

Beheer en onderhoud, nu en in de toekomst

*Onderzoek naar de werkwijze van de buitendienst en
de kwaliteit van de openbare ruimte*



Beheer en onderhoud, nu en in de toekomst

*Onderzoek naar de werkwijze van de buitendienst
en de kwaliteit van de openbare ruimte*

Colofon

Opdrachtgever : Gemeente Dalfsen
Project : 50425NO 'Beheer en onderhoud, nu en in de toekomst'
Contactpersonen : Cor Westhuis en Ab Goeree
Senior adviseur : Jan Mauritz
Projectleider : Remko Kamstra
Datum : 23 mei 2011
Versie : Definitief rapport



adviseurs voor buitenruimte en organisatie

Kerkstraat 103
2411 AC Bodegraven
Tel. 0172 - 63 17 20
Fax 0172 - 47 76 78

Burgwal 121
8261 EV Kampen
Tel. 038 - 422 00 24

Bosseweg 7a
5682 BA Best
Tel. 0449 – 37 87 00

info@cyber-adviseurs.nl
www.cyber-adviseurs.nl

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	7
1.1	Aanleiding en onderzoeksvragen	7
1.2	Leeswijzer.....	8
2	Onderzoeksmethode	9
3	Middelen	11
3.1	Inleiding	11
3.2	Rekenmethode	11
3.3	Berekende kosten	12
3.4	Huidige budget.....	12
3.5	Conclusies financiën	13
4	Beeld.....	15
4.1	Meetmethode.....	15
4.2	Bevindingen beeld	16
5	Gebruiker.....	19
5.1	Conclusies gebruiker	19
6	Beleid.....	21
6.1	Beschikbaar beleid.....	21
6.2	Conclusies beleid.....	21
7	Organisatie.....	23
7.1	Opbouw	24
7.2	Takenpakket en wijkbeheer	26
7.3	Werkwijze afdeling Openbare Werken	26
7.4	Conclusies organisatie.....	
8	Advies en Vervolgtraject	29
8.1	Advies.....	
8.2	Vervolgtraject.....	
9	Advies samenwerking drie gemeenten	33

Bijlagen

1. Vragenlijst interviews
2. Opbouw gemeentelijk uurtarief buitendienst
3. Beschikbaar budget beheer en onderhoud, begroting 2008
4. Overzicht doorrekening o.b.v. areaal, huidige kwaliteit, versus budget 2008
5. Samenvatting per beleidsplan

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en onderzoeksvragen

Vanwege noodzakelijke bezuinigingen hebben de besturen van de gemeenten Dalfsen, Dalfsen en Zwartewaterland besloten dat er een onderzoek naar de organisatie van de buitendiensten dient te worden uitgevoerd. Het onderzoek heeft de titel *'Beheer en onderhoud, nu en in de toekomst'* gekregen. Met het gezamenlijke onderzoek willen de gemeenten inzicht krijgen op welke wijze hun eigen buitendienst beter en efficiënter kan werken en hebben zij gezocht naar kansen en mogelijkheden voor intergemeentelijke samenwerking.

De centrale vraag die aan dit onderzoek ten grondslag ligt, luidt als volgt:

“Geef ons inzicht in de werkwijze van de buitendienst en de kwaliteit van de buitenruimte (het geleverde product) van de drie gemeenten. Dit door eerst in beeld te brengen wat de huidige situatie is en van daaruit het toekomstbeeld in te vullen en keuzes te maken.”

Uit de centrale vraag heeft Cyber een aantal deelvragen geformuleerd:

1. *Wat is de huidige kwaliteit van het product beheer en onderhoud van de openbare ruimte? Is dit in overeenstemming met de gewenste kwaliteit, zoals is vastgelegd in het beleid, beheerplannen en (beeld)bestekken?*
2. *Werken de gemeenten kostenefficiënt en staan de kosten in verhouding tot de geleverde kwaliteit? Wat zijn de verwachtingen over de haalbaarheid en de mogelijke gevolgen van de bezuinigingvragen?*
3. *Hoe is de huidige werkwijze en organisatie in de uitvoering van het dagelijks en groot onderhoud? Hoe vindt sturing plaats en de informatieoverdracht vanuit de binnendienst? Hoe geven buitendienst en toezichthouders invulling aan hun interne opdracht?*
4. *Wat zijn de mogelijkheden, kansen en knelpunten voor het uitbesteden van werkzaamheden?*
5. *Welke servicetaken voert de gemeente uit, wat is het huidige niveau hiervan en hoe wordt dit nu beoordeeld? Welk serviceniveau wensen we als gemeente en welke mogelijkheden zijn er?*
6. *Wat zijn de overeenkomsten, verschillen en kansen voor samenwerking op het gebied van beheer en onderhoud van de drie gemeenten?*

7. Welke keuzes zijn er te maken in kwaliteit van de openbare ruimte, werkwijze en organisatie om in de toekomst beter en efficiënter te kunnen werken?

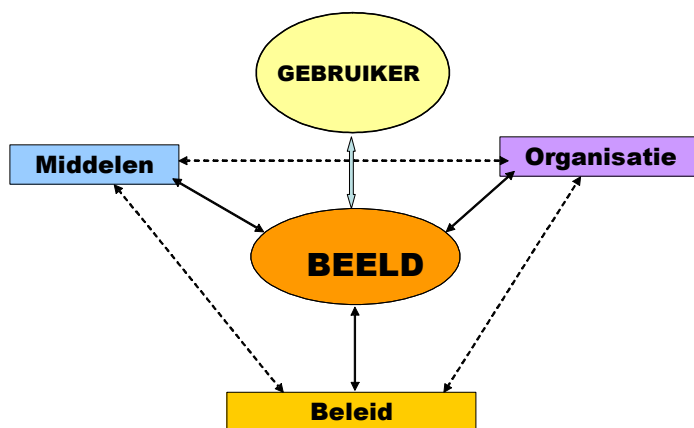
De resultaten van het gezamenlijke onderzoek naar de gemeenten Dalfsen, Dalfsen en Zwartewaterland zijn verwerkt in een rapportage per gemeente. In de voor u liggende rapportage zijn de resultaten van het onderzoek voor de gemeente **Dalfsen** uitgewerkt.

1.2 Leeswijzer

Het rapport start met de uitleg van de onderzoeksmethode in hoofdstuk 2. De resultaten van het onderzoek zijn gerangschikt naar de items middelen, beeld, gebruiker, beleid en organisatie in respectievelijk de hoofdstukken 3, 4, 5, 6 en 7. Per hoofdstuk zijn de daarvoor relevante onderzoeksvragen beantwoord. Hoofdstuk 8 betreft het advies en hoofdstuk 9 gaat in op de mogelijkheden tot intergemeentelijke samenwerking.

2 Onderzoeksmethode

Voor het onderzoek 'beheer en onderhoud, nu en in de toekomst' heeft Cyber de "Reflex-methode" gehanteerd. Deze methode houdt in dat Cyber op systematische wijze en vanuit verschillende invalshoeken de benodigde informatie verzamelt. Dit doen wij door te lezen (alle beschikbare relevante informatie), te kijken (quick scan van huidige kwaliteit) en te luisteren (vraaggesprekken). De invalshoeken hierbij zijn de gebruiker, het beleid, het beeld, de middelen en de organisatie. De relatie tussen deze invalshoeken wordt in figuur 1.2 schematisch weergegeven.



Figuur 2.1: Driehoek "pijlers van beheer"

Om de items 'gebruiker', 'beleid', 'beeld', 'middelen' en 'organisatie' in beeld te krijgen en de onderlinge relaties te analyseren, zijn in dit onderzoek de volgende vier stappen doorlopen:

Stap 1: Beoordeling beeldkwaliteit

De beeldkwaliteit van de openbare ruimte is feitelijk het product van de afdeling Openbare Werken (binnen- en buitendienst) en de aannemers die de gemeente inhuurt. Cyber heeft deze kwaliteit 'gemeten' op basis van de landelijke CROW-normen met een schaalbalk met vijf kwaliteitsniveaus.

Stap 2: Bureauanalyse

De informatie en documenten van de gemeente Dalfsen zijn verzameld. Vervolgens zijn de gegevens geanalyseerd en gefilterd op informatie die in relatie staat tot de openbare ruimte, de eigen organisatie en de serviceverlening van de organisatie.

Stap 3: Interviews

Om een beeld te krijgen van de werkwijze van de buitendienst zijn gesprekken gevoerd met betrokkenen binnen de beheerorganisatie van de gemeente. Van medewerkers van de buitendienst tot de beleidsmedewerkers, beheerders, opzichters, afdelingshoofden, wethouder, gemeentesecretaris en de directeur bedrijfsvoering. Tijdens de gesprekken is ingegaan op de huidige werkwijze, de kwaliteit van de openbare ruimte, de bedrijfsvoering, de effectiviteit en doelgerichtheid van de werkzaamheden en de cultuur / sfeer.

Stap 4: Kosten – budget vergelijking

In een financiële scan zijn de uitgaven (budget) gespiegeld aan de benodigde middelen. Er is beoordeeld of de huidige begroting overeenstemt met de huidige beheerkwaliteit. Hierbij is gebruik gemaakt van een kostenmodel dat bij Cyber aanwezig is, met kengetallen en gedetailleerde werkpakketten.

Projectsturing

De gemeente Dalfsen heeft, samen met de gemeenten Dalfsen en Zwartewaterland, Cyber Adviseurs gevraagd een onderzoek te doen naar de buitendienst van de drie gemeenten. Voor dit gezamenlijke project is een projectgroep geformeerd. De projectgroep bestond uit:

Gemeente Dalfsen:

- De heer Goeree, directeur Ruimte en Samenleving
- De heer Westhuis, afdelingshoofd Beheer en Onderhoud

Gemeente Staphorst:

- De heer Ganzeboom, directeur Sector Grondgebied
- De heer van der Plaats, afdelingshoofd Openbare Werken

Gemeente Zwartewaterland

- Mevrouw Lenderink, eenheidsmanager Ontwikkeling en Beheer
- De heer Vinke, teamleider buitendienst

In de volgende hoofdstukken zijn de resultaten van de bovengenoemde stappen verwerkt en gerangschikt naar de invalshoeken van beheer (zie figuur 2.1 'driehoek pijlers van beheer'): middelen, beeld, gebruiker, beleid en organisatie.

3 Middelen

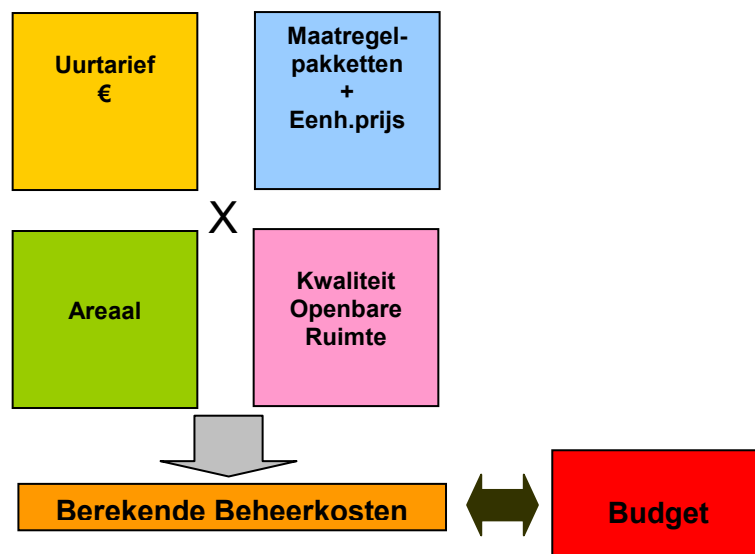
3.1 Inleiding

De beheer kwaliteit van de openbare ruimte is de kwaliteit zoals die met de huidige organisatie, op de huidige werkwijze en met de huidige middelen bereikt wordt. In deze werkstap onderzoeken we of de geleverde kwaliteit, het beeld buiten, in verhouding staat tot de uitgaven. Met andere woorden: Komt de huidige begroting overeen met de huidige kwaliteit? De resultaten worden op hoofdlijnen gespiegeld aan de beschikbare budgetten zoals weergegeven in de begroting 2010. Om deze stap te kunnen zetten zijn bepaalde 'ingrediënten' nodig, zie hiervoor de volgende alinea 'rekenmethode'.

3.2 Rekenmethode

De gemiddelde beheer kwaliteit in de gemeente Dalfsen is een A tot B niveau (zie ook hoofdstuk 5, 'Beeld'). Dit beheerniveau komt overeen met een geleverde beheerinspanning en de kosten die hiermee gemoeid zijn. Hierbij is gebruik gemaakt van een kostenmodel dat bij Cyber aanwezig is met kengetallen en gedetailleerde werkpakketten. Dit model is opgebouwd met landelijke normen en referentiegetallen van andere gemeenten, en is waar mogelijk op maat gemaakt voor de gemeente Dalfsen.

Op basis van de waargenomen kwaliteiten uit de kwaliteitsmeting (hoofdstuk 5) en de beschikbare areaalgegevens is berekend wat de kosten zijn. We noemen dit 'de berekende beheerkosten'. Onderstaand schema (figuur 3.1) visualiseert de ingrediënten die nodig zijn om deze berekening te kunnen maken:



Figuur 3.1: Rekenmodel

Uurtarief

Het gemeentelijk uurtarief komt meestal niet overeen met een markconform tarief. Een marktconform uurtarief ligt tussen de € 28,- en € 32,-. Bij een kosten-budget vergelijking is het essentieel dat “appels met appels” worden vergeleken.

We hebben daarom aan de budgetkant het kale uurtarief (kale loonsom + direct toerekenbare overhead) voor de buitendienst bepaald en deze gebruikt in de kostenberekening. Het kale gemeentelijke uurtarief voor een buitendienstmedewerker in Dalfsen is € 36,19 (zie bijlage 2 voor de opbouw van het uurtarief).

Uit onderstaand overzicht is af te leiden dat het kale uurtarief van Dalfsen het laagste uurtarief is in vergelijking met Staphorst en Zwartewaterland, al is het exacte tarief in Zwartewaterland niet bekend.

gemeente	Totale uurtarief	Uurtarief incl. directe toeslag ('kaal tarief')	Uurtarief basis (loonsom)
Dalfsen	€ 41,49	€ 36,19	€ 26,48
Staphorst	€ 48,10	€ 38,38	€ 27,95
Zwartewaterland	€ 57,00	?	€ 31,44

Figuur 3.2: Overzicht uurtarieven Dalfsen, Staphorst en Zwartewaterland

3.3 Berekende kosten

De kosten zijn gebaseerd op een doorrekening van de benodigde middelen voor het huidige werkpakket, gerelateerd aan de gemiddelde beeldkwaliteit die is aangetroffen in de gemeente Dalfsen. Bij de berekening is gebruikt gemaakt van het Cyber kostenmodel© met kentallen en gedetailleerde werkpakketten. Dit model is opgebouwd met landelijke normen (IMAG) en referentiegetallen van andere gemeenten. In bijlage 3 is een meer gedetailleerd overzicht van de kosten opgenomen. Uit de berekening blijkt dat voor het Dagelijks Onderhoud (DO) en Groot Onderhoud (GO) circa **3,6 miljoen euro** nodig is.

3.4 Huidige budget

Om inzichtelijk te krijgen welk budget vergeleken kan worden met de beheerkostenberekening is het van belang alle budgetten voor planmatig onderhoud in beeld te hebben. Oftewel, die kosten die werkelijk besteed worden voor het in stand houden van de openbare ruimte. Het betreft hier de loonkosten van de buitendienst en leveringen en diensten van derden.

In bijlage 4 is een tabel opgenomen met een overzicht van de beschikbare middelen in de gemeentelijke begroting 2010 voor het huidige werkpakket. De begroting voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte omvat circa **3,9 miljoen euro**.

3.5 Conclusies financiën

Een vergelijking tussen de benodigde kosten voor beheer en onderhoud en het budget dat hieraan wordt uitgegeven zegt iets over de financiële doelmatigheid van de beheerorganisatie van Dalfsen. Zoals uit onderstaande tabel blijkt, heeft de gemeente Dalfsen voor haar beheer en onderhoud van de openbare ruimte een theoretisch overschot van circa **3 ton**.

Beheergroep	Calculatie	Begroting	Vershil
GROEN	€ 1.294.334	€ 1.498.623	€ 204.289
MEUBILAIR	€ 318.830	€ 315.839	€ 2.990-
REINIGING	€ 323.379	€ 81.591	€ 241.788-
VERHARDING	€ 1.632.233	€ 1.989.853	€ 357.620
WATER	€ 24.389	€ -	€ 24.389-
SUBTOTAAL	€ 3.593.165	€ 3.885.906	€ 292.742

Figuur 3.2: Overzicht verschil normatieve kostenbereening versus budget 2010

Verschillen per beheergroep

Op onderdelen is uit te tabel af te leiden dat de ‘overschotten’ zich voordoen op de onderdelen groen en verharding en een groot tekort zichtbaar is op het onderdeel reiniging. Onder reiniging verstaan we werkzaamheden als zwerfvuil opruimen, onkruid verwijderen op verharding, blad verwijderen, afvalbakken ledigen, vegen straten etcetera.

De financiële verschillen tussen de beheergroepen zijn opvallend. We plaatsen hierbij echter de opmerking dat het in de praktijk heel goed mogelijk kan zijn dat budgetten voor groen en verharding worden aangewend voor reinigingwerkzaamheden (‘verweven budgetten’) en dat daarmee het verschil onder aan de streep het meeste zegt.

Efficiency en doelmatigheid

Eén van de onderzoeksvragen in dit project is: **“Hoe efficiënt werkt de buitendienst?”** Vanuit het berekende ‘overschot’ kunnen we aannemen dat het binnen de gemeente Dalfsen mogelijk moet zijn om met minder geld de huidige beheer en onderhoudskwaliteit te realiseren. Er is dus een efficiencyslag te maken. Deze slag is niet enorm: de berekende ruimte van 3 ton is ongeveer 10% van het gemeentelijke budget voor beheer en onderhoud. We zien bij veel gemeentelijke organisaties dat een bezuinigingsslag van 10% te realiseren is door een doorontwikkeling/professionalisering van de organisatie. Enerzijds kan dit door in de eigen bedrijfsvoering efficiënter te gaan werken, anderzijds door geld ‘te verdienen’ door het uitbesteden van werk aan derden anders in te richten. Op beide onderdelen gaat hoofdstuk 8, ‘advies’ nader in.

4 Beeld

Om inzicht te krijgen in de beheer kwaliteit van de openbare ruimte in de gemeente Dalfsen is een quick scan uitgevoerd. Het kennen van de kwaliteit buiten is belangrijk, omdat 'het beeld' een directe resultante is van beleid, middelen en organisatie. Met een actueel beeld toetsen we de huidige onderhoudskwaliteit aan de beleidsuitgangspunten, de kosten/budgetten, en de organisatie(wijze). De geconstateerde beeldkwaliteit geeft een beeld van de kwaliteit op dat moment. Het is echter wel een momentopname, waarin door het jaar heen verschillen te zien zijn. In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de quick scan samengevat.

4.1 Meetmethode

Om inzicht te krijgen in de beheer kwaliteit van de openbare ruimte heeft Cyber een quick scan uitgevoerd. Er is hierbij gebruikgemaakt van een compilatie van de beeldmeetlatten uit de Kwaliteitscatalogus Openbare Ruimte (KOR) van de CROW. Een beeldmeetlat is een reeks beelden, waarin de kwaliteit van een bepaald aspect in op- of aflopende mate is vastgelegd. Bijvoorbeeld voor kale plekken in beplanting. Op een beeldmeetlat is het hoogste kwaliteitsbeeld aangeduid met een A+, het laagste met een D. Met deze beeldmeetlatten is het mogelijk om de beheer kwaliteit per beheergroep of voorziening, visueel en meetbaar te maken. Tabel 4.1 geeft een toelichting op de kwaliteitsniveaus. Afbeelding 4.1 toont een voorbeeld van een beeldmeetlat voor meubilair (banken).

code	naam	omschrijving
A+	Zeer goed	Nagenoeg ongeschonden
A	Goed	Mooi en comfortabel
B	Voldoende	Functioneel
C	Matig	Onrustig beeld, discomfort of enige vorm van hinder
D	Te slecht	Kapitaalvernietiging, uitlokking van vernieling, functieverlies, juridische aansprakelijkheid of sociale onveiligheid

Tabel 4.1: CROW kwaliteitsniveaus

MEUBILAIR - staat bank **Toelichting:**

A+ De bank ziet eruit als nieuw, vertoont geen gebreken en is volledig. <i>belangrijkste normen:</i> dekking coating, folie en krassen: 100% deuken, gaten: 0% volledig: ja	A De bank ziet er goed uit en vertoont nagenoeg geen schade aan onderdelen en is volledig. <i>belangrijkste normen:</i> dekking coating, folie en krassen: > 98% deuken, gaten: ≤ 0,1% volledig: ja	B De bank vertoont in enige mate schade aan onderdelen, maar is nog volledig. <i>belangrijkste normen:</i> dekking coating, folie en krassen: > 95% deuken, gaten: ≤ 1% volledig: ja	C De bank vertoont aanzienlijke schade aan onderdelen, maar is nog volledig. <i>belangrijkste normen:</i> dekking coating, folie en krassen: > 80% deuken, gaten: ≤ 5% volledig: ja	D De bank vertoont grote schade aan onderdelen en er kunnen onderdelen ontbreken. <i>belangrijkste normen:</i> dekking coating, folie en krassen: ≤ 80% deuken, gaten: > 5% volledig: nee
---	---	--	---	---

Kwaliteit in beelden

Populaire omschrijving

Technische omschrijving

Afbeelding 4.1: Beeldmeetlat 'staat bank'

4.2 Bevindingen beeld

In onderstaande tabel 4.2 zijn de resultaten van de quick scan (momentopname) beschreven.

Kwaliteitsniveau		A+	A	B	C	D
Groen	Staat sierplantsoen					
	Overgroei sierplantsoen					
	Staat haag					
	Onkruid in beplanting					
	Staat bomen					
	Staat gazon					
	Zwerfafval					
Meubilair	Staat afvalbakken					
	Staat banken					
	Staat borden en dragers					
	Staat palen					
	Staat openbare verlichting					
	Natuurlijke aanslag Graffiti en aanplakbiljetten					
Verharding	Staat asfaltverharding					
	Staat elementenverharding					
	Staat markering					
	Uitwerpselen					
	Onkruid op verharding					
	Veegvuil op verharding en in goten					

Tabel 4.2: Huidige kwaliteit openbare ruimte gemeente Dalfsen

De belangrijkste bevindingen op het gebied van het beeld van de openbare ruimte zijn:

Algemeen

- Dalfsen is een gemeente met veel openbare ruimte en een groene uitstraling;
- De openbare ruimte is netjes en verzorgd en verkeert ook technisch gezien in een goede staat;
- Het bomenbestand in de gemeente valt op. Er staan veel bomen, waarvan verhoudingsgewijs veel oudere bomen en een rijk assortiment. Ook dit draagt bij aan het groene karakter van de gemeente.

Beheer en onderhoud

- Het gemiddelde niveau in de gemeente is hoger dan we gemiddeld zien bij vergelijkbare gemeenten en bij gemeenten in de regio. Ten opzichte van bijvoorbeeld Zwartewaterland en Staphorst is de kwaliteit van de openbare ruimte in Dalfsen één tot op onderdelen wel twee niveaus hoger, op de schaal van vijf niveaus;
- Tussen de verschillende kernen is wel verschil te zien in beheer en onderhoud. De kern Nieuweusen scoort hierbij de hoogste kwaliteit, Dalfsen en Lemelerveld gemiddeld en Oudlusen de laagste kwaliteit. De lagere kwaliteit in Oudlusen komt voornamelijk voort uit de verouderde inrichting, zoals verharding, meubilair en groen;
- In grote lijnen komt de huidige kwaliteit van de openbare ruimte overeen met de gewenste, en in beleid vastgelegde kwaliteit;
- Daarentegen is er nauwelijks verschil in beheer en onderhoud tussen de functionele gebieden (centra, woonwijken, bedrijven, ...). Dit correspondeert **niet** met het huidige beleid van de gemeente, waarin het wenselijk is om in de verschillende gebieden verschillende niveaus te hebben. Zo wordt in het centrum een hoger niveau nagestreefd dan in bijvoorbeeld de woonwijken;
- Er is weinig zwerfvuil, veegvuil en graffiti aanwezig;
- De kwaliteit van de verharding is hoog; met name de kwaliteit van het asfalt binnen de kom (hoofdontsluiting) en hoofdwegen buiten de kom.

Inrichting

- Qua inrichtingsniveau zijn er verschillen zichtbaar: in het centrum is duidelijker luxer materiaal gebruikt dan in de woonwijken, bedrijventerreinen en het buitengebied. Wat opvalt is dat de inrichting in het centrum van Dalfsen wel luxer (nostalgisch) is, maar, zoals eerder al vermeld het beheer en onderhoud, niet van een hoger niveau. Paaltjes, banken en verlichting in het centrum van Dalfsen zijn zelfs van een wat mindere kwaliteit dan in de woonwijken. Er staan verhoudingsgewijs meer palen scheef en de banken en lichtmasten kunnen een schilderbeurt gebruiken;
- Gemeentebreed laat het beeld buiten zien dat er in de gemeente goed wordt nagedacht over inrichting, materiaal- en soortgebruik. Dit is goed afgestemd op het beheer en onderhoud, het is een compleet en logisch 'plaatje';
- In de jaren zestig wijken (Dalfsen) heeft veel reconstructiewerk plaatsgevonden. Ook deze wijken zien er netjes en verzorgd uit, terwijl dit in veel gemeenten de 'meer sobere' wijken zijn;

- Er zijn veel mogelijkheden om vakken met heesterbeplanting om te vormen naar gras. Dit maakt het beheer en onderhoud van de openbare ruimte per m2 goedkoper, terwijl de ruimtelijke kwaliteit gehandhaafd blijft.



Afbeelding 4.2: Hoge kwaliteit openbare ruimte, netjes en verzorgd.



Afbeelding 4.3: Hoge kwaliteit asfaltverharding



Afbeelding 4.4: Goed nagedacht over het totaalplaatje



Afbeelding 4.5: Mogelijkheden tot omvormen naar gras

5 Gebruiker

Hoe de gebruikers/burgers van de gemeente Dalfsen 'denken' over de openbare ruimte bepaalt in grote mate het slagen van de gemeentelijke werkwijze. Daarnaast heeft de gebruiker zelf invloed op de kwaliteit van de openbare ruimte. Dit project richt zich vooral op het onderhouden en beheren van de openbare ruimte. Gebruikers kijken echter breder dan beheer en onderhoud. Zij beleven de buitenruimte en vormen op basis van hun ervaringen een mening over de buitenruimte. Bepalende factoren hierin zijn niet alleen beheerfactoren, zoals onkruid, zwerfvuil en de staat van de verharding, maar ook de inrichting, de omgeving (gebouwen), de sfeer en het gebruik. Het is daarom van belang dat de gemeente weet welk beeld de gebruiker heeft van de openbare ruimte heeft én in dit 'beeld' kan onderscheiden wat van belang is voor het beheer. Dan wordt duidelijk welke aspecten de beheerorganisatie (binnen- en buitendienst) direct kan beïnvloeden.

Uit gesprekken met medewerkers van de beheerorganisatie is een beeld ontstaan over het serviceniveau van de beheerorganisatie. Hierbij is het persoonlijk contact tussen de gebruiker en medewerkers in kaart gebracht en de mening die de betreffende gemeentelijke medewerkers en bestuurders hierover hebben.

5.1 Conclusies gebruiker

Hieronder een puntsgewijze samenvatting van de aspecten die direct en/of indirect te maken hebben met het onderdeel 'gebruikers':

- Serviceverlening aan de burger is in Dalfsen, zowel bestuurlijk als binnen de ambtelijke organisatie, erg belangrijk;
- Uit de gesprekken met de buitendienstmedewerkers kunnen we afleiden dat de buitendienst dagelijks tijd besteedt aan het afhandelen van meerdere klachten en meldingen over de openbare ruimte, maar dat de hoeveelheid ervan erg mee valt. De hoeveelheid klachten- en meldingen verschillen per wijkteam. De wijkteams Lemelerveld, Dalfsen en Nieuwleusen geven aan maximaal 10% van hun tijd te besteden aan servicewerkzaamheden en het afhandelen van klachten- en meldingen. Het wijkteam buitengebied handelt nauwelijks klachten en meldingen af;
- De meeste klachten en meldingen worden afgehandeld door de eigen buitendienst, of het werkvoorzieningschap. De afhandeling voert men snel en flexibel uit. De medewerkers hebben veel gebiedskennis en veel contact met burgers. De 'oog en oor'-functie wordt hiermee goed ingevuld;

- Dalfsen kent geen klachten- en meldingenregistratiesysteem. Er is voor gekozen dat de vier wijkuitvoerders de burger steeds zo snel mogelijk te woord staan . De wijkuitvoerders beoordelen zelf de aard en omvang van de melding, handelen deze af en communiceren hierover met de burger. Dit resulteert in een laagdrempelige overheid waarbij klachten snel en adequaat worden afgehandeld;
- De keerzijde van het ontbreken van een meldingsysteem is dat klachten niet worden geregistreerd. Dit zorgt ervoor dat het aantal en de aard van de klachten niet bekend is en dat er niet op gemonitord kan worden. In Dalfsen lijken de voordelen van de huidige werkwijze echter op te wegen tegen de keerzijde van het niet hebben van een digitaal systeem;
- Er is geen duidelijke prioritering van klachten- en meldingen. De wijkuitvoerders starten 's morgens met hun team met het bespreken en verdelen van de klachten en meldingen. Bij klachten die binnenkomen bij de buitendienst bepalen de coördinator en/of de wijkbeheerders de urgentie. Desgewenst is hierover overleg tussen binnen- en buitendienst. Ook dit maakt dat de organisatie klachten snel en adequaat afhandelt, maar dat het niet altijd duidelijk is wanneer wat prioriteit heeft. In hoofdstuk 8, advies, kunt u lezen dat het wenselijk is om beleidskaders met betrekking tot het serviceniveau (waaronder klachten en meldingen) vast te gaan stellen. Hierdoor kan er, met behoud van de voordelen van de huidige werkwijze, beter gestuurd worden op een afgesproken servicekwaliteit. Dit biedt weer mogelijkheden om de bedrijfsvoering efficiënter in te richten.

6 **Beleid**

6.1 Beschikbaar beleid

Het beleid vormt het kader voor beheer, onderhoud en inrichting van de openbare ruimte. Om dit beleid uit te kunnen voeren, worden beheerplannen opgesteld. Op basis van deze beheerplannen wordt de eigen dienst aangestuurd en contracten/bestekken voor derden gemaakt.

Het huidige beleid van de gemeente Dalfsen met betrekking tot de openbare ruimte is vastgesteld in:

- Afdelingsplan onderhoud en beheer 2010
- Groenstructuurplan Dalfsen oktober 2001
- Kapvergunningbeleid 2010
- Nota wegenbeheer 2009
- Nota onverharde wegen maart 2009
- Nota algemene begraafplaatsen gemeente Dalfsen augustus 2009
- Hondenbeleid in de kernen
- Notitie spelen, juli 2008

In bijlage 6 is een samenvatting per plan opgenomen.

De belangrijkste bevindingen uit het beleid staan hieronder puntsgewijs weergegeven.

6.2 Conclusies beleid

- Het beleid van de gemeente geeft blijk van een hoge kwaliteitsambitie en streeft aspecten na als duurzaam, leefbaar, functioneel en een hoog serviceniveau;
- Dit beleid, de gemeentelijke visie op de openbare ruimte en de omgang met de burger, zijn in de hele beheerorganisatie bekend én geïmplementeerd. Het resultaat: de hoge kwaliteit, beleving, en service zijn terug te zien in de openbare ruimte en de organisatie;
- De beoogde kwaliteit van de openbare ruimte is waar mogelijk vastgelegd in beeldkwaliteit. De binnendienst hanteert hiermee een moderne manier van werken. Deze beeldkwaliteit is vertaald in het beeldbestek groen en de wijze van toezicht op het werkvoorzieningschap en andere aannemers is hierop aangepast. Hier zou nog een verdere ontwikkeling in kunnen plaatsvinden door de geleverde kwaliteit van de aannemers/werkvoorzieningschap en de eigen dienst vaker en met meer regelmaat te monitoren. In hoofdstuk 8, 'advies' leest u hier meer over;

- In grote lijnen komt het kwaliteitsbeleid buiten overeen met de vastgestelde beleidskaders. Het bewust gewenste verschil in beheer- en onderhoudskwaliteit tussen de centra en de overige gebieden is echter te weinig zichtbaar;
- De buitendienst is bekend met de gestelde beleidskaders rondom het beheer- en onderhoudsniveau. De medewerkers weten welke beeldkwaliteit verwacht wordt van de aannemers en van henzelf.

7 Organisatie

Dit hoofdstuk gaat specifiek in op de organisatie van de buitendienst. Tijdens het project zijn gesprekken gevoerd met de gehele beheerorganisatie, van wethouder tot uitvoerende medewerkers. Door met mensen in de organisatie te praten is een goed beeld ontstaan over hoe men de eigen buitendienst ervaart. In bijlage 1 is de vragenlijst opgenomen aan de hand waarvan de gesprekken gevoerd zijn. Naast de vraaggesprekken zijn de taken en werkzaamheden van de buitendienstmedewerkers geanalyseerd. Hierbij is gekeken naar opbouw, takenpakket en de werkwijze.

7.1 Missie en visie (bron afdelingsplan 2010)

De centrale visie van de gemeente Dalfsen is **“Het leveren van kwaliteit”**. In de afgelopen jaren is de drijfveer van de afdeling Onderhoud en Beheer dan ook geweest om binnen de financiële mogelijkheden een zo goed mogelijke kwaliteit te leveren. Daarnaast speelt het begrip duurzaamheid een belangrijke rol bij onderhoud en beheer. De specifieke missie voor de afdeling kan worden geformuleerd als: **“Het handhaven van de kwaliteit en de belevingswaarde in de openbare ruimte tegen acceptabele kosten.”**

Het lastige van deze missie is om de begrippen Kwaliteit – Belevingswaarde en Acceptabele kosten concreet en inzichtelijk te maken. Hier ligt voor de afdeling nog een uitdagende taak.

De afdeling heeft zich in de afgelopen jaren geleidelijk aan ontwikkeld tot een afdeling die:

- beschikt over goed geschoold en gekwalificeerd personeel;
- vastgesteld beleid heeft op de meeste beleidsonderdelen;
- heel praktisch is ingesteld en vaak denkt vanuit de burger;
- bij calamiteiten 7 dagen in de week en 24 uren per dag beschikbaar is;
- materieel zeer goed uitgerust is ;
- verantwoordelijkheden laag in de organisatie heeft neergelegd;
- procedures zo eenvoudig mogelijk heeft geregeld;
- het veilig en duurzaam uitvoeren van werkzaamheden hoog in het vaandel heeft staan;
- vooruitstrevend en flexibel is en daardoor continue bezig is met het pro- actief reageren op maatschappelijke ontwikkelingen en het inslaan van nieuwe wegen;
- klantvriendelijk optreden naar de burgers zeer hoog in het vaandel heeft staan.

De dienstverlening aan de burger staat centraal bij de buitendienst. Het motto van de afdeling is dan ook: **“Door een persoonlijke en snelle afhandeling van vragen en meldingen voorkomen wij klachten.”**

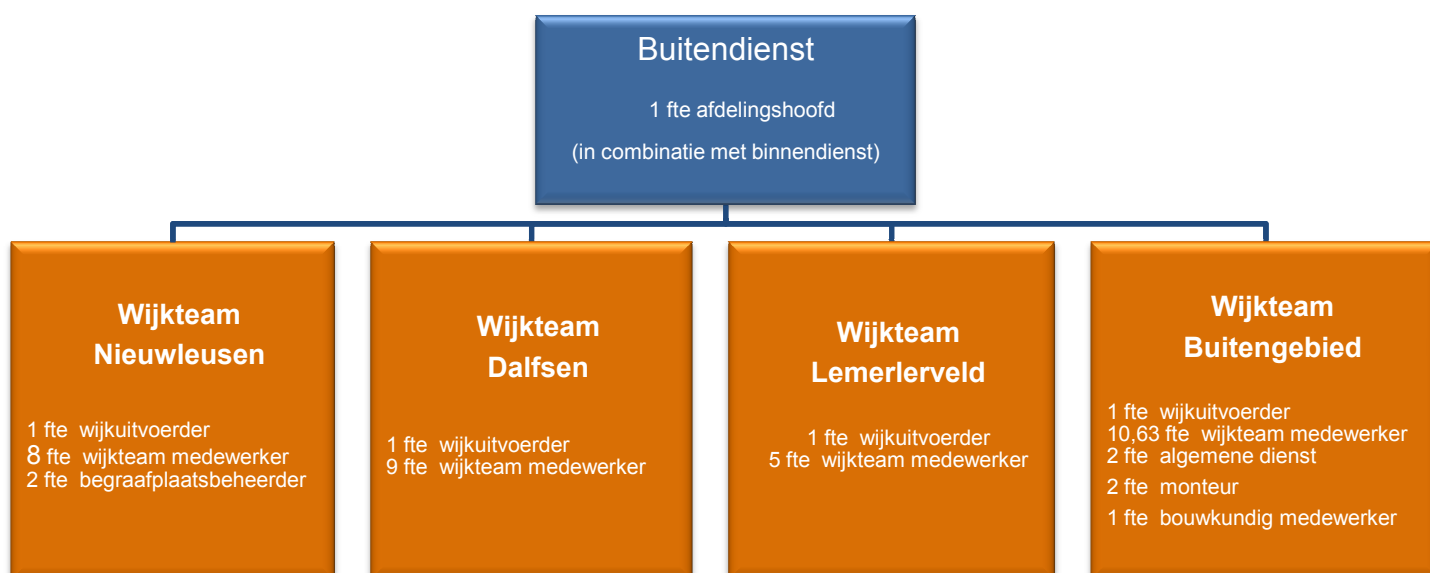
Binnen de afdeling is altijd gezocht naar een goed evenwicht tussen het uitbesteden van werkzaamheden en het uitvoeren in eigen beheer. Twintig jaar geleden lag het verhoudingspercentage tussen eigen mensen en uitbesteed werk op ongeveer 60 % - 40 %. Het huidige verhoudingspercentage ligt op ongeveer 50 % - 50 %. Wellicht worden in de toekomst nog meer of andere werkzaamheden worden uitbesteed.

7.2 Opbouw

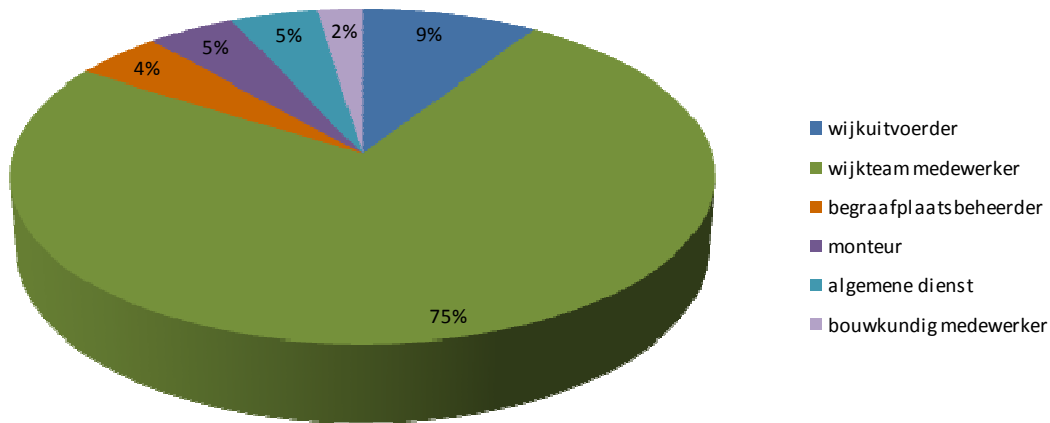
De buitendienst van de afdeling Openbare Werken in Dalfsen bestaat uit bijna 44 fte (43,63), peildatum december 2010 (zie figuur 7.1. en 7.2 verdeling fte's over de buitendienst).

De buitendienst bestaat uit vier geografische wijkteams: Nieuwleusen, Dalfsen, Lemerlerveld en buitengebied. In het wijkteam buitengebied zijn enkele specialistische functies opgenomen als een gebouwenbeheerder en twee monteurs.

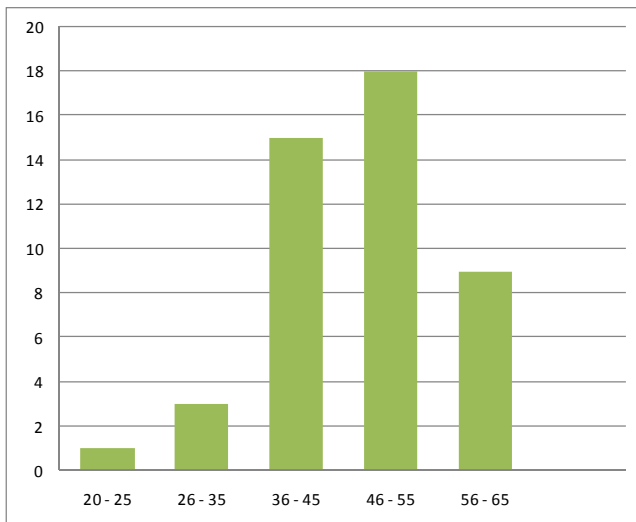
Per wijkteam verzorgt de wijkuitvoerder de dagelijkse leiding. De wijkuitvoerders vallen onder de verantwoording van het hoofd van de afdeling Onderhoud en Beheer; dit is één functie voor zowel de binnendienst als de buitendienst.



De verdeling naar taken en functies in de buitendienst ziet er als volgt uit:



De leeftijdsopbouw van de buitendienst is als volgt:



Figuur 7.3 Leeftijdsopbouw buitendienst Dalfsen

Uit bovenstaand overzicht blijkt duidelijk dat de meeste medewerkers binnen de afdeling tussen de 46 t/m 55 jaar zijn. Toch is er geen sprake van een sterk verouderende organisatie. Wel blijft het zaak een leeftijdsbewust personeelsbeleid te voeren. Door het tijdig aantrekken van goede vervangers blijft de continuïteit van de afdeling gewaarborgd (bron afdelingsplan 2010).

7.3 Takenpakket

De afdeling Openbare Werken is verantwoordelijk voor het schoon en heel houden van de openbare ruimte en het reageren op vragen van burgers.

Het takenpakket is hierdoor tweeledig: 1) het verrichten van productietaken als het snoeien van bomen en het onderhouden van begraafplaatsen en 2) het verlenen van service door onder andere het afhandelen van klachten en meldingen.

De belangrijkste (meest tijdrovende) taken van de buitendienst zijn de volgende:

- Beheer en onderhoud begraafplaatsen en het begraven;
- Beheer en onderhoud sportvelden;
- Snoeiwerkzaamheden bomen en beplantingen (vooral winterperiode);
- Maaien gazons (in één kern);
- Gladheidbestrijding;
- Openbare verlichting controleren en repareren;
- Onderhoud drukriolering;
- Klein onderhoud/herstelwerk wegen;
- Technische werkzaamheden materieel (monteur);
- Gebouwenbeheer en timmerdiensten;
- Toezicht op de aannemers met betrekking tot beheer en onderhoud;
- Servicewerk (waaronder klachten- en meldingen).

7.4 Werkwijze afdeling Openbare Werken

Werkwijze en efficiency

De buitendienst voert relatief veel productie of 'bulkwerk' zelf uit. Voorbeelden hiervan zijn het maaien van gazons, het snoeien van beplanting en het onderhoud van sportvelden. Dit type werk is gebaat bij een efficiënte en continue bedrijfsvoering.

Uit de kosten-budgetvergelijking uit hoofdstuk 3 blijkt dat de huidige werkzaamheden kostenefficiënter en meer marktconform uitgevoerd kunnen worden. Hierin zou een efficiencypercentage van ongeveer 10% gehaald kunnen worden.

Uit de persoonlijke gesprekken bleek dat onder de wijkuitvoerders en de medewerkers een goede spirit en sfeer heerst. De medewerkers zijn trots op hun werk en voelen zich verantwoordelijk voor hun werkomgeving. Tijdens de gesprekken gaven zij aan 'te willen gaan' voor verbeterlagen en bereid te zijn werkzaamheden efficiënter uit te voeren als daar mogelijkheden voor zijn. Deze proactieve, open en professionele houding en denkwijze van de organisatie maakt de kans op slagen, om met de huidige groep medewerkers een efficiëncyslag te gaan maken, erg groot.

Urenregistratie

De urenregistratie van de buitendienst is op basis van hoofdgroepen. Dit maakt het op dit moment moeilijk om inzicht te hebben in de verdeling van uren naar de verschillende taken. Met name het verschil tussen servicetaken en normaal beheer en onderhoud is niet inzichtelijk. Ter illustratie: de uren voor het graf delven worden op hetzelfde boekingsnummer geboekt als het groenonderhoud van de begraafplaats. Dit maakt het sturen op kwaliteit en geld van alleen het beheer en onderhoud op begraafplaatsen en daarmee een afweging tussen zelf doen of uitbesteden moeilijk.

Wijkteams

De vier wijkteams in de buitendienst functioneren als vier suborganisaties binnen de buitendienst. De dagelijkse aansturing van de wijkteams vindt vanuit de wijkuitvoerders plaats en ieder wijkteam is verantwoordelijk voor haar eigen gebied.

Uit de gesprekken bleek dat deze organisatievorm de volgende voordelen heeft:

- Verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie. Dit werkt door in het verantwoordelijkheidsgevoel van het hele team. De wijkmedewerkers voelen zich verantwoordelijk voor 'hun' wijk en 'hun' burgers;
- Het wijkteam kent de wijk door en door. Door deze kennis weten medewerkers waar de vuile plekken zijn, waar de 'kritische burgers' wonen en zijn zij in staat de kwaliteit van de openbare ruimte 'te bewaken';
- Door de gebiedskennis is het wijkteam in staat klachten- en meldingen van burgers snel en persoonlijk af te handelen.

Uit de analyses en gesprekken kwam ook een aantal nadelen/risico's van de wijkgerichte aanpak naar voren:

- Door de eigen verantwoordelijkheid, maken wijkteams veel eigen keuzes. De teams maken niet altijd dezelfde keuzes en zijn niet altijd conform of het gemeentelijk beleid;
- In Nieuwleusen is de kwaliteit van de openbare ruimte hoger dan in Dalfsen, terwijl beleidsmatig gemeentebreed een uniforme kwaliteit in alle woonwijken wordt nagestreefd;
- Het werkpakket verschilt per wijkteam. Welke werkzaamheden het team zelf uitvoert en welke worden uitbesteed, verschilt per wijkteam. Zo maait het wijkteam Dalfsen de gazons zelf, terwijl andere kernen dit uitbesteden;
- De wijkteams zetten veel werk zelf op de markt. Zij selecteren hierbij zelf hun aannemers. Hoewel dit gebeurt binnen de gemeentelijke aanbestedingsregels, zorgt dit ervoor dat er een verscheidenheid aan aannemers is die werkzaamheden uitvoeren. Het maaien van bermen wordt in Dalfsen bijvoorbeeld door drie aannemers uitgevoerd;
- De wijkteams wisselen onderling weinig personeel uit. Het aantal fte's per wijkteam wordt vastgesteld op basis van geschiedenis en ervaring. Mede gezien de verschillen in de kwaliteit van de openbare ruimte zou het goed zijn de capaciteitsbehoefte per wijkteam opnieuw te beoordelen. Dit kan aan de hand van een capaciteitsberekening van het areaal en werkpakket per wijk;

- De wijkuitvoerders werken goed samen en vertrouwen op elkaars expertise en ervaring. Zakelijk gezien houden zij elkaar echter te weinig scherp en maken zij onderling geen vergelijkingen in geleverde kwaliteit en de mate van efficiency.

Ondanks enkele kritische kanttekeningen bij het functioneren van de wijkteams wordt het functioneren van de wijkteams in de toekomst niet in twijfel getrokken. Een organisatievorm waarbij de verantwoordelijkheden laag liggen en er binnen een grotere organisatie kleinere groepen zijn die zelfstandig opereren, wordt ook in de managementanalyse als een goede organisatievorm gezien. Iedere organisatievorm heeft echter zijn eigen nadelen en de aanbevelingen rondom de wijkteams van de gemeente Dalfsen zijn goed binnen de huidige organisatievorm te realiseren.

7.5 Materieel en gemeentewerf

De gemeente Dalfsen beschikt over drie werven: Dalfsen, Lemelerveld en Nieuwleusen. Op de werf in Dalfsen staat het meeste groot materieel en is hiermee de 'hoofdwurf'.

De buitendienst beschikt over goed en modern materieel. Bij iedere machine weegt de gemeente inzet, flexibiliteit en kosten nauw tegen elkaar af. De werf is goed gestructureerd en netjes. De voorzieningen (werf en materieel) zijn geschikt voor een grote, efficiënte productiedienst.

7.6 Bevindingen ORGANISATIE

- De sfeer en het verantwoordelijkheidsgevoel binnen de buitendienst zijn goed. Medewerkers zijn trots op hun werk en product en gaan voor kwaliteit;
- De buitendienstmedewerkers zijn goed opgeleid, hebben de vakkennis die zij nodig hebben voor hun taken en vormen samen een communicatie groep mensen;
- De vier wijkteams functioneren zelfstandig. Het zijn 'suborganisaties' binnen zelfstandige wijkteams, maar ook 'op zichzelf'
 - Heldere verantwoordelijkheid met eigen keuzes
 - Veel gebiedskennis, grip op de kwaliteit
 - Eigen aannemers
 - Eigen werkpakket (verschillen tussen teams)
 - Weinig uitwisseling personeel
 - Weinig vergelijkingen van kwaliteit en efficiency tussen de teams
- De dienst is qua leeftijdsopbouw niet sterk verouderd, maar de uitstroom van enkele medewerkers, waaronder een wijkuitvoerder, vraagt de komende periode om een bewuste afweging tussen het wel of niet invullen van deze functies;
- Dalfsen heeft een gestructureerde werf met veel groot materieel.

8

Advies en Vervolgtraject

De gemeente Dalfsen kent geen grote problemen rondom beheer en onderhoud van de buitenruimte. De organisatie is scherp op haar eigen ontwikkeling, gemotiveerd, goed opgeleid, er is openheid in de communicatie, de kwaliteit van de buitenruimte is goed en er zijn moderne werven voorzien van goed en voldoende materieel.

Ook financieel zijn er geen grote problemen. De berekeningen laten zien dat er ruimte zit in de budgetten. Dit betekent dat het mogelijk moet zijn om de huidige beheer- en onderhoudskwaliteit met minder geld te realiseren. Er is dus een efficiencyslag te maken. Deze slag is niet enorm: de berekende ruimte van 3 ton is ongeveer 10% van het gemeentelijke budget voor beheer en onderhoud. We zien bij veel gemeentelijke organisaties dat een bezuinigingsslag van 10% te realiseren is door een doorontwikkeling/professionalisering van de organisatie.

Vanuit het onderzoek naar de buitendienst rondom de pijlers van beheer geven we de volgende adviezen.

8.1 Behoud het goede

De afgelopen 10 tot 20 jaar is enorm geïnvesteerd in de beheerorganisatie van de gemeente Dalfsen. Niet alleen financieel, maar juist ook in de mensen die de organisatie vormen. Het resultaat hiervan is een gemotiveerde en goed voorziene buitendienst qua bemensing, opleiding en materieel.

De buitendienst levert een goed product af en onderhoudt het contact met de burger. Zolang met deze organisatie verbeterlagen te maken zijn en daarmee de ontwikkeling en professionalisering van de afgelopen jaren blijft doorgaan, is het niet nodig om afscheid te nemen van de eigen dienst of deze sterk af te bouwen. Uit dit onderzoek concluderen wij dat er voldoende basis is om deze doorontwikkeling te maken. Daarom het advies: 'Behoud deze goede dienst, ontwikkel door en maak hiermee efficiencylagen'.

8.2 Van vier naar drie wijkteams

Doordat één van de wijkuitvoerders met pensioen gaat, ontstaat de mogelijkheid kritisch naar het aantal wijkteams te kijken. De waarde van de wijkteams is bewezen en wordt gewaardeerd. De teams behouden echter ook hun kracht als er van vier naar drie wijkteams wordt gegaan. Wij adviseren dit te realiseren in samenloop met een heroriëntatie op de wijkteams, zie het volgende advies.

8.3 Heroriëntatie wijkteams

Tussen de wijkteams onderling zijn verschillen ontstaan in het eigen werkpakket en het uitbestede werk. Bovendien zijn er geen actuele capaciteitsberekeningen die het aantal fte's per wijkteam onderbouwen en zijn er weinig vergelijkingen tussen de teams met betrekking tot geleverde kwaliteit en efficiency. Wij raden aan om na de overgang van vier naar drie wijkteams, de resterende drie teams opnieuw te analyseren. Dit analyseren bestaat uit:

- Het maken van capaciteitsramingen op basis van het werkpakket en de servicetaken;
- Het herformereren van de fte's en competenties per team. Uiteraard sterk rekening houdend met de huidige indeling, maar openstaand voor veranderingen.

8.4 Marktconform werken

De buitendienst van Dalfsen voert nog veel structurele beheer- en onderhoudswerkzaamheden zelf uit. De efficiency van dit type werk is op dit moment onvoldoende in beeld. Er is een berekend 'overschot', maar de productienormen van de huidige dienst worden onvoldoende geregistreerd en gemonitord. Daardoor is niet exact duidelijk op welke werkhandelingen efficiëncyslagen te bereiken zijn. Wel staat vast dat structureel beheer en onderhoud (bulkwerk) baat heeft bij een grootschalige aanpak waarin productieteams 'meters maken' en niet worden onderbroken door bijvoorbeeld servicetaken of calamiteiten. De huidige werkwijze kan op dit punt verbeterd worden. Hiervoor zien we de volgende mogelijkheden:

1. Organiseer een duidelijke scheiding tussen serviceploegen en productieploegen teams / medewerkers. Laat het dagelijks onderhoud zo min mogelijk onderbroken worden door servicetaken en laat één tot twee ploegen van twee personen uitsluitend de afhandeling van klachten en meldingen verrichten. Maak deze herkenbaar en train deze personen optimaal in burgercommunicatie en servicegerichtheid (indien nodig, want er zijn al zeer communicatieve medewerkers aanwezig);
2. Werk met afhandelingsdagen ("De eerste woensdag van de maand is meubilairdag"), conform de vastgestelde eisen (zie advies 8.1.5, keuzen serviceniveau);
3. Een strakker pauzeschema en efficiëntere pauzelocaties biedt kansen voor efficiencyverbetering;
4. Op dit moment wordt een aantal productietaken zowel door de eigen dienst als door derden uitgevoerd. Voorbeelden hiervan zijn het maaien van gazons. De huidige situatie levert verschillen op in onderhoudsprijs per m², in organisatie en aansturing en in resultaat. Het is raadzaam hierin eenduidigheid te creëren: doe alles zelf of besteed alles uit;
5. Blijf kritisch beoordelen wanneer met eigen slagkracht marktconform gewerkt kan worden en wanneer de gemeentelijke organisatie daar niet meer toe in staat is. Sommige taken dienen zo bedrijfsmatig te worden uitgevoerd dat dit niet meer past bij een overheidsdienst. Denk bijvoorbeeld aan het in ploegendienst uitvoeren van

maaiwerkzaamheden door grote aannemers. Voorbeelden van werkzaamheden waarbij de afweging tussen zelf doen en uitbesteden bij veel gemeenten gemaakt wordt, zijn:

- Maaien van bermen;
- Maaien van gazons;
- Grote snoeironden beplanting;
- Onkruidbestrijding in het groen;
- Vegen verharding;
- Groot straatwerkverharding (meer dan 20 m²);
- Onderhoud lichtmasten en vervanging lampen;
- Onderhoud sportvelden.

Bij het maken van deze keuze weegt men een aantal criteria tegen elkaar af:

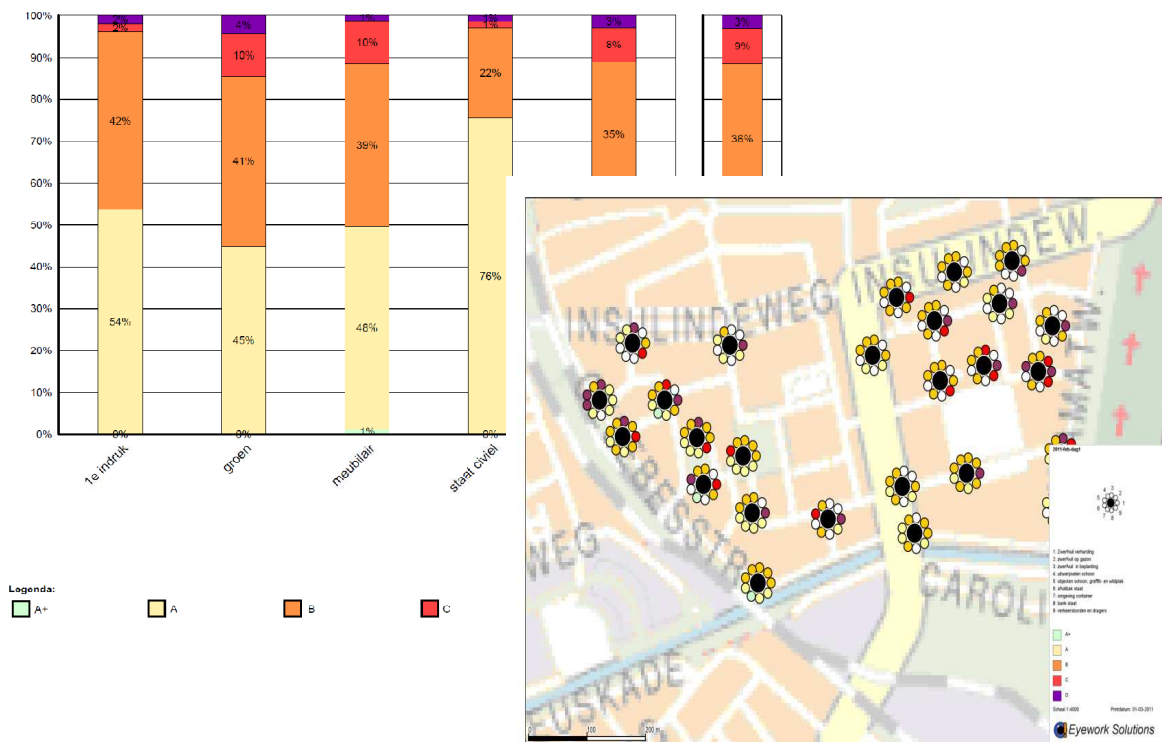
- **Prijs-kwaliteit:** wat levert de hoogste kwaliteit tegen de laagste kosten op?
- **Flexibiliteit:** op welke taken is flexibiliteit belangrijk en wie kan dit het beste borgen
- **Gebiedskennis:** bij welke taken is gebiedskennis essentieel en wie kan dit het beste borgen?
- **Specifieke eisen taak:** medewerkers die klachten- en meldingen afhandelen dienen bijvoorbeeld communicatief zeer vaardig te zijn; bomensnoeiers moeten beschikken over de juiste vakkennis.

8.5 Schaalvergroting contracten

In de gemeente Dalfsen zijn meerdere aannemers actief. In een aantal gevallen zelfs binnen één beheertaak. Hoewel met plaatselijke aannemers scherpe tarieven worden afgesproken, kan een aannemer meestal een nog scherper prijsaanbod doen als hij meer areaal mag uitvoeren. Wij adviseren minimaal alle beheertaken van hetzelfde type werk in één bestek op te nemen en dus aan één aannemer te gunnen. Dit gunnen vindt plaats na een meervoudige aanbesteding, eventueel onder alle plaatselijke aannemers (als het aanbestedingsbedrag en beleid dit toelaat). Het ideaalplaatje is hierin verder op te schalen door met twee of drie gemeenten één bestek te maken en aan te besteden.

8.6 Beeldkwaliteit openbare ruimte

Wanneer met minder geld dezelfde kwaliteit gerealiseerd moet worden, is het belangrijk te monitoren of de kwaliteit buiten daadwerkelijk in stand blijft. Daarnaast blijkt uit de kwaliteitsscan dat de kwaliteit in de kernen van elkaar verschilt (onwenselijk) en tussen de functionele gebieden juist nauwelijks verschilt (hier is verschil wel wenselijk). Dit pleit ervoor om met een goed werkend monitorsysteem de kwaliteit van de openbare ruimte maandelijks te meten. Het is wenselijk hierbij volgens de landelijke standaard van de CROW te werk te gaan. De resultaten van deze metingen kunnen zowel gebruikt worden door de buitendienst zelf (waar gaat het goed, waar moeten we ingrijpen) als voor het houden van toezicht op de aannemers en werkvoorzieningschap. Er zijn hiervoor geautomatiseerde systemen op de markt die het toezicht vereenvoudigen en de resultaten in visuele en communiceerbare overzichten vertalen. Hieronder een voorbeeld van zo'n meetresultaat:



8.7 Keuze maken serviceniveau

Naast het kiezen van een kwaliteit van de openbare ruimte (en deze monitoren), is het gewenst het serviceniveau van de gemeente vast te stellen. Hierbij wordt bepaald hoe om te gaan met de afhandeling van klachten en meldingen. Hierin kunnen prioriteiten worden aangegeven met bijbehorende afhandelingstermijnen. Zo dient bijvoorbeeld racistische graffiti binnen 12 uur verwijderd te zijn en kan een scheef gereden paal worden meegenomen in de tweewekelijkse 'palenronde'. Door kaders te stellen voor serviceverlening, kan de bedrijfsvoering hier efficiënt op worden ingericht. Hiermee vermindert de ad hoc werkwijze van de buitendienst en wordt voorkomen dat klachten en meldingen het normale bedrijfsproces beïnvloeden en zo zorgen voor efficiencyverlies van normale beheer- en onderhoudstaken.

9 Advies samenwerking drie gemeenten

9.1 Inleiding

Een tweede onderdeel van dit project was te onderzoeken welke samenwerkingsvormen tussen de drie gemeenten mogelijk zijn wat betreft het onderdeel onderhoud van de Openbare Ruimte, het werkterrein van de drie buitendiensten. Wij trekken dit iets breder door ook de binnendiensten van de gemeenten hierbij te betrekken. Het is immers zo dat de buitendiensten werken in het verlengde van het politiek bestuur, vertaling van beleid en werkvoorbereiding door de binnendienst naar de uit te voeren taken in de buitenruimte.

Samenwerking tussen gemeenten kan gaan van totale gemeentelijke herindeling via intensieve samenwerking tot aan gezamenlijke uitvoering van taken of diensten. De eerste variant wordt in deze rapportage niet verder uitgewerkt, de andere twee varianten worden gezien vanuit het beheer en onderhoud van de openbare ruimte.

We zien mogelijkheden in de volgende onderdelen:

1. Beleid en werkvoorbereiding
2. Projecten
3. Specialistische taken
4. Materieel
5. Inkoop

9.2 Beleid en Werkvoorbereiding

Alle drie de gemeenten hebben een binnendienst die beleid, beheer en onderhoudsplannen opstelt. Samenwerking door uitwisseling van specifieke kennis en kunde en capaciteit behoort tot de mogelijkheden. Incidenteel vindt deze samenwerking plaats: de specialistische kennis over de Flora & Fauna wetgeving binnen de gemeente Staphorst wordt ook door de twee andere gemeenten benut. Zo zijn er op verschillende taakvelden van de organisatie uitwisselingen mogelijk die wellicht ook ruimte bieden aan capaciteitsuitwisseling.

9.3 Projecten

Binnen de drie gemeenten worden renovatie of nieuwe projecten gerealiseerd in alle taakvelden binnen de Openbare Ruimte; groene en civiele reconstructies. Door gezamenlijk de verschillende programma's te bekijken kan er synergie ontstaan zoals voorbereiding, aanbesteding en directievoering. Als voorbeeld: een gezamenlijke aanpak van een asfaltprogramma levert schaalvergroting op en daardoor een mogelijk gunstiger prijs/m². Door daar vervolgens één goede directievoerder op te plaatsen die het gehele werk in alle drie de gemeenten begeleidt, kan daar ook de nodige besparing uit komen in personele inzet. Op deze wijze kan de kwaliteit van het werk, op basis van werkvoorbereiding, aanbesteding en uitvoeringskosten een besparing opleveren.

9.4 Specialistische kennis

Dit onderdeel is van toepassing op veel onderdelen van de gemeente, zoals bovenstaand beschreven voor beleid en werkvoorbereiding maar ook voor de specialistische taken van de buitendienst. Bulkwerkzaamheden in de openbare ruimte zoals onkruidbestrijding, zwerfvuil en veegwerk lenen zich niet voor eventuele uitwisseling van personeel tussen de gemeenten. Maak daarentegen wel gebruik van elkaars specialisten op het gebied van onderhoud van bomen, andere groenvoorzieningen, sport en spel, maar ook rioleringsklussen, straatwerk e.d. Belangrijk is wel dat er goede planningsoverzichten komen voor deze inzet van specialisten en dat er een goede verrekenstaat is van geleverde diensten aan de buurgemeenten.

9.5 Materieel

Alle drie de gemeenten hebben een redelijk tot groot wagen-, machine- en werktuigenpark en een groot aantal monteurs voor de bijbehorende onderhoudstaken. Een aantal specialistische machines en werktuigen kan efficiënter benut worden door uitwisseling. We denken daarbij niet aan de maaimachines en de motorzagen, maar bijvoorbeeld wel aan een hoogwerker, een hogedrukreiniger voor riool ontstoppen of een grote kiepwagencombinatie. Inhuur vanuit de markt kan hierdoor verminderd worden. Ook hier geldt dan wel dat na inventarisatie van het totale wagenpark een goede planning noodzakelijk is voor het gewenste succes.

9.6 Inkoop van materialen

Een gezamenlijke inkoop van voertuigen, machines en werktuigen kan een zogeheten fleet-owners voordeel opleveren. Dit geldt dan wel voor bijvoorbeeld voertuigen van een merk dat een groot scala aan chassis en motoren in het programma heeft. Op een dergelijk chassis kan dan de opbouw van een veegmachine, of een kolkenzuiger, of een kiepinstallatie gebouwd worden op basis van de specifieke wensen en verlangens van de gebruiker. De kiepwagen van de gemeente Zwartewaterland heeft een andere specificatie dan de vrachtwagen van de gemeente Staphorst. Ditzelfde geldt voor voertuigen voor transport van

medewerkers en materialen van verschillende grootte en omvang. Raamcontracten leveren bij uitstek besparingen op. Momenteel vindt al een gezamenlijke inkoop van verschillende goederen plaats door een inkooporganisatie. De omvang van deze centrale inkooptaak is bij ons echter niet bekend.

Er zijn tal van voorbeelden aan te geven waarop de samenwerking op de verschillende niveaus gestalte kan krijgen. Een grondige inventarisatie en planmatige voorbereiding is noodzakelijk en reikt verder dan dit onderzoek. Ons inziens kan dat veel besparingen opleveren. Het is echter aan de gemeenten zelf om aan te geven hoe ver de polsstok reikt.

Bijlagen

- 1. Vragenlijst interviews**
- 2. Opbouw gemeentelijk uurtarief buitendienst**
- 3. Overzicht doorrekening o.b.v. areaal, huidige kwaliteit - versus budget 2009**
- 4. Beschikbaar budget beheer en onderhoud, begroting 2009**
- 5. Samenvatting beleid openbare ruimte**

Bijlage 1 Vragenlijst interviews

Afhankelijk van de te interviewen persoon zal dieper of juist minder diep op de vragen worden ingegaan. De interviewvragen staan in een tabel en worden vooraf aangeleverd aan de te interviewen personen.

Na en tijdens de interviews heeft u;

- inzicht in de werkstappen in het project “Beheer en onderhoud, nu en in de toekomst”
- de mogelijkheid uw eigen visie en mening over het beheer van de openbare ruimte te geven op de onderdelen: beleid, middelen (financiën), organisatie en het product (beeld buiten).
- De mogelijkheid mee te denken in de aanpak binnen het project en het vervolg proces

Na de interviews hebben wij inzicht in:

- taken en werkzaamheden openbare ruimte
- organisatie, planning en aansturing
- kwaliteit openbare ruimte (vanuit gemeente gezien)
- relatie met burger (vanuit gemeente gezien)
- samenwerking, doelen organisatie
- samenwerking buiten en binnendienst

Vragen	
Beeld/ het product (kwaliteit openbare ruimte)	
1	Wat is voor jou/u beeldkwaliteit en wat zou je ermee beogen?
2	Omschrijf alstublieft de kwaliteit van de openbare ruimte in de gemeente
3	Hoe ziet u de relatie tussen budget versus kwaliteit openbare ruimte nu en in de toekomst?
4	Hoe is de afstemming tussen ontwerp, inrichting en beheer. Wat gaat hierin goed, zijn er verbeterpunten?
Gebruik/ service	
1	Welke servicetaken verrichten jullie en wat vind(t) je / u van het niveau dat geboden wordt?
2	Hoe is de relatie met de burger, hoe belangrijk is service?
3	Hoe ziet de stroom van klachten en meldingen eruit en hoe wordt deze afgehandeld?
Middelen	
1	Heb je/Heeft u een idee hoeveel geld er jaarlijks wordt besteed aan dagelijks en groot onderhoud? Zo ja, is dit voldoende, wordt het geld goed ingezet?
2	Ziet u mogelijkheden om te bezuinigen, zo ja welke? Zo nee, waarom niet?
Organisatie	
1	Hoe worden taken en werkzaamheden gepland en aangestuurd, Wat gaat hierin goed, wat kan beter?
2	Hoe werken binnen – en buitendienst samen? Wat gaat hierin goed, wat kan beter?
3	Wat wordt momenteel uitbesteed? Bent u tevreden met het geleverde resultaat?
4	Hoe is het toezicht op uitbesteed werk geregeld?
5	Hoe kijk je/kijkt u aan tegen de toekomst van de buitendienst mbt omvang van taken en mensen?
Beleid	
1	Zijn de beleidsmatig vastgestelde kaders voor de openbare ruimte bekend bij de buitendienst? Met andere woorden, weet de buitendienst wat van hen verwacht wordt?
2	Op welke punten is er behoefte aan het verkrijgen of aanscherpen van kaders rondom beheer openbare ruimte?
Algemeen	
1	Wat verwacht je van het project ‘onderzoek buitendiensten’ qua resultaat?
2	Hoe wilt u het gemeentebestuur / de raad betrekken bij dit plan?
3	Hoe zit het met de kostendekkendheid van de begraafplaatsen?
Samenwerken regio	
1	Hoe kijkt je/u aan tegen samenwerking met de buurgemeenten, welke mogelijkheden ziet u?
2	Welke samenwerking vindt er nu al plaats?

Bijlage 2 Opbouw gemeentelijk uurtarief buitendienst

Uurtarief Gemeente Dalfsen

Economische categorie	Omschrijving		Begroting 2010
basiskosten			
411000	Salarissen		€ 1.668.228
	45 fte	fte	45
	1400 prod. Uren x 45 =	uur	63.000
Totaal	basisloonkosten + directe toeslagen		€ 26,48
Directe toeslag			
411005	Vergoeding stagiaires		€ 11.500
411010	Variabele vergoedingen		€ 48.027
411015	Sociale lasten		€ 264.770
434342	Bedrijfskleding		€ 7.500
434342	Gereedschappen/keuringen VCA		€ 8.500
434342	Veiligheidskleding		€ 7.005
434365	Reis- en verblijfkosten		€ 22.296
434369	Koffie- / fiets- / kledingtoelage		€ 5.135
462257	Onderhoud en beheer binnendienst		€ 16.846
462260	Huisvesting buitendienst		€ 96.698
462273	Auto's (alleen busjes)		€ 123.171
462275	Onderhoud en beheer buitendienst		
Totaal	basisloonkosten + directe toeslagen		€ 611.448
	45 fte	fte	45
	1400 prod. Uren x 45 =	uur	63.000
Uurtarief			€ 9,71
totaal basisloon + directe toeslag			€ 36,19
Indirecte toeslag			
463025	reserve ziekte/ongevallenrisico		€ 41.706
461010	kapitaallasten		€ 2.113
462203	algemene kosten P&O		€ 121.039
462205	algemene kosten facilitair		€ 54.720
462209	automatisering		€ -
462213	P&O nog te verdelen		€ 88.455
462229	F&b nog te verdelen		€ 26.335
462238	publiekszaken nog te verdelen		
Totaal	indirecte toeslag		€ 334.368
	45 fte	fte	45
	1400 prod. Uren x 45 =	uur	63.000
Uurtarief			€ 5,31
TOTAAL uurtarief uit begroting gemeente			€ 15,01

Bijlage 3 Kostenberekening huidig onderhoud

Beheergroep	Calculatie	Begroting	Vershil
GROEN	€ 1.294.334	€ 1.498.623	€ 204.289
BOMEN	€ 544.478,21		
BO SPLANTSOEN	€ 229.386,65		
SIERPLANTSOEN	€ 256.872,83		
HAGEN	€ 28.132,49		
BRAAKLIGGEND	€ -		
GAZON	€ 137.555,35		
RUW GRAS & BERMEN	€ 97.889,37		
MEUBILAIR	€ 318.830	€ 315.839	€ 2.990-
AFVALBANKEN	€ 1.027,11		
BANKEN EN TAFELS	€ 5.935,89		
PALEN	€ 11.580,00		
FIETSSTANDAARDS	€ -		
VERLICHTING	€ 151.638,00		
VRI	€ -		
BORDEN & GELEIDERS	€ 25.840,00		
SPEELVOORZIENINGEN	€ 122.839,49		
AFSCHEIDINGEN	€ 989,29		
REINIGING	€ 323.379	€ 81.591	€ 241.788-
AFVALBANKEN	€ 4.295,59		
VUIL OP (HALF)VERHARDING	€ 139.863,78		
VUIL IN GROEN	€ 183.850,78		
VUIL OP WATER	€ 3.764,94		
GRAFFITI	€ 12.554,00		
HONDENUTLAATZONES	€ -		
VERHARDING	€ 1.632.233	€ 1.989.853	€ 357.620
ASFALTVERHARDING	€ 795.516,01		
ELEMENTVERHARDING	€ 742.704,39		
BETONVERHARDING	€ 13.876,92		
BELIJNING & FIGURATIE	€ 79.484,39		
HALFVERHARDING	€ 491,49		
RIOLERING	€ -		
KOUKEN & PUTTEN	€ -		
LEIDINGEN	€ -		
CIVIELE KUNSTWERKEN	€ -		
BRUGGEN	€ -		
STEGERS	€ -		
SLUZEN	€ -		
WATERKERING	€ -		
DUNKERS	€ -		
VUWERS EN FONTEINEN	€ -		
GELUIDSWERING	€ -		
TUNNELS EN VADUCTEN	€ -		
WATER	€ 24.389	€ -	€ 24.389-
BESCHOEIING	€ 5.848,94		
SLOTEN	€ 10.740,35		
BAGGEREN	€ -		
SUBTO TAAL	€ 3.593.165	€ 3.885.906	€ 292.742

Bijlage 4 Beschikbaar budget Beheer en onderhoud

Produktbegroting Gemeente Dalfsen

23-mei-11

Toelichting bij tabellen:

Servicecorrectie:	90%
Correctie lvm begraven:	75%
Uurtarief in begroting:	41,49
Te rekenen uurtarief:	36,18
Correctie:	87%

uurtarief: € 41,49

Productnummer	Economische categorie	Omschrijving	Bedrag Begroot (eigen afdeling/dienst)	Bedrag Begroot (specificatie)	Bedrag Begroot (uitbesteed)	Bedrag Begroot (niet meenemen)	Groen	Verharding	Meubilair	Reiniging	Overig, niet mee te nemen
4210010	431030	Verharde wegen buiten de kom	€ 1.279.521								
		Brandstof	€ 2.000				€	2.000			
	434341	Onderhoud wegen			€ 794.800						
		Onderhoud wegen		€ 185.200			€	60.000	€ 80.200	€ 10.000	€ 35.000
		Groot onderhoud wegen 1)		€ 570.000			€	570.000			
		Extra budget 2)		€ 32.500			€	32.500			
		Stortingskosten		€ 7.100			€	7.100			
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 413.565				€	413.565			
	462280	Vrachtauto	€ 12.518				€	12.518			
	462282	Tractoren	€ 11.924				€	11.924			
	462284	Combi's	€ 44.714				€	44.714			
4210020		Verharde binnen de bebouwde kom	€ 738.515								
	434341	Onderhoud wegen en straatreiniging			€ 506.460						
		Onderhoud derden voor: onderhoud wegen en straatreiniging		€ 179.800			€	114.800	€ 15.000	€ 50.000	
		Uitbreiding		€ 2.600			€	2.600			
		Groot onderhoud wegen 1)		€ 320.000			€	320.000			
		Stortingskosten		€ 4.060			€	4.060			
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 217.529				€	217.529			
	462280	Vrachtauto	€ 3.129				€	3.129			
	462282	Tractoren	€ 4.027				€	4.027			
	462284	Combi's	€ 7.370				€	7.370			
4210030		Onverharde wegen buiten kom	€ 62.824								
	434341	onderhoud wegen			€ 25.940						
		onderhoud wegen		€ 5.940			€	5.940			
		Groot onderhoud onverharde wegen 1)		€ 20.000			€	20.000			
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 30.936				€	30.936			
	462280	Vrachtauto	€ 1.252				€	1.252			
	462282	Tractoren	€ 929				€	929			
	462284	Combi's	€ 3.767				€	3.767			
4210040		Fietspaden	€ 78.993								
	434341	Onderhoud fietspaden			€ 69.270						
		Onderhoud fietspaden		€ 30.970			€	30.970			
		Groot onderhoud fietspaden 1)		€ 25.000			€	25.000			
		Exploitatiekn voorjaarsnota 2008		€ 13.300			€	13.300			
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 8.141				€	8.141			
	462280	Vrachtauto	€ 235				€	235			
	462282	Tractoren	€ 774				€	774			
	462284	Combi's	€ 573				€	573			
4210060		Openbare verlichting	€ 192.481								
	431010	Elektra	€ 104.755					€ 104.755			
	434342	Onderhoud door derden	€ 74.700								
		Onderhoud door derden		€ 77.000			€	77.000			
		Uitbreiding		€ 1.700			€	1.700			
		Uitbreiding dienstverband Kroes		-€ 4.000						-€ 4.000	
	434390	Instandhouding ondergronds net (Essent)				€ 33.840					
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 13.026					€ 13.026			
4211000		Verkeersregelingen	€ 30.757								
	434342	Onderhoud door derden			€ 19.360						
		Onderhoud door derden		€ 10.760			€	10.760			
		Onderhoud door derden		€ 8.600			€	8.600			
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 11.397				€	11.397			
4240000		Watergangen	€ 72.322								
	434341	Onderhoud door derden			€ 39.930						
		Onderhoud door derden		€ 31.870			€	31.870			
		stortkosten		€ 8.060			€	8.060			
	434342	Onderhoud materieel	€ 1.725				€	1.725			
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 24.423				€	24.423			
	462280	Vrachtauto	€ 3.443				€	3.443			
	462282	Tractoren	€ 344				€	344			
	462284	Combi's	€ 2.457				€	2.457			
4560010		Openbaar groen	€ 1.239.937								
	431030	Brandstof	€ 400					€ 400			
	434320	Plantmateriaal			€ 25.680		€	25.680			
	434341	Onderhoud door derden			€ 442.925						
		Uitbesteding onderhoud door derden		€ 395.625			€	395.625			
		Uitbreiding		€ 8.400			€	8.400			
		Extra uren wijkteammedewerker		€ 14.000			€	14.000			
		Stortkosten		€ 18.270			€	18.270			
		Onderhoud materieel		€ 4.630			€	4.630			
		Duurzaam beheer openbare ruimte 1)		€ 30.000			€	30.000			
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 716.412				€	716.412			
	462280	Vrachtauto	€ 16.430				€	16.430			
	462282	Tractoren	€ 16.174				€	16.174			
	462284	Combi's	€ 4.177				€	4.177			
	462286	Mazmachines	€ 17.739				€	17.739			
4580010		Kinderspeelplaatsen	€ 82.602								
	434342	Onderhoud, renovatie toestellen + vervangen zand			€ 53.045						
		Onderhoud, renovatie toestellen + vervangen zand		€ 49.295			€	34.295	€ 15.000		
		Uitbreiding		€ 3.750			€	3.750			
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 27.680					€ 27.680			
	462280	Vrachtauto	€ 1.017					€ 1.017			
	462282	Tractoren	€ 860					€ 860			
4724000		Begraafplaats Ruitenborghstraat	€ 16.156								
	434342	Onderhoud derden + aankoop mat.			€ 2.588		€	2.070	€ 518		
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 13.568				€	10.855	€ 2.714		
4724010		Begraafplaats Nieuwleusen	€ 73.469								
	434342	Onderhoud derden + aankoop mat.			€ 18.120		€	14.496	€ 3.624		
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 54.274				€	43.419	€ 10.855		
	462280	Vrachtauto	€ 392				€	313	€ 78		
	462282	Tractoren	€ 602				€	482	€ 120		
	462284	Combi's	€ 82				€	66	€ 16		
4724000		Begraafplaats Welsum	€ 68.330								
	431030	Benzine	€ 515				€	412	€ 103		
	434342	Onderhoud derden + aankoop mat.			€ 17.111		€	13.689	€ 3.422		
	462275	Onderhoud en beheer buitendienst	€ 50.203				€	40.163	€ 10.041		
	462280	Vrachtauto	€ 157				€	125	€ 31		
	462282	Tractoren	€ 344				€	275	€ 69		
Totaal budget			€ 3.935.906				€ 1.498.623	€ 1.989.853	€ 315.839	€ 81.591	
							€ 3.885.906				

Bijlage 5 Samenvatting beleid openbare ruimte

Kapvergunningbeleid 2010

- Kapvergunning is opgenomen in de omgevingsvergunning.
- Zowel voor gemeentelijke als niet gemeentelijke bomen.
- Er is een lijst met monumentale bomen binnen en buiten de bebouwde kom.
- Er is een lijst met waardevolle niet gemeentelijke bomen.

Afdelingsplan onderhoud en beheer 2010:

- Visie van de gemeente Dalfsen is: "Het leveren van kwaliteit" . Dit binnen de financiële mogelijkheden.
- Duurzaamheid wordt een steeds belangrijker thema.
- De missie van de afdeling is: "Het handhaven van de kwaliteit en de beleveniswaarde in de openbare ruimte tegen acceptabele kosten".
 - lastig hierbij zijn de begrippen kwaliteit vs belevingswaarde en acceptabele kosten.
- Ambitie afdeling: het aangetoonde ambitieniveau van de afgelopen jaren, ondanks de mindere financiële mogelijkheden, ook de komende jaren uitstralen.
- Binnendienst bestaat uit 3 FTE, is actief en ambitieus.
- Behalen van gouden certificaat voor duurzaam beheer openbare ruimte.
- Het ontwikkelen van een inzichtelijke systematiek kosten -kwaliteit.
- Het goed en inzichtelijk mogelijk maken van een lager onderhoudsniveau.
- De burger staat centraal bij alle uit te voeren werkzaamheden.
- Service staat centraal, snelle en persoonlijk afhandeling van vragen om klachten te voorkomen.
- Verdeling werkzaamheden eigen dienst – uitbesteding: 50 – 50. Verdere verschuiving niet ondenkbaar.
- Vanaf 2001 begonnen met 4 wijkteams, integraal werken, totaal 51 personen.
- Na vertrek van Cor, is de intentie om reorganisatie door te voeren door het samenvoegen van de civieltechnische mensen van de afd. ontwikkeling en grondzaken met de afdeling O&B.
- 49% van de buitendienstmedewerkers is >46. De aankomende jaren zullen 3 leidinggevende afscheid nemen.
- Taken van de afdeling:
 - De specifieke onderhoudstaken.
 - Ontwikkelen van nieuwe beleidsvoornemens.
- Urenverdeling binnendienst / buitendienst + taakomschrijving.
- Overzicht onderhoud areaal buitendienst.
- Sterkte – Zwakte analyse van de afdeling.
- Verbeter- en ontwikkelingen:
 - Afgelopen jaren zijn er groen beeldbestekken ontwikkeld .
 - De werkwijze van het beeldgericht werken kan beter inzichtelijk gemaakt worden.
 - Het duidelijk in beeld kunnen brengen van de consequenties van het uitvoeren van minder onderhoud.
 - In 2010 plannen gemaakt om bezuinigingen door te voeren, hoe en in welke mate kan de kwaliteit naar beneden.

- Tot op heden wordt vastgehouden aan de ambitie om voor het gouden certificaat te gaan van duurzaam beheer van de totale openbare ruimte.
- Intensiever samenwerken met de gemeenten Dalfsen en Zwartewaterland.
- Nota beheer openbare ruimte oktober 2006.

Groenstructuurplan Dalfsen oktober 2001:

- Verfijning boomstructuur (zie oa kapvergunningbeleid).
- In gebruik geven van openbaar groen (bevordering bewonersparticipatie).
- Afstoten snippergroen.
- Dorpen eigen identiteit.
- Ruimtelijke opbouw van het landschap en de dorpen zijn beeldbepalend.
- De gemeente hanteert drie groenklasse:
 - **Intensief** (net, aantrekkelijk beeld en schoon)
Gelegen in de centra, geen schadelijke bestrijdingsmiddelen en beheer gericht op beeld.
 - **Matig intensief** (scherpe randen, gebruiksvriendelijk en begeleidend)
Inrichten op gebruiksdruk en functie, relatief groot op, geen schadelijke bestrijdingsmiddelen, beheer gericht op gebruik en zwerfvuil.
 - **Natuurgericht** (verbinden natuurgebieden, soortenrijkdom en stadsnatuur)
Groot opp, relatie met het buitengebied, ruiger beeld, geen bestrijdingsmiddelen, gericht op natuurlijke ontwikkeling, voldoende kennisniveau bij wijkteams.
- Geen chemisch onkruid beheer, certificering niveau Brons.
- **Bezuinigingsvoorstel verlagen kwaliteitsniveau openbaar groen met ca €35.000 per jaar (zie bezuinigingsvoorstellen).**

Nota wegenbeheer 2009:

- Gehele wegareaal wordt iedere twee jaar geïnspecteerd (volgens de CROW-systematiek).
- 58% asfalt, 39% elementen en overig 3% beton.
- Zowel binnen als buiten de bebouwde kom beheerd gemeente.
- Alle type verharding scoort voldoende (asfalt- elementen- en betonverhardingen).
- Beleidsthema's duurzaamheid, veiligheid, comfort en aanzien.
- Volgens berekeningen is er meer budget nodig dan op dit moment geraamd.
- Jaarlijks benodigd budget is € 1.2 mlj, ex rehabilitatie voor groot onderhoud.
- Jaarlijks € 170.000 voor klein onderhoud.
- **Bezuinigingsvoorstel voor verlagen niveau groot onderhoud (zie bezuinigingsvoorstellen).**

Nota onverharde wegen maart 2009:

- Onderhoud gebeurt door de eigen dienst, wijkteam buitendienst ze hebben hier eigen materieel voor.
- Onderscheid in drie niveaus:
 - Gering onderhoud (geen onderhoud of incidenteel, maximaal 1x/jr).
 - Matig onderhoud (regelmatig onderhoud over de volle lengte, ca. 1-2x/jr).
 - Intensief onderhoud (meerdere malen per jaar onderhoud om weg in acceptabele staat te houden).
- De ondergrond is weersafhankelijk, instabiel en onbetrouwbaar.

- Onderhoudskosten zijn apart in de begroting opgenomen, ca € 1000 per km (incl onderhoud van de sloten, bermen, bebording en beplanting).
- Continuering huidig beleid.

Nota algemene begraafplaatsen gemeente Dalfsen augustus 2009:

- Gemeente beheert zelf d3 algemene begraafplaatsen (Dalfsen, Welsum en Nieuwleusen). De begraafplaats Palthebos in Nieuwleusen is gesloten en wordt onderhouden als openbaar groen.
- De overige begraafplaatsen worden niet door de gemeente onderhouden, behalve de Joodse begraafplaats Grener Es, dit gebeurt nog wel door de gemeente en wordt gefinancierd vanuit het onderhoud groen.
- In de toekomst een tekort aan graven.
- Beheer met eigen dienst en waar nodig inhuur van derde.
- Er is geen kwaliteitsniveau vastgesteld en er zijn geen beheerplannen. Noodzakelijke vervangingen worden opgenomen in de investeringsplannen.

Hondenbeleid in de kernen:

- Dalfsen staat voor een structurele effectieve aanpak tegen zo laag mogelijke kosten.
- Er zijn hondentoiletten aangelegd, er geldt een opruimplicht.
- Hondenpoep is opgenomen in het plan van aanpak zwerfvuil Dalfsen 2008 – 2012.
- Klachten nemen toe in 2009 en 2010.
- Betalen hondenbelasting, in 2009 is € 111.684,- belasting geïnd, uit dit bedrag worden de controles betaald, de administratie, het schoonmaken van de hondentoiletten.

Notitie spelen, juli 2008:

- De wijkbeheerders zijn verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de speeltoestellen in hun wijk.
- De firma Repcon voert de veiligheidscontroles uit en repareert.
- De gemeente voert zelf de functionele inspecties uit, 3-4 per jaar, er worden bijna geen visuele inspecties uitgevoerd.
- Opstellen van een speelvoorzieningen plan in 2011/2012 met daarin:
 - Dekkend patroon van speelvoorzieningen.
 - Herinrichting zandspeelplaatsen.
 - Vervangingsplan toestellen op basis van afschrijving.
 - Visie op inrichting, beheer en onderhoud.