

ROADMAP 2021

Doelen 2021

- Ketensamenwerking
- Klant en klanttevredenheid
- Ketenondersteuning



COLOFON

Tekstredactie Erik Timmermans
Vormgeving Studio Stelck
Infographic Loek Weijts
Fotografie Sicco van Grieken

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 ruwbouw fase 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



ONZE DOELEN

Mijn Aansluiting wil het aanvragen en beheren van aansluitingen op de ondergrondse infrastructuur voor elektriciteit, gas, media en communicatie, riool, warmte en water klantvriendelijk en (kosten-)efficiënt organiseren. Met een klein team van specialisten worden daartoe uniforme processen en IT-oplossingen ontwikkeld. Mijn aansluiting bestaat uit een tweetal platformen:

- een landelijke intake portal voor het aanvragen, wijzigen of verwijderen van een aansluiting (mijnaansluiting.nl);
- het DSP voor de digitale informatie-uitwisseling tussen netbeheerders en aannemers.

Gesprekken met deelnemers en ketenpartners en klanttevredenheidsmetingen geven input voor de verdere verbetering van de dienstverlening van Mijn Aansluiting. Voor 2021 is daartoe een drietal strategische doelen gesteld.

KLANT EN KLANTTEVREDENHEID

De klanttevredenheid over Mijn Aansluiting is gestegen in de afgelopen periode. Mijn Aansluiting focust in 2021 op de volgende verbeterpunten:

- het intakeproces op mijnaansluiting.nl krijgt meer klantdifferentiatie;
- de klant moet nog minder effort ervaren in het aansluitingsproces. Aan de ketenpartners zullen verbeteringen worden voorgesteld. Samen met hen wordt in 2021 een toekomstvisie ontwikkeld op de klantbediening van **Mijn Aansluiting**.

KETENSAMENWERKING

Voor een optimaal aansluitingsproces is de ketenaanpak essentieel. Mijn Aansluiting gaat de samenwerking met ketenpartners intensiveren en uitbreiden.

- De banden met gemeenten, aannemers en installateurs worden verstevigd op strategisch niveau.
- Mijn Aansluiting zal zich verder ontwikkelen tot een ketenplatform waarin alle partners zijn vertegenwoordigd. Marktontwikkelingen en actuele onderwerpen zullen proactief met de partners worden gedeeld als mogelijkheid voor beleid en verbetering van processen en systemen.

KETENONDERSTEUNING: UNIFORMITEIT EN EFFICIËNTIE

Met haar producten, diensten en software levert Mijn Aansluiting een bijdrage aan een optimaal beheer- en aansluitingsproces.

In 2021:

- ontwikkelen en implementeren wij producten die keteninzicht en -efficiency bieden. Met behulp van de Combi Aanleg Proces Ondersteuning (CAPO) kan eenduidig en transparant worden gestuurd in de combiketen. Alle combi's kunnen CAPO gaan gebruiken als ondersteuning voor het werkpakket;
- wordt het DSP, waarmee netbeheerders en aannemers gestandaardiseerd informatie uitwisselen, verder ontwikkeld;
- zal de mogelijkheid van verlenging van de keten worden onderzocht, bijvoorbeeld door uitbreiding daarvan met bouwende en ondergrondse aannemers, gemeenten en andere ketenpartijen.

ONZE MISSIE EN VISIE

MISSIE

- Mijn Aansluiting faciliteert 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.



Hoge klant-tevredenheid



Vereenvoudigd ketenproces



Lagere kosten