

Stand van zaken acties BOR n.a.v. de aanbevelingen RKC






30 januari 2013

Aanbevelingen RKC 20 september 2012


1. Verbeter het functioneren van de afdeling BOR door verdere verduidelijking en implementatie van verantwoordelijkheden en bevoegdheden binnen de afdeling en in de relatie met het bestuur;
2. Laat de afdeling met verdere ontwikkeling niet wachten op de gevolgen van de BAR-samenwerking;
3. Incasseer voordelen van de BAR-samenwerking door bijvoorbeeld gezamenlijk aanbesteden;
4. Verbeter de communicatie en de afstemming tussen het bestuur en de uitvoering;
5. Versterk de sturing op budgetten door een nadrukkelijker koppeling tussen de verschillende functionele gebieden en het beschikbaar budget;
6. Actualiseer de areaalgegevens van groen (voor 80% actueel), straatmeubilair en openbare verlichting;
7. Verbeter de communicatie met andere organisaties die ook binnen de gemeentegrenzen acties uitvoeren en zoek proactieve samenwerking met Rijkswaterstaat en het waterschap over voorgenomen werkzaamheden;
8. Besteed meer aandacht aan interne en externe informatieoverdracht en verbeter gericht het imago van de afdeling BOR door middel van een specifiek daarop gericht communicatieplan;



9. Verbeter de kwaliteitsmonitoring door interne oplevering en de afstemming tussen eigen buitendienst en beheerders;
10. Verbeter de kwaliteitsmonitoring verder door de frequentie van de wijkopnames met de eigen dienst te verhogen; voer de monitoring uit op basis van een monitoringplan, dit geeft structuur aan de verschillende schouwtypen als bewonersschouw, beleidsmeting, bestekmeting derden en de eigen dienst;
11. Geef om de hoge bestuurlijke ambities te realiseren alsnog serieuze uitwerking aan burgerparticipatie (zie ook het RKC-onderzoek uit 2009);
12. Gebruik structureel de informatie van klachten en meldingen om de kwaliteit te verhogen;
13. Scherp de werkprocessen van de beheerorganisatie verder aan, vul ontbrekende processen aan en implementeer de processen in de werkpraktijk;
14. Stel voor de langere termijn als doel om meer innovatief te gaan besteden en vergroot de kans voor het beheren door lokale aannemers vanwege hun lokale kennis; het gesprek met de raadsleden van 17 september heeft geleerd dat hiermee kwalitatieve verbeteringen kunnen worden bereikt.

Acties 2013 BOR n.a.v. RKC

<p>Communicatie</p> <p>Acties n.a.v. de aanbevelingen RKC</p>	<p>Plan ning</p>	<p>Stvz</p>	<p>Toelichting</p>
<p>1. Het communicatieplan BOR 2013. In dit plan zijn acties opgenomen om zowel de interne als externe communicatie te verbeteren.</p>	<p>Dec 2012</p>		<p>Het communicatieplan BOR 2013 is gereed en wordt geïmplementeerd.</p>
<p>2. Ondersteuning communicatieadviseur</p>	<p>Q1 2013</p>		<p>Vanaf januari 2013 wordt BOR structureel ondersteund door een medewerker van de afdeling communicatie.</p>
<p>3. Inbedden van bestuurlijke thema's en onderwerpen in de interne overlegstructuur BOR zodat de uitvoering hierin wordt meegenomen en de kloof tussen bestuur en uitvoering wordt gedicht.</p>	<p>Q1 2013</p>		<p>Dit is gereed. Het onderwerp communicatie is geborgd in het proces doordat dit onderwerp een vast agendapunt is bij alle beheerders. Geplande werkzaamheden worden wekelijks besproken met de wethouder.</p>
<p>4. Het stafoverleg wordt anders ingericht en aangevuld met een communicatiemedewerker.</p>	<p>Q1 2013</p>		<p>Het stafoverleg is in 2013 anders ingericht. Ook de frequentie is verhoogd. Er is nu meer aandacht voor de werkzaamheden vanuit de diverse disciplines. Er is extra aandacht voor o.a. verhardingen, verkeer en groen. De wethouder wordt over vrijwel alle geplande werkzaamheden geïnformeerd.</p>
<p>5. Rijkswaterstaat, Provincie en Waterschap worden uitgenodigd deel te nemen aan het coördinatieoverleg met de exploitanten van kabels en leidingen zoals Stedin, Evides, etc. Bij dit overleg worden de plannings van diverse werkzaamheden binnen het gemeentelijk gebied en aangrenzend met elkaar besproken. Doel is om te zorgen dat er rekening wordt gehouden met de wensen en planning van de gemeente Albrandswaard.</p> <p>Het beeld bij bewoners is dat de voorbereiding en uitvoering van werkzaamheden van 'derden' onder de verantwoordelijkheid vallen van de afdeling BOR. Dit is niet het geval. De afdeling BOR zal inspanningsverplichtingen aangaan om de dialoog en de samenwerking met derden te intensiveren ten einde de belangen van de bewoners en de gemeente te bewaken.</p>	<p>Q1 2013</p>		<p>De volgende structurele overleggen zijn in gang gezet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rijkswaterstaat • Provincie • Waterschap • Coördinatie overleg met Stedin, Evides en andere kabel- en leidingexploitanten • Waternet • CAI <p>We hebben in 2013 beter zicht op de geplande werkzaamheden van 'derden'. Resultaten door dialoog zijn o.a. integrale aanpak bij de reconstructies Viaductweg en Breebaartlaan. Bestrating hoeft hierdoor niet vaker opengemaakt te worden. Verder wordt de communicatie naar de bewoners door 'derden' afgestemd met de eigen communicatieafdeling. Iedere maand worden de partijen cq 'derden' benaderd om te kijken of er nog nieuwe werkzaamheden gepland worden.</p>

Processen Acties n.a.v. de aanbevelingen RKC	Plan ning	Stvz	Toelichting
6. Burgerparticipatie en wijkgericht werken BOR neemt initiatief om kaders en richtlijnen hiervoor vast te stellen zodat duidelijkheid ontstaat over de invulling van deze concepten in de dagelijkse praktijk. Dit kader wordt afgestemd met bestuur en college.	Q2 2013		Er is wekelijks overleg tussen het bestuur en de wijkregisseurs. Acties besproken aan de wijktafel worden opgevolgd en bewaakt.
7. Beschreven processen zullen worden geactualiseerd en op detailniveau worden uitgewerkt tot heldere werkinstructies voor de binnendienst en buitendienst. In deze processen wordt extra aandacht geschonken aan communicatie, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van BOR en bestuur.	Q1 2013		Een aantal kritische processen zijn geoptimaliseerd en ook zijn de verantwoordelijkheden helder gemaakt. Verder is in het besluitvormingsproces (GO/NO GO) en het stafoverleg nieuwe stijl een aantal cruciale wijzigingen aangebracht waarin de wethouder betrokken is. Alle onderhoudswerkzaamheden van binnen- en buitendienst worden ter akkoord voorgelegd aan de 1 ^{ste} medewerker van de afdeling BOR. Geplande uitvoeringswerkzaamheden worden besproken met de wethouder. Gezamenlijk wordt met de wethouder en de afdeling communicatie afgewogen welke interne en externe communicatie noodzakelijk is. Deze procedure loopt.
8. De processen zullen verder worden aangevuld en in detail worden geoptimaliseerd. Implementatie hiervan zal in het eerste kwartaal 2013 plaatsvinden.	Q 1 2013		Inmiddels is het totaalplan beheer en onderhoud verhardingen 2013 voorgelegd aan het College. De jaarplanning en de bijbehorende processen zijn geaccordeerd. Deze procedures worden thans doorlopen. In dit plan worden ook de andere disciplines meegenomen (o.a. groen en riolering).

Processen Acties n.a.v. de aanbevelingen RKC	Plan ning	Stvz	Toelichting
<p>9. Het proces aangaande de binnendienst en de buitendienst (eigen dienst) wordt geactualiseerd en geoptimaliseerd. Uitgangspunt is een interne opdrachtgevers-opdrachtnemers relatie waarin verzakelijking door heldere Kwaliteit Prestatie Indicatoren (KPI) centraal staat. De KPI's zullen worden geëvalueerd door de interne opdrachtgever (beheerders) met de eigen buitendienst.</p>	<p>Q2 2013</p>		<p>Naar aanleiding van de Viaductweg vinden door de buitendienst enkel werkzaamheden plaats indien er formeel akkoord is gegeven door de beheerders (binnendienst). Zoals beschreven onder actiepunt 6 is geborgd dat uiteindelijk ook de wethouder betrokken is bij het proces als het gaat om besluitvorming en communicatie. Ook zullen KPI's zoals opvolgtijden (meldingen) en het uitgevoerde onderhoud van de openbare ruimte door de eigen buitendienst worden geëvalueerd. Uitgangspunt hierbij is het vastgestelde beheerkwaliteitsplan.</p>
<p>10. Naar aanleiding van het nieuw aangenomen Beheerkwaliteitsplan zullen de budgetten in samenwerking met de afdeling financiën worden herverdeeld en bewaakt. In overleg met de afdeling financiën zal nader worden onderzocht of actieve sturing op uren haalbaar en nuttig is.</p>	<p>Q1 2013</p>		<p>De budgetten voor 2013 zijn herverdeeld. De afdeling BOR heeft tweewekelijks overleg met de afdeling Financiën om het budget te bewaken.</p>
<p>11. Eind 2012 zullen de areaalgegevens geactualiseerd zijn.</p>	<p>Q 1 2013</p>		<p>De areaalgegevens zijn geactualiseerd m.u.v. de openbare verlichting. Deze gegevens worden momenteel door de huidige aannemer geactualiseerd en zullen Q1 2013 op orde zijn.</p>

Processen Acties n.a.v. de aanbevelingen RKC	Plan ning	Stvz	Toelichting
<p>12. Er wordt een monitoringssysteem geïmplementeerd. Hierin zijn het nieuw aangenomen Beheerkwaliteitsplan met de vastgestelde kwaliteitsniveaus, beleidsmeting, besteksmeting door vernieuwde directievoering / toezicht en de wijkschouw centrale onderdelen.</p>	<p>Q2 201 3</p>		<p>Er is een aangepast monitoringssysteem geïmplementeerd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per 1 maart 2013 vinden er structurele besteksmetingen plaats op basis van de uitgangspunten van het vastgestelde beheerkwaliteitsplan. Bij gesignaleerde afwijkingen wordt de aannemer direct gecorrigeerd. • 1 x per jaar wordt er een beleidsschouw in de openbare ruimte uitgevoerd. • Tot slot wordt er 6 wekelijks een wijkschouw georganiseerd t.b.v. monitoring en bijsturing op kwaliteit. In de bijlage treft u de planning aan van de wijkschouw en een weergave van een eerder gehouden wijkschouw in de Van Gogh Allee. Deze wijkschouw heeft geresulteerd in een tevreden bewoner.
<p>13. Samen met publiekszaken zullen meldingen van bewoners 1 x per 4 maanden geanalyseerd en geëvalueerd worden.</p>	<p>Q1 201 3</p>		<p>Het huidige meldingen/klachten proces is geëvalueerd. Eerste analyse laat zien dat de afdeling BOR meldingen en klachten conform opvolgtijden afhandelt.</p> <p>Er wordt nu onderscheid gemaakt in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meldingen die direct gerelateerd zijn aan afwijkingen van afgesproken beheerkwaliteit in de openbare ruimte. Tot op heden worden deze meldingen conform de afgesproken opvolgtijden afgehandeld. • Meldingen die door de bewoner gezien worden als klacht, maar die echter voor BOR binnen de vastgestelde beheerkwaliteit vallen. Bij deze meldingen vindt terugkoppeling en toelicht plaats richting de bewoner. • Meldingen die tot de categorie 'verzoeken' behoren worden voorgelegd aan het bestuur. Afgesproken is dat de afdeling BOR een verzoek van een bewoner kan afwijzen. <p>Structureel overleg eens per 4 maanden is ingepland met de afdeling Publiekszaken om de meldingen te analyseren. De resultaten hiervan worden besproken in het stafoverleg met de wethouder. Dit staat los van de opvolging van de klachten. Dit proces loopt gewoon door.</p>

Samenwerking Acties n.a.v. de aanbevelingen RKC	Plan ning	Stvz	Toelichting
<p>14. In het kader van de BAR-samenwerking zijn initiatieven genomen om gezamenlijk aanbesteden te onderzoeken. We zien hierin zeker kansen!</p>	<p>Q 3 2013</p>		<p>Gezien de voorgenomen BAR samenwerking per 1 januari 2014, zullen mogelijke initiatieven voor gezamenlijk aanbesteden plaatvinden op een later tijdstip in 2013. In dit kader zijn er reeds samenwerkingsverbanden opgestart om de mogelijkheden te onderzoeken op o.a. afvalinzameling (gezamenlijke businesscase), aanleg en onderhoud van speelterreinen, openbare verlichting en watertaken. Er wordt zeker gekeken naar kansen (en ook de eventuele risico's)!</p>
<p>15. BOR zal samen met de afdeling inkoop invulling geven aan de mogelijkheden om innovatief aan te besteden. Opgemerkt dient te worden dat we deze mogelijkheden zoeken binnen de geldende procedures. In het kader van wijkgericht werken en het buurtnetwerk zien we kansen om de lokale aannemers meer te betrekken bij de uitvoering van activiteiten in de buitenruimte.</p>	<p>Q 1 2013</p>		<p>In het kader van het buurtnetwerk wordt in Q1 een pilot gestart in Rhooen Noord. De voorbereiding hiervan loopt. BOR en bestuur nemen hierin initiatief.</p>
<p>16. Overleg en samenwerking met de Bomenridders.</p>	<p>Q1 2013</p>		<p>Er is structureel overleg tussen de wethouder, ambtenaren en de Bomenridders. Doel is om de belangen van de bomen in Albrandswaard te verdedigen. Onlangs hebben we de Bomenridders actief betrokken bij een project van de provincie. Dit heeft o.a. geresulteerd in bomencompensatie. De Bomenridders heeft aangegeven dialoog en de participatie prettig te vinden.</p>

Planning wijkschouw 2013 en concreet resultaat wijkschouw



WEKELIJKSE SCHAKELPAGINA TUSSEN GEMEENSCHAP EN GEMEENTE • JAARGANG 2 • NUMMER 3 • 17 JANUARI 2013

Gemeente
Albrandswaard

wo 13-2-2013
wo 27-3-2013
wo 8-5-2013
wo 19-6-2013
wo 31-7-2013
wo 11-9-2013
wo 23-10-2013
wo 4-12-2013
wo 15-1-2014

Actie plus reactie maakt 'happy end'!

Bewoners en gemeente trekken samen op



Hans Weijers - één van de kartrekkers uit Van Gogh Allee (Essendael)

Vanuit de stad besluit je te verhuizen. Te verhuizen naar 'het beloofde land' in het Albrandswaardse Essendael. Prachtige nieuwbouw en een geweldig appartementencomplex, deels voor 55-plussers en deels voor starters. Mooi uitzicht op de voetbalvelden, slootkanten van diepgroen gras, kersverse mooie gele bestrating, groen in de wijk dat groeit en bloeit. Dát is het uitzicht waar Hans Weijers van de Van Gogh Allee voor viel toen hij Hoogvliet wilde verlaten...

Bewoners signaleren, wethouders en BOR reageren

Hans: 'Toen wij net in Essendael kwamen wonen was het, ondanks de nog niet bebouwde straten, een genot om door de wijk te wandelen. Helaas verslonsde de wijk op een gegeven moment en vonden we het als bewoners noodzaak om klachten in te dienen. Uiteindelijk besloten Els Peters, Lenneke Dekkers en ik de kar te trekken bij het signaleren van vervuiling, verzakkingen, onkruid, losse straat-

stenen, overtollig gras aan de slootkanten etc. Toen wethouders Van Praag en Van Ginkel en Ming Wong van Beheer Openbare Ruimte (BOR) de signalen oppikten, kwam alles in een stroomversnelling.' Wethouder Van Praag: 'Dat het reageren op de signalen op zich liet wachten, had te maken met onduidelijkheid over wie het onderhoud deed. Bij nieuwbouw is de partij die bouwt hier in het beginstadium verantwoordelijk voor. Op enig moment wordt dit overgedragen aan de gemeente. Vanwege de economie ontstond een enorme vertraging in de bouw waardoor er nieuwe duidelijkere afspraken gemaakt moesten worden. Ongeacht welke partij verantwoordelijk is, de gemeente is het aanspreekpunt, lost het op en factureert het dan intern. Zo is er voor bewoners één centraal punt.'

BOR als reddende engel

Hans: 'Op het moment dat Ming en zijn collega Noël Versteeg op de hoogte waren van onze klachten, zijn er direct acties ondernomen in de wijk. Er is daarna ook nog een wijkschouw geweest. Geweldig!' Ming: 'Er zijn verschillende kwaliteitsniveaus voor buitenruimten. Dat niveau bepaalt wat wij als gemeente wel en niet doen aan onderhoud en 'klachten'. De klachten ben ik hierop nagelopen.' Hans: 'Wij waren ons eigenlijk niet bewust van die verschillende niveaus. Alles werd meteen een stuk duidelijker en begrijpelijker.' Wethouder Van Ginkel: 'Bewoners gingen vanuit een weerstand naar een meedenkstand en dat vind ik de complimenten waard.' Hans: 'Uiteindelijk zijn we heel blij met het handelen vanuit de wethouders en BOR! Els, Lenneke en ik gaan ook kijken of we bewoners zover krijgen om mee te doen aan de Opschoondag in maart.'

Verenigde bewoners Kees van Dongenlaan ook 'gehoord'
Begin 2013 voert de gemeente ook een aantal openstaande acties uit in deze straat van Essendael.