

Tactische KPI-rapportage

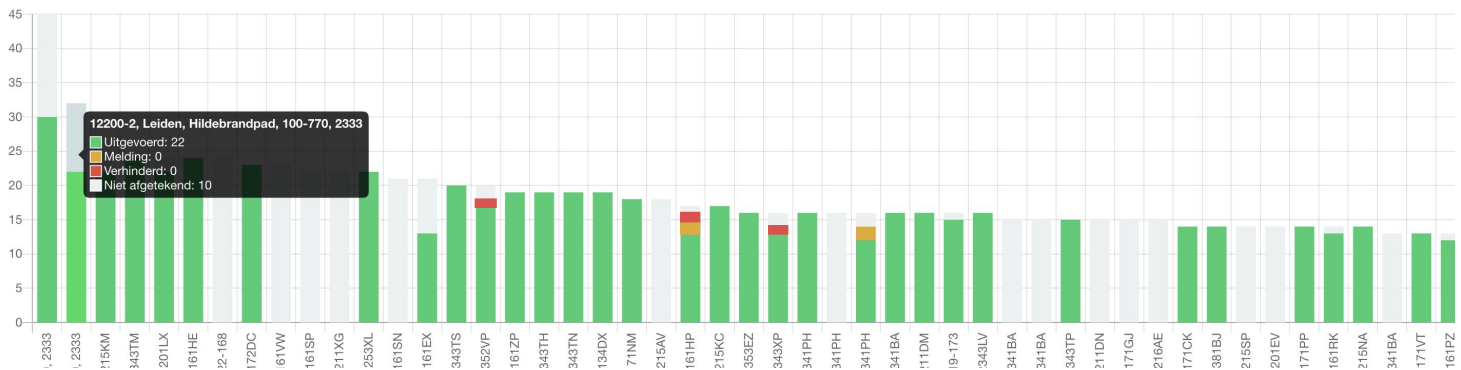
Inzicht in jouw locaties

Kwartaalrapportage en KPI-inzichten voor Dienstverleners en Opdrachtgevers

Deze instelbare periodieke rapportage kan automatisch worden verstuurd naar zowel de dienstverlener als de opdrachtgever (bijv. klantmanager, locatiemanagers, teamleiders, contractmanager).

De managementsamenvatting geeft per KPI-onderdeel een korte toelichting op de doelstelling en het behaalde resultaat. In de rest van het rapport wordt per KPI dieper op de data ingegaan. Op onderdelen kan worden doorgeklikt voor extra informatie.

Onderstaand volgen enkele voorbeelden van veelgebruikte KPI's en bijbehorende doelstellingen.



Voorbeelden KPI's:

1. Tijdig aftekenen werkzaamheden met locatie verificatie.

- a. Minstens 90% van de werkzaamheden wordt op locatie binnen de afgesproken tijdskader afgetekend.

2. Extra opdrachten

- a. Overzicht van te factureren extra werkzaamheden die zijn uitgevoerd.

3. Kwaliteitsmeting

- a. Minimaal 20 metingen.
- b. Minimaal 70% score.

4. Gebouwgebruikers/bewoners betrokkenheid en tevredenheid.

- a. Alle locaties hebben toegang tot TranspaCom.
- b. Minstens 20% van de huureenheden zijn aangemeld.
- c. Tevredenheidsmeting scoort gemiddeld 7 of hoger.

5. Beoordeling opdrachtgever.

- a. Maandelijks beoordeling met gemiddeld cijfer van 7 of hoger.

6. Klachten

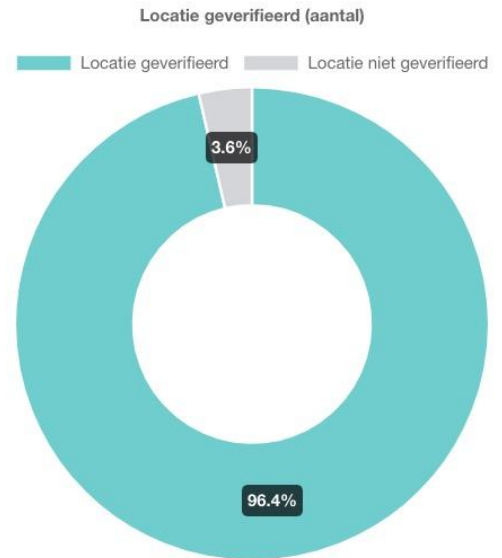
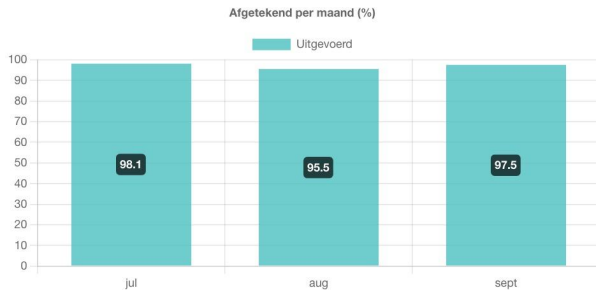
- a. Minder dan 2 klachten gemiddeld per locatie op jaarbasis.
- b. Reageert binnen 1 werkdag op een klacht en geeft direct een oplossing waar mogelijk (FTF).

7. Calamiteiten

- a. Lost een calamiteiten ticket binnen 1 dag (24 uur) op.

1 | Aftekeningen worden geborgd

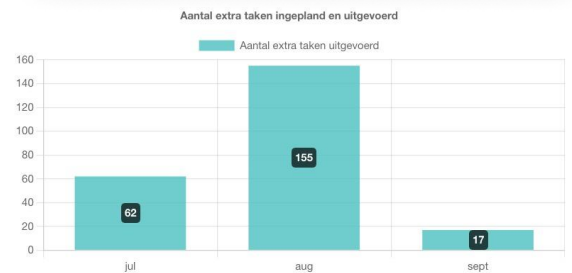
Wanneer een taak wordt  afgetekend, wordt er bijgehouden of dit binnen het afgesproken tijdskader wordt gedaan. En of dit op locatie wordt gedaan.



2 | Uitgevoerde extra opdrachten

Kwartaaloverzicht van de uitgevoerde extra opdrachten. Inclusief de mogelijkheid om door te klikken en in te zoomen op achterliggende data over de uitvoering.

Onderdeel	Uitkomst
Locaties met extra taken	41/235
Totaal extra taken ingepland	242
Totaal extra taken uitgevoerd	238



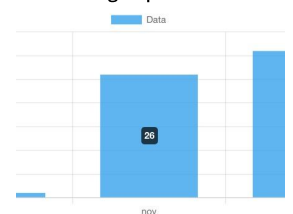
3 | Gemiddelde score voor de kwaliteit per maand

Wanneer externe partijen langskomen voor kwaliteitsmetingen (bijv. VSR), kunnen de resultaten van deze metingen per locatie worden geborgd in TranspaCom. Scores kunnen worden opgenomen in de KPI rapportages met doorklik mogelijkheid op achterliggende documenten.

Gemiddelde score per maand (%)

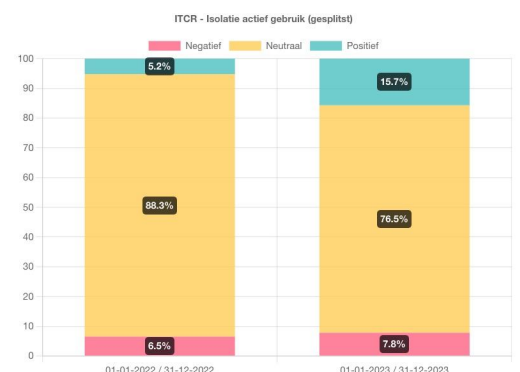


Metingen per maand



4.1 | Gebouwgebruikers tevredenheidsmeting / ITCR

Actieve gebouwgebruikers (bijv. Bewoners) kunnen verschillende interacties hebben met TranspaCom. Denk hierbij aan inloggen, een beoordeling achterlaten of een melding maken. Door TranspaCom wordt berekend of deze interacties neutraal, positief of negatief waren. Deze kunnen worden omgezet naar een KPI-score.



4.2 | Betrokkenheid gebouwgebruikers/ bewoners

Binnen de KPI's is ook te zien hoeveel huisnummers zijn geregistreerd, hoeveel er daadwerkelijk actief zijn, welke nieuw zijn en hoe vaak het rooster is opgehaald.

Huisnummers geregistreerd (niet tijdgebonden)	208 (22.6%)
Huisnummers actief	48 (5.2%)
Huisnummers nieuw	+23 (2.5%)
Rooster aantal keer opgehaald door huisnummers	634
Aantal locaties met geregistreerde huisnummers	37/46

5 | Beoordeling vanuit de opdrachtgever

Als opdrachtgever kun je per maand aangeven hoe tevreden je bent over de dienstverlening. Dit kan met de simpele sliders die hiernaast te zien zijn.

Per opdrachtgever gebruiker kan de beoordeling worden gefilterd op eigen 'favorieten' locaties (bijv. Eigen wijk).

Service, Hoe ervaart u het onderhoud van uw locatie?

Ontevreden Kan beter Zoals verwacht Tevreden Uitstekend

Personeel, Ervaart u onze uitvoerders als vriendelijk en beleefd?

Ontevreden Kan beter Zoals verwacht Tevreden Uitstekend

Communicatie, Bent u tevreden over de afhandeling van klachten en vragen?

Ontevreden Kan beter Zoals verwacht Tevreden Uitstekend

Onderdeel	Uitkomst	Doel	Uitkomst (vorige periode)	Doel (vorige periode)
Aantal beoordelingen	18	✓	80	✓
Gemiddeld	8/10	✓ 7.5	8.4/10	✓ 7.5
Gemiddeld cijfer kwaliteit	8.1/10	✓ 7.5	8.2/10	✓ 7.5
Gemiddeld cijfer personeel	8/10	✓ 7.5	8.5/10	✓ 7.5
Gemiddeld cijfer service	8/10	✓ 7.5	8.4/10	✓ 7.5

6 | Klachten

Tickets die binnen komen met de melding 'niet uitgevoerd' of 'niet goed uitgevoerd' worden ook opgenomen in de KPI rapportage.

Zoals bij elke KPI heb je hier ook de mogelijkheid om door te klikken naar achterliggende informatie om in te zoomen op de uitschieters.

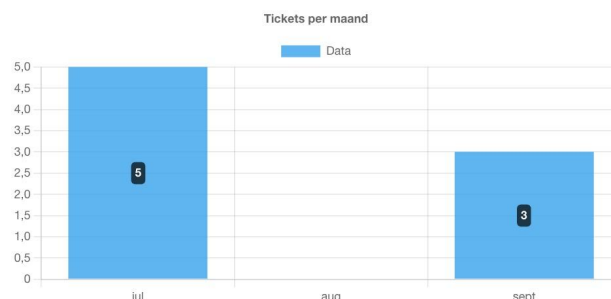
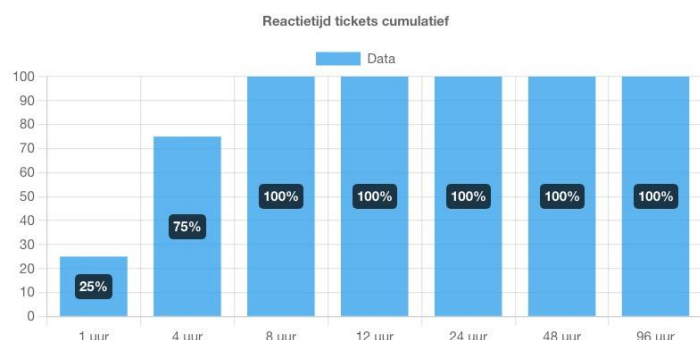
Zijtuin snoeien NIET GOED UITGEVOERD

Willem, Melder

Vergeten de heggen van de zijtuin van het gebouw te snoeien.
open op 24/06/2025 10:40

Marlies, Bollenstreek Groen Bv.

Wat vervelend om te horen. Morgen komt er opnieuw iemand langs.
gesloten op 24/06/2025 11:12



7 | Calamiteiten

Bij tickets met de prioriteit wordt exact bijgehouden hoe lang het duurt om van 'Ticket Open' te gaan naar 'Ticket Gesloten'. Ook bij deze KPI is het mogelijk om door te klikken naar de achterliggende informatie.

Laatste bericht	Prioriteit	Onderwerp	Categorie	Melder naam	Melder adres	Conversatie
Marlies Bollenstreek Groen Bv.	Hoog	Zijtuin snoeien	Niet goed uitgevoerd	Willem	Voorhout Mozartlaan, 0	>

Meldingen gesloten binnen:

In deze meting zijn alleen gesloten tickets opgenomen.

Vrijwel direct	1 uur	12 uur	24 uur	36 uur
-	2 Q	16 Q	3 Q	2 Q