

Van: Paul Doomen

Datum: 01 juli 2020

Datum behandeling: 29 september 2020

Agendapunt:3.3

Onderwerp: Overgang van huidige Synfra KTO naar landelijke KTO van MA.nl

Management samenvatting:

Landelijk heeft men vanuit MA een landelijk uniforme KTO ontwikkelt met het doel dat we als netwerkbedrijven en combi's deze gaan gebruiken om te voorkomen dat de klant meerdere malen bevroegd wordt over diens klanttevredenheid op gevraagde en uitgevoerde werkzaamheden. Hierbij is het belangrijk om zicht te hebben op die aspecten die volgens *de klant* diens tevredenheid beïnvloeden. In de landelijke KTO zijn al deze aspecten meegenomen. Onze huidige CES-meting en Synfra-KTO-meting komen grotendeels terug in deze landelijke meting. Doordat er tijdens het totale aansluitproces interactiemetingen plaatsvinden zorgt de landelijke KTO ervoor dat niet alleen wordt geregistreerd, maar ook de achtergronden en motivatie in kaart worden gebracht d.m.v. een dashboard. Deze feedbackloop is essentieel voor een positieve leercurve. De vier vragen (performance aannemer) uit de huidige Synfra-KTO komen alle vier terug in de landelijke KTO. Buiten de performance van de aannemer wordt in de landelijke KTO ook de performance van de netbeheerder en het LIP-portal gemeten, het totale ketenproces.

Toelichting: wat was de aanleiding?

Ter verbetering van de dienstverlening heeft het bestuur van MA de opdracht gegeven om een landelijk uniform klanttevredenheidsonderzoek te ontwikkelen met instemming van het algemeen bestuur van MA. Hiermee wordt voorkomen dat klanten meerdere malen bevroegd worden door individuele netbeheerders/combi's en kunnen eventueel combi's gebenchmarkt worden. Het Synfrabestuur heeft opdracht gegeven om te bepalen wat de impact is indien het huidige Synfra-KTO/CES wordt vervangen door de landelijke KTO van MA.nl. Om een goed beeld te krijgen van de performance van de aannemer is een goede KTO/CES een zeer belangrijk onderdeel. Inzicht in klanttevredenheid leidt tot verbeteringen die bijdragen aan een klantvriendelijk en efficiënt proces. Daarnaast is eveneens aan de netwerkbedrijven het verzoek om hun eigen KTO/CES onderzoeken te verlaten.

Wie is opdrachtgever en wat is de opdracht:

Synfrabestuur. Kom vanuit de bestaande klantcontactwerkgroep met een advies of Synfra kan overstappen op deze landelijke KTO.

Welk proces is doorlopen en wie:

Er zijn twee bijeenkomsten geweest met de werkgroep klantcontactproces aansluitingen. Tijdens een van deze sessies is er een presentatie en demo over de landelijke KTO geweest vanuit MA.nl. De werkgroep heeft de plus- en minpunten van beide KTO's in kaart gebracht en een positief advies afgegeven (zie [notitie](#)).

Voorgesteld besluit: (eventueel rapport als bijlage indien wenselijk)

De in Synfra verenigde partijen Enexis, Brabant Water en WML nemen het besluit om per 1 januari 2021 de overgang te maken van de huidige Synfra-KTO/CES naar de landelijke KTO van MA.nl. Wel heeft men de wens om extra interactiemetingen op te nemen in de landelijke KTO om minimaal dezelfde stuurinformatie te hebben dan nu. Hiervoor is een voorstel uitgewerkt en zal worden voorgelegd aan het bestuur van MA. Op 11 januari heeft het bestuur van MA hierover een positief besluit genomen en gaat deze extra interactiemetingen inrichten in de landelijke LUKO voor Synfra en het bijbehorend dashboard hierop aanpassen.

Financiële consequenties voorstel:

Geen. Synfra verlaat huidige KTO in Gemma (bij verlaten Gemma aansluitingen komt automatisch KTO te vervallen). Ter compensatie van de CES die bestaat naast de KTO zullen in LUKO extra

interactiemetingen voor Synfra worden opgenomen. Dit vraagt eenmalige kosten ten bedrage van € 4000,- en maandelijks kosten €500. De kosten van de Landelijke KTO zit opgenomen in contributie MA.

Implementatie: (Vervolgstappen en tijdslijn)

Na goedkeuring verder af te stemmen met MA. Implementatieplan moet nog geschreven worden. Invoering landelijke KTO bij positief besluit medio 2021.

Communicatie bij positief besluit:

Wordt meegenomen in implementatieplan.

Bijlage(n) bij dit voorblad

[Notitie werkgroep.](#)

Besluit (invullen ter vergadering):

Conform _____

Afgewezen met reden _____

Akkoord met wijziging _____

Datum besluit:

7 juli 2020

Handtekening (plv) voorzitter:

p.o.

