Kwaliteitssysteem HiN HSH-HPM

Instituut Mijnbouwschade Groningen

Algemeen opzet

1. Bouwbureau- KTO
2. Bouwbureau- KPI
3. Aannemers KTO
4. Aannemers KPI
5. Klachten procedure

Aanvullend:

1. Kwaliteit van data

*Het hier op hoofdlijnen beschreven kwaliteitssysteem heeft niet de intentie alles omvattend te zijn noch volledig. KPI's kunnen nog aangevuld worden en in de aanbesteding genoemde uitgangspunten m.b.t. de dienstverlening worden hierdoor niet vervangen.

Intern gebruik

Kwaliteitssysteem HiN HSH – HPM Algemeen

Instituut Mijnbouwschade Groningen

Doel:
Kwaliteit van de integrale dienstverlening borgen en bewaken en invulling geven aan een continu proces van verbeteren.

Parameters:
Op basis van het uitgangspunt dat schadeafhandeling milder, menselijker en makkelijker wordt uitgevoerd d.m.v. ruimhartige ontzorgen en ondersteunen door alle betrokken partijen.

Opzet:
Op basis standaard KTO metingen en vooraf vastgelegde KPI standaarden en beoordeling van de dienstverlening door de aanvrager. Goed samenwerkende betrokken partijen namelijk de aanvrager, het IMG Bouwbureau en de externe aannemers.

Frequentie en opvolging:
Borging KPI's m.b.t. verzending en controle op uitvoering en resultaten maandelijks door IMG Bouwbureau en Contract management

.

Intern gebruik

Kwaliteitssysteem KTO HiN

Bouwbureau- KTO

Instituut Mijnbouwschade Groningen

In het KTO* van HiN wordt de kwaliteitsbeleving van de aanvrager, m.b.t. uitgevoerde procedures van het bouwbureau, bepaald door middel van de volgende stellingen en/of vragen:

- Klanttevredenheid m.b.t. Bouwbureau (alg. cijfer);
- Het bouwbureau was helder en duidelijk in de communicatie;
- Het bouwbureau was goed bereikbaar voor vragen;
- Het bouwbureau heeft de uitvoering van het Herstel in Natura goed begeleid

KTO score Bouwbureau:

Team HiN heeft het doel om minimaal een gemiddelde van 7,5 te scoren met betrekking tot het Bouwbureau (onderdeel KPI HiN).

Het cijfer wordt intern door de Adviseur HiN en de Regisseur Bouwbureau bewaakt. De resultaten worden maandelijks met het team HiN besproken en tussentijds geëscaleerd naar de teammanager indien een trendbreuk of incident dit noodzakelijk maken om direct verbeteracties in te zetten waar nodig.

Intern gebruik

Kwaliteitssysteem HiN KPI

Bouwbureau- KPI

Instituut Mijnbouwschade Groningen

KPI’s zijn op twee hoofdoelen vastgesteld te weten kwaliteit en doorlooptijd van opvolging en verbeteracties vanuit KTO feedback:

- **Kwaliteit:** IMG bouwbureau realiseert minimaal een gemiddeld cijfer van 7,5 (gem.) op het klanttevredenheidsonderzoek (input vanuit meerdere punten KTO).
- **Doorlooptijden feedback**: Na ontvangst van een KTO dient minimaal binnen 5 dagen de feedbackpunten uit het KTO (bv over verbeterpunten of corrigerende acties) te zijn geïnventariseerd, gecategoriseerd. En aansluitend verbeteringen/plannen door de aannemer te zijn voorgesteld.

Deze KPI’s worden geregistreerd in de Project Overview van het Bouwbureau door de Coördinator. Rapportages dienen als input m.b.t continue verbetering cyclus binnen de verschillende geplande interne en externe voortgang overleggen. En beoordeling van de integrale dienstverlening.

Intern gebruik

Kwaliteitssysteem HiN Aannemers KTO

Instituut Mijnbouwschade Groningen

Onderstaand voornaamste KTO feedback resultaten op basis waarvan o.a. kwaliteit van de dienstverlening wordt gemeten en besproken.

- Klanttevredenheid Aannemer (KPI waarde >7.5)
- De aannemer werkte zorgvuldig en netjes
- De aannemer was helder en duidelijk in de communicatie
- De aannemer kwam de gemaakte afspraken na
- De afspraak om de schade te komen herstellen was snel gemaakt

Informatie vanuit de KTO's voor de aannemers wordt verwerkt in een dashboard. De informatie wordt geanonimiseerd besproken tijdens uniformiteitsoverleg in het kader van continues improvement (alle aannemers, Regisseur Bouwbureau). En individuele resultaten in het Inkoop aannemersoverleg (Aannemer, Regisseur Bouwbureau en Inkoop).

Ontwikkeling en Analyse forward van de resultaten wordt bijgehouden en besproken.

Intern gebruik

Kwaliteitssysteem HiN Aannemers KPI

Instituut Mijnbouwschade Groningen

Onderstaande gedachte is steeds dat de focus niet ligt op boete en bestraffen maar oplossen en verbeteren. Een aanvrager heeft geen voordeel bij een geldelijke boete maar wel bij een kwalitatief goede oplossing welke in overleg met alle partijen realistisch is en met minimale belasting voor de aanvrager.

- **Kwaliteit:** Het aantal opleverpunten bij oplevering van de werkzaamheden. Het uitgangspunt is hierbij 0 opleverpunten waarbij de maximale afwijking 10% (1 opleverpunt per 10 opleveringen) bedraagt.
- **Doorlooptijden:** Vier weken na opdrachtverstrekking dienen de werkzaamheden te zijn aangevangen.
- **Doorlooptijden:** Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging dient er contact opgenomen te zijn met de aanvrager.
- **Doorlooptijden:** Oplostermijn van alle opleverpunten vanaf het moment van oplevering (uiterlijk 10 werkdagen).

De resultaten m.b.t. de KPI’s worden geregistreerd in het HiN Dashboard. Rapportages zijn real time beschikbaar t.b.v. analyses echter zijn altijd een vast onderdeel van de verschillende overleggen als basis input t.b.v. het continue.

Intern gebruik

Kwaliteitssysteem HiN

Bouwbureau – Klachten procedure

Instituut Mijnbouwschade Groningen

Onderstaand zijn de verschillende bronnen weergegeven waarop klachten of voorstellen tot verbetering worden in een continue verbetercyclus worden gemonitord en opgevolgd.

- Via KTO (cijfermatig en/of tekst in de toelichtingsruimte)
- Via Regisseur Bouwbureau
- Via Ketenpartners (intern/extern)
- Via serviceloket (“normale IMG procedure”)
- Via de zaak/bouwbegeleider.
- via een klachtenformulier

Alle klachten, zowel mondeling als schriftelijk, m.b.t. HiN HSH-HPM gecontracteerde partijen of specifiek het IMG Bouwbureau worden via de Adviseur HiN voorgelegd aan de Regisseur Bouwbureau om tot een passende oplossing te komen. De Regisseur Bouwbureau is verantwoordelijk voor documentatie en opvolging van de klacht. En rapporteert hierover aan het team m.b.t. de voortgang en opvolging

Intern gebruik

Kwaliteitssysteem HiN

Kwaliteit van data

Instituut Mijnbouwschade Groningen

Data integriteit is onderdeel van een juiste en kwalitatieve beoordeling van in- en met name externe dienstverlening (Atabix Cases data is leidend voor de externe dienstverleners als onderdeel van de Europese aanbesteding 2023)

- Wekelijkse check op de volledigheid van de door de aannemers ingevoerde data in HiN-Atabix Cases
- Doel: 95% van de datavelden = naar behoren ingevoerd
- Actiehouders: Medewerker HiN en Adviseur HiN

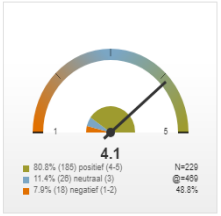
Intern gebruik

Kwaliteitssysteem HiN

voorbeeld rapportage klanttevredenheid en KPI's

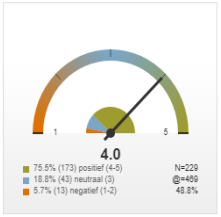
Instituut Mijnbouwschade Groningen

Het bouwbureau was helder en duidelijk in de communicatie

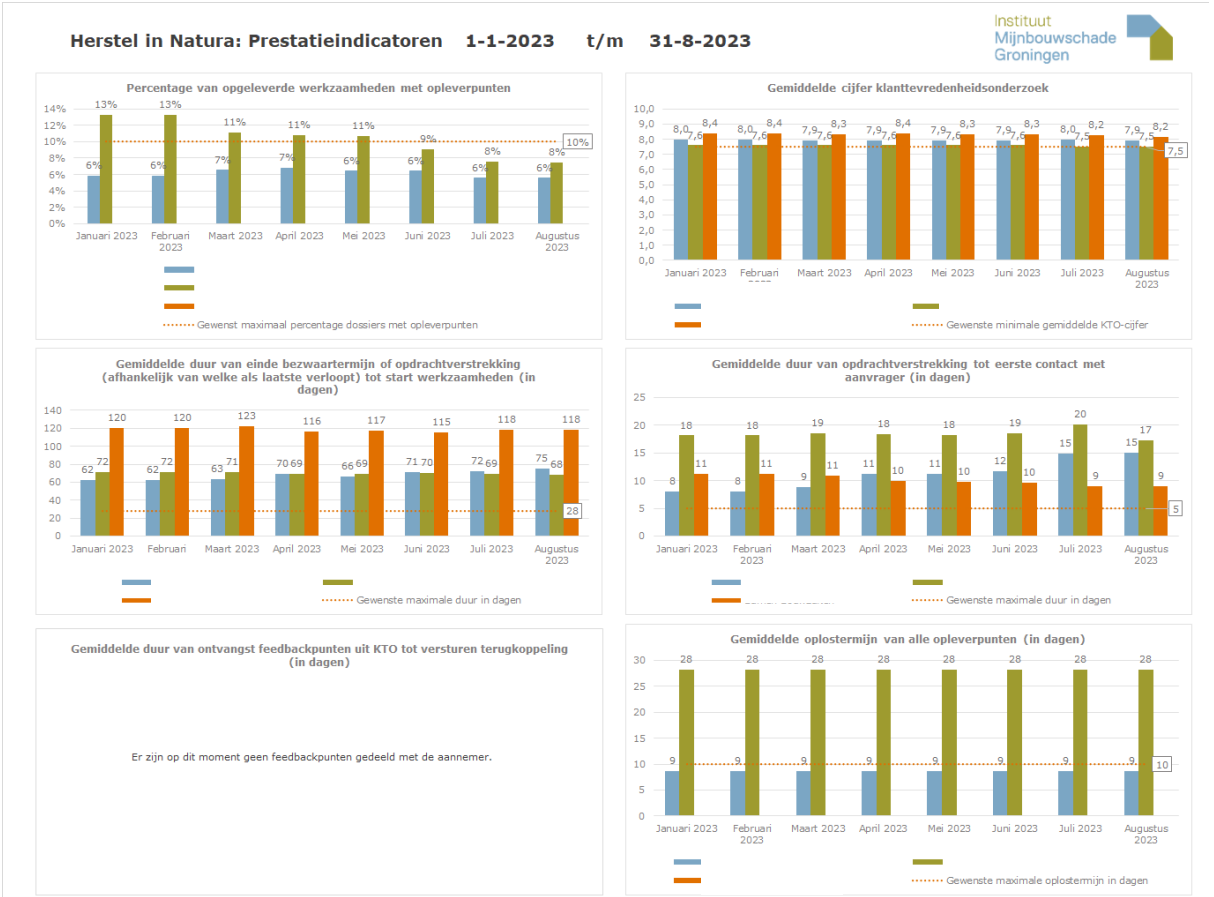


Verdeling	Cijfer	% totaal	N
positief (4-5)	5	40.2%	92
80.8% (185)	4	40.6%	93
neutraal (3)	3	11.4%	26
11.4% (26)			
negatief (1-2)	2	4.8%	11
7.9% (18)	1	3.1%	7

Het bouwbureau was goed bereikbaar voor vragen



Verdeling	Cijfer	% totaal	N
positief (4-5)	5	34.9%	80
75.5% (173)	4	40.6%	93
neutraal (3)	3	18.8%	43
18.8% (43)			
negatief (1-2)	2	3.5%	8
5.7% (13)	1	2.2%	5



Intern gebruik