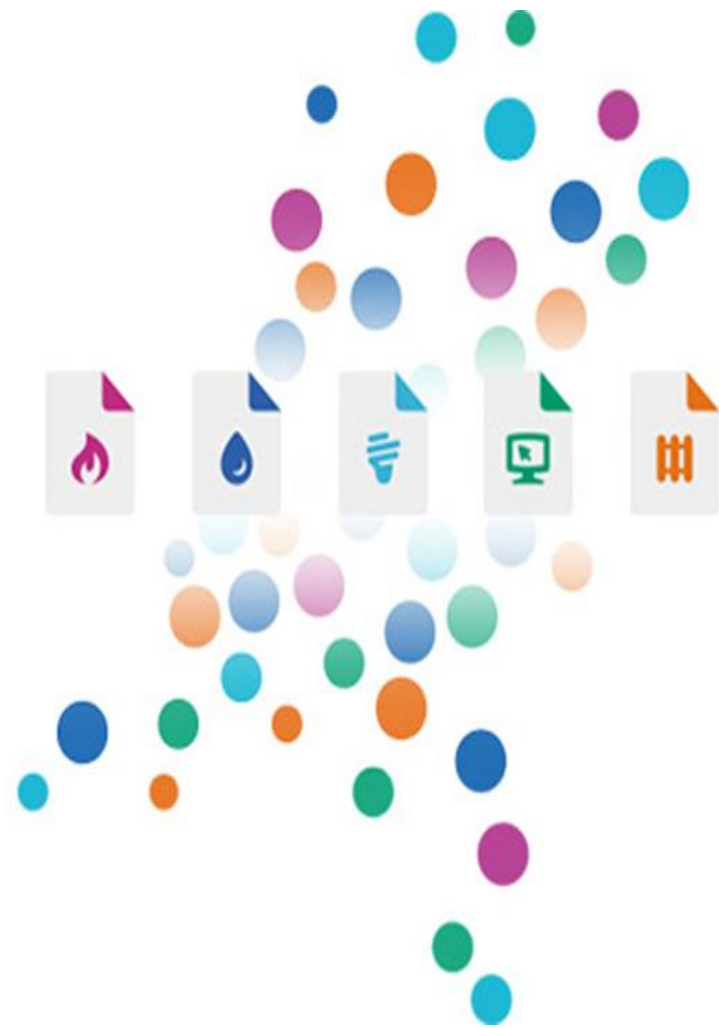


KLANTCONTACT PROCES

20 JUNI 2018
VERSIE 1.0



mijnaansluiting.nl

SAMENVATTING KLANTCONTACT



Situatie

Klanten ervaren de fasen tussen het indienen van de aanvraag en de start van de werkzaamheden als een “blackbox”.

Daarnaast heeft de hoge druk op de maakbaarheid een versterkend negatief effect op de kwantiteit en kwaliteit van de communicatie. Tegelijkertijd zien we juist door de langere levertijden een grotere behoefte aan duidelijke communicatie naar onze klanten.

Zowel de combi-aannemers als de combi-organisaties hebben onvoldoende overzicht op en over de status van de werkvoorraad(planbaarheid), de beschikbare capaciteit en de onbalans tussen deze twee aspecten

Complicatie

Structurele veranderingen doorvoeren wordt **belemmerd** doordat:

- de urgentie gericht is op de uitvoering van klantaanvragen in plaats van de communicatie;
- focus ligt op het reduceren van de lange levertijden;
- de verantwoordelijkheid voor de klantcontactmomenten is niet expliciet belegd (rolonduidelijkheid).
- er geen eenduidig transparant klantcontactproces is;
- gebruik van verschillende systemen en standaarden.

Gewenste situatie

Op korte termijn: hogere klanttevredenheid en rust in de keten door:

Afgestemd transparant toekomstbestendig **KlantContactProces(KCP)**, generiek waar mogelijk en specifiek waar nodig;

- waarbij de klant vanaf het begin weet wat de **status van aanvraag** en waar deze aan toe is;
- met gestandaardiseerde heldere traceerbare vastgelegde **klantcontactmomenten(KCM)**;
- met de hoogste prioriteit het **eerste KCM** (afgestemd op KCP);
- conform met afgesproken aansluitproces binnen Combi's en AVG Privacywetgeving;
- samen professioneel realiseren vanuit ketengedachte en verantwoordelijkheid nemen (things first time right).

Toekomstige doorontwikkeling:

KCM gestuurd vanuit een **centraal systeem** (Planningstool) zodat:

- daadwerkelijke communicatie gemonitord kan worden ten behoeve van KPI's ;
- dat tevens zorgt voor **overzicht en inzicht** van de workload en benodigde capaciteit bij aannemers;
- dat gebruikt kan worden voor een voorspelbare planning en aansluiten op **afgestemde startdatum**;
- van waaruit **klanttevredenheid** wordt gemeten .

KLANTCONTACTPROCES COMBI-ASL^{V1.07}

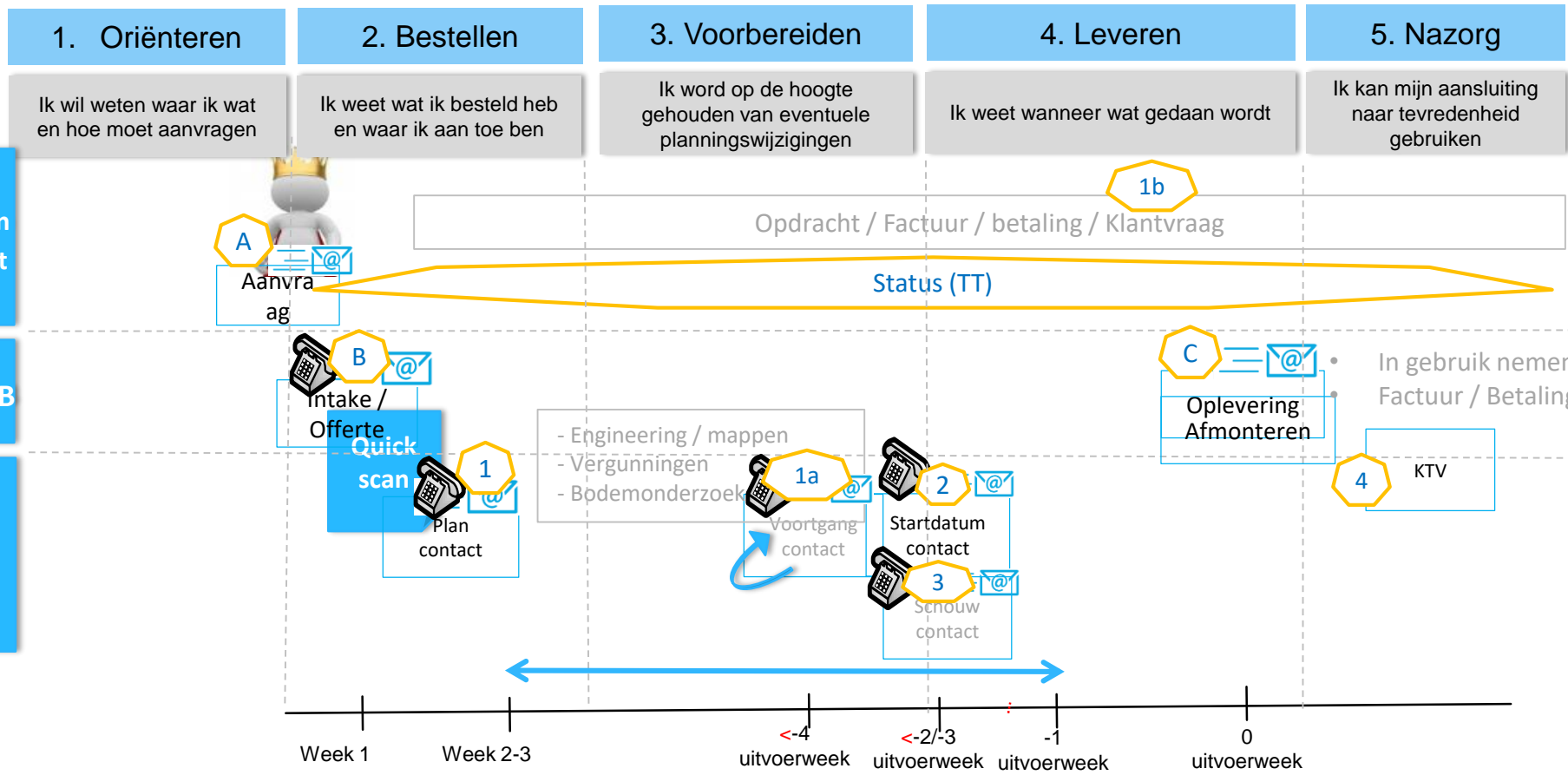


mijnaansluiting.nl

K
l
i
e
n
t

N
B

C
A



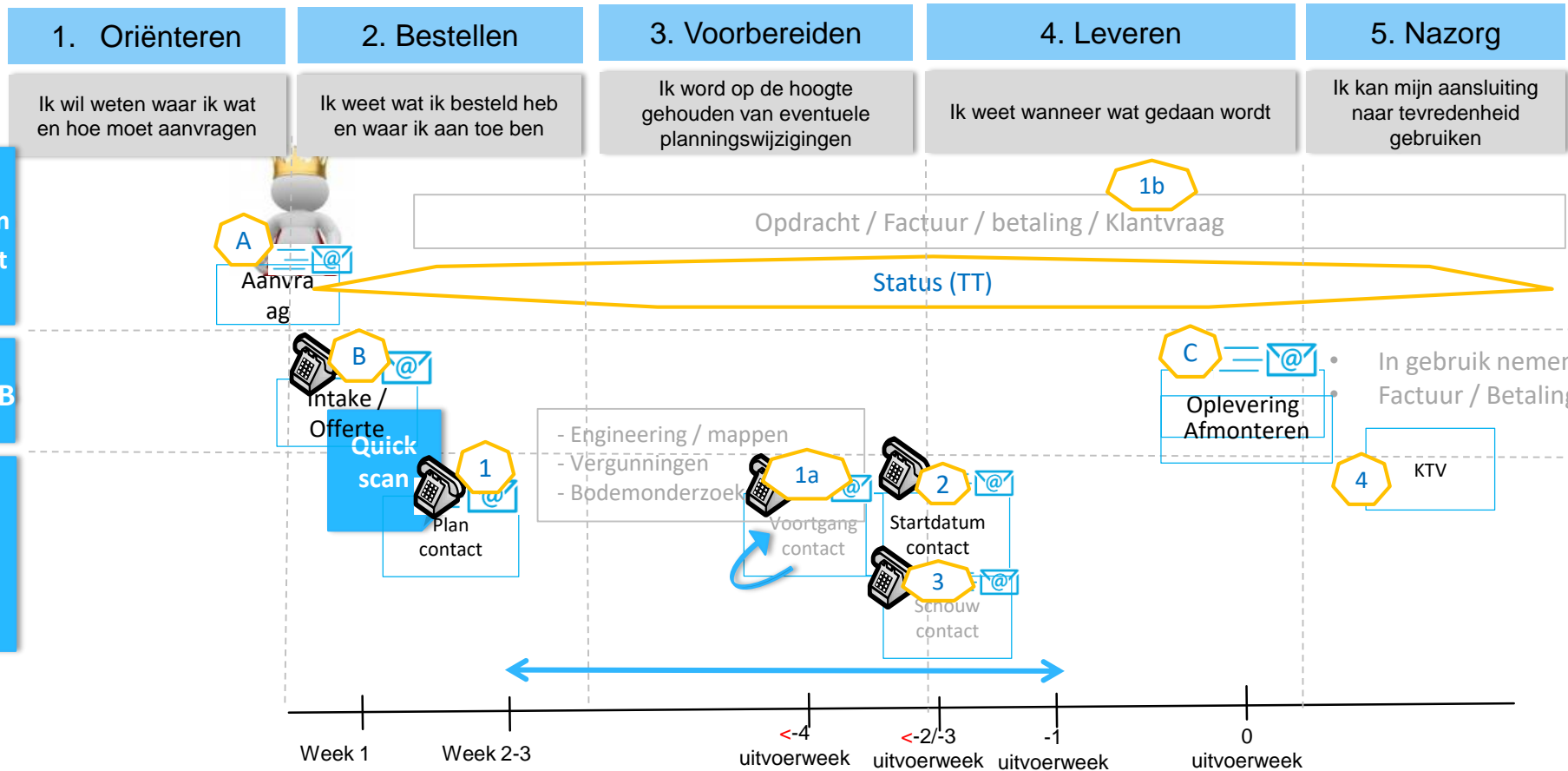
KLANTCONTACTPROCES COMBI-ASL^{V1.06}



K
l
a
n
t

N
B

C
A



A
Middel: site + bevestigingsmail
Doel: Uitleg transparant Proces & DLT, (On)mogelijkheden aanvraag, helder/duidelijk aanvraagformulier. Bevestiging aanvraag.
Activiteiten: Info op site en aanvraag bevestigen.

B
Middel: telefonisch + bevestigingsmail
Doel: Intake/afstemmen aanvraag en eventueel offerte.
Activiteiten:

- Eventueel offerte per mail
- “mee in combi” en opdracht CA
- Factuur sturen

1
Middel: telefonisch + bevestigingsmail
Doel: Kennismaking met aannemer, bevestigen werkzaamheden en inzicht geven in afhankelijkheid andere aanbieders, afstemmen planning en inzicht geven in next steps. Uitleg klantwerkzaamheden.
Activiteiten:

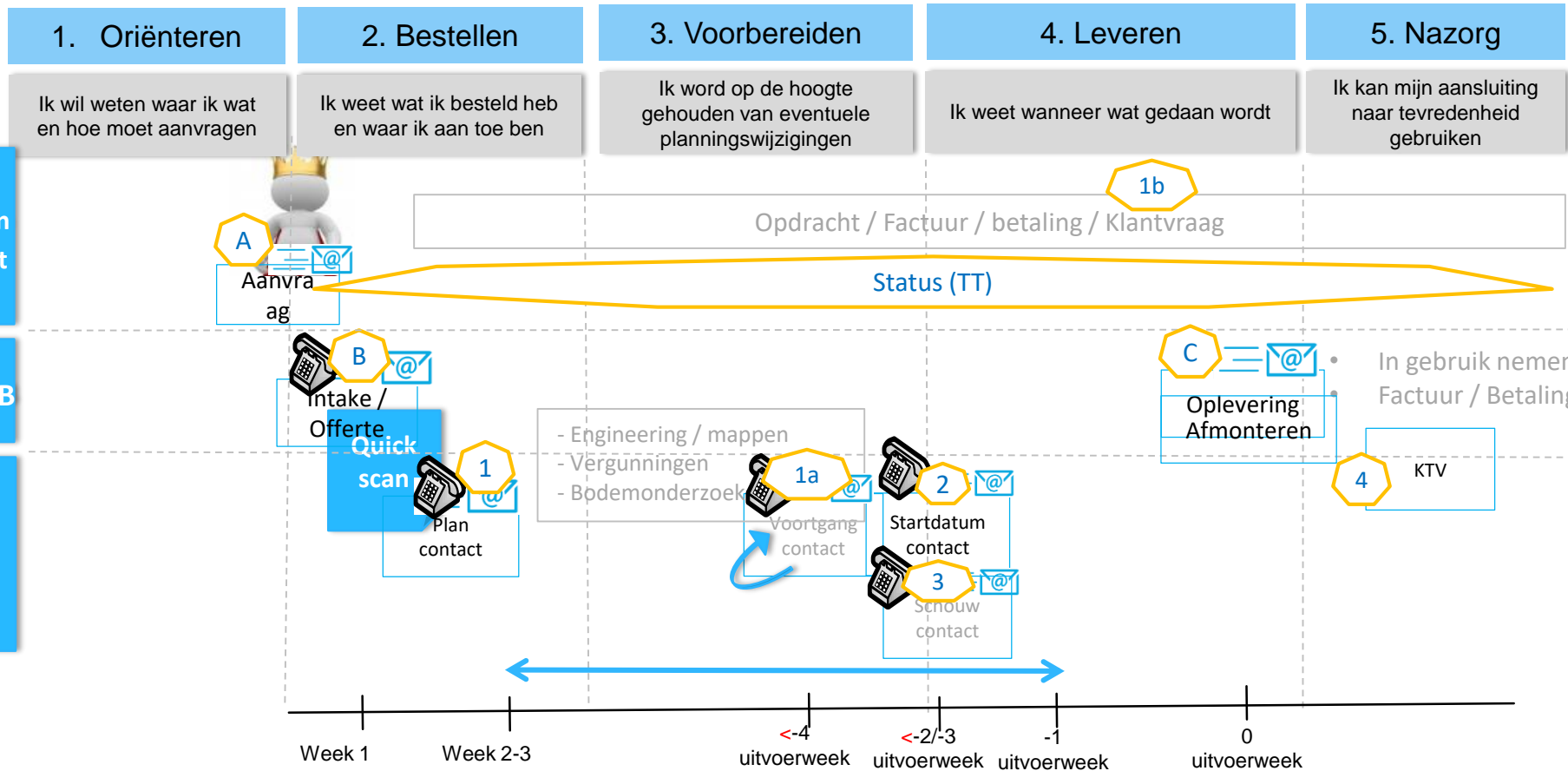
- Afstemmen “zachte” startdatum van uitvoering.
- Invullen realistische startdatum in Planningstool.
- Loggen contactmoment in Planningstool
- Bevestigingsmail naar de klant

1a
Middel: telefonisch + bevestigingsmail
Doel: Controleren meterkast voortgang, herplanning en/of betere klanttevredenheid met extra communicatie
Activiteiten:

- Afstemmen voortgang / status
- Vastleggen in Planningstool
- Bevestigingsmail naar de klant

1b
 Vragen van klanten worden door CA beantwoord.

KLANTCONTACTPROCES COMBI-ASL^{V1.06}



2

Middel: Telefonisch en bevestiging per mail
Doel: Definitieve dag(deel) startdatum, controle voorwaarden en eventueel schouwafpraak.
Activiteiten:

- Afstemmen status klant- en CA-werkzaamheden
- Afspreken harde startdatum
- Eventueel schouwafpraak
- Loggen contactmoment in Planningstool
- Bevestigingsmail naar de klant

3

Middel: Fysiek/(beeld) telefoon en bevestiging per mail
Doel: Controle en akkoord voorwaarden/richtlijnen
Activiteiten:

- Afspraak & uitvoeren schouw
- Terugkoppeling schouwresultaat
- Loggen contactmomenten in Planningstool
- Bevestigingsmails naar de klant

C

Middel: Bevestiging per mail
Doel: Bevestiging oplevering en uitgevoerde werkzaamheden / restpunten
Activiteiten:

- Na gereed melding door CA bevestiging oplevering naar klant per mail
- Loggen contactmoment in Planningstool

4

KTV mobiel < 1 minuut na
Status (TT)
 Mogelijkheid voor klant de status via Track&Trace mogelijkheden continu te volgen.



BIJLAGEN

AANSLUITPROCES IN HET NIEUWS LEVERTIJDEN ONDER DRUK



minnaans

nl

“Oplevering nieuwbouwhuis kan maanden langer duren”



Een frustrerend probleem: je nieuwbouwwoning is klaar, maar gas/water/licht zijn nog niet aangesloten. Dus kun je er nog niet in. Veel mensen hebben hiermee te maken. Jij ook?

Voor een item horen we graag verhalen van bewoners die hun nieuwe huis niet kunnen betrekken of die zonder nutsvoorzieningen, zoals water en licht, zitten. Stuur ons een PB of reageer hieronder in de reacties.



Vind ik leuk Reageren Delen

Schrijf een opmerking...

Schrijf een opmerking...

Alliander: Oplevering nieuwbouwhuis kan maar zo maanden langer duren



Rinke van Gosliga
Ja klopt hier hebben wij ook mee te maken! Echt heel vervelend! (Dat is zacht uitgedrukt) Het huis is klaar alleen er is nog geen gas water en licht, dus opleveren kan nog niet. Ondertussen blijven de dubbele lasten maar doorlopen. De eerste huizen van onze straat stonden in december al klaar om opgeleverd te worden, maar deze huizen zijn nu nog steeds niet opgeleverd!
Marlies Hofman!

1 w. Vind ik leuk Beantwoorden

Marlies Hofman heeft geantwoord · 1 antwoord

Bobbie de Vos
Als ontwikkelaar heb ik hier dagelijks mee te maken. Er is niet met nutspartijen samen te werken. Ze komen hun afspraken niet na, hebben overal lak aan en van klantvriendelijkheid hebben ze nog nooit gehoord.

Het wordt tijd dat de overheid het beter gaat reguleren en/of het zelf in de hand gaat nemen. Door de monopolie-positie van nutspartijen zal er komende jaren anders niks gaan veranderen. De uiteindelijke koper van de woning is er de dupe van!

Schrijf een opmerking...

Bericht van RTL Nieuws

Arjan Ruiter
Bij ons in ermelo vorig jaar half juli aangevraagd. Het huis was half dec 2017 klaar, alleen nu zitten we nog steeds zonder gas water stroom. Wij worden alleen maar van het kastje naar de muur gestuurd. Krijgen er een punthoofd van, we hebben zelf met stroom een noodaansluiting gemaakt. Zodat we stroom hebben en moeten het zien te redden met hout kachel en doorspoelen van de wc doen we met emmers water.

1 w. Vind ik leuk Beantwoorden

John de Ruiter heeft geantwo... · 10 antwoorden

Huib van den Tol
Ja 200.000 communicatie wetenschappers maar electriciens en loodgieters waren niet meer nodig, ik ga steeds meer geloven wat vele politici denken namelijk dat de bevolking te dom is om bepaalde zaken te kunnen begrijpen en referenda dus gevaarlijk zijn!! Wie begrijpt het hier nu eigenlijk niet en is dus te dom voor wat dan ook?

1 w. Vind ik leuk Beantwoorden

Alexander Cooii heeft geantwoord · 1 antwoord

Schrijf een opmerking...

Schrijf een opmerking...



Luister naar Martha van den Hengel tijdens het radioprogramma **Bouwmeesters**



ZATERDAG 24 FEBRUARI 2018

Oplevering nieuwbouwhuis kan maanden langer duren

“Netbeheerders te druk met energietransitie: oplevering nieuwe woningen vertraagd”

SITUATIE

Klanten ervaren de fasen tussen het indienen van de aanvraag en de start van de werkzaamheden als een “blackbox”.

De communicatie vanuit de netbeheerders en de aannemerij richting de klant is niet eenduidig en van onvoldoende kwaliteit. Het is voor de klant onduidelijk wat de status is van de aanvraag en het proces. Daarnaast heeft de hoge druk op de maakbaarheid een versterkend negatief effect op de kwantiteit en kwaliteit van de communicatie. En tegelijkertijd zien we juist door de langere levertijden een grotere behoefte aan duidelijke communicatie naar onze klanten.

Zowel de combi-aannemers als de combi-organisaties hebben onvoldoende overzicht op en over de status van de werkvoorraad(planbaarheid), de beschikbare capaciteit en de onbalans tussen deze twee aspecten.



WAT ERVAART DE KLANT?



“Ik moest bijna elke dag bellen om maar iets van de stand van zaken te vernemen. Ik werd zelf nooit teruggebeld”

“Een betrouwbare planning staat echt op nummer 1. Al het andere volgt op grote afstand.”

“Ik wil gewoon zekerheid over de haalbaarheid en de datum van uitvoering.

“Asociaal hoe ik behandeld ben, dingen beloven maar niet nakomen”



“Via internet direct bericht dat alles in behandeling is genomen, vervolgens hoor ik weken niets”

“Het grootste probleem is dat ik geen informatie kan verkrijgen, waardoor je niet weet waar aan je toe bent”

“Ik krijg geen antwoord op mijn vragen die ik via de mail stel”

“Service? Niets maar dan ook niets van gemerkt!”

“Ik heb geen mail ontvangen voor een afspraakbevestiging”

Kan iemand mijn verwachting managen?

BASISBEHOEFTE KLANTEN

Voor gebruikers hebben de volgende zaken de hoogste prioriteit:

1. Een **betrouwbare planning** (zekerheid over haalbaarheid en punctualiteit uitvoering) waarbij
 - a. oplevering conform afgesproken planning;
 - b. voldoende rekening gehouden met voorkeursdatum;
2. Een **centraal aanvraagstelsel (informatie op 1 plek)** met de status van stappen, planning en uitvoering elektra, gas, water en kabel;
3. **Eén contactpersoon** voor planning en uitvoering werkzaamheden;
4. Een **betrouwbare uitvoerder** die afspraken nakomt en meedenkt in uitvoering (ook voor kabel);
5. **Bestrating** die maar één keer opengaat (maatschappelijk belang en klachten die men anders hierover krijgt);
6. Een **sneller en makkelijker proces** (standaardisatie aanvragen, processen en werkwijzen) met duidelijke afspraken; verwachtingen en klantgerichte communicatie;
7. Een **snelle offerte** zodat de planning geen vertraging oploopt (en bij voorkeur live offertes voor eenvoudige aanvragen).

Bovenstaande punten zijn dus veel belangrijker voor klanten dan zaken als 'uitvoering binnen een week' en 'zelf een datum kunnen kiezen voor de uitvoering'. Ook kosten zijn maar van relatief belang vooral omdat men deze toch doorberekend aan de klant en men uiteindelijk ook niets te kiezen heeft. Zolang kosten niet buitensporig of scheef zijn, ligt hier geen pijnpunt.



WAT ERVAREN COMBI'S (NB'S, CA'S)

1. Een gestandaardiseerd transparant **proces** met vaste klantcontacten is essentieel voor aannemers in combisamenwerking;
2. Het **verdienmodel** van aannemers bestaat uit het **minimaliseren** van **overhead** en het **maximaliseren** van **dekkingsbijdrage** van beschikbare **productiecapaciteit**. In dit model is het van groot belang om continuïteit in werk te hebben en bij voorkeur over een zo lang mogelijke periode. Pieken of dalen zijn (zeer) moeilijk op te vangen en drukken op het resultaat van de bedrijfsvoering. Als netbeheerders in staat zijn om het werk beter te balanceren en plannen, draagt dit direct bij aan de resultaten en kwaliteit van aannemers;
3. **Uniforme werkwijze** aan de kant van netbeheerders leidt direct tot **efficiencyvoordelen** bij aannemers. In de praktijk moeten aannemers extra zaken organiseren in hun bedrijfsvoering om voor verschillende netbeheerders te kunnen werken;
4. **Goed opdrachtgeverschap, opdrachtnemerschap en onderling vertrouwen** wordt als zeer belangrijk en essentieel voor goede prestaties beschouwd en is nu onvoldoende aanwezig. De aannemers geven aan dat zowel aan de kant van aannemers als aan netbeheerders gewerkt moet worden aan **professionele samenwerking**. Niet alleen in organisatie van werkzaamheden, maar ook in omgang en gedrag om zo tot vertrouwen in elkaars werkzaamheden te komen;
5. De urgentie voor het verbeteren van de **klantcommunicatie** in de combi wordt niet door iedereen als even belangrijk ervaren;
6. Een paar combi-aannemers hebben op eigen initiatief al een **plangesprek** georganiseerd in een vroeg stadium van het aansluitproces. De ervaringen hiermee zijn **positief**;
7. Extra werk vraagt om financiële **compensatie** en wordt ervaren als een voorwaarde om te kunnen starten met de nieuwe werkwijze. Het lijkt lastig om te komen tot een goede onderbouwing van het meerwerk;
8. Veelal moeten er extra medewerkers met de juiste **skills** aangetrokken worden om het klantcontact te organiseren. Dit kost tijd;
9. De voorgestelde werkwijze met elke 3-4 weken klantcontact lijkt niet altijd aan te sluiten bij de **klantbehoefte**.



BEHOEFTE COMBI'S (NB'S, CA'S)

1. Standaard transparant klantcontactproces, gestandaardiseerde communicatiemomenten, activiteiten, werkwijze, en doorlooptijden. Standaarden maken het proces eenvoudiger zeker als er in meerdere Combi's gewerkt wordt;
2. Tijdigheid aanleveren werkdoSSIERS (WM) conform planning zodat meer correctietijd en voorspelbaarheid;
3. Kort en tijdig offertetraject voor klant door Netbeheerders. Offertes en werkmappen op tijdig leveren zorgen voor minder correctietijd;
4. Standaarden voor contracten, bodemonderzoeken en governance;
5. Naleven afspraken, commitment;
6. Centraal ook financiële impact van proces- en productimplementaties bekijken;
7. Ondersteuning bij implementatie van standaarden in combi's;
8. Data centraal beschikbaar zodat iedereen dezelfde informatie heeft;
9. MA.nl aanpassen t.b.v. klant informeren;
10. Nu er (deels gemeenschappelijke) KPI's zijn ontbreekt nog sturen op operationeel proces om efficiëntie te halen;
11. In het proces wordt data voor overzicht en inzicht dubbel ingevoerd (Xaris en SAP NB en "SAP" CA) in plaats van een keer op een plek. Hiervoor gebruik dezelfde systemen;
12. Klant wordt gebeld als planning toch niet gaat lukken;
13. Voldoende overzicht op en over de status van de werkvoorraad(planbaarheid), de beschikbare capaciteit en de onbalans tussen deze twee aspecten;
14. Extra communicatie zijn extra diensten waar aan dan ook eisen te stellen zijn. Voor meer klantcontacten dan ook budget voor vrij maken(20 aannemers, 47 gebieden, 25 netbeheerders, 8 gebieden);
15. Inzicht in de planning voor de aannemer voorkomen (extra) calls met de klant.



PIJLERS:



Duidelijk

Het huidige proces is voor klanten die een aanvraag doen niet duidelijk en het wordt ze ook niet duidelijk gemaakt.



Gemakkelijk en snel

Het huidige proces is voor klanten niet eenvoudig. Er zijn veel verschillende partijen, en de doorlooptijd is niet transparant.



Prettig

Klanten willen geholpen worden op een manier die aansluit bij hun belevingsverwachting.

Belangrijkste focus

1. Verwachtingsmanagement bij intake

Na de quickscan is de combi-aannemer eigenaar van het klantcontact en communiceert met de klant over de verwachte uitvoerdatum en de volgende processtappen worden doorgenomen. De klant weet wanneer er weer contact met hem opgenomen wordt en door wie. Hij krijgt een samenvatting van het gesprek in de mail zodat hij dit rustig nog eens kan nalezen.

2. Sneller, vaker en pro-actief contact vanuit de aannemer

De aannemer neemt pro-actief contact op met de klant als de aanvraag bij hem in beeld is. Hij belt de klant op de afgesproken momenten en bepaalt op basis van eigen inschatting of tussentijds extra contactmomenten nodig zijn. De klant krijgt ook een week te horen wanneer er gebeld wordt om de planning door te spreken.



KADERS:



De netbeheerders geven geen planinformatie meer in de voorbereiding, deze verantwoordelijkheid ligt bij de aannemers



De aannemer neemt na de quickscan contact op met de klant en maakt concrete afspraken over vervolg klantcontactmomenten en de verwachte uitvoerweek



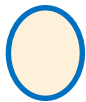
Het contact vanuit de aannemer over de planning is voor alle disciplines in de aanvraag



Bij verschuivingen informeert de aannemer de klant en wordt de klant verzocht dit andersom ook te doen



De afspraken worden per mail aan de klant bevestigd



De klantcontacten worden gelogd en zijn beschikbaar in een systeem waar alle betrokken partijen toegang tot hebben (bijv Aansluitplanning of Gemma)



- Medewerker is servicegericht en klantvriendelijk
- Medewerker is van 8 tot 17 uur bereikbaar voor planningsvragen vanuit de klant
- Toegang heeft tot de systemen om de klant te kunnen informeren over de planning



WAT LUKT NIET & GEWENSTE SITUATIE



Wat lukt niet

Structurele veranderingen doorvoeren wordt **belemmerd** door:

- De urgentie gericht op de uitvoering van klantaanvragen;
- Focus ligt op het reduceren van de lange levertijden;
- De verantwoordelijkheid voor de klantcommunicatie/momenten is niet expliciet belegd (rolonduidelijkheid) en de klant wordt niet proactief geïnformeerd over (de status van) de verschillende stappen binnen het proces;
- Gebruik van verschillende systemen en standaarden.



Gewenste situatie → klanttevredenheid en rust in de keten door:

Afgestemd, transparant, toekomstbestendig **KlantContactProces(KCP)**, generiek waar mogelijk en specifiek waar nodig;

- waarbij de klant vanaf het begin weet wat de **status van aanvraag** en waar deze aan toe is;
- met gestandaardiseerde, heldere, traceerbare, vastgelegde **klantcontactmomenten(KCM)**;
- **met de hoogste prioriteit het eerste KCM (afgestemd op KCP)**;
- conform met afgesproken aansluitproces binnen Combi's en AVG Privacywetgeving;
- samen professioneel realiseren vanuit ketengedachte en verantwoordelijkheid nemen (things first time right).

Toekomstige doorontwikkeling

KCM gestuurd vanuit een **centraal systeem** (Planningstool) zodat:

- daadwerkelijke communicatie gemonitord kan worden ten behoeve van KPI's;
- dat tevens zorgt voor **overzicht en inzicht** van de workload en benodigde capaciteit bij aannemers;
- dat gebruikt kan worden voor een voorspelbare planning en aansluiten op **afgestemde startdatum**;
- van waaruit **KlantTeVredenheid (KTV)** wordt gemeten.



3. NUT EN NOODZAAK

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid omhoog, door:

- Klanten vroeg in het proces te informeren wat ze kunnen verwachten;
- informatie te geven bij wijzigingen in de planning;
- relevante informatie te sturen op het juiste moment.

Rust in de keten

Meer rust in de keten, door:

- Duidelijkheid & helderheid voor alle betrokken partijen (elkaar informeren en corrigeren/aanspreken waar nodig);
- samen professioneel realiseren vanuit ketengedachte en verantwoordelijkheid nemen met commitment;
- tijdig aanleveren offertes, vergunningen , werkmappen, bodemonderzoek;
- afname van het aantal calls van klanten naar de aannemers en netbeheerders door proactief klantcontact;
- voorspelbaarheid in planning, workload en benodigde capaciteit;
- minder verschuivingen in planning door meer focus door in gesprek te gaan met de klant bij de intake, kan een, meer realistischere planning afgestemd worden;
- door meer in het begin te communiceren is bijsturen later in de keten met nog meer communicatie niet nodig;
- realisatie tegen aanvaardbare kosten;
- meetbare kwaliteit en efficiëntie van het proces.



BEST PRACTICES

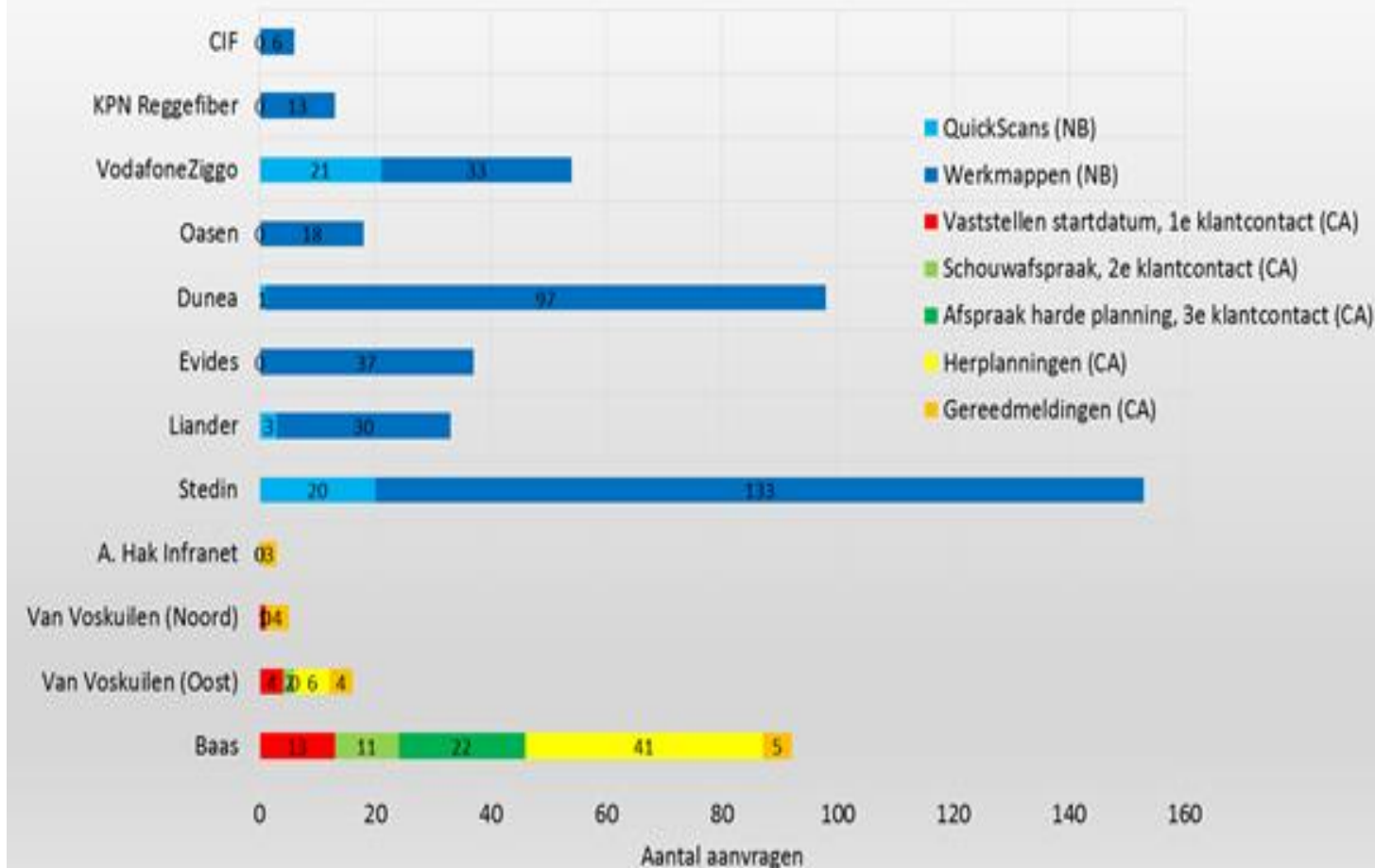
1. Een pilot bij aannemer A.Hak gaf als resultaat: Geen extra calls, positieve reacties van klanten over communicatie.
2. Aannemer Gebroeders Van der Steen belt in een vroeg stadium met klanten om de planning door te nemen en te informeren over het proces. Dit leidt tot een hoge klanttevredenheid in de combi SION.
3. Een telefoniste van aannemer Van Gelder belt ook in een vroeg stadium om de gewenste week van uitvoering te bespreken. Dit leidt tot rust in de organisatie, minder calls en minder verschuivingen in de planning.



KPI'S (VOORBEELD)



Achterstand per partij - Structin (deze week)



PROCES EN COMMUNICATIE 1



Algemeen

- Klantcontact (telefonisch en e-mails) wordt op een standaard wijze gelogd in planningstool (Xaris of Gemma), zowel door de netbeheerders als de combi-aannemers (Datum | tijdstip | naam werkvoorbereider/telefoniste | gesproken met xxxx, over xxxx).
- Alle contacten en afspraken worden per mail bevestigd.
- Met rapportages en steekproeven gaat gestuurd worden op de kwaliteit en nakomen van de afspraken door netbeheerders en aannemers. Resultaten worden meegenomen in reguliere operationele en tactische overleggen met netbeheerders en combi aannemers.
- Klantcontact netbeheerder gaat over offerte en opdracht, aannemer gaat over planning en vervolgstappen in het proces

Klantcontact Status (TT)

- Mogelijkheid voor de klant de status via Track&Trace mogelijkheden continu te volgen.

Klantcontact 1b Combiaannemer(CA) (optioneel)

- Klantvragen worden beantwoord door CA

PROCES EN COMMUNICATIE 2



Oriënteren

Klantcontact 

Middel: Via de website Mijnaansluiting.nl en bevestigingsmail

Doel: Uitleg transparant Proces & DLT, (On)mogelijkheden aanvraag, helder/duidelijk aanvraagformulier.
Bevestiging aanvraag.

Activiteiten: Info op site en aanvraag bevestigen.

De klant zo vroeg mogelijk via MA.nl informeren over:

1. Vaste contactmomenten met de klant zodat er geen onduidelijkheid is over waar de aanvraag ligt of wat de status van de aanvraag is.
2. transparant duidelijk proces met stappen en doorlooptijd (DLT).
3. (on)mogelijkheden van aanvraag en kosten.
4. Uitleg van een helder / duidelijk eenduidig aanvraagformulier.
5. Klant weet welke informatie nodig is.

PROCES EN COMMUNICATIE 3



Bestellen

- Direct na aanvraag ontvangt de klant een mail waarin de volgende stappen worden uitgelegd zoals dat de netbeheerder contact gaat opnemen om de aanvraag door te nemen en de Combiaannemer om de planning door te nemen.
- Uitgangspunt is: de aanvraag is compleet, correct en tijdig, dan sluiten wij op uw wensdatum aan, tenzij er problemen zijn aan onze kant. Als er problemen zijn aan onze kant laten wij u dat zo spoedig mogelijk weten.
- Voor een standaard aanvraag liefst geen offerte, maar direct opdracht naar aannemer.

Klantcontact  Netbeheerder(NB)

Middel: Telefonisch & mail

Doel: Intake/afstemmen aanvraag en eventueel offerte.

Activiteiten:

- Eventueel offerte per mail
- “mee in combi” en opdracht CA
- Eventueel factuur sturen

PROCES EN COMMUNICATIE 4



Bestellen

- Netbeheerders doen géén uitspraken over de planning, verwachte uitvoeringsweek of inschattingen van de levertijd.
- Als een NB een intake gesprek of bevestiging/afstemming van de aanvraag nodig heeft, doet hij dat binnen **10 werkdagen** (liefst 48 uur) en neemt hij telefonisch contact op met de klant/aanvrager (met behulp van belscript). In dit gesprek worden dus geen uitspraken gedaan over de planning.
- Indien de NB de Quicksan gaat uitvoeren wordt toelichting van de QuickScangegeven zoals t.b.v. eventuele vergunning, bodem en netwerk t.b.v. bepalen eventuele kosten en voorwaarden.
- Indien de klant nog geen offerte via de site(LIP) heeft ontvangen uitleggen dat na uitvoering van de Quick Scan (door NB of CA) de NB een duidelijk gespecificeerde offerte naar de klant stuurt binnen 10 werkdagen.
- NB geeft aan dat CA contact zal opnemen t.b.v. planning en daarvoor aanspreekpunt zal zijn.
- Uitleg over betaling van factuur van betreffende NB en eventueel incasso traject
- Aangeven dat klant aan NB akkoord op offerte moet geven om te kunnen starten en er anders mogelijk herplanned moet worden.
- NB zet binnen 5 werkdagen in de planningstool “ aanvraag op “Mee in Combi” en stuurt via DSP opdracht naar CA

PROCES EN COMMUNICATIE 5



Bestellen

Klantcontact  Combiaannemer(CA)

Middel: Telefonisch en bevestiging per mail

Doel: Kennismaking met aannemer, bevestigen werkzaamheden en inzicht geven in afhankelijkheid andere aanbieders, afstemmen planning en inzicht geven in next steps. Uitleg klantwerkzaamheden.

Activiteiten:

- Afstemmen voorlopige startdatum van uitvoering.
- Invullen realistische startdatum in Planningstool.
- Bevestigingsmail naar de klant
- Loggen contactmoment in Planningstool

Het contact vanuit de aannemer over de planning is voor alle disciplines in de aanvraag.

CA neemt stemt waar nodig met “bouwaannemer” de mogelijke planning af.

De combiaannemer belt de klant uiterlijk 5 werkdagen na ‘mee in combi’ om een plancontact te hebben met de klant.

Liefst zo vroeg mogelijk contact met de klant, met input van de aannemer met de mogelijk en onmogelijkheden

PROCES EN COMMUNICATIE 6



Bestellen

Resultaat:

- Indien de CA de Quicksan gaat uitvoeren wordt toelichting van de QuickScangegeven zoals t.b.v. eventuele vergunning, bodem en netwerk t.b.v. bepalen eventuele kosten en voorwaarden.
- Kennismaking met aannemer en bevestigen van werkzaamheden.
- Inzicht geven in afhankelijkheid van andere aanbieders .
- Wensdatum en voorlopige uitvoerweek afstemmen (=zacht planning).
- Uitleg dat partijen onderling contact hebben over voortgang van benodigde activiteiten en dat bij het niet tijdig opleveren van activiteiten kan leiden tot herplanning.
- Bij verschuivingen in de planning (bijvoorbeeld ivm vorstverlet) informeert de aannemer de klant telefonisch en bevestigt dit per e-mail.
- Tevens het verzoek dat klant aannemer informeert indien deze wijzigingen in planning signaleert.
- Logging van klantcontact conform standaard in (minimaal) planningstool (Xaris/Gemma).
- Bevestigingsmail naar de klant conform standaard format.
- Invullen realistische startdatum in planningstool (Xaris/Gemma).
- Alle afspraken worden per e-mail aan de klant bevestigd.

PROCES EN COMMUNICATIE 7



Vorbereiden

Vorbereiding van de uitvoering

- Onderling voortgang werkmappen, vergunningen, bodemonderzoek, meterkast afstemmen.
- Eventueel uitvoeren door netbeheerder van
 - Bodemonderzoek
 - Vergunningsaanvragen.
 - Oplevering werkmappen

Klantcontact  Combiaannemer(CA) (optioneel)

- Bij verschuivingen informeert de (combi)aannemer de klant
- Aanvragen die stagneren door toedoen van klant (verstrekkt bv. geen informatie, betaling of opdracht) of door toedoen van netbeheerder (bv. Werkmap, vergunning, bodemonderzoek ontbreekt) moeten opnieuw ingepland worden door de combi aannemer.

Middel: telefonisch + bevestigingsmail

Doel: Controleren meterkast voortgang, herplanning en/of betere klanttevredenheid met extra communicatie


Activiteiten

- Afstemmen voortgang / status
- Vastleggen in Planningstool
- Bevestigingsmail naar de klant

PROCES EN COMMUNICATIE 8



Leveren

Klantcontact  Combiaannemer(CA)

Middel: Telefonisch en per mail

Doel: Definitieve dag(deel) startdatum afspreken en controleren of klant aan voorwaarden heeft voldaan.
Eventueel schouwafpraak maken


Activiteiten:

- Afstemmen status klant- en CA-werkzaamheden
- Afspreken harde startdatum
- Eventueel afspreken schouwdatum
- Bevestigingsmail naar de klant
- Loggen contactmoment in Planningstool

PROCES EN COMMUNICATIE 9



Leveren

Klantcontact  Combiaannemer(CA) (optioneel)

Dit klantcontact kan samengenomen worden met klantcontactmoment 2

Middel: Mondeling en per mail

Doel: Controle en akkoord voorwaarden op locatie.

Activiteiten:

- Afspraak & uitvoeren schouw
- Terugkoppeling schouwresultaat
- Loggen contact moment in Planningstool
- Bevestigingsmail naar de klant

Klantcontact  Netbeheerder(NB)

Middel: Bevestiging per mail

Doel: Bevestiging oplevering en uitgevoerde werkzaamheden / restpunten

Activiteiten:

- Na gereedmelding door CA bevestiging oplevering naar klant per mail
- Loggen contactmoment in Planningstool

PROCES EN COMMUNICATIE 10



Nazorg

Klantcontact  4

KTV over het combiproces. Mobiel < 1 minuut na gereed melding via Planningstool