

Verbeter beheer met uniforme registratiemeldingen

Gemeente Utrecht is één van de gemeenten die gestart is met het registratiesysteem SUF-Meld voor meldingen van water en riolering. Javier Marsera is teamleider stedelijk water bij de gemeente Utrecht en vertelt over zijn ervaring.

Stichting Rioned ontwikkelde samen met Partners4UrbanWater en acht gemeenten het Standaard Uitwisselings Formaat voor Meldingen SUF-Meld voor stedelijk water. Het leereffect van meldingen staat hierin centraal. Want een gemeente is er vaak vooral op gericht een melding snel op te lossen en achter zich te laten. Maar de gegevens van een melding zijn ook een bron van waardevolle informatie. Juist ook aan de 'achterkant' van de melding, waarin de specialist de diagnose en de oplossing van het probleem weergeeft en op eenduidige wijze registreert. Een SUF-Meld-dataset biedt nieuwe mogelijkheden om te leren, slimmer te beheren en beter te verantwoorden, mede door de mogelijkheid om onze dataset te combineren met die van andere gemeenten in de regio of in heel Nederland.

Continu verbeteren

Het resultaat telt, niet de inspanning. In Utrecht zijn we sinds 2014 bezig met een lean-traject om continu te verbeteren. De transitie naar SUF-Meld past hier naadloos in. Voorheen werden meldingen, bijvoorbeeld over water op straat, óók netjes hersteld door

IN 'T KORT - SUF-Meld

Gemeente Utrecht is gestart met het registratiesysteem SUF-Meld

Het systeem is ontwikkeld voor meldingen van water en riolering

Het leereffect van deze meldingen staat hierin centraal

Het SUF-Meld-systeem is ook een waardevolle tool voor assetmanagement



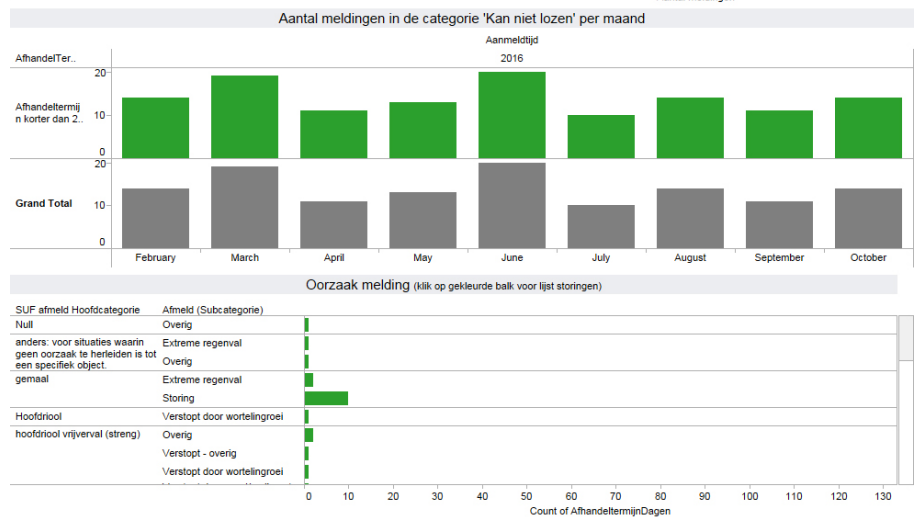
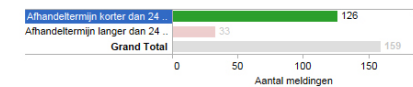
Wat? Bij verstopping weer lozen binnen 24 uur

* als verstopping veroorzaakt door gemeentelijke riolering

Aantal meldingen in de categorie 'kan niet lozen'

Month of Aanmeldtijd
In de periode January 2016 to December 2016

Zijn in totaal 151 meldingen ontvangen in de categorie 'kan niet lozen'



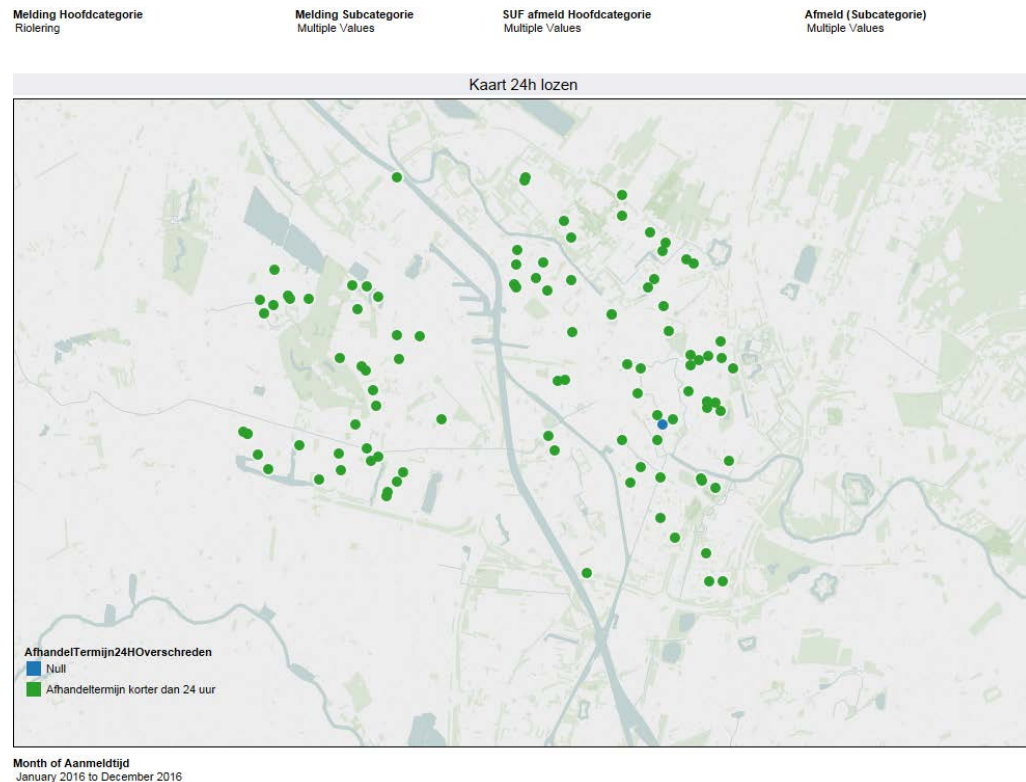
Voorbeeld van een registratie binnen SUF-Meld.

onze aannemer uit het raamcontract. Op de werkbond stond dan beschreven wat de oorzaak was en wat er was gedaan. Maar we deden niets met die informatie op de stapels werkbonden. Met SUF-Meld gaan we juist wel aan de slag met de meldgegevens. Enerzijds zijn dat de ervaringen van de gebruiker, de melder. Maar nu wordt óók de diagnose van het probleem vastgelegd, dus de oorzaak, de oplossing, wie verantwoordelijk was voor de correctieve en/of de structurele afhandeling en (waar mogelijk) wie het probleem heeft veroorzaakt. Deze gegevens bieden veel kennis om toekomstige problemen mee te voorkomen, zodat inwoners en bedrijven in Utrecht minder problemen gaan ervaren. De service die we aan inwoners en bedrijven verlenen, staat centraal. Bovendien is het effectiever en efficiënter.

Partner met expertise

Recent hebben we onze onderhoudscontracten anders ingericht. Eerst hadden we raamcontracten voor meldingen en structureel onderhoud per object. Dit hebben we nu opgeknipt in meerdere contracten. Het eerste

is een prestatiebestek voor de behandeling van meldingen en de uitvoering van kolkenonderhoud. Voor dit contract zochten we een expert die met behulp van de meldingsdata zelf het planmatig onderhoud van afwateringsobjecten bepaalt. Dit contract brachten we met een Best Value-aanbesteding op de markt en we vonden een expert die de komende jaren onze partner wordt. Deze opdrachtnemer is een aannemer die een specialist heeft ingeschakeld voor de data-analyses onder andere in SUF-Meld. Er had echter net zo goed een ingenieursbureau de aanbesteding kunnen winnen met een onderaannemer voor het beheer. Kolken onderhouden is geen rocket science. Slim omgaan met de meldingsdata en daar bewuste keuzes in maken en adviezen in geven is wél een uitdaging. We zijn ons nog aan het voorbereiden om het structureel onderhoud op de markt te brengen. Ook daarin gaan SUF-Meld-gegevens een grote rol spelen. Door analyses van meldingen in SUF-Meld kunnen we namelijk zien op welke locaties welk soort meldingen vaak voorkomen. Dit is een aanleiding om te gaan reinigen of inspecteren. De bevindingen



Voorbeeld van een locatie-analyse.

kunnen als oorzaak gestructureerd worden, waardoor je hier ook analyses op los kunt laten. Veel analysewerk dus! Vanaf augustus 2017 komt een data-analist ons team dan ook versterken.

Transparant

Aan ons management en bestuur kunnen we nu met behulp van onze rapportages uit SUF-Meld met een goed verhaal en cijfers onderbouwen wat we doen met het budget. In ons laatste Gemeentelijk Rioleringsplan staan twee KPI's gerelateerd aan meldingen van bewoners waarover we rapporteren. Verstopte huisaansluitingen moeten binnen 24 uur verholpen zijn en prioriteit twee-meldingen moeten binnen vijf dagen verholpen zijn. Met de SUF-Meld-data zijn deze en andere KPI's eenvoudig beschikbaar. Als je het gehele rioolsysteem als een asset beschouwt, is het SUF-Meld-systeem ook een waardevolle tool voor assetmanagement en risicobeheersing. Het opknippen van het onderhoudscontract levert in ieder geval al een kostenbesparing op voor het onderhoudsbudget in relatie tot effectiviteit en de geleverde kwaliteit. Daarmee is ons bestuur heel blij!

Inwoners en bedrijven centraal

We kunnen in SUF-Meld de meldingen op wijk- of straatniveau koppelen aan de hoeveelheid regen. Zo kunnen we verbanden en patronen zien. Vóór we SUF-Meld gebruik-

ten, werd bij meldingen over water op straat altijd de kolkenzuiger gestuurd. Ook als de wateroverlast helemaal niet door een verstopte kolk werd veroorzaakt. Sterker nog, er was soms niet eens een kolk, maar wel bijvoorbeeld een verzakking in de weg die voor wateroverlast zorgde. Dit soort gevallen kunnen nu structureel opgelost worden door wegbeheer of integraal beheer openbare ruimte (die collega's moeten daar nog wel aan wennen...).

Ligt het wel aan de riolering, bijvoorbeeld bij wortelingroei of verouderde riolering, dan kunnen we bewust kiezen om dit structureel te verhelpen. De meerwaarde voor onze inwoners en bedrijven is dat we problemen nu effectiever voorkómen. Meldingen worden minder frequent of problemen zijn minder ingrijpend voor de omgeving. In deze tijd van klimaatverandering is dit een welkome vorm van klimaatadaptatie.

Kleinere gemeenten

De afdeling Stedelijk Water en Riolering van de gemeente Utrecht heeft het SUF-Meld-systeem serieus omarmd. De collega's van 'groen en grijs' gebruiken het (nog) niet. Stichting Rioned is samen met Crow bezig met de uitbreiding van SUF-Meld naar de domeinen Wegen en Groen. Het mooie is dat het programma geïntegreerd is in het Gegevenswoordenboek Stedelijk Water (GWSW), de landelijke datastandaard. Hierdoor kun je niet alleen de

data van je eigen gemeente gebruiken voor je analyses, maar van alle deelnemende gemeenten. Dat maakt de dataset en daarmee het leervermogen nog groter. Bovendien zullen in de toekomst de meldingsgegevens direct gecombineerd kunnen worden met de beheergegevens van objecten en systemen. De vier grote gemeenten Rotterdam, Amsterdam, Den Haag en Utrecht hebben het pionierswerk voor SUF-Meld al gedaan. Voor kleinere gemeenten is de registratietool net zo interessant, zo bleek ook tijdens praktijktests in de pilot. Je kunt de structuur ervan naar eigen wens uitbreiden. Zo houdt onze opdrachtnemer ook bij hoe lang hij bezig is met een melding, hoe laat de melding was, hoe laat hij begon en welke maatregelen hij heeft getroffen. Per melding voert de specialist van de opdrachtnemer dit in op zijn tablet. Een rapportage inclusief foto's ontbreekt natuurlijk niet. Volledige transparantie en een bron van informatie.

Meer informatie over SUF-Meld is te vinden op www.riool.net/sufmeld. Je kunt ook de minicursussen 'Leren van meldingen en klachten' volgen met Cornelis de Haan van Partners4UrbanWater en Martijn Klootwijk van gemeente Breda als docenten.

Christel van Koppen is tekstschrijver bij De Heldere Pen; Javier Marsera is teamleider Stedelijk Water Gemeente Utrecht, en Eric Oosterom is projectmanager bij Stichting Rioned.