

**Document Proces – en Productafspraken
behorende bij IBOR 2015**

Versie 14 januari 2015

Inhoudsopgave Processen

Procesafspraken 1	(Deel)projecten in de openbare ruimte
Procesafspraken 2	Herstel van (vandalisme) schades in de openbare ruimte.
Procesafspraken 3	Afhandeling meldingen
Procesafspraken 4	Meldingen onjuist gebruik openbare ruimte
Procesafspraken 5	Begraven
Procesafspraken 6	Calamiteiten en rampen
Procesafspraken 7	Burgerparticipatie (Ondersteunende werkzaamheden bij inwonersinitiatieven)
Procesafspraken 8	Kleine uitbreidingen en aanpassingen van het areaal
Procesafspraken 9	Uitwisselen beheergegevens
Procesafspraken 10	Wachtdienst
Procesafspraken 11	Informatie en rapportage
Procesafspraken 12	Overlegstructuur

Inhoudsopgave Producten

Productafspraken 1	Riolen en gemalen
Productafspraken 2	Gladheidbestrijding
Productafspraken 3	Verkiezingen
Productafspraken 4	Leggen en uitlezen van verkeerstellers
Productafspraken 5	Ondersteunen praktisch verkeersexamen basisscholen door 3 routes uit te zetten
Productafspraken 6	Verkeersveiligheid schoolkinderen
Productafspraken 7	Evenementen
Productafspraken 8	Klein onderhoud wegen
Productafspraken 9	Onderhoud groen

Procesafspraken 1: Deelprojecten in de Openbare ruimte

Proceseigenaar: Contractmanager

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid: stuks

Doelstelling:

Beheren en onderhouden van (deel)projecten en/ of werken die door of namens de gemeente zijn uitgevoerd. Dit zijn ook de projecten die door derden worden ontwikkeld en na voltooiing aan de gemeente worden overgedragen.

Proces:

Nadat een project/werk is gerealiseerd en is overgedragen heeft Avri hier het dagelijks beheer en onderhoud over verkregen. De gemeente informeert Avri pro-actief over de planning, het gebruik tijdens de uitvoering en de oplevering. De afspraak is dat Avri betrokken wordt bij de vooroplevering

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid
Advies geven over een project of werk t.a.v. het dagelijkse beheer en onderhoud.	Binnen 15 werkdagen geeft de toetsgroep van Avri een schriftelijke reactie. De gemeente betreft dit advies bij de planvorming.	5
Onttrekken van een gebied/object ten behoeve van onderhoud.	De gemeente informeert Avri 4 weken voor aanvang van de uitvoering over de startdatum en de duur van de uitvoering (reconstructies, groot onderhoud, etc.).	10
Onttrekken van een gebied/object ten behoeve van projectontwikkeling	De gemeente informeert, direct na vaststelling van de Programmabegroting en de exploitatieplannen Avri over het gemeentelijk programma van groot onderhoud en RO-projecten.	1
Revisiegegevens	De gemeente verstrekt maximaal na 8 weken na de ingebruikname de revisiegegevens van het gereconstrueerde werk aan Avri.	5

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
---------------------	-------------------

Procesafspraken 2: Herstel van (vandalisme) schades in de openbare ruimte.

Proceseigenaar: Contractmanager

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid: aantal keren

Doelstelling:

Herstel van de schades in de openbare ruimte (wegmeubilair, bestrating, groen, etc.)

Proces:

Constateren van de schade. Vaststellen van de omvang van de schade. Indien dader bekend, aangifte doen. Avri heeft meldingsplicht om de waargenomen schade te melden bij het aanspreekpunt van de gemeente. (mevrouw Van Beekhoff)

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid
Vervangingen bij schade na incidenten	Kleine vervangingen van het areaal, bijvoorbeeld een houten bank als gevolg van vandalisme tot een maximale aanschafwaarde van € 1.000 per object.	doorlopend

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Budget, incidenten en kleine aanpassingen	Binnen het product wegmeubilair is er een budget beschikbaar voor klein schadeherstel en aanpassingen. Kosten voor kleine vervangingen en uitbreidingen zoals boven beschreven brengen we ten laste van dit budget. Als de kosten hoger worden, dan bespreekt Avri dit met de gemeente in de overlegstructuur. De omvang van dit budget wordt aan Avri kenbaar gemaakt.

Procesafspraken 3: Afhandeling van meldingen

Proceseigenaar: Contractmanager

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid: stuks

Doelstelling:

Te allen tijde signaleren, registreren en afhandelen van meldingen, storingen en incidenten die het functioneren van de openbare ruimte belemmeren of hinderlijke situaties opleveren.

Service normen:

De afhandeling verloopt volgens de servicenormen van de gemeente:

Melding (geen calamiteit): Binnen maximaal 3 werkdagen doet Avri/en of gemeente een terugmelding aan de klant over de wijze en termijn van afhandeling. Ook de registratie moet ook binnen 3 dagen verwerkt zijn.

Calamiteit (spoedmelding): Binnen 2 uur zijn de werkzaamheden uitgevoerd. Binnen 24 uur doen we een terugmelding aan de klant over de wijze van afhandeling van de calamiteit. Deze registratie vindt ook binnen 3 dagen plaats.) iiii

Proces:

1. Signalering

Avri constateert en signaleert gebreken, afwijkingen en overtredingen. Als Avri zelf niet kan optreden hiertegen, dan informeert zij de gemeente. Gemeente Buren kan dan maatregelen nemen.

2. Telefonische meldingen:

Een melding komt telefonisch binnen via het klantcontactcentrum (TIC) van de gemeente Buren. Een medewerker TIC van de gemeente Buren registreert de melding in het gemeentelijk meldsysteem DECOS. De melding wordt via een medewerker van het bedrijfsbureau in de werkvoorraad van de teamleider van Avri gezet. De melding wordt door de teamleider Avri in behandeling genomen en na afronding afgemeld via Decos. In de afmelding is alle informatie opgenomen over de wijze en de termijn van afhandeling en de datum van de terugmelding aan de melder.

3. Calamiteiten

Spoedmeldingen die van toepassing zijn op Avri worden door een medewerker TIC geregistreerd en doorgebeld naar de contactpersonen bij Avri voor calamiteitenlijn (06-21896420). De medewerker TIC beoordeelt, eventueel in overleg met de productverantwoordelijke, of een melding spoed heeft. Dit is afhankelijk van de aard van de melding, bijvoorbeeld een gevaarlijke situatie. Buiten kantooruren wordt de burger automatisch doorverbonden naar de storingsdienst van Avri. Spoedeisende meldingen buiten kantooruren worden door een medewerker calamiteitendienst van Avri opgepakt. De medewerker calamiteitendienst Avri zorgt voor registratie van de meldingen die buiten kantooruren worden ontvangen. De teamleider Avri registreert de eerst volgende werkdag de binnengekomen meldingen, de termijn en afhandelingswijze en de datum van terugmelding in het gemeentelijk meldsysteem DECOS. (Avri (Lia) kan nog geen meldingen in DECOS gemeente Buren zetten)

1. Schriftelijke meldingen:

A) per e-mail:

Een melding komt per e-mail binnen bij Facilitaire Zaken van de gemeente Buren via gemeente@Buren.nl Een medewerker DIV registreert deze in het meldsysteem (DECOS). Door een medewerker bedrijfsbureau wordt

de melding in de Decos werkvoorraad van de teamleider van de Avri gezet. De melding wordt door teamleider Avri in behandeling genomen en na afronding in Decos geregistreerd. In de afmelding is alle informatie opgenomen over de wijze en de termijn van afhandeling, de datum van de terugmelding aan de melder.

B) per post of e-formulier:

Een melding komt per post of e-formulier binnen bij Facilitaire Zaken van de gemeente Buren. Deze afdeling boekt de binnengekomen brief in Decos. Daarna zet een medewerker van het bedrijfsbureau de melding in de werkvoorraad van de teamleider Avri. De melding wordt door de teamleider Avri in behandeling genomen. De teamleider Avri zet de werkzaamheden uit bij de medewerkers uitvoering. De medewerker uitvoering verzorgt de terugmelding aan de klant over de wijze en termijn van afhandeling van de melding. De teamleider Avri maakt een conceptbeantwoording van de brief aan bewoner/gebruiker. Deze wordt in Decos geregistreerd. De teamleider registreert alle informatie over de wijze en de termijn van afhandeling.

Gemeente Buren wil in 2015 aansluiten bij de VNG branchenorm voor meldingen: Binnen 2 werkdagen doen we een terugmelding aan de klant over de wijze en termijn van afhandeling. In overleg met Avri wordt onderzocht of dit mogelijk is.

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid
Scheiding van meldingen openbare ruimte	Er zijn meldingen die tot de openbare ruimte behoren maar waarvan de taakuitvoering bij de gemeente ligt. Het betreft hier o.a. meldingen beleid openbare ruimte, storingen openbare verlichting, speelvoorzieningen, projecten en hoofdriolering.	Totaal 1800 (400 Gemeente en 1400 Avri)
Terugmelding behandeling	Periodiek wordt via de rapportages het aantal terugmeldingen geregistreerd. Tevens opvallende zaken rapporteren. emailadressen Meldingen/ spoedmeldingen:	
Bereikbaarheid van meldingen buiten kantooruren (wachtdienst/ storingsdienst)	Doorschakeling van de gemeentelijke calamiteitenlijn naar medewerker calamiteitendienst van Avri vindt plaats na kantooruren, te weten na 17.00 uur tot 08.00 uur de volgende morgen. Op zon- en feestdagen en op vastgestelde dienstvrije dagen 24 uur per dag. Telefoonnummer calamiteitendienst: 06-21896420	
Rapportage afhandeling	Volgt de periodieke	

meldingen	rapportages	
Uitvoering klanttevredenheid onderzoek afhandeling meldingen	De gemeente Buren toetst steekproefsgewijs de klanttevredenheid over de afhandeling van meldingen. Daarnaast gaat de gemeente de afhandeling van de meldingen monitoren en evalueren. De conclusies worden in het periodiek overleg besproken.	

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Afdeling Ruimte (medewerker team ondersteuning, productverantwoordelijke en contractmanager), afdeling Facilitaire Zaken (medewerker DIV) en de Frontoffice (medewerker TIC).
Bereikbaarheid	24 uur per dag, 7 dagen in de week.
Registratie meldingen	Iedere melding wordt geregistreerd, conform registratieformulier.
Wijzigen verantwoordelijke	Avri reageert binnen 1 werkdag naar een medewerker bedrijfsbureau indien de melding niet voor Avri bestemd is. Doorgeven van een melding aan een andere verantwoordelijke gaat altijd via het meldsysteem van de gemeente (DECOS).
Afhandeling telefonische of schriftelijke meldingen	Behandeling van een melding (telefonisch of schriftelijk) vindt plaats binnen de gestelde afdoeningstermijn. Bij spoedmeldingen geldt een behandeling binnen 2 uur na melding bij de wachtdienst. Binnen 2 uur zijn de werkzaamheden uitgevoerd. Binnen 24 uur vindt er terugmelding aan de klant plaats over de wijze van afhandeling van de calamiteit. Voor de overige meldingen vindt terugmelding aan de klant plaats over de afhandeling. Servicenorm: Binnen 3 werkdagen doen we een terugmelding aan de klant over de wijze en termijn van afhandeling.
Definiëring van spoedmelding/ calamiteit	Onder een spoedmelding verstaan we een melding waarbij de veiligheid voor de omgeving in het geding is en een melding waarbij het voorkomen van verdere schade uiterst noodzakelijk wordt geacht.
Terugmelden	De medewerker uitvoering van Avri informeert de melder binnen drie werkdagen na datum ontvangst van de melding bij de gemeente over de wijze en termijn van afhandeling van de melding. Avri informeert en registreert binnen 3 dagen.
Afhandeling t.b.v. registratie	Meldingen worden door teamleider Avri

	geregistreerd in Decos. Alle informatie over de wijze, termijn en de terugkoppeling van de afhandeling van de melding aan de melder zijn in deze e-mail opgenomen.
Rapportage afhandeling meldingen	De teamleider Avri meldt afwijkingen bijvoorbeeld met een afhandeling buiten de normtijd voorzien van een eventueel advies voor verbetering aan de contractmanager bij de gemeente.

Procesafspraken 4: Meldingen onjuist gebruik openbare ruimte

Proceseigenaar: Contractmanager

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid: stuks/doorlopend

Doelstelling:

Behandelen van meldingen en pro-actieve meldingen door de medewerkers van de Avri over onjuist gebruik van de openbare ruimte.

Het gaat hier onder andere om:

- gedumpt vuil (tuinafval / puin / hennep)
- overlast modder op wegen
- onjuist gebruik van de berm
- overhangend groen

Service normen:

De afhandeling verloopt volgens de servicenorm van gemeente Buren: Binnen 3 werkdagen terugmelding aan de klant over de wijze en termijn van afhandeling.

Proces:

DADER BEKEND:

Melding van onjuist gebruik van de openbare ruimte komt binnen bij het Telefonische informatiecentrum van de gemeente (TIC). De melding wordt door een medewerker TIC geregistreerd in DECOS. Een medewerker van het bedrijfsbureau RB zet de melding door naar de werkvoorraad van de teamleider Avri in Decos. Hierin staan ook de gegevens van de dader, indien bekend.

Teamleider Avri zet deze door naar de betreffende voorman. Deze spreekt de dader hierop aan. De afspraken die hij maakt met de dader legt hij vast. Ook maakt hij foto's van de locatie.

Is de melding door de dader opgelost binnen de termijn? Teamleider Avri registreert alle gegevens en de afhandeling in Decos

Is de melding niet door de dader opgelost binnen de termijn? Teamleider Avri schrijft de dader aan en legt de afspraken en data vast.

Binnen de termijn zal dader de melding herstellen. Is dit niet opgelost binnen de gestelde termijn? Teamleider Avri licht de ODR in. Dossier wordt overgedragen naar ODR.

DADER ONBEKEND:

Melding van onjuist gebruik van de openbare ruimte wordt door een medewerker TIC geregistreerd in DECOS. Een medewerker van het Bedrijfsbureau RB zet de melding door in de werkvoorraad van de Teamleider Avri in Decos. Avri en gemeente doen onderzoek naar de mogelijke dader. Dat kan in samenwerking met de ODR. Is de dader gevonden? Voorman Avri spreekt de dader hierop aan. De afspraken die hij maakt met de dader legt hij vast. Ook maakt hij foto's van de locatie van de melding.

Is de melding opgelost? Teamleider Avri registreert alle gegevens in Decos.

Ambitie:

DADER BLIJFT ONBEKEND:

Medewerkers van de Avri zorgen ervoor dat het onjuist gebruik van de openbare ruimte niet meer van toepassing is. Ze leggen vast wat de acties en kosten hiervan zijn.

Is de melding opgelost? Teamleider Avri registreert de gegevens en de afhandeling in Decos.

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid
Meldingen onjuist gebruik openbare ruimte	Het betreft hier o.a. meldingen gedumpt vuil, overlast modder op de wegen, onjuist gebruik van de berm en overhangend groen	100 meldingen
Terugmelding be-/afhandeling	Na aannemen, registreren, beoordelen, contact/terugmelding melder en afhandelen meldingen wordt een terugkoppeling aan de gemeente verzorgd via Decos.	
Aannemen van meldingen buiten kantooruren (wachtdienst/ storingsdienst)	Via het antwoordapparaat van gemeente Buren krijgt de melder het storingsnummer door. Dit nummer kan hij bellen bij een onveilige situatie. Dit gebeurt na kantooruren, te weten na 17.00 uur tot 08.00 uur de volgende morgen en vrijdag na 12.00 uur. Op zon- en feestdagen en op vastgestelde dienstvrije dagen 24 uur per dag. 06-21896420	
Rapportage afhandeling meldingen	Aan de hand van de rapportage afhandeling meldingen, waarin een overzicht van meldingen is opgenomen, worden afwijkingen in kaart gebracht en gemeld in het periodiek overleg.	
Uitvoering klanttevredenheid onderzoek afhandeling meldingen	De gemeente Buren doet twee keer per jaar een steekproef klanttevredenheid afhandeling meldingen. Daarnaast gaat de gemeente de afhandeling van de meldingen monitoren en evalueren. De conclusies bespreken we in het periodiek overleg.	

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Afdeling Ruimte (medewerker bedrijfsbureau, product verantwoordelijke en contractmanager), afdeling Facilitaire Zaken

	(medewerker DIV) en de Frontoffice (medewerker TIC), medewerker ODR.
Bereikbaarheid	24 uur per dag, 7 dagen in de week.
Registratie meldingen	Gemeente Buren registreert iedere melding: melder, tijdstip melding, soort melding, locatie, aard en prioriteit melding, afhandelingswijze, termijn, terugkoppeling van de melding en contactgegevens.
Wijzigen verantwoordelijke	Avri reageert binnen 1 werkdag naar een medewerker bedrijfsbureau als de melding niet voor Avri bestemd is. Doorgeven van een melding aan een andere verantwoordelijke gaat altijd via het meldsysteem van de gemeente (DECOS).
Afhandeling telefonische of schriftelijke meldingen	Behandeling van een melding (telefonisch of schriftelijk) vindt plaats binnen de gestelde afdoeningstermijn. Bij spoedmeldingen geldt een behandeling binnen 2 uur na melding bij de wachtdienst. Binnen 2 uur zijn de noodzakelijke werkzaamheden uitgevoerd. Binnen 24 uur vindt er terugmelding aan de klant plaats over de wijze van afhandeling van de calamiteit. Voor de overige meldingen vindt terugmelding aan de klant plaats over de afhandeling. Servicenorm: Binnen 3 werkdagen doen we een terugmelding aan de klant over de wijze en termijn van afhandeling.
Definiëring van spoedmelding/ calamiteit	Onder een spoedmelding verstaan we een melding waarbij de veiligheid voor de omgeving in het geding is en een melding waarbij het voorkomen van verdere schade uiterst noodzakelijk wordt geacht.
Terugmelden	Avri informeert de melder binnen drie werkdagen na datum ontvangst van de melding bij de gemeente over de wijze en termijn van afhandeling van de melding en meldt bijzonderheden.
Afhandeling t.b.v. registratie	Meldingen worden door Avri afgemeld via meldsysteem Decos. Alle informatie over de wijze, termijn en de terugkoppeling van de afhandeling van de melding aan de melder worden in meldsysteem Decos geregistreerd.
Rapportage afhandeling meldingen	Avri meldt afwijkingen bijvoorbeeld met een afhandeling buiten de normtijd voorzien van een eventueel advies voor verbetering aan de contractmanager bij de gemeente.

Procesafspraken 5: Begraven

Proceseigenaar: Contractmanager

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid: aantal begravingen

Doelstelling:

Vorbereiden en uitvoeren van verzorgen van begraven.

Proces:

Aanvraag begraven:

Via www.buren.nl/begraven leggen begrafenisondernemers een begrafenis vast in de digitale agenda. Hiervan gaat automatisch een mail naar Avri en Infobalie. Het aanvraagformulier stuurt de frontoffice ter bevestiging door naar de Avri.

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid
Begraven	Maken van een graf en na begraving dichten van het graf. Let op! Bij aanvrager in rekening brengen	130 keer
Begraven/ voorlopen/ klokluiden, gebruik aula	Medewerker van Avri kan voorlopen op een begrafenis. Let op! Bij aanvrager in rekening brengen	
Graf groen maken	Graf groen maken doet een medewerker Avri. Let op! Bij aanvrager in rekening brengen	

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Team Frontoffice, Afdeling Ruimte (Team ondersteuning en beheerders) en Facilitaire Zaken (postregistratie en archivering)
Bereikbaarheid	24 uur per dag, 7 dagen in de week.
Registratie meldingen buiten kantoor uren (calamiteitentelefoon)	Zie aanvraag begraven
Ondertekende aanvraagformulieren	De aanvraagformulieren worden door een medewerker van team Frontoffice verwerkt in de gravenadministratie. Rekening begraven gaat pas 3 weken na begraven naar de rechthebbende. In die tijd is het originele aanvraagformulier verwerkt in de gravenadministratie.
Uitgifte graven	Medewerker Team Frontoffice en medewerker Avri maken aan de hand van de plattegrond en de gravenadministratie elk jaar een lijst uit te geven graven. Deze lijst is bekend bij Avri en gemeente. Team Frontoffice geeft aan, als het om een nieuw graf gaat, in welk grafnummer er

	begraven wordt.
Verwijderen grafstenen	Ieder jaar wordt er afstand gedaan van graven. Avri verwijdert deze grafstenen. Dit gebeurt na het doorgeven van de lijst te verwijderen grafstenen
Inspectie onderhoudstoestand graf	Avri controleert 2 keer per jaar of er hoge beplanting naast en achter de graven staat. Hiervan maken zij foto's. Deze foto's stuurt de Avri per e-mail naar Team Frontoffice (info_balie@buren.nl. Team Frontoffice schrijft de rechthebbende van het graf aan. Kopie van deze brief gaat per e-mail naar Avri iborburen@Avri.nl
Gedenkstenen	Team Frontoffice beoordeelt de aanvraag om een vergunning. De gedenksteen moet voldoen aan de voorwaarden in de verordening. Kopie van de vergunning gaat naar Avri met kopie aanvraag en tekening. Plaatsen van de gedenksteen in overleg met Avri. Toe zien dat het grafnummer in de gedenksteen staat.
Wijzigen verantwoordelijke	Gemeente en Avri informeren elkaar schriftelijk als een verantwoordelijke tijdelijk of definitief wijzigt.
Werkzaamheden	-Water afsluiten tijdens vriesperiode winter -Vuilnisbakken legen -Verzorging van oorlogsgraven (schoonmaken en beplanten vóór 4 mei) -Particulier graf onderhouden in Maurik -Algen en mos verwijderen van graven -Bij schudden van graven begraafplaats sluiten en geblindeerde hekken plaatsen rond het te ruimen/schudden graf -Verloven tot begraven worden maandelijks aan Team Frontoffice geretourneerd -verwijderen grafstenen en controle beplanting
Wettelijke grondslagen	-Wet op de Lijkbezorging -Beheerverordening gemeentelijke begraafplaatsen Buren 2014 -Uitvoeringsbesluit grafbedekking 2014 - Uitvoeringsbesluit graven, asbezorging en gedenktekens 2014

Procesafspraken 6: Calamiteiten en rampen

Proceseigenaar: Contractmanager

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid:

Doelstelling:

Verrichten van (ondersteunende) werkzaamheden bij rampen en calamiteiten.

Proces:

Bij calamiteiten binnen de openbare ruimte van Buren, voert Avri werkzaamheden uit die daarbij nodig zijn. Een calamiteit komt bij Avri binnen via een spoedmelding door een burger, een melding van de politie, brandweer of gemeente.

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid/bijzonderheden
Werkzaamheden bij calamiteiten	Een calamiteit is een spoedeisende situatie waarbij Avri direct tot actie overgaat. De politie of brandweer of gemeente meldt (telefonisch via de servicelijn) een calamiteit bij Avri (bv. oliespoor op het wegdek). Avri onderneemt actie.	Doorlopend -Procedure afhandeling meldingen -Procedure spoedmeldingen
Samenwerken met hulpdiensten	Meldingen worden gedaan via 112 en de wachtdiensttelefoon. Avri levert ondersteuning bij de werkzaamheden van de hulpdiensten.	Doorlopend
Werkzaamheden bij rampen	Bij rampen treedt het gemeentelijk rampenplan in werking. De gemeente kan een beroep doen op het bij Avri beschikbare materieel en de kennis en kunde van de medewerkers. Avri vervult bij een ramp een ondersteunende functie.	Doorlopend Zie Gemeentelijk rampenplan

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Bij calamiteiten: Afdeling Ruimte Bij rampen: alle afdelingen binnen de gemeente o.l.v. bevoegd gezag.
Bereikbaarheid	24 uur per dag, 7 dagen in de week.
Reactiesnelheid	Bij calamiteiten of spoedmeldingen geldt een behandeling binnen 2 uur na ontvangst door de wachtdienst. Afhandeling van de spoedmelding wordt, als het mogelijk is, ook binnen 2 uur verricht.
Informerende actoren rampenplan	De gemeente is verantwoordelijk voor het up to date houden van het rampenplan en zal Avri doorlopend blijven informeren over eventuele wijzigingen. Daarnaast is de

	gemeente verantwoordelijk voor het beschrijven van de rol van Avri en het betrekken van Avri bij rampenoefeningen.
Toegang tot het rampgebied	De gemeente is er verantwoordelijk voor om medewerkers van Avri die ingezet worden bij rampen toegang te verstrekken tot het rampgebied.
Opdrachtverstrekking en verrekening	De opdrachtverstrekking bij rampen en calamiteiten vindt mondeling plaats en volgt zo spoedig mogelijk schriftelijk. Verrekening van werkzaamheden die Avri verricht bij rampen vindt achteraf plaats.

Procesafspraken 7: Burgerparticipatie (Ondersteunende werkzaamheden bij inwonersinitiatieven)

Proceseigenaar: Wim Kuster

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid: aantal situaties

Doelstelling:

Verrichten van (ondersteunende) werkzaamheden bij initiatieven van inwoners.

Proces:

Avri ondersteunt inwoners initiatieven door het verrichten van reguliere onderhoudswerkzaamheden zoals het versnipperen en afvoeren van vrijkomend groen. Onderscheidt tussen deze werkzaamheden en de reguliere werken is dat de uitvoering niet plaatsvindt door of vanwege de eigen planning van de Avri. De Avri zal adhoc maar op tijd worden gevraagd ondersteuning te verlenen. Een inwonersinitiatief komt bij Avri binnen via de contractmanager.

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid
Algemeen	Inwoners worden binnen de gemeente Buren steeds meer betrokken bij de openbare ruimte. Ook het verrichten van onderhoudswerken die nu binnen het Avri contract vallen worden steeds vaker op eigen initiatief door bewoners zelf uitgevoerd. De gemeente ondersteunt deze maatschappelijke verandering beleidsmatig. Inzet van burgers bij het onderhoud van groen etc. levert per definitie een besparing op. De inzet van de vrijwilligers worden namelijk niet meer door de Avri geleverd.	Ca. 20 situaties
Samenwerken met inwoners	Samenwerken met inwoners vraagt om enige mate van flexibiliteit. Van de Avri verwachten wij dat zij als professionals richting de vrijwilligers een positieve meedenkende en lerende houding aannemen	

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Afdeling Ruimte
Opdrachtverstrekking en verrekening	Het bewonersinitiatief zal minstens 2 weken voor aanvang van de werkzaamheden door de contractmanager schriftelijk worden

	gemeld aan de contactpersoon van de Avri. Start en planning van het werk worden binnen 2 werkdagen door de Avri schriftelijk aan de contractmanager gemeld. Er vindt in principe geen extra verrekening plaats van de betreffende werkzaamheden. De specifieke omstandigheden zijn hierin bepalend.
--	---

Procesafspraken 8: Kleine uitbreidingen en aanpassingen van het areaal

Proceseigenaar: Contractmanager

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid:

Doelstelling:

Heldere procedurele afspraken over hoe om te gaan met kleine uitbreidingen en aanpassingen van het areaal.

Proces:

Praktische afspraken hoe om te gaan met kleine aanpassingen en uitbreidingen die niet helemaal tot het dagelijks beheer en onderhoud behoren.

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid
Verrichten van kleine uitbreidingen van grijs	Avri krijgt opdracht een extra bank, hek of afvalbak te plaatsen	Doorlopend
Verrichten van kleine aanpassingen in groen	Avri krijgt opdracht om op kleine schaal bestaande beplanting te vervangen.	Doorlopend

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Kleine uitbreidingen van het areaal	Kleine uitbreidingen van het areaal tot een maximale aanschafwaarde van € 1.000 per object. Dit ten behoeve van de functionaliteit van de openbare ruimte.
Budget incidenten en kleine aanpassingen	Binnen de opdrachtsom is hiervoor een budget meegenomen van €10.000 per jaar. Dit bedrag is verdeeld over diverse producten. Kosten voor kleine aanpassingen en uitbreidingen zoals boven beschreven brengen we ten laste van deze opdrachtsom. Als de kosten hoger dreigen uit te vallen dan stemmen we dit af tussen gemeente en Avri.
Registratie en rapportage	Avri registreert kleine uitbreidingen en aanpassingen van het areaal. In de periodieke voortgangsrapportage voor het managementoverleg rapporteert Avri over: -Welke kosten Avri in dit budget opneemt -Uitputting van het budget -Wijze van besteding; Avri meldt direct aan de gemeente als overschrijding van het budget dreigt. De beleidsmedewerkers van gemeente Buren geven goedkeuring aan de aanvullende opdrachten. Zij maken hiervan melding in de kwartaal- en jaarrapportages. Aanvullende opdrachtverlening dient door de contractmanager van de gemeente te worden geaccordeerd. In de kwartaal- en

	jaarrapportage wordt hier melding van gemaakt.
--	--

Procesafspraken 9: Uitwisselen beheergegevens

Proceseigenaar: Harm van Ittersen

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid: Verschillend

Doelstelling:

Gemeente Buren heeft actuele data met areaal- en beheergegevens beschikbaar. Deze gebruiken we voor regulier onderhoud, groot onderhoud, vervangingen en herinrichtingprojecten.

Proces:

Vanwege onderhoud en herinrichtingprojecten vinden er continu wijzigingen plaats in het areaal. De gemeente Buren (afdeling Ruimte) verwerkt mutaties van het dagelijks onderhoud, mutaties als gevolg van groot- en vervangingsonderhoud en inrichtingsprojecten binnen 2 maanden na oplevering in het beheersysteem.

Avri heeft voor de uitvoering van het dagelijks onderhoud toegang tot het beheersysteem.

Via de online versie kan Avri deze beheergegevens inzien en mutaties invoeren.

Gemeente Buren (afdeling Ruimte) is bevoegd om mutaties te verwerken in de diverse beheersystemen. De gemeente Buren (afdeling Ruimte) actualiseert de areaalgegevens en digitale kaarten.

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid
Actualiseren van bestandsinformatie	Avri levert Gemeente (afdeling Ruimte) de wijzigingen van (geo) data betreffende beheergegevens van de openbare ruimte aan via de online versie. De Gemeente keurt de mutatie en verwerkt hem na akkoord.	Steeds wisselend
Gebruiksrechten digitale beheromgeving	Avri kan via de online versie in het beheersysteem om de (geo) data betreffende beheergegevens van de openbare ruimte in te zien en te muteren	
Uitwisseling van areaalgegevens	Gemeente Buren (afdeling Ruimte) levert (geo) data betreffende beheergegevens van de openbare ruimte. De gemeente keurt de mutatie die de Avri aanlevert via de online versie.	
Betrokken actoren binnen de gemeente	Gemeente Buren (afdeling Ruimte)	
Aan te leveren gegevens en wijze van aanleveren	Avri geeft de wijzigingen binnen 10 werkdagen door aan de gemeente Buren (Afdeling Ruimte). De gemeente Buren (afdeling Ruimte) verwerkt de mutaties binnen twee maanden. Avri levert de gegevens aan via	

DVO GEMEENTE BUREN

	formats.	
Opleiden en bijscholen	De gemeente Buren (Afdeling Ruimte) en Avri zijn ieder zelf verantwoordelijk voor het opleiden en bijscholen van hun personeel ten behoeve van de beheersystemen.	

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
---------------------	-------------------

Procesafspraken 10: Wachtdienst

Proceseigenaar: contractmanager

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid:

Doelstelling:

Continue opvolging van spoedmeldingen en calamiteiten buiten kantoor tijd.

Proces:

Avri zorgt dat er altijd een medewerker telefonisch bereikbaar is voor de afhandeling van spoedmeldingen en calamiteiten. Spoedmeldingen worden telefonisch doorgegeven.

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid
De bereikbaarheid van de gemeente waarborgen inzake calamiteiten in de openbare ruimte	Managen van het proces wachtdienst ten behoeve van de gemeente Buren en borging voortgang bereikbaarheid.	Doorlopend proces
Registratie spoedmeldingen	Spoedmeldingen die buiten kantoor uren binnenkomen worden door de wachtdienst (van Avri) ook geregistreerd in het storingmeldsysteem.	

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Bereikbaarheid	Wachtdiensttelefoon treedt in werking vanaf einde werktijd van de buitendienstmedewerker (16.00 uur) en wordt uitgeschakeld wanneer Avri weer bereikbaar is (maandag t/m vrijdag vanaf 08.30 uur). In het weekend en bij feestdagen is de wachtdienst 24 uur per dag bereikbaar met ingang van einde werktijd van de werkdag voorafgaande aan de vrije dagen.
Spoedmelding	Onder spoedmelding verstaan we een melding waarbij de veiligheid voor de omgeving in het geding is en het noodzakelijk is om verdere schade te voorkomen.
Afhandeling oproep	Avri behandelt een melding / afhandeling van een oproep op dezelfde wijze als een spoedmelding via de servicelijn. De wachtdienst levert, in overleg met de hulpdiensten, een bijdrage om te komen tot een veilige situatie van de openbare ruimte.
Overzicht contactpersonen en telefoonnummer lopende projecten	Gemeente zorgt ervoor dat Avri over een actuele lijst beschikt van contactpersonen en telefoonnummers van lopende projecten die 24 uur per dag bereikbaar zijn bij calamiteiten.
Overzicht overige instanties	Wachtdienst beschikt voor calamiteiten in de openbare ruimte over de telefoonnummers

	van andere (overheid gerelateerde) partijen (zoals Provincie, Waterschappen en dergelijke). Avri zorgt zelf voor het actualiseren hiervan.
--	--

Procesafspraken 11: Informatie en rapportage

Proceseigenaar: Contractmanager

Hoeveelheid resultaatverplichting:

Eenheid: aantal keren

Doelstelling:

Uitwisseling van relevante informatie, onder andere door periodieke rapportages, ten behoeve van een correcte uitvoering van de werkzaamheden.

Proces:

Avri rapporteert jaarlijks volgens onderstaand schema. De rapportage-eisen worden in de betreffende productbladen of Proces afspraken omschreven. Indien het van belang is voor een goede dienstverlening zijn er ook extra informatie- en rapportagemomenten mogelijk.

Afgesproken schema in 2015:

-Cijfermatige gegevens voor de jaarrekening 2014: uiterlijk in week 4

-Jaarrapportage 2014; uiterlijk in week 6

-1e Tussentijdse rapportage 2015 ten behoeve van de 1e Burap; uiterlijk in week 14

-2e Tussentijdse rapportage 2015 ten behoeve van de 2e Burap; uiterlijk in week 31

-Gegevens voor de begroting 2016 uiterlijk week 14.

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid
Kwaliteitsrapportage	Beschrijving in algemene zin en per DVO de kwaliteit van de werkzaamheden, voortgang, financiën en communicatie.	Zie schema

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Afdeling Ruimte en A&O.
Specifieke informatieverstrekking	Op verzoek van gemeente levert Avri de volgende gegevens binnen 10 werkdagen: - hoeveelheden en verwerkingslocaties t.b.v. de CBS-enquêtes; - specifieke klachten en afdoeningen naast de periodieke prestatie- indicator monitoring; prijswontwikkelingen van materialen, diensten en afgevoerde afvalstoffen.
Monitoring	De gemeente bewaakt het resultaat van de inspanning van Avri door middel van inspecties, metingen en/of enquêtes. De gemeente koppelt de resultaten hiervan aan Avri terug.
Rapportagewijze	De rapportage wijze van Avri sluit zoveel mogelijk aan bij de, door de gemeentelijke gehanteerde, management en bestuurlijke rapportagestructuur. Dit betekent: -Cijfermatige gegevens voor de jaarrekening 2014: uiterlijk in week 2 -Jaarrapportage 2014; uiterlijk in week 4 -1e Tussentijdse rapportage 2015 ten

	behoefte van de 1e Burap; uiterlijk in week 14 -2e Tussentijdse rapportage 2015 ten behoeve van de 2e Burap; uiterlijk in week 31 -Gegevens voor de begroting 2016 uiterlijk week 14.
--	--

Procesafspraken 12: Overlegstructuur

Proceseigenaar: Contractmanager/Teamleider

Hoeveelheid resultaatverplichting:

Eenheid: n.v.t.

Doelstelling:

Voeren van periodiek overleg ten behoeve van een gestructureerde beleid- en bedrijfsvoering.

Proces:

Voeren van periodiek overleg op operationeel-tactisch, management -en directieniveau.

Procesbeschrijving

Proces	Beschrijving	Hoeveelheid
Operationeel/tactisch overleg	Operationeel overleg vindt plaats tussen de contractmanager, de toezichthouder(s) van de gemeente en de Avri. Hierbij uitnodigen contactmanager Avri, teamleider Avri en contractmanager gemeente, toezichthouder gemeente en beheerders, indien nodig. Iedere 3e week van de maand.	12 keer per jaar
Management overleg	Minimaal elk kwartaal vindt contractoverleg plaats met budget- en/of contractbeheerders van beide partijen, zo nodig ondersteund door specialisten. Doel van het overleg is om de uitvoering te bewaken van de DVO, de samenwerking op tactisch niveau en afstemming over eventuele afwijkingen. Hierbij uitnodigen manager IBOR/Avri, contractmanager IBOR/Avri, teamleider/contractmanager gemeente.	4 keer per jaar
Directieoverleg	Een keer per jaar vindt er overleg plaats tussen de directie van Avri en de gemeente. Doel van dit overleg is het bewaken van de uitvoering van de overeenkomst en de samenwerking op hoofdlijnen. Hierbij worden uitgenodigd directeur Avri,	1 keer per jaar

	gemeentesecretaris, afdelingshoofd Ruimte en contractmanager IBOR/Avri.	
Documentenoverleg	Muteren van: - processen en producten - prestatiebestek - beeldkwaliteitsplan - organisatieplan (vanaf 2016)	

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Afdeling Ruimte, A&O.
Inhoud operationeel/tactisch overleg	Doel van het overleg is het bewaken van de voortgang van de planning, de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden, mutaties, meer- en minder werk en de communicatie.
Inhoud managementoverleg	Doel van het overleg is om de uitvoering te bewaken van de DVO, de samenwerking op tactisch niveau en afstemming over eventuele afwijkingen
Inhoud directieoverleg	Doel van dit overleg is het bewaken van de uitvoering van de overeenkomst en de samenwerking op hoofdlijnen
Verslaglegging	Van bovengenoemde overleggen maken we verslagen. Deze verslaglegging voorziet in de relevante informatie en leggen we vast op een duurzame wijze. De verslagen zetten we uit in beide organisaties uit.

Productafspraken 1: Riolen en gemalen

Producteigenaar: Andre de Haan
 Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel
 Eenheid:
 Bijlage: Productblad riolering

Doelstelling:

Uitvoeren van voornamelijk correctief onderhoud aan rioleringsobjecten

Prestatie:

Avri draagt zorg voor de operationele taken die volgen uit de gemeentelijke zorgplichten voor:

- Stedelijk afvalwater
- Hemelwater
- Grondwater

De operationele medewerkers zijn daarbij het gezicht van de gemeente Buren naar de inwoners. Zij zijn het aanspreekpunt voor inwoners maar hebben ook een signalerende functie.

De operationele taken (ofwel het dagelijks beheer) bestaat voornamelijk maar niet uitsluitend uit correctief onderhoud. De taken en de hoeveelheden zijn beschreven in bijgevoegde tabel. Ook staat hierin de raming van Avri en de wijze van registratie.

Avri registreert alle uitvoerende taken. Waar mogelijk gebruikt zij hiervoor Glomasys en Decos.

Voor taken die niet binnen de voorgeschreven registratie passen is Avri vrij in de invulling hiervan.

Productbeschrijving

Product	Beschrijving	Hoeveelheid
Jaarrapportage	Rapporteren op prestatieverplichtingen zoals hierboven omschreven echter op jaarbasis. In de jaarrapportage gaan we ook in op externe (markt)ontwikkelingen, afwijkingen en wijziging van beleid en de daaruit voortvloeiende consequenties en effecten.	1 keer per jaar

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Afdeling Ruimte (bedrijfsbureau en beheerders), afdeling Facilitaire Zaken (postregistratie en archivering) en het TIC.
Bereikbaarheid	24 uur per dag, 7 dagen in de week.
Aantal storingsmeldingen	Het aantal storingsmeldingen door inwoners bedraagt ca. 200 per jaar met een bandbreedte van 10 %. Hierin zijn pompstorings niet inbegrepen. Voor rioolgemalen gaat het beheerplan* uit van 640 storings per jaar. In werkelijkheid blijkt dit lager te zijn. (2012: 150 drukriolering

	(DECOS) (H2Go) *(BW besluit B-2010-10297)
Rapportage afhandeling meldingen	Avri meldt afwijkingen bijvoorbeeld met een afhandeling buiten de normtijd voorzien van een eventueel advies voor verbetering.
Alle putten en kolken	Inspectieputten, kolken en andere voorkomende putten altijd bereikbaar en gangbaar houden

Areaal Riolering

Trottoir- en straatkolken	Ca. 8300 stuks
Vrijvervalriolering	Ca. 158 km
Persleiding	Ca. 178 km
Drainage	Ca. 3 km
IBA's	58 stuks
Lamellenfilter	2 stuks

Gemaaltype/aantal pompen	1	2	1+1	2+1	2+2	Luchtpers	1+ spoelklep
Mini	820					2	
Communaal	85	11		2	1	3	
Randvoorziening	3		14				1

Productafspraken 2: Gladheidbestrijding (1november – 1april)

Producteigenaar: Rene van Gasteren

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid: aantal uitrukken indicatief 30 keer

Bijlagen:

- Uitvoeringsplan Gladheidbestrijding
- Presentatietekening Strooiroute

Doelstelling:

Uitvoering geven aan het Uitvoeringsplan Gladheidbestrijding dat door het College van burgemeester en wethouders van de gemeente Buren is vastgesteld.

Prestatie:

Op een bedrijfsmatige manier zorgdragen voor het begaanbaar houden van de openbare wegen, fietspaden en parkeerplaatsen. Deze onderdelen zijn opgenomen in de presentatietekening van het Uitvoeringsplan Gladheidbestrijding van de gemeente Buren. Het Uitvoeringsplan Gladheidbestrijding heeft 2 urgenties, nl. de hoofdroute en de B-route. De hoofdroute dient binnen 3 uur na melding gestrooid te zijn. De B route wordt gestrooid als de hoofdroute klaar is en wordt overdag uitgevoerd.

Productbeschrijving

Product	Beschrijving	Hoeveelheid
Weekrapportage	Aantal strooibeurten en hoeveelheid verbruikt zout en meldingen van één week.	Ca. 10 stuks. Gegevens komen uit autologic.
Jaarrapportage	Aantal strooibeurten en hoeveelheid verbruikt zout en meldingen voor 1 mei.	1 stuk. Gegevens komen uit autologic.

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Afdeling Ruimte en TIC
Tijdsbestek	Gemeente Buren levert en bespreekt het Uitvoeringsplan Gladheidbestrijding voor 15 september van ieder jaar met Avri.
Plan van aanpak	Avri levert voor 7 oktober een plan van aanpak. In dit plan staat beschreven hoe zij de gladheidbestrijding gaat doen en welke marktpartijen worden ingeschakeld. Deze aanpak dient door de gemeente te worden goedgekeurd. Wanneer de gemeente aanmerkingen maakt, worden deze in overleg met Avri aangepast.
Toolboxmeeting	Voor en na het strooiseizoen houdt Avri een Toolboxmeeting waarbij de het materieel, routes, werkwijze wordt uitgelegd aan het uitvoerende personeel en eventuele aannemers. De toezichthouder van de gemeente is bij deze bijeenkomsten aanwezig
Autologic	Avri registreert in autologic de werkzaamheden. De gemeente ontvangt wekelijks een overzicht.

Melding Provincie	Wanneer de Provincie Avri informeert om te gaan te strooien krijgen ook de toezichthouder en wegbeheerder van de gemeente de melding.
Communicatie	Voor 9 uur 's morgens informeert de strooileider van Avri telefonisch de TIC van de gemeente over de uitgevoerde acties van de afgelopen nacht.
Zoutbakken	Avri zorgt er voor dat de zoutbakken die genoemd zijn in het Uitvoeringsplan Gladheidbestrijdingsplan 2x per normaal strooiseizoen worden gevuld.
Rapportage	Voor 1 mei levert Avri een evaluatie van de afgelopen periode aan. Hierin staat de hoeveelheid gebruikte zout, grams per m ² , gedane strooiroutes van urgentie 1 en 2, eventueel ingezette sneeuwschuivers en meldingen. Verder dient Avri het urenbeslag en de financiële consequenties op te nemen.
Omliggende gemeenten	Avri voert jaarlijks, voor 7 oktober voorafgaand aan het strooiseizoen overleg met de omliggende gemeenten. De gemeente Buren krijgt voor 1 november de verslagen en afspraken.
Scholing	Avri zorgt ervoor dat het personeel en eventuele aannemers in het bezit zijn van de certificaten van de gladheidtraining en instructie voor het laden van pekewater / droog zout. De gemeente ontvangt voor 1 november een lijst van namen van de medewerkers die worden ingezet.

Productafspraken 3: Verkiezingen

Producteigenaar:

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid:

Doelstelling:

Ondersteuning verkiezingen

Prestatie:

- Plaatsen van 16 stuks, 1 of meerdere per kern, stemborden op de aangewezen locaties.
- Een dag voor de verkiezingen plaatsen medewerkers van de Avri de stemhokjes in de diverse stemlocaties.
- De dag na de verkiezingen halen zij deze stemhokjes weer op.
- Na de verkiezingsperiode het verwijderen en schoonmaken van verkiezingsborden.
- Alle materialen voor verkiezingen worden bij Avri opgeslagen.

Productbeschrijving

Product	Beschrijving	Hoeveelheid
Kwartaalrapportage	Melding van eventueel vervroegde verkiezingen	Afhankelijk van het (verkiezings)jaar
Jaarrapportage	Aantal verkiezingen in afgelopen jaar	Afhankelijk van het (verkiezings)jaar

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria

Productafspraken 4: Leggen en uitlezen van verkeerstellers

Producteigenaar: Bert Silius

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid: aantal keren; ca. 25 keer per jaar

Doelstelling:

Verrichten van (ondersteunende) werkzaamheden bij het leggen en uitlezen van verkeerstellers.

Prestatie:

De afdeling Ruimte geeft opdracht om verkeerstellers te leggen op de openbare weg.

De tellers worden vrijdag gelegd en na 8 dagen op een maandag weer ingezameld.

Hiervoor is een standaardformulier ontwikkeld.

Vervolgens worden de resultaten uitgelezen en gemaild naar de afdeling Ruimte

Productbeschrijving

Product	Beschrijving	Hoeveelheid
Leggen en uitlezen verkeerstellers	De afdeling geeft per mail opdracht waar de tellers gelegd moeten worden.	Ca. 25 keer per jaar
Onderhouden verkeerstellers en ijken	Op verzoek en op basis van eigen initiatief worden tellers aangeboden voor reparatie en herijking. Van te voren wordt de Afdeling Ruimte hiervan in kennis stellen.	Maximaal 4 keer per jaar

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Bij verzoeken: afdeling Ruimte
Bereikbaarheid	Tijdens kantoortijden
Reactiesnelheid	Verkeerstellers worden binnen 2 weken na melding gelegd.
Jaarrapportage	Aantal verkeerstellingen in afgelopen jaar.

Productafspraken 5: Ondersteunen praktisch verkeersexamen basisscholen door 3 routes uit te zetten

Producteigenaar: Bert Silius

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid: aantal keren per jaar: 3 keer

Doelstelling:

Verrichten van (ondersteunende) werkzaamheden bij het praktisch verkeersexamen

Prestatie:

De basisscholen uit Buren (maximaal 16) nemen deel aan het praktisch verkeersexamen.

De scholen zijn zelf verantwoordelijk voor de organisatie en de uitvoeringsdata. De gemeente ondersteunt de basisscholen, maar Avri voert uit.

Productbeschrijving

Product	Beschrijving	Hoeveelheid
Ondersteunen praktisch verkeersexamen Voor Buren, Maurik en Lienden worden drie fietsroutes uitgezet	De afdeling Ruimte geeft aan Avri per mail door wanneer het praktisch verkeersexamen gehouden wordt ➤ Avri zorgt in samenwerking met de brandweer dat de vergaderruimtes van de brandweer toegankelijk zijn voor het onderwijzend personeel van de basisscholen ➤ De drie fietsroute worden uitgezet ➤ De oranje hesjes worden voor het examen uitgedeeld en na afloop ingezameld en meegenomen naar de werf ➤ De routebordjes worden na afloop ingezameld en opgeslagen op de werf ➤ Brandweerkazernes worden afgesloten	

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Bij verzoeken: afdeling Ruimte
Bereikbaarheid	Tijdens kantoortijden
Reactiesnelheid	In overleg datum bepalen en binnen 2 weken uitvoeren

Productafspraken 6: Verkeersveiligheid schoolkinderen

Producteigenaar: Bert Silius

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid: aantal keren per jaar op verzoek

Doelstelling:

Verrichten van (ondersteunende) werkzaamheden bij aanbrengen van de spandoeken "wij gaan weer naar school".

Prestatie:

Bij de basisscholen in Buren (maximaal 16) worden op de hoofdtoegangswegen spandoeken aangebracht één week voordat het nieuwe schooljaar is gestart. De spandoeken worden na 3 weken weer ingezameld en droog opgeborgen.

Productbeschrijving

Product	Beschrijving	Hoeveelheid
Ondersteunen attentie verhogende maatregelen schoolomgeving	De afdeling Ruimte geeft aan Avri per mail door wanneer spandoeken opgehangen worden	Ca. 30 keer
Beusichem Ravenswaaij Zoelmond Asch	Het betreft ongeveer 15 basisscholen * 2 spandoeken; de locaties zijn bekend: Beusichem: Beijerdstraat / Heuvel Ravenswaay: Lekbandijk/ Donkerstraat Zoelmond: Fazantestraat/Culemborgseweg Asch: Achterstraat / Culemborgseweg (Hanennest)	
Buren Erichem Kerk-Avezaath Zoelen	Buren: Rotonde Bernardlaan Erichem: Erichemseweg, vanaf Prov. weg Kerk-Avezaath: Achterstraat / Daver Zoelen: Achterstraat / Burensedijk / Hogestraat	
Rijswijk Maurik	Rijswijk: Irenestraat / De Heuvel Maurik: Wetering/ Homoetsestraat	
Eck en Wiel Ingen	Eck en Wiel: Muziektent (Beatrixstraat) Ingen: Rijnstraat / Dorpsstraat	
Ommeren	Ommerenveldseweg/Harensestraat	
Lienden	Lienden: Vogelenzangseweg / Verbrughweg	

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Bij verzoeken: afdeling Ruimte
Bereikbaarheid	Kantoortijden

Reactiesnelheid	Spandoeken aanbrengen in laatste week van de zomervakantie.
-----------------	---

Productafspraken 7 Evenementen

Producteigenaar:

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie tabel

Eenheid:

Doelstelling:

Verrichten van (ondersteunende) werkzaamheden voor de organisatoren van evenementen.

Prestatie:

De organisator vraagt een vergunning aan om een evenement te mogen organiseren bij de afdeling Vergunningverlening en Handhaving. Als de vergunning wordt verleend staat hierin opgenomen dat de organisator van het evenement hekken op kan halen bij Avri. De organisator maakt een afspraak met Avri. Gemeente stuurt Avri jaarlijks in januari de evenementen kalender toe via iborburen@Avri.nl

Productbeschrijving

Product	Beschrijving	Hoeveelheid
Leveren hekken en verkeersborden	Wanneer de verkeersborden en/of materialen door organisator opgehaald worden bij de Avri, geplaatst, weggehaald en teruggebracht worden, brengt Avri geen kosten in rekening. Voor het ophalen en brengen een afspraak maken met de teamleider van Avri of via iborburen@Avri.nl .	Doorlopend
Plaatsing en transport door Avri	Is mogelijk na telefonische afspraak. De gemaakte kosten worden door Avri in rekening gebracht	

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Betrokken actoren binnen de gemeente	Veiligheid: ODR Vergunningen aanvraag via de gemeente.
Bereikbaarheid	Tijdens Kantoortijden
Reactiesnelheid	In overleg met organisator van het evenement een afspraak maken.

Productafspraken 8: Klein onderhoud wegen

Producteigenaar: Rene van Gasteren

Hoeveelheid resultaatverplichting: circa 350 stuks reparaties op jaarbasis

Eenheid:

Doelstelling:

Verrichten van herstel werkzaamheden van verharde oppervlakte kleiner dan 1m². Op een manier waardoor de weggebruiker op een veilige manier zich verplaatsen.

Prestatie:

Kleinschalig onderhoud aan wegen, straten, pleinen en trottoirs. Herstel van Calamiteiten en schades.

Zie bijlage met voorbeeldenblad

Productbeschrijving

Product	Beschrijving	Hoeveelheid
Leveren van enkele stenen en tegels	Bij een reparatie zorgt Avri voor inslag materiaal.	Ca. 350 reparaties op jaarbasis

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Budget klein onderhoud wegen	De begroting is taakstellend
Betrokken actoren binnen de gemeente	Afdeling Ruimte, productverantwoordelijke is de wegbeheerder en de contractmanager.
Rapportage	In de rapportages wordt via een onderhoudslijst aangegeven waar en welke (tijdsduur) herstel werkzaamheden hebben plaats gevonden.

Productafspraken 9: Onderhoud groen

Producteigenaar: Harm van Ittersen

Hoeveelheid resultaatverplichting: zie prestatiebestek

Eenheid:

Doelstelling:

Verrichten van groenonderhoud zoals overeenkomstig is vastgelegd in het prestatiebestek 14-001 alsmede in het beeldkwaliteitsplan

Prestatie:

Beheersmatig onderhoud aan het gemeentelijk groen conform prestatiebestek en beeldkwaliteitsplan.

Zie bijlage met voorbeeldenblad

Productbeschrijving

Product	Beschrijving	Hoeveelheid
Uitvoering geven aan het prestatiebestek 14-001	Zie bestek	Zie bestek

Specifieke eisen

Kwaliteitskenmerken	Eisen en criteria
Budget onderhoud groen	De begroting is taakstellend
Betrokken actoren binnen de gemeente	Afdeling Ruimte, productverantwoordelijke is de groenbeheerder en de contractmanager.
Rapportage	In overeenstemming met de afgesproken rapportagewijze