



Afdeling **Informatie Projecten en Comm. Dienstverlening**  
Onderwerp **evaluatie winterdienst 2009 - 2010**

**Bezoekadres**  
Duinkerkenstraat 45

**Postadres**  
Postbus 742  
9700 AS Groningen

**E-mailadres**  
t.van.heijst@md.groningen.nl

**Algemeen faxnummer**  
(050) 367 1212

**Website**  
www.groningen.nl

Telefoon (050) 367 10 55 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk MD 10.2280188

**BNG**  
28.50.61.879

Datum **16 JUL 2010** Uw brief van --

Uw kenmerk --

**BTW nummer**  
0019.32.809.B.07

In uw antwoord graag datum  
en kenmerk vermelden.

Geachte heer, mevrouw,

Net voor het begin van de kerstvakantie in 2009 viel in de nacht van 16 op 17 december een enorm pak sneeuw. Voor de recente historie betekende dit een extreme weersituatie. Hierdoor werd het maatschappelijke leven ernstig ontwricht. Bussen en treinen reden niet, voorstellingen en bijeenkomsten werden afgelast, scholen sloten hun deuren, huisvuil werd niet ingezameld, veel mensen konden niet op hun werk komen, enz. Vooral de daarop volgende winterse weken hebben veel overlast gegeven voor inwoners in hun privé activiteiten en omstandigheden. Het leverde voor ondernemingen en instellingen beperkingen op in de bedrijfsvoering. Verschillende maatschappelijke belangenorganisaties hebben voor de ervaren overlast aandacht gevraagd. Daar kwam nog bij dat de gemeente "gehinderd" werd in het bestrijden van de overlast door een landelijk tekort aan strooizout. Door onze wijze van aanbesteden hadden we hier overigens minder last van dan andere gemeenten en provincies.

Vanzelfsprekend zijn deze omstandigheden voor ons aanleiding geweest voor een uitvoerige evaluatie van de winterdienst 2009-2010. Niet in de laatste plaats gevoed door klachten, meldingen en suggesties in die periode, maar vooral om in de toekomst beter voorbereid te zijn. Want niet alles is in deze periode vlekkeloos verlopen, ondanks de inspanningen van onze gemeentelijke medewerkers. Stadgers en bedrijven waren ontevreden over de manier waarop wij de wegen begaanbaar probeerden te houden. Er was onduidelijkheid welke wegen de gemeente wel en niet strooit. De omstandigheden hebben overigens een grote claim gelegd op de inzet van mens en materieel. Vooral de periode in december was hierin extreem. Eerst eind februari 2010 week de winter voor het warmere weer uit het zuiden. De evaluatie treft u als bijlage aan.



Dat de afgelopen winterse periode ook heeft geleid tot veel sneeuw- en ijsplezier, doet aan de ervaren overlast niets af. Maar het winterse weer had ook positieve effecten. Het dikke sneeuwpak leidde tot nieuwe samenwerking tussen buurtgenoten. Een aantal straten onderscheidde zich door met vereende krachten de sneeuw te ruimen. Verder hebben burgers via de zogenaamde Stip's in de wijken door medeburgers daar waar nodig hulp gekregen.

Op basis van de evaluatie is een reeks van in totaal 19 aanbevelingen opgenomen. Het overgrote deel daarvan wordt op dit moment gerealiseerd of geïmplementeerd, of wordt vóór de komende winterperiode in uitvoering genomen.

Wij noemen hieronder de belangrijkste maatregelen, met verwijzing naar het gehele overzicht in deel B. van de evaluatie.

1. *Het opstellen van een (verbeterd) communicatieplan gericht op burgers en bedrijven*
  - *waarin heldere afspraken staan hoe er naar burgers en bedrijven gecommuniceerd wordt met betrekking tot de inzameling van huishoudelijk afval,*
  - *waarin aandacht wordt geschonken aan wat er wel en wat er niet van de gemeente kan worden verwacht,*
  - *waarin aandacht wordt geschonken aan wat er van burgers en bedrijven zelf wordt verwacht.*
2. *Gecoördineerde inzet bij calamiteiten van onze medewerkers van de Milieudienst, Stadsbeheer en DSW gericht op wijkniveau (bereikbaarheid centra en marktterreinen) en delen van de hoofdstructuur zoals bijvoorbeeld het stationsgebied. De verantwoordelijkheid en aansturing berusten bij de Milieudienst.*
3. *Het verstrekken van zout op de wijkposten aan burgers en instellingen wordt vast onderdeel van de winterdienst. De omvang en wijze wordt nader onderzocht.*
4. *Er worden de nodige technische aanpassingen gerealiseerd (een routeplanningssysteem dat het correct rijden van routes door reservepersoneel kan ondersteunen; aanschaf van fietspadschuiven als inzetbaar alternatief bij grote sneeuwval; een extra veegauto en een tractor worden geschikt gemaakt voor sneeuw- en gladheidbestrijding van fietspaden, en voor extra nazorg aanliggende fietspaden).*
5. *Er wordt een noodplan opgesteld voor situaties van zoutgebrek waarin aangegeven de prioriteiten en alternatieven voor bestrijding van gladheid en sneeuwoverlast, met een daarbij behorend communicatieplan.*



Wij hopen u hiermee afdoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester

de secretaris

# EVALUATIE WINTERDIENST 2009-2010



JUNI 2010

Onderwerp: Evaluatie winterdienst 2009-2010  
 Status: 5 juli 2010

## Leeswijzer

<b>A. EVALUATIE</b> .....	<b>3</b>
A.1 ERVAREN OVERLAST .....	3
A.2 FRONTOFFICE .....	4
A.3 KLACHTEN BURGERS .....	5
A.4 BEDRIJVEN .....	5
A.5 PROCEDURE AFHANDELING KLACHTEN .....	5
A.6 OMVANG SCHADES EIGEN DIENST .....	6
A.7 AANSPRAKELIJKHEID .....	6
A.8 MELDINGEN CLAIMS VIA DE DIA .....	7
A.9 CENTRALE WERKPLAATS .....	7
A.10 UITVOERING WINTERDIENST .....	7
A.10.1 STROOIEN EN SNEEUWPLOEGEN .....	7
A.10.2 PRIORITEIT BELEID GLADHEID .....	8
A.11 COMMUNICATIE .....	8
A.12 EXTRA KOSTEN GLADHEID .....	9
<b>B. MAATREGELEN WINTERDIENST KOMENDE JAREN</b> .....	<b>10</b>
B.1 COMMUNICATIE .....	10
B.2 ZELFWERKZAAMHEID BURGERS .....	10
B.3 INZET MENSKRACHT .....	10
B.3.1 HANDMATIGE INZET NA AANZIENLIJKE SNEEUWVAL .....	10
B.3.2 INZET VAN PERSONEEL IN RELATIE TOT WERK- EN RUSTTIJDEN .....	11
B.4 UITVOERING GLADHEIDBESTRIJDING .....	11
B.4.1 VOETPADEN .....	11
B.4.2 FIETSPADEN .....	11
B.4.3 WEGEN .....	12
B.5 MATERIEEL .....	12
B.5.1 KWALITEIT MATERIEEL .....	12
B.5.2 BESCHIKBAARHEID MATERIEEL VOOR HET RUIZEN VAN SNEEUW .....	12
B.6 ZOUTLOODS MILIEUDIENST .....	13

## A. EVALUATIE

### Inleiding

Net voor het begin van de kerstvakantie viel in de nacht van 16 op 17 december een enorm pak sneeuw. Historisch gezien bleek er sprake van een extreme situatie: calamiteit.

Het maatschappelijke leven werd door deze extremiteit ernstig ontwricht. Bussen en treinen reden niet, voorstellingen werden afgezegd, scholen gingen dicht, huisvuil werd niet ingezameld, mensen konden niet op hun werk komen, enz.

De hoofdinfrastructuur rijwegen en de binnenstad functioneerde de volgende dag (18 december) al weer voldoende: bussen reden weer, bevoorrading kon doorgaan, enz.

Tot en met dinsdag 22 december bleef het regelmatig sneeuwen. Hierdoor ontstond een zeer dik sneeuw pakket in de stad en bleven veel mensen min of meer gedwongen 'van de straat'. Door de inzet van de sneeuwplougen bleef de hoofdstructuur open voor essentiële logistieke zaken. De dooiaanval in de kerstdagen zorgde voor een afnemende (extreme) overlast door gladheid en sneeuw.

Dit alles bleek nog maar het begin van veel ervaren overlast, maar ook sneeuw- en ijsplezier. Want op deze extreme weerssituatie volgde een lange winter met veel sneeuw in combinatie met vorstig weer. Dit helaas in het perspectief van een al snel optredend landelijk tekort aan strooizout. Eind februari week de winter voor het warmere weer uit het zuiden. Met het strooien van bijna 5000 ton zout zijn de routes met een lengte van ca. 800 km 1 ca. 75 maal gestrooid en/of geploegd. De stad is door deze inspanning op de hoofdinfrastructuur goed ontsloten geweest.

De winter heeft veel overlast gegeven voor inwoners in hun privé activiteiten en ondernemers en instellingen in hun bedrijfsvoering. Verschillende maatschappelijke belangenorganisaties hebben voor de ervaren overlast aandacht gevraagd.

Ook de Milieudienst heeft van de winter stevige hinder ondervonden in zijn dienstverlening. Dit alles heeft een grote claim gelegd op de inzet van mens en materieel. Vooral de periode in december was hierin extreem.

### A.1 ERVAREN OVERLAST

Vooraf in de eerste fase van de winter (december) zijn er heel veel meldingen geweest over hinder en overlast door de sneeuwval. Enerzijds hadden deze betrekking op de dienstverlening huisvuil (waarom is mijn afvalbak niet geleegd? en wanneer wel?) anderzijds op de gladheidsbestrijding (waarom wordt voor mijn huis / bedrijf de sneeuw niet geschoven?).

Hoewel op de gemeentelijke website de strooiroutes en het beleid is aangegeven bleek uit de vele meldingen en klachten van de burgers een sterke behoefte aan (meer) informatie over de specifieke situatie en een verwachting van hogere dienstverlening. Het strooibeleid richt zich primair op de toegankelijkheid van de hoofdstructuur.

Door de dikke sneeuwlagen waren de auto's, maar ook de parkeerplaatsen ingesneeuwd. Voor het autoverkeer in de woonstraten was het een lastige tijd. Vaak slipten auto's en konden deze alleen met hulp van familie, burens of toevallige voorbijgangers op gang geholpen worden. Dit had bijvoorbeeld ook tot gevolg dat het aanschaffen van winterbanden een sterke impuls heeft gekregen.



Op de hoofdstructuur werd door het schuiven van de sneeuw de parkeerplaatsen nog meer volgezet met sneeuwillenen en konden deze nauwelijks meer bereikt worden. Het gevolg was

dat het parkeren verschoof naar de wegas. Soms werd de busbaan als parkeerstrook gebruikt. Dit leidde overigens tot hinder voor het overige (werk)verkeer.

De sneeuwlagen op de voetpaden vormden in de loop van de dagen een dikke, soms wat rulle laag. In die gevallen waar zout werd gestrooid werd deze dik en smurrieachtig. Beide situaties waren voor voetgangers (erg) lastig en zwaar. Vaak liep men daarom op het geschoven/gestrooide fietspad of op de rijbaan. Veel mensen bleven langere tijd thuis.

Door de grote hoeveelheden en de aanhoudende sneeuwbuien was er weinig animo om 'je eigen stoepje schoon te maken'. Op dinsdag 22 december (dooiachtig weer) kwam hierin een kentering en werd het burgerinitiatief op veel plaatsen weer zichtbaar door het schoonmaken van stoepen. Al spoedig waren de sneeuwschuivers in de winkels uitverkocht. Ook ontstond een grote toeloop op de wijkposten waar inwoners gratis wat strooizout konden ophalen.



## A.2 FRONTOFFICE

Op 17 december kon door de zeer zware sneeuwval het huisvuil en het bedrijfsafval niet gehaald worden en waren de voetpaden, wegen en fietspaden beperkt tot slecht toegankelijk. Op 18 december was de situatie in de hoofdstructuur sterk verbeterd en reden er weer bussen. Het aantal verzoeken om informatie via de telefoon was de eerste dagen erg groot: zie het overzicht op deze bladzijde. Veel burgers ervoeren de overlast intensief. Deze emoties werden vaak zonder enige terughoudendheid geuit. Dat vergde het nodige incasseringsvermogen van de telefonistes. Om 14.30 werd een informatiebandje op de telefoonlijn gezet.

Hoewel aangegeven werd dat het huisvuil niet kon worden opgehaald bleek in de loop van de periode tussen kerst en oud & nieuw dat dit op sommige plaatsen dit wel mogelijk te worden. Waar mogelijk werd het huisvuil onder regie van de wijkposten opgehaald. Enerzijds waren hier in de straat veel mensen tevreden over, anderzijds werd het ophaalbeeld op stedelijk niveau diffuus met als gevolg misverstanden en onbegrip. Na oud en nieuw is de ophaalsituatie genormaliseerd.

De vele telefoontje in combinatie met het nog niet direct bekend zijn van alternatieven werd als chaotisch ervaren.

Het grootste deel van de klachten ging over het niet schoonschuiven van woonstraten, het niet legen van

dag	datum	aangeboden gesprekken	beantwoord	na 1700 uur en in het weekend
donderdag	17-dec	627	565	
vrijdag	18-dec	1329	972	73
zaterdag	19-dec	weekend		130
zondag	20-dec	weekend		
maandag	21-dec	1475	1068	
dinsdag	22-dec	868	611	
woensdag	23-dec	892	526	
donderdag	24-dec	790	411	
vrijdag	25-dec	kerst		
zaterdag	26-dec	kerst		
zondag	27-dec	weekend		
maandag	28-dec	1128	720	
dinsdag	29-dec	648	473	
woensdag	30-dec	475	334	
donderdag	31-dec	389	253	
vrijdag	1-jan	nieuwjaar		
zaterdag	2-jan	weekend		178
zondag	3-jan	weekend		
maandag	4-jan	622	600	

Op een gemiddelde werkdag worden ongeveer 325 gesprekken aangeboden huisvuil en bedrijfsafval, onvoldoende zout op de wijkposten, moeilijk bij de ondergrondse containers kunnen komen en het niet sneeuwvrij zijn van de stoepen. Ook via de mail kwamen veel berichten vol onbegrip en opmerkingen. Een aantal daarvan zijn direct beantwoord.

De belangrijkste ervaring is dat in het allereerste begin onvoldoende duidelijk was wat nu precies gecommuniceerd moest worden. Toen dit wel duidelijk was veranderde in de loop van de dagen de situatie en bleek het ophalen van huisvuil op sommige plaatsen wel mogelijk. Hierop is klantgericht in gespeeld en deze service verleend. Hierdoor werd de communicatie naar de burger moeilijker.

### **A.3 KLACHTEN BURGERS.**

De winterdienst 2009 2010 heeft een relatief groot aantal schriftelijke klachten en meldingen opgeleverd. Er zijn 34 klachten geregistreerd, en daarnaast 21 "meldingen" (niet opgenomen in het Klachten Volg Systeem), samen dus 55 schriftelijke reacties. Dit aantal moet afgezet worden tegen 184 klachten in 2008 en 235 klachten in 2009 voor de Milieudienst in het totaal. Naast bovenstaande klachten / meldingen zijn er circa 80 e-mails met verzoeken om informatie binnengekomen bij de afdeling Beheer & Productie.

Een analyse van de soort klachten en meldingen levert het volgende op:

38	gladheid van wegen en fietspaden
17	niet ophalen van huisvuil
9	gebrekkige informatie over vervangende data huisvuilinzameling.
80	verzoeken om informatie

Alle klachten en meldingen hebben uiteindelijk een algemene schriftelijke reactie gekregen; er is op enkele uitzonderingen na geen telefonisch contact geweest. Hierin is ook aangegeven dat de winterdienst geëvalueerd zou worden. Het verdient aanbeveling om de uiteindelijke evaluatie aan de betrokkenen toe te zenden.

Bij de klachten over de gladheid komen een aantal opmerkingen vaker voor:

- Beperkte inzet voor wat betreft wijken (geen begrip dat de gemeente alleen de hoofdroutes strooit)
- Niet strooien / schuiven van straten met scholen – bejaardenhuizen – winkelcentra – parkeerterreinen (crematorium) en marktterreinen.

Bij de klachten over de huisvuilinzameling ging het vooral om de gebrekkige c.q. onduidelijke voorlichting voor wat betreft de vervangende inzameldata. Ook bij een enkeling geen begrip voor het geheel overslaan van de GFT inzameling (slecht voor het milieu). Daarnaast bestaat de indruk dat de gemeente het huisvuil niet inzamelt omdat het personeel met de gladheidbestrijding bezig is. In principe gaat de inzameling van huishoudelijk en bedrijfsafval echter gewoon door. Door de extreme situatie op de wegen zelf (veel sneeuw en gladheid) konden de inzamelvoertuigen zelf echter niet altijd rijden.

### **A.4 BEDRIJVEN.**

Bij Bedrijven zijn er circa 80 contracten afgesloten voor het strooien van bedrijfsterreinen (meestal parkeerterreinen). Hierbij is nadrukkelijk aangegeven dat er alleen gestrooid wordt, en geen sneeuw geschoven. De prioriteit ligt in dergelijke situaties bij de hoofdstructuur. Drie bedrijven hebben het lopende contract opgezegd omdat men van mening was dat er ook sneeuw geschoven moest worden.

Bij de eerste sneeuwval in december zijn er 20-30 telefoontjes binnengekomen met klachten dat de containers niet leeggemaakt waren. Na uitleg dat dit gekomen was door de winterse omstandigheden kon men daar begrip voor opbrengen.

### **A.5 PROCEDURE AFHANDELING KLACHTEN**

De afhandeling van de schriftelijke klachten en meldingen is goed verlopen. Het overgrote deel heeft in de tweede week van januari 2010 een schriftelijke reactie gehad (algemene brief en A3 tekening van de strooiroutes in kleur). Uiteindelijk zijn de klachten en de meldingen op identieke wijze afgehandeld (onderscheid was vaak ook marginaal). Één klacht, die als melding



rechtstreeks naar de uitvoering was gezonden, is in eerste instantie door een onjuiste inschatting niet administratief juist afgehandeld. Klager heeft zich vervolgens na zes weken tot de gemeentelijke Ombudsman gewend. Na haar bemiddeling is de klacht alsnog rechtstreeks door de Milieudienst afgehandeld.

De verzoeken om informatie zijn rechtstreeks door de afdeling Beheer & Productie afgehandeld.

#### **A.6 OMVANG SCHADES EIGEN DIENST**

Tot 24 februari 2010 zijn er 25 schadegevallen geregistreerd, waarvan 6 in 2009.

In één geval schoot de zoutstrooier los van de trekkende wagen. Verder gaat het hoofdzakelijk om aanrijdingen – schades na slippen door de gladheid. In een beperkt aantal gevallen is tijdens het strooien of schuiven de tegenpartij geraakt. De totale (niet verhaalbare) schadepost voor de gemeente bedraagt circa € 15.000,=.

#### **A.7 AANSPRAKELIJKHEID**

Het Wettelijk kader wordt gevormd door artikel 6:174 van het Burgerlijk Wetboek en de artikelen 15 en 16 van de Wegenwet. Hiermee is de zorg- en inspanningsplicht voor de overheden (wegbeheerders) geregeld.

Aan een weg die tengevolge van nachtvorst, sneeuwval, ijzel e.d. glad is geworden kunnen niet dezelfde eisen worden gesteld als aan dezelfde weg onder zomerse omstandigheden. Van de weggebruiker mag worden verwacht dat hij bij winterse omstandigheden met een grote mate van oplettendheid en voorzichtigheid aan het wegverkeer deelneemt dan wel dat hij zich bij extreme verkeersomstandigheden geheel niet op de weg begeeft. In dit soort omstandigheden kan de gemeent niet zonder meer aansprakelijk worden geacht voor eventueel ontstane schade.

Indien tussen het optreden van gladheid en het tijdstip van het ontstaan van de schade weinig tijd is verstreken en de gladheid niet door preventieve maatregelen voorkomen kon worden, bestaat er geen aansprakelijkheid voor de gemeente. De bewijslast hiervoor ligt bij de gemeente.

#### Wanneer voldoet de gemeente aan de zorg-/inspanningsplicht?

Het is daarom van belang dat de gemeenten alles doen wat redelijkerwijs van hen mag worden verwacht. Hierbij kan op de volgende aspecten worden getoetst:

- a) het hanteren van juiste werkwijzen en – methodes voor gladheidbestrijding;
- b) het snel en doeltreffend handelen zodra gevaarlijk situaties bekend worden, bijvoorbeeld door het zo snel mogelijk verhelpen van de gladheid ter plaatse en door het plaatsen van waarschuwingsborden; en
- c) het jaarlijks, voorafgaand aan de mogelijke sneeuw- en vorstperiode, op de hoogte stellen van het gemeentelijke beleid voor gladheidbestrijding door middel van voorlichting op de gemeentelijke website en in regionale dag- of weekbladen.

Indien de gemeente deze aanbevelingen ter harte neemt en ook uitvoert, is alles gedaan wat redelijkerwijs mag worden verwacht. Een rechter zal de gemeente niet snel aansprakelijk kunnen stellen voor schades die weggebruikers desondanks toch ten gevolge van gladde wegen mochten oplopen.

Het actieplan gladheidbestrijding en een strikte uitvoering volgens het plan vormen voldoende garanties om deze zorgvuldigheid aan te tonen.

Het komt er op neer dat de gemeente een zekere beleidsvrijheid heeft ten aanzien van het vrij houden van de wegen bij gladheid. Daarvoor is het gladheidbestrijdingplan wat elk jaar ter inzage wordt gelegd van belang. In dit plan is bij bestrijding voorrang gegeven aan de doorgaande wegen en ontsluitingswegen. De gemeente is nu eenmaal afhankelijk van hoe extreem de weersomstandigheden zijn en hoeveel capaciteit en geld er is ter bestrijding van de gladheid. Als de gemeente er alles aan doet en een goede verdeling heeft van welke (doorgaande en ontsluiting-) wegen sneeuwvrij moeten worden gehouden, zal in de regel aan de inspanningsverplichting zijn voldaan en is de gemeente niet snel aansprakelijk voor bijvoorbeeld letsel door een val op een gladde weg.

## **A.8 MELDINGEN CLAIMS VIA DE DIA**

Tot nu toe (31 maart 2010) zijn er 2 "officiële" aansprakelijkstellingen binnengekomen bij DIA/ bureau Verzekeringen. Beide claims zijn afgewezen. Nadat de afwijzing is uitgegaan houden we de dossiers nog ongeveer 2 maanden aan of er een bezwaar wordt ingediend. In beide gevallen is dat niet gebeurd tot nu toe (ongeveer 1,5 maand geleden).

Bij het 2e geval was een 2e auto betrokken maar de eigenaar van deze auto heeft geen claim bij ons ingediend. Beide claims betroffen alleen materiële schade.

Verder hebben een aantal ( max. 10) burgers telefonisch gevraagd naar de mogelijkheid tot schadevergoeding/aansprakelijkstelling. Daarbij is verwezen naar ( de website van) de Winterdienst 2009-2010 en is er op gewezen dat de gemeente een inspanningsverplichting heeft om de wegen schoon te houden maar geen garantieverplichting. Hoewel wij altijd nadrukkelijk wijzen op het recht om een aansprakelijkstelling in te dienen is dit kennelijk voor deze burgers afdoende geweest om een redelijke inschatting te maken en van het indienen van een claim af te zien.

## **A.9 CENTRALE WERKPLAATS**

De centrale werkplaats van de MD zorgt voor het operationeel houden van de winterdienstvoertuigen, sneeuwplougen en – borstels, zoutstrooiers enz. Bij het daadwerkelijk uitrukken van de winterdienst zorgt de CW voor materiele ondersteuning in de vorm van monteurs. Om het materieel op de weg te houden en in goede staat te houden is een zeer grote inspanning geleverd door de monteurs. Dit vaak buiten de reguliere uren.

Het materieel heeft behoorlijk 'te leiden' gehad van de extreme winter. Enerzijds leidde dit dus tot meer onderhoud (van ca. € 40.000,-) en anderzijds ook tot extra slijtage en schades aan de winterdienstvoertuigen. Door de extreme belasting kwamen ook een aantal gebreken aan het licht die al direct vroegen om een andere aanpak: bijvoorbeeld het aanschaffen van een aantal schuiven voor fietspadstrooiers in aanvulling op de sneeuwborstels.

## **A.10 UITVOERING WINTERDIENST**

### **A.10.1 STROOIEN EN SNEEUWPLOEGEN**

Voor het functioneren van de belangrijkste infrastructuur is vooral in de beginfase (16 tot 22 december) nagenoeg volcontinue gestrooid en geploegd omdat er steeds opnieuw sneeuw bleef vallen. In de nacht van 16 of 17 zijn (voor onze gebieden) extreme hoeveelheden sneeuw gevallen. Op woensdag 17 december was het verkeer ernstig ontwricht en zijn de bussen uit de dienst genomen. Op donderdag 18 december was dit hersteld. Op dinsdag 22 december kwam hier een eind aan en was de hoofdstructuur, door de voorafgaande inspanningen, beheersbaar waardoor het materieel vrijkwam voor inzet in de wijken. Vervolgens is direct een start gemaakt met het aanpakken van de wijkstraten. Door de grote hoeveelheid sneeuw bleek het echter niet mogelijk om in de smallere woonstraten te sneeuwschuiven.

Doordat het 's nachts bleef vriezen was elke avond/nacht opnieuw een strooiactie nodig in de hoofdstructuur. Ook vanaf de kerstavond (24 dec.) tot op de eerste kerstdag (ca. 1200 uur) is volcontinue gestrooid tegen de ijzel van een dooifront. Deze dooi zorgde na kerst voor een afnemende (extreme) overlast door gladheid en sneeuw.

In totaal is in de periode tot het Nieuwjaar ongeveer 2200 ton zout gestrooid (ongeveer 250 vrachtwagens vol). De strooiroutes met een totale lengte van ongeveer 800 km<sup>1</sup> zijn bijna 30 maal gestrooid/geploegd.

In december is besloten om zout voor burgers beschikbaar te stellen op de wijkposten. Door het landelijke zouttekort is medio februari besloten deze service te staken. Vanuit het VNG zijn richtlijnen opgesteld hoe om te gaan met het zouttekort. Bijvoorbeeld door het strooien van zand.

Ook zijn andere diensten ingeschakeld bij het verminderen van de overlast van sneeuw. De DSW voor het vrijmaken van de oversteken en straatkolken. Stadsbeheer voor logistieke

ondersteuning en het sneeuwvrij maken van de Grote Markt tijdens het Glazen Huis, en tevens bij de "winterwerkzaamheden" van de Milieudienst op de wijkposten.

Het landelijke zouttekort en de preferentie die RWS claimde en kreeg, zorgde ook voor een zouttekort in Groningen. Hoewel deze in een aantal gevallen zeer nijpend was, bleek een extra leverantie van zout uit Tunesië, een aanvullende 90 ton vanuit het depot RWS en het weer op de goede momenten 'mee te zitten'. Hierdoor is de begaanbaarheid van de hoofdstructuur niet tot nauwelijks in het geding geweest door een tekort aan zout. Dit geldt niet voor de woonstraten, waar al vrij snel sinds het landelijke tekort (januari) geen strooiacties meer verantwoord waren. Dit alles mede in het licht van de richtlijnen van de VNG over het zouttekort.

Na een zeer heftig begin op 16 december heeft de winter zich nog tot eind februari gemanifesteerd. De sneeuw in combinatie met een stormachtige wind is begin 2010 nog debet geweest aan het inzetten van extra shovel / trekkers. Dit vooral op open terreinen. Een dergelijke langdurige winter met de combinatie vorst en veel sneeuw is voor ons land extreem.

Over de hele winter (dec. 2009 t/m febr. 2010) is ongeveer 5000 ton zout gestrooid: circa 600 vrachtwagens vol. De strooiroutes met een totale lengte van ongeveer 800 km<sup>1</sup> zijn 75 maal gestrooid en/ op geploegd. Het totaal van de operationele uren voor het uitrukken bedragen 9255. Met de aanschaf van het zout is deze winter ongeveer € 285.000, - euro gemoeid, dit is € 225.000 meer dan begroot.

#### **A.10.2 PRIORITEIT BELEID GLADHEID**

De openbare ruimte in de stad wordt zeer intensief gebruikt voor allerlei functies. Parkeren, stallen, wandelen, fietsen, (vracht) autorijden enz. De laatste decennia zien we een verdergaande intensivering (o.a. wonen en verkeer). Het gevolg is dat elke m<sup>2</sup> openbare ruimte vaak een uitgebalanceerde functie heeft gekregen en de maatvoering in de inrichting veelal optimaal uitgenut. Als over de hele stad in een relatieve korte tijd ruim een halve meter sneeuw valt leidt dit tot grote overlast. Het beleid is er op gericht om deze overlast te beperken en richt zich met prioriteit op de bereikbaarheid van de stad via de hoofdstructuur en in het bijzonder het centrum. Gebleken is dat in de smallere woonstraten het werken met sneeuwschuiven en sneeuwborstels fysiek niet mogelijk is en daarom de begaanbaarheid van deze straten bij dergelijk (extreme) situaties onder druk staat.

#### **A.11 COMMUNICATIE**

De sneeuwval van donderdag 17 december 2009 leidde een periode van een aantal weken in waarin de pers vrijwel elke werkdag naar de stand van zaken informeerde. Op 21 en 22 december zijn twee voorlichters fulltime met de pers bezig geweest. Nadat de eerste communicatiegolf medio januari wat wegebde, was er eind januari en in februari veel aandacht voor het 'zouttekort'. Zelfs landelijke media waren geïnteresseerd. De berichtgeving ging in op de ervaren overlast en gaf plaats aan de vele ervaringen en meningen. In het algemeen was de berichtgeving positief van aard.

Hoewel op de gemeentelijke website de strooiroutes en het beleid is aangegeven bleek uit de vele meldingen en klachten van de burgers een sterke behoefte aan (meer) informatie over de specifieke situatie en een verwachting van hogere dienstverlening.

Door misverstanden en veranderende omstandigheden is de informatievoorziening naar de burger niet altijd eenduidig geweest. Het resultaat was veelal verwarring, onbegrip, stress en boze burgers.

Een nieuw fenomeen in dergelijke situaties was het gebruik van e-mail door de burgers. Vele stuurden een e-mail bericht: zie ook onder hoofdstuk 3. Aanvankelijk kreeg iedereen een persoonlijk antwoord. Sommigen probeerden een e-maildiscussie met ons te starten. Op een enkele uitzondering in het begin, is daar niet verder op ingegaan. De prioriteit is gelegd bij een brede communicatie.

De interne communicatie is over het algemeen goed verlopen. In de beginfase verliep deze door de vele contacten, meldingen en (nieuwe) informatie wat ad hoc maar na het instellen van een speciaal: 'sneeuwoverleg' verbeterde de structuur.

#### **A.12 EXTRA KOSTEN GLADHEID.**

De winter heeft in de afgelopen maanden effecten gehad op de kwaliteit van de infrastructuur en op de inzet voor het begaanbaar houden hiervan. Deze (financiële) effecten zijn verwoord in een gezamenlijke notitie van de Milieudienst en RO/EZ-Stadsbeheer medio maart 2010 en aan het college voorgelegd (RO10.2246424, dd 21 april 2010).

De onderstaande tabel is overgenomen uit deze notitie

Extra kosten zoutverbruik		225.000
Extra onderhoud winterdienstvoertuigen		40.000
Extra investeringen (kapitaallasten)	245.000 investering	35.000
Consignatie	900 dagen	20.000
Uitrukken in overuren	9255 uur (150%)	375.000
Sodexho (kantine) extra		30.000
<i>Totaal</i>		<i>725.000</i>
Al meegenomen in jaarrekening 2009		60.000
<i>Totale extra kosten 2010</i>		<i>665.000</i>
<i>Dekking: algemene bedrijfsreserve</i>		<i>665.000</i>

## B. MAATREGELEN WINTERDIENST KOMENDE JAREN

### Inleiding

Uit de evaluatie komen aandachtspunten naar voren. Een deel richt zich op de interne bedrijfsvoering van de Milieudienst. Een ander deel op de wijze waarop we de stad betrekken en informeren. In dit deel worden de genomen maatregelen aangegeven.

### B.1 COMMUNICATIE

Het blijkt dat als de overlast daadwerkelijk ervaren wordt de meeste mensen pas op dat moment reageren op de ontstane situatie en daarover al snel een mening hebben. Ook blijkt dat het geven van voorlichting slechts voor een deel beklijft. De behoefte aan informatie op het moment van ervaren overlast is groot. Dit alles stelt eisen aan infrastructuur communicatie (intern en extern).

- a. *Voor de winterdienst wordt een communicatieplan opgesteld dat aandacht geeft wat er wel en wat er niet van de gemeente kan worden verwacht op het gebied van de winterdienst zelf, en waarin heldere afspraken staan hoe er naar burgers en bedrijven gecommuniceerd wordt met betrekking tot de inzameling van huishoudelijk en bedrijfsafval.*
- b. *Bij een extremiteit wordt direct een coördinator/woordvoerder aangewezen voor de communicatie; zowel intern als extern.*
- c. *De informatiestructuur (beleid en strooiroutes) op de gemeentelijke website wordt gecontinueerd en deze in actuele situaties dagelijks en zondig ook in het weekend aangepast aan de actualiteit.*

### B.2 ZELFWERKZAAMHEID BURGERS

Het uitgangspunt van 'burgers houdt uw stoepje schoon' werd vanaf dec. 2009 ondersteund door de gemeente in de vorm van het beschikbaar stellen van zout op de wijkposten voor burgers (maximaal ca. 10 lt. )

Ook vanuit maatschappelijke organisaties en burger initiatieven is ingespeeld op de ontstane overlast. Zo ook bij de Stip's in de wijken om "stadjers voor elkaar" meer te promoten in het kader van de Wmo. Er is een oproep in de Gezinsbode geplaatst met als titel: "we vegen niet alleen ons eigen straatje (sneeuw) schoon. En dan daaronder de boodschap dat als mensen voor



anderen het straatje willen schoonvegen dat ze zich kunnen aanmelden bij het Stip in hun wijk. En andersom dat mensen die hun straatje schoongeveegd willen hebben omdat ze dat zelf niet kunnen, het Stip kunnen vragen om een vrijwilliger die een handje wil helpen.

- d) *Het verstrekken van zout op de wijkposten aan burgers en instellingen wordt vast onderdeel van de winterdienst. De omvang en wijze wordt nader onderzocht.*
- e) *De inzet van bewonersparticipatie wordt waar mogelijk gefaciliteerd.*

### B.3 INZET MENSKRACHT

#### B.3.1 HANDMATIGE INZET NA AANZIENLIJKE SNEEUWVAL

De mensen bij de Milieudienst richten zich primair op het voorbereiden, het aansturen, het uitvoeren van de mechanische inzet en de controle op het resultaat van de gladheidbestrijding. Het handmatig ruimen van sneeuw vindt niet tot zeer beperkt plaats. Voor het inhuren van extra

menskracht zijn geen budgetten gereserveerd. In de afgelopen winter zijn mensen van de DSW ingezet bij het handmatig ruimen van sneeuw.

- f. *Onderzocht wordt in welke mate en op welke wijze DSW ingeschakeld kan worden tijdens daguren voor handmatige ondersteuning (incl. lichte materiële ondersteuning).*

### **B.3.2 INZET VAN PERSONEEL IN RELATIE TOT WERK- EN RUSTTIJDEN.**

Het extreme weer van eind december 2009 kan gezien worden als een calamiteit. Het uitvoeren van de winterdienst vraagt om vaardigheid, beschikbaarheid en routebekendheid. De omvang en de beschikbaarheid van deze groep medewerkers is beperkt door de Arbeidstijdenwet (Max. 13 uur werken op een dag). Daarnaast zijn er de reguliere uitvoeringstaken die ook doorlopen.. Enerzijds is de winter zoals deze zich heeft voorgedaan, vooral de december periode, zo extreem dat dit niet het reguliere uitgangspunt is voor de (winterdienst) organisatie. Anderzijds zijn er verbeteringen te realiseren die de flexibiliteit van inzet en planning van menskracht verbeteren.

- g. *Nieuwe medewerkers worden voortaan na hun opleiding direct als reserve ingezet voor de winterdienst.*
- h. *Een routeplanningssysteem wordt aangeschaft om het correct rijden van de routes door reservepersoneel te ondersteunen.*
- i. *Per winterdienstploeg worden naast de chauffeurs twee opzichters en twee terreinmedewerkers geconsigneerd.*

## **B.4 UITVOERING GLADHEIDBESTRIJDING**

### **B.4.1 VOETPADEN**

De belangrijkste voetpaden in de binnenstad en de verbindingsweg van het stationsgebied naar de binnenstad maakt onderdeel uit van de hoofdstructuur en is daarom onderdeel van de primaire uitruk die centraal wordt aangestuurd en uitgevoerd.

Vanuit de wijkposten (decentraal) wordt in daguren ingezoomd op de voor de wijk belangrijke locaties voor toegankelijkheid: bijvoorbeeld winkelcentra, marktterreinen, verzorgingslocaties en bushaltes. De daarvoor relevante loopgebieden worden gestrooid. Ook wordt ingespeeld op de actualiteit in de weersomstandigheid waardoor ondersteuning nodig kan zijn in de (afwerking van) de hoofdstructuur. In de afweging geldt dat de prioriteit ligt bij de hoofdstructuur.

De overige voetpaden worden in principe niet gestrooid. Hiervoor geldt het motto: 'houdt uw stoepje schoon'. De gemeente kan hierin stimuleren door te besluiten om wegenzout beschikbaar te stellen op de wijkposten (Max. 10 lt. per bewoner). Zie 2.

### **B.4.2 FIETSPADEN**

Het borstelen in combinatie met strooien is een goede techniek voor het sneeuw- en gladvrij maken van fietspaden. Bij (zeer) grote sneeuwval is gebleken dat borstels vastlopen, gaan ze eerder defect of worden minder effectief. Het strooien van zout alleen is voor fietspaden niet afdoende.

Aanliggende fietspaden worden door het groot winterdienst materieel meegenomen. Bij grote sneeuwval is de kantlijn van de weg niet goed herkenbaar en versmalt het aanliggende fietsdeel. Dit vraagt om extra nazorg.

Om te kunnen strooien (bij nacht en ontij en onder soms zeer slechte weersomstandigheden) moet de strooiroute goed en snel toegankelijk zijn. Dit houdt in dat eventuele afsluitpalen om het autoverkeer op fietspaden tegen te gaan zijn verwijderd gedurende de winterperiode. Dit leidt soms tot sluiptverkeer en tot klachten van burgers. Aan de politie wordt verzocht extra toe te zien. In een enkel geval is een zogenaamde beweegbare hydraulische paal toegepast welke zowel het sluiptverkeer tegengaat maar dienstverlening door de strooi ploegen mogelijk maakt.

- j. *Er worden fietspadschuiven aangeschaft als inzetbaar alternatief bij grote sneeuwval.*
- k. *Een extra veegauto en een tractor worden geschikt gemaakt voor sneeuw en gladheidbestrijding fietspaden voor extra nazorg aanliggende fietspaden.*
- l. *De hoofdfietsroutes worden jaarlijks afgestemd met de afdeling verkeer van RO/EZ.*

### **B.4.3 WEGEN**

Primaire routes voor de toegankelijkheid van de Stad.

De huidige inzet (capaciteit) is afgestemd op het begaanbaar houden van de hoofdstructuur zodat de stad op dit niveau bereikbaar blijft en kan blijven functioneren.

Bij een 'normale winter' zoals we deze de afgelopen decennia hebben gekend bleek dat we ook in staat waren om bij langdurige gladheid (bevriezing) ook de wijken te bedienen. In de afgelopen winter, met haar specifieke sneeuwoverlast en het zouttekort, bleek de inzet op wijkniveau niet of slechts beperkt mogelijk.

Indien deze werkzaamheden (hoofdstructuur en onderliggende structuur) niet volgtijdelijk maar gelijktijdig uitgevoerd moeten worden is een zeer aanzienlijke uitbreiding van mens- en materieel nodig. Het uitbreiden van primaire routes en of het bij voorrang faciliteren van grotere aantallen specifieke locaties leidt eveneens tot aanzienlijke extra kosten: materieel, zout, operationeel personeel, werkplanning en aansturing. Hier wordt niet voor gekozen.

In het stationsgebied is gebleken dat bij sneeuwoverlast de inspanning voor de voetgangers verbeterd moet worden. Nader overleg met de DSW en Stadsbeheer moet zicht geven op de mogelijkheden hiervoor.

Vanuit de wijkposten wordt in reguliere werkuren (door de week en in dagdienst) met klein wintermaterieel ondersteuning gegeven aan het afwerken van de hoofdstructuur en vervolgens ingezet op de voor de wijk belangrijke locaties: winkelcentra, locaties met een verzorgingsfunctie en het secundaire wegenstelsel.

- m. De hoofdroutes worden jaarlijks afgestemd met de afdeling verkeer van RO/EZ.*
- n. Gecoördineerde inzet bij calamiteiten van onze medewerkers van de Milieudienst, Stadsbeheer en DSW gericht op wijkniveau (bereikbaarheid centra en de marktterreinen) en delen van de hoofdstructuur zoals bijvoorbeeld het stationsgebied. Hiervoor worden per wijk draaiboeken opgesteld. De verantwoordelijkheid en aansturing berust bij de Milieudienst.*

## **B.5 MATERIEEL**

### **B.5.1 KWALITEIT MATERIEEL**

De intensieve winter 2009/2010 is debet aan extra slijtage van het materieel. Voor de komende winter zijn extra investeringen nodig om het materieel weer op peil te krijgen.

Het in goede staat houden en krijgen van het materieel vraagt om nauwe samenwerking tussen de uitvoering en de centrale werkplaats. Ook de uitwisseling van de ervaringen in relatie tot herstel en nieuwe aanschaf zijn mede bepalend voor het uiteindelijke resultaat. Deze winter heeft dit nadrukkelijk onderstreept.

Bij intensieve inzet blijken schades en stringen onvermijdelijk. Een monteur is dan aanwezig of oproepbaar. Bij een kleine storing lost de operationele uitvoering (de shovel machinist en de terreinman) dit meestal zelf op. Hiervoor zijn 4 mensen beschikbaar bij B&P.

- o. Het aantal mensen in de winterdienst dat zelf een kleine storing kan oplossen wordt verhoogd naar 6 man zodat er per ploeg twee man geconsigneerd kunnen worden.*
- p. Bij te verwachten intensief winterweer wordt één monteur op voorhand opgeroepen.*

### **B.5.2 BESCHIKBAARHEID MATERIEEL VOOR HET RUIJEN VAN SNEEUW**

De bestrijding van gladheid en sneeuw is gebaseerd op schuiven en strooien. Het opruimen (opnemen en afvoeren) van sneeuw maakt hier geen onderdeel van uit. De kosten van ruimen van sneeuw zijn een veelvoud van schuiven en strooien. De capaciteit (mens en materieel) zal extern moeten worden ingehuurd omdat deze onvoldoende aanwezig is binnen de MD.

De afgelopen winter zijn diverse verzoeken gekomen over het ruimen van sneeuw. Vooral na dit wel te hebben gedaan in het kader van het evenement 'het glazen huis' in het licht van de openbare orde en veiligheid.

- q. De opzij geschoven sneeuw wordt niet verwijderd, tenzij de (verkeer)veiligheid ernstig in het geding is*

## **B.6 ZOUTLOODS MILIEUDIENST**

De hoeveelheid zout in de MD zoutloods bedraagt maximaal ca. 1400 ton. Door deze extreme winter heen is ca. 5000 ton gebruikt. Het landelijke zouttekort is ontstaan door onttrekking van RWS en het vervolgens staken van de levering aan gemeentes. Door het zouttekort is de afgelopen winter weinig ingezet op de gladheidbestrijding wijken. Een grotere voorraad gemeentelijk zout zou geen invloed hebben gehad op de beschikbaarheid in de markt. Wel is het goed om alternatieven, zoals bijvoorbeeld het inperken van het aantal te strooien routes of het strooien met zand nader te onderzoeken en op te nemen in een noodplan.

- r. De capaciteit van de zoutloods wordt niet vergroot.*
- s. Er wordt een noodplan opgesteld voor situaties van zoutgebrek waarin aangegeven de prioriteiten en alternatieven bij bestrijding van gladheid en sneeuwoverlast.*