

IGOV KennisCafe Netbeheer en OVL in samenwerking met Stedin

Datum: maandag 03 november te Dordrecht, 18 deelnemers
 donderdag 06 november te Utrecht, 25 deelnemers

Programma opzet

- Inleiding
- Facts en figures vanuit Stedin
- Stand van zaken werkgroep Storingsestafette
- Workshop programma met 3 deelgroepen
 - o Storingen
 - o Schakelen
 - o Communicatie
- Terugkoppeling per deelgroep
- Discussie en afsluiting

Opdracht van de deelgroepen

- Waar wil je zijn over 2 jaar (wensbeeld)
- Wat zijn de relevante feiten
- Benoem minimaal 5 kansen
- Benoem minimaal 5 barrières en bedreigingen
- Welke oplossingsrichtingen zijn er

Algemene bevindingen

- De bijeenkomsten zijn bijgewoond door gemeenten, groot en klein, binnen en een enkeling buiten Stedin gebied.
- Bij elke sessie waren er meerdere personen van de verschillende gelederen van Stedin aanwezig.
- Er bleek een groot bewustzijn, gevoel van urgentie en belang bij alle deelnemers
- Alle aanwezigen geven aan bereid te zijn om op welke wijze dan ook bij te dragen aan het verbeteren van de processen en de uitvoering.
- De stappen naar verbeteringen zijn niet eenvoudig en eenduidig te geven gezien de complexiteit van de verschillende onderdelen.
- Wel zijn er diverse concrete wegen benoemd die bewandeld kunnen gaan worden in samenwerking door de verschillende partijen.

Korte weergave presentatie Stedin

Stedin bracht het plaatje in beeld van het boven en ondergronds deel, het OV net, laag/midden/hoogspanningsnet, zekeringen, masten en armaturen omdat dit inzicht geeft in het bovengrondse deel in eigendom van de gemeente en ondergrondse deel in eigendom van de netbeheerder. Stedin ontvangt 750 tot 1700 storingsmeldingen per maand. Ze benutten hun OV storingsportal voor de procescommunicatie. De gemiddelde doorlooptijd van een melding is 3,8 dagen.

Stedin heeft de procedure geschetst zoals deze wordt doorlopen tussen de diverse partijen (melder, gemeente & haar service provider, Stedin & haar service provider). Als grootste knelpunten noemde Stedin dat: er te weinig wordt gedaan aan het voorkomen van storingen, er te laat wordt aangevallen bij het afhandelen van de storing (bv aan de kant van Stedin's service provider) en de terugkoppeling na afhandeling niet optimaal is (informatie is niet tijdig, niet correct en/of niet in de gewenste vorm).

Het omschakelen van het TF signaal naar Smart Grid oplossingen, biedt diverse kansen. Stedin draait diverse pilots met gemeenten op dit moment.

Korte weergave presentatie werkgroep Storingsestafette

Deze werkgroep is ontstaan op het Nationaal Lichtcongres in november 2013 om te komen tot procesverbetering in de storingsafhandeling inclusief de communicatie naar de burger. Na Stedin zijn nu ook Alliander en Enexis bij de werkgroep betrokken. Kansen bieden intelligentie in armaturen (autonome storingsmelding), slimme meters en de bereidheid van alle betrokken partijen om het proces, de doorlooptijd en de correctheid van informatie te verbeteren. Eind 2014 wordt een begrippenlijst opgeleverd om bijvoorbeeld termen als schade en storingen eenduidig te krijgen. Begin 2015 wordt in beeld gebracht wat verschillende partijen van elkaar nodig hebben.

Samenvatting uitkomst van de 3 deelgroepen

Onderwerp Storingen:

Wensbeeld: Responstijden duidelijk en acceptabel (SLA), kennis van de eigen situatie (eigendom, beheer), data voortdurend 100% op orde (o.a. qua aansluitingen), gewenste info is smart en correct (qua elektriciteit), systemen gekoppeld, optimale procesbeheersing en afstemming tussen partijen, er wordt hogere prioriteit aan gegeven door allen.

Knelpunten: pingpongen, verkeerde interpretatie van de oorzaak van de storing (aantal lampen uit, herhaling of niet, boven versus ondergronds), overdracht van info na iedere stap, toezicht, onbekwaamheid bij grond roeren, er is een gebrek aan geld, tijd en de juiste instelling (er wordt in partijen gedacht, men wil de ander veranderen, wantrouwen).

Kansen: de veiligheid gaat omhoog, de kosten omlaag, de negatieve emoties omlaag, er komt duidelijkheid en het proces wordt compacter.

Oplossingsrichtingen: Samenwerking en ketenbenadering. De beheerder wordt regisseur. Definities, gezamenlijk doel en aanpak helder krijgen (hoe gaan we van 'Burger Uit', naar 'Burger Aan'). Communicatie op orde krijgen (kortere lijnen, koppeling van systemen, revisiegegevens uitwisselen, de intake bij de storingsdienst verbeteren). Het technisch voorkomen van storingen door structureel het net te verbeteren en door met meer toezicht bijvoorbeeld graafschades te voorkomen.

Onderwerp Schakelen:

Wensbeeld: over twee jaar wil een deel van de deelnemers zelf autonoom kunnen schakelen. Ze willen daarnaast dat beheerders werkzaamheden aan aansluitingen uit kunnen voeren zonder te 'knippen' vanwege de kosten maar ook de verzwakking van het net. Met autonoom schakelen hebben beheerders meer inzicht en invloed en het helpt hen bij los-vast nemen, storingsonderhoud en schouwen.

Relevante feiten: dat het net schakelbaar is, dat er wetgeving is aangaande veiligheid waar het werken aan OVL ook onder valt, dat het net deels meetbaar is en dat TF wordt uitgefaseerd.

Knelpunten: wet en regelgeving, huidige netopbouw, te weinig kennis bij gemeenten waardoor (on)mogelijkheden niet bekend zijn, diversiteit tussen gemeenten waardoor er niet eenduidige visie is richting netbeheerder, diversiteit binnen de gelederen van de netbeheerder waardoor zij in verschillende gesprekken verschillende geluiden laten horen, financiën, bemensing van beheersorganisatie, levenscyclus van producten (levensduur), beheersbaarheid wanneer er verschillende schakelregimes naast elkaar gaan bestaan

Kansen zijn: de kennis van het huidige net uit de hoofden van deskundigen halen en op papier zetten (nieuwe medewerkers weten anders niet wat de situatie is), de communicatiemiddelen van nu gebruiken (bijvoorbeeld met een appgroep contact houden tussen partijen wanneer er geschakeld gaat worden of aan een storing wordt gewerkt), energiebesparing als bijkomend voordeel bij slim/zelf schakelen, met het voorkomen van een verbindingsmof voorkom je een potentiële storing. Je hoeft een station niet meer te betreden voor het schakelen, je kunt per schakelpunt de tijden beheersen en registreren, efficiënter werken, je kunt als gemeente in totaliteit de regie nemen, het gewenste servicelevel aan de burger bieden en de aannemer zelf aansturen.

Oplossingsrichtingen:

1. Gezamenlijke Road Map opstellen als Stedin en beheerders zijnde. Daarvoor is nodig: een eenduidige visie vaststellen van de wensen en eisen mbt schakelen van de diverse gemeenten maar ook van de gelederen binnen Stedin. Deze ook afstemmen met aannemers en reële planning maken met heldere tussendeadlines Een werkgroep met mandaat koppelt ieder half jaar terug.
2. Daarnaast: onderzoek naar wet en regelgeving of het knippen echt nodig is (art 16c) of dat de wetgeving met een andere intentie op deze manier is opgesteld, technische middelen bekijken om knippen te voorkomen, voortborduren op de huidige pilots van Stedin met enkele gemeenten (meer ruchtbaarheid eraan geven en input van anderen vragen waardoor er ook voor andere gemeente relevante opties worden meegenomen).

Onderwerp Communicatie:

Wensbeeld over 2 jaar: een universeel, digitaal meld- & afhandelsysteem. Toegankelijk voor gemeente, netbeheerder en aannemer. Het systeem vraagt de benodigde info over de situatie en stuurt de info automatisch door naar de juiste personen, afhankelijk van de ingevulde info (aantal masten, adres, alle partijen weten in welke processtap de melding zich bevindt).

Knelpunten: kosten, ingewikkeld, samenwerking nodig tussen partijen, de informatie behoefte is nog niet helder, risico is het te groot te maken

Kansen: aansluiten bij bestaande systemen, afspraken over prestaties/service, de informatiebehoefte per stap helder in matrix plaatsen, betrekken van burgers (o.a. jongeren via apps), eventueel het systeem landelijk maken.

Oplossingsrichting: het beschreven wensbeeld bereiken door een werkgroep bestaande uit Stedin en igov als initiator aan te stellen, verwachtingen te managen, ketenprocessen te beschrijven, stakeholders per onderdeel erbij betrekken en gezamenlijk beschrijven wat er aan elkaar aan informatie per stap overgedragen moet worden. Planning, ICT en testen goed inplannen en intelligente technologie gebruiken.

Hoe nu verder!

Een eerste aanzet:

Uitgangspunten:

- Alle onderdelen en eventuele uitwerkingen dienen te worden ondersteund en gedragen door én Stedin én de Gemeenten (IGOV)
- Uitgegaan wordt dat met de uitwerking maatschappelijk voordeel (maatschappelijke kosten / baten) wordt behaald zowel voor Stedin als voor de Gemeenten
- Uitgegaan wordt dat voor de onafhankelijke uitwerking van de 4 onderliggende titels middelen beschikbaar zijn

Titel: **Graafschades**

1. Doel: Minder graafschades
Ambitie: Het aantal graafschades verminderen met 50%
Toelichting: De maatschappelijke impact van graafschades is groot. Verlichting blijft dan lang uit. De veronderstelling is dat graafschades in veel gevallen voorkomen en effectiever afgehandeld kunnen worden.

Titel: **Knippen**

2. Doel:
- a. Helderheid over wanneer knippen wel en wanneer knippen niet nodig is
 - b. Minder knippen met behoud van veiligheid
- Ambitie: Het aantal onnodige handelingen met knippen met 100% terugdringen
- Toelichting: Er is een beleving bij Stedin dat het knippen altijd noodzakelijk is en er is een beleving bij de gemeenten dat het knippen in veel gevallen niet nodig is. Enerzijds wordt gedacht vanuit regelgeving anderzijds wordt gedacht uit een effectievere uitvoering.

Titel: **Storingsduur**

3. Doel:
- a. Storingen met een lange looptijd terugdringen
 - b. Storingsduur Stedin verder terugdringen
 - c. Storingsduur Gemeenten inzichtelijk maken en duur terugdringen
 - d. Herhaalstoringen voorkomen
- Ambitie: De duur van het totaal aan storingen in looptijd met 20% terugdringen
- Toelichting: De duur waarbinnen storingen worden opgelost en gecommuniceerd van melding storing Burger tot melding reparatie Burger en het proces waarlangs dat gebeurt is niet inzichtelijk. De werkgroep Storingsestafette brengt in beeld wat en hoe gecommuniceerd moet worden tussen de gemeenten en de netbeheerders. Om de doelstellingen te behalen is het van belang en noodzakelijk dat de gehele keten met alle schakels waartussen gecommuniceerd wordt inzichtelijk gemaakt wordt. De ervaring met een drietal gemeenten heeft geleerd dat 10% tijds winst in elk geval kan worden behaald.

Titel: **Communicatie**

4. Doel: Vooraf afstemmen van ontwikkelingen en veranderingen
- Ambitie: De communicatie over en weer effectiever maken
- Toelichting: Zowel netbeheerder als gemeente voeren een taak uit om de openbare verlichting kwalitatief operationeel te houden. Voor het uitoefenen van deze taken worden er keuzes gemaakt die van invloed zijn op de een of op de ander en de wijze waarop de een of de ander zijn of haar taak uitoefent. Tot op heden worden de taken door elke organisatie nauwgezet uitgevoerd en als gevolg daarvan beslissingen genomen. Over deze beslissingen werd dan over en weer gecommuniceerd en partijen geïnformeerd. Deze werkwijze

werkt voor alle partijen vertragend. Beslissingen werden niet begrepen of hadden een verkeerde uitwerking. Dit met als gevolg veel communicatie over en weer en het bijstellen van de uitgevoerde acties. Voorgesteld wordt dan ook om dat proces meer inzichtelijk te maken en met voorstellen te komen deze te verbeteren.

Proces en uitvoering

Voorgesteld wordt bovenstaande vier titels en doelen te laten vervolgen volgens het volgende proces met uitvoering:

- Proces: Opstellen van een plan van aanpak met daarin opgenomen:
- Aanpak waaruit blijkt op welke wijze de doelstelling gerealiseerd kan worden
 - Tijdsplanning waarbinnen dat gerealiseerd kan worden
 - De wijze waarop uitvoering plaats moeten vinden
- Uitvoering: Uitvoering vindt pas plaats als:
- Stedin en Gemeenten akkoord hebben gegeven op plan van aanpak
 - Stedin en Gemeenten tijd beschikbaar stellen om uitvoering mogelijk te maken
 - Middelen beschikbaar zijn om uitvoering mogelijk te maken

Datum:

- Donderdag 26 november 2015

Verslag opgemaakt door:

- Daaf de Kok, Licht en Donker Advies, 06-54676734

In afstemming met:

- Joris Dijkstra namens IGOV
- Mark Engels namens Stedin