



gemeente  
**Zoetermeer**

> Retouradres Postbus 15, 2700 AA Zoetermeer

Rekenkamercommissie Zoetermeer  
T.a.v. de heer M. Bos  
Postbus 15  
2700 AA ZOETERMEER

**Bezoekadressen**  
Engelandlaan 502  
2711 EB Zoetermeer  
Stadhuisplein 1  
2711 EC Zoetermeer

**Postadres**  
Postbus 15  
2700 AA Zoetermeer

Telefoon 14 079  
[www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)

**Datum**

**03 MAART 2019**

**Uw kenmerk**

-

**Ons kenmerk**

SB/2019/0637408614

**Bijlagen**

-

Onderwerp: Reactie van het college op de aanbevelingen en conclusies van het rekenkameronderzoek 'Beheer en onderhoud openbare ruimte'

Geachte heer Bos,

Hierbij ontvangt u de reactie van het college op de aanbevelingen en conclusies van het rekenkameronderzoek 'Beheer en onderhoud openbare ruimte'.

#### *Inleiding*

Allereerst geeft het rapport een uitgebreid en ook overwegend positief beeld van het beheer en onderhoud van de openbare ruimte in Zoetermeer en dat verheugt ons. Er zijn vernieuwende onderzoeksmethoden toegepast, die ongetwijfeld hun weg zullen vinden in de Toekomst van Beheer waar Zoetermeer samen met enkele andere steden, zoals Rotterdam, Almere, Leiden en Zwolle, aan werkt. De cruciale rol van het beheer van de openbare ruimte in de grote opgaven die voor ons liggen, zoals klimaatadaptatie, energietransitie, maar ook aansluiting bij het sociale domein, maken het noodzakelijk om steeds na te blijven denken over het verbeteren van onze manier van werken. Dit rapport zal daar zeker aan bijdragen.

Het college constateert dat de duiding van de kwaliteit van de openbare ruimte beperkt wordt tot beeldkwaliteit. De werkelijkheid is veel complexer. De waargenomen kwaliteit is de resultante van een breed scala aan beheermaatregelen, die niet alleen te maken hebben het 'op beeld houden', maar ook in een vaste frequentie en soms ad hoc of dienstverlenend worden uitgevoerd.

Daarnaast vinden wij het belangrijk mee te geven dat het onderhoud van de openbare ruimte een sterk cyclisch karakter kent. Op een bepaald moment is een onderhoudsmaatregel nodig om niet onder het afgesproken kwaliteitsniveau te zakken. Dit is de verklaring waarom na dit ingrijpen de openbare ruimte langere tijd een hogere kwaliteit heeft en dit ook wordt ervaren.

#### *Aanbevelingen*

De rekenkamercommissie doet zowel aanbevelingen aan de raad als aan het college. Het college merkt daarover het volgende op.

#### *Aanbevelingen aan de raad*

1. Bepaal het (minimaal) gewenste (beeld)kwaliteitsniveau van de openbare ruimte in Zoetermeer en leg dat voor de komende vier jaar vast. Houd daarbij nu al

rekening met de komende vervangingspiek. Zorg er ook voor dat de ambities en beschikbare middelen met elkaar in evenwicht zijn.

#### Reactie college

In de Beheervisie openbare ruimte 2016 – 2020 'Samen werken aan de stad' is het minimale onderhoudskwaliteitsniveau opgenomen en heeft de raad differentiatie tussen wijken en buurten mogelijk gemaakt.

2. Bespreek, in samenspraak met inwoners, welke verschillen in –nagestreefd én ervaren– kwaliteitsniveau tussen wijken aanvaardbaar dan wel gewenst zijn.

#### Reactie college

Binnenkort wordt gestart met de pilot 'wijkverkenning Meerzicht'. In deze pilot wordt ook het gesprek over de kwaliteit van de openbare ruimte gevoerd. Na evaluatie van de pilot wordt gezien of en hoe het gesprek over de kwaliteit van de openbare ruimte in de andere wijken kan worden gevoerd.

3. Vraag het college om medio 2019 het klanttevredenheidsonderzoek te evalueren en daarover aan de raad te rapporteren.

#### Reactie college

In het derde kwartaal van 2019 zal een evaluatie plaatsvinden over het klanttevredenheidsonderzoek waarover het college aan de raad zal rapporteren.

#### *Aanbevelingen aan het college*

1. Maak een heldere inschatting van de kosten voor beheer en onderhoud van de openbare ruimte voor de komende tien jaar en neem de raad mee in de ontwikkeling van kengetallen hieromtrent.

#### Reactie college

In de meerjarenbegroting zijn de kosten opgenomen voor het dagelijks en periodiek onderhoud van de openbare ruimte voor de komende 4 jaren. Gebaseerd op de prognose met een tijdshorizon van 40 jaar zijn voor de komende 4 jaren ook de kosten voor groot onderhoud en de te verwachten kapitaallasten voor vervangingen in de openbare ruimte in de begroting opgenomen. Op basis van ongewijzigd beleid en gelijkblijvend areaal zal het college een inschatting maken van de kosten voor de komende 10 jaar met een doorkijk voor een periode van 40 jaar (cf. art. 19 lid 1b financiële verordening) en dit aan de raad beschikbaar stellen

2. Blijf structureel meten hoe de beleving van inwoners van de kwaliteit van de openbare ruimte zich ontwikkelt, liefst met beelden, en koppel dit om de twee jaar terug aan de raad.

#### Reactie van het college

In de stadspelling worden vragen gesteld over het beheer van de openbare ruimte. Met ingang van 2018 worden bewoners gevraagd of zij tevreden zijn en zijn vragen over de beleving opgenomen.

3. Evalueer medio 2019 de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek en rapporteer daarover aan de raad. Besteed daarbij vooral aandacht aan de vraag hoe het komt dat een hoog percentage melders ontevreden is over de afhandeling van hun melding.

Reactie van het college

In het derde kwartaal van 2019 zal een evaluatie plaatsvinden over het Klanttevredenheidsonderzoek, waarover het college aan de raad zal rapporteren. Bij de uitkomsten tot nu toe plaatst het college de kanttekening dat zij zich nog geen beeld heeft kunnen vormen over de mate van representativiteit, omdat ontevreden melders het meest gemotiveerd zijn om hun onvrede in het klanttevredenheidsonderzoek kenbaar te maken.

4. Leg inwoners uit wat zij kunnen verwachten van de behandeling en afhandeling van meldingen over de openbare ruimte die zij doen. Geef daarbij ook aan welke prioriteiten er gelden (snoeien bij stille, enge plekken; vervangen van stoeptegels bij een verzorgingstehuis). Informeer de inwoners van Zoetermeer ook over wat effect- en risicogestuurd beheer betekent voor het onderhoud van de openbare ruimte en het kwaliteitsniveau waarop men mag rekenen.

Reactie van het college

Het college zal een communicatiestrategie opstellen over het onderhoud van de openbare ruimte.

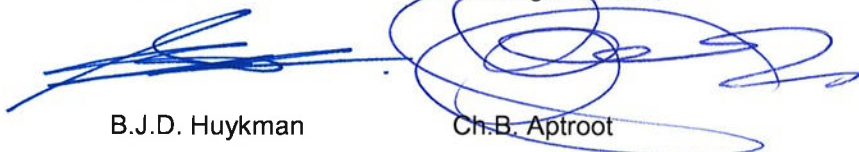
5. De gemeente ondersteunt en faciliteert inwonersinitiatieven voor beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Breng de mogelijkheden en resultaten ervan systematischer in beeld, en rapporteer daarover aan de raad. Zorg aan de voorkant voor een systematiek op basis waarvan inwoners én ambtenaren kunnen bepalen hoe om te gaan met een bewonersinitiatief en samenspraak in de openbare ruimte.

Reactie van het college

De mogelijkheden voor adoptiegroen zijn opgenomen op de [website](#) van de gemeente. Daarnaast is het mogelijk om een maatschappelijk initiatief in te dienen via 'Doe mee'. Ten aanzien van de te hanteren samenspraak heeft het college het voorstel 'actualisatie samenspraakbeleid' onlangs ter besluitvorming naar de gemeenteraad gestuurd.

Burgemeester en wethouders van Zoetermeer,  
de secretaris,

de burgemeester,



B.J.D. Huykman

Ch.B. Aptroot

