendingen	Aantal geregistreerde klachten per kwartaal	<2 op 10.000 zendingen	Elk kwartaal via kwartaalrapportage	Onderzoek + verbeterplan
4. Klachtenafhandeling	Klachten worden door opdrachtgever via een centraal contact punt bij de opdrachtnemer ingediend.	% klachten binnen termijn afgehandeld	95% binnen 2 werkdagen	Elk kwartaal via kwartaalrapportage	Verbeterplan