

Procesbeschrijving Veilig Stellen HRBE('s) (Concept V0.5)

(Behoort bij flow versie 1.7)

Inhoudsopgave

Toewijzen nieuwe HRBE gevallen.....	3
Aanmaken cases Bouwkundig Versterken.....	4
Overleggen met gemeente.....	5
Controle monumenten en bijzonderheden.....	6
Verrijken adresgegevens.....	7
Versturen aankondigingsbrief.....	8
Bellen eigenaar.....	9
Bezoeken adres.....	11
Informeren gemeente.....	13
Versturen brief ' Geen toestemming'.....	14
Overleggen met eigenaar/bewoner.....	15
Uitvoeren EVS inspectie.....	16
Uitvoeren opname ter plaatse.....	17
Opstellen PvA (inclusief kostenraming).....	18
Goedkeuren PvA (inclusief kostenraming).....	19
Plannen en bespreken PvA.....	20
Versturen brief ' Geen toestemming'.....	22
Informeren gemeente.....	23
Aanbieden alternatieve aannemer.....	24
Definitief toewijzen aannemer.....	25
Opstellen technische omschrijving (TO).....	26
Aanvraag vergunningen.....	27
Opstellen calculatie.....	28
Goedkeuren calculatie.....	29
Plannen werkzaamheden.....	30
Uitvoeren werkzaamheden.....	31
Gereedmelden werkzaamheden.....	32
Plannen opleveringsgesprek.....	33
Opleveren werkzaamheden.....	34
Afronden dossier.....	35
Bijlage 1: Toelichting RASCI.....	36

Processtap					
Toewijzen nieuwe HRBE gevallen					
Doel					
Het (voorlopig) toewijzen van nieuwe HRBE gevallen aan contractors (engineering bureaus en aannemers)					
Actor	R	A	S	C	I
Teamleider HRBE		X			
Backoffice					X
Engineeringbureau					X
Aannemer					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
HRBE gevallen die voortkomen uit een RVS of EVS inspectie (of voorlopig nog een lijst van de NAM)					
Activiteiten					
De teamleider HRBE wijst iedere case toe aan een geselecteerd engineering bureau en aan een aannemer (conform waardewegingsmodel), maar dit wordt nog niet vastgelegd in CRM. Het engineering bureau wordt op een later moment toegevoegd aan de taak Concept Strengthening Proposal (PVA). (Vanaf dit moment komt het dossier naar voren op het portaal bij de engineering organisatie.) Deze contractors dienen een raamcontract met CVW te hebben en te zijn opgenomen in de erkenningsregeling van CVW.					
Hulpmiddelen					
<ul style="list-style-type: none"> - CRM - Excel 					
Output					
<ul style="list-style-type: none"> - Adressen met HRBE's die zijn toegewezen aan een engineeringbureau en een aannemer - Contractors geïnformeerd 					

Processtap					
Aanmaken cases Bouwkundig Versterken					
Doel					
Het aanmaken van cases in CRM, zodat alle activiteiten die plaatsvinden rondom het treffen van maatregelen m.b.t. gesignaleerde HRBE's kunnen worden vastgelegd.					
Actor	R	A	S	C	I
Backoffice	X				
Teamleider HRBE					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Lijst met nieuwe cases					
Activiteiten					
Voor deze gesignaleerde HRBE's moeten (voorlopig in ieder geval) apart de cases in CRM aangemaakt worden, aangezien er geen EVS aan vooraf is gegaan. Deze cases zijn in CRM termen 'Bouwkundig Versterken cases'. Wanneer op hetzelfde adres eerdere schadedossiers of inspectie dossiers aanwezig zijn, dan moeten de relevante documenten (rapporten) uit de Sharepoint mappen van deze dossiers overgezet worden naar de sharepoint map van het HRBE dossier en moeten deze documenten op 'beschikbaar voor externe partijen' worden gezet.					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Nieuwe BV cases in CRM					

Processtap					
Overleggen met gemeente					
Doel					
Het informeren van de betreffende gemeente over de HRBE cases en het verkrijgen van aanvullende informatie over de betreffende adressen.					
Actor	R	A	S	C	I
Teamleider HRBE		X			
Gemeente					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Aangemaakte nieuwe (HRBE) cases in CRM					
Activiteiten					
De teamleider informeert de betreffende gemeente bij welke objecten een HRBE is gesignaleerd en waar door CVW werkzaamheden verricht zullen gaan worden (per e-mail?).					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
- Email (?) met HRBE cases					

Processtap					
Controle monumenten en bijzonderheden					
Doel					
Het aanleveren van bijzonderheden (monumenten, andere bijzonderheden) per HRBE geval aan het CVW.					
Actor	R	A	S	C	I
Teamleider HRBE				X	
Gemeente		X			
BCP					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
(Excel-)lijst met HRBE gevallen in email					
Activiteiten					
De gemeente controleert aan de hand van de ontvangen lijst met HRBE gevallen of hier rijksmonumenten, gemeentelijke monumenten of beschermde dorps-/stadsgezichten bij zitten (van belang i.v.m. mogelijke vergunningen die moeten worden aangevraagd). Verder wordt aan de gemeente gevraagd of er andere bijzonderheden zijn die van belang zijn voor de case (bijzondere risico's, gevoeligheden, extra veiligheidsvoorschriften, belangrijke zaken in de wijk etc). Deze lijst met aanvullende gegevens wordt per email verzonden naar de Teamleider HRBE en de BCP.					
Hulpmiddelen					
(Excel) lijst met nieuwe HRBE gevallen					
Output					
Aangevulde Excel lijst met informatie gemeente					

Processtap					
Verrijken adresgegevens					
Doel					
Het aanvullen van de gegevens van de nieuwe HRBE cases					
Actor	R	A	S	C	I
Backoffice	X				
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
(Excel-)lijst met aanvullende informatie van de gemeente					
Activiteiten					
<ol style="list-style-type: none"> BCP maakt een update in CRM van de cases op basis van de terugkoppeling van teamleider na contact met gemeente. Er wordt opgenomen of het object een monument, gemeentelijke monument of beschermd dorps/stadsgezichten is in het veld 'description' op objectniveau, die ook beschikbaar komt voor het engineering bureau, nadat de case is toegewezen. Indien eigenaarsgegevens (naam en adres) nog niet bekend zijn in CRM, dan worden die via Kadaster aangevraagd en toegevoegd aan de case in CRM. Er wordt een taak toegevoegd: 'Versturen aankondigingsbrief'. Er wordt een taak toegevoegd: 'Bellen eigenaar' indien telefoongegevens bekend zijn. Er wordt een taak toegevoegd: 'Bezoek adres' om afspraak te maken indien geen telefoongegevens beschikbaar zijn. Relevante documentatie van schade en inspecties worden toegevoegd voor toegang bewoner, engineeringbureau en aannemer. 					
Hulpmiddelen					
<ul style="list-style-type: none"> - CRM - Openbare Kadaster gegevens - Andere openbare bronnen (google?) 					
Output					
<ul style="list-style-type: none"> - CRM cases aangevuld met info - taak 'Versturen aankondigingsbrief' - taak 'Bellen eigenaar' (indien telefoongegevens bekend zijn) - taak 'Bezoek adres' (indien geen telefoongegevens bekend zijn) 					

Processtap					
Versturen aankondigingsbrief					
Doel					
Het informeren van de eigenaar van het pand waar een HRBE is geconstateerd.					
Actor	R	A	S	C	I
BCP Eigenaar	X				X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Taak 'Versturen aankondigingsbrief'					
Activiteiten					
<p>Voor elke case wordt een aankondigingsbrief aangemaakt in CRM op basis van standaard template (deze brieven kunnen in CRM batchgewijs aangemaakt worden). Er zijn twee templates: een voor het geval een telefoonnummer bekend is en een andere in geval geen telefoonnummer bekend is. Deze geprinte brieven worden per post naar de eigenaar van het object verstuurd. Bij de brieven wordt de privacyverklaring (en toestemmingsformulier?) bijgesloten. In CRM wordt de taak 'versturen aankondigingsbrief' daarna door de BCP op voltooid gezet.</p>					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Aankondigingsbrief (2 opties)					

Processtap					
Bellen eigenaar					
Doel					
<p>Het telefonisch contact met de eigenaar kent de volgende doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kennismaken, - proces toelichten, - toestemming verkrijgen, - aanvullende informatie verkrijgen 					
Actor	R	A	S	C	I
BCP Eigenaar Engineeringbureau	X			X	X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Taak 'Bellen eigenaar'					
Activiteiten					
<p>Indien het telefoonnummer van de eigenaar bekend is belt de BCP de eigenaar nadat deze de brief heeft ontvangen. Tijdens dit gesprek worden de volgende onderwerpen behandeld:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introduceren als BCP 2. Proces uitleggen 3. Aanvullende informatie krijgen: e-mail adres die wordt ingevoerd in CRM (andere informatie?) 4. Portal toegang? (Wordt nog uitgezocht wat de mogelijkheden zijn mbt portaal) 5. Indien de eigenaar niet de bewoner is van het pand, moet uitgelegd worden dat eigenaar moet afstemmen met bewoner voor de afspraak. 6. Er wordt gevraagd of het akkoord is om langs te komen voor een eventuele inspectie. Indien niet akkoord, dan legt de BCP uit wat dit betekent. In CRM wordt dit aangetekend (welk veld?) en twee taken aangemaakt: 'Informerende gemeente over niet akkoord' met als standard public title Notify authorities of uncooperative owner en 'Versturen brief geen toestemming van eigenaar. Officieel akkoord nodig met handtekening? 7. Uitleg dat ze telefonisch benaderd worden door engineeringbureau voor afspraak indien engineeringbureau daar de noodzaak van ziet (dit wordt niet door BCP gedaan). 8. De engineering organisatie wordt nu toegevoegd aan CRM. Op het dossier en in de taak Concept Strengthening proposal. 9. Case wordt beschikbaar voor de engineering organisatie op het portaal. <p>Indien het telefoonnummer van de eigenaar niet bekend is wordt de case eveneens doorgegeven aan het engineeringbureau. Deze zijn voor het engineeringbureau herkenbaar doordat er geen telefoonnummer bij de naw gegevens staat vermeld.</p>					
Hulpmiddelen					

CRM
Output
<ul style="list-style-type: none">- taak 'Informereren gemeente over niet akkoord'- taak 'Versturen brief geen toestemming van eigenaar'- lijst met cases naar engineeringsbureau (email of portal)

Processtap					
Bezoeken adres					
Doel					
<p>Het bezoeken van de adressen waarvan er geen telefoonnummer van de eigenaar bekend is kent de volgende doelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kennismaken, - proces toelichten, - toestemming verkrijgen voor direct of op een later tijdstip uitvoeren van een inspectie - aanvullende informatie verkrijgen 					
Actor	R	A	S	C	I
Engineersbureau	X				
Eigenaar/bewoner				X	
Teamleider HRBE					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Lijst met nieuwe cases (o.v.v. het feit dat er nog geen telefonisch contact is geweest)					
Activiteiten					
<p>Voor de cases waarvan wij geen telefoonnummer van de eigenaar hebben bezocht het engineersbureau het betreffende adres. Tijdens dit gesprek worden de volgende onderwerpen behandeld:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Introduceren als engineersbureau namens CVW 2. Proces uitleggen 3. Aanvullende informatie krijgen: e-mail adres die wordt ingevoerd in CRM (andere informatie?) 4. Portal toegang? 5. Indien de bewoner niet de eigenaar is van het pand moet het telefoonnummer van de eigenaar worden gevraagd en moet contact worden gezocht met de eigenaar <p>Er wordt gevraagd of het akkoord is om eventueel rect een inspectie uit te voeren of op een later tijdstip wordt een inspectie gepland. Indien de eigenaar niet akkoord is met de inspectie, dan legt het engineersbureau uit wat dit betekent en wordt dit doorgegeven aan de Teamleider HRBE van het CVW.</p>					
Hulpmiddelen					
CRM portal (Kan nu nog niet)					
Output					
<ul style="list-style-type: none"> - Telefoonnummer eigenaar - (Geen) toestemming uitvoeren inspectie - Datum geplande inspectie 					

Processtap					
Informereren gemeente					
Doel					
De gemeente laten weten welke woningeigenaar geen toestemming geeft voor een inspectie in de woning.					
Actor	R	A	S	C	I
Teamleider HRBE	X				
Gemeente					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Taak 'Informereren gemeente over niet akkoord'					
Activiteiten					
Na ontvangst van de taak 'Informereren gemeente over niet akkoord' zorgt de Teamleider HRBE ervoor dat de gemeente op de hoogte wordt gebracht van adressen waarbij de eigenaar geen toestemming geeft om binnen in de woning een inspectie uit te voeren (kopie brief/email?)					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Kopie brief/email?					

Processtap					
Versturen brief 'Geen toestemming'					
Doel					
Formeel aan de eigenaar bevestigen dat hij ervoor heeft gekozen om niet mee te werken aan het oplossen van een gesignaleerde HRBE bij zijn pand.					
Actor	R	A	S	C	I
BCP Eigenaar	X				X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Taak 'Versturen brief geen toestemming van eigenaar'					
Activiteiten					
De BCP verstuurt vanuit CRM een brief naar de eigenaar waarin staat bevestigd dat hij heeft aangegeven niet mee te willen werken aan het oplossen van een gesignaleerde HRBE bij zijn pand en wat hiervan de consequenties kunnen zijn.					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Brief 'Geen toestemming'					

Processtap					
Overleggen met eigenaar/bewoner					
Doel					
Het maken van een afspraak voor het uitvoeren van een inspectie.					
Actor	R	A	S	C	I
Engineeringsbureau		X			
Eigenaar				X	
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Lijst met cases die naar het engineeringbureau zijn verzonden (email of portal)					
Activiteiten					
In het geval er door het BCP telefonisch contact is geweest, zal er nog door het engineeringbureau telefonisch contact moeten plaatsvinden voor het maken van een afspraak met de eigenaar. Engineeringbureau geeft de geplande datum voor opname door aan BCP per e-mail (kan niet via portaal). Ook als er iets verandert in de afspraak wordt dit doorgegeven aan de BCP. BCP zet dit in CRM bij deze case.					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Een geplande afspraak met de eigenaar voor het uitvoeren van een inspectie.					

Processtap					
Uitvoeren EVS inspectie					
Doel					
Het uitvoeren van een (beperkte?) inspectie, mogelijk specifiek gericht op de gesignaleerde HRBE('s).					
Actor	R	A	S	C	I
Engineeringbureau		X			
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Dagplanning EVS inspecties					
Activiteiten					
Zie proces 'Uitvoeren EVS inspectie'					
Hulpmiddelen					
Output					
EVS inspectie rapport					

Processtap					
Uitvoeren opname ter plaatse					
Doel					
Eventueel onduidelijke situaties rondom gesignaleerde HRBE's verduidelijken (zonder een EVS inspectie uit te voeren)					
Actor	R	A	S	C	I
Engineeringbureau		X			
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Gesignaleerde HRBE's die niet duidelijk zijn beschreven					
Activiteiten					
Net als bij het uitvoeren van een EVS inspectie wordt een afspraak met de betreffende eigenaar/bewoner gemaakt voor een opname ter plaatste. Hiervan wordt een kort verslag opgesteld dat via de Engineering portal ge-upload wordt in CRM.					
Hulpmiddelen					
Engineeringportal CRM					
Output					
Kort verslag opname					

Processtap					
Opstellen PvA (inclusief kostenraming)					
Doel					
Opstellen van een plan van aanpak om de gesignaleerde onveilige HRBE('s) op te lossen.					
Actor	R	A	S	C	I
Engineeringsbureau		X			
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Inspectierapport en/of opname verslag					
Activiteiten					
<p>Het engineeringsbureau maakt het PvA, inclusief de kostenraming (apart document) in de template dat is aangeleverd door het CVW (in MS Word). De definitieve versie van dit PvA wordt na interne goedkeuring bij het engineeringsbureau via de portal ge-upload.</p> <p>Het engineeringsbureau zet de 'concept proposal' op 'afgerond'.</p>					
Hulpmiddelen					
Engineerings portal CRM					
Output					
Plan van aanpak (inclusief kostenraming)					

Processtap					
Goedkeuren PvA (inclusief kostenraming)					
Doel					
Het goedkeuren van het PvA (incl. kostenraming) dat is opgesteld door het engineeringsbureau					
Actor	R	A	S	C	I
Teamleider HRBE Engineeringbureau		X		X	
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Plan van Aanpak (inclusief kostenraming)					
Activiteiten					
<p>De teamleider HRBE (of in een later stadium een kwaliteitsafdeling?) dient het Plan van Aanpak dat is opgesteld door het Engineeringbureau goed te keuren voordat het besproken wordt met de eigenaar. De goedkeuring wordt doorgegeven aan het Engineeringbureau (via email of portal), hetzelfde gebeurt in geval van op- of aanmerkingen. Deze dienen vervolgens te worden verwerkt, waarna het PvA opnieuw ter goedkeuring kan worden aangeboden.</p> <p>De teamleider zet het 'detailed proposal' op completed.</p>					
Hulpmiddelen					
CRM(?)/Outlook					
Output					
Goedgekeurd Plan van aanpak (inclusief kostenraming)					

Processtap					
Plannen en bespreken PvA					
Doel					
De eigenaar informeren over de wijze waarop de gesignaleerde HRBE('s) zullen worden veiliggesteld.					
Actor	R	A	S	C	I
Engineeringbureau		X			
Bewoners Contact Persoon			X		
Eigenaar				X	
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Plan van Aanpak					
Activiteiten					
<p>Het engineeringbureau maakt een afspraak met de eigenaar voor het bespreken van het PvA en stuurt een bevestiging per e-mail naar bewoner met kopie BCP. Bij dit gesprek kan de BCP aanwezig zijn. De BCP legt de afspraak vast in CRM.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitleg PvA met eigenaar op basis van geprinte versie van PvA zonder kostenraming. Als PvA akkoord is voor de eigenaar, wordt het papieren document ondertekend door de eigenaar. (indien hij er over na wil denken, later per post opsturen naar CVW?). Indien niet akkoord, zal het engineeringbureau kijken of PvA aangepast kan worden. Het nieuwe voorstel wordt dan per post ter goedkeuring opgestuurd. Indien er geen overeenstemming kan worden verkregen (geen akkoord met eigenaar), wordt de Teamleider HRBE hierover geïnformeerd (telefonisch/email?) - Het engineersbureau uploadt het getekende PVA via het portaal en stuurt een mailtje naar de casemanager met het PVA in de bijlage. Daarnaast wordt het PVA voorzien van een versienummer, zodat latere wijzigingen in het PVA zichtbaar gemaakt kunnen worden. Bewoners Contact Persoon stelt het getekende PVA beschikbaar via de Bewonersportal. - Met de eigenaar wordt eveneens besproken welke aannemer de werkzaamheden gaat uitvoeren. - Op de laatste pagina van het PVA wordt een machtiging toegevoegd waarmee de eigenaar CVW machtigt om de benodigde vergunningen aan te vragen om het werk uit te mogen voeren. Ook dit wordt geupload via het portaal. 					
Hulpmiddelen					
<ul style="list-style-type: none"> - Geprinte versie Plan van Aanpak - CRM 					
Output					
<ul style="list-style-type: none"> - Getekend Plan van Aanpak (akkoord eigenaar) - Plan van Aanpak met aantekeningen wijzigingen (niet akkoord eigenaar) 					

Processtap					
Versturen brief 'Geen toestemming'					
Doel					
Formeel aan de eigenaar bevestigen dat hij ervoor heeft gekozen om niet mee te werken aan het uitvoeren van het opgestelde Plan van Aanpak om gesignaleerde HRBE('s) veilig te stellen.					
Actor	R	A	S	C	I
BCP Eigenaar	X				X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Taak 'Versturen brief geen toestemming van eigenaar'					
Activiteiten					
De BCP verstuurt vanuit CRM een brief naar de eigenaar waarin staat bevestigd dat hij heeft aangegeven niet mee te willen werken aan het oplossen van een gesignaleerde HRBE bij zijn pand en wat hiervan de consequenties kunnen zijn. Het PVA kan eenmalig aangepast worden op het moment dat de bewoner niet akkoord is. Vervolgens komt de taak 'get strengthening & permit proposal approval' beschikbaar. Deze taak wordt op 'afwijzen'gezet. Dit zorgt ervoor dat de flow voor het PVA opnieuw gestart wordt. Wanneer het gewijzigde PVA wel geaccepteerd wordt door de bewoner, kan dezelfde flow gevolgd worden (nieuwe PVA uploaden en taak 'second detailed proposal' op 'afgerond' zetten) maar wordt er bij 'get strengthening & permit proposal approval' voor 'goedkeuren' gekozen.					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Brief 'Geen toestemming'					

Processtap					
Informereren gemeente					
Doel					
De gemeente laten weten welke woningeigenaar het Plan van Aanpak definitief afkeurt.					
Actor	R	A	S	C	I
Teamleider HRBE		X			
Gemeente					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Taak 'Informereren gemeente over niet akkoord'					
Activiteiten					
Na ontvangst van de taak 'Informereren gemeente over niet akkoord' zorgt de Teamleider HRBE ervoor dat de gemeente op de hoogte wordt gebracht van adressen waarbij de eigenaar geen goedkeuring geeft om het (eventueel inmiddels gewijzigde) Plan van Aanpak uit te voeren.					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Kopie brief/email?					

Processtap					
Aanbieden alternatieve aannemer					
Doel					
Het bieden van een alternatieve aannemer indien de eigenaar niet wil dat de voorgestelde aannemer de werkzaamheden uit gaat voeren.					
Actor	R	A	S	C	I
Teamleider		X			
Eigenaar				X	
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Melding dat de eigenaar de voorgestelde aannemer niet accepteert.					
Activiteiten					
Mocht de eigenaar bij het bespreken van het Plan van Aanpak bezwaren hebben tegen de voorgestelde aannemer zijn dan kan een alternatieve aannemer (afkomstig uit de erkenningsregeling) worden voorgesteld door de Teamleider HRBE (via BCP?). Bij het betreffende dossier in CRM wordt vervolgens door de BCP de aannemer vastgelegd. Dit wordt gedaan in de taak 'detailed strengthening proposal' en op het dossier zelf. De betreffende aannemer wordt door de Teamleider HRBE ingelicht (telefoon/email?)					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Alternatieve aannemer					

Processtap					
Definitief toewijzen aannemer					
Doel					
Indien de eigenaar akkoord is met het PVA en de voorgestelde aannemer kan de betreffende aannemer definitief worden toegewezen					
Actor	R	A	S	C	I
Teamleider		X			
Eigenaar				X	
Backoffice					
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Melding dat de eigenaar geen bezwaren heeft tegen de voorgestelde aannemer					
Activiteiten					
<p>Als de eigenaar bij het bespreken van het Plan van Aanpak geen bezwaren heeft tegen de voorgestelde aannemer wordt in het betreffende dossier in CRM door de BCP de aannemer vastgelegd. Dit wordt gedaan in de taak 'detailed strengthening proposal en op het dossier zelf. De betreffende aannemer wordt door de Teamleider HRBE ingelicht (telefoon/email?)</p> <p>Op basis van ondertekende PVA wordt de desbetreffende maatregel opgevoerd in het desbetreffende locatie-object (building support met omschrijving en L1).</p>					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Aannemer gekoppeld aan de CRM case					

Processtap					
Opstellen technische omschrijving (TO)					
Doel					
Het opleveren van technische omschrijving, gebaseerd op het goedgekeurde PvA. Dit kan gelijktijdig met aanvraag vergunningen.					
Actor	R	A	S	C	I
Engineeringbureau		X			
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Goedgekeurd PvA					
Activiteiten					
Het engineeringbureau stelt, op basis van het goedgekeurde PvA een technische omschrijving (TO) op, op basis waarvan de aannemer een calculatie kan maken en de werkzaamheden kan uitvoeren. Dit TO wordt via het portal ge-upload en ter beschikking gesteld aan de aannemer via aannemer portal.					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Technische Omschrijving					

Processtap					
Aanvraag vergunningen					
Doel					
Het aanvragen van de benodigde bouwkundige vergunningen en het vastleggen van de ontvangst ervan.					
Actor	R	A	S	C	I
BCP		X			X
Engineeringsbureau	X				
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Taak 'Aanvraag vergunningen'					
Activiteiten					
De BCP maakt in CRM de taak 'Aanvraag vergunningen' aan en laat deze taak open staan. Het engineeringbureau vraagt de benodigde vergunningen aan en uploadt deze vergunningen via het portaal. Daarnaast wordt er vanuit het engineeringbureau een mailtje gestuurd naar de casemanager. De vergunningen worden in deze mail als bijlage toegevoegd. Op het moment dat de BCP deze mail ontvangt controleert de BCP of de vergunning correct geupload zijn en wordt de taak 'Aanvraag vergunningen' op voltooid gezet (mits ook de TO klaar is).					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
<ul style="list-style-type: none"> - Aanvraag vergunningen - Ontvangen vergunningen 					

Processtap					
Opstellen calculatie					
Doel					
Het opstellen van een calculatie van de uit te voeren werkzaamheden					
Actor	R	A	S	C	I
Aannemer		X			
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Ontvangen PvA (?) en TO van het Engineeringsbureau (via email of portal)					
Activiteiten					
De aannemer stelt aan de hand van het getekende PvA en de Technische Omschrijving een calculatie op van de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd. Deze wordt via het aannemersportal geupload .					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
- Calculatie van de uit te voeren werkzaamheden					

Processtap					
Goedkeuren calculatie					
Doel					
Goedkeuren van de calculatie (budget)					
Actor	R	A	S	C	I
Teamleider HRBE		X			
Engineeringsbureau					X
Aannemer					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Door de aannemer opgestelde calculatie					
Activiteiten					
De BCP voert het budget op in CRM op de case. Dit triggert de teamleider HRBE die de calculatie beoordeelt en bij akkoord informeert hij de aannemer en het engineeringbureau per e-mail met .cc de BCP. Dit geldt als het signaal voor de aannemer dat de opdracht is verstrekt. Voor het goedkeuren geldt tevens de algemene procuratieprocedure (hoe ziet deze eruit?) Indien niet akkoord dan wordt overleg gepleegd met de aannemer. De BCP legt afgekeurde calculatie vast in CRM. Aannemer moet o.b.v. terugkoppeling het voorstel aanpassen.					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
<ul style="list-style-type: none"> - Goedgekeurde calculatie - Afgekeurde calculatie met afkeurren(en) 					

Processtap					
Plannen werkzaamheden					
Doel					
In overleg met de eigenaar/bewoner bepalen wanneer de werkzaamheden uitgevoerd kunnen gaan worden.					
Actor	R	A	S	C	I
Aannemer		X			
Eigenaar/bewoner				X	
Bouwregisseur Bewoners Contact Persoon					X X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Melding dat de eigenaar de voorgestelde aannemer niet accepteert.					
Activiteiten					
De aannemer plant de werkzaamheden en stemt deze af met de eigenaar. De planning (begindatum, geplande einddatum en werkelijke einddatum) wordt door de aannemer via de aannemerportal doorgegeven aan de bouwregisseur en de BCP Planning wordt door aannemer bevestigd bij de eigenaar (via welk medium?).					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Datum waarop de werkzaamheden zullen starten en de geplande einddatum.					

Processtap					
Uitvoeren werkzaamheden					
Doel					
Het uitvoeren van de werkzaamheden conform de goedgekeurde werkbeschrijving en conform planning.					
Actor	R	A	S	C	I
Aannemer		X			
Eigenaar					X
Bewoners Contact Persoon					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Geplande datum					
Activiteiten					
<p>De aannemer voert de werkzaamheden uit volgens de goedgekeurde werkbeschrijving en planning. In het geval van meerwerk wordt altijd contact opgenomen met de teamleider HRBE.</p> <p>Het is mogelijk dat al tijdens de inspectie asbest is gesignaleerd, dan is dit meegenomen in het plan van aanpak (inclusief het inschakelen van een gespecialiseerd bedrijf). Het kan ook onvoorzien tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden worden geconstateerd, dan dient het te worden beschouwd als meerwerk. In geval van asbest worden de nodige maatregelen getroffen door een daarvoor gespecialiseerd asbest saneerder. De vergunning wordt geupload naar het portaal. Werkt asbest saneerder in onderaanneming?</p> <p>In geval van problemen of als de planning niet gehaald wordt, wordt de eigenaar en BCP hier tijdig over ingelicht via de portal (aanpassing beschrijving in de portal)</p>					
Hulpmiddelen					
Output					
Uitgevoerde werkzaamheden Melding meerwerk Melding problemen/planningoverschrijding					

Processtap					
Gereedmelden werkzaamheden					
Doel					
Betrokkenen ervan op de hoogte stellen dat de geplande werkzaamheden zijn afgerond.					
Actor	R	A	S	C	I
Aannemer		X			
Bouwregisseur					X
Bewoners Contact Persoon					X
Teamleider HRBE					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Activiteiten					
Wanneer de werkzaamheden van de aannemer zijn afgerond, wordende bouwregisseur, de BCP en teamleider hierover ingelicht via portal door status op afgerond te zetten en vordering op 100%.					
Hulpmiddelen					
Output					
Melding dat de werkzaamheden gereed zijn.					

Processtap					
Plannen opleveringsgesprek					
Doel					
Het vaststellen van een datum voor een gesprek waarin de formele oplevering van de werkzaamheden zal plaatsvinden.					
Actor	R	A	S	C	I
Aannemer				X	
Bouwregisseur		X			
Bewoners Contact Persoon				X	
Teamleider HRBE					X
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Melding dat de werkzaamheden gereed zijn.					
Activiteiten					
De bouwregisseur plant het opleveringsgesprek, waarbij aannemer, en eigenaar aanwezig zijn. BCP legt deze afspraak vast in CRM. Automatisch wordt de taak 'Validate Delivered Construction' aangemaakt.					
De aannemer levert op aan het CVW.					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Geplande datum voor opleveringsgesprek.					

Processtap					
Opleveren werkzaamheden					
Doel					
Het formeel goedkeuren van de afgeronde werkzaamheden van de aannemer door CVW en/of eigenaar					
Actor	R	A	S	C	I
Aannemer				X	
Engineeringsbureau				X	
Bewoners Contact Persoon	X				
Teamleider HRBE		X			
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Geplande datum opleveringsgesprek.					
Activiteiten					
<p>De werkzaamheden worden formeel ter plekke opgeleverd in het bijzijn van de aannemer, de eigenaar en de bouwregisseur. Tijdens deze oplevering wordt door de bouwregisseur een Proces Verbaal opgemaakt, die ondertekend wordt door aannemer, bouwregisseur en eigenaar. Hierin staan eventueel ook de opleverpunten met geplande datum waarop deze zullen worden opgeleverd. De bouwregisseur stelt dit Proces Verbaal ter beschikking aan aannemer, engineeringbureau en bewoner via het portaal. Indien niet akkoord wordt de bijbehorende taak in CRM afgewezen en meteen afgerond. Vervolgens komt er een nieuwe taak vrij die de aannemer weer aan het werk zet. Als de aannemer zijn werkzaamheden heeft uitgevoerd, zet hij deze taak op gereed en wordt het goedkeuringsproces opnieuw gestart.</p>					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
<ul style="list-style-type: none"> - Melding dat de werkzaamheden zijn opgeleverd. - Lijst van punten die zijn afgekeurd en waar de aannemer nog iets mee moet doen 					

Processtap					
Afronden dossier					
Doel					
Ervoor zorgen dat het dossier compleet is.					
Actor	R	A	S	C	I
Bewoners Contact Persoon		X			
Succesfactoren					
Veiligheidspunten					
Input					
Melding dat de werkzaamheden zijn opgeleverd.					
Activiteiten					
BCP draagt zorg voor verder juiste administratieve afhandeling van de case.					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Door aannemer via de aannemersportal ter beschikking gestelde garanties worden per post opgestuurd aan de eigenaar. (create structural upgrade document en send upgrading completion letter and upgrade document) 2. Facturen worden behandeld. 3. Nagaan of Sharepoint documents juist zijn gearchiveerd. 4. Verzorgen van after care. 					
De BCP zet de case pas op afgerond als bovenstaande zaken zijn gedaan en all facturen zijn betaald.					
Hulpmiddelen					
CRM					
Output					
Volledig dossier					

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.