



Wethouder Balemans: 'De punctualiteit van de aannemer is optimaal met de extra ogen van PostNL'

Groenaannemer onderscheidt zich door samenwerking met postbezorgers

Verheij Integrale groenzorg onderhoudt sinds januari dit jaar de gemeente Stichtse Vecht als groenbeheerder en werkt daarbij samen met de postbezorgers van PostNL om de burgertevredenheid te verhogen. Op 6 juli werd op het gemeentehuis de samenwerking gepresenteerd in aanwezigheid van wethouder Eric Balemans van de gemeente. 'Door deze samenwerking slaan we twee vliegen in één klap: de burger is tevreden en de leefbaarheid in de wijk is optimaal.'

Auteur: Santi Raats



5 min. leestijd

ACHTERGROND

Verheij Integrale groenzorg heeft met PostNL de afgelopen maanden een pilot gedraaid om het systeem te testen. De samenwerking is nu echt van start gegaan.

PostNL heeft de afgelopen paar jaar een aantal pilots uitgevoerd waarbij de postbezorgers niet alleen post bezorgen, maar ook problemen in de buitenruimte signaleren, in opdracht van een gemeente of aannemer. Zo worden bij enkele pilots bedrijfsauto's met sensoren door de postbezorgers ingezet om de kwaliteit van het wegdek te kunnen waarnemen. Alle pilot-postbezorgers hebben een smartphone op zak met een PostNL-meldingen-app, geheten 'Mijn Werken'.

'Postbezorgers kennen de wijk en kunnen daardoor ongeregelheden signaleren'

Dagelijks toezicht

De programmamanager van PostNL Verbonden Samenleving, Rogier Havelaar, legt uit hoe PostNL op het idee is gekomen om postbezorgers als oren en ogen van de gemeente in te zetten. 'Vroeger, in de tijd van paard en wagen, ergerde men zich aan paardenpoep in de openbare ruimte; nu wordt er aanstoot genomen aan zwerfafval, losliggende stoeptegels, onkruid, uitgewaaide takken en te hoog gras. Onze postbezorgers zijn perfect in te zetten als oren en ogen van de wijk, omdat zij er bijna dagelijks zijn.'

Motivatie van binnenuit

Bij alle pilots doen de postbezorgers op vrijwillige basis mee. Havelaar vertelt dat PostNL per melding betaald krijgt door Verheij Integrale groenzorg. De postbezorgers krijgen de extra tijd die zij kwijt zijn met het doen van meldingen uitbetaald. Havelaar ziet de extra taken van de postbezorgers in de pilot voornamelijk als een welkome afwisseling in de functie. 'Ik zie dat onze postbezorgers trots zijn op hun vak en zich professioneel verantwoordelijk voelen. Zij kennen de wijk en kunnen daardoor ongeregelheden signaleren.'

Pilots

PostNL heeft de afgelopen twee jaar verschillende pilots uitgevoerd en gaat daarmee door. Zo startte op 6 juni een pilot in Amsterdam, waarbij bezorgers in de wijk De Pijp foto's maken op de plekken waar bewonersmeldingen afgehandeld zijn. In het najaar wordt de pilot uitgebreid naar 150 tot 200 PostNL-medewerkers. Zij gaan vijf dagen in de week in zes wijken van Amsterdam met instructies op pad, om de bewonerstevredenheid te verhogen door de leefbaarheid van de wijken te inspecteren. Met behulp van korte vragenlijsten horen ze van de bewoners wat zij van de wijk vinden en wat de gemeente meer zou kunnen doen. De pilot van Verheij Integrale groenzorg en PostNL is overgegaan in een officiële samenwerking.

Meldingen

De postbezorgers hebben een smartphone bij zich en doen de meldingen via de Mijn Werken-app van PostNL. Deze app communiceert met de app van Verheij Integrale groenzorg, genaamd ArcGIS. Via het GIS-platform wordt de status van de gedane meldingen inzichtelijk gemaakt en kan men zien of de melding bruikbaar of onbruikbaar is. Postbezorgers kunnen realtime inloggen. De algemeen directeur van Verheij Integrale groenzorg, Wilco Boender: 'Wij bepalen allereerst welke meldingen zinvol zijn. Zinnige meldingen die niet direct binnen onze scope vallen, worden aan de gemeente voorgelegd en bij akkoord doorgezet naar de betreffende uitvoerende partij.'

In de app maakt de postbezorger een punt aan op de plaats waar de kwaliteit een storende situatie vormt. Hierbij wordt altijd een foto toegevoegd ter

verduidelijking. De postbezorgers hebben in een training de basis geleerd van hoe een beeldbestek in elkaar zit. Havelaar: 'De CROW-systematiek is uitgebreid, maar grofweg weten de postbezorgers dat A-niveau een beeld is waarin alles tot in de kleinste details verzorgd is, en dat bij D-niveau veel vervuiling verwacht kan worden.'

Ook wanneer bijvoorbeeld een gat in de weg wordt gespot, maakt de postbezorger een melding en een foto. Havelaar: 'PostNL neemt niet de inspectie van de hele openbare ruimte over, maar alleen de zaken waaraan de burgers doorgaans waarde hechten. Postbezorgers zijn geen officiële inspecteurs. De insteek is dat zij kijken door de ogen van een kritische burger.' De snelheid waarmee de meldingen worden opgelost, verschilt. Soms staan bepaalde werkzaamheden al in de meerjarenonderhoudsplanung of is er geen budget om de melding direct in behandeling te nemen. En soms zijn meldingen niet ernstig genoeg, waardoor ze komen te vervallen.

Geen extra werk aan de winkel

Behalve op overgroei, ongelijke verharding en wortelopdruk letten de postbezorgers op bladafval, speeltoestellen, onkruid, schade aan meubilair, vandalisme en zwerfafval. Dwight de Kluijver, voorman bij Verheij Integrale groenzorg, en Dennis van Putten, directievoerder bij de gemeente, merken dat er niet méér werk aan de winkel is dan voorheen. 'Wel laten we kleine dingen vaak even meenemen door de groenaannemer wanneer deze ergens aan het werk is', zegt Van Putten.

Van Putten heeft gemerkt dat het grote voordelen



Dwight de Kluijver, voorman bij Verheij Integrale groenzorg.



Dennis van Putten, directievoerder bij de gemeente.



Rogier Havelaar, programmamanager PostNL Verbonden Samenleving.



Wilco Boender, algemeen directeur bij Verheij Integrale groenzorg: 'Het is fantastisch dat we ons door de samenwerking met PostNL kunnen onderscheiden, want dat is lastig in de huidige markt.'

'Gewoonlijk belt de burger zo'n drie dagen na de waarneming om te melden. Voortaan is het probleem dan al opgelost'



ACHTERGROND

In de app maakt de PostNL-medewerker een punt aan op de plaats waar de kwaliteit een storende situatie vormt. Hierbij wordt altijd een foto toegevoegd ter verduidelijking. De postbezorgers hebben in een training de basis geleerd van hoe een beeldbestek in elkaar zit.

heeft dat de postbezorgers de problemen eerder melden dan de bewoners. 'Het blijkt dat burgers die ongeregelheden opmerken in de wijk, het probleem pas enkele dagen later daadwerkelijk melden. Op het moment van de waarneming hebben ze hun gedachten vaak bij iets anders: ze zijn de hond aan het uitlaten of op weg naar hun werk. Pas drie of vier dagen later, vaak wanneer ze het probleem voor de tweede keer zien, pakken ze de telefoon. Omdat postbezorgers snel signalen kunnen doorspelen naar de gemeente of de aanneemer, zijn de problemen vaak al opgelost wanneer de bewoner opnieuw op de locatie komt waarover hij een melding wilde doen. De bewoner is dan positief verrast dat de gemeente zo adequaat heeft gehandeld.'

Pilot Stichtse Vecht

In de tenderfase van het integraal onderhoudsbestek (IBOR) voor Stichtse Vecht nam Verheij Integrale groenzorg zelf contact op met PostNL. Deze samenwerking was een van de redenen voor de gemeente om Verheij Integrale groenzorg het contract in Stichtse Vecht te gunnen. Sinds dit jaar zorgt Verheij voor het onderhoud van het groen en het straatmeubilair, de bestrijding van onkruid en de reiniging. Wilco Boender, algemeen directeur bij Verheij Integrale groenzorg: 'Het is fantastisch dat we ons door de samenwerking met PostNL kunnen onderscheiden, want dat is lastig in de huidige markt. Zelfs accugereedschap en elektrische auto's zijn tegenwoordig niet meer onderscheidend.'

Bij de samenwerkingspresentatie van Verheij Integrale groenzorg en PostNL zijn twee postbezorgers present. Postbezorgster Heleen Voorneveld legt uit hoe de app werkt op haar tablet: het meldingssysteem is gekoppeld aan het systeem van Verheij Integrale groenzorg én aan dat van de gemeente.

'Tegenwoordig kun je je nauwelijks nog onderscheiden met accugereedschap en elektrische auto's'

In januari begon de pilot in de gemeente Stichtse Vecht met vier postbezorgers, maar inmiddels is dat aantal vrijwilligers gegroeid tot zo'n 80: allemaal zijn ze bereid om mee te werken. Hoeveel meldingen de brief- en pakketdragers genereren, is nog lastig te zeggen. Boender: 'Sinds januari hebben we in de gemeente Stichtse Vecht zo'n 80 meldingen van de PostNL-medewerkers doorgekregen. Wellicht volgen er meer meldingen na het groeiseizoen. De samenwerking is nog te kort bezig om een trend te kunnen beschrijven. We gaan vanaf nu kijken hoeveel invloed de seizoenen hebben op het aantal meldingen.'

Politiek tevreden

Wethouder Balemans is tot nu toe erg tevreden: 'Burgertevredenheid en leefbaarheid in de openbare ruimte vallen of staan met betrokkenheid: van ons als gemeente, van de burger, van de aanneemer en tegenwoordig ook van de postbezorger. Stichtse Vecht is erg blij met de extra ogen van PostNL.'



Be social

Scan of ga naar:

www.Stad+Groen.nl/artikel.asp?id=41-6927