



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK



Quickscan onderhoud openbare ruimte

- EINDRAPPORT -

Auteurs

Dr. Piet Renooy
Midas Dutij, MSc MA

Amsterdam, 17 april 2018
Publicatienr. 17119

© 2018 RegioPlan, in opdracht van de rekenkamercommissie gemeente Smallingerland

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RegioPlan. RegioPlan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

<u>1 Inleiding</u>	<u>1</u>
1.1 Beheer en onderhoud openbare ruimte: de organisatie	1
1.2 De Wijkatlas	2
1.3 Doel- en vraagstelling	3
1.4 Aanpak	3
1.5 Samenvatting	4
<u>2 Afhandeling meldingen</u>	<u>6</u>
2.1 Algemeen	6
2.2 Waar en wat	7
2.3 Samenvatting	9
<u>3 De wijk- en dorpsraden</u>	<u>11</u>
3.1 Algemeen	11
3.2 Wijkgewijs	11
3.3 Samenvatting	15
<u>4 De straatinterviews</u>	<u>17</u>
4.1 Resultaten	17
4.2 Samenvatting	21
<u>5 Bevindingen, conclusies en aanbevelingen</u>	<u>23</u>
5.1 Beschouwing	23
5.2 Bevindingen	23
5.3 Conclusies en aanbevelingen	25
<u>Bijlage 1 Vragenlijst voor wijks- en dorpsraden</u>	<u>28</u>
<u>Bijlage 2 Vragenlijst voor bewoners en ondernemers Smallingerland</u>	<u>31</u>
<u>Bijlage 3 CROW Schaalbalken</u>	<u>33</u>

Voorwoord

Geachte raad van de gemeente Smallingerland,

Hierbij bieden wij ons onderzoek naar het beheer en onderhoud van de openbare ruimte aan. Uw raad gaat binnenkort nieuw beleid met betrekking tot het beheer van kapitaalgoederen vaststellen. Het beheer van de openbare ruimte vormt hiervan een onderdeel. De effecten van dit beleid worden door alle inwoners en ondernemers dagelijks waargenomen in de vorm van beleving. Kortom, het gaat daadwerkelijk iedereen in de gemeente aan, waarbij mensen hun beleving spiegelen aan hun eigen normenkader.

Daarom heeft de rekenkamercommissie een belevingsonderzoek in de vorm van een quickscan uitgevoerd; een onderzoek waarbij inwoners en ondernemers zijn geïnterviewd over hun beleving van het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Het onderzoek is daarmee niet allesomvattend of statistisch significant. Wel levert het inzichten op.

Uw raad gaat met het college in discussie op basis van een nieuw beleidsstuk. Dat gaat over feiten en te maken keuzes. Dit rapport biedt inzicht in de door inwoners en ondernemers beleefde effecten van het vigerende beleid, zodat verrijking van uw beeld ontstaat.

Wij hopen dat dit rapport uw raad handvatten biedt om gerichte invulling te geven aan zijn kaderstellende rol.

De rekenkamercommissie Smallingerland

P. den Besten, voorzitter
E. Fogl en J. Rijnhart, leden
M. Hofman, raadslid
J. Stienstra, secretaris



Inleiding

1

1 Inleiding

*Daar waar mensen samen horen
en wensen samenkomen
op veldjes en in parken
behaaglijk tussen bomen¹*

De gemeente Smallingerland is een gemeente met een oppervlakte van ruim 126 km², één grote kern, Drachten, 13 verspreid liggende dorpen en veel groen (en blauw) in de openbare ruimte. De wegen, velden, parken en bomen van Smallingerland vereisen het nodige onderhoud om er behaaglijk samen te komen. Door middel van beleid en de invulling van de dagelijkse uitvoering van onderhoud heeft de gemeente veel invloed op het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Bij de start van dit onderzoek was de planning dat in december 2017 een nieuw beleidskader met betrekking tot het beheer en onderhoud van kapitaalgoedweren, waaronder de openbare ruimte, ter besluitvorming voorligt bij de gemeenteraad. Om beleidsontwikkelingen en onderhoudsuitvoering samen te laten komen met de beleving en wensen van inwoners en ondernemers, heeft de Rekenkamercommissie Smallingerland in oktober 2017 een quickscan uitgevoerd naar de beleving van het onderhoud van de openbare ruimte. Het resultaat van deze quickscan is bedoeld om de raad te ondersteunen bij haar kader stellende rol.

1.1 Beheer en onderhoud openbare ruimte: de organisatie

Bij het onderhouden van de openbare ruimte in Smallingerland zijn drie afdelingen van de gemeente betrokken.

Ten eerste is er de afdeling Openbare Werken, die op zijn beurt weer onderverdeeld is in vier clusters, te weten Groenvoorziening, Wegen en verkeer, Gebouwen en Wijkbeheer. De afdeling is verantwoordelijk voor de verzorging van de fysieke ruimte. Een belangrijk deel van het groenonderhoud wordt uitbesteed aan aannemers, waarmee prestatie- en frequentieafspraken gemaakt, onder meer aan Caparis groenservice. De gemeente voert ook zelf beheer en onderhoudswerkzaamheden uit.

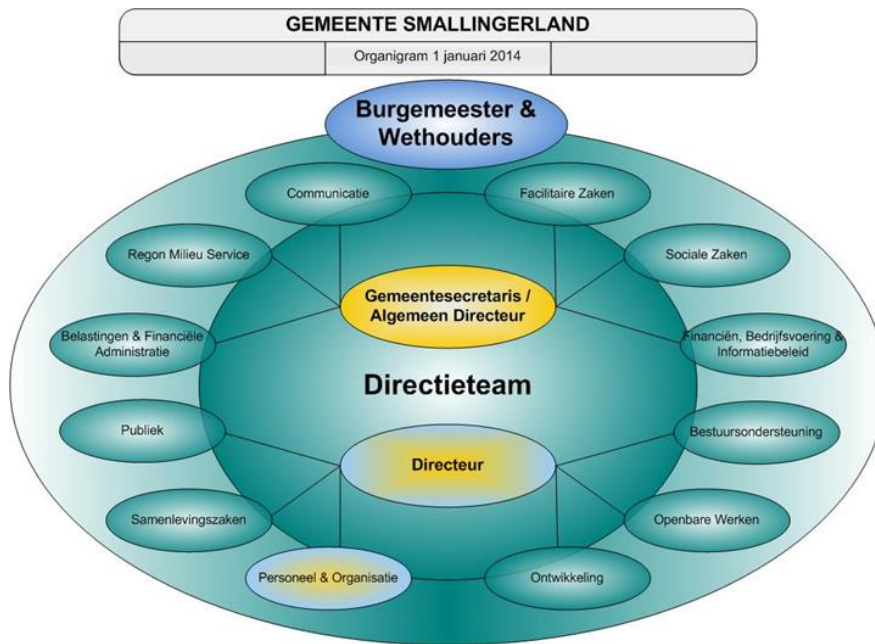
Binnen de afdeling Openbare Werken is het cluster Wijkbeheer weer onderverdeeld in zeven wijkteams, waarin verschillende buurten en wijken zijn opgenomen. De wijkteams organiseren spreekuren in de verschillende buurten. Wanneer er klachten zijn in de wijken, loopt het oplossen veelal via de wijkteams.

Ten tweede is er de afdeling Regon Milieuservice. Regon verzorgt de inzameling van afval in de gemeente Smallingerland. Ook is de afdeling verantwoordelijk voor het schoonhouden van de openbare ruimte: vegen, onkruidbestrijding, rioolonderhoud en in de winterperiode gladheidbestrijding. In de praktijk overlapt dit wel eens met de werkzaamheden van Openbare Werken.

De derde betrokken afdeling is de afdeling Samenlevingszaken. Vanuit deze afdeling onderhoudt de gemeente het contact met de burgers, vooral over sociale aangelegenheden. Er zijn twee regiomanagers die elk een deel van de gemeente bestrijken. Via deze regiomanagers vinden ook klachten over de fysieke ruimte hun weg naar Openbare Werken, in het bijzonder de wijkteams.

De regiomanagers onderhouden ook nauwe contacten met de georganiseerde bewoners van de gemeente. Er zijn binnen de gemeente 21 wijk- of dorpsraden of plaatselijkbelangenverenigingen.

¹ Deze strofe komt uit het gedicht 'Samenhoren' van Andries de Jong, die met dit gedicht in maart 2017 de titel gemeentedichter van Smallingerland won. Bron: <https://www.smallingerland.nl/Int/2017/Maart/Andries-de-Jong-nieuwe-gemeentedichter.html>.



De partijen betrokken bij het onderhoud en beheer van de openbare ruimte hebben ten opzichte van elkaar afwijkende prestatieafspraken, variërend van inspanningsverplichting tot resultaatverplichting. Dit kan ertoe leiden dat er op onderdelen verschillen in waarneembare kwaliteit optreden, bijvoorbeeld in de hoogte van het gras. Als een grasveld zo vaak als nodig is wordt gemaaid om het gras op 5 cm te houden en het gras tussen het naastgelegen tegelpad 10 cm is omdat 3x per jaar wordt geborsteld, wordt de beleefde kwaliteit bepaald door het gras tussen de tegels.

Of deze organisatie van het onderhoud openbare ruimte met zijn verschillende afdelingen, taken, verantwoordelijkheden en werkwijze bij alle inwoners scherp op het netvlies staat, is niet bekend. Betrokkenen zeggen dat het wel wat onduidelijk is.

Overigens staat voor 2018 een wijziging van de gemeentelijke organisatie op de rol.

In het beleid van de gemeente wordt gestreefd naar eenzelfde beeldkwaliteitsniveau voor alle wijken en dorpen (A), met uitzondering van het centrum (A+) en industrieterreinen (B). In bijlage 3 zijn ter illustratie enkele beelden uit de CROW-beeldkwaliteitscatalogus opgenomen van de verschillende kwaliteitsniveaus.

Recent is er gekort op de uitgaven voor onderhoud van de buitenruimte. Daarvoor zijn enkele duidelijke keuzes gemaakt, zoals het terugbrengen van de maaifrequentie van het openbaar gras. Hierdoor kan het feitelijke kwaliteitsniveau afwijken van het in het beleid vastgelegde uitgangspunt.

Daarnaast is de frequentie van het afvalinzameling verlaagd. Dat heeft mogelijk consequenties voor hoe de bewoners de staat van onderhoud beleven, een beleving die ook wordt beïnvloed door zaken als het onderhoud van particuliere tuinen in de buurt of zwerfafval langs de randen van het gemeentelijke grondgebied.

1.2 De Wijkatlas

In de gemeente wordt sinds 2000 periodiek een bewonersenquête gehouden, over onder andere leefbaarheid. De Bewonersenquête Smallingerland en de Wijkatlas Smallingerland doen verslag van de resultaten uit de enquête. De meest recente Wijkatlas uit 2016 bevat bevindingen over 2015.

Uit de Wijkatlas 2016 blijkt dat inwoners van de gemeente prioriteit geven aan onderhoud van bestrating en openbaar groen. Ook de aanpak van hondenpoep wordt hoog geprioriteerd. In vergelijking met 2013 en 2011 is met name het onderhoud van openbaar groen belangrijker geworden. Daarbij valt op dat de prioriteiten tussen wijken uiteenlopen. Daarnaast zijn de prioriteiten van Drachten vergelijkbaar met de buitengebieden. De Wijkatlas leert verder dat het merendeel van de inwoners van mening is dat de buurt waarin zij wonen niet voor- of achteruit is gegaan. Zij verwachten bovendien dat dit in de

nabije toekomst ook het geval zal zijn. De verschillen tussen wijken zijn hier echter eveneens groot. Hoewel het merendeel van de inwoners aangeeft dat hun woonwijk niet voor- of achteruit is gegaan, geeft in ongeveer de helft van de wijken een meerderheid aan dat hun wijk de afgelopen jaren achteruit is gegaan. In de buitengebieden zijn de inwoners in de 2015-meting positiever. In 2017 vindt een nieuwe uitgebreide meting plaats. Daaraan voorafgaand is deze quickscan uitgevoerd, waarmee de gemeenteraad actuele input heeft voor de discussie over het nieuwe beleidskader.

1.3 Doel- en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van een indicatie van wat burgers en ondernemers opvalt met betrekking tot het onderhoud van de openbare ruimte. Het is nadrukkelijk een quickscan, waarmee de discussie over een nieuw beleidskader gevoed kan worden.

De vraagstelling sluit hierop aan:

Welke knelpunten zijn er volgens inwoners rondom het onderhoud aan de openbare ruimte en welke verbetermogelijkheden zijn er?

Deze vraagstelling delen we op in drie deelvragen:

1. Wat is de aard en omvang van meldingen van inwoners met betrekking tot het onderhoud in de openbare ruimte?
2. Op welke plekken is de openbare ruimte goed onderhouden en wat valt daarbij op?
3. Op welke plekken kan het onderhoud aan de openbare ruimte verbeterd worden en wat valt daarbij op?

1.4 Aanpak

Een quickscan betekent snel en doeltreffend inzicht verschaffen in kansen, knelpunten en verbetermogelijkheden, zonder de pretentie van statistische representativiteit.

Het onderzoek bestaat uit vier onderdelen:

- A. Een analyse van meldingen openbare ruimte van inwoners bij de gemeente.
- B. Vragenronde bij wijk- en dorpsraden.
- C. Straatinterviews met inwoners en ondernemers.
- D. Rondetafelgesprek met regiomanagers en leden van wijkteams.

Aan deze onderdelen ging een eerste uitgebreid gesprek vooraf met vertegenwoordigers van Openbare Werken en Samenlevingszaken (regiomanager), de afdelingen betrokken bij het onderhoud.

Hieronder lichten we in meer detail de verschillende onderdelen toe.

Onderdeel A: Een analyse van meldingen van inwoners bij de gemeente

Het eerste onderdeel van het onderzoek brengt de aard en omvang in beeld van de meldingen met betrekking tot beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Hiertoe zijn de gemeentelijke registraties van meldingen/klachten geanalyseerd voor de periode 2014 -2016.

Onderdeel B: Vragenronde wijk- dorpsraden

De gemeente kent een groot aantal te onderscheiden buurten en wijken, alsmede nogal wat dorpen in het buitengebied. In die wijken en dorpen opereert veelal een wijkraad, dorpsraad of plaatselijk belang. Die vertegenwoordigende organisaties zijn uitgenodigd een korte vragenlijst in te vullen met wat hen opvalt aan beheer en onderhoud buitenruimte. Van de 21 aangeschreven raden reageerden er, ook na rappel, tien.

Onderdeel C: Straatinterviews met inwoners en ondernemers

In het derde onderdeel van het onderzoek zijn straatinterviews afgenomen met inwoners en ondernemers in de gemeente. Daarbij stond de ervaring van inwoners en ondernemers centraal: wat gaat er goed en wat kan er beter? De vragen betroffen:

- Hoe ervaart u het onderhoud van de buitenruimte?
- Waar kan het onderhoud aan de openbare ruimte beter?
- Waar stoort u zich het meeste aan (vuil, losse tegels, wildgroei groen, hondenpoep etc.)?
- Waar ziet het er beter/slechter uit dan vroeger?
- Wat is het mooiste plekje in de Smallingerland en waarom?
- Wat moet direct aangepakt worden?

De interviews zijn in één dag afgenomen door getrainde junior onderzoekers van RegioPlan in verschillende wijken en dorpen van de gemeente. In totaal zijn er 103 geldige gespreksverslagen verkregen.

Onderdeel D: Rondetafelgesprek regiomanagers en leden van wijkteams

In het derde en laatste onderdeel van het onderzoek hebben we de bevindingen uit de voorgaande fases voorgelegd aan leden van de wijkteams en een van de twee regiomanagers.

Tijdens het rondetafelgesprek hebben we de deelnemers of zij zich herkennen in de bevindingen en of zij eventueel aanvullingen en of verduidelijkingen hebben hierop. In totaal ging het om vijf deelnemers.

1.5 Samenvatting

De gemeente heeft beleidsmatig keuzes gemaakt met betrekking tot het beeldkwaliteitsniveau van onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Bij het beheer en onderhoud van de openbare ruimte zijn meerdere gemeentelijke onderdelen betrokken. Werkzaamheden worden door zowel gemeente als externe partijen uitgevoerd, waarbij van elkaar verschillende contractuele kaders worden gehanteerd. Waar deze partijen in één gebied aangrenzende werkzaamheden verrichten, kan een gedifferentieerd visueel beeld ontstaan.

In alle 21 wijken en dorpen van de gemeente is een wijk/dorpsorganisatie actief. De gemeente onderhoudt contacten met deze organisaties, ook over de openbare ruimte.

Met de Bewonersenquête en de Wijkatlas heeft de gemeente een instrument om periodiek de mening van inwoners in kaart te brengen en daarop te acteren.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Afhandeling meldingen

2

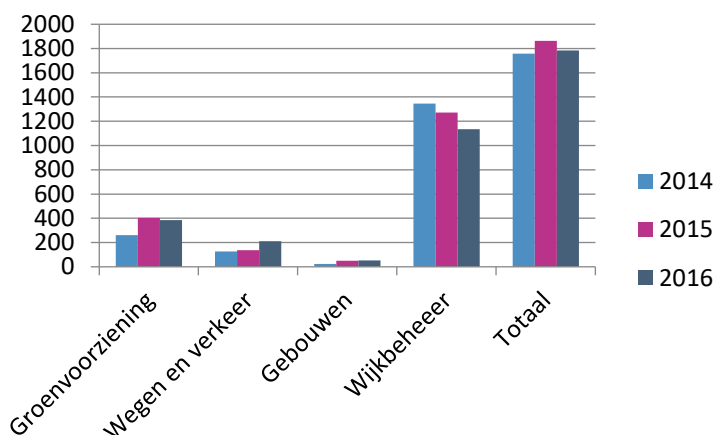
2 Afhandeling meldingen

2.1 Algemeen

Meldingen vinden langs verschillende kanalen hun weg naar de afdeling Openbare Werken. Op de gemeentelijke website is het *formulier melding schade of overlast* te benaderen via de Wijkbeheerpagina. Zo'n dertig procent van de meldingen/klachten komt via die pagina binnen. Daarnaast ontvangen medewerkers van zowel Wijkbeheer als andere onderdelen van Openbare Werken meldingen van burgers, deels op straat (15%), via telefonische melding (47%) of op het spreekuur dat Wijkbeheer in de wijken en dorpen organiseert (7,5%).

In de afgelopen drie jaar is betrekkelijk weinig ontwikkeling te zien in het totaal aantal meldingen.

Grafiek 2.1 Meldingen bij de clusters van Openbare Werken



Het overgrote deel (63%) van de meldingen is gedaan via cluster Wijkbeheer. Het aantal daalt daar langzaam van 1347 meldingen in 2014 naar 1136 in 2016. Een toename van het aantal meldingen bij de Openbare Werken-clusters Groenvoorziening en Wegen en Verkeer zorgt ervoor dat het totaal aantal meldingen nagenoeg stabiel op rond de 1800 ligt; per 100 inwoners zo'n 3,3 meldingen.²

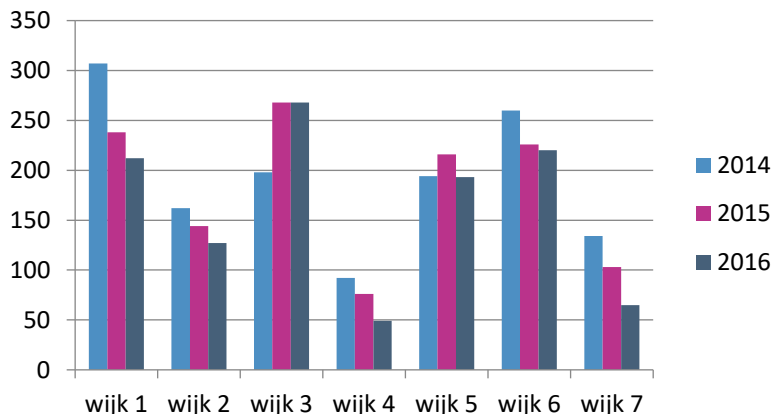
Bij Wijkbeheer zijn bijna alle meldingen binnen de norm van twee dagen afgehandeld (96 – 97%). Bij de overige clusters van Openbare Werken is de norm: afhandeling binnen vijf dagen. Die termijn wordt door de bank genomen in ongeveer de helft van de meldingen gehaald.

² Landelijk 9 per honderd (rtl buurtfacts).

2.2 Waar en wat

De gegevens van het cluster Wijkbeheer zijn uit te splitsen naar wijk. Wanneer we de gegevens nader analyseren, zien we een variatie van meldingen over de wijken, waarbij wordt opgemerkt dat de wijken verschillend zijn met betrekking tot oppervlakte, aantal inwoners, periode van aanleg en sociaal-maatschappelijke kenmerken.

Grafiek 2.2 Meldingen naar wijk

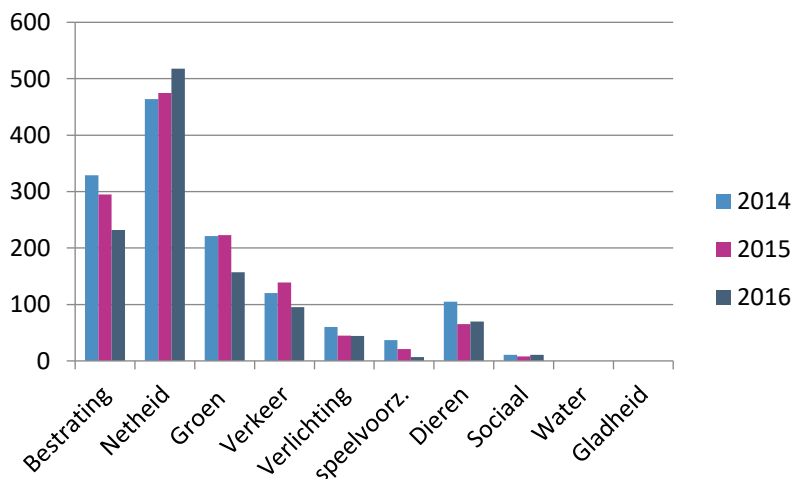


wijk 1 = Folgeren / Swetten / Fennepark / Burmania / Vrijburgh
 wijk 2 = Noord-oost / De Wiken
 wijk 3 = Venen / Bouwen / Singels / Kantorenpark / A7 Noord
 wijk 4 = Drait / Morra / Drachtstervaart
 wijk 5 = Dorpen Zuid / Trisken / Himsterhout
 wijk 6 = Dorpen Noord
 wijk 7 = Centrum / Industrierrein de haven

In alle wijken is een daling waar te nemen van het aantal meldingen, met uitzondering van wijk 3, waar een stijging plaatsvond tussen 2014 en 2015 en wijk 5 waar in jaar 2015 een piek zichtbaar is.

De meeste meldingen betroffen de afgelopen jaren de netheid van de openbare ruimte. Het zijn ook die meldingen die de stijging in wijk 3 veroorzaken. Het aantal meldingen aangaande de netheid in de wijk steeg van 57 in 2014 naar 116 in 2016; een verdubbeling derhalve.

Grafiek 2.3 Aard van de meldingen



De belangrijkste wijk binnen Wijk 3 is De Venen. Ook in het tweejaarlijkse onderzoek voor de Wijkatlas Smallerland, komt De Venen naar voren als een wijk waarin de bewoners minder tevreden zijn over de openbare ruimte. Het onderhoud aan de bestrating en de geringe zorg voor eigen huis en tuin die sommige bewoners tentoonspreiden, baren andere bewoners zorgen.

Afbeelding 2.1 Groen in De Venen



Uit het onderzoek voor de Wijkatlas³ komt ook naar voren dat er over het algemeen niet negatief wordt gedacht over de staat van de openbare ruimte in de gemeente. Het overall cijfer dat men geeft voor de fysieke woonomgeving is een 7,6 in zowel 2013 als 2015. De specifieke onderdelen onderhoud bestrating en onderhoud groen scoren gemeente-breed in 2015 respectievelijk 6,6 en 6,5. Bestrating wordt in 2015 als probleem ervaren in De Venen (een 5,9 als cijfer) en in De Trisken en Noordoost wordt vervuiling geconstateerd (rapportcijfer 5,7). Het centrum scoort een 5,4 op de staat van onderhoud van de speelvoorzieningen. Voor alle andere wijken en buurten fluctueren de rapportcijfers voor de verschillende aspecten van de openbare ruimte tussen een 6,1 en 7,9.

Afbeelding 2.2 Voorlichting in De Trisken



³ Oostveen Beleidsonderzoek en Advies, Wijkatlas Smallerland 2016. Meting in najaar 2015.

2.3 Samenvatting

Het aantal meldingen over de openbare ruimte is de afgelopen drie jaar (2014-2016) in de gemeente stabiel gebleven op rond de 1800 per jaar. Per 100 inwoners betekent dat zo'n 3,3 meldingen, ten opzichte van landelijk 9 per honderd. Er is in de meeste wijken sprake van een afname van het aantal meldingen, behalve in wijk 3, bestaande uit onder meer De Venen, De Bouwen en De Singels. De toename had vooral betrekking op klachten over de netheid van de buurt.

Cijfers uit de Wijkatlas laten zien dat de bewoners over het algemeen redelijk tevreden zijn over de fysieke leefomgeving; ze beoordelen deze met een 7,6. Onvoldoendes zijn er in 2015 voor specifieke onderdelen in De Venen, De Trisken en in Noordoost.

Waar de gemeente in haar beleid voor alle wijken (met uitzondering van het centrum) een gelijk kwaliteitsniveau nastreeft, verschilt de beleefde kwaliteit van wijk tot wijk. Opvallend is de lagere kwaliteitsbeleving van het centrum. In het beleid is een hoger kwaliteitsniveau vastgelegd, terwijl de beleefde kwaliteit lager is dan in nagenoeg alle wijken.

Het beleefde kwaliteitsniveau wordt, naast de inspanningen door gemeente en gecontracteerde partijen, ook beïnvloed door het kwaliteitsniveau van de private ruimte. Hoe bewoners en huiseigenaren (particulier en woningbouwcorporaties) gebouwen en erven onderhouden, bepaalt mede de totale beleving van inwoners.

Binnen de afdeling Openbare werken worden verschillende normen gehanteerd met betrekking tot de periode waarbinnen klachten afgehandeld moeten worden. Bij het cluster Wijkbeheer wordt de gestelde norm van twee dagen nagenoeg gehaald, bij de overige clusters wordt de gestelde norm van vijf dagen bij circa de helft van de meldingen gehaald.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

De wijk- en dorpsraden

3

3 De wijk- en dorpsraden

3.1 Algemeen

De gemeente Smalingerland kent, zoals in het vorig hoofdstuk al aan de orde kwam, een groot aantal duidelijk herkenbare wijken en relatief zelfstandige dorpen. Deze wijken en dorpen kennen in de meeste gevallen een wijk- of dorpsraad. Er zijn zes dorpsraden –of dorpsbelangen, zes plaatselijk belangen en negen wijkraden of verenigingen (voornamelijk in Drachten). Deze raden zijn aangeschreven met het verzoek een korte vragenlijst in te vullen. Van de 21 aangeschreven raden reageerden er (na rappel) tien, te weten vijf dorpsraden, twee plaatselijkbelangorganisaties en drie wijkraden. Het is niet bekend waarom de andere organisaties niet hebben gereageerd.

De organisaties die wel reageerden, zijn in meerderheid tevreden over de staat van onderhoud in hun gebied. Er zijn wel klachten en men onderhoud daarover contact met de gemeente, in het bijzonder Wijkbeheer. Men is tevreden over de wijze waarop de gemeente gehoor geeft aan de meldingen. Een terugkerende opmerking is de wens de onkruidbestrijding wat energiever op te pakken. In de meeste wijken of dorpen zijn er specifieke punten waarover nog enige zorg of ergernis bestaat. Daar gaan we hieronder nader op in.

3.2 Wijkgewijs

3.2.1 Oudega

In Oudega beoordeelt Dorpsbelang de staat van onderhoud in het dorp als ‘redelijk’, met ruimte voor verbetering, een 7.

Volgens Dorpsbelang is het beheer en onderhoud de afgelopen twee jaar slechter geworden. Doorn in het oog van de organisatie, maar ook genoemd in de straatinterviews, is de vervallen voormalige Zuivelfabriek It Miensker. Daarnaast ergert men zich aan het (gebrekig) wegonderhoud in het buitengebied en is er verbetering gewenst van de maaiwerkzaamheden.

Over deze zaken is enkele malen contact opgenomen met de gemeente, zowel met Groenvoorzienig als met de regiomanager. De gemeente reageerde wel, maar in de ogen van Dorpsbelang had het wel beter of sneller gemogen. De organisatie Dorpsbelang heeft een drietal prioriteiten:

1. Het gebied rond de zuivelfabriek wordt als gevaarlijk gezien en verdient snel aandacht.
2. Men heeft de afgelopen jaren zelf wandelpaden ontwikkeld rond het dorp. Voor het onderhoud daarvan zou men graag steun van de gemeente ontvangen.
3. Het is voor de leden van Dorpsbelang niet duidelijk wat zij van de gemeente kan verwachten en waarvoor zij qua onderhoud en beheer buitenruimte als bewoners zelf voor verantwoordelijk zijn.

3.2.2 Boornbergum/Kortehemmen

Dorpsbelang Boornbergum/Kortehemmen ziet het onderhoud in haar gebied ook als ‘redelijk’, maar het zou hier en daar beter kunnen. Ze geeft een 8 als cijfer. Het niveau van het onderhoud is de afgelopen jaren hetzelfde gebleven volgens Dorpsbelang.

Het groenonderhoud rond de kruising Skeanewei-Oprijlaan is een pijnpunt in het gebied. Dorpsbelang heeft dit meerdere keren gemeld bij Wijkbeheer van de gemeente. Daarop is goed gereageerd.

Gevraagd naar wat aandacht verdient, meldt Dorpsbelang: “Het sneller vervangen van kapotte lampen in lantaarnpalen en het vervangen van omgereden lantaarnpalen in de dorpen Boornbergum-Kortehemmen.” Men vindt het van belang dat hier meer snelheid in komt in verband met de (sociale) veiligheid.

Afbeelding 3.1 Onkruid bij dorpscentrum t Bynt in Boornbergum



3.2.3 Nijegea

Ook in het dorp Nijegea kenmerkt Dorpsbelang de staat van onderhoud als ‘redelijk’, maar het zou op plekken wat beter kunnen. Men geeft het een 7 en twijfelt of het vroeger beter was.

Gevraagd naar drie mogelijke ergernissen noemt Dorpsbelang:

1. Onkruid in perkjes langs Kommisjeweï.
2. Doortrekken voetpad ter plekke van Hearreweï.
3. Maaïen groenstrook tussen weg en fietspad Hearreweï.

Men zegt hierover de afgelopen jaren contact te hebben gehad met de gemeente, in het bijzonder met de regiomanager (Samenlevingszaken). Daarbij speelden ook:

- slechte bestrating;
- onderhoud groenstroken;
- fiets en voetpad (aansluitingen);
- verkeersveiligheid Swarteweï.

De gemeente heeft op deze meldingen goed gereageerd.

Dorpsbelangen vraag de gemeente op korte termijn aandacht te geven aan het onderhoud Kommisjeweï en aan het doortrekken van het voetpad Hearreweï.

3.2.4 Opeinde

Dorpsbelang Opeinde, een dorp ten noorden van Drachten, geeft het onderhoud van hun straten en groen ook een 7 en noemt het ‘redelijk’ maar het kan ook wat beter.

Het onderhoud is in de afgelopen jaren beter geworden volgens Dorpsbelang Opeinde. Toch kan men zich ergeren aan zwerfvuil dat te lang blijft liggen en opkomend onkruid gedurende de zomermaanden. Dorpsbelang heeft zich verschillende keren gemeld bij wijkbeheer met klachten. Het ging dan over de noodzaak onkruid te borstelen op diverse plekken, over overlast van watersport(toerisme) bij de Passantenkade Iendrachtsingel, zwerfvuil, dumpplekken onder andere bij de picknickplaats De Kletten en over het onvoldoende legen van de afvalbakken bij de zwemplek bij De Leijen.

Dorpsbelang is tevreden over de reactie van de gemeenten, men stoort zich vooral aan de vervuilers. In dat verband stelt men: “Wij hebben nu reeds het opruimen van bermen Kommisjeweï en Hegeweï/De Kletten geadopteerd. Verenigingen ruimen maandelijks de rommel op uit berm, openbaar groen en sloot. Momenteel werken we aan het adopteren van de rest van de bebouwde kom. Dat levert inkomsten op voor verenigingen en het dorp ziet er netter uit. We adviseren om in de zomermaanden vaker te borstelen, de frequentie aan te passen op de combinatie neerslag - temperatuur. In het voor- en najaar kan dan wat minder worden opgetreden. Ook graag meer aandacht voor gladheidsbestrijding fietspaden. Soms zijn de wegen al schoon en glibberen fietsers nog steeds over ijsbanen met alle risico's van

dien. Ten slotte een pleidooi voor statiegeld op blikjes, of gemeentelijk inzamelpunt maken, waarbij de inbrenger zeg maar 1 euro per ingebrachte kilo terugkrijgt. 65 procent van het opgehaalde zwerfvuil zijn blikjes. 30 tot 40 procent zijn plastic flesjes. Blikjes komen in de messen van maaimachines, komt in veevoer of in de sloot. Dat moet echt stoppen!”

Afbeelding 3.2 Straatbeeld Opeinde



3.2.5 Rottevalle

Iets ten oosten van Opeinde ligt het dorp Rottevalle. Dorpsbelang Rottevalle vindt het onderhoud wel ‘redelijk’, maar beoordeelt het met een 6. Zij vindt het bovendien slechter geworden de afgelopen twee jaar.

Dorpsbelang heeft zich de afgelopen jaren bij de gemeente – Wijkbeheer - gemeld met klachten over woekarend groen, kapotte verlichting en over de noodzaak tot snoeien. Dorpsbelang is in het geheel niet tevreden over de wijze waarop de gemeente reageerde, of eigenlijk, niet reageerde. Dit uitblijven van een reactie verdient volgens Dorpsbelang dan ook de meeste aandacht van de gemeente.

Afbeelding 3.3 Groen tussen de keitjes in Rottevalle



3.2.6 Goëngahuizen

Ook het uiterst dun bevolkte Goëngahuizen in het uiterste westen van de gemeente kent een Plaatselijk Belang. Deze organisatie beoordeelt het onderhoud van de buitenruimte door de gemeente als 'slecht', het moet veel beter. Dit niveau is al een aantal jaar gelijk volgens de Goëngahuizers. Een 6 is het cijfer dat men uitdeelt.

Men stoort zich in Goëngahuizen aan het (gebrekig) onderhoud aan bomen, wegen en berm. Daarover is met Wijkbeheer contact gezocht. Er wordt dan wel actie ondernomen, maar vaak niet goed genoeg, aldus Plaatselijk Belang, zodat problemen steeds weer terugkomen.

3.2.7 It Sûd

It Sûd is een buurtschap aan de zuidkant van de gemeente, onder de A7. Het omvat de straten Het Zuid, It Suderend en Suderheide onder de rook van Drachten en kent een Plaatselijk Belang.

Men vindt het niveau van het onderhoud 'redelijk' en geeft het een 7. Dat niveau is al een tijd gelijk.

Er zijn op dit moment geen grote ergernissen, behalve dat men wijst op het zwerfvuil in de omgeving.

De afgelopen twee jaar is er wel contact geweest met Wijkbeheer en met de gemeentelijke servicebalie.

Het ging daarbij om:

- onderhoud berm Suderheide;
- defecte straatverlichting;
- defecte verlichting bewegwijzering.

De gemeente heeft hier volgens Plaatselijk Belang goed op gereageerd.

3.2.8 Himsterhout

Himsterhout is een kleine, nog jonge wijk met veel vrijstaande nieuwbouwwoningen. De wijkraad Himsterhout beoordeelt de staat van onderhoud als 'netjes, het ziet er goed onderhouden uit', en deelt een 8 uit. Die goede staat was er al de afgelopen jaren.

De wijkraad heeft over het beheer en onderhoud van de openbare ruimte geen nadere opmerkingen. Ze geeft alleen nog mee in het verleden contact te hebben gezocht met de gemeente (Wijkbeheer) en politie aangaande een vermeende drugsdealer in de buurt en overlast van jongeren. Daar is adequaat op gereageerd.

3.2.9 De Trisken

Ten westen van Himsterhout ligt de wijk De Trisken. De wijkraad acht het onderhoud nog 'redelijk, zou hier en daar beter kunnen', maar beoordeelt het met een onvoldoende, een 5. Ook ziet men de staat van onderhoud verslechteren.

Gras op trottoirs, gras op klinkerwegen en lantaarnpalen in de struiken zijn de zaken waar de wijkraad zich aan ergert. Daarover is met de gemeente contact geweest, in het bijzonder met Openbare Werken, Groenvoorziening. De wijkraad is tevreden over de reactie van de gemeente, maar acht aandacht voor trottoirs en wegen nog steeds van groot belang.

Afbeelding 3.3 Trottoir in De Trisken



3.2.10 De Swetten

De Swetten, in het noorden van Drachten, is in de jaren vijftig en zestig gebouwd. De wijkraad beoordeelt de staat van het onderhoud met een 7.

Men is bezorgd over het onderhoud van bomen en overig groen, de slechte bestrating op sommige plekken in de wijk, waarbij volgens hen weinig rekening wordt gehouden met bijvoorbeeld rolstoelen en kinderwagens. De wijkraad acht dat er op Wijkbeheer is ingeleverd, wat men betreurt, want Wijkbeheer, zo stelt men, vormt toch de ogen en oren van de wijk.

3.3 Samenvatting

Vanuit de wijk- en dorpsraden die reageerden op onze vragenlijst (10 van de 21) kwam een gedifferentieerd beeld. Bij de meeste raden overheerst een zeker mate van tevredenheid, met uitzondering van de wijkraad van De Trisken en die uit het dunbevolkte Goëngahuizen. Maar ook uit andere wijken of dorpen klinkt wel een bezorgd geluid. Meerdere wijk- en dorpsraden zijn van mening dat de gemeente minder adequaat reageert. Daarnaast worden knelpunten genoemd die per wijk of dorp specifiek zijn, zoals de zuivelfabriek in Oudega.



De straatinterviews

4

4 De straatinterviews

4.1 Resultaten

Op donderdag 12 oktober zijn op verschillende plekken in Smallingerland korte gesprekken gevoerd met passanten. De gesprekken vonden plaats in de wijken De Wiken, Noordoost, De Drait, Centrum en in de dorpen Boornbergum en Oudega, tussen 9.30 en 16.00 uur.

In totaal is met 103 personen een gesprekje gevoerd, afkomstig uit of werkzaam in verschillende wijken en dorpen van Smallingerland.

Er is gesproken met 35 mannen en 68 vrouwen. De gemiddelde leeftijd lag hoog, namelijk rond de 55 jaar.

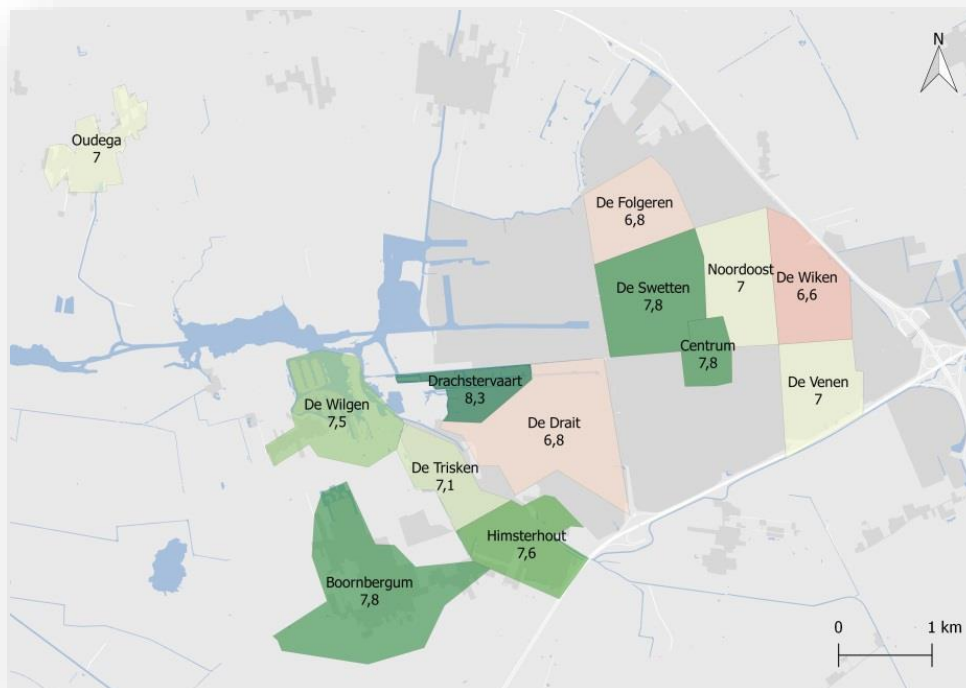
Er zijn onder de geïnterviewden 12 ondernemers, veelal middenstanders die wij in de winkel spraken. Van alle ondervraagden stelde, op de vraag wat men in zijn algemeenheid vond van de staat van onderhoud, zo'n 40 procent: 'netjes, het ziet er goed onderhouden uit'; 45 procent beoordeelde de staat van onderhoud als: 'redelijk, maar zou op plekken wat beter kunnen'. Circa 8 procent oordeelde dat het onderhoud 'slecht' was. De overigen gaven aan dat het ofwel sterk verschilde in de gemeente of had geen mening.

Naar wijk

De resultaten van de enquête zijn ook weer te presenteren naar de wijk waarover de vragen zijn gesteld. Wijken met maar één waarneming nemen we niet mee.

Op de overzichtskaart staan de gegeven rapportcijfers vermeld. De cijfers zijn een indicatie van wat men in de wijken van de staat van onderhoud ervaart. Er zijn geen onvoldoendes. Wel is er een verschil in waardering tussen de wijken, daar waar in principe het effect van de gemeentelijke inzet en het beeldkwaliteitsniveau gelijk zouden moeten zijn.

Overzichtskaart; uitslag naar wijk



De uitkomsten van de straatinterviews vormen zoals gesteld een indicatie van wat men van het onderhoud vindt. Over het algemeen is men positiever over het onderhoud dan in 2015 tijdens het onderzoek

van de Wijkatlas. Men oordeelde ook dat de staat van onderhoud op zijn minst gelijk is gebleven de afgelopen jaren.⁴ Een uitzondering hierop vormt De Drait. Daar is het cijfermatig oordeel min of meer gelijk aan die uit de Wijkatlas, maar nogal wat geïnterviewden vonden wel dat de staat van onderhoud van de wijk in de afgelopen twee jaar achteruit was gegaan. Bestrijding van onkruid en onderhoud groen werden daar verschillende keren genoemd als zorgpunten.

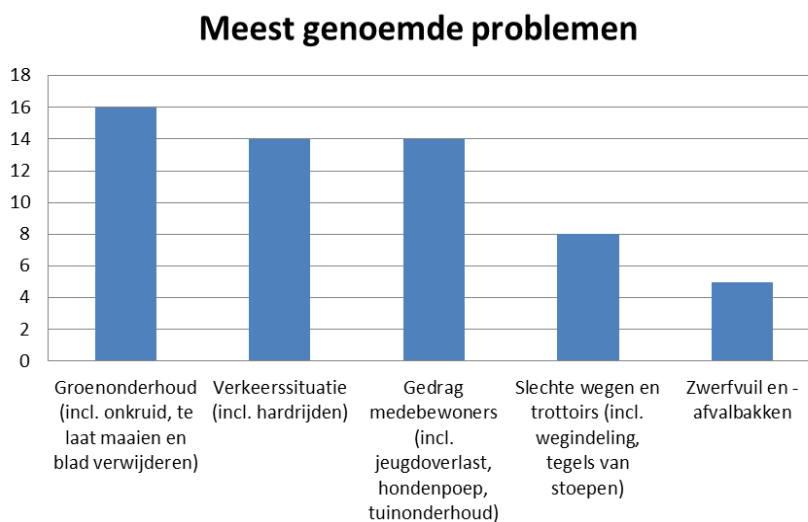
Ondernemers

De 12 ondernemers die we interviewden zijn gemiddeld (nog) wat positiever over de staat van onderhoud. Zij geven gemiddeld een 7,7 en wanneer we die ene onvoldoende (4) buiten beschouwing laten, zelfs een 8 gemiddeld. De onvoldoende werd gegeven door een ondernemer uit De Wiken, de wijk die ook over het algemeen minder sterk scoort.

Knelpunten

We vroegen in het interview naar wat de bewoners de grootste zorgen baarde. Mensen moesten spontaan antwoorden geven en konden daarbij ook meerdere antwoorden geven. Alleen zaken die vier keer of meer zijn genoemd, zijn in deze rapportage in de navolgende grafieken opgenomen

Grafiek 4.1 Wat is het meest genoemde probleem?



Het meest genoemde probleem is diverse vormen van groenonderhoud zoals onkruid wieden, bladen verwijderen, et cetera.⁵ Hoewel het niet onder buitenonderhoud valt te categoriseren, noemde toch een aantal geïnterviewden verkeerszaken als knelpunt. Het betrof dan te hard rijden of te veel grote vrachtwagens in de straat (Boornbergum). Ook in Boornbergum werd specifiek gewezen op de plek van de lantaarnpalen op de Nijewei. Daarnaast voelden verschillende ondervraagden zich op de fiets soms minder veilig, waarbij in het bijzonder een afrit van de fietsbrug over de Zuiderhogeweg werd genoemd. Hondenpoep blijkt een minder grote ergernis te zijn geworden nadat de gemeente hier een gericht beleid op heeft gezet. Het uitdelen van zakjes en neerzetten van specifieke Belloobakken heeft ertoe geleid dat in totaal 500 kilo hondenpoep per week wordt opgehaald. Dit wordt naar een centrale in Alkmaar gebracht waar er elektriciteit van wordt gemaakt, die weer terug wordt geleverd aan de gemeente.

⁴ 12 personen vond het in de eigen buurt slechter geworden, 15 beter, 9 gaven geen antwoord en de overige 67 meenden dat het niveau gelijk was gebleven.

⁵ Het onderzoek vond plaats in oktober; herfst met veel vallende bladeren en de bladkooien waren nog maar net geplaatst.

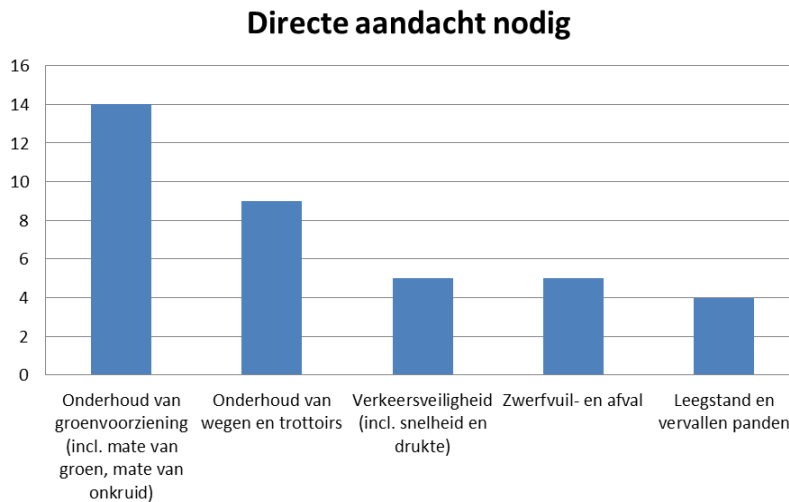
Afbeelding 4.1 Succesvol beleid: hondenpoep niet langer een grote ergernis



Aandacht; wat?

De meest genoemde problemen zijn (logischerwijs) ook de zaken die aandacht van de gemeente verdienen volgens de ondervraagden. Daarbij werd ook aandacht voor leegstand in het centrum genoemd. Als specifiek probleem wat dat betreft werd in Oudega gewezen op de voormalige Melkfabriek. Deze vormt volgens inwoners een ‘rotte kies’ in het dorp.

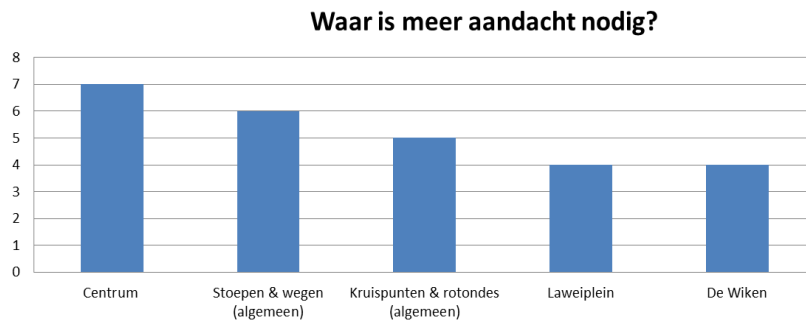
Grafiek 4.2 Wat verdient directe aandacht van de gemeente?



Aandacht; waar?

We vroegen ook of men plekken kon aanwijzen waar (extra) aandacht van de gemeente naar uit zou moeten gaan. Men noemde vooral het centrum, inclusief Laweiplein en De Wiken. Het Laweiplein zou vooral door onoverzichtelijkheid gevaarlijk zijn.

Grafiek 4.3 Waar is aandacht nodig?



Er waren overigens veel ondervraagden die op deze vraag geen antwoord wisten of spontaan zeiden dat niets direct aandacht behoeft (41).

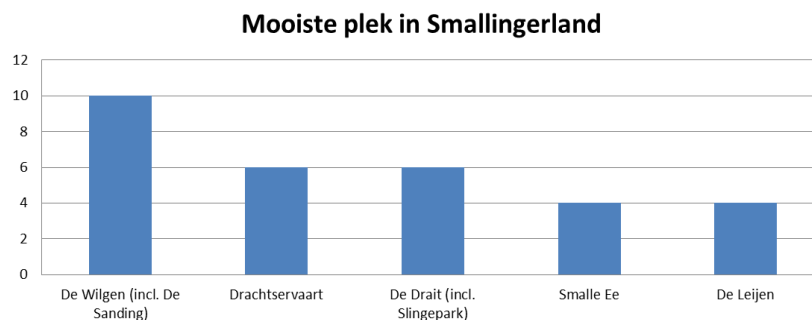
Mooiste plek?

Als ‘goed voorbeeld’ hebben we ook gevraagd welke plek men in de gemeente het meest waardeert. Los van het verschijnsel dat velen spontaan ‘mijn eigen huis’ als antwoord gaven, blijkt het westen van de gemeente het meest populair.

Afbeelding 4.2 Bladerkorf in De Trisken



Grafiek 4.4 Mooiste plek in de gemeente?



Afbeelding 4.3 'Mooiste plek van Smalingerland'



4.2 Samenvatting

De ondervraagde bewoners en ondernemers uit Smalingerland toonden zich in brede zin tevreden met hoe hun omgeving eruit ziet en onderhouden wordt. Groenonderhoud (maaien, bladeren verwijderen et cetera) werd als meest urgent aangeduid, meer dan bijvoorbeeld zwerfvuil of problemen met bestrating. In principe streeft de gemeente naar een gelijk onderhoudsniveau voor de woonwijken. Toch is er tussen de wijken een verschil in waardering. En ondanks een hogere standaard in het centrum van Drachten, wordt door bewoners aangegeven dat juist daar intensiever beheer gewenst is. Verschillende variabelen spelen een rol bij die verschillen in waardering, zoals de ouderdom en opbouw van een wijk, de sociaal-economische positie van de inwoners, het gedrag van bewoners in de privéomgeving (verwaarlozing tuinen) of leegstand en verwaarloosd vastgoed.

Omdat hondenpoep thans geen noemenswaardig issue meer blijkt te zijn, is het naar aanleiding van de bewonersenquête ontwikkelde en uitgevoerde hondenpoepbeleid als succesvol te kwalificeren.



Bevindingen, conclusies en aanbevelingen

5

5 Bevindingen, conclusies en aanbevelingen

5.1 Beschouwing

De uitkomsten zoals die in de voorgaande hoofdstukken zijn weergegeven, hebben we voorgelegd aan leden van de wijkteams en aan een van de regiomanagers. Zij reflecteerden op de uitkomsten waarmee een deel daarvan van een context is voorzien.

Er is over het algemeen herkenning van de onderzoeksuitkomsten. Zo wordt de beoordeling in De Venen, die gestegen lijkt te zijn ten opzichte van de Wijkatlas, in verband gebracht met de inzet in de wijk. In het vorige jaar is de bestrating in De Venen onder handen genomen. Vooral als gevolg van boomwortels waren nogal wat straten en trottoirs beschadigd. In 2015 is daar veel over geklaagd (zie hoofdstuk 2). Ten aanzien van de geluiden uit De Trisken merkt men op dat de wijk eigenlijk uit twee delen bestaat, Centrum en Rondom. Telt Trisken Centrum vooral sociale huurwoningen, Rondom kent juist voornamelijk koopwoningen. Er is een verschil in hoe in beide delen van de wijk door bewoners omgegaan wordt met de private en de openbare ruimte. Meer in zijn algemeenheid wijst men op een verband tussen sociaal-economische status en gedrag en mening over de openbare ruimte. De Wijkatlas geeft hierin interessante doorkijkjes.

Er wordt er tevens op gewezen dat De Trisken, maar ook De Drait, zogenoemde bloemkoolwijken zijn. Dat betekent veel hofjes, veel groen en daardoor een hoge onderhoudsvraag.

Een interessante ontwikkeling doet zich voor bij de bestrijding van hondenpoep. Door Wijkbeheer is hier, na veel meldingen, serieus op ingezet met het verstrekken van zakjes voor de poep en de zogenoemde Belloobakken. Per week worden nu honderden kilo's hondenpoep opgehaald. Samen met ander gemeentelijk vuil wordt het omgezet in (kringloop)energie. Naast het oplossen van een grote ergeris is Smallerland hierdoor ook weer een stukje circulaireder.

In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat de beleving van de openbare ruimte mede wordt beïnvloed door de aangrenzende private ruimte. Dat kan betrekking hebben op het onderhoud van tuinen in de buurt, maar ook om groot, gezichtsbepalende complexen, zoals de leegstaande Melkfabriek in Oudega.

Tot slot komt een aantal recente beleidswijzigingen ter sprake die van invloed kunnen zijn geweest op de beleving van de burgers. Zo is de frequentie van vuilnisophaal (grijze container) gedaald van eens per twee weken naar één maal per drie weken. Niet alle bewoners zijn hiervan doordrongen en er wordt nogal eens op een verkeerde dag vuilnis buiten gezet, ook al is er over deze verandering in BreedUit en de afvalkalender gecommuniceerd. Er is nu ook door de gemeente een afvalcoach ingesteld om bewoners te assisteren met het aanbieden van vuilnis.

De verlaging van de frequentie is geen bezuiniging voor de gemeente, want tegelijkertijd is de afvalstoffenheffing minder geworden. Tegenover de gedaalde uitgaven staan dus ook minder inkomsten voor de gemeente.

Wel bezuinigd is er op andere delen van het onderhoud. Zo wordt er bijvoorbeeld op meerdere grote grasvelden in plaats van wekelijks nu nog maar twee maal per jaar gemaaid of wordt eens per drie jaar het schelpenpad ververst in plaats van om de twee jaar. Met dit beleid, zo stellen de aanwezigen, is het gevaar wel weer aanwezig dat het op termijn een averechts effect kan hebben. In het geval van het schelpenpad bijvoorbeeld, is er weer meer noodzaak om onkruid te ruimen. Het is daarom van belang goed op te letten om in het beleid niet 'penny wise, pound foolish' te zijn.

5.2 Bevindingen

Puntsgewijs zetten we de belangrijkste bevindingen uit dit onderzoek op een rij, uitgewerkt naar de drie deelvragen van het onderzoek.

Wat is de aard en omvang meldingen van inwoners met betrekking tot het onderhoud in de openbare ruimte?

- Over het algemeen kent de gemeente een klein aantal meldingen over de openbare ruimte, namelijk 3,3 per 100 inwoners tegen landelijk aantal van 9 per 100 inwoners.

- Over de hele linie blijft het aantal meldingen van de afgelopen drie jaar (2014, 2015 en 2016) gelijk.
- Het aantal meldingen neemt in de genoemde periode toe in het zuidoostelijk deel van Drachten; met name De Venen en De Bouwen.
- Meldingen bij de gemeente hebben vooral betrekking op de netheid van de openbare ruimte, meer dan bijvoorbeeld op bestrating of groenonderhoud. Door de 103 geïnterviewden uit deze quickscan wordt echter groenonderhoud het vaakst genoemd als knelpunt
- De opvolging van de meldingen door de gemeente is pluriform, dat wil zeggen dat verschillende clusters binnen de afdeling Openbare werken verschillende normen hanteren. Vervolgens worden deze eigen normen in het ene geval wel en in het andere geval niet gehaald.
- De geïnterviewden uit deze quickscan waarderen het onderhoud van de omgeving met een 7,2 gemiddeld.
- Circa veertig procent beoordeelt de staat van onderhoud in de gemeente als ‘netjes, het ziet er goed onderhouden uit’; acht procent vindt het onderhoud ‘slecht’.
- Er lijkt sprake van een redelijk constante waardering. In de quickscan zegt een grote meerderheid van de ondervraagden dat het niveau van onderhoud de afgelopen twee jaar gelijk is gebleven of is gestegen. Ook de reacties van de wijk- en dorpsorganisaties bevestigen dat beeld.

Op welke plekken is de openbare ruimte goed onderhouden en wat valt daarbij op?

- Ondanks een gelijke gemeentelijke inzet op onderhoud en beheer, verschilt de waardering tussen de wijken en dorpen.
- De Wilgen is volgens de meeste ondervraagden het mooiste stukje Smallingerland, maar ook de aangrenzende gebieden Drachtstervaart, Slingepark en Smalle Ee krijgen een hoge waardering.
- De wijk- en dorpsorganisaties zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop de gemeente reageert op hun klachten en meldingen, maar er is wel enige angst dat het serviceniveau lager wordt.
- Op meerdere plekken in de gemeente tonen buurtbewoners grote betrokkenheid bij de kwaliteit van ‘hun’ openbare ruimte. De gemeente zet er actief op in om deze betrokkenheid te stimuleren en te benutten.

Op welke plekken kan het onderhoud aan de openbare ruimte verbeterd worden en wat valt daarbij op?

- Het minst tevreden lijkt men in de wijk De Wiken.
- Groenonderhoud, waaronder maaien en bestrijding onkruid, wordt genoemd als punt dat de meeste aandacht behoeft, meer dan zaken als bestrating of zwerfvuil.
- Gevraagd waar de meeste aandacht gewenst is, noemt men vooral het centrum, juist het gebied waar de gemeente een hoger beeldkwaliteitsniveau hanteert.
- Om het beoogde kwaliteitsniveau te behalen (en te behouden) moet in de ene wijk een grotere inspanning worden geleverd dan in een andere wijk. De wijk- en dorpsorganisaties die reageerden, zijn redelijk tevreden over de staat van onderhoud van hun omgeving, met uitzondering van De Trisken en het dunbevolkte Goëngahuizen. Ze hebben wel vaak specifieke pijnpunten, zoals de Melkfabriek in Oudega of de lantaarnpalen in Boornbergum.
- De beleefde kwaliteit van de openbare ruimte wordt beïnvloed door de kwaliteit van de private ruimte, (gebrek aan) inspanning van huurders, eigenaren, woningbouwcorporaties en bedrijven voor het beheren en onderhouden van eigen huis & tuin speelt hierbij een belangrijke rol.
- Meerdere partijen geven uitvoering aan de operationele werkzaamheden voor onderhouden en beheren van de openbare ruimte, zowel gemeenteonderdelen als gecontracteerde derde partijen. De contractuele condities (onder andere resultaatverplichting versus inspanningsverplichting) verschillen van partij tot partij. Dat leidt er in de dagelijkse praktijk toe dat een divers beeld aan meetbare en beleefde (visuele) kwaliteit ontstaat in hetzelfde gebied.
- Op meerdere plekken in de gemeente (langs de randen en bij bedrijven) is er sprake van extra zwerfvuil. Dit wordt in verband gebracht met afvaltoerisme, waarbij inwoners van andere gemeenten zich in Smallingerland ontdoen van hun afval

Tot slot

In antwoord op de centrale onderzoeksvragen kan gesteld worden dat de inwoners van de gemeente Smallingerland over het algemeen redelijk te spreken zijn over het onderhoud van de openbare ruimte.

Velen zien ook een verbetering daarvan in de afgelopen jaren. Maar ook is er de door wijkraden geuite vrees dat dit niveau niet gehandhaafd kan worden.

Als belangrijkste knelpunt wordt gewezen op het groenonderhoud. Dit kan te maken hebben met het gewijzigde beleid van de gemeente ten aanzien van onder meer de frequentie van maaien van het gras. Daarnaast bestaat er een aantal, voor wijken of dorpen, specifieke aandachtspunten. Die hebben niet noodzakelijkerwijs te maken met het onderhoud en beheer openbare ruimte, maar kunnen wel van invloed zijn op de beleving daarvan.

5.3 Conclusies en aanbevelingen

De rekenkamercommissie trekt, gegeven de bevindingen, de volgende conclusies en doet op basis daarvan de volgende aanbevelingen.

Conclusie A

De beleving van de kwaliteit van de openbare ruimte wordt beïnvloed door de kwaliteit van de aangrenzende particuliere en private ruimte. Doelstellingen en inspanningen van de gemeente kunnen daarom worden versterkt of juist worden tenietgedaan door gedrag en inspanningen van de beheerders van de particuliere en private ruimte.

Aanbeveling A

Raad, voor wijken waar het realiseren en behouden van het gewenste kwaliteitsniveau onder druk staat is het van belang dat in het beleid ook wordt ingezet op het betrekken van de beheerders van de private ruimte (verhuurders, huurders, eigenaren). Bij de totstandkoming en uitvoering van beleid voor onderhoud en beheer van de openbare ruimte spelen ook zij een cruciale rol.

Conclusie B

De meetbare en beleefde kwaliteit van de openbare ruimte wordt bepaald het totaalbeeld van de verschillende onderdelen waaruit de openbare ruimte bestaat. Er zijn meerdere partijen vanuit of in opdracht van de gemeente betrokken bij uitvoeringstaken om deze onderdelen te onderhouden en te beheren. Niet alle betrokken partijen hebben echter een op elkaar afgestemde opdracht. Daarom is er geen sprake van een uniform gerealiseerd kwaliteitsniveau. Het totaalbeeld wordt bepaald door het onderdeel met de slechtste uitstraling.

Aanbeveling B

Raad, borg in uw kaderstelling dat partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van beheer en onderhoudswerkzaamheden op elkaar afgestemde opdrachten hebben, zodat een uniform kwaliteitsbeeld wordt verkregen.

Conclusie C

Een door bewoners ervaren concreet knelpunt in de beleving van de openbare ruimte kan succesvol worden weggenomen door ontwikkeling en uitvoering van specifiek beleid. Het hondenpoepbeleid is daar een voorbeeld van.

Aanbeveling C

Raad, behoud de mogelijkheid om binnen het kader en de tijdschikhorizon van het generieke beleid met betrekking tot beheer kapitaalgoederen en in het bijzonder het beheer van de openbare ruimte, nader specifiek beleid te ontwikkelen gericht op een thema waar inwoners stelselmatig last van hebben. Dit draagt bij aan verbetering van de beeldvorming en de doeltreffendheid van het beleid. Communiqueer deze initiatieven maar ook vooral het resultaat daarvan. Bijvoorbeeld met een opschrift op lantaarnpalen "Deze straatlantaarn brandt op 100% groene stroom die uit de inhoud van de Belloobakken in deze wijk is opgewekt." Dit draagt bij aan positieve beeldvorming (beloning!) en vergemakkelijkt het succesvol opstarten van volgende acties. Op plekken met overlast door zwerfvuil zou een dergelijke gerichte aanpak resultaat kunnen hebben.

Conclusie D

De bezuinigingen op de kosten van het beheer van de openbare ruimte hoeven niet direct negatieve invloed op de beleefde kwaliteit te hebben. Het heeft wel invloed op de feitelijke meetbare kwaliteit, waardoor het gerealiseerde kwaliteitsniveau niet meer voldoet aan de in beleid vastgelegde kwaliteit. Op termijn kan dit ook tot verval of verhoogde vervangingskosten leiden.

Aanbeveling D

Raad, stel de vraag wat de invloed is van een financiële keuze op het realiseerbare kwaliteitsniveau op de korte termijn en wat de langetermijneffecten zijn op kwaliteit en groot onderhoud/vervanging. Mede op basis van dit langetermijnperspectief ontstaat inzicht in de effecten van het voorgestelde beleid.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Bijlagen

B

Bijlage 1 Vragenlijst voor wijks- en dorpsraden

Belevingsonderzoek naar beheer en onderhoud openbare ruimte gemeente Smallingerland

Geachte heer/mevrouw,

Voor de rekenkamercommissie van de gemeente Smallingerland voeren wij momenteel een quickscan uit naar de beleving van het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Het doel van dit onderzoek is om de gemeenteraad in Smallingerland te voeden met informatie die zij kan gebruiken bij de discussie over een nieuw beleidskader. Dit onderzoek staat los van de enquête voor de jaarlijkse Wijkatlas die binnenkort wordt uitgevoerd.

Het is binnen de kaders van dit specifieke onderzoek niet mogelijk om een grootschalig representatief onderzoek uit te voeren. Daarom gebruiken we een aantal verschillende ingangen om een goede indruk van de beleving van het beheer en onderhoud openbare ruimte te krijgen, zoals straatinterviews en een analyse van de klachtenregistratie. U leest daarover binnenkort meer in BreedUit. Daarnaast horen wij graag de inzichten die er ongetwijfeld in uw organisatie bestaan met betrekking tot dit onderwerp. U heeft een belangrijke positie als vertegenwoordiger van de wijks- en/of dorpsbelangen. We zouden het daarom op prijs stellen wanneer u ons wilt helpen door de bijgevoegde vragenlijst in te vullen en vóór vrijdag 13 oktober naar ons terug te sturen/mailen. Het invullen duurt ongeveer 5 – 10 minuten.

Mocht u meer informatie over het onderzoek wensen dan kunt u bellen of mailen met:

Midas Dutij: midas.dutij@regioplan.nl, (020-5315315) of
Joke Stienstra j.stienstra@smallingerland.nl (0512-581568)

Bij voorbaat heel hartelijk dank,

Piet Renooy
(projectleider)

1. Welke wijk en/of dorp vertegenwoordigt u?

.....

2. Hoe zou u in het algemeen de staat van onderhoud binnen uw dorp en/of wijk willen omschrijven?

- a. Netjes, het ziet er goed onderhouden uit
- b. Redelijk, maar het zou hier en daar beter kunnen
- c. Slecht, het onderhoud moet veel beter
- d. Het verschilt sterk binnen de wijk
- e. Weet niet/geen mening

3. Welk cijfer zou u geven voor hoe de openbare ruimte er in uw wijk/buurt/dorp uit ziet? (Van 1 t/m 10)

.....

4. Is het beheer en onderhoud naar uw oordeel beter of slechter geworden de afgelopen twee jaar?

- a. Beter
- b. Gelijk
- c. Slechter
- d. Weet niet

5. Stoort u zich in het bijzonder ergens aan in uw omgeving wat betreft beheer en onderhoud openbare ruimte? Graag in steekwoorden aangeven (max. 3)

.....
.....
.....

6. Heeft u in de afgelopen twee jaar wel eens contact met de gemeente opgenomen met meldingen of klachten over specifieke problemen met de openbare ruimte?

- a. Ja, vaker in de laatste twee jaar
- b. Ja, één keer de laatste twee jaar
- c. Nee, de afgelopen twee jaar niet meer
- d. Nee, wij hebben geen klachten
- e. Anders, namelijk...

Z.O.Z.

7. Waarover ging deze melding(en)?

.....
.....

8. Met welke afdeling en/of dienstverlener heeft u toen contact gehad?

.....
.....

9. Indien u contact heeft gehad over dit onderwerp contact, reageerde zij op een gepaste wijze naar uw mening?

- a. Ja, zij reageerde goed
- b. Ja, maar het kon beter/sneller
- c. Nee, zij reageerde niet gepast
- d. Weet niet/geen mening

10. Wat verdient volgens u directe aandacht van de gemeente wat betreft het beheer en onderhoud openbare ruimte?

.....
.....
.....

11. Tot slot, heeft u nog vragen of opmerkingen over het onderhoud en beheer van de openbare ruimte die nog niet aan de orde zijn gekomen?

.....
.....
.....

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst

Belevingsonderzoek naar het beheer en onderhoud van de openbare ruimte

Introductie

Geachte heer/mevrouw, voor de rekenkamer van de gemeente Smallingerland voeren wij momenteel een onderzoek uit naar de mening van bewoners en ondernemers over het onderhoud van de openbare ruimte. Zie hiervoor ook het bericht in de BreedUit. Graag zouden we u daarom een aantal vragen stellen over bijvoorbeeld de groenvoorzieningen zoals parken en veldjes en het straatbeeld zoals de wegen en verkeersborden. Het interview duurt ongeveer 5-10 minuten, zou u hieraan wellicht mee willen doen?

Algemene vragen

Eerst volgt er een aantal algemene vragen. Deze gaan over uw mening en beleving van de openbare ruimte in de gemeente Smallingerland in zijn algemeenheid.

1. Hoe zou u in zijn algemeenheid de staat van onderhoud binnen de gehele gemeente willen omschrijven? (Kies het best passende antwoord)

- A). Netjes, ziet er goed onderhouden uit
- B). Redelijk, maar zou hier en daar beter kunnen
- C). Slecht, het onderhoud moet veel beter
- D). Het verschilt sterk tussen wijken
- E). Weet het niet/geen mening

2. Wat voor cijfer zou u geven voor hoe de openbare ruimte er in zijn algemeenheid uit ziet? (Schaal 1 t/m 10)

.....

3. Is het beheer en onderhoud naar uw oordeel beter of slechter geworden de afgelopen twee jaar? (Omcirkel het antwoord)

Beter Gelijk Slechter Weet niet

4. Wat is volgens u het mooiste plekje in de gemeente Smallingerland en waarom?

.....

5. En waar is volgens u de meeste aandacht nodig (lelijkste plekje)?

.....

Specifieke vragen over de verschillende elementen in de openbare ruimte in uw wijk

Nu volgen een aantal specifieke vragen. Deze gaan over de buurt waarin uzelf woont.

6. In welke wijk of dorp woont u?

.....
.....

**7. Stoort u zicht in het bijzonder ergens aan in uw omgeving?
(Spontaan opnoemen, max. 3)**

- Nee, ik ben tevreden

Ja, aan:

- Onderhoud van straten en trottoirs
- Onderhoud van groen
- Straatverlichting en verkeersborden
- Onkruid
- Straatmeubilair (bankjes, speeltoestellen)
- Afvalbakken en zwerfvuil
- Graffiti
- Anders, namelijk.....

8. Wat is er specifiek aan de hand? (Eerst genoemde ergernis)

.....
.....

9. Is het onderhoud bij u in de buurt verbeterd, verslechterd of gelijk gebleven in de afgelopen twee jaar?

.....
.....

10. Wat is volgens u het belangrijkste dat aandacht verdient van de gemeente?






.....
.....

Persoonlijke kenmerken

- 11. Leeftijd:**
- 12. Geslacht:**
- 13. Bewoner/ondernemer**

Bijlage 3 CROW Schaalbalken






Gras en groen

Groen-gras-dichtheid (RAW-hoofdcodes 70.30.32/70.30.82)				
A+	A	B	C	D
				
De grasmat is zeer goed gesloten.	De grasmat is goed gesloten.	De grasmat is redelijk gesloten. De ondergrond is enigszins waar te nemen.	De grasmat is nauwelijks gesloten. De ondergrond is waar te nemen.	De grasmat is niet gesloten. Ondergrond is goed te zien.
waar te nemen ondergrond	waar te nemen ondergrond	waar te nemen ondergrond	waar te nemen ondergrond	waar te nemen ondergrond
0 m ² per 100 m ²	≤ 5 m ² per 100 m ²	≤ 10 m ² per 100 m ²	≤ 25 m ² per 100 m ²	> 25 m ² per 100 m ²

Bestrating en paden

Verharding-gesloten verharding-zichtbaarheid markering (RAW-hoofdcodes 70.70.32/70.70.82)				
A+	A	B	C	D
				
De markering is zeer goed reflecterend.	De markering is goed reflecterend.	De markering is redelijk reflecterend.	De markering is matig reflecterend.	De markering is slecht reflecterend.
oppervlak dat niet voldoet aan NEN-EN 1436	oppervlak dat niet voldoet aan NEN-EN 1436	oppervlak dat niet voldoet aan NEN-EN 1436	oppervlak dat niet voldoet aan NEN-EN 1436	oppervlak dat niet voldoet aan NEN-EN 1436
0 % per wegvak	≤ 5 % per wegvak	≤ 20 % per wegvak	≤ 30 % per wegvak	> 30 % per wegvak

Straatmeubilair: Vuilnisbakken

Meubilair-afvalbak-deuken en gaten (RAW-hoofdcodes 70.50.23/70.50.73)				
A+	A	B	C	D
				
De afvalbak is niet beschadigd als gevolg van deuken of gaten.	De afvalbak is licht beschadigd als gevolg van deuken of gaten.	De afvalbak is in enige mate beschadigd als gevolg van deuken of gaten.	De afvalbak is aanzienlijk beschadigd als gevolg van deuken of gaten.	De afvalbak is zwaar beschadigd als gevolg van deuken of gaten.
deuken en gaten	deuken en gaten	deuken en gaten	deuken en gaten	deuken en gaten
0 % per stuk	≤ 2 % per stuk	≤ 5 % per stuk	≤ 10 % per stuk	> 10 % per stuk

Speeltoestellen

Meubilair-recreatieve voorziening-speelvoorzieningen-deuken en gaten (RAW-hoofdcodes 70.57.23/70.57.73)				
A+	A	B	C	D
				
De speelvoorziening is niet beschadigd als gevolg van deuken, krassen of gaten.	De speelvoorziening is licht beschadigd als gevolg van deuken of gaten.	De speelvoorziening is in enige mate beschadigd als gevolg van deuken of gaten.	De speelvoorziening is aanzienlijk beschadigd als gevolg van deuken of gaten.	De speelvoorziening is zwaar beschadigd als gevolg van deuken of gaten.
deuken en gaten	deuken en gaten	deuken en gaten	deuken en gaten	deuken en gaten
0 % per stuk	≤ 0,1 % per stuk	≤ 1 % per stuk	≤ 5 % per stuk	> 5 % per stuk



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

Regioplan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl