



mijn aansluiting

Jaarplan 2021

Versie 1.0
oktober 2020

Stichting Mijn Aansluiting is een uniek samenwerkingsverband van 20 netbeheerders. De stichting optimaliseert de aanleg, aansluiting (op binnen installaties) en vervanging van ondergrondse netwerken voor elektriciteit, gas, media & communicatie, riool, warmte en water. Ook beheert Mijn Aansluiting de landelijke intake-portal waar professionals en particuliere klanten hun aansluitingen kunnen aanvragen, wijzigen of verwijderen. Overzichtelijk en op één plek. Via de portal komen klanten direct in contact met de juiste netbeheerder(s).

Mijn Aansluiting is sinds de oprichting in 2013 uitgegroeid tot een veelgebruikte portal en effectief partnership. Opereerden de betrokken netbeheerders en aannemers bij aanvang nog sterk vanuit hun eigen belangen, inmiddels werken zij intensief samen. Samen aansluiten staat centraal. Mijn Aansluiting faciliteert de IT en het Digitaal Samenwerkingsplatform (DSP) waarop de informatie-uitwisseling tussen ketenpartners plaatsheeft. De samenwerking leidt tot veel efficiency. Denk aan de gestandaardiseerde processen die uniforme rapportages opleveren. Of het doen van één aanvraag voor bodemonderzoek, in plaats van meerdere. Een en ander scheelt niet alleen tijd en kosten, het zorgt ook voor betere dienstverlening, minder omgevingsoverlast en tevreden klanten.

De snelle economische groei en energietransitie zorgden in 2018 voor een hausse aan werkzaamheden voor onze deelnemers. Vertragingen in de nieuwbouw waren het gevolg. Mijn Aansluiting stimuleerde netbeheerders, aannemers en hun klanten om meer, intensief en gericht samen te werken in de keten. De installatie van een prefab-meterkast in de ruwbouwfase is een voorbeeld en uitkomst van de ketengedachte; de innovatie zorgt voor een beter te plannen, goedkoper, sneller en veiliger aanlegproces van aansluitingen in de nieuwbouw.



Op 1 juli 2020 heb ik het voorzitterschap van Stichting Mijn Aansluiting overgenomen van Martha van den Hengel. In de komende periode wil ik mij inzetten voor het verder vergroten van de klanttevredenheid en efficiency. Mijn Aansluiting zal de regie nemen bij de ontwikkeling van middelen die aanlegprocessen, -werkwijzen en -systemen verder uniformeren met kwaliteitsverbetering en kostenreductie als doelstelling. Daarbij is het uitbreiden van de ketensamenwerking essentieel. De energietransitie zet door en de krapte op de woningmarkt vraagt om veel nieuwe woningen en aansluitingen. Samen met de ketenpartners kunnen we de gecombineerde aanleg van de ondergrondse infrastructuur nog meer optimaliseren. Mijn medebestuurders, het management van de stichting en ik nemen het initiatief om het netwerk van Mijn Aansluiting verder uit te bouwen.

In deze Roadmap 2021 zijn onze ambities voor de komende periode bondig weergegeven. Wie aanvullende informatie zoekt wordt via de QR-code doorgelinkt naar meer uitgebreide documenten.

BARTHJEU AMMERLAAN
Voorzitter Mijn Aansluiting





Visie Mijn Aansluiting





Hier staat Mijn Aansluiting voor

Missie

- We faciliteren een klantvriendelijk, gestandaardiseerd en efficiënt proces voor de aanleg en aansluiting van ondergrondse infrastructuur.

Visie

- Klanten ervaren een effectief, eenvoudig en inzichtelijk proces. Zij gebruiken één loket voor alle aanvragen, hebben inzicht in de status van een aanvraag en invloed op de planning.
- Gegevensuitwisseling tussen de partijen in de hele keten gebeurt digitaal via een uniform proces met gestandaardiseerde berichten.





Dit vragen ketenpartners van ons

- Onderken verbeterpotentieel in het aanlegproces aan de hand van thema's en prioriteer naar behoefte van klanten, combi's, aannemers en netwerkbedrijven.
- Speel een actieve en regisserende rol in het implementeren van de door ons ontwikkelde producten en het verzilveren van de potentie in de hele keten
- Innoveer en implementeer na afstemming en besluitvorming, zonder dat deze besluitvorming de snelheid van ontwikkelen in de weg staat.
- Fungeer als multidisciplinair loket voor ketenpartners en verbind partijen om de samenwerking in de keten te verbeteren.





Groeien op drie thema's

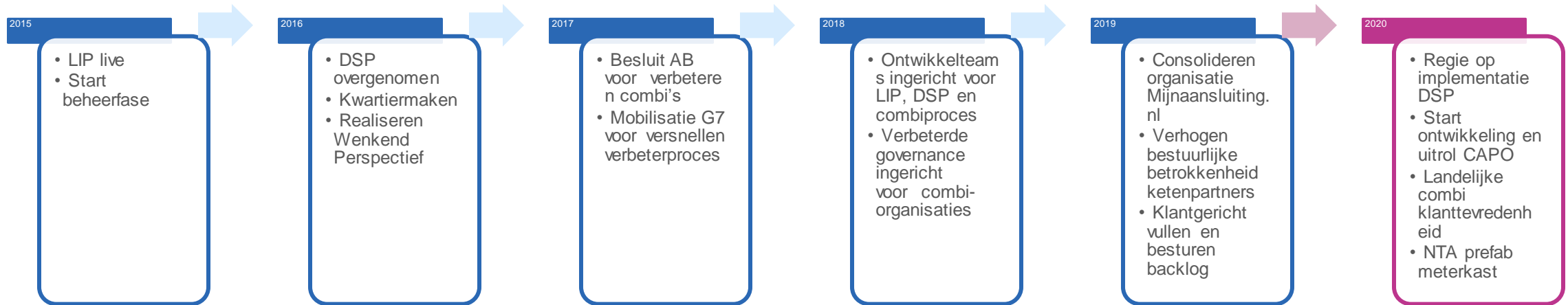
2021 en verder





Doorontwikkeling over de jaren

2015 – 2020: van uniforme IT naar ware ketenpartners





Drie thema's staan centraal in onze ontwikkeling voor 2021 en verder



Ketenondersteuning: uniformiteit en efficiëntie

We ontwikkelen en voeren regie op de implementatie van producten die de hele aanleg keten inzicht en efficiency bieden. We geven een stuur in handen en zorgen voor 1 waarheid.



Ketensamenwerking:

We faciliteren optimale samenwerking in de keten door processen, systemen en werkwijzen waar gewenst en nuttig te uniformeren en op elkaar te laten aansluiten. We zien hier expliciet de toegevoegde waarde van afstemming met gemeenten, bouwende aannemers en andere belangrijke partners in de hele keten.



Klant en klanttevredenheid

De tevredenheid van klanten over het totale aanlegproces stijgt. We weten wat er (in het proces) bijdraagt aan verhoging van de klanttevredenheid en hoe we teleurstelling kunnen voorkomen. We maken verschil in benadering van de verschillende klantgroepen en richten het portaal en het proces in op een manier die minder effort vraagt van de klant





Uitgangspunten en roadmap 2021-2022



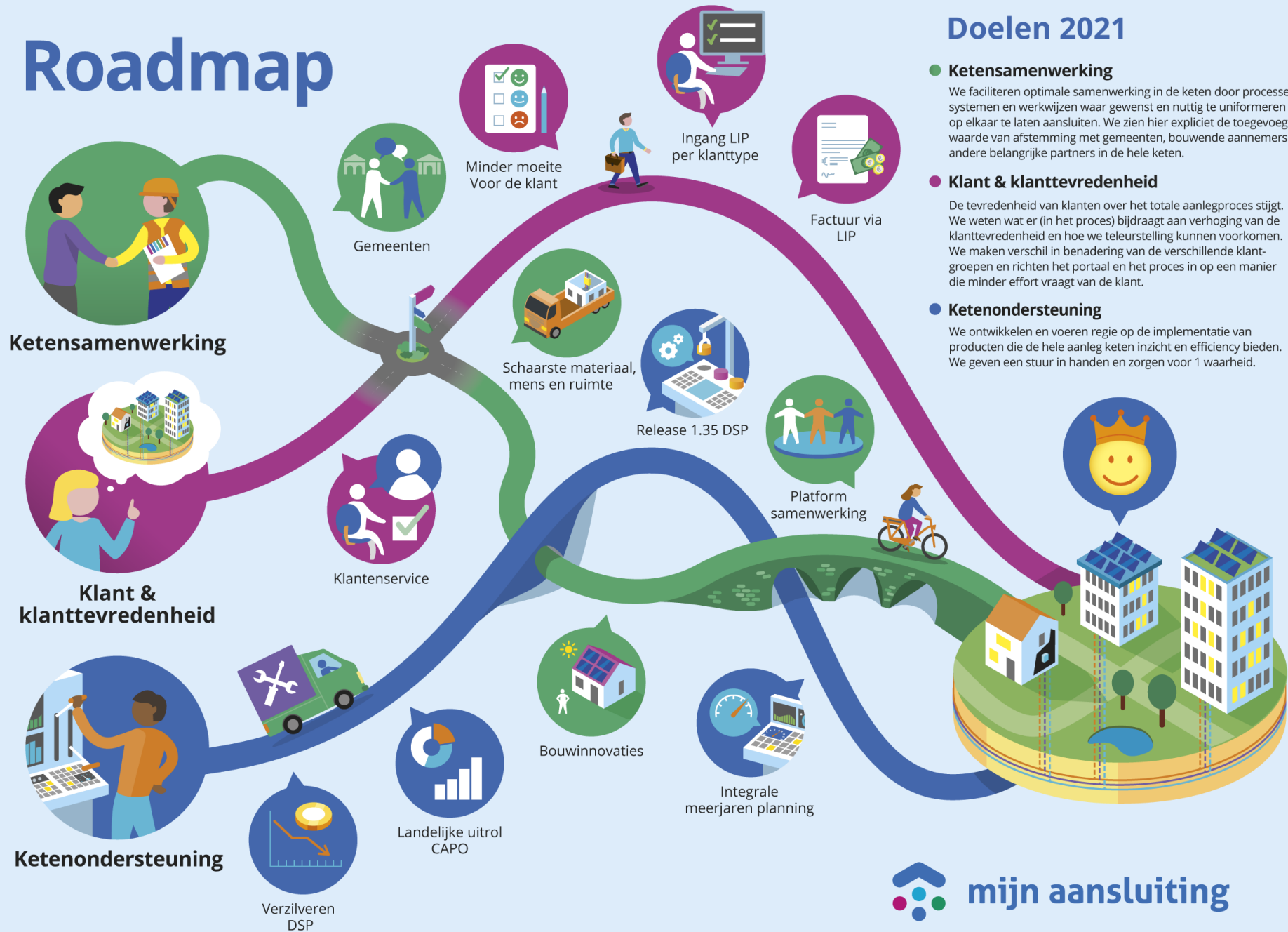


Uitgangspunten

- Voortborduren op de thema's uit 2020
- Focus op regie in de implementatie en oog voor verzilvering van de reeds ontwikkelde producten
- Combi organisaties ondersteunen door best practices te delen en te stimuleren dat er nog meer samengewerkt wordt op dat niveau
- Het huidige netwerk uitbreiden en verstevigen en slim inzetten in specifiek gedefinieerde opgaves voor de (ondergrondse) ruimte in de komende jaren



Roadmap





Klant en klanttevredenheid

Doel 2021

De tevredenheid van klanten over het totale aanlegproces stijgt. We weten wat (in het proces) bijdraagt aan verhoging van de klanttevredenheid en hoe we teleurstelling kunnen voorkomen. We maken verschil in benadering van de verschillende klantgroepen en richten het portaal en het proces in op een manier die minder inspanning vraagt van de klant.

Doordat we steeds meer inhoudelijke input krijgen vanuit klanten over het proces en de plek van het portal daarin, zijn we goed in staat aanpassingen te doen aan enerzijds het intakeproces (klantdifferentiatie) en anderzijds door de keten verbetervoorstellen te doen om de klant minder inspanning te laten ervaren. Ook vormen we dit jaar, samen met andere partijen die een rol spelen in de keten, een visie op klantbediening in de toekomst.





Klant en klanttevredenheid Epics

Minder
inspanning
voor de
klant

Als aanvrager wil ik een vereenvoudiging van de aansluitketen, zodat ik minder moeite hoef te doen om mijn aanvragen in te dienen en gerealiseerd te krijgen.

features die hierbij horen:

- Verbeteringen op basis van inzichten vanuit het KTO

Succescriteria:

- De klant ervaart minder inspanning en dat zien we terug in de resultaten van het KTO.

Profession-
naliseren
klanten-
service

Als aanvrager wil ik begeleid worden door een professionele klantenservice, zodat mijn vragen zo goed mogelijk beantwoord worden.

features die hierbij horen:

- Visie op inrichting klantenservice;
 - Logging bij de bron;
 - Sturen op klanttevredenheid;

Succescriteria:

- We hebben een professionele klantenservice die de klant optimaal kan helpen.

Ingang LIP
per klant-
type

Als aanvrager (bijvoorbeeld CPO) wil ik een proces doorlopen dat op mij toegespitst is, zodat ik geen onnodige complexiteit ervaar.

features die hierbij horen:

- Identificatie mogelijke klantgroepen;
 - Inrichting per klantgroep / differentiatie in bestaande aanvraagproces.

Succescriteria:

- De klant wordt minder belast met onderdelen die niet op hem van toepassing zijn en ervaart minder moeite.

Facturatie
en betaling
via het LIP

Als aanvrager (aanvrager) wil ik mijn factuur ontvangen via het LIP, zodat ik meer één proces en één loket ervaar gedurende de hele aanvraag.

features die hierbij horen:

- Eén factuur voor alle diensten in een combi-aanvraag;
 - Factuur via het LIP;
- Betaling via een koppeling in het LIP (Financiële stroom niet via Mijn Aansluiting).

Succescriteria:

- De klant ervaart één loket en betaalt één factuur.



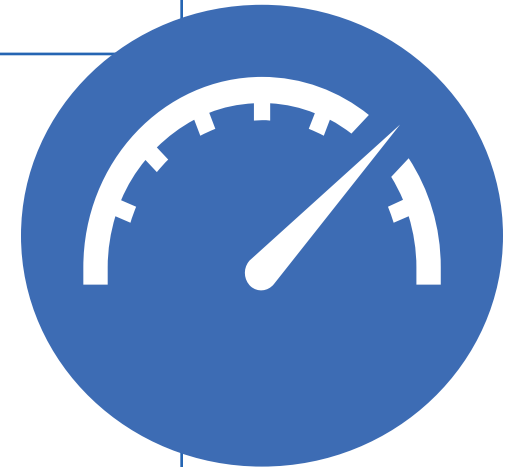


Ketenondersteuning

Doel 2021

We ontwikkelen en voeren regie op de implementatie van producten die de hele aanleg keten inzicht en efficiency bieden. We geven een stuur in handen en zorgen voor 1 waarheid.

Door de implementatie van DSP en release 1.35 in mei verstevigen we de positie van DSP significant en worden partijen in de keten in staat gesteld de efficiency die beoogt was te halen. Daarnaast zorgt CAPO voor een helder inzicht in de hele combiketen, zodat hier eenduidig en transparant op gestuurd kan worden. Alle combi's krijgen de mogelijkheid CAPO te gaan gebruiken als ondersteuning voor het hele werkpakket.





Ketenondersteuning Epics



Verzilveren
DSP

Als deelnemer op het DSP wil ik DSP in zijn volle breedte en potentie gebruiken, zodat de beoogde efficiency gerealiseerd wordt.

features die hierbij horen:

- Continue voortgangsmeting op de implementatie per deelnemer

Succescriteria:

- Alle arbeidsgangen op DSP
- DSP-standaard wordt gebruikt
- Alle deelnemers op volwassenheids-niveau 3



Landelijke
uitrol
CAPO

Als Combi, Aannemer of Netbeheerder wil ik eenduidig inzicht in het aanleg en aansluitproces, zodat er vanuit 1 waarheid op proces status gestuurd kan worden

features die hierbij horen:

- Klantcontact informatie
- Overzicht gedeelde planning
- Hoofdleiding ontwerp proces

Succescriteria:

- CAPO actief binnen alle combi's voor alle werkpakketten binnen de combi's



Release
1.35 DSP

Als deelnemer op het DSP wil ik dat DSP release 1.35 is uitgerold, zodat ik binnen de aanleg en aansluitketen efficiënter kan werken.

features die hierbij horen:

- XSD met commitment van alle deelnemers

Succescriteria:

- Beschikbaarheid testomgeving voor bouw en testen deelnemers
- Beschikbaarheid van acceptatieomgeving
- alle deelnemers zitten op 1.35



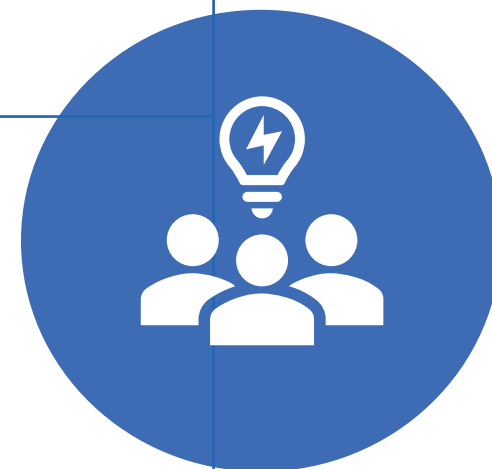


Ketensamenwerking

Doel 2021

We faciliteren optimale samenwerking in de keten door processen, systemen en werkwijzen waar gewenst en nuttig te uniformeren en op elkaar te laten aansluiten. We zien hier expliciet de toegevoegde waarde van afstemming met gemeenten, bouwende aannemers en andere belangrijke partners in de hele keten.

Om onze keten optimaal te organiseren, is aanhaken op initiatieven die binnen en buiten de keten spelen essentieel. We intensiveren de banden op strategisch niveau met gemeenten, bouwende aannemers en de installatiebranche. Hierbij zorgen we ervoor dat de ondergrondse netbeheerders handelingsperspectief krijgen om keten brede marktontwikkelingen (zoals prefab meterkast) ook in hun eigen processen en systemen te borgen. We zien ook een rol in het faciliteren van onderwerpen rondom gebrek aan ruimte, mens en materieel wat de komende jaren alleen maar toeneemt door energietransitie, klimaatadaptatie en de vervangingsopgave. Om dit goed te ondersteunen, ontwikkelen we een platform waar de hele keten in vertegenwoordigd is om ervaringen uit te wisselen en kennis te delen.





Ketensamenwerking Epics

Samenwerkingsafspraken

Gemeenten en netwerkbedrijven willen een raamwerk met systeemafspraken om integraal programmeren, ontwerpen en realiseren van ondergrondse netwerken mogelijk te maken

features die hierbij horen:
- blauwdruk met operationele, juridische en financiële afspraken

Succescriteria:
- Deelname van voldoende ketenpartijen voor het ontwikkelen
- Commitment op toepassen raamwerk

Informatieuitwisseling

Gemeenten, netwerkbedrijven en aannemers willen decentrale informatie veilig uitwisselen, zodat alle ketenpartners kunnen afstemmen, besluiten en handelen op basis van dezelfde waarheid

features die hierbij horen:
- Datamodellen
- Uitwisselingsprotocol
- Visualisatiestandaarden

Succescriteria:
- Ketenpartijen zijn bereid data te delen
- Ketenpartijen committeren zich aan informatiemodellen en standaarden

Innovatieve werkwijzen & technieken

Netwerkbedrijven, bouwende en infra aannemers ontwikkelen procesmatige, organisatorische en technische vernieuwingen om de ruimtelijke inpassing te bevorderen en maatschappelijke kosten en overlast te verlagen.

features die hierbij horen:
- Kaders en richtlijnen voor de toekomstige meterruimte

Succescriteria:
- Brede coalitie met bereidheid tot gezamenlijk ontwikkelen
- Bereidheid tot implementeren van oplossingen





Zo werken wij





Mijn Aansluiting is opgebouwd uit drie niveaus

1. Strategisch

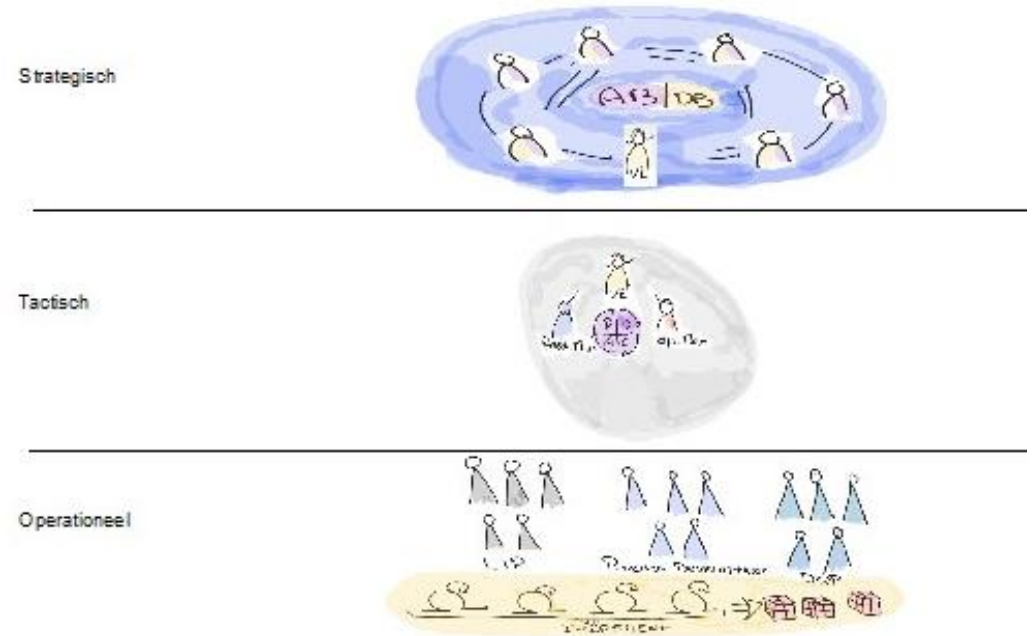
Het bestuur geeft richting aan de Stichting en controleert de voortgang in de operatie

2. Tactisch

Het management team geeft sturing aan het dagelijkse werk en is de schakel tussen het strategische en operationele organisatieniveau

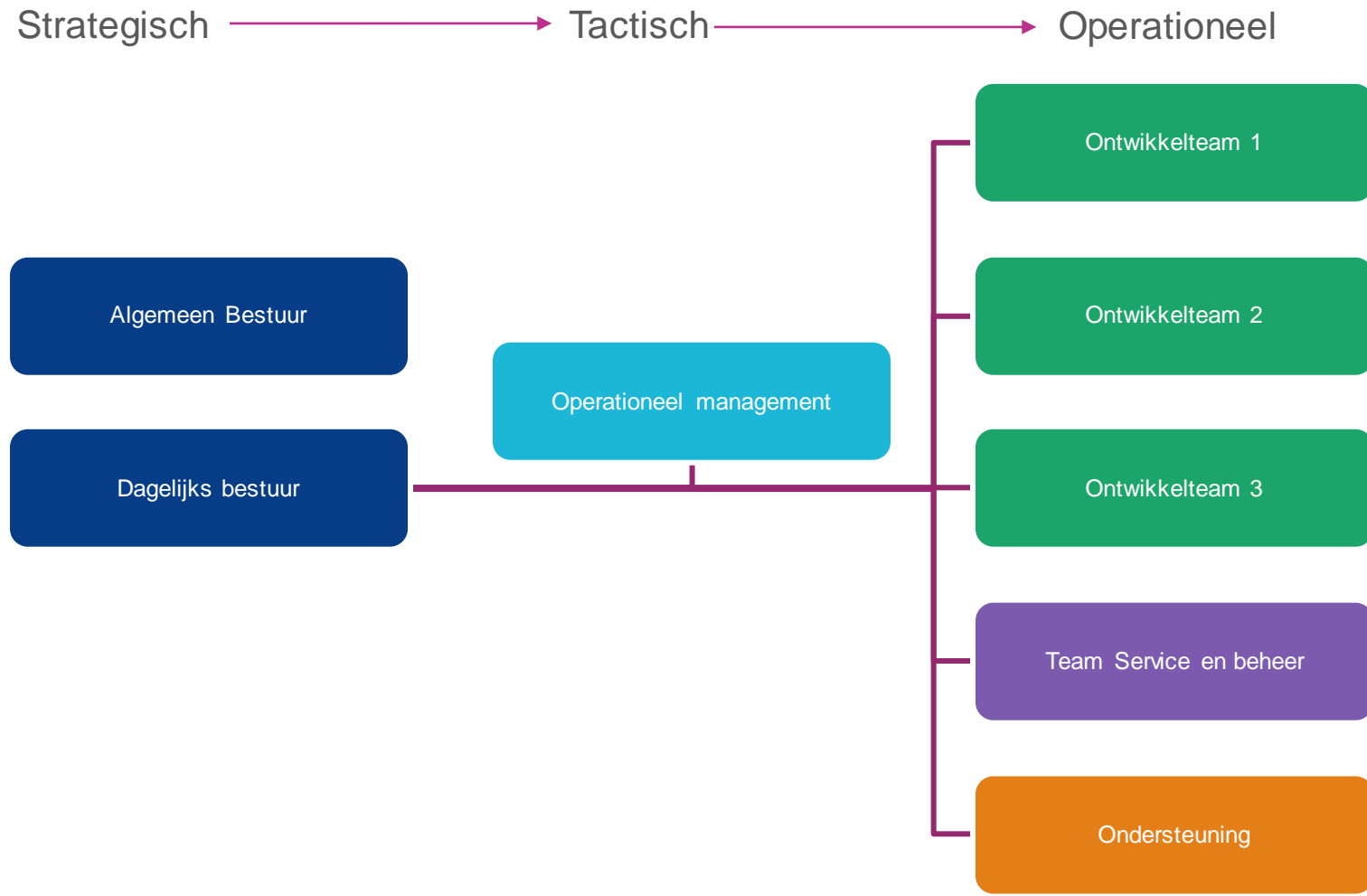
3. Operationeel

De medewerkers in onze teams zijn de leveringskracht van Mijnaansluiting.nl





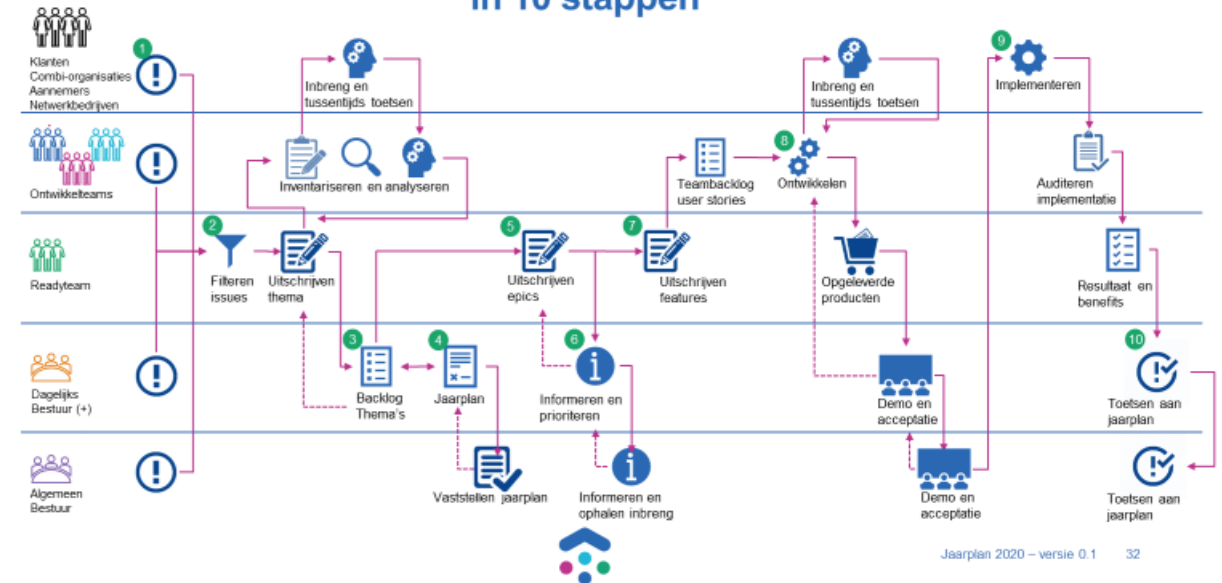
Dat ziet als volgt uit



Lokale impact klantgestuurde ontwikkeling

- Om de producten van Mijn Aansluiting goed te prioriteren en succesvol te implementeren, hebben wij de samenwerking met de infra-aannemers, combi's en de netwerkbedrijven hard nodig
- Dit betekent dat deze partijen mensen en middelen moeten reserveren om hun rol in het klantgestuurd ontwikkelen en implementeren vorm te kunnen geven.
- Bij de concrete uitwerking van de individuele begroting kunnen wij de deelnemende partijen ondersteunen bij het bepalen van de concrete impact.

Bijlage 2a: Klantgestuurd ontwikkelen en implementeren in 10 stappen





Regierol

Mijn Aansluiting gaat regie voeren op de implementatie van de door ons ontwikkelde producten. Het is noodzakelijk om dit landelijk op te pakken en hier structureel op te sturen. Alleen dan is de voortgang inzichtelijk en bestuurbaar.

Dit betekent dat Mijn Aansluiting, naast de eerder in dit document genoemde ontwikkeling en verspreiding van producten en diensten, ook een significante rol gaat spelen in het versnellen van goede uitrol van die producten en diensten. Hiervoor is het essentieel dat er helder gedefinieerde uitgangspunten zijn en er voldoende commitment is.

Per netbeheerder en aannemer wordt, in samenspraak met de verantwoordelijke binnen deze partijen, een route uitgestippeld om te komen tot de gezamenlijke ambitieniveaus. Rapportage hierover gebeurt tweewekelijks in het DB van Mijn Aansluiting en één keer per kwartaal in het AB.

Mijn Aansluiting voert over dit hele proces regie en kan, waar nodig, individuele partijen helpen bij de interne implementatie. Hierover worden in de individuele implementatietrajecten heldere afspraken gemaakt.





Overlegstructuur

Niv eau	Meeting	frequentie	onderwerp	Output	wie aanwezig
Strategisch	AB	kwartaal	Stichting hygiene en partijen strategisch informeren	goedkeuring op budget en plan	Alle AB leden
	MT+Aannemers	kwartaal	Aannemers op strategisch niveau informeren	steun voor plannen en backlog sync met de aannemers backlogs	MT en Aannemers vertegenwoordigers
	DB+	2 weken	Actief bijsturen op basis AB besluiten	dekking acties en besluiten mijn aansluiting	MT en gekozen AB vertegenwoordigers
	Epic Overleg	kwartaal	Prioriteren en refinement op Epic niveau	sync backlog mijn aansluiting met backlog leden	Manager, PM en CTO's van leden
	Combimanager overleg	maand	prioriteringsoverleg en synchroniseren operatie	Synchroniseren HL requirements en delen best practices. Validatie Backlog prioritering	Productman., Combiman. en DB vertegenwoordiger
	MT	2 weken	report out en bijsturen operatie		Voorzitter MA, Manager en Product Manager
	Trila	1 week	bespreken architectuur en keuzes voor aankomende features	feature prioritering, inzicht enablers	Architect, Product Manager en Manager
	PO overleg	1 week	refinement features	features klaar voor volgende increment	Product Manager, Product owners en Architect
	Deelnemersoverleg	Maand	interactie op gebruikers wensen en refinement en implementatie, DSP	concrete richting voor teams en toetsing requirements	PO's, BA's en gebruikers
	Gebruikersoverleg	Maand	interactie op gebruikers wensen en refinement en implementatie, LIP	concrete richting voor teams en toetsing requirements	PO's, BA's en gebruikers
tactisch	werkgroep	Maand	interactie op gebruikers wensen en refinement en implementatie, CAP	concrete richting voor teams en toetsing requirements	PO's, BA's en gebruikers
	Scrum of Scrum	1 week	sync van de teams, toets op voortgang en bespreken impediments	inzicht in voortgang over de teams	Manager en Scrum Masters
	Increment planning	9 weken	Opstellen planning aankomend increment	planning op story niveau inclusief risico's, afhankelijkheden voor aankomend increment	Operatie Mijn Aansluiting
	Increment demo	9 weken	tonen resultaten voltooid increment en tonen doelen aankomend increment	producten beschikbaar voor leden	Iedereen met interesse
	Increment retro	9 weken	Cont. Improvement op MA niveau	minimaal 1 verbeteractie waar MA team aankomend increment aan werkt	Manager, PM, Arch, PO's
	Sprint planning	2 weken	plannen en refinement aankomende sprint	planning op taak niveau	PO en team
	refinement		verder verduidelijken userstories	toets en bijstelling inhoud user stories	PO en team
operationeel	Daily stand-up	dagelijks	delen voortgang binnen het team	inzicht op voortgang en knelpunten	team
	sprint demo	2 weken	tonen resultaat afgelopen sprint aan PO	producten klaar om op termijn beschikbaar gesteld te worden	PO en team en eventueel PM
	Sprint retro	2 weken	cont. Improvement op team niveau	minimaal 1 verbeteractie waar het team mee aan de slag gaat	team eventueel PO

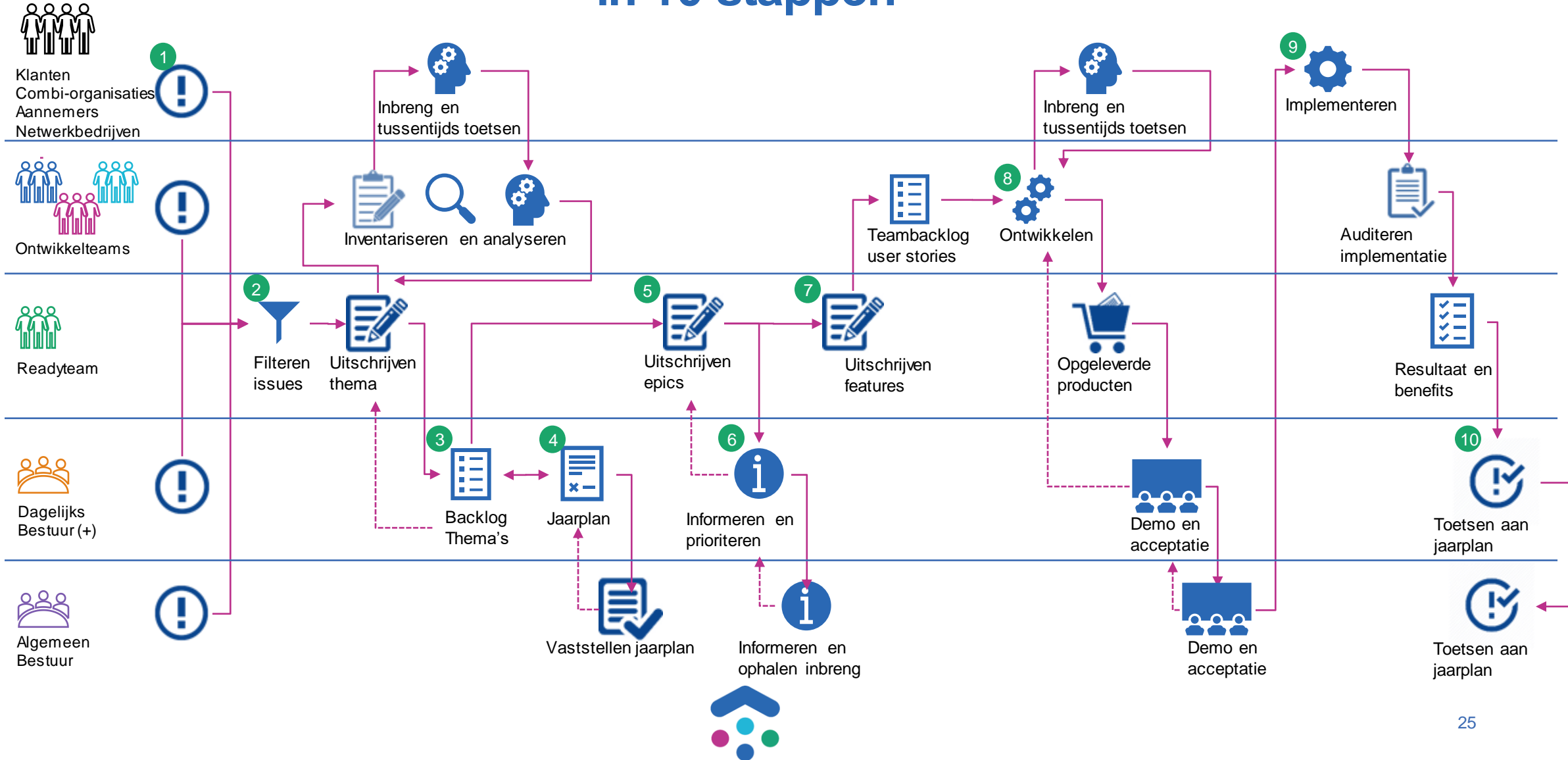




Bijlagen



Bijlage 2a: Klantgestuurd ontwikkelen en implementeren in 10 stappen





Bijlage 2b: toelichting 10 stappen

1. Issues van stakeholders komen vanuit klanten, netwerkbedrijven, combi-organisaties, aannemers, bestuursleden, leden van de ontwikkelteams en productowners bij het Readyteam (productowners, productmanager, operationeel manager).
2. Het Readyteam doet een eerste schifting en werkt relevante thema's uit (met ondersteuning van experts uit de ontwikkelteams en hun stakeholders binnen de betrokken ketenpartners) waardoor een backlog met thema's ontstaat en koppelt het resultaat terug naar de stakeholder die het issue heeft ingebracht..
3. Ieder kwartaal bespreekt het Readyteam de vooraf geprioriteerde backlog met thema's met de leden van het Dagelijks Bestuur en worden de doelstellingen voor het eerstvolgende kwartaal vastgesteld.
4. Eén keer per jaar beschrijft het Dagelijks Bestuur de thema's en de doelstellingen in het jaarplan, aangevuld met (de wijze van financiering van) het benodigde budget en de capaciteit die nodig is om die te realiseren. Het jaarplan wordt conform de statuten vastgesteld door het Algemeen Bestuur.
5. Vanuit de thema's die zijn opgenomen in het vastgestelde jaarplan maakt het Readyteam epics. Het Readyteam prioriteert de epics.
6. Epics worden besproken en de prioritering wordt gevalideerd met het Dagelijks Bestuur. De leden van het Algemeen Bestuur worden geïnformeerd over de epics en krijgen de mogelijkheid om aan te geven in welke mate ze willen en kunnen bijdragen aan de realisatie ervan. Na deze ronde zijn de epics definitief.
7. Het Readyteam beheert de backlog met epics en de productowners vertalen deze naar features. De features worden op basis van de beschikbare capaciteit in de ontwikkelteams op de afzonderlijke teambacklogs geplaatst.
8. De ontwikkelteams prioriteren hun eigen teambacklog en ontwikkelen het "most valuable product" conform hun eigen "definition of done". De combimanagers en benoemde contactpersonen vanuit de netwerkbedrijven (resultaat van stap 6) worden betrokken bij de ontwikkeling van de producten. De opgeleverde producten worden beoordeeld door het Readyteam en met een demo ter acceptatie voorgelegd aan het Dagelijks Bestuur en vervolgens aan het Algemeen Bestuur. Acceptatie door het Algemeen Bestuur betekent dat het product wordt geïmplementeerd bij de combi-organisaties en/of de afzonderlijke netwerkbedrijven.
9. De combimanagers en de leden van het Algemeen Bestuur zijn verantwoordelijk voor het implementeren van de gevalideerde producten bij de combi-organisaties respectievelijk de netwerkbedrijven. De ontwikkelteams faciliteren daarbij. De implementatie wordt geauditeerd en de gerealiseerde benefits worden geïnventariseerd en gerapporteerd.
10. Met het toetsen van het resultaat en de gerealiseerde benefits aan het jaarplan eindigt de cyclus.





mijn aansluiting