

Dienstverleningsovereenkomst 2022

Herzien vanwege ontvlechting Afval per 1-6-2022



21-04-2022
Status: definitief
Versie: 1.0

Vastgesteld op2022;

Door R. te Beest, wethouder gemeente Alkmaar en P.A. Mol, directeur Stadswerk 072 NV.

R. te Beest

P.A. Mol

.....
Datum:

.....
Datum:

Inhoudsopgave

1	Aangepaste DVO 2022	5
1.1	Aanleiding voor de aangepaste DVO 2022	5
1.2	Wijziging per DVO als gevolg van ontvlechting	5
1.3	Overige ontwikkelingen/aanpassingen per DVO	6
1.4	Samenvatting Financieel exploitatie	8
1.5	Samenvatting Financieel investeringen	9
1.6	Overige gevolgen en risico's	9
2	Inleiding	10
3	Algemeen	12
3.1	Beleid	12
3.2	Communicatie en participatie	14
3.3	Archivering	15
3.4	Geodata en datagestuurd beheer	16
3.5	Wagenpark	17
3.6	Coördinatie kabels en leidingen	17
3.7	Samenwerking gemeente	17
4	Procesbewaking	18
5	Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten	19
5.1	Structurele exploitatie	19
5.2	Incidentele opdrachten	20
5.3	Projecten (basis is programmabegroting 2022 gemeente Alkmaar en doorloop 2021)	20
6	Dienstverleningsovereenkomsten	21
6.1	Verkeer en vervoer	21
6.2	Afvalinzameling- en verwerking	24
6.3	Openbaar groen en Watergangen	28
6.4	Stadsboerderij	33
6.5	Speelgelegenheden	35

6.6	Begraafplaatsen	37
6.7	Evenementen	38
6.8	Wegen, straten en pleinen.....	41
6.9	Civieltechnische kunstwerken	49
6.10	Openbare verlichting	53
6.11	Riolering.....	57
6.12	Stadsreiniging	60
6.13	Dierenwelzijn	62
6.14	CAG / Calamiteiten	64

1 Aangepaste DVO 2022

1.1 Aanleiding voor de aangepaste DVO 2022

In oktober 2021 was de Dienstverleningsovereenkomst voor 2022 vastgesteld en goedgekeurd. Deze DVO was gebaseerd op een dienstverlening inclusief afvalinzameling. Eind 2021 heeft het College een definitief besluit genomen om onder andere de dienstverlening voor de afvalinzameling en het afvalbrengstation per 1 juni 2022 te ontvlechten van Stadswerk072 en onder te brengen bij de HVC. Dit besluit is de aanleiding om de Dienstverleningsovereenkomst voor 2022 te herzien en op onderdelen aan te passen. De gevolgen voor de dienstverlening en financiën, inclusief overige ontwikkelingen en aanpassingen, zijn voor het overzicht in dit hoofdstuk op een rijtje gezet. De gevolgen zijn doorgevoerd in hoofdstuk 5 Financiën en bij de individuele DVO's in hoofdstuk 6.

1.2 Wijziging per DVO als gevolg van ontvlechting

De belangrijkste wijzigingen hebben vooral betrekking op de DVO's Huishoudelijk Afval, WSP Gladheidsbestrijding en Evenementen. Onderdeel van het genomen besluit is dat de HVC ook het onderhoud aan het wagenpark en materieel van SW072 gaat verzorgen.

Reiniging: Afvalbakken/Zwerfvuil/Legen bladkorven

Binnen de dienstverlening van huishoudelijk afval zijn ook de activiteiten voor het legen en schoonmaken van de afvalbakken en het opruimen van zwerfvuil opgenomen. Deze activiteiten blijft SW072 ook na de ontvlechting uitvoeren. Het plaatsen en legen van bladkorven is opgenomen onder de afvalstroom Groente-, Fruit- en Tuinafval (GFT). Bewoners hebben de mogelijkheid om tuin- en snoeiafval te deponeren in de bladkorven. Ook deze activiteit blijft SW072 verzorgen en was niet eerder onderkend als een "achterblijvende" activiteit. Deze kosten van al deze activiteiten worden vanuit de gemeente gedekt uit de afvalstoffenheffing.

WSP Gladheidsbestrijding

SW072 beschikt na de ontvlechting van afvalinzameling niet meer over de juiste voertuigen om de hoofdwegen sneeuw- en ijsvrij te houden. De huisvuilwagens worden namelijk ingezet voor de gladheidsbestrijding. Om de dienstverlening te waarborgen heeft SW072 al in 2021 een meerjarig contract moeten afsluiten met een externe partner voor de gladheidsbestrijding van de hoofdwegen. De externe partner levert personeel en voertuigen en SW072 stelt zoutstrooiers en sneeuwploegen beschikbaar. De gladheidsbestrijding van de zogenaamde bruggen- en fietspadenroutes blijft SW072 wel met eigen voertuigen en medewerkers uitvoeren.

Evenementen

SW072 zal de afvalinzameling tijdens evenementen verzorgen. Dit onderdeel is namelijk niet opgenomen in de DVO met de HVC. Ook deze werkzaamheden zal SW072 verzorgen met ondersteuning van een externe partner.

Klant Contact Centrum (KCC)

Jaarlijks ontvangt het KCC ruim 33.000 telefoontjes en beantwoordt het vragen van bewoners via de mail en online. Naast veel vragen over afval worden er ook veel vragen gesteld over DVO's Groen, Meeuwen/overlast, WSP, Riolerings, Openbare verlichting en Reiniging. De verwachting is dat na de ontvlechting er nog circa 10.000 telefoontjes resteren. Ook zal het aantal vragen via de mail of online afnemen. Tot op heden werden de kosten van het KCC deels gedekt vanuit de DVO afval en deels ten laste van het resultaat bedrijfsvoering SW072. Na de ontvlechting van afval is het niet meer te verantwoorden om helemaal geen dekking meer vanuit de DVO te hebben voor de kosten van het KCC. SW072 heeft voor de periode juni- december € 34K aan kosten KCC in de aangepaste DVO begroting verwerkt. De kosten voor een heel jaar bedragen circa € 60K op de DVO's. Na de ontvlechting van de afvalinzameling is het te verwachten dat bewoners, vooral de eerste maanden, contact zullen opnemen met het KCC voor vragen over afval. Deze meldingen zullen we apart bijhouden.

Verdeling kosten KCC:

DVO	Bedrag
DVO Groen en straat meubilair	11.800
DVO Riool	3.500
DVO Wegen	6.600
DVO OVL	2.200
DVO Verkeer	1.300
DVO Kunstwerken	700
DVO Dierenwelzijn/Meeuwen	3.900
DVO Stadsreiniging	4.000
Totaal	34.000

Tabel 1: Kosten KCC per DVO

1.3 Overige ontwikkelingen/aanpassingen per DVO

SW072 heeft dit jaar al te maken met enkele onvermijdelijke kosten. Deze lichten we hierna toe en zijn verwerkt in de gewijzigde begroting.

Openbaar Groen: verhogen budget

Zoals eerder bij de eindverantwoording 2021 gemeld staan de budgetten voor de DVO Groen onder druk. Met ingang van 2021 voeren we onkruidbestrijding op verharding uit met de eigen uitvoeringsdienst. Voorheen was dit uitbesteed aan een externe partij, waarbij de gecontracteerde aannemer nooit goed in staat was geweest het vereiste niveau te halen. Het contract hield namelijk geen gelijke tred met de kostenontwikkeling. Opnieuw aanbesteden zou tot een extra tegenvaller leiden. Daarom heeft SW072 besloten om dit met de eigen uitvoeringsdienst te organiseren.

Na de aanloopfase in 2021 waarbij het lastig was om beschikbaar personeel in te zetten, blijkt dat deze activiteit meer tijd en aandacht vergt om dit goed en efficiënt uit te voeren. Landelijk liggen de gemiddelde kosten voor deze activiteit op € 0,17 per m² voor B-kwaliteit. Stadswerk072 is voor de oorspronkelijke begroting 2022 uitgegaan van een gemiddelde van € 0,13 per m². Maar dit blijkt niet voldoende. Stadswerk072 stelt voor het budget voor dit jaar al aan te passen naar het landelijk gemiddelde van € 0,17 per m² waar een bedrag aan gekoppeld is van 125K. Ook blijkt het onderhoudsbudget voor het bestaande

groen areaal niet meer toereikend. Vergroening en biodiversiteit is, net als bij nieuwe projecten, ook een heel belangrijk thema bij de omvormings- en herinrichtingsprojecten. Hierbij is er aandacht voor unieke inheemse soorten die de flora en fauna versterken. Het onderhoud van dit bestaande areaal brengt ook hogere onderhoudskosten met zich mee die niet binnen de bestaande budgetten zijn op te vangen. Aanvullend doen we een beroep om dit jaar al het budget te verhogen met € 100K.

Huishoudelijk Afval: inzameling, verwerkingskosten en opbrengsten afvalstromen

SW072 blijft tot en met 31 mei 2022 verantwoordelijk voor de inzameling van het huishoudelijk afval. De kosten voor de periode januari tot met mei 2022 zijn zo goed als mogelijk ingeschat. Voor de verwerkingskosten is bij de doorrekening rekening gehouden met de verwerkingstarieven van 2022. Ook bij de opbrengsten is rekening gehouden met de gunstige ontwikkelingen van de papierprijzen.

DVO Huishoudelijk Afval	Begroting 2022
Verwerkingskosten	1.945.000
Opbrengsten grondstoffen	-655.000
Inzamelingskosten	2.671.000
Afvalbakken/Zwerfvuil	853.000
Totaal	4.814.000

Tabel 2: Kosten Huishoudelijke Afval

Riolering

De gemeente Alkmaar heeft 137 Individuele Behandeling van Afvalwater (IBA's) in eigendom. Een IBA zuivert afvalwater op plekken waar geen riool ligt. Het beheer ervan is in handen van het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (HHNK) en zij ontvangen hiervoor een vergoeding. De technische staat van de IBA's is dermate slecht dat deze in de periode 2022 t/m 2026 worden vervangen door een Verbeterde Septic Tanks (VST). Er is sprake van een kostenverdeling van 50% - 50% tussen de gemeente Alkmaar en het HHNK. Dit jaar worden er 24 IBA's vervangen. De kosten voor dit jaar bedragen € 255K (exclusief btw) en is verwerkt in het de aangepaste begroting.

Wegens overdracht naar de perceeleigenaar is de btw niet te verrekenen door de gemeente Alkmaar en moet de gemeente ook 21% van € 255K reserveren.

Het afgelopen jaar was er sprake van hevige regenval wat tot veel overlast heeft geleid. In overleg met de opdrachtgever is besloten om extra onderzoeken naar de wateroverlast uit te voeren. Volgens afspraak mag SW072 deze extra kosten verrekenen met de opdrachtgever. Voor 2022 bedragen de verwachte onderzoekskosten € 70K en is verwerkt in de aangepaste begroting.

Speelgelegenheden

Op 15 maart jl. is het Beheersplan Spelen 2022-2030 vastgesteld door het College. Eerder was er geen speelbeleid vastgelegd. In de praktijk worden wel keuzes gemaakt bij het beheer en onderhoud en bij herinrichtingen. Uit de behoefte aan een transparant kader voor het beheer en onderhoud is dit Beheersplan opgesteld. Dat geeft richting om binnen de financiële kaders keuzes te maken voor kwalitatieve en goed gespreide speelplekken en -toestellen.

Dierenwelzijn: Meeuwenoverlast

De gemeente Alkmaar heeft een ontheffing gekregen voor nestbehandeling bij essentiële overlast van de kleine mantelmeeuw, de zilvermeeuw en de stormmeeuw. De ontheffing is verleend tot en met 31 augustus 2026. Deze ontheffing is verleend in het belang van de volksgezondheid en openbare veiligheid en vindt plaats op grond van Wet natuurbescherming. De gemeente is wel gebonden aan diverse voorschriften en beperkingen. Het beschikbare budget voor meeuwenoverlast bedraagt voor 2022 € 49K (exclusief kosten van het KCC).

Tractie- en brandstofkosten

Onderdeel van het besluit omtrent ontvlechting afvalinzameling is dat de HVC ook per 1 juni 2022 het onderhoud van ons wagenpark gaat verzorgen. De HVC brengt hiervoor een uurtarief van € 75 euro (zo lang de garage aan de Herculesstraat gevestigd is) in rekening, terwijl SW072 een gemiddeld tarief van rond de € 50 euro hanteert. Het verschil in tarief is dan € 25 euro. Echter voor de teamleiders en materieel beheerder (overhead) worden in de HVC methodiek geen uren betaald. Deze zijn verwerkt in het tarief van € 75 euro. Ook hoeven we niet meer te investeren in de garage/werkplaats en hebben we minder schoonmaakkosten. Per saldo verwachten we op basis van het huidige aantal uren gelijk uit te komen tot de te verwachte verhuizing in 2023. Na de verhuizing gaat het tarief van HVC verder omhoog naar 92 euro. De kosten van de garage/werkplaats gaan dan wel omhoog.

De prijzen van brandstof en olie zijn vanwege de economische omstandigheden de afgelopen periode sterk gestegen. De prijzen zijn exceptioneel gestegen en is voor dit jaar niet meer te dekken binnen de DVO's. De meerkosten van tractie (ook bijv. advies en verzekeringen) die we dit jaar verwachten hebben we verwerkt in de aangepaste begroting.

1.4 Samenvatting Financieel exploitatie

Door de ontvlechting van de afvalinzameling per 1 juni 2022 ontstaat er voor dit jaar een bijzondere begroting. Te weten vijf maanden gebaseerd op een dienstverlening inclusief afvalinzameling en zeven maanden op een dienstverlening exclusief afvalinzameling. Stadswork072 heeft het afgelopen jaar een begroting voor 2022 opgesteld op basis van een scenario inclusief en exclusief afvalinzameling ingaande per 1 januari. De begroting voor 2022 exclusief afvalinzameling is de basis voor de aangepaste begroting waarbij al rekening was gehouden met meerkosten vanwege efficiencyverlies. Uitgaande van een ontvlechting per 1 juni bedraagt de begroting voor 2022 € 29,7 mln. Hierin is een schatting voor de kosten afvalinzameling tot en met mei, de meerkosten voor de DVO Groen, kosten vervanging IBA's in 2022, onderzoekskosten wateroverlast, kosten KCC en de gestegen brandstof- en tractie kosten verwerkt. In paragraaf 5.1 staan de totalen per DVO.

In deze begroting zijn de structurele frictiekosten die direct gerelateerd zijn aan de DVO's verwerkt. De incidentele frictiekosten zijn niet meegenomen in deze begroting en bespreken we separaat met de opdrachtgever.

1.5 Samenvatting Financieel investeringen

De invloed van de ontvlechting op de investeringen heeft alleen betrekking op de investeringen afval. De investeringsbedragen voor de andere DVO's blijven ongewijzigd. Voor de investeringen afval is de verwachting dat er tot en met mei circa € 550K wordt besteed (exclusief investering prullenbakken). Het totale budget voor 2022 aangepast voor afval bedraagt € 14,9 mln. (excl. doorloop uit 2021). In paragraaf 5.3 staan de totalen per DVO.

1.6 Overige gevolgen en risico's

Klant Contact Centrum (KCC)

Wegens de ontvlechting van de afvalinzameling per 1 juni is te voorzien dat Stadswerk072 de eerste maanden nog redelijk veel telefoontjes en vragen zal ontvangen over afvalinzameling. Deze meldingen zullen we apart bijhouden.

Zwerfvuil

De ontvlechting van afvalinzameling brengt ook mogelijke gevolgen met zich mee die zichtbaar zijn in de openbare ruimte. Te denken valt aan zwerfvuil bij ondergrondse containers. In de huidige situatie, als Stadswerk072 een melding van een bijplaatsing ontvangt, dan haalt een vrachtauto in de nabijheid het vuil zo snel mogelijk op. De HVC heeft daarentegen, met de nieuwe DVO, twee dagen de tijd om een bijplaatsing op te ruimen. De kans is reëel dat een bijplaatsing door meeuwen en ongedierte wordt open gemaakt om zoek naar etenswaar, waarmee zwerfvuil ontstaat.

Dumpingen/bijplaatsingen

In de DVO met de HVC is bepaald dat de HVC dumpingen en bijplaatsingen naast een ondergrondse container tot 0,5 m3 opruimt. Het risico bestaat dat dumpingen niet worden opgeruimd omdat deze wat verder van een ondergrondse container ligt en SW072 dit moet opruimen.

De eventuele extra kosten na 1 juni 2022 gerelateerd aan activiteiten omtrent afvalinzameling bespreken we met de opdrachtgever.

Inflatie

De huidige inflatie ontwikkelen en de economische omstandigheden leiden tot sterke prijsstijgingen. Het risico bestaat dat de prijzen zodanig sterk stijgen dat we niet alles conform planning kunnen uitvoeren omdat de budgetten niet toereikend zijn.

2 Inleiding

Sinds 1 januari 2014 voert Stadswerk072 NV, in opdracht van de gemeente Alkmaar, projecten, vervangingsinvesteringen en het beheer en onderhoud van de openbare ruimte uit alsmede de inzameling van afval. Ook wordt beleid ontwikkeld voor de taakvelden waarvoor Stadswerk072 verantwoordelijk is. De te leveren prestaties zijn per (sub-)product vastgelegd in dienstverleningsovereenkomsten (DVO's). De basis voor de jaarlijkse dienstverleningsovereenkomsten is de, in 2019 geactualiseerde, raamovereenkomst tussen de gemeente en Stadswerk072 NV.

Sturing van de organisatie

Om de toegevoegde waarde voor de gemeente Alkmaar niet alleen vandaag, maar ook morgen en in de toekomst te kunnen waarborgen, werken wij aan een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering. Op het gebied van sturing van de organisatie hebben wij bijvoorbeeld portfoliomanagement geïmplementeerd. Een proces om organisatieprojecten beter te prioriteren en aan te sturen. Hierbij besteden wij expliciet aandacht aan de allocatie van middelen. Welke projecten doen we wel en welke niet. De bijdrage aan de organisatiedoelen is daarbij een belangrijk afwegingscriterium. Het monitoren van projecten is nu op dezelfde wijze ingericht. Na afloop van een project wordt het geborgd in de lijnorganisatie en worden 'lessons learned' bekend gemaakt. Ook zijn er in de planning- en controlcyclus verbeteringen aangebracht waardoor de kadernota en de conceptbegroting eerder in het jaar met de aandeelhouders kunnen worden besproken.

Een mooie constatering is dat er steeds meer gebruikt wordt gemaakt van onze applicatie Meldingen Openbare Ruimte. Zowel inwoners als medewerkers maken in toenemende mate gebruik van dit instrument dat eenvoudig en laagdrempelig is. De uitgebreide rapportagetool geeft ons goed inzicht in de inhoud van de meldingen en daardoor kunnen we mogelijke patronen herkennen. De afhandelingstermijn van de meldingen is transparant zichtbaar. We hebben sinds de invoering van het nieuwe systeem de burgertevredenheid over de afhandelsnelheid en het op de hoogte houden van de voortgang zien stijgen.

Nieuwe manier van werken

Binnen Stadswerk072 zijn we gestart met het programma 'nieuwe manier van werken (NMVW)'. We zijn ervan overtuigd dat we hiermee een grote stap zetten in de professionalisering van ons werk. Huisvesting, digitalisering en gedrag vormen de kern van de scope. Door deze stap kunnen we ook de samenwerking met gemeente Alkmaar verbeteren en digitaliseren, bijvoorbeeld als het gaat om het delen van documenten. Alkmaar wordt daarnaast betrokken om de leerpunten en ervaringen, die de gemeente reeds heeft opgedaan, mee te nemen in de uitwerking en implementatie van het programma NMVW.

Het Coronavirus heeft dit programma in een versnelling gebracht. Eerder dan gepland zijn we overgegaan op onderdelen van Office 365 waardoor het beter mogelijk is om tijd- en plaatsonafhankelijk te werken. Zeker voor kantoorfuncties is er wezenlijk iets aan het veranderen. Dit zal in 2022 definitief vorm krijgen door ook zonder Corona thuiswerken te stimuleren. In de te ontwikkelen huisvesting zullen we daar ook rekening mee houden.

Integrale voorbereiding gebiedsontwikkelingen

De opwarming van de aarde wordt steeds duidelijker voelbaar. Warme perioden met langdurige droogte worden afgewisseld met momenten dat er extreem veel water kan vallen. Deze extremiteiten doen in toenemende mate een beroep op een slimme inrichting van de openbare ruimte. Welke maatregelen blijken effectief te zijn om de gevolgen van hittestress en van overvloedige regenval te mitigeren? Bij grootschalige reconstructies houden we hier nadrukkelijk rekening mee. Het meest effectief is om bij het ontwerp van nieuwe of ingrijpend te renoveren wijken vooraf rekening te houden met de inrichting van de openbare ruimte. Stadswerk072 stelt voor om bij gebiedsontwikkelingen vanaf het eerste moment betrokken te zijn om te adviseren over de te nemen maatregelen en deze ook op haalbaarheid te toetsen. Na ontwerp wordt het beheer tenslotte overgedragen aan Stadswerk072 om erop toe te zien dat eventuele overlast maximaal wordt voorkomen. Met de gemeente Alkmaar maken we graag afspraken hoe een dergelijke integrale voorbereiding van nieuw- en renovatiebouw kan worden ingevuld. De goede ervaringen die zijn opgedaan bij de renovatie van de Bloemwijk verdienen navolging bij andere grootschalige uitbreidingsgebieden, zoals bij de Kanaaloeverzone.

Overdracht gemeentetaken naar Stadswerk072

Alkmaar heeft ervoor gekozen om als regiegemeente taken op afstand te zetten. Bij de uitverhuur van Stadswerk072 is destijds besloten om zowel beleids- als uitvoerende taken op het gebied van de openbare ruimte en afvalinzameling in onze organisatie onder te brengen. Niet alle taken zijn daarbij overgegaan; beleid openbaar groen is bijvoorbeeld bij de gemeente gebleven net zoals uitvoerende verkeerstaken. Wij zijn altijd in gesprek met de gemeente om met elkaar te bezien welke gemeentelijke taken efficiënter door Stadswerk072 uitgevoerd zouden kunnen worden. Zo zijn recentelijk de projectleiding oneigenlijk grondgebruik en de coördinatie en vergunningverlening kabels en leidingen naar Stadswerk072 overgebracht. Wij gaan verder onderzoeken of stadsregie, omgevingsontwerp, uitvoerende verkeerstaken, groenbeleid en de structurele aanpak van oneigenlijk grondgebruik bij onze organisatie kunnen worden ondergebracht. Ook zullen wij de leiding van het meerjarige glasvezelproject van de gemeente overnemen. En mogelijk kunnen wij een rol spelen bij toekomstige vormgeving van de BV Duurzaam Vastgoed van de gemeente.

De inwoners van Alkmaar zijn in het algemeen goed te spreken over de dienstverlening van Stadswerk072. Onze financiële resultaten, beleidsvorming en uitvoering van taken in de buitenruimte laten ook een positief beeld zien, waarmee de gemeente Alkmaar tevreden is. Ook zonder afvalinzameling willen wij een robuust bedrijf blijven, gericht op de dagelijkse uitvoering van taken in de openbare ruimte maar net zo goed op innovatie, continu verbeteren en urgente ontwikkelingen zoals klimaatadaptatie. Wij zijn er klaar voor om door te groeien; gemeentelijke taken zijn bij ons in goede handen.

3 Algemeen

Eind 2019 hebben wij onze missie, visie en strategie voor de jaren 2020-2025 geactualiseerd. Hierbij hebben wij ook onze waarden (betrokken, dichtbij en deskundig) en de pijlers van onze dienstverlening (groen, schoon en veilig) vastgesteld.

3.1 Beleid

Door de zogenaamde hoge knip die bij de uitverlechting van Stadswerk072 is toegepast is Stadswerk072, in opdracht van de gemeente, verantwoordelijk voor het opstellen van beleid voor de taakvelden afval (tot en met 31 mei 2022), kunstwerken, wegen, riolering, spelen en openbare verlichting. De gemeente is verantwoordelijk voor het opstellen van groenbeleid; Stadswerk072 is hier nauw bij betrokken. Door beleid en uitvoering in één organisatie onder te brengen, kan efficiënt en effectief gewerkt worden. Dat geldt bijvoorbeeld voor de integrale opzet van projecten, waarbij afstemming plaatsvindt met de gemeente, HVC (denk aan het warmtenet) en nutspartijen. Maar ook de afstemming tussen beheer- en uitvoeringstaken binnen Stadswerk072 leidt tot een snellere en efficiëntere uitvoering van taken. De ruimte in de buitenruimte, zowel boven- als ondergronds, is beperkt. Ontwikkelingen zoals Alkmaar aardgasvrij hebben ook grote invloed op deze ruimte. Integrale afstemming tussen beheer, ruimtelijke ordening, HVC, Liander en de woningcorporaties is dus van essentieel belang.

In de afgelopen jaren zijn de beleidsplannen voor afval, kunstwerken, openbare verlichting, wegen, stedelijk water en groen door de raad vastgesteld. Dit jaar is ook het beheerplan Spelen 2022-2030 vastgesteld door het College.

Klimaat

In het voorjaar 2021 zijn de Klimaatadaptatiestrategie en Uitvoeringsagenda Regio Alkmaar door de raad vastgesteld. De klimaatadaptatiestrategie beschrijft hoe Regio Alkmaar toewerkt naar een klimaatbestendige inrichting in 2050, conform de opgave van het Deltaprogramma Ruimtelijke Adaptatie. De uitvoeringsagenda geeft aan hoe de regio en de gemeenten klimaatadaptatie zullen borgen in de processen en organisatie. Stadswerk072 maakt het klimaatadaptatiebeleid voor de Gemeente Alkmaar. Vervolgens wordt dit beleid samen met de gemeente geïmplementeerd in beide organisaties (gemeente en Stadswerk072). In de uitvoeringsagenda staat ook hoe Alkmaar en Stadswerk072 uitvoering geeft aan de klimaatbestendige inrichting. Het gaat hier dan om het nemen van maatregelen om wateroverlast, hittestress, droogte en overstromingen te beperken, o.a. door vergroening en minder verharding.

De uitvoering gebeurt met name door het meeliften met geplande projecten in de fysieke leefomgeving en met andere grote opgaven zoals de energietransitie, woningbouw, vergroening en de beheeropgave. Voor de uitvoering van klimaatadaptatiemaatregelen wordt in regionaal verband subsidie aangevraagd bij het Rijk via de Impulsregeling.

Duurzaamheid en innovatie

In het voorjaar 2020 werd het Programma Duurzaam Alkmaar 2020-2024 door de raad vastgesteld. Dit programma, waar wij ook ons aandeel aan hebben geleverd, raakt vele thema's die bij ons centraal staan. Denk aan klimaatadaptatie, vergroenen, verminderen CO2-uitstoot, besparen op energie, hergebruik materialen, smart city, enzovoort. Het programma vormt dan ook het (beleids)kader voor onze activiteiten. Gemeente en Stadswerk072 zijn met de nieuwe programmamanager Duurzaamheid het gesprek gestart om (wederzijdse) activiteiten te delen en de onderlinge samenwerking met de vakgroep Duurzaamheid in de vorm van een partnership op te zetten. Welke resultaten en inspanning de gemeente van Stadswerk072 verwacht zal nog concreet moeten worden.

Duurzaamheid en innovatie vormen het uitgangspunt voor al onze beleidsplannen. Zo wordt ingezet op efficiëntie door gebruik van data in de operatie, led verlichting, dimmen van verlichting e.d. (internet of things). Bij onderhoud en vervanging van wegen maken wij doelmatig gebruik van nieuwe asfalttoepassingen. En bij alle taakvelden zijn we gericht op hergebruik van materialen. Bij vernieuwing van ons wagenpark zullen, binnen de financiële beperkingen, de meest duurzame technieken zoals elektriciteit en waterstof worden toegepast.

In 2021 ronden we de implementatie van de Aanpak Duurzaam GWW af. Het resultaat is een richtinggevend kader en een toolkit waar projectteams mee aan de slag kunnen. Hiermee borgen we duurzaamheid in het projectproces van (integrale) projecten. In 2022 gaan we hier in praktijk mee aan de slag, waarbij er ook (tussentijdse) evaluatie plaatsvindt om de aanpak te verbeteren.

Handboek inrichting openbare ruimte

Het Handboek Inrichting Openbare Ruimte (HIOR) levert voor de gemeente Alkmaar en Stadswerk072 de uitgangspunten voor het opstellen van bestekken en de uitvoering van werken in de openbare buitenruimte. Stadswerk072 heeft het HIOR in beheer. Dat wil zeggen dat Stadswerk072 ervoor zorgt dat mutaties in het handboek worden verwerkt, zodat er steeds sprake is van een actueel document. Het HIOR wordt afgestemd met de verschillende disciplines binnen Stadswerk072 zelf, maar ook met de units verkeer, geo-informatie en vormgeving van de gemeente. Sinds 2019 bestaat er een nieuwe, digitale en interactieve versie van het HIOR, die voor inwoners en samenwerkingspartijen te raadplegen is via <https://stadswerk072.hior.nl/>.

Inmiddels zijn er enkele verbeterpunten geconstateerd. Zo is er in het HIOR te weinig differentiatie van bestaande materialen (bijvoorbeeld het soort stenen), kan de gebruiksvriendelijkheid verbeterd worden, moeten documenten zoals ons moederbestek nog afgestemd worden op het HIOR en zijn niet alle collega's van de gemeente Alkmaar goed bekend met het HIOR. De verbeterpunten zijn halverwege 2021 opgepakt en worden verwerkt in het HIOR.

3.2 Communicatie en participatie

Communicatie en participatie zijn onmisbare onderdelen van de dienstverlening van Stadswerk072. Via communicatie en participatie wordt bijgedragen aan:

- noodzakelijke informatievoorziening: onder meer over werkzaamheden in de openbare ruimte;
- het creëren van draagvlak: voor bijvoorbeeld het maaibeleid of de herinrichting van een wijk;
- bewustwording: rondom klimaatverandering en de benodigde maatregelen;
- faciliteren en organiseren van inspraak: onder andere door bewonersbijeenkomsten en enquêtes;
- gewenste gedragsverandering: met name op het gebied van het scheiden van afval en voorkomen van zwerfvuil.

Naast de inzet van offline vormen en middelen van communicatie (zoals bewonersbrieven, projectfolders en fysieke bewonersavonden) wordt er ook steeds meer ingezet op digitale en online communicatie (zoals video, digitale bijeenkomsten en online enquêtes). Als gevolg van de coronamaatregelen heeft digitale en online communicatie een enorme ontwikkeling doorgemaakt. In 2022 zal een hernieuwde balans tussen de inzet van offline en digitale en online communicatie en participatie moeten worden gevonden.

Website

De website blijven we verder ontwikkelen. Een belangrijke aanvulling wordt de locatiekaart waarop inwoners kunnen zien welke projecten er in voorbereiding, in uitvoering of afgerond zijn. Zo hebben inwoners een helder en actueel beeld van wat er speelt in de stad en in hun directe leefomgeving.

Klantcontact en kanaalsturing

Telefonisch klantcontact is relatief duur. Daarom is de afgelopen jaren geïnvesteerd in het verbeteren van de mogelijkheden voor inwoners om zaken meer zelf (online) te regelen. Denk hierbij aan de vernieuwde website en de verbeteringen in het proces en systeem waarmee meldingen in de openbare ruimte worden afgehandeld. Nu deze zaken ingericht zijn, kunnen wij inzetten op kanaalsturing. Daarmee bedoelen we dat we onze klanten zoveel mogelijk gaan verleiden om zaken zelf te regelen en om via digitale en online kanalen met ons in contact te treden. Daarnaast blijven wij de kwaliteit van het klantcontact monitoren, bijsturen en verbeteren.

Burgerbeleving

In 2022 verwachten wij aan de slag te kunnen met de eerste resultaten uit de pilot met de nieuwe manier van het meten van burgerbeleving. Deze wordt aanvullend ingezet op de tweejaarlijks uitgevoerde Monitor Waardering Openbare Ruimte. In deze methode worden inwoners bevraagd naar wat zij belangrijk vinden in de openbare ruimte en hoe zij die elementen in hun directe leefomgeving beoordelen. Daar waar de monitor een digitaal instrument is, wordt bij deze pilot burgerbeleving ook gewerkt met persoonlijke interviews.

Afhandeling meldingen openbare ruimte

We blijven investeren in de kwaliteit van de afhandeling van meldingen openbare ruimte. Belangrijke onderdelen hierin zijn:

- de doorlooptijd: de tijd die zit tussen het moment waarop de melding wordt gedaan en het moment waarop de melding is opgelost en de melder daarover geïnformeerd is;
- de manier waarop de melding wordt opgelost: welke actie ondernemen we om het euvel op te lossen?
- de terugkoppeling richting melder: wat communiceren we richting de melder over wat we met de melding hebben gedaan en/of gaan doen.

Webcare

Inwoners maken steeds vaker gebruik van sociale media (Facebook, Instagram, Twitter en LinkedIn) om met ons in contact te komen. Sociale media zijn vluchtig en kennen een groot bereik. Deze media kennen een lage drempel als het gaat om het betrekken van of escaleren naar wethouders, raadsleden en burgemeester. Snelheid, zorgvuldigheid en juiste inhoudelijke afhandeling zijn hierbij dan ook vereist. Dit gaan we beter inrichten door de samenwerking met Alkmaar te intensiveren en van hetzelfde systeem (OBI4wan) gebruik te maken.

Online zichtbaarheid

Om inwoners en stakeholders bekender te maken met de dienstverlening van Stadswerk072, hen mee te nemen in de ontwikkelingen in de buitenruimte, gaan we de online zichtbaarheid vergroten. Dit doen we door, vanuit het perspectief van de inwoner, verhalen te vertellen over wat we doen en waarom we het doen. Hierbij richten we ons in eerste instantie op onderwerpen waarvan we weten dat het leeft bij de doelgroepen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het maaibeheer, de eikenprocessierups, de lepziekte en gladheidsbestrijding. Door hierover proactief verhalen en beelden te delen via onze sociale media kanalen en die van de gemeente Alkmaar, vergroten we het draagvlak, kennisniveau en bewustwording bij inwoners en relevante stakeholders.

Omgevingsmanagement

Omgevingsmanagement is al onderdeel van ons dagelijks werk, maar vanaf 2022 gaan we hier meer op inzetten bij projecten met een grote impact op de omgeving en bij projecten met veel belanghebbenden. Ook hiermee verbeteren we onze communicatie, hinder te beperken en klachten te voorkomen. In 2021 is hiervoor al een werkproces ingericht dat we in elk geval in de projecten Bloemwijk en Herinrichting Molenbuurt reeds toepassen.

3.3 Archivering

Alle formele documenten worden gearchiveerd door de gemeente Alkmaar. Na afloop van een project draagt Stadswerk072 de formele documenten over aan de gemeente. In 2017 vond een eerste digitaliseringsslag plaats (inkomende en uitgaande post en een zaakstelsel). Dit wordt verder ontwikkeld. Uiteindelijk zullen wij volledig met digitale dossiers en daarmee met een digitaal archief gaan werken. In navolging van de gemeente Alkmaar, heeft Stadswerk072 in 2021 ook de implementatie van Office 365 opgestart. De implementatie hiervan loopt door in 2022. Tegelijkertijd wordt op projectmatige wijze

onderzocht welke technische en organisatorische verbeteringen dit in brede zin mogelijk maakt. Het onderwerp digitale archivering wordt hierin meegenomen.

3.4 Geodata en datagestuurd beheer

Stadswerk072 levert tijdig de verplichte gegevens digitaal aan de gemeente aan voor:

- de Basisregistratie Grootschalige Topografie (BGT);
- de Wet Informatie-uitwisseling ondergrondse netten (WION).

Daartoe eist zij van haar leveranciers van substantiële werken digitale revisietekeningen ('as-built' en op te nemen in het bestek, met boeteclausule, volgens het afgesproken protocol/dataformat) bij oplevering van het werk. Bij een kleiner werk is een schets van de mutatie door de beheerder voldoende. Stadswerk072 zorgt ervoor dat de BOR-bestanden die bijgehouden worden voor de gemeente Alkmaar toegankelijk zijn voor de gemeente en dat gewenste wijzigingen in de applicaties eerst besproken worden met de afnemer (veelal de vakgroep GEO-informatie die de data ontsluit in de GIS-viewer).

De gemeente is, als ketenpartner aan het eind van de keten, verantwoordelijk voor het op de juiste wijze verwerken en aanleveren van mutaties in de verschillende systemen. Alle door Stadswerk072 geconstateerde afwijkingen in de kaart meldt zij aan de beheerder van de BGT (overheden hebben verplichte 'terugmeldplicht'). Stadswerk072 werkt alsof het een overheid is en verplicht zich daarmee de BGT als ondergrond te gebruiken voor al haar BOR-beheersystemen.

Datagestuurd beheer

In de loop der jaren heeft Stadswerk072 veel data verzameld over alle beheertaken van de openbare ruimte. Deze data zijn opgeslagen in de verschillende beheersystemen binnen de afdeling BOR en worden gebruikt als basis voor het opstellen van de beleidsplannen en bij keuzes voor het uitvoeren van het onderhoud in de openbare ruimte. De integrale benadering van het uitvoeren van investerings- of vervangingsprojecten en onderhoud in de openbare ruimte wordt steeds belangrijker. Niet alleen tussen de verschillende disciplines binnen Stadswerk072, maar ook tussen Stadswerk072 en de andere stakeholders in de openbare ruimte van Alkmaar, zoals gemeente, HVC, projectontwikkelaars, kabelbedrijven etc. Om de beschikbare data van de stakeholders te kunnen gebruiken voor het efficiënt beheren van de openbare ruimte, gaat Stadswerk072 verder inzetten op het slim koppelen van deze data.

In 2022 worden verschillende activiteiten verricht om een stap te maken in het volwassenheidsniveau om datagedreven te worden. Te denken valt aan de implementatie van GroenVision om informatie op het gebied van de DVO Groen te verkrijgen. Het doorontwikkelen van het Informatiemodel Beheer Openbare Ruimte (IMBOR- datamodel) van CROW zorgt voor een gestructureerde aanpak van de data over de openbare ruimte. In het kader van de regionale samenwerking in het samenwerkingsverband Regio Alkmaar, worden kennis en ervaring gedeeld op het gebied van risicogestuurd beheer en het komen tot een doelmatige vervangingsplanning. Het doel hiervan is een besparing van de vervangingskosten, zonder dat de volksgezondheid of openbare veiligheid in het geding komen. Verder staan innovatieve oplossingen

op het gebied van verkeersregelinstanties, gladheidsbestrijding, asfaltsoorten en afvalinzameling op de planning.

3.5 Wagenpark

In 2022 wordt verder aandacht gegeven om het beheer van het wagenpark structureel in te regelen. In 2021 is gestart met de integratie van het onderhoud van het wagenpark van RegioGroen. Vanaf 1 juni zal de situatie van de garage wijzigen met de overname van de garage door de HVC.

3.6 Coördinatie kabels en leidingen

De coördinatie van kabels en leidingen (zorgen voor afstemming tussen Stadswerk072, gemeente Alkmaar en nutsbedrijven) en het verlenen van vergunningen voor het gebruik van de ondergrond voor de aanleg van kabels en leidingen, is sinds 2021 bij Stadswerk072 ondergebracht. Daarnaast beoordeelt en verleent Stadswerk072 ontheffingen voor de aanleg van kabels en leidingen door de verschillende nutspartijen (< 25 meter ontheffing door Stadswerk072, > 25 meter vergunning door gemeente). Ook verzorgt Stadswerk072 het toezicht op de uitvoeringswerkzaamheden van nutspartijen.

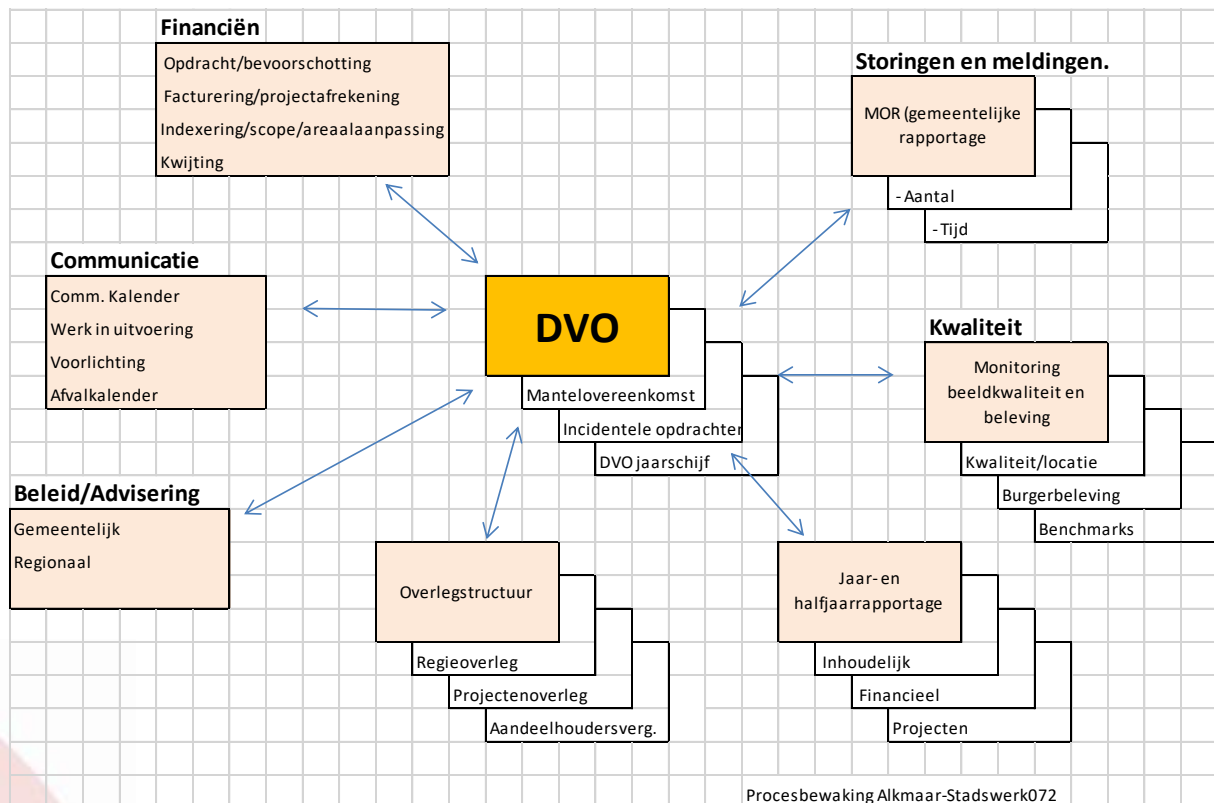
3.7 Samenwerking gemeente

Stadswerk072 werkt samen met handhaving om de stad leefbaar te houden. Stadswerk072 doet dit vanuit haar rol als beheerder van de openbare ruimte en haar huidige verantwoordelijkheid voor de inzameling van afval en grondstoffen. Dit gaat vaak om gedragsverandering en handhaving is hier een belangrijk onderdeel van. Stadswerk072 moet regelmatig extra inspanningen leveren om de stad schoon en veilig te houden. Om dit beter te structureren zijn gezamenlijk aandachtsgebieden geïnventariseerd om werkafspraken te maken om bovenstaande werkwijze te verbeteren.

Verder neemt Stadswerk072 op verzoek van de gemeente deel aan gebiedsgericht samenwerken. Het doel hiervan is om samen met andere stakeholders op wijkniveau problemen op te pakken. Daarnaast besteden we komend jaar aandacht aan de samenwerking met Vakgroep Duurzaamheid.

4 Procesbewaking

In de opdrachtverlening van de gemeente Alkmaar aan Stadswerk072 zijn de verzelfstandigingsovereenkomst en de mantel DVO leidend. Onder deze mantelovereenkomst heeft Stadswerk072, in overleg en in samenwerking met de regievoerders, een aantal instrumenten ontwikkeld die bijdragen aan een ordentelijk procesverloop gedurende het jaar.



Figuur 1: Schematische weergave procesbewaking

5 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten

5.1 Structurele exploitatie

Onderstaand overzicht is conform de ingediende begroting 2022 medio juni, op basis van de huidige dienstverlening en de dienstverlening exclusief afvalinzameling en afvalbrengstation. Wanneer de definitieve opdracht voor 2022 als gevolg van de ontvlechting wordt overeengekomen zullen de bedragen worden aangepast.

DVO	Omschrijving	Opdracht 2022 Huidige Dienstverlening	Budget 2022 Exclusief Afvalinzameling per 01/01	Budget 2022 Exclusief Afvalinzameling per 01/06
3402	Totaal Beheer en onderhoud verkeersvoorz.	€ 727.815	€ 735.915	€ 737.215
4101	Totaal Gescheiden inzamelen huishoudelijk afval	€ 9.835.197	€ 1.044.853	€ 4.814.000
4202	Totaal Openbaar groen	€ 8.416.231	€ 8.438.220	€ 8.700.892
4204	Totaal Stadsboerderij	€ 303.642	€ 304.082	€ 304.082
4205	Totaal Speelgelegenheden	€ 597.110	€ 598.110	€ 598.110
4301	Totaal Begraafplaatsen	€ 649.353	€ 657.353	€ 657.353
4401	Totaal Kermissen	€ 47.946	€ 59.709	€ 59.709
4402	Totaal Volksfeesten	€ 109.583	€ 119.647	€ 118.200
4403	Totaal Markten	€ 132.165	€ 133.375	€ 133.375
4502	Totaal Wegen, straten en pleinen	€ 5.677.630	€ 5.702.665	€ 5.708.693
4503	Totaal Civieltechnische kunstwerken	€ 1.743.413	€ 1.743.463	€ 1.744.163
4504	Totaal Openbare verlichting	€ 1.530.203	€ 1.530.203	€ 1.532.403
4602	Totaal Beheer Watergangen	€ 213.254	€ 213.254	€ 213.254
4701	Totaal Riolering	€ 3.545.615	€ 3.545.865	€ 3.874.365
5502	Totaal Stadsreiniging	€ 179.773	€ 194.245	€ 220.284
5801	Totaal Dierenwelzijn	€ 196.590	€ 197.670	€ 201.490
XXXX	Totaal CAG / Calamiteiten	€ 101.411	€ 101.411	€ 101.411
	TOTAAL DVO EXPLOITATIE	€ 34.006.913	€ 25.320.000	€ 29.719.000

Tabel 3: Structurele exploitatie per DVO

Het bedrag van € 34,0 mln. betreft de opdracht 2022 en heeft betrekking op de huidige dienstverlening. Een dienstverlening exclusief afvalinzameling per 1 januari 2022 zou uitkomen op € 25,3 mln.

Voor dit jaar, waarbij de afvalinzameling per 1 juni overgaat naar de HVC, bedraagt het benodigde bedrag € 29,7 mln.

5.2 Incidentele opdrachten

Gedurende het gehele jaar ontvangen we verzoeken voor incidentele opdrachten. De opdrachten kunnen variëren van projectbegeleiding tot de volledige voorbereiding en realisatie van een project. Het aantal en omvang van de incidentele opdrachten is dus niet aan te geven.

5.3 Projecten (basis is programmabegroting 2022 gemeente Alkmaar en doorloop 2021)

Alle activiteiten uit de doorloop 2021 worden in 2022 uitgevoerd. De exacte omvang van de doorloop 2021 naar 2022 is inmiddels afgestemd en bedraagt € 575K.

DVO	Omschrijving	Opdracht		Budget
		Huidige Dienstverlening		Excl. Afvalinzameling per 01/06/2022
3402	Proj. Verkeersvoorzieningen	€	213.076	€ 213.076
4101	Proj. Inzameling Huishoudelijk Afval	€	782.808	€ 575.000
4202	Proj. Openbaar groen	€	531.047	€ 531.047
4205	Proj. Speelgelegenheden	€	270.227	€ 270.227
4502	Proj. Wegen, Straten en Pleinen	€	3.545.079	€ 3.545.079
4503	Proj. Civieltechnische Kunstwerken	€	2.458.819	€ 2.458.819
4504	Proj. Openbare Verlichting	€	929.502	€ 929.502
4602	Proj. Beheer Watergangen	€	202.000	€ 202.000
4701	Proj. Riolering	€	6.149.908	€ 6.149.908
	TOTAAL PROJECTEN	€	15.082.466	€ 14.874.658

Tabel 4: Totalen per DVO

DVO	Omschrijving	Doorloop 2021 > 2022
4503	Proj. Civiele Kunstwerken - Tuinrecht	€ 81.722
4602	Proj. Riolering	€ 443.149
4701	Proj. Overdie	€ 49.657
	TOTAAL PROJECTEN	€ 574.578

Tabel 5: Doorloop uit 2021 naar 2022 per DVO

6 Dienstverleningsovereenkomsten

6.1 Verkeer en vervoer

Beheer en onderhoud verkeersvoorzieningen

DVO 3402

Taakomschrijving	Het beheren, onderhouden en in stand houden van de verkeersvoorzieningen: ‘ondersteunende’ markering en bebording t.b.v. verkeersmaatregelen, straatnaamborden, buurtpreventieborden, E-laadpalen, ANWB-bewegwijzering, toeristische bewegwijzering buitenstedelijk gebied en verkeersregelininstallaties (VRI’s).				
(Beleids)kader	▪ Nota Verkeerslichten gemeente Alkmaar ▪ Notitie ‘Visie op verkeerslichten’ gemeente Alkmaar ▪ Nota Beheer verkeersregelininstallaties Alkmaar 2013 (waarin verschillende kwaliteitsniveaus zijn opgenomen) ▪ Beeldbestek 2017 (Beeldkwaliteitsboek), verkeersborden-, palen (dragers) en overige verticale elementen ▪ Vanaf 2016 wordt gewerkt met de systematiek ontwikkeld door de CROW (Publicaties 380, Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2018).				
Areaalgegevens	Objecten	Aantallen medio 2018	Aantallen medio 2019	Aantallen medio 2020	Aantallen medio 2021
	Verkeersinstallaties	25	26	26	26
	Lantaarns	635	611	608	606
	E-laadpalen	Niet in beheer	Niet in beheer	Niet in beheer	Niet in beheer
	Verkeersborden	18.100	18.634	19.161	20.007
	Bewegwijzering	1.254	1.275	1.311	1.311
Kwaliteit	De verkeersregelininstallaties verkeren in een goede technische en veilige staat conform de toepasselijke normen o.a. NEN 3140, NEN 1010 en NEN 3384 en de maatregelen die voortvloeien uit het beheersysteem. Het onderhoud van de overige verkeersvoorzieningen* voldoet aan de in het Beeldbestek afgesproken kwaliteitsomschrijving. Er wordt gewerkt met de onderhoudssystematiek uit de Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2018 ‘Landelijke standaard voor onderhoudsniveaus’ (CROW publicatie 380). De op te nemen objecten uit de buitenruimte worden conform de beeldmeetlattensystematiek van het CROW beoordeeld. Op basis van deze systematiek wordt onderscheid gemaakt in de twee volgende gebieden:				

	▪ Kwaliteit A (hoog): centrumgebied Alkmaar (centrum Alkmaar, winkelcentra, omgeving treinstations en beschermd dorpsgezicht De Rijk); ▪ Kwaliteit B (basis): rest van de gemeente. Als kwaliteitsnorm dient 90% van de schouwresultaten te voldoen aan de gestelde kwaliteit. Naast de kwaliteit van de fysieke verkeersvoorzieningen is het ook belangrijk de beheergegevens op orde te houden. In 2022 zullen we het beheerprogramma Techview actualiseren met als doel om 95% van het areaal op een juiste wijze in beeld te hebben. *Overige verkeersvoorzieningen betreffen onder andere verkeersborden, ANWB bewegwijzering, toeristische informatie borden (ANWB) en laadpaalborden. Hieronder vallen ook symbooltegels bij laadpalen en gehandicaptenparkeerplaatsen en gele belijning op trottoirranden.																					
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.																					
Beleving	De burgerbeleving wordt gemeten aan de hand van het aantal geregistreerde meldingen en de Monitor Waardering Openbare Ruimte. Meldingenregistratie Meldingen worden binnen 2 werkdagen in behandeling genomen. Het streven is om 90% van de storingen en schades binnen 2 weken af te handelen. Gevaarlijke situaties worden binnen 4 uur verholpen. Burgerbeleving (via Monitor Waardering Openbare Ruimte) <table><tr><td></td><td>norm:</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td><td></td></tr><tr><td>(ZEER) TEVREDEN</td><td></td><td>68%</td><td>70%</td><td>70%</td><td>71%</td><td>74%</td></tr><tr><td>(ZEER) ONTEVREDEN</td><td>9%</td><td>9%</td><td>7%</td><td>6%</td><td>6%</td><td></td></tr></table> De tevredenheid over de verkeersvoorzieningen wordt in het 2^e halfjaar van 2021 gemeten. Doel voor 2022 is om minimaal 68% van de inwoners tevreden te houden over verkeersvoorzieningen. Dit hopen we te bereiken door middel van een grootschalige inventarisatie het aantal verkeersborden terug te dringen.		norm:	2017	2018	2019	2020		(ZEER) TEVREDEN		68%	70%	70%	71%	74%	(ZEER) ONTEVREDEN	9%	9%	7%	6%	6%	
	norm:	2017	2018	2019	2020																	
(ZEER) TEVREDEN		68%	70%	70%	71%	74%																
(ZEER) ONTEVREDEN	9%	9%	7%	6%	6%																	

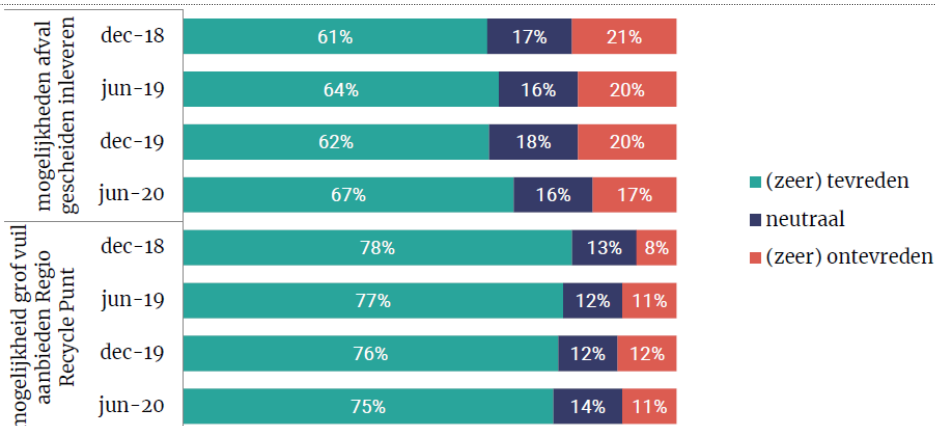
Prestaties	Exploitatie ▪ Het beheren, onderhouden en in stand houden van de VRI's. De VRI-kasten worden volgens een 4-jaarlijkse cyclus geïnspecteerd volgens de NEN3140. De nieuwe 4-jaarlijkse cyclus betreft de periode 2021 – 2024 en is in 2021 gestart. De 2e serie (25%) wordt medio 2022 uitgevoerd. De resultaten van de inspecties en de maatregelen die daaruit voortvloeien worden verholpen/hersteld en vastgelegd in het beheersysteem. ▪ Het beheren, onderhouden en in stand houden van de borden, palen en 'ondersteunende' markering ten behoeve van o.a. gehandicapten-parkeerplaatsen, E-laadpalen, buurtpreventieborden en bewegwijzering. ▪ Beheren en actualiseren van Techview. ▪ Advisering ten aanzien van ontwikkelingen in de openbare ruimte met betrekking tot het gebruik en de aanleg van verkeersvoorzieningen. ▪ Afhandelen van meldingen en verzoeken betreffende verkeerszaken en verkeersvoorzieningen ○ Verkeerszaken: snelheidsoverlast, parkeeroverlast, doorstroming van het verkeer. ○ Verkeersvoorzieningen: Reglement verkeersregels en verkeerstekens (RVV) borden, straatnaamborden en ondersteunende verkeerstekens op de weg. ▪ Adviseren en uitvoeren bij nieuwe verkeersbesluiten, aanvragen E-laadpalen en aanvragen gehandicaptenparkeerplaatsen. ▪ In een periode van 6 jaar (2017-2022) wegwerken achterstand op onderhoud verkeersborden uit de periode 2005-2015. Investeringen Voor de investeringen is een (integraal) uitvoeringsprogramma 2022 opgesteld. De volgende projecten worden in 2022 uitgevoerd: ▪ Vervanging VRI 2003; ▪ Vervanging verkeersborden (achterstand 2000-2015); ▪ Aanpassing ANWB-bewegwijzering; ▪ Diverse kleine werkzaamheden (portalen, lussen, armaturen etc.). Incidentele opdrachten De afdeling Verkeer van de gemeente Alkmaar is doorlopend bezig met het verbeteren van de bereikbaarheid en doorstroming van het verkeer. De teams Installaties en Wegen van Stadswerk072 adviseren over de te nemen maatregelen, bereiden deze voor en voeren ze uit.
-------------------	---

6.2 Afvalinzameling- en verwerking

DVO 4101

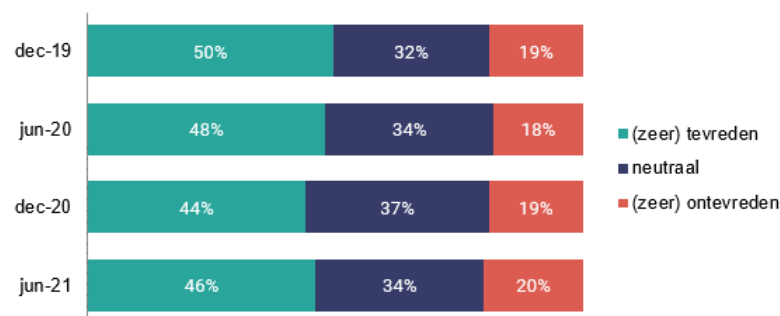
Impact ontvlechting afval	Per 1 juni 2022 zal de HVC de dienstverlening voor de inzameling van het huishoudelijk afval en het afbrengstation verzorgen. Tot met 31 mei blijft SW072 nog verantwoordelijke voor deze activiteiten. De activiteiten voor het legen van de afvalbakken en het ruimen van zwerfvuil blijft SW072 verzorgen. Ook blijft SW072 de GFT-bladkorven legen waarin bewoners hun tuin- en snoeiafval kunnen deponeren.
Taakomschrijving	De primaire taak is het inzamelen en verwerken van de huishoudelijke afvalstromen: oud papier en karton, gft en etensresten, plastic, blik en drinkpakken en restafval. Grofvuil, bruin- en witgoed en snoeiafval worden (onder bepaalde voorwaarden) op afspraak aan huis opgehaald of kunnen bewoners zelf wegbrengen naar de afvalbrengplaats. Op de afvalbrengplaats kunnen bewoners ook de overige huishoudelijke afvalstromen kwijt zoals (beperkte hoeveelheden) bouw- en sloopafval, hout, banden, matrassen, harde kunststoffen, etc. (22 stromen in totaal). Met verschillende inzamelmethodes wordt getracht het scheidingspercentage van de afvalstromen zo hoog mogelijk te krijgen. Zo maken we gebruik van rolcontainers, ondergrondse containers en het afvalbrengstation. Naast de huishoudelijke afvalstromen vallen ook het opruimen, inzamelen en verwerken van zwerf- en drijfvuil binnen deze DVO.
(Beleids)kader	▪ Afvalbeleidsplan 2021-2025 (vastgesteld 21 januari 2021) ▪ Afvalstoffenverordening Alkmaar (inclusief uitvoeringsbesluiten) ▪ Schoon Alkmaar; programma extra aanpak zwerfafval 2018-2022
Areaalgegevens	Aantal woonhuisaansluitingen (in heffing) per 1 januari 2021: 52.616 (per 1 januari 2020: 52.246) (bron: gemeente Alkmaar/Cocensus). Het aantal ondergrondse containers per juli 2021: 1.300 (79 glas, 177 plastic, blik en drinkpakken, 163 papier en karton, 844 restafval en 37 textiel).

Kwaliteit	Het ambitieniveau van het rijk ligt op een afvalscheidingspercentage van 75%. De gemeenteraad van Alkmaar heeft zichzelf ten doel gesteld om in 2024 uit te komen op een afvalscheidingspercentage van 67%. De doelstelling om uit te komen op 150 kg. restafval per inwoner per jaar in 2024 moet worden gerealiseerd door maatregelen die vanaf 2022 worden genomen. Hieronder is een indicatief tijdspad weergegeven. <table><tr><th>Jaar</th><th>Gewicht restafval per inwoner</th></tr><tr><td>2021</td><td>180 kg.</td></tr><tr><td>2022</td><td>170 kg.</td></tr><tr><td>2023</td><td>160 kg.</td></tr><tr><td>2024</td><td>150 kg.</td></tr></table>	Jaar	Gewicht restafval per inwoner	2021	180 kg.	2022	170 kg.	2023	160 kg.	2024	150 kg.
Jaar	Gewicht restafval per inwoner										
2021	180 kg.										
2022	170 kg.										
2023	160 kg.										
2024	150 kg.										
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.										
Beleving	De burgerbeleving wordt gemeten aan de hand van het aantal geregistreerde meldingen en de Monitor Waardering Openbare Ruimte. Meldingen Meldingen worden binnen 2 werkdagen in behandeling genomen. Het streven is om 90% van de storingen en schades binnen 2 weken af te handelen. Gevaarlijke situaties worden binnen 24 uur verholpen. Burgerbeleving: onderzoek I&O vergelijking met HVC In het kader van de mogelijke ontvlechting van afval is op verzoek van gemeente Alkmaar de dienstverlening van HVC vergeleken met die van de afdeling Uitvoering Afvalinzameling van Stadswerk072. De soort vragen die aan een panel van 1.836 bewoners zijn gesteld zijn afgestemd op het lopende onderzoek dat zij sinds 2019 doen voor alle 24 gemeenten waar HVC afval inzamelt. Om die reden is afval, behalve het onderdeel zwerfafval, in de 1^e helft van 2021 niet meegenomen in de Monitor Waardering Openbare Ruimte. Stadswerk072 scoort gemiddeld een 7,2 (ten opzichte van een 6,8 van HVC). De conclusies van het rapport zijn momenteel nog onderwerp van discussie. Burgerbeleving (via Monitor Waardering Openbare Ruimte); afvalinzameling Hieronder is aangegeven hoe de waardering in 2018, 2019 en 2020 was.										



Burgerbeleving (via Monitor Waardering Openbare Ruimte); zwerfvuil

De burgerbeleving ten opzichte van zwerfafval is wel gemeten in de 1^e helft van 2021. Hieronder is aangegeven hoe de waardering verloopt vanaf december 2019 tot juni 2021.



Ondanks de gerichtere inzet op de aanpak van zwerfafval en de maatregelen uit het programma Schoon Alkmaar is de tevredenheid niet gestegen.

Prestaties

Exploitatie

Sinds januari 2020 wordt ook de inzameling van huishoudelijk afval in Schermer door Stadswerk072 uitgevoerd. We treffen hier voorbereidingen om het restafval in Schermer straks grotendeels ondergronds in te zamelen. Naar verwachting wordt dit in het 4e kwartaal van 2021 ingevoerd. Daarna worden de aanbodplaatsen voor de rolcontainers ingericht.

Assets kunnen beschadigd raken of gestolen worden. In dat geval worden deze vanuit het exploitatieprogramma vervangen.

Om de assets te kunnen beheren, wordt gebruik gemaakt van verschillende beheerprogramma's (Techview, Afvalris en Dynamics). Er wordt jaarlijks een inspectieprogramma uitgevoerd om areaaluitbreidingen en de kwaliteit van de

assets in beeld te brengen. De gegevens worden verwerkt in de beheerprogramma's. Verder worden er vanuit de beheerprogramma's afvalpassen uitgegeven voor ondergrondse containers.

Om zwerfvuil te voorkomen worden op verschillende locaties afvalbakken geplaatst. Deze dienen bij beschadiging te worden vervangen. Ook wordt er een nieuw type afvalbak geplaatst om het afvalscheidingspercentage te verhogen. Dit nieuwe type is sterker en afsluitbaar tijdens de jaarwisseling, waardoor de exploitatiekosten per afvalbak in de toekomst lager uit zullen komen.

Er wordt in ieder geval tot en met 2022 een papieren afvalkalender huis aan huis verspreid.

Ook in 2022 zetten we in op het verminderen van bijplaatsingen, onder andere door gerichte acties op probleemlocaties en samenwerking met handhaving.

Afhandelen van klachten en meldingen.

Verrekenbare kosten

Conform de raamovereenkomst worden de verwerkingskosten- en opbrengsten van de afvalstromen afgerekend op basis van de werkelijke kosten. Hierbij wordt gekeken naar tonnages afval, afvalverwerkingstarieven, afvalbelastingen en tarieven verwerking herbruikbaar afval.

Investeringsprogramma

- Uitvoeren maatregelen uit het vastgestelde afvalbeleidsplan 2021-2023.
- Het (ver)plaatsen of vervangen van (ondergrondse) containers voor restafval, plastic, blik en drinkpakken, glas, papier, textiel en elektrische apparaten bij nieuwbouw of wanneer bestaande containers het einde van de levensduur hebben bereikt.

6.3 Openbaar groen en Watergangen

Openbaar Groen

DVO 4202 en DVO 4602 (inclusief DVO 4601 Beeldbestek watergangen)

Taakomschrijving	▪ Onderhoud openbaar groen, inclusief bomen, conform het Beeldbestek 2017. ▪ Monitoren van de kwaliteit van het openbaar groen ter bewaking van de geleverde kwaliteit door de verschillende (interne) leveranciers. ▪ Uitvoeren van diverse groenprojecten, omvormingen en reconstructies.																											
(Beleids)kader	▪ Groenbeleidsplan 2017-2027 ▪ Boomstructuurplan 2017-2027 ▪ Beeldbestek 2017 ▪ Beheerafspraken voor klimop in bomen en bosvakken (versie november 2006)																											
Areaalgegevens	<table><tr><th>Type</th><th>Areaal 2020</th><th>Areaal 2021</th></tr><tr><td>Gras</td><td>1.583.714 m2</td><td>1.584.259 m2</td></tr><tr><td>Beplanting *</td><td>599.093 m2</td><td>590.268 m2</td></tr><tr><td>Ecologische gebieden / natuurbeheer beplanting</td><td>1.078.132 m2</td><td>1.098.414 m2</td></tr><tr><td>Ecologische gebieden / natuurbeheer gras</td><td><u>2.051.421 m2</u></td><td><u>2.165.326 m2</u></td></tr><tr><td>Totaal</td><td>5.312.360 m2</td><td>5.438.414 m2</td></tr><tr><td colspan="3"></td></tr><tr><td>Bomen (exclusief bomen in beheer bij Alkmaar Sport)</td><td>51.368 st</td><td>51.424 st</td></tr><tr><td>Plantenbakken</td><td>555 st</td><td>525 st</td></tr></table> *De afname van de beplanting is te verklaren door de omvorming van veel cultuurlijke beplanting naar natuurlijke beplanting en gras.	Type	Areaal 2020	Areaal 2021	Gras	1.583.714 m2	1.584.259 m2	Beplanting *	599.093 m2	590.268 m2	Ecologische gebieden / natuurbeheer beplanting	1.078.132 m2	1.098.414 m2	Ecologische gebieden / natuurbeheer gras	<u>2.051.421 m2</u>	<u>2.165.326 m2</u>	Totaal	5.312.360 m2	5.438.414 m2				Bomen (exclusief bomen in beheer bij Alkmaar Sport)	51.368 st	51.424 st	Plantenbakken	555 st	525 st
Type	Areaal 2020	Areaal 2021																										
Gras	1.583.714 m2	1.584.259 m2																										
Beplanting *	599.093 m2	590.268 m2																										
Ecologische gebieden / natuurbeheer beplanting	1.078.132 m2	1.098.414 m2																										
Ecologische gebieden / natuurbeheer gras	<u>2.051.421 m2</u>	<u>2.165.326 m2</u>																										
Totaal	5.312.360 m2	5.438.414 m2																										
Bomen (exclusief bomen in beheer bij Alkmaar Sport)	51.368 st	51.424 st																										
Plantenbakken	555 st	525 st																										
Kwaliteit	Vanaf 2016 wordt gewerkt met de systematiek ontwikkeld door de CROW (Publicaties 380, Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2018). Op basis van deze systematiek en het groenbeleidsplan onderscheiden wij de volgende gebieden: ▪ Kwaliteit A (hoog): centrumgebied Alkmaar (centrum Alkmaar, winkelcentra, omgeving treinstations en beschermd dorpsgezicht De Rijk); ▪ Kwaliteit B (basis): rest van de gemeente en alle bomen.																											

	De exacte locaties zijn te vinden in het Beeldbestek 2017. Rapportage vindt twee keer per jaar plaats op basis van de schouwresultaten. 90% van de schouwresultaten moet voldoen aan de gestelde kwaliteitsnorm. Dit geldt voor zowel het centrumgebied (kwaliteit A (hoog) als voor de rest van de gemeente (kwaliteit B (basis)).
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.
Beleving	Er worden twee instrumenten ingezet om de beleving van de burger te meten, t.w. de registratie van meldingen en de monitor waardering openbare ruimte. Meldingen Het streven is om 90% van de meldingen en schades binnen 2 weken in behandeling te nemen of af te handelen. Gevaarlijke situaties worden dezelfde dag nog verholpen. Burgerbeleving (via Monitor Waardering Openbare Ruimte) Het resultaat van de monitor burgerbeleving van het 1^e halfjaar 2021 in percentages uitgedrukt: 61% is (zeer) tevreden over de kwaliteit en het onderhoud van het groen. 74% is tevreden over de hoeveelheid groen. In 2020 was 62% (zeer) tevreden over de kwaliteit van het openbaar groen. 74% is (zeer) tevreden over de hoeveelheid groen. Het doel voor 2022 is om het tevredenheidspercentage voor de kwaliteit boven de 60% te houden.
Prestaties	Exploitatie - Actueel en toegankelijk houden van de beheergegevens van het groenareaal. - Implementatie van de planningssoftware Groenvision om de eigen dienstverlening te optimaliseren op het gebied van areaal, kwaliteit (CROW), uren en kosten. - Toezicht houden op de uitvoering van groenwerkzaamheden (onderhoud en vervanging). - Tijdens de voorbereiding en uitvoering van projecten en bewoners-initiatieven input leveren voor en adviseren over de consequenties van te maken keuzes voor beheer van het openbaar groen. - Vorbereiding en uitvoering van omvormingen en reconstructies. - Het begeleiden van groenadoptie- en zelfbeheerprojecten.

- Het (laten) herstellen van graafschade in het groen (in combinatie met wegen) als gevolg van kabels en leidingen.
- Het adviseren over aangevraagde kapvergunningen: circa 250 adviezen per jaar.
- Ecologie: adviseren, uitvoeren en monitoren over onderhoud en natuurontwikkeling in kwetsbare gebieden (ecologische kernen/parken en verbindingzones) en binnen de stedelijke omgeving.
- Advisering inzake ontwikkeling natuurwaarden en kwaliteitsbladen ecologisch onderhoud uit het Beeldbestek.
- Uitvoeren van veiligheidscontroles van een gedeelte van de bomen (1 x per 3 jaar). Dit gebeurt voor risicobomen jaarlijks.
- Opruimen van zieke en dode bomen (iepziekte, kastanjabloedingsziekte, essentaksterfte).
- Structureel bestrijden van diverse plagen en invasieve soorten, zoals de Japanse Duizendknoop, conform bestrijdingsplan 2020. Dit gebeurt in eigen beheer.
- Bestrijding van de eikenprocessierups volgens beheerprotocol 2021.
- Vervangen van bomen aan het einde van de levensduur.
- Afhandelen van klachten en meldingen.
- Actueel houden van meerjarige reconstructieplannen.
- Op halfverhardingspaden schoner puinachtige materialen toepassen in plaats van menggranulaat.
- De kosten die gepaard gaan met het herstel van stormschade en het frequenter water geven als gevolg van extreme droogte worden verrekend op basis van werkelijke kosten. Het basisbudget is circa 53k voor stormschade en 15k voor droogte.

(Exploitatie)-projecten

Voor de exploitatieprojecten is een budget beschikbaar voor diverse groenomvormingen. Verwacht wordt dat hiervoor tussen de 40 en 60 locaties opnieuw kunnen worden ingericht. Het betreft hier locaties waar herstel van planten en bomen nodig is.

Investerings

Het investeringsbudget wordt onder andere Integraal ingezet voor de herinrichting van groen bij de volgende projecten:

- De Hoef 4 (Alkmaar)
- Nieuw Overdie fase 3, 4 en 5

	Incidenteel budget is beschikbaar voor vergroenen en het vergroten van biodiversiteit. Stenige locaties zoals de Boeierstraat, Urkstraat, Urkplein, etc. worden vergroend. Daarbij wordt ook extra aandacht gegeven aan biodiversiteit. Hier worden veelal inheemse soorten en natuurlijke beplantingen toegepast. In diverse parken worden bloemenmengsels ingezaaid. Dit komt de biodiversiteit ten goede. Overige projectlocaties worden afgestemd met de gemeente.
--	--

Watergangen

DVO 4602 (inclusief DVO 4601 Beeldbestek watergangen)

Taakomschrijving	- Het beheren, onderhouden en in stand houden van de watergangen in de gemeente. Voor Alkmaar is het beheer en onderhoud van het water overgedragen aan het HHNK, met uitzondering van kleine wateren zoals vijvers en poelen. Samen met HHNK zijn natuurvriendelijke oevers aangelegd. Stadswerk072 draagt zorg voor het onderhoud van oevers tot de onderwaterbeschoeiing, conform het beeldbestek. - Voor Graft-De Rijk en Schermer zijn de watergangen nog wel in beheer bij de gemeente. Stadswerk072 is (gedeeltelijk) verantwoordelijk voor het baggeren van de watergangen en het onderhoud van de beschoeiing. Voor een overdracht van deze wateren aan HHNK (per 1-1-2022) is een intentieovereenkomst gesloten met HHNK.																								
(Beleids)kader	- Beleidsplan Stedelijk Water 2017 – 2026 - Beeldbestek 2017																								
Areaalgegevens	Voorlopig overzicht (exclusief HHNK) <table><tr><th>Type</th><th>Totaal (km) 2020</th><th>Totaal (km) 2021</th></tr><tr><td>Beschoeiing gemeentelijk</td><td>21</td><td>22</td></tr><tr><td>Beschoeiing gemeentelijk (langs particulier terrein)</td><td>31</td><td>31</td></tr><tr><td>NVO (aangelegd)</td><td>59</td><td>59</td></tr><tr><td>NVO (nog aan te leggen)</td><td>17</td><td>17</td></tr><tr><td>NVO (niets doen of verwijderen beschoeiingen)</td><td>49</td><td>49</td></tr><tr><td>Niet gedefinieerd</td><td>154</td><td>154</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>331</td><td>332</td></tr></table>	Type	Totaal (km) 2020	Totaal (km) 2021	Beschoeiing gemeentelijk	21	22	Beschoeiing gemeentelijk (langs particulier terrein)	31	31	NVO (aangelegd)	59	59	NVO (nog aan te leggen)	17	17	NVO (niets doen of verwijderen beschoeiingen)	49	49	Niet gedefinieerd	154	154	Totaal	331	332
Type	Totaal (km) 2020	Totaal (km) 2021																							
Beschoeiing gemeentelijk	21	22																							
Beschoeiing gemeentelijk (langs particulier terrein)	31	31																							
NVO (aangelegd)	59	59																							
NVO (nog aan te leggen)	17	17																							
NVO (niets doen of verwijderen beschoeiingen)	49	49																							
Niet gedefinieerd	154	154																							
Totaal	331	332																							
Kwaliteit	Vanaf 2016 wordt gewerkt met de systematiek ontwikkeld door de CROW (Publicaties 380, Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2018).																								

	Op basis van deze systematiek en het Waterplan onderscheiden wij voor de natuurvriendelijke oevers een aantal streefbeelden voor water, nat gras en natte bloemrijke ruigte (zgn. natuurlijk groen). De streefbeelden zijn beschreven in het Beeldbestek 2017. ▪ Kwaliteit A (hoog): centrumgebied Alkmaar (centrum Alkmaar, winkelcentra, omgeving treinstations en beschermd dorpsgezicht De Rijkp); ▪ Kwaliteit B (basis): rest van de gemeente.
Prestaties	Zoals uit het areaaloverzicht blijkt, zijn er heel wat natuurvriendelijke oevers aangelegd. De vervanging van beschoeiingen en de aanleg van natuurvriendelijke over wordt, waar mogelijk, voortgezet. De aanleg van natuurvriendelijke oevers leidt overigens niet tot kostenbesparing in het onderhoud, omdat het maaien meer kosten met zich meebrengt.
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.
Beleving	Meldingen 90% van de meldingen wordt binnen 2 weken in behandeling genomen of afgehandeld. Burgerbeleving (via Monitor Waardering Openbare Ruimte) De burgerbeleving voor watergangen wordt niet gemeten.

6.4 Stadsboerderij

DVO 4204

Taakomschrijving	Beheren en in stand houden van de Stadsboerderij, zorg dragen voor dierenwelzijn en het verzorgen van educatieve evenementen.
(Beleids)kader	- Beleid Dierenwelzijn 2020-2024 - Branchecode voor kinderboerderijen
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.
Beleving	De burgerbeleving wordt gemeten aan de hand van het aantal geregistreerde meldingen en de Monitor Waardering Openbare Ruimte. Meldingen 90% van de meldingen wordt binnen 2 weken in behandeling genomen of afgehandeld. Burgerbeleving: (via Monitor Waardering Openbare Ruimte) De burgerbeleving wordt één keer per jaar gemeten. Er is een stijgende lijn te zien in de waardering van de Stadsboerderij. Inwoners uit Alkmaar en omgeving hebben steeds meer behoefte om in de uitbreidende verstedelijking een rustplek te vinden waarbij vooral voor kinderen, maar zeker ook voor volwassenen, de mogelijkheid is om in een parkomgeving te recreëren en dieren te zien en mee om te gaan. We gaan dit in 2022 wederom meten.
Prestaties	- In 2022 is de Stadsboerderij als merk te presenteren waarin de pijlers educatie, ontspannen, ontmoeten en beleving centraal staan. - In 2021 is gestart met het registreren van bezoekers door een slimme camera (vanwege Covid is er nog onvoldoende data). Hiermee kunnen de piekdagen- en tijden en het type bezoeker in kaart gebracht worden. Dit is waardevolle informatie voor het optimaliseren van de openingstijden. Het doel blijft om minimaal 65.000 bezoekers per jaar te ontvangen. - Beheertaken, in het kader van onder meer wet- en regelgeving. - Afhandeling meldingen en klachten en kwaliteitsbewaking. - Onderzoeken van de mogelijkheden om de openingstijden in het weekend te verruimen om aan de publieke wens tegemoet te komen. - In 2022 wordt verder ingezet op de variëteit aan dieren en aan het voldoen aan alle keurmerken voor deze dieren. - De inzet van medewerkers met een educatieve achtergrond om educatie aan scholen en groepen te verzorgen. Doel: 'stabiele factor t.a.v. inhoud en kwaliteit kunnen garanderen'.

- Aantrekken van samenwerkingspartners die ‘kosteloos’ een bijdrage kunnen leveren aan de vernieuwde pijlers van de Stadsboerderij. Te denken valt aan onder meer: de bibliotheek, Staatsbosbeheer, Marketing Alkmaar.
- Aantrekkelijk educatiepakket voor basisscholen opstellen en het organiseren van evenementen (mens en dier in puurste vorm, samenbrengen).
- Volière verder betrekken in de ontwikkeling rondom de pijler beleving.
- Om in de toekomst een professioneel educatieprogramma te kunnen blijven aanbieden en te voldoen aan de gestelde wet- en regelgeving op het gebied van o.a. hygiëne en veiligheid is het vernieuwen van het vastgoedgebouw Stadsboerderij noodzakelijk. In dit gebouw zijn personeel, educatie, sanitair en dierenonderkomens zijn ondergebracht.
- Onderzoek naar de mogelijkheden voor horeca. In 2022 zal hiervoor een businessplan worden opgesteld.

6.5 Speelgelegenheden

DVO 4205

Taakomschrijving	- Met spelen willen we graag tot duurzame oplossingen met veel speelwaarden komen. Daarom zal er in 2022 extra aandacht worden gegeven aan natuurlijk spelen en groene schoolpleinen. - Zorgdragen voor inspectie van de speeltoestellen en het onderhouden en vervangen van speeltoestellen. - Verwerken van mutaties in het beheerprogramma.											
(Beleids)kader	Begin maart 2022 is het beheersplan Spelen 2022 – 2030 vastgesteld door het college. Dit plan biedt kaders voor uitvoering en communicatie/participatie die nodig zijn om binnen het bestaande budget een toekomstbestendige en aantrekkelijke speelruimte te behouden.											
Areaalgegevens	<table><tr><th>Type</th><th>Aantal 2020</th><th>Aantal 2021</th></tr><tr><td>speelplaatsen</td><td>927</td><td>927</td></tr><tr><td>speeltoestellen</td><td>2.763</td><td>2.760</td></tr></table>	Type	Aantal 2020	Aantal 2021	speelplaatsen	927	927	speeltoestellen	2.763	2.760		
Type	Aantal 2020	Aantal 2021										
speelplaatsen	927	927										
speeltoestellen	2.763	2.760										
Kwaliteit	Inspectie op basis van NEN-normen (veiligheid en valbescherming) is kaderstellend voor het noodzakelijk onderhoud. Uitgangspunt is dat tenminste 95% van de speelgelegenheden aan deze normen voldoet.											
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.											
Beleving	Meldingen 90% van de meldingen wordt binnen 2 weken in behandeling genomen of afgehandeld. Burgerbeleving (via Monitor Waardering Openbare Ruimte) Tevredenheid over onderhoud speeltuinen in percentages uitgedrukt: Juni 2019: 54% (zeer) tevreden; Juni 2020: 60% (zeer) tevreden; Juni 2021: 58% (zeer) tevreden. De beleving van het onderhoud van speelplekken in percentages was in juni 2021: 58%. Het doel voor 2022 is om de tevredenheid rond de 60% te houden. Ondanks dat er op basis van het beheer- en uitvoeringsplan waarschijnlijk toch een aantal speelplekken zullen moeten verdwijnen.											
Prestaties	Exploitatie - Op basis van inspecties wordt noodzakelijk onderhoud uitgevoerd aan de speeltoestellen en ondergronden. - Actueel houden beheerprogramma Groenestein. - Tijdens de voorbereiding en uitvoering van projecten input leveren en adviseren over de consequenties van te maken keuzes voor beheer van de speelgelegenheden.											

- Vervangen van speelvoorzieningen. Uiteraard in overleg met betrokkenen (gemeente, bewoners en derden). Vaak betreft het hier bewonersinitiatieven.
- Afhandelen en verhelpen van klachten, meldingen en schades.

Investeringsen

Er worden op diverse plekken nieuwe toestellen geplaatst. Dit kan enerzijds zijn, omdat uit inspecties op veiligheid en technische staat blijkt dat een toestel aan vervanging toe is en anderzijds op basis van de nieuwe kaders van het beheer- en uitvoeringsplan.

6.6 Begraafplaatsen

DVO 4301

Taakomschrijving	Stadswerk072 biedt begeleiding bij uitvaarten en het delven van graven. Daarnaast doet Stadswerk072 het onderhoud op de begraafplaatsen; Alkmaar (Westerweg), Alkmaar (joodse begraafplaats), Koedijk, Oudorp, De Rijp, Graft, Oost-Graftdijk, West-Graftdijk, Markenbinnen, Schermerhorn (2x), Driehuizen, Stompeloren, Grootschermer en Oterleek. Verder is Stadswerk072 verantwoordelijk voor het onderhoud van de functionele ruimtes die Stadswerk072 gebruikt.
(Beleids)kader	▪ Beheerverordening en het Uitvoeringsbesluit ▪ Wet op de lijkbezorging ▪ Richtlijnen inspectie volksgezondheid ▪ Gemeenteblad en Uitvoeringsbesluit beheersverordening begraafplaatsen gemeente Alkmaar nr. 70 + 70A (2016) ▪ Onderhoud conform beeldbestek begraafplaatsen 2021
Areaalgegevens	Aantal begraafplaatsen: 15 Aantal begravenissen: uitgangspunt is gemiddeld 165 per jaar. (2018: 159, 2019: 128, 2020 : 143 en 1 ^e helft 2021: 45)
Kwaliteit	▪ Het onderhoud vindt nu nog plaats conform het beeldbestek begraafplaatsen (2021) van gemeente Alkmaar. In 2022 wordt gestart met de monitoring van de beeldkwaliteit conform de beheermethodiek, zoals die ook gebruikt wordt voor de openbare ruimte. ▪ In 2022 wordt gewerkt aan de koppeling tussen het beeldbestek, vastgestelde kwaliteitsniveaus en het areaal om de dienstverlening te optimaliseren.
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.
Prestaties	▪ Het onderhoud van de begraafplaatsen omvat het groen, de graven, de verharding en het straatmeubilair (inclusief het afvoeren en verwerken van alle vrijkomende restmaterialen). Vervanging dan wel groot onderhoud is voor rekening van de gemeente Alkmaar. ▪ Het begeleiden van een uitvaart omvat naast het grafdelven het voorlopen en het verzorgen van de auladiensten. ▪ Het onderhoud van het gebouw beperkt zich tot de functionele gebruiksruidtes van Stadswerk072. ▪ Opvoeren en bijhouden van areaalmutaties in het kader van beheertaken voor Stadswerk072.

6.7 Evenementen

DVO 4401, 4402 en 4403

Impact ontvlechting Afval	SW072 zal de afvalinzameling tijdens evenementen verzorgen. Dit onderdeel is namelijk niet opgenomen in de DVO met de HVC. Deze werkzaamheden zal SW072 verzorgen met ondersteuning van een externe partner.
Taakomschrijving	De vooraf afgesproken werkzaamheden conform de opdracht en/of draaiboeken van volksfeesten en evenementen zodanig uitvoeren dat er een ongestoorde en veilige uitvoering van de kermissen en de volksfeesten mogelijk is. De evenementen hebben eenzelfde opbouw als de opdracht 2020 waarbij <u>geen</u> rekening is gehouden met een nasleep effect van corona in 2022. Vlaggen conform Vlagprotocol.
(Beleids)kader	▪ Draaiboek kermissen
Areaalgegevens	9 kermissen 7 volksfeesten Streetwise Vlaggen op vastgestelde data door gemeente Alkmaar. 7x uitgebreid vlaggen op 7 locaties 7x beperkt vlaggen op 4 locaties 1x bij herdenking Slag om Rustenburg 27 dag- en 9 avondkaasmarkten
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.
Beleving	Burgerbeleving (via Monitor Waardering Openbare Ruimte) De burgerbeleving van evenementen wordt sinds 2017 niet meer gemeten in de monitor. Dit onderdeel wordt door de gemeente Alkmaar gemeten op basis van bezoekersaantallen en bestedingen per bezoeker.
Prestaties	Algemeen Bij evenementen worden bovengrondse inzamelcontainers geplaatst, waarbij afvalscheiding mogelijk is. Kermissen Het faciliteren van de volgende kermissen: ▪ Zomerkermis: werkzaamheden volgens draaiboek. Werkzaamheden bestaan onder meer uit het verwijderen van diverse straatmeubilair en fietsenrekken, borden voor de omleidingsroute plaatsen, het

plaatsen van dranghekken, plaatsen rolcontainers en schoonhouden van het kermis- en evenemententerrein;

- 8 oktober-kermis: werkzaamheden volgens draaiboek. Inclusief het verwijderen en herplaatsen van de plantenbakken op de Kanaalkade en Noorder Arcade;
- Kermis De Rijp: werkzaamheden volgens draaiboek. Werkzaamheden bestaan onder meer uit het verwijderen van diverse straatmeubilair en fietsenrekken, borden voor de omleidingsroute plaatsen, plaatsen van dranghekken, plaatsen rolcontainers en schoonhouden van het kermis- en evenemententerrein;
- Kermissen Graft, West-Graftdijk, Markenbinnen, Stompetoren, Schermerhorn. Ter beschikking stellen van hekken, afvalcontainers en omleidingsborden.

Vlaggen

Stadswerk072 voert de werkzaamheden uit conform het vlagprotocol vastgesteld op 1 januari 2015.

Volksfeesten

Stadswerk072 voert voor de onderstaande volksfeesten werkzaamheden uit, zodat een ongestoorde en veilige viering mogelijk is.

- Dodenherdenking en Bevrijdingsdag.
- Koningsdag en vrijmarkt. Dit is excl.de opdracht vanuit openbare orde en veiligheid.
- Landbouwdag.
- Alkmaars Ontzet.
- Sinterklaasintocht.
- Jeugdspelen
Beschikbaar stellen van bebording, dranghekken en afvalcontainers t.b.v. JOL en Zomerspelen Graft-De Rijp.
- Evenementen. Beschikbaar stellen van bebording, dranghekken en afvalcontainers t.b.v. niet-commerciële evenementen waar een vergunning voor is afgegeven.

Markten

Het faciliteren van de volgende markten:

Kaasmarkt

In de periode april tot en met september zorgt Stadswerk072 voor wegfazettingen, plaatsen en verwijderen van dranghekken, scherm, tribune,

vegen, het schilderen van kaasberries (geen nieuwe kaasberries) en transport kaasblokwegwijzers, zodanig dat de Kaasmarkt op een veilige wijze georganiseerd kan worden. Dit alles gebeurt conform het draaiboek 'kaasmarkt'. Totaal betreft het 27 dag- en 9 avondkaasmarkten op jaarbasis.

Nb. De houten wagens worden onderhouden door de Broekerveiling. De kaasblokken worden onderhouden door Alkmaar Marketing. Het mobiele scherm wordt onderhouden door de gemeente Alkmaar.

Voor bijkomende werkzaamheden, die niet in het draaiboek zijn opgenomen, wordt een incidentele opdracht gemaakt.

6.8 Wegen, straten en pleinen

DVO 4502

Impact ontvlechting afval	Om de dienstverlening voor de gladheidsbestrijding van de hoofdwegen te waarborgen heeft SW072 al in 2021 een meerjarig contract moeten afsluiten met een externe partner. Deze levert personeel en voertuigen en SW072 stelt zoutstrooiers en sneeuwplougen beschikbaar. De gladheidsbestrijding van de zogenaamde bruggen- en fietspadenroutes blijft SW072 met eigen voertuigen en medewerkers uitvoeren.
Taakomschrijving	De primaire taak is het beheren, onderhouden en veilig houden van de wegen, straten en pleinen in de gemeente Alkmaar. Om de technische onderhoudstoestand van onze wegen, straten en pleinen binnen de bebouwde kom te kunnen monitoren, wordt eens per 2 jaar het gehele areaal visueel geïnspecteerd. Het gebied buiten de bebouwde kom inspecteren wij vanaf 2021 jaarlijks. Vanwege de recente overname van het buitengebied en het risicogestuurd beheer is het gewenst het verloop van achteruitgang in kwaliteit jaarlijks te monitoren. De onderhoudsmaatregelen hebben een beperkte levensduur gezien het achterstallig onderhoud. De resultaten van de inspecties worden beoordeeld en indien nodig worden maatregelen bepaald. Op basis hiervan wordt een meerjarenplanning voor onderhoud en vervanging van de wegen, straten en pleinen samengesteld. Omwille van doelmatigheid worden de werkzaamheden zoveel mogelijk gecombineerd met werkzaamheden van de overige beheerdisciplines van Stadswerk072. Daarnaast worden de werkzaamheden waar mogelijk afgestemd met werkzaamheden van derden in de openbare ruimte, bijvoorbeeld van kabels- en leidingenbedrijven, woningcorporaties en projectontwikkelaars. Wat de maatschappelijke onderwerpen duurzaamheid en klimaatbestendigheid betreft, wordt geadviseerd over de inrichting van de openbare ruimte. Daarbij staat innovatie centraal. Naast regulier onderhoud worden ook onderwerpen die invloed hebben op de onderhoudsstaat van de wegen binnen deze DVO behandeld. Te denken valt aan gladheidsbestrijding en het sneeuw- en ijsvrij houden van wegen, fiets- en voetpaden en winkelcentra.

(Beleids)kader	▪ Wegenwet ▪ Beleidsplan Wegen 2019-2026. in 2018 is het beleidsplan wegen 2017-2026 geactualiseerd i.v.m. de overdracht wegen buitengebied.																					
Areaalgegevens	Momenteel zijn gemeente Alkmaar (afd. Geo) en beheer WSP bezig met een update van de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) en een automatische koppeling naar het beheersysteem Kikker. Op dit moment is de meest actuele tussenstand van medio 2020. De verwachting is dat de data eind 2021 op orde is. <table><tr><th>Type wegen</th><th>Oppervlakte 2020</th><th>Oppervlakte 2021</th></tr><tr><td>Asfalt</td><td>1.873.228 m2</td><td>1.873.228 m2</td></tr><tr><td>Cementbeton</td><td>20.726 m2</td><td>20.726 m2</td></tr><tr><td>Elementen</td><td>3.425.328 m2</td><td>3.425.328 m2</td></tr><tr><td>Onverhard</td><td>403 m2</td><td>403 m2</td></tr><tr><td>Half verhard *</td><td>60.454 m2</td><td>60.454 m2</td></tr><tr><td>Totaal</td><td>5.380.139 m2</td><td>5.380.139 m2</td></tr></table> De activiteiten voor het onderhoud en beheer van halfverhardingspaden worden met ingang van 01-01-2022 uitgevoerd binnen de DVO Openbaar groen.	Type wegen	Oppervlakte 2020	Oppervlakte 2021	Asfalt	1.873.228 m2	1.873.228 m2	Cementbeton	20.726 m2	20.726 m2	Elementen	3.425.328 m2	3.425.328 m2	Onverhard	403 m2	403 m2	Half verhard *	60.454 m2	60.454 m2	Totaal	5.380.139 m2	5.380.139 m2
Type wegen	Oppervlakte 2020	Oppervlakte 2021																				
Asfalt	1.873.228 m2	1.873.228 m2																				
Cementbeton	20.726 m2	20.726 m2																				
Elementen	3.425.328 m2	3.425.328 m2																				
Onverhard	403 m2	403 m2																				
Half verhard *	60.454 m2	60.454 m2																				
Totaal	5.380.139 m2	5.380.139 m2																				
Kwaliteit	In 2019 is het beleidsplan Wegen 2017-2026 geactualiseerd en door de gemeenteraad vastgesteld. In dit beleidsplan zijn de kwaliteitsnormen opgenomen waaraan de wegen in de openbare ruimte moeten voldoen. Dit geldt vanaf 2019 ook voor de kwaliteitsnormen in het buitengebied. Toelichting kwaliteitsniveau wegen binnen en buiten de bebouwde kom: Kwaliteitsniveau A: de beeldkwaliteit is goed Kwaliteitsniveau B: de beeldkwaliteit is matig Kwaliteitsniveau C: de beeldkwaliteit is slecht Kwaliteitsniveau D: de beeldkwaliteit is zeer slecht ▪ Kwaliteit A (hoog): centrumgebied Alkmaar (centrum Alkmaar, winkelcentra en beschermd dorpsgezicht De Rijk); ▪ Kwaliteit B (basis): rest van de gemeente. Kwaliteitsniveau B is het minimale onderhoudsniveau. Beeldkwaliteit C en D zijn aan te merken als achterstallig onderhoud. Aan het onderhoud van historische bestrating, zoals de Munnikenweg, wordt extra aandacht besteed om de historische uitstraling te behouden. Hier wordt dus een hoger ambitieniveau gehanteerd.																					

Kwaliteitsnormen

Binnen de bebouwde kom is een afwijking van maximaal 8% toegestaan (C + D).

Dit is conform de CROW-richtlijnen.

Buiten de bebouwde kom:

Voor de wegen buiten de bebouwde kom wordt kwaliteitsniveau B aangehouden.

Dit is zo vastgesteld in het raadsbesluit van 15 februari 2018 bij de overdracht van de wegen van het HHNK naar de gemeente.

Hier wordt een onderscheid gemaakt in klasse 1 en klasse 2 wegen. Klasse 1 wegen zijn wegen die druk bereden worden. Klasse 2 wegen worden minder druk bereden.

- Klasse 1 wegen: een afwijking van maximaal 8% is toegestaan (C + D);
- Klasse 2 wegen: een afwijking van maximaal 15% is toegestaan (C + D).

Resultaat inspectie wegen binnen de bebouwde kom

De verwachting is dat de inspecties van het gebied binnen de bebouwde kom in augustus uitgevoerd zijn. Daarna moeten de resultaten ingevoerd worden in het beheersysteem "Kikker". We verwachten de resultaten eind december 2021 samen met de koppeling tussen BGT en Kikker en de update van de geografische ondergronden beschikbaar te hebben.

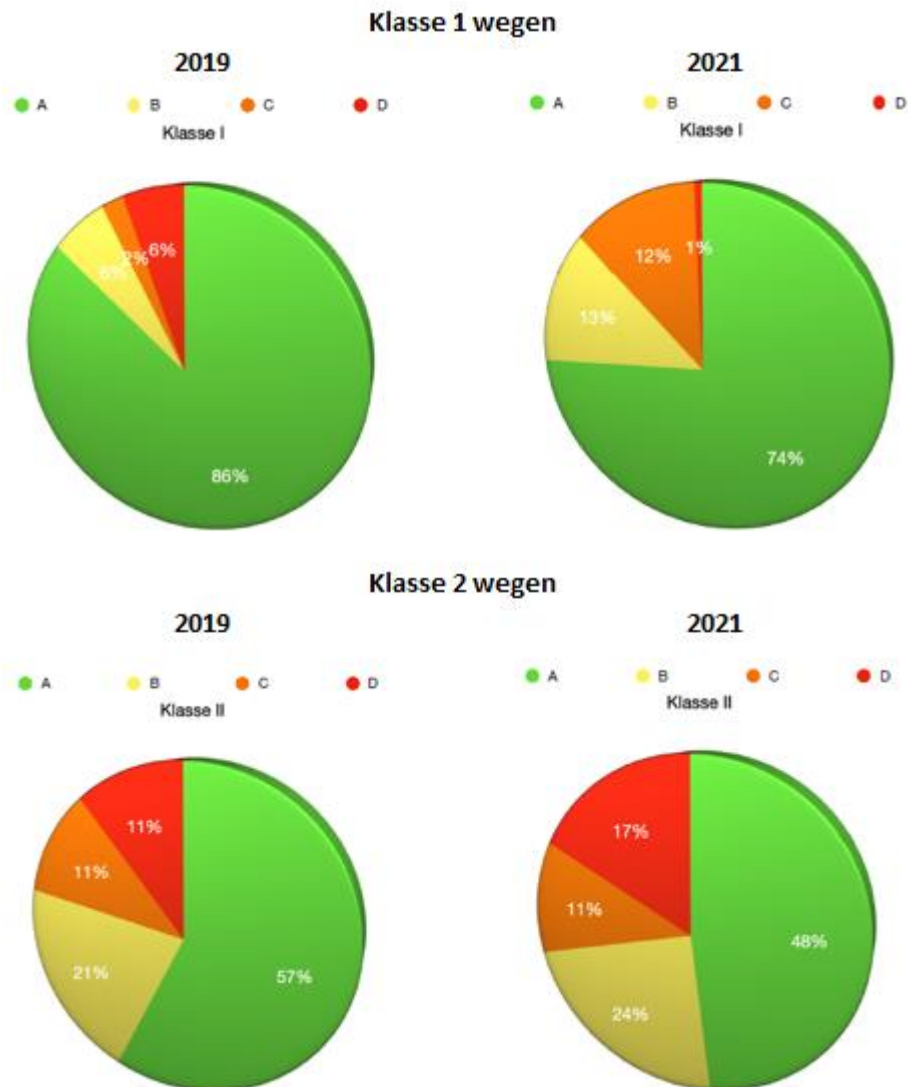
Op basis van de trend van afgelopen inspecties verwachten we dat het percentage onvoldoende dit jaar met 1% is afgenomen binnen de bebouwde kom. Door het verdwijnen van aanvullende investeringsgeld per 2022 én het verdwijnen van de gelden voor het stoeptegelloffensief per 2023, is de verwachting dat het percentage onvoldoende weer zal toenemen in de komende jaren.

Toelichting: Van 2017 tot en met 2021 is € 720.000,- toegevoegd aan het investeringsbudget om de achterstanden in het wegonderhoud van de wegen binnen de bebouwde kom weg te werken. Dit budget heeft de afgelopen jaren geleid tot een afname van gemiddeld 0,5% per jaar van wegen met een te lage kwaliteit binnen de bebouwde kom. Om de eis van maximaal 8% kwaliteit C te behalen is dit extra budget nog tot 2028 benodigd.

Resultaat inspectie wegen buiten de bebouwde kom (BUBEKO) 2021

Conform Publicatie 323 CROW

In 2021 inspecteerden wij het areaal van het buitengebied voor het eerst. Dit betreft een globale visuele inspectie.



Het buitengebied is reeds geïnspecteerd.

Klasse 1: in 2021 is 13% als onvoldoende beoordeeld (2019 was 8%).

Klasse 2: in 2021 is 28% als onvoldoende beoordeeld (2019 was 22%).

Toelichting:

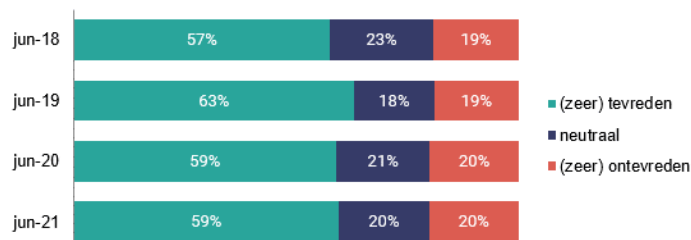
In 2018 werd een afkoopsom van € 4,5 miljoen tussen Alkmaar en HHNK Overeengekomen. Dit bedrag was gebaseerd op het destijds afgesproken kwaliteitsniveau waaraan de wegen in het buitengebied moeten voldoen. De afkoopsom wordt, verdeeld over een periode van 10 jaar, toegevoegd aan de DVO (exploitatie) van Stadswerk072. Uit onze inmiddels opgedane ervaring met de

	buitenwegen en uit nadere inspecties blijkt dat meer wegen aan groot onderhoud/vervanging toe zijn dan verwacht (zie inspectieresultaat 2021 klasse 2 wegen). In gezamenlijk (bestuurlijk) overleg met het HHNK worden de verschillen in onderhoudsmethode tussen de gemeente en HHNK en de daaruit voortkomende financiële consequenties nader onderzocht. Afhankelijk van de uitkomsten van het onderzoek zal óf het budget verhoogd moeten worden óf wordt onze onderhoudsmethode aangepast aan het huidige beschikbare budget.																											
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.																											
Beleving	Er worden twee instrumenten ingezet om de beleving van de burger te meten, t.w. de registratie van meldingen via de applicatie Woweb en de monitor waardering openbare ruimte. Meldingen Meldingen worden binnen twee werkdagen in behandeling genomen. Het streven is om 90% van de meldingen binnen twee weken af te handelen. Gevaarlijke situaties worden binnen 24 uur verholpen. Burgerbeleving (via Monitor Waardering Openbare Ruimte); verhardingen Waardering kwaliteit stoepen, fietspaden, straten en wegen eigen wijk <table><tr><td rowspan="2">stoepen</td><td>dec-20</td><td>41%</td><td>27%</td><td>32%</td></tr><tr><td>jun-21</td><td>42%</td><td>27%</td><td>31%</td></tr><tr><td rowspan="2">fietspaden</td><td>dec-20</td><td>67%</td><td>20%</td><td>13%</td></tr><tr><td>jun-21</td><td>63%</td><td>22%</td><td>15%</td></tr><tr><td rowspan="2">straten/wegen</td><td>dec-20</td><td>60%</td><td>22%</td><td>18%</td></tr><tr><td>jun-21</td><td>57%</td><td>23%</td><td>20%</td></tr></table> ■ (zeer) tevreden ■ neutraal ■ (zeer) ontevreden Doelstelling voor 2022: ■ Stoepen/trottoirs: minimaal 50% tevredenheid ■ Fietspaden: minimaal 70% tevredenheid ■ Straten/wegen: minimaal 65% tevredenheid Om de tevredenheid voor stoepen/trottoirs te verhogen wordt, naast het regulier onderhoud, het Stoeptegelloffensief als extra maatregel ingezet. Dit is een meerjarig project waarbij samen met het team groen naar een structurele oplossing wordt gezocht voor boomwortelschade in trottoirs. 2022 is het laatste jaar van dit meerjarige project.	stoepen	dec-20	41%	27%	32%	jun-21	42%	27%	31%	fietspaden	dec-20	67%	20%	13%	jun-21	63%	22%	15%	straten/wegen	dec-20	60%	22%	18%	jun-21	57%	23%	20%
stoepen	dec-20		41%	27%	32%																							
	jun-21	42%	27%	31%																								
fietspaden	dec-20	67%	20%	13%																								
	jun-21	63%	22%	15%																								
straten/wegen	dec-20	60%	22%	18%																								
	jun-21	57%	23%	20%																								

Voor de fietspaden is de doelstelling om een minimale tevredenheid van 70% te behalen.

Ondanks dat de tevredenheid over straten/wegen het afgelopen jaar niet is gestegen, is de verwachting dat deze doelstelling behaald kan worden dankzij integrale samenwerking tussen de taakvelden wegen, groen en riolering.

Burgerbeleving (via Monitor waardering openbare ruimte); gladheidsbestrijding
Waardering gladheidsbestrijding



Doelstelling voor 2022: minimaal 60% tevredenheid

Prestaties

Exploitatie

Binnen het exploitatieprogramma wordt het dagelijks beheer en onderhoud uitgevoerd van wegen, straten en pleinen in de openbare ruimte. Daartoe behoren ook de afhandeling van klachten en meldingen en wijkgerichte onderhoudswerkzaamheden.

Hieronder de highlights van het geplande onderhoud dat in 2022 wordt uitgevoerd:

- Kleine Dijk Driehuizen in het buitengebied (vanaf de Visweg tot aan het eind van de weg);
- Wielingenweg;
- Oostgraftdijk;
- Gedempte Nieuwesloot (tussen Hofplein en Kanaalkade);
- Populierenweg;
- Buizerdweg;

Investeringsen

Voor de investeringen is een (integraal) uitvoeringsprogramma opgesteld voor de komende 5 jaar. Het programma is opgesteld in overleg met zowel interne als externe stakeholders die werkzaamheden verrichten in de openbare ruimte zoals bijv. de afdeling Verkeer van de gemeente, kabels- en leidingenbedrijven (waaronder HVC). De volgende projecten worden in 2022 uitgevoerd:

- Herinrichting De Hoef fase 4 (meerjarig project);
- Reconstructie Grevelingen;
- Reconstructie Kennemersingel;
- Reconstructie Jan van Eyckstraat en Pieter Breughelstraat;
- Herinrichting Nieuw-Overdie fase 4 en 5;
- Herinrichting Weverstraat e.o. ('t Rak);
- Fluyschip (De Rijp).

Kabels en Leidingen

Stadswerk072 vervult de functie van coördinator Kabels en Leidingen en beoordeelt en verleent ontheffingen en vergunningen voor de aanleg van kabels en leidingen door de verschillende kabels- en leidingenbedrijven. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het programma MOOR. Voor 2021 is deze functie op basis van een incidentele opdracht. Vanaf 2022 wordt deze functie structureel toegevoegd aan de DVO.

Gladheidsbestrijding

Het uitgangspunt voor 2022 is een gemiddelde winterperiode. Dit betekent voor de gladheidsbestrijding binnen de bebouwde kom:

- Hoofdroutes worden per winterperiode 23 keer gestrooid (18x aan het begin en 5x aan het eind van het jaar). Dit gebeurt door de eigen dienst in samenwerking met externe partners.
- Bruggenroutes worden per winterperiode 10 keer gestrooid (7x aan het begin en 3x aan het eind van het jaar). Dit gebeurt door de eigen dienst in samenwerking met externe partners.
- Enkele wegen, zoals de Huiswaarderweg, zijn volledig uitbesteed aan externe partners.

De gladheidsbestrijding in het gebied buiten de bebouwde kom is uitbesteed aan Rijkswaterstaat. Dit betreft 128 km. aan wegen en beslaat 8% van het areaal.

Gladheidsbestrijding - budget

Het budget is verrekenbaar op basis van werkelijke kosten wanneer sprake is van een strenge winter.

Om de gladheidsbestrijding te kunnen uitvoeren op dezelfde wijze als in voorgaande gladheidsseizoenen is de raming voor 2022 tussentijds verhoogd met de meerkosten voor 2021.

Dit betreft nieuwe investeringen in het gladheidsmaterieel, die reeds in het gladheidseizoen 2020/2021 in gebruik zijn genomen. De vaste lasten die deze investeringen met zich meebrengen worden in DVO 2022 structureel opgenomen voor het uitvoeren van de activiteit.

De basiskosten voor de gladheidsbestrijding zullen voor 2022 opgelopen naar € 519K euro.

Het niet kunnen beschikking over het personeel en materieel van de afvalinzameling doen de kosten van de gladheidsbestrijding extra stijgen met € 23K. Deze kosten worden veroorzaakt door het niet meervoudig kunnen inzetten van afvalvoertuigen, aanpassing van voertuigen met inzet van chauffeurs van een externe partij. Het bedrag neemt toe omdat het gladheidseizoen start op 1 november 2021 en doorloopt tot 1 april 2022. Voor 2022 zullen de basiskosten voor de gladheid hiermee verder lopen naar € 542K.

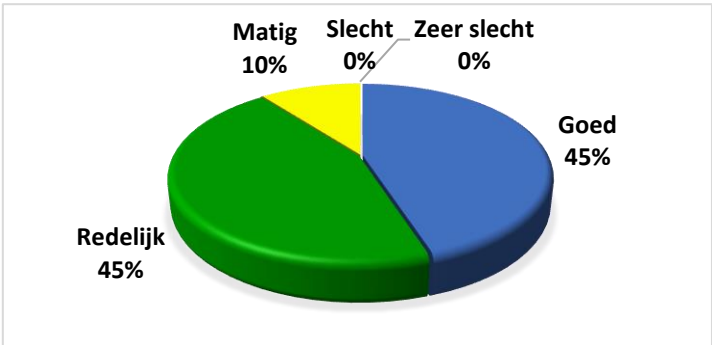
Als besloten wordt om de afvalinzameling de komende jaren door Stadswerk072 te laten uitvoeren worden deze kosten voorkomen als we de aangegeven verplichting eenmalig kunnen afkopen.

Dit komt omdat we in 2021 al besluiten hebben moeten nemen om de dienstverlening aan Alkmaar en de inwoners, onder welke scenario dan ook, te waarborgen voor 2022. Hiervoor sluiten we nu al contracten af met externe partners.

6.9 Civieltechnische kunstwerken

DVO 4503

Taakomschrijving	▪ Beheren, onderhouden en veilig houden van de civieltechnische kunstwerken (zie de lijst hieronder). ▪ Bij het vervangen van civieltechnische kunstwerken wordt gezocht naar een duurzame oplossing.																																				
(Beleids)kader	▪ Beleidsplan Civieltechnische kunstwerken 2017 – 2026																																				
Areaalgegevens	<table><tr><th>Type object</th><th>Aantal 2020</th><th>Aantal 2021</th></tr><tr><td>Bruggen</td><td>483</td><td>484</td></tr><tr><td>Tunnels</td><td>21</td><td>21</td></tr><tr><td>Geluidsschermen</td><td>20</td><td>20</td></tr><tr><td>Remmingwerken</td><td>145</td><td>148</td></tr><tr><td>Steigers</td><td>56</td><td>58</td></tr><tr><td>Kademuren</td><td>213</td><td>209</td></tr><tr><td>Duikers</td><td>443</td><td>473</td></tr><tr><td>Sluis</td><td>1</td><td>1</td></tr><tr><td>Stuw</td><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>Poorten</td><td>2</td><td>2</td></tr><tr><td>Trailerhelling</td><td>1</td><td>1</td></tr></table>	Type object	Aantal 2020	Aantal 2021	Bruggen	483	484	Tunnels	21	21	Geluidsschermen	20	20	Remmingwerken	145	148	Steigers	56	58	Kademuren	213	209	Duikers	443	473	Sluis	1	1	Stuw	4	4	Poorten	2	2	Trailerhelling	1	1
Type object	Aantal 2020	Aantal 2021																																			
Bruggen	483	484																																			
Tunnels	21	21																																			
Geluidsschermen	20	20																																			
Remmingwerken	145	148																																			
Steigers	56	58																																			
Kademuren	213	209																																			
Duikers	443	473																																			
Sluis	1	1																																			
Stuw	4	4																																			
Poorten	2	2																																			
Trailerhelling	1	1																																			
Kwaliteit	Zoals opgenomen in het beleidsplan worden twee kwaliteitsniveaus gehanteerd: instandhoudingsniveau en welstandsniveau. Er bestaan geen CROW kwaliteitsniveaus A+ t/m D, zoals die bijv. voor wegen wel gelden. Welstandsniveau Dit kwaliteitsniveau geldt voor de objecten in de binnenstad van Alkmaar en in het beschermde dorpsgezicht De Rijp. Het object voldoet aan het instandhoudingsniveau (zie hieronder) én er wordt voldaan aan aanvullende esthetische eisen, zoals het object is schoon en vrij van graffiti. Instandhoudingsniveau Dit kwaliteitsniveau geldt voor alle overige objecten in de gemeente Alkmaar. Het object is veilig en functioneert volgens bedoeling. Het object is bedrijfszeker en met planmatig onderhoud kan het object op duurzame wijze in een goede staat gehouden worden. Bij de kwaliteitsinspectie wordt gekeken naar de onderhoudstoestand van het object ten opzichte van het geldende kwaliteitsniveau. Dit wordt uitgedrukt in																																				

	goed tot en met zeer slecht, zie onderstaand overzicht. Hieruit volgt de omvang van het benodigde onderhoud om het object op het geldende kwaliteitsniveau te houden (of te brengen). Een object met onderhoudstoestand 'matig' voldoet nog steeds aan het kwaliteitsniveau. Onderhoudsniveau areaal Goed: reinigen en inspecteren Redelijk: regulier onderhoud Matig: regulier onderhoud en behoeft extra aandacht Slecht: direct veiligstellen of vervangen Zeer slecht Inspectieresultaten Het gehele areaal is geïnspecteerd. In onderstaande figuur is de onderhoudstoestand van het areaal weergegeven. Hieruit blijkt dat 100% van het areaal voldoet aan het kwaliteitsniveau (0% slecht of zeer slecht), zowel voor het instandhoudings- als voor het welstandsniveau. 100% van het areaal verkeert daarmee in een veilige staat. <table border="1"><thead><tr><th>Onderhoudstoestand</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>Goed</td><td>45%</td></tr><tr><td>Redelijk</td><td>45%</td></tr><tr><td>Matig</td><td>10%</td></tr><tr><td>Slecht</td><td>0%</td></tr><tr><td>Zeer slecht</td><td>0%</td></tr></tbody></table> Doel 2022: onderhoudstoestand areaal minimaal op het niveau van 2021 behouden.	Onderhoudstoestand	Percentage	Goed	45%	Redelijk	45%	Matig	10%	Slecht	0%	Zeer slecht	0%
Onderhoudstoestand	Percentage												
Goed	45%												
Redelijk	45%												
Matig	10%												
Slecht	0%												
Zeer slecht	0%												
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.												
Beleving	De burgerbeleving wordt gemeten aan de hand van het aantal geregistreerde meldingen en de Monitor Waardering Openbare Ruimte. Meldingen Klachten en storingen worden binnen de gestelde termijn afgehandeld of in behandeling genomen. ▪ Graffiti: binnen 2 weken verwijderd (graffiti met een racistisch karakter wordt binnen 24 uur verwijderd).												

	▪ Er wordt geprobeerd om het aantal storingen bij de beweegbare bruggen/bediencentrale te minimaliseren. Bij een storing moet de onderhoudsaannemer binnen 1 uur aanwezig zijn. Verhelpen van de storing is afhankelijk van de aard van de storing. ▪ Overige meldingen worden binnen 2 weken opgepakt. Gevaarlijke situaties worden binnen 24 uur verholpen. Burgerbeleving (via Monitor Waardering Openbare Ruimte) Tevredenheid 2021 over onderhoud bruggen in percentages uitgedrukt: 81% (zeer) tevreden en 3% (zeer) ontevreden. Dat was in 2020 74% resp. 3%. De stijging in tevredenheid is te verklaren, doordat de vorige meting van de burgerbeleving gehouden is vlak na de afronding van het onderhoud aan de Leeghwaterbrug en de Victoriebrug. Beide bruggen zijn vanaf maart 2020 weer in gebruik genomen. Doel voor 2022 is om een minimale tevredenheid van 78% te behalen. Dit is gelijk aan het niveau van 2017 voordat het onderhoud aan de Leeghwaterbrug en de Victoriebrug speelde.
Prestaties	Exploitatie ▪ Jaarlijks uitvoeren van visuele inspecties aan de houten bruggen en bruggen met verhoogd risico. ▪ Tweejaarlijks uitvoeren van visuele inspecties van de overige bruggen en tunnels (periode februari – juni). De inspectiegegevens worden in het beheersysteem verwerkt. ▪ Jaarlijks wordt 20% van het areaal technisch geïnspecteerd conform een daartoe opgesteld inspectieplan. ▪ Opstellen en (laten) uitvoeren van het onderhouds- en investeringsprogramma voor de civieltechnische kunstwerken. ▪ Tijdens de voorbereiding en uitvoering van (externe) projecten input leveren en adviseren over de consequenties van te maken keuzes voor het beheer van de civieltechnische kunstwerken. ▪ Reinigen objecten (bruggen en leuningen) binnenstad. Gereed voor de aanvang van het Kaasmarktseizoen. ▪ Onderhoud beweegbare bruggen, gepland voor het 2^e kwartaal. ▪ Onderhoud afstandsbediening en beveiliging beweegbare bruggen. Gereed: 3^e kwartaal. ▪ Het leveren van brugwachters voor de bediening op de centrale bedienpost. ▪ Jaarlijks monitoren van kademuren Tuingracht. ▪ Bruggen toetsen op de constructieve veiligheid.

- Afhandelen van klachten en meldingen.
- In 2021 is een onderzoek gestart naar de invloed van de ontwikkeling van de Kanaaloeversie op het beheer van de civieltechnische kunstwerken die in het Noordhollandsch Kanaal gelegen zijn. In 2022 voeren we een vervolgonderzoek uit.

Investeringen

Voor de investeringen is een (integraal) uitvoeringsprogramma 2022 opgesteld. Hieronder een overzicht van de projecten die in 2022 worden uitgevoerd:

- Vervangen van asfalt en antisliplagen op diverse bruggen. De uitvoering staat gepland in het 2e en 3e kwartaal 2022.
- Levensduurverlengend onderhoud aan diverse bruggen in Alkmaar. De uitvoering staat gepland in het 2e, 3e en 4e kwartaal 2022.
- Onderhoud aan het schilderwerk (conservering) van diverse bruggen. De uitvoering staat gepland in het 2e en 3e kwartaal 2022.
- De hydraulische installatie van de Vlielandbrug is aan het einde van zijn technische levensduur en wordt vervangen. De uitvoering staat gepland in het 1e kwartaal 2022. Oorspronkelijk stonden deze werkzaamheden gepland in het 4e kwartaal van 2021.
- De remmingwerken van de Ringersbrug zijn aan het einde van hun technische levensduur en worden vervangen. De uitvoering staat gepland in het 4e kwartaal 2022. Dit is wel afhankelijk van de ontwikkelingen rondom de Kanaalzone.
- Het machinewerk van de Rootorenbrug is aan levensduurverlengend onderhoud toe. De uitvoering start in het 4e kwartaal 2021 en zal worden afgerond in het 1e kwartaal 2022
- Heel 2022 worden diverse werken voorbereid die vanaf 2023 in uitvoering komen.
- Voetgangersbrug in park Oosterhout (op verzoek van de Raad).

6.10 Openbare verlichting

DVO 4504

Taakomschrijving	Het beheren, onderhouden en in stand houden van veilige openbare verlichting, te weten: ▪ Weg- en wijkverlichting; ▪ Calamiteitenverlichting (Waagplein, Doelenveld en Paardenmarkt); ▪ Verlichting t.b.v. aanlichting van gebouwen en objecten (SAMBA); ▪ P+R terreinen. Het beheren, onderhouden en in stand houden van voedingen voor derden, te weten: ▪ Reclame-uitingen, mastreclame, europanelen,abri's; ▪ Parkeerroute informatiesystemen; ▪ Dynamische reizigersinformatiesystemen; ▪ Infopanelen, Stichting Promotie Alkmaar; ▪ Cameravoorzieningen Stadtoezicht (betreft voeding vanuit kasten); ▪ Sfeerverlichting binnenstad (betreft Langestraat 1 november – 1 maart); ▪ Grachtverlichting - Bewonersinitiatief (1 september – 1 maart). Het beheren, onderhouden en in stand houden van voedingskasten voor markten, havens en evenementen. Het gaat hier om (put)kasten op laagspanning. Het beheren, onderhouden en in stand houden van middenspanningsstations (traforuimten), te weten: ▪ Schutterspassage; ▪ Kanaalkade; ▪ Olympiaweg (huur trafo van Kenter en laagspanningsruimte/verdeelstation evenemententerrein). Het beheren, onderhouden en in standhouden van middenspanningputten t.b.v. plaatsing mobiele trafo's, te weten: ▪ Hofplein; ▪ Marktstraat (Waagplein); ▪ Kanaalkade; ▪ Paardenmarkt.
(Beleids)kader	▪ Beleidsplan Openbare Verlichting gemeente Alkmaar 2020-2029

Areaalgegevens

Objecten	Aantal medio 2019	Aantallen medio 2020	Aantallen medio 2021
Armaturen *	22.729	22.516	22.416
Lichtmasten *	21.570	21.414	21.372
Voedingskasten (incl putkasten)	364	388	409
Kabel [km]	625	638	648
Plattegrondkasten	39	39	39
Armaturen (SAMBA)	324	328	328
Reclame (borden/zuilen)	559	522	502
Camera's	141	143	144
Overige (PRIS,DRIS,SPA etc.)	174	174	174

*De afname van de armaturen en lichtmasten komt door opschoningsacties van het beheersysteem (Techview). Er waren onder andere wat dubbele HHNK-masten ingevoerd.

Kwaliteit

De openbare verlichting verkeert in een goede technische en veilige staat, conform de toepasselijke normen o.a. NEN 3140, NEN 1010 (normering voor kasten), NPR 13201-1 (vervanging van de ROVL 2011 (richtlijnen Openbare Verlichting)) en de maatregelen die voortvloeien uit het beheersysteem (normering mast en armatuur).

Jaarlijks wordt 1/3 van het voedingskastenareaal geïnspecteerd.

Kosten

Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.

Beleving

De burgerbeleving wordt gemeten aan de hand van het aantal geregistreerde meldingen en de Monitor Waardering Openbare Ruimte.

Meldingen

Meldingen worden binnen 2 werkdagen in behandeling genomen. Het streven is om 90% van de storingen en schades binnen 2 weken af te handelen. Gevaarlijke situaties worden binnen 4 uur verholpen. Een deel van het kabelareaal is in beheer bij Liander. Op de afhandelingstermijn van deze meldingen heeft Stadswerk072 minder invloed en het kan dus voorkomen dat deze buiten de streeftijd vallen.

Burgerbeleving (via Monitor Waardering Openbare Ruimte)

Hieronder zijn de resultaten van 2017 tot en met 2021 opgenomen.

norm: 2018 2019 2020 2021 (juni)

	(ZEER) TEVREDEN 76% 78% 77% 79% 78% (ZEER) ONTEVREDEN 8% 8% 7% 8% 9%
	In juni 2021 was 78% van de ondervraagden (zeer) tevreden over de openbare verlichting. Door de ombouw van bestaand geel licht naar wit led licht zullen inwoners regelmatig moeten wennen aan de nieuwe intense lichtkleur. Doel 2022: minimaal een tevredenheidsniveau van 76% behalen.
Prestaties	Exploitatie - Beheren, onderhouden en in stand houden van de voedingskasten. Elk jaar wordt 1/3 van alle voedingskasten geïnspecteerd volgens de NEN3140 en NEN1010. - Het TF (landelijk signaal om de openbare verlichting aan- en uit te zetten) is op 1 februari 2021 stopgezet. Alle kasten zijn via een platform aan elkaar gekoppeld, waarmee het schakelen op lichtniveau gebeurt. Een intern klokprogramma is altijd achtervang. - Beheren, onderhouden en in stand houden van masten, voedingskabels en armaturen m.b.t. de openbare verlichting. - Beheren, onderhouden en in stand houden van kasten en voedingskabels voor markten, havens en evenementen. - Beheren en actualiseren van Techview. - Adviseren over ontwikkelingen in de openbare ruimte m.b.t. de aanleg en het gebruik van openbare verlichting en voedingskasten. - Opstellen, voorbereiden en uitvoeren van het operationele uitvoeringsprogramma openbare verlichting. - Afhandelen van klachten en meldingen. Investerings Voor de investeringen is een (integraal) uitvoeringsprogramma 2022 opgesteld. Hieronder een overzicht van een aantal projecten die voor 2022 op de planning staan: - Integrale projecten Riolerings en Wegen: - Saskerstraat: masten en armaturen vervangen voor led - Slotenmakerstraat: masten en armaturen vervangen voor led - Markenbinnen: masten en armaturen vervangen voor led - Oud-Overdie - armaturen vervangen voor led - Saneren combinetten of vervangen oude bekabeling (o.a. Markenbinnen en Schermerhorn) - Aanpassen en vervangen openbare verlichting: - Verleiding Baansingel met nostalgische masten en armaturen

- Verleiding diverse wijken (o.a. De Hoef I, II en III en Oudorp)

Het doel van verleiding is verduurzamen door: uitfasering van milieuonvriendelijke materialen (sox), lagere onderhoudskosten, beter lichtbeeld (witter, daardoor lager lichtniveau mogelijk) en verlaging van het energieverbruik.

- Vervangen armaturen in buitengebied (indien mogelijk Solar armaturen).
- Vervolg van DC aanleg (gelijkstroom) projecten in Markenbinnen. De grootste potentiële voordelen van de (opkomende) gelijkstroomtoepassing zijn: energie-, ruimte- en materiaalbesparing, verlengde levensduur componenten en minder storingen.

6.11 Riolering

DVO 4701

Taakomschrijving	Beheren, onderhouden en het in stand houden van de vuilwater-, hemelwater-, infiltratie- en drainagesystemen.																																																																																																	
(Beleids)kader	- Beleidsplan Stedelijk Water 2017 – 2026 - Klimaatadaptatiestrategie en uitvoeringsagenda Regio Alkmaar (maart 2021)																																																																																																	
Areaalgegevens	<table><tr><th rowspan="2">object</th><th rowspan="2">eenheid</th><th colspan="2">areaal</th></tr><tr><th>2020</th><th>2021</th></tr><tr><td><i>vrijvervalriolering</i></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>gemengd</td><td>km</td><td>137</td><td>137</td></tr><tr><td>vuilwater</td><td>km</td><td>236</td><td>241</td></tr><tr><td>hemelwater</td><td>km</td><td>266</td><td>269</td></tr><tr><td>persleiding</td><td>km</td><td>43</td><td>43</td></tr><tr><td>drainage</td><td>km</td><td>28</td><td>28</td></tr><tr><td>overstort</td><td>st</td><td>81</td><td>81</td></tr><tr><td>bergbezinkvoorziening</td><td>st</td><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td><i>gemaal</i></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>hoofdgemaal</td><td>st</td><td>39</td><td>39</td></tr><tr><td>drainagemaal</td><td>st</td><td>11</td><td>11</td></tr><tr><td>minigemaal</td><td>st</td><td>338</td><td>338</td></tr><tr><td>tunnelgemaal</td><td>st</td><td>21</td><td>21</td></tr><tr><td>fontein</td><td>st</td><td>4</td><td>4</td></tr><tr><td>pop-up toilet</td><td>st</td><td>3</td><td>3</td></tr><tr><td>watertappunt</td><td>st</td><td>6</td><td>6</td></tr><tr><td>IBA ¹⁾</td><td>st</td><td>159</td><td>154</td></tr><tr><td>lamellenfilter</td><td>st</td><td>12</td><td>12</td></tr><tr><td>inspectieput</td><td>st</td><td>16.339</td><td>16.419</td></tr><tr><td>kolk</td><td>st</td><td>39.286</td><td>39.423</td></tr><tr><td>Permeo-goot</td><td>m</td><td>3.395</td><td>3.545</td></tr><tr><td>peilbuis (permanent meetnet)</td><td>st</td><td>63</td><td>63</td></tr></table>				object	eenheid	areaal		2020	2021	<i>vrijvervalriolering</i>				gemengd	km	137	137	vuilwater	km	236	241	hemelwater	km	266	269	persleiding	km	43	43	drainage	km	28	28	overstort	st	81	81	bergbezinkvoorziening	st	4	4	<i>gemaal</i>				hoofdgemaal	st	39	39	drainagemaal	st	11	11	minigemaal	st	338	338	tunnelgemaal	st	21	21	fontein	st	4	4	pop-up toilet	st	3	3	watertappunt	st	6	6	IBA ¹⁾	st	159	154	lamellenfilter	st	12	12	inspectieput	st	16.339	16.419	kolk	st	39.286	39.423	Permeo-goot	m	3.395	3.545	peilbuis (permanent meetnet)	st	63	63
object	eenheid	areaal																																																																																																
		2020	2021																																																																																															
<i>vrijvervalriolering</i>																																																																																																		
gemengd	km	137	137																																																																																															
vuilwater	km	236	241																																																																																															
hemelwater	km	266	269																																																																																															
persleiding	km	43	43																																																																																															
drainage	km	28	28																																																																																															
overstort	st	81	81																																																																																															
bergbezinkvoorziening	st	4	4																																																																																															
<i>gemaal</i>																																																																																																		
hoofdgemaal	st	39	39																																																																																															
drainagemaal	st	11	11																																																																																															
minigemaal	st	338	338																																																																																															
tunnelgemaal	st	21	21																																																																																															
fontein	st	4	4																																																																																															
pop-up toilet	st	3	3																																																																																															
watertappunt	st	6	6																																																																																															
IBA ¹⁾	st	159	154																																																																																															
lamellenfilter	st	12	12																																																																																															
inspectieput	st	16.339	16.419																																																																																															
kolk	st	39.286	39.423																																																																																															
Permeo-goot	m	3.395	3.545																																																																																															
peilbuis (permanent meetnet)	st	63	63																																																																																															
	¹⁾ IBA: Individuele Behandeling Afvalwater																																																																																																	
Kwaliteit	Jaarlijks wordt er gemiddeld 60 km. riolering geïnspecteerd. De inspectiegegevens worden beoordeeld. Dit resulteert in een maatregeladvies met prijsindicatie en herstellmethode. Op basis hiervan wordt een onderhouds- en vervangingsplanning opgesteld. Op deze wijze wordt de kwaliteit van het vrijvervalstelsel gehandhaafd.																																																																																																	
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.																																																																																																	
Beleving	De burgerbeleving wordt gemeten aan de hand van het aantal geregistreerde meldingen en de Monitor Waardering Openbare Ruimte. Meldingen Meldingen worden binnen 2 werkdagen in behandeling genomen. Het streven is om 90% van de storingen en schades binnen 2 weken af te																																																																																																	

	handelen. Gevaarlijke situaties worden zo snel mogelijk (binnen 2 uur na binnenkomst melding) veiliggesteld of direct verholpen. Burgerbeleving Het doel voor de riolering en putten/kolken is om in 2022 minimaal het resultaat van 2021 te evenaren. Hieronder is het behaalde resultaat over het 1e halfjaar 2021 voor de verschillende thema's (peildatum: juni 2021) weergegeven in vergelijking met juni 2020: ▪ Onderhoud riolering: 71% (zeer) tevreden (was 70%), 9% ontevreden (was 8%); ▪ Onderhoud putten en kolken: 63% (zeer) tevreden (was 64%), 12% ontevreden (was 10%); ▪ Vaak ongemak van riolering (stankoverlast, verstoppingen): 2% (was 3%); ▪ Vaak wateroverlast tijdens regenbui: 6% (was 8%); ▪ Veel overlast van te hoog grondwater: 8% (was 8%).
Prestaties	Exploitatie ▪ Regie, directie en toezicht houden op: -het programma klein onderhoud riolering; -de aanleg van nieuwe rioolaansluitingen en terreinriolering; -het programma reinigen en inspecteren van de vrijvervalriolering; -het programma onderhoud kolken; -het programma onderhoud riool-, tunnel- en drainagegemalen; -het programma reinigen drainage en Permeo-blokken. ▪ Beoordelen inspectieresultaten. opstellen maatregelen en planning. ▪ Invoeren van de inspectiegegevens en verwerken van mutaties in het beheersysteem. ▪ Verwerken van de revisiegegevens in het beheersysteem en het leveren van de data aan de gemeente in het kader van de Wet informatie-uitwisseling bovengrondse en ondergrondse netten en netwerken (WIBON). ▪ Verlenen van privaatrechtelijke toestemming voor nieuwe rioolaansluitingen door derden, binnen een termijn van 10 weken. Dit doen we namens de gemeente Alkmaar als eigenaar. ▪ Maken van (een) nieuwe rioolaansluiting(en) binnen een termijn van 6 weken na het verlenen van de toestemming. ▪ Herstellen van het riool van degene die zonder toestemming of op onjuiste wijze een aansluiting op het riool heeft gemaakt. Het

verhalen van de kosten bij noodzakelijk herstel of niet betalen, ligt bij de afdeling Risicobeheer en Verzekeringen.

- Afhandelen van klachten en meldingen.
- Calamiteiten (bv. verstopping of gemaalstoring) direct in behandeling nemen en afhandelen binnen 24 uur.
- Afhandelen van adviesaanvragen van o.a. de afdelingen bouw- en woningtoezicht, vergunningverlening en handhaving, risico en verzekeringen, binnen een termijn van 3 weken.
- Uitvoeren alle onderzoeksactiviteiten voor 2022 conform het Beleidsplan Stedelijk Water 2017 – 2026.
- Onderhoud van de openbare toiletten en watertappunten, die bij Stadswerk072 in beheer zijn.
- Onderhoud peilbuizenmeetnet voor de registratie van grondwaterstanden.
- Deelname aan regionaal overleg Afvalwaterketen Regio Alkmaar.
- Klimaatadaptatie: invulling geven aan de uitvoeringsagenda in het kader van het Deltaplan Ruimtelijke Adaptatie, in samenwerking met de overige partners binnen het regionaal samenwerkingsverband Regio Alkmaar. Stadswerk072 maakt het klimaatadaptatiebeleid voor de gemeente Alkmaar.
- Eigendoms- en beheersituatie vastleggen in gevallen waar het gemeentelijk riool op particulier terrein ligt (o.a. in De Rijp).

Investeringsen

Voor de investeringen is een (integraal) uitvoeringsprogramma opgesteld. Hierin worden klimaatadaptieve maatregelen meegenomen. Hieronder een overzicht van een aantal grotere investeringsprojecten die in 2022 worden opgestart en/of uitgevoerd:

- Herinrichting, vervangen riolering en klimaatadaptief maken van:
 - De Hoef, fase 4
 - Overdie fasen 4 en 5
 - Bloemwijk
 - Weverstraat ('t Rak)
 - Markenbinnen
 - Fluytschip (De Rijp)
 - Huiswaard (S-, H- en B-waarden)
 - Munnikenweg Rijp).
- Revisie 40 gemalen.

6.12 Stadsreiniging

Straatvegen

DVO 5502

Taakomschrijving	Schoonhouden van goten langs de wegen.
(Beleids)kader	Beelddbestek 2017
Kwaliteit	Vanaf 2016 wordt gewerkt met de systematiek ontwikkeld door de CROW (Publicaties 380, Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2018). Op basis van deze systematiek onderscheiden wij de volgende gebieden: - Kwaliteit A (hoog): centrumgebied Alkmaar (centrum Alkmaar, winkelcentra, omgeving treinstations en beschermd dorpsgezicht De Rijp); - Kwaliteit B (basis): rest van de gemeente. De exacte locaties zijn te vinden in het Beelddbestek 2017.
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.
Prestaties	- Schoonhouden van goten en terreinen. - Optimaliseren veegroutes d.m.v. data Jewel vegen. - Zichtbaarheid stadsreiniging binnenstad, d.m.v. nieuwe veegmethodes om zo een schone leefomgeving beleving te creëren

Plaagdierbestrijding

Taakomschrijving	Adviseren over plaagdieren en het opruimen van plaagdieren die een bedreiging vormen voor de volksgezondheid, zoals ratten, muizen en wespen.
(Beleids)kader	Beleid Dierenwelzijn 2020-2024.
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.
Beleving	Waardering bestrijding plaagdieren: 2020: 67%, 2019: 67%, 2018 76%, 2017 72% Ten opzichte van voorgaande jaren is er een daling van de waardering te constateren. Doelstelling 2022: waardering van 70% tevreden behalen.
Prestaties	Het uitgangspunt is om plaagdieren op natuurlijkvriendelijke wijze te bestrijden. Hiervoor maken gemeente Alkmaar en Stadswerk072 samen een plan van aanpak.

	▪ Het bestrijden van muizen, wespen en ratten in de openbare ruimte als de volksgezondheid of de openbare veiligheid in gevaar is of gevaar dreigt te lopen. ▪ De Provincie heeft een verbod opgelegd voor het bestrijden met toxiciden. Met als gevolg dat hier geen vergunning voor is afgegeven. Dit verbod wordt uitgebreid en dat betekent dat binnen nu en 5 jaar ook de externe dierplaagbestrijders geen toxiciden meer mogen inzetten. Naar aanleiding van het nieuwe beleidsplan wordt voor de bestrijding van muizen en ratten een plan van aanpak opgesteld door Stadswerk072 en de gemeente. Indien er sprake is van een andere wijze van bestrijding dan zal dit leiden tot aanvullende afspraken en of een aanvulling op de DVO. ▪ Afhandeling van meldingen van dierplagen.
--	---

Verwijderen objecten openbare ruimte

Taakomschrijving	Afvoeren bootjes, fietsen, scooters en brommers naar depot Herculesstraat op aanwijzing van Stadstoezicht / Handhaving. Daarnaast gaat het om het afvoeren van gedumpte 'objecten' in de openbare ruimte.
(Beleids)kader	-
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.
Beleving	-
Prestaties	Per jaar worden 25-30 'kleine' objecten direct afgevoerd dan wel in een depot van Stadstoezicht / Handhaving gezet. Dit afgesloten depot op het terrein van Stadswerk072 wordt beheerd door Stadstoezicht/Handhaving. Er is een jaarbudget van 11k begroot op basis van de voorgaande jaren. Bij buitensporige werkzaamheden, dan wel dumpen, worden deze verrekend met de gemeente Alkmaar.

6.13 Dierenwelzijn

DVO 5801

Taakomschrijving	Het dierenwelzijnsbeleid wordt geschreven door de gemeente Alkmaar. Stadswerk072 realiseert, beheert, onderhoudt en adviseert over voorzieningen voor honden, zoals losloop- en uitlaatgebieden en speelterreintjes. Stadswerk072 draagt ook zorg voor het bestrijden van meeuwenoverlast.
(Beleids)kader	▪ Beleid Dierenwelzijn Alkmaar 2020-2024. ▪ Uitvoeringsplan Honden, collegebesluit 9-7-2013 ▪ Beeldbestek 2017 (Beeldkwaliteitsboek)
Areaalgegevens	188 hondenhalthes 5 hondentrimbanen (Oudorperhout, Rekerhout, Groene Voet, Oosterhout en Loreinenlaan)
Kwaliteit	De hondenhalthes verkeren in een goede technische en veilige staat. De hondenhalthes worden conform Beeldbestek geleegd. Indien gebreken worden geconstateerd worden deze uiterlijk binnen twee weken verholpen. De norm is B (basis): afvalbak is niet vol en heeft geen afval dat uitsteekt. De hondentrimbanen worden 1x per jaar geïnspecteerd. Ze verkeren in een goede technische en veilige staat. Uit onderzoek naar meeuwenoverlast is gebleken dat nestbeheer op lokaal niveau effectief is om het risico m.b.t. openbare veiligheid in te perken. Zodra bekend is of de ontheffing wordt verleend, zal dit in 2021 (en 2022) worden voortgezet.
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.
Beleving	De burgerbeleving wordt gemeten aan de hand van het aantal geregistreerde meldingen en de Monitor Waardering Openbare Ruimte. Meldingen 90% van de meldingen wordt binnen 2 weken in behandeling genomen of afgehandeld. Burgerbeleving (via Monitor Waardering Openbare Ruimte) Hondenvoorzieningen In juni 2021 was de tevredenheid over de voorzieningen voor honden 47%. Dit is een fractie lager dan vorig jaar (49%). De waardering van de

	hondenbezitter is 56% en die van de niet-hondenbezitter 42%. Het doel voor 2022 is een gemiddelde tevredenheid van 50% behalen. <i>Meeuwenoverlast</i> In de 1e helft van 2021 ervaart 30% van de Alkmaarse bevolking overlast van meeuwen. In 2020 was dit eveneens 30%. Doordat er geen ontheffing is, kan de meeuwenoverlast niet worden teruggedrongen. Communicatie kan hooguit begrip bij inwoners opleveren.
Prestaties	Honden ▪ Het realiseren en in goede staat houden van de hondenvoorzieningen (onderhoud gebieden, bebording en hondenhaltes). ▪ Adviseren over, en in overleg met betrokkenen (gemeente, bewoners en gebruikers), het realiseren/aanpassen van hondenvoorzieningen. ▪ Opruimen hondenpoep met behulp van de hondenpoepzuiger. ▪ Afhandelen en verhelpen van klachten en schades. Meeuwen Bij het opstellen van de DVO 2022 is nog niet zeker of de ontheffing wordt afgegeven. Op dit moment wordt hier nog onderzoek naar gedaan. Het lijkt onwaarschijnlijk dat de ontheffing wordt afgegeven. Indien we de ontheffing wel ontvangen zijn de volgende werkzaamheden nodig: ▪ Bestrijden van meeuwenoverlast d.m.v. communicatie naar bewoners en bedrijven over preventieve maatregelen (in afstemming met de gemeente); ▪ Nemen van maatregelen gericht op afname van de populatie meeuwen. Indien de ontheffing niet wordt verleend dan richten wij ons op communicatie en preventieve maatregelen.

6.14 CAG / Calamiteiten

(DVO nummer nog af te stemmen met gemeente Alkmaar)

Taakomschrijving	Om calamiteiten en gevaarlijke situaties in de openbare ruimte op te lossen, is Stadswerk072 ook na kantoortijden bereikbaar. Hiervoor is een calamiteitendienst opgericht, die bestaat uit een contactmedewerker (het aanspreekpunt voor de Meldkamer en de officier van dienst Openbare Orde en Veiligheid) en een calamiteitenploeg die werkzaamheden in de openbare ruimte verricht. Het primaire doel van de calamiteitendienst is om de openbare ruimte ook buiten kantoortijden veilig te stellen. Werkzaamheden die tot een reguliere werkdag kunnen wachten, worden niet tijdens de calamiteitendienst opgepakt. We hebben een aantal externe partijen geconsigneerd om bepaalde calamiteiten rondom kunstwerken, openbare verlichting, verkeersvoorzieningen en riolering tijdig op te kunnen lossen. Voorheen vielen deze taken onder de DVO WSP. Aangezien dit een belangrijk en omvangrijk onderdeel is van onze dienstverlening maken we hier vanaf 2022 een aparte DVO van. Op deze manier hebben wij meer zicht en grip op de kosten en kunnen wij hier beter over rapporteren. Impact mogelijke ontvlechting afval Tot op heden worden bij Uitvoering vooral medewerkers afval ingezet voor de calamiteitenploeg. Bij een ontvlechting worden vanaf 2022 de medewerkers Buitenruimte voor de calamiteitenploeg ingezet. Het benodigde materieel voor de CAG blijft ook vanaf 2022 beschikbaar, zodat voor inzet mensen en materieel geen beroep op HVC gedaan hoeft te worden. Wel is het nodig dat meer medewerkers over een groot rijbewijs, E-rijbewijs of hijsbewijs beschikken. Dit zijn eenmalige extra kosten voor het opleidingsbudget. Verder moet ervaring met het werk opgedaan worden, waardoor het kwaliteitsniveau van de geleverde diensten in eerste instantie wat onder druk kan komen te staan.
(Beleids)kader	▪ CAG-protocol gemeente Alkmaar/Stadswerk072 2015 (moet herzien worden)
Areaalgegevens	Betreft de afhandeling van calamiteiten binnen de grenzen van de gemeente Alkmaar
Kosten	Zie hoofdstuk 4 Financiële recapitulatie dienstverleningsovereenkomsten.

	Omschrijving	Begroting 2022
	externe kosten	48.036
	BOR, vaste uren	26.000
	Uitvoering, vaste uren	21.375
	Tractie	6.000
		101.411
	De externe kosten betreft consigneringkosten van externe partners die Stadswerk072 in geval van calamiteiten kan oproepen. Deze kosten zijn verschoven vanuit de DVO's kunstwerken, riolering, openbare verlichting en verkeer naar de DVO CAG/Calamiteiten.	
Beleving	Wordt niet apart gemeten.	
Prestaties	▪ Veilig stellen openbare ruimte buiten kantoortijden en assistentie verlenen bij rampen vanaf GRIP 1 in opdracht van de Officier van Dienst Bevolkingszorg. Voorbeelden van calamiteiten zijn: rioolverstopping, rioolgemaal in storing, beschadigde lichtmast na ongeval, openbare verlichting is uitgevallen, glas op fietspad, glad wegdek door olie, gevaarlijk gat in wegdek, omgevallen boom op openbare weg, verkeerslicht blijft op rood staan, enz.. ▪ Herziening CAG-protocol gemeente Alkmaar/Stadswerk072.	