



Haarlem

Gemeente Haarlem

drs. Cora-Yfke Sikkema

Wethouder duurzaamheid, mobiliteit, beheer en onderhoud

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 2 december 2015
Ons kenmerk GOB 2015/507497
Contactpersoon Herman Wals
Doorkiesnummer 023-5113957
E-mail walsh@haarlem.nl
Onderwerp stand van zaken B&O-contracten

Geachte raadsleden,

In mei ontving u een eerste rapportage over de per 1 januari 2015 in werking getreden contracten voor dagelijks beheer & onderhoud (2015/173576). Hierbij informeer ik u over de belangrijkste ontwikkelingen in het afgelopen half jaar.

Ter herinnering de verdeling van de domeinen over Spaarnelanden en de marktpartijen:

	domein	contractpartner
1.a	verhardingen (elementen + straatmeubilair)	Spaarnelanden
1.b	verhardingen (asfalt +markeringen)	BAM
2	parkeren	Spaarnelanden
3.a	openbare verlichting	Volker Infra
3.b	verkeersregelinstallaties	Vialis
4	afval & reiniging	Spaarnelanden
5.a	civiele kunstwerken & oevers	Volker Infra
5.b	idem beweegbare bruggen	Strukton
6	groen & spelen	Spaarnelanden
7	riolering & grondwater	BAM
8	coördinatie piket & meldingen	Spaarnelanden

Transitieperiode voor contractpartners

In de transitieperiode hebben de contractpartners de tijd gekregen om in hun rol te groeien en zich de nieuwe taken eigen te maken. Voor de marktpartijen is de transitieperiode inmiddels voorbij. Bij Spaarnelanden geldt dat voor het domein Coördinatie Meldingen. Gefaseerd komen vervolgens Verhardingen plus Parkeren



Haarlem

2

(1 januari 2016), Groen & Spelen (1 juli 2016) en Afval & Reiniging (1 januari 2018) uit de transitie.

In deze periode geldt het contract uiteraard al, maar kan de marktpartij aangeven dat ze een bepaald onderdeel nog niet volgens de contracteisen uit kan voeren. Wel moet daar dan een beheersmaatregel voor getroffen worden. Over het algemeen zijn de marktpartijen daar goed in geslaagd, met de kanttekening dat dat voor het domein openbare verlichting de nodige extra inspanningen heeft gevergd. Voor Spaarnelanden is de constatering dat het bedrijf nog een weg te gaan heeft voordat volledig aan de resultaat- en de procesafspraken voldaan kan worden.

Nieuwe rol gemeente

Ook voor de gemeente viel dit eerste jaar nog het nodige te doen. Op verschillende niveaus vindt er overleg met de marktpartijen plaats over de uitvoering van de contracten. Vanuit de gemeente gebeurt dat per domein door een contractdriehoek, bestaande uit een domeinmanager, een technisch adviseur en een domeinbeheerder. In de transitieperiode heeft dit veel inspanning gevergd en was het aantal overleggen frequenter dan verwacht. Inmiddels is dit weer naar het voorziene niveau gedaald.

Om ervoor te zorgen dat de domeinmanager de contracten adequaat kan managen is er in samenwerking met JS Consultancy een Regieacademie van start gegaan. De modules zijn enerzijds gericht op kennisverwerving en anderzijds op het trainen van de benodigde competenties. Bijzonder is dat de marktpartners ook aan enkele modules deelnemen. Dit past geheel in de samenwerkingsgedachte die achter de contracten zit.

De nieuwe B&O-contracten gaven ook aanleiding om de werkprocessen binnen de gemeente te herzien of aan te scherpen, bijvoorbeeld bij evenementen, meldingen en risicomanagement. Bijkomend voordeel is dat hierdoor de nieuwe werkwijze binnen onze eigen organisatie goed bekend raakt.

Contractbeheersing

Zoals in de vorige brief al vermeld stond schrijft de gemeente niet meer tot in detail de onderhoudsmaatregelen voor, maar geven we op beeldkwaliteit aan wat voor resultaat er buiten moet worden gerealiseerd. Daarnaast krijgen de contractpartijen proceseisen mee zoals duurzaamheid en het vermijden van hinder tijdens de uitvoering. Controle daarop vindt plaats door middel van rapportages over de voortgang en de afwijkingen en door toetsing.

Onze marktpartners hebben voor de volledige contractperiode een kwaliteitsborgingsplan gemaakt. Deze plannen beschrijven per domein het kwaliteitssysteem van de onderhoudspartner, waaronder de processen om de behaalde resultaten en de gewenste verbeteringen vast te leggen. Bij het beoordelen van de uitvoering van de contracteisen speelt een belangrijke rol of de bedrijven op



Haarlem

3

tactisch niveau greep hebben op de werkzaamheden in de buitenruimte – zodat ze bijvoorbeeld kunnen garanderen dat er een structurele oplossing komt voor veel voorkomende typen meldingen, in plaats van dat ze als los van elkaar staande incidenten worden aangepakt.

Bij de marktpartijen zien we dat men dit redelijk in de vingers heeft. Voor Spaarnelanden is het een nieuwe manier van werken waar het bedrijf nog in moet groeien. Spaarnelanden heeft aanvankelijk vooral geïnvesteerd in het verbeteren van de operationele kwaliteit en is nu ook bezig om de slag in kwaliteitsborging en procesmatig denken te maken (zie ook de paragraaf over de audits).

Daarnaast hebben de contractpartners een operationeel uitvoeringsplan voor de werkzaamheden geleverd, inclusief een planning. Dit plan wordt jaarlijks herzien. Wij constateren dat de samenwerking steeds beter verloopt en dat de marktpartijen niet alleen hun domein onder de knie hebben gekregen, maar ook meer begrip en inzicht in de gemeente vertonen. Voor de raakvlakken tussen de domeinen is een neven-opdrachtnemersoverleg in het leven geroepen. Het schakelen tussen het operationele en het tactische niveau (te vertalen als: buiten aan de slag gaan versus goed nadenken over wat en hoe je dat gaat doen) blijft wel een permanent aandachtspunt voor de gemeente als opdrachtgever.

In de contracten kunnen gedurende de looptijd aanpassingen aangebracht worden via een VTW oftewel Voorstel tot Wijziging. Er zijn drie situaties waarin een VTW van toepassing kan zijn:

- Areaalwijziging (door toevoeging van bijvoorbeeld het project 023 moet de contractpartner extra onderhoud uit gaan voeren).
- Budgetwijziging (in het geval de raad besluit om het onderhoudsniveau te verhogen of te verlagen).
- Beleidswijziging (met als voorbeeld het besluit om onkruid niet meer met glyfosaat te bestrijden).

Inmiddels zijn al enige tientallen VTW's vastgesteld, waaronder de aanpassingen naar aanleiding van het kadernota-besluit over de stormschade.

Audits

Het auditbureau, een combinatie van de bureaus PHBM en PPES, toetst of de uitvoering van de contracten aan de door de gemeente gestelde eisen voldoet. De toetsing vindt plaats aan de hand van een risicodossier. Dit dossier is opgesteld en besproken met de onderhoudspartijen en heeft geleid tot een toets-strategie en een planning.

Voor de zomer heeft het auditbureau de eerste ronde voltooid, bestaande uit een mix van systeemtoetsen, procestoetsen en resultaattoetsen. Na de zomer is de volgende ronde van toetsen ingezet. Voor de marktpartijen levert het geheel een overwegend positief beeld op. Uitzondering vormt de openbare verlichting, waar



Haarlem

4

het aantal openstaande meldingen te hoog opliep. Daar is de eerste stap van de escalatieladder in werking gezet.

Bij Spaarnelanden valt de nadruk vooralsnog op de resultaattoetsen. Er zijn nogal wat negatieve bevindingen, die vervolgens tot verbeterplannen en hertoetsingen leiden. Bij verhardingen is de eerste stap op de escalatieladder gezet door middel van een negatieve bevinding over het Stationsplein. De contractpartij wordt dan in de gelegenheid gesteld om binnen tien dagen met een verbeterplan te komen.

Tijdens de transitieperiode hebben negatieve bevindingen tot doel om verbeteringen in gang te zetten. Na de transitieperiode kunnen negatieve bevindingen tot sancties leiden als besloten wordt om de escalatie in gang te zetten. Zoals hierboven vermeld is de transitieperiode voor de marktpartijen beëindigd, maar geldt ze nog wel voor de meeste domeinen van Spaarnelanden.

Tot slot

In de vorige brief meldde ik u al dat er vanuit het land grote belangstelling bestaat voor de manier waarop in Haarlem het werken in regie bij de beheer & onderhoudscontracten vorm gegeven wordt. In juni hebben vijfendertig gemeenten via een zogeheten expertisetafel informatie bij ons opgehaald. Er komen nog steeds verzoeken binnen van gemeenten die nieuwsgierig zijn geworden naar de nieuwe werkwijze voor beheer en onderhoud. Daarnaast hebben we het Haarlemse model toe kunnen lichten op de Dag van de Openbare Ruimte en het Nederlandse Openbare Ruimtecongres en gebeurt dit komend jaar op de jaarlijkse Rioned-dag..

De contracten voor het dagelijks beheer en onderhoud vragen nog steeds de nodige aandacht, maar er is nu ook volop aandacht voor de volgende stap, te weten het in regie zetten van de POW-projecten. Een denktank met eigen medewerkers en deskundigen van buiten buigt zich over de voor de Haarlemse organisatie meest geëigende werkwijze.

Ik hoop u in de volgende voortgangsbrief over deze resultaten te kunnen informeren. Daarnaast ontvangt u in oktober 2016 een evaluatie van het werken in regie, met inbegrip van een voorstel voor de optimalisering van de contracten met Spaarnelanden (BAZ 2014/389193).

Met vriendelijke groet,



drs. Cora-Yfke Sikkema



Bijlage. Resultaten dagelijks onderhoud

Deze bijlage geeft een overzicht van de dagelijkse activiteiten per domein over de periode van 1 januari tot 1 november 2015. Er is een onderscheid gemaakt tussen de urgente meldingen en de meldingen vanuit het meldingsstelsel. De urgente meldingen worden altijd door de nood- en hulpdiensten gegeven. De andere meldingen worden door burgers in het meldingsstelsel van de gemeente geplaatst en vervolgens door het Klantcontactcentrum doorgezet naar de contractpartners.

Naast de meldingen uit het meldingsstelsel verricht iedere contractpartner regelmatig inspecties of schouwen. De bevindingen hieruit resulteren wel in acties maar ze worden niet in het meldingsstelsel ingevoerd. De contractpartners geven onderling aan elkaar door wanneer zij op de schouw zaken aantreffen die voor een andere partij bestemd zijn.

1.a Verharding (elementen)

Het aantal urgente meldingen via nooddiensten is circa 180. Vanuit het meldingsstelsel zijn er ongeveer 3.000 meldingen verwerkt. Er zijn zo'n 850 paaltjes rechtgezet en 100 paaltjes vervangen. Bij straatmeubilair waren er 600 vervangingen en voor verkeersmeubilair zo'n 700. Dit betreft zowel kapot als verdwenen meubilair. Verder zijn er bij de elementenverharding stukken wegvlak en trottoir opnieuw bestraat.

1.b Verharding (asfalt)

Via nooddiensten kwamen er zestien urgente meldingen binnen. Vanuit het meldingsstelsel zijn er 336 meldingen verwerkt. Hiervoor zijn in eerste instantie kleine gaten gedicht en vanaf september grotere wegvlakken in geheel Haarlem. Daarnaast zijn er veel belijningen hersteld.

2. Parkeren

Bij dit domein geen urgente of gewone meldingen. De meldkamer is 24 uur per etmaal operationeel voor problemen met in- of uitrijden uit de openbare parkeergarages. Daarnaast is het beheer uitgevoerd voor openbare en bewonersgarages, zijn openbare fietsenstallingen bezet en worden bewonersfietsenstallingen onderhouden. Uit de garages worden personen verwijderd die daar onrechtmatig verblijven. Dit is 83 keer voorgekomen en ook zijn er ongeveer zestig brandoefeningen gehouden.

3.a Openbare verlichting

Het aantal urgente meldingen bedraagt 85. Vanuit het meldingsstelsel zijn er



4.300 meldingen afgehandeld. Dit betreft 3.300 lampen die verwisseld moesten worden en 300 netstoringen die in samenwerking met Liander opgepakt zijn. Daarnaast werd er de afgelopen maanden 's nachts gecontroleerd en zijn er op basis van de meldingengegevens preventieve vervangingen uitgevoerd. De overige meldingen betreffen scheve lichtmasten dan wel omvergereden masten of ontbrekende lichtkappen en luikjes.

3.b Verkeersregelinstanties

Er zijn 97 urgente meldingen. Vanuit het meldingsysteem zijn er 680 meldingen gekomen en verholpen. Dit betreft storingen aan verkeersregelinstanties vanwege defecte lampen, aan het dynamisch rijtijdsysteem en het parkeerwijssysteem. Daarnaast ook kapotte knoppen en niet werkende verzinkbare palen. Ook is bij een aantal VRI's preventief lampen vervangen.

4. Afval en reiniging

Er zijn 172 urgente meldingen over afval binnengekomen. Daarnaast zijn er 2.970 meldingen geregistreerd en opgepakt. Dit betreft illegale plaatsing van huisvuil, kapotte prullenbakken en niet werkende containers. Verder is er tot nu toe 22.700 keer grof vuil opgehaald, worden de bakken regelmatig geleegd, zijn er 1.500 containers gereinigd, duizend wildplasplekken schoongespoten, 800.000 m² elementenverharding geborsteld tegen onkruid, is er vijftientig keer in het winterseizoen uitgerukt voor gladheidsbestrijding en daarnaast is er nog 42 keer afval afgevoerd bij een huisontruiming.

5.a Civiele kunstwerken en oevers

De nooddiensten hebben vijf urgente meldingen gedaan en daarnaast zijn er honderd gewone meldingen binnengekomen. Er zijn veertig steigers onderhouden, van schoonvegen tot planken vervangen, zes brugdekken aangepakt, vijf schepvaartkasten gerepareerd en nog een aantal aanmeervoorzieningen geplaatst. Verder is er op zeven locaties groot onderhoud uitgevoerd en zijn er beschoeiingen vervangen.

5.b Beweegbare bruggen.

Er zijn honderd urgente storingen op jaarbasis die meteen of binnen enkele werkdagen opgelost moeten worden. Vaak zijn er meerdere acties op één urgente melding bij het in storing staan van een brug. Daarnaast zijn er honderd meldingen op jaarbasis die niet urgent zijn en die meegenomen worden bij de standaard onderhoudsronden.

De urgente en niet urgente meldingen komen in bijna alle gevallen vanuit de Havendienst. Er is één melding via het meldpunt binnengekomen. Naast onderhoud aan de twaalf beweegbare bruggen en de apparatuur inclusief het bedieningspaneel



en de slagbomen worden er ook veel adviezen over groot onderhoud gegeven zodat verbeteringen geprogrammeerd kunnen worden.

6. Groen en spelen

In dit domein zijn er 37 urgente meldingen binnen gekomen die voornamelijk met loshangende takken bij bomen te maken hadden. Daarnaast zijn er 1.800 meldingen via het meldingensysteem opgelost. Er zijn veel werkzaamheden verricht aan ongebonden verharding (dichtmaken van kuilen in schelpenpaden), aan het onderhoud van groen op schoolpleinen en er zijn schooltuinen zaaiklaar gemaakt. Bij bomen gaat het om snoeien (1.200 bomen), verwijderen van wortelopschot (takken onderaan een boom), VTA-keuringen en het terugplaatsen van boomsteunen. Daarnaast is er natuurlijk regelmatig gemaaid (circa vijftientig ronden) en zijn struiken onderhouden en bloembakken gevuld. Bij de speelvoorzieningen zijn alle toestellen geïnspecteerd en daar waar nodig reparaties uitgevoerd en toestellen en valondergronden vervangen.

7. Riolering en grondwater

Er zijn 87 urgente meldingen via de nooddiensten ontvangen. Bij het meldingensysteem zijn 700 meldingen binnengekomen en daarnaast zijn er via reguliere inspecties en andere kanalen zoals pompsysteem nog zo'n 500 meldingen bijgekomen. De meeste meldingen betreffen huisaansluitingen die verstopt zitten en verdwenen putdeksels. Naast het oplossen van meldingen is er geprogrammeerd dagelijks onderhoud uitgevoerd aan het drainagesysteem door wijkgericht door te spuiten, zijn alle kolken voor zover mogelijk machinaal gereinigd en eind van het jaar zijn ook alle handmatig te reinigen kolken schoon. Verder zijn de gemalen en de pompen onderhouden en op niveau gebracht. Een deel van de verzonken putten is op hoogte gebracht en voor de overige is er een meerjarenplanning opgesteld. Naar aanleiding van inspectierapporten zijn de urgente delen van het riool gereinigd.

8. Coördinatie meldingen

Het coördinatiepunt ontvangt meldingen van nood- en hulpdiensten en stelt veilig. Er zijn ongeveer 700 meldingen binnengekomen en verwerkt. Daarbij wordt de zomerstorm als één melding gezien met grote gevolgen voor de te nemen acties. In veel gevallen betreft het blootliggende draden in lichtmasten of scheepvaartkasten, olie op de weg, in het wegdek gevallen gaten, grote hoeveelheden huisvuil en gevaarlijke situaties met bomen en/of takken. In alle gevallen wordt de melding onderzocht, veiliggesteld en doorgezet naar de onderhoudspartner. Voor OV en VRI zijn er aparte afspraken gemaakt waarbij de marktpartij zelf gelijk veilig gaat stellen.