

## Doelstellingen

(Wat er met de strategie moet worden bereikt)

## Maatstaven

(Hoe succes of falen wordt getoetst aan de doelstellingen)

## Streefwaarden

(Prestatieniveau of verbeteringspercentage dat volgens de strategie vereist is)

## VOORBEELD

Verbeteren van de dienstverlening in de periode januari-december met 20%

Klanttevredenheid (gemeten op ons Klant Tevredenheid Onderzoek)

75%  
Dat wil zeggen een prestatieniveau van 75% n.a.v. het Klant Tevredenheid Onderzoek waarin de klant een 'goed' of 'zeer goed' scoort