

# Grip op schoonmaak en groen contracten

Lees in deze brochure hoe je met TranspaClean/TranspaCom inzicht hebt in prestaties per leverancier én controle over afspraken.



# Inzicht in prestaties per leverancier

## Welke KPI's kan je zelf samenstellen?

Met TranspaClean/TranspaCom stel je eenvoudig zelf KPI-rapportages samen. Eén overzicht voor alle uitvoerders, zoals schoonmaak en groenonderhoud, volledig digitaal en automatisch.

Zo heb je altijd actueel inzicht in prestaties per locatie en per leverancier. Je evalueert dienstverlening op basis van feiten en cijfers, niet op aannames.

### Uitvoering verloop

Tijdig aftekenen werkzaamheden met locatie verificatie.

### Te factureren

Overzicht van te factureren extra werkzaamheden.

### Calamiteiten

Binnen 1 dag opgeloste calamiteiten tickets.

### Kwaliteitsmetingen

2 maal jaarlijkse meting met een gemiddelde score van 70%.

### Reactietijd

Reageert binnen 1 dag op een klachten en geeft direct oplossing.

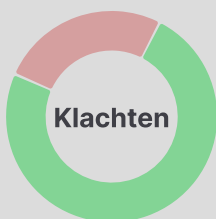
### Klanttevredenheid

De KPI meet bewoners interacties en scoort gemiddeld een 7 of hoger.

## Van doelstelling naar operationele details

Aan het eind van de periode zie je precies welke doelen zijn gehaald. Wordt een doel niet gehaald? Dan klik je door naar de details: van KPI naar locatie tot op het ticket niveau. Zo krijg je samen met de leverancier inzicht in de verbeterpunten.

| KPI                                                 | Behaalde Score | Doel  | Doel behaald?                                                                       | Huidige competentieniveau                                                                            | Vorige periode                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|----------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 Tickets: Aantal Klachten                        | 0.27           | <0.25 |  |  3 (Voldoende)  |  3 (Voldoende)  |
| 1.2 Tickets: First Time Fixed                       | 100%           | 90%   |  |  4 (Uitstekend) |  3 (Voldoende)  |
| 1.3 Huurderstevredenheid                            | 7.3            | 7.3   |  |  4 (Uitstekend) |  4 (Uitstekend) |
| 1.4 Wijkbeheerders tevredenheid                     | 8.5            | 7.5   |  |  4 (Uitstekend) |  3 (Voldoende)  |
| 1.5 Tijdig aftekenen werkzaamheden                  | 95%            | 93%   |  |  4 (Uitstekend) |  4 (Uitstekend) |
| 1.6 Aftekenen werkzaamheden met locatie verificatie | 99%            | 98%   |  |  4 (Uitstekend) |  4 (Uitstekend) |



### 1.1 Tickets: Aantal klachten

De grafiek toont het aandeel klachten binnen alle meldingen. KPI-norm: gemiddeld < 0.25 klacht per kwartaal per locatie. Klik op het klachtendeel om in te zoomen op locaties en achterliggende tickets. Zo zie je direct welke locaties boven de norm zitten.

Precies zien waar een klacht vandaan komt.

| Rang | Locatie            | Klachten | Huisnummer | Extra info                                                                            |
|------|--------------------|----------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Bummellaan 200-300 | 7        | 237        |  |
| 2    | Engelseweg 6-36    | 4        | 28         |  |
| 3    | Jacobalaan 1-100   | 3        | 15         |  |
| 4    | Jacobalaan 101-201 | 2        | 101        |  |
| 5    | Jacobalaan 202-302 | 2        | 256        |  |



Meer informatie?

Scan de QR code, of mail:  
[info@transpaclean.nl](mailto:info@transpaclean.nl)