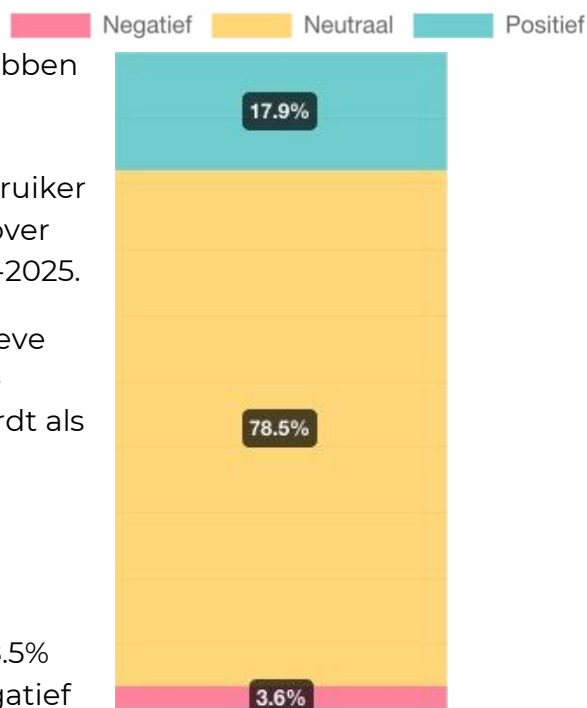


Huurders tevredenheid KPI-score

Een gebouwgebruiker (Bijvoorbeeld: bewoner) kan verschillende type interacties hebben via TranspaCom (Inloggen, melding maken, beoordeling geven, bedankjes) en o.b.v. deze interacties wordt berekend of een gebouwgebruiker **overwegend positief**, **neutraal** of **negatief** is over de dienstverlening tussen 01-01-2025 en 30-04-2025.

Voorbeeld: Een gebouwgebruiker met 1 positieve interactie, 2 neutrale interacties en 3 negatieve interacties tussen 01-01-2025 en 31-03-2025 wordt als 1 overwegend negatieve gebouwgebruiker beschouwt.

Resultaat voorbeeld: Ingezoomt op de gebouwgebruikers met een interactie via TranspaCom zijn 17.9% overwegend positief, 78.5% overwegend neutraal en 3.6% overwegend negatief over de dienstverlening.



KPI-score berekening

De KPI-score wordt berekend als een gewogen gemiddelde op basis van het aandeel positieve, neutrale en negatieve gebouwgebruikers. Elk aandeel wordt vermenigvuldigd met een bijbehorend landelijk gemiddeld rapportcijfer:

- **Positief: 8.4** (Aedes-benchmark 2023: tevreden huurders geven gemiddeld een 8.4)
- **Neutraal: 7.0** (Gebruikelijk gemiddelde bij neutrale respondenten)
- **Negatief: 4.5** (KWH & sectorbrede data: ontevreden huurders geven gemiddeld een 4-5)

Aedes: <https://benchmark.aedes.nl/nl/editie-2024/huurdersoordeel>

KWH: <https://www.kwh.nl/media/files/Publicaties/Uitgave%20huurdersoordeel%20woningkwaliteit.pdf>

KPI-formule:

$$KPI = (Positief\% \times 8.4 + Neutraal\% \times 7.0 + Negatief\% \times 4.5) \div 100$$

Interpretatie van de KPI-score

Zelf te bepalen. Zie ook hiervoor ook Aedes KPI doelstellingen:

<https://aedes.nl/media/document/aedes-standaard-kpislx>

- >7 →  Uitstekend
- 6.5 – 7 →  Voldoende
- 6.0 – 6.4 →  Onvoldoende
- < 6.0 →  Slecht

Voorbeeld KPI-score op huurders tevredenheid over periode:

Gebouwgebruiker interacties via TranspaCom:

- 17,9% positief
- 78,5% neutraal
- 3,6% negatief

$$\text{KPI} = (17,9 \times 8.4 + 78,5 \times 7.0 + 3,6 \times 4.5) \div 100 = \mathbf{7.16}$$

Interpretatie 7.16:  Uitstekend KPI-score op huurderstevredenheid