

NVRD – Eisen aan beeldgericht werken bij het beheer van de openbare ruimte

Versie 1.0

Arnhem, 14 november 2013

NVRD
Postbus 1218
6801 BE Arnhem

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

Inhoud

0	Inleiding
1	Scope
1.1	Algemeen
1.2	Toepassing
1.3	Procesketen
2	Normatieve verwijzing
3	Begrippen en definities
4	Kwaliteitsmanagementsysteem
5	Managementverantwoordelijkheid
5.1	Integraal beleid
5.2	Kwaliteitsmanagement
6	Management van middelen
6.1	Competentieprofielen
6.2	Werving en instroom
6.3	Training en ontwikkeling van vaardigheden
<i>6.3.1</i>	<i>Algemeen</i>
<i>6.3.2</i>	<i>Uitvoerende medewerkers</i>
<i>6.3.3</i>	<i>Leidinggevenden bij de uitvoering</i>
6.4	Ontwikkeling van het bewustzijn
7	Procesbeschrijving
7.1	Algemeen
<i>7.1.1</i>	<i>Integrale procesketen</i>
<i>7.1.2</i>	<i>Onderverdeling van de vereisten</i>
7.2	Gebiedsbeschrijving
7.3	Normeringssysteem
7.4	Minimale beeldkwaliteit
<i>7.4.1</i>	<i>Ondergrens</i>
<i>7.4.2</i>	<i>Verwachtingen van gebruikers</i>
<i>7.4.3</i>	<i>Afstemming</i>

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

- 7.5 Opdrachtformulering**
- 7.6 Opdrachtverstrekking**
- 7.7 Opdrachtaanvaarding**
- 7.8 Uitvoeringsprogramma**
- 7.9 Uitvoering**
 - 7.9.1 Beeldgericht optreden*
 - 7.9.2 Beeldgericht aansturen*
 - 7.9.3 Preventie*
 - 7.9.4 Signalering*
 - 7.9.5 Overleg*
- 7.10 Meldingen**
 - 7.10.1 Meldingen*

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

0 Inleiding

Dit is het document “NVRD – Eisen aan beeldgericht werken bij het beheer van de openbare ruimte”. De beoordelingseisen zijn tot stand gekomen in overleg binnen de branche en beschrijft de eisen voor het certificeren van beeldgericht werken.

Bij het opstellen van het document zijn betrokken geweest:

- a. gemeenten als beheerder en opdrachtgever;
- b. gemeentelijke uitvoeringsorganisaties;
- c. publieke zelfstandige uitvoeringsorganisaties;
- d. aannemers als commerciële uitvoerder;
- e. NVRD als brancheorganisatie.

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

Eisen aan beeldgericht werken bij het beheer van de openbare ruimte

1 Scope

1.1 Algemeen

Dit document beschrijft de specifieke invulling van de eisen uit ISO 9001 voor de toepassing van deze norm op een organisatie die zich richt op het beeldgericht werken bij beheer en onderhoud van de openbare ruimte. De vereisten in dit document mogen geen verzwaring van de eisen uit ISO 9001 vormen. Dit document vereist geen afzonderlijke certificatie van de organisatie tegen de eisen van ISO 9001. De vereisten uit ISO 9001 zijn van toepassing in zoverre zij de scope van dit document betreffen. In paragraaf 4 wordt uitdrukkelijk naar enige elementen verwezen.

Dit document benadert het beheer en onderhoud van de openbare ruimte als een integrale procesketen tussen formeel beheerder en gebruiker, waartussen zich een organisatie plaatst die verantwoordelijk is voor een deel van het proces of het gehele proces. Het proces wordt onderscheiden in:

- a. regisserend beheer (scope a);
- b. uitvoerend beheer (scope b).

In paragraaf 7.1.2 worden de vereisten ten aanzien van het proces volgens dit onderscheid onderverdeeld. De organisatie kan worden gecertificeerd voor regisserend beheer, uitvoerend beheer of een combinatie van uitvoerend en regisserend beheer.

Dit document betreft beheer en onderhoud dat zich richt op het behouden van een schone en verzorgde uiterlijke staat van de openbare ruimte. De uiterlijke staat van de objecten in de openbare ruimte kan verstoringen van uiteenlopende aard ondergaan. Dit document richt zich ten minste op de beheersing van zwerfafval en het beheer van afvalbakken.

De organisatie mag de reikwijdte van dit document verruimen door de vereisten toe te passen op andere combinaties van objecten en verstoringen. De aanduiding van deze combinaties mag worden ontleend aan de indeling van de schaalbalken die is opgenomen in CROW-Publicatie 323 “Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2013”.

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

De bepaling van de scope van de certificatie moet de volgende aanduidingen bevatten:

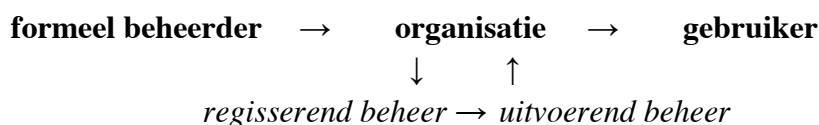
- a. een keuze voor regisserend beheer (scope a) of uitvoerend beheer (scope b) of een combinatie van beide (scope a en b);
- b. een keuze voor beheersing van zwerfafval en beheer van afvalbakken of bij afwijken hiervan een beschrijving van te certificeren combinatie of combinaties van objecten en verstoringen in de openbare ruimte.

1.2 Toepassing

Dit document is van toepassing op alle organisaties die zich inspannen om de openbare ruimte beeldgericht te beheren en te onderhouden.

1.3 Procesketen

Dit document is bestemd voor de uitvoerende organisatie die zich plaatst in de procesketen tussen de partij die formeel verantwoordelijk is voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte en de gebruiker van de openbare ruimte:



2 Normatieve verwijzing

Dit document verwijst naar de ISO 9001 zonder vermelding van het publicatiejaar. De bedoeling is dat dit document toepasbaar blijft bij het verschijnen van een nieuwere versie van de norm. De NVRD wordt geacht om dit document te evalueren en eventueel aan te passen bij het verschijnen van een nieuwe versie van de norm.

NEN-EN- ISO 9001 + C1 (nl), Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen (ISO 9001: 2008, IDT)

3 Begrippen en definities

Dit document hanteert een aantal begrippen die specifiek zijn voor de bedoelde werkzaamheden. Voor zover verondersteld moet worden dat deze begrippen niet algemeen bekend zijn, worden ze beschreven in de volgende definitielijst:

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

Beeldkwaliteit = kwaliteitsaanduiding van de openbare ruimte volgens een normeringssysteem waarin de kwalificatie tenminste is vastgelegd in fotobeelden op een schaalbalk en eventueel is aangevuld met tellingen en omschrijvingen

Beheer, regisserend = doorlopend plannen, budgetteren en voorbereiden van activiteiten die erop gericht zijn om de openbare ruimte in een aanvaardbare conditie te houden of terug te brengen

Beheer, uitvoerend = daadwerkelijk uitvoeren en direct aansturen van activiteiten die erop gericht zijn om de openbare ruimte in een aanvaardbare conditie te houden of terug te brengen

4 **Kwaliteitsmanagementsysteem**

De organisatie moet beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem dat betreffende de scope van dit document voldoet aan de eisen van ISO 9001 en de eisen die voortvloeien uit de werkveldspecifieke invulling van de ISO 9001 die in dit document wordt beschreven.

De toepassing van de ISO 9001 betreffende de scope van dit document impliceert dat de organisatie in het kwaliteitsmanagementsysteem ten minste uitwerking moet geven aan de processen ten aanzien van:

- a. interne audits;
- b. kwaliteitsdoelstellingen;
- c. continu verbeteren.

De organisatie moet de beschrijving van de processen in het kwaliteitsmanagementsysteem begrenzen op een wijze die is te herleiden tot de indeling van de scope in paragraaf 1.1.

Voor scope ‘a: regisserend beheer’ moet de organisatie beschikken over processen voor de planning en ontwikkeling van de documentatie ten aanzien van ten minste de volgende onderwerpen:

- a. een gebiedsbeschrijving;
- b. een normeringssysteem;
- c. een minimale beeldkwaliteit.

Voor scope ‘b: uitvoerend beheer’ moet de organisatie in aanvulling op de hiervoor genoemde documenten in het bijzonder beschikken over processen voor de

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

planning en ontwikkeling van de documentatie ten aanzien van ten minste het volgende onderwerp:

- a. een uitvoeringsprogramma.

De organisatie mag de documenten anders benoemen en indelen en moet in dit geval beschikken over een ‘cross reference list’ ten behoeve van de interne en externe audits.

De organisatie die uitsluitend is belast met het uitvoerend beheer moet voor iedere aangenomen opdracht in het projectdossier aangeven of het beheer van de openbare ruimte beeldgericht en volgens de eisen van dit document wordt uitgevoerd.

5 Managementverantwoordelijkheid

5.1 Integraal beleid

De organisatie die tevens de hoedanigheid van formeel beheerder heeft, moet een beleid met betrekking tot het integraal beheer van de openbare ruimte hanteren.

Onder een beleid met betrekking tot het integraal beheer van de openbare ruimte wordt verstaan een beleidsdocument dat periodiek is geëvalueerd en vastgesteld door de formeel beheerder en waarin verantwoordelijkheid wordt genomen ten aanzien van:

- a. een gerichtheid op de wensen en verwachtingen van gebruikers en de bevordering van hun waardering voor de openbare ruimte;
- b. een keuze voor een beeldgerichte werkwijze bij het beheer en onderhoud van de openbare ruimte;
- c. een keuze voor de integratie van werkzaamheden, zoals beheersing van zwerfafval en het beheer van afvalbakken en andere combinaties van objecten en verstoringen;
- d. de vaststelling of procedure van vaststelling van de minimale beeldkwaliteit;
- e. de aanbesteding, inbesteding of eigen uitvoering.

Het vereiste van het opstellen van een integraal beleid is niet van toepassing op organisaties die geen hoedanigheid als formeel beheerder hebben. In het geval dat de formeel beheerder een beleid ten aanzien van het integraal beheer van de openbare ruimte heeft vastgesteld, moeten de organisaties belast met het regisserend en uitvoerend beheer dit beleid aantoonbaar toepassen.

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

5.2 Kwaliteitsmanagement

De organisatie moet rollen en taken ten aanzien van de kwaliteit van het proces verdelen en toekennen aan functionarissen. De rollen en taken moeten zodanig verdeeld zijn dat de organisatie de kwaliteit over de gehele procesketen kan overzien.

6 Management van middelen

6.1 Competentieprofielen

De organisatie moet competentieprofielen gebruiken voor de uitvoerende medewerkers, verantwoordelijk leidinggevenden en overige betrokkenen bij de uitvoering van de werkzaamheden. De organisatie mag zich hierbij baseren op de NVRD Functie- en beroepscompetentieprofielen.

6.2 Werving en instroom

De organisatie moet criteria formuleren voor het werven en laten instromen van personeel. Voor scope ‘b: uitvoerend beheer’ moet de organisatie het uitvoerende personeel werven en selecteren door in het bijzonder te letten op:

- a. het beschikken over ruimtelijk inzicht en vermogens om volgens een beeldsystematiek te werken;
- b. het beschikken over adaptief vermogen om de werkzaamheden aan te passen op het behalen en behouden van de gewenste beeldkwaliteit.

De organisatie moet beschrijven op welke wijze wordt omgegaan met de eventueel afwijkende competenties van medewerkers die instromen in het kader van een beleid ter bevordering van de arbeidsparticipatie van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. De aangepaste omgang met competenties moet zodanig zijn vormgegeven dat aan de vereisten ten aanzien van beeldgericht optreden wordt voldaan door bijvoorbeeld binnen de ploegen een voldoende combinatie van competenties aanwezig te laten zijn en een adequate aansturing te geven.

6.3 Training en ontwikkeling van vaardigheden

6.3.1 Algemeen

Voor zowel scope ‘a: regisserend beheer’ als voor scope ‘b: uitvoerend beheer’ moet de organisatie een opleidingsplan bezitten en uitvoeren op grond waarvan het personeel regelmatig en over de gehele loopbaan wordt getraind, zodat de

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

vaardigheid aanwezig is ten aanzien van het werken met de systematiek behorend bij de beeldenset uit het normeringssysteem.

6.3.2 *Uitvoerende medewerkers*

Voor scope 'b: uitvoerend beheer' moet de organisatie het uitvoerende personeel naast de hierboven genoemde vaardigheid tevens training geven voor het bezitten van vaardigheden ten aanzien van:

- a. het uitvoeren van de werkzaamheden op grond van beeldgericht optreden, waartoe ten minste behoort:
 1. het bepalen van de plekken waar inzet moet worden gepleegd;
 2. het ter sprake brengen of medebepalen van de juiste inzet in menskracht en machines;
 3. het anticiperen op de beeldkwaliteit aan de hand van de degeneratiesnelheid;
 4. het kunnen combineren van verschillende werkzaamheden in één werkgang.

6.3.3 *Leidinggevenden bij de uitvoering*

Voor scope 'b: uitvoerend beheer' moet de organisatie de direct leidinggevenden van het uitvoerende personeel (teamleiders) training geven voor het bezitten van de vaardigheden ten aanzien van:

- a. een effectieve aansturingsmonitoring, waartoe ten minste behoort:
 1. het uitvoeren van metingen met het normeringssysteem;
 2. het maken van een heldere monitoringsrapportage voor de aansturing van de uitvoerende ploeg;
 3. het aansturen van de uitvoerende ploegen op basis van de monitoringsrapportage.

6.4 **Ontwikkeling van het bewustzijn**

Voor scope 'b: uitvoerend beheer' moet de organisatie voor het uitvoerende personeel activiteiten ontwikkelen ter bevordering van het bewustzijn, cultuur en werkhouding ten aanzien van:

- a. het verrichten van werkzaamheden namens of in opdracht van de formele beheerder van de openbare ruimte;
- b. de waardering van gebruikers.

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

7 Procesbeschrijving

7.1 Algemeen

7.1.1 Integrale procesketen

De organisatie moet de processen die nodig zijn om de werkzaamheden uit te voeren, op zodanige wijze plannen en ontwikkelen dat:

- a. de kwaliteit over de gehele procesketen geleverd kan worden;
- b. de plaats van de organisatie in de procesketen duidelijk is

7.1.2 Onderverdeling van de vereisten

Voor de certificatie voor scope ‘a: regisserend beheer’ moet de organisatie behalve aan de relevante eisen beschreven paragraaf 4 tot en met 6 voldoen aan de eisen beschreven in paragraaf 7.2 tot en met 7.6 van dit document.

Voor de certificatie voor scope ‘b: uitvoerend beheer’ moet de organisatie behalve aan de relevante eisen beschreven paragraaf 4 tot en met 6 voldoen aan de eisen beschreven in paragraaf 7.7 tot en met 7.11 van dit document

Eisen aan organisaties die zich richten op het regisserend beheer van de openbare ruimte

7.2 Gebiedsbeschrijving

De organisatie moet bepalen in welk gebied de werkzaamheden verricht worden door de ontwikkeling van een gebiedsbeschrijving. De gebiedsbeschrijving moet de volgende elementen bevatten:

- a. een benaming en eenduidige begrenzing van het te onderhouden gebied;
- b. een onderverdeling afhankelijk van minimale beeldkwaliteit of beeldkwaliteiten in het gebied;
- c. een beschrijving van de aanwezige gebiedskennis bestaande uit bijvoorbeeld: verstoringsbronnen, degeneratiesnelheid, stedelijkheidsklasse en de frequentie van evenementen.

7.3 Normeringssysteem

De organisatie moet een normeringssysteem ontwikkelen voor de bepaling van de beeldkwaliteit van een gebied. Het normeringssysteem moet aan de volgende vereisten voldoen:

- a. het beschrijft de meetmethode;

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

- b. het specificeert de typering van het te onderhouden object;
- c. het benoemt voor iedere onderhoudsactiviteit ten minste drie en ten hoogste vijf kwaliteitsgradaties die worden geschreven aan de hand van fotobeelden op een schaalbalk (beeldenset) en eventueel worden aangevuld met een kwantitatieve aanduiding (technische norm);
- d. het moet als uniforme normering gebruikt worden in alle processtappen;
- e. het moet vooraf gevalideerd zijn.

De organisatie mag gebruik maken van het normeringssysteem zoals beschreven in CROW-Publicatie 323 “Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2013”.

7.4 Minimale beeldkwaliteit

7.4.1 Ondergrens

De organisatie moet voor ieder gebiedsonderdeel een minimale beeldkwaliteit vaststellen in termen van het normeringssysteem. De organisatie mag voor elk van de combinaties van objecten en verstoringen binnen het gebied afzonderlijke minimale beeldkwaliteiten vaststellen. De minimale beeldkwaliteit per object voor elk gebiedsonderdeel moet worden aangehouden als ondergrens, zodat de minst schone locatie in het gebiedsonderdeel onder normale omstandigheden nooit vuiler is dan de bijbehorende kwaliteitsgradatie.

7.4.2 Verwachtingen van gebruikers

De organisatie moet beschikken over een methode om inzicht te krijgen in de wensen en verwachtingen van gebruikers. Bij het vaststellen van de minimale beeldkwaliteit per object voor elk gebiedsonderdeel moet rekening worden gehouden met deze wensen en verwachtingen van gebruikers.

7.4.3 Afstemming

De minimale beeldkwaliteit per object voor elk gebiedsonderdeel moet worden onderschreven door de formeel beheerder en moet verenigbaar zijn met het eventueel aanwezige beleid met betrekking tot het integrale beheer van de openbare ruimte.

7.5 Opdrachtformulering

De organisatie moet werkzaamheden beschrijven in een document dat ten minste de volgende onderdelen moet bevatten:

- a. een aanduiding van de locatie van de werkzaamheden en een gebiedsbeschrijving;

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

- b. de minimale beeldkwaliteit per object voor elk gebiedsonderdeel;
- c. een beschrijving van de objecten en de aard van verstoringen waarop de opdracht van toepassing is.

De organisatie mag gebruik maken van een bestek opgesteld volgens de RAW-systematiek zoals aangeduid in CROW-Publicatie 323 “Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2013”.

7.6 Opdrachtverstrekking

De organisatie die het uitvoerend beheer inbesteedt of uitbesteedt, moet zich ervan overtuigen dat de opdrachtnemer van de werkzaamheden kan voldoen aan de eisen die onder scope ‘b: uitvoerend beheer’ aan een dergelijke organisatie worden gesteld. De organisatie moet de opdrachtnemer in staat stellen om de werkzaamheden op het vereiste kwaliteitsniveau uit te voeren door het verstrekken van een passende opdracht.

Eisen aan organisaties die zich richten op het uitvoerend beheer van de openbare ruimte

7.7 Opdrachtaanvaarding

De organisatie die het uitvoerend beheer van de openbare ruimte in opdracht aanneemt, moet zich ervan overtuigen dat de opdrachtgever passende voorbereidingen heeft getroffen om het beheer beeldgericht te laten uitvoeren. De voorbereidingen van de opdrachtgever moeten blijken uit de verstrekking van informatie over ten minste:

- a. de gebiedsbeschrijving;
- b. het normeringssysteem;
- c. de minimale beeldkwaliteit per object voor elk gebiedsonderdeel.

In het geval dat de informatie niet in het kader van de verstrekte opdracht beschikbaar is, moet de organisatie de bovengenoemde informatie zelf opstellen en inhoudelijk afstemmen met de formeel beheerder.

7.8 Uitvoeringsprogramma

De organisatie moet een uitvoeringsprogramma opstellen, waarin een consistente uitwerking van de werkzaamheden wordt gemaakt en dat de volgende elementen omvat:

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

- a. een formulering van de minimale beeldkwaliteit per object voor elk gebiedsonderdeel;
- b. een beschrijving van de processen voor de realisatie van de minimale beeldkwaliteit per object voor elk gebiedsonderdeel, waarbij tevens de omgang met eventuele verschillen in het normeringssysteem van de opdrachtgever en de organisatie wordt beschreven;
- c. consistent gecommuniceerde kwaliteitseisen, doelen en toekenning verantwoordelijkheden;
- d. een consequente distributie van verantwoordelijkheid voor een eigen gebiedsonderdeel aan ploegen van uitvoerende medewerkers;
- e. een consistente instructie aan ploegen van uitvoerende medewerkers om de uitvoering te baseren op het beeldgericht optreden en een adequate toekenning van uitvoeringsvrijheid om keuzes maken over de inzet van middelen;
- f. de continuïteit in de verdeling van verantwoordelijkheden en beschikbaarheid van uitvoerende medewerkers voor de uitvoering van hun taak;
- g. de flexibele aanpassing van de benodigde capaciteit met het oog op de doelstellingen en omstandigheden;
- h. de inrichting van een adequate aansturingsmonitoring en het actieve gebruik van de informatie die hieruit beschikbaar komt.

7.9 Uitvoering

7.9.1 Beeldgericht optreden

De organisatie moet processen plannen en ontwikkelen die ervoor zorgen dat het uitvoerende personeel de werkzaamheden daadwerkelijk uitvoert overeenkomstig een werkwijze waarbij het uitvoerende personeel:

- a. doorlopend verstoringen in het gewenste beeld opmerkt door te letten op:
 - 1) afwijkingen ten opzichte van de minimale beeldkwaliteit;
 - 2) de grootste negatieve afwijkingen;
 - 3) het verschil (range) tussen de schoonste en meest vervuilde locatie;
- b. bevoegdheden heeft en over middelen beschikt om prioriteiten te stellen en keuzes te maken ten aanzien van de aanpak van de verstorende elementen, waarbij achtereenvolgens:
 - 1) begonnen wordt bij de meest verstorende elementen;
 - 2) het verschil (range) tussen de schoonste en meest vervuilde locatie zo klein mogelijk wordt gehouden;

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

- 3) elk gebiedsonderdeel ten minste op het niveau van de minimale beeldkwaliteit wordt gehouden.

7.9.2 *Beeldgericht aansturen*

In elk gebiedsonderdeel moet de organisatie de uitvoerende medewerkers aansturing geven. In het kader van de aansturing moet regelmatig een aansturingsmonitoring worden uitgevoerd en bij voorkeur heeft de monitoring een wekelijkse en minimaal maandelijkse frequentie. Met betrekking tot de aansturing moet de organisatie de volgende activiteiten ontwikkelen:

- a. het benoemen en instrueren van personeel om door of namens de verantwoordelijk leidinggevende te monitoren op:
 - 1) een juist resultaat van de werkzaamheden;
 - 2) een adequate interne en externe informatievoorziening over de bereikte kwaliteit en verstoringen daarvan;
 - 3) een tijdige bijstelling of correctie van de werkzaamheden wanneer de omstandigheden daartoe aanleiding geven.
- b. het plannen en ontwikkelen van processen voor:
 - 1) het regelmatig vergaren van informatie op basis van een representatief aantal meetpunten per gebiedsonderdeel met als doel om het beeldgericht optreden van de ploeg te verbeteren;
 - 2) bespreking van de bevindingen van de aansturingsmonitoring met het uitvoerende personeel en het formuleren van oorzaken en verbeterpunten;
 - 3) het controleren van de opvolging naar aanleiding van verbeterpunten door additionele meetpunten op te nemen in de informatiegaring;
 - 4) het rapporteren van de bevindingen uit de aansturingsmonitoring aan het management.

De organisatie mag voor de beschrijving van de meetmethode gebruik maken van de beschrijving in CROW-Publicatie 323 “Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2013”.

7.9.3 *Preventie*

De organisatie moet processen plannen en ontwikkelen om structurele verstoringen te kunnen voorkomen door:

- a. het identificeren van terugkerende vervuiling op grond van het beeldgericht optreden en de aansturing;
- b. uitvoerende medewerkers te betrekken bij het informeren van het publiek en het voorkomen van terugkerende beeldverstoring;

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---

- c. escalatie naar het middenmanagement, formeel beheerder of handhavende instantie mogelijk te maken voor de gevallen waarin de uitvoerende medewerkers niet tot een oplossing kunnen komen.

7.9.4 *Signalering*

De organisatie moet processen plannen en ontwikkelen die ervoor zorgen dat de organisatie binnen de kaders van de werkzaamheden een oplettende en signalerende functie vervult ten aanzien van de staat van onderhoud en eventueel voorgenomen nieuwe inrichting.

7.9.5 *Overleg*

De organisatie moet processen plannen en ontwikkelen die ervoor zorgen dat de informatie die is verkregen uit de monitoring en signalering, periodiek wordt besproken met de formeel beheerder.

7.10 **Meldingen**

De organisatie moet in staat zijn om op beheerste en passende wijze uitvoering te geven aan werkzaamheden die voortkomen uit meldingen, waarbij in de processen ten minste uitwerking is gegeven aan:

- a. afspraken met de formeel beheerder en overige betrokkenen over de bereikbaarheid, registratie, werkverdeling, procedures en behandeling van meldingen;
- b. regels en procedures opstellen ten aanzien van een eenduidige en tijdige behandeling van meldingen waarbij rekening is gehouden met efficiëntie, bevordering van tevredenheid van gebruikers en communicatie.

Documentcode	Vervallen versie d.d.	Huidige versie d.d.	Vastgesteld door normcommissie	Goedgekeurd door schemabeheerder
Beoordelingseisen	---	14-11-2013	14-11-2013	---