

DE LICHTKRANT



HELDERE AANPAK

In het verleden was openbare verlichting een zaak tussen gemeentelijke diensten onderling. Het gemeentebestuur bepaalde het beleid en het gemeentelijk energiebedrijf voerde uit. Met de liberalisering van de energiemarkt is dat veranderd. Het beheren van de openbare verlichting is nu een samenspel tussen gemeente en netbeheerder, de één als eigenaar van de bovengrondse infrastructuur en de ander van de kabels onder de grond. Beide partijen contracteren aannemers voor de uitvoering van de nodige beheertaken.

Dat lijkt eenvoudig, maar het blijkt weerbarstig. Gemeenten en netbeheerder spreken niet altijd dezelfde taal en delen niet meer altijd hetzelfde gevoel voor urgentie. Met als gevolg dat onderlinge irritaties ontstaan. Veel van die irritaties hebben te maken met communicatie. Daarbij steken wij bij Stedin de hand in eigen boezem. Want eerlijk is eerlijk: openbare verlichting heeft een tijdlang minder hoog op ons prioriteitenlijstje gestaan. Maar door gesprekken met onze gemeentelijke klanten zijn we nu weer bij de les. Dát willen we u graag laten zien met deze Lichtkrant.

We kiezen voor een heldere aanpak, investeren in de samenwerking en laten het vooral niet bij woorden alleen. Minder storingen, kortere doorlooptijden en betere communicatie met gemeenten, burgers en boven- en ondergrondse aannemers: dát is onze inzet. Zo willen we er in samenwerking met u voor zorgen dat de inwoners van uw gemeente zeker kunnen zijn van een betrouwbaar openbaar verlichtingsnet.

Jeroen de Swart, directeur Stedin

JEROEN DE SWART
DIRECTEUR STEDIN

STEDIN.NET

OPENBARE VERLICHTING

Goede openbare verlichting (OV) is van levensbelang voor de verkeersveiligheid, verhoogt het gevoel van sociale veiligheid en levert een belangrijke bijdrage aan criminaliteitspreventie. Dat onderstreept het belang van een solide keten van onderhoud, beheer en opvolging van storingsmeldingen. Mede vanwege nieuwe wetgeving is er de laatste jaren veel veranderd in die keten. Aanleg en onderhoud van de openbare verlichting in steden en dorpen is heel lang een exclusieve zaak van de gemeente geweest. Veelal was het gemeentelijke energiebedrijf aangewezen om aanleg en onderhoud te verzorgen. Met de liberalisering van de energiemarkt is daar een einde aan gekomen. Gemeenten konden hierdoor een aannemer naar keuze

contracteren voor het onderhoud van lichtmasten en armaturen. De voedingskabels bleven in beheer van het energiebedrijf, inclusief de verantwoordelijkheid voor storingen en onderhoud. Met de Wet Onafhankelijk Netbeheer, die vorig jaar van kracht werd, is ook hier verandering in gekomen. De 'oude' energiebedrijven zijn opgedeeld in energieleveringsbedrijven en onafhankelijke regionale netbeheerders, zoals Stedin. Deze onafhankelijke netbeheerders zijn eigenaar van de energienetten, dus ook van de netten voor openbare verlichting. Als eigenaar is de netbeheerder verantwoordelijk voor aanleg, beheer en onderhoud van deze ondergrondse infrastructuur en dus ook voor het oplossen van storingen hierin.

DE GEMEENTE

“Communicatie is de kern”

Lansingerland is een gemeente die volop in de groei zit. Dat betekent: veel nieuwe woonwijken, nieuwe voorzieningen en nieuwe infrastructuur. Burgemeester Ewald van Vliet van Lansingerland: “Dat betekent dat we continu allerlei processen op elkaar moeten afstemmen. Dat is een gezamenlijke opgave voor alle betrokkenen, dus ook van Stedin.” Op zichzelf is burgemeester Van Vliet niet ontevreden over de prestaties die Stedin levert op het gebied van openbare verlichting. Maar dat wil niet zeggen dat het niet beter kan. “We moeten om te beginnen meer denken vanuit de bewoners. Wij, de gemeente, Stedin en de technici die

werken aan de openbare verlichting snappen het vaak wel als een storing wat langer duurt. Een kabelstoring in bijvoorbeeld een veendijk los je niet zomaar op. Maar we vergeten te vaak om ook eens aan de gedupeerde bewoners te vertellen waarom het een tijdje duurt voordat een storing is opgelost. In hun ogen lijkt het daardoor alsof er niets gebeurt. Méér en betere communicatie zou echt helpen, dat is de kern.” Wat de burgemeester mist, is de structuur in de samenwerking. “Stedin en de gemeente werken nauw samen, maar dat gaat nu echt allemaal op projectbasis. Met als gevolg dat de samenhang tussen verschillende projecten soms over het hoofd wordt gezien. Bovendien hangen kwaliteit en doorlooptijden hierdoor nauw samen met de kwaliteiten van de projectleiders, zowel van onze kant als van de kant van Stedin. Met als gevolg dat het ene project keurig binnen de tijd wordt afgerond en het volgende zomaar vier maanden vertraging oploopt.” Iets meer voorstelbaarheid zou dus mooi zijn. Van Vliet: “De samenwerking en het overleg moeten wat mij betreft structureler van aard worden, zodat we gezamenlijk beter de regie kunnen voeren over de verschillende projecten die in het heden en de toekomst spelen.”



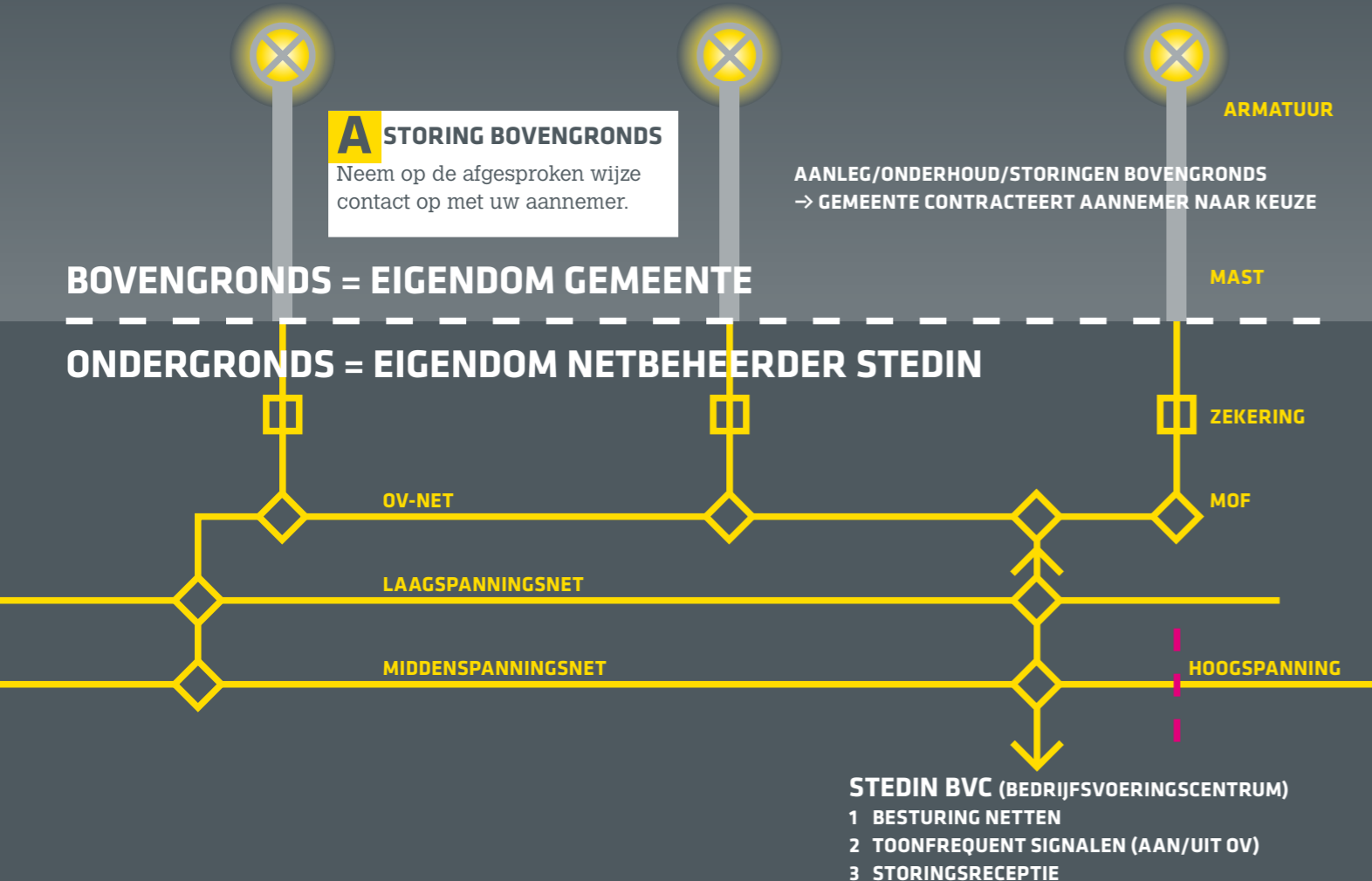
EWALD VAN VLIET
BURGEMEESTER LANSINGERLAND

A **STORING BOVENGRONDS**
Neem op de afgesproken wijze contact op met uw aannemer.

AANLEG/ONDERHOUD/STORINGEN BOVENGRONDS
→ GEMEENTE CONTRACTEERT AANEMER NAAR KEUZE

BOVENGRONDS = EIGENDOM GEMEENTE

ONDERGRONDS = EIGENDOM NETBEHEERDER STEDIN



B **STORING ONDERGRONDS**
Verzend het storingsmeldingsformulier: csr@stedin.net

C **STORINGSRECEPTIE**
Op het BVC is 24/7 een vaste contactpersoon voor OV-storingen aanwezig.

Wie doet wat in openbare verlichting

Als gemeente heeft u de algemene verantwoordelijkheid voor de openbare verlichting. Daarbij heeft u te maken met tenminste drie partijen:

- **Elektriciteit:** Een door de gemeente zelf gecontracteerde energieleverancier (bijvoorbeeld Delta, Dong, Electrabel, Eneco, Essent, Nederlandse Energie Maatschappij, NUON, RWE, et cetera).
- **Masten en armaturen:** Een door de gemeente zelf gecontracteerde aannemer voor aanleg, onderhoud en storingen van bovengrondse infrastructuur (CityTec, Pilkes, Ziut, et cetera).
- **Aansluiting op het elektriciteitsnet:** Ondergrondse aanleg van kabels, inclusief onderhoud en storingsdienst worden verzorgd door de onafhankelijke regionale netbeheerder. Deze is van overheidswege aangewezen. Hierin is géén keuzevrijheid. Op de prestaties van de netbeheerder op het gebied van efficiency en kwaliteit wordt tot in detail toegezien door de Energiekamer, onderdeel van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa).

DE AANNEMER

Openbare verlichting totaalaanbieder Ziut:

“Het gezamenlijke belang komt weer bovendien”



PIETER PEKAAR
LOCATIEMANAGER ZIUT

Ziut is één van de grotere spelers in de Nederlandse markt op het gebied van openbare verlichting, verkeersregeling, lichtarchitectuur en cameratoezicht. In het bedrijf zijn de bovengrondse openbare verlichtingsactiviteiten ondergebracht van Liandyn (Alliander-NUON) en IP Lighting (Enexis-Essent). Ziut is actief

in ruim tweehonderd gemeenten, verspreid over Nederland. Locatiemanager Pieter Pekaar komt Stedin dan ook geregeld tegen.

“We merken gelukkig dat de daadkracht weer een beetje terug is bij Stedin”, stelt Pekaar. “Het is duidelijk dat Stedin even naar zijn rol heeft moeten zoeken na de opdeling van het energiebedrijf. Het samenspel met technisch partner Joulz was ook nog niet ideaal. Met als gevolg dat doorlooptijden van storingen opliepen en de communicatie verre van perfect was. Waarbij ik trouwens wel wil aantekenen dat andere netbeheerders hier ook last van hebben gehad.”

Specialist in energie-infrastructuren Joulz:

“We gaan pas weg als het is opgelost”

Voor het repareren van OV-kabelstoringen heeft Stedin een contract met infrabedrijf Joulz. Joulz beschikt over uitstekend opgeleide monteurs. Bovendien beschikt Joulz over maar liefst vier meetwagens, vol met hoogwaardige technologie. Daarmee kan de meetdienst van het bedrijf in korte tijd kabelstoringen tot op de centimeter nauwkeurig opsporen.

In de meeste gemeenten wordt de openbare verlichting gevoed vanuit hoofdkabels. Dat zijn kabels met acht aders: vier dikke voor de huisaansluitingen en twee tot vier dunnere voor de openbare verlichting. De aders voor de

Sinds aanleg en onderhoud van het niet gereguleerde deel van de openbare verlichting openbaar wordt aanbesteed, staan de prijzen flink onder druk die ‘bovengrondse aannemers’ kunnen vragen voor hun werk. De contracten met gemeenten zijn behoorlijk uitgekleeft. Toch verwacht men voor minder geld dezelfde service. Pekaar: “Uiteraard zetten we alles op alles om kwaliteit te leveren. Maar we zullen gezamenlijk duidelijk moeten zijn over wat in de bestekken precies is beschreven en waar de verschillende verantwoordelijkheden liggen. Dit heeft consequenties over wat we wel- en niet kunnen doen binnen het beschikbare budget.” Uiteindelijk, vindt Pekaar, hebben gemeenten, de openbare verlichting beheerder en netbeheerder hetzelfde belang: goed werkende openbare verlichting tegen een redelijke prijs. “Je merkt dat dit gezamenlijke belang weer boven komt drijven. Inmiddels zijn we samen met Stedin met verschillende gemeenten in overleg: hoe gaan we dit beter doen? We hebben daar kunnen uitleggen waar de knelpunten zitten en hoe we denken daar verbetering in te brengen. Met betere communicatie, heldere procedures en goede afspraken over werkzaamheden en contactpersonen, moet dat lukken.”

openbare verlichting liggen aan de buitenkant van de kabel. Joulz-meetspecialist Jan van Gent vertelt: “Veruit de meeste OV-storingen zijn het gevolg van slordig uitgevoerd graaf- en grondwerk. Op dit moment wordt in een flink aantal gemeenten gewerkt aan telecom- en glasvezelverbindingen. De ervaring leert dat de kans op beschadigde OV-kabels dan groot is.” Met de apparatuur aan boord van de meetwagens van Joulz, zijn kabelstoringen goed en efficiënt op te sporen. Jan van Gent: “Om precies te weten waar de storing zit, moet de kabel volgens de veiligheidsvoorschriften

OV-manager CityTec:

“Afspraken nakomen”

CityTec is een van de grotere aannemers in beheer en onderhoud van openbare verlichting. John van der Wolf is manager Verlichting bij CityTec. Hij vertelt: “Ik voer heel wat gesprekken met gemeenten, die helaas vaak over kabelstoringen gaan. Naar mijn idee nemen die ook in aantal toe. Er wordt meer - en misschien ook wel slordiger - in de grond gewerkt, waardoor zich op termijn meer OV-storingen voordoen. Tegelijk heeft openbare verlichting meer aandacht gekregen van gemeentelijke bestuurders, omdat verkeersveiligheid en sociale veiligheid hoog op de politieke agenda staan.” Méér storingen, dus, die méér aandacht krijgen.

“Het vakkundig oplossen van kabelstoringen is een lastig en tijdrovend karwei”, zegt Van der Wolf. “Het aantal mensen en middelen om deze storingen op te lossen is beperkt”, vervolgt hij. “We werken daaraan, door bijvoorbeeld ook bij CityTec mensen op te leiden die aan kabelstoringen kunnen en mogen werken.

We hebben daar intern binnen CityTec een dedicated team voor opgericht. Dat draagt in de toekomst beslist bij aan een snellere storingsopvolging, maar niet direct. Voor het heden zullen we het voorlopig moeten zoeken in betere communicatie. Neem bijvoorbeeld zogenaamde ‘sluimerstoringen’. Dat zijn storingen die in eerste instantie opgelost lijken, maar die toch geregeld terugkeren. Iedereen doet dan z'n best om de zaak definitief te verhelpen. Maar de gemeente wordt daar vaak niet van op de hoogte gebracht. Die ziet dezelfde storingsmelding steeds maar weer terugkomen en kan denken dat er niets gebeurt. De burger, die last heeft van de storing, heeft al helemaal geen idee hoe het allemaal werkt, met al die verschillende aannemers en partijen. Het is aan ons allemaal, gemeenten, Stedin en de onder- en bovengrondse aannemers, om goede afspraken te maken over de processen en de communicatie. En om die afspraken vervolgens natuurlijk ook echt na te komen.”

spanningsloos gemaakt worden. Zoals gezegd liggen in veel gemeenten gecombineerde kabels. Dat betekent dat de omwonenden met een leveringsonderbreking te maken krijgen als wij gaan meten. We zijn verplicht zo'n onderbreking minimaal 3 werkdagen van te voren schriftelijk aan de bewoners te melden. Daar gaat eigenlijk de meeste tijd mee verloren. Als we eenmaal aan het werk kunnen, is de storing meestal ook zo gevonden.” Nieuw in de Joulz-werkwijze is dat de meetwagen tegenwoordig ter plaatse blijft, totdat de kabel in storing is opgegraven.



JAN VAN GENT
MEETSPECIALIST JOULZ

Jan van Gent: “In het verleden kwam het wel eens voor dat we een storing hadden gelokaliseerd, maar dat er bij nader inzien meerdere storingen in de kabel bleken te zitten. Nu doen we het in één keer goed. We gaan pas weg als het is opgelost.”

STEDIN EN OV-STORINGEN

Van melding tot oplossing

Stedin heeft de afhandeling van ondergrondse storingen in de openbare verlichting op papier strak geregeld. Tegelijk zijn we er ons van bewust dat je er nog niet bent als je het 'formeel' allemaal conform afspraak hebt gedaan. Ook hierbij is goede communicatie de sleutel.

De route van OV-kabelstoringen is in principe eenvoudig, vertelt Bas Geense, hoofd Centrale Netcoördinatie van Stedin. "Gemeenten of hun vertegenwoordigers melden de storingen via een formulier per mail bij Stedin. Storingmeldingen komen binnen bij de Centrale Storingsreceptie (CSR) van Stedin Centrale Netcoördinatie. Medewerkers met kennis van zaken ten aanzien van de OV-netten nemen deze storingen in behandeling. Ze volgen het proces van afhandeling nauwlettend, tot ze zijn opgelost en gereed gemeld kunnen worden bij de betreffende gemeente."

Voor het feitelijk oplossen van de storingen heeft Stedin een contract met infrabedrijf Joulz. Daar beschikt men over de mensen en middelen om OV-kabelstoringen vakkbekwaam en snel op te lossen. Gemeenten of hun vertegenwoordigers krijgen van Stedin elke week een update van de openstaande storingen, met de status van de

storing en geplande acties. Gemeenten kunnen met deze informatie eventueel hun burgers informeren over de voortgang. Als een storing is hersteld, wordt dat nog dezelfde dag gemeld. Bas Geense: "Hoe lang het duurt om de storing te verhelpen, is helaas nooit precies te zeggen. Hoewel we hierbij 'state-of-the-art'-technologie inzetten, kan het opsporen van storingen in kabeltracés behoorlijk lastig zijn. Zo moeten we vaak de spanning van het net halen om de locatie van storingen te zoeken."



Stedin is zich er terdege van bewust dat niet alle situaties met betrekking tot OV-storingen in 'eenvoudige' formules en afspraken te vatten zijn. Bas Geense licht toe: "Er zijn altijd situaties denkbaar, waarin we het samen anders aanpakken. Als de veiligheid in het geding is, bijvoorbeeld, dan zorgen we er sowieso voor dat we direct uitrukken. Momenteel zijn we met alle 111 gemeentes in ons verzorgingsgebied afspraken aan het maken over gebieden waar we extra alert zullen zijn en hoe we sneller met elkaar kunnen schakelen op operationeel niveau. Dan kun je denken aan minder veilige wijken, maar ook aan grote winkelcentra of andere gebieden waar veel mensen bij elkaar komen."

TIPS VOOR EEN SNELLE STORINGS-AFHANDELING

- Onderzoek direct of er daadwerkelijk sprake is van een kabelstoring, zodat geen onnodige wachttijd verloren gaat. Meld meervoudige storing (>3 masten aaneengesloten) meteen aan Stedin. Zulke storingen zijn bijna altijd kabelstoring en een directe melding voorkomt dan tijdverlies.
- Laat meldingen vanuit het publiek over kabelstoringen niet te lang liggen, maar meld ze direct aan Stedin.
- Vul het storingsformulier volledig in, zodat geen kostbare tijd verloren gaat omdat achteraf nog informatie verzameld moet worden. Voeg indien mogelijk een foto of PDF bij, voor detailinformatie.
- Heeft u nog vragen over het proces van storingsafhandeling door Stedin? Neem dan contact op met Bas Geense, hoofd Centrale Netcoördinatie Stedin, telefoon 088-8963037.

"Gemeenten zijn tot absolute topprioriteit gepromoveerd"

Heldere lijnen, betere communicatie

Er is stevige kritiek op de prestaties van Stedin op het gebied van openbare verlichting. Doorlooptijden van storingen zijn soms te lang, er is onduidelijkheid over aanspreekpunten en het is lang niet altijd even helder wie nu precies wáár verantwoordelijk voor is. De kritiek is niet onopgemerkt gebleven. Stedin zet in op heldere lijnen en betere communicatie. Daarvoor wordt een speciale afdeling Gemeenten ingericht. Hoofd Verkoop & Contracten Peter de Boer: "Gemeenten zijn tot absolute topprioriteit gepromoveerd."

Toegegeven: het heeft even geduurd voor de knop om was bij Stedin. Maar mede dankzij de kritiek staan we weer met beide voeten op de grond. Om betere prestaties te leveren voor gemeenten is vanaf 1 juli a.s. een speciale afdeling actief die alle contacten én contracten met gemeenten onderhoudt. Elk van de 111 gemeenten in het Stedin-verzorgingsgebied krijgt daar een eigen account manager, mét de

nodige dossierkennis. Die informeert gemeenten actief over alles wat relevant is binnen de betreffende gemeente op netbeheergebied, overlegt over onderhoud en storingen (het nutsoverleg) en is hét aanspreekpunt voor gemeenten als bepaalde zaken onduidelijk zijn of niet naar wens verlopen. Openbare verlichting zal daarbij de speciale aandacht hebben. Peter de Boer: "De kritiek vanuit gemeenten werd door ons vaak gepareerd door er op te wijzen dat wij honderden miljoenen euro investeren in de regionale energienetten. Of met algemene storingsstatistieken, die toch duidelijk aantonen dat we het in het algemeen lang niet slecht doen. Maar dat er straten zijn in gemeenten die het desalniettemin soms maanden met slecht functionerende openbare verlichting moesten doen, zie je in die statistieken niet terug. Wat dat betreft willen we echt meer met de ogen van de klant – in dit geval gemeenten – naar onze prestaties gaan kijken. Dat dit werkt zien we nu al. In 2010 zijn de doorlooptijden gedaald en is het aantal openstaande storingen gehalveerd."



EEN NIEUWE AANPAK

Stedin kiest voor een nieuwe benaderingswijze van gemeenten. Kern daarvan is dat met alle 111 gemeenten in het Stedin verzorgingsgebied eenduidige afspraken worden gemaakt over de dienstverlening van Stedin. Nog voor het einde van dit jaar willen we bij gemeenten bekend staan als een betrouwbare, vakkundige en transparante partner voor de energie-infrastructuur in het algemeen en openbare verlichting in het bijzonder.

Dit zijn de stappen die we nemen:

- Intern is de taskforce openbare verlichting opgericht om alle ambities te operationaliseren.
- Stedin gaat strakker sturen op het aantal en de duur van OV-storingen. Onze ambities zijn stevig: halverwege 2010 moet bij 95% van alle OV-storingen binnen 5 dagen begonnen zijn met herstelwerkzaamheden, bij meervoudige storingen zelfs binnen 2 dagen.
- In de komende periode organiseert Stedin roadshows voor alle 111 gemeenten, waar alle plannen worden toegelicht. Zo kunt u zich een beter beeld vormen van de relatie die u wenst met Stedin en wat u daar zelf in zou willen investeren. U ontvangt tijdig uw uitnodiging.
- Per 1 juli is bij Stedin de afdeling Gemeenten actief. Vanuit die afdeling wordt elke gemeente een accountmanager toegewezen - een mens van vlees en bloed, met een naam, een telefoonnummer, een adres én de nodige kennis van zaken. De accountmanagers nemen zo spoedig mogelijk contact op met 'hun' gemeenten om kennis te maken. Hoofd van de afdeling Gemeenten is Tamar Biersma, telefoon 088 - 896 32 02, e-mail tamar.biersma@stedin.net.
- Na 1 mei worden met alle gemeenten servicenormen overeengekomen. Afspraken worden vastgelegd over contactpersonen bij beide partijen, responstijden, overleg en verslaglegging. Voor een beperkt percentage van het grondgebied van de gemeente kan extra prioriteit worden afgesproken voor het oplossen van OV-storingen. Belangrijk is daarbij dat het gezonde boerenverstand niet wordt ingeleverd met het vastleggen van deze afspraken! Als ingrijpen door Stedin noodzakelijk is, kunt u altijd - en onmiddellijk - een beroep op ons doen.
- Voor het eind van 2010 wordt in alle 111 gemeenten binnen het verzorgingsgebied volgens de afspraken gewerkt.

DE LICHTKRANT, APRIL 2010

Dit is een uitgave van Stedin Netbeheer BV. Hoewel we uiterste zorg hebben besteed aan deze uitgave, kunnen aan de inhoud geen rechten worden ontleend.

Stedin Netbeheer BV

Rochussenstraat 200

Postbus 1598

3000 BN Rotterdam

OV-storingen melden per e-mail: CSR@stedin.net

Storingsnummer OV (gemeenten): 088-8950234

Call center Stedin: 0900-1426

STEDIN.NET