

**Onderwerp: Evaluatie contracten dagelijks beheer**

**BBV nr: 2016/489872**

## 1. Inleiding

In de commissie Beheer van 9 oktober 2014 stond de *Uitwerking beheer- en onderhoudscontracten* (2014/266824) op de agenda. Namens het college werd bij die gelegenheid de toezegging gedaan dat de raad over twee jaar meegenomen zou worden in de evaluatie van deze contracten (BAZ 2014/389193).

Bij de reorganisatie van de hoofdafdeling Gebiedsontwikkeling en Beheer in 2012 (collegebesluit 2013/131157) was het werken in regie één van de uitgangspunten, naast gebiedsgericht werken en het versterken van de bedrijfsvoering. Daaruit vloeide het besluit voort om een aantal taken niet meer door de eigen organisatie uit te laten voeren, maar op de markt in te kopen. Dit maakte een kostenbesparende reductie van de formatie mogelijk. Het gebruikmaken van kennis uit de markt was één van de doelstellingen van de nieuwe werkwijze.

In een voortgangsbrief van december 2015 is de evaluatie in oktober 2016 aan de raad toegezegd (2015/507497).

Bij de evaluatie is aan de gemeentelijke contractteams en aan de onderhoudspartners gevraagd hoe ze invulling hebben gegeven aan de vijf hoofddoelen van de contracten, welke ervaringen ze hebben opgedaan en wat de contracten op hebben geleverd.

De voorliggende nota geeft weer welke conclusies na anderhalf jaar werken met deze nieuwe contracten worden getrokken en welke aanbevelingen meegenomen worden in de komende jaren.

## 2. Besluitpunten college

Het college besluit

1. In te stemmen met bijgevoegde evaluatie en de daarin opgenomen conclusies;
2. Voor de komende jaren samen met de contractpartners de werkwijze te verbeteren, waarbij vooral ingezet zal worden op een goede communicatie met de stad en een steviger rol van de gemeente hierin;
3. Het besluit heeft geen financiële consequenties;
4. Het besluit wordt ter bespreking aan de Commissie Beheer voorgelegd.

## 3. Beoogd resultaat

- Inzicht in de opgedane ervaringen met de contracten voor dagelijks beheer;
- Verbeteren van de ingezette werkwijze voor de nog komende looptijd van de contracten;
- De aanbevelingen uit de evaluatie meenemen in de stappen die nog gezet worden voor de verdere ontwikkeling naar een regisserende gemeente.

## 4. Argumenten

*De evaluatie geeft inzicht in de ervaringen met de dagelijks beheercontracten*

Aan de hand van de doelstellingen zijn van alle partners de ervaringen opgehaald en onderling gedeeld. Aan de hand van twee thema's zijn de doelstellingen geëvalueerd: de werking van het contract en de samenwerking. Hieruit volgen conclusies en aanbevelingen.

*In de evaluatie worden veelal positieve conclusies getrokken over de nieuwe werkwijze*  
In grote lijnen kan gezegd worden dat de doelstellingen van het werken in regie voor de dagelijks beheercontracten na anderhalf jaar grotendeels worden behaald. Het overeengekomen kwaliteitsniveau wordt over het algemeen gerealiseerd. Indien nodig zijn maatregelen genomen, (bijvoorbeeld verbeterplannen gemaakt). De resultaten worden gemonitord.

*Het auditbureau heeft de onderhoudspartners op verschillende manieren getoetst, zodat eventuele benodigde verbetering kon worden ingezet, de gemeente doet waarnemingen en onderneemt actie indien nodig*

Het auditbureau heeft continue op verschillende manieren de onderhoudspartners getoetst. Indien afwijkingen zijn geconstateerd is een verbeterplan geëist. Met resultaattoetsen is buiten gekeken of het afgesproken beeldkwaliteitsniveau daadwerkelijk aanwezig is. De afgelopen jaren zijn op alle domeinen toetsen uitgevoerd om de resultaten te beoordelen. Operationeel uitvoeringsplannen, communicatieplannen, duurzaamheidsplannen en SROI plannen zijn beoordeeld. Medewerkers van de gemeente constateren ook zelf buiten en nemen hierop actie richting onderhoudspartner.

*Alle betrokkenen onderschrijven de filosofie en de werkwijze van de afgesloten beheercontracten*

Uit de evaluatie blijkt dat alle partijen de werkwijze onderschrijven en zien dat dit verbeteringen heeft opgeleverd voor het inzicht en de onderhoudstoestand van het areaal. Er is meer eigenaarschap ontstaan door de duidelijke taakverdeling met vastgesteld budget. De systematiek in de contracten werkt en zorgt voor procesverbeteringen bij het dagelijks beheer.

*Transitie vergt tijd, er is duidelijk sprake van lerende organisaties met een stijgende lijn.*  
Alle partijen geven aan dat transitie naar een nieuwe werkwijze tijd vergt, tijd om het areaal eigen te maken en bedrijfsprocessen in te richten. Dit geldt zeker waar partijen geen ervaring hebben met systeemgerichte contractbeheersing.

*In de evaluatie worden aanbevelingen gedaan voor verdere verbetering en leerpunten benoemd*

De opgedane ervaringen leiden tot aanbevelingen voor de resterende looptijd van de huidige contracten en voor het verder ontwikkelen van de regisserende gemeente bij groot onderhoudsprocessen. Belangrijkste leerpunten zijn om meer planmatig te werken (zowel vanuit partners als vanuit de gemeente), open en transparant te communiceren (het medeverantwoordelijkheid nemen voor de buitenruimte en het meer verplaatsen in de inwoners van Haarlem bij het afhandelen van meldingen vergt goede communicatie zowel vanuit marktpartners als vanuit de gemeente). Bij het goed ingeregeld zijn kunnen administratieve procedures in de werkwijze ingekort worden.

*Aanbevolen wordt optimalisering van de contracten van Spaarnelanden zodra dit contractueel mogelijk is in te vullen door samenvoeging naar 1 contract voor wegen.*

Op dit moment zijn er 2 contracten afgesloten voor wegen: één voor verhardingen (elementen) bij Spaarnelanden en één voor verhardingen (asfalt en markeringen) bij de BAM. In de evaluatie wordt aanbevolen dat het beter zou zijn hier in de toekomst één contract van te maken. Zodra contractueel mogelijk zal hier uitvoering aan worden gegeven.

## **5. Risico's en kanttekeningen**

*Communicatie is van groot belang tussen alle partijen en met de stad, de gemeente moet hierin een stevige rol hebben..*

Er is onderscheid tussen communicatie in groot onderhoudsprojecten en dagelijks beheer. De overdracht bij afronding van groot onderhoud naar de partners in dagelijks onderhoud moet goed verlopen. Duidelijk is dat de gemeente daarin een eigenstandige rol moet hebben. Ook in het verder ontwikkelen van de werkwijze zal dit steviger worden neergezet.

*Beeldvorming over de nieuwe werkwijze is beïnvloed door gelijktijdige verlaging van de kwaliteitsniveaus in de stad.*

Het afsluiten van de nieuwe contracten voor dagelijks beheer is gelijktijdig gelopen met het besluit de kwaliteitsniveaus in de openbare ruimte te verlagen. Dit heeft mogelijk geleid tot beïnvloeding van de beeldvorming.

*Tactisch handelen, advisering en rapportage kan bij sommige partners verbeterd worden.*

Met name bij de meer operationeel ingestelde “doe” bedrijven moet het tactisch handelen verder ontwikkeld worden. Het gaat hier dan om planmatig werken en vooruitplannen van werkzaamheden over het jaar heen met het doel om proactief te handelen i.p.v. reactief (voorkomen is beter dan genezen). Dit laatste kan rust brengen op operationeel niveau.

*Spaarnelanden neemt als dochteronderneming een bijzondere positie in en heeft langer de tijd nodig om volledig aan alle afspraken te kunnen voldoen.*

In de evaluatie komen de beelden over de ervaren samenwerking en het bereikte resultaat tot nu toe niet geheel overeen. De gemeentelijke projectteams vinden bijvoorbeeld de advisering vanuit Spaarnelanden van onvoldoende niveau, Spaarnelanden geeft aan dat de gemeente te weinig met de adviezen doet. De samenwerking en het meer op één lijn krijgen van de verschillende rollen die gemeente en Spaarnelanden hebben wordt inmiddels opgepakt.. Er is wel sprake van een lerende organisatie met stijgende lijn.

## **6. Uitvoering**

Na vaststelling van het besluit worden de aanbevelingen meegenomen in verbetering van de werkwijze in de nog lopende contractperiode.

## **7. Bijlagen**

Evaluatie contracten dagelijks beheer 2014-2016

Totstandkoming en werkwijze dagelijks beheer

Resultaten Dagelijks beheer

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester