



Benchmarking Rioleringszorg

**Individueel rapport:
Gemeente Groningen**

Stichting Rioned

Leiden/Nijmegen/Amsterdam, oktober 2005

Inhoudsopgave

1	Inleiding	9
1.1	Achtergrond	9
1.2	Deelnemers	9
1.3	Gemeenten en riolering	10
1.4	Leeswijzer	10
2	Benchmarkmodel Rioleringszorg	11
3	Typering Gemeente Groningen	15
3.1	Karakterisering gemeente	15
3.2	Mogelijke verklarende omgevingsfactoren	17
4	Aandachtsgebied Toestand en Functioneren	19
4.1	Inleiding	19
4.2	KPI Kwaliteitsbeeld	19
4.3	KPI Knelpunten	22
5	Aandachtsgebied Milieu-inspanning	24
5.1	Inleiding	24
5.2	KPI Realisatiegraad milieu-inspanning	24
6	Aandachtsgebied Uitgaven	27
6.1	Inleiding	27
6.2	KPI Jaarlijkse kapitaallasten	27
6.3	KPI Jaarlijkse beheerlasten	29
7	Aandachtsgebied Organisatievermogen	32
7.1	Inleiding	32
7.2	KPI Planrealisatie versus activiteitsniveau	32
7.3	KPI Good Housekeeping	35
7.4	KPI Planefficiëntie	37
8	Aandachtsgebied Gegevensbeheer	40
8.1	Inleiding	40
8.2	KPI Databasebeheer	40
9	Aandachtsgebied Overlast en klachten	45
9.1	Inleiding	45
9.2	KPI Klachten versus reactietijd	45

Samenvatting

Inleiding

De gemeente Groningen heeft in de eerste helft van 2005, samen met 34 andere gemeenten, geparticipeerd in de Benchmark Rioleringszorg. Het betreft gemeenten die voor het eerst meedoen aan de benchmark rioleringszorg (20) en gemeenten die al eerder hebben geparticipeerd (15). Deze samenvatting behoort bij het individuele rapport benchmarking rioleringszorg dat voor en over de gemeente Groningen is opgesteld.

Het individuele rapport toont de prestaties van de gemeente Groningen op een aantal prestatie-indicatoren en bevat een vergelijking met de prestaties van andere gemeenten. In deze samenvatting worden de bevindingen uit de benchmark, eventueel aanwezige verbanden tussen verschillende prestatie-indicatoren en conclusies op hoofdlijnen beschreven. De adviseurs van IOO, Royal Haskoning en Van de Bunt hebben dit op basis van analyses van het verzamelde cijfermateriaal in de benchmark, een analyse van het GRP en gesprekken met de rioolbeheerders kunnen opmaken.

In de benchmark wordt het presteren in de rioleringszorg geanalyseerd op een zestal aandachtsgebieden waarbij per gebied één of meerdere kritische prestatie-indicatoren (KPI) zijn gedefinieerd.

1 Toestand en functioneren	(KPI: kwaliteitsbeeld, knelpunten)
2 Milieu-inspanning	(KPI: realisatiegraad milieuinspanning)
3 Uitgaven	(KPI: jaarlijkse kapitaallasten en beheerlasten)
4 Organisatievermogen	(KPI: planrealisatie versus activiteitsniveau, good housekeeping, planefficiëntie)
5 Gegevensbeheer	(KPI: databasebeheer)
6 Overlast en klachten	(KPI: klachten versus reactietijd).

De bedoeling van deze samenvatting is om de belangrijkste bevindingen, verbetermogelijkheden en aanbevelingen samen te vatten.

In figuur 1 zijn alle kritische prestatie-indicatoren (KPI) weergegeven en is de score van de gemeente weergegeven op een vier-puntschaal:

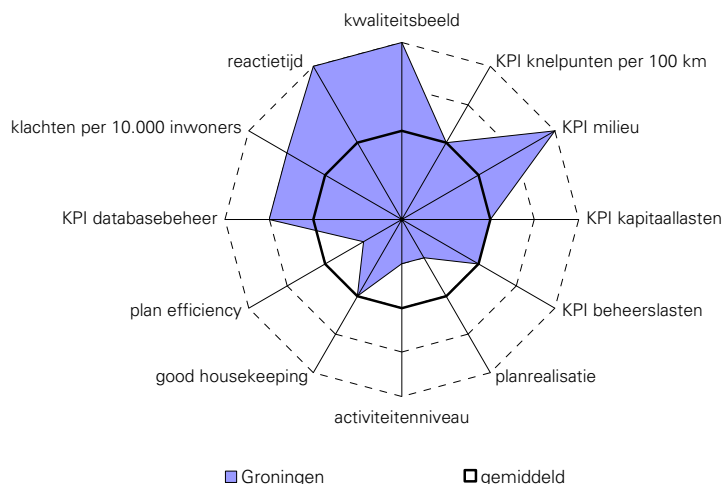
- 25% hoogst scorende gemeente
- 25% scoort hoger en 50% lager
- 50% scoort hoger en 25% lager
- 25% laagst scorende gemeente

Dit figuur toont dus de positie van de gemeente ten opzichte van andere gemeenten per indicator. Voor alle kritische prestatie-indicatoren geldt dat naarmate de score positiever is, het 'spinnenweb' meer gevuld wordt.

Een belangrijke reden voor Groningen om deel te nemen aan de benchmark is dat men het belangrijk vindt om op verschillende gebieden het beleid van de gemeente te spiegelen aan andere gemeenten. Men verwacht

het op het gebied van de rioleringszorg goed te doen en hoopt in het benchmark-onderzoek een bevestiging te vinden. Tenslotte zou uit het onderzoek kunnen blijken op welk gebied men het beleid of de werkwijze nog kan verbeteren.

figuur 1 Gemeenteprofiel



Toestand en functioneren

Op het gebied van de KPI kwaliteitsbeeld scoort Groningen ruim boven het gemiddelde van de deelnemende gemeenten. Men behoort tot de 25% best presterende gemeenten. De kwaliteit van de riolen is goed ten opzichte van wat verwacht mag worden op basis van stelselkenmerken en ouderdom.

Er is een beter dan gemiddeld inzicht in de toestand van de riolen ten behoeve van operationele afwegingen en een beter dan gemiddeld inzicht ten behoeve van strategische afwegingen.

Het aantal hydraulische en milieutechnische knelpunten per 100 km riole-ring bedraagt 2,5 en ligt daarmee net onder het gemiddelde.

Milieu-inspanning

Op het gebied van de milieu-inspanning voldoet Groningen voor de zorg-plicht in het buitengebied nagenoeg aan de gestelde doelen. De score op emissiebeperking (basisinspanning) ligt met 90% ruim boven het gemid-delde van de deelnemende gemeenten. Daarmee behoort Groningen tot de 25% best presterende gemeenten voor de KPI milieu-inspanning.

Op het gebied van de woonboten moet het beleid de komende jaren nog verder worden uitgewerkt. Dit vergt mogelijk nog een aanzienlijke inspan-ning.

Uitgaven

De kapitaallasten van de gemeente Groningen liggen net onder het ge-middelde van alle deelnemende gemeenten. De totale rentedragende schuld is 6,9 % van de totale vervangingswaarde van het stelsel. Door de wijze van afschrijven (annuïtair) valt te verwachten dat de schuld en de rentelasten in de toekomst zullen toenemen.

De beheerlasten zijn vergelijkbaar met het gemiddelde van de deelnemende gemeenten. Het aandeel reinigingskosten ligt boven het gemiddelde. Dit wordt veroorzaakt door hoge reinigingskosten voor gemalen en hoge kosten voor het reinigen van kolken en straatvegen (ca € 700.000). Ook deze laatste activiteit wordt ten lasten van de riolering gebracht.

Organisatievermogen

Groningen heeft 58% van de voorgenomen plannen uit het GRP kunnen realiseren. Dit lage percentage wordt verklaard doordat de geplande aanleg van riolering (deels IBA) in het buitengebied is vertraagd. Deze maatregelen worden nu uitgevoerd in 2005. De planrealisatie op de deelgebieden rioolvervanging en verbetering (hydraulisch en milieutechnisch) loopt tegen de 90% en als de indicator planrealisatie zou worden gewogen naar de omvang van de investeringen zou de totaal score meer dan 85 % zijn. De indicator planverwachting scoort maximaal (100%) wat wil zeggen dat alle noodzakelijke maatregelen voor de komende jaren zijn vertaald in een investeringsprognose en beleidsplannen.

De KPI Good Housekeeping, als het product van planverwachting en planrealisatie, scoort 58 ($58 * 100$) en dat is lager dan het gemiddelde van de deelnemende gemeenten. Als de indicator planrealisatie zou worden bepaald op basis van een gewogen omvang van de investeringen zou Groningen bij de 25% best presterende gemeenten behoren op deze KPI.

Met de rioleringszorg (inclusief de zorg voor het stedelijk watersysteem) zijn in de binnen- en buitendienst 6 fte gemoeid. De tijdsbesteding in mensjarenarbeid, gerelateerd aan de aanwezige lengte riolering ligt duidelijk onder het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. Daarmee is het ook verklaarbaar dat het activiteitsniveau relatief laag is (circa 60%). De gerealiseerde tijdsbesteding in Groningen is dus lager dan wat theoretisch (volgens de methodiek van de Benchmark) verwacht wordt voor een rioolstelsel met de kenmerken als dat van Groningen. Opgemerkt wordt dat met deze indicator niets wordt gezegd over de prestatie die wordt geleverd.

Op de KPI planefficiëntie wordt lager dan gemiddeld gescoord en dat is met name een gevolg van opgelopen tijdsoverschrijding bij de uitvoering van projecten. Hierbij wordt opgemerkt dat bij een tijdsoverschrijding het project in de meeste gevallen ook later dan gepland in uitvoering is gekomen. Indien enkel de duur van het project wordt beschouwd is deze veelal conform planning.

Gegevensbeheer

Het gegevensbeheer betreffende de stelselkenmerken heeft de gemeente goed georganiseerd. Het is in verregeande mate geautomatiseerd, nage-nog volledig en actueel.

Overlast en klachten

De gemeente Groningen heeft in 2003 en 2004 gemiddeld 41 klachten per 10.000 inwoners gekregen. Gemeten naar het aantal inwoners, scoort Groningen daarmee beter dan andere gemeenten. Ook gerelateerd aan de omvang van het stelsel behoort Groningen tot de beter presterende gemeenten.

Er wordt in de gemeente op alle klachten gereageerd. De reactietijd is minder dan een uur en daarmee hoort Groningen tot de 25% best presterende gemeenten. De oplossingstijd bedraagt gemiddeld vijf dagen, echter urgente zaken worden direct opgepakt.

Conclusies en aanbevelingen

De rioleringszorg in de gemeente Groningen heeft een hoog niveau.

De vereiste milieu-inspanningen zijn nagenoeg gerealiseerd, het rioolstelsel heeft een lager dan gemiddeld aantal knelpunten en de gemeente heeft een goed inzicht in de kwaliteit van het stelsel.

Ook op het vlak van gegevensbeheer en het aantal klachten en de afhandeling daarvan behoort Groningen bij de best presterende gemeenten.

De jaarlijkse kapitaals- en beheerlasten per inwoner liggen ongeveer op het gemiddelde niveau en zijn dus in relatie tot de goede kwaliteit van de rioleringszorg laag. De prijs-kwaliteit verhouding is dus goed.

Het niveau van het rioolrecht is € 97,- en is lager dan het gemiddelde van de deelnemende gemeenten.

Het organisatievermogen in de gemeente is voldoende al blijkt dit niet direct uit het spinnenweb. Als gevolg van de methodiek van de benchmark (definities en berekeningsmethode) scoort de gemeente bijvoorbeeld laag op planrealisatie en planefficiëntie.

Het aantal mensjaren dat wordt besteed aan de rioleringszorg is relatief laag. Er wordt minder tijd besteed aan de rioleringszorg dan op basis van de theorie gehanteerd in de benchmark verwacht wordt. Desalniettemin opereert de organisatie met de relatief lage inzet van menskracht klant- en doelgericht.

De gemeente Groningen werkt met een rioleringsfonds. Voor de eerst komende jaren is er nog een gunstig beeld. Men koerst aan op de nullijn van het fonds in 2010. Geadviseerd wordt om tijdig een onderzoek naar de ontwikkeling van de vervangingsinvesteringen te laten uitvoeren om toekomstige pieken hierin op te kunnen vangen. Daarnaast dient er rekening te worden gehouden met ontwikkelingen op het terrein van de verbrede zorgplicht waarbij de gemeente meer en meer taken op het gebied van beheer van het stedelijk (grond)water moet gaan uitvoeren. Een verhoging van het rioolrecht zal naar verwachting nodig zijn om deze voorziene ontwikkelingen op te kunnen vangen.

Tot slot wordt aanbevolen om de hoogte van de reinigingskosten nader te onderzoeken. Uit de benchmark is gebleken dat deze in Groningen erg hoog zijn. De kosten per onderdeel moeten goed in beeld worden gebracht (kolkenzuigen, straatvegen, onderhoud gemalen) en vervolgens moet de marktconformiteit ervan worden beoordeeld.

Oktober 2005

100 / Royal Haskoning / Van de Bunt

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Benchmarking is een methode om de prestaties van bedrijven of organisaties onderling te vergelijken met als doel te leren van anderen en het eigen functioneren te verbeteren. Benchmarking wordt in toenemende mate toegepast zowel in het bedrijfsleven als bij overheidsorganisaties.

In 2001 is in opdracht van het Ministerie van VROM en de Stichting RIONED een haalbaarheidsonderzoek 'Benchmarking Rioleringszorg' uitgevoerd (Eindrapport "Haalbaarheidsonderzoek Benchmarking Rioleringszorg" d.d. 15 oktober 2001).

Het haalbaarheidsonderzoek volgde op benchmarking bij de drinkwaterbedrijven (VEWIN 1998) en afvalwaterzuiveringsinrichtingen (Unie van Waterschappen 2000). De conclusie van het haalbaarheidsonderzoek was dat benchmarking in de rioleringszorg zinvol en haalbaar is.

In 2003 is de pilot Benchmarking Rioleringszorg afgerond. De uitvoering van de pilot was de eerste stap op weg naar een structurele benchmarking van de rioleringszorg in Nederland.

Het doel van de pilot was het op grote schaal beproeven van het benchmarkingsmodel. Dit beproeven richtte zich met name op de leerpotentie en de praktijk van een benchmarkingsproces met veel deelnemers uit de rioleringszorg. Uit de pilot is de huidige Benchmark Rioleringszorg voortgekomen. Het tijdens de pilot gebruikte model is in tact gebleven en op enkele punten aangevuld.

1.2 Deelnemers

De deelnemende gemeenten aan de Benchmarking Rioleringszorg zijn vermeld in tabel 1. De gemeenten met een (*) zijn de pilotgemeenten. Voor deze meting zijn de gegevens van de pilotgemeenten geactualiseerd. De gemiddelden zijn in principe gebaseerd op de opgaven van 35 gemeenten; voor sommige KPI's en indicatoren zijn de gemiddelden gebaseerd op minder gemeenten.

tabel 1 Deelnemende gemeenten

Almere	Eindhoven	Roosendaal
Amersfoort	Goes	Scheemda (*)
Amsterdam	Gorinchem	Schiedam
Apeldoorn (*)	Groningen	's-Gravenhage (*)
Barendrecht (*)	Heerlen (*)	Tholen
Bergen op Zoom	Hoorn (*)	Utrecht (*)
Bodegraven	Leiden	Venray
Breda (*)	Meijel	Weert
Buren	Oosterhout (*)	Wester-Koggenland
Capelle aan den IJssel	Oss (*)	Wymbritseradiel
De Ronde Venen (*)	Renkum (*)	Zoetermeer (*)
Dordrecht (*)	Ridderkerk (*)	

1.3 Gemeenten en riolering

Op basis van artikel 10.33 van de Wet milieubeheer hebben gemeenten de zorg voor een doelmatige inzameling en doelmatig transport van afvalwater. De invulling van deze zorg wordt vastgelegd in het Gemeentelijk Rioleringsplan.

Door benchmarking wordt een grotere transparantie bereikt: wat gebeurt er in de rioleringszorg, hoe verhoudt zich het presteren van de lokale organisatie met dat van anderen? Dit is een belangrijke factor vanuit politiek oogpunt, ook als er wordt gekeken naar de discussie omtrent de omvang van de lokale lasten. Opgemerkt wordt dat het Gemeentelijk Rioleringsplan (GRP) in eerste instantie het instrument is om deze discussie op lokaal niveau te voeren. Bedrijfsvergelijking zorgt ervoor dat gegevens van andere gemeenten op een evenwichtige manier in deze discussie kunnen worden betrokken.

Door benchmarking wordt het mogelijk de werkwijzen van organisaties te gaan vergelijken en daarmee het eigen functioneren te verbeteren. Benchmarking is daarmee een hulpmiddel in de verdere professionalisering van de rioleringszorg.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt het Benchmarkmodel Rioleringszorg weergegeven, een zestal aandachtsgebieden wordt hierin beschreven.

Hoofdstuk 3 gaat in op de typering van de verschillende gemeenten.

Hoofdstuk 4 tot en met 9 behandelen ieder één van de aandachtsgebieden zoals genoemd in het Benchmarkmodel Rioleringszorg. De resultaten van uw gemeente worden hierbij weergegeven en vergeleken met de gemiddelde resultaten.

In bijlage 1 zijn de scores die voor uw gemeente zijn gecalculeerd afgezet tegen het gemiddelde en de score van de vergelijkbare groep gemeenten. In bijlage 2 is de dataset bijgevoegd met de door uw gemeente aangeleverde rioleringsgegevens. Deze gegevens zijn het uitgangspunt van de analyses voor de Benchmarking Rioleringszorg.

In bijlage 3 zijn de (Kritische Prestatie) indicatoren en de berekeningsmethode weergegeven.

Bijlage 4 bevat de begrippenlijst.

2 Benchmarkmodel Rioleringszorg

Binnen de Benchmark Rioleringszorg worden zes aandachtsgebieden onderscheiden, te weten:

- 1 Toestand en functioneren
- 2 Milieu-inspanning
- 3 Uitgaven
- 4 Organisatievermogen
- 5 Gegevensbeheer
- 6 Overlast en klachten

Aandachtsgebied 1 Toestand en functioneren

Het beeld dat de gemeente heeft van de kwaliteit en het functioneren van de riolering. Hoeveel heeft een gemeente geïnspecteerd en wat zijn de resultaten van die inspectie? Hoe functioneert de riolering, zijn er veel knelpunten? De toestand en het functioneren van de riolering is van belang in het kader van onderhoud, verbetering en vervanging.

Aandachtsgebied 2 Milieu-inspanning

Vanuit het landelijke milieubeleid zijn inspanningsverplichtingen geformuleerd om vervuiling van het milieu te voorkomen of te beperken. Deze inspanningen richten zich op de waterkwaliteit binnen de bebouwde kom en de ongezuiverde lozingen buiten de bebouwde kom. Er is gekeken naar de inspanningen die de gemeente tot nu toe verricht heeft.

Aandachtsgebied 3 Uitgaven

Het aandachtsgebied uitgaven is aangepast ten opzichte van voorgaande jaren. Naast de jaarlijkse beheerlasten wordt nu ook aandacht gegeven aan de jaarlijkse kapitaallasten.

Aandachtsgebied 4 Organisatievermogen

Hoe is een gemeente via planvorming en uitvoering in staat het presteren van de voorzieningen te sturen en met welke inzet van personeel? Is zij in staat om dat wat in de plannen staat ook daadwerkelijk te realiseren? En hoeveel inzet is daarvoor nodig? Hoe efficiënt gebeurt dat?

Aandachtsgebied 5 Gegevensbeheer

Het aandachtsgebied gegevensbeheer is nieuw en omvat op dit moment het databasebeheer. Binnen het huidige perspectief wordt een beeld verkregen van de wijze waarop een gemeente het gegevensbeheer heeft georganiseerd en in welke mate de gegevens actueel en volledig zijn.

Aandachtsgebied 6 Overlast en klachten

Dit aandachtsgebied geeft inzicht in de effecten van het presteren van de riolering en de organisatie op de klantgroep: de burgers en bedrijven.

Hoeveel klachten komen er bij de gemeente binnen en hoe wordt daar mee omgegaan?

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Voor elk van de aandachtsgebieden zijn één of meer Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) ontwikkeld. Een KPI geeft direct een beeld van het presteren op een bepaald aandachtsgebied. De KPI is als het ware een 'samenvatting' van het presteren van het aandachtsgebied. Alle KPI's tezamen geven op deze manier een 'profiel' van de rioleringszorg in de gemeente.

De KPI's vormen de basis voor de vergelijking; ze zijn de eerste signalering van verschillen die tussen gemeenten bestaan. Ze vormen de aanleiding voor de zoektocht naar mogelijke verbeteringen. Om de zoektocht te vergemakkelijken zijn voor elk aandachtsgebied de KPI's en onderliggende indicatoren ontwikkeld. Deze indicatoren geven de richting aan in welk onderdeel van het proces van rioleringszorg verbeteringen kunnen worden gezocht.

Het bouwwerk van aandachtsgebieden, KPI's en onderliggende indicatoren is in tabel 2 weergegeven.

tabel 2 Benchmarkmodel Rioleringszorg: Aandachtsgebieden, Kritische Prestatie Indicatoren en Onderliggende Indicatoren

<i>Aandachtsgebied</i>	<i>Kritische Prestatie Indcatoren</i>	<i>Onderliggende Indicatoren</i>
1. Toestand en functioneren	Kwaliteitsbeeld	Strategische inzichtsfactor (SIF) Operationele Inzichtsfactor (OIF) Strategisch Inzichtspercentage (SIP) Operationeel Inzichtspercentage (OIP)
	Knelpunten	Hydraulische knelpunten Milieutechnische knelpunten
2. Milieu-inspanning	Realisatiegraad Milieu-inspanning	Aansluitingspercentage Emissiebeperking en waterkwaliteitsspoor
3. Uitgaven	Jaarlijkse kapitaallasten	Rentelasten investeringen per inwoner Afschrijvingslasten
	Jaarlijkse beheerslasten	Reinigingskosten per km aanwezige riolering Reinigingskosten per km gereinigde riolering
4. Organisatievermogen	Planrealisatie versus activiteitsniveau	Planrealisatie Mensjaren arbeid Activiteitsniveau
	Good Housekeeping	Theoretische planverwachting Planrealisatie
	Planefficiëntie	Percentage overschrijding geld Percentage overschrijding tijd
5. Gegevensbeheer	Databasebeheer	Geautomatiseerd beheersysteem Actualiteit Volledigheid
6. Overlast en klachten	Klachten versus reactietijd	Klachten Reactietijd Oplossingstijd

3 Typering Gemeente Groningen

3.1 Karakterisering gemeente

Ten behoeve van de Benchmark Rioleringszorg wordt een aantal typeringen van gemeenten gebruikt. Deze karakteristieken kunnen worden gebruikt om vergelijkbare gemeenten te selecteren. De gegevens zijn – met uitzondering van het rioolrecht en het type stelsel - gebaseerd op gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek over het jaar 2004. Hieronder worden kort een aantal typeringen toegelicht waarna de karakterisering van de gemeente Groningen opgesteld kan worden.

De gemeenten worden getypeerd naar regio (Noord, West, Oost en Zuid), naar gemeentegrootte, naar mate van verstedelijking, naar bodemtype, naar type stelsel en of zij wel of niet een groeigemeente zijn.

Bij de mate van verstedelijking wordt een vierdeling gehanteerd op basis van de adressendichtheid: 2.500 adressen of meer per km² (zeer stedelijk), 1.500 – 2.500 adressen per km² (sterk stedelijk), 1.000 – 500 adressen per km² (matig stedelijk) en 500 adressen of minder per km² (niet stedelijk). De gemeente is een groeigemeente als hun vestigingsoverschot en bevolkingsgroei over de laatste vijf jaar boven het landelijke gemiddelde ligt.

Het bodemtype van de gemeente wordt uitgedrukt in een factor die varieert tussen 1,0 en 1,6. Als in de gemeente het gehele oppervlakte in het binnen- en buitengebied uit zand bestaat is de factor 1,0 en als het oppervlakte geheel uit veen bestaat is de factor 1,6. Het bodemtype van de gemeente zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek deze hanteert, speelt een rol in de bekostiging van de gemeente via het Gemeentefonds. Het stelsel wordt in drie categorieën getypeerd: gemengd: 70% of meer gemengd, mix: 30 – 70% gemengd en gescheiden: minder dan 30% gemengd.

Typering gemeente

In tabel 3 is de typering van de gemeente Groningen ten aanzien van de hiervoor genoemde punten weergegeven.

tabel 3 Typering gemeente Groningen

<i>Typering</i>	<i>Gemeente Groningen</i>
Regio	Noord
Aantal inwoners	180.848
Gemeentegrootteklasse	100.000 - 250.000
Mate van verstedelijking	Zeer sterk stedelijk
Groeiemeente	Nee
Bodemtype (factor van 1 – 1,6)	1,2
Type stelsel	1,0
- Lengte (verbeterd) gemengd (km)	593
- Lengte gescheiden (km)	95
- Lengte verbeterd gescheiden (km)	80
- Lengte mechanisch (km)	46
Rioolrecht in 2004 (€)	97,0

3.2 Mogelijke verklarende omgevingsfactoren

In de pilotstudie is onderzocht welke van de genoemde gemeentelijke karakteristieken (omgevingsfactoren) verklarend kunnen zijn voor het presteren van de gemeenten.

In de pilot bleek slechts een beperkt aantal karakteristieken verklarend te zijn voor het presteren van een gemeente op een bepaald aandachtsgebied, namelijk gemeentegrootte, mate van verstedelijking en bodemtype. Tabel 4 geeft per aandachtsgebied een overzicht van mogelijke verklarende omgevingsfactoren. Opgemerkt wordt dat de grootte van de groep tijdens de pilot niet zodanig was dat over de gevonden verbanden statistisch verantwoorde uitspraken zijn te doen. Zodra het aantal deelnemende gemeentes stijgt, zal in de toekomst blijken of ook andere omgevingsfactoren (mate van industrialisatie, ouderdom van de gemeente e.d.) significant van invloed zijn.

tabel 4 Mogelijke verklarende omgevingsfactoren (pilot)

Aandachtsgebied	KPI	Mogelijke verklarende omgevingsfactoren (typologie)	
Toestand en functioneren	Kwaliteitsbeeld	Gemeentegrootte	Mate van verstedelijking
			Knelpunten
Milieu-inspanning	Realisatiegraad		Mate van verstedelijking
Uitgaven	Jaarlijkse kapitaal-lasten (*)		Bodemtype
	Jaarlijkse beheers-lasten		Bodemtype
Organisatievermogen	Planrealisatie vs activiteitsniveau		
	Good Housekeeping		
	Planefficiëntie		
Gegevensbeheer (*)	Databasebeheer	Gemeentegrootte	
Overlast en klachten	Klachten vs reactietijd		Mate van verstedelijking

(*) Nog niet aanwezig in de pilot, maar toegevoegd aan de benchmarking in het voorjaar van 2005.

4 Aandachtsgebied Toestand en Functioneren

4.1 Inleiding

Het aandachtsgebied Toestand en Functioneren bestaat uit twee Kritische Prestatie Indicatoren en zes onderliggende indicatoren. In tabel 5 staan deze vermeld.

tabel 5 Opbouw aandachtsgebied: Toestand en Functioneren

<i>Aandachtsgebied</i>	<i>Kritische Prestatie Indicatoren</i>	<i>Onderliggende indicatoren</i>
Toestand en functioneren	Kwaliteitsbeeld	Strategische inzichtsfactor (SIF)
		Operationele Inzichtsfactor (OIF)
		Strategisch Inzichtspercentage (SIP)
		Operationeel Inzichtspercentage (OIP)
	Knelpunten	Hydraulische knelpunten
		Milieutechnische knelpunten

In dit hoofdstuk worden de KPI's en de onderliggende indicatoren toegelicht en wordt de prestatie van de gemeente Groningen vergeleken met de gemiddelde prestaties van de deelnemende gemeenten.

4.2 KPI Kwaliteitsbeeld

Definitie

Deze KPI geeft het percentage weer van de riolen dat zeker in goede staat is ten opzichte van wat verwacht wordt op basis van stelselkenmerken en de ouderdom van de riolen.

Toelichting

Hoe hoger de waarde van deze KPI, hoe beter de toestand van het riool is ten opzichte van wat verwacht mag worden. Deze KPI is een combinatie van het inzicht in de toestand van het riool en de verhouding van de geconstateerde en de verwachte toestand van het riool.

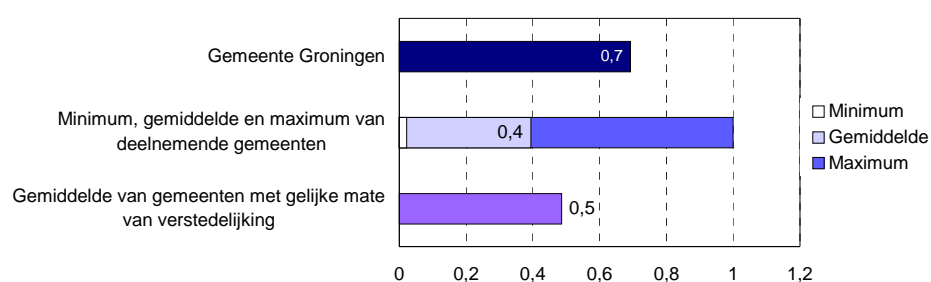
Gemeente Groningen

In figuur 3 wordt de KPI Kwaliteitsbeeld van de gemeente vergeleken met de gemiddelde score van alle deelnemende gemeenten aan de Benchmark Rioleringszorg.

Op het gebied van de KPI 'kwaliteitsbeeld' scoort Groningen ruim boven het gemiddelde van de deelnemende gemeenten. De kwaliteit van de riolen is goed ten opzichte van wat verwacht mag worden op basis van stelselkenmerken en ouderdom.

Er is een beter dan gemiddeld inzicht in de toestand van de riolen ten behoeve van operationele afwegingen en een beter dan gemiddeld inzicht ten behoeve van strategische afwegingen.

figuur 3 KPI Kwaliteitsbeeld



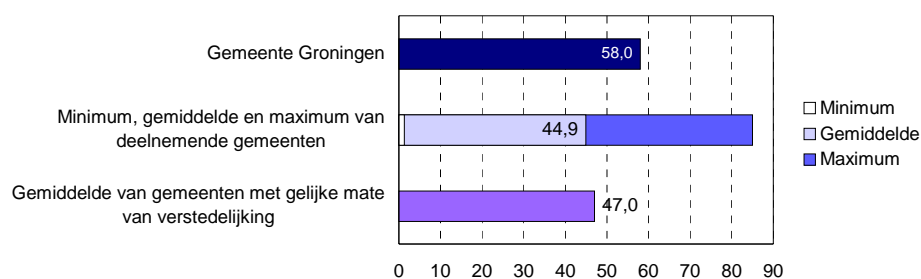
De KPI Kwaliteitsbeeld is gebaseerd op een aantal onderliggende indicatoren. Deze indicatoren worden in de volgende subparagrafen kort toegelicht. Tevens wordt de prestatie van de gemeente Groningen per indicator vergeleken met het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten.

4.2.1 Strategisch Inzichtspercentage toestand riolering (SIP)

Het strategisch inzichtspercentage over de toestand van de riolering geeft aan welk deel van de riolering vanuit de put of vanuit de leiding is geïnspecteerd, gecorrigeerd voor de ouderdom van de inspecties. Naarmate inspecties ouder zijn geven zij immers minder inzicht in de huidige situatie.

Een hoge waarde van de SIP geeft aan dat veel riolen recent zijn geïnspecteerd. Een lage SIP betekent dat weinig inspecties hebben plaatsgevonden

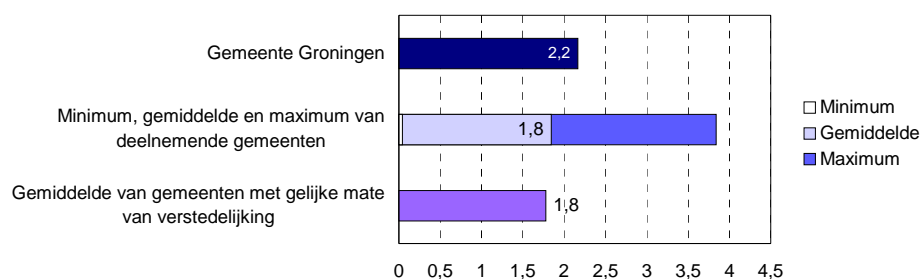
figuur 4 Onderliggende indicator: Strategisch Inzichtspercentage (SIP)



4.2.2 Strategische Inzichtfactor toestand riolering (SIF)

De Strategische Inzichtfactor over de toestand van de riolering is gelijk aan het Strategische Inzichtspercentage over de toestand van de riolering gecorrigeerd voor de ouderdom van het stelsel. Een hoge waarde van de SIF geeft aan dat veel riolen zijn geïnspecteerd. Een lage SIF houdt in dat veel riolen niet zijn geïnspecteerd. Voor de strategische inzichtfactor toestand riolering bestaat er een theoretisch optimum dat niet precies bekend is. Er kan te veel of te weinig geïnspecteerd worden.

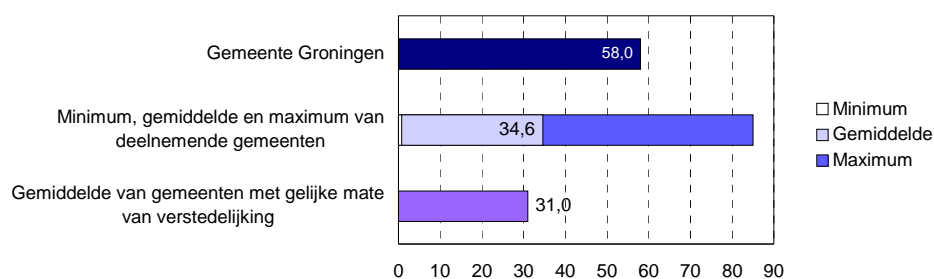
figuur 5 Onderliggende indicator: Strategische Inzichtfactor (SIF)



4.2.3 Operationeel Inzichtspercentage toestand riolering (OIP)

Het operationeel inzichtspercentage over de toestand van de riolering geeft aan welk deel van de riolering vanuit de leiding is geïnspecteerd, gecorrigeerd voor de ouderdom van de inspecties. Deze indicator wordt berekend met behulp van het percentage leidinginspecties alsmede de ouderdom van de inspecties. Naarmate het aantal riolen dat recent gedetailleerd geïnspecteerd is met behulp van video-inspectie hoger is, stijgt de OIP.

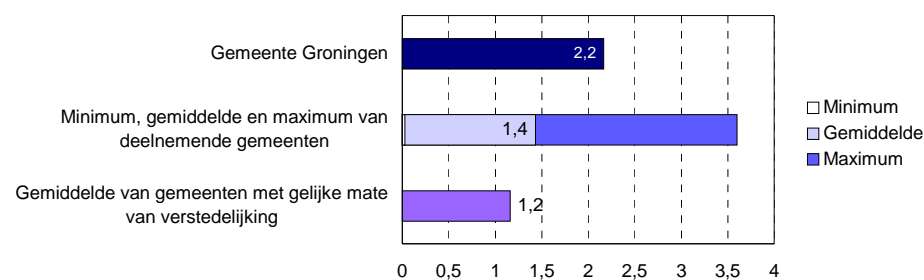
figuur 6 Onderliggende indicator: Operationeel Inzichtpercentage (OIP)



Operationele Inzichtfactor toestand riolering (OIF)

De Operationele Inzichtfactor is het Operationele Inzichtpercentage gecorrigeerd voor de ouderdom van het stelsel. Een hoge waarde van de OIF geeft aan dat relatief veel riolen, ook nieuwere, door middel van video-inspectie zijn geïnspecteerd. Een lage OIF houdt in dat veel oudere riolen niet door middel van video-inspectie zijn geïnspecteerd.

figuur 7 Onderliggende indicator: Operationele Inzichtfactor (OIF)



4.3 KPI Knelpunten

Definitie

De KPI Knelpunten geeft weer hoeveel knelpunten er zijn op het gebied van het hydraulisch of milieutechnisch functioneren van de riolering. Een knelpunt is een probleem waarvoor alleen een structurele oplossing een uitkomst biedt.

Toelichting

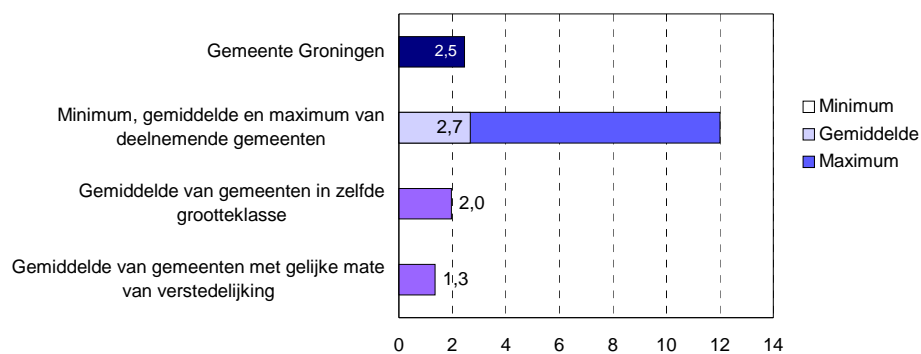
Het mag duidelijk zijn dat naarmate deze KPI een hogere waarde aanneemt dit ongunstig is voor een gemeente. Zowel het aantal hydraulische knelpunten als het aantal milieutechnische knelpunten is door de gemeenten zelf ingevuld.

Gemeente Groningen

In figuur 8 wordt de KPI Knelpunten van gemeente Groningen vergeleken met het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten en met het gemiddelde van gemeenten in dezelfde grootte klasse en met een gelijke mate van verstedelijking.

Het aantal hydraulische en milieutechnische knelpunten per 100 km riolering bedraagt 2,5 en ligt daarmee net onder het gemiddelde.

figuur 8 KPI Knelpunten per 100 km riolering



5 Aandachtsgebied Milieu-inspanning

5.1 Inleiding

Het aandachtsgebied Milieu-inspanning heeft één Kritische Prestatie Indicator en twee onderliggende indicatoren. In tabel 6 staan deze vermeld.

tabel 6 Opbouw aandachtsgebied: Milieu-inspanning

<i>Aandachtsgebied</i>	<i>Kritische Prestatie Indicatoren</i>	<i>Onderliggende indicatoren</i>
Milieu-inspanning	Realisatiegraad milieu-inspanning	Aansluitingspercentage Emissiebeperking en waterkwaliteitsspoor

In dit hoofdstuk wordt de KPI en de onderliggende indicatoren toegelicht en wordt de prestatie van de gemeente Groningen vergeleken met de gemiddelde prestatie van de deelnemende gemeenten.

5.2 KPI Realisatiegraad milieu-inspanning

Definitie

De KPI Realisatiegraad milieu-inspanning geeft aan hoe ver de gemeente is met het realiseren van de milieu-inspanningen voor buitengebied en emissiebeperking / waterkwaliteitsspoor (wvo). Oftewel, hoe ver is de gemeente met nog te rioleren percelen, aanleg van IBA's en met de maatregelen om de emissie vanuit de riolering tot het vereiste niveau terug te brengen.

Toelichting

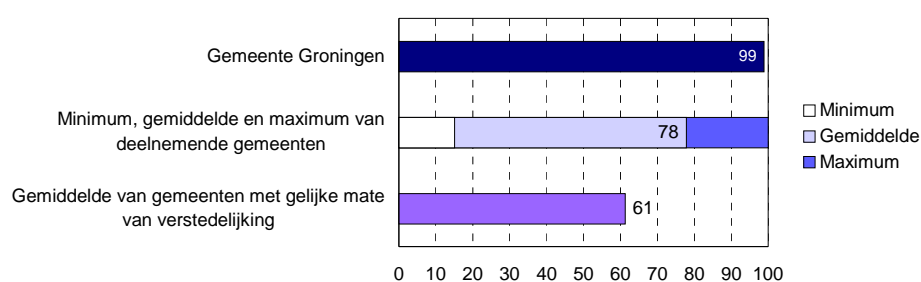
Deze KPI kan een waarde hebben van 0 tot 100%. Hoe dichter deze KPI de waarde 100 benadert, hoe verder een gemeente is met het realiseren van milieu-inspanningen voor buitengebied en emissiebeperking / waterkwaliteitsspoor. Omdat op zeker moment de basisinspanning is gerealiseerd en het beleid gebaseerd wordt op behaalde effecten van waterkwaliteit.

Gemeente Groningen

In figuur 9 wordt de KPI Realisatiegraad milieu-inspanning van gemeente Groningen vergeleken met de gemiddelde score van alle deelnemende gemeenten en met het gemiddelde van gemeenten met dezelfde mate van verstedelijking.

Op het gebied van de milieu-inspanning voldoet Groningen voor de zorgplicht in het buitengebied nagenoeg aan de gestelde doelen. De score op emissiebeperking ligt met 90% boven het gemiddelde van de deelnemende gemeenten.

figuur 9 KPI Realisatiegraad milieu-inspanning (in %)

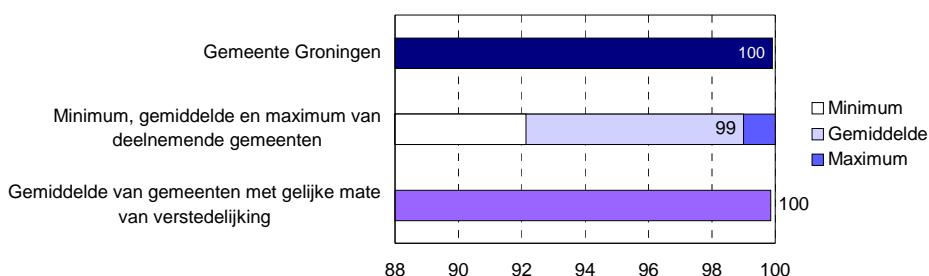


De KPI Realisatiegraad milieu-inspanning is gebaseerd op twee onderliggende indicatoren. Deze indicatoren worden in het vervolg kort toegelicht. Tevens wordt de prestatie van de gemeente Groningen per indicator vergeleken met het gemiddelde van de deelnemende gemeenten.

5.2.1 Aansluitingspercentage

Het aansluitingspercentage geeft het percentage percelen in de gemeente dat is aangesloten op het rioolstelsel. Een hoge waarde geeft aan dat veel percelen zijn aangesloten. Panden die lozen op een IBA, die voldoet aan de eisen, worden beschouwd als 'aangesloten'.

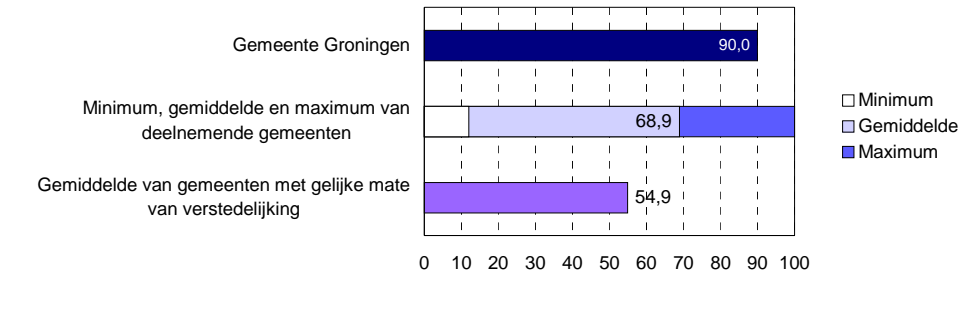
figuur 10 Onderliggende indicator: Aansluitingspercentage (in %)



5.2.2 Emissiebeperking en waterkwaliteitsspoor

De indicator stand van zaken emissiebeperking en waterkwaliteitsspoor geeft aan hoe ver de gemeente is met de inspanningen voor emissiebeperking en waterkwaliteitsspoor. Deze indicator wordt door de gemeente aangegeven als percentage.

figuur 11 Onderliggende indicator: Emissiebeperking en waterkwaliteitsspoor (in %)



6 Aandachtsgebied Uitgaven

6.1 Inleiding

Het aandachtsgebied uitgaven heeft twee Kritische Prestatie Indicatoren en vier onderliggende indicatoren. In tabel 7 staan deze vermeld.

tabel 7 Opbouw aandachtsgebied: Uitgaven

<i>Aandachtsgebied</i>	<i>Kritische Prestatie Indicatoren</i>	<i>Onderliggende indicatoren</i>
Uitgaven	Jaarlijkse kapitaallasten	Rentelasten
		Afschrijvingslasten
	Jaarlijkse beheerslasten	Reinigingskosten per km aanwezige riolering
		Reinigingskosten per km gereinigde riolering

In dit hoofdstuk worden de KPI's en de onderliggende indicatoren toegelicht en wordt de prestatie van de gemeente Groningen vergeleken met de gemiddelde prestaties van de deelnemende gemeenten.

6.2 KPI Jaarlijkse kapitaallasten

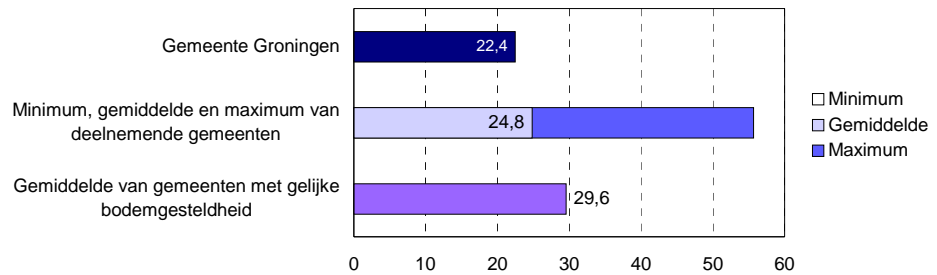
Definitie

De KPI Jaarlijkse kapitaallasten geeft een beeld van de uitgaven voor kapitaallasten die per inwoner jaarlijks worden gedaan. De jaarlijkse kapitaallasten worden gevormd door de som van afschrijvingskosten en de rentekosten over de vervangingsinvesteringen en de investeringen voor nieuwe voorzieningen. Investeringen voor de aanleg van rioleringen die vanuit de grondexploitatie worden gedekt, zoals het geval is op nieuwbouwlocaties, vallen buiten deze categorie. Er is één gemeente met nul euro kapitaallasten per inwoner per jaar en vier gemeenten geven op dat de kapitaallasten per inwoner per jaar lager zijn dan 10 euro.

<i>Gemeente Groningen</i>
In figuur 12 wordt de KPI Jaarlijkse kapitaallasten van gemeente Groningen vergeleken met de gemiddelde score van de deelnemende gemeenten aan de Benchmark Rioleringszorg en het gemiddelde van de gemeenten met gelijke bodemgesteldheid.
De kapitaallasten van de gemeente Groningen liggen onder het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten.
De totale rentedragende schuld is 6,9 % van de totale vervangingswaarde van het stelsel. Door de wijze van afschrijven (annuïtair) valt te verwachten dat de schuld en de rentelasten in de toekomst zullen toenemen.

Door de wijze van afschrijving van de kapitaallasten (op annuïteitenbasis) liggen de rentelasten boven en de afschrijvingslasten onder het gemiddelde.

figuur 12 KPI Jaarlijkse kapitaallasten (euro/inwoner/jaar)

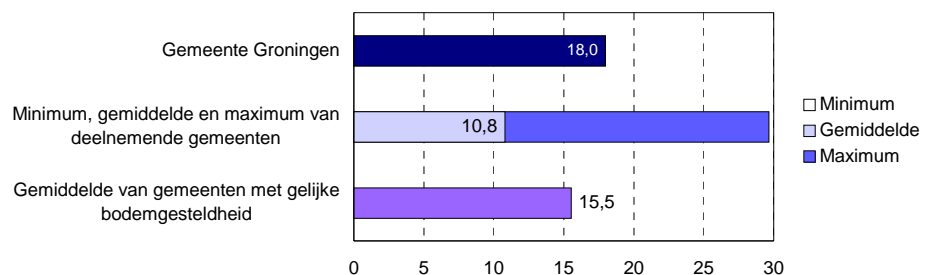


De KPI Jaarlijkse kapitaallasten is gebaseerd op twee onderliggende indicatoren. Deze indicatoren worden hieronder kort toegelicht.

6.2.1 Rentelasten

De rentelasten zijn de gemiddelde rentelasten over de jaren 2003 en 2004. Deze indicator kan over de tijd worden gevolgd. Indien deze indicator over de tijd afneemt, dan is de gemeente bezig met het voeren van een beleid waarbij gestreefd wordt de investeringen zo veel mogelijk te financieren uit de jaarlijkse opbrengsten van het rioolrecht. Ook bij de rentelasten per inwoner per jaar geeft één gemeente aan dat dit nul euro is. Dit is het minimum in figuur 13.

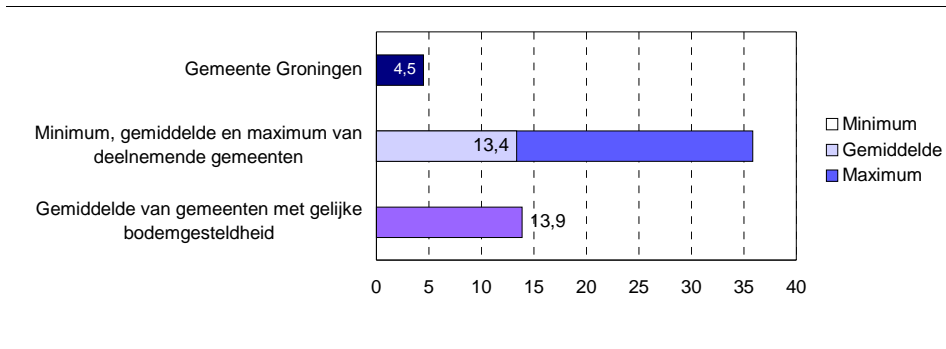
figuur 13 Onderliggende indicator: Rentelasten (euro/inwoner/jaar)



6.2.2 Afschrijvingslasten

De afschrijvingslasten zijn de gemiddelde afschrijvingslasten over de jaren 2003 en 2004. Er is één gemeente met een opgave van nul euro afschrijvingslasten per inwoner per jaar; dit is de minimumwaarde in figuur 14.

figuur 14 Onderliggende indicator: Afschrijvingslasten (euro/inwoner/jaar)



6.3 KPI Jaarlijkse beheerlasten

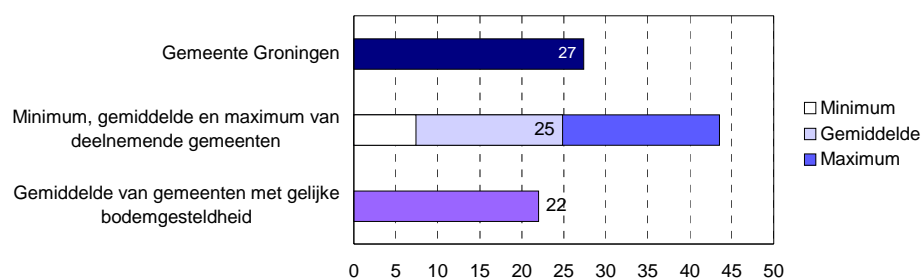
Definitie

De KPI Jaarlijkse beheerlasten geeft een beeld van de uitgaven voor het dagelijks beheer van de riolering die per inwoner jaarlijks worden gedaan. Onder deze uitgaven vallen onderhoud, onderzoek en exploitatie.

Gemeente Groningen
In figuur 15 wordt de KPI Jaarlijkse beheerlasten van gemeente Groningen vergeleken met de gemiddelde score van de deelnemende gemeenten aan de benchmark rioleringszorg en het gemiddelde van de gemeenten met gelijke bodemgesteldheid.
De beheerslasten zijn vergelijkbaar met het gemiddelde van de deelnemende gemeenten.
Het aandeel reinigingskosten ligt boven het gemiddelde. Dit wordt veroorzaakt door hoge reinigingskosten voor gemalen en hoge kosten voor het reinigen van kolken en straatvegen (ca € 700.000). Ook deze laatste activiteit wordt in Groningen ten lasten van de riolering gebracht.

Naast de KPI Jaarlijkse beheerlasten geven de indicatoren reinigingskosten per kilometer riool en reinigingskosten per kilometer gereinigd riool inzicht in de kosten die de gemeente maakt voor het beheer van de riolering. Deze indicatoren worden in de volgende paragrafen kort toegelicht.

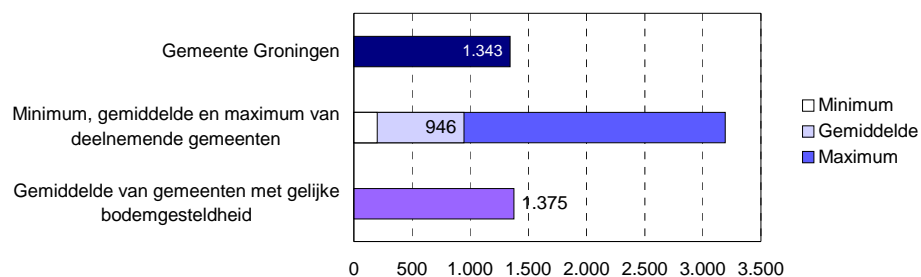
figuur 15 KPI Jaarlijkse beheerlasten (euro/inwoner/jaar)



6.3.1 Reinigingskosten per km aanwezige riolering

De indicator reinigingskosten per km aanwezige riolering geeft een beeld van de inspanningen binnen een gemeente ten behoeve van het onderhoud van de riolering. De verschillen zijn zeer groot. Twee gemeenten hebben reinigingskosten die iets meer bedragen dan 3.100 euro per kilometer terwijl vier gemeenten minder dan 400 euro kwijt zijn (de laagste kosten onder de benchmarkgemeenten is 200 euro per kilometer).

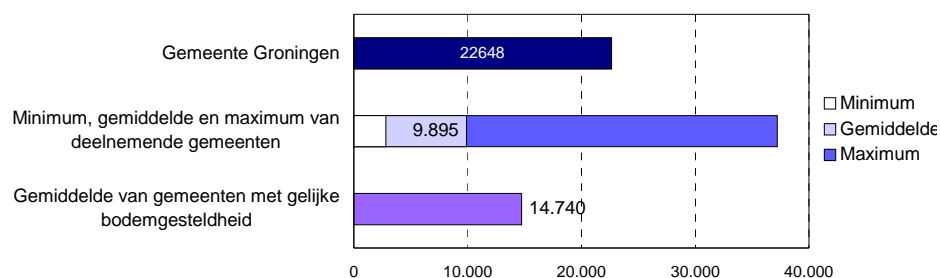
figuur 16 Onderliggende indicator: Reinigingskosten (euro) per km aanwezige riolering



6.3.2 Reinigingskosten per km gereinigde riolering

De indicator reinigingskosten per km gereinigde riolering geeft een beeld van de reinigingskosten van de riolering.

figuur 17 Onderliggende indicator: Reinigingskosten (euro) per km gereinigde riolering



7 Aandachtsgebied Organisatievermogen

7.1 Inleiding

Het aandachtsgebied organisatievermogen bestaat uit drie Kritische Prestatie Indicatoren en zeven onderliggende indicatoren. In tabel 8 staan deze vermeld.

tabel 8 Opbouw aandachtsgebied: Organisatievermogen

<i>Aandachtsgebied</i>	<i>Kritische Prestatie Indicatoren</i>	<i>Onderliggende indicatoren</i>
Organisatievermogen	Planrealisatie versus activiteitsniveau	Planrealisatie
		Mensjaren arbeid
		Activiteitsniveau
	Good Housekeeping	Theoretische planverwachting
		Planrealisatie
	Planefficiëntie	Percentage overschrijding geld
		Percentage overschrijding tijd

In dit hoofdstuk worden de KPI's en de onderliggende indicatoren van aandachtsgebied organisatievermogen toegelicht en wordt de prestatie van de gemeente Groningen vergeleken met de gemiddelde prestatie van de deelnemende gemeenten.

7.2 KPI Planrealisatie versus activiteitsniveau

Definitie

De KPI Planrealisatie versus activiteitsniveau geeft aan welk deel van de voorgenomen plannen is gerealiseerd en hoe druk een gemeente is met de rioleringszorg.

Toelichting

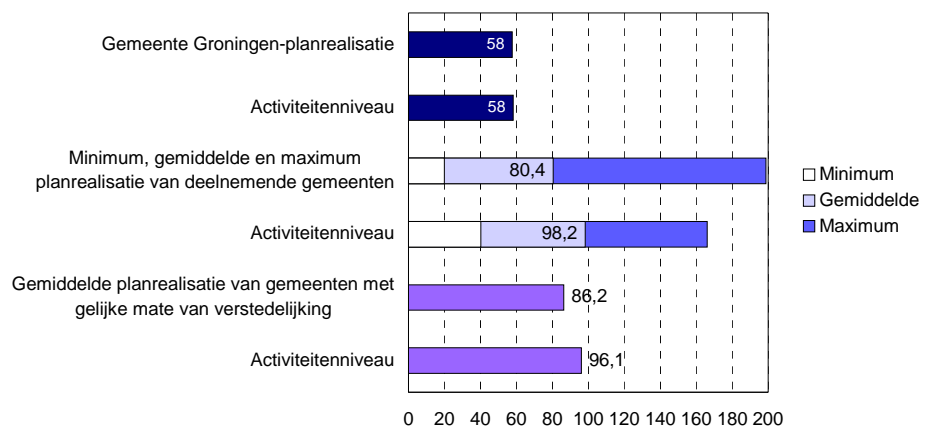
De indicator Planrealisatie geeft aan welk percentage van de voorgenomen investeringen voor vervanging, aanleg buitengebied en voldoen aan de basisinspanning daadwerkelijk zijn gedaan in de jaren 2003-2004. Het activiteitsniveau wordt berekend door het totaal aantal aan de rioleringszorg bestede mensjaren (zowel intern als extern) te delen door de hoeveelheid mensjaren die theoretisch benodigd is gegeven de stelselomstandigheden (zie par. 7.2.3)

Gemeente Groningen

In figuur 18 wordt de KPI Planrealisatie versus activiteitsniveau van gemeente Groningen vergeleken met het gemiddelde van de deelnemers.

Groningen heeft circa 60% van de voorgenomen plannen uit het GRP kunnen realiseren. Dit ligt onder het gemiddelde van de andere deelnemende gemeenten. De tijdsbesteding in mensjarenarbeid, gerelateerd aan de aanwezige lengte riolering ligt ruim onder het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. De gemeente Groningen besteedt dus minder tijd aan de rioleringszorg ten opzichte van wat mag worden verwacht.

figuur 18 KPI: Planrealisatie versus activiteitsniveau (in %)

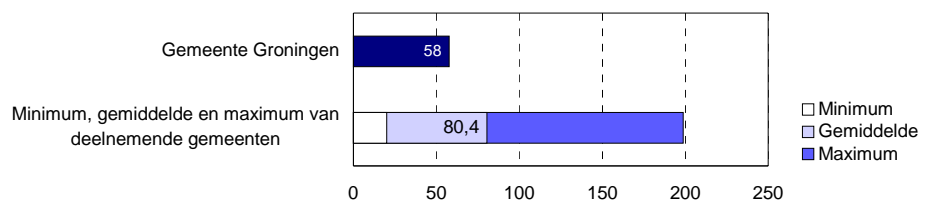


De KPI Planrealisatie versus activiteitsniveau is gebaseerd op drie onderliggende indicatoren. Deze indicatoren worden hieronder kort toegelicht.

7.2.1 Planrealisatie

Planrealisatie is het gemiddelde percentage gerealiseerde voornemens (aanleg, vervanging en basisinspanning / waterkwaliteitsspoor) uit het GRP. Een hoog percentage wil zeggen dat de gemeente veel van de voorgenomen plannen daadwerkelijk realiseert.

figuur 19 Onderliggende indicator: Planrealisatie (in %)



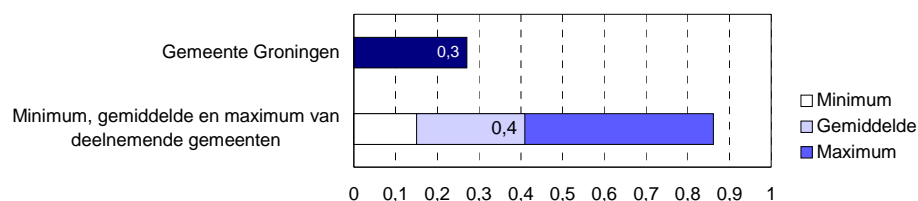
7.2.2 Mensjaren arbeid

Mensjaren arbeid is mensjaren tijdsbesteding per 10 km riolering of per 10.000 inwoners. Het is de hoeveelheid arbeid die jaarlijks aan rioleringszorg wordt besteed en is het gemiddelde van de laatste twee jaar voorafgaand aan het onderzoeksjaar. Aannemerswerk is hierin niet inbegrepen.

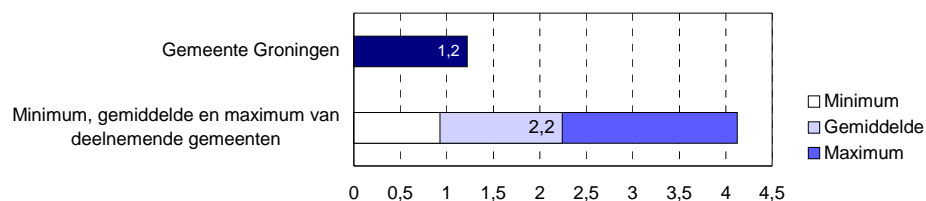
In figuur 20 is mensjaren tijdsbesteding per 10 km riolering en per 10.000 inwoners van gemeente Groningen uitgezet tegen de scores van de overige deelnemende gemeenten.

figuur 20 Onderliggende indicator: Mensjaren arbeid

Per 10 KM riolering



Per 10.000 inwoners

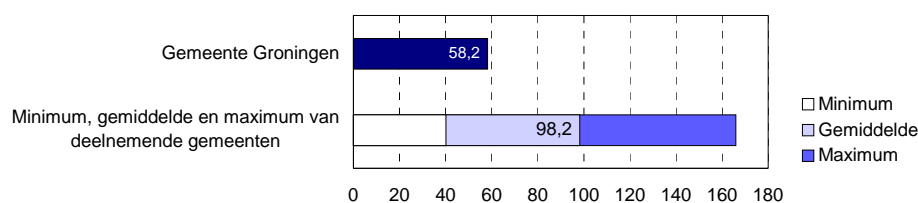


7.2.3 Activiteitsniveau

De indicator activiteitsniveau geeft aan hoe druk een gemeente is met de rioleringszorg ten opzichte van wat kan worden verwacht. De reële activiteit wordt afgeleid van gerealiseerde investeringen en dagtarieven. De te verwachten inspanningen worden afgeleid uit de "te verwachten" investeringen op basis van stelselkenmerken.

Een hoog percentage geeft aan dat een gemeente veel tijd besteedt aan de rioleringszorg ten opzichte van wat mag worden verwacht. Wat mag worden verwacht, wordt bepaald aan de hand van mensjaren onderzoek, onderhoud en de benodigde investeringen op het gebied van aanleg, vervanging en verbetering. Het verwachte activiteitsniveau is 100%.

figuur 21 Onderliggende indicator: Activiteitsniveau (in %)



7.3 KPI Good Housekeeping

Definitie

De KPI Good Housekeeping is een KPI die weergeeft hoe een gemeente haar zorg op orde houdt.

Toelichting

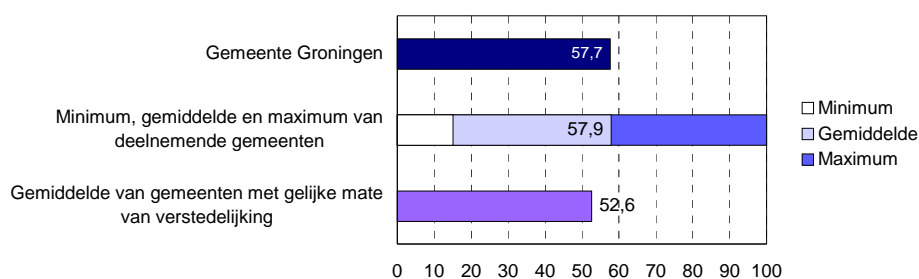
De KPI Good Housekeeping is gebaseerd op twee onderliggende indicatoren. Deze indicatoren zijn de in paragraaf 7.2.1 beschreven planrealisatie en de in paragraaf 7.3.1 beschreven planverwachting. Tevens wordt de prestatie van de gemeente Groningen per indicator vergeleken met het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. De KPI Good Housekeeping combineert derhalve de indicatoren planrealisatie (worden de plannen gerealiseerd) en planverwachting (neemt de gemeente wel in de plannen op wat zou moeten). De KPI wordt berekend als het product van beide indicatoren. Een hoge score houdt in dat zowel het opstellen van plannen als het realiseren goed verlopen. Een lage score houdt in dat het op een of beide vlakken duidelijk beter kan.

Gemeente Groningen

In figuur 22 is de KPI Good Housekeeping van gemeente Groningen uitgezet tegen deze KPI van alle deelnemende gemeenten.

De prestaties van de gemeente Groningen op het gebied van Good Housekeeping zijn vergelijkbaar met het gemiddelde van de deelnemende gemeenten. Op de indicator planverwachting wordt zeer goed gescoord. Dit betekent dat voor de komende jaren voldoende investeringen in de prognoses zijn opgenomen om de noodzakelijke maatregelen te kunnen uitvoeren.

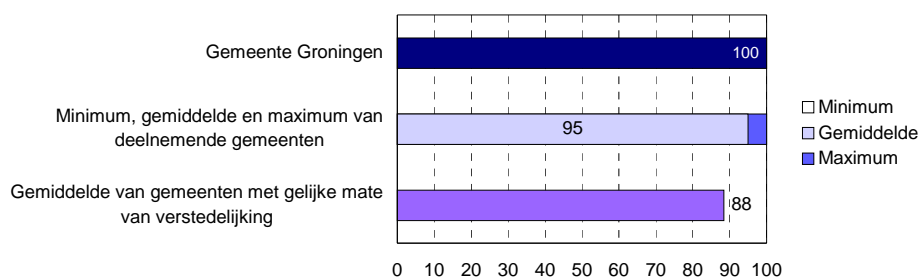
figuur 22 KPI Good Housekeeping (in%)



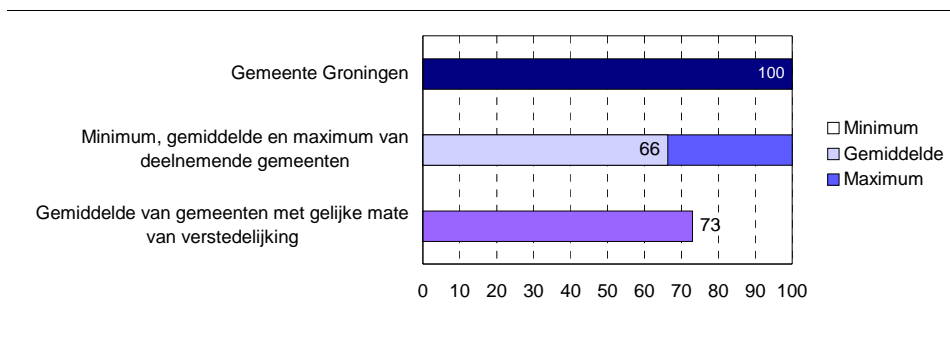
7.3.1 Planverwachting

De *planverwachting* geeft de verhouding tussen de in plannen opgenomen investeringen en de te verwachten investeringen, opgebouwd uit drie componenten te weten vervanging, basisinspanning en aanleg buitengebied. De drie componenten hebben hetzelfde gewicht waardoor ze inzicht geven in de planverwachting over de hele breedte van de rioleringszorg. Deze indicator geeft aan in hoeverre de voornemens in de plannen stroken met de verwachtingen die op basis van algemene stelselkenmerken zijn bepaald. Stel dat een gemeente nog twee miljoen euro moet investeren om te voldoen aan de basisinspanning en de komende jaren maar één miljoen investeringen zijn opgenomen in de plannen, dan scoort deze gemeente 50% op planverwachting. Als alles opgenomen wordt in de plannen dan scoort een gemeente 100%. Hierbij wordt vier jaar vooruit gekeken.

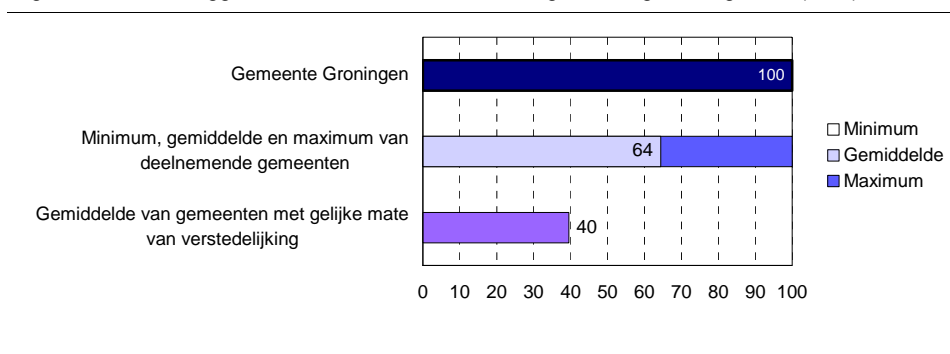
figuur 23 Onderliggende indicator: Planverwachting – vervangingsinvestering (in %)



figuur 24 Onderliggende indicator: Planverwachting – basisinspanning (in %)



Figuur 25 Onderliggende indicator: Planverwachting – aanleg buitengebied (in %)



7.4 KPI Planefficiëntie

Definitie

De Kritische prestatie indicator planefficiëntie geeft aan hoe efficiënt de plannen worden uitgevoerd gebaseerd op overschrijdingen in geld of tijd.

Toelichting

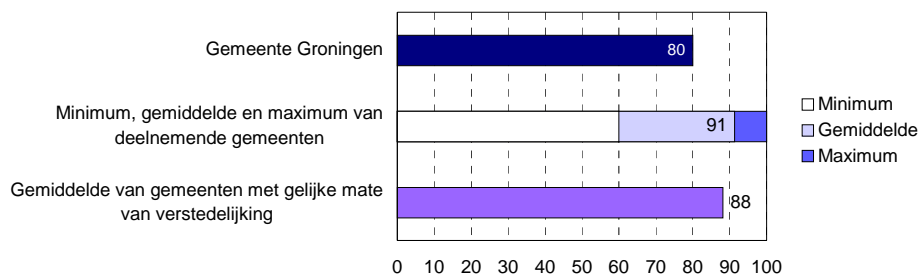
De overschrijdingen worden opgegeven door de gemeente. Zij moeten gerelateerd zijn aan minstens 60% van de omzet en minimaal vijf projecten. Een hoge KPI planefficiëntie wil zeggen dat veel plannen binnen de gestelde tijd en/of binnen het budget worden uitgevoerd.

Gemeente Groningen

In figuur 26 wordt de KPI Planefficiëntie van gemeente Groningen vergeleken met het gemiddelde van alle deelnemers aan de benchmark.

Uit de figuur blijkt dat op de KPI planefficiëntie voldoende wordt gepresteerd. Dit betekent dat een groot deel van de plannen binnen de gemeente die in de beschouwde periode zijn uitgevoerd binnen het gestelde budget en tijd zijn uitgevoerd. De gemiddelde score op planefficiency ligt bij andere gemeenten iets hoger dan de score van Groningen en dat is het gevolg van tijdsoverschrijdingen.

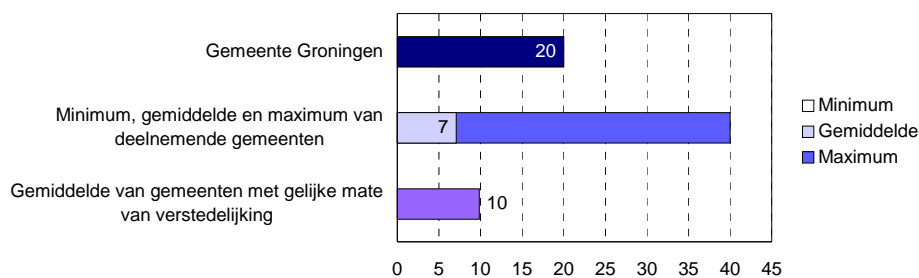
figuur 26 KPI Planefficiëntie (in %)



7.4.1 Percentage overschrijding tijd

De overschrijding in tijd is de overschrijding van de oorspronkelijke opleveringsdatum (rekening houdend met meerwerk) gedeeld door de werkelijke projectduur. Dit percentage is gerelateerd aan minimaal 60% van de omzet en minimaal de laatste vijf projecten.

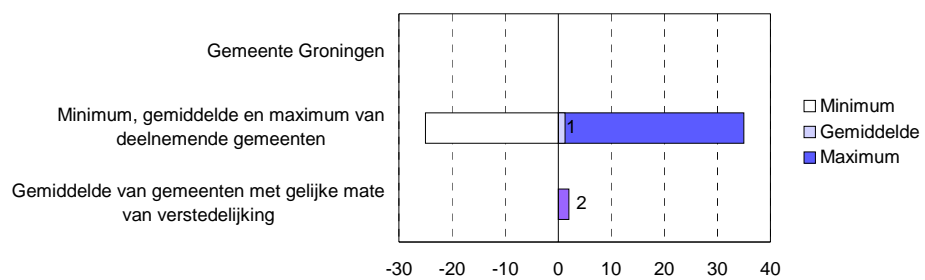
figuur 27 Overschrijding tijd (in %)



7.4.2 Percentage overschrijding geld

De overschrijding in geld wordt gerelateerd aan de oorspronkelijk geraamde investeringen, is gerelateerd aan minimaal 60% van de omzet en minimaal vijf projecten. Hoeveel meer heeft het gekost dan oorspronkelijk geraamd, waarbij aard en omvang van de werkzaamheden gelijk zijn (gemaakt) aan de oorspronkelijke opzet.

figuur 28 Overschrijding geld (in %)



8 Aandachtsgebied Gegevensbeheer

8.1 Inleiding

Het aandachtsgebied gegevensbeheer omvat alleen databasebeheer. Binnen het huidige perspectief wordt een beeld verkregen van de wijze waarop een gemeente het gegevensbeheer heeft georganiseerd en in welke mate de gegevens actueel en volledig zijn. Evenals bij inspectiegegevens geldt voor een aantal basisgegevens binnen de rioleringszorg dat de waarde van deze gegevens afneemt met de tijd. Het verhard oppervlak bijvoorbeeld is in de praktijk aan verandering onderhevig en een regelmatige herinventarisatie is daarom gewenst. Tevens bieden nieuwe rekenmodellen steeds meer mogelijkheden om deze informatie in detail te verwerken.

tabel 9 Opbouw aandachtsgebied: Gegevensbeheer

<i>Aandachtsgebied</i>	<i>Kritische Prestatie Indicatoren</i>	<i>Onderliggen indicatoren</i>
Gegevensbeheer	Databasebeheer	Geautomatiseerd beheersysteem Actualiteit Volledigheid

In dit hoofdstuk wordt de KPI en de onderliggende indicatoren van aandachtsgebied gegevensbeheer toegelicht en wordt de prestatie van de gemeente Groningen vergeleken met de gemiddelde prestatie van alle deelnemende gemeenten en met gemeenten met dezelfde gemeentegrootte als Groningen.

8.2 KPI Databasebeheer

Definitie

Deze KPI verschaft een beeld over de wijze waarop een gemeente zijn database beheert en hoe actueel en compleet de dataset is.

Toelichting

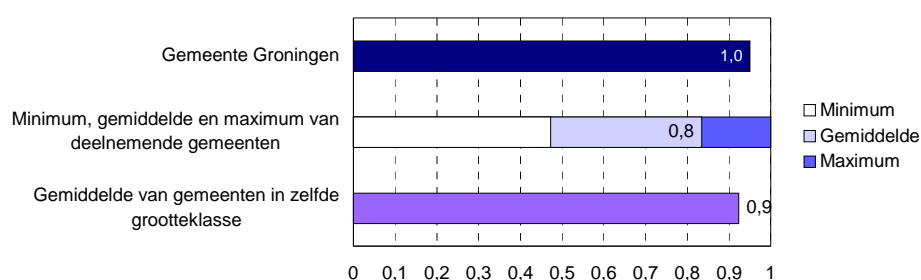
De KPI is een gemiddelde van drie indicatoren. Een indicator voor het bezit van een geautomatiseerd beheersysteem, een indicator voor de actualiteit van de database en een indicator voor de volledigheid van de database. Vragen die met deze indicatoren te maken hebben zijn de volgende; Waaruit bestaat het stelsel? Hoe oud zijn de te onderscheiden delen van het stelsel? Hoe is de precieze ligging van het stelsel en wat is bekend over het afvoerend verhard oppervlak? Een beeld van data met betrekking tot inspectiegegevens van de riolen is niet opgenomen in deze KPI (zie aandachtsgebied Toestand en Functioneren). Bij een hoge KPI is het databasebeheer van het gemeente volledig, actueel en goed toegankelijk.

Gemeente Groningen

In figuur 29 wordt de KPI Databasebeheer van gemeente Groningen uitgezet tegen het gemiddelde van de deelnemende gemeenten en die van gemeenten met gelijke grootte.

Het gegevensbeheer betreffende de stelselkenmerken heeft de gemeente goed georganiseerd. Het is in verregaande mate geautomatiseerd en de data is gekoppeld aan digitale ondergrond. De data zijn nagenoeg volledig en actueel. Van een deel van de rollen is het aanlegjaar onbekend en ook niet meer te achterhalen.

figuur 29 KPI Databasebeheer



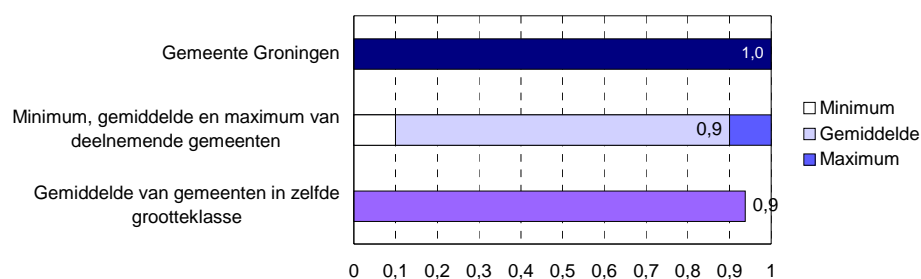
KPI databasebeheer wordt door drie onderliggende indicatoren verklaard, namelijk beheersysteem, actualiteit en volledigheid.

8.2.1 Beheersysteem

Het beschikbaar hebben van stelselgegevens in een geautomatiseerd beheersysteem wordt van essentieel belang geacht bij het voeren van een goede rioleringszorg waarvan de continuïteit gewaarborgd is. Gevraagd wordt of binnen de gemeente een geautomatiseerd beheersysteem aanwezig is en of dit systeem een koppeling heeft met een digitale ondergrond, bijvoorbeeld GBKN.

De indicator voor een geautomatiseerd beheersysteem kan twee waarden aannemen. Deze indicator is 1 als een gemeente gebruik maakt van een geautomatiseerd systeem en als het beheersysteem gekoppeld is aan een digitale ondergrond, bijvoorbeeld GBKN. Als er sprake is van een geautomatiseerd systeem zonder koppeling aan een digitale ondergrond is de waarde van de indicator gelijk aan 0,5. De indicator is 0,1 als een gemeente geen gebruik maakt van een geautomatiseerd systeem.

figuur 30 Onderliggende indicator: Beheersysteem



8.2.2 Actualiteit

Evenals bij inspectiegegevens geldt voor een aantal basisgegevens binnen de rioleringszorg dat de waarde van deze gegevens afneemt met de tijd. Het verhard oppervlak bijvoorbeeld is in de praktijk aan verandering onderhevig en een regelmatige herinventarisatie is daarom gewenst. Tevens bieden nieuwe rekenmodellen steeds meer mogelijkheden om deze informatie in detail te verwerken. Om een beeld te krijgen van de actualiteit van de gegevens wordt voor een tweetal gegevens, de revisies en de inventarisatie van verhard oppervlak gevraagd in hoeverre zij *up to date* zijn.

De revisiegegevens worden naar uitwerkingsjaar onderverdeeld in drie categorieën:

Revisiegegevens bijgewerkt tot

Ouder dan 5 jaar	0,1
2 – 5 jaar	0,5
Jonger dan 2 jaar	1,0

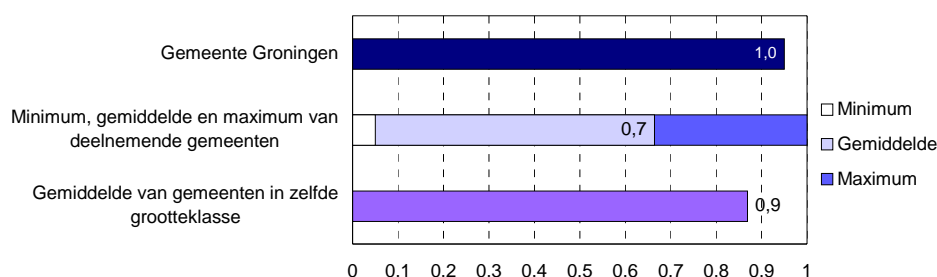
De gegevens over het verhard oppervlak worden naar jaar van herinventarisatie eveneens onderverdeeld in drie categorieën. De indicator geeft aan hoe lang het geleden is dat (van meer dan 75% van uw gemeente) het afvoerend verhard oppervlak bepaald is.

Hoe lang geleden is verhard oppervlak bepaald

> 10 jaar	0,1
5 – 10 jaar	0,5
< 5 jaar	1,0

De indicator actualiteit is het product van deze twee parameters.

figuur 31 Onderliggende indicator: Actualiteit



8.2.3 Volledigheid

Deze indicator biedt inzicht in de mate van volledigheid van de database. Dat wordt gedaan door te kijken naar twee type gegevens:

- Stelselgegevens die nodig zijn voor het maken van hydraulische berekeningen. Als parameter is gekozen voor leidinglengte en leidingdiameter.
- Stelselgegevens die nodig zijn voor het maken van prognoses voor vervangingsinvesteringen. Als parameter is hierbij gekozen voor leidingmateriaal en jaar van aanleg leiding.

De indicator volledigheid wordt bepaald aan de hand van het percentage leidingen waarvan zowel de lengte als de diameter bekend zijn.

Lengte en diameter leiding bekend

< 25%	0,1
25% - 50%	0,25
50% - 75%	0,5
75% - 95%	0,9
> 95%	1,0

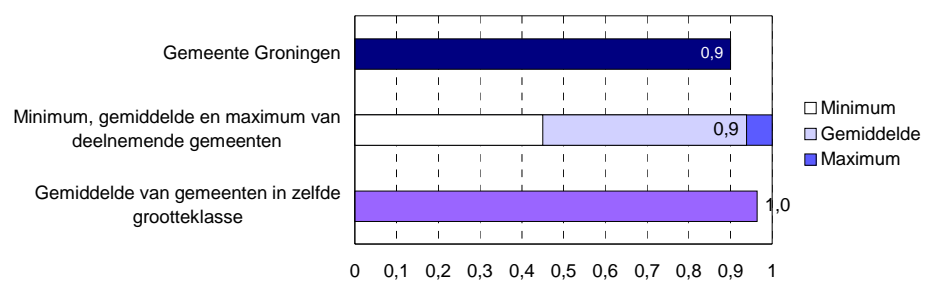
De indicator volledigheid wordt bepaald aan de hand van het percentage leidingen waarvan zowel het soort materiaal als het jaar van aanleg bekend zijn.

Materiaal en jaar van aanleg bekend

< 25%	0,1
25% - 50%	0,25
50% - 75%	0,5
75% - 95%	0,9
> 95%	1,0

De indicator volledigheid is het product van deze parameters.

figuur 32 Onderliggende indicator: Volledigheid



9 Aandachtsgebied Overlast en klachten

9.1 Inleiding

Het aandachtsgebied overlast en klachten bestaat uit één Kritische Prestatie Indicator en drie onderliggende indicatoren. In tabel 10 staan deze indicatoren vermeld.

tabel 10 Opbouw aandachtsgebied: Overlast en klachten

<i>Aandachtsgebied</i>	<i>Kritische Prestatie Indicatoren</i>	<i>Onderliggen indicatoren</i>
Overlast en klachten	Klachten versus reactietijd	Klachten Reactietijd Oplossingstijd

In dit hoofdstuk wordt de KPI en de onderliggende indicatoren toegelicht en wordt de prestatie van de gemeente Groningen vergeleken met de gemiddelde prestatie van alle deelnemende gemeenten en met de prestaties van gemeenten met een gelijke mate van verstedelijking als Groningen.

9.2 KPI Klachten versus reactietijd

Definitie

Als maat voor het aandachtsgebied overlast en klachten wordt van het aantal klachten uitgegaan. De burger (de klant) is in het geval van een klacht zeker gebaat bij een snelle reactietijd (in dagen) op een klacht. De KPI Klachten versus reactietijd combineert deze beide indicatoren.

Toelichting

Weinig klachten en korte reactietijd duiden op "tevreden" klanten. Daar tegenover staat dat veel klachten en een lange reactietijd duiden op "ontevreden" klanten.

Gemeente Groningen

In figuur 33 wordt het aantal klachten per 10.000 inwoners en het aantal klachten per 10 km riolering van gemeente Groningen vergeleken met de gemiddelde score van alle deelnemende gemeenten aan de Benchmark Rioleringszorg.

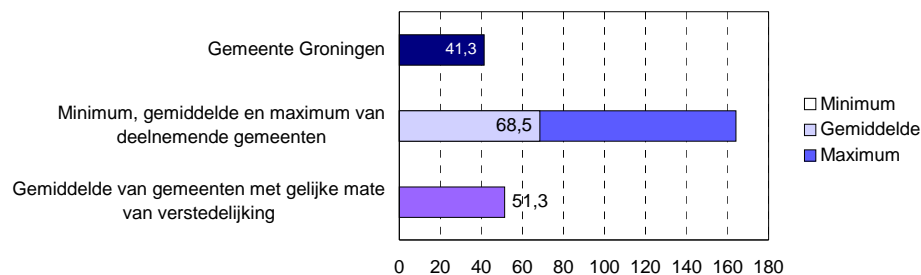
De gemeente Groningen heeft in 2003 en 2004 gemiddeld 41 klachten per 10.000 inwoners gekregen. Gemeten naar het aantal inwoners, scoort Groningen daarmee beter dan andere gemeenten. Ook gerelateerd aan de omvang van het stelsel behoort Groningen tot de beter presterende gemeenten.

9.2.1 Klachten

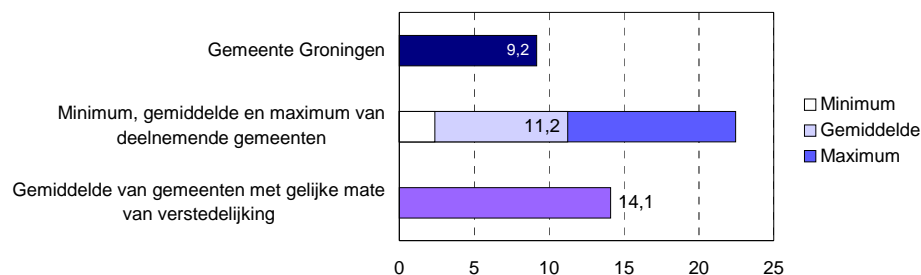
Een klacht wordt gedefinieerd als een melding van ontevredenheid van een klant (inwoner, bedrijf). Dit kan zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk plaatsvinden.

figuur 33 Onderliggende indicator: Klachten (per 10.000 inwoners of per 10 km riolering)

Per 10.000 inwoners



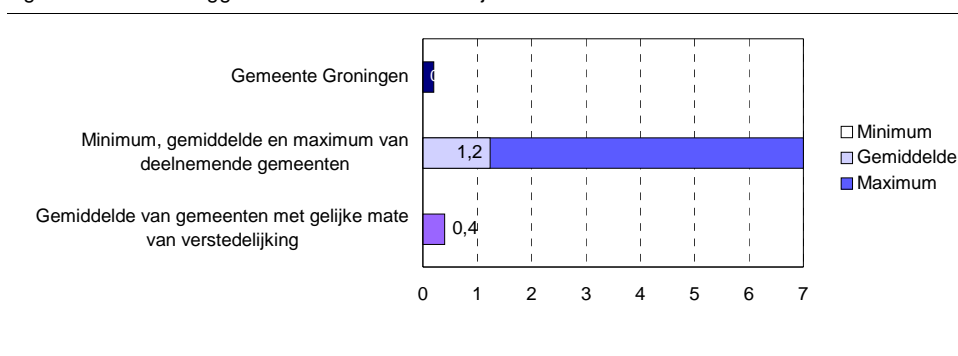
Per 10 KM riolering



9.2.2 Reactietijd

De reactietijd is de tijd (in dagen) die verstrijkt tussen de eerste melding en de eerste actie. De eerste actie is alles dat verder gaat dan het aannemen en registreren van de klacht. Aan de klager wordt bekend gemaakt wat er aan de klacht gedaan gaat worden.

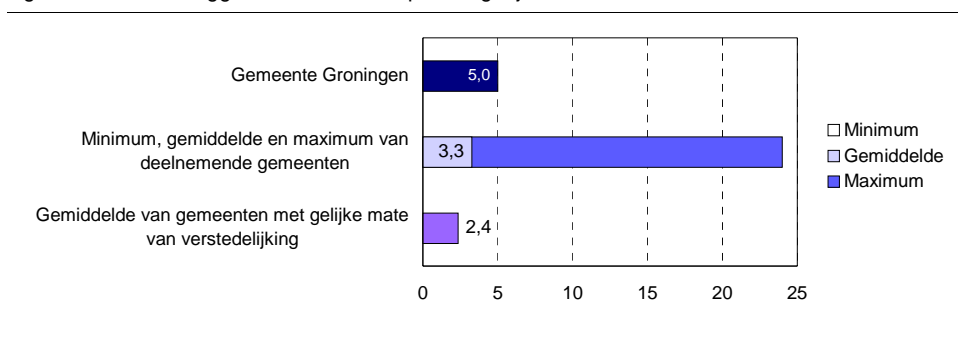
figuur 34 Onderliggende indicator: Reactietijd



9.2.3 Oplossingstijd

De oplossingstijd geeft de tijd (in dagen) weer tussen de eerste actie en het oplossen van een klacht. Een lange oplossingstijd betekent dat de klant lang moet wachten totdat zijn of haar klacht is opgelost. Dit wordt over het algemeen als onplezierig ervaren en leidt tot ontevredenheid.

figuur 35 Onderliggende indicator: Oplossingstijd



Bijlage I Scores per indicator

	Groningen	Gemiddelde	Vergelijkbare groep
Kwaliteitsbeeld	0,7	0,4	0,5
Strategisch inzichtpercentage	58,0	44,9	47,0
Strategisch inzichtsfactor	2,2	1,8	1,8
Operationeel inzichtpercentage (OIP)	58,0	34,6	31,0
Operationeel inzichtsfactor (OIF)	2,2	1,4	1,2
KPI knelpunten per 100 km riolering	2,5	2,7	2,0
KPI realisatiegraad milieu-inspanning	98,9	77,8	61,3
Aansluitingspercentage	99,9	99,0	99,9
Onderliggende indicator	90,0	68,9	54,9
KPI Jaarlijkse kapitaallasten	22,4	24,8	29,6
Rentelasten per inwoner	18,0	10,8	15,5
Afschrijvingslasten per inwoner	4,5	13,4	13,9
KPI jaarlijkse beheerslasten	27,4	24,8	22,0
Reinigingskosten per km riolering	1343,4	946,1	1375,3
Reinigingskosten per km gereinigde riolering	22647,6	9895,0	14740,4
Activiteitsniveau	58,2	98,2	96,1
Planrealisatie	57,7	80,4	86,2
Mensjaren arbeid in KM buis	0,3	0,4	0,6
Mensjaren arbeid per 10.000 inwoners	1,2	2,2	2,1
Good Housekeeping	57,7	57,9	52,6
Planverwachting vervanginginvestering	100,0	95,0	88,4
Planverwachting basisinspanning	100,0	66,3	72,9
Planverwachting aanleg buitengebied	100,0	64,4	39,5
Planefficiency	80,0	91,3	88,2
Overschrijding tijd	20,0	7,1	9,8
Overschrijding geld	0,0	1,3	2,0
KPI Beheersysteem	1,0	0,9	0,9
KPI Databasebeheer	1,0	0,8	0,9
Actualiteit	1,0	0,7	0,9
Volledigheid	0,9	0,9	1,0
Klachten per 10.000 inwoners	41,3	68,5	51,3
Klachten per 10 km	9,2	11,2	14,1
Reactietijd	0,2	1,2	0,4
Oplossingstijd	5,0	3,3	2,4

Bijlage II Gegevens Groningen

Wilt u per aandachtsgebied aangeven bij welke groep u uw gemeente verwacht:

Kwaliteitsbeeld	25% hoogst scorenden
Knelpunten per 100 km riolering	25% hoogst scorenden
Jaarlijkse beheerlasten per inwoner	25% hoogst scorenden
Jaarlijkse kapitaallasten per inwoner	25% hoogst scorenden
Realisatiegraad milieu-inspanning	25% hoogst scorenden
Planrealisatie versus activiteitsniveau	25% hoogst scorenden
Planefficiëntie	25% hoogst scorenden
Good housekeeping	25% hoogst scorenden
Aantal klachten per 10.000 inwoners	25% hoogst scorenden
Reactietijd	25% hoogst scorenden
Databasebeheer	25% hoogst scorenden

1 Uitgaven

Jaarlijkse kapitaallasten

Algemeen: Situatie 2004:

v101a	Vervangingswaarde vrijverval-riolering	937500000
v102a	Vervangingswaarde gemalen en persleidingen	35650000
v103a	Vervangingswaarde mechanische riolering	5832000
v104a	Wijze afschrijving :	Annuitair
v105a	Termijn afschrijving vrijverval riolering (in jaren)	40

Opmerkingen:

- v101b **Vrijverval-riolering:**
- v102b **Gemalen en persleidingen:**
- v103b **Mechanische riolering:**
- v104b **Wijze afschrijving:**
- v105b **Termijn afschrijving:**

v106a	Boekwaarde riolering (€)	74774300
v107a	Rentedragende schuld (€)	70986300
v108a	Reserve riolering (b.v. schommelfonds, egalisatiefonds, rioolfonds): wat was de stand van deze reserve per 1-1-2004? (€)	3788000
v109a	Percentage schuld dat samenhangt met vervangingsinvesteringen	75
v110a	Percentage schuld dat samenhangt met investeringen voor nieuwe voorzieningen (zoals milieu-inspanningen, oplossen hydraulische knelpunten)	25

Opmerkingen:

- v106b **Boekwaarde:**
- v107b **Rentedragende schuld:**
- v108b **Reserve:**
- v109b **Schuld vervangingsinvesteringen:**

Jaarlijkse kapitaallasten

Situatie in:	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Rentelasten (euro)	3115975	3380560	3621718	4654172	4982100	5199090
Afschrijvingslasten (euro)	796025	826440	999432	913290	997690	1062909
Kapitaallasten (euro)	3912000	4207000	4621150	5567462	5979790	6261999

*Opmerkingen:*2003: **rente: afschrijving: kapitaal:**2004: **rente: afschrijving: kapitaal:**2005: **rente: afschrijving: kapitaal:**2006: **rente:** *grotere stijging door geraamde rente stijging* **afschrijving: kapitaal:**2007: **rente: afschrijving: kapitaal:**2008: **rente: afschrijving: kapitaal:****Jaarlijkse investeringsuitgaven**

Situatie in:	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Aanleg (€)	0	500000	3000000	4000000	4000000	1500000
Vervanging (€)	4750000	4428500	2632900	6073700	3614500	4500000
Verbetering hydraulisch (€)	1675000	820000	1900000	1000000	500000	500000
Verbetering milieutechnisch (€)	685000	450000	2300000	0	0	2000000
Overig (€)	1413000	1083000	1003000	1003000	503000	500000

*Opmerkingen:*2003: **aanleg: vervanging: verbetering: / /**2004: **aanleg: vervanging: verbetering: / /**2005: **aanleg: vervanging: verbetering: / /**2006: **aanleg: vervanging: verbetering: / /**2007: **aanleg: vervanging: verbetering: / /**2008: **aanleg: 2008 is nog onbekend** **vervanging: verbetering: / /****Jaarlijkse beheerslasten**

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Reiniging vrijverval (€)	240000	556000	529000	536000	536000	536000
Reiniging kolken (€)	629000	679000	691000	750000	800000	850000
Reiniging gemalen (€)	29000	47000	58000	60000	60000	60000
Reiniging overig (€)	7000	0	37000	18000	18000	18000
Onderzoek (€)	262000	343000	214000	238000	238000	238000
Exploitatie (€)	2936000	4166000	3583000	3618000	3675000	3732000

*Opmerkingen:***2003: Reiniging vrijverval: kolken: gemalen: overig: onderzoek: exploitatie:**

2004: Reiniging vrijverval: kolken: gemalen: overig: onderzoek: exploitatie:
 2005: Reiniging vrijverval: kolken: gemalen: overig: onderzoek: exploitatie:
 2006: Reiniging vrijverval: kolken: gemalen: overig: onderzoek: exploitatie:
 2007: Reiniging vrijverval: kolken: gemalen: overig: onderzoek: exploitatie:
 2008: Reiniging vrijverval: kolken: gemalen: overig: onderzoek: exploitatie:

2 Organisatievermogen

Dit prestatieperspectief kent drie aandachtspunten:

- good housekeeping
- planrealisatie versus activiteitsniveau
- planefficiëntie

Good housekeeping geeft weer hoe een gemeente haar zorg 'op orde heeft' houdt. Het is het product van de planverwachting en de planrealisatie. Planrealisatie versus activiteitsniveau geeft een beeld van de planrealisatie in relatie tot de persoonlijke inspanning van de gemeente (activiteitsniveau). Planefficiëntie geeft aan of projecten binnen de raming van tijd of geld worden uitgevoerd. Om hierover inzicht te krijgen is informatie opgevraagd over de interne organisatie, de organisatie van processen en de planrealisatie.

Interne organisatie

FTE rioleringszorg (gemiddeld over de laatste twee jaar)

FTE staat voor Full Time Equivalent. Hoeveel FTE is gemoeid met de rioleringszorg als alle gemeentelijke tijdbesteding is omgerekend naar volledige formatieplaatsen. "Inzetbaarheid" is het aantal uren per jaar dat productief kan worden besteed, inclusief werkoverleg, maar exclusief algemene opleiding, ziekte, vrije dagen, etc.

v201a	Binnendienst (fte)	5,0
v202a	Dagtarief binnendienst (euro)	632
v203a	Inzetbaarheid binnendienst (h/jr)	1460
v204a	Buitendienst (fte)	1,0
v205a	Dagtarief buitendienst (euro)	432
v206a	Inzetbaarheid buitendienst (h/jr)	1460

Opmerkingen:

- v201b **Binnendienst:**
- v202b **Dagtarief binnendienst:**
- v203b **Inzetbaarheid binnendienst:**
- v204b **Buitendienst:**
- v205b **Dagtarief buitendienst:**
- v206b **Inzetbaarheid buitendienst:**

Van uitbesteding is sprake indien de werkzaamheden buiten de eigen organisatie (i.c. gemeente) worden uitgevoerd (ook naar een "geprivatiseerde" gemeentelijke dienst). Bij het percentage uitbesteed werk is het gemiddelde over de laatste twee jaar ingevuld, gerelateerd aan het jaarlijks te besteden bedrag. Dit kan een schatting zijn.

v207a	Uitbesteed onderzoek (%)	90
v208a	Uitbesteed onderhoud (%)	98
v209a	Uitbesteed investeringswerken (%)	95

Opmerkingen:

Uitbesteed onderzoek: onderhoud: investeringswerken:

Organisatie van processen

Gevraagd is de percentages over de aanneemsom aan te geven die binnen de gemeente worden gehanteerd voor de bepaling van de kosten voor Voorbereiding en Toezicht (ongeacht of de werkzaamheden intern bij de gemeente worden uitgevoerd of worden uitbesteed).

De overschrijding in geld is gerelateerd aan de oorspronkelijk geraamde investeringen, gerelateerd aan minimaal 60% van de omzet en minimaal de laatste vijf projecten. Hoeveel meer het heeft gekost dan oorspronkelijk geraamd, waarbij aard en omvang van de werkzaamheden gelijk zijn (gemaakt) aan oorspronkelijke opzet.

De overschrijding in tijd is de overschrijding van de oorspronkelijke opleveringsdatum (rekening houdend met meerwerk) (dagen) gedeeld door werkelijke projectduur (dagen). Gerelateerd aan minimaal 60% van de omzet en minimaal de laatste vijf projecten.

Bij gecombineerde uitvoering is gevraagd naar het percentage van rioleringswerkzaamheden die gecombineerd worden uitgevoerd met geplande werkzaamheden aan overige infrastructuur (zal hoofdzakelijk wegen zijn). Het percentage moet zijn gerelateerd aan de lengte (m) rioleringswerkzaamheden.

v211a	Vorbereiding (%)	5
v212a	Toezicht (%)	4
v213a	Overschrijding in geld (%)	0
v214a	Overschrijding in tijd (%)	20
v215a	Gecombineerde uitvoering (%)	85

Opmerkingen:

v211b	Vorbereiding
v212b	Toezicht
v213b	Overschrijding in geld
v214b	Overschrijding in tijd
v215b	Gecombineerde uitvoering

Planrealisatie

Bij de planrealisatie GRP is gevraagd naar de mate waarin de voornemens uit het GRP (voor de jaren 2003 en 2004) daadwerkelijk zijn gerealiseerd. Onderscheid is gemaakt in aanleg riolering voor bestaande bebouwing in het buitengebied, vervanging van riolering(sonderdelen) en verbeteringsmaatregelen voor het hydraulisch functioneren en/of de beperking van de vuiluitworp. Het percentage moet zijn gerelateerd aan de omvang van de in het GRP in de betreffende jaren opgenomen investeringen.

v221a	Aanleg buitengebied (%)	0
v222a	Vervanging (%)	86
v223a	Verbeteringsmaatregelen (%)	87

Opmerkingen:

v221b	Aanleg buitengebied <i>is doorgeschoven naar 2005</i>
v222b	Vervanging
v223b	Verbeteringsmaatregelen

3 Overlast en klachten

Dit aandachtsgebied gaat over klachten. Een klacht is daarbij gedefinieerd als een melding van ontevredenheid van een "klant" (inwoner / bedrijf). Dit kan zowel mondeling/telefonisch als schriftelijk zijn. Het gaat daarbij uitdrukkelijk om de beleving van de klant met betrekking tot de rioleringszorg. De beoordeling of een klacht al dan niet terecht is, doet in principe niet ter zake.

v301	Is er een registratiesysteem voor klachten van inwoners/bedrijven?	ja
v302	Wordt in dat systeem aangegeven welke klachten zijn gerelateerd aan rioleringsring?	ja

Verwerking klachten

In dit onderdeel is naar tijden gevraagd. Gevraagd is de tijd aan te geven in dagen. Een dag is hierbij 24 uur. De tijd die verstrijkt tussen de eerste melding en de eerste actie (reactietijd). De eerste actie is alles dat verder gaat dan het aannemen en registreren van de klacht. Aan de klager wordt bekend gemaakt wat er aan de klacht gedaan gaat worden (telefonisch en/of schriftelijk). Naast de gemiddelde reactietijd is ook gevraagd de maximum reactietijd en de minimumreactietijd aan te geven. Voorts is gevraagd naar de tijd die verstrijkt tussen de eerste actie en het opheffen van de klacht: de oplossingstijd. Gevraagd is een gemiddelde, een maximumtijd en een minimumtijd. Het gaat hier wel over de klachten die binnen afzienbare tijd zijn op te lossen, niet over klachten waarvoor bijvoorbeeld stelselwijzigingen moeten worden doorgevoerd.

Verwerking klachten	2003	2004
v311a Gemiddelde tijd tussen klacht en 1e actie (dag)		0
v312a Minimale tijd tussen klacht en 1e actie (dag)		0
v313a Maximale tijd tussen klacht en 1e actie (dag)		5
v314a Gemiddelde tijd tussen 1e actie en opheffen (dag)		5
v315a Minimale tijd tussen 1e actie en opheffen (dag)		1
v316a Maximale tijd tussen 1e actie en opheffen (dag)		10
v321a Totaal aantal klachten	676	818
v322a Aantal klachten technisch/inhoudelijk	659	798
v323a Aantal klachten dienstverlening	0	0
v324a Aantal klachten onjuist geadresseerd	70	80

Opmerkingen:

Tijd tussen klacht en 1e actie : Gemiddeld: Minimaal: Maximaal:

Tijd tussen klacht en opheffen: Gemiddeld: Minimaal: Maximaal:

Klachten 2003: totaal: technisch/inhoudelijk: dienstverlening: adressering:

Klachten 2004: totaal: technisch/inhoudelijk: dienstverlening: adressering:

4 Toestand en functioneren

Dit aandachtsgebied gaat over de toestand en het functioneren van de riolering. Voor wat betreft de toestand wordt hier met name de toestand van de (vrijverval) riolen bedoeld.

Inzicht in toestand - totaal geïnspecteerd t.o.v. de totale lengte

Welk deel van riolering is geïnspecteerd? Onderscheid is gemaakt naar inspectie vanuit de put en inspectie vanuit het riool. Gevraagd is het percentage van de totale lengte riool.

v401a Vanuit riool (%)	100
v402a Vanuit put (%)	0
v403a Anders (%)	0

Opmerkingen: 100% rioolstelsel onder grondwater / /

Resultaten van inspecties

Er is uitgegaan van het classificatiesysteem NEN3399 voor visuele inspectie (toestandsaspecten, classificatie). Onderscheiden zijn de (mogelijke samenvattende) waarderingen voor Ingrijpen en Waarschuwing conform normering voor 5 februari 2004 volgens onderstaande tabel. Peildatum voor de resultaten van de inspecties is 1 januari 2004. Categorie "Ingrijpen"

Waterdichtheid WDA1 4-5; A2 4-5; A3 5; A4 5; A5 nvt; A6 5; A7 5

Stabiliteit SB B1 nvt; B2 4-5; B3 4-5; B4 5

Afstroming AF C1 5; C2 3-5; C3 3-5; C4 3-5; C5 3-5; C6 3-5; C7 nvt

Categorie "Waarschuwing"

Waterdichtheid WDA1 3; A2 2-3; A3 3-4; A4 2; A5 5; A6 3; A7 3-4

Stabiliteit SB B1 5; B2 3; B3 3; B4 3-4.

Afstroming AF C1 3; C2 2; C3 2; C4 2; C5 2; C6 2; C7 nvt

Voorbeeld: Er is in 100 strengen geïnspecteerd. In 5 strengen zijn één of meer toestandsaspecten aangetroffen in de categorie "Ingrijpen WD". Dit resulteert in dit model 5% "ingrijpen WD". Een streng die een ingrijpmaatstaf A1 heeft en een ingrijpmaatstaf A4 is slechts eenmaal meegeteld.

v411a Waterdichtheid, ingrijpen (%)	8
v412a Waterdichtheid, waarschuwing (%)	16
v413a Stabiliteit, ingrijpen (%)	3
v414a Stabiliteit, waarschuwing (%)	7
v415a Afstroming, ingrijpen (%)	2
v416a Afstroming, waarschuwing (%)	21

Opmerkingen:

Waterdichtheid, ingrijpen: 100% rioolstelsel onder grondwater **waarschuwing:** 100% rioolstelsel onder
grondwater

Stabiliteit, ingrijpen: waarschuwing:

Afstroming, ingrijpen: waarschuwing:

v421a Inspecties ouder dan 10 jaar (%)	30
v422a Inspecties tussen 5 en 10 jaar (%)	30
v423a Inspecties jonger dan 5 jaar (%)	40

Opmerkingen :

> 10 jaar: 5-10 jaar: < 5 jaar:

v431a Aantal knelpunten hydraulisch in 2004	10
v432a Aantal knelpunten milieutechnisch in 2004	10

Opmerkingen: /

5 Milieu-inspanning

Aangesloten percelen

Gevraagd is aan te geven hoeveel percelen binnen en buiten de bebouwde kom op 31-12-2004 zijn aangesloten op riolering of op een IBA. Voorts is gevraagd aan te geven voor hoeveel van de niet aangesloten percelen voornemens bestaan deze aan te sluiten op riolering dan wel op een IBA.

v501a Aantal aangesloten percelen binnengebied	97.851
v502a Aantal niet aangesloten percelen binnengebied	0
v503a Aantal aan te sluiten riolering binnengebied	0
v504a Aantal te voorzien van IBA binnengebied	0
v505a Aantal aangesloten percelen buitengebied	40
v506a Aantal niet aangesloten percelen buitengebied	86
v507a Aantal aan te sluiten riolering buitengebied	3
v508a Aantal te voorzien van IBA buitengebied	83

Opmerkingen:

v501b

v502b *Excl. 430 woonschepen*

v503b *aansluiten woonschepen nog onbekend*

v504b *woonschepen nog onbekend*

v505b 2000-2005
v506b
v507b
v508b misschien dat +/- 10 percelen zelf voorzien in een IBA

Stand van zaken emissiereductie

In het kader van de richtlijnen van de waterkwaliteitsbeheerders moet worden voldaan aan de basisinspanning en het waterkwaliteitsspoor. Gevraagd is welk deel van de riolering binnen de gemeente op 31-12-2004 reeds voldoet aan deze richtlijnen. Voorts is gevraagd welke investeringen in totaal nog nodig zijn om aan de basisinspanning en het waterkwaliteitsspoor te voldoen (zoals bijvoorbeeld aangegeven in het GRP of Basisrioleringsplan).

v511a Hoeveel voldoet in 2004 (%)	90
v512a Nog benodigde investeringen (euro)	1500000

Opmerkingen: in 2005 laatste 10% /

Samenstelling gebied

Gevraagd is welk deel van de gemeente op basis van planvorming door de provincie en/of waterbeheerders is aangemerkt als kwetsbaar of zeer kwetsbaar gebied. Alle gebieden waarvoor geen bijzondere functie is aangemerkt gelden als niet-kwetsbaar.

v521a Niet kwetsbaar gebied (%)	80
v522a Kwetsbaar / zeer kwetsbaar gebied (%)	20

Opmerkingen: aannahme op basis van stedelijk waterplan /

6 Basisinformatie

Onder de noemer basisinformatie is een aantal algemene gegevens gevraagd over de riolering en de gemeente. De gegevens zijn niet specifiek gericht op een van de zes aandachtsgebieden.

Rioolrecht

Naast de hoogte van het rioolrecht (in € per huisaansluiting) wordt gevraagd om de heffingsmaatstaf (de mogelijke opties zijn in het keuzemenu opgenomen). Het dekkingspercentage geeft aan welk deel van de totale jaarlijkse rioleringsuitgaven gedekt worden door de inkomsten uit het rioolrecht.

v601a Rioolrecht 2004 (euro per huisaansluiting)	97
v602a Heffingsmaatstaf :	Anders
v603a Dekkingspercentage	100

Opmerkingen: / Verbuiker/eigenaar EN Aansluitingen+afvoerrecht /

Hoeveelheid riolering en ouderdom

Gevraagd is de totale lengte riolering binnen de gemeente op te geven onderverdeeld naar 4 typen stelsels. Onder verbeterde gemengde riolering wordt verstaan gemengde riolering waaraan reeds maatregelen getroffen zijn om de vuiluitwerp te reduceren in de vorm van aanleg van berg(bezink)voorzieningen of afkoppeling. Gevraagd is de lengte riolering, dus (verbeterd) gescheiden riolering rwa en dwa opgeteld. Mechanische riolering omvat drukriolering, vacuümriolering of luchtpersriolering. De ouderdom van de riolering wordt onderverdeeld in vier categorieën op basis van het aanlegjaar. De leeftijd is gemeten ten opzichte van 2004

Lengte	
v621a Lengte (verbeterd) gemengd (km)	593
v622a Lengte gescheiden (km)	95
v623a Lengte verbeterd gescheiden (km)	80
v624a Lengte mechanisch (km)	46
Ouderdom	

v631a Leeftijd <= 10 jaar (%)	24
v632a Leeftijd 11-30 jaar (%)	36
v633a Leeftijd 31-50 jaar (%)	24
v634a Leeftijd > 50 jaar (%)	16

Opmerkingen:

Lengte: / / /

Leeftijd: / / /

Reinigingsfrequenties

Gevraagd wordt aan te geven hoeveel % van de totale lengte vrijverval riolering de afgelopen vijf jaar is gereinigd. Voorts wordt gevraagd wat de gemiddelde reinigingsfrequenties zijn van de verschillende typen stelsels.

v641a Hoeveelheid gereinigd in de afgelopen 5 jaar (2000-2004) (%)	24
v642a Frequentie gemengd (1 maal per [...] jaar)	15
v643a Frequentie dwa (1 maal per [...] jaar)	15
v644a Frequentie rwa gescheiden (1 maal per [...] jaar)	30
v645a Frequentie rwa verbeterd gescheiden (1 maal per [...] jaar)	30

Opmerkingen: / / / /

7 Gegevensbeheer

Gegevensbeheer is een nieuw aandachtsgebied, dat op dit moment alleen de prestatie-index databasebeheer omvat. In de toekomst kunnen ook andere aspecten, als beheer van meetgegevens, storingen etc. aan de orde komen. Binnen het huidige aandachtsgebied wordt een beeld verkregen van de wijze waarop een gemeente het gegevensbeheer heeft georganiseerd en in welke mate de gegevens actueel en volledig zijn.

Beheersysteem

Het beschikbaar hebben van stelselgegevens in een geautomatiseerd beheer systeem wordt van essentieel belang geacht bij het voeren van een goede rioleringszorg waarvan de continuïteit gewaarborgd is. Gevraagd wordt of binnen de gemeente een geautomatiseerd beheersysteem aanwezig is en of dit systeem een koppeling heeft met een digitale ondergrond, bijvoorbeeld GBKN.

V701	Is er een beheersysteem aanwezig?	Ja
V702	Is het beheersysteem gekoppeld aan een digitale ondergrond?	Ja

Actualiteit en volledigheid database

Evenals bij inspectiegegevens geldt voor een aantal basisgegevens binnen de rioleringszorg dat de waarde van deze gegevens afneemt met de tijd. Het verhard oppervlak bijvoorbeeld is in de praktijk aan verandering onderhevig en een regelmatige inventarisatie is daarom gewenst. Tevens bieden nieuwe rekenmodellen steeds meer mogelijkheden om deze informatie in detail te verwerken. Om een beeld te krijgen van de actualiteit van de gegevens is voor een tweetal gegevens, de revisies en de inventarisatie van verhard oppervlak gevraagd in hoeverre zij up-to-date zijn.

De revisiegegevens worden naar uitwerkingsjaar onderverdeeld in drie categorieën:

- Revisies bijgewerkt langer dan 5 jaar geleden
- Revisies bijgewerkt tussen 2 en 5 jaar geleden
- Revisies bijgewerkt tot 2 jaar geleden

De gegevens over het verhard oppervlak worden naar jaar van herinventarisatie onderverdeeld in drie categorieën:

- Inventarisatie verhard oppervlak ouder dan 10 jaar
- Inventarisatie verhard oppervlak tussen 5 en 10 jaar
- Inventarisatie verhard oppervlak jonger dan 5 jaar

De volledigheid van de gegevens in het beheersysteem wordt geïnventariseerd aan de hand van twee parameters:

- Percentage van de leidingen waarvan lengte en diameter bekend zijn
- Percentage van de leidingen waarvan soort materiaal en jaar van aanleg bekend zijn

Actualiteit database		
V711a	Revisies bijgewerkt langer dan 5 jaar geleden (%)	0
V712a	Revisies bijgewerkt tussen 2 en 5 jaar geleden (%)	10
V713a	Revisies bijgewerkt tot 2 jaar geleden (%)	90
V714a	Inventarisatie verhard oppervlak ouder dan 10 jaar (%)	0
V715a	Inventarisatie verhard oppervlak tussen 5 en 10 jaar (%)	0
V716a	Inventarisatie verhard oppervlak jonger dan 5 jaar (%)	100
Volledigheid database		
V721a	Van welk percentage leidingen is zowel lengte als diameter bekend?	100
V722a	Van welk percentage leidingen is zowel soort materiaal als aanlegjaar bekend?	90

Opmerkingen:

Actualiteit: / langdurige projecten / / / /

Volledigheid: / jaar van aanleg

Bijlage III Berekeningsmethode

Aandachtsgebied: Toestand en functioneren

(Kritische prestatie) Indicator	Toelichting	Formule
KPI Kwaliteitsbeeld	Deze KPI geeft weer hoeveel % van de riolen zeker goed is ten opzichte van wat je zou verwachten op basis van stelselkenmerken, ouderdom van de riolen en expert judgement	$KPI = \frac{\text{Aangetroffen_percentage_zeker_goed}}{\text{Te_verwachten_percentage_goed}}$ <p>Aangetroffen % "zeker" goede riolen (constructief) = afhankelijk van maatstaven voor waterdichtheid en stabiliteit (inspectie toestand) waarbij</p> <p>%"ingrijpen" = %ingrijpmaatstaf waterdichtheid + % ingrijpmaatstaf stabiliteit</p> <p>%"waarschuwing" = %waarschuwingmaatstaf waterdichtheid + % waarschuwingmaatstaf stabiliteit</p> <p>Deelratio aangetroffen % zeker goed: $(1 - \% \text{ "Ingrijpen" } - \% \text{ "Waarschuwing" }) * \text{deelratio SIP}$</p> <p>Deelratio te verwachten % goede riolen : $1 - (\text{Ouderdom stelsel} * 1,67\%)$</p>
I Strategisch Inzichts Percentage (SIP)	Deze indicator geeft een beeld van het inzicht in toestand van de riolen ten behoeve van strategische afwegingen	$I = (\text{Putinspectie \%} + \text{Leidinginspectie \%}) * \text{IIF}$ <p>Putinspectie %: gegeven</p> <p>Leidinginspectie %: gegeven</p> <p>IIF= Inspectie Inzichts Factor, is een maat voor de ouderdom van de inspecties.</p> <p>Ouderdom deelfactor</p> <p>> 10 jaar 0,10</p> <p>5-10 jaar 0,50</p> <p>0-5 jaar 1,00</p> <p>$IIF = (\% \text{ inspecties (0-5 jaar)} * 1 + \% \text{ inspecties (5-10jaar)} * 0,5 + \% \text{ inspecties (>10jaar)} * 0,1) / 100$</p>
I Operationeel Inzichts Percentage (OIP)	Deze indicator geeft een beeld van het inzicht in toestand van de riolen ten behoeve van operationele afwegingen	$I = (\text{Leidinginspectie \%}) * \text{IIF}$ <p>Leidinginspectie %: gegeven</p> <p>IIF= Inspectie Inzichts Factor, is een maat voor de ouderdom van de inspecties.</p> <p>Ouderdom deelfactor</p> <p>> 10 jaar 0,10</p> <p>5-10 jaar 0,50</p> <p>0-5 jaar 1,00</p> <p>$IIF = (\% \text{ inspecties (0-5 jaar)} * 1 + \% \text{ inspecties (5-10jaar)} * 0,5 + \% \text{ inspecties (>10jaar)} * 0,1) / 100$</p>

Aandachtsgebied: Toestand en functioneren

(Kritische prestatie) Indicator	Toelichting	Formule
I Strategische Inzichts Factor (SIF)	Deze indicator geeft een beeld van het inzicht in toestand van de riolen ten behoeve van strategische afwegingen waarbij rekening is gehouden met de ouderdom van het stelsel	$I = SIP / \text{gemiddelde ouderdom stelsel}$ Waarin Ouderdom stelsel: Ouderdom deelfactor < 10 jaar 5 10-30 jaar 20 30-50 jaar 40 >50 jaar 55 $\text{Ouderdom stelsel} = (\% \text{ ouderdom } (<10 \text{ jaar}) * 5 + \% \text{ ouderdom } (10-30 \text{ jaar}) * 20 + \% \text{ ouderdom } (30-50 \text{ jaar}) * 40 + \% \text{ ouderdom } (>50 \text{ jaar}) * 55) / 100$
I Operationele Inzichts Factor (OIF)	Deze indicator geeft een beeld van het inzicht in toestand van de riolen ten behoeve van operationele afwegingen waarbij rekening is gehouden met de ouderdom van het stelsel	$I = OIP / \text{gemiddelde ouderdom stelsel}$ Waarin Ouderdom stelsel: Ouderdom deelfactor < 10 jaar 5 10-30 jaar 20 30-50 jaar 40 >50 jaar 55 $\text{Ouderdom stelsel} = (\% \text{ ouderdom } (<10 \text{ jaar}) * 5 + \% \text{ ouderdom } (10-30 \text{ jaar}) * 20 + \% \text{ ouderdom } (30-50 \text{ jaar}) * 40 + \% \text{ ouderdom } (>50 \text{ jaar}) * 55) / 100$
KPI Knelpunten per 100 km riolering	Deze KPI geeft weer hoeveel knelpunten er zijn op het gebied van het hydraulisch of milieutechnisch functioneren van de riolering. Een knelpunt is een probleem waarvoor alleen een structurele oplossing uitkomst biedt	$KPI = (100 * \text{Aantal knelpunten hydraulisch} + \text{aantal knelpunten milieutechnisch}) / \text{Totale lengte riolering}$

Aandachtsgebied: Milieu-inspanning

(Kritische prestatie) Indicator	Toelichting	Formule
KPI Realisatiegraad milieu-inspanning	Deze KPI geeft aan hoe ver de gemeente is met het realiseren van de milieu-inspanningen voor buitengebied en emissiebeperking / waterkwaliteitsspoor (Wvo)	$KPI = (\text{Realisatiegraad buitengebied} * \text{nog te investeren aanleg} + \text{realisatiegraad WVO} * \text{Nog te investeren Wvo}) / (\text{Nog te investeren Aanleg} + \text{Nog te investeren Wvo})$ Waarin $\text{Realisatiegraad buitengebied} = (100 * \text{Aansluitingspercentage}) / \text{te bereiken aansluitingspercentage}$ Nog te investeren Aanleg: maximum van nog opgenomen investeringen voor aanleg buitengebied en het aantal nog te realiseren aansluitingen * euro 7.000. Nog te investeren Wvo: nog opgenomen investeringen emissiebeperking en waterkwaliteitsspoor. Realisatiegraad Wvo: opgave gemeente

Aandachtsgebied: Milieu-inspanning

(Kritische prestatie) Indicator	Toelichting	Formule
I Aansluitingspercentage	Geeft weer hoeveel percelen in de gemeente zijn aangesloten	$I = 100 * (\text{Aangesloten binnengebied} + \text{Aangesloten buitengebied}) / \text{Aantal percelen}$
I Stand van zaken emissiebeperking en waterkwaliteitsspoor	Geeft aan hoe ver een gemeente is met de inspanningen voor emissiebeperking en waterkwaliteitsspoor	Is aangegeven door gemeente

Aandachtsgebied: Uitgaven

(Kritische prestatie) Indicator	Toelichting	Formule
KPI Jaarlijkse kapitaallasten per inwoner	Deze KPI geeft een beeld van de jaarlijkse kapitaaluitgaven (afschrijving en rente)	$KPI = (\text{Afschrijvingslasten} + \text{Rentelasten}) / \text{Aantal_inwoners}$
KPI Jaarlijkse beheerslasten per inwoner (exclusief kapitaallasten en investeringen)	Deze KPI geeft een beeld van de uitgaven voor het dagelijks beheer die per inwoner jaarlijks worden gedaan	$KPI = (\text{Onderhoud} + \text{Onderzoek} + \text{Exploitatie}) / \text{Aantal_inwoners}$ Waarbij Onderhoud, Onderzoek en Exploitatie de gemiddelden zijn van de jaren 2003 en 2004.
I Reinigingskosten per km riolering	Deze indicator geeft een beeld van de reinigingskosten per kilometer gereinigde riolering	$I = \text{Onderhoud} / \text{Lengte_Totaal}$ Onderhoud: Reiniging vrijverval + Reiniging kolken + Reiniging gemalen + Reiniging overig Lengte_totaal: lengte verbeterd gescheiden + lengte gescheiden + lengte gemengd + lengte verbeterd gemengd + lengte mechanisch
I Reinigingskosten per km gereinigde riolering	Deze indicator geeft een beeld van de reinigingskosten per kilometer gereinigde riolering	$I = \text{Onderhoud} / \text{Lengte_gereinigd}$ Lengte_gereinigd: ((Lengte (verbeterd) gemengd / Frequentie gemengd) + (0,5 * Lengte gescheiden / Frequentie rwa gescheiden) + (0,5 * Lengte verbeterd gescheiden / Frequentie rwa verbeterd gescheiden) + (0,5 * Lengte gescheiden / Frequentie dwa) + (0,5 * Lengte verbeterd gescheiden / Frequentie dwa))

Aandachtsgebied: Organiseervermogen

(Kritische prestatie) Indicator	Toelichting	Formule
KPI Planrealisatie versus activiteitsniveau	Deze KPI geeft aan hoe druk een gemeente is met de rioleringzorg en wat men van de plannen realiseert	Zie formules indicatoren planrealisatie en activiteitsniveau
I Planrealisatie	Gemiddelde % gerealiseerde voornemens (aanleg, vervanging en basisinspanning / waterkwaliteitsspoor) uit het GRP in 2003 en 2004	$I = (\% \text{Aanlegbuitengebied} + \% \text{Vervanging} + \% \text{Basisinspanning} / \text{waterkwaliteitsspoor}) / 3$

Aandachtsgebied: Organisationsvermogen

(Kritische prestatie) Indicator	Toelichting	Formule
I Activiteitsniveau	Deze indicator geeft het activiteitsniveau weer	<p>$I = 100 * (\text{Totaal Mensjaren} / \text{Verwacht aantal Mensjaren})$</p> <p>Totaal Mensjaren = mensjaren onderzoek + mensjaren onderhoud + mensjaren investeringen + FTE binnendienst + FTE buitendienst.</p> <p>Mensjaren onderzoek = $(\text{Uitbesteed onderzoek} / 100 * \text{Onderzoek} / (1,1 * 1,19)) / \text{Dagtarief binnendienst} / (\text{Inzetbaarheid binnendienst} / 8)$</p> <p>Mensjaren onderhoud = $(\text{Uitbesteed onderhoud} / 100 * \text{Onderhoud} / (1,1 * 1,19)) / \text{Dagtarief buitendienst} / (\text{Inzetbaarheid buitendienst} / 8)$</p> <p>Mensjaren investeringen = $((\text{Voorbereiding} / 100 + \text{Toezicht} / 100) * (\text{gemiddelde investering ten behoeve van aanleg buitengebied, vervanging en verbetering over 2003 en 2004}) / (1 + (\text{Voorbereiding} / 100) + (\text{Toezicht} / 100) + 0,19) * (\text{Uitbesteed investeringswerken} / 100) / \text{Dagtarief binnendienst} / (\text{Inzetbaarheid binnendienst} / 8)$</p> <p>FTE binnendienst + FTE buitendienst: "eigen" personeel op basis van opgave gemeente.</p> <p>Verwacht aantal Mensjaren = $(\text{FTE Onderzoek} + \text{FTE Onderhoud} + \text{FTE PlanVervanging} + \text{FTE Planverbetering} + \text{FTE PlanAanleg})$</p> <p>De onderdelen FTE_ zijn bepaald aan de hand van wat op basis van gegevens van de gemeente verwacht mag worden aan mensjaren arbeid, onder andere rekening houdend met stelselkenmerken.</p>
KPI Good Housekeeping	Dit product van de indicatoren Planrealisatie en Planverwachting geeft een beeld van de mate van "verschraling" van de rioleringszorg	<p>$KPI = (\text{Theoretische Planverwachting} * \text{Planrealisatie})$</p>

Aandachtsgebied: Organiseringsvermogen

(Kritische prestatie) Indicator	Toelichting	Formule
I Theoretische Planverwachting	Verhouding tussen in plannen opgenomen investering en de te verwachten investeringen; opgebouwd uit drie componenten: aanleg buitengebied, basisinspanning en vervangingsinvesteringen	$I = (\text{deelratio_a} + \text{deelratio_b} + \text{deelratio_c})/3$ Waarbij Aanleg bestaande bebouwing Nog te investeren (minimaal € 7.000 per perceel): TAI Deelratio 1a: Opgegeven investering 2005 t/m 2008/ TAI Basisinspanning Nog te investeren: door gemeente opgegeven: TBI Deelratio 1b: Totaal bij uitgaven opgegeven investering 2005 t/m 2008/ TBI Vervanging Theoretische Vervangings Investering TVI: aanlegopbouw (opgegeven) + theoretische levensduur (60 jaar) geeft vervangingsopbouw. Eenheidsprijs is vervangingswaarde (opgegeven) gedeeld door lengte riolering (opgegeven). Vervangingsopbouw * eenheidsprijs geeft kostenopbouw. Bij geen inzicht in toestand theorie: Riolen van 50 jaar en ouder moeten worden vervangen in de komende 20 jaar. Bij wel inzicht een inspectiecorrectie: % geïnspecteerd * % ingrijpen (WD en SB): X% % riolering ouder dan 50 jaar: Y% X<Y: goede toestand: verdelen over 30 jaar X=Y: gemiddelde toestand: verdelen over 20 jaar X>Y: mindere toestand: verdelen over 10 jaar. Deelratio 1a: Opgenomen Investering (2005/2008) / TVI
KPI Planefficiëntie	Hoeveel % van de plannen wordt zonder overschrijding in tijd en geld gerealiseerd	$KPI = 100 * (1 - [\text{Overschrijding in geld}/100] - [\text{Overschrijding in tijd}/100])$ Overschrijdingen opgegeven door gemeente. Gerelateerd aan minstens 60% van de omzet en minimaal 5 projecten

Aandachtsgebied: Gegevensbeheer

(Kritische prestatie) Indicator	Toelichting	Formule
KPI Databasebeheer	Deze KPI verschaft een beeld over de wijze waarop een gemeente zijn database beheert en hoe actueel en compleet de dataset is	$KPI = [I(\text{beheersysteem}) + I(\text{actualiteit}) + I(\text{volledigheid})] / 3$
I Beheersysteem	Geeft weer of de gemeente een geautomatiseerd beheersysteem gebruikt	$I = 1$ als de gemeente gebruik maakt van een geautomatiseerd beheersysteem. $I = 0,1$ als dit niet het geval is.

Aandachtsgebied: Gegevensbeheer

(Kritische prestatie) Indicator	Toelichting	Formule
I Actualiteit	Deze indicator geeft de actualiteit van de gegevens weer	$I = \text{actueel revisie} * \text{actueel verhard}$, waarin: Revisie: Bijgewerkt tot actueel revisie > 5 jaar 0,1 2-5 jaar 0,5 <2 jaar 1,0 Bepaling afvoerend verhard oppervlak: Hoe lang geleden actueel verhard > 10 jaar 0,1 5-10 jaar 0,5 <5 jaar 1,0
I Volledigheid	Deze indicator geeft de volledigheid van de gegevens weer	$I = \text{volledig hydraulisch} * \text{volledig vervanging}$, waarin Lengte en diameter leiding bekend volledig hydraulisch < 25% 0,1 25%-50% 0,25 50%-75% 0,5 75%-95% 0,9 >95% 1,0 Materiaal en jaar van aanleg bekend volledig vervanging < 25% 0,1 25%-50% 0,25 50%-75% 0,5 75%-95% 0,9 >95% 1,0

Aandachtsgebied: Overlast en klachten

(Kritische prestatie) Indicator	Toelichting	Formule
KPI Klachten versus reactietijd	Samenstel van de indicatoren Aantal klachten per 10.000 inwoners of per 10 km riolering en reactietijd	
I Klachten per 10.000 inwoners of 10 km riolering	Een klacht is een melding van ontevredenheid van een klant (bedrijf, burger). Kan zowel mondeling als schriftelijk zijn	Gemiddelde van opgegeven aantal klachten in de twee jaren voorafgaand aan het onderzoeksjaar gedeeld door het aantal inwoners * 10.000 of de lengte riolering * 10 km
I Reactietijd	Als een klant snel weet waar hij aan toe is, wordt het gevoel van onbehagen veelal vermindert	Reactietijd: opgegeven gemiddelde tijd die ligt tussen aannemen van de klacht en de eerste actie. De eerste actie is alles dat verder gaat dan het aannemen en registreren van de klacht. Aan de klager wordt bekend gemaakt wat er aan de klacht gedaan gaat worden (telefonisch en/of schriftelijk)
I Oplossingstijd	De tijd die verstrijkt voordat de klacht is opgelost is mede bepalend voor de mate van ontevredenheid van de klant	Gemiddelde tijd die verstrijkt tussen de eerste actie en het oplossen van een klacht. Volgens opgave gemeente. Betreft klachten die geen oplossingen in de structuur van het stelsel vragen

Bijlage IV Begrippenlijst

Afstroming	aanduiding voor de categorie toestandsaspecten "instekende inlaat C1", "wortelingroei C2", "aangroei C3", "afzetting C4", "zand- / vuilophoping C5", "obstakels C6" en "waterdiepte C7" (NEN 3399)
Afvalwater	alle water waarvan de houder zich - met het oog op de verwijdering daarvan - ontdoet, voornemens is zich te ontdoen of zich moet ontdoen (opmerking: hieronder wordt dus ook afvloeiend regenwater begrepen)
Afvoerend oppervlak	het naar de riolering afwaterende oppervlak
Basisinspanning	term die de waterkwaliteitsbeheerders gebruiken voor het aanduiden van de inspanningen die elke gemeente moet uitvoeren of uitgevoerd hebben om de vuiluitwerp uit de riolering tot een bepaald niveau te reduceren
Beoordelen	het toetsen van een parameter aan de bijbehorende maatstaf en het geven van een oordeel over de uitkomsten van de toetsing
Bergbezinkbassin	reservoir voor de tijdelijke opslag van afvalwater waarin tevens slibafzetting plaatsvindt met een voorziening om het slib te kunnen verwijderen en waaruit overstortingen kunnen plaatsvinden
Boekwaarde	nog niet afgeschreven deel van de investeringen
Buitengebied	deel gemeente buiten bebouwde kom
Classificatie	de indeling van bij inspectie aangetroffen toestandsaspecten in klassen (NEN 3399 / EN 13508)
Droogweerafvoer (dwa)	de hoeveelheid afvalwater die per tijdseenheid in een droogweersituatie via het rioolstelsel wordt afgevoerd
Drukriolering	riolering waarbij het transport plaatsvindt door middel van pompjes en persleidingen
Dwa-rioolstelsel	zie vuilwaterrioolstelsel
Exploitatie-uitgaven	uitgaven voor het "exploiteren" van de riolering. Het betreft de jaarlijks terugkerende uitgaven voor personeel, energie, kleine reparaties, telefoon, materieel, etc.
Gemengd rioolstelsel	rioolstelsel, waarbij afvalwater inclusief ingezamelde neerslag door 1 leidingstelsel wordt getransporteerd
Gescheiden rioolstelsel	rioolstelsel, waarbij afvalwater exclusief neerslag door een leidingstelsel wordt getransporteerd en neerslag door een afzonderlijk leidingstelsel rechtstreeks naar oppervlaktewater wordt afgevoerd

Ingrijpmaatstaf	grenstoestand waarbij ingrijpen in de actuele toestand noodzakelijk is en waarbij maatregelen moeten worden opgesteld (NPR 3398)
Inspectie	het waarnemen, herkennen en beschrijven van de toestand
Inzetbaarheid	het aantal uren per jaar die productief kunnen worden besteed inclusief werkoverleg, maar exclusief algemene opleiding, ziekte, vrije dagen, etc.
Klacht	melding van ontevredenheid van een klant (inwoner/bedrijf)
Klachten 'technisch/inhoudelijk'	klachten die betrekking hebben op staat en/of functioneren van de riolering
Klachten 'dienstverlening'	klachten die betrekking hebben op uw klantvriendelijkheid, op de wijze waarop u reageert op klachten en verzoeken, op de snelheid van uw dienstverlening, op administratieve fouten van uw dienst e.d.
Klachten 'onjuist geadresseerd'	klachten die ten onrechte bij u binnen zijn gekomen maar die betrekking hebben op zaken die vallen onder de verantwoordelijkheid van een andere dienst of organisatie (waterschap, waterleidingbedrijf, kabelbedrijf, energiebedrijf e.d.).
Knelpunt	probleem in het functioneren van de riolering waarvoor alleen structurele maatregelen een oplossing bieden
Meerwerk	uitbreiding van werkzaamheden ten opzichte van de oorspronkelijke opzet
Onderhoud	herstel van het oorspronkelijke functioneren, waarbij de toestand van objecten ongewijzigd gehandhaafd wordt. Te denken valt aan reiniging.
Onderzoek	het verzamelen, ordenen, analyseren en verwerken van gegevens, zodanig dat informatie kan worden afgeleid over de toestand en het functioneren van de buitenriolering. Te denken valt aan inventarisatie, inspectie, berekenen, controle van verordeningen en vergunningen.
Regenwaterriool	riool alleen bestemd voor de inzameling en het transport van neerslag
Regenwaterrioolstelsel	rioolstelsel alleen bestemd voor de inzameling en het transport van neerslag
Renovatie	herstel van het oorspronkelijke functioneren, waarbij een ingrijpende toestandswijziging wordt doorgevoerd; evenaren technische staat van nieuwaanleg. Voorbeeld: het inbrengen van een kous, schaaldelen, etc. in riolen.
Reparatie	herstel van het oorspronkelijke functioneren, waarbij een beperkte toestandswijziging wordt doorgevoerd
Riolering	het samenstel van riolen, rioolputten en bijbehorende voorzieningen voor de inzameling en het transport van afvalwater
Rwa-riool	zie regenwaterriool
Rwa-rioolstelsel	zie regenwaterrioolstelsel

Schuld	boekwaarde – stand rioolfonds (ook wel schommel- of egalisatiefonds genoemd)
Stabiliteit	aanduiding voor de categorie toestandsaspecten "beschadiging B1", "aantasting B2", "scheurvorming B3" en "deformatie B4" (NEN 3399)
Toezicht	het toezien op een goede uitvoering van bijvoorbeeld investeringswerken
Verbeterd gescheiden rioolstelsel	gescheiden rioolstelsel met voorzieningen waardoor de neerslag slechts bij wat grotere regenbuien naar oppervlaktewater wordt afgevoerd. Het meest vervuilende deel van de neerslag wordt 'geborgen' in de riolering en naar de zuivering afgevoerd.
Verbeteren	het aanpassen van het oorspronkelijke functioneren. Dit kan zowel een hydraulische component hebben (verbeteren van de afvoercapaciteit) als een milieutechnische component (verminderen van de vuiluitworp) hebben.
Verbeteringsuitgaven	uitgaven voor maatregelen ter verbetering van de riolering, bijvoorbeeld de bouw van bergbezinkbassins, afkoppeling, vergroting van diameters, aanpassen van overstorten.
Vervangen	herstel van het oorspronkelijke functioneren, waarbij het bestaande object wordt verwijderd en een nieuw gelijkwaardig object wordt teruggeplaatst op dezelfde plaats
Vervangingswaarde	bedrag waarvoor het rioolstelsel in zijn geheel kan worden vervangen. Onder de vervangingswaarde vallen ook de kosten van wegvervanging voor zover deze binnen de gemeente aan de riolering worden toegerekend
Visuele inspectie	het op directe wijze dan wel op indirecte wijze via optische hulpmiddelen inspecteren van de toestand
Vorbereiding (van investeringswerken)	het ontwerpen, met name van bestekken en aanbesteding
Vrijvervalriool	riool waardoor afvalwater door middel van de zwaartekracht wordt getransporteerd
Vuilemissie	zie vuiluitworp
Vuiluitworp	het totaal aan stoffen (niet zijnde water) geloosd uit een rioolstelsel op het oppervlaktewater via overstorten. Hierbij kan gedacht worden aan biologisch afbreekbare stoffen die bij afbraak in het water zuurstof verbruiken (BZV), aan stikstof en fosfaten en aan zware metalen.
Vuilwaterriool	riool alleen bestemd voor de inzameling en het transport van huishoudelijk- en bedrijfsafvalwater, niet zijnde neerslag
Vuilwaterrioolstelsel	rioolstelsel voor de inzameling en het transport van huishoudelijk- en bedrijfsafvalwater, niet zijnde neerslag

Waarschuwingmaatstaf grenstoestand waarbij de actuele toestand discutabel is en nader onderzoek nodig is (NPR 3398)

Water op straat het optreden van waterstanden boven maaiveldniveau

Waterdichtheid aanduiding van de categorie toestandsaspecten "lekkage A1", "zandinloop A2", "axiale verplaatsing A3", "radiale verplaatsing A4", "hoekverdraaiing A5", "inhangende rubberring A6" en "inhangend voegmateriaal"

Waterkwaliteitsdoelstelling doelstelling voor de kwaliteit van een oppervlaktewater nodig om dat water een bepaalde functie te kunnen laten vervullen

Waterkwaliteitsspoor op de basisinspanning aanvullende maatregelen aan de riolering om de gewenste waterkwaliteit te kunnen realiseren

Wateroverlast het optreden van waterstanden boven maaiveldniveau waarbij hinder of schade wordt ondervonden