

## **Procesbeschrijving Uitvoeren Inspectie RVS (Concept V0.2)**

(Behoort bij flow versie 0.3)

## Inhoudsopgave

Ontvangen te inspecteren straten.....	3
Informeren gemeente.....	4
Selecteren (sub)set gebouwen.....	5
Aanmaken werkpakket.....	6
Aanmaken inspectiecases.....	7
Verzenden brief aankondiging RVS inspectie.....	8
Plannen RVS inspectie.....	9
Uitvoeren RVS inspectie.....	10
Opstellen RVS rapport.....	11
Vrijgeven rapportage.....	12
Verzenden brief resultaat RVS.....	14
Bijlage 1 Toelichting RASCI.....	15

Processtap					
Ontvangen te inspecteren straten					
Doel					
Actor	R	A	S	C	I
Projectleider RVS		X			
Backoffice BV	X				
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Excel lijst met te inspecteren straten					
Activiteiten					
Voor Q3 en Q4 2015 geldt dat wij maandelijks via Arup een Excel lijst ontvangen met de geplande RVS inspecties.					
Hulpmiddelen					
Excel					
Output					

Processtap					
Informereren gemeente					
Doel					
Het informeren van de betreffende gemeente over de straten waar een RVS inspectie uitgevoerd zal gaan worden.					
Actor	R	A	S	C	I
Projectleider EVS Gemeente		X			X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Excel lijst (Arup) met geplande RVS inspecties					
Activiteiten					
De projectleider RVS informeert maandelijks de betreffende gemeente (via de burgemeester) in welke straten een RVS inspectie uitgevoerd zal gaan worden namens het CVW (deze activiteit vindt parallel plaats aan de activiteiten dit te maken hebben met het aanmaken van de cases in CRM.					
Hulpmiddelen					
Telefoon					
Output					

<b>Processtap</b>					
Selecteren (sub)set gebouwen					
<b>Doel</b>					
Eventueel opdelen van de ontvangen lijst met te inspecteren straten					
<b>Actor</b>	<b>R</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>I</b>
Backoffice BV	X				
<b>Succesfactoren</b>					
<b>Veiligheidspunten</b>					
<b>Input</b>					
Excel lijst (Arup) met geplande RVS inspecties					
<b>Activiteiten</b>					
Afhankelijk van het aantal inspectiebureaus dat de RVS inspecties zal gaan uitvoeren en de tijdsperiode waarbinnen de inspecties zullen worden uitgevoerd zal al dan niet een subset van de Excel lijst moeten worden gemaakt om het aanmaken van cases zo efficiënt mogelijk te laten plaatsvinden.					
<b>Hulpmiddelen</b>					
Excel					
<b>Output</b>					
Excel lijst met geplande RVS inspecties eventueel opgedeeld in meerdere subsets.					

Processtap					
Aanmaken werkpakket					
Doel					
Het aanmaken van werkpakketten in CRM, op basis waarvan vervolgens eenvoudig RVS cases kunnen worden aangemaakt.					
Actor	R	A	S	C	I
Backoffice BV	X				
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Excel (sub)set van geplande RVS inspecties					
Activiteiten					
<p>Met behulp van de tool SCRIBE worden de aangeleverde Excel sheets (die eventueel zijn opgedeeld in meerdere subsets) ingelezen in CRM, waarbij er een zogenaamd werkpakket per ingelezen sheet wordt aangemaakt. Per werkpakket worden tevens de volgende gegevens ingevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inspectiebureau</li> <li>• geplande start- en einddatum</li> <li>• casemanager</li> </ul>					
Hulpmiddelen					
Excel CRM					
Output					
Aangemaakt(e) werkpakket(ten) in CRM					

Processtap					
Aanmaken inspectiecases					
Doel					
Vanuit de aangemaakte werkpakketten RVS cases aanmaken in CRM					
Actor	R	A	S	C	I
Backoffice BV	X				
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Aangemaakte werkpakketten in CRM					
Activiteiten					
<p>Vanuit de aangemaakte werkpakketten in CRM worden inspectiecases (RVS) aangemaakt. Deze cases krijgen vanuit de werkpakketten onder meer een inspectiebureau, een casemanager en een geplande start- en einddatum mee. Indien er al een lopende case is op hetzelfde adres, waar een andere casemanager aan is toegewezen dan wordt deze specifieke case uit het werkpakket gehaald en (ter info) toegewezen aan deze casemanager. Deze nieuwe cases zijn direct zichtbaar voor het betreffende inspectiebureau in CRM online.</p>					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Aangemaakte (RVS) inspectiecases in CRM					

Processtap					
Verzenden brief aankondiging RVS inspectie					
Doel					
Het informeren van de bewoner over de RVS inspectie die binnenkort plaats zal gaan vinden.					
Actor	R	A	S	C	I
Backoffice BV	X				
Bewoner					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Nieuwe RVS inspectie cases in CRM					
Activiteiten					
Op basis van de aangemaakte RVS inspectiecases voor een bepaald werkpakket kunnen voor de gehele batch in een keer brieven worden aangemaakt om de bewoner te informeren over de geplande RVS. Dit betreft brieven die niet op naam staan maar zijn gericht aan 'de bewoner van' Deze brieven worden geprint en vervolgens per post verzonden. <b>Vraag: hoe informeren wij de eigenaar?</b>					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Informatiebrief naar bewoners over geplande RVS inspectie (Mijlpaal 3)					



Processtap					
Plannen RVS inspectie					
Doel					
Het gedetailleerd inplannen van de inspecteurs voor het uitvoeren van de RVS inspectie (wie inspecteert wanneer welke straat)					
Actor	R	A	S	C	I
Inspectiebureau		X			
Bewoners Contact Persoon					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lijst met geplande RVS inspecties</li> <li>(RVS) inspectiecases in CRM</li> </ul>					
Activiteiten					
Het inspectiebureau voert in CRM online (kan dit batchgewijs?) voor de nieuwe RVS inspectiecases in welke inspecteur op welk moment (dag?) de betreffende inspectie zal gaan uitvoeren. De nog in te plannen cases hebben de status 'scheduling' en de reeds geplande cases 'scheduled'.					
Hulpmiddelen					
CRM online					
Output					
Gedetailleerde planning (per dag?)					

<b>Processtap</b>					
Uitvoeren RVS inspectie					
<b>Doel</b>					
Het uitvoeren van een RVS inspectie zodat er een rapportage kan worden opgesteld waaruit conclusies rondom de veiligheid van de woning kunnen worden getrokken en/of de vereiste vervolgstappen.					
<b>Actor</b>	<b>R</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>I</b>
Inspectiebureau		X			
<b>Succesfactoren</b>					
<b>Veiligheidspunten</b>					
<b>Input</b>					
RVS inspectie planning					
<b>Activiteiten</b>					
<p>Het inspectiebureau voert vanaf de straat een RVS inspectie uit per woning met behulp van een tablet-app (RESCO). Hierbij kunnen de ingevoerde gegevens direct in CRM worden opgeslagen of op een later moment (via Wifi) worden gesynchroniseerd.</p> <p>Indien het niet mogelijk is de woning vanaf de straat (voldoende) te inspecteren wordt nadien een brief verzonden (of direct in de bus gedaan?) waarin de bewoner wordt verzocht contact op te nemen met het betreffende inspectiebureau voor (wel/geen) toestemming om het erf te betreden. Voor het verzenden van deze brief dient eerst te worden gecontroleerd of er geen EVS inspectie loopt of binnenkort gepland staat.</p> <p>Indien tijdens de inspectie een Acut Onveilige Situatie (AOS) wordt geconstateerd wordt deze afgehandeld via het (sub) proces 'Afhandelen AOS meldingen'.</p>					
<b>Hulpmiddelen</b>					
- Tablet met RESCO (?) app					
<b>Output</b>					
- Verzamelde gegevens en foto's van de betreffende woning (mijlpaal)					

<b>Processtap</b>					
Opstellen RVS rapport					
<b>Doel</b>					
Aan de hand van de verzamelde gegevens en conclusies (vanuit de RVS inspectie) deze in een rapportvorm weergeven voor interne kwaliteitscontroles.					
<b>Actor</b>	<b>R</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>I</b>
Inspectiebureau Projectleider RVS		X			X
<b>Succesfactoren</b>					
<b>Veiligheidspunten</b>					
<b>Input</b>					
Gegevens en conclusies die zijn verzameld tijdens de RVS inspectie(s)					
<b>Activiteiten</b>					
Het inspectiebureau stelt aan de hand van de, tijdens de RVS inspectie verzamelde, gegevens en conclusies een rapport op (via CRM online, aan de hand van een template). Dit rapport wordt gebruikt om interne kwaliteitscontroles te verrichten. Na het uitvoeren van deze controles (en eventuele aanpassingen) wordt in CRM online de taak 'Survey RVS' op 'reviewed' gezet.					
<b>Hulpmiddelen</b>					
CRM					
<b>Output</b>					
Door het inspectiebureau goedgekeurde rapportage RVS inspectie					

Processtap					
Vrijgeven rapportage					
Doel					
Goedkeuren van de door het inspectiebureau opgeleverde RVS rapportage door het CVW en het hiermee vrijgeven van het rapport voor gebruik en de eventuele vervolgstappen.					
Actor	R	A	S	C	I
Projectleider RVS		X			
Bewoners Contact Persoon					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Opgeleverde RVS rapportage door het inspectiebureau					
Activiteiten					
<p>De Projectleider RVS (of de kwaliteitscontroleur?) controleert via CRM het door het inspectiebureau goedgekeurde rapport en indien akkoord wordt deze vrijgegeven voor verder gebruik. Indien niet akkoord vindt er afstemming plaats van het betreffende inspectiebureau totdat het rapport wel akkoord is. Om deze workflow mogelijk te maken in CRM wordt voorlopig gebruik gemaakt van de activiteit 'review S-score' omdat CVW geen gebruik maakt van de S-score. Indien de projectleider RVS (of de kwaliteitscontroleur) het rapport goed heeft gekeurd wordt de taak 'review S-score' op 'completed' gezet.</p> <p>Als het rapport is vrijgegeven en er zijn HRBE gevallen geconstateerd dan wordt het proces vervolgd in het proces 'Veilig Stellen Potentieel Vallende Objecten'. Een van de eerste stappen hierin, het aanmaken van de cases in CRM, wordt direct aansluitend aan het vrijgeven van de rapportage gedaan.</p> <p>Als het rapport is vrijgegeven en er is nader onderzoek noodzakelijk dan wordt het proces vervolgd in het proces 'Uitvoeren inspectie: EVS'. Een van de eerste stappen hierin, het aanmaken van de cases in CRM, wordt direct aansluitend aan het vrijgeven van de rapportage gedaan.</p> <p>Vanuit het rapport kan zijn gerapporteerd dat er bijvoorbeeld losliggende dakpannen zijn gesignaleerd, dus signaleringen die eenvoudig door de bewoner zelf kunnen worden hersteld, de bewoner wordt hiervan op de hoogte gebracht door middels van een zogenaamde 'dakpannenbrief' die vanuit CRM wordt verzonden.</p>					
Hulpmiddelen					
CRM					

**Output**

- Door CVW goedgekeurde RVS rapportage.
- Eventueel 'dakpannenbrief'

<b>Processtap</b>					
Verzenden brief resultaat RVS					
<b>Doel</b>					
Informereren van de bewoner over de conclusies van het RVS rapport en de eventuele vervolgstap(pen).					
<b>Actor</b>	<b>R</b>	<b>A</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>I</b>
Backoffice BV	X				
Bewoners Contact Persoon					X
Bewoner					X
<b>Succesfactoren</b>					
<b>Veiligheidspunten</b>					
<b>Input</b>					
Vrijgegeven RVS rapportage					
<b>Activiteiten</b>					
<p>Voor de cases waarvan het RVS rapport is vrijgegeven door CVW wordt een brief naar de bewoners gestuurd vanuit CRM indien er geen verdere acties voorkomen uit de RVS. Het is ook mogelijk dat de volgende conclusies zijn getrokken (waarbij het proces wordt voortgezet in het aangegeven proces):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EVS inspectie noodzakelijk</li> <li>- HRBE risico's die verholpen moeten worden, al dan niet acuut</li> </ul> <p>Hoe wordt naast de bewoner de eigenaar geïnformeerd?</p>					
<b>Hulpmiddelen</b>					
CRM					
<b>Output</b>					
Brief met RVS conclusie voor bewoner indien er geen actie voorkomt uit de RVS.					



## Bijlage 1 Toelichting RASCI

### **Responsible:**

Verantwoordelijk: degene die verantwoordelijk is voor de uitvoering. Verantwoording wordt afgelegd aan de persoon die accountable is.

### **Accountable:**

Eindverantwoordelijk: degene die eindverantwoordelijk (bevoegd) is en goedkeuring geeft aan het resultaat. Als het erom gaat, moet hij/zij het eindoordeel kunnen vellen, vetorecht hebben.

### **Support:**

Ondersteuning: degene die ondersteuning verleent aan het proces, project of lijnwerkzaamheden.

### **Consulted:**

Raadplegen: iemand die vooraf geraadpleegd wordt of iemand die goedkeuring of input moet leveren bij een stap in het proces. Deze stap is vaak tweerichting verkeer. Deze persoon geeft (mede) richting aan het resultaat.

### **Informed:**

Informereren: iemand die geïnformeerd wordt over de beslissingen, over de voortgang, bereikte resultaten zodat er een volgende stap gezet kan worden. Dit is eenrichtingscommunicatie.