



## **Bestuurlijke nota**

### ***Beheer en onderhoud openbare ruimte***

---

Januari 2019

# Onderzoek 'Beheer en Onderhoud Openbare Ruimte 2018'

## Aanleiding

Dit rapport beschrijft de resultaten van het rekenkameronderzoek over het beheer en onderhoud van de openbare ruimte in de gemeente Zoetermeer, uitgevoerd in 2018. Het is een vervolg op een rekenkameronderzoek 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. De rekenkamercommissie wilde onderzoeken wat het maatschappelijk effect van deze bezuiniging was. Achteraf gezien bleek het onderzoek wat te vroeg uitgevoerd om de effecten van de verlaging van het kwaliteitsniveau goed te kunnen vaststellen. Conclusie 1 luidde destijds: "De gevolgen van de bezuinigingen op het beheer en onderhoud van de openbare ruimte zijn voor de bewoners veelal nog niet zichtbaar." (zie bijlage 1 bij deze nota voor een overzicht van conclusies en aanbevelingen van het onderzoek van 2014).

Sinds medio 2017 is de bezuiniging deels teruggedraaid door het niveau naar 'C+' bij te stellen. Het nu voorliggende onderzoek is in drie hoofdthema's op te splitsen:

1. Beleid op het gebied van beheer en onderhoud van de openbare ruimte en de uitvoering van dat beleid. De gemeente heeft het beleid ten aanzien van beheer en onderhoud van de openbare ruimte vastgelegd in de beheervisie *Openbare Ruimte Zoetermeer 2016-2020, Samen werken aan de stad*. Het beleid is gericht op 'omgevingsbewust beleid', en berust op vier pijlers: a. win-win door samenspraak met gebruikers; b. efficiënter door sturen op effect en risico's; c. kritisch op areaal; d. effectiever door innovaties.
2. Inwonersparticipatie.
3. Gemeten en ervaren kwaliteit van de buitenruimte. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende wijken binnen Zoetermeer.

Aan de verhoging van het beeldkwaliteitsniveau en aan een zekere differentiatie op grond van inwonersparticipatie zijn kosten verbonden. In de begroting 2019 is (per saldo) 27,7 miljoen euro uitgetrokken voor het behouden van een aantrekkelijke en veilige openbare ruimte (doelstelling 3.2 van de programmabegroting). Daarvan betreft 17 miljoen euro dagelijks beheer en klein onderhoud, en 10,9 miljoen euro groot onderhoud.

Het onderzoek is uitgevoerd door bureau Cyber en bestond uit documentenanalyse en interviews. Daarnaast zijn tussen half mei en half juni 2018 straatenuitkomsten gehouden: in ruil voor een pizzapunt van de Fietzerria hebben 758 inwoners een vragenlijst ingevuld om de ervaren kwaliteit van de openbare ruimte te meten. Deze bieden een goede aanvulling op het beeld dat uit de jaarlijkse Omnibusenquête naar voren komt.

## Conclusies

1. In vergelijking met andere gemeenten geldt Zoetermeer als een innovatieve gemeente, wat blijkt uit het feit dat gewerkt wordt aan een voorspelmodel en dat de gemeente probeert te sturen op effectiviteit door middel van een effectbestek. Daarnaast is de gemeente bezig met risicogestuurd beheer.
2. De aanbevelingen van de rekenkamercommissie op basis van het onderzoek van 2014 zijn grotendeels uitgevoerd. Deze aanbevelingen hadden vooral betrekking op sterkere participatie van inwoners.

3. De gemeente ondersteunt en faciliteert de participatie van inwoners in de sfeer van groenadoptie en zwerfafvalopruimacties op verschillende manieren, en geeft inwoners en bedrijven invloed op de keuze hoe hun omgeving eruit ziet. Bij effectgestuurd beleid worden de beleving en ervaring van gebruikers meegenomen.
4. De gemeente streeft momenteel als beeldkwaliteitsniveau voor de openbare ruimte C+ na. Uit de in mei en juni gehouden stratenquêtes komt naar voren dat velen de openbare ruimte positiever beoordelen dan het nagestreefde C+ niveau. Dat geldt vooral voor de kwaliteit van het straatmeubilair, de verharding en het groen; over zwerfafval en onkruid in mindere mate. Meer dan 80% van de geënquêteerden geeft aan zich met het huidige kwaliteitsniveau heel veilig tot redelijk veilig te voelen. De uitkomsten verschillen overigens per wijk. Opvallend is dat de uitkomsten van de stratenquête positiever zijn dan die van de Omnibusenquête 2017, maar dat kan komen door de andere vraagstelling.
5. Jaarlijks komen er rond 18.000 meldingen bij de gemeente binnen over de openbare ruimte. Sinds mei 2018 houdt de gemeente onder melders een klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Tot en met oktober 2018 hebben hieraan 2350 mensen deelgenomen. 51% toonde zich tevreden over de afhandeling, 12% matig tevreden en 37% niet tevreden. Over het algemeen is men tevreden over de snelheid waarop de melding in behandeling wordt genomen. Minder tevreden is men over de (uiteindelijke) oplossing van de melding.
6. De vervangingswaarde van de kapitaalgoederen (wegen, bruggen, groen etc.) in de openbare ruimte van Zoetermeer bedraagt rond 1,7 miljard euro. Door de snelle groei in de afgelopen 50 jaar staat Zoetermeer de komende periode voor een flinke vervangingspiek in de openbare ruimte. De kosten van groot onderhoud en vervanging stijgen de komende jaren van 0,5% (ca € 8,5 miljoen) van de vervangingswaarde in 2024 naar 0,7% (ca € 11,9 miljoen) in 2030. Daardoor neemt de druk op het budget voor beheer en onderhoud van de openbare ruimte flink toe.

## Aanbevelingen

### 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.
2. Bespreek, in samenspraak met inwoners, welke verschillen in –nagestreefd én ervaren– kwaliteitsniveau tussen wijken aanvaardbaar dan wel gewenst zijn.
3. Vraag het college om medio 2019 het klanttevredenheidsonderzoek te evalueren en daarover aan de raad te 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.
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.

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.
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.
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.

## Bijlage 1: conclusies en aanbevelingen Rekenkamercommissie over 'Beheer en onderhoud openbare ruimte 2014'

### Conclusies:

1. De gevolgen van de bezuinigingen op het beheer en onderhoud van de openbare ruimte zijn voor de bewoners veelal nog niet zichtbaar.
2. Bewoners beoordelen het huidige niveau van beheer van de openbare ruimte als goed tot zeer goed.
3. Het huidige niveau van beheer en onderhoud van de openbare ruimte heeft geen negatief effect op de veiligheid en leefbaarheid.
4. Raadsleden zijn van mening dat het onderhoudsniveau voldoet aan de vastgestelde normen, maar dat de uitstraling van het onderhoud te wensen overlaat.
5. De bezuinigingen op het onderhoud en beheer van de openbare ruimte hebben nog niet tot extra bewonersinitiatieven geleid.
6. Het instrument 'Burgerscan' voor het meten van de kwaliteit van de openbare ruimte lijkt van weinig toegevoegde waarde.
7. De suggesties die bewoners doen in de omnibusenquête landen, naar het lijkt, niet in de gemeente.
8. De verschuivende verhouding in verantwoordelijkheden tussen overheid en burgers is nog onvoldoende geëxpliciteerd in de Beheervisie Openbare Ruimte.

### Aanbevelingen

1. Besteed merkbaar aandacht aan de suggesties van bewoners.
2. Formuleer de vraag in de omnibusenquête naar kwaliteitsbeleving van de openbare ruimte minder sturend.
3. Overweeg kleinschalig openbaar groen in eigendom of beheer te geven aan bewoners.
4. Maak duidelijk wat de concrete ambitie is met betrekking tot burgerinitiatieven.

### Overdenkingen

Naast deze conclusies en aanbevelingen heeft de rekenkamercommissie nog twee punten gegeven die het overdenken waard zijn:

1. Experts geven aan dat het bevorderen van burgerparticipatie in het beheer en onderhoud niet per definitie leidt tot directe overheidsbesparingen. De reden is dat burgerparticipatie vaak begeleiding en dus personele inzet en andere investeringen vraagt van de kant van de gemeente.
2. Diverse onderzoeken wijzen op het effect van een verlaging van het onderhoudsniveau van de Openbare Ruimte op de WOZ-waarde en daarmee de OZB, als die ongewijzigd blijft.

### Korte samenvatting reactie college

Het college neemt de aanbevelingen over en spant zich graag in om de gegeven aanbevelingen (verder) te realiseren.