

Prestatiegestuurde PDCA-cyclus met TranspaCom

Dienstverlening zoals schoonmaak en groenonderhoud vraagt om duidelijke afspraken en zichtbare resultaten. TranspaCom helpt opdrachtgevers en uitvoerders met het volgen van de PDCA-cyclus: plannen, uitvoeren, meten en verbeteren. Zo weet iedereen waar hij aan toe is en hoe prestaties worden geborgd.

Voorbeeld prestatie eisen

Prestatie-eis	Norm / Streefwaarde	Meetwijze
Tijdig aftekenen	≥90% werkzaamheden binnen afgesproken tijd	Registratie in TranspaCom
Extra opdrachten	Tijdig uitgevoerd en volledig geregistreerd	Aftekening, foto en opmerking via TC
Kwaliteitsmeting	2 metingen per locatie per jaar, score ≥70%	Kwaliteitsrapportages intern/extern
Bewoner tevredenheid	Score ≥6,8	Interacties via TranspaCom
Wijkbeheerder tevredenheid	Gemiddeld ≥7	Maandelijkse beoordeling via TC
Klachtenafhandeling	<1 klacht per locatie per jaar, reactie ≤1 werkdag	Registratie & opvolging in TC
Calamiteiten	Hoge prioriteit opgelost binnen 24 uur	Ticketregistratie in TranspaCom

Plan:

- Per KPI wordt een **streefwaarde én drempelwaarde** afgesproken (bijv. ≥95% = goed, 90–95% = aandacht, <90% = onvoldoende).
- Voor elk niveau wordt vooraf een **verwachte actie** vastgelegd (bijv. rapporteren, verbeteren, escaleren).
- Deze afspraken worden opgenomen in TranspaCom.

Do

- Uitvoerders registreren werkzaamheden en meldingen direct in TranspaCom (aftekeningen, foto's, notities).
- Wijkbeheerders en bewoners melden klachten of verzoeken extra werk.

Check

- TranspaClean genereert KPI-rapportages (maand/kwartaal/jaar) en toont **score per niveau**.
- Bij afwijkingen wordt automatisch zichtbaar of een KPI "groen, oranje of rood" scoort.
- Rapportages zijn doorklikbaar naar locatie en ticket of aftekenbewijs.

Act

- Afhankelijk van het **behaalde prestatieniveau** worden de vooraf afgesproken acties uitgevoerd:
 - **Groen:** rapporteren en bevestigen (continue verbeteren).
 - **Oranje:** analyseren in tactisch overleg, verbetermaatregel vastleggen.
 - **Rood:** escaleren naar strategisch niveau, harde verbeterafspraken of contractmaatregelen.
- Verbeteracties worden direct vastgelegd en gevolgd in TranspaCom.