

Verbeterplan onderhoud groen

Nieuw contract onderhoud openbare ruimte

Sinds 1 januari 2017 heeft de gemeente een nieuwe aannemer voor het onderhoud van de openbare ruimte. Het contract met de aannemer gaat over het groen, straatmeubilair en reiniging. Denk aan onkruid bestrijden, maaien, snoeien, rooien, planten, zwerfafval ruimen en nog veel meer. In dit contract zijn afspraken gemaakt op basis van beeldkwaliteit. Dit betekent dat de aannemer niet volgens een vaste frequentie werkzaamheden uitvoert maar zich laat leiden door wat de buitenruimte nodig heeft om aan de afgesproken 'beeldkwaliteit' te voldoen.

Roerige start van het nieuwe contract

Het groenonderhoud, communicatie en aansturing van het onderhoudscontract in Stichtse Vecht zijn veelbesproken onderwerpen dit jaar. Inwoners hebben in periode juni – september 2017 in grote getalen kenbaar gemaakt dat zij ontevreden zijn met het groenonderhoud. Deze ervaringen werden gedeeld op social media en bij de gemeente. Naar aanleiding van de discussie in de commissie fysiek domein van 25 oktober 2017 komt het college daarom (zoals afgesproken) met een verbeterplan groenonderhoud.

Evaluatie IBOR beleidskader

Naast de technische afspraken is er in het IBOR beleidskader (vastgesteld op 5 juli 2016) een flinke ambitie neergelegd op het gebied van tevredenheid, participatie en duurzaamheid. Deze ambitie wordt geëvalueerd en in 2018 aan de gemeenteraad gepresenteerd. Dit behoort dus niet tot de scope van het verbeterplan.

Eerste terugblik op 2017

In het afgelopen groeiseizoen is er een achterstand ontstaan in het groenonderhoud. De beeldkwaliteit voldeed niet aan de gemaakte afspraken en veel inwoners hebben hun onvrede geuit. In de raadsinformatiebrief van september hebben wij u geïnformeerd over de combinatie van verschillende factoren die hieraan ten grondslag hebben gelegen:

- Gemeente en nieuwe aannemer moeten elkaar vinden in de nieuwe samenwerking
- De aannemer moet wennen aan het gebied en heeft de hoeveelheid werk onderschat
- De aannemer en onderaannemers moesten op elkaar in gespeeld raken
- Gemeente moet wennen aan het aansturen van het nieuwe contract
- Er moest afstemming gezocht worden met partijen als Rijkswaterstaat en Waternet om onduidelijkheden in het onderhoud te verhelpen
- Het weer was uitermate groeizaam (combinatie van zon en regen, relatief hoge temperaturen)
- Onkruidbestrijding op verharding is de laatste jaren complexer geworden vanwege milieueisen. Stichtse vecht werkt Co2 neutraal en gebruikt geen chemische middelen
- Werkzaamheden zijn in verband met de flora- en faunawet dit jaar 2 weken later begonnen
- Het door de gemeente verstrekte kaartmateriaal blijkt niet op alle plekken actueel te zijn.

Om de situatie zo veel mogelijk onder controle te krijgen is gedurende de hele zomer de inzet van mensen en materieel geïntensiveerd om de achterstand in te halen en geen nieuwe achterstanden te laten ontstaan.

Ervaring inwoners

De opgelopen achterstand en, in sommige gevallen, achterblijvende kwaliteit van de werkzaamheden hebben geleid tot veel vragen, klachten en meldingen (online en offline). De input van inwoners hebben wij geanalyseerd, inclusief de input van inwoners in het KTO (klanttevredenheidsonderzoek) na meldingen, en laat zich verdelen in drie kernpunten.

1. Kwaliteit groenonderhoud

De kwaliteit van het groenonderhoud is onvoldoende. Met name als het gaat om: onkruid-beheersing, het snoeien van beplanting, veiligheid en de manier waarop werkzaamheden worden uitgevoerd.

2. Meldingen en toezicht

De FIXI app functioneert niet naar tevredenheid. Inwoners krijgen een melding dat het probleem is opgelost terwijl er nog geen actie is ondernomen. Inwoners zien onvoldoende toezicht vanuit de gemeente op het controleren van de meldingen en werkzaamheden. Antwoorden zijn niet klantvriendelijk en worden als robotachtig ervaren. Inwoners voelen zich niet gehoord en met een kluitje in het riet gestuurd.

3. Communicatie over de werkzaamheden

Inwoners weten niet waar, wanneer en waarom de onderhoudswerkzaamheden plaatsvinden. Ook weten ze niet altijd wat er met hun melding gedaan wordt. De onvrede neemt hierdoor toe.

Reflectie

Het groeiseizoen 2017 is achter de rug. De opgave voor 2018 is helder; de 3 genoemde kernproblemen moeten worden opgelost.

Ad 1) Kwaliteit onderhoud

De kwaliteit van het groenonderhoud is op onderdelen onvoldoende

geweest. Dit is ook gebleken uit de maandelijkse schouw. Vaak zijn dit de onderdelen waar inwoners zich aan storen, zoals onkruidbeheersing, het snoeien van beplanting en de wijze waarop het onderhoud wordt uitgevoerd. Door onjuistheden in de beheertekeningen wordt het onderhoud niet of niet goed uitgevoerd. Dit is de kwaliteit niet ten goede gekomen.

Ad 2) Meldingen en toezicht

Het gemeentelijke toezicht buiten is onvoldoende geweest. De aansturing van de nieuwe contractvorm heeft meer aandacht gevraagd dan van tevoren was bedacht. Daarnaast heeft de opgelopen achterstand in het groenonderhoud voor meer meldingen gezorgd. De ambtelijke capaciteit was hier niet op toegerust. Door de onvolledige behandeling van de FIXI meldingen of soms robotachtige antwoorden, is de onvrede bij inwoners logischerwijs vergroot.

Ad 3) Communicatie

De communicatie over het groenonderhoud is niet op het gewenste niveau. Op dit moment is alleen op hoog abstractie niveau aan te geven wanneer de werkzaamheden in een bepaalde kern plaatsvinden. Dat voorziet niet in de behoefte van inwoners; waar en wanneer zijn de werkzaamheden.

Aanpak

Zowel de gemeente als de aannemer betreuren de gang van zaken. Omdat het nieuwe contract meer van de gemeente vraagt dan was voorzien, worden er extra maatregelen getroffen.

Ad 1) Kwaliteit groenonderhoud

- De aannemer zet structureel extra mensen en materieel in en scherpt het toezicht op de onderaannemers aan.
- De gemeente scherpt het toezicht op straat aan door tijdelijk (8 maanden) een extra capaciteit aan te stellen. Door extra toezicht wordt er directer op de kwaliteit van het onderhoud gestuurd.

- Gemeente en aannemer blijven in constructief en nauw overleg met elkaar om de afgesproken beeldkwaliteit te behalen en de werkprocessen te verbeteren.
- De gemeente en aannemer betrekken inwoners bij het groenonderhoud. De bestaande overlegorganen (zoals dorpsraden en wijkcommissies) hebben een belangrijke rol als klankbordgroep met betrekking tot het verbeteren van het groenonderhoud. Op aanvraag van dorpsraden en wijkcommissies verzorgt de gemeente samen met de aannemer een wijkshow. De inloopavonden – waarbij de aannemer haar werkwijze presenteert - in samenwerking met deze raden en commissies, worden voortgezet.
- Het project “basis op orde” vervolgen (beheersysteem) zodat er nagenoeg geen ‘witte vlekken’ meer op de tekeningen te vinden zijn.

Ad 2) Meldingen en toezicht

- Verbeteren “achterkant” van de fixi-app. In de behandeling van de meldingen wordt de functionaliteit toegevoegd die de status weergeeft. Meldingen worden pas afgesloten nadat deze zijn opgelost en gecontroleerd.
- Er wordt tijdelijk (6 maanden) een communicatiemedewerker aangesteld die zorgt voor een heldere en constructieve beantwoording van de FIXI meldingen met betrekking tot het groenonderhoud. Deze medewerker coördineert de beantwoording, de status en het doorleiden van meldingen naar de toezichthouders en de aannemer. Door deze ingreep hebben de toezichthouders meer tijd om buiten toezicht te houden.
- Daarnaast zet de gemeente tijdelijk extra capaciteit in (zie ook Ad 1). Door extra toezicht wordt er directer op de kwaliteit van het onderhoud gestuurd.

Ad 3) Communicatie over de werkzaamheden

- Er wordt een communicatiemedewerker aangesteld (zie ook bij Ad 2). Deze medewerker zal nauw samenwerken met de medewerkers die de overige informatiekanalen (telefoon, social media, mail) beheren, zodat beantwoording snel en coherent plaatsvindt en zaken snel kunnen worden opgepakt.
- Er is een tijdelijk actieteam binnen de gemeente ingericht die de communicatie van het groenonderhoud verbetert, denk hierbij onder andere aan het verbeteren van de schriftelijke antwoorden.
- De aannemer zet eveneens extra in op heldere communicatie over planning en werkwijze. Gemeente deelt deze informatie via de nieuwsbrief en website (zoals bij het snoeien van de bomen is gedaan).

Financieel kader

Voor gevraagde tijdelijke inhuur is binnen de exploitatie Fysiek domein en de loonsom dekking geborgd.

Conclusie

Het was een bewogen jaar op het gebied van groenonderhoud. De kwaliteit van het onderhoud, afhandeling van meldingen en communicatie is onvoldoende geweest. Wij betreuren de impact hiervan voor onze inwoners. Met de extra maatregelen pakken gemeente en aannemer de drie kernproblemen aan. De inzet van extra medewerkers op het gebied van communicatie en toezicht is een cruciaal onderdeel van dit verbeterplan. Wij verwachten met het huidige pakket aan maatregelen een duurzame kwaliteitsslag te kunnen maken voor de komende jaren.

Samenvatting kernpunten en aanpak

Nr.	Kernpunten	Verbeterpunten	Aanpak
1	<p>De kwaliteit van het groenonderhoud is op onderdelen onvoldoende. Met name als het gaat om: onkruid-beheersing, het snoeien van beplanting, veiligheid en het uitvoeren van werkzaamheden. Door omissies in de beheertekeningen ontstaan onjuiste situaties.</p>	<p>Aansturing aannemer op de afgesproken beeldkwaliteit en het juist (en tijdig) uitvoeren van de werkzaamheden. Basisinformatie gemeente op orde krijgen.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. De aannemer zet extra mensen en materieel in en scherpt het toezicht op de onderaannemers aan. 2. In constructief overleg blijven met de aannemer om de afgesproken beeldkwaliteit te behalen. 3. De bestaande overlegorganen (zoals dorpsraden en wijkcommissies) hebben een belangrijke rol als klankbordgroep met betrekking tot het verbeteren van het groenonderhoud. Op aanvraag van dorpsraden en wijkcommissies verzorgt de gemeente samen met de aannemer een wijkshouw. De inloopavonden – waarbij de aannemer haar werkwijze presenteert - in samenwerking met deze raden en commissies, worden voortgezet. 4. Het project basis op orde vervolgen (beheersysteem) zodat er nagenoeg geen 'witte vlekken' meer op de tekeningen te vinden zijn.
2	<p>Het gemeentelijke toezicht buiten is onvoldoende geweest. De aansturing van de nieuwe contractvorm heeft meer aandacht gevraagd dan van tevoren was bedacht. Daarnaast heeft de opgelopen achterstand in het groenonderhoud voor meer meldingen gezorgd. De ambtelijke capaciteit was hier niet op toegerust. Het omgaan met de meldingen die inwoners maken (de fixi app) loopt nog niet soepel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Meldingen worden afgesloten terwijl er nog geen actie is verricht. - De antwoorden worden als robotachtig ervaren. 	<p>Doorbreken van de vicieuze cirkel zodat er voldoende toezicht op het groenonderhoud kan zijn. Interne proces van de "achterkant" van fixi verbeteren en klantvriendelijker maken.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het aanscherpen van toezicht op straat. Door extra toezicht wordt er directer op de kwaliteit van het onderhoud gestuurd. Dit leidt tot minder meldingen. Er wordt een extra medewerker aangesteld. 2. In de behandeling van de meldingen wordt de functionaliteit toegevoegd die de status weergeeft. Meldingen pas afsluiten nadat deze zijn opgelost en gecontroleerd. 3. Er wordt een externe communicatiemedewerker aangesteld die zorgt voor een heldere en constructieve beantwoording van de FIXI meldingen. Door deze ingreep hebben de bestaande toezichthouders meer tijd om buiten toezicht te houden.
3	<p>Er wordt door de aannemer en de gemeente onvoldoende gecommuniceerd over waar en wanneer de onderhoudswerkzaamheden plaatsvinden.</p>	<p>Communiceren wat inwoners kunnen verwachten en luisteren naar opmerkingen/wensen ('wanneer is de volgende onderhoudsronde').</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Er is een actieteam binnen de gemeente ingericht die de communicatie van het groenonderhoud verbetert. 2. De aannemer zet extra in op heldere communicatie over planning en werkwijze. Gemeente deelt deze informatie via de nieuwsbrief en website (zoals bij het snoeien van de bomen is gedaan). 3. Er wordt een externe communicatiemedewerker aangesteld die zorgt voor een heldere en constructieve beantwoording van de FIXI meldingen. Deze persoon haalt via het media lab ook informatie van buiten naar binnen en speelt daarop in.

