

AGENDA

- OVL speelveld
- Dienstverlening Stedin, trend naar meer zelf doen
- Versnellen dienstverlening door Stedin en gemeenten

KLANTTEVREDENHEID METEN EN GERICHT VERBETEREN



Aanleg	Storingen	Facturatieproces
Hoe beoordeelt u de volgende aspecten als het gaat om de aanleg van nieuwe OV aansluitingen	Hoe beoordeelt u de dienstverlening van Stedin op het gebied van OV storingen	Hoe beoordeelt u de dienstverlening van Stedin als het gaat om de facturatie van transportkosten
Gemak van aanvragen	Gemak van melden	Juistheid van de factuur
Doorlooptijd	Volgen van voortgang	Tijdigheid van de factuur
Communicatie	Gebruiksgemak Luminizer	Transparantie tarieven
Uitvoering	Escalatiemogelijkheden	
Oplevering	Effectiviteit escalaties	
Hoeveel moeite moet u doen om storingen opgelost te krijgen?		Totaaloordeel
Hoe ervaart u Stedin in het waarmaken van uw duurzaamheidsambities op het gebied van OVL?		Wat is uw totaaloordeel op de verschillende onderdelen van dienstverlening?
		Totaal oordeel storingen
		Totaal oordeel aanleg
		Totaal oordeel facturatie

KLANTDAGEN OPENBARE VERLICHTING

Video klantdagen OVL

A & V OVL-TEAM

Wij stellen het AGV-team voor Openbare Verlichting aan u voor.



PETER BERKHOUT
Hoofd Procesmatige Aansluitingen
06 11 754 814
peter.berkhout@stedin.net

Verantwoordelijk voor het hele
OVL-verzorgingsgebied voor
OVL regulier en OV 16C



YASIN BAYRAM
Projectleider OVL regulier
06 52 752 902
yasin.bayram@stedin.net

Verantwoordelijk voor
OVL regulier



ERIK JANSSEN
Projectleider OV 16C
06 15 461 926
erik.janssen@stedin.net

Verantwoordelijk voor OV 16C



PATRICK KOSTER
Technisch Intaker
06 52 808 477
patrick.koster@stedin.net

Eerste aanspreekpunt
vanaf aanvraag tot
opdrachtverstrekking klant



REEMON PLOOSTER
Projectcoördinator OVL regulier
06 21 394 140
reemon.plooster@stedin.net

Coördineert en eerste
aanspreekpunt van opdracht t/m
oplevering. Gebied Zuid-Holland
(boven de Maas) en Utrecht



ROBIN VAN EGMOND
Projectcoördinator OVL regulier
06 29 588 597
robin.vanegmond@stedin.net

Coördineert en eerste
aanspreekpunt van opdracht
t/m oplevering.
Gebied Zuid-Holland (onder
de Maas)



ANITA VAN GEEST
Werkvoorbereider OVL regulier
06 53 779 245
anita.vangeest-langendoen@
stedin.net

Voorbereiding aanvraag van
opdracht t/m uitvoering.
Gebied Zuid-Holland (boven de
Maas) en Utrecht



ROY BOTTERHUIS
Werkvoorbereider OVL regulier
06 11 465 932
roy.botterhuis@stedin.net

Voorbereiding aanvraag van
opdracht t/m uitvoering.
Gebied Zuid-Holland (onder
de Maas)

Algemeen OVL-nummer:
06 15 262 475

Algemene OVL-mailadres:
fm-ov@stedin.net

AANVRAGEN OVL | VERGUNNINGEN

Waarom zijn vergunningen nodig?

- Stedin moet voor veel aanvragen een vergunning aanvragen bij de gemeente.
- Door middel van de vergunning wordt geborgd dat de kabels op de juiste plek gelegd worden en bijvoorbeeld de wortels van bomen worden beschermd.



Stappen en doorlooptijd vergunningen

- Om de vergunningsaanvraag te kunnen beoordelen, stelt Stedin een Definitief Ontwerp op. Dit is een tekening met exacte maatvoering waarin het bestaande net wordt weergegeven en de uit te voeren wijzigingen. Na ontvangst van de vergunningsaanvraag en het ontwerp, heeft een gemeente ca. 3 tot 6 weken nodig om de vergunning te verlenen.
- Daarnaast moet Stedin altijd een graafmelding doen in geval grondroering nodig is. Vaak moet deze vergunning minimaal 10 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden aangevraagd te worden,

Hulpvraag aan klanten

- Onderzoeken mogelijkheden om de termijn waarin de graafmelding wordt gedaan te reduceren
- Onderzoeken mogelijkheden om de vergunning bij de aanvraag bij te sluiten
- Bij de aanvraag aan te geven op een kaart waar Stedin kabels mag leggen zodat niet een aparte vergunning hoeft te worden aangevraagd.

AANVRAGEN OVL | BODEMONDERZOEK

Waarom is bodemonderzoek nodig?

- Omdat Stedin wil dat haar medewerkers en of medewerkers van ingehuurd aannemers veilig kunnen werken, wordt bij iedere werkzaamheid waarbij grondroering aan de orde is, bodemonderzoek gedaan.
- Op basis van het bodemonderzoek wordt de veiligheidsklasse bepaalt. Afhankelijk van deze klasse wordt bijv. uiteindelijk bepaald welke PBM's de medewerkers moeten gebruiken en of er vervuilde grond moet worden afgevoerd.

Stappen en doorlooptijd bodemonderzoek

- Het bodemonderzoek van Stedin bestaat uit maximaal drie stappen:
 - Beoordeling op basis van bodemkaarten (duurt ~ 3 werkdagen)
 - Opvragen bodemrapporten (duurt ~ 20 werkdagen)
 - Uitvoeren bodemonderzoek (duurt ~20 werkdagen)
- Nadat het bodemonderzoek is afgerond, mag worden gestart met de uitvoering.

Hulpvraag aan klanten

- Bij indienen aanvraag bij MA.nl kan de gemeente beschikbare bodemgegevens aanleveren volgens specificaties Stedin.
- Dit kan de doorlooptijd van de aanvraag verkorten met 4 tot 6 weken.



Bodemkwaliteit		Veiligheidsklasse
Geen bodemkwaliteitskaart beschikbaar		Naar WOV Bodemdesk
Landbouw / Natuur (Achtergrondwaarde)		Geen aanvullende maatregelen noodzakelijk
Wonen		Geen aanvullende maatregelen noodzakelijk
Industrie		Basisklasse
Lokale Maximale Waarde		Naar WOV Bodemdesk
Niet toepasbaar / Uitgesloten		Naar WOV Bodemdesk



De Oorsprong

OVL Symposium IGOV – Netbeheerders



OVL Symposium IGOV – Netbeheerders



OVL Symposium IGOV – Netbeheerders



Helga Coenen, Enexis



Joris Dijkstra, IGOV

Gerard Flikweert, Enduris



Joyce van den Hof, Liander



Jan Rosing, Gemeente Heerlen

Richard Teppema, Gemeente Súdwest-Fryslân, coöperatie OVL en energie Fryslân



Tim Veldman, Stedin

Paul Witmer, Gemeente Utrechtse Heuvelrug



OVL Symposium IGOV – Netbeheerders



OVL Symposium IGOV – Netbeheerders



Storingen

OVL in GV (A1) of KV

Verschillende partijen op het geschakelde net (in combinatie met meten)
van onbemeten naar bemeten

Installatieverantwoordelijkheid OVL installatie bovengronds

Beschikbaar stellen van branduren / verbruiksbepaling

OVL in plaats van OV



OVL Symposium IGOV – Netbeheerders



OVL Symposium IGOV – Netbeheerders



Onderwerpen OVL monitor

Communicatie strategieën / vormen

Doorlooptijden

Actualiteit wet voortgang energietransitie



OVL Symposium IGOV – Netbeheerders



OVL Symposium IGOV – Netbeheerders



**Doe ook
mee!**



Harry van der Wal
(gemeente Groningen)

Ruud Bastian
(gemeente Amsterdam)



Jos Lipholt
(Liander)

Wilco Knip
(Bureau-OVL)



Bert van Esch
(gemeente Tilburg)

René de Haan
(Stedin)



Rick Poulussen
(Enexis)





Onderwerpen en producten

Knippen en BEI

Netbeheerders knippen de kabel wanneer een lichtmast wordt vervangen.

Is dat nou wel zo handig van die netbeheerder?



Onderwerpen en producten

Medegebruik lichtmast

“Lichtmast” dekt de lading niet meer; de mast wordt steeds meer misbruikt voor andere functies....

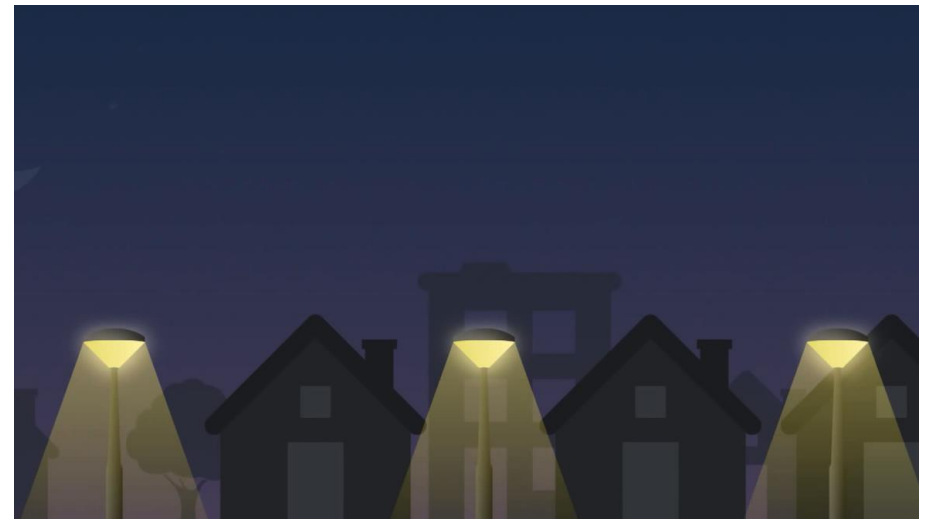
Waar moet je als OVL-beheerder zoal op letten?

IGOV-publicatie



Ons hoofdonderwerp: storingen

- Oorzaken
- Melden en oplossen
- Voorkomen
- Lessons learned



Oorzaken



Een kapotte lamp

De gemeente zorgt boven de grond voor de openbare verlichting.

Bij een lampstoring (de lamp of elektronica in de armatuur is stuk) stuurt de gemeente haar eigen aannemer om de lamp te vervangen.

Lamp Straat Wijk Stad Regio

Typisch: → loze meldingen

Artikel

Oorzaken



Een kapotte zekering

Zowel in een lantaarnpaal als in een verdeelstation van Enexis kan een zekering springen. Een monteur van Enexis onderzoekt de oorzaak, vervangt de zekering en voert binnen 24 uur een extra controle uit.

Lamp **Straat** Wijk Stad Regio

Typisch: → meest voorkomend, snel oplosbaar, mogelijke herhaalt storing

Oorzaken



3

Storing onder de grond

De monteurs van Enexis bepalen de exacte locatie van de onderbreking in het netwerk.

Na reparatie nemen zij indien nodig extra maatregelen, om herhaling van de storing te voorkomen.

Lamp **Straat** Wijk Stad Regio

Typisch: → zowel graafwerk (snel herstel) als kabel intern defect (langere hersteltijd)

Oorzaken

4

TF-storing

Enexis schakelt de openbare verlichting aan en uit via een toonfrequent (TF)-signaal dat door het elektriciteits-netwerk wordt verstuurd.

Een TF-storing kan de openbare verlichting in een groot gebied volledig ontregelen.

Lamp Straat Wijk **Stad** Regio

Typisch: → zeldzaam, maar grote gevolgen



Melden en oplossen

