

Notitie

Van Wim Langewouters
Synfra

Datum 20 november 2018

Onderwerp visie aansluitproces

Aan bestuur

Pagina
1/2

Visie aansluitproces 2021:

Synfra kent een gestroomlijnd ketenproces voor de standaard producten voor het realiseren van gas, water, elektra, media en energie-aansluitingen voor de particuliere en zakelijke klant. Het proces kenmerkt zich met tevreden klanten, die centraal staan in de besturing van de aansluitketen, waarbij de aansluiting veilig, tijdig (volgens afspraak), professioneel, efficiënt en kwalitatief goed wordt gerealiseerd. Bij de uitvoering van bovengenoemde werkzaamheden staat de publieke veiligheid en de veiligheid van onze medewerker altijd op één.

Bovenstaande visie is opgesteld door het bestuur als stip op de horizon die Synfra heeft op het aansluitproces, waar we willen staan in 2021 (einde 2e contractperiode). Belangrijk hierbij zijn de veranderingen in de markt welke van invloed zijn op deze visie. De klant (eindgebruiker en of aanvrager) staat in 2021 centraal in de besturing van de aansluitketen. We sturen d.m.v. één uniform stuurmechanisme op de klantbeleving, lijnen alle activiteiten hiernaar uit en helpen onze ketenpartners hierin te ontwikkelen.

Synfra volgt voor het aansluitproces de landelijke ontwikkeling van MA.nl. Synfra neemt hierin een voortrekkersrol voor de op dat moment voor Synfra relevante thema's. Automatisering is ondersteunend aan deze ontwikkelingen en wordt gestandaardiseerd en geüniformeerd doorgevoerd in de hele keten. De rol van Synfra bestaat in 2021 uit het borgen van deze uniforme werkwijze. Eventuele (externe en interne) belemmeringen om de klantbeleving te doen stijgen zijn geëlimineerd.

Belangrijk voor het realiseren van deze visie zijn de volgende principes:

- Wij zetten in op een eerlijk rendement voor de aannemer zodat deze ruimte heeft om te investeren op veiligheid, kwaliteit, ontwikkeling van mensen en innovatie/procesverbeteringen.
- De klant staat centraal in het aansluitproces en we streven als Synfra naar:
 - één uniforme meting op klantbeleving.
 - een transparant en eenvoudig proces met heldere afspraken, correcte planning en goede communicatie gedurende het gehele proces.
- Als Synfra investeren we in de landelijke ontwikkeling op het aansluitproces om te komen tot:
 - een landelijk uniform proces ondersteund door landelijk uniform ingerichte systemen.
 - een goed stuurmechanisme op het gehele aansluitproces voor zowel netbeheerders als aannemers.
- Synfra helpt de ketenpartners in de transitie naar dit geüniformeerde en volledig geautomatiseerde aansluitproces.

Dit betekent concreet dat in uiterlijk 2021 alle ketenpartners overgaan naar het landelijke aansluitproces inclusief geautomatiseerde procesondersteuning waarbij:

- + De landelijke Combi Aansluitingen Proces Ondersteuning (CAPO) is gerealiseerd
- + De berichten (XML's) zijn gestandaardiseerd
- + Het DSP-proces is ingericht
- + Gemma-aansluitingen is uitgefaseerd

De Synfrapartners streven daarbij de volgende doelen na:

- **Veiligheid:** We kennen 0 veiligheidsincidenten. Indien er toch veiligheidsincidenten zijn streven we naar een maximaal leereffect.
- **Klantbeleving:** De klantbeleving staat centraal in het proces en wordt een expliciet onderdeel van de besturing van zowel de individuele netbeheerders als aannemers.
- **Efficiëntie:** We streven naar maximale efficiëntie met de laagst mogelijke maatschappelijke kosten.

Om de visie en doelen te realiseren hebben we diverse procesdoelen:

- De medewerkers in de keten die klantcontact hebben beschikken over de juiste competenties.
- De klant krijgt bij de bevestiging van zijn aanvraag een heldere uitleg over de afhandeling van zijn aanvraag.
- Uniforme meting op CES-score (Customer Effort Score) welke in 2020 lager is dan 10%.
- 95% van de aanvragen worden gerealiseerd conform afspraak met de klant.
- De aannemer weet hoe te handelen als de klant zijn zaken niet op orde heeft (klantgericht maar niet klant-gezwicht)
- Het aansluitproces kenmerkt zich door een leercurve van continue verbeteren en innoveren.

We hebben met SUPER! ingezet op de verbetering van de samenwerking tussen netbeheerders onderling en netbeheerders en aannemers. Dit vinden we belangrijk en streven ernaar om dit op alle niveaus in de samenwerking uit te rollen en te blijven ontwikkelen.