



mijn aansluiting

Mijn Aansluiting Jaarplan 2023

Visie, Doelstellingen en Ontwikkelagenda van Mijn Aansluiting

16 September 2022

Dagelijks Bestuur Mijn Aansluiting



Mijn Aansluiting is een versneller

We stimuleren marktinnovaties, bieden veilige en toekomstbestendige IT-systemen en initiëren waardevolle samenwerkingen binnen de ondergrondse infrastructuursector.

SamenwerkingsMANifest

1. Van kiezen voor het eigen belang, naar dragen van het gezamenlijk belang.
2. Van afwachtend, naar het nemen van verantwoordelijkheid en eigenaarschap voor het resultaat.
3. Van vermijden van de confrontatie, naar uitspreken om te groeien.



Voorwoord

Beste lezer,

2023 wordt opnieuw een jaar van fikse groei én grote schaarste. Een jaar waarin onze deelnemers te maken krijgen met nóg grotere schaarste op meerdere gebieden en waarin het personeelstekort alleen maar toeneemt. Nederland is volop in transitie, waarbij verschillende partijen uiteenlopende uitdagingen ervaren om hun doelstellingen te realiseren. Daarnaast blijft de vraag voor aanleg- en aansluitwerkzaamheden alleen maar toenemen: het afgelopen jaar doorliepen meer dan 200.000 aanvragen succesvol het portaal van Mijn Aansluiting. Dit jaar verwachten we 20% hoger uit te komen en dat de groei blijft toenemen. Flinke groei en tegelijkertijd grote schaarste. In deze tijden, is samenwerken belangrijker dan ooit.

De bestuursleden en de zesendertig experts van Stichting Mijn Aansluiting, werken vanuit verschillende disciplines aan de hoofdstrategieën: klantgemak, markt, product, innovatie, intern en financieel. Door kruisbestuiving tussen de teams van Mijn Aansluiting en de cruciale betrokkenheid van de deelnemende partijen, hebben we het afgelopen jaar gezamenlijk mooie doelen kunnen bereiken. In dit jaarplan hebben we het voortbrengingsproces helder in kaart gebracht, bieden we een doorkijk op de ontwikkelagenda en een financiële onderbouwing voor het kalenderjaar 2023.

Klantgemak & ketenondersteuning

Door grote verbeteringen in het intakeproces en door het breder implementeren van CAPO, wordt steeds meer uniform én meer klantgericht samengewerkt. Zo zijn er steeds meer partijen die de offerteservice en track & trace van mijn aansluiting.nl omarmen, waardoor klanten continu de actuele status van hun aanvraag kunnen inzien. Dat zien we terug in de klanttevredenheidscijfers die in de afgelopen jaren sterk verbeterd zijn (CES-score over de hele aansluitketen is verbeterd van 3.3 in 2021 naar 3.0 in 2022). In aanvulling hierop hebben we het afgelopen jaar feedback opgehaald in de klantenpanels, waarin aannemers en projectontwikkelaars hun visie gaven op verbeteringen in de aansluitketen. Waardevolle input die we gebruiken voor het doorvoeren van concrete optimalisaties.





Voorwoord (vervolg)

Samenwerking

Daarnaast zijn we actiever gaan samenwerken met platforms zoals Citydeal Openbare Ruimte, Gemeentelijk Platform Kabels en Leidingen, de Bouwcampus en het COB. Want de uitdagingen in de sector vragen om meer samenwerking en meer regie. En om te voorkomen dat ieder samenwerkingsverband dat werkt aan integraal programmeren van de ondergrond, opnieuw het wiel uit moet vinden, werken we aan de Samenwerkwijzer. Een concrete tool die partijen helpt om succesvoller samen te werken.

Innovatie

Maar meer samenwerking alleen, is niet genoeg. De veranderende markt vraagt ook om andere manieren van aansluiten (bijvoorbeeld voor flexibele woningen). In een sector gericht op de lange termijn, is het snel doorvoeren van innovaties, niet vanzelfsprekend. Daarom zet Stichting Mijn Aansluiting zich in voor de implementatie van deze innovaties, waarbij we het afgelopen jaar onder andere breed over de prefab meterkast hebben gecommuniceerd om de implementatie te stimuleren.

Gezamenlijk belang

We zijn er trots op dat al onze 18 deelnemers hebben ondertekend dat voor hen het gezamenlijk belang zwaarder weegt dan het belang van de eigen organisatie. Want alleen door volop samen te werken, kunnen we de maatschappij bieden wat nodig is. Daar gaan we dan ook volop mee door. Ook in 2023 stimuleren we marktinnovaties, bieden we veilige en toekomstbestendige IT-systemen en initiëren we waardevolle samenwerkingen binnen de ondergrondse infrastructuursector. Met één helder loket zetten we ons in voor een klantvriendelijk proces. Als samenwerkingsverband van netwerkbedrijven kijken we veel verder dan ons eigen net lang is. Samen met onze ketenpartners werken wij iedere dag aan concrete optimalisaties voor onze klanten in een Nederland dat volop in transitie is.

- *Barthjeu Ammerlaan, voormalig voorzitter Mijn Aansluiting*
- *Edward Dekker, voorzitter Mijn Aansluiting*





Voorzitterschap overgedragen

Na ruim twee jaar heeft Barthjeu Ammerlaan (Manager Klantgedreven Aansluitingen bij Stedin) het voorzitterschap overgedragen aan Edward Dekker (Directeur Consument bij Enexis). Als bruggenbouwer pur sang is Barthjeu van grote meerwaarde geweest voor Stichting Mijn Aansluiting. Onder leiding van het bestuur en onze nieuwe voorzitter Edward Dekker, kan de stichting de komende jaren volop verder bouwen op het stevige fundament dat in de afgelopen jaren gelegd is.

Edward noemt zijn belangrijkste ambitie voor Mijn Aansluiting: **“In deze tijd is samenwerking tussen de verschillende partijen belangrijker dan ooit. Daarom ligt mijn ambitie bij het professionaliseren van samenwerking, om gezamenlijk de dienstverlening nóg klantvriendelijker te maken.”**

En daar sluiten wij ons als team uiteraard volledig bij aan!

– *Jonathan Somandin, Manager Mijn Aansluiting.*





Visie en Doelstelling Mijn Aansluiting





Mijn Aansluiting is een versneller Doelstelling van de Stichting Mijn Aansluiting (5-10 jaar)



De doelstelling van de stichting is opnieuw bevestigd in het OGSM strategietraject MA2025:

Mijn Aansluiting is een versneller

We stimuleren marktinnovaties, bieden veilige en toekomstbestendige IT-systemen en initiëren waardevolle samenwerkingen binnen de ondergrondse infrastructuursector.

Met één helder loket zetten we ons in voor een klantvriendelijk proces. Als samenwerkingsverband van netwerkbedrijven kijken we veel verder dan ons eigen net lang is. Samen met onze ketenpartners werken wij iedere dag aan concrete optimalisaties voor onze klanten in een Nederland dat volop in transitie is.



OBJECTIVE: 'In 2025 heeft Mijn Aansluiting een fundamentele bijdrage geleverd aan het realiseren van de sterk toenemende klantvraag in de ondergrondse infrastructuur. We doen dit door het stimuleren van (keten)samenwerking én het bieden van (IT) oplossingen voor een voorspelbaar, kostenefficiënt en snel proces voor klanten en ketenpartners!'

GOALS	STRATEGIES
<p>Klantgemak</p> <ul style="list-style-type: none">• CES-score < 2 (2025)• Tevredenheid (middels LUKO) per vraag ≥ 7 <p>Gebruik en (door)ontwikkeling van MA producten & diensten</p> <ul style="list-style-type: none">• 100% van de deelnemers gebruikt LIP, DSP, CAPO• 99,9% uptime van MA producten <p>Innovatie/Change</p> <ul style="list-style-type: none">• Jaarlijks minimaal 1 innovatie (laten) realiseren en implementeren, die zichzelf binnen 24 maanden terugverdient.	<p>1. Klantgemak We bieden een laagdrempelige ingang voor klanten door klanten inzicht te geven in wat ze kunnen verwachten én bij wie ze moeten zijn en klanten makkelijk zelf zaken (digitaal) te laten regelen, passend bij hun behoeften.</p> <p>2. Markt We dragen bij aan het realiseren van een voorspelbare en continue werkstroom in de keten door inzicht te geven in toekomstige werkpakketten zodat ketenpartners tijdig met elkaar afstemmen om tot één geïntegreerd werkpakket te komen.</p>
<p>Ketensamenwerking</p> <ul style="list-style-type: none">• Snelheid van tijdig aangevraagde aansluiting gerealiseerd in 80% op wensweek van de klant; de klant wordt bij afwijkingen geïnformeerd over de status. <p>Kosten en proces van de keten (efficiënt, transparant, snel)</p> <ul style="list-style-type: none">• Ontdubbelen van processtappen in de keten door maximale uniformering van data uitwisseling van combi-activiteiten: LIP-opdrachten zijn 100% terug te vinden in DSP• 100% overige opdrachten naar externe aannemer zijn terug te vinden in DSP om verschillende werkwijzen bij aannemers te voorkomen. <p>Integraal programmeren</p> <ul style="list-style-type: none">• Eén standaard voor (geautomatiseerde) uitwisseling van planningsinformatie tussen netwerkbedrijven, gemeenten en projectontwikkelaars.• Assetbeheerders maken met de planinformatie gezamenlijk een integrale planning voor hun werkzaamheden in de ondergrond.• Alle deelnemers van Mijn Aansluiting maken gebruik van de standaard om planinformatie uit te wisselen.	<p>3. Product We dragen bij aan het realiseren van meer werk en een kosten-efficiënter proces in de sector door relevante producten en diensten beschikbaar te stellen.</p> <p>4. Innovatie We stimuleren de ontwikkeling en adoptie van innovatieve technieken en werkwijzen door partijen in de keten actief in dialoog te brengen en ketensamenwerking te faciliteren.</p> <p>5. Intern We zijn wendbaar en resultaatgericht door continu te verbeteren waarbij eigenaarschap en samenwerking centraal staan.</p>
	<p>6. Financieel We stimuleren gebruik van de oplossingen die Mijn Aansluiting aanbiedt door toegevoegde waarde zichtbaar te maken en te ondersteunen bij implementatie.</p>



In 2025 heeft Mijn Aansluiting een fundamentele bijdrage geleverd aan het realiseren van de sterk toenemende klantvraag in de ondergrondse infrastructuur. We doen dit door het stimuleren van (keten)samenwerking én het bieden van (IT) oplossingen voor een voorspelbaar, kostenefficiënt en snel proces voor klanten en ketenpartners!

Goals



Strategies



2022

2023

2024

2025



Klantgemak

Inzicht en verbeteracties
LUKO metingen en ronde tafel gesprekken geven inzicht en worden in top3 verbeteracties per combi omgezet.

Gebruik CAPO door Combi's = 100%
KTV/CES wordt middels LUKO gemeten voor alle kritische succesfactoren.

Per klantsegment
KTV/CES meetbaar maken en opvolgen!
Inzicht in een voorspelbaar toekomstig werkpakket in de keten.

Markt

Vaststellen van één landelijke meting voor inzicht in toekomstige projecten en werkpakketten
Opzetten dialoog met gemeenten, projectontwikkelaars en bouwende aannemers om bekendheid projectmelding en projectdossier te verhogen.

Uniforme standaard voor informatie uitwisseling;
Zodanig dat ketenpartners tijdig met elkaar afstemmen om tot één geïntegreerd werkpakket te komen (Doel: inzicht in 50% van nieuwbouwprojecten 12 maanden voor start).

Relevante producten en diensten beschikbaar stellen.
Leiderschap op besluitvorming en implementatie van technische innovaties.

Product

Productvisie helder, technische beschikbaarheid, functionele relevantie op (nieuwe) product features en implementaties worden succesvol begeleid
Monitoring van-, sturing op, en hulp bij gebruik producten & diensten (om samen te leren en continue te verbeteren, technisch en functioneel).

Productvisie sluit aan bij functionele eisen op ketensupport
100% van de deelnemers (en hun aannemers) gebruikt LIP, DSP, CAPO (en nog te ontwikkelen diensten) op de juiste wijze.

Interne bedrijfsvoering is wendbaar en resultaatgericht.
De Stichting is financieel gezond en in control.

OGSM 2021

Adoptie stimuleren van innovatieve technieken die bijdragen aan keten efficiency
Innovatie trechter inrichten:
- 4x meedoen aan samenwerking/
- 2 nieuwe concepten innovaties
- 1 prototype uitgewerkt

Jaarlijks 1 relevante innovatie
Doorlooptijd van uitgewerkt concept tot en met geadopteerde innovatie binnen 24 maanden.

Continue verbeteren; eigenaarschap en samenwerking staan centraal
Ketensamenwerking in de sector wordt positief beïnvloed door MA bedrijfscultuur.

Elke dag iets beter presteren door:
- Voorspelbaar voorbereidingsproces
- Houding & Gedrag uitdragen
- Medewerkertevredenheid verhogen
- Continuïteit borgen

Toegevoegde waarde zichtbaar maken
Creëren van inzicht door feiten en cijfers te delen.

Financieel model inrichten, passend bij de MA strategieën en ontwikkelingen in de sector.

effectieve governance en overlegstructuren
Way of working corporate communicatie

Professionele uitstraling

Innovatie

Intern

Financieel

Stichtingszaken



Waar staan we nu?

Doelstelling OGSM MA2025

Nulmeting
2021

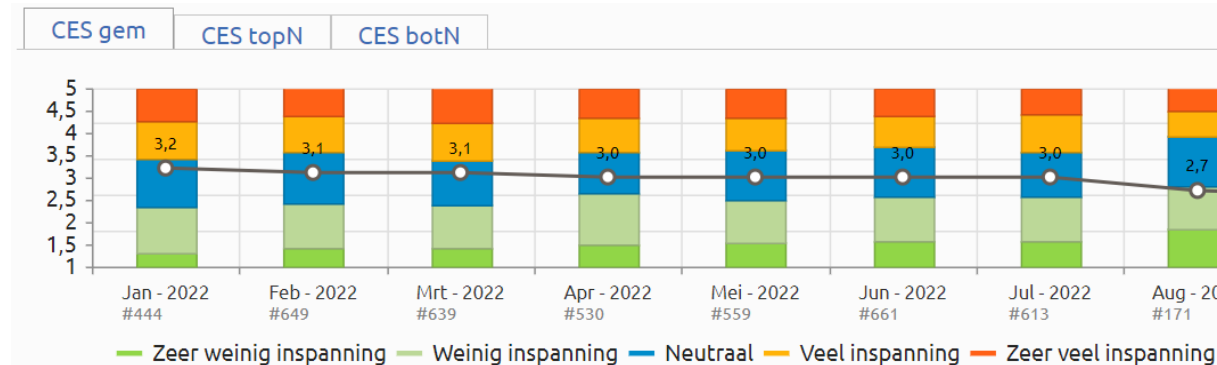
Meting
Q3 2022

Klantgemak

- **CES-score < 2 (2025)**

De klant ervaart een grote mate van klantgemak om een aansluiting aan te vragen en te laten realiseren. Vast te stellen met een **CES-score kleiner dan 2** (zeer weinig tot weinig moeite, op een schaal van 1 tot 5) in 2025, inzichtelijk per combi-organisatie. Hier werken we stapsgewijs naar toe (2022<=3,0 | 2023=2,7 | 2024=2,4 | 2025=2).

➤ Resultaten Eindmeting combi:
(n=4312)



3,3

3.0





Waar staan we nu?

Doelstelling OGSM MA2025	Nulmeting 2021	Meting Q3 2022																																																															
<p>Klantgemak</p> <ul style="list-style-type: none">• Tevredenheid (middels LUKO) per vraag ≥ 7 (2025) <p>De klanten zijn over het gehele procesverloop van het aansluitproces tevreden, van aanvraag tot realisatie en facturering. De tevredenheid wordt middels LUKO gemeten voor alle kritische succesfactoren, waaronder: mate van proactief contact, informatievoorziening over de planning, datum waarop werkzaamheden zijn uitgevoerd. De tevredenheid bedraagt tenminste een rapport cijfer 7 per vraag (op een schaal van 1 tot 10) voor alle afzonderlijke succesfactoren voor alle klantgroepen en voor alle producten en diensten per combi-organisatie. Hier werken we stapsgewijs naar toe (2022 $\geq 6,5$ 2023=6,7 2024=6,9 2025=7)).</p>	6,0	<table border="1"><thead><tr><th data-bbox="950 439 1633 501">Naam</th><th data-bbox="1633 439 1803 501">Aantal</th><th data-bbox="1803 439 1964 501">Score</th><th data-bbox="1964 439 2415 501">Schaal <input type="text" value="Rapportcijfer + n.v.t"/></th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="950 501 1633 562">Totaal</td><td data-bbox="1633 501 1803 562">33.519</td><td data-bbox="1803 501 1964 562">6,9</td><td data-bbox="1964 501 2415 562"></td></tr><tr><td data-bbox="950 562 1633 624">Klantgerichtheid (houding en gedrag) van monteur</td><td data-bbox="1633 562 1803 624">3.493</td><td data-bbox="1803 562 1964 624">8,0</td><td data-bbox="1964 562 2415 624"></td></tr><tr><td data-bbox="950 624 1633 685">Wijze waarop werkzaamheden zijn uitgevoerd</td><td data-bbox="1633 624 1803 685">3.529</td><td data-bbox="1803 624 1964 685">7,7</td><td data-bbox="1964 624 2415 685"></td></tr><tr><td data-bbox="950 685 1633 746">Duidelijkheid offerte discipline elektra</td><td data-bbox="1633 685 1803 746">2.256</td><td data-bbox="1803 685 1964 746">7,4</td><td data-bbox="1964 685 2415 746"></td></tr><tr><td data-bbox="950 746 1633 808">Duidelijkheid offerte discipline water</td><td data-bbox="1633 746 1803 808">1.883</td><td data-bbox="1803 746 1964 808">7,4</td><td data-bbox="1964 746 2415 808"></td></tr><tr><td data-bbox="950 808 1633 869">Nakomen van gemaakte afspraken</td><td data-bbox="1633 808 1803 869">3.477</td><td data-bbox="1803 808 1964 869">7,1</td><td data-bbox="1964 808 2415 869"></td></tr><tr><td data-bbox="950 869 1633 931">Contact met monteur die vooraf situatie kwam beoordelen</td><td data-bbox="1633 869 1803 931">3.489</td><td data-bbox="1803 869 1964 931">7,0</td><td data-bbox="1964 869 2415 931"></td></tr><tr><td data-bbox="950 931 1633 992">Contact met de aannemer</td><td data-bbox="1633 931 1803 992">3.602</td><td data-bbox="1803 931 1964 992">6,9</td><td data-bbox="1964 931 2415 992"></td></tr><tr><td data-bbox="950 992 1633 1053">Duidelijkheid offerte discipline riool</td><td data-bbox="1633 992 1803 1053">16</td><td data-bbox="1803 992 1964 1053">6,2</td><td data-bbox="1964 992 2415 1053"></td></tr><tr><td data-bbox="950 1053 1633 1115">Duidelijkheid offerte discipline media2</td><td data-bbox="1633 1053 1803 1115">362</td><td data-bbox="1803 1053 1964 1115">6,1</td><td data-bbox="1964 1053 2415 1115"></td></tr><tr><td data-bbox="950 1115 1633 1176">Informatievoorziening over de planning</td><td data-bbox="1633 1115 1803 1176">3.678</td><td data-bbox="1803 1115 1964 1176">6,0</td><td data-bbox="1964 1115 2415 1176"></td></tr><tr><td data-bbox="950 1176 1633 1238">Mate van proactief contact</td><td data-bbox="1633 1176 1803 1238">3.661</td><td data-bbox="1803 1176 1964 1238">6,0</td><td data-bbox="1964 1176 2415 1238"></td></tr><tr><td data-bbox="950 1238 1633 1299">Datum waarop werkzaamheden konden worden uitgevoerd</td><td data-bbox="1633 1238 1803 1299">3.618</td><td data-bbox="1803 1238 1964 1299">6,0</td><td data-bbox="1964 1238 2415 1299"></td></tr><tr><td data-bbox="950 1299 1633 1360">Duidelijkheid offerte discipline media1</td><td data-bbox="1633 1299 1803 1360">455</td><td data-bbox="1803 1299 1964 1360">6,0</td><td data-bbox="1964 1299 2415 1360"></td></tr></tbody></table>	Naam	Aantal	Score	Schaal <input type="text" value="Rapportcijfer + n.v.t"/>	Totaal	33.519	6,9		Klantgerichtheid (houding en gedrag) van monteur	3.493	8,0		Wijze waarop werkzaamheden zijn uitgevoerd	3.529	7,7		Duidelijkheid offerte discipline elektra	2.256	7,4		Duidelijkheid offerte discipline water	1.883	7,4		Nakomen van gemaakte afspraken	3.477	7,1		Contact met monteur die vooraf situatie kwam beoordelen	3.489	7,0		Contact met de aannemer	3.602	6,9		Duidelijkheid offerte discipline riool	16	6,2		Duidelijkheid offerte discipline media2	362	6,1		Informatievoorziening over de planning	3.678	6,0		Mate van proactief contact	3.661	6,0		Datum waarop werkzaamheden konden worden uitgevoerd	3.618	6,0		Duidelijkheid offerte discipline media1	455	6,0				
Naam	Aantal	Score	Schaal <input type="text" value="Rapportcijfer + n.v.t"/>																																																														
Totaal	33.519	6,9																																																															
Klantgerichtheid (houding en gedrag) van monteur	3.493	8,0																																																															
Wijze waarop werkzaamheden zijn uitgevoerd	3.529	7,7																																																															
Duidelijkheid offerte discipline elektra	2.256	7,4																																																															
Duidelijkheid offerte discipline water	1.883	7,4																																																															
Nakomen van gemaakte afspraken	3.477	7,1																																																															
Contact met monteur die vooraf situatie kwam beoordelen	3.489	7,0																																																															
Contact met de aannemer	3.602	6,9																																																															
Duidelijkheid offerte discipline riool	16	6,2																																																															
Duidelijkheid offerte discipline media2	362	6,1																																																															
Informatievoorziening over de planning	3.678	6,0																																																															
Mate van proactief contact	3.661	6,0																																																															
Datum waarop werkzaamheden konden worden uitgevoerd	3.618	6,0																																																															
Duidelijkheid offerte discipline media1	455	6,0																																																															



Waar staan we nu?

Doelstelling OGSM MA2025	Nulmeting 2021	Meting Q3 2022
Gebruik en (door)ontwikkeling van MA producten & diensten <ul style="list-style-type: none">• 100% van de deelnemers gebruikt LIP, DSP, CAPO	Meting niet beschikbaar	Product Dashboard in ontwikkeling
<ul style="list-style-type: none">• 99,9% uptime van MA producten	Meting niet beschikbaar	Q1 2022 = 100% Q2 2022 = 99,91%
Innovatie/Change <ul style="list-style-type: none">• Jaarlijks minimaal 1 innovatie (laten) realiseren en implementeren, die zichzelf binnen 24 maanden terugverdient.	0	1
Ketensamenwerking <ul style="list-style-type: none">• Snelheid van tijdig aangevraagde aansluiting gerealiseerd in 80% op wensweek van de klant; de klant wordt bij afwijkingen geïnformeerd over de status.	Meting niet beschikbaar	Meting in ontwikkeling (Epic PR-112)
Kosten en proces van de keten (efficiënt, transparant, snel) <ul style="list-style-type: none">• Ontdubbelen van processtappen in de keten door maximale uniformering van data-uitwisseling van combi-activiteiten: LIP-opdrachten zijn 100% terug te vinden in DSP.	Meting niet beschikbaar	Product Dashboard in ontwikkeling
<ul style="list-style-type: none">• 100% overige opdrachten naar externe aannemer zijn terug te vinden in DSP om verschillende werkwijzen bij aannemers te voorkomen.	Meting niet beschikbaar	Product Dashboard in ontwikkeling
Integraal programmeren <ul style="list-style-type: none">• Eén standaard voor (geautomatiseerde) uitwisseling van planningsinformatie tussen netwerkbedrijven, gemeenten en projectontwikkelaars.• Assetbeheerders maken met de planinformatie gezamenlijk een integrale planning voor hun werkzaamheden in de ondergrond.• Alle deelnemers van Mijn Aansluiting maken gebruik van de standaard om planinformatie uit te wisselen.	Meting niet beschikbaar	Meting in ontwikkeling (Epic PR-293 en PR-297 en #Projectmeldingen)





Uitgangspunten 2023 en verder

Ontwikkelagenda van Mijn Aansluiting

Mijn Aansluiting werkt voor het voortbrengingsproces met de SAFe agile-methodiek. Dit betekent dat we werken met strategische thema's die elk een eigen producten-roadmap kent. Op basis van ons gezamenlijk opgestelde OGSM-plan, bepalen we met onze achterban welke onderwerpen we oppakken en welke prioritering we hierin hanteren om de doelstellingen te realiseren. We hebben met deze werkwijze inmiddels 18 voorspelbare iteraties doorlopen om de gewenste functionaliteiten succesvol op te leveren. Ook in 2023 gaan we deze agile werkwijze nog verder verbeteren en uitbouwen, waarbij we steeds meer vanuit de OGSM de epics initiëren. Gedurende het jaar worden de onderwerpen continu getoetst met het Dagelijks Bestuur, Algemeen Bestuur en het Roadmap-overleg.

Epics geven richting op inhoud, maar er is meer

Naast nieuwe functionaliteiten (die op de ontwikkelagenda terug te vinden zijn), streven we in 2023 de volgende doelen na om producten en diensten van Mijn Aansluiting naar een hoger niveau te tillen:

- Focus op het implementeren van CAPO voor aansluitleidingen bij alle combi-organisaties en de doorontwikkeling voor projecten (hoofdleidingen);
- Ook de jaarlijkse release voor DSP staat op de agenda, met het uitgangspunt dat de waarde die de nieuwe functionaliteiten toevoegen helder zijn en we met alle betrokkenen ketenpartner samen succesvol gaan implementeren;
- Onze bestaande producten houden we met beheer en updates op een veilig en betrouwbaar niveau - deze activiteiten lopen parallel aan de epics op de ontwikkelagenda (onze teams werken DevOps en zorgen voor een robuuste IT architectuur);
- Aandacht voor afstemming vooraf, voor een betere implementatie en communicatie over nieuwe en bestaande producten om de adoptie succesvol te begeleiden;
- Tot slot geven we ook invulling aan het samenwerkings-MAnifest waarbij we met de gemaakte afspraken over houding en gedrag de realisatie van onze beoogde resultaten versnellen.





Ontwikkelagenda Mijn Aansluiting






Voortbrengingsproces: van strategie en epics naar realisatie

- Visie en OGSM van Mijn Aansluiting vormen het fundament.
- Roadmap Epic backlog (foto van Rolling Forecast van Epics) geeft de actionplan weer in uitgewerkte initiatieven.
- Onderliggende Features zijn op de wiki/website terug te vinden, elk feature past in één increment en wordt in kleinere user stories opgedeeld en opgeleverd.
- Elk kwartaal wordt de backlog bijgewerkt obv prio en business waarde.

6Q Rolling Forecast

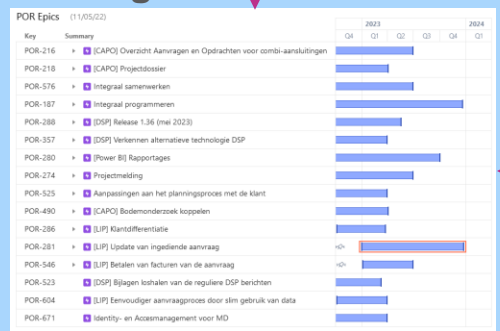
Visie



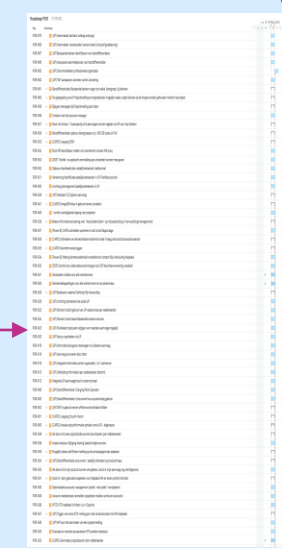
OGSM 2023

GOALS	STRATEGIES	MAATREKEL																																			
Klantgerichtheid • CS Score > 2 (2023) • Terechtheid (index LUKO) per vraag > 2 Ontwik en digitalisering van de producten & diensten • 100% van de diensten getuigd LP, DSP, CAPO • 30% uitbreiden van de producten Productiviteit • Jaarlijk rendement 1 innovatie (aten) realiseren en implementeren, die invloed heeft op 2 maanden toename Kolennamering • Toename van tijd aanpak van aanvragen gemiddeld in 30% of meer • Toename van processen in de keten door maximale automatisering van data afhandeling van contract activiteiten LP opbrengen zijn 100% lang in de keten Integrale programmeren • Een standaard voor (geautomatiseerde) afhandeling van klantverzoeken • Toename van klantvriendelijkheid, gemeten en gemiddeld met de planformale gaarheid van integrale planning voor het verkoopkanaal in de ondergrond • Het document van Mijn Aansluiting maken gebruik van de standaard en planformale te gebruiken	1. Klantgerichtheid (Lete) We bieden een laagdrempelige toegang voor klanten door klanten recht te geven in het en klanten verwachten de bij een 20 maanden zijn en klanten makkelijk zelf zaken (digitaal) te laten regelen, ondersteund by het behouden. 2. Markt (Bartel) We dragen bij aan het realiseren van een vooropgevoerd en continue werktoestel in de keten door efficiënt te zorgen in belangrijke ontwikkelingen zodat relevante tijd met elkaar afstemmen om tot de hoogste mogelijk werkbaarheid te komen. 3. Product (Churlo) We dragen bij aan het realiseren van meer werk en een kosten efficiënt proces in de keten door relevante producten en diensten te ontwikkelen & testen. 4. Innovatie (Elsbeth) We stimuleren de ontwikkeling en adoptie van innovatieve technieken en workflows door partijen in de keten actief te betrekken in kennisoverdracht & toelaten. 5. Samen (Anthon) We zijn verbindend en resultaatgericht door continue te verbeteren waarbij eigenaarschap en samenwerking centraal staan. 6. Financier (Ramona) We stimuleren gebruik van de oplossingen die Mijn Aansluiting aanbreidt door toegevoegde waarde te bieden in de relatie met de stakeholders in de markt.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Maatregel</th> <th>Q1</th> <th>Q2</th> <th>Q3</th> <th>Q4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Maatregel 1</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Maatregel 2</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Maatregel 3</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Maatregel 4</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Maatregel 5</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Maatregel 6</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Maatregel	Q1	Q2	Q3	Q4	Maatregel 1					Maatregel 2					Maatregel 3					Maatregel 4					Maatregel 5					Maatregel 6				
Maatregel	Q1	Q2	Q3	Q4																																	
Maatregel 1																																					
Maatregel 2																																					
Maatregel 3																																					
Maatregel 4																																					
Maatregel 5																																					
Maatregel 6																																					

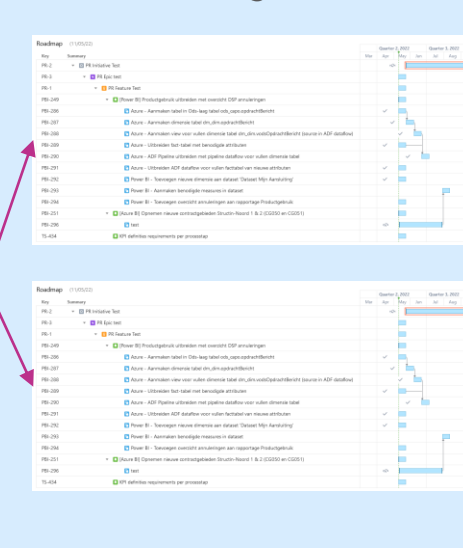
Epic backlog



Feature backlog



Backlogs Teams

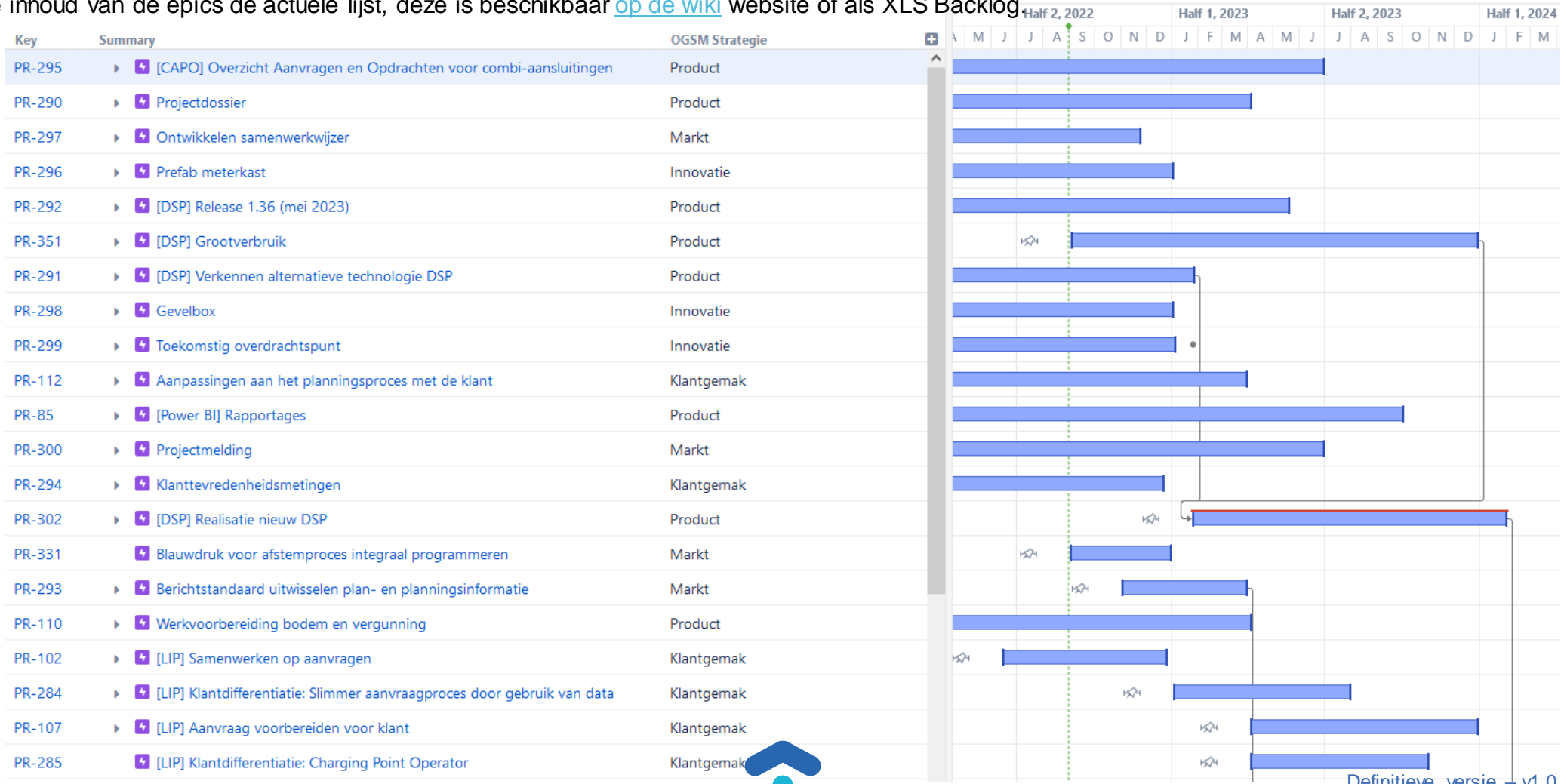






Epic backlog (Rolling Forecast 2022/23)

Onderstaand plaatje is de lijst met epics zoals begin september 2022 gepland staat voor de 6 kwartalen vooruit, dus tot eind 2023. Bekijk voor meer informatie over de inhoud van de epics de actuele lijst, deze is beschikbaar [op de wiki](#) website of als XLS Backlog.





Financiering





Overzicht bijdragen

- De stichting onderscheidt gebruikers (van het LIP) en deelnemers (tevens leden van het Algemeen Bestuur).
- In de begroting 2023 is een stijging van de bijdragen van zowel deelnemers als gebruikers voorzien van 10% (ongeveer gelijk aan de inflatie) waarbij de nieuwe activiteiten zoals in dit jaarplan genoemd uit de reserves worden bekostigd (in 2023 maximaal € 300k).
- Naar verwachting blijft het gebruik van het LIP de komende jaren groeien. Voor 2023 verwachten we van de gebruikers ongeveer 14k transacties (x € 17.50 = € 245k inkomsten) .
- Voor de deelnemers leidt 10% stijging tot bijdragen per netwerkbedrijf conform bijgaand schema (afgerond op € 1000).
- De reguliere uitgaven 2023 komen naar verwachting overeen met de inkomsten 2023. De extra uitgaven voor nieuw beleid komen ten laste van de reserves die eind 2022 ongeveer € 1,3 mln zullen bedragen.

Bedrijf	€ x 1.000	Bedrijf	€ x 1.000
Brabant Water	157	PWN	104
Coteq	39	Rendo	27
Dunea	81	Stedin	904
Enexis	1.024	Vitens	336
Evides	139	Waternet	67
Groningen Waterbedrijf	37	Westland Infra	24
KPN	530	WMD	26
Liander	1.164	WML	70
Oasen	46	Vodafone Ziggo	530
		<i>Gebruikers LIP</i>	<i>245</i>
Totaal			5.550





Bijlage: Zo werken wij





Organisatiestructuur

Strategisch

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

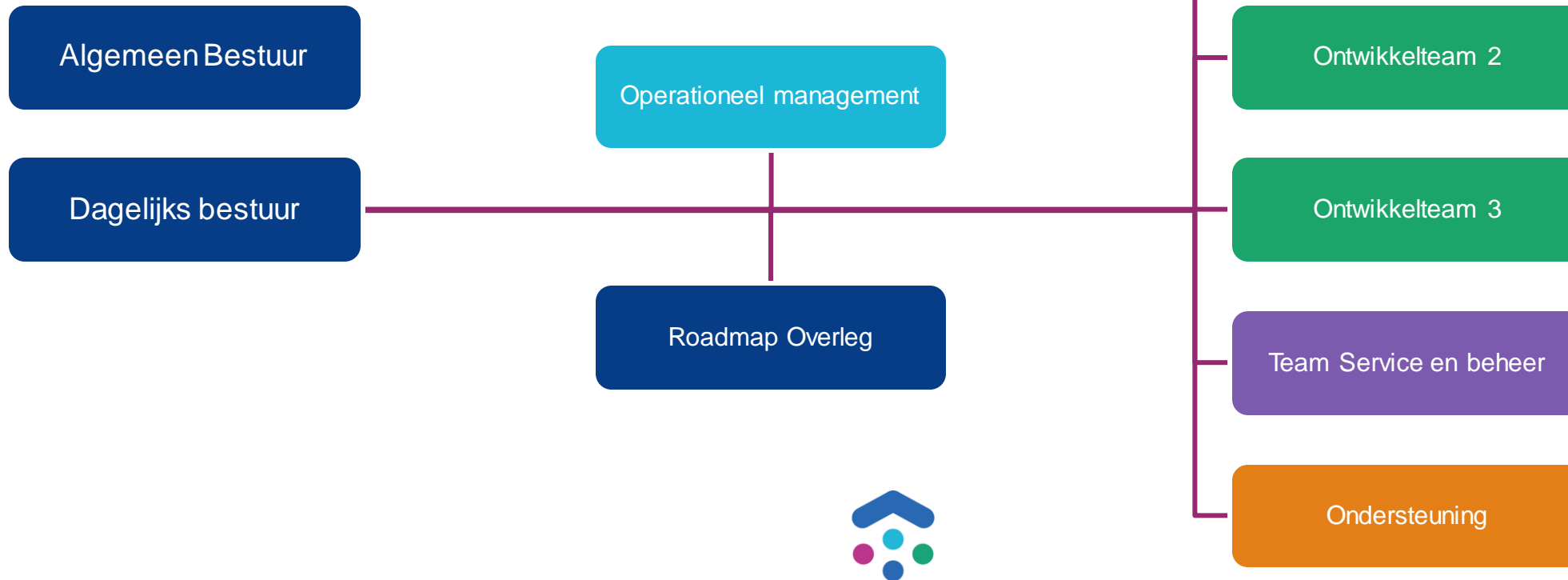
Tactisch

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

Het Roadmap Overleg is de verbindende schakel tussen de operatie van Mijn Aansluiting en de bestuursleden en operatie van de aangesloten organisaties.

Operationeel

De medewerkers in onze teams zijn de leveringskracht van Mijn Aansluiting.





VOORTBRENGINGSPROCES OM AANSLUITKETEN TE VERSNELLEN

Mijn Aansluiting - augustus 2022

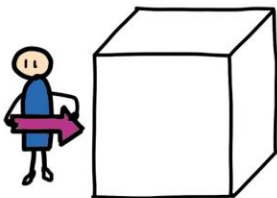


1. Input

Vanuit de deelnemers van Mijn Aansluiting, aannemers en onze klanttevredenheidsonderzoeken, komen er beelden en ideeën voor de verbetering van processen, systemen en innovaties die de aansluitketen helpen versnellen.

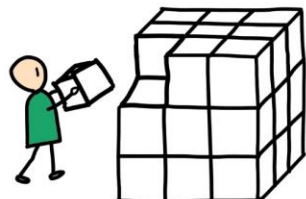
2. OGS M

Deze beelden verwerken we in een OGS M (Objectives, Goals, Strategies & Measures), waarmee we de beelden voor de komende 3 tot 5 jaar vast leggen. Ieder kwartaal kijken we 18 maanden vooruit en bepalen of de richting van de OGS M nog aansluit bij wat er nodig is.



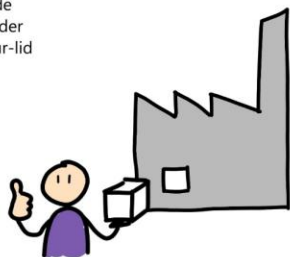
3. Epics

De beelden vanuit de OGS M maken we concreet in epics. Ieder epic draagt dus bij aan het realiseren van de OGS M en de KPI's (Key Performance Indicators). Voor ieder epic benoemen we een verantwoordelijk Dagelijks Bestuur-lid en iemand van het roadmap-overleg. Zij stellen in samenspraak met de Product Manager het epic op.



5. Epic Backlog

Alle epics samen vormen het epic backlog. De Product Manager en het Dagelijks Bestuur doen een voorstel voor de prioriteit (en daarmee de volgorde) van de epics. Het Algemeen Bestuur stelt de prioriteit uiteindelijk definitief vast.



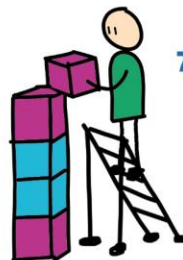
4. Stakeholderanalyse

Wanneer de beschrijving van het epic is opgesteld, maken we een stakeholderanalyse waarmee we in beeld brengen welke waarde en welke knelpunten het epic oplevert. Van alle partijen, dus ook vanuit de combi-organisaties en aannemers, wordt input verwacht op deze stakeholderanalyse. Als het epic in een later stadium verder is uitgewerkt wordt de stakeholderanalyse herijkt en waar nodig aangepast.



6. Functionaliteiten (Features)

De Product Owner werkt de epics uit in functionaliteiten, oftewel features, die nodig zijn om het doel van een epic te realiseren. Features geven meer kleur aan de epics. De Product Manager stemt de features af met het Roadmapoverleg, IT-ers vanuit de aannemers, het combimanagers-overleg en de diverse overleggen waar deelnemers, exoerts etc. vanuit de organisaties aan deelnemen. Alle partijen zorgen bovendien dat zij continue met hun achterban afstemmen.



7. Functionaliteiten (Feature) backlog

Het feature backlog geeft de prioriteit aan tussen de top 10 features. De Product Manager en Product Owner bepalen de prioriteit in afstemming met het roadmap-overleg, het combimanagers-overleg en het aannemersoverleg. Hiervoor maken ze gebruik van de WSJF methode waarbij waarde, risico en inspanning tegen elkaar worden afgewogen.



8. Beschrijving behoeften eindgebruikers (User Stories)

Het ontwikkelteam werkt de features verder uit in user stories. User Stories beschrijven de componenten die nodig zijn om een feature te realiseren in de vorm van behoeften van eindgebruikers. Het zijn de ingrediënten van de verf. Het deelnemersoverleg levert input voor de user stories, immers: dit zijn voor een belangrijk deel de uiteindelijke gebruikers, oftewel users.



9. Product Backlog

Alle user stories zetten we op de product backlog. De ontwikkelteams zorgen voor de prioritering in afstemming met het deelnemersoverleg. Zo weten de ontwikkelteams welke user story ze als eerste op gaan pakken..

10. Bouwen & Implementeren

Het ontwikkelteam start met bouwen. Dit doen zij in vaste sprints: een vastgestelde periode van een aantal weken waarin zij vooraf vastgestelde meerwaarde realiseren die nodig is voor de user stories. Voor producten die gereed zijn, stellen we een soort digitale stekkerdoos beschikbaar waarop alle deelnemers met hun eigen systeem kunnen aansluiten. Mijn Aansluiting ondersteunt hierbij waar nodig, de deelnemers zijn in de lead. Ook krijgen de gebruikers instructies over werken met het product. De ontwikkeling van producten gebeurt met DevOps teams. Zij zorgen ook voor het beheer van bestaande applicaties en onderhouden deze om ze veilig en betrouwbaar te houden.



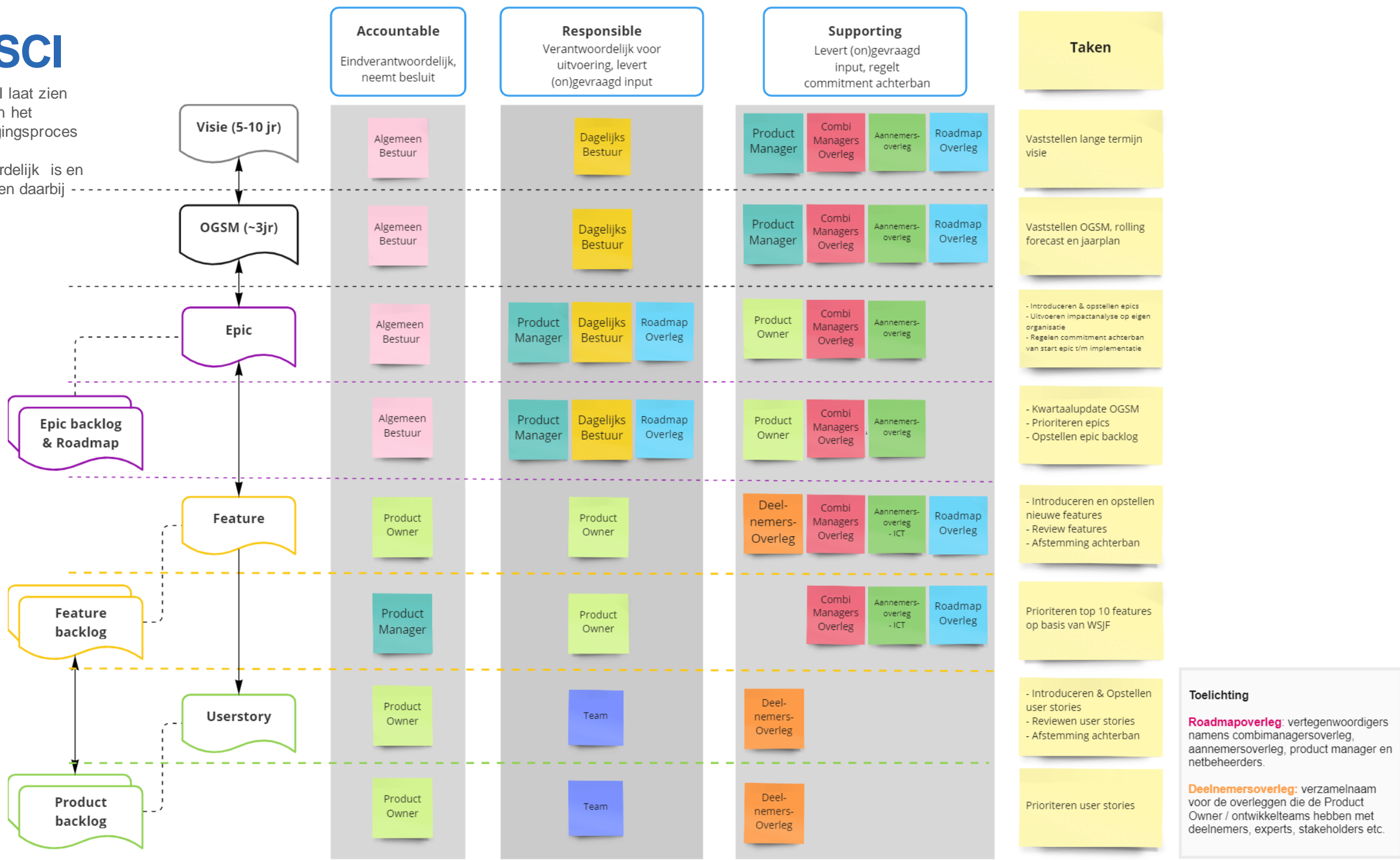
11. Gebruiken

Het product is klaar voor gebruik. Mijn Aansluiting zorgt voor het onderhoud van het product. Ook zullen er verzoeken komen tot aanpassingen. Kleine aanpassingen stromen in bij de features, grotere wijzigingen worden een epic. We monitoren het gebruik van de applicatie om zo te toetsen of het de verwachte meerwaarde levert en of de Lean Business Case is behaald. En zo realiseren we veilige en toekomstbestende IT-systemen waarmee we marktinnovaties en samenwerking in de ondergrondse infrastructuursector versnellen.



RASCI

De RASCI laat zien wie binnen het voortbrengingsproces waarvoor verantwoordelijk is en welke taken daarbij horen.



Toelichting

Roadmapoverleg: vertegenwoordigers namens combimanagersoverleg, aannemersoverleg, product manager en netbeheerders.

Deelnemersoverleg: verzamelaam voor de overleggen die de Product Owner / ontwikkelteams hebben met deelnemers, experts, stakeholders etc.



Overlegstructuur

Afkortingen:			
AB	Algemeen Bestuur	OM	Operationele Manager
AS	Adviseur Stichtingszaken	PO	Product Owner
BA	Business Analyst	PM	Product Manager
DB	Dagelijks Bestuur	SO	Security en Privacy Officer
MT	Management Team		

Niveau	Meeting	Frequentie	Onderwerp	Output	Deelnemers
Strategisch	AB	per kwartaal	Stichtingszaken en leden strategisch informeren	Goedkeuring op budget en plan, Statuten/regelementen en benoeming DB leden	Alle AB leden
	DB+	2 wekelijks	Actief bijsturen op basis van AB besluiten, vaststellen en sturen van vervolgstappen van de OGSM strategieën	Besluiten en acties Bestuursvergaderingen Mijn Aansluiting	MT en benoemde AB vertegenwoordigers
	Aannemersoverleg	per kwartaal	Aannemers op strategisch niveau informeren	Steun voor plannen en backlog sync met de aannemer vertegenwoordiging	MT en Aannemer vertegenwoordigers
	OGSM herijking	per kwartaal	Toetsen van de OGSM Actionplan op voortgang om strategie te realiseren	Vastgestelde OGSM en rapportage over de voortgang	DB+, MT
Tactisch	Epic herijking	per half jaar	Toetsen de ingeplande epics voor komend half jaar nog de juiste zijn in de OGSM doelen (rolling forecast).	Goedgekeurde lijst van reeds geplande of nieuwe epics voor komend half jaar	DB+, RMO, MT, PO
	MT	2 wekelijks	Report out en bijsturen operatie	Besluiten en acties operationele zaken	Voorzitter DB/AB, OM, PM
	Roadmap Overleg	maandelijks	Toetsend overleg om mee te denken over het totaalbeeld van de MA producten in onderlinge samenhang	Toekomstige Epics en Features worden gevalideerd en aangevuld tot gezamenlijk besproken en begrijpelijke werkpakketten	Representatieve vertegenwoordiging van disciplines en stakeholdergroepen uit AB/Aannemers/Combis/PM/OM
	Combimanager Overleg	maandelijks	Afstemmingsoverleg en synchroniseren lopende zaken	Combiorganisaties en Mijn Aansluiting delen best practices, validatie Backlog prioritering	OM, PM, Combimanagers en DB vertegenwoordiger
	Privacy & security Werkgroep	per kwartaal	Ingebrachte vraagstukken uitwerken en juridisch toetsen	Advies aan MA over privacy en security gerelateerde vraagstukken	Representatieve vertegenwoordigen van leden, SO/AS
	DSP Deelnemersoverleg	maandelijks	Interactie op gebruikers wensen en refinement en implementatie, DSP	Concrete richting voor teams en toetsing requirements	PO, BA's en gebruikers
	LIP Expertteam	maandelijks	Interactie op gebruikers wensen en refinement en implementatie, LIP	Concrete richting voor teams en toetsing requirements	PO, BA's en gebruikers
	CAPO Werkgroep	maandelijks	Interactie op gebruikers wensen en refinement en implementatie, CAPO	Concrete richting voor teams en toetsing requirements	PO, BA's en gebruikers
	CAPO kopgroep	2 wekelijks	Interactie op inhoudelijke wensen voor doorontwikkeling product CAPO	Concrete uitwerking en refinement op productontwikkeling CAPO	BA's en gebruikers (vertegenwoordigen van leden, aannemers en combiorganisaties)
	Increment planning	2 maandelijks	Opstellen planning aankomend increment	Planning op story niveau inclusief risico's, afhankelijkheden voor aankomend increment	Operatie Mijn Aansluiting
Increment demo + adoptie	2 maandelijks	Tonen resultaten van voltooid increment en tonen doelen aankomend increment	Producten beschikbaar voor leden incl. verdieping demo per product voor adoptie/acceptatieledeeren met interesse		
Increment retro	2 maandelijks	Continuous improvement en evaluatie	Minimaal 1 verbeteractie waar aankomend increment aan gewerkt wordt	OM, PM, PO's	
Hoofdleiding (HL) werkgroep	2 wekelijks	Interactie op gebruikers wensen en refinement en implementatie HL	Concrete richting voor teams en toetsing requirements	BA en gebruikers	
Hoofdleiding (HL) Klankbord	6 wekelijks	Interactie op inhoudelijke wensen voor doorontwikkeling HL	Concrete richting voor teams en toetsing requirements	BA en gebruikers	
Operationeel	Weekstart	wekelijks	Voortgang Sprint realisatie en lopende operationele zaken	Update voor Operatie Mijn Aansluiting	Operatie Mijn Aansluiting
	MA Operations	maandelijks	Bespreken lopende operationele zaken in teams	Afstemming over teams heen en koers helder voor operationele sturing	OM, PM, PO's, Scrum Masters, Service Manager
	PO overleg	wekelijks	Refinement features	Features klaar voor volgende increment	PM, PO's
	Scrum of Scrum	wekelijks	Sync van de teams, toets op voortgang en bespreken impediments	Inzicht in voortgang van de teams	OM, PM en Scrum Masters
	Sprint planning	2 wekelijks	Plannen en refinement aankomende sprint	Planning op taak niveau	PO en ontwikkelteam
	Refinement	2 wekelijks	Verder verduidelijken user stories	Toets en bijstelling inhoud user stories	PO en ontwikkelteam
	Daily stand-up	Dagelijks	Delen voortgang binnen het team	Inzicht op voortgang en knelpunten	Ontwikkelteam
	Sprint demo	2 wekelijks	Tonen resultaat afgelopen sprint (intern)	Producten klaar om beschikbaar gesteld te worden	PO, ontwikkelteam en PM
	Sprint retro	2 wekelijks	Continuous improvement op team niveau	Minimaal 1 verbeteractie waar het team mee aan de slag gaat	Ontwikkelteam en PO



mijn aansluiting