



mijnaansluiting.nl

# Klantcontactproces KCP

Versie 1.1 Update Verbeterpunten

Juli 2019

Marc van der Velden



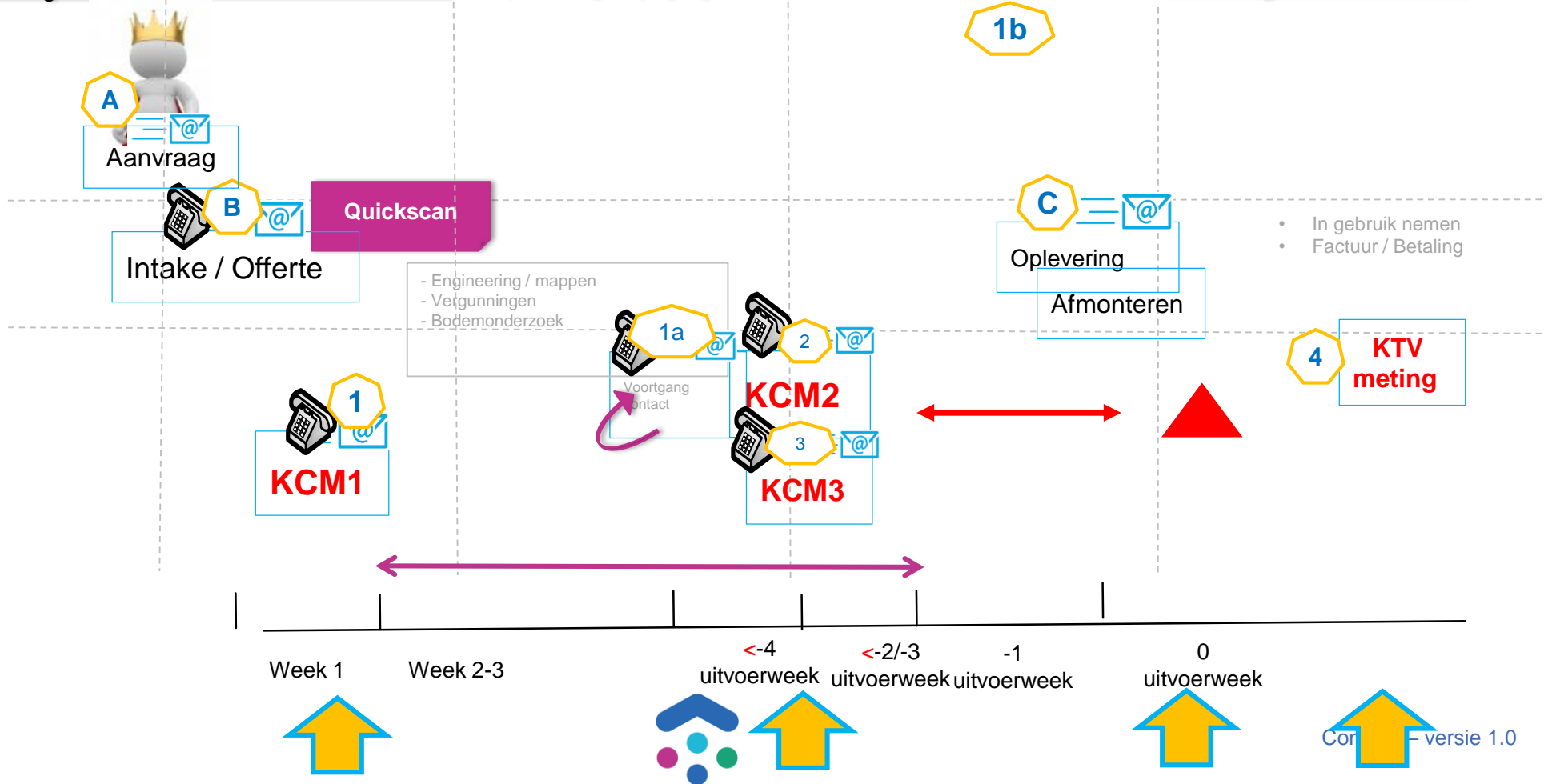
# KCP

1. Oriënteren	2. Bestellen	3. Voorbereiden	4. Leveren	5. Nazorg
Ik wil weten waar ik wat en hoe moet aanvragen	Ik weet wat ik besteld heb en waar ik aan toe ben	Ik word op de hoogte gehouden van eventuele planningswijzigingen	Ik weet wanneer wat gedaan wordt	Ik kan mijn aansluiting naar tevredenheid gebruiken

K  
l  
a  
n  
t

N  
B

C  
A





## Na evaluatie van het KCP bij de aannemers valt op:

1. Het KlantContactProces wordt gevolgd
2. De bel en mailscripts worden niet letterlijk gevolgd, maar wel qua idee. VRAAG:MOET DIT UNIFORM?
3. Er wordt eerst geschouwd, daarna wordt bij goedkeuring harde plandatum afgesproken (KCM2/3)
4. Vastlegging klantcontact wordt niet overal gedaan; bij sommige CA's alleen bij afwijkingen; soms in Xaris, soms in eigen systeem en heel soms in beide systemen
5. Er zijn relatief veel afkeuringen bij meterkast schouw; dit levert vertraging in het proces op als de actie bij de klant lang op zich laat wachten.
6. Aannemers zijn veel tijd kwijt met het najagen van klanten die een "actie" hebben (meterkast, bouw gereed etc)
7. Klanttevredenheid is iets gestegen daar waar de communicatie beter is geworden





## Lessons learned / verbeterpunten

1	Pro-actief bellen met de klant helpt om het proces in control te krijgen
2	Klantcontact bijhouden in Xaris (voorbeeld Baas) zorgt dat je bij discussie je feiten op orde hebt.
3	Mindset “we halen altijd de afspraakdatum” helpt in bereiken van efficiënt proces
4	Klanten doorvragen op wensdatum om zo een werkelijk beeld te krijgen van de echte wensdatum. (soms eerder, soms pas veel later nodig)
5	Email voor schouw waarop klanten moeten reageren (voorbeeld van Gelder)
6	Bij afkeur van de schouw: kijken wat er mogelijk is om toch de uitvoerdatum te halen
7	Bellen van klanten leidt tot meer rust in de keten (minder in komende calls)
8	Team op 1 locatie met hetzelfde (combi)doel voor realiseren efficiënt proces
9	Opnemen in klantmail : offerte betalen anders mogelijk vertraging in proces
10	Netbeheerders nabellen door aannemer om achterstand te voorkomen
11	Klanten (bouwers) uitnodigen voor wederzijds begrip / “opvoeden”
12	Delen van ervaringen tussen de regio’s binnen dezelfde aannemer



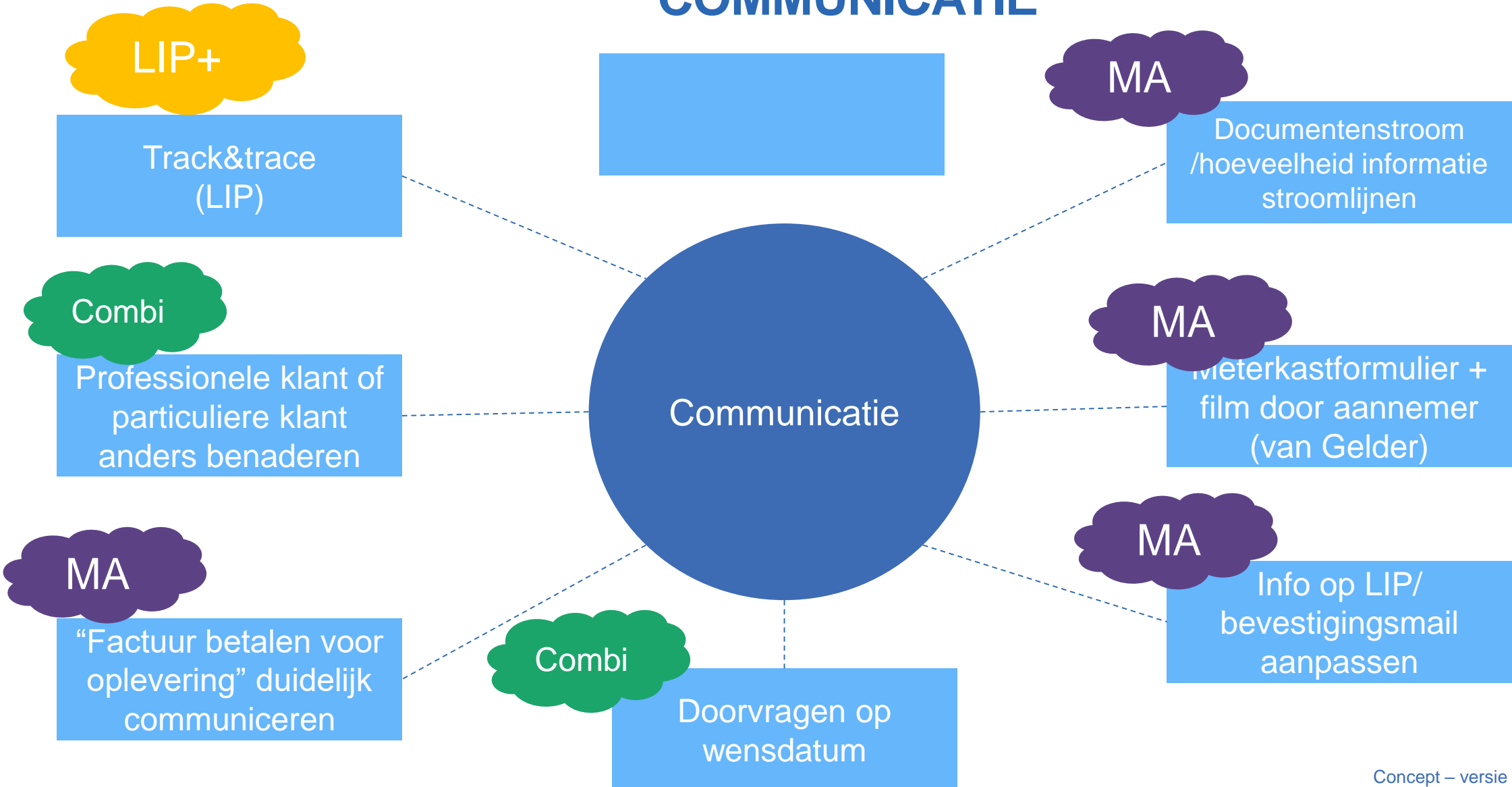
## Lessons learned / verbeterpunten

11	Onderscheid tussen professionele klant (bouwen) en particulier/eenmalige klant
12	Gebruik maken van automatische mailfunctionaliteit Xaris
13	Kortere documentatie op MA.nl
14	Meer duidelijkheid over voorwaarden voor plaatsing = meterkast voorwaarden + film MA.nl
15	Invulformulier op mijnaansluiting.nl kan beter
16	“Scope” die via LIP binnen komt → veel wijzigt, valt uit of valt niet in “combi” → zit in contract
17	In het procesdocument dienen KCM2 en 3 omgedraaid te worden: eerst schouwafspraak en daarna definitieve plandatum.
18	In Xaris is de doorlooptijd “mee in combi” (<5 werkdagen) beschikbaar en hierop is dus te sturen
19	Structin: aannemer doet uitvraag-call namens de netbeheerders ipv elke netbeheerder afzonderlijk
20	Track & trace status /





# COMMUNICATIE



1



# Houding & Gedrag



Combi

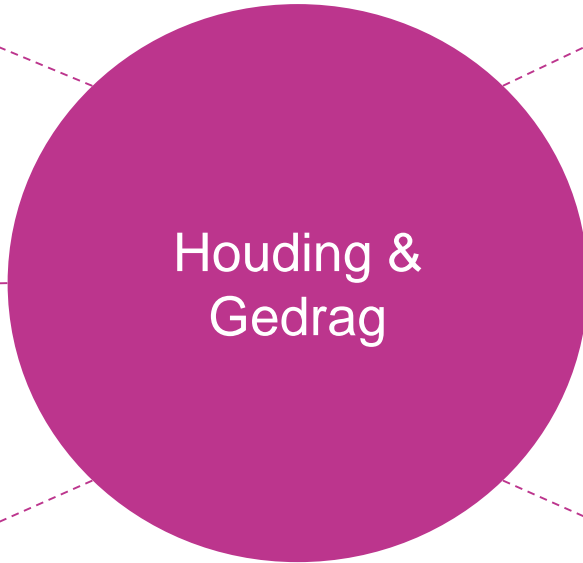
Leren van elkaar /  
binnen CA en Combi

Combi

Professionele klant of  
particuliere klant  
anders benaderen

Combi MA

Relatie bouwen met  
bouwers via Bouwend NL  
zodat proces verbeterd



Combi

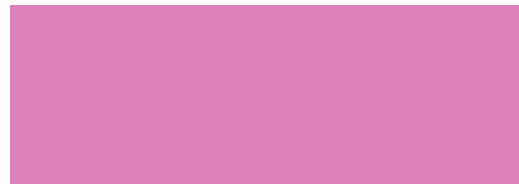
Mindset “we gaan de  
afpraak halen”

Combi

Pro actief klanten en  
netbeheerders bellen

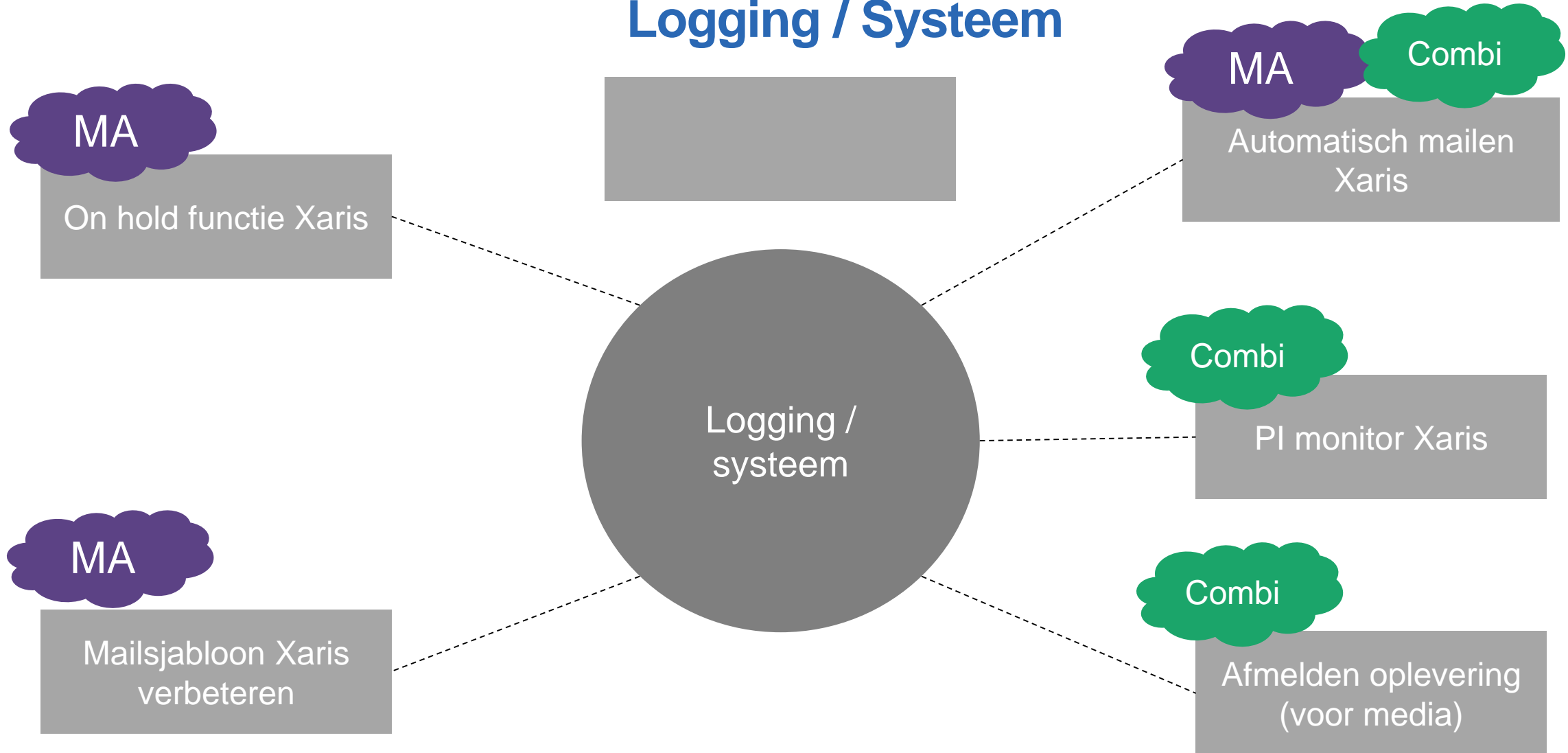
Combi

Eik klantcontact  
vastleggen in Xaris  
(BAAS)





## Logging / Systeem







## Stand van zaken per combi

Combi	Status	Aannemers
Synfra	In september en oktober is bij alle aannemers het KCP geïmplementeerd. Evaluatie bij de aannemers zal in Q1 '19 plaatsvinden.	Baas, Van Vulpen, Rasenberg APK, Van de Steen, Heijmans, Hurkmans, IWWL APK, VSH, BAM
CINH	KCP is geïmplementeerd; Evaluatie moet nog plaatsvinden.	BAM, Stam & Co, Plaisier
Structin	Eind juli bij de aannemers geïmplementeerd. Ervaring leert dat het proces bij sommige aannemers beter gevolgd wordt dan bij andere. Er zal een extra sessie door de implementatiemanager worden georganiseerd waarin proces en scripts nogmaals worden toegelicht (dit zal bij meerdere combi's gedaan worden waar nodig)	Van Voskuilen (Noord/Oost), Baas (West./Midden), HAK (zuid)
Combi Midden	Eind juli is het KCP bij de aannemers geïmplementeerd. Evaluatie met aannemers is gedaan en het KCP wordt gevolgd. Nieuwe aannemer vanaf Q1 2019; KCP wel uitgelegd, nog niet geïmplementeerd	Van den Heuvel, HAK + Q&vG
Noned	Bij alle aannemers – alleen BAM volgt op korte termijn – is het KCP geïmplementeerd	VSH, Siers, HAK, Van Gelder, BAM
Amsterdam	Eind juni is het KCP bij de aannemers in gebruik genomen. Evaluatie heeft plaatsgevonden en positief bevonden.	Van den Heuvel, Van Gelder
SION	Proces is geïmplementeerd; Evaluatie is gedaan	HAK, VSH, Van Gelder, Siers Vof Baas-Stam, Vd Heuvel, Vd Steen



# Update sessie per combi met aannemers

- NONED: evaluatiesessie met aannemers wordt georganiseerd door NONED
- Synfra: evaluatiesessie is geweest; er komt een update sessie: input door MA op 4 maart a.s
- CIAMS:
- Combi Midden:
- SION:
- CINH:
- Structin





# 1. Meterkast info

**Situatie:** Er worden bij schouwing veel meterkasten afgekeurd.

**Complicatie:** Het blijkt dat veel klanten de eisen aan de meterkast onvoldoende kennen en niet weten aan welke voorwaarden voldaan moet zijn voor een goedkeuring.

**Oplossing:** Vooraf et Meterkastformulier toesturen met juiste info + filmpje instructie. Tevens dient dit formulier incl. foto's weer retour gestuurd te worden vóórdát de schouw plaatsvindt.

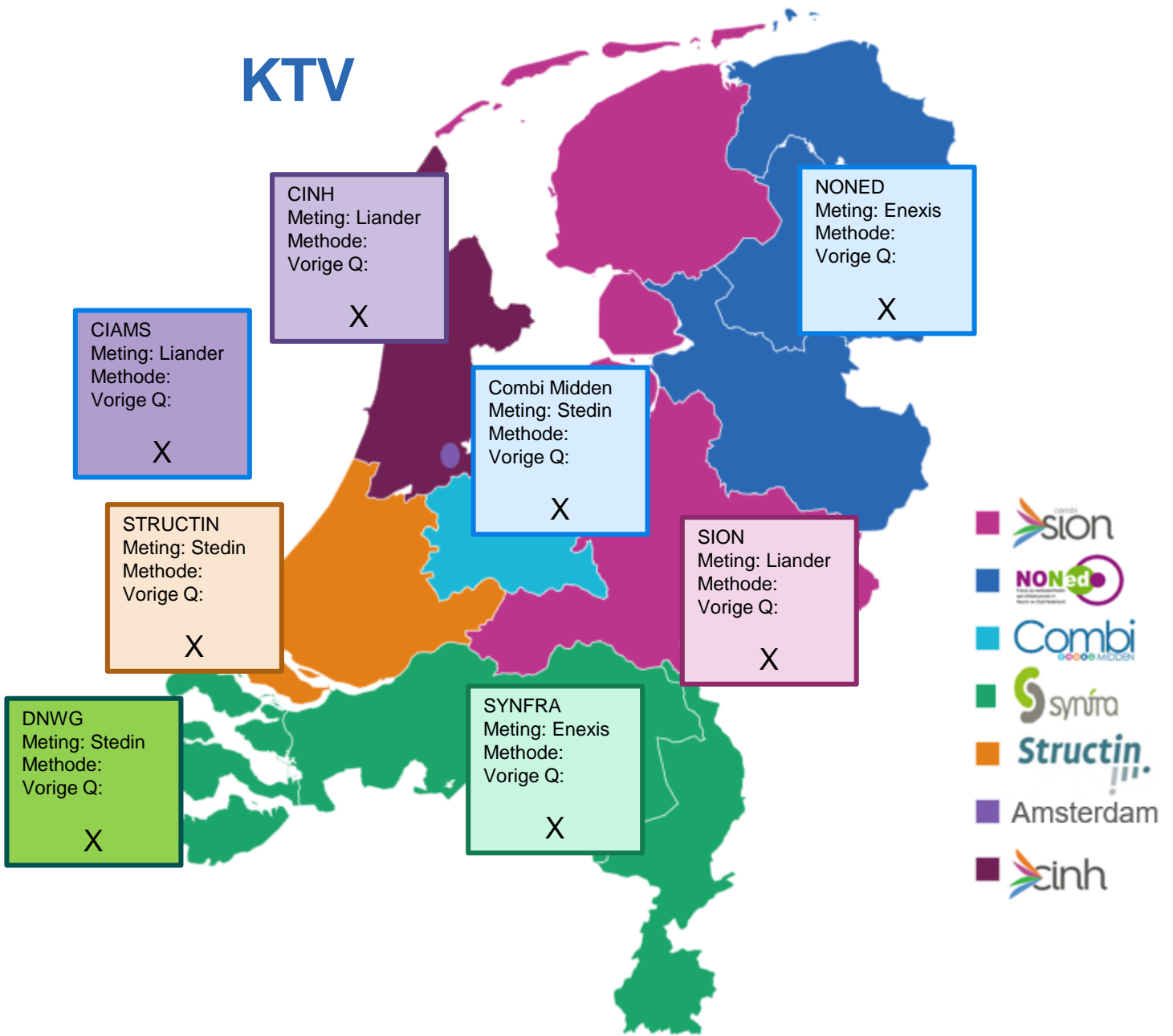
Meterkast formulier voor klanten: via Van Gelder + link

<https://www.youtube.com/watch?v=ZlxqFLOqwgo&feature=youtu.be>



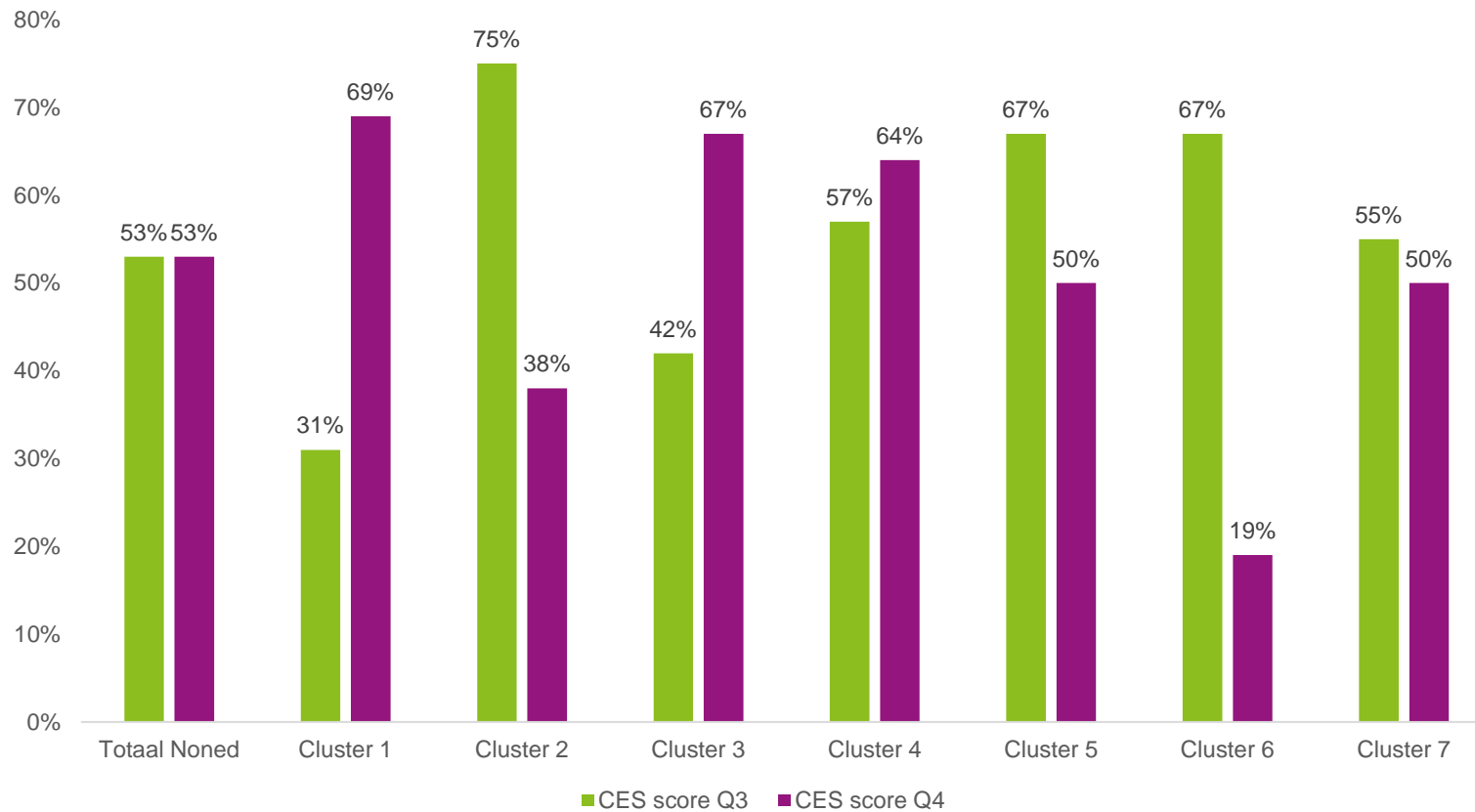


# KTV



# Clusters NONed: Q4 vs. Q3

CES scores per cluster

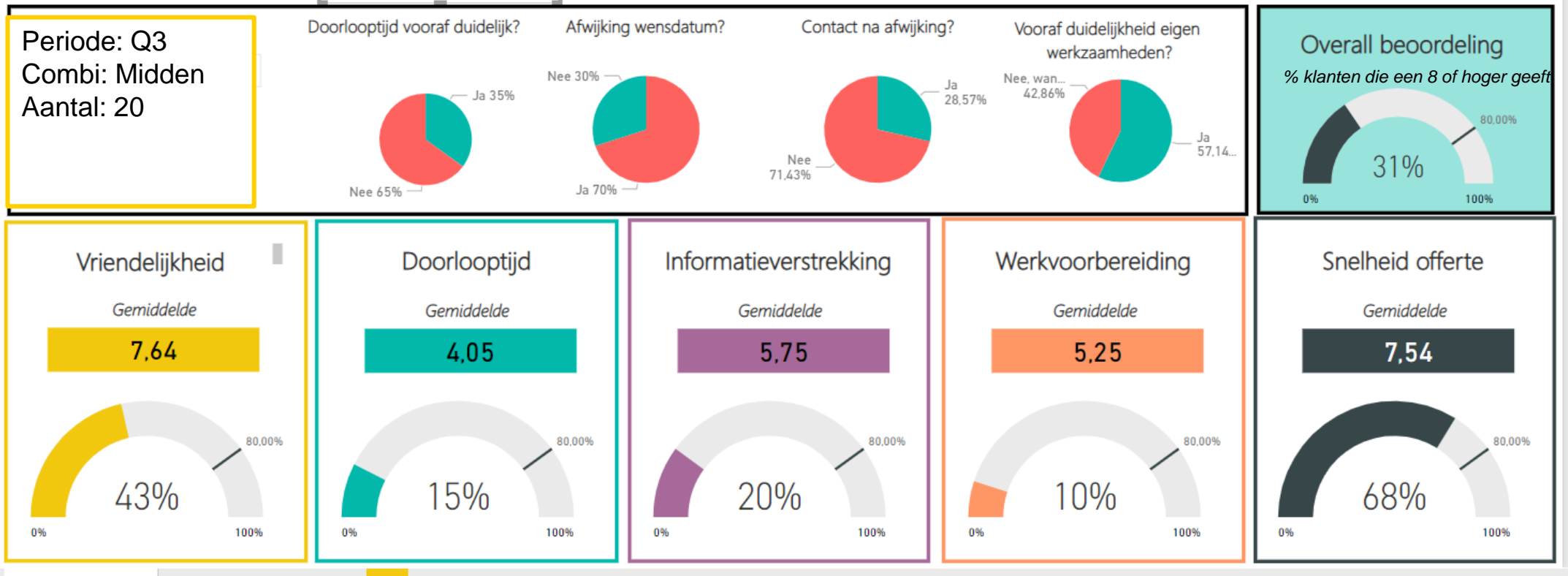


## Conclusies Q4 2018

- In cluster 2, 5, 6 en 7 is dit kwartaal een positieve ontwikkeling waarneembaar.
- De n van de clusters zijn op kwartaalniveau aan de lage kant (<30).

Voor scores op vestigingsniveau en klantsuggesties om CES te verlagen (open antwoorden) zie Klantendashboard:  
<http://sites.enexis.local/team/ketensturing/Paginas/default.aspx>

# KLANTTEVREDENHEID COMBI MIDDEN - TOTAAL Q3



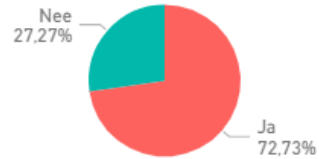
# KLANTTEVREDENHEID COMBI MIDDEN - TOTAAL Q4

Periode: Q4  
Combi: Midden  
Aantal: 22

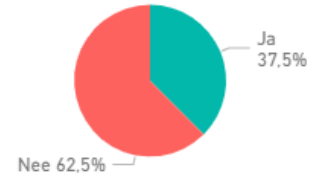
Doorlooptijd vooraf duidelijk?



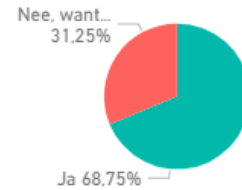
Afwijking wensdatum?



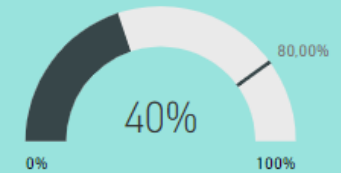
Contact na afwijking?



Vooraf duidelijkheid eigen werkzaamheden?



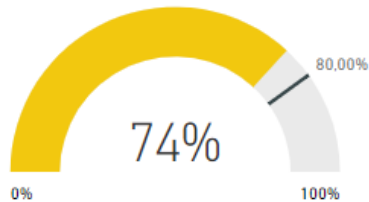
Overall beoordeling



Vriendelijkheid

Gemiddelde

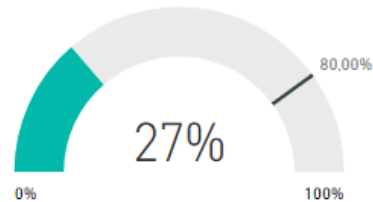
7,63



Doorlooptijd

Gemiddelde

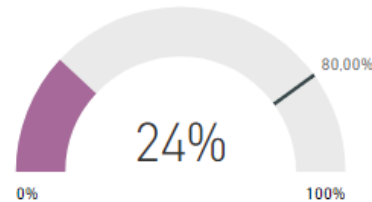
5,18



Informatieverstrekking

Gemiddelde

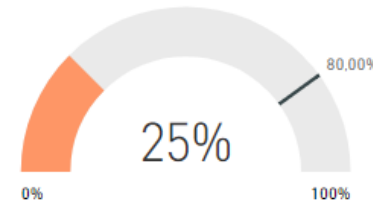
6,19



Werkvoorbereiding

Gemiddelde

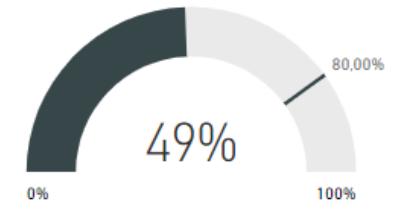
5,90



Snelheid offerte

Gemiddelde

7,49



# KLANTTEVREDENHEID COMBI STRUCTIN- Q3

Periode: Q3  
Combi: Structin  
Respondenten: 28

Doorlooptijd vooraf duidelijk?



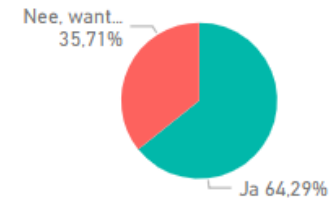
Afwijking wensdatum?



Contact na afwijking?

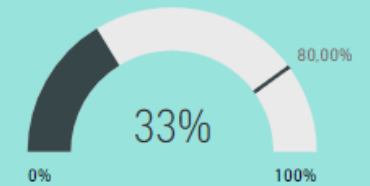


Vooraf duidelijkheid eigen werkzaamheden?



Overall beoordeling

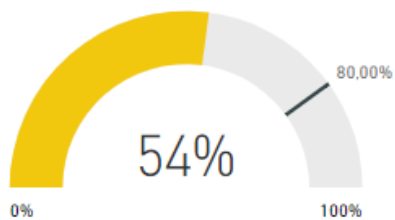
% klanten die een 8 of hoger geeft



Vriendelijkheid

Gemiddelde

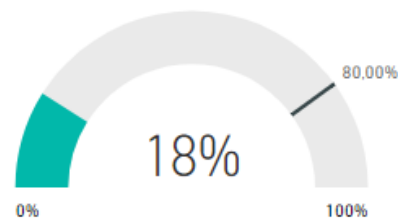
7,67



Doorlooptijd

Gemiddelde

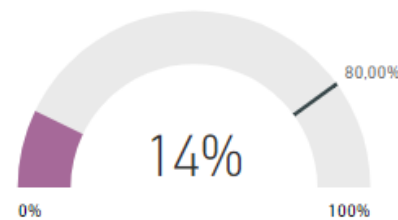
4,57



Informatieverstrekking

Gemiddelde

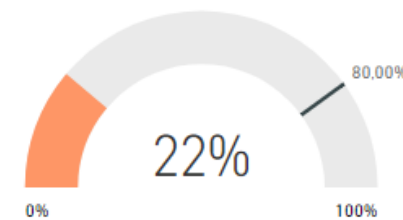
5,75



Werkvoorbereiding

Gemiddelde

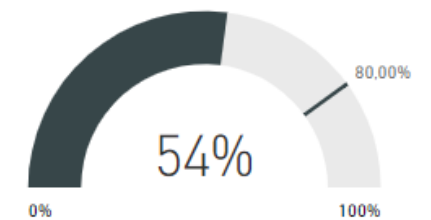
4,81



Snelheid offerte

Gemiddelde

7,21

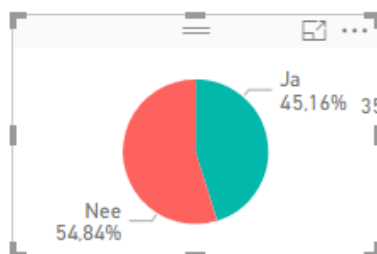




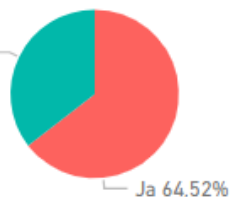
# KLANTTEVREDENHEID COMBI STRUCTIN - Q4

Periode: Q4  
Combi: Structin  
Respondenten: 31

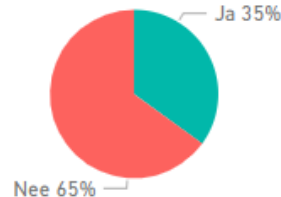
Doorlooptijd vooraf duidelijk?



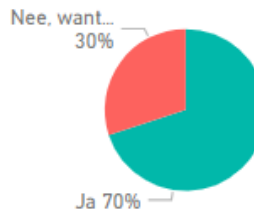
Afwijking wensdatum?



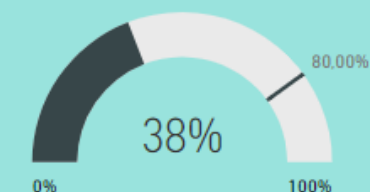
Contact na afwijking?



Vooraf duidelijkheid eigen werkzaamheden?



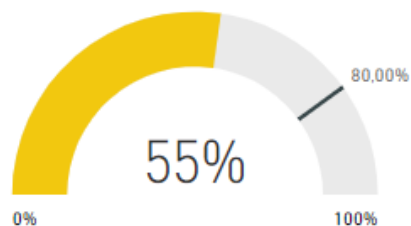
Overall beoordeling  
% klanten die een 8 of hoger geeft



Vriendelijkheid

Gemiddelde

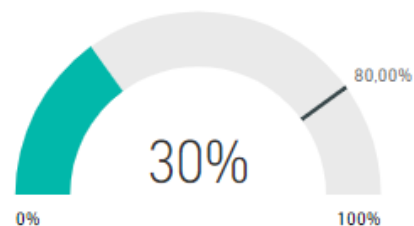
7,59



Doorlooptijd

Gemiddelde

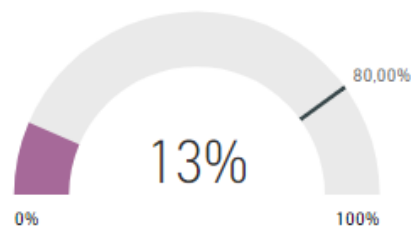
4,77



Informatieverstrekking

Gemiddelde

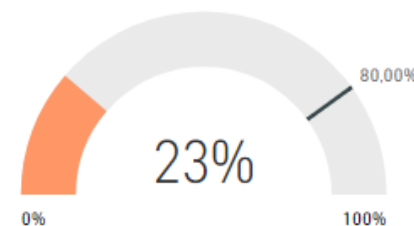
5,58



Werkvoorbereiding

Gemiddelde

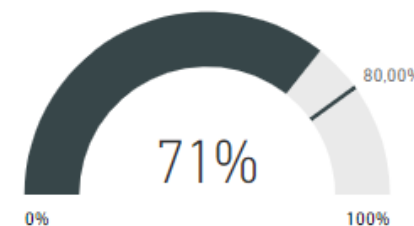
4,94



Snelheid offerte

Gemiddelde

7,80



# Liander KTV – vb (14-2)

Combi	Contract beschrijving	Aannemer	Totaaloordeel (NES)	Communicatie (NES)	Achterlaten werkzaamheden (NES)	Bereikbaarheid (NES)
<b>SION</b>	<b>Combi</b>					
SION	KV Combi SION Veluwe	Siers Leiding-Montage Projekten,				
SION	KV Combi SION Gelderland-West	Gebr. van der Steen B.V.				
SION	KV Combi SION Gelderland-West	Van den Heuvel Aannemingsbedrijf B.				
SION	KV Combi SION Flevoland P1	Baas Infra Services B.V.				
SION	KV Combi SION Gelderland-Oost/West P3	Van Gelder B.V.				
SION	KV Combi SION Gelderland-Oost P5	A. Hak Noord-Oost B.V.				
<b>CINH</b>	<b>Combi</b>					
CINH	KV Combi CINH P1	Aannemersbedrijf P. Plaisier BV				
CINH	KV Combi CINH P2	Stam & Co Infratechniek B.V.				
CINH	KV Combi CINH P3	Uitvoeringscombinatie Hak Stam				
CINH	KV Combi CINH P3	BAM Infra Energie & Water B.V.				
<b>Structin</b>	<b>Combi</b>					
Structin	KV Combi Structin Leiden	Van Voskuilen Woudenberg B.V.				
Structin	Structin	A. HAK				
Structin	Structin	Van den Heuvel Aannemingsbedrijf B.				
<b>CIAMS</b>	<b>Combi</b>					
CIAMS	KV Combi CIA P1	Van Gelder Kabel-, Leiding- en Mont				
CIAMS	KV Combi CIA P2	Van den Heuvel Aannemingsbedrijf B.				
<b>Combi Midden</b>	<b>Combi</b>					
Combi Midden	Gebied Noordoost + West	A. HAK				
Combi Midden	Gebied Midden + Zuidoost	Van den Heuvel Aannemingsbedrijf B.				
<b>NONED</b>	<b>Combi</b>					
NONED	Cluster 1	aannemer 1				
NONED	Cluster 2	aannemer 2				
NONED	Cluster 3	aannemer 3				
NONED	Cluster 4	aannemer 4				
NONED	Cluster 5	aannemer 5				
NONED	Cluster 6	aannemer 6				
NONED	Cluster 7	aannemer 7				



## Aannemers per combi

Aannemers in de combi's	CINH	CIAMS	Structin	Combi Midden	SION	Synfra	NONED
BAM	x					x	x
Stam & Co	x						
Plaisier	x						
Van Gelder		x			x		x
Van den Heuvel		x		x	x		
HAK			x	x	x		x
Voskuilen			x				
Baas			x		x	x	x
Siers					x		x
VisserSmithHanab					x	x	x
Van der Steen					x	x	
Heijmans						x	
Hurkmans						x	
IWBL/APK						x	
Rasenbergh/APK						x	
Van Vulpen						x	

Check  
juistheid







**mijnaansluiting.nl**