



<b>Onderwerp</b> Contract groot onderhoud en ingenieursdiensten	
Nummer	2022/1428144
Portefeuillehouder	Berkhout, R.A.H.
Programma/beleidsveld	5.1 Openbare ruimte en mobiliteit
Afdeling	PCM
Auteur	Koning R.
Telefoonnummer	023-5113372
Email	rkoning@haarlem.nl
Kernboodschap	Deze nota gaat in op de jaarlijkse evaluatie van de contracten Groot Onderhoud en Ingenieursdiensten. De gemeente is op hoofdlijnen tevreden over de geleverde prestaties en dienstverlening van de partners. De contracten liepen in mei 2022 af. De projecten waar vóór 17 mei 2022 nog overeenkomsten met de ingenieursbureaus en aannemers zijn afgesloten zullen nog door hen worden voorbereid/in uitvoering worden genomen en doorlopen in 2023. De aanbesteding voor de nieuwe contracten groot onderhoud is afgerond. Deze zijn per 1 januari 2023 ingegaan. Leerpunten uit de oude contracten krijgen extra aandacht in de nieuwe contracten. Dit is de laatste afsluitende evaluatie.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Beheer. De commissie beheer heeft 21/04/2022 de vorige <a href="#">evaluatie beheer groot onderhoud</a> ter kennisname toegestuurd gekregen. Dit is de laatste evaluatie met de partners uit de afgelopen periode.
Relevante eerdere besluiten	<a href="#">evaluatie beheer groot onderhoud</a> ter kennisname toegezonden voor de commissie beheer van 21 april 2022
Besluit College d.d. 4 april 2023	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.  de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span>

## **Inleiding**

Op 17 mei 2017 zijn vier raamcontracten groot onderhoud (ROGO) en twee samenwerkingsovereenkomsten ingenieursdiensten (SOPI) van start gegaan. In deze contracten zijn de werkzaamheden met betrekking tot groot onderhoud in de openbare ruimte vastgelegd. In 2021 zijn de contracten eenmalig voor een periode van 1 jaar verlengd tot 17 mei 2022. De nieuwe contracten voor groot onderhoud en ingenieursdiensten zijn, tezamen met de contracten voor dagelijks onderhoud, gestart per 1 januari 2023. Voor enkele projecten die al in voorbereiding of uitvoering waren zijn nog nadere overeenkomsten gesloten met de oude partners met een doorloop na 1 januari 2023.

Deze evaluatie over 2022 gaat dus over de contracten die inmiddels zijn afgelopen. De transitie naar de nieuwe raamcontracten is in volle gang en zal voor de zomer zijn afgerond. Een meer representatieve evaluatie van de partners in de communicatie met de burgers over voorbereiding en uitvoering van de werken is een belangrijk onderwerp tijdens de transitiefase. De opgave is om de respons te verhogen. Daarnaast is verduurzaming een belangrijk item binnen de nieuwe contracten. In de volgende evaluatie zal er onder meer aandacht zijn voor CO2 reductie, inzet elektrisch materieel, hergebruik materialen en het faciliteren van een materialen hub.

De afgelopen jaren is een evaluatie over het functioneren van de raamcontractpartners aan de commissie voorgelegd. Deze nota bevat de vijfde evaluatie.

De samenwerking met de raamcontractpartners is gestart in mei 2017. De raamcontracten beoogden kort samengevat:

- efficiency groot onderhoud;
- vaste partners die de stad en de werkwijze van de gemeente kennen;
- meer innovatie en technische kennis, ook op het gebied van verduurzaming.

Inmiddels zijn we ruim 5 jaar verder en zijn diverse projecten volledig met de vaste partners doorlopen en is er een goed beeld over het functioneren van deze partners. Daarnaast is net als vorige jaren bij enkele projecten ook de communicatie met omwonenden geëvalueerd. Helaas is de response laag zodat het lastig is daar conclusies aan te verbinden. Bij de nieuwe contracten is een belangrijk aandachtspunt hoe de response kan worden verbeterd.

In deze nota worden de belangrijkste conclusies gepresenteerd.

## **2. Kernboodschap**

De gemeente is op hoofdlijnen tevreden over de geleverde prestaties en dienstverlening van de partners.

Deze nota gaat in op de uitkomsten van de projectevaluaties, -monitoren en uitgevoerde evaluaties op het onderdeel communicatie met omwonenden en stakeholders bij een aantal projecten.



Conclusies vanuit de evaluaties na ruim vijf jaar:

1. Kwaliteit: De aannemers en ingenieursbureaus leveren over het algemeen goede kwaliteit.
2. Kosten: Projecten worden over het algemeen voor een marktconforme prijs gerealiseerd. Voor het bereiken van nog meer efficiency is een stabielere projectenstroom nodig.
3. Tijd: Een andere wijze van contractvorming en aanbesteding hebben bijgedragen aan een betere planning. Met name de snelle werkwijze met het toedelen aan één van de vaste aannemers, ook voor een aantal minder complexe werken boven 1 miljoen, heeft daaraan bijgedragen. Evenals het werken in bouwteams waardoor de aannemer sneller is betrokken en zijn kennis kan inbrengen.
4. Organisatie: Programmering en een betere spreiding van de werken over het jaar blijft een aandachtspunt. Met het meerjarenprogramma wordt eraan gewerkt om dit te verbeteren.
5. Doelstelling "samen met de stad": De uitkomsten van de enquêtes geven ook dit jaar over het algemeen een positief beeld over de wijze waarop burgers zijn betrokken en geïnformeerd. De response op de enquêtes blijft laag en is punt van aandacht hoe deze kan worden verhoogd.
6. Doelstelling "Duurzaam en circulair": Door de ingenieursbureaus en de aannemers is een aantal producten opgeleverd die ingezet worden bij de projecten. Voorbeelden hiervan zijn duurzaamheidsanalyse per project, een grondstoffenplan en een handreiking voor een materialenpaspoort. Daarnaast zijn in diverse projecten maatregelen rond verduurzaming ingezet, bijvoorbeeld in uitvoeringsmethodiek en materiaalgebruik.
7. Doelstelling "efficiënt en kostenbewust": In de afgelopen periode hadden de aannemers duidelijk meer werken in uitvoering en is deze doelstelling meer uit de verf gekomen. Het blijft echter lastig deze doelstelling, gezien de vele variabelen, te kunnen meten.
8. Doelstelling "Omgevings- en publieksgericht handelen": Doordat er veelal met dezelfde omgevingsmanagers wordt gewerkt die de stad goed kennen en de verwachtingen over participatie en uit te voeren werk aan de voorkant beter in kaart gebracht worden zijn de resultaten op deze doelstelling positief. Dit blijkt ook uit de enquêtes.

### 3. Consequenties

#### Ad 1 Kwaliteit

Over het algemeen leveren de ingenieursbureaus redelijk tot goed werk af. Een adequate planning en een strakkere sturing op het risicodossier vraagt nog enige aandacht. In de nieuwe contracten wordt hier meer aandacht voor gevraagd.

Voor de aannemers geldt dat deze over het algemeen goede kwaliteit leveren. Aandachtspunt blijft het goed en compleet aanleveren van revisiegegevens zodat de gemeente een actueel beeld heeft van de staat van het areaal.

Overall zien we dat het meerjarige contract met dezelfde vaste partners leidt tot verbetering van de samenwerking. Dit wordt ook door alle partners onderschreven. Met respect voor ieders rol, gericht op samenwerking en vanzelfsprekend met een zakelijke insteek. Kortom de inzet met vaste partners over meerdere jaren werpt zijn vruchten af omdat zij de organisatie, de stad en de politieke

omgeving steeds beter leren kennen. Het bieden van meer continuïteit door een betere programmering door de gemeente kan daar verder aan bijdragen. Door het uitblijven van een continue over het jaar gespreide workflow is het voor partners lastig om ook op overkoepelend niveau kostenbesparingen te realiseren. Dit is een belangrijk aandachtspunt voor de gemeente. Vanuit de informatie op projectniveau komt naar voren dat door een verdere verbetering/optimalisering twee punten verbeterd kunnen worden en met de nieuwe partners worden hier afspraken over gemaakt:

- Partners moeten vroegtijdig betrokken worden bij het opstellen van het plan van aanpak. Met de specifieke kennis die de partners hebben, kunnen zij op voorhand de maakbaarheid en risico's in kaart brengen in samenspraak met de gemeente. Ook kan zo vroegtijdig geschakeld worden met de interne ambtelijk opdrachtgever indien er sprake is van onduidelijkheid over de (proces) opdracht.
- Bij de start van een nadere overeenkomst moet goed afgestemd worden hoe de rolverdeling en daarmee ook (rol) verwachtingen met betrekking tot de projectbeheersing wordt ingevuld. Zo kan ook een eenduidige afstemming plaatsvinden over hoe risico- en planningsmanagement wordt ingevuld.

Aan bovengenoemde aandachtspunten wordt ook nu al uitgebreid aandacht besteed in de projectgerelateerde overleggen en project overstijgende overleggen. Deze overleggen zijn nadrukkelijk ook bedoeld van elkaar te leren, best practices te delen etc.

## **Ad 2 Kosten**

Met de afloop van de huidige contracten (inclusief doorloop van de projecten daarna) kunnen we vaststellen dat de contractpartners een omzet hebben gedraaid die redelijk overeenkomt met de verwachting die aan het begin is afgegeven. Dat betekent dat in de tweede helft van de contractperiode aanzienlijk meer omzet is gerealiseerd dan in de eerste helft.

Aan de hand van het oordeel van kostendeskundigen van de gemeente en ingenieursbureaus worden de gehanteerde prijzen als reëel en marktconform beschouwd. Daarnaast is er sprake van andere, niet direct in euro's, uit te drukken effecten zoals toegenomen kennis van de stad bij de partners, goede communicatie met bewoners en betrouwbaarheid van levering vanuit de partners.

Verder moeten we vaststellen dat na jaren van redelijk stabiele prijsvorming het afgelopen jaar, mede door de oorlog in Oekraïne, een jaar was met ongekeerde prijsstijgingen. De verrekeningen van deze extreme prijsstijgingen worden op een eenduidige wijze geregeld in alle lopende projecten. De systematiek van verrekening gaat pas in werking als bij een lopend project de stijging vanaf start werk tot einde werk extreem is. Het gevolg daarvan is dat bij de projecten waar dit voor geldt het budget, soms aanzienlijk, zal moeten worden opgehoogd.

Voor nieuwe projecten wordt over het algemeen met het huidige prijspeil rekening gehouden en gaan we ervanuit dat de index niet heel veel meer stijgt. Als de prijzen blijven stijgen, en dus de index ook, zal ook daar de verrekening van toepassing zijn.



Verder kan worden geconstateerd, maar niet verwijtbaar aan de partners, dat de budgetten van veel projecten worden overschreden. Daar zijn meerdere redenen voor: lange (politieke) besluitvorming, het participatie en inspraakproces die voor inzet van meer uren zorgen, soms worden prijzen te laag ingeschat of zijn inschattingen gemaakt op basis van oude prijzen waardoor een herberekening noodzakelijk is. Voor de gemeente betekent dit dat bij kostenramingen ook met deze kostenverhogende factoren rekening gehouden moet worden.

### **Ad 3 Tijd**

De 1 op 1 grens tot 1 miljoen voor een aantal minder complexe werken boven 1 miljoen is losgelaten. De borging op kosten zit in een goede kostenraming van het project door gemeente en ingenieursbureau, eventueel nog te toetsen door een andere aannemer of een second opinion. Een bijkomend voordeel van deze werkwijze is dat de aannemers eerder in het proces betrokken kunnen worden bijvoorbeeld door met een bouwteam te werken en dus ook eerder hun kennis kunnen inzetten. Met de nieuwe partners zal een zelfde werkwijze worden gehanteerd.

### **Ad 4 Organisatie**

De ongelijkmatige programmering van de werken in de openbare ruimte en de arbeidsmarkt en krapte in capaciteit brengt met zich mee dat het ook voor de beleidsafdelingen van de gemeente lastig blijft tijdig voldoende capaciteit te leveren.

Binnen de organisatie wordt er alles aan gedaan om de hoeveelheid projecten gelijkmatiger te spreiden over het jaar waarmee zowel onze partners maar ook de organisatie zelf de capaciteit beter kan plannen over het jaar. Dat vraagt om het slim op elkaar leggen van de verschillende onderhoudskaarten, combineren van onderhoudsvragen binnen een gebied zodat een aantal jaren vooruit kan worden geprogrammeerd.

Binnen de gemeente worden met een daarvoor in het leven geroepen evaluatieoverleg ervaringen ("best practices") uit de verschillende procesteam gedeeld en gebruikt bij nieuwe projecten. Ook delen partners in dit overleg innovatieve oplossingen om proces (bijvoorbeeld op het punt van samenwerken) en inhoud (bijvoorbeeld een duurzame oplossing bij herinrichting) verder te verbeteren. De ervaring leert dat de partners de samenwerking met elkaar en de gemeente waardevol vinden en graag meedenken hoe het beter kan. Ook in de samenwerking met de nieuwe partners zal hier volop worden ingezet.

Ten aanzien van het HCCP is de conclusie dat deze goed wordt gebruikt. Er komt meer grip op de projecten en ook door het werken met fases is er een goed overzicht van welk project zich in welke fase bevindt.

## **Ad 5 “Samen met de stad”**

De gemeenteraad heeft bij het afsluiten van de contracten gevraagd om het perspectief van de belanghebbenden bij een aantal projecten ook te evalueren.

Afgelopen jaar zijn in Haarlem de projecten Generaal Spoorlaan, Schoterbos fase 2, Houtplein, Rijksstraatweg, Harmenjansweg en de Zuid Schalkwijkerweg geëvalueerd.

Samen met de nieuwe partners wordt bekeken hoe nog meer kan worden geïnvesteerd in het goed en vroegtijdig betrekken van bewoners en stakeholders en hoe de resultaten daarvan ook kunnen worden gemeten.

De belangrijkste bevindingen uit deze evaluatie zijn hieronder weergegeven. De resultaten zijn indicatief vanwege het lage aantal respondenten. Dat betekent dat de antwoorden minder betrouwbaar zijn en niet (altijd) algemeen gelden. Een meer representatieve evaluatie van de partners in de communicatie met bewoners over voorbereiding en uitvoering van de werken is een belangrijk onderwerp in de nieuwe contractperiode. De opgave is om de respons te verhogen. De volledige resultaten zijn in de bijlage bijgevoegd. Hieronder zijn de belangrijkste conclusies uit de evaluatie weergegeven:

### **Inwoners tijdig op de hoogte van uitvoering werkzaamheden**

- De meeste inwoners zijn via een brief geïnformeerd, gevolgd door borden langs de weg (47%) en gemeentelijke website (19%)
- Vergeleken met vorige jaren zijn er dit jaar meer inwoners bereikt via een brief. Tegelijkertijd zijn er minder inwoners geïnformeerd door borden langs de weg of via de gemeentelijke website

### **Informatie over uitvoering werkzaamheden is in begrijpelijke taal, volledigheid kan beter**

- In vergelijking met vorige jaren is de begrijpelijkheid van de informatie toegenomen (van 77% naar 88%)
- De meeste inwoners vinden de informatie duidelijk (79%)
- Minder vaak vindt men dat het gemakkelijk was om aan informatie te komen (60% en dat alle benodigde informatie te vinden was (58%)

### **De grootste groep geeft aan dat de werkzaamheden op tijd zijn afgerond**

- Een derde weet niet of de werkzaamheden volgens planning zijn uitgevoerd. In 2020/2021 was dit nog bijna de helft (49%)

### **Ruim een derde wist niet waar zij met vragen terecht konden**

- 43 procent of meer had 1 of meer vragen
- 30 procent heeft daadwerkelijk contact gezocht, terwijl 37 % niet wist waar zij terecht konden met hun vragen



### **Meningen zijn verdeeld over tevredenheid reactie op vragen**

- De reactie op de vragen die inwoners stelden, vond men in bijna de helft van de gevallen niet volledig (44%)
- Wel is men overwegend tevreden over de snelheid waarmee gereageerd wordt en de begrijpelijkheid van de reactie (63%)

### **Bereikbaarheid woningen tijdens werkzaamheden relatief goed maar voetpaden relatief onveilig**

- Driekwart van de inwoners geeft aan dat zijn of haar woning goed bereikbaar was en de omleidingen goed aangegeven
- Het merendeel van de inwoners (70%) wist waar zij hun huisvuil kwijt konden. Ten opzichte van vorige jaren is dit aandeel gedaald (-16%)
- Ook vond men voorzieningen goed bereikbaar, dit aandeel is gestegen (van 50 naar 70%)
- Relatief minder inwoners wisten waar zij hun auto kwijt konden (52%)
- En bijna de helft vond dat voetgangers niet veilig langs de werkzaamheden konden lopen (45%)

### **Verbeterpunten voor volgende uitvoeringsprojecten**

- Enkel verbeterpunten die inwoners noemen rondom uitvoering werkzaamheden staan per project beschreven
- Vaker terugkomende verbeterpunten hebben te maken met de planning, terugkoppeling/communicatie door de tijd heen tijdens een project en de verkeersveiligheid (bijv. vanwege omleidingen of waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt bij de herinrichting)

### **Participatie en inspraak (1 project)**

#### **Verdeeldheid over manier waarop bewoners betrokken zijn bij participatie**

- De informatie in de brief over participatie was in begrijpelijk taalgebruik geschreven (89%). Het was in de brief alleen niet voor iedereen duidelijk waarover zij hun mening konden geven (22%) en sommigen vonden de tijd tussen de brief en de bijeenkomst onvoldoende (22%)
- Wat betreft de bijeenkomst zijn inwoners verdeeld over of hun inbreng serieus wordt genomen
- Bovendien beoordelen inwoners de manier waarop zij betrokken werden bij de participatie zeer verschillend
- E-mail heeft de voorkeur bij het sturen van informatie in de toekomst (100%), net zoals brieven per post (6%)

### **Ad 6 Duurzaam en circulair**

In de vorige evaluatie is aangegeven dat de eerste resultaten werden geboekt. Een belangrijk punt blijft het benodigde budget om daadwerkelijk duurzame ingrepen in de projecten te doen die vaak meerkosten met zich meebrengen.

Door de vaste partners zijn afgelopen jaar de volgende producten opgeleverd:

- duurzaamheidsanalyse per project;
- grondstoffenplan;
- handreiking materialenpaspoort;
- De Haarlem/Zandvoort Circulair-app.

Daarnaast zijn in diverse projecten maatregelen genomen op het gebied van uitvoering en materiaalgebruik in het kader van duurzaamheid.

Aannemer en ingenieursbureau kijken naar een invulling van de verschillende materialen. Bij de Prof. Eikmanlaan gebeurt dat met tegels en asfalt waarbij gekeken wordt naar het materiaal met het beste effect voor het milieu.

Dat kan ook betekenen dat er alternatieven worden aangeboden die vergeleken worden met het “standaard” HIOR materiaal.

Een andere pilot die loopt is dat ontwerpkeuzes worden gemaakt op basis van hittestress. Tijdens het ontwerp wordt er een model gemaakt die aangeeft wat de temperatuur wordt van de openbare ruimte. De 2 variabelen, schaduw en ontharden, spelen hier een belangrijke rol in.

Bij de nieuwe contracten zal op enkele goed meetbare indicatoren daadwerkelijk worden gemonitord in hoeverre “duurzame” kansen ook daadwerkelijk worden verzilverd en het effect daarvan gemeten.

Voor de nieuwe contracten wordt nog meer ingezet op verduurzaming. Daarbij kan worden gedacht aan inzet van elektrisch materieel, hergebruik van materiaal, inzet van een materialenhub. Waar mogelijk zal dit in een uniform dashboard worden opgenomen zodat op een aantal parameters periodiek kan worden gerapporteerd. Ook zal bij de start van een project naar verduurzamingskansen worden gekeken en waar deze niet worden toegepast zal daar over worden gerapporteerd.

#### **Ad 7 “Efficiënt en kostenbewust”**

De ervaringen tot nu toe geven aan dat alle partijen van mening zijn dat er (te) veel interne werkprocessen zijn voorgeschreven in het huidige contract. Bij de nieuwe contracten is hier naar gekeken en is het Haarlems Civiel Plan Proces (HCCP) leidend in het proces van voorbereiding en uitvoering van de projecten. De verwachting is dat daarmee de administratieve last kan worden verminderd zonder op kwaliteit in te moeten boeten.

Bij de nieuwe contracten is kritisch gekeken naar wat er echt nodig is waarbij de focus meer gericht is op het resultaat, de samenwerking en de communicatie met omwonenden en stakeholders. De laatste twee jaren is de aandacht ook al meer gericht op de resultaten en de samenwerking en minder op het proces.

#### **Ad 8 “Omgevings- en publieksgericht handelen”**

De ervaringen van de afgelopen jaren laten zien dat zowel de ingenieursbureaus als de aannemers steeds beter laten zien wat er in welke fase nodig is op het gebied van communicatie naar bestuur, politiek en burger. Uit de evaluaties komt dit ook naar voren (onder ad 5, evaluatie communicatie





wordt hier uitgebreider op ingegaan). Met de nieuwe partners is een belangrijk onderwerp van gesprek, hoe beter de waardering van burgers ten aanzien van participatie en de uitvoering van het werk kan worden gemeten en hoe bij de start beter in kaart kan worden gebracht wat mogelijk vertragende, complicerende factoren zijn bij het betreffende project. Vroegtijdig daarop inspelen kan een positief effect hebben op de doorloopsnelheid van het project.

#### **4. Vervolg**

17 mei jongstleden zijn de oude contracten met de partners groot onderhoud en de ingenieursdiensten afgelopen met een doorloop van een aantal projecten waar al afspraken over waren gemaakt. Op 1 januari 2023 zijn de nieuwe overeenkomsten in werking getreden. Dit is de laatste evaluatie over deze oude contracten groot onderhoud. Voor wat betreft de nieuwe contracten zal niet meer separaat worden geëvalueerd. Op onderwerpen zoals duurzaamheid en omgevingsmanagement zal in gemeente brede rapportages worden gerapporteerd.

#### **5. Bijlagen**

Evaluatie communicatie aantal projecten