

Evaluatie ontzorgingscontract 'De Jong Zuurmond' 2018/2019

Versie: t.b.v. bespreekpunt Cie SOB 10-9-2019

Inleiding

In 2017 heeft de Raad besloten het onderhoud van het groen en de reiniging van de Openbare Ruimte in onze gemeente onder te brengen in een ontzorgingscontract.

In een ontzorgingscontract worden de kwaliteit en de continuïteit van het beheer en onderhoud zoveel als mogelijk gewaarborgd. Ook worden de beschikbare middelen zo efficiënt mogelijk ingezet en wordt de eigen organisatie zo min mogelijk belast met 'going concern' zaken. Uitgangspunt hierbij is het bereiken van een hoger service- en kwaliteitsniveau.

Het ontzorgingscontract groen en reiniging voor de gemeente Valkenburg aan de Geul is eind 2017 aanbesteed en per januari 2018 gegund aan 'de Jong Zuurmond' uit Beesd (DJZ). Het contract heeft een looptijd van 2 jaar met een optionele verlenging van 3 x 2 jaar. Na elke periode van 2 jaar worden de uitgevoerde werkzaamheden geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie wordt besloten of het contract wel of niet wordt verlengd met opnieuw 2 jaar. Voor u ligt de eerste evaluatie van de eerste 2 jaar.

In deze evaluatie wordt per criterium uit het contract en aan de hand van feiten, de huidige stand van zaken en (toekomstige) ontwikkelingen c.q. trends beoordeeld of de aannemer aan de verwachtingen heeft voldaan. Er wordt ook vooruitgekeken (waar mogelijk) naar de komende 2 jaar. De volgende criteria worden gebruikt:

- Is het door de aannemer aangeleverde plan van aanpak uitgevoerd zoals vastgelegd ?
- Wat vindt de burger ervan (aan de hand van meldingen in meld-desk) ?
- Wat zijn de ervaringen van De Raad ?
- Wat zijn de ervaringen van de eigen medewerkers ?

Op basis van deze 'feiten' wordt een voorlopige conclusie getrokken.

Aan de hand van deze conclusie zal een advies worden gegeven over de komende 2 jaar.

Plan van aanpak

De gemeente heeft bij de aanbesteding van dit ontzorgingscontract in een aantal doelstellingen omschreven waaraan het plan van aanpak van een 'ontzorgger', moet voldoen. Er is ook een boeteclausule opgenomen. De uitvoering/uitwerking van deze doelstellingen door DJZ en de huidige status staan in bijlage 1 puntsgewijs genoemd.

Resumerend: de doelstellingen zijn deels wel en deels niet gehaald.

Redenen hiervoor worden gevonden aan 2 zijden; namelijk aan de zijde van de gemeente en aan de zijde van DJZ.

Na het eerste half jaar van de contractperiode bleek dat de uitvoerder van DJZ geen match was met de door onze gemeente gevraagde werkzaamheden. Er was sprake van te weinig senioriteit, iets dat binnen onze opdracht wel als doorslaggevend wordt gezien. Daarom heeft DJZ in augustus 2018 een andere uitvoerder aangesteld. We hebben inmiddels gemerkt dat deze persoon beter aansluit op onze opdracht en ook goed kan communiceren met werknemers die een afstand tot de reguliere arbeidsmarkt hebben (WSP).

Vanuit het plan van aanpak was het de bedoeling dat DJZ een gebiedscoach zou aanstellen. Dit is pas op een later moment in de contractperiode gelukt. Het gevolg hiervan was dat de uitvoerder de taken voor deze gebiedscoach de eerste 1,5 jaar voor zijn rekening heeft moeten nemen. Hierdoor is het gewenste resultaat in dit kader niet volledig bereikt. Desalniettemin heeft DJZ sinds augustus van dit jaar een separate gebiedscoach aangesteld die 3 dagen per week in functie is. Vanaf dat moment kunnen zaken zoals terreinopnames bij evenementen en ondersteunende uitvoerderswerkzaamheden sneller en adequater worden opgepakt.

In de aanbesteding van het ontzorgingscontract is uitgegaan van een werkend beheerssysteem met digitale gegevens. Helaas konden we na de start van de contractperiode met DJZ nog niet beschikken over dit digitale beheerssysteem (GISIB). Het niet hebben van een dergelijk beheerssysteem maakt het lastig om goed te sturen aan de hand van contractresultaten. Het betreft

voornamelijk een interne kwestie die te maken heeft met capaciteitsproblemen. Er zijn wel al maatregelen genomen waardoor we verwachten in 2021 over het noodzakelijke digitale beheerssysteem te kunnen beschikken. Als noodoplossing heeft DJZ een eigen registratiesysteem GAPLESS ter beschikking gesteld.

Omdat de gemeente zelf nog niet beschikt over een digitaal beheerssysteem zijn we vooralsnog terughoudend met het toepassen van de boeteclausule betreffende onderhoud op beeldkwaliteit. Wij kunnen immers onvoldoende aantonen welke uit te voeren werkzaamheden waar gesitueerd zijn en of ze daadwerkelijk in ons eigendom of in ons beheer zijn.

De flora- en fauna inventarisatie is pas eind 2017 opgestart. Daardoor waren er bij de start van het ontzorgingscontract nog geen resultaten bekend. Begin 2019 is er een 'verwachtingenkaart' gereedgekomen. Daarop is te zien waar mogelijke leefgebieden voor bepaalde flora en fauna kunnen zijn. Een daadwerkelijke inventarisatie is een logisch vervolg hierop. In de tussentijd doet DJZ conform het bestek en voorafgaand aan bepaalde 'flora en fauna gevoelige werkzaamheden' de flora en fauna inspectie.

Conform het ontzorgingscontract handelt DJZ de meldingen over de openbare ruimte voor de gemeente af.

Door de komst van striktere regels op het gebied van gegevensbescherming (de AVG) is het voor DJZ niet mogelijk om het gemeentelijke Melddesk-systeem daarvoor te gebruiken. Het is namelijk niet mogelijk meldingen door te zetten naar DJZ zonder dat de persoonlijke gegevens van de melder zijn in te zien. Ook dit is een interne kwestie. Op dit moment wordt bekeken in hoeverre ons systeem hierop aangepast kan worden. Ook wordt onderzocht of er een contract met DJZ kan worden gesloten met afspraken waaraan zij zich te houden hebben in het kader van de AVG. Op dit moment worden de meldingen die via Melddesk binnenkomen eerst door de gemeente gefilterd waarna ze worden doorgezet naar DJZ. Na afhandeling door DJZ werkt de gemeente dit vervolgens weer bij in Melddesk.

De burger (aan de hand van meld-desk)

In bijlage 2 zijn het aantal meldingen weergegeven in meld-desk gedurende de jaren 2016, 2017, 2018 en 2019 de maanden jan t/m juli.

De jaren 2016 en 2017 hebben betrekking op de aannemers Monsdal voor het groen, Webu voor de afvalverwerking, Dieteren voor de reiniging en Henssen voor de berm. Deze aannemers voerden oorspronkelijk het onderhoud in de openbare ruimte uit en werkten volgens een frequentiebestek. De jaren 2018 en 2019 t/m juli hebben betrekking op het ontzorgingscontract DJZ; deze partij werkt met een gecombineerd frequentie- en beeldbestek.

De toename van meldingen vanuit de periode 'Monsdal' naar de periode 'De Jong Zuurmond' is te verklaren door de andere manier van werken.

Het 'oude bestek' van voor 2018 was opgebouwd als frequentiebestek: d.w.z. de aannemer moest wekelijks komen maaien, daar werd hij op afgerekend. In het ontzorgingscontract worden de werkzaamheden steekproefsgewijs beoordeeld op beeld. Het kan dus zijn dat DJZ i.p.v. wekelijks een stuk gazon maait, dit nu om de 2 tot 3 weken doet; zolang er maar aan het gewenste beeld wordt voldaan. Het overgrote deel van de meldingen heeft betrekking op onderdelen die op beeld beoordeeld worden (maaien gazons, afvalbakken legen, reinigen openbare ruimte en onkruidbeheersing op trottoirs en in goten). De burgers zien de aannemer minder vaak werkzaamheden uitvoeren dan voorheen en zijn daarom sneller geneigd om een melding in meld-desk te doen.

De andere kijk op kwaliteit heeft vooral te maken met de marge waarop beeldkwaliteit wordt beoordeeld. In het huidige contract wordt gewerkt aan de hand van twee kwaliteitsniveaus, A en B. Niveau A geldt voor centra en niveau B voor woonwijken. In de praktijk is er binnen de openbare ruimte van Valkenburg aan de Geul nog geen duidelijk verschil tussen niveau A en niveau B zichtbaar. Het kwaliteitsbeeld wordt nog niet consequent toegepast en op onderdelen niet gehaald (bijv. afvalbakken die niet tijdig worden geleegd, niet bijmaaien bij te maaien percelen). Dit blijft een aandachtspunt. DJZ werkt momenteel aan een verbeterlag hierin.

De Raad

Naar aanleiding van een presentatie van het ontzorgingscontract in de commissie SOB van 12 maart heeft het bestek ter inzage gelegen bij de griffie. De fracties zijn verzocht aandachtspunten aan te leveren t.b.v. de evaluatie.

Na afloop van de presentatie werd gevraagd naar de inzet van de boeteclausule.

Een schriftelijke reactie van de VSP hierover is als bijlage (3) toegevoegd.

Ervaring van de eigen medewerkers

De eigen ervaringen vanuit de gemeente Valkenburg aan de Geul komen vanuit onze rol als directievoerder en opzichter.

Elke 2 tot 3 weken is er een overleg tussen de hoofduitvoerder, de uitvoerder van DJZ en de directievoerder/opzichter van de gemeente.

De volgende agendapunten worden hier besproken:

- 1. Algemeen en uitvoering tot nu toe
- 2. Tijdschema/planning
- 3. Uitvoeringsplan: Veiligheid en Gezondheid, Flora en Fauna, Milieu, enz.
- 4. WSP medewerkers
- 5. Regelgeving/verkeersmaatregelen
- 6. Onderaanneming
- 7. Besteksadministratie/wijzigingen/aanvullingen
- 8. Rondvraag

Ad 1.

Regelmatig wordt de kwaliteit en/of de wijze van uitvoeren besproken in het regulier overleg. DJZ en de gemeente beoordelen de kwaliteit aan de hand van de 'Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2013'. In deze catalogus worden de niveaus beschreven alwaar de openbare ruimte aan dient te voldoen met de daarbij behorende marges. Volgens deze beelden voldoet DJZ aan de gevraagde kwaliteit maar is er nog veel verbetering mogelijk.

Wij verwachten van het onderhoud een algeheel schoon beeld en niet alleen op onderdelen. DJZ kan zich in deze verwachting inleven en heeft aangegeven hieraan te willen werken. Op onderdelen gebeurt dit al maar nog niet structureel genoeg. Wij blijven dit nauwgezet monitoren.

DJZ maakt regelmatig gebruik van zwaar materieel, te groot voor een gebied als Valkenburg aan de Geul. Dit blijkt bijvoorbeeld door schade aan de bodem die veroorzaakt wordt door het gebruik van bermmaaiers die veelal worden ingezet langs snelwegen. Ook dit is een belangrijk punt van aandacht waarvoor verbetering is gevraagd.

Ook de wijze van uitvoeren komt ter sprake in deze overleggen; bijvoorbeeld de manier van onkruidbestrijding op trottoirs. Hiervoor wordt regelmatig de bosmaaier ingezet wat nogal eens tot overlast leidt (lawaai, stofvorming).

Ook dit wordt door DJZ opgepakt (bijv. door de inzet van gasbranders i.p.v. bosmaaiers of het gebruik van accu-bosmaaiers), maar er is nog verbetering mogelijk. Wij blijven ook hier aandacht voor vragen.

Ad 2.

We krijgen jaarlijks van DJZ een planning aangereikt met de uit te voeren werkzaamheden. Op hoofdlijnen wordt deze planning aangehouden, maar vanwege seizoensinvloeden of beschikbaarheid materieel kan hier wel eens wat in verschuiven. Dit gebeurt wel eens zonder vooraf overleg. Dit is een doorlopend aandachtspunt.

Ad 3.

De verplichte stukken, conform het ontzorgingscontract, zijn door DJZ aangeleverd.

Ad 4.

In het ontzorgingscontract zijn een tiental WSP medewerkers doorgedetacheerd naar DJZ. Deze mensen hebben een bijzondere status als medewerker, zij hebben moeite met veranderingen. In de overgangssituatie van Monsdal naar DJZ was dit een aandachtspunt; andere mensen waar ze verantwoording aan moeten afleggen, nieuwe bedrijfskleding, ander werkmateriaal en een mogelijk nieuwe huisvesting.

Dit heeft in de eerste maanden voor nogal wat onrust onder deze medewerkers gezorgd, maar na een periode van gewenning heeft iedereen weer 'zijn plekje' gevonden

De definitieve huisvesting is tot op heden niet geregeld (nu staan er 2 gehuurde mobiele schafketen op een parkeerterrein). Er is nog geen geschikte locatie gevonden binnen Valkenburg aan de Geul. In overleg met DJZ wordt nu naar een alternatieve locatie gekeken voor het plaatsen van enkele directieketen. De twee voorgestelde locaties (parkeerterrein Walram/C-veld en Koel van Sangen) zijn tot op heden vanwege diverse redenen afgefallen.

Ad 5.

Enkele keren hebben we DJZ moeten aanspreken op het correcte gebruik van de Persoonlijke Bescherming Middelen (PBM's) en het goed toepassen van de verkeersmaatregelen.

Op onze aanzegging wordt dit dan ook direct opgepakt door DJZ.

Ad 6.

De onder aanneming wordt uitgevoerd door WEBU voor het legen van de afvalbakken, hier komen regelmatig meldingen over binnen. Door DJZ wordt hier met de WEBU over gecommuniceerd. Dit loopt nog niet zoals gewenst maar we blijven dit nauwgezet monitoren.

DJZ huurt regelmatig onderaannemers in voor ondersteunende werkzaamheden (Monsdal en AVG) wat over het algemeen goed gaat. Vanwege de krapte op de arbeidsmarkt heeft DJZ op dit ogenblik buitenlandse werknemers ingehuurd die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Dit kan tot vragen van burgers leiden. DJZ zorgt ervoor dat minimaal 1 persoon per groep Nederlands kan spreken. Conform contract is dit geoorloofd mits DJZ er voor zorgt dat er per groep minimaal 1 Nederlands sprekende werknemer aanwezig is.

Het bedrijf Thomassen uit Bemelen is ingeschakeld voor de luizenbestrijding van de Lindebomen. Dit wordt door DJZ goed opgepakt.

Ad 7.

De uitvoerder van DJZ overlegt regelmatig met de gemeentelijke opzichter over wijzigingen en/of aanvullingen op de hoeveelheden of de locaties. Dit wordt vervolgens vastgelegd.

Ad 8.

Verlagen van besprekingen, stortbonnen, tool box, offertes voor meerwerk laten wel eens op zich wachten. DJZ heeft aangegeven zich hierin te beteren.

Conclusie en advies

Eind vorig jaar, op 18 december 2018, heeft DJZ een bijeenkomst georganiseerd, een Project Follow Up, waarbij de sleutelfiguren van de gemeente en van DJZ aanwezig waren.

Eén van de belangrijkste conclusies hieruit werd goed beschreven met een metafoor. Namelijk die van de noodzaak van een gekochte auto te blijven poetsen. Hiermee wordt het belang van goed onderhoud ten behoeve van het aantrekkelijk houden van Valkenburg aan de Geul benadrukt. Om hier als gemeente en DJZ succesvol in te kunnen zijn moeten we op basis van de huidige contractvorm blijven leren van elkaar en vooral ook goed blijven communiceren.

De grondhouding van DJZ is positief, er is een stijgende lijn te zien. Ze denken met de gemeente mee en proberen problemen die gaandeweg ontstaan op een constructieve manier op te lossen. Het kwaliteitsbeeld blijft een aandachtspunt want uiteindelijk is de kwaliteit van de openbare ruimte ons visitekaartje.

Het blijven monitoren van de voortgang (en waar nodig bijsturen) blijft een belangrijke voorwaarde om de gewenste kwaliteit te behalen. Een toekomstig volledig en operationeel beheerssysteem voor de openbare ruimte (GISIB) zal dit op termijn eenvoudiger maken.

Het blijven monitoren van de voortgang (en waar nodig bijsturen) blijft een belangrijke voorwaarde om de gewenste kwaliteit te behalen. Een toekomstig volledig en operationeel beheerssysteem voor de openbare ruimte (GISIB) zal dit op termijn eenvoudiger maken.

Indien er voor zou worden gekozen om het ontzorgingscontract nu niet (met verbeterpunten) te verlengen dan dient er opnieuw te worden aanbesteed. Complicerende factoren hierbij zijn dat de beheerdata nog niet geheel op orde zijn, de flora- en fauna-inventarisatie nog niet geheel compleet is en Melddesk nog niet werkt zoals bedoeld. Voor al deze zaken zijn reeds verbeter en verandertrajecten ingezet.

Voor nu hebben we alternatieve manieren van werken met DJZ ingeregeld om deze verbeterpunten al vast het hoofd te bieden (bijv. de inzet van GAPLESS en het doorsturen van Melddesk gegevens via de mail). Dit is in de huidige situatie en op dit moment van evaluatie het hoogst haalbare.

Gelet op al het bovenstaande luidt het advies het contract met DJZ voor een periode van 2 jaar te verlengen.

Bijlage 1

Plan van aanpak

1. Omgaan met de Wet Natuurbescherming (wegingsfactor 6 % op totaal)

De opdrachtnemer dient de volgende vraag te beantwoorden: Op welke wijze en hoe vaak wordt de opdrachtgever geïnformeerd over de waargenomen flora en fauna binnen het areaal en op welke wijze stemt de opdrachtnemer de werkzaamheden hierop af ?

1. Wat : Resultaten inventarisatie Flora en Fauna
Wanneer : na de gunning, voor start werkzaamheden 2018
Hoe : rapportage
Status : niet uitgevoerd i.v.m. niet beschikbaar zijn van digitale flora- en fauna gegevens
2. Wat : Plan burgerparticipatie en raakvlakkeninventarisatie
Wanneer : na de gunning, voor start werkzaamheden 2018
Hoe : plan
Status : op te stellen door gebiedscoach, sinds begin contract was deze functie gecombineerd met de uitvoerder, vanaf mrt/apr 2019 is separate gebiedscoach bij DJZ in functie. Burgerparticipatie wordt medio okt/nov 2019 met gebiedscoach opgepakt.
3. Wat : Onderhoud en Monitoringsplan Flora en Fauna
Wanneer : halfjaarlijks vanaf jan 2018
Hoe : plan
Status : niet uitgevoerd i.v.m. niet beschikbaar zijn van digitale flora- en fauna gegevens
4. Wat : Projectgebonden website
Wanneer : feb 2018
Hoe : online
Status : op basis van andere onderdelen van het ontzorgingscontract (bijv. wanneer welke onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd) is dit nu in voorbereiding
5. Wat : Resultaten Flora en Fauna inspectie, faunaregistraties en trendanalyse
Wanneer : maandelijks
Hoe : online via GAPPLESS
Status : uitgevoerd voorafgaand aan de werkzaamheden en geregistreerd via GAPPLESS, voor trendanalyse zijn te weinig gegevens beschikbaar. Voor een trend te kunnen zien zijn minimaal 2 jaar aan gegevens noodzakelijk.
6. Wat : Areaaltour gerealiseerde bijdrage aan biodiversiteit
Wanneer : 2x per jaar (mei, november)
Hoe : presentatie/fysieke tour
Status : op basis van andere onderdelen van het ontzorgingscontract (bijv. de stand/ de kwaliteit van de onderhoudswerkzaamheden) is dit in mei (middels een rondrit) en in december 2018 middels een ProjectFollowUp uitgevoerd

2. Kennisdeling bij uitvoering (wegingsfactor 10% op totaal)

De opdrachtnemer dient de volgende vraag te beantwoorden: Op welke wijze wordt de opdrachtgever geïnformeerd over ontwikkelingen binnen het areaal, en op welke wijze worden deze specifieke kennis overgedragen aan de opdrachtgever ?

1. Wat : Hotspotanalyse en actieplan

- Wanneer : maandelijks
 Hoe : online via GAPPLESS
 Status : Structurele hotspots (bijv. Geulpoort) worden besproken in het regulier ontzorgingsoverleg.
2. Wat : Omgevingsoverleg
 Wanneer : maandelijks
 Hoe : persoonlijke bijeenkomst met gebiedscoach
 Status : in het begin niet doorgestaan vanwege het ontbreken van een gebiedscoach. Zaken die hierop betrekking hadden werden in het regulier ontzorgingsoverleg meegenomen. Sinds mrt/apr 2019 is separate gebiedscoach in dienst bij DJZ en vindt het omgevingsoverleg maandelijks plaats.
3. Wat : Nulmeting areaal
 Wanneer : januari 2018
 Hoe : rapportage met kwalitatieve en kwantitatieve areaalgegevens
 Status : kon in eerste instantie niet worden uitgevoerd i.v.m. ontbreken digitale gegevens vanuit OG (gegevens v.w.b. bomen, groen en overige inrichtings- en natuurelementen). Nu aan de hand van de uitvoeringsgegevens online in registratiesysteem GAPPLESS meegenomen.
4. Wat : Uitkomsten schouw en inspectie (actuele toestand van de objecten)
 Wanneer : maandelijks
 Hoe : rapportage
 Status : kon in eerste instantie niet worden uitgevoerd i.v.m. ontbreken digitale gegevens vanuit OG (gegevens v.w.b. bomen, groen en overige inrichtings- en natuurelementen). Nu worden aan de hand van de werkzaamheden gegevens online in registratiesysteem GAPPLESS meegenomen.
5. Wat : Analyses en adviezen vanuit onderhoud en inspectie
 Wanneer : maandelijks
 Hoe : online via GAPPLESS
 Status : Actualiteiten worden besproken in het regulier ontzorgingsoverleg.
6. Wat : Overzicht met storingen en calamiteiten
 Wanneer : 24/7
 Hoe : online via GAPPLESS
 Status : indien van toepassing, worden deze besproken in het regulier ontzorgingsoverleg

3. Begeleiding SW-medewerkers en huisvesting (wegingsfactor 30% op totaal)

De opdrachtnemer dient de volgende vraag te beantwoorden: Op welke wijze gaat de opdrachtnemer de betreffende doelgroep inzetten binnen het contract, hoe wordt de begeleiding van deze groep vormgegeven en op welke wijze wordt de huisvesting verzorgd?

1. Wat : Inzet interne begeleider van DJZ
 Wanneer : gedurende het contract
 Hoe : persoonlijk
 Status : inzet van Willem Schmidt in de functie van uitvoerder/ ploegverantwoordelijke DJZ
2. Wat : Plan van aanpak DJZ-WSP met doorontwikkelplan per WSP-er
 Wanneer : na gunning
 Hoe : rapportage
 Status : Mondeling besproken met Joop Vink (begeleider vanuit WSP). In het kader van de privacy wetgeving is dit de enige werkbare oplossing.
3. Wat : Betrokkenen binnen DJZ trainen in omgang met WSP-ers

Wanneer : na gunning
Hoe : trainingen
Status : Oktober 2019 ingepland bij DJZ

4. Wat : Bijeenkomsten organiseren voor WSP-ers betreffende:
- Instructie omtrent de werkzaamheden
 - Veiligheids- en gezondheidsaspecten
 - Ongeschreven regels op werkvloer
 - Evaluatie van de werkzaamheden
 - Tool box
- Wanneer : gedurende het contract
Hoe : mondeling via ploegverantwoordelijke
Status : Gebeurt nog niet structureel, DJZ is hierop aangesproken. We zullen dit monitoren.
5. Wat : Fysiek steunpunt inrichten van waaruit het werk start
Wanneer : bij start werkzaamheden 2018
Hoe : Fysieke ruimte (kantoorunit, opslag, kantine)
Status : nog geen geschikte locatie gevonden (zie ad. 4 interne evaluatie)

4. Evenementen (wegingsfactor 10% op totaal)

De opdrachtnemer dient de volgende vraag te beantwoorden: Op welke wijze worden de werkzaamheden van de opdrachtnemer afgestemd op evenementen, processies, kermissen, begrafenissen, etc. en op welke wijze denkt de opdrachtnemer mogelijk overlast te beperken? Daarnaast geeft de opdrachtnemer inzicht in zijn werkwijze waarmee de opdrachtnemer controleert of de organisatie van een evenement het evenemententerrein achterlaat conform de eisen van het ontzorgingscontract.

1. Wat : Verwerken evenementenkalender in onderhoudsplanning
Wanneer : voorafgaand aan start contract
Hoe : planning
Status : wordt verwerkt indien van toepassing
2. Wat : Afstemmingsoverleg evenementenorganisaties en gemeente
Wanneer : voorafgaand aan evenement
Hoe : persoonlijk overleg
Status : gebeurt nu nog in afstemming met gemeente
3. Wat : De gebiedscoach stelt per evenement een checklist op
Wanneer : voorafgaand aan evenement
Hoe : checklist via e-mail
Status : gebeurt nu nog in afstemming met gemeente
4. Wat : Evaluatie inzet calamiteitenteam tijdens evenement
Wanneer : bij calamiteit
Hoe : persoonlijk
Status : nog niet van toepassing geweest
5. Wat : Contact opnemen met begrafenisondernemers
Wanneer : maandelijks
Hoe : persoonlijk
Status : in overleg met gemeente niet uitgevoerd, omdat dit nagenoeg niet van invloed is op de reguliere werkzaamheden beschreven in dit contract. Indien dit incidenteel toch een keer voorkomt, wordt hier ad-hoc correct op gereageerd door DJZ.

5. Beschadigingen (wegingsfactor is 4% op totaal)

De opdrachtnemer dient de volgende vraag te beantwoorden: Hoe gaat de opdrachtnemer het ontstaan van schade beperken? En hoe wordt eventueel ontstane schade op een zorgvuldige en snelle wijze afgehandeld? Hierbij valt o.a. te denken aan de inzet van zwaar materieel op smalle fietspaden, gebruik harde borstels op kwetsbare verharding, bijmaaien van bomen, etc.

1. Wat : Bij nulmeting in beeld brengen van reeds beschadigde objecten en de risico's m.b.t. schadegevoelige objecten
Wanneer : voor aanvang contract
Hoe : rapportage met kwalitatieve en kwantitatieve areaalgegevens
Status : niet uitgevoerd i.v.m. ontbreken gegevens vanuit OG (gegevens v.w.b. bomen, groen en overige inrichtings- en natuurelementen). Nu aan de hand van de werkzaamheden online in registratiesysteem GAPPLESS meegenomen.
2. Wat : DJZ voorkomt het ontstaan van schade aan bijv. gemeentegrond en verharding door haar werkwijze en/of materieel hierop aan te passen
Wanneer : doorlopend
Hoe : in overleg
Status : wordt sporadisch toegepast
3. Wat : de OG ontvangt een afschrift van alle schademeldingen binnen het contract
Wanneer : doorlopend
Hoe : per e-mail
Status : nog niet gebeurd, DJZ is hierop aangesproken. We zullen dit monitoren.

6. Aantoningsplicht (wegingsfactor is 17% op totaal)

De opdrachtnemer dient de volgende vraag te beantwoorden: Hoe maakt de opdrachtnemer aantoonbaar dat aan alle eisen uit het contract wordt voldaan? Welke rapportages worden hierbij eventueel aanvullend opgesteld? Met welke inhoud en met welke frequentie?

1. Wat : opstellen van een verificatieplan
Wanneer : bij start contract
Hoe : rapportage
Status : is uitgevoerd
2. Wat : Keuringsrapport van opnemings (inhoudend: naam meetlocatie, overzicht van aantal beheergroepen, overzicht van meetvakken en specifieke foto's van afkeur)
Wanneer : maandelijks
Hoe : rapportage
Status : kan nog niet gemaakt worden i.v.m. ontbreken digitale ondergrond. Loopt momenteel via GAPPLESS
3. Wat : Staat van areaal inzichtelijk
Wanneer : 24/7
Hoe : GAPPLESS
Status : kan nog niet gemaakt worden i.v.m. ontbreken digitale ondergrond. Loopt momenteel via GAPPLESS.
4. Wat : Bijna-ongevallen en incidenten
Wanneer : maandelijks
Hoe : rapportage
Status : geen bijna-ongevallen en incidenten

7. Duurzaamheid (wegingsfactor 10% op totaal)

De opdrachtnemer dient aan te geven waar de opdrachtnemer staat op de CO2-prestatieladder

1. Wat : DJZ dient aan te tonen te voldoen aan het aangeboden ambitieniveau in het kader van CO2-reductie
Wanneer : 1 jaar na gunning
Hoe : Certificaat in de zin van de CO2-prestatieladder
Status : nog niet gebeurd, DJZ wordt hierop aangesproken. Gemeente blijft dit monitoren.

8. LROI (wegingsfactor 13 % op totaal)

De opdrachtnemer dient aan te geven welk bedrag hij investeert in LROI, daarnaast levert hij minimaal 1x per 6 maanden een tussenstand aan.

1. Wat : rapportage van SROI/LROI en tewerkstellingsovereenkomst
Wanneer : kwartaal
Hoe : rapportage
Status : gebeurd via managementrapportage per kwartaal

Bijlage 2

Melddesk

	2016 (aannemer: Monsdal, WEBU, Dieteren en Henssen)	Totaal aantal meldingen	Aantal meldingen voor aannemer (ca. 80 %)
1.	Afval/reiniging	84	67
2.	Groen	238	190
3.	Ongedierte	16	13
4.	Overlast/ergernis	10	8
5.	Straatmeubilair	10	8
6.	Wegen/trottoir/bruggen/fietspad	7	6
			Totaal 292 meldingen voor aannemer

	2017 (aannemer: Monsdal, WEBU, Dieteren en Henssen)	Totaal aantal meldingen	Aantal meldingen voor aannemer (ca. 80%)
1.	Afval/reiniging	111	89
2.	Groen	291	233
3.	Ongedierte	9	7
4.	Overlast/ergernis	9	7
5.	Straatmeubilair	23	21
6.	Wegen/trottoir/bruggen/fietspad	21	17
			Totaal 374 meldingen voor aannemer

	2018 (aannemer: De Jong Zuurmond)	Totaal aantal meldingen	Aantal meldingen voor aannemer (ca. 80%)
1.	Afval/reiniging	184	147
2.	Groen	434	347
3.	Ongedierte	23	18
4.	Overlast/ergernis	18	14
5.	Straatmeubilair	14	11
6.	Wegen/trottoir/bruggen/fietspad	24	19

			Totaal 556 meldingen voor aannemer
--	--	--	------------------------------------

	2019 (aannemer: De Jong Zuurmond) Januari tot en met Juli	Totaal aantal meldingen	Aantal meldingen voor aannemer (ca. 80%)
1.	Afval/reiniging	121	97
2.	Groen	275	220
3.	Ongedierte	44	35
4.	Overlast/ergernis	9	7
5.	Straatmeubilair	5	4
6.	Wegen/trottoir/bruggen/fietspaden	14	11
			Totaal 374 meldingen voor aannemer

Bijlage 3

De Raad

‘Welke taken m.b.t. het groenonderhoud vallen onder het ontzorgingscontract en welke onder de gemeente?’

‘M.b.t. de maaiwerkzaamheden binnen de bebouwde kom laat dit nog veel te wensen over. Er is op deze plaatsen nog steeds niet gemaaid. Gras staat nu op verschillende plaatsen wel meer dan 1 meter hoog. Maaibeurten dienen dus eerder en frequenter plaats te vinden.’

‘Er zijn nog steeds veel klachten over het niet of goed (terug)snoeien van bomen. O.a. de bomen die staan langs de Hekerbeekweg, Sartonstraat, Napoleonstraat en Berkelplein. Ook de boom die staat bij BBC De Kilo in Berg en Terblijt zorgt voor veel overlast. De afvoeren van het lokaal van BBC De Kilo raken hierdoor regelmatig verstopt. Er is zelfs al meerdere malen sprake geweest van wateroverlast in het gebouw. Een andere boom die voor veel overlast zorgt is de boom gelegen naast huisnummer 57 Parallelweg in Broekhem Noord. Er wordt bij het onderhoud van bomen te weinig rekening gehouden met de individuele klachten van de burgers.’