

## Bijlage - Resultaten dagelijks beheer

### Beeldkwaliteitsniveau

In 2014 is in de in de “Herziening kwaliteitsambitie Openbare Ruimte” nr: 2014/340726, het kwaliteitsniveau voor de openbare ruimte vastgesteld aan de hand van beeldkwaliteit. Zie onderstaande tabel.

Ambitie coalitieakkoord "groen/grijs"	Binnenstad	Winkelcentra	Knooppunten	Monumentale parken	Hoofdinfra structuur	Woonwijken	Overige parken en groengebieden	Bedrijventerreinen	Buitengebied
wegen	B	B	B	B	B	C	C	B	C
groenvoorzieningen	B	B	B	B	B	C*	B	B	C
openbare verlichting	B	B	B	B	B	B	B	B	C
oevers en water	B	B	B	B	B	B	B	B	C
kunstwerken	B	B	B	B	B	B	B	B	C
Speelvoorzieningen	B	B	B	B	B	B	B	B	C
straatmeubilair	B	B	B	B	B	B	B	B	C
verkeersregeltechniek bewegwijzering bebording	B	B	B	B	B	B	B	B	C
Reiniging	A	A	A	A	A	B	B	B	

\* bomen in woonwijken op B niveau

Huidige beeldkwaliteit<sup>1</sup>

Ambitie coalitieakkoord "groen/grijs"	Binnenstad	Winkelcentra	Knooppunten	Monumentale parken	Hoofdinfra structuur	Woonwijken	Overige parken en groengebieden	Bedrijventerreinen	Buitengebied
wegen	B	C	C	A	B	B	B	C	B
groenvoorzieningen	A	B	B	B	B	B	B	B	B
openbare verlichting	B	B	B	B	B	B	B	B	B
oevers en water	B	B	B	B	B	B	B	B	B
kunstwerken	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Speelvoorzieningen	B	B	B	B	B	B	B	B	C
straatmeubilair	A	B	B	A	A	A	A	B	A
verkeersregeltechniek bewegwijzering bebording	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Reiniging	A	B	B	A	A	B	B	A	A

### Verharding

Aandachtspunt ten aanzien van de beeldkwaliteit is de overlast naar aanleiding van wortelopdruk. Hier wordt een Plan van Aanpak voor opgesteld (gereed, 31 december 2016).

De beeldkwaliteit voor asfalt voor bedrijventerreinen was onder het kwaliteitsniveau. Dit wordt in Q4 2016 hersteld.

### Reiniging

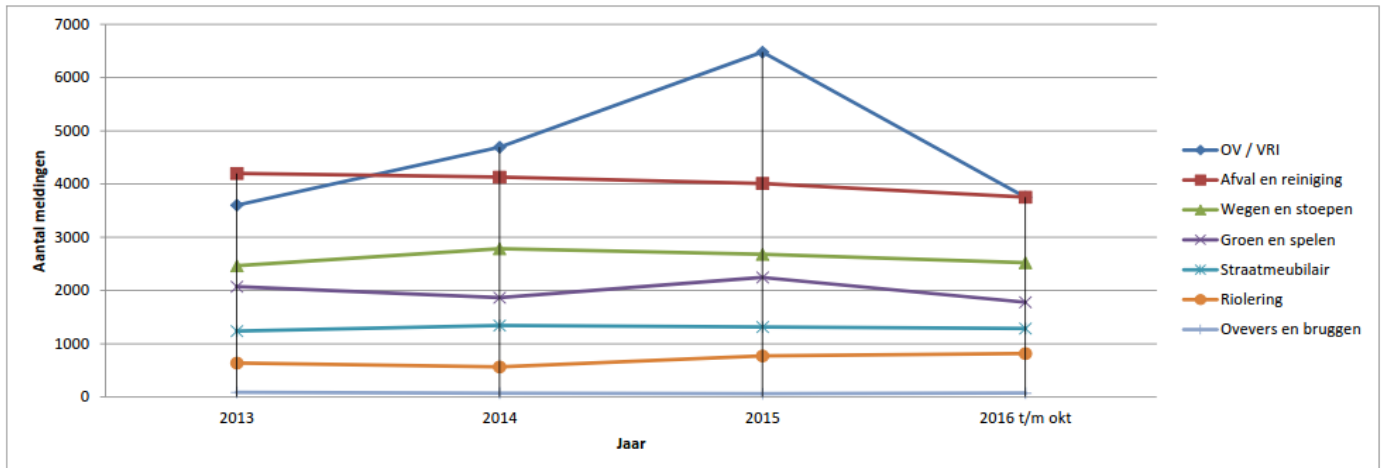
Daar waar afgeweken wordt van de beeldkwaliteit was dat vooral *onkruid* rondom obstakels en onkruid op de elementenverhardingen (dit vormt de basis van het verbeterplan waarin een grootschalig onderzoek naar onkruidbeheer in Haarlem staat, dit loopt momenteel). Dit wordt samen met het groen opgepakt aangezien hier ook onkruid in de plantvakken aanwezig is.

Voor *zwerfafval fijn en grof* (met name sigaretten: hier zijn acties in gang gezet aan de hand van advies peukentegels) en de *vullingsgraad van afvalbakken* (hier zijn acties in gang gezet bijv. Big

<sup>1</sup> Voor Speelvoorzieningen zijn alleen functionele eisen en eisen aan veiligheid contractueel vastgelegd.

Belly's). Afvalbakken die geleegd worden op volmelding. Dit werkt in de praktijk en er vindt momenteel een verdere uitrol plaats.

## Meldingen verloop 2013-2016



	2013	2014	2015	2016 t/m okt
OV / VRI	3603	4693	6481	3754
Afval en reiniging	4200	4132	4011	3753
Wegen en stoepen	2467	2785	2680	2521
Groen en spelen	2073	1864	2245	1781
Straatmeubilair	1237	1342	1316	1286
Riolering	638	564	770	817
Oevers en bruggen	88	70	61	72

bron: gemeente Haarlem

## Kwaliteitssysteem

Er zijn momenteel 103 toetsen/audits uitgevoerd ten aanzien van het functioneren van alle contracten. Zoals beschreven bij de werking van de contracten, bestaan deze toetsen uit een mix van systeem-, proces- en resultaattoetsen.

Tot op heden zijn er: 13 systeemtoetsen, 62 procestoetsen en 28 resultaattoetsen uitgevoerd door het auditbureau.

De uitvoering van de resultaattoetsen worden uitgevoerd door medewerkers van de gemeente indien noodzakelijk ondersteund door toetsers van het auditbureau.

In totaal zijn hier 57 bevindingen/afwijkingen geconstateerd. De geconstateerde afwijkingen zijn grotendeels opgelost en hebben er toe geleid dat de partners, maar ook de gemeente, de processen en de werking van het contract (systeem) hebben geoptimaliseerd. Dit leidt tot betere resultaten buiten. Indien een bevinding/afwijking niet wordt verholpen en na hertoets nogmaals dezelfde bevinding wordt gedaan, dan wordt het escalatieproces doorlopen met daarin een eventuele betalingsstop als gevolg. Het opschalen is alleen gebeurd bij het domein openbare verlichting en het thema onkruid (domein groen & spelen en afval & reiniging).

In de transitieperiode is niet geëscaleerd maar zijn er wel bevindingen/afwijkingen aangegeven, die opgelost zijn.



Om het kwaliteitssysteem te laten werken beschrijft de partner in diverse plannen welke zaken hij uitvoert en hoe hij deze uitvoert om te kunnen voldoen aan de gestelde eisen.

De onderhoudspartners rapporteren over de voortgang van hun dienstverlening.

De plannen en de rapportages die ingediend zijn worden getoetst (producttoets).

Tot op heden zijn uitgevoerd:

- 20 producttoetsen, uitgevoerd door het auditbureau (kwaliteitsborgingsplannen – beschrijving kwaliteitssysteem);
- 80 producttoetsen uitgevoerd door de gemeente (rapportage over de voortgang en het presteren van de dienstverlening);
- 100 producttoetsen uitgevoerd door de gemeente (beoordelen kwaliteitsplannen communicatieplan, duurzaamheidsplan, operationeel uitvoeringsplan, SROI plan e.d.).