

Notitie

Van Wim Langewouters
Synfra

Pagina
1/3

Datum 15 februari 2019
Onderwerp visie infraproces

Aan bestuur

De markt is volop in ontwikkeling met o.a. de energietransitie en ontwikkelingen in de watersector. De snelheid van de interne en externe veranderingen vragen om een periodieke herijking van de visie en plannen. De focus van de voorliggende visie op het infraproces is in beginsel gericht op 2021, de afloop van lopende contractperiode.

Visie Infraproces 2021:

Synfra streeft naar een gestroomlijnd ketenproces voor de aanleg van gas, water, elektra, media en of energie infrastructuur op een maatschappelijk verantwoorde manier voor een betrouwbare levering aan particuliere en zakelijke klanten. Dit gebeurt met zo min mogelijk hinder en overlast voor de omgeving zoals burgers, overheden, dienstverlenende instanties etc. Het proces kenmerkt zich door tevreden en betrokken ketenpartners waarbij de infrastructuur veilig, 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.

Het maximaal met alle partijen samenwerken staat centraal in het infraketenproces. We sturen d.m.v. één uniform stuurmechanisme en heldere afspraken op dit ketenproces middels één gedragen planning, nagekomen doorlooptijden en goede klantcommunicatie en lijnen alle activiteiten hiernaar uit. We helpen onze ketenpartners hierin te ontwikkelen. De doelstelling van Synfra bestaat uit een efficiënt ketenproces met zo min mogelijk verstoringen en overdrachtsmomenten ondersteund door goede ICT en contracten die dit mogelijk maken. Leiderschap, door je eigenaar te voelen en verantwoordelijkheid te nemen, op lokaal niveau is een voorwaarde voor het behalen van deze doelstelling.

Automatisering en digitalisering vanuit Synfra is ondersteunend aan de automatisering aan de automatisering van de netwerkbedrijven en of aannemers.

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

- Wij sturen bij veiligheid op gedragen gedragsnormen binnen onze gezamenlijke activiteiten waardoor het bespreken van veiligheidsincidenten direct leidt tot het verhogen van de veiligheidsbewustzijn.
- Wij zetten in op een eerlijk rendement voor de aannemer zodat de aannemer ruimte heeft om te investeren in veiligheid, kwaliteit en ontwikkeling van mensen en innovatie en procesverbeteringen.

- De klant, burger, overheden en omgeving staan centraal in het infraproces en we streven als Synfra naar:
 - zo min mogelijk hinder en overlast voor de omgeving
 - een transparant en eenvoudig proces met heldere afspraken
 - correcte en stabiele planning en goede communicatie gedurende het gehele proces.
- Als Synfra investeren we in noodzakelijke ontwikkeling op het infraproces om te komen tot:
 - een uniform procesondersteuning op de vlakken die ons als ketenpartners binden.
 - tijdige en goede/betrouwbare afstemming op assetmanagement niveau zodat bekend is > 1 jaar vooruit wat in combi uitgevoerd gaat worden.
- Verstoringen in de planning voorafgaand aan de uitvoering (> 3mnd.) blijven tot een minimum beperkt en door een stabiele planning de capaciteit en continuïteit geborgd is.
- Een goed stuurmechanisme op het infraketenproces (op de gezamenlijke/belangrijke contactmomenten) voor zowel netbeheerders als aannemers evenals op de levering maatschappelijk conform wens en afspraken.
- De samenwerking binnen het infraproces en informatie uitwisseling zijn geüniformeerd en gestandaardiseerd en waar mogelijk en gewenst digitaal ondersteund.

De Synfrapartners streven daarbij de volgende doelen na:

- **Veiligheid:** We kennen 0 veiligheidsincidenten en, indien er toch veiligheidsincidenten zijn streven we naar een maximaal leereffect en delen dit in het gehele Synfragebied. Voorbeeldgedrag zullen we stimuleren en belonen door complimenteren en aandacht te geven.
- **Klantbeleving:** Omgevingsmanagement en klantbeleving staan centraal in het infraproces en zijn een expliciet onderdeel van de besturing van zowel de individuele netbeheerders als aannemers. Ten aanzien van klant gestuurde infraprocessen (o.a. zakelijke, niet standaard aansluitingen) willen de Synfrapartners uiterlijk per 2021 een Customer Effort Score (CES) van 10% of lager bereiken. Ten aanzien van de eigen gestuurde infraprocessen (o.a. saneringen en reconstructies) sturen de Synfrapartners op een positieve waardering van de omgeving (gemeente, klanten, omwonenden en overige ketenpartijen). Hiervoor wordt een waarderingsmeting opgesteld waarbij de Synfrapartners sturen op een rapportcijfer van tenminste 7,5 (kwalificatie goed of beter).
- **Kwaliteit:** We streven naar outputsturing waarbij de aannemer zelf de kwaliteit van het uitgevoerde werk aantoont.
- **Efficiëntie:** We streven naar maximale efficiëntie met de laagst mogelijke proceskosten binnen de Synfra-ketenpartners. Daarbij streven we ernaar dat de integrale proceskosten niet stijgen ten opzichte van het referentiejaar 2018, waarbij de natuurlijke en gebruikelijke kostenstijgingen opgevangen worden door efficiëntie binnen de procesketen.

Op basis van het principe blijvend verbeteren worden jaarlijks de ambities vertaald in plannen en targets. De Synfrapartners hanteren daarbij een integraal dashboard om bovenstaande doelen continu op totaal en regionaal niveau te kunnen opvolgen en bijsturen. De Synfrapartners delen elkaars werkwijzen en ervaringen om daarmee het collectief presteren te verbeteren.

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

- De medewerkers in de keten beschikken over de juiste competenties
- De capaciteit van de aannemer en de capaciteit van de netbeheerders worden optimaal ingezet, waarbij ketendoublores vermeden worden.
- De netbeheerders vervullen de rol van de procescoördinatie en zijn verantwoordelijk voor een integraal efficiënt en effectief werkend ketenproces.

- De netbeheerders en aannemers streven naar een maximale continuïteit en flexibiliteit van de beschikbare capaciteit en ondersteunen elkaar in deze ontwikkeling
- De omgeving en klant worden tijdig en gedurende de gehele looptijd meegenomen in de te verrichten werkzaamheden.
- Bij klantprojecten krijgt de klant bij de bevestiging van zijn aanvraag een heldere uitleg over het proces en de afhandeling van zijn aanvraag.
- Het infraproces kenmerkt zich door een leercurve van continue verbeteren en het met elkaar delen van innovaties en procesverbeteringen
- De aannemer communiceert naar de klant en de omgeving als vertegenwoordiger van de netbeheerder(s) en weet hoe te handelen bij afwijkingen.
- We hebben met SUPER ingezet op de verbetering van de samenwerking tussen netbeheerders onderling en netbeheerders met aannemers. Dit vinden we belangrijk en streven ernaar om dit op alle niveaus in de samenwerking uit te rollen en te blijven ontwikkelen.