Rekenkameronderzoek beheer en onderhoud openbare ruimte

CONTACT
Postbus 3 | 2410 AA Bodegraven
T +31 (0)172 631 720

info@cyber-adviseurs.nl
www.cyber-adviseurs.nl
Twitter: @CybAdv

In opdracht van de Rekenkamercommissie, gemeente Zoetermeer |
Auteur: Cyber Adviseurs - Trijntje Tilstra en Derk Eskes | Datum: 7–01-2019

cyber

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3

1.1. Aanleiding en doel van dit onderzoek 3

1.2. Onderzoeksmethode 3

1.3. Leeswijzer 3

2. Beantwoording onderzoeksvragen ...4

2.1. Welk beleid heeft Zoetermeer op het gebied van het beheer en onderhoud van de openbare ruimte? 4

2.2. Hoe wordt in de praktijk uitvoering aan dit beleid gegeven? ... 5

2.3. Wat is het beleid van de gemeente op het gebied van participatie bij het beheer en onderhoud van de openbare ruimte? 7

2.4. Herkennen inwoners het nagestreefde niveau C+ als het huidige onderhoudsniveau? 8

2.5. Hoe gaat de gemeente om met meldingen van inwoners op het gebied van beheer en onderhoud van de openbare ruimte? 10

2.6. Controleert de gemeente actief of beheer en onderhoud van de openbare ruimte voldoet aan het afgesproken kwaliteitsniveau? 12

2.7. Zijn de aanbevelingen die de rekenkamer-commissie in 2014 gedaan heeft naar aanleiding van haar onderzoek naar het beheer en onderhoud van de openbare ruimte opgevolgd? 12

3. Achtergrond en reflectie 14

3.1. Context en reflectie beleid en uitvoering 14

3.2. Context en reflectie inwonersparticipatie 18

3.3. Context en reflectie objectieve en subjectieve kwaliteit 22

4. Aanbevelingen 32

Bijlagen 33

Bijlage 1 Onderzoeksmethode 33

Bureauanalyse 33

Interviews 34

Straatenquêtes - de wijken in 34

Bijlage 2 Vragenlijst straatenquêtes Fietzerria 37

Bijlage 3 – Afgesproken kwaliteitsniveaus openbare ruimte (Beheervisie) 48

Bijlage 4 – Ruimtelijke verschillen resultaten straatenquêtes 49

1. Inleiding

1.1. Aanleiding en doel van dit onderzoek

Dit rapport beschrijft de resultaten van het rekenkameronderzoek naar het beheer en onderhoud van de openbare ruimte in de gemeente Zoetermeer, uitgevoerd in 2018. Het is een vervolg op het rekenkamer-onderzoek dat in 2013/2014 is uitgevoerd, dat als nulmeting wordt beschouwd. Aanleiding van het onderzoek destijds was de bezuiniging die de gemeente Zoetermeer doorvoerde op het beheer en onderhoud, door van beeldkwaliteitsniveau B naar C te gaan[1]. De rekenkamercommissie wilde onderzoeken wat het maatschappelijk effect van deze bezuiniging was. Sinds medio 2017 is de bezuiniging deels teruggedraaid door het niveau naar 'C+' bij te stellen.

Het doel van het voorliggende rekenkameronderzoek is om voor de raad inzichtelijk te maken:

- Wat het beleid is dat de gemeente heeft op het gebied van het onderhoud en beheer van de openbare ruimte en hoe hier in de praktijk uitvoering aan wordt gegeven.
- Hoe inwoners het huidige niveau van beheer en onderhoud van de openbare ruimte ervaren en of het huidige niveau volgens inwoners gelijk is aan het nagestreefde niveau en of het nagestreefde niveau voor hen acceptabel is.
- Of en zo ja in welke mate inwoners participeren op het gebied van het beheer en onderhoud van de openbare ruimte en welke initiatieven er vanuit de gemeente worden geïnitieerd om inwoners actief te betrekken bij het beheer en onderhoud van de openbare ruimte.
- Of de aanbevelingen van de rekenkamercommissie uit 2014 zijn opgevolgd.

De vier hoofdonderwerpen zijn opgedeeld in zeven onderzoeksvragen, die in hoofdstuk 2 staan en beantwoord worden. Gedurende het onderzoek zijn aanvullende vragen over de financiën van het beheer en onderhoud gesteld: paragraaf 3.2 gaat hier op in.

1.2. Onderzoeksmethode

Cyber Adviseurs, adviesbureau voor de leefomgeving, voerde het onderzoek uit. Om tot de beantwoording van de onderzoeksvragen te komen zijn de volgende kwantitatieve en kwalitatieve methodes gebruikt:

- Bureauanalyse van beleidsstukken en onderzoeken.
- Interviews met betrokken bestuurders en ambtenaren van de gemeente.
- Straatenquête die door 758 Zoetermeerders ingevuld is.

Bijlage 1 gaat verder in op de onderzoeksmethode.

1.3. Leeswijzer

Na de inleiding gaan we in hoofdstuk 2 in op de beantwoording van de onderzoeksvragen. Dit hoofdstuk kan als samenvatting van het onderzoek worden beschouwd. Hoofdstuk 3 belicht de nadere context en reflectie van de onderzoeksvragen. Hoofdstuk 4 verwijst naar de aanbevelingen naar aanleiding van het onderzoek. Dit wordt door de rekenkamercommissie uitgewerkt.

[1] Beeldkwaliteit verwijst naar de landelijke CROW beeldsystematiek, waarbij de kwaliteit van de openbare ruimte in beelden en normen wordt uitgedrukt, met A+ als hoogste en D de laagste kwaliteit.

2. Beantwoording onderzoeksvragen

Dit hoofdstuk beantwoordt de zeven onderzoeksvragen.

2.1. Welk beleid heeft Zoetermeer op het gebied van het beheer en onderhoud van de openbare ruimte?

Op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau is er beleid op het gebied van de openbare ruimte[2]. Het strategische, overkoepelende beleidsstuk is de beheervisie *Openbare Ruimte Zoetermeer 2016-2020, Samen werken aan de stad.* De visie van 2016-2020 beschrijft één koers, 'omgevingsbewust beheer'. Dit houdt in dat de gemeente het beheer afstemt op de omgeving en in samenspraak met de samenleving uitvoert. Ook gaat men uit van een wederzijdse afhankelijkheid: alle betrokkenen -gemeente, burger, bedrijf, aannemer- zijn samen verantwoordelijk voor onze buitenruimte. Ook wordt meer ingezet op de bijdrage die het beheer en onderhoud kan leveren aan bredere doelen zoals duurzaamheid en bereikbaarheid. Onder de koers vallen vier centrale pijlers:

1. *Win-win door samenspraak met gebruikers.* De gemeente wil bewoners en bedrijven (veel) meer de vrije hand geven in het beheer en onderhoud. Samenspraak en bewonersinitiatieven moeten de komende jaren voor een meer gedifferentieerde stad zorgen. Een stad waarin verschil te zien is in gebruik, inrichting, beheer en kwaliteit. Beoogde doel is een bijdrage aan de eigen identiteit van de stad, de wijken en buurten.
2. *Efficiënter door sturen op effect en risico's*. Dit wil de gemeente doen door continu de afweging maken op basis van prestatie, kosten en risico's (1), nauwgezet monitoren van de openbare ruimte naar de effecten van deze werkwijze (2) en verder leren en verbeteren (met anderen) vanuit innovatieve werkwijzen als risico gestuurd en/of effect gestuurd beheer (3).
3. *Kritisch op areaal,* door kritisch te kijken naar nut en noodzaak van objecten en areaal en waar mogelijk weg te halen. Met name in de woongebieden omdat daar het meeste te onderhouden areaal ligt.
4. *Effectiever door innovaties.* Zoetermeer geeft aan de trends en ontwikkelingen in de openbare ruimte op de voet te volgen. Innoveren moet voor de beheerspecialisten een vanzelfsprekend gegeven zijn. De gemeente is nooit huiverig om nieuwe materialen en nieuwe werkwijzen uit te proberen. Belangrijk criterium is dat de technische en financiële prognoses over de innovatie positief zijn.

De volgende onderzoeksvraag zet uiteen hoe de gemeente uitvoering geeft aan deze pijlers.
Zoetermeer kiest met de beleidslijn voor een werkwijze die relatief nieuw is in Nederland. Met het *sturen op effect* wil de gemeente meer aansluiten bij de beleving en wensen van inwoners. De werkwijze vult een andere werkwijze*, sturen op beeld,* aan. Hier verwijzen de CROW beeldkwaliteitsniveaus en de Zoetermeerse ambitieniveaus B, C en C+ naar. Zoals de Beheervisie het verwoordt: *het beheer kan volgens de gemaakte beeldkwaliteitsafspraken perfect kloppen, maar bij de gebruikers toch een ongewenst gevoel of beeld oproepen.*
Naast de Beheervisie heeft de gemeente diverse andere (beleids)stukken die ingaan op de doelen van het beheer en onderhoud. Sectoraal, zoals het bomenbeleidsplan.
Maar ook tactisch of operationeel, zoals de nota kapitaalgoederen openbare ruimte (concretisering en financiële vertaling van de Beheervisie), het snippergroenbeleid 2016 en de memo *Buitengewoon Mooi, Kwaliteitsimpuls 2017-2018.* Paragraaf 2.2 en paragraaf 3.2 gaan verder in op het beleid en de uitvoering.

[2] Een overzicht van het beleid is te raadplegen via: https://www.zoetermeer.nl/bestuur/beleid-openbare-ruimte_47252/

2.2. Hoe wordt in de praktijk uitvoering aan dit beleid gegeven?

Op verschillende manieren geeft de gemeente uitvoering aan het beleid.
Omdat het te ver reikt om van alle beleidsstukken een beschrijving te geven van de uitvoering, focussen we ons in deze paragraaf op de koers en pijlers van de Beheervisie, die ten tijde van dit rekenkameronderzoek twee jaar oud was. Paragraaf 3.2 beschrijft de context en achtergrond van de uitvoering van het beleid van Zoetermeer. Met vier pijlers geeft de gemeente op de volgende manier invulling aan de koers *omgevingsbewust beheer*:

- *Win-win door samenspraak met gebruikers:*

Zoetermeer kent een jarenlange traditie van inwonersparticipatie. Er ligt een goede basis voor samenspraak maar continue aandacht voor dit thema blijft nodig. Zo bestaat de mogelijkheid om groen te adopteren en zelf te onderhouden al jaren, maar blijkt tegelijkertijd uit de Omnibus dat bijna de helft van de inwoners onbekend is met dit initiatief.
De gemeente is zich bewust dat continue aandacht nodig is, en is bezig om op verschillende manieren professionalisering door te voeren. Zo wordt gewerkt met een transparantere onderhoudsplanning, zodat inwoners beter weten wat er in hun straat gebeurt. Daarnaast is men bezig heldere procesafspraken te maken als een inwoner met een initiatief bij de gemeente komt.
Deze afspraken gaan over wie wat oppakt en welke afstemming nodig is. Dit is steeds belangrijker geworden omdat steeds meer inwonersinitiatieven afdeling overstijgend zijn.
Ook zijn er andere uitdagingen waar de gemeente nog geen pasklaar antwoord op heeft. Zoals juridische aspecten van inwonersinitiatieven (met betrekking tot aansprakelijkheid) en het feit dat inwoners het niet altijd met elkaar eens worden.

- *Efficiënter door sturen op effect en risico's:*

De gemeente geeft met verschillende maatregelen en projecten uitvoering aan deze pijler. Eén daarvan is het *effectbestek*. Dit is een nieuw type contract waar met kritische prestatie indicatoren gestuurd wordt op effecten zoals een toename van inwoners-tevredenheid en een afname van meldingen. Het bestek, dat in Oosterheem en Rokkeveen liep, is na ruim een jaar gestopt. De gemeente was ontevreden over het opgeleverde werk van de aannemer en zowel de aannemer als het toezicht vanuit de gemeente bleken onvoldoende bekend met deze nieuwe manier van werken. De gemeente wil door met de ontwikkeling en anno oktober 2018 staat er een nieuw contract op de markt dat aangepast is naar aanleiding van de leerpunten uit het eerste effectbestek.

Met de *Kwaliteitsimpuls*, aanpak van *Stille Enge Plekken*, de inzet van de *Stadsmarshall*[3] en in het project *Nachtnetfiets* draagt beheer op verschillende manieren bij aan de beleving en veiligheid (het effect). Het gaat om het beter snoeien van groen om zichthoeken te creëren of het aanbrengen van bloembollen voor meer kleur en fleur.
Daarnaast is de gemeente bezig met gedifferentieerd beheer, waarbij het beheerniveau op de omgeving afgestemd wordt. Een voorbeeld is door rondom verzorgingshuizen te zorgen dat de voetpaden extra begaanbaar (zo min mogelijk wortelopdruk etc.) en voldoende breed zijn. Verder is de gemeente bezig met *risico- gestuurd beheer*. Bij elke geplande beheermaatregel stelt de gemeente zich de vraag: waarom doen we dit, kunnen we het gewenste effect ook op een andere, goedkopere manier bereiken, zijn de risico's nog aanvaardbaar? Voor de verhardingen is een model ontwikkeld waarbij het beheer gebaseerd wordt op het type verharding, de functie en de belasting. Ook wordt een koppeling gemaakt met bredere
doelen, de *bedrijfswaardes*, zoals bereikbaarheid, kosten, imago, duurzaamheid, aansprakelijkheid.
De gemeente werkt dit ook uit voor het openbaar groen. Daarnaast ontwikkelt de gemeente een *voorspelmodel,* waarin met data- bronnen (over bijvoorbeeld toekomstige bevolkingssamenstelling) een voorspelling gedaan wordt over het verwachte beheer en onderhoud in Zoetermeer. Paragraaf 3.1 gaat hier verder op in.

- *Kritisch op areaal:*

Hoewel het verminderen van areaal en objecten zinnig is uit oogpunt van kostenreductie blijkt in de praktijk het financiële effect gering. Reden daarvan is onder andere de grote groei aan areaal als gevolg van nieuwe woningbouw. Dat plaatst deze pijler in een ander daglicht, aangezien de druk op de openbare ruimte toeneemt. Er zijn twee pilots geweest, in Seghwaert en Palenstein. Hoewel het areaal openbare ruimte in deze pilotgebieden verminderde, zorgde de hogere aanlegkwaliteit hier juist voor een kostenverhoging.
Het inzetten op zelfbeheer (zoals groenadoptie en het schoonhouden van speelplekken), waarmee het onderhoudsareaal ook vermindert, is niet iets wat vanuit deze pijler gebeurt. Deze initiatieven hebben vooral een sociaal doel en geen financieel doel of effect.

- *Effectiever door innovatie*:

Zoetermeer staat voor een innovatieve gemeente en staat landelijk ook zo bekend. Groenadoptie, effectbestek, duurzaamheid: het zijn ontwikkelingen waar Zoetermeer vaak in voorop loopt. En voorop wil blijven lopen, door deel te nemen in landelijke vakwerkgroepen, stakeholders te betrekken technologie te ontwikkelen en innovaties in te zetten op toekomstbestendig energie- en klimaatbeleid.
Concreet voorbeeld is dat Zoetermeer in juni 2017 de gastgemeente was van de Praktijkmiddag beeldkwaliteit van het landelijke instituut CROW, om kennis en ervaring te delen over het effectbestek.

[3] De Stadsmarshall zet zich in voor extra veiligheid en leefbaarheid in de wijken Buytenwegh en Meerzicht.

2.3. Wat is het beleid van de gemeente op het gebied van participatie bij het beheer en onderhoud van de openbare ruimte?

De Kadernota Samenspraak is de kapstok waaraan ander beleid en instrumenten zijn opgehangen, zoals groenadoptie, de Beheervisie, Samenspraakverordening etc. Het doel van de kadernota is dat de stad weet wat de gemeente wel en niet doet aan samenspraak en dat de raad erop kan sturen. De nota beschrijft doelen, afwegingen, actoren, rolverdeling en spelregels bij samenspraak. De Beheervisie formuleert de volgende doelstellingen bij de pijler *win-win door samenspraak van inwoners*: *De uitdaging voor de gemeente is om de bewoners en bedrijven (veel) meer de vrije hand te geven en gebruik te maken van de al aanwezige infrastructuur.* Daarnaast beschrijft het coalitieakkoord 2018-2022 ambities op het gebied van inwonersparticipatie, onder andere door meer in te zetten op wijkgericht werken. Het akkoord beschrijft onder andere: *Met wijkgericht werken 'kruipen we dichter' tegen de inwoner aan, ondersteunen we hun ideeën en initiatieven en pakken die samen met hen op. We willen in de wijk slagvaardiger opereren en zaken aanpakken die in de directe woonomgeving van de inwoner belangrijk zijn. Zowel op het vlak van de openbare ruimte als op het vlak van de sociale voorzieningen'.*

a. Zijn er sinds het vorige onderzoek initiatieven van inwoners geweest op het gebied van het beheer en onderhoud van de openbare ruimte?

Ja, diverse initiatieven, hoewel er geen compleet overzicht is van het totaalaantal initiatieven of betrokken inwoners. De gemeente geeft aan dit op te willen pakken. Momenteel is er een digitale kaart met de groenadoptie- en zwerfafvalinitiatieven[4]. Er zijn grote initiatieven, zoals de Hof van Seghwaert: een historische boomgaard waar inwoners het initiatief hebben genomen deze historische boomgaard te behouden en om te vormen naar een ontmoetingsplek. Er zijn ook veel kleinere projecten, zoals buurtmoestuinen, geveltuinen en inwoners die individueel of in groepjes zwerfafval opruimen. Bij reconstructieprojecten worden inwoners geïnformeerd en betrokken om mee te denken over het ontwerp. Daarnaast zijn er inwonersinitiatieven die zich richten op beleid, zoals een initiatief van inwoners dat leidde tot een geactualiseerd (bestuurlijk nog niet vastgesteld) bomenbeleidsplan.

[4] Zoetermeer registreert alle adoptieplekken (groen en rotondes) op: https://zoetermeer.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=5f3cf831dd8f444c82d209a328cc88d4

Eerder onderzoek en gesprekken met betrokken ambtenaren geven een indicatie van de omvang van participatieprojecten. Betrokken ambtenaren geven aan dat het aantal inwoners dat zich actief bezighoudt met het beheer en onderhoud van de openbare ruimte (zwerfafval opruimen, delen van het groen beheren etc.) op zo'n 2% van het inwonertal ligt. Uit de Omnibusenquête van 2017 blijkt dat 34% van de respondenten bereid is te helpen bij het beheer en onderhoud. In 2014 lag dit nog op 52%. Het aantal groenadoptieplekken neemt sinds 2012 netto met zo'n dertig / veertig aanmeldingen per jaar toe. In totaal zijn er zo'n 1300 inwoners actief in het adoptiegroen. De laatste jaren is meer ingezet om bij herinrichting op actieve wijze, huis aan huis, omwonenden te informeren over de adoptiemogelijkheden. Dit leidde tot een toename van adoptieplekken. De ingezette bezuinigingen hebben volgens betrokken ambtenaren ten dele tot een toename van initiatieven geleid, waarbij inwoners uit ontevredenheid over de zichtbare kwaliteitsdaling zelf de handen uit de mouwen wilde steken. Wat verder opvalt is dat initiatieven de laatste jaren meer *bottom up*, integraler en afdelingoverstijgend zijn. Inwoners willen bijvoorbeeld niet alleen het groen, een afvalbak of een speelplek onderhouden, maar bijvoorbeeld een gehele plek. Paragraaf 3.2 gaat verder in op het thema inwonersparticipatie.

b. Zo ja, ondersteunt de gemeente deze initiatieven en op welke manier doet zij dat?

Ja, de gemeente ondersteunt op verschillende manieren: met advies, procesondersteuning, coördinatie, kennis maar ook met materieel of geld. De ondersteuning is bij grotere projecten maatwerk en bij kleinere projecten zoals groenadoptie en zwerfafvalopruimacties, is de ondersteuning min of meer een vaste procedure. De gemeente ondersteunt ook met materieel en *handjes*. Zo kunnen inwoners bij groenadoptie planten van de gemeente krijgen en hulp bij het verwijderen van het oude groen.
Bij grotere projecten sluit de gemeente met de inwoner(s) een overeenkomst met de afspraken. De wijkaannemer houdt de kwaliteit van de adoptieplekken in de gaten. De gemeente geeft op verschillende manieren bekendheid aan de mogelijkheden van samenspraak en gaat hierbij uit van de intrinsieke motivatie van inwoners. Ook organiseert de gemeente jaarlijks een bedankmiddag om betrokken inwoners in het zonnetje te zetten. Paragraaf 3.2 gaat verder in op het onderwerp inwonersparticipatie.

2.4. Herkennen inwoners het nagestreefde niveau C+ als het huidige onderhoudsniveau?

Uit de straatenquêtes, gehouden in mei en juni 2018, blijkt dat geënquêteerden de openbare ruimte positiever beoordelen dan het nagestreefde C+ niveau. Meer dan de helft van de respondenten vindt dat de kwaliteit overeenkomt met een A+ of A niveau. Over de kwaliteit van het straatmeubilair, de verharding en het groen vinden de meeste geënquêteerden dat het beheerniveau in hun buurt overeenkomt met een A+ of A en dus het minst overeenkomt met het C+ niveau. Zwerfafval en onkruid worden iets negatiever beoordeeld, maar nog steeds vindt meer dan 40% dat de beheer-kwaliteit van beide onderdelen in hun buurt overeenkomt met niveau A+ of A. De enquêteresultaten verschillen per postcode-gebied, wat in paragraaf 3.3 toegelicht en in bijlage 4 gevisualiseerd is. De Omnibusenquête van 2017 geeft een minder positief beeld dan de enquête. Dit kan liggen aan de vraagstelling: gevraagd is in hoeverre de onderhoudskwaliteit volgens inwoners overeenkomt met de afspraak 'sober' of 'redelijk onderhoud', zonder verdere toelichting of verbeelding van dat niveau. Gemiddeld 62% vindt dat de onderhoudskwaliteit overeenkomt met de afspraak. 24% vindt dat het niveau *onder* de afspraak ligt. 14% vindt dat de onderhoudskwaliteit *boven* de afspraak ligt. Paragraaf 3.3 gaat verder in op de vraag in hoeverre inwoners zich herkennen in C.

a. Hoe acceptabel vinden zij het huidige kwaliteitsniveau met betrekking tot:

i. Veiligheid

Meer dan 80% van de geënquêteerden geeft aan zich met het huidige kwaliteitsniveau *heel veilig* tot *redelijk veilig* te voelen met de huidige onderhoudsstaat. Nog geen 6% voelt zich *niet veilig* of *helemaal niet veilig*. Hieruit blijkt dat de inwoners de huidige kwaliteit van de

openbare ruimte acceptabel vinden met betrekking tot veiligheid. Dit gaat niet voor altijd en alles op, en veiligheid wordt niet alleen door het beheer van de openbare ruimte bepaald. Het zijn vaak specifieke locaties die de veiligheid beïnvloeden. Met de eerder aangegeven lijst S*tille enge plekken*[5] en het project Nachtnet Fiets wil de gemeente deze specifieke plekken of situaties gericht aanpakken.

ii. Leefbaarheid en/of woongenot

Leefbaarheid en woongenot worden, net als veiligheid, door meerdere aspecten bepaald waaronder de beheerkwaliteit van de openbare ruimte. Landelijke en internationale studies tonen aan dat er een verband is tussen de kwaliteit van de openbare ruimte en leefbaarheid/woongenot. De openbare ruimte draagt bij aan leefbare en aantrekkelijke steden. Het geeft wijken en buurten een identiteit en vormt een plek voor ontmoeting, interactie en sociale cohesie[6]. Een goed ingerichte en toegankelijke openbare ruimte draagt bij aan sociale cohesie in een wijk en ervaren gezondheid van inwoners[7].
Daarnaast bestaat het *schoon houdt schoon*[8] -principe (in een nette omgeving gedragen mensen zich netter) en de ervaring dat openbaar groen een positief effect op gezondheid heeft [9]. Een praktisch instrument dat inzicht geeft in de leefbaarheid in buurten en wijken is de *Leefbarometer*[10], ontwikkeld door Ministerie van Binnenlandse Zaken. Combineren we deze gegevens met de gemiddelde ervaren kwaliteit volgens de straatenquête (zie bijlage 4.15), dan is in sommige buurten een verband zichtbaar. Zo ligt de ervaren kwaliteit van de openbare ruimte in Zoetermeer Dorp en Palenstein gemiddeld hoger en is de leefbaarheidsontwikkeling hier tussen 2012-2016 verbeterd. Andersom ligt de ervaren kwaliteit in Rokkeveen-West, Seghwaert Zuid West en Noordhove gemiddeld wat lager en is in delen van dit deel de leefbaarheid van 2012-2016 ook verslechterd.

b. Hoe acceptabel vinden zij het nagestreefde onderhoudsniveau met betrekking tot:

i. Veiligheid

Geënquêteerden voelen zich minder veilig bij een onderhoudsniveau dat lager zou liggen dan het beheerniveau zoals dat nu ervaren wordt. Een net zo groot deel van de geënquêteerden, 35%, geeft aan zich *heel veilig* of *veilig* te voelen bij een C+ niveau dan het deel, 35%, dat zich *niet veilig* of *helemaal niet veilig* zou voelen. Een kanttekening is wel op zijn plaats aangezien gevraagd wordt een voorstelling te maken naar een situatie waar de meeste geënquêteerden zich niet herkennen. Als immers het merendeel van de geënquêteerden de huidige kwaliteit positiever beoordeelt dan de nagestreefde kwaliteit, is het lastig voor te stellen hoe veilig men zich zou voelen bij het nagestreefde onderhoudsniveau.

[5] Een overzicht in kaart: https://zoetermeer.maps.arcgis.com/home/webmap/viewer.html?webmap=a2dc48bcfeb1471db2bbf6c4018a383e
[6] Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordering en Milieubeheer (VROM), 2005
[7] Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 2014
[8] Zie voor meer info over de 'broken windows theory': https://www.rug.nl/research/portal/files/10429297/KeizerK-Spreading-2008.pdf

[9] Zie onder andere: http://edepot.wur.nl/3287
[10] Leefbarometer: Op basis van feitelijke gegevens over vijf dimensies en 100 onderliggende factoren geeft het instrument een inschatting van de leefbaarheid zoals inwoners die ervaren. Het gaat om de dimensies Woningen, Bewoners, Voorzieningen, Veiligheid en Fysieke omgeving. De openbare ruimte is één van de factoren onder Fysieke omgeving Zie voor meer info over de Leefbaarometer: https://www.leefbaarometer.nl/kaart/#kaart

ii. Leefbaarheid en/of woongenot

Deze vraag is niet expliciet gesteld in de enquêtes. Het is aannemelijk dat inwoners in het algemeen minder tevreden zijn over de leefbaarheid en woongenot bij een lager kwaliteitsniveau. Met betrekking tot zwerfafval is veel onderzoek gedaan naar de relatie met leefbaarheid. Zo blijken mensen eerder crimineel gedrag te vertonen in een omgeving met veel zwerfafval en andere types verloedering zoals graffiti en leegstand. Ook blijkt uit een recente studie over zwerfafval dat inwoners bij een niveau A / A+ tevreden zijn en dat inwoners op de grens van A-B niveau ontevreden worden[11]. Verder verwijzen we naar vraag 4a ii voor een verdere toelichting op het verband tussen de openbare ruimte en leefbaarheid/woongenot.

2.5. Hoe gaat de gemeente om met meldingen van inwoners op het gebied van beheer en onderhoud van de openbare ruimte?

a. Wordt met alle meldingen wat gedaan?

Gemiddeld komen er jaarlijks rond de 18.000[12] meldingen binnen over de openbare ruimte, die allemaal in behandeling worden genomen. Het gaat om meldingen over *iets dat vies, kapot of onveilig is in de openbare ruimte, vervuiling van het milieu, stank- of geluidsoverlast* of *overlast in de openbare ruimte*. De melder ontvangt altijd een ontvangstbevestiging en krijgt ook een melding zodra de melding afgehandeld is. Meldingen worden centraal geregistreerd. De meeste meldingen over de openbare ruimte worden doorgestuurd naar de wijkmanager of beheerder, die beoordeelt of de melding over een aannemer gaat. In dat geval wordt gaat de aannemer op pad om de melding op te lossen. De wijkmanager of beheerder doet eventueel een controle op locatie en zorgt ervoor dat de melder een bericht krijgt over het afhandelen.

Er kan op diverse manieren gemeld worden: via de MijnGemeente app, Buiten Beter app (landelijke app), whatsapp, internet, een klein deel telefonisch, balie, wijkpost en brief. Meldingen die via sociale media binnenkomen worden niet meer in behandeling genomen omdat het teveel tijd kost wat de melding precies inhoudt, welke locatie erbij hoort en wie gemeld heeft.

Er is een online openbare meldingenkaart[13]. De gemeente is bezig om meerdere informatiebronnen te combineren en om trends te ontdekken. Zodat er bijvoorbeeld betere keuzes gemaakt kunnen worden in groot onderhoud: wat moet als eerste opgepakt worden. Het aantal meldingen beschouwt de gemeente als een indicatie van de kwaliteit. Het aantal hangt ook af van de toegankelijkheid en bekendheid met de diverse meld-kanalen: hoe groter die is, hoe meer er gemeld wordt. Een melding zegt iets over een tekortkoming en geeft de gemeente tegelijkertijd input voor de benodigde groot onderhoudsmaatregelen of inzicht in wat er op straatniveau speelt.

De gemeente is, naar aanleiding van een motie, bezig met diverse verbetermaatregelen over het meldproces. Deels gaat het om maatregelen die al ingezet waren of die onderdeel zijn van een continu verbeterproces. Het gaat om:

- Verbetering van communicatieve vaardigheden, houding en gedrag medewerkers Stadsbeheer.
- Verbetering van informatie over beheer en onderhoud openbare ruimte op de website.
- Duidelijke categorisering van meldingen, zodat de melder sneller van informatie wordt voorzien en de behandelaar sneller weet waar de melding over gaat.

[11] Zie voor meer info: http://kenniswijzerzwerfafval.nl/sites/default/files/media/Welsum%20en%20Keizer%20-%20Eindrapport%20Zwerfafval%20en%20Beleving.pdf

[12] In 2016 kwamen ca. 17.000 meldingen binnen over de openbare ruimte, in 2017 18.000 en in 2018 t/m augustus ca. 14.000

[13] Online overzicht van alle meldingen https://www.zoetermeer.nl/media/kaarten_47753/item/meldingenkaart_93442.html?pk_campaign=Redirects&pk_kwd=mor-kaart

- Melder ontvangt een ontvangstbevestiging met details over de melding.
- *Op Koers gesprekken*: een intern traject om de kwaliteit van de afhandeling van meldingen en afgesproken servicenormen te monitoren.
- Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onder melders, van mei 2018 tot in ieder geval 1 mei 2019. De melder kan met smileys aangeven in hoeverre hij/zij tevreden was over het be- en afhandeling van de melding. Beheerders en toezichthouders hebben toegang tot het systeem.
- Opstellen van teksten die beter moeten passen bij het verwachtingspatroon dat de inwoner van de gemeente heeft. Dit betreft onder andere de mail die mensen automatisch krijgen als ze een melding doen.

b. Binnen welke termijn vindt opvolging naar aanleiding van meldingen plaats?

Hier zijn de volgende servicenormen voor opgesteld:

- *Over een online of telefonische melding, zonder direct gevaar voor de omgeving, ontvangt u binnen 1 werkdag een bevestiging van ontvangst.*
- *U ontvangt binnen 10 werkdagen bericht dat uw melding is afgehandeld. Indien de afhandeling niet lukt ontvangt u ook binnen 10 werkdagen een bericht wat er met uw melding gebeurt.*
- *Een melding over een defect aan de openbare verlichting wordt binnen 8 weken afgehandeld.*

Via het systeem *Cognos* houdt de gemeente bij of de servicenomen worden gehaald. Tweewekelijks is er overleg tussen de medewerkers van het meldsysteem en de manager stadsbeheer over deze servicenormen, wat goed gaat en wat aandacht verdient.

c. Zijn inwoners hier tevreden over?

Grofweg is de helft van de inwoners die een melding doet tevreden over de afhandeling, en zo'n veertig tot vijftig procent niet. Dit blijkt uit een tussenresultaat van het klanttevredenheidsonderzoek[14] (KTO) dat sinds mei 2018 onder alle melders wordt gehouden. 2350 mensen die tussen mei en eind oktober 2018 een melding hebben gedaan, hebben deelgenomen aan het KTO.

Van deze 2350 melders geeft 51% aan tevreden te zijn, 12% matig tevreden 37% niet tevreden over de afhandeling. Men kan vervolgens voor de volgende onderwerpen aangeven hoe tevreden men is: probleem is verholpen, snelheid van afhandeling, informatieverstrekking of anders. Bij de categorie *probleem is verholpen en anders* geven de meeste mensen aan ontevreden te zijn (respectievelijk 50% en 68%). Over snelheid van afhandeling is 93% tevreden en over informatieverstrekking is 71% dat. In paragraaf 3.3 wordt een globale vergelijking met andere gemeenten gemaakt op het gebied van tevredenheid over afhandeling van meldingen. Het is in het licht van deze percentages goed om te vermelden dat slechts een klein deel van de melders deelgenomen heeft aan het KTO en dat hier een *tussenresultaat* (mei-augustus) is belicht. Aan het eind van het KTO zal een beter beeld van de tevredenheid kunnen worden gegeven.

Ook geeft de Omnibusenquête over de openbare ruimte van 2017 informatie over deze vraag. Hierin geeft een derde van de respondenten aan overlast te melden bij de gemeente. 68% deed dat niet, met als meest genoemde reden omdat men niet wist waar men dat moest doen (28%) of omdat er toch niets mee gedaan wordt (23%). Van de respondenten die wel melden, is 43% tevreden. 48% is dat niet en bij de rest was de melding nog in behandeling. Anders dan bij het Klanttevredenheidsonderoek is bij de Omnibus onbekend hoe oud de melding was maar werd gevraagd naar de laatste keer dat de respondent een melding heeft gedaan.

[14] Middels smileys en 4 vragen kunnen melders aangeven hoe tevreden zij zijn over de be- en afhandeling van de melding. Het onderzoek loopt minimaal een jaar. Uit de eerste tussenresultaten blijkt dat ca. 15 tot 20% van de melders meedoet aan het KTO. Beheerders en handhavers kunnen ook meekijken in de KTO-resultaten.

2.6. Controleert de gemeente actief of beheer en onderhoud van de openbare ruimte voldoet aan het afgesproken kwaliteitsniveau?

a. Hoe controleert de gemeente en met welke frequentie?

In 2012 startte Zoetermeer met het maandelijks meten van de kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte, conform de landelijke standaard van CROW. Dit zijn *besteksmetingen*, bedoeld om de afspraken uit het contract met de aannemer te controleren. Aansluitend op deze metingen, wordt één keer per kwartaal een uitgebreidere meting gedaan: *quickscanmetingen*. Hierin wordt een vergelijking gemaakt met de kwaliteit zoals deze in het beleid is afgesproken en wordt de ontwikkeling van kwaliteit in beeld gebracht. Een externe partij, Beheeraccent, voert deze metingen uit. Daarnaast voeren beheerders van de gemeente ook metingen uit en worden technische inspecties uitgevoerd (wettelijke metingen om de technische kwaliteit van bijvoorbeeld wegen en bomen te meten).

b. Tot welke acties leiden de bevindingen?

De bevindingen naar aanleiding van de metingen in de openbare ruimte leiden tot verschillende acties:

- Betrokken ambtenaren informeren het bestuur over de resultaten en of de meetresultaten voldoen aan de ambitie.
- De bevindingen zijn voor aannemers input voor de te nemen beheermaatregelen: waar en op welke onderdelen is extra inzet nodig en waar kan het eventueel wat minder. Eerder deelde de gemeente veel meer boetes uit als de kwaliteit niet gehaald wordt. Nu gaat de gemeente veel meer in gesprek over de resultaten om samen te kijken wat nodig is. Concreet betekent het dat aannemers bijvoorbeeld extra inzet plegen op *hotspots.*
- De resultaten worden gebruikt als input voor het bepalen van de planning en beheerbudgetten.
- Afhankelijk van de bevindingen communiceert Stadsbeheer de meetresultaten met Handhaving of Communicatie, als het om zaken gaat die niet (alleen) vanuit beheer op te lossen zijn, zoals zwerfafval hotspots.

Paragraaf 3.3 gaat verder in op de controles in het beheer en onderhoud van de openbare ruimte.

2.7. Zijn de aanbevelingen die de rekenkamer-commissie in 2014 gedaan heeft naar aanleiding van haar onderzoek naar het beheer en onderhoud van de openbare ruimte opgevolgd?

Grotendeels zijn de aanbevelingen uitgevoerd. Hieronder een opsomming per aanbeveling:

Aanbeveling 1: Besteed merkbaar aandacht aan de suggesties van bewoners. Bij de 2-jaarlijkse omnibusenquête zijn door meerdere bewoners suggesties gedaan. Geef openbaar kenbaarheid aan de beoordeling en afhandeling van deze suggesties, dit bevordert de betrokkenheid van bewoners.

Deze aanbeveling is ten dele uitgevoerd, blijkt uit de interviews met betrokken ambtenaren. De vele en uiteenlopende suggesties maakt een heldere analyse moeilijk. De suggesties kunnen op wijk- of buurtniveau uitgesplitst worden, maar het is de vraag in hoeverre de suggesties dan representatief zijn. Daarnaast is niet altijd is duidelijk wat bedoeld wordt met een suggestie en er kan geen contact gezocht worden met de enquêteurs omdat de enquête anoniem ingevuld wordt. De anonimiteit maakt een gerichte terugkoppeling van de suggesties complex. Wel wordt in het verbetertraject rond het meldsysteem (zie vraag 5) ingezet op betere communicatie over meldingen en suggesties.

Aanbeveling 2: Formuleer de vraag in de omnibusenquête naar kwaliteitsbeleving van de openbare ruimte minder sturend. In de huidige formulering worden bewoners eerst gewezen op de verlaging van het onderhoudsniveau en vervolgens wordt deelnemers gevraagd naar hun beleving.
De verwijzing naar de kwaliteitsverlaging is inmiddels uit de vraagstelling gehaald. Wel wordt in de huidige vragenlijsten nog steeds verwezen naar het huidige kwaliteitsniveau, dat beknopt omschreven wordt als 'sober' onderhoud dan wel 'redelijk onderhoud'. Hoe dat er precies uitziet, wordt niet in het onderzoek gevisualiseerd.

Aanbeveling 3: Overweeg kleinschalig openbaar groen in eigendom of beheer te geven aan bewoners. Bezie nog eens of er voor overhoeken en snippergroen – net als enkele jaren geleden – op dit terrein nog winst te behalen is. Op die manier zou de zorg voor kleinschalig openbaar groen over kunnen worden genomen door bewoners en bedrijven.
Sinds 2015 zijn de participatie-initiatieven sterk verbreed. Meer en meer wordt ingezet om ook andere delen van de openbare ruimte (dan enkel adoptiegroen) door inwoners te laten beheren. Het gaat niet alleen om overhoeken en snippergroen, maar ook om bijvoorbeeld het schoonhouden van toestellen of het laten (mede)beheren van een groter terrein. Zie ook vraag 3.

Aanbeveling 4: Maak duidelijk wat de concrete ambitie is met betrekking tot burgerinitiatieven. Met de Kadernota samenspraak is de visie op burgerparticipatie geactualiseerd. Maak duidelijk hoe de gemeente bij het beheer van de openbare ruimte burgerinitiatieven wil stimuleren en faciliteren.

De Beheervisie noemt verschillende zaken over participatie en samenspraak opgenomen, vooral onder de pijler 'omgevingsbewust'. Dit is uitgewerkt in ambities. In het kort noemt de Beheervisie de volgende ambities:

- Het betrekken van inwoners bij differentiatie: inwoners en bedrijven krijgen meer invloed over hoe hun omgeving eruit ziet.
- De gemeente ondersteunt en faciliteert initiatieven van bewoners. De gemeente is uiteindelijk meer de beheeradviseur: vertellen en uitleggen wat mogelijk is en initiatieven met elkaar verbinden.
- Bij effectgestuurd beheer wordt de beleving en ervaring van gebruikers meegenomen.
- De uitdaging voor de gemeente is om de bewoners en bedrijven (veel) meer de vrije hand te geven. In Zoetermeer is de infrastructuur al aanwezig. Inwoners meer de vrije hand te geven doet de gemeente door:
  1. experimenteren en leren van de verschillende vormen van samenspraak bij het beheer van openbare ruimte;
  2. durven overdragen en loslaten van de zeggenschap over (delen van) de openbare ruimte;
  3. doorvoeren van wijzigingen in inrichting, onderhoud, beheer in principe in samenspraak met inwoners, bedrijven en instellingen;
  4. voortdurend afweging maken tussen de bewonerswensen en de zorg(plicht) voor duurzame instandhouding en functioneren van de gehele openbare ruimte.

Beoogde effecten van de burgerinitiatieven zijn, aldus de Beheervisie: maatschappelijke duurzaamheid ('*deelnemen aan de maatschappij'*), sociale cohesie ('*door deel te nemen wordt de ruimte meer van henzelf')* en economische cohesie ('*het collectieve trotse gevoel en sociaal kapitaal'*).

3. Achtergrond en reflectie

De onderzoeksvragen zijn in te delen in drie hoofdthema's: beleid & uitvoering, inwonersparticipatie en de gemeten & ervaren kwaliteit. In dit hoofdstuk beschrijven we per thema achtergrondinformatie als context voor de beantwoording van de onderzoeksvragen. Per thema sluiten we af met een samenvattende alinea.

3.1. Context en reflectie beleid en uitvoering

Deze paragraaf gaat nader in op wat het beleid is dat de gemeente heeft op het gebied van het onderhoud en beheer van de openbare ruimte en hoe hier in de praktijk uitvoering aan wordt gegeven.

Doelen en ambities Beheervisie

De Beheervisie *Openbare Ruimte Zoetermeer 2016-2020, Samen werken aan de stad* is het centrale en actuele beleid voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Hoofdstuk 2 gaat in op de pijlers van de visie en de wijze waarop de gemeente hier invulling aan geeft. Deze paragraaf belicht ook andere onderdelen van de visie.

De Beheervisie is een vervolg op de Beheervisie Openbare Ruimte 2009-2020. Aanleiding om deze visie te actualiseren is om meer aan te sluiten op actuele ontwikkelingen zoals samenspraak, omgevingsbewust beheer, klimaatadaptatie, vergrijzing, duurzaamheid etc. De visie beschrijft diverse ambities en doelstellingen rondom deze thema's (zie kader hiernaast). Ook gaat de visie in op de verantwoordelijkheden die van belang zijn bij het beheer van de openbare ruimte:

- *Zorgplicht: veilig en duurzaam.* Hierin wordt gerefereerd aan de zorgplicht die de gemeente heeft vastgesteld en dat Zoetermeer de technische instandhouding als ondergrens hanteert; CROW kwaliteitsniveau C.
- *Systeemverantwoordelijkheid*. Hierin wordt het belang onderstreept om bij de openbare ruimte, beheer in samenhang met inrichting en gebruik te benaderen. Daarom zijn niet alleen voor beheer maar ook voor inrichting ambitieniveaus afgesproken (bijlage 3).

Beheervisie: verbinding met bestuurlijke doelen en beoogde resultaten

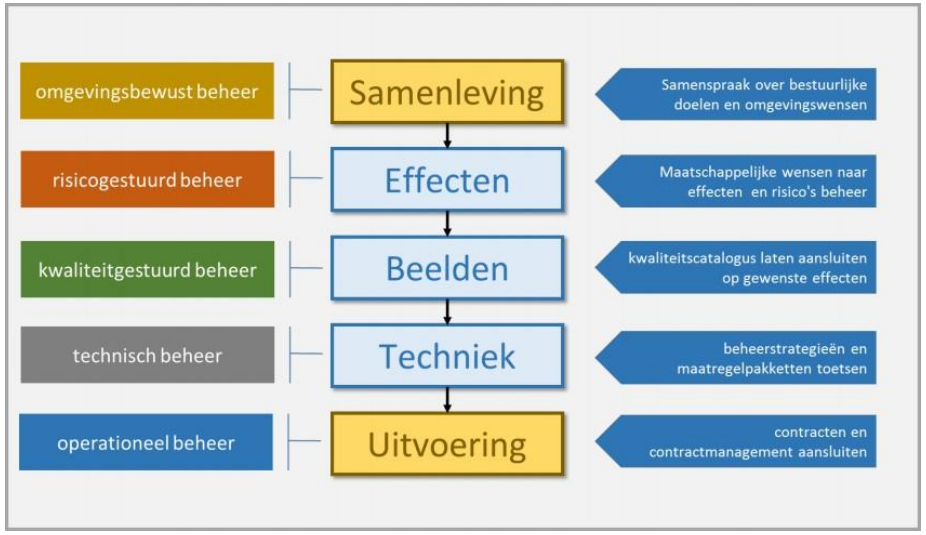
Naast het beschrijven van de pijlers legt de Beheervisie ook een verbinding met andere bestuurlijke en politieke doelen:

- Toekomstgerichte instelling. De visie stelt onder andere dat Zoetermeer *een stad die zichtbaar uitmunt in toegepaste innovaties, die duurzame en aantrekkelijke woongebieden realiseert en die de vrijetijdseconomie van de hele regio versterkt.*
- Leisure en sport: verbinden en bereikbaar maken. *Het waarborgen van de uitstekende bereikbaarheid staat in de openbare ruimte centraal.*
- Aantrekkelijke woongebieden: aansluiting en balans zoeken. *Voor de openbare ruimte betekent dit nog meer de aansluiting zoeken bij de wensen van de verschillende stakeholders.*
- Toegepaste innovaties: omgevingsbewust beheer. In deze beheervisie wil beheer *de stap zetten naar omgevingsbewust beheer als logische vervolgstap in de ontwikkeling van technisch en kwaliteit gestuurd beheer naar meer invloed vanuit de samenleving.*

De beoogde resultaten van deze omslag die in de visie genoemd worden, zijn: *gedifferentieerde leefomgeving, bijdrage aan de identiteit van de stad, creëren van een open speelveld waar elke partij (gemeente, aannemer, samenleving) kan excelleren, sociale cohesie door betrokkenheid en economische cohesie*.

- *Financieel bewust en gezond.* De beheerorganisatie streeft er naar investeringen zo lang mogelijk te renderen en kapitaalvernietiging te voorkomen.
- *Voortdurend verbeteren.* De beheerorganisatie ziet het als haar opdracht om zichzelf voortdurend te ontwikkelen en verbeteren om de haar toevertrouwde middelen rechtmatig en doelmatig te besteden.

Met *Omgevingsbewust beheer* kiest de gemeente Zoetermeer voor een nieuwe werkwijze voor het beheer van de openbare ruimte, die de gemeente ziet als *logische optelsom van de evolutie in beheer en onderhoud de afgelopen periode*. De Beheervisie visualiseert en licht dit als volgt toe:



Afbeelding 1 Beheervisie openbare ruimte 2016-2020 (2016)

<u>Van sturen op activiteiten en beeldkwaliteit…</u> In het verleden stuurden we op activiteiten en frequentie in beheer en onderhoud. We spraken bijvoorbeeld af dat het gras in Zoetermeer 6x per jaar gemaaid werd. Tegenwoordig sturen we op beeldkwaliteit via de CROW systematiek. Voor verschillende gebieden in Zoetermeer hebben we de gewenste kwaliteit vastgesteld. Daar mag het gras dan bijvoorbeeld niet hoger zijn dan 5 cm.

<u>…naar omgevingsbewust sturen op effect en risico</u>
De laatste trend in onderhoud en beheer in de openbare ruimte is om te sturen op effect. Bij deze manier van beheren telt vooral het effect van het beheer op de beleving en ervaring van de gebruikers. Het beheer kan volgens de gemaakte beeldkwaliteitsafspraken perfect kloppen, maar bij de gebruikers toch een ongewenst gevoel of beeld oproepen.

Uitdagingen voor de toekomst
De Beheervisie benoemt meerdere complicaties bij het waarmaken van de ambities en doelstellingen, die vrijwel allemaal te maken hebben met een financieel tekort op langere termijn. Er zijn middelen nodig om de ambities uit de Beheervisie waar te kunnen maken en het is onzeker of en wat het besparende effect is van genomen maatregelen. De volgende financiële uitdagingen komen uit de Beheervisie:

- *Om te kunnen anticiperen op de eerdergenoemde ontwikkelingen is het soms nodig de openbare ruimte eerder te vervangen dan bij het einde van de levensduur.*
- *Inwonersparticipatie zorgt voor een gedifferentieerd kwaliteitsbeeld, dat in de uitvoering voor de gemeente meer geld kost omdat de bedrijfsvoering complexer wordt.*
- *De komende tijd wordt bezien in welke mate risicogestuurd beheer, areaalreductie en wederzijdse afhankelijkheid tussen overheid en burgers/bedrijven een besparend effect kunnen hebben.*
- *Een hoger kwaliteitsniveau bij de inrichting leidt tot hogere beheerkosten door duurder materiaalgebruik waardoor vervanging duurder is.*

- *Op bedrijventerreinen is het niveau van C verhoogd naar B en daarnaast worden de winkelgebieden ook op zondag schoongehouden, wat jaarlijks circa € 150.000 extra kost. Ook andere kwaliteitsimpulsen kosten extra geld.*
- *Zoetermeer staat voor een grote vervangingspiek in de openbare ruimte. In de Nota Kapitaalgoederen wordt een doorrekening gemaakt van verwachte uitgaven voor groot onderhoud en vervanging voor de periode 2020-2075. De piek vloeit voort uit het feit dat Zoetermeer in korte tijd gegroeid is en dat een groot deel van de openbare ruimte in korte tijd het einde van de levensduur bereikt.*

De Beheervisie laat de dilemma's niet open en vat deze als volgt samen: *de wens om in beheer meer te doen aan een vitale, aantrekkelijke stad met oog voor bewonerswensen maar met eerder gestelde kaders en vooral met een krap budget.* De Beheervisie beschrijft als richting een aantal gedragslijnen[15] en de volgende strategie:

- *Borgen van een veilige ondergrens en streven naar differentiatie*
- *Differentiatie in kwaliteitsniveaus gaat boven uniformiteit*
- *Samenspraak & bewonerswensen binnen de financiële kaders van de raad*

Financiële consequenties en onderbouwing

Op basis van aanvullende vragen over de financiële consequenties van de ambities op gebied van beheer en onderhoud, is een beknopte verdiepende studie uitgevoerd. Deze alinea beschrijft de belangrijkste resultaten van deze studie waarvoor extra documenten zijn bestudeerd[16] en een interview is gehouden met betrokken ambtenaren. In deze alinea geven we antwoord op de aanvullende vragen.

Wat geeft de gemeente uit aan beheer en onderhoud van de openbare ruimte en hoe zijn de financiën verwerkt in de begroting?

Het beheer en onderhoud zit in de Programmabegroting in programma 3: 'Leefbaarheid, duurzaam en groen', waar de afdelingen Stadsbeheer, Afvalinzameling en Stedelijke ontwikkeling voor het grootste deel verantwoordelijk voor zijn. Het programma heeft twee doelstellingen: bevorderen duurzame ontwikkeling (3.1) en behouden kwaliteit openbare ruimte (3.2). Deze alinea focust op doelstelling 3.2. In figuur 1 staan de jaarlijkse bedragen zoals opgenomen in de Programmabegroting.

Bedragen x € 1.000

		Begroting			
Doelstelling 3.2	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Behouden aantrekkelijke & veilige openbare ruimte	24.815	27.731	28.732	28.646	28.875

Figuur 1 Doelstelling 3.2 uit de programmabegroting 2019-2022, gemeente Zoetermeer

[15] De gedragslijnen zijn te lezen in de Beheervisie.
[16] Nota Kapitaalgoederen openbare ruimte (2018), Programmabegroting 2019-2022, en een gedetailleerde uitwerking van de producten van Stadsbeheer (Excel) en Spelregels begrotingsbeleid.

Het bedrag van 2019 is als volgt opgebouwd:

Product		2019
810.28 - DAGELIJKS BEHEER EN KLEIN ONDERHOUD	€	17.003.977
810.18 – ALGEMEEN BEHEER	€	2.005.940
810.48 - GROOT ONDERHOUD	€	10.939.711
721.29 - OPENBARE HYGIENE, ONGEDIERTEBESTRIJDING	€	59.456
810.38 - EXPLOITATIES	€	-2.131.936
922.33 - ALGEMENE BATEN EN LASTEN STADSBEHEER	€	-145.769
Totaal	***€***	***27.731.379***

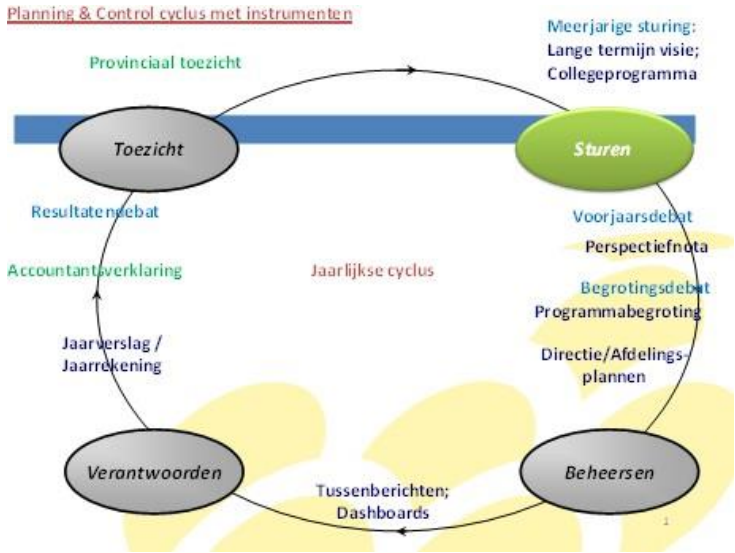
Bron: gemeente Zoetermeer

De (bestuurlijk nog niet vast gestelde) Nota Kapitaalgoederen Openbare ruimte gaat dieper in op de financiële doorrekening van de Beheervisie en beschrijft het rekenmodel dat hierbij gehanteerd is.

- Het **dagelijks onderhoud** is volledig aanbesteed aan aannemers tegen een marktconforme prijs. De Beheervisie geeft aan dat er voor het dagelijks onderhoud voldoende middelen beschikbaar zijn om de afgesproken kwaliteit te realiseren en te garanderen.
- Het **groot onderhoud** en **vervanging** groeien de komende 5 jaar tot ca € 9 miljoen per jaar tot en met 2024. Daarna stijgt het door naar ongeveer € 12 miljoen per jaar vanaf 2030. Dit is toename van ca 0,5% tot ca 0,7% van de totale waarde van de openbare ruimte, zijnde € 1,7 miljard. Deze stijging zit vooral in de groot onderhouds- en vervangingspiek van veel kapitaalgoederen doordat Zoetermeer in korte tijd is gegroeid.
- De **vervangingswaarde** van de kapitaalgoederen (wegen, bruggen, groen etc.) in de openbare ruimte van Zoetermeer bedraagt ca. € 1,7 miljard.

Hoe komt de financiële verantwoording naar de raad tot stand?

Middels tussenberichten en de jaarrekening geeft de afdeling verantwoording af aan de raad. Een programma is op het autorisatieniveau van de gemeenteraad, de onderliggende producten is op autorisatieniveau van het college.
De begrotingscyclus is als volgt gevisualiseerd:



Figuur 2 Spelregels begrotingsbeleid, gemeente Zoetermeer

Hoe verhouden beschikbare middelen zicht tot de ambities van de gemeente Zoetermeer (met name uit de Beheervisie)?
Op basis van de beknopte financiële analyse is te stellen dat bij niet ingrijpen op lange termijn een tekort dreigt om de ambities uit de Beheervisie te realiseren. Dit heeft te maken met twee grote ontwikkelingen, naast de financiële uitdagingen benoemd onder 3.1 ('uitdagingen voor de toekomst').

- De Schaalsprong, de bouw van ca. 10.000 extra woningen wat de druk op de openbare ruimte vergroot. Het is nog onzeker in hoeverre eventuele extra (WOZ) inkomsten ten gunste komen voor het beheer en onderhoud.
- Een grote vervangingspiek die met name vanaf 2035 zichtbaar wordt. Zoetermeer is in korte tijd gebouwd waardoor een groot deel van het areaal in korte tijd vervangen moet worden.

De gemeente ontwikkelt een *Voorspelmodel* dat rekening houdt met bovenstaande en andere ontwikkelingen. In dit model kan de gemeente op basis van verschillende databronnen een voorspelling doen over de openbare ruimte, het verwachte gebruik en het benodigde beheer en onderhoud. Het model houdt onder andere rekening met de vervangingsopgave, de verwachte bevolkingsgroei als gevolg van de Schaalsprong, de veranderende bevolkingssamenstelling etc. Resultaten van dit voorspelmodel waren ten tijde van dit rekenkameronderzoek niet bekend.

Samenvattend
Samenvattend kunnen we stellen dat Zoetermeer voor de toekomst forse ambities heeft die inspelen op diverse maatschappelijke ontwikkelingen. Zaken als klimaatverandering en inwoners-participatie, maar ook de forse bouw van extra woningen vragen daarom. Ondanks besparende effecten van verschillende maatregelen zijn de financiële middelen van Zoetermeer op lange termijn (met name vanaf 2035) niet toereikend om deze ambities te realiseren. De lasten lopen daarnaast op door veroudering en benodigde vervanging.

Belangrijke notie hierbij is dat omgevingsbewust beheer, effect-gestuurd beheer etc. nieuwe ontwikkelingen zijn waarvan nog niet uit landelijke ervaringen kan worden geput. Dit verschilt van beeldgestuurd beheer, dat een groot deel van de Nederlandse gemeenten toepast en waar voor doorrekeningen uit standaard kengetallen en jarenlange ervaring kan worden geput[17]. Oftewel: het berekenen van de financiële gevolgen bij omgevingsbewust beheer is, in ieder geval op dit moment, complexer dan bij beeldgericht beheer. De gemeente Zoetermeer is bezig dit in beeld te krijgen, onder andere met het eerdergenoemde *Voorspelmodel*.

3.2. Context en reflectie inwonersparticipatie

Deze paragraaf gaat verder in op de vraag of in welke mate inwoners participeren op het gebied van beheer en onderhoud van de openbare ruimte, en welke initiatieven er vanuit de gemeente worden geïnitieerd om inwoners actief te betrekken bij het beheer en onderhoud.

Beleid
De Nota Samenspraak werd in 2013 vastgesteld en is volgens geïnterviewde ambtenaren nog steeds de kapstok voor samenspraak en voor de vertaling in andere stukken. Ambitie van de nota is om helderheid te brengen over verwachtingen, rollen en werkwijze binnen én buiten de gemeente. De nota geeft de volgende beschrijving van samenspraak: *samenspraak is het door de gemeente (op meestal interactieve wijze) betrekken van ingezetenen en belanghebbenden bij de ontwikkeling van gemeentelijk beleid en projecten, in de vorm van informeren, raadplegen, adviseren en coproduceren (inclusief meebeslissen). Samenspraak is ook het ondersteunen en faciliteren door de gemeente van initiatieven die de samenleving zelf initieert, organiseert en uitvoert.*

[17] Bijvoorbeeld de IMAG-normen

De nota heeft het niet over participatie maar over samenspraak, omdat dat beter past bij het benutten van de eigen kracht van burgers. Zoals de nota het verwoordt: *de vraag is niet alleen meer hoe burgers participeren bij overheidsbeleid, maar draait steeds meer om hoe de overheid participeert bij initiatieven van burgers, ondernemers en maatschappelijke organisaties.* De nota gaat in op de verandering van cultuur, houding en gedrag van ambtenaren, bestuurders en raadsleden die nodig is voor deze nieuwe kijk. Ook geeft de nota spelregels voor de werkwijze rondom samenspraak.

Ook het coalitieakkoord 2018-2022 gaat in samenspraak en participatie. Met meer wijkgericht werken wil de gemeente beter inspelen op diverse ontwikkelingen en dichter bij de inwoners staan. De gemeente wil met het wijkgericht werken inzetten op:

- Ondersteunen van ideeën en initiatieven van de inwoners.
- Integrale en sterkere rol van wijkwethouders en wijkregisseurs, meer wijkregisseurs.
- Verschillende soorten samenspraak voor voorzieningen op wijk- of op stedelijk niveau.
- Leefbaarheid, groen en sociaal domein wijkgericht organiseren.

De Beheervisie legt ook op verschillende manieren de relatie met samenspraak en participatie. Paragraaf 2.3 gaat hierop in. De vorige paragraaf geeft een nadere toelichting op de initiatieven, ondersteuning van de gemeente en wat (beoogde) opbrengsten zijn.

Samenspraak in de openbare ruimte

Uit de interviews met betrokken ambtenaren blijkt dat er talloze inwonersinitiatieven zijn in de openbare ruimte, zoals bijvoorbeeld:

- Adoptieprojecten: adoptiegroen, waarbij inwoners delen van openbaar groen onderhouden. Dit project is de afgelopen jaren uitgebreid met de adoptie van natuurlijke speelplekken. Ook rotondes worden geadopteerd door ondernemers en instellingen.
- Beweegpark, waarbij inwoners de toestellen onderhouden.
- Zwerfafvalprojecten, waarbij inwoners en scholen zwerfafval opruimen.
- Hof van Seghwaert: een historische boomgaard waar inwoners het initiatief hebben genomen deze historische boomgaard te behouden en om te vormen naar een ontmoetingsplek.
- Informeren van inwoners bij reconstructies, herinrichting, nieuwbouw etc.

Ondersteuning
Deze initiatieven worden op verschillende manieren ondersteund door de gemeente: bijvoorbeeld met plantmateriaal, hulp bij (her)inrichten of dat de gemeente het specialistische onderhoud blijft uitvoeren. Ook heeft de gemeente een adviserende rol: Dit wil zeggen dat de gemeente vertelt en uitlegt wat er mogelijk is en initiatieven met elkaar kan verbinden. Voor grotere projecten sluit de gemeente een contract met inwoners af.
Ook doet de gemeente aan waardering en PR. Zo wordt jaarlijks een bedankmiddag georganiseerd voor betrokken inwoners. Er is een boekwerkje over adoptiegroen met onder andere recepten van alles wat groeit in de tuinen, hoe zelf een stuk(je) groen te adopteren, voorbeelden van allerlei tuinen die al geadopteerd zijn etc.

Opbrengsten
Over de opbrengsten geven ambtenaren aan dat deze vooral in de sociale hoek te vinden zijn: sociale cohesie, meer betrokkenheid, meer draagvlak. Voordelen als een hogere onderhoudskwaliteit of besparingen zijn in het algemeen minder sterk aanwezig.
Zowel de medewerkers burgerparticipatie als medewerkers van het programmamanagement geven aan dat initiatieven de afgelopen jaren steeds breder worden en afdelingen overstijgen: men wil niet speeltoestel beheren maar een hele plek. Betrokken programmamanagers geven aan dat er de afgelopen jaren een professionalisering is geweest in samenspraak wat betreft groot onderhoud en vervanging van de openbare ruimte. Dit was onder andere ingegeven door de noodzaak om slimmer met geld om te gaan: initiatieven en processen zijn beter gecentreerd en er wordt meer met inwoners gecommuniceerd waarmee meer draagvlak wordt gecreëerd voor het plan. Dit kost in het voortraject veel geld, maar levert aan de achterkant tijdswinst op omdat er een gedragen plan ligt of omdat afwegingen helder uitgelegd worden.

Wat kan beter?
Men geeft ook aan dat samenspraak blijvende aandacht vraagt. Samenspraaktrajecten gaan soms meer over burenruzies dan over de inhoud, waarbij de gemeente af en toe mediation inzet.
Ook moeten 'mensen met verstand van de inhoud' en 'mensen met verstand van mensen', goed samenwerken. Eén van de zaken waar betrokken ambtenaren actief mee bezig zijn, is het proces *van buiten naar binnen werken*: wie pakt wat op bij een binnenkomend initiatief? Hier zijn afspraken over gemaakt zodat een initiatief niet versnipperd raakt in de ambtelijke organisatie. Echter geven ambtenaren ook aan dat het van de collega binnen de gemeente afhangt hoe op een initiatief wordt gereageerd en geacteerd. Verder is het juridische aspect een vraagstuk voor de gemeente: meer aan inwoners overlaten kan spanning opleveren in zaken als aansprakelijkheid en veiligheid.
Dat samenspraak nog niet overal ingebakken is, blijkt onder andere uit het gegeven dat inwoners niet betrokken zijn bij de nieuwe manier van werken van het effectgestuurd beheer: zij hebben niet meegedacht over de beoogde effecten, die in het bestek met de aannemer zijn vertaald in kritische succesfactoren.
Samenspraak initiatieven zijn divers van aard en vragen om maatwerk en flexibiliteit. Ambtenaren geven dan ook aan dat de ene keer het succes groter is dan de andere keer.

Omnibus
Ook de Omnibus besteedt aandacht aan het thema *hulp bij beheer en onderhoud.* Iets meer dan een derde van de respondenten is daartoe bereid (34%). Het merendeel van hen af en toe en een klein percentage zou structureel willen helpen. De bereidheid van de respondenten om mee te helpen bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving neemt in de tijd gezien steeds verder af van 52% in 2014 tot 34% in 2017.
Op de vraag hoe men het liefst betrokken wil worden, zegt 51% van de respondenten alleen geïnformeerd te willen worden bij veranderingen in de openbare ruimte in hun directe woonomgeving. Meer dan een kwart wil niet betrokken worden en meer dan een vijfde geeft aan te willen meedenken / meepraten. Er is niet een duidelijke trend te zien in de afgelopen jaren over deze vragen.
Wel geeft de omnibus aan dat de bereidheid om een afvalbak te adopteren gaandeweg langzaamaan afneemt: in 2017 is 9% hiertoe bereid en in 2014 lag dat nog op 12%. 6% is van plan om in de toekomst een stukje groen te adopteren, 75% is dat niet van plan en 13% weet het niet.
Er is in deze resultaten niet direct een lijn met bezuinigingen waarneembaar.

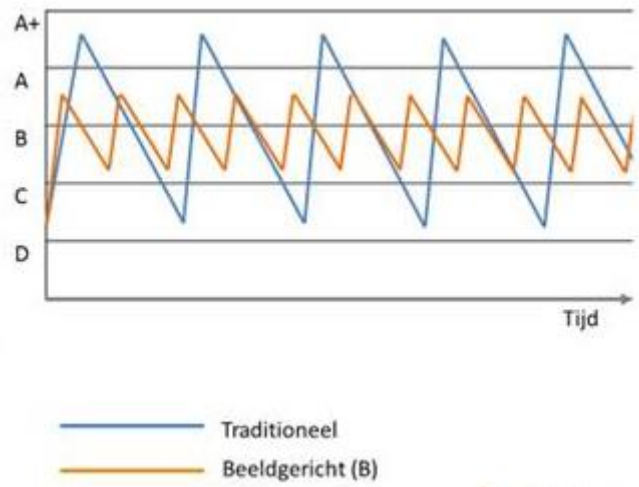
Samenvattend
Zoetermeer heeft een jarenlange traditie van participatie en samenspraak. Er is een goede beleidsbasis. Er zijn talloze initiatieven die op verschillende manieren worden ondersteund en gefaciliteerd. Ingezette bezuinigingen hebben deels tot een toename van initiatieven geleid, maar het precieze aantal is onbekend.
De gemeente is zich bewust dat het onderwerp blijvend aandacht vraagt en is op verschillende fronten bezig met verbeteringen. In dit licht is een belangrijke ontwikkeling dat initiatieven de laatste jaren meer ‘bottom up’, integraler en afdelingsoverstijgend zijn terwijl eerder de initiatieven binnen de afdeling Stadsbeheer opgepakt kon worden. Per initiatief verschilt het om welke andere afdelingen gaat, bijvoorbeeld Zorg & Welzijn bij projecten over stadslandbouw. Deze ontwikkeling vraagt van betrokken ambtenaren andere competenties en kennis dan initiatieven die kleiner en meer afgebakend waren.

3.3. Context en reflectie objectieve en subjectieve kwaliteit

Deze paragraaf gaat in op hoe inwoners het huidige niveau van beheer en onderhoud van de openbare ruimte ervaren en of het huidige niveau volgens inwoners gelijk is aan het nagestreefde niveau en of het nagestreefde niveau voor hen acceptabel is.

Ambitieniveaus: ambitie en praktijk

Momenteel wordt het beheer in de openbare ruimte uitgevoerd op CROW beeldniveau C middels Cyclisch beheer. Dit betekent dat je ten opzichte van traditioneel beheer vaker ingrijpt (beheert), hierdoor zal er gedurende het volledige jaar een constanter beeld zijn. In figuur 3 wordt dit nog eens visueel weergegeven. Daarnaast vinden er nog een aantal extra maatregelen, bovenop dit reguliere beheer plaats.



Figuur 3 Ingrijpmoment Beeldgericht werken

Sinds eind 2017 ligt het ambitieniveau van de openbare ruimte op een C en op onderdelen een B (zie bijlage 3): vrij vertaald naar 'C+'. Aandachtspunt is dat delen van de kwaliteit van de openbare ruimte niet snel in kwaliteit veranderen, zoals de technische kwaliteit van verharding, het groen of straatmeubilair. De verhoging van het ambitieniveau op deze onderdelen zal hier dan ook langer duren om daadwerkelijk zichtbaar te worden. Voor andere onderdelen zal het effect sneller zichtbaar zijn, zoals zwerfafval en onkruid. Dit is belangrijk om te beseffen voor de bevindingen van dit onderzoek, aangezien het in de eerste helft van 2018 uitgevoerd is, relatief kort nadat de verhoging van kwaliteitsniveaus doorgevoerd is.

Metingen

Diverse metingen geven inzicht in de objectieve kwaliteit (op basis van CROW beeldkwaliteit) en de subjectieve kwaliteit (op basis van de mening van inwoners). De kwaliteit van de openbare ruimte wordt op verschillende manieren gemeten:

Een extern bureau voert twee verschillende metingen uit om de objectieve kwaliteit (op basis van CROW) te meten:

- Vier keer per jaar een quickscan, met als doel de beleidsafspraken te toetsen. In totaal worden 175 ad random gekozen meetlocaties van 10.000 m2 (100 x 100 m.) gemeten. In iedere wijk zijn 25 meetlocaties gemeten.

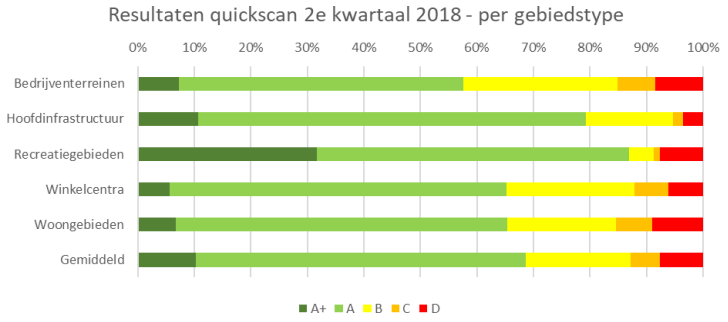
Binnen deze meetlocaties zijn alle onderdelen beoordeeld op een A+, A, B, C of D niveau
- Elke vier weken een besteksmeting, met als doel de afspraken met aannemers te controleren.

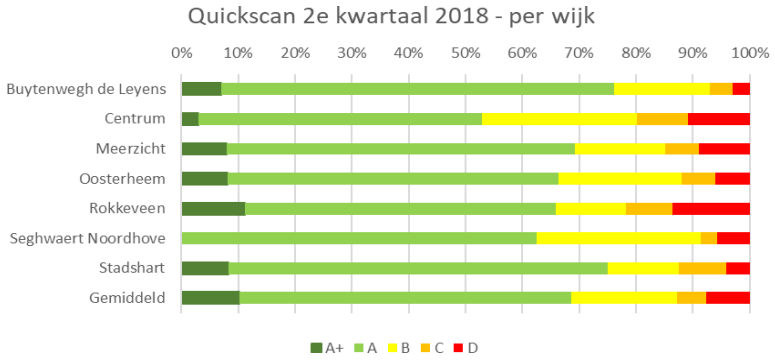
De quickscan is een globalere meting dan de besteksmeting, en meet die onderdelen die in het beleid zijn vastgelegd. Daarom belichten we in deze paragraaf de quickscan-resultaten.

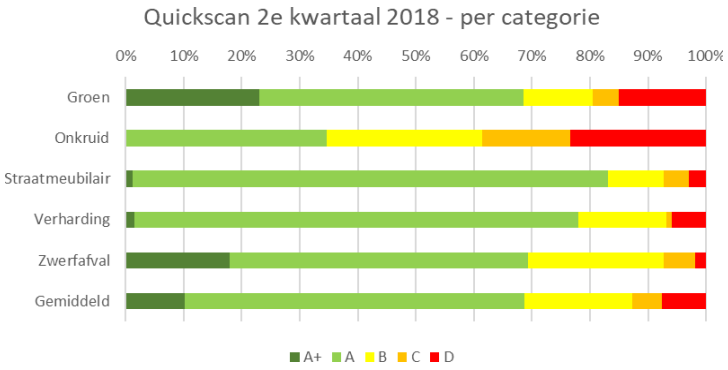
Objectieve kwaliteit: quickscan tweede kwartaal 2018

In de grafieken staan de meetresultaten van de quickscanmeting van het 2e kwartaal van 2018. Om te bepalen of het ambitieniveau (bijlage 3) gehaald wordt, hanteert Zoetermeer de regel dat minimaal 90% van de gemeten niveaus op (of boven) het ambitieniveau moet liggen. Hiermee volgt Zoetermeer de '90% norm' van CROW. *Ter illustratie: in de 2e grafiek is te zien dat in Buytenwegh de Leyens ca. 92% van de gemeten niveaus een B, A of A+ is. Het gemeten niveau in deze wijk volgens de '90% norm' is een B.* Vergelijken we de ambities met de gemeten kwaliteit dan valt het volgende op:

- De Hoofdinfrastructuur en de Recreatiegebieden (bovenste grafiek) liggen qua ambitie op C-niveau maar qua meting op B-niveau. Daarnaast valt op dat er in de Recreatiegebieden opvallend vaak A+ gemeten is (bijna 30%). In de Winkelcentra en op de Bedrijventerreinen is het ambitieniveau een B-niveau, terwijl het gemeten niveau gemiddeld op een C-niveau ligt.
- Buytenwegh de Leyens en Seghwaert Noordhove (middelste grafiek) liggen qua kwaliteit wat hoger dan de overige wijken (gemiddeld een B, met in Buytenwegh de Leyens een hoog aandeel A). Centrum en Rokkeveen liggen gemiddeld lager met een hoog aandeel C en D niveaus.
- Het aandeel D-niveaus is in meerdere wijken en categorieën meer dan 10%, wat in CROW termen betekent dat er aanzienlijke schades en/of vervuiling voorkomen.
  Uit de onderliggende rapportages over het vierde kwartaal van 2017 blijkt dat dit toen nog niet het geval was. De lage scores zitten vooral in het groen en onkruid. Dat er veel onkruid voorkwam in het tweede kwartaal is in veel gemeenten te zien, mede door het groeizame weer in het voorjaar. Bij de andere beheercategorieën heeft het weer een minder grote invloed op de kwaliteit.





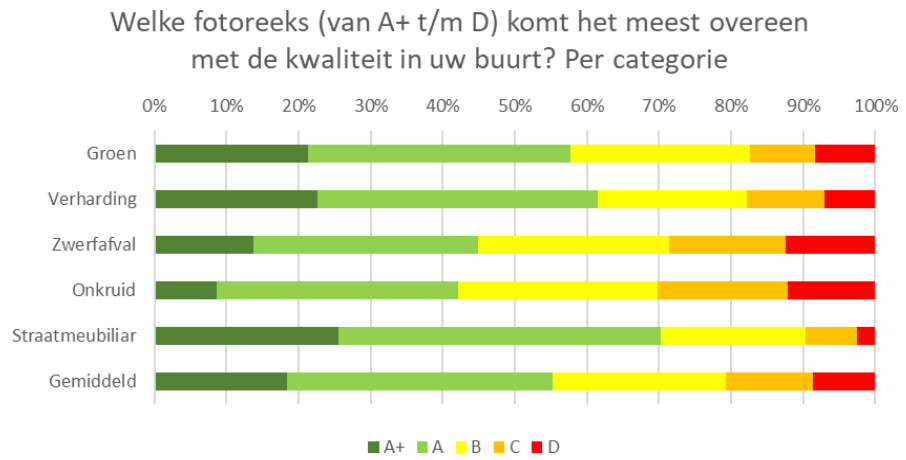


Figuur 4 Quickscanresultaten 2e kwartaal 2018
van boven naar onder: per gebiedstype, per wijk en per categorie. Bron: gemeente Zoetermeer en Beheeraccent (die de metingen uitvoert).

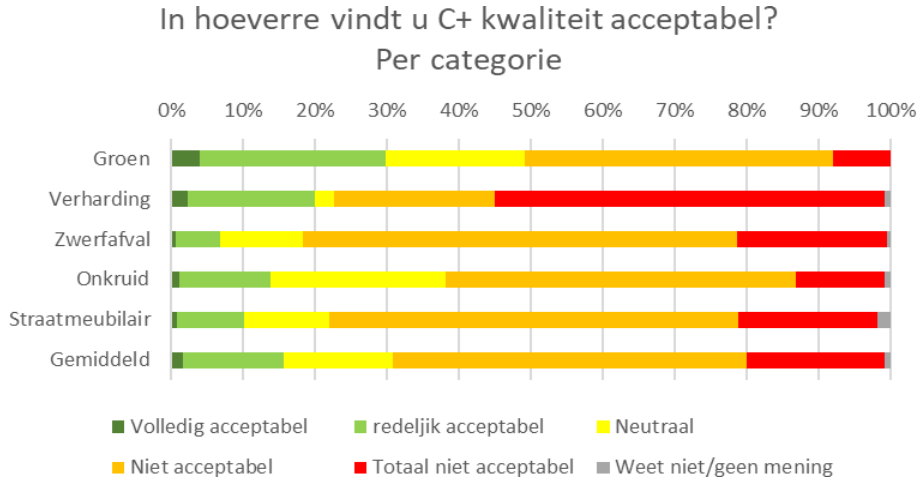
Subjectieve kwaliteit
De straatenquêtes, de jaarlijkse Omnibusenquête en de meldingen geven inzicht in de subjectieve kwaliteit. Deze paragraaf gaat hier achtereenvolgend op in, evenals een vergelijking met het vorige rekenkameronderzoek.

Straatenquêtes
Huidige kwaliteit openbare ruimte (figuur 5)
Gemiddeld vindt bijna 55% van de inwoners dat de kwaliteit van de openbare ruimte overeenkomt met niveau A+ tot A. Zo'n 35% van de geënquêteerden vindt dat het overeenkomt met niveau B of C, wat de niveaus zijn die afgesproken zijn.
De kwaliteit van het straatmeubilair scoort gemiddeld het hoogst volgens de respondenten. Dit is ook het onderdeel dat het hoogst scoort in de quickscan van het tweede kwartaal (vorige pagina). Over zwerfafval en onkruid zijn inwoners het minst positief: zo'n 30% vindt dat het niveau daarvan het meest overeenkomt met niveau C of D. Zowel over groen als verharding vindt circa 30% van de geënquêteerden dat het niveau overeenkomt met niveau B of C.

Accepteren C+ kwaliteit (figuur 6)
Gemiddeld vindt bijna 70% het C+ niveau (totaal) niet acceptabel. Per onderdeel zijn de verschillen groot. Niveau C+ op verharding wordt het minst geaccepteerd: bijna 80% vindt dat niet tot totaal niet onacceptabel. Respondenten gaven vaak uit zichzelf bij deze vraag aan dat de veiligheid dan in het geding is. Een niveau C+ op het groen wordt relatief het meest geaccepteerd: 30% vindt dat volledig tot redelijk acceptabel.



Figuur 5 Enquêteresultaten - per categorie



Figuur 6 Enquêteresultaten - per onderdeel

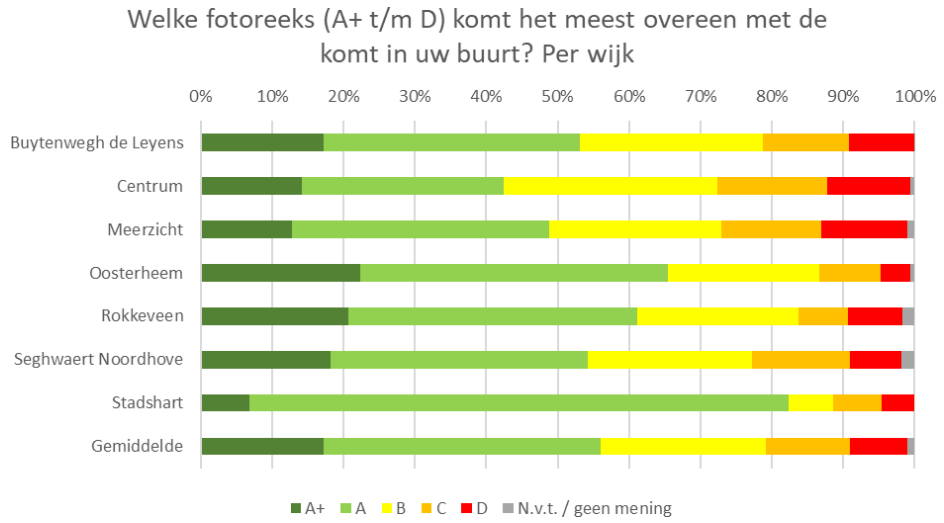
Ruimtelijke verschillen

In figuur 7 is te zien dat de openbare ruimte in het Stadshart en Oosterheem gemiddeld positiever worden beoordeeld dan in de overige wijken. Het Centrum en Meerzicht liggen iets onder het gemiddelde. In de quickscan van het tweede kwartaal van 2018 (dezelfde periode als het afnemen van de straatenquêtes) laat ook zien dat het Centrum iets lager dan de andere wijken scoorde. Uit het vorige rekenkameronderzoek van 2014 bleek net als in 2018 dat inwoners van Oosterheem de openbare ruimte in hun wijk hoger beoordeelden dan gemiddeld, en Meerzicht juist lager. In bijlage 4 staan de ruimtelijke verschillen per postcodegebied, in kaart gevisualiseerd (met de Cartotool, een GIS tool).

Omdat de gemeente voor een C+ niveau heeft gekozen komt het getoonde beeld niet volledig overeen met hetgeen de gemeente nastreeft.

Verder valt op qua ruimtelijke verschillen:

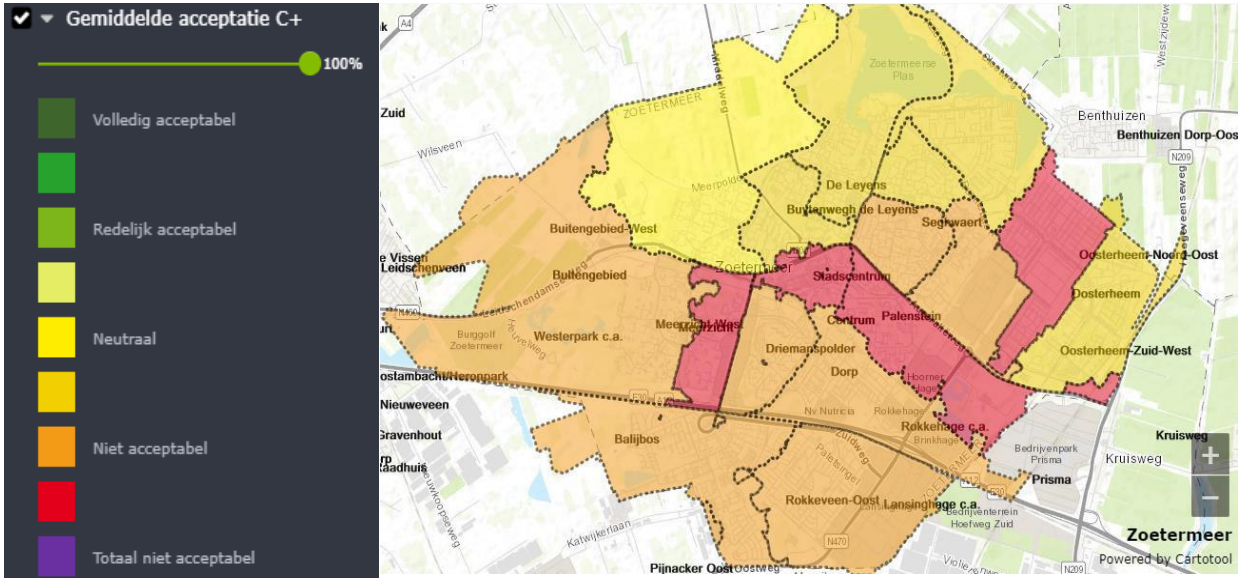
- Op de vraag over de huidige kwaliteit van het groen, verharding en zwerfafval zijn de ruimtelijke verschillen groter dan de huidige kwaliteit van onkruid en straatmeubilair. Mogelijke verklaringen voor de ruimtelijke verschillen in de mening over verharding en groen is de leeftijd van de wijk.
- Over de vraag of men zich veilig voelt met de huidige onderhoudsstaat zijn de ruimtelijke verschillen klein: gemiddeld voelt men zich in de buurten veilig tot heel veilig.



Figuur 7 Enquêteresultaten - per wijk

- Over de vraag in hoeverre men kwaliteit C+ zou accepteren (gemiddeld van alle beheeronderdelen) is in figuur 8 te zien dat in Palenstein, het Stadshart, Meerzicht-West en Oosterheem Noord Oost C+ niveau minder geaccepteerd wordt dan in overige buurten. De ruimtelijke verschillen per onderdeel (groen, verharding, zwerfafval, onkruid en straatmeubilair) zijn relatief klein (zie ook bijlage 4.9-4.13).

Figuur 8 Enquêteresultaten – in hoeverre accepteert u C+ kwaliteit (gemiddelde van alle vijf beheercategorieën), per postcodegebied (gevisualiseerd in de Cartotool)

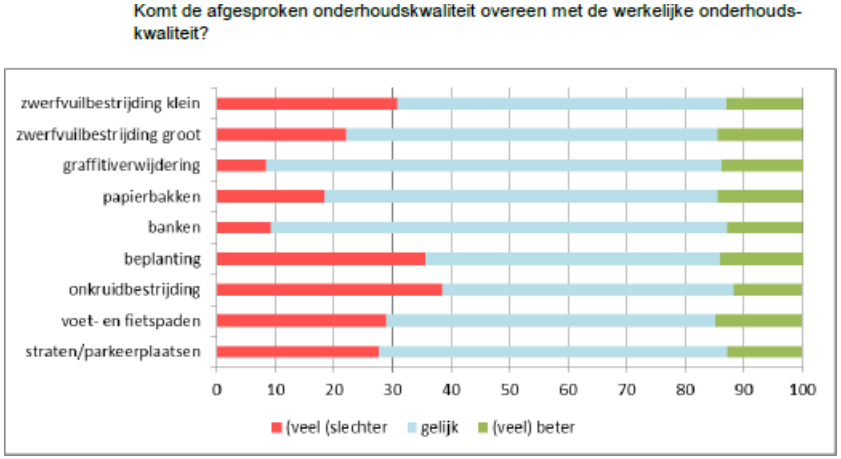


Figuur 9 Eén van de sessies waarbij inwoners een vragenlijst invullen in ruil voor een pizzapunt aan de hand van de fietzerria.

Omnibus

Uit de Omnibusenquête blijkt dat gemiddeld 62% van de respondenten vindt dat de onderhoudskwaliteit overeenkomt met de afspraak. 24% vindt dat het niveau *onder* de afspraak ligt en 14% vindt dat het erboven ligt. Dit verschilt nogal met de straatenquêtes die positiever lijken te zijn. De vraagstelling in de Omnibus is een mogelijke verklaring voor het verschil met de straatenquêtes: er wordt in de Omnibus direct gerefereerd aan de afgesproken niveaus, terwijl dat in de straat enquêtes niet expliciet benoemd is.

Figuur 10 uit de Omnibusrapportage geeft de verschillende resultaten per onderdeel weer. Van beplanting en onkruid vinden de meeste respondenten dat het niveau onder de afspraak ligt. Graffiti en banken zijn de onderdelen die volgens de respondenten het meest overeenkomen met de afspraak.



Figuur 10 Afgesproken vs. werkelijke onderhoudskwaliteit (uit: Omnibusenquête 2017 openbare ruimte, gemeente Zoetermeer)

Verder is in figuur 11 te zien dat de kwaliteit van het onderhoud van de openbare ruimte in de directe leefomgeving gemiddeld met rapportcijfer 6,4 wordt beoordeeld (2017). De afgelopen tien jaar schommelde dit cijfer tussen een 6,4 en 6,7.

	jaar										
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Gemiddeld Rapportcijfer	6,4	6,5	6,6	6,4	6,7	6,5	6,4	6,5	6,7	6,4	6,4

Figuur 11 Ontwikkeling van rapportcijfer voor onderhoud openbare ruimte directe leefomgeving (uit: Omnibusenquête 2017 openbare ruimte, gemeente Zoetermeer)

Meldingen
Het aantal meldingen is een indicatie van de ervaren kwaliteit. Het aantal meldingen wordt ook beïnvloed door het gemak of juist de drempel om te melden. Betrokken ambtenaren geven aan het aantal meldingen ook op deze manier te interpreteren en zien bijvoorbeeld het aantal meldingen stijgen als er meer bekendheid aan de wijze van melden wordt gegeven.

Paragraaf 2.5 gaat hier verder op in en beschrijft hoe tevreden inwoners zijn die een melding doen.
Voor dit onderzoek is ook gekeken naar onderzoeken van andere gemeenten over het be- en afhandelen van meldingen, figuur 12. Het is een globale vergelijking aangezien elk tevredenheidsonderzoek op andere onderdelen meet. Daarnaast zijn de cijfers van Zoetermeer gebaseerd op een tussenresultaat van een klanttevredenheidsonderzoek.
Rekening houdend met deze aandachtspunten is te zien dat Zoetermeer, ten opzichte van andere gemeenten waar gegevens van bekend zijn, hoog scoort op de snelheid van reageren en laag op de afhandeling van de melding / kwaliteit oplossing.
Verder is te zien dat Zoetermeer wat lager dan andere gemeenten scoort op het onderdeel informatie-verstrekking, hoewel dit onderdeel bij andere gemeenten over duidelijkheid en gebruiks-vriendelijkheid gaat.

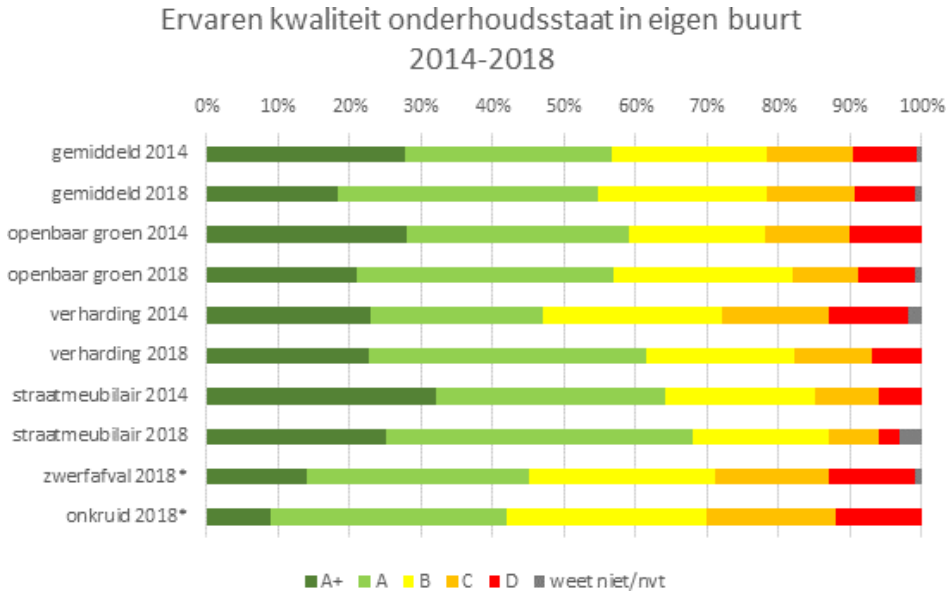
	Duidelijkheid /gebruiksvriende-lijkheid/ informatieverstrekking meldpunt	Klantcontact	Snelheid reageren	Nakomen afspraken	Afhandeling melding/ kwaliteit oplossing
Lingewaard, 2017	77%		57%		48%
Hengelo, 2016			68%	53%	48%
Wassenaar, 2011	82%	76%	54%		56%
Voorschoten, 2011	91%	81%	65%		71%
Oegstgeest, 2011	83%	86%	86%		79%
Zoetermeer, 2018	71%		93%		39%
Gemiddelde	**81%**	**81%**	**71%**	**53%**	**57%**

Figuur 12 Percentage tevreden inwoners over meldingen in de openbare ruimte bij zes gemeenten. De cijfers van Zoetermeer zijn gebaseerd op tussenresultaten van een KlantTevredenheids Onderzoek (mei – oktober 2018, waar 2350 melders (= ca 20%) aan deelgenomen hebben).

Vergelijking met rekenkameronderzoek 2014
Omdat in het rekenkameronderzoek van 2014 vergelijkbare vragen zijn gesteld als in 2018, kunnen we een vergelijking maken van de resultaten. Er is wel een verschil in de enquêtevorm: in 2014 is de enquête online uitgezet onder een panel, en in 2018 zijn inwoners op straat benaderd.

Huidige ervaren beheerkwaliteit
In figuur 13 staan de resultaten van beide onderzoeken op het gebied van de ervaren beheerkwaliteit en welk niveau/beeld daar het meest mee overeenkomt.

- De gemiddelde resultaten liggen opvallend dicht bij elkaar. Zo vindt zowel in 2014 als 2018 zo'n 56% dat het niveau overeenkomt met een A+ of A.
- Gemiddeld waren respondenten in 2014 iets positiever doordat meer mensen aangaven dat het huidige beheerkwaliteit het meest overeenkomt met A+ niveau.
- Over verharding is men in 2018 gemiddeld wat positiever dan in 2014.
- Over groen en straatmeubilair is men in 2018 wat negatiever dan in 2014.
- Zwerfafval en onkruid scoren in 2018 relatief laag ten opzichte van de andere onderdelen in 2018. Dit is ook te zien in de gevisualiseerde resultaten in kaart in bijlage 4. Deze onderdelen zijn in 2014 niet als aparte onderdelen onderzocht en daarom niet te vergelijken.



Figuur 13 Ervaren kwaliteit onderhoudsstaat openbare ruimte in eigen buurt: rekenkameronderzoeken 2018 (Cyber) vergeleken met 2014 (Greeven, 2014)

** Zwerfafval en onkruid kan niet met 2014 vergeleken worden omdat deze onderdelen in 2014 niet zijn onderzocht.*

In hoeverre wordt een beeld overeenkomend met niveau C+ geaccepteerd?

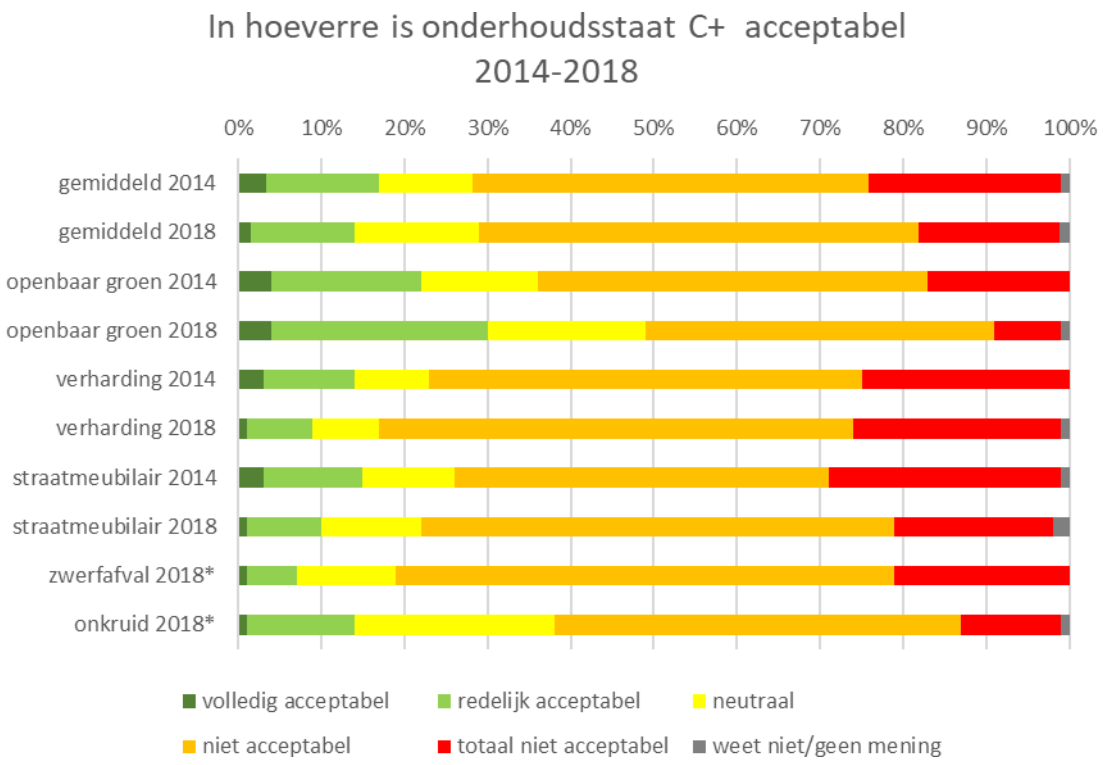
In figuur 14 staan de resultaten van beide onderzoeken of een beeld dat overeenkomst met niveau C+ acceptabel wordt gevonden of is. Ook op dit onderdeel liggen de resultaten bij elkaar.

- Zo'n 70% vindt zowel in 2014 als 2018 gemiddeld het getoonde onderhoudsniveau niet of helemaal niet acceptabel.
- In 2014 vindt een groter deel een C+ niveau volledig tot redelijk acceptabel, terwijl tegelijkertijd ook een groter deel dat totaal niet acceptabel zou vinden.
- Voor het openbaar groen zou in 2018 een groter deel onderhoudsniveau C+ (volledig) acceptabel vinden dan in 2014.
- Voor verharding en straatmeubilair liggen de resultaten bij elkaar.

Samenvattend

Samenvattend is te zien dat een groot deel van de inwoners zich niet herkent in het onderhoudsniveau C+ en de openbare ruimte positiever beoordeelt. De Omnibus enquête laat een ander beeld zien, hoewel hier de vraagstelling anders is geweest en er geen beelden zijn gebruikt.

Aandachtpunt is wel dat dit kwaliteitsniveau pas sinds 2017 van kracht is, en dat het enige tijd duurt voordat het niveau daadwerkelijk buiten zichtbaar is. Dit geldt met name voor onderdelen die niet snel in kwaliteit veranderen, zoals de staat van verharding en het groen. Bij zaken als zwerfafval is een verandering in kwaliteitsafspraken sneller zichtbaar.



Figuur 14 In hoeverre vinden inwonersniveau C+ acceptabel: rekenkameronderzoeken 2018 (Cyber) vergeleken met 2014 (Greeven, 2014)

* Zwerfafval en onkruid kan niet met 2014 vergeleken worden omdat deze onderdelen in 2014 niet zijn onderzocht.

4. Aanbevelingen

De aanbevelingen naar aanleiding van het rekenkameronderzoek worden door de rekenkamercommissie separaat uitgewerkt en zijn geen onderdeel van dit rapport.

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode toegelicht. De onderzoeksmethode bestaat uit een mix van kwalitatief en kwantitatieve onderzoeksmethode. Deze bestaan uit:

- *Bureauanalyse*
- *Interviews*
- *Straatenquêtes met de fietzerria*

Bureauanalyse

Bij de start van het onderzoek is er een bureauanalyse gemaakt van de aanwezig stukken. Deze stukken zijn grofweg in te delen in drie verschillende categorieën gebaseerd op de onderzoeksvragen.

Beleid en uitvoering

- Beheervisie Openbare Ruimte Zoetermeer 2016-2020, Samen werken aan de stad
- Nota kapitaalgoederen (uitwerking en financiële doorrekening van de Beheervisie – meerdere stukken)
- KPI's (matrix) behorende bij effectbestek
- Afdoening motie 1610-7 "Meten van het effect van beheer"
- Memo kwaliteitsverbetering (in kader van Kwaliteitsimpuls)
- Praktijkmiddag beeldkwaliteit (openingswoord Peter de Visser bij CROW Praktijkmiddag Beeldkwaliteit, juni 2017) + filmpje 'Razende Reporter' dat tijdens deze middag is getoond.
- Rekenkameronderzoek beheer en onderhoud Openbare ruimte, incl. bestuurlijke nota met aanbevelingen

Inwonersparticipatie

- Rekenkameronderzoek 'Burgerparticipatie(beleid) in de gemeente Zoetermeer' (2013)
- Artikel 213 a onderzoek: 'Help een maatschappelijk initiatief' (meerdere documenten)
- Boekje adoptiegroen
- Boekje Adoptiegroen - Meer doen met uw buurtgroen! Zoetermeer
- Overeenkomst voor adoptiegroen
- Overeenkomst voor gevelgroen

Kwaliteit: objectief en subjectief

Objectief

- Quickscanrapportages beleidsmeting openbare ruimte (diverse kwartaalrapportages)
- Besteksmetingen (diverse besteksperiodes)
- Kwaliteitscatalogus openbare ruimte Zoetermeer

Subjectief:

De Omnibus is een jaarlijkse enquête onder inwoners van Zoetermeer over verschillende thema's, waaronder de openbare ruimte. Er zijn diverse Omnibus enquêtes geraadpleegd:

- Diverse Omnibusenquêtes:
    - Omnibusenquête 2017 Deelrapport Openbare ruimte
    - Omnibusenquête 2017 Deelrapport Samenspraak
    - Omnibusenquête 2017 Deelrapport Stadsnatuur
    - Omnibusenquête 2017 Deelrapport Veiligheid
    - Omnibusenquête 2017 Deelrapport Wonen

De Omnibus over openbare ruimte zijn vanzelfsprekend het meest relevant voor het rekenkameronderzoek. Hierin wordt voor verschillende aspecten van de openbare ruimte aan de bewoner gevraagd in hoeverre de ervaren onderhoudsstaat overeenkomt met de afgesproken norm. Dit doen zij voor de directe woonomgeving, winkelcentra en hoofdwegen. Ook geven inwoners een rapportcijfer voor de algemene onderhoudsstaat.

Interviews

Tijdens het onderzoek zijn eind maart/begin april zes interviews afgenomen onder betrokken wethouders en medewerkers van de gemeente. Daarnaast is naar aanleiding van een extra vraag over de financiën, in oktober nog een interview gehouden.
Bij de interviews is gebruik gemaakt van een semigestructureerde vragenlijst. Deze vragenlijst is per interview toegespitst zijn naar de centrale onderwerpen van het rekenkameronderzoek (beleid & uitvoering, inwonersparticipatie en kwaliteit) en naar de geïnterviewden. Telkens ging het om een interview met meerdere personen. Van elk interview is een beknopt verslag gemaakt dat ter controle aan de geïnterviewden is gestuurd.

1. Wethouder met portefeuille openbare ruimte Marc Rosier, wethouder met portefeuille samenspraak Robin Paalvast (na de verkiezingen van 2018 kregen beide wethouders een andere portefeuille) en Hoofd Stadsbeheer Peter de Visser.
2. Manager Stadsbeheer Arie-Cees de Jong, beheermanager Caroline Meijer en beheermanager Jurjen Ververs
3. Strategisch adviseur openbare ruimte Marieke van Bemden en Senior Beleidsadviseur openbare ruimte Cees Staal
4. Medewerkers burgerparticipatie Martijn Quik en Inge Haye
5. Medewerkers Meldpunt Thekla Moes, Lilian Hartenveld en Linda van Gelder
6. Strategisch programmamanagers Stadsbeheer Femy-Jeanine Verhagen-Bol en Chris Boudesteijn
7. Extra interview over financiën: Hoofd Stadsbeheer Peter de Visser, Manager Stadsbeheer Arie-Cees de Jong en Business Adviseur Finance & Control Monique Blokland

Straatenquêtes - de wijken in

Om de mening van de burger over de kwaliteit van de openbare ruimte in beeld te brengen en hoe dit zich verhoudt tot de afgesproken kwaliteit, zijn er enquêtes op straat afgenomen. Dit gebeurde op acht verschillende plekken (winkelcentra) op de dinsdagen en vrijdagen (van 15:30 – 18:30uur) tussen half mei en half juni 2018. In totaal hebben 758 Zoetermeerders de enquête ingevuld. Om extra aanloop te creëren is een mobiele pizza-oven ingezet: de fietzerria. In ruil voor de vragenlijst ontvingen de respondenten een pizzapunt. Deze vorm is naast ludiek ook laagdrempelig voor inwoners: het kostte ca. 5 minuten van hun tijd. Tot slot speelt deze manier van enquêteren zich af op de plek waar het om draait: in de openbare ruimte.

Tegelijkertijd met de fietzerria zijn inwoners met andere werkvormen gevraagd deel te nemen aan een ander onderzoek, in het kader van de Toekomst van Zoetermeer (Schaalsprong-project). Dit tegelijkertijd optrekken had vooral een praktische reden en voorkwam dat inwoners het gevoel krijgen te worden overvraagd. De uitkomsten van het Schaalsprong onderzoek zijn niet gebruikt voor het rekenkameronderzoek.

De vragenlijst staat in bijlage 2. De vragenlijst ging in op:

- Welke fotoreeks het meest overeenkomt met de kwaliteit in de buurt, onderverdeeld in het groen, verharding, zwerfafval, onkruid en straatmeubilair. De fotoreeksen 1 t/m 5 zijn gebaseerd op de kwaliteitsniveaus A+ t/m D van CROW
- Hoe veilig men zich voelt met de huidige onderhoudsstaat
- Hoe acceptabel men de getoonde onderhoudskwaliteit, niveau C+ (gebaseerd op de CROW niveaus B en C), zou vinden / vindt.
- Hoe veilig men zich zou voelen bij de getoonde onderhoudskwaliteit C+
- Leeftijd en postcode, om te analyseren in hoeverre de geënquêteerden de totale Zoetermeerse bevolking representeren (zie volgende paragraaf).

Drie aandachtspunten zijn van belang bij de vragenlijst:

- Er is in de vraagstelling bewust niet 'niveau C+' genoemd, omdat het merendeel van de inwoners niet direct weet wat daarmee bedoeld wordt. Er is beeldmateriaal gebruikt ter ondersteuning van de vragen. Omdat CROW geen C+ niveau kent, heeft Cyber beeldmateriaal ontwikkeld dat tussen de CROW niveaus B en C ligt.
- Er is in de vragenlijst uitgegaan van het 'niveau C+', terwijl Zoetermeer op in bepaalde gebieden niveau B en in bepaalde gebieden niveau C hanteert (zie bijlage 3). Om de vragenlijst eenvoudig en laagdrempelig te houden, is ervoor gekozen niet op dit detailniveau de vragen te stellen.
- Er is bewust niet aangegeven dat het om het afgesproken niveau ging, omdat dat mogelijk de resultaten zou beïnvloeden. Dit is een verschil met de Omnibusenquête, waarin uitgelegd wordt welke kwaliteiten zijn afgesproken.

Representativiteit

Op basis van de respons geven de resultaten een goede indicatie van de werkelijkheid. In de figuren 15 en 16 staan hoe de 758 respondenten zijn verdeeld over de leeftijdsklassen en wijken, en hoe dat zich verhoudt met de totale bevolking van Zoetermeer. Qua leeftijd kent de straatenquête een goede afspiegeling. Qua afspiegeling per wijk is te zien dat Buytenwegh, De Leyens iets oververtegenwoordigd zijn in de straat enquête en Centrum + Palenstein iets ondervertegenwoordigd.

	% Straat enquête	% Zoetermeer
Leeftijdsopbouw		
0-19	19%	23%
19-34	20%	18%
35-49	19%	19%
50-64	24%	22%
65-79	16%	14%
80+	3%	4%

Figuur 15 Representativiteit leeftijd straatenquêtes

	% Straat enquête	% Zoetermeer
Aantal inwoners % per wijk		
Buytenweg-De Leyens	23%	16%
Seghwaert	15%	13%
Noordhove	9%	7%
Oosterheem	14%	18%
Rokkeveen	11%	16%
Centrum + Palenstein	10%	17%
Meerzicht	13%	12%
Industriegebied/buitengebied	2%	1%
Niet (goed) ingevuld	2%	n.v.t

Figuur 16 Representativiteit inwoneraantal straatenquêtes

Bijlage 2 Vragenlijst straatenquêtes Fietzerria

Wij willen graag uw mening weten over het onderhoud van de openbare ruimte, heeft u een paar minuten om een korte vragenlijst in te vullen in ruil voor een pizzapunt? De resultaten worden anoniem verwerkt.
De Rekenkamercommissie van de gemeente Zoetermeer doet op dit moment onderzoek naar het onderhoud van de openbare ruimte. Adviesbureau Cyber voert het onderzoek voor de Rekenkamer uit. Hiermee willen we het effect van de huidige werkwijze toetsen en waar nodig bijsturen. Met deze enquête helpt u mee de openbare ruimte te verbeteren. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten. Hartelijk dank voor uw hulp!

1

Welke fotoreeks komt het meest overeen met het openbaar groen in de buurt waar u woont? (Met openbaar groen worden de volgende zaken bedoeld: hagen, gras, beplanting en bomen etc.)

2

Welke fotoreeks komt het meest overeen met de verharding in de buurt waar u woont? (Met verharding worden de volgende zaken bedoeld: stoepen, rijbanen, fietspaden, parkeervakken, pleinen etc., incl. markeringen)

3

Welke fotoreeks komt het meest overeen met de hoeveelheid zwerfafval in de buurt waar u woont? (Met zwerfafval worden blikjes, verpakkingen, peuken etc. bedoeld)

1

2

3

4

5

NVT / Geen mening

4

Welke fotoreeks komt het meest overeen met de hoeveelheid onkruid in de buurt waar u woont?

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ NVT / Geen mening

5

Welke fotoreeks komt het meest overeen met het straatmeubilair in de buurt waar u woont? Met straatmeubilair worden afvalbakken, speeltoestellen, banken, lichtmasten, borden etc. bedoeld.

6

Hoe veilig voelt u zich met de huidige onderhoudsstaat van de openbare ruimte in de buurt waar u woont? (Zoals u bij de voorgaande vijf vragen hebt ingevuld)

- Heel veilig
- Redelijk veilig
- Neutraal
- Niet veilig
- Helemaal niet veilig
- Weet niet / geen mening

De volgende vragen gaan over in hoeverre u een bepaald beeld van de openbare ruimte in uw buurt zou accepteren.

7

In hoeverre zou u onderstaande onderhoudsstaat van het openbaar groen acceptabel vinden in uw buurt?

- [ ] Volledig acceptabel
- [ ] Redelijk acceptabel
- [ ] Neutraal
- [ ] Niet acceptabel
- [ ] Totaal niet acceptabel
- [ ] Weet niet / geen mening

8

In hoeverre zou u onderstaande onderhoudsstaat van verharding acceptabel vinden in uw buurt?

- Volledig acceptabel
- Redelijk acceptabel
- Neutraal
- Niet acceptabel
- Totaal niet acceptabel
- Weet niet / geen mening

9

In hoeverre zou u onderstaande hoeveelheid zwerfafval acceptabel vinden in uw buurt?

- Volledig acceptabel
- Redelijk acceptabel
- Neutraal
- Niet acceptabel
- Totaal niet acceptabel
- Weet niet / geen mening

10

In hoeverre zou u onderstaande hoeveelheid onkruid acceptabel vinden in uw buurt?

- Volledig acceptabel
- Redelijk acceptabel
- Neutraal
- Niet acceptabel
- Totaal niet acceptabel
- Weet niet / geen mening

11

In hoeverre zou u onderstaande onderhoudsstaat van straatmeubilair acceptabel vinden in uw buurt?

- Volledig acceptabel
- Redelijk acceptabel
- Neutraal
- Niet acceptabel
- Totaal niet acceptabel
- Weet niet / geen mening

12

Hoe veilig zou u zich voelen in een buurt met de onderhoudsstaat van de openbare ruimte zoals de vorige 5 foto's?

- Heel veilig
- Redelijk veilig
- Neutraal
- Niet veilig
- Helemaal niet veilig
- Weet niet / geen mening

13

Wat zijn de vier cijfers van uw postcode? Deze informatie gebruiken wij om de antwoorden uit te splitsen naar postcodegebied

Typ een nummer

14

Wat is uw leeftijd?

Typ een nummer

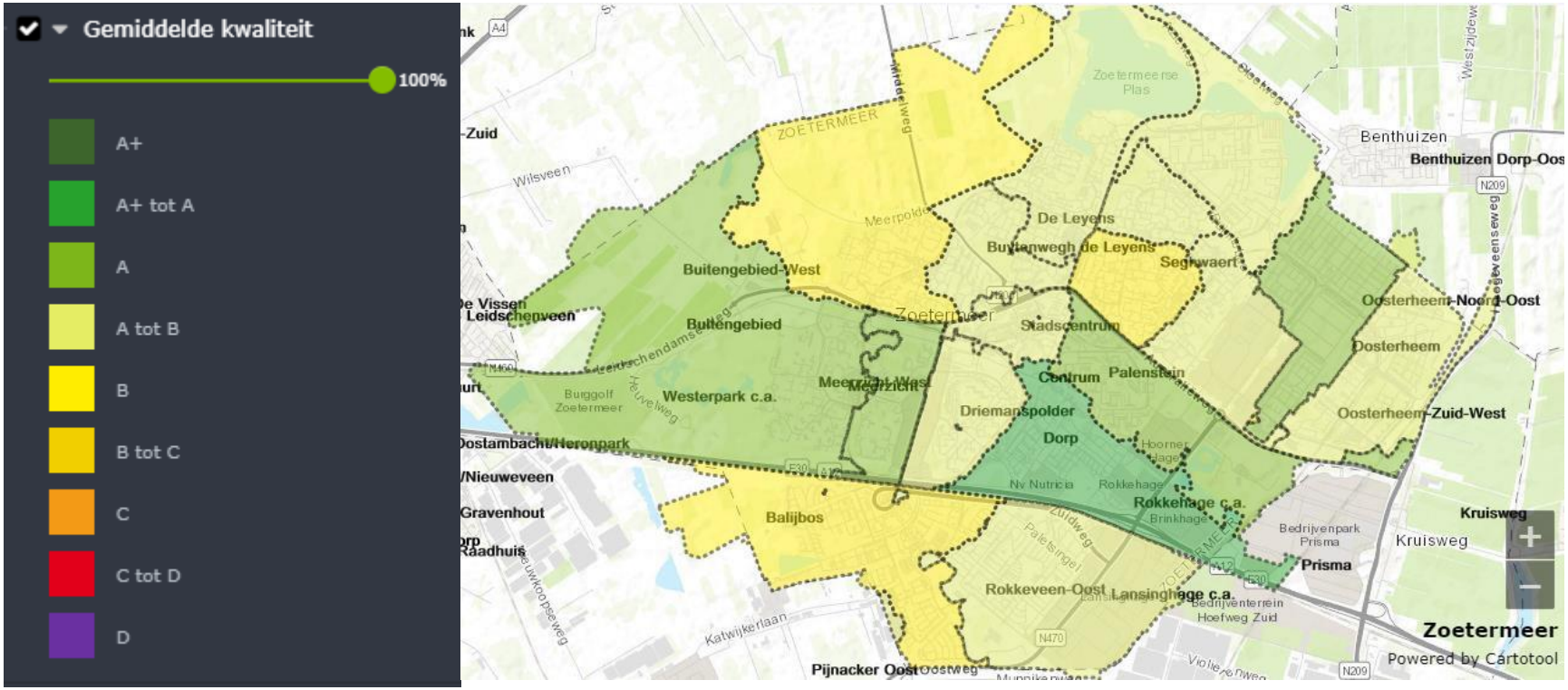
Bijlage 3 – Afgesproken kwaliteitsniveaus openbare ruimte (Beheervisie)

KWALITEITSNIVEAUS VAN DE OPENBARE RUIMTE			
GEBIEDEN		**Inrichting**	**Beheer**
Centra	Stadshart/Dorpsstraat	exclusief	Basis (B)
	(Wijk)winkelcentra Stationsgebieden	extra	
Woongebieden	Palenstein en Oosterheem hoofdfietsroutes weteringen en oude linten wijkparken stadswater	extra	Laag (C)
	overige woongebieden	standaard	Laag (C)
Hoofdwegen		standaard	Laag (C)
Bedrijventerreinen en kantoorgebieden	bedrijventerreinen	standaard	Basis (B)[6]
	kantoorgebieden	extra	
Recreatiegebieden en buitengebieden	overige recreatie- en buitengebieden	standaard	Laag (C) Niet
	Recreatiegebieden	eenvoudig	C (laag) Niet

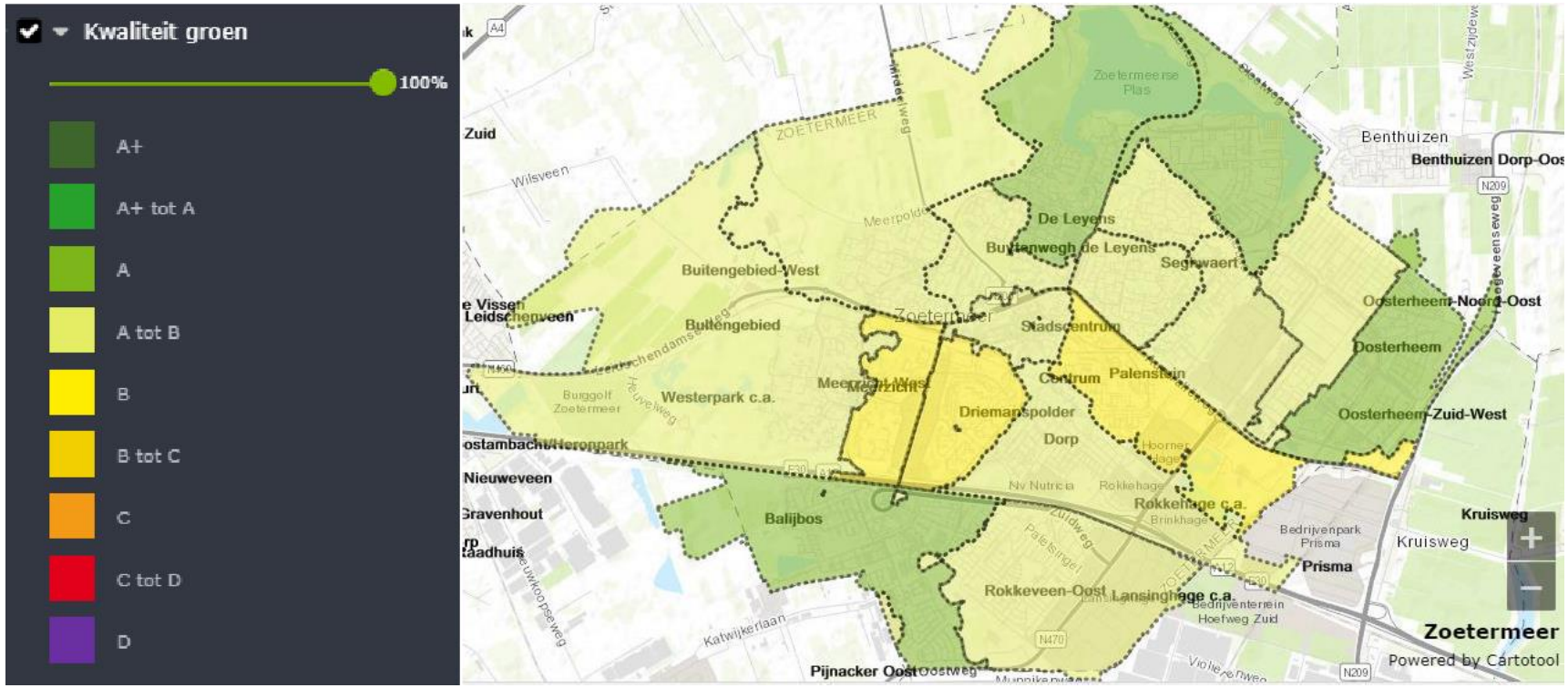
Bijlage 4 – Ruimtelijke verschillen resultaten straatenquêtes

In deze bijlage staat per vraag de resultaten op postcodeniveau gevisualiseerd in kaart. Dit is gedaan met een GIS-tool, de cartotool.

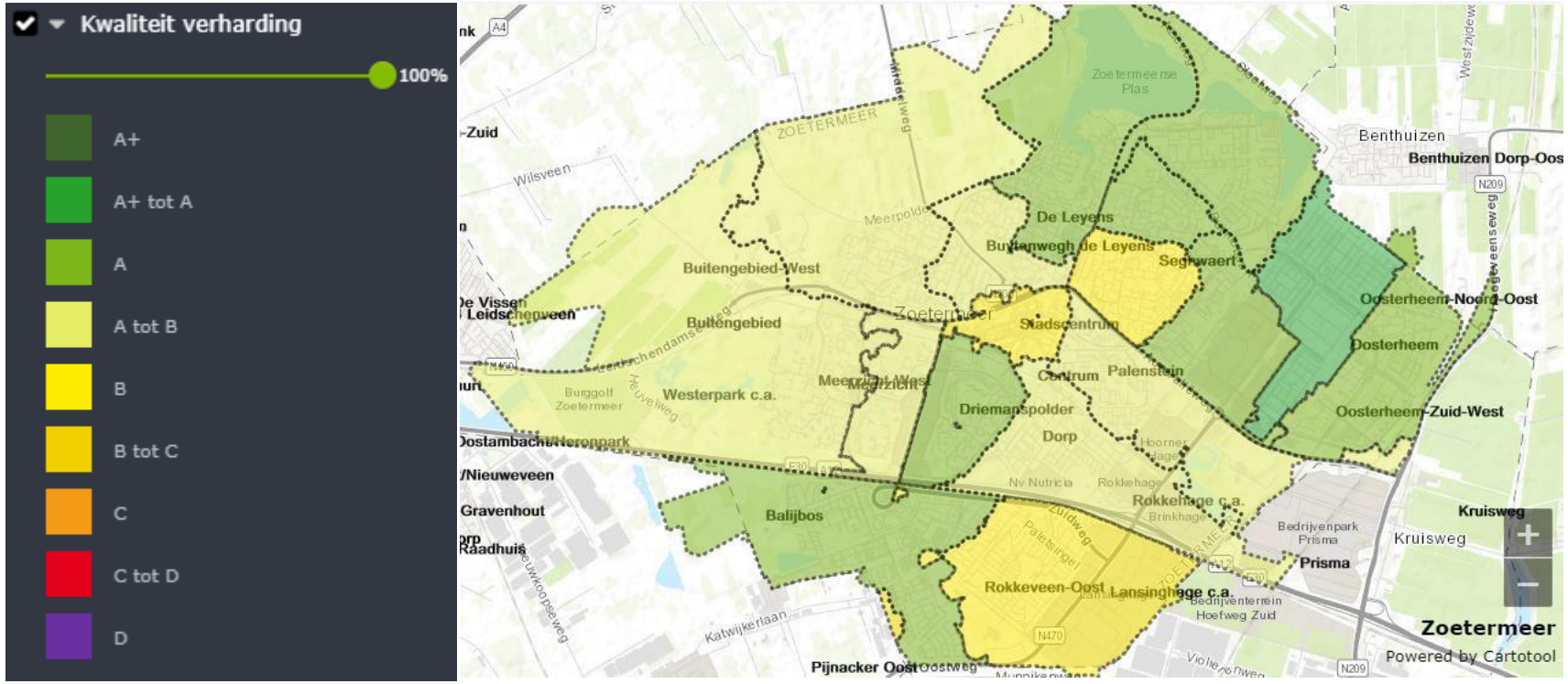
4.1 Welke fotoreeks (A+ t/m D) komt het meest overeen met de kwaliteit in de buurt waar u woont? Gemiddelde van de vragen die ingaan op het groen, verharding, zwerfafval, onkruid en straatmeubilair



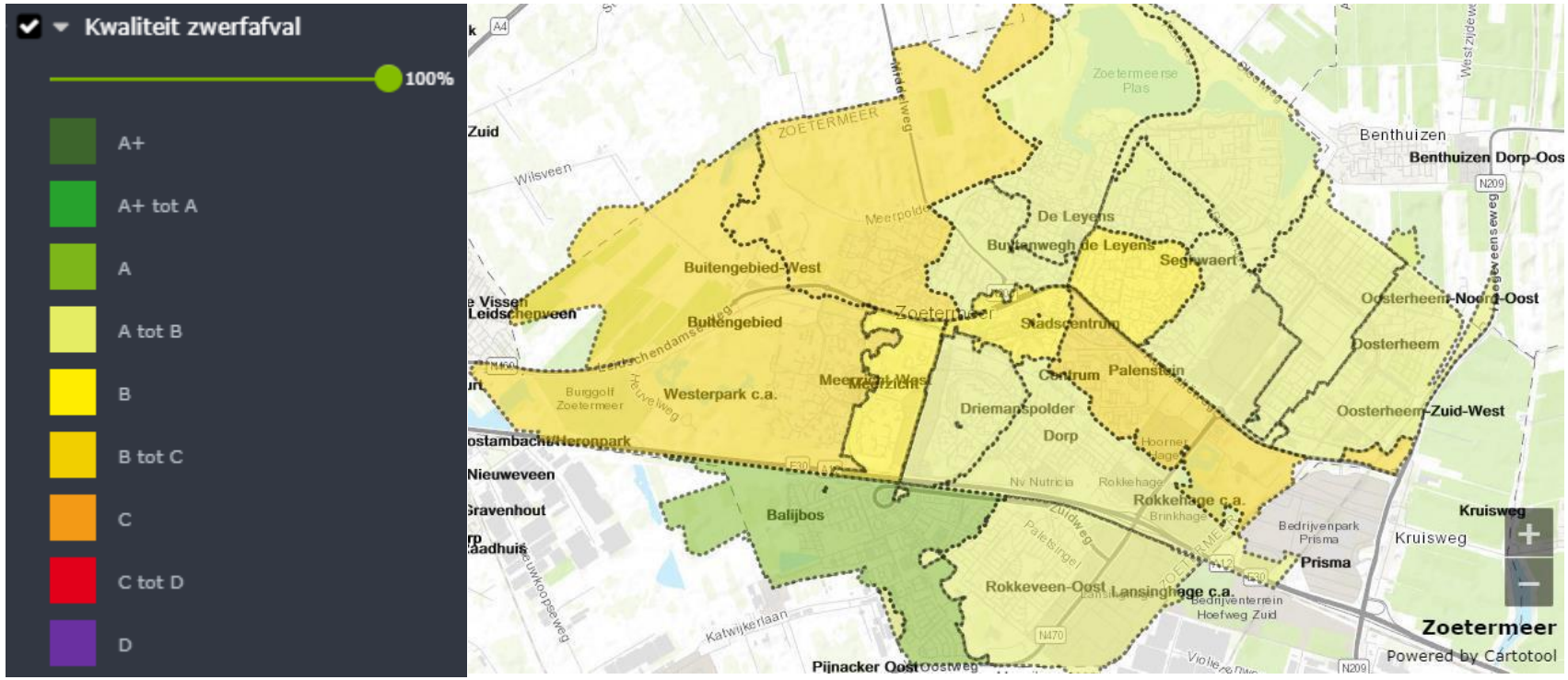
*4.2 Welke fotoreeks (A+ t/m D) komt het meest overeen met de kwaliteit van **het groen** in de buurt waar u woont?*



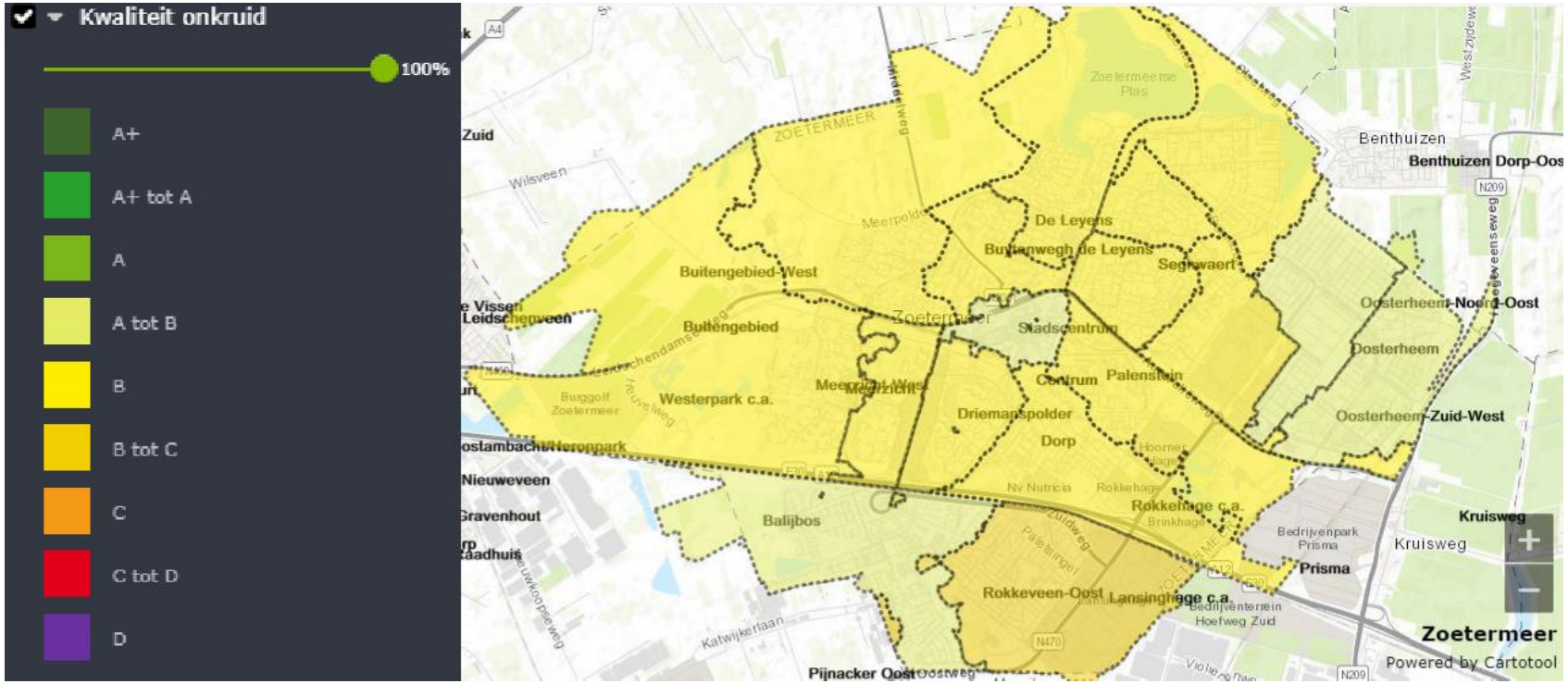
*4.3 Welke fotoreeks (A+ t/m D) komt het meest overeen met de kwaliteit van **de verharding** in de buurt waar u woont?*



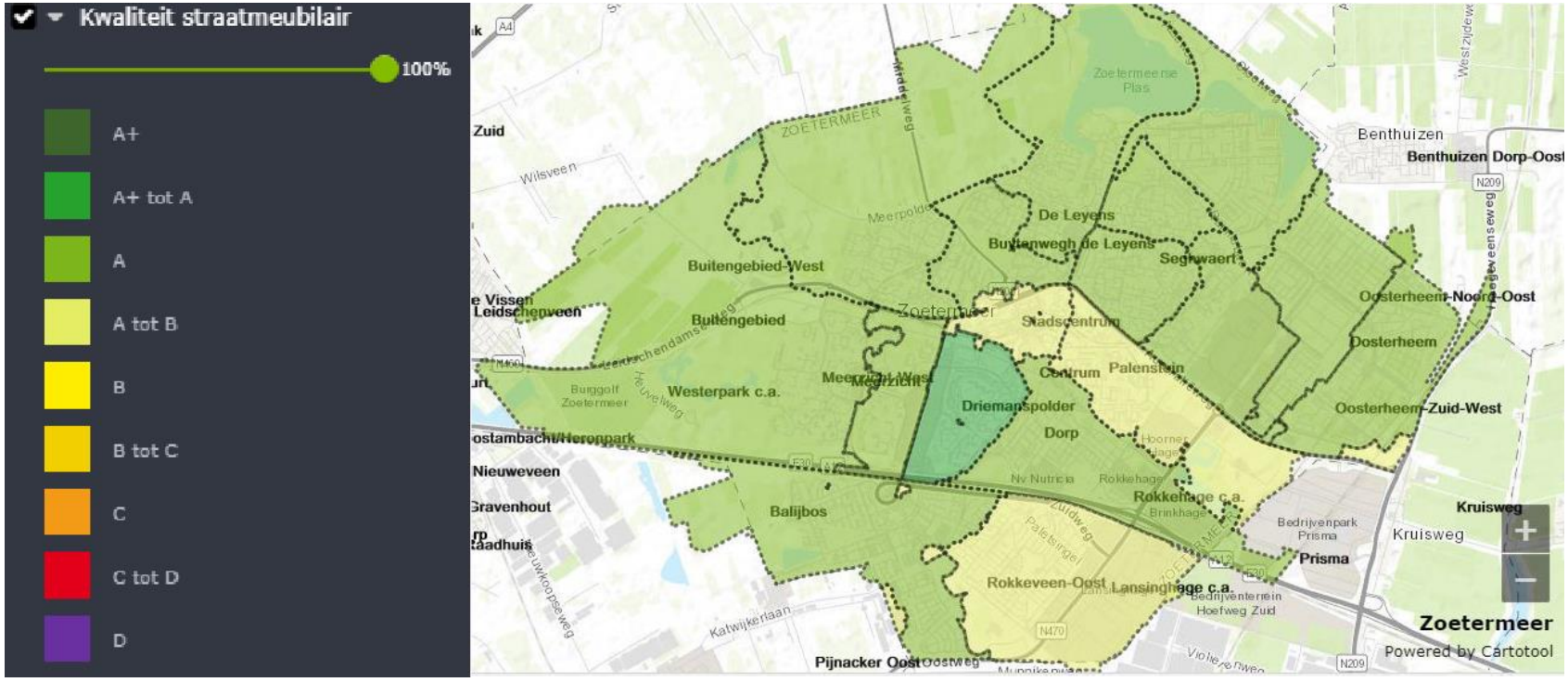
*4.4 Welke fotoreeks (A+ t/m D) komt het meest overeen met **de hoeveelheid zwerfafval** in de buurt waar u woont?*



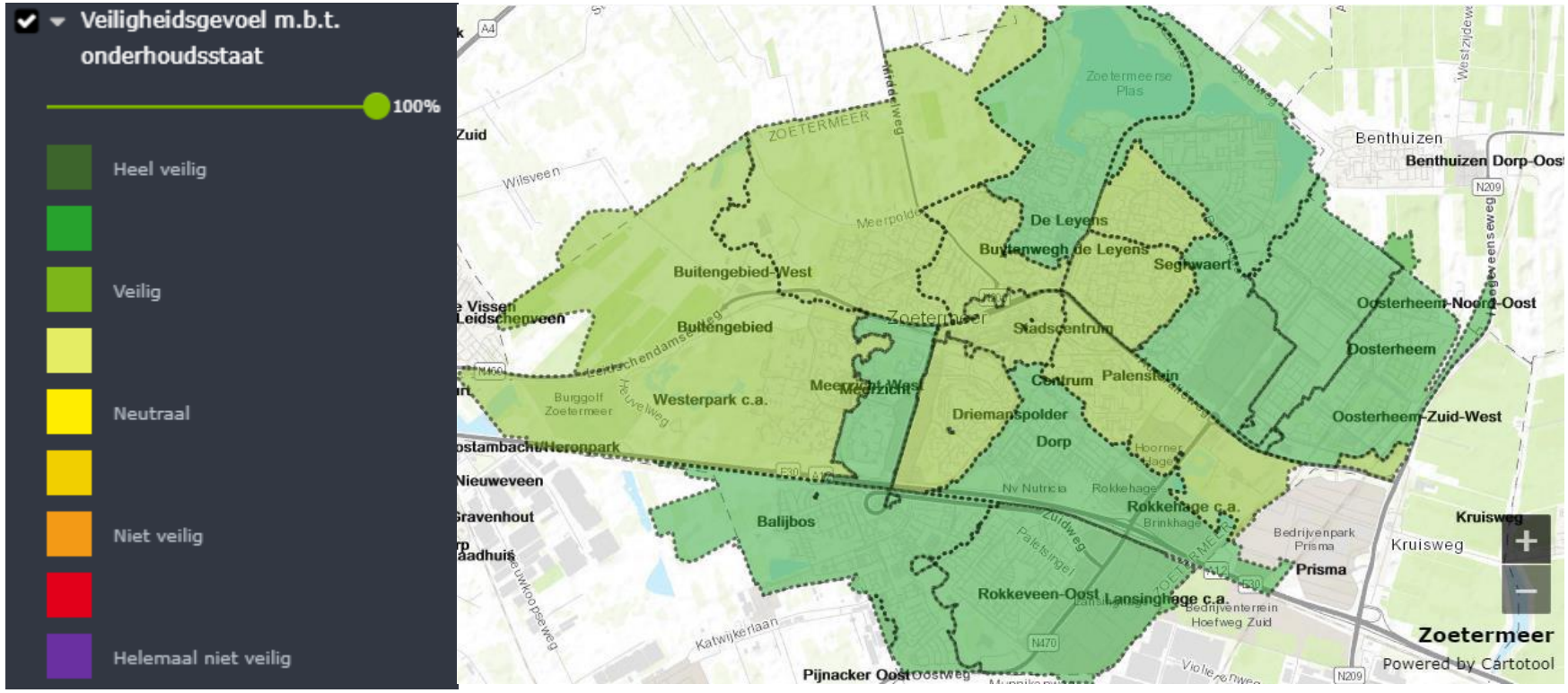
*4.5 Welke fotoreeks (A+ t/m D) komt het meest overeen met **de hoeveelheid onkruid** in de buurt waar u woont?*



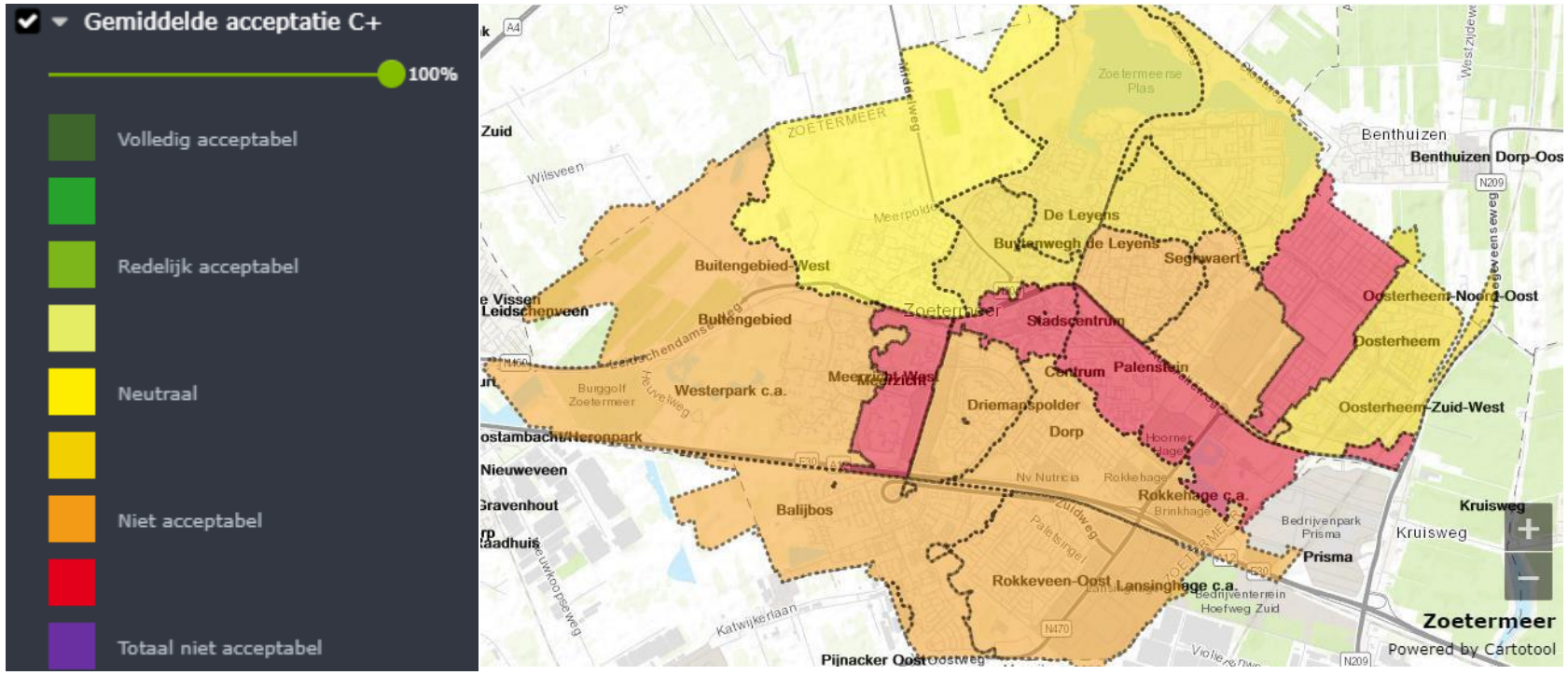
*4.6 Welke fotoreeks (A+ t/m D) komt het meest overeen met de kwaliteit van **het straatmeubilair** in de buurt waar u woont?*



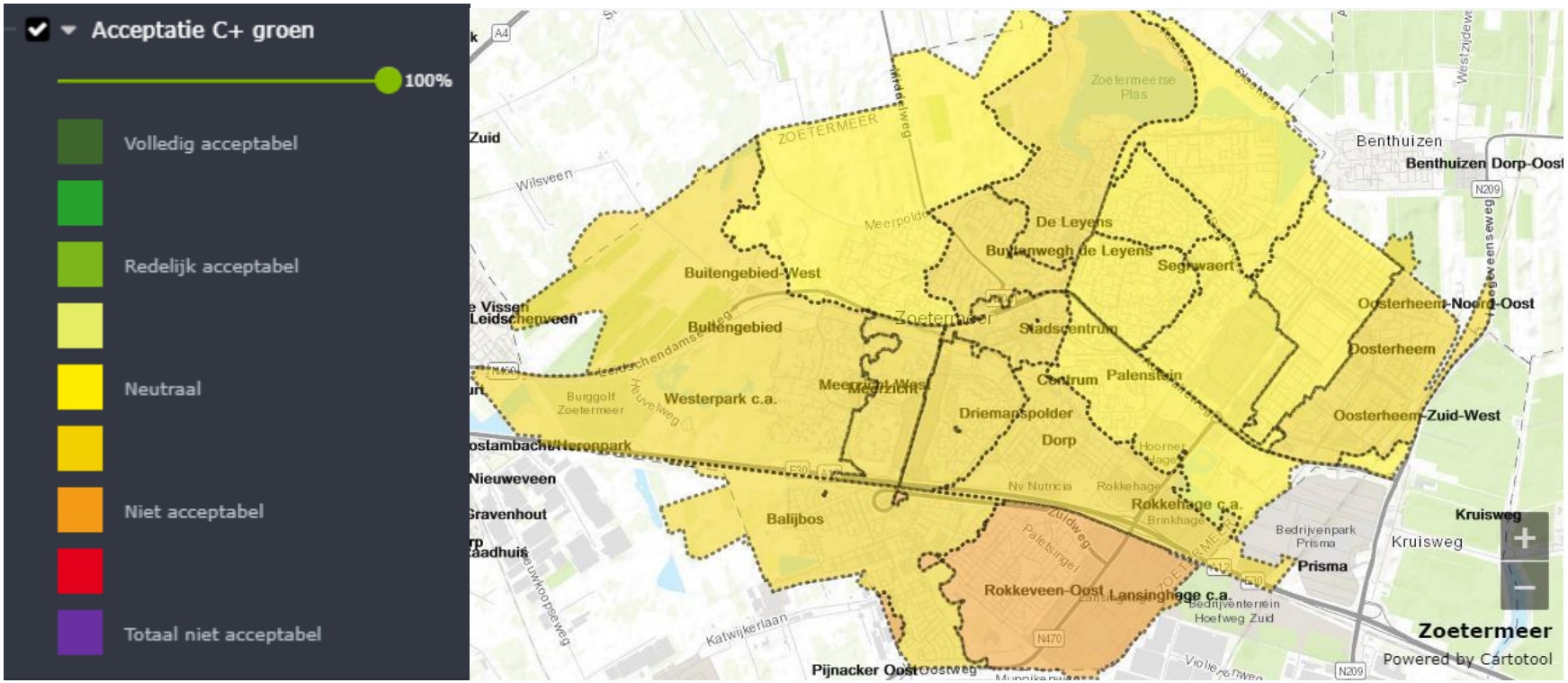
*4.7 Hoe **veilig** voelt u zich met de huidige kwaliteit van de onderhoudsstaat van de openbare ruimte in de buurt waar u woont?*



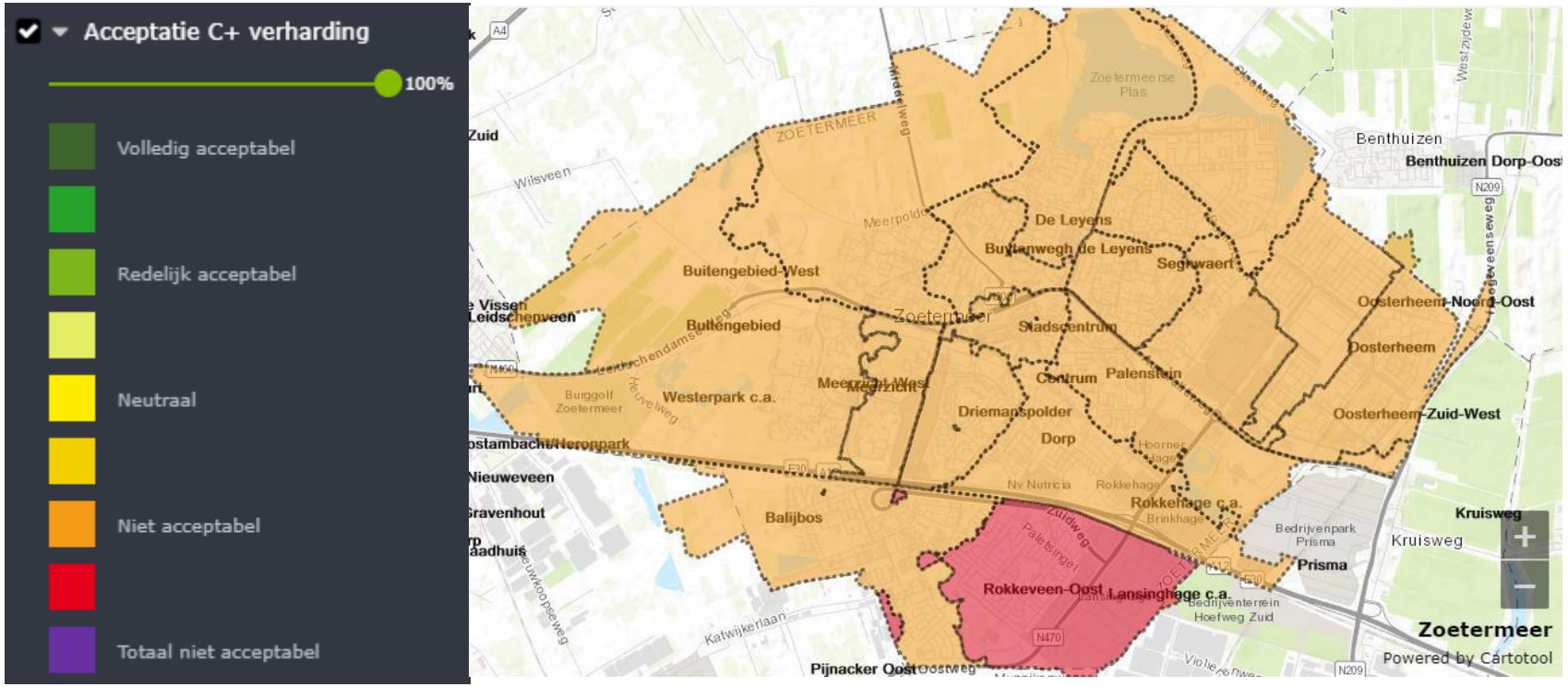
4.8 In hoeverre zou u onderstaande onderhoudsstaat (C+) accepteren in de buurt waar u woont? Gemiddelde van de vragen die ingaan op het groen, verharding, zwerfafval, onkruid en straatmeubilair



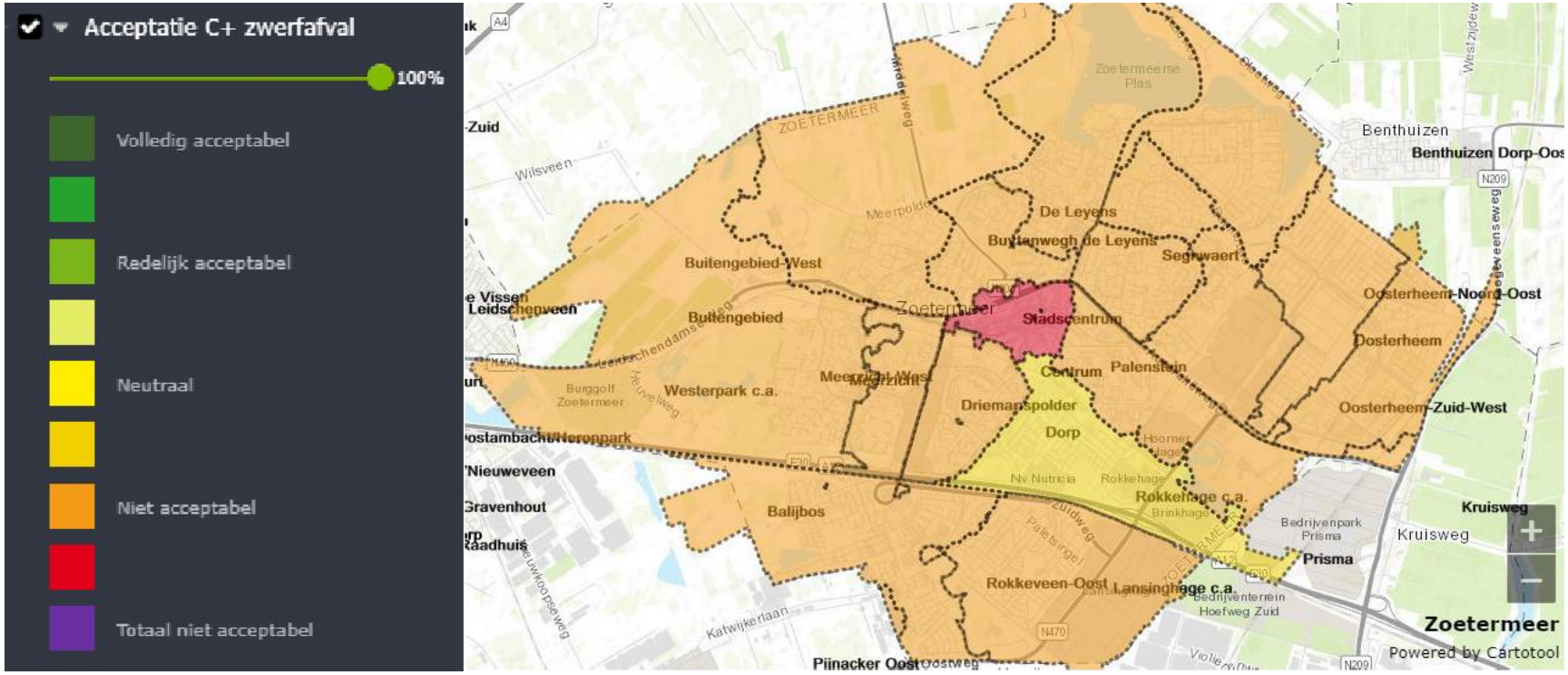
*4.9 In hoeverre zou u onderstaande onderhoudsstaat in **het groen** (C+) accepteren in de buurt waar u woont?*



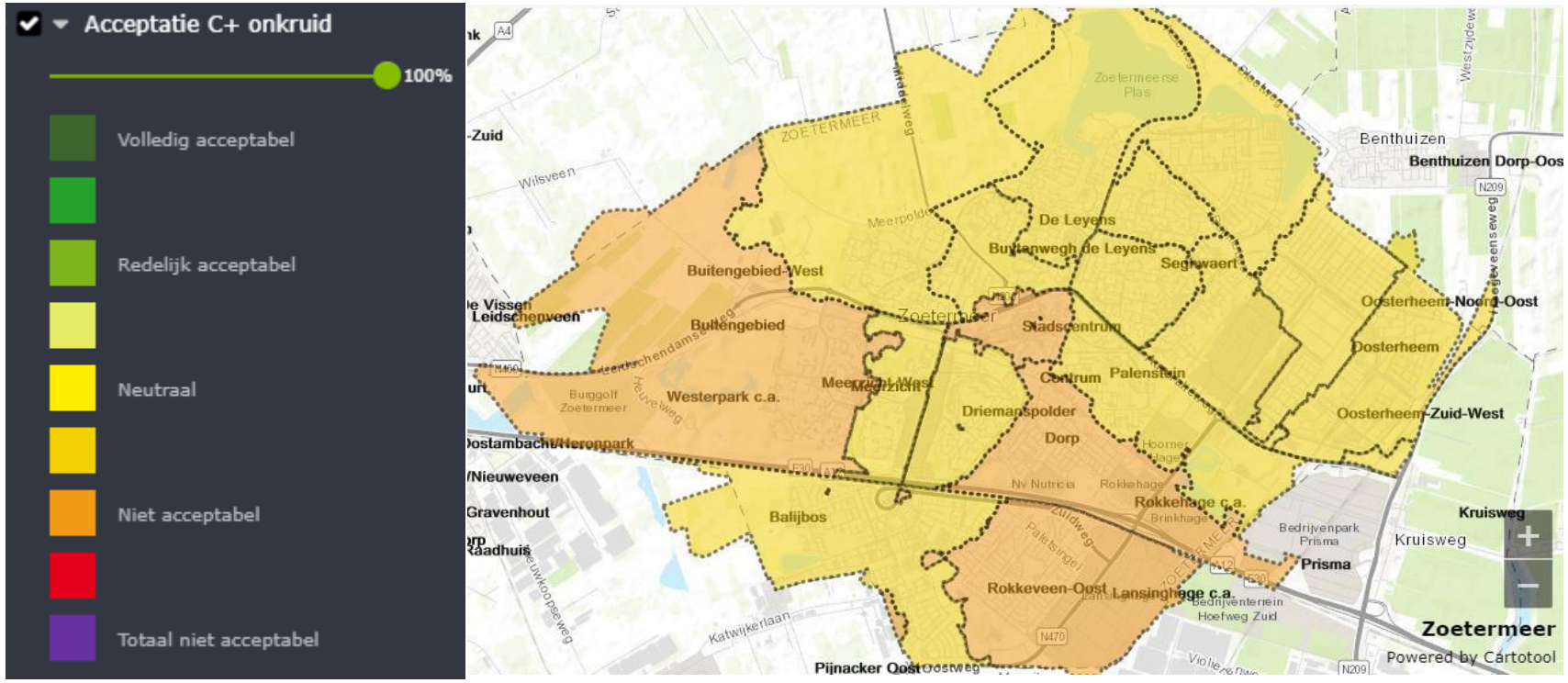
*4.10 In hoeverre zou u onderstaande onderhoudsstaat **op verharding** (C+) accepteren in de buurt waar u woont?*



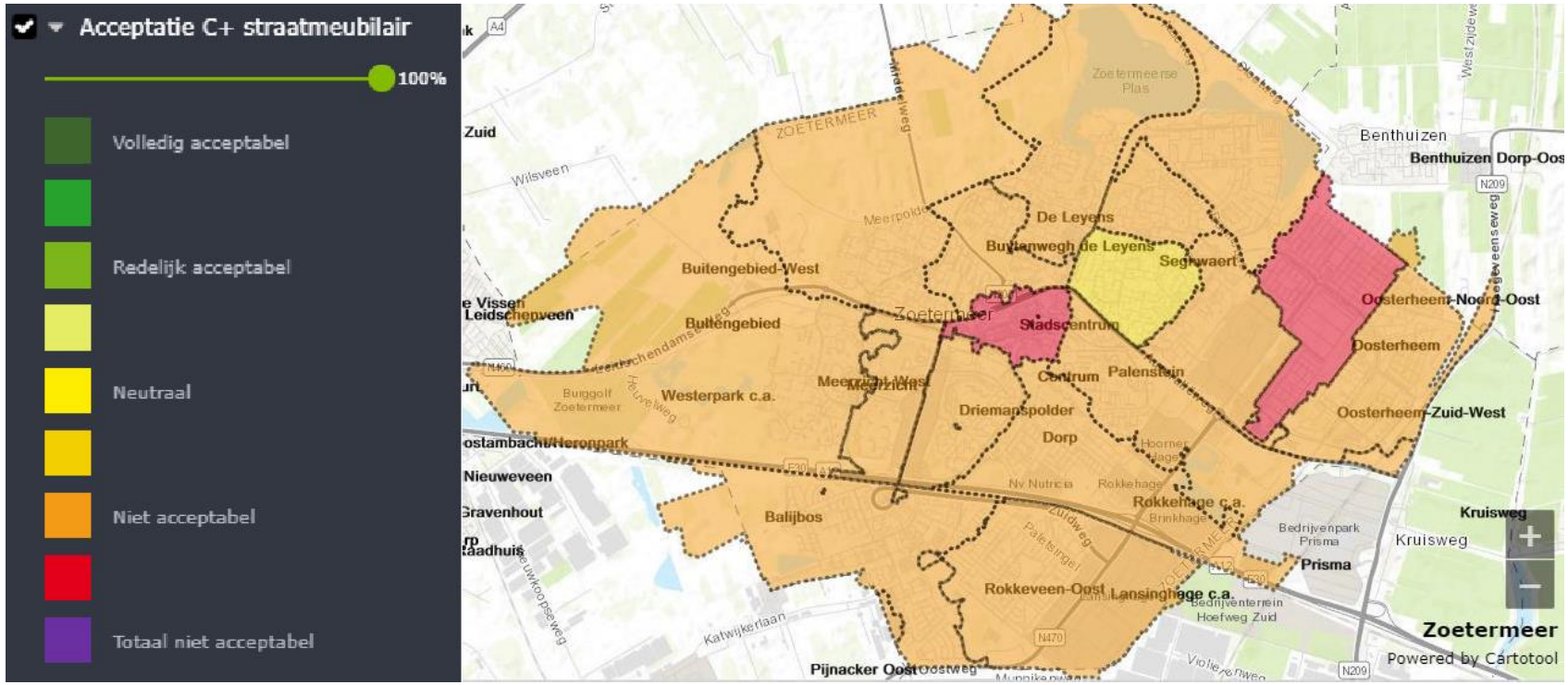
*4.11 In hoeverre zou u onderstaande hoeveelheid **zwerfafval** (C+) accepteren in de buurt waar u woont?*



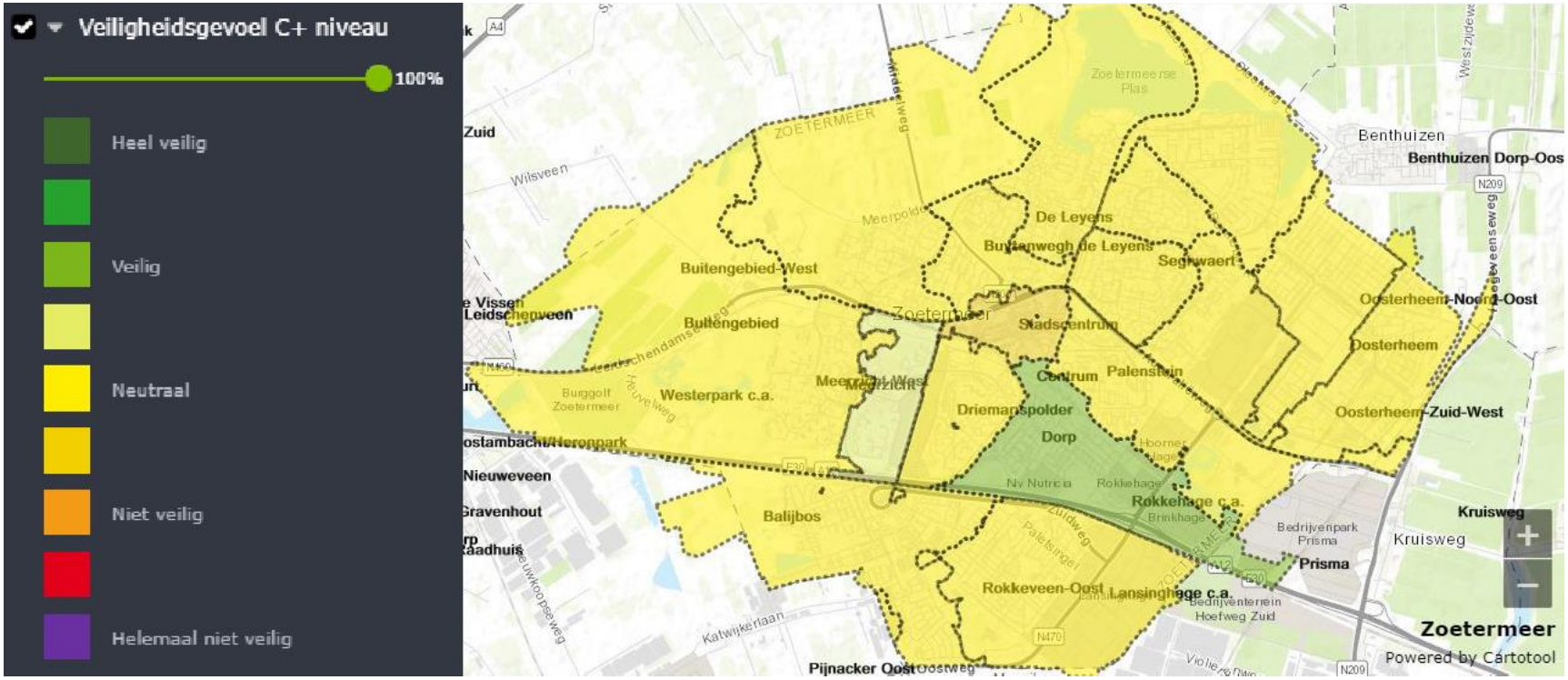
*4.12 In hoeverre zou u onderstaande hoeveelheid **onkruid** (C+) accepteren in de buurt waar u woont?*



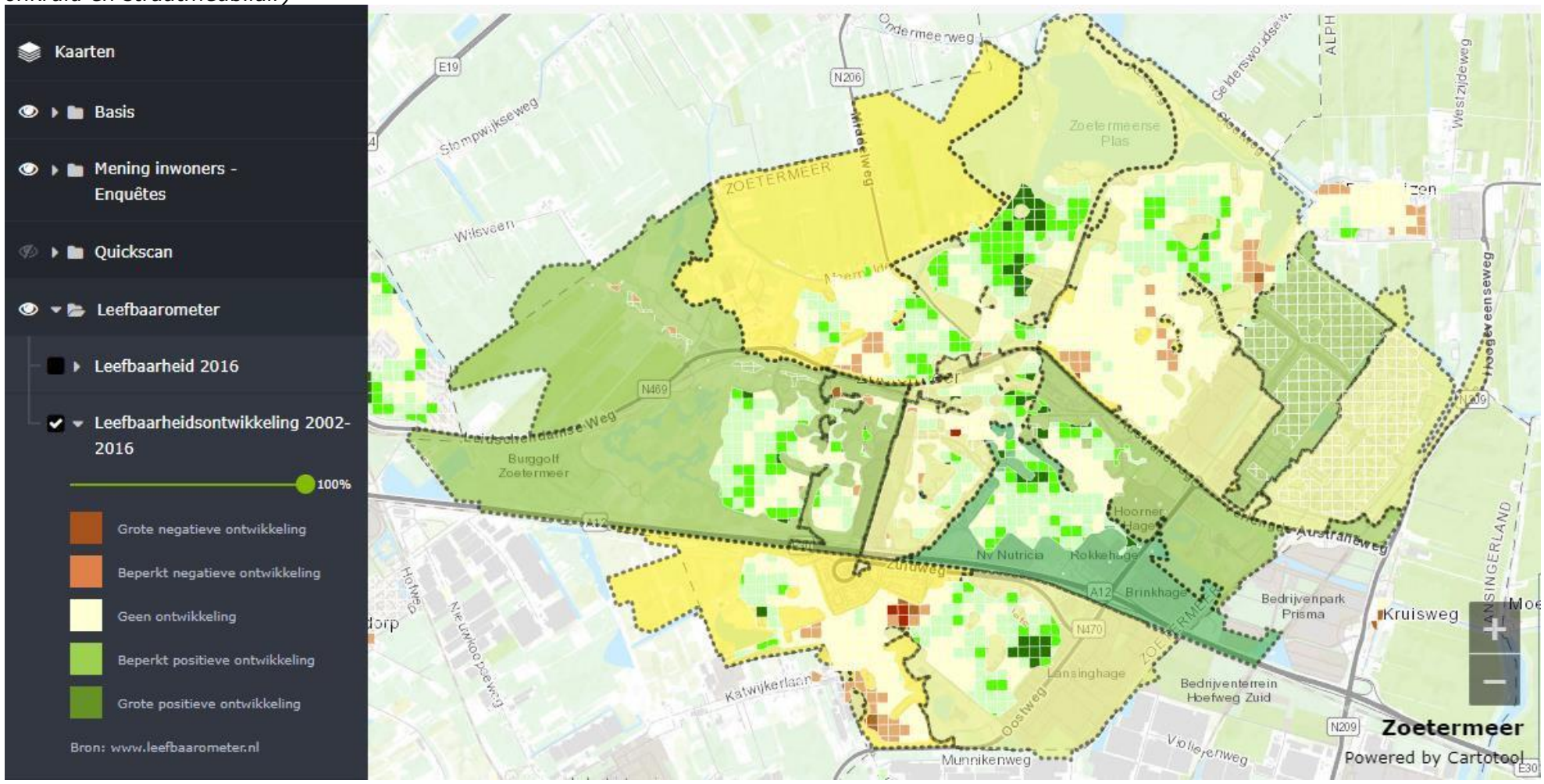
*4.13 In hoeverre zou u onderstaande onderhoudsstaat (C+) **voor straatmeubilair** accepteren in de buurt waar u woont?*



4.14 Hoe **veilig** zou u zich voelen in een buurt met een onderhoudsstaat als voorgaande vijf foto's (C+)?



4.15 Combinatiekaart Leefbaarometer – ontwikkeling leefbaarheid 2002-2016 & Gemiddelde ervaren kwaliteit (*welke fotoreeks (A+ t/m D) komt het meest overeen met de kwaliteit in de buurt waar u woont? Gemiddelde van de vragen die ingaan op het groen, verharding, zwerfafval, onkruid en straatmeubilair)*



cY b er

Samen werken aan een prettige leefomgeving

Met onze praktische tools en expertise maken wij de wensen en het gedrag van bewoners snel inzichtelijk.
Daarmee realiseert u goed en efficiënt georganiseerd beheer.
En dat betaalt zich uit.