

INTERNE MEMO

Bestemd voor : De gemeenteraad
Van : Matthijs Sikkes-van den Berg
Betreft : Storingen openbare verlichting
Datum : 11 maart 2021

Vorig jaar zijn er helaas regelmatig storingen aan de openbare verlichting geweest. Verschillende fracties en bewoners hebben hier melding van gemaakt en vragen over gesteld. In deze memo gaan we in op de achtergrond van de storingen, de rollen en verantwoordelijkheden daarbij en het proces van afhandeling van meldingen. Daarnaast worden de schriftelijke vragen van Ons Diemen beantwoord.

Betrokken partijen

Bij het oplossen van storingen in de openbare verlichting zijn verschillende partijen betrokken die allemaal hun eigen rol/verantwoordelijkheid hebben in het proces:

Gemeente: beheerder van de openbare verlichting.

Toeziethouder; constateren van schades/storingen, ontvangt meldingen van bewoners en bewaakt het proces.

Aannemer Speer: verantwoordelijk voor plaatsen en functioneren van armaturen en lampen. De gemeente geeft de aannemer de opdracht.

Liander: eigenaar van kabelnet en verantwoordelijk voor kabels.

Projectaannemers: verantwoordelijk voor het verloop van het project. Constateren van storingen tijdens projecten.

Grootschalige werkzaamheden

Tijdens reconstructies en grootschalige werkzaamheden worden in korte tijd door veel partijen werkzaamheden uitgevoerd, denk aan Liander, Waternet, GVB. Het risico op schades aan kabels door bijvoorbeeld graafwerkzaamheden, is dan aanwezig. Meestal worden de schades direct opgemerkt en gemeld door de aannemer zodat deze verholpen kunnen worden. Kleinere beschadigingen worden soms niet opgemerkt en dan verdwijnt de beschadigde kabel weer onder de grond. Dit type beschadiging (vaak 'haarscheurtjes' in de kabelmantel) kan storingen veroorzaken wanneer de bodem nat is. Dit is op de Oost-West As aan de orde geweest, met als gevolg niet werkende lichtmasten langs de Hartveldseweg en/of Muiderstraatweg.

Het oplossen van storingen in de kabelmantel is lastig want de schade kan zich over de gehele lengte van de kabelmantel bevinden. Het lokaliseren van deze schade is dus een hele opgave waarbij bovendien gegraven moet worden (zie ook het kopje "oplossen storing").

Eind februari 2021 heeft de opzichter gemeld dat de verlichting langs de Oost-West As weer naar behoren werkt.

Prioriteit bij klachten/storingen

Er is verschil tussen reguliere meldingen en calamiteiten. Onder calamiteiten verstaan we een storing aan de verkeersregelinstallatie (VRI), een gevaarlijke situatie met een aangereiden mast of een andere situatie die de verkeersveiligheid in gevaar brengt en dus snelle actie vraagt.

Bij calamiteiten in het weekeinde en buiten kantooruren is er altijd een opzichter bereikbaar dankzij de consignatiedienst. Grotere storingen (meerdere masten) worden direct doorgezet naar Speer. Deze bekijkt de locatie en de situatie. Ligt de storing aan de armaturen of de lampen, dan wordt dit door Speer verholpen. Ligt het probleem bij de bekabeling dan geeft Speer de storing door aan Liander. Wanneer uit de melding blijkt dat het om een fasestoring gaat, wordt de stap van ter plaatse bekijken overgeslagen en wordt direct Liander ingeschakeld.

Meldingen over een enkele mast worden doorgezet naar de opzichter openbare verlichting. Hij bezoekt de locatie en bepaalt de ernst van de situatie. Afhankelijk hiervan wordt de storingsdienst van Speer gebeld of wordt het als een reguliere storing opgepakt.

Bij calamiteiten wordt binnen een dag actie ondernomen. Dat betekent dat simpele storingen in het beheersysteem worden gezet en dat bij meer urgente of complexe situaties contact wordt gezocht met Speer om de situatie beter te duiden. Het oplossen van storingen heeft onze aandacht en we zitten hier bovenop. We zijn hierbij echter afhankelijk van de aard en de omschrijving van de melding en van de beschikbaarheid van externe partijen; factoren waar we als gemeente niet altijd invloed op hebben.

De reguliere meldingen komen bij de gemeente binnen. Hoe deze meldingen worden afgehandeld, is afhankelijk van de wijze waarop de melding omschreven wordt:

- Duidelijke omschrijving (lichtmastnummer of een huisnummer waar de mast tegenover staat, waar de mastnummer herleid kan worden);
- Onduidelijke omschrijving: alleen tekst, zoals op de Ouddiemerlaan is een lamp uit.

Duidelijke omschrijving

De melding kan direct worden doorgezet in het beheersysteem en ingevoerd worden als storing.

Afhankelijk van de aard en urgentie van de storing wordt de afhandeltermijn bepaald. Dit varieert van een dag tot een paar weken.

Onduidelijke omschrijving

Bij dergelijke meldingen is het noodzakelijk dat de storing door de opzichter zelf wordt geconstateerd. Er is immers niet gemeld welke lichtmast defect is. De controle moet in de donkere uren worden gedaan en is daardoor geen dagelijkse routine. Uit oogpunt van efficiency worden meerdere meldingen gebundeld. Hierdoor kan een melding een week blijven liggen voordat actie wordt ondernomen.

Melders ontvangen een update

Melders van storingen aan de openbare verlichting krijgen de volgende terugkoppelingen wanneer zij hun e-mailadres hebben vermeld:

- Ontvangstbevestiging melding.
- Gereedmelding, zodra de melding is opgelost.

Het soort ontvangstbevestiging is afhankelijk van de gekozen categorie, maar is vergelijkbaar met het volgende: 'De lichtmast wordt ter reparatie aangemeld en zal binnen 5 werkdagen na aanmelding gerepareerd worden. Bij kabelstoring kan meer tijd nodig zijn'.

Een melding is opgelost wanneer de toezichthouder heeft geconstateerd dat het betreffende object naar behoren brand of in oorspronkelijke status is teruggebracht, afhankelijk van de melding.

Bij anonieme meldingen is terugkoppeling niet mogelijk.

Oplossen storing

Bij projecten is de aannemer verantwoordelijk om storingen en schades tijdens het werk vroegtijdig te signaleren, te melden bij Liander en de werkzame (onder)aannemer hierop te wijzen. De gemeente heeft hierbij een toezichthoudende rol. De 'projectschades' worden – net als de reguliere storingen – via de hierboven geschreven kanalen verwerkt.

Een opzichter beoordeelt de storing in overleg met Speer.

Speer beoordeelt of het een storing is waarvoor zij verantwoordelijk zijn (armatuur en/of lamp).

Is het een kabelstoring dan stuurt Speer de melding door naar Liander.

Liander meet de kabel door. Afhankelijk van het resultaat, verschillen aard en duur van de werkzaamheden om de storing te verhelpen.

Wanneer bijvoorbeeld blijkt dat de schade zich onder de grond bevindt, dan zijn er een aantal zaken die opgevraagd/onderzocht moeten worden voordat de bestrating opgehaald mag worden. Deze zaken zijn:

- Melding bij het Werkplein ondergrond Werken (WoW).
- Bodemonderzoek.
- KLIC-melding (aanwezigheid kabels en leidingen).
- Mogelijkheid tot saneringsonderzoek.

Blijkt uit een bodemonderzoek dat de grond schoon is, dan kan Liander aan de slag. Blijkt uit het bodemonderzoek dat er een saneringsonderzoek uitgevoerd moet worden, dan gaat het oplossen van de storing langer duren. Liander is hiervoor weer afhankelijk van derde partijen die rapporten en goedkeuringen moeten verlenen.

Iedereen is zich er terdege van bewust dat storingen in de openbare verlichting vervelend zijn en soms gevaarlijke situaties op kunnen leveren. Waar dat laatste het geval is, wordt alles op alles gezet om de storing zo snel mogelijk te (laten) verhelpen. Het moge uit bovenstaande duidelijk zijn dat we daarbij als gemeente afhankelijk zijn van verschillende partijen, waardoor afhandeling soms minder snel gaat dan wij zouden willen. We blijven in contact met alle betrokken partijen om ervoor te zorgen dat in een goede verstandhouding en in goede samenwerking de openbare verlichting in Diemen naar behoren functioneert.