

Gebruik TranspaCom voor dienstverleners

Inhoud:

1. Introductie
2. Werkwijze
3. Voornaamste Kern Prestatie Indicatoren (KPI's)
4. Definities en toelichting
5. Management samenvatting doelenoverzicht

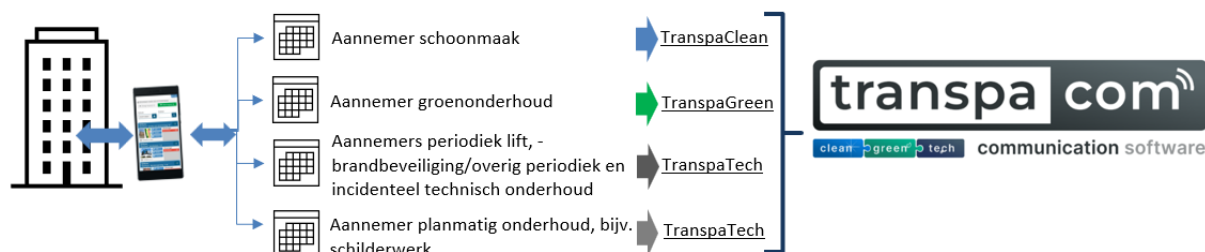
1. Introductie

Dit protocol is van toepassing op alle typen reguliere, periodieke en planmatige dienstverlening in en rond een gebouw, waaronder schoonmaak, glasbewassing, groenonderhoud, technisch onderhoud, planmatig onderhoud en overige periodieke of incidentele werkzaamheden.

Uit oogpunt van transparantie, inzicht, samenwerking en communicatie stellen wij het gebruik van het TranspaCom platform verplicht.

Waarom TranspaCom:

TranspaCom biedt zowel de wooncorporatie als de onderhoudsdienstverleners een onafhankelijk digitaal samenwerkingsplatform waarmee zij vanuit 1 centrale plek transparantie, inzicht en borging hebben over de operationele dienstverlening op de locaties. TranspaCom zorgt voor de juiste communicatie, samenwerking en bevordert het wederzijds vertrouwen. Simpelweg omdat contractafspraken, repeterende uitvoering, extra werk, controles, bijzonderheden en uitzonderingen voor alle partijen onweerlegbaar worden geborgd in het digitale logboek. Feiten vervangen de aannames.



Wie hebben er voordeel bij:

TranspaCom behartigt en waarborgt de belangen van zowel de opdrachtgever als de aannemers. Het communicatieplatform is er voor alle betrokken partijen: uitvoerders, bewoners, wijkteams,

contractbeheer, planners, klantmanagers, object -en rayonleiders. TranspaCom biedt operationeel inzicht, proof of delivery, analyse- en bijsturingmogelijkheden.

Voor meer informatie over het platform: www.TranspaCom.nl

Gratis gebruik

De onderhoudsdienstverlener krijgt gratis toegang tot een aannemersomgeving binnen de TranspaCom platform omgeving van de opdrachtgever.

Als de Onderhoudsleverancier al beschikt over een eigen TranspaCom (TranspaClean, TranspaGreen of TranspaTech) aannemersabonnement, dan zijn de ingeplande uitvoerders die exclusief werkzaam zijn op locaties van Opdrachtgever **gratis** en worden **niet berekend** in het eigen abonnement. Het aannemersabonnement en het opdrachtgeversabonnement zijn automatisch gekoppeld.

2. Werkwijze

De werkwijze op hoofdlijnen is als volgt:

Werkschema's en planning wordt voor de locaties/complexen digitaal ingericht, gepubliceerd en inzichtelijk gemaakt voor gebruikers.

- De uitvoerders, hoofduitvoerders/teamleiders beschikken over een moderne smartphone, tablet of ander device, waarop de TranspaCom app of webapp kan worden geïnstalleerd. De app wordt actief gebruikt in het operationele werkproces.
- Werkzaamheden worden in de TranspaCom app digitaal en op locatie afgetekend en (interne) controles worden digitaal geregistreerd.
- De uitvoerders kunnen via de taakaftekening het resultaat vastleggen, foto's en opmerkingen toevoegen, misstanden of verhindering registreren en aanbevelingen via de app doorgeven.
- Meldingen (Tickets)
 - Tickets (meldingen) lopen via het TranspaCom platform en komen direct bij de dienstverlener terecht ter afhandeling, via email en in de app. Naam van de melder, situatiefoto's, locatiegegevens zijn zichtbaar.
 - Voor het melden van een klacht zijn er filters ingebouwd waardoor de melder eerst naar de betreffende werkafpraak wordt geleid.
 - De melder wordt automatisch per email op de hoogte gesteld van de afhandeling.
 - Vanuit de melding kan de dienstverlener direct een extra taak of controle inplannen op de betreffende locatie.
 - (Bewoners)meldingen die via email, telefoon of anders binnenkomen worden door ons KCC (klant contact center), wijkbeheerder of dienstverlener via "Ticket Aanmaken" alsnog als melding in TranspaCom geborgd, uit naam van de melder.
 - Wijkbeheer ontvangt notificaties en kan op een melding reageren of ingrijpen.
 - Meldingen worden geborgd in een interactieve KPI-rapportage, waarbij vanuit de statistiek kan worden doorgeklikt naar de betreffende melding. Onterechte klachten kunnen als zodanig worden gemarkeerd.
- Eenmalige opdrachten (Meerwerk) worden digitaal via de app doorgegeven, verwerkt en afgemeld.
- De app biedt de mogelijkheid om een taaktracker te plaatsen voor controle kort op de uitvoering.
- Locatie gerelateerde mededelingen en algemene (periodieke) meldingen voor gebouwgebruikers/locaties/roosters worden in TranspaCom via "Mededeling toevoegen" digitaal gecommuniceerd.

- Notificatietaken en vooraankondigingen (bijv. informeren bewoners/wijkbeheer over geplande specialistische reiniging/inzetten hoogwerker) worden digitaal aangemerkt, gepland en gecommuniceerd in TranspaCom. Gebouwgebruikers en wijkbeheer ontvangen een digitale vooraankondiging, optioneel een planning en een afmelding na uitvoering.
- Een dashboard biedt gezamenlijk inzicht in het operationele verloop van de dienstverlening, bijzonderheden, extra werk, verhinderingen, bewonersparticipatie, enz.

3. Voornaamste Kern Prestatie Indicatoren (KPI's)

Periodieke management rapportages en KPI's

Met TranspaCom wordt de uitvoering in en rond de complexen automatisch geborgd. Hoe vaak het werk gedaan is, bijzonderheden, extra werk, meldingen, klachten en reactiesnelheid, resultaten van interne of externe controlemetingen, bewonersparticipatie -en tevredenheid tot zelfs de weersomstandigheden tijdens de uitvoering: data wordt per locatie, centraal in 1 database geborgd. Om een objectief beeld te krijgen van de dienstverlening maken wij gebruik van KPI's. Zowel u als wij kunnen zo digitaal verwachting en resultaat vergelijken.

KPI's worden doorlopend en automatisch gemeten. U kunt uw eigen, interne KPI's bepalen en u heeft toegang tot onze gezamenlijke KPI/rapportage afspraken. We beoordelen uw dienstverlening op de volgende KPI's:

- Kritische KPI's met specifieke doelen die moeten worden behaald.
- Ontzorging-indicatoren, die de mate van ontzorgen aangeven.
- Algemene indicatoren, geven een algemeen beeld van de prestaties en gebruik.

Kritische KPI's:

- Huurders betrokkenheid
- Huurders tevredenheid
- Wijkbeheerders tevredenheid
- Meldingen en klachten
 - Reactietijd
 - Aantal meldingen/klachten per periode/ per locatie
- Tijdig aftekenen van werkzaamheden binnen afgesproken tijdskader
- Locatieverificatie (taken afgetekend op locatie), indien van toepassing.

Andere indicatoren, ontzorgend en algemeen:

- Aantal verhinderingen
- Gemelde bijzonderheden tijdens het werk (foto's, opmerkingen van de uitvoerder)
- Aantal complimentjes aan uitvoerders (duimpje)
- Uitgevoerde (interne of externe) controles
- Extra werk en meerwerk
- Analyse bewonersmeldingen

Gedurende de looptijd van het contract kunnen KPI's worden aangepast en/of aangescherpt.

4. Definities en toelichting

- **Opdrachtgever:** de wooncorporatie
- **Onderhoudsdienstverlener, dienstverlener of aannemer:** schoonmaakbedrijf, groenonderhoudsbedrijf, technisch onderhoudsbedrijf, planmatig onderhoudsbedrijf.
- **Taak** staat voor éénmalige of herhalende opdracht op een locatie of complex
- **Taak rapport uitvoering/digitaal logboek:** TranspaCom maakt het gemakkelijk voor de uitvoerder om uitgevoerde taken af te vinken en bijzonderheden te registreren. Hiermee laat de uitvoerder zien dat hij of zij verantwoordelijkheid neemt voor een correcte uitvoering van de afgesproken werkzaamheden. Daarbij geeft het ons én de dienstverlener de zekerheid dat de periodieke contractafspraken worden nagekomen, ook al zijn we er niet altijd bij.
- **Niet afgetekende taken:**
Indien werkzaamheden niet worden afgetekend, zien wij dit als een aandachtspunt voor bijsturing en verbetering.
- **Verhinderend:** Als een taak niet kan worden uitgevoerd wordt deze afgetekend als verhinderd, voorzien van foto/opmerking
- **Notificatietask** staat voor een taak die automatisch per e-mail vooraankondigingen en afmeldingen stuurt naar alle betrokkenen. Notificatietaken kunnen handmatig op datum en per reeks worden ingepland. Betrokkenen worden hiervan automatisch op de hoogte gesteld via e-mail.
- **Taaktracker:** kan individueel worden ingesteld op een taak. De gebruiker ontvangt een notificatie zodra de taak wordt afgemeld en kan kort op de uitvoering een controle uitvoeren. De taaktracker wordt meestal ingesteld op periodieke (laagfrequente), kritische taken.
- **Communicatie platform:** In TranspaCom wordt vrijwel alle communicatie tussen alle bij de dienstverlening betrokkenen partijen georganiseerd, geregeld en geborgd. Uw dienstverlening is echter mensenwerk. Dit betekent dat er altijd ruimte zal zijn voor persoonlijk contact en andere manieren om bewoners of andere gebruikers te informeren. Dit kan naar eigen inzicht en een registratie kan ter plekke eenvoudig in de app worden gezet. De vastlegging van meldingen en automatische feedback aan de melder loopt dan alsnog centraal via het TranspaCom platform en wordt automatisch en per locatie geborgd.
- **Samenhang KPI's:** KPI's kunnen worden beoordeeld in samenhang met andere KPI's. Bijvoorbeeld het aantal bewonersklachten in combinatie met het percentage huurdersbetrokkenheid per locatie.
- **Begeleiding en instructie:** Als u niet bekend bent met digitaal werken of het gebruik van TranspaCom dan verzorgt TranspaCom in onze naam workshops en praktijkbegeleiding gebruik platform en hulp bij de opstart.
- **Korte lijnen:** M.b.v. TranspaCom kunnen we kort op de bal spelen en zijn regelmatige evaluaties achteraf niet altijd nodig. Mocht er structureel onder gepesteed worden, en dit is onderbouwd door data, dan behouden we het recht voor om onze contractafspraken te herbezielen.
- **Toelichting:** U kunt voor toelichting op TranspaCom kijken op: <https://academy.TranspaCom.nl/> of voor meer informatie/usercases: <https://TranspaCom.nl/>
- **Gebruikersovereenkomst platform:** Volg onderstaande link voor de gebruikersbepalingen: <https://TranspaCom.nl/gebruikersovereenkomst/>

5. Management samenvatting doelenoverzicht
(voorbeeld rapportage)

Resultaat

Maak interactief rapport

Maak A4 rapport

Afdrukken

2025, kwartaal 3

Management Samenvatting

Dit automatisch gegenereerde KPI-rapport is opgesteld voor opdrachtgever [Naam opdrachtgever] en dienstverlener [Naam dienstverlener]. De onafhankelijke data van dit rapport geeft inzicht in het operationele proces van dienstverlener [Naam dienstverlener] binnen de geselecteerde periode: 01-07-2025 en 30-09-2025. In de management samenvatting staan per KPI-onderdeel de doelstellingen inclusief behaalde resultaten kort beschreven. Verder in het rapport wordt er meer data gedeeld over elk KPI-onderdeel. Ook kan hier op bepaalde onderdelen worden doorgelinkt voor extra informatie (Alleen via de online versie, ga hiervoor naar pagina: Dashboard > Rapporten & KPI's).

Geselecteerde periode: 01-07-2025 en 30-09-2025

KPI	Behaalde Score	Doel	Doel behaald?	Huidige competentieniveau	Vorige periode
1.1 Huurders tevredenheid	7.3	7.3	✓	4 (Uitstekend)	3 (Voldoende)
1.2 Wijkbeheerders tevredenheid	8.5	7.5	✓	4 (Uitstekend)	4 (Uitstekend)
1.3 Tickets: First Time Fixed	100%	90%	✓	4 (Uitstekend)	4 (Uitstekend)
1.4 Tickets: Aantal Klachten	0.06	<0.25	✓	4 (Uitstekend)	4 (Uitstekend)
1.5 Tijdig aftekenen werkzaamheden	98%	95%	✓	4 (Uitstekend)	4 (Uitstekend)
1.6 Aftekenen werkzaamheden met locatie verificatie	96%	95%	✓	4 (Uitstekend)	4 (Uitstekend)

1.1. Huurders tevredenheid (doorklik)

Er wordt gemeten hoeveel % van het totaal aantal huureenheden overwegend positief, neutraal of overwegend negatief is over de dienstverlening van [Naam dienstverlener]. Doel: een gemiddeld cijfer van 7.5 of hoger.

- Resultaat 01-07-2025 en 30-09-2025: 7.3 gemiddelde score van de totaal 71 huureenheden met interacties via TranspaCom.
- Resultaat vorige periode: 7.1 gemiddelde score van de totaal 103 huureenheden met interacties via TranspaCom.

1.2. Wijkbeheerders tevredenheid (doorklik)

Wijkbeheerders geven binnen hun eigen wijk een maandelijkse beoordeling over dienstverlener [Naam dienstverlener]. Wijkbeheerders beoordelen drie criteria: Service, Personeel, Communicatie. Doel: Maandelijkse beoordeling met een gemiddeld cijfer van 7.5 of hoger.

- Resultaat 01-07-2025 en 30-09-2025: Gemiddeld cijfer 8.5 over totaal 8 beoordelingen.
- Resultaat vorige periode: Gemiddeld cijfer 9.3 over totaal 5 beoordelingen.

1.3. Tickets: First Time Fixed (doorklik)

Het eerste reactiemoment op een ticket wordt gemeten (ma-vr 09:00-17:00). Doel: Op minstens 90% van de klachten dient te worden gereageerd binnen 1 werkdag.

Versie: 20250601

