

Werkgroep Storingsestafette voor efficiënter storingsherstel



Gebrekkige communicatie en het ontbreken van concrete werkafspraken vormen de voornaamste struikelblokken bij het verhelpen van storingen in de openbare verlichting. De werkgroep Storingsestafette moet voor de nodige procesverbetering zorgen.

• door Rien Kort

Peter-Paul Metz van Ziut heeft in belangrijke mate bijgedragen aan de oprichting van een werkgroep. Deze vond zijn oorsprong in het door NSVV en IGOV gehouden lichtcongres van vorig jaar. “Het meest besproken struikelblok van deze dag bleek het snel en efficiënt afhandelen van storingen te zijn. Tijdens de sessie ontstond mede het besef dat de oplossing niet zozeer in de techniek, maar in een nauwere samenwerking moest worden gezocht.”

Principe van een estafette

Een gestroomlijnde vorm van communicatie tussen de betrokken partijen, zoals gemeenten, installateurs, netbeheerders en fabrikanten, kan het storingsherstel aanzienlijk verkorten. De dit voorjaar opgerichte werkgroep Storingsestafette belichaamt de doelstelling die de aan deze instelling geëngageerde partijen zichzelf hebben gesteld. Het ledental bestaat uit vertegenwoordigers van gemeenten, adviesbureaus, leveranciers, OVL-bedrijven en netbeheerders. “De samenwerking berust op het principe van een estafette. De intake van het technisch falen vindt plaats bij de gemeente. Mocht deze het mankement niet kunnen oplossen, dan wordt het stokje doorgegeven aan de volgende in de keten, bijvoorbeeld de installateur. Die kan op haar beurt de netbeheerder of de fabrikant benaderen. Bij elke overheveling wordt telkens alle benodigde kennis over het manco verstrekt. Het komt vooral neer op het maken van concrete werkafspraken.” De onderlinge

behoeften peilen en het enthousiasmeren van de achterban van de stakeholders staan bovenaan de agenda. Een plan van aanpak zal waarschijnlijk in het vierde kwartaal van 2014 verschijnen.

Handboek

Het opstellen van een Handboek Openbare Verlichting is ook besproken, vervolgt Metz. “Het handvest beslaat het gehele veld van OVL. Van beleid, beheer, ontwerp, realisatie: alles waar een OVL-medewerker dagelijks mee te maken krijgt. Het thema storingsestafette gaat daar waarschijnlijk een onderdeel van vormen. Het handboek wordt een middel om kennis vast te houden, over te dragen en te verspreiden binnen de gehele OVL-sector.”

Onderlinge verbondenheid ontbreekt

Volgens Gert-Jan de Blois van de gemeente Goeree-Overflakkee is er dringend behoefte aan een uniform meldprotocol, waarin elke stap van het storingsherstel inzichtelijk is voor alle betrokken partijen. “Een gebrek aan informatie over het verloop van de gehele cyclus vormt de grootste achilleshiel. Als gemeente kunnen we de storingsmelding verwerken in het systeem en uitzetten naar een derde, maar daarna zijn we het zicht op de verdere gang van zaken kwijt.” Een extra complicatie vormt het benoemen van de aard van een incident. “Wat een gemeente ziet als een storing, is volgens de netbeheerder een calamiteit.

We benoemen het technisch falen elk anders.” Het overzicht op het correct afhandelen van de meldingen wordt daardoor een stuk onoverzichtelijker, aldus De Blois. “Met als gevolg dat de doorlooptijd onnodig lang wordt en de burgers ontevreden raken over de moeizame aanpak. Bovendien beperken de actoren hun blik tot hun eigen rol in de keten en missen een totaalbeeld.” Niet het oplossen van het probleem, maar of het betreffende onderdeel van het probleem is opgelost, lijkt leidend te zijn. De onderlinge verbondenheid ontbreekt. Door het gebrek aan interactie kan er bovendien niet van fouten worden geleerd. “De processen zijn niet op elkaar afgestemd, dus is er ook geen analyse mogelijk om herhaling te voorkomen.”

Belangen

De werkgroep Storingsestafette moet voor deze veranderingen zorgen, maar De Blois is nog enigszins sceptisch. “Het proces naar een meer coöperatieve vorm van storingsverwerkingen gaat mij nog te langzaam. Er spelen belangen mee die hun gewicht drukken op de besprekingen. Sinds de splitsing van de energiebedrijven en gemeenten hebben we te maken met de netbeheerder als monopolist. De bij de groep betrokken adviseurs zien brood in het stroomlijnen van het proces voor de gemeen-

‘Geen ruimte voor ellenlange discussies’

te waarvoor ze werken. Dat kan hun onafhankelijkheid en hun ondersteuning richting de werkgroep aantasten. Bovendien zijn sommige deelnemers van de werkgroep huiverig om hun fouten toe te geven.” Ondanks deze kanttekeningen is De Blois positief gestemd over de afloop: “Dat partijen zoals Stedin aan tafel willen zitten, die bereidheid stemt me optimistisch.”

Wettelijke normeringen

Wat Mark Engels, ketenmanager Openbare Verlichting bij Stedin, heeft gemist, is een open dialoog tussen partijen die hetzelfde belang dienen. “Sinds de splitsing van gemeenten en energiebedrijven is er nooit goed bekeken op welke wijze deze twee partijen de burger moeten bedienen en de veiligheid dienen te garanderen. Netbeheerders worden niet direct afgerekend op de kwaliteit van de openbare verlichting. “Er bestaan wel wettelijke normeringen met betrekking tot oplostijden, maar deze voldoen veelal niet aan de verwachtingen van consumenten en OVL-beheerders.” Of dit noodzakelijk is? Niet als er sprake is van een goede onderlinge samenwerking die leidt tot de gewenste resultaten, aldus Engels.

Extra tool

Dat storingsherstel hoog op de agenda staat van zowel gemeenten als netbeheerders, blijkt wel uit het feit dat het onderwerp ook regelmatig ter sprake komt tijdens het reguliere overleg tussen IGOV en Netbeheer Nederland.

Het oprichten van een werkgroep Storingsestafette met een hoofdrol voor dezelfde problematiek spreekt boekdelen over de waarde die wordt gehecht aan een snelle oplossing. “Dit is niet overbodig, want ook de commerciële marktpartijen wordt gelegenheid geboden om oplossingen aan te dragen. Bovendien kan de output en probleemanalyse van de werkgroep worden gebruikt bij het overleg tussen gemeenten en netbeheerders.” Stedin hoopt dat toetreding de overheden duidelijk maakt dat ze het probleem serieus nemen. “De werkgroep is een extra tool om tot solide afspraken en maatregelen te komen. In urgentie willen we allemaal hetzelfde: een solide ingericht proces en een verbeterde communicatie.”

Gruwelijk onduidelijk

Jean-Marc Pisters van OVL-adviesbureau Buro-33 heeft in de dagelijkse praktijk het nodige meegemaakt met betrekking tot miscommunicatie bij storingsherstel. “Bij de gemeenten Nijkerk, Huizen en Schiedam ben ik meermaals ingehuurd als bemiddelaar tussen gemeenten, netbeheerders en leveranciers. In de meeste cases werd ik keer op keer geconfronteerd met het onvermogen om een technisch mankement naar behoren en tijdig op te lossen.” Volgens hem blijft het vaak ‘gruwelijk onduidelijk’ bij wie de verantwoordelijkheid ligt en is de communicatie vaak beneden de maat. De werkgroep Storingsestafette moet een einde maken aan het onderlinge gekonkel. Het gebrek aan communicatie blijkt volgens Pisters de grootste boosdoener te zijn. “Huisaansluitingen zijn bij wet geregeld. Bij openbare verlichting ontbreekt een helder beleid en regelgeving, daarom moet er een werkbaar en helder proces komen met een duidelijke rolverdeling, die bovendien geen ruimte laat voor ellenlange discussies. Gelukkig tonen alle partijen zich bereid om in de werkgroep plaats te nemen en de dialoog aan te gaan.”

Toenemende intelligentie armaturen

Philips is in zijn rol als leverancier ook betrokken bij de werkgroep. “Bij dit project kijken we waar we een meerwaarde kunnen bieden om het proces rondom het afhandelen van storingsproblemen voorspelbaarder en betrouwbaarder te maken”, aldus segmentmanager Niels Waterschoot. “Een heersende trend is volgens hem de toenemende intelligentie van armaturen. “Het karakter van het beheer van openbare verlichting verschuift van reactief naar proactief. Die ontwikkeling maakt het mogelijk om het defect voor de melding aan zichtbaar in beeld te hebben. Op het moment dat de klacht binnenkomt, is er al een onderhoudspartij onderweg om het probleem op te lossen. Met onze inbreng hopen we een steentje bij te dragen aan het optimaliseren van het storingsproces en het bieden van techniek die het lichtplan slimmer maakt. Een vernieuwing in de markt zetten is één ding, maar deze moet wel zinvol zijn, want dan pas heeft het een waarde.”

www.igov.nl

IGOV Kort

- Het IGOV - Kenniscafe Netbeheer en OVL ism netbeheerder Stedin vindt plaats op 3 november in Utrecht en 6 november in Dordrecht.

- Het IGOV Innovatie Platform werkt aan een verbetering van de communicatie en efficiency in het proces van storingsherstel aan OVL op het net van de netbeheerder. Geïnteresseerden kunnen zich bij IGOV aanmelden voor deelname.

- Het IGOV en IGOV Innovatie Platform organiseren aansluitend op het symposium Licht & Ecologie op 13 november een reis naar het lichtfestival GLOW in Eindhoven.
<http://www.lichtenecologie.nl/>

- Het onderzoek van Rijkswaterstaat naar een waarderingmethode om de mentale belasting van de chauffeur objectief vast te kunnen stellen en zo een oordeel te kunnen geven over de verkeersveiligheid in bepaalde situaties,

Perceptie 3.0 heeft met financiering vanuit het IGOV een website on-line geplaatst voor meer informatie en aanmelding als partner:

<http://www.perceptieonderzoek.nl/>

- Tijdens de Dag van de Openbare Ruimte in Houten zal op 9 oktober de ondertekening plaatsvinden van de intentieovereenkomst tussen stichting ALiS en IGOV over de toepassing van het ALiS-protocol voor dynamische openbare verlichting.