

Onderdeel/fase project	Zeer tevreden	Matig tevreden	Onvoldoende
Vooronderzoek	Voorstudie is compleet. De gegevens zijn correct.	Er ontbreken gegevens in de voorstudie. De gegevens zijn correct.	Er ontbreken veel gegevens in de voorstudie. De gegevens zijn niet allemaal correct.
Communicatie bewoners	Aanwezig bij alle infovergaderingen en aanspreekpunt voor de bewoners. Neemt zelf initiatief. Vlot in de omgang.	Aanwezig bij alle infovergaderingen en aanspreekpunt voor de bewoners. Doet niet meer dan van hem/haar verwacht wordt. Vlot in de omgang.	Niet aanwezig bij infovergaderingen en niet/moeilijk bereikbaar voor de bewoners. Niet vlot in de omgang.
Communicatie opdrachtgever	Altijd bereikbaar. Antwoord snel. Duidelijke, vlotte en efficiënte communicatie.	Niet altijd bereikbaar. Antwoord binnen aanzienlijke termijn. Communicatie is niet altijd duidelijk.	Niet/zelden bereikbaar. Duurt lang alvorens antwoorden komen en/of niet alle vragen worden beantwoord.
Kwaliteit afkoppelingsdossier (duidelijkheid advies en plan)	Het afkoppelingsadvies is gedetailleerd omschreven en de plannen bevatten alle afvoeren/verhardingen.	Het afkoppelingsadvies is voldoende omschreven en de plannen bevatten alle/merendeel van de afvoeren/verhardingen.	Het afkoppelingsadvies is onvoldoende omschreven en de plannen bevatten niet alle afvoeren/verhardingen.
Technische deskundigheid (voorgestelde maatregelen en oplossingen)	Er wordt zelf een technische/praktische oplossing gevonden waar de eigenaar zich in kan vinden	Er wordt een technische/praktische oplossing gevonden met tussenkomst opdrachtgever, doch niet altijd de goedkoopste oplossing voor de klant	Er wordt geen technische/praktische oplossing voorgesteld door de opdrachtnemer.
Voorstellen regenwater ter plaatse houden (natuurlijke afvloeï/infiltratie/hergebruik)	Er wordt veel infiltratie/natuurlijke afvloeï voorgesteld. Aansluiting op openbaar domein wordt vermeden.	Er wordt weinig infiltratie/natuurlijke afvloeï voorgesteld.	Er wordt geen infiltratie/natuurlijke afvloeï voorgesteld.
Administratie (afkoppellijst, overeenkomsten)	De administratie is steeds correct en up to date en de overeenkomsten zijn tijdig getekend	De administratie is niet up to date en de overeenkomsten zijn niet tijdig getekend	De administratie is niet up to date en niet alle overeenkomsten zijn getekend
Opvolging afkoppelingswerken bewoners (bijstand tijdens werken)	Gaat op eigen initiatief langs bij de bewoners. Is makkelijk toegankelijk/bereikbaar voor de bewoners. Bewoners worden snel en vlot geholpen.	Is niet veel aanwezig tijdens de uitvoering. Enkel bereikbaar per mail/telefoon. Bewoners worden wel geholpen.	Is enkel aanwezig tijdens de uitvoering op vraag. Enkel bereikbaar per mail/telefoon. Bewoners worden onvoldoende geholpen.
Bijstand bewoners bij premie aanvraag (administratie)	Vlotte afhandeling binnen de vooropgestelde timing. Neemt zelf initiatief.	Doet wat van hem/haar verwacht wordt. Neemt zelf initiatief.	Neemt geen initiatief.
Uitvoeringstermijn	Klaar voor eindtermijn	Niet tijdig klaar (< 1 maand)	Niet tijdig klaar (> 1 maand)
Veiligheidsmaatregelen	Hecht uiterst veel belang aan veiligheidsmaatregelen	Hecht belang aan veiligheidsmaatregelen, doch verbetering is aangewezen	Hecht geen belang aan veiligheidsmaatregelen