

Doelen (Hst 4)	Functionele eis (Hst 4)	Indicator (Raad)	Maatstaf (Hst 4)	Maatstaf (wat levert het de klant op)	Meetmethode (Hst 4)	Toetsing huidige situatie (Hst 5)	Opgave (Hst 6)	Strategie (Hst 6)	(Beheer)activiteiten (RBP)
	1 Het systeem is compleet en juist aangelegd <i>(aanwezigheid objecten / systemen)</i>	1a % aangesloten percelen (afvalwater)	<u>Alle</u> percelen, waar doelmatig, zijn gerioleerd (stedelijk afvalwater). Anders alternatieve oplossing gerealiseerd iom HHD. <i>(aanwezigheid voorzieningen afvalwaterzorgplicht)</i>	De gemeente heeft voor alle percelen voorzieningen gerealiseerd waarop <u>de perceeieigenaar afvalwater kan lozen</u> .	Analyseren lozings situatie (o.a. aan wettelijk kader) en vastleggen doelmatigheidsafweging				
	<i>kwaliteit</i>	1b	De perceeieigenaar kan zijn hemelwater kwijt. Op eigen terrein, of anders via een gemeentelijke afvoervoorziening <i>(aanwezigheid voorzieningen hemelwaterzorgplicht)</i>	De perceeieigenaar verwerkt zijn hemelwater op eigen terrein. <u>Anders kan de perceeieigenaar zijn hemelwater kwijt via een gemeentelijke afvoervoorziening</u> .	Analyseren hemelwaterverwerking (o.a. aan de hand van hemelwatermatrix) en toetsen of perceeieigenaren hemelwater kwijt kunnen				
		1c	Er treden geen <u>structurele</u> nadelige gevolgen op door de grondwaterstand. <i>(aanwezigheid voorzieningen grondwaterzorgplicht)</i>	De perceeieigenaar is zelf verantwoordelijk voor de grondwatersituatie op het eigen perceel. De gemeente treft waar dat doelmatig is/op basis van maatwerk voorzieningen in de openbare ruimte om <u>structurele nadelige gevolgen van de grondwaterstand te beperken</u>	Controleren of overlast optreedt door het analyseren meldingen a.d.h.v. grondwatermeetnet en toetsen aan de drooglegging				
		1d	Alle nieuw aangelegde objecten en systemen zijn <u>juist</u> aangelegd. <i>(juistheid van aangelegde voorzieningen)</i>		Controle bij uitvoering en oplevering				

Doelen (Hst 4)	Functionele eis (Hst 4)	Indicator (Raad)	Maatstaf (Hst 4)	Maatstaf (wat levert het de klant op)	Meetmethode (Hst 4)	Toetsing huidige situatie (Hst 5)	Opgave (Hst 6)	Strategie (Hst 6)	(Beheer)activiteiten (RBP)
Beschermen Volksgezondheid Bijdragen aan veiligheid en kwaliteit van de leefomgeving Bijdragen aan beschermen milieu en natuur	2 Het systeem functioneert naar behoren (systeemfunctioneren, kwaliteit van het systeem)	2a	% systemen waarvan het functioneren actueel in beeld is aantal actuele BRP's / aantal kernen	Het systeem kan het stedelijk afvalwater van alle aansluitingen ontvangen en transporteren naar een overdrachtspunt (lozing en afvoer aanwezige voorzieningen; afvalwater)	Het systeem functioneert zodanig dat de perceel-eigenaren zich van hun afvalwater kunnen ontdoen.	Analyseren systeem (BRP), meldingen en telemetrie			
	2b	2b	Het contact met afvalwater is beperkt. (contactrisico bij 'inlaat' en overstort; afvalwater)	Het systeem functioneert zodanig dat het contactrisico met afvalwater beperkt is.	Analyseren systeem, meldingen, meetgegevens e(cf. NAD-meten en monitoren) n contactrisico's en in geval van risico is informatie verstrekt				
	2c	2c	Het effect van lozingen op het watersysteem is acceptabel voor gemeente en waterbeheerder (HHD). (invloed op natuur/milieu)	Het effect van lozingen op het watersysteem is zodanig dat het milieu en de natuur daarvan zo min mogelijk hinder ondervinden	Gezamenlijke toetsing knelpunten volgens het BRP, evt. watersysteemanalyse, klachten, meldingen en metingen (volgens denkstappenmodel RIONED/Stowa)				
	2d	2d	(grond)Wateroverlast en/of gevolgschade zijn beperkt. (lozing en afvoer aanwezige voorzieningen; hemelwater en grondwater)	Het systeem functioneert zodanig dat (grond)wateroverlast en/of gevolgschade zijn beperkt.	Analyseren meldingen, schadeclaims en meetgegevens				
	2e	2e	Het effect van foutaansluitingen en rioolvreemd water op het functioneren van het systeem is acceptabel voor gemeente, zuiveringsbeheerder en waterbeheerder. (aanwezige voorzieningen blijven werken zoals voorzien)	Het effect van foutaansluitingen en rioolvreemd water op het functioneren van het systeem is acceptabel voor gemeente, zuiveringsbeheerder en waterbeheerder.	Gezamenlijk analyseren meldingen, inspecties, meetgegevens en rioolvreemd water				
	3 Het systeem is schoon, heel en veilig (objectfunctioneren, kwaliteit/toestand objecten)	3a	% rioolobjecten dat schoon is: voortgang volgens reinigingsplan	De vervuilingsgraad van het riool is acceptabel voor het doelmatig systeemfunctioneren en waterkwaliteit. (schoon)	Het systeem is voldoende schoon om adequaat te kunnen functioneren en het aangeboden water te verwerken	Analyseren vervuilingsgraad bij kritische locaties, meldingen en metingen (bv drukrioolstelsel)			
	3b	3b	% rioolobjecten dat actueel in beeld is: voortgang volgens inspectieplan	Ongedierte en stank leiden niet tot structureel verminderd welzijn of gevaren voor de volksgezondheid. (schoon en heel)	Het systeem is voldoende schoon en heel om ongedierte en stank te beperken en om structureel verminderd welzijn of gevaren voor de volksgezondheid te voorkomen.	Analyseren meldingen			
	3c	3c	% rioolobjecten dat voldoet aan de kwaliteitseisen: voortgang volgens renovatieplan	Kwaliteit van het object vormt geen risico voor het systeemfunctioneren en/of leefomgeving (heel en veilig)	De staat van de riolering is zodanig dat deze geen risico vormt voor de verwerking van het rioolwater en/of geen aanleiding vormt voor gevaarlijke situaties in de openbare ruimte.	Analyseren inspectieresultaten en meldingen			
	4 Het werkproces is op orde	4a	4a	Voldoen aan - en handhaving op - wet- en regelgeving (o.a. indirecte lozingen) (compliance)	De gemeente handelt conform de vigerende wet- en regelgeving.	Evalueren GRP, analyseren handavingsactiviteiten			
	4a	4a	4a	De vaste en variabele beheergegevens zijn actueel, betrouwbaar, compleet en toegankelijk. En (op termijn) uniform en uitwisselbaar. - (vaste en variabele) objectgegevens - meetgegevens - klachten/meldingen (gegevensbeheer; algemene gegevens)	De gemeente heeft voldoende gegevens van het systeem om dit a adequaat te beheren en in stand te houden.	Analyseren kwaliteit aanwezige beheergegevens. Gegevensbeheer conform protocol			
4b	4b	4b	Er is inzicht in de juistheid en compleetheid van de huidige en toekomstige systemen, het theoretisch en werkelijk functioneren, en de toestand van de objecten. (inzicht in waar welk stelsel moet liggen/licht, functioneren en toestand)	De gemeente heeft voldoende gegevens van het functioneren van het systeem om dit in stand te houden of met verbeteringen daarop adequaat in te grijpen.	Periodiek controleren en actualiseren gegevens en modellen conform protocol				
4c	4c	4c	Er zijn voldoende mensen, middelen, kennis en kunde beschikbaar om onze taken uit te voeren. (organisatie is voldoende uitgerust, niet kwetsbaar)	De gemeente is zodanig georganiseerd en uitgerust dat de zorgtaken rond afvalwater, hemelwater en grondwater adequaat kunnen worden uitgevoerd en er slagkracht richting de klant kan worden geleverd.	Analyseren benchmark, vergelijken met kengetallen uit leidraad riolering en activiteitenhuis RIONED (in ontwikkeling), houden van functioneringsgesprekken, werkoverleggen, evalueren voortgang GRP				
4d	4d	4d	Verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden zijn bij alle (intern) betrokkenen duidelijk. (rolverdeling)		Interne afstemming binnen de gemeente, evalueren GRP				

Doelen (Hst 4)	Functionele eis (Hst 4)	Indicator (Raad)	Maatstaf (Hst 4)	Maatstaf (wat levert het de klant op)	Meetmethode (Hst 4)	Toetsing huidige situatie (Hst 5)	Opgave (Hst 6)	Strategie (Hst 6)	(Beheer)activiteiten (RBP)
		4e		Interne en externe afstemming / samenwerking vindt <u>adequaat en transparant</u> plaats.					
		4f		Negatieve effecten als gevolg van incidenten / calamiteiten worden <u>zoveel als mogelijk</u> beperkt. (ingrijpen incidenten)	De gemeente heeft de benodigde slagkracht om de <u>effecten en omgevingsimpact van incidenten te beperken</u> .				
		4j		<u>Adequaat</u> klantcontact: - Meldingssysteem is toegankelijk (melder - beheerder) - Afhandeling meldingen binnen gestelde termijn - Informatie uit melding wordt gebruikt voor verbeteringen rioleringsbeheer (procedure klantcontact)	De gemeente zet zich ervoor in dat <u>de klant zo snel en goed mogelijk wordt geholpen bij vragen of problemen</u>				
		4k		Het verder professionaliseren van rioleringsbeheer als <u>lerende organisatie</u> Doorontwikkeling rioolbeheer, door middel van: - Borging kennis (tussen de oren) - Lessons learned (al doende leert men) - Ontwikkelingen vakgebied (ontwikkeling)	De gemeente is een professionele lerende organisatie die meegroeit met ontwikkelingen en streeft naar <u>continue verbetering</u> dat tot uiting komt in <u>een hogere kwaliteit dienstverlening</u> .				
5	De klant is tevreden	5a		De klant is <u>tevreden</u> over de manier waarop de gemeente de riolering beheert, in normale omstandigheden. (klant(on)tevredenheid; normale omstandigheden)	De <u>klant is tevreden</u> over de manier waarop de gemeente met het systeembeheer, vragen (loketfunctie), meldingen en incidenten/calamiteiten omgaat.				
	kwaliteit	5b		De klant is <u>tevreden</u> over de manier waarop de gemeente omgaat met meldingen die betrekking hebben op de riolering. (klant(on)tevredenheid; meldingen/klachten)					
	NAD: "De kwaliteit van de dienstverlening minimaal handhaven"	5c	% klachten waarvan de servicenorm wordt gehaald	De klant is <u>tevreden</u> over de manier waarop de gemeente acteert in bijzondere omstandigheden (incidenten/calamiteiten). (klant(on)tevredenheid; incidenten)					
6	De financiën zijn op orde	6a	% dekkinggraad van rioolheffing (langjarig?)	De (benodigde) uitgaven zijn <u>actueel, betrouwbaar en compleet</u> in beeld. (uit)	De wijze waarop de gemeente invulling geeft aan de zorgtaken en de <u>resultaten</u> die daarvan zichtbaar worden <u>zijn in balans met de rioolheffing</u> die moet worden betaald.				
	kosten	6b		De (benodigde) inkomsten uit de rioolheffing zijn <u>transparant en juridisch verankerd</u> in de gemeentelijke organisatie. (in)					
		6c		De uitgaven voor de gemeentelijke watertaken zijn, op de middellange termijn, in balans met de inkomsten, en minder meer (conform doelstelling in Bestuursakkoord Water). (uit = in)					
7	De waterketen is toekomstbestendig	7a		Er is sprake van een <u>bewuste</u> verbinding met het watersysteem en streven naar verbetering	De gemeente <u>investeert in de toekomst</u> om de stad ook in de toekomst <u>duurzaam leefbaar</u> te houden.				
		7b		De gemeente doet mee in NAD-ontwikkelingen					
		7c		Doelstellingen zijn gericht op <u>anticiperen</u> op klimaatverandering en bodemdaling					
		7d		Er is <u>voldoende</u> aandacht voor onderzoek en kennisdeling					