

Deel 2

Nota van bevindingen

Inhoud

1	Inleiding.....	4
1.1	Leeswijzer	4
1.2	Waarom is dit onderzoek belangrijk?	4
1.3	Focus onderzoek.....	6
1.4	Hoe is dit onderzoek uitgevoerd?	6
2	Theoretisch kader.....	10
2.1	Normen en criteria	10
2.2	Achtergrond ontwikkeling lokaal beleidskader	12
2.2.1	Kwaliteitsstructuurplan (2002).....	12
2.2.2	Betekenis van KSP voor focus onderzoek	14
2.2.3	Meerjarenraming	15
2.2.4	Uitvoerings- en deelplannen.....	16
2.2.5	Organisatie onderhoud en beheer	16
2.2.6	Vormen van onderhoud en beheer	16
2.3	Wettelijk kader	17
2.4	Landelijke ontwikkelingen.....	18
2.5	Samenvatting.....	20
3	Beleid onderhoud en beheer openbare ruimte	22
3.1	Lokaal beleid.....	22
3.2	Uitvoering van beleid	29
3.2.1	Wijze van uitvoeren	29
3.2.2	Uitbesteden van de uitvoering.....	29
3.2.3	Jaarlijkse monitoring van kwaliteiten	30
3.3	Rol van de gemeenteraad.....	30
3.4	Samenvatting.....	34
4	Resultaten van beleid.....	36
4.1	Beleving van onderhoud en beheer	36
4.1.1	Meldingen van bewoners	36
4.1.2	Enquête gemeente Lelystad.....	37
4.1.3	Straatinterviews Regioplan.....	39
4.2	Kwaliteit van de openbare ruimte.....	41
4.2.1	Schouw 2011 (Oranjewoud).....	41
4.2.2	Schouw 2013 (Regioplan).....	42
4.2.3	Verklaringen van kwaliteitsverschillen tussen gebieden ..	43
4.3	Samenvatting.....	47
5	Burgerparticipatie bij onderhoud en beheer.....	49
5.1	Welke rol krijgen bewoners van de gemeente?	49
5.1.1	Ambitie betrokkenheid.....	49
5.1.2	Bewonersparticipatie: nut en de toekomst	49
5.1.3	Afdwingen betrokkenheid: handhaven	52
5.1.4	Projecten vanuit de gemeenten en Centrada.....	53
5.2	Voorbeelden van bewonersinitiatieven	54
5.2.1	Algemeen	54
5.2.2	Bewonersparticipatie in Zuiderzeewijk en Waterwijk	55
5.3	Hoe zien bewoners hun rol (in de toekomst)?	56
5.3.1	Straatinterviews	56
5.3.2	Twitter en groepsgesprek.....	57
5.4	Wat gebeurt er in andere gemeenten op dit gebied?	57
5.5	Samenvatting.....	58

BIJLAGEN

BIJLAGE 1: bronnen	61
BIJLAGE 2: schouwcores Regioplan	64
BIJLAGE 3: wat gebeurt er in andere gemeenten?	67
BIJLAGE 4: bevindingen twitter en groepsgesprek	70
BIJLAGE 5: beleidsplannen deelobjecten.....	73
BIJLAGE 6: resultaten enquêtes Lelystad	77
BIJLAGE 7: lijst met afkortingen	89

1 INLEIDING

1.1 Leeswijzer

Deze nota van bevindingen over het onderhoud en beheer van de openbare ruimte in Lelystad bestaat uit de volgende onderdelen:

- Hoofdstuk 1 behandelt de aanleiding van het onderzoek, vat de onderzoeksvragen samen en beschrijft hoe dit onderzoek is uitgevoerd.
- Hoofdstuk 2 bevat het normenkader dat de leidraad voor het onderzoek vormde. Verder schetst het hoofdstuk de ontwikkeling van de relevante lokale en landelijke kaders.
- Hoofdstuk 3 geeft een feitenrelaas van de ontwikkeling van het beleid op onderhoud en beheer vanaf 2010. Hier wordt uitgebreider ingegaan op de ambities en uitvoering van het beleid.
- Hoofdstuk 4 zet de resultaten van het gemeentelijk beleid uiteen. Dit gebeurt aan de hand van data van de gemeente Lelystad en eigen onderzoeksbevindingen.
- Hoofdstuk 5 gaat over bewonersparticipatie bij het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Het gaat nader in op de rol van de gemeente en op goede voorbeelden. Verder worden aandachtspunten bij participatie benoemd en wordt gezien welke bijdrage (Lelystadse) bewoners zelf willen leveren aan het onderhoud en beheer van de openbare ruimte.

De hoofdstukken 2 tot en met 5 eindigen met een korte samenvatting.

In de bijlagen zijn alle bronnen opgenomen, staan de resultaten van diverse onderzoeksactiviteiten beschreven en worden kort nog eens alle onderzoeksvragen beantwoord.

1.2 Waarom is dit onderzoek belangrijk?

Onderhoud en beheer van de openbare ruimte zijn belangrijke kerntaken van gemeenten. Het maatschappelijk belang van onderhoud en beheer is groot: inwoners van Lelystad hebben direct profijt van een leefomgeving die schoon, heel en veilig is. Voor een gemeente als Lelystad speelt hierbij nog mee dat de gemeente vanwege de ruimtelijke opzet veel openbare ruimte kent. De oppervlakten wegen en groen zijn in Lelystad ruim twee keer zo groot als in andere gemeenten van circa 80.000 inwoners.

Aanleiding

Het onderhoud en beheer van openbare ruimten is onderwerp van politieke discussie. Tijdens de algemene beschouwingen van 2012 bleek dat enkele

raadsfracties zich zorgen maken over het onderhoud van de bestaande stad en bang zijn voor mogelijke verloedering. Tijdens de algemene beschouwingen van 2013 bleek echter dat enkele raadsfracties toch wilden bezuinigen op het onderhoud van de openbare ruimte. In het Meerjarenontwikkelingsprogramma 2010-2014 van de gemeente Lelystad wordt voor verloedering gewaarschuwd. In de toekomst acht de gemeente in de bestaande stad onder andere tast- en zichtbare onderhoudsachterstanden van de openbare ruimte (zoals slijtage, verval en verwaarlozing) mogelijk. Om dat te voorkomen zet de gemeente extra in op de wijken uit de jaren '70 en '80 van de vorige eeuw.

De rekenkamer geeft in haar startnotitie aan dat uit LelystadsGetallen (2012) blijkt dat Lelystadse inwoners minder tevreden zijn over het schoonhouden van wegen en groen. Ook zijn zij minder tevreden over het onderhoud van wegen en fietspaden in de stad.

Ook via afzonderlijke vragen van inwoners hebben deze signalen de rekenkamer bereikt. Het ging daarbij om situaties waarin de afstemming van werkzaamheden in de openbare ruimte volgens deze inwoners niet goed verliep.

Deze ontwikkelingen zijn voor de rekenkamer Lelystad de reden geweest om een onderzoek uit te voeren naar de doeltreffendheid van het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Het onderzoek is in het laatste kwartaal van 2013 uitgevoerd.

Definitie openbare ruimte

Onder openbare ruimte wordt de buitenruimte verstaan die voor iedereen toegankelijk is. Het gaat hierbij in het bijzonder om stoepen, wegen, bruggen, parkeerplaatsen, speelplekken, plantsoenen en parken.

Onderhoud en beheer

Onder beheer verstaan we zorg hebben en verantwoordelijk zijn voor in dit geval de openbare ruimte. Onderhoud is daar onderdeel van en betreft alle activiteiten met het doel een aanvaardbare conditie van de openbare ruimte te behouden.

De rekenkamer wil met dit onderzoek *inzicht verkrijgen in de doeltreffendheid van het onderhoud en beheer van de openbare ruimte, gerelateerd aan de beleving van de inwoners van de gemeente Lelystad.*

Vanuit deze doelstelling zijn een hoofdvraag en deelvragen geformuleerd. De hoofdvraag luidt:

Hoe doeltreffend is de gemeente Lelystad in het onderhoud en beheer van de openbare ruimte per wijk en hoe wordt dat door de inwoners van de gemeente Lelystad beleefd?

Het onderzoek moet dus twee zaken inzichtelijk maken om deze uiteindelijk in

hun onderlinge samenhang te bezien:

- doeltreffendheid van het beleid rondom onderhoud en beheer van de openbare ruimte (worden de beoogde effecten gehaald?);
- beleving van burgers (hoe ervaren inwoners van de gemeente het onderhoud en beheer van de openbare ruimte en hoe verhoudt dat zich tot het gevoerde beleid?).

1.3 Focus onderzoek

Voor het onderzoek heeft de rekenkamer enkele kaders meegegeven:

- Het onderzoek is toegespitst op onderhoud en beheer van woon- en winkelgebieden.
- Het onderzoek is toegespitst op kwaliteit van het onderhoud (technische waarde) en de belevingswaarde (of het ook als schoon en heel wordt ervaren) van de openbare ruimte. De inrichting van de openbare ruimte (gebruikswaarde) en het gebruik van materialen (ecologische waarde) vallen buiten de scope van het onderzoek.
- In het onderzoek wordt het onderhoud en beheer van het straatmeubilair in en de sociale veiligheid van de openbare ruimte buiten beschouwing gelaten;
- Het onderzoek is in de tijd afgebakend: de focus ligt op de periode van de start van de huidige bestuursperiode (2010) tot heden.
- Het onderzoek richt zich niet op de doelmatigheid (het efficiënt inzetten van middelen) van het onderhoud en beheer van de openbare ruimte.

1.4 Hoe is dit onderzoek uitgevoerd?

Het onderzoek bestaat uit twee fasen. In de eerste fase zijn de beleidskaders in kaart gebracht. In de tweede fase is de praktijk in Lelystad aan deze kaders getoetst. Hieronder beschrijven we kort de onderzoeksactiviteiten van deze twee fasen. Daarbij geven wij de kracht en beperkingen van de gevolgde methodiek aan.

➤ Fase 1

De lokale (en landelijke) kaders zijn in kaart gebracht om op basis daarvan een normenkader op te stellen voor de beantwoording van onderzoeksvragen 1 tot en met 4 en 9. Daarvoor zijn de volgende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd:

Documentstudie van het gemeentelijke en landelijke beleid

Aan de hand van gemeentelijke en landelijke beleidsstukken, wet- en regelgeving en (waar mogelijk) werkprocessen, zijn beleidskaders, -doelen (ambities) en de -uitvoering in kaart gebracht.

Telefonische interviews met andere gemeenten

Om landelijke ontwikkelingen te schetsen op het gebied van onderhoud en beheer van de openbare ruimte werd gekeken naar relevante ontwikkelingen en ervaringen in vijf qua inwonertal en ruimtelijke opzet vergelijkbare gemeenten. Het betreffen telefonische interviews met beleidsmedewerkers van de gemeenten Nieuwegein, Zoetermeer, Hoorn, Emmen en Gouda. Deze gemeenten zijn net als Lelystad middelgroot (Nieuwegein, Gouda en Hoorn) of groot (Emmen en Zoetermeer) en kennen alle een groot aantal woonerfwijken uit de jaren '70 en '80 van de vorige eeuw.

De gesprekken met de vijf gemeenten geven een indicatief beeld van de mogelijkheden voor Lelystad. In bijlage 3 is een korte samenvatting opgenomen van de gesprekken.

➤ **Fase 2**

De tweede fase van het onderzoek is een toets van de praktijk aan de in het normenkader vastgelegde normen en criteria voor de beantwoording van onderzoeksvragen 5 tot en met 8 en 10 tot en met 13. De toets geeft een beeld van de doeltreffendheid van het gemeentelijke beleid op het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Ook schetst deze fase van het onderzoek de rol van inwoners bij onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Het toetsen heeft plaatsgevonden aan de hand van de volgende onderzoeksmethoden:

Interviews met professionals

Om meer achtergrondinformatie te verzamelen over de beleidskaders, -doelen en -uitvoering van het onderhoud en het beheer, zijn interviews gehouden met vertegenwoordigers van de gemeente en van stakeholders. Daarnaast is in de interviews de doeltreffendheid van het beleid en de betrokkenheid van burgers aan de orde gekomen.

Met de volgende vertegenwoordigers van de gemeente Lelystad zijn gesprekken gevoerd: de portefeuillehouder Stads- en wijkbeheer, de raadsgriffie en zeven ambtenaren die betrokken zijn bij het beleid en de uitvoering van het beheer van de openbare ruimte. Daarnaast is gesproken met een vertegenwoordiger van woningcorporatie Centrada en een vertegenwoordiger van de Stichting Welzijn. Het gaat in totaal om zes gesprekken waarbij bij elk gesprek meerdere personen aanwezig waren.¹ Twee van de zes gesprekken richtten zich op de actieve betrokkenheid van burgers bij het onderhoud en beheer van de openbare ruimte in de wijken

¹ In de bijlage staat een lijst van de professionals met wie gesproken is.

Waterwijk en Zuiderzeewijk. Hierbij is ingezoomd op succes- en faalfactoren van burgerparticipatie.

Aanvulling uit gesprekken:

In dit rapport worden bepaalde onderwerpen aangevuld met blauwe kaders. Hierin is achtergrondinformatie verwerkt die uit de gevoerde gesprekken naar boven is gekomen.

Wijkschouwen in zes wijken

In zes geselecteerde wijken is een schouw uitgevoerd. Met de schouw is getracht de kwaliteit van de openbare ruimte objectief te toetsen (zie inzet). Tijdens de schouwen is onder begeleiding van opzichters van de gemeentelijke afdeling Beheer Openbare Ruimte (BOR) door onderzoekers van Regioplan nagegaan in hoeverre de situatie op straat overeen komt met de door de gemeente gestelde doelen. Als gevolg van de kaders van dit onderzoek, betreft dit een momentopname op een beperkt aantal plekken in de wijken. Deze momentopname geeft daarom eerder een inkijk in de stand van zaken dan dat er sprake is van een harde toets. In de bijlage zijn de schouwresultaten opgenomen.

Straatinterviews in zes wijken:

Om de beleving van burgers bij het onderhoud en beheer beter in beeld te brengen, zijn in de zes geselecteerde wijken op straat bewoners en bezoekers ondervraagd. Dit gebeurde op basis van een semi-gestructureerde vragenlijst. De kracht van de interviews lag vooral in het kwalitatieve karakter: het doorvragen naar de motieven van de bewoners en bezoekers. De resultaten geven hierdoor een indicatie van hoe er gedacht wordt over de wijken en Lelystad in algemene zin en hoe bewoners betrokken willen worden bij het onderhoud en beheer.

In totaal zijn er 152 straatinterviews afgenomen. In de bijlage van dit rapport zijn de resultaten van de interviews opgenomen.

Keuze zes wijken

De volgende zes wijken zijn geselecteerd: Boswijk, Haven, Landstrekenwijk, Schouw en Gondel, Waterwijk en Zuiderzeewijk. Bij de selectie is rekening gehouden met de tevredenheid van de bewoners over het schoonhouden van wegen en groen op basis van cijfers uit de Leefbaarheidsenquête 2011 van O&S van de gemeente Lelystad. Boswijk en Schouw en Gondel scoorden hierbij het laagst, in beide wijken was 34 procent tevreden. Haven en Landstrekenwijk scoorden met een tevredenheid van respectievelijk 63 en 62 procent het hoogst. Vanuit de wens om enkele succes- en faalfactoren van burgerparticipatie onder de loep te nemen, zijn Waterwijk en Zuiderzeewijk geselecteerd als casussen. Beide wijken scoorden overigens in de Leefbaarheidsenquête een tevredenheid van respectievelijk 44 en 41 procent.

Sociale media

Ook via Twitter en de website van de gemeente zijn inwoners van Lelystad uitgenodigd om hun ervaringen over het onderhoud en beheer te delen. Door middel van een aantal vragen konden zij zich uitspreken over de staat van de openbare ruimte en de rol die ze voor zichzelf zien bij onderhoud en beheer. Twintig bewoners maakten van deze mogelijkheid gebruik. Dit biedt extra informatie naast de straatinterviews.

Groepsgesprek met bewoners

De uitkomsten van de straatinterviews wilden we verder uitdiepen. Daarvoor zijn, op basis van de via straatinterviews en Twitter verzamelde contactgegevens, bewoners uitgenodigd voor een miniconferentie. Door het beperkte aantal aanmeldingen voor de miniconferentie is deze omgezet naar een groepsgesprek met drie bewoners. In de bijlage is een kort verslag opgenomen van het groepsgesprek.

Data- en registratiegegevens

Tot slot is gebruikgemaakt van de beschikbare kwantitatieve gegevens van Onderzoek en Statistiek Lelystad (O&S). Hiermee zijn de gestelde beleidskaders en -ambities getoetst en overige bevindingen in perspectief geplaatst. Er is ook gebruikgemaakt van data van Onderzoek en Statistiek (O&S) Lelystad over de beleving van burgers bij het onderhoud en schoonhouden van respectievelijk wegen en groen en van de meldingen- en klachtenregistratie van de gemeente Lelystad.

2 THEORETISCH KADER

In dit hoofdstuk gaan we in op het voor dit onderzoek vastgestelde normenkader. De normen en criteria zijn de leidraad voor het onderzoek. Verder schetsen we in dit hoofdstuk (de ontwikkeling van) lokale en landelijke kaders. Deze achtergrondinformatie is nodig om de bevindingen in het juiste perspectief te plaatsen.

2.1 Normen en criteria

Tabel 2.1 bevat de normen die de rekenkamer als uitgangspunt neemt in dit onderzoek. We gaan na of deze normen gehaald worden aan de hand van vastgestelde criteria. In de tabel is ook opgenomen welke onderzoeksvraag per criterium relevant is en welke onderzoeksactiviteiten zijn uitgevoerd om daar een antwoord op te krijgen.

Tabel 2.1 Normenkader

Norm	Criterium	Activiteit
De gemeente Lelystad beschikt over actueel beleid op het gebied van het onderhoud en beheer van de openbare ruimte	Beleid is neergelegd in plannen	Documentstudie
	De beleidsplannen worden ten minste vijfjaarlijks geactualiseerd	Documentstudie
	Beleidsdoelen zijn uitgewerkt in uitvoeringsplannen	Documentstudie
De beleidsdoelen van de gemeente Lelystad zijn specifiek, meetbaar en tijdgebonden	Specifiek: er is één uitleg mogelijk, eenduidig	Documentstudie
	Meetbaar: de realisatie van doelen is te meten (kwantitatief/kwalitatief)	Documentstudie
	Tijdgebonden: er is aangegeven wanneer een bepaald doel moet zijn bereikt	Documentstudie
De uitvoering van het beleid sluit aan bij de beleidsdoelen	De uit te voeren maatregelen zijn helder geformuleerd (ondubbelzinnig omschreven)	Documentstudie
	Het is op grond van bestaande kennis aannemelijk dat maatregelen effectief zijn om de beoogde doelen te behalen	Documentstudie/ interviews andere gemeenten
De beleidsdoelen zijn gerealiseerd	De beoogde prestaties uit de programmabegroting worden gehaald	Documentstudie/ interviews/ schouw
	De beoogde prestaties uit het Kwaliteitsstructuurplan (KSP) worden gehaald	Documentstudie/ interviews/ schouw
	Behaalde prestaties kunnen toegeschreven worden aan de ingezette maatregelen	Documentstudie/ interviews andere gemeenten

Vervolg tabel 2.1

Norm	Criterium	Activiteit
Bewoners van Lelystad worden betrokken bij het onderhoud en beheer van de openbare ruimte	Lelystad heeft beleid op burgerparticipatie en dit wordt in de praktijk effectief en naar tevredenheid van participanten ingezet	Documentstudie/ interviews/ straatinterviews/ Twitter
	Burgers/inwoners hebben de beleving/ervaring dat ze invloed hebben en zijn tevreden met die invloed	Documentstudie/ interviews/ straatinterviews/ Twitter
	De gemeente heeft haar communicatiebeleid dusdanig ingericht dat burgers weten waar zij moeten zijn om hun betrokkenheid vorm te geven	Documentstudie/ interviews/ straatinterviews/ Twitter
Bewoners zijn tevreden over de kwaliteit van de openbare ruimte	Er zijn ambitieniveaus vastgesteld	Documentstudie/ interviews
	Ambitieniveaus hebben betrekking op twee dimensies van kwaliteit die de gemeente Lelystad onderscheidt (technische waarde en belevingswaarde)	Documentstudie/ interviews
	De tevredenheid van bewoners wordt op een representatieve, betrouwbare en valide wijze gemeten	Documentstudie/ interviews
	De doelen/beoogde effecten uit de programmabegroting worden gehaald	Documentstudie/ interviews
	Bewoners geven aan tevreden te zijn over de kwaliteit van de openbare ruimte in hun wijk	Straatinterviews/ Twitter/ groepsgesprek
De beleidsdoelen van de gemeente Lelystad sluiten goed aan bij de beleving van inwoners	Waar doelen/ambitieniveaus gehaald worden, zijn inwoners tevreden	Documentstudie/ interviews/ straatinterviews/ Twitter/ groepsgesprek
	Waar inwoners ontevreden zijn, worden doelen/ambitieniveaus in mindere mate gehaald	Documentstudie/ interviews/ straatinterviews/ Twitter/ groepsgesprek
	De beleving van inwoners is te relateren aan twee dimensies van kwaliteit die de gemeente Lelystad onderscheidt (technische waarde en belevingswaarde)	Documentstudie/ interviews/ straatinterviews/ Twitter
De informatiepositie van de gemeenteraad met betrekking tot het onderhoud en beheer van de openbare ruimte is toereikend	Het college verstrekt tijdig informatie over het onderhoud en beheer van de openbare ruimte	Interview griffier/ documentstudie
	Het college verstrekt de relevante informatie over het onderhoud en beheer van de openbare ruimte	Interview griffier/ documentstudie
	Raadsleden hebben voldoende mogelijkheden om kaders te stellen	Interview griffier/ documentstudie

2.2 Achtergrond ontwikkeling lokaal beleidskader

Het Kwaliteitsstructuurplan (KSP) uit 2002 vormt het uitgangspunt voor het huidige beleid. In deze paragraaf bespreken we daarom de ambities uit dit KSP en beleidsontwikkelingen die daaruit zijn voortgekomen.

2.2.1 Kwaliteitsstructuurplan (2002)

Doel KSP

In 2002 is het KSP door de gemeenteraad van Lelystad vastgesteld. Het plan beschrijft zowel de inrichting als het onderhoud van de openbare ruimte. De doelen van het KSP waren onder meer:

- het maken van keuzes voor de openbare ruimte (op stedelijk niveau) op het vlak van inrichting, onderhoud en beheer;
- het mogelijk maken de na te streven kwaliteit (en) te kunnen waarborgen en toetsen;
- het tijdig inzicht bieden in consequenties voor beheer op korte en lange termijn in termen van duurzaamheid, risico's, kosten en capaciteit;
- het leveren van maatstaven voor de onderbouwing van reserves voor groot onderhoud.

Keuze basisscenario

Naar aanleiding van drie scenario's in het KSP koos de gemeenteraad bij de vaststelling in 2002 om het 'doelscenario' na te streven: in dit scenario wordt overwegend gekeken naar de gewenste kwaliteit (ambities) van de openbare ruimte. Dit vereiste extra onderhoudsinspanningen. De raad oordeelde na verloop van tijd dat de hoge ambities in het doelscenario op de lange termijn financieel niet haalbaar waren. In 2005 besloot de raad om over te stappen op het 'basisscenario'. Dit houdt in dat alle openbare ruimte in Lelystad minimaal basiskwaliteit heeft. Het basisscenario geldt nog steeds als uitgangspunt van het huidige beleid.

Een integraal onderdeel van het KSP is het Beleidsplan Openbare Ruimte (BOR). Hierin worden de kwaliteitseisen van de openbare ruimte in Lelystad geconcretiseerd aan de hand van de diverse deelgebieden en kwaliteitsaspecten die onderverdeeld zijn naar vier hoofdthema's. Hieronder beschrijven wij een en ander.

Deelgebieden

Om de openbare ruimte te kunnen beschrijven, is Lelystad opgedeeld in verschillende deelgebieden met hun eigen karakteristieken. Het onderscheid tussen de verschillende deelgebieden is gebaseerd op het Structuurplan Lelystad en op onderlinge verschillen en overeenkomsten op het gebied van

functie, schaal, opzet (structuur), dichtheid en imago. Op basis van die uitgangspunten worden in het KSP de volgende tien deelgebieden onderscheiden:

- Stadshart en kustzone
- Subcentra
- Bedrijventerreinen
- Grote groengebieden buiten de stad
- (Groen)gebieden in de stad en Campuszone
 - Wonen
 - Thematisch wonen
 - Hoofdwegennet 50/70
 - Hoofd fietsnet
 - Polderwegen

- Voor dit onderzoek wordt ingezoomd op de deelgebieden Stadshart en wonen.

Vier hoofdthema's van kwaliteit

Het begrip kwaliteit is opgedeeld in vier hoofdthema's: een technische waarde, een gebruikerswaarde, een belevingswaarde en een milieuwaarde. Elk van deze hoofdthema's bevat drie tot vier kwaliteitsaspecten, waarmee de openbare ruimte als geheel uiteenvalt in veertien kwaliteitsaspecten. Met deze aspecten kan de kwaliteit van de openbare ruimte worden gedefinieerd.

<p>1. Technische waarde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technische staat • Onderhoudbaarheid • Technische veiligheid <p>2. Gebruikswaarde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Functionaliteit • Handhaafbaarheid • Flexibiliteit • Verkeersveiligheid 	<p>3. Belevingswaarde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beeldkwaliteit • Betrokkenheid • Sociale veiligheid • Netheid <p>4. Milieuwaarde</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik van grondstoffen en materialen • Ecologische waarde • Emissie
--	---

Bron: Het KSP, samenvatting

- In dit onderzoek ligt de nadruk op de hoofdthema's technische waarde en belevingswaarde.

Maatlatten

De systematiek die de gemeente Lelystad hanteert in het KSP is niet helemaal hetzelfde als de CROW-normen. Lelystad hanteerde de eigen systematiek al voordat het CROW normen had opgesteld. In de basis is het systeem ongeveer hetzelfde, maar in Lelystad zitten er ook elementen in van

inrichtingsniveau. Het onderhoud maakt een relatief klein deel uit van de Lelystadse systematiek.

In het KSP zijn aan de hand van referentiebeelden (foto's en beschrijving) zogenoemde 'maatlatten' voor diverse kwaliteitsaspecten opgesteld.

Deze maatlatten bestaan uit vier kwaliteitsniveaus:

- Te laag
- Basis (*uitgangspunt huidige beleid*)
- Extra
- Exclusief

Deze maatlatten zijn opgesteld voor de volgende objecten in de openbare ruimte:

- Rijweg
- Trottoir
- Groenvoorziening
 - Bomen
 - Straatmeubilair
 - Water

2.2.2 Betekenis van KSP voor focus onderzoek

Het basisscenario is het uitgangspunt van het huidige beleid. Alle deelgebieden moeten minimaal op basisniveau zijn. Hierbij zijn per deelgebied voor verschillende kwaliteitsaspecten hogere ambities opgesteld.

Dit onderzoek beschrijft de deelgebieden Wonen en het Stadshart en de hoofdthema's technische waarde en belevingswaarde. In onderstaande matrix staat het ambitieniveau uit het KSP op deze onderdelen. Ook staat aangeven of er maatlatten voor zijn ontwikkeld.

Het Stadshart heeft een hoger kwaliteitsniveau omdat het door het bestuur en de raad wordt gezien als het visitekaartje van de stad. Volgens de normen van het CROW zou het onderhoudsniveau in Lelystad te typeren zijn als een A-niveau in de centra (o.a. Stadshart) en een B-niveau in de wijken.

Matrix: ambitieniveau KSP op deelgebieden en kwaliteitsaspecten

Hoofdthema's	kwaliteitsaspecten	Stadshart (centrum)	Wonen (woonwijken)	Maatlat (referentie-beelden)
Technische waarde	Technische staat	exclusief	basis	ja
	Onderhoudbaarheid	extra	extra	
	Technische veiligheid	exclusief	extra	
Belevingswaarde	Beeldkwaliteit	extra	basis	
	Betrokkenheid	extra	extra	
	Sociale veiligheid	extra	basis	ja
	Netheid	exclusief	basis	ja

- In de Herijking 2011 worden de 'technische staat' en 'netheid' als meest relevante onderdelen van de veertien kwaliteitsaspecten beschouwd. Deze twee aspecten zijn volgens de ambtenaren met wie gesproken is ook het best objectief te normeren. De schouw en straatinterviews die voor dit onderzoek zijn uitgevoerd, zijn daarom ook op deze twee aspecten gericht.

2.2.3 Meerjarenraming

Doel Meerjarenraming

In de Meerjarenraming KSP wordt aangegeven wat de financiële consequenties zijn van de ambities in het KSP voor de komende dertig jaar. De opzet is om deze meerjarenraming elke vijf jaar te herijken. *De meerjarenraming fungeert als een verantwoording naar het gemeentebestuur ten aanzien van de instandhouding van de openbare ruimte in de stad op lange termijn.*²

De eerste Meerjarenraming KSP is in 2003 opgesteld. De herijking die is opgesteld in 2008, is niet door de raad vastgesteld omdat deze financieel niet sluitend was. In 2009 verschijnt de Perspectiefnota Meerjarenraming KSP als vervolgnota op de raming van 2008. In 2011 is een nieuwe herijking, opgesteld als een onderzoeks- en adviesrapport door bureau Oranjewoud en PLAN terra, daadwerkelijk vastgesteld door de raad.

Structurele tekorten

Een rode draad door de meerjarenramingen is de constatering van structurele tekorten en toenemende bezuinigingen op onderdelen van het onderhoud (bijvoorbeeld versobering van het groenonderhoud). De begroting is onvoldoende aangepast op de reële prijsontwikkeling en de areaaluitbreiding. In de herijking van 2011 wordt gewaarschuwd dat op de lange termijn onder de huidige omstandigheden het basisscenario niet houdbaar is:

De gemeente Lelystad heeft en reserveert onvoldoende middelen op de openbare ruimte op lange termijn om een B-kwaliteit in stand te houden (...). De komende jaren zijn ook bij de keuze van B-kwaliteit de voorzieningen nog positief. In het begin van de jaren '20 begint een piek in het groot onderhoud van riolering, verhardingen en kunstwerken, waardoor de voorzieningen negatief worden (pag. 23).

Een belangrijke aanbeveling in de herijking is om een lange-termijnstrategie te ontwikkelen, waarbij werk-met-werk kan worden gemaakt. Het gaat daarbij vooral om het combineren van onderhoud aan de weg en onderhoud aan de riolering. Dit komt gezien de leeftijd van de riolering vooral op de langere termijn aan de orde.³

In hoofdstuk 3 komt de herijking verder aan bod.

² Bron: Herijking Meerjarenraming KSP 2011.

³ Bron: interview ambtenaren BOR.

2.2.4 Uitvoerings- en deelplannen

De openbare ruimte bestaat uit diverse deelobjecten. In de afgelopen decennia zijn er diverse uitvoerings- en beleidsplannen opgesteld. Dit betreffen plannen die gaan over grootonderhoud (en bewonersparticipatie) en plannen voor deelobjecten van de openbare ruimte zoals een groenstructuurplan (1997), een waterplan (2002), een bermbeheerplan (2003), bomenbeheerplan (2010), een beleidsplan gladheidsbestrijding (2013) en speelruimtebeleid (2013).

2.2.5 Organisatie onderhoud en beheer

Het onderhoud en beheer is binnen de gemeente Lelystad op verschillende niveaus georganiseerd:

- de raad formuleert (met programmabegroting en aparte raadsbesluiten) doelstellingen en specifieke prioriteiten (wat willen we bereiken?) en stelt daar geld voor beschikbaar.
- Het college en de ambtelijke organisatie vertalen de doelstellingen naar de uitvoering door middel van beleid- en beheerplannen (wat gaan we daarvoor doen?).
- De ambtelijke organisatie, externen (aannemers, et cetera) voeren de plannen uit (toetsing hoe is het uitgevoerd en met welk resultaat?).
- Bewoners kunnen participeren in het onderhoud en beheer wanneer zij een hogere of specifieke kwaliteit wensen.
- De ambtelijke organisatie rapporteert over de prestaties en resultaten aan het college, die op zijn beurt verantwoording aflegt aan de raad.

2.2.6 Vormen van onderhoud en beheer

De gemeente Lelystad onderscheidt vier vormen van onderhoud en beheer.⁴ Regulier onderhoud wordt structureel uitgevoerd. De overige drie vormen van beheer vinden projectmatig plaats.

Regulier onderhoud

Bij regulier onderhoud gaat het om de vaak terugkerende onderhoudsmaatregelen, zoals maaien; snoeien; vervangen van lampen en vegen. Daarnaast behoort ook niet-planmatig onderhoud zoals het oplossen van meldingen, verhelpen van incidenten en het herstellen van schades tot deze categorie.

Groot onderhoud

Onderhoud met een planmatig, projectmatig karakter, gericht op het verlengen van de levensduur. Een voorbeeld hiervan is het vervangen van een deklaag van een asfaltweg.

⁴ Bron: Herijking 2011.

Vervanging

Volledig vernieuwen van het element, waarbij de inrichting gelijk blijft. Dit gebeurt aan het eind van de technische levensduur. Bij verhardingen wordt hier doorgaans de term 'rehabilitatie' gebruikt.

Herinrichting

Verandering van de functionaliteit van de openbare ruimte, die beter aansluit bij het huidige gebruik van de openbare ruimte.

2.3 Wettelijk kader

De gemeente heeft wettelijke verantwoordelijkheden op het gebied van onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Hieronder is een overzicht opgenomen van wettelijke taken die in het kader van dit onderzoek relevant zijn.

Kapitaalgoederen in de Gemeentewet

Artikel 212 Gemeentewet schrijft voor hoe de uitgangspunten van het gemeentelijke financiële beleid moeten worden vastgelegd. In de Lelystadse verordening is op grond daarvan opgenomen:

- Het college biedt ten minste *eens in de vier jaar* een nota meerjarenraming openbare ruimte aan. De nota geeft het kader weer voor de inrichting van het onderhoud en het beoogde onderhoudsniveau voor het openbaar groen, water, wegen, riolering, kunstwerken en straatmeubilair en eveneens de normkostensystematiek en het meerjarig budgettair beslag (artikel 17, lid 1).
- Bij de begroting en de jaarstukken doet het college in de paragraaf onderhoud kapitaalgoederen verslag van de voortgang van het geplande onderhoud en het eventuele achterstallige onderhoud aan openbaar groen, water, wegen, kunstwerken, straatmeubilair, riolering en gebouwen (artikel 17, lid 4).⁵

Zorgplicht gemeenten

Er is geen overkoepelend wettelijk kader waarin de rechten en plichten van de gemeente met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte vastgelegd zijn. Er is slechts op onderdelen sprake van regelgeving zoals de Wegenwet en Wegenverkeerswet (zie inzet). Daarnaast geldt dat gemeenten een zorgplicht hebben voor het handhaven en bevorderen van de veiligheid in de openbare ruimte. Gemeenten moeten kunnen laten zien dat deze zorg door inspecties en onderhoud in voldoende mate is ingevuld. Bovendien kunnen gemeenten bij gebrekkig onderhoud aansprakelijk worden gesteld. Ondanks deze versnipperde regelgeving, komt het er in de praktijk op neer dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor het onderhoud en beheer van wegen,

⁵ Verordening op de uitgangspunten voor het financieel beleid, alsmede voor het financieel beheer en voor de inrichting van de financiële organisatie van de gemeente Lelystad.

straten en pleinen, het openbaar groen, straatmeubilair (verkeersborden, banken, speelvoorzieningen et cetera), het schoonhouden van de openbare ruimte en de gladheidbestrijding.

De Wegenwet en de Wegenverkeerswet

In de Wegenwet en de Wegenverkeerswet is vastgesteld dat de gemeente verantwoordelijk is voor het onderhoud en beheer van alle op haar grondgebied liggende openbare wegen en weguitrusting (verlichting, borden), die niet in beheer zijn van Rijk of provincie. De Wegenwet schrijft voor dat de beheerder door tijdig onderhoud zorgt voor het in stand houden van het in de wegen geïnvesteerde kapitaal. Daarnaast volgt ook uit de Wegenverkeerswet een zorgplicht. De gemeente is verantwoordelijk voor veilige wegen. Onderhoud en beheer van wegen is daartoe noodzakelijk.

Beleidsvrijheid

Gemeenten bepalen zelf wanneer onderhoud van de openbare ruimte noodzakelijk is. In de Gemeentewet zijn geen nadere kwaliteitseisen of normen opgenomen voor onderhoud en beheer. Wel heeft het CROW (een landelijk kennisplatform voor infrastructuur, verkeer, vervoer en openbare ruimte) een landelijk meet- en waarderingssysteem ontwikkeld voor het beheer van de openbare ruimte (zie hieronder).

2.4 Landelijke ontwikkelingen

CROW

De meeste gemeenten houden bij het meten van de kwaliteit van de openbare ruimte de beeldkwaliteitssystematiek van CROW aan. De richtlijnen bestaan uit vijf kwaliteitsniveaus, namelijk A+, A, B, C en D. Deze niveaus, variërend van zeer hoog (A+) tot zeer laag (D), worden toegelicht aan de hand van referentiebeelden en beschrijvingen. Met de CROW-normering kunnen gemeenten per deelgebied bepalen wat het gewenste kwaliteits- en investeringsniveau zal moeten zijn. De CROW-normen hebben geen wettelijke status.

Vergelijkbare gemeenten

In dit onderzoek is gekeken naar relevante ontwikkelingen en ervaringen in vijf vergelijkbare gemeenten.

Uit interviews met professionals in deze gemeenten blijkt dat gemeenten zich verschillende (typen) doelen stellen ten aanzien van de kwaliteit van de openbare ruimte. Deze doelen zijn geformuleerd in termen van een referentiebeeld, de ervaring van bewoners en/of de tevredenheid van bewoners met de geleverde werkzaamheden in het onderhoud en beheer.

De gemeenten die in het onderzoek zijn betrokken, hebben net als de gemeente Lelystad een bepaald referentiebeeld opgesteld, dat fungeert als de na te streven kwaliteit van de openbare ruimte.

De gemeenten geven aan te kiezen voor het werken met een referentiebeeld omdat het de kwaliteit van de openbare ruimte tastbaar en bespreekbaar maakt voor burgers en bestuur. Deze gemeenten leggen fotografisch vast hoe de kwaliteit van de openbare ruimte eruit zou moeten zien.

Bestek

De gemeente vertaalt beeldkwaliteitseisen naar (een plan voor) onderhoud en beheer van de openbare ruimte. In de onderzochte gemeenten wordt het onderhoud en beheer door externe partijen uitgevoerd en wordt een vertaling van de doelen gemaakt naar een bestek. De aannemer die het werk uitvoert, dient zich daar vervolgens aan te houden.

Definitie bestek

Een bestek is de omschrijving van een uit te voeren werk, inclusief de administratieve, juridische en technische bepalingen, materialen en uitvoeringsvoorwaarden.

Grofweg komen uit de gesprekken drie vormen van sturing naar voren:

- *Frequentiebestek*: in een frequentiebestek wordt het aantal keer dat een bepaalde onderhoudsactiviteit dient te worden uitgevoerd door de gemeente voorgeschreven. De gemeente kan zo gericht sturen op de planning van de aannemer. De gemeente Lelystad heeft voor deze vorm gekozen. Daarmee bepaalt de gemeente vrij precies de werkzaamheden van de aannemer en de frequentie daarvan. Dat doet ze aan de hand van het door de raad vastgestelde referentiebeeld.
- *Beeldbestek*: het beeldbestek is een rechtstreekse vertaling van de beeldkwaliteitseis (een 'foto') naar het bestek. In een beeldbestek krijgt de aannemer van de gemeente de opdracht mee te voldoen aan de vastgestelde beeldkwaliteit. Er wordt daarmee gestuurd op het eindresultaat: het beeld dat de gemeente voor ogen heeft. De aannemer krijgt meer vrijheid, de gemeente neemt meer afstand.
- *Effectbestek*: het effectbestek betreft een beeldbestek waarbij wordt gestuurd op bewonerstevredenheid. De tevredenheid van bewoners wordt gehanteerd als beoordelingsinstrument van de aannemer. Het doel is de tevredenheid minimaal op peil te houden en de beloning als de aannemer hierin slaagt, is voortzetting van het contract. Naast het basisonderhoud zal een aannemer moeten anticiperen op de wensen van inwoners van de gemeente. Zijn inwoners niet tevreden, dan is de gemeente niet tevreden. Inwoners nemen een deel van de gemeentelijke opdrachtgeverrol over.

Voor- en nadelen

Uit interviews met de vijf gemeenten komen voor- en nadelen naar voren van de verschillende werkwijzen:

- Een aannemer zal altijd uitgaan van frequenties in zijn offerte. Dat bepaalt immers zijn kosten. Wanneer een beeldbestek wordt aangehouden kan een aannemer een iets hogere frequentie toepassen om diens risico's te beperken. Bijvoorbeeld niet twee keer maaien, maar voor de zekerheid drie

keer om de gewenste kwaliteit te behalen. Dat wil overigens niet zeggen, dat die hogere frequenties ook altijd worden toegepast. Daardoor zijn gemeenten vaak duurder uit.

- De onderzochte gemeenten geven aan dat een beeldbestek tastbaar is voor burgers, bestuur en raad. Voor aannemers blijkt het gewenste beeld soms echter te abstract.
- Sturen op effecten in de vorm van burgers tevredenheid vereist vertrouwen van de gemeente in de aannemer. Er wordt immers geen specifieke opdracht verstrekt in termen van frequentie of een gewenst eindbeeld. Daarnaast moet overeenstemming zijn tussen aannemer en gemeente hoe burgers tevredenheid wordt gemeten en welke consequenties de meetresultaten hebben. Een nadeel is het risico op kapitaalsvernietiging bij deze methode. Wat de burger niet belangrijk vindt, kan zodanig minder onderhouden worden dat op termijn onherstelbare schade optreedt. Ook kan een zwaardere ingreep nodig zijn, dan nodig was geweest wanneer consequent onderhoud was gepleegd.

2.5 Samenvatting

Landelijke kaders en ontwikkelingen:

- Ondanks een versnipperde landelijke regelgeving komt het er in de praktijk op neer dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor het onderhoud en beheer van wegen, straten en pleinen, het openbaar groen, straatmeubilair (verkeersborden, banken, speelvoorzieningen et cetera), het schoonhouden van de openbare ruimte en de gladheidsbestrijding. Gemeenten bepalen zelf wanneer onderhoud van de openbare ruimte noodzakelijk is.
- Bij gemeentelijke verordening zijn regels gesteld over het informeren van de raad over het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Dat moet door middel van eens in de vier jaar een meerjarenraming, voortgangsverslagen in de begroting en jaarstukken.⁶
- De meeste gemeenten houden bij het meten van de kwaliteit van de openbare ruimte de beeldkwaliteitssystematiek van CROW aan.
- Bij het bepalen van het bestek bestaan er grofweg drie vormen, namelijk frequentie-, beeld- en effectbestek.

Lokale kaders en beleidsontwikkelingen en kaders onderzoek:

- In 2002 is het Kwaliteitsstructuurplan (KSP) door de gemeenteraad van Lelystad vastgesteld. Voor het onderhoudsniveau is in 2005 besloten om over te stappen van het 'doelscenario' naar het 'basisscenario' waarbij het KSP als uitgangspunt dient.
- In het KSP is Lelystad opgedeeld in verschillende deelgebieden. Dit onderzoek beschrijft de deelgebieden het Stadshart en wonen. Het

⁶ In Lelystad wordt jaarlijks in de jaarstukken bericht over de stand van zaken van het onderhoud en beheer van de openbare ruimte.

Stadshart heeft een hoger kwaliteitsniveau, omdat het door de gemeente wordt gezien als het visitekaartje van de stad.

- In het KSP is het begrip kwaliteit opgedeeld in vier hoofdthema's: een technische waarde, een gebruikerswaarde, een belevingswaarde en een milieuwaarde. Dit onderzoek beschrijft de hoofdthema's technische waarde en belevingswaarde.
- In het KSP zijn aan de hand van referentiebeelden (foto's en beschrijvingen) maatlatten voor diverse kwaliteitsaspecten opgesteld. Deze maatlatten bestaan uit vier kwaliteitsniveaus. Deze zijn opgesteld voor de volgende objecten in de openbare ruimte: rijweg, trottoir, groenvoorziening, bomen en water.
- Van de kwaliteitsaspecten zijn de technische staat en netheid het meest relevant en het meest geschikt om te monitoren.
- Na 2002 zijn burgers niet meer direct betrokken geweest bij aanpassingen van de uitgangspunten van het KSP.
- Een rode draad sinds het KSP 2002 zijn structurele tekorten en toenemende bezuinigingen op onderdelen van het onderhoud en beheer op de lange termijn.

3 BELEID ONDERHOUD EN BEHEER OPENBARE RUIMTE

Hieronder volgt een kort feitenrelaas van de belangrijkste lokale beleidsontwikkelingen op het terrein van het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. We starten bij de aanvang van de huidige bestuursperiode (2010) om te bezien welke ambities worden geformuleerd. We beschrijven vervolgens hoe het beleid wordt uitgevoerd en wat wordt uitbesteed. Tot slot staan we stil bij de rol van de raad bij het tot stand komen van het beleid.

3.1 Lokaal beleid

Coalitieprogramma 2010-2014

Het college van Lelystad zet in haar programma in op vitale woonwijken met kwalitatief goede woningen en een prettige leefomgeving. Hieronder valt de openbare ruimte. Het college legt de nadruk op de samenwerking met de bewoners en de instellingen die in de wijk actief zijn: *'Zeker op het schaalniveau van de wijk moeten we de ruimte voor eigen initiatief, burger- en verantwoordelijkheidszin scheppen'*. Hierbij past onder andere het ontwikkelen van kleinschalige wijkontwikkelingsplannen, waarin het sociale en fysieke wordt gekoppeld en actief burgerschap wordt bevorderd. Het college wil rekening houden met de wensen van bewoners, ziet een actieve rol voor bewoners bij ontwikkelingen in de wijk en wil over zulke ontwikkelingen tijdig communiceren. Het college hecht daarnaast veel belang aan het onderhoud van openbaar groen vanwege de inbedding van wijken in een groene omgeving. Het college wil bewoners betrekken bij de uitvoering van groenonderhoud. Het college heeft in het kader van het coalitieprogramma diverse uitgangspunten geformuleerd, waaronder:

- realisatie van de sociale en fysieke herstructureringsopgave in de 70-er- en 80-er jaren wijken in de vier stadsdelen (WOP Noordwest, Noordoost, Zuidoost en Zuidwest);
- het basisscenario uit het KSP vooralsnog als onderhoudsnorm hanteren;
- de gemeente heeft een voorbeeldfunctie als het gaat om schoon, heel en netheid van de openbare ruimten;
- de wijkserviceteams komen terug. De wijkposten hebben behoefte aan medewerkers die kleine en iets grotere ongemakken in de wijk eenvoudig en snel kunnen verhelpen, zonder dat daarvoor eerst bij andere afdelingen in de gemeente budget moet worden vrijgemaakt. 'Vandaag een probleem? Meteen verhelpen!'
- op tijd de groenvoorzieningen maaien, zwerfvuil en hondenpoep te lijf gaan en wat stuk is repareren;
- een adequate opvolging van klachten wordt gegarandeerd.⁷

⁷ Waarbij de huidige systematiek afgestemd wordt op de werkwijze van de wijkserviceteams (MUP 2010-2014).

Als bezuinigingsmaatregel wordt in het coalitieprogramma aangekondigd dat het regulier onderhoud groen in Wijk en Stad wordt verminderd.

Meerjaren Uitvoeringsprogramma (MUP) 2010-2014

Naar aanleiding van het Coalitieprogramma is het meerjarenuitvoeringsprogramma MUP 2010-2014 opgesteld. Voor het onderhoud en beheer van de openbare ruimte en burgerparticipatie benoemt de coalitie voor 2014 verschillende meetbare beoogde effecten. Deze zijn ook in de programmabegrotingen terecht gekomen (zie onder).

Herijking meerjarenraming 2011

In 2011 heeft een herijking van de meerjarenraming plaatsgevonden.⁸ De herijking, die is opgesteld als een onderzoeks- en adviesrapport door Oranjewoud en PLANterra, heeft vooral een financiële insteek (zie hoofdstuk 2).

Een onderdeel van de herijking was een onderzoek van Oranjewoud naar verschillende aspecten van het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Hieronder vallen monitoring van de kwaliteit van de openbare ruimte, de ontwikkeling van de kwalitatieve behoefte door de tijd heen, de beheerssystematiek en integraal denken.

Oranjewoud heeft met een schouw op 300 punten vastgesteld, dat het kwaliteitsambitieniveau van de gemeente Lelystad (basis) bijna overal wordt gehaald. Uitzondering hierop is het Stadshart.⁹

Met betrekking tot de beheerssystematiek worden door Oranjewoud onder meer de volgende conclusies getrokken:

- Er is geen sprake van een integrale basisregistratie en een koppeling met kaarten. Daardoor is de informatie onvoldoende toegankelijk en inzichtelijk.
- De abstracte kwaliteitsambities zoals vastgelegd in het KSP zijn onvoldoende geoperationaliseerd op een meer praktisch uitvoeringsniveau (bijv. naar gebied en/of discipline).
- Werkzaamheden voor het uitvoeren van groot onderhoud (GO) en vervangingen worden voor een groot deel op de markt gezet via traditionele vormen van aanbesteding/bestekken. Moderne contractvormen kunnen leiden tot besparingen.
- Door een niet heldere rol- en verantwoordelijkheidsverdeling tussen BOR en IB kan de opdrachtgevers-opdrachtnemersrelatie in de praktijk niet worden ingevuld. Hierdoor is de projectbeheersing onvoldoende en ontbreekt sturing op kwaliteit en middelen.
- Er zijn indicaties dat het kwaliteitsniveau van het toezicht laag is. Goed toezicht is belangrijk om te borgen dat wat in de contracten is gespecificeerd, ook daadwerkelijk geleverd wordt.
- Er is geen terugkoppeling in het beheerproces over de resultaten van de technische schouw. Dit gebeurt wel voor de bewonersschouw.

⁸ Deze herijking is op 20 december 2011 door de raad vastgesteld.

⁹ Zie ook hoofdstuk 4.

Nota: Het nieuwe werken in de wijk (2012)

Begin 2012 stelde het College de nota 'Het nieuwe werken in de wijk' vast. Hierin staat onder meer dat de gemeente de wijkserviceteams wil versterken. De gemeente wil haar voorbeeldfunctie in het omgaan met de openbare ruimte onderstrepen door de inzet van de wijkserviceteams. Het is de bedoeling dat de wijkserviceteams voor de directe woon- en leefomgeving de oren en ogen in de wijk en het aanspreekpunt voor inwoners zijn. Een goede signaleringsfunctie kan problemen voorkomen. Door het schoonhouden van, en toezicht te houden in de wijk, hebben de wijkserviceteams ook een voorbeeldfunctie en kunnen zij laagdrempelig inwoners aanspreken op hun gedrag en hen wijzen op hun eigen verantwoordelijkheid. Door verscherpt toezicht wordt overlast verminderd, wat bijdraagt aan (het gevoel van) veiligheid en leefbaarheid in de wijken. Daarnaast zorgen de wijkserviceteams voor de afhandeling van kleine problemen in de openbare ruimte en communiceren ze met de inwoners over de acties die op stapel staan om de problemen op te lossen.

Organisatie wijkserviceteams

De wijkserviceteams (5 in totaal – 4 voor de stadsdelen en 1 voor het Stadshart) worden aangestuurd door een wijkopzichter en bestaan verder uit stratenmakers, hoveniers, reinigers en milieuhandhavers. Twee wijkconsulenten zijn aanvullend aan de wijkserviceteams toegevoegd. Zij houden zich vooral bezig met de communicatie op het raakvlak sociaal – fysiek, met bewoners over onderhoud, veiligheid en leefbaarheid (ofwel schoon, heel en veilig). Zij werken vraaggericht, verwijzen door, bemiddelen en stellen grenzen.

Afwegingskader herinrichtingsmaatregelen en bewonersparticipatie groot onderhoud (2012)

Op 12 juni 2012 volgt het Afwegingskader herinrichtingsmaatregelen en bewonersparticipatie groot onderhoud.¹⁰ Dit afwegingskader is de uitwerking van een amendement dat bij de vaststelling van de herijkte meerjarenraming KSP werd aangenomen. In het Afwegingskader zijn voor groot onderhoud de volgende kaders richtinggevend:

- a. het budget is financieel taakstellend;
- b. het basisscenario KSP is inhoudelijk leidend;
- c. de instandhouding van de technische staat is het primaire doel;
- d. functionele aanpassingen kunnen wenselijk zijn om de levensduur te verlengen;
- e. bewonersparticipatie vindt plaats op basis van de Participatieladder;
- f. bij groot onderhoud wordt gebruikgemaakt van informeren (trede 1 van de participatieladder) en consulteren (trede 2). In de praktijk betekent dit dat bewoners bij groot onderhoud altijd zullen worden geïnformeerd. Alleen wanneer er sprake is van een ingreep die verder gaat dan alleen het in oorspronkelijke staat terugbrengen van de openbare ruimte, zal er een

¹⁰ Afwegingskader herinrichtingsmaatregelen en bewonersparticipatie groot onderhoud. Bijlage behorend bij raadsbesluit B12-22370.

grotere rol voor bewoners zijn. De keuze voor een beperkte betrokkenheid van bewoners is volgens het college het directe gevolg van de taakstellende bezuiniging op herinrichtingmaatregelen.¹¹

Kadernota 2013 en 2014

In een kadernota doet het college op hoofdlijnen voorstellen aan de gemeenteraad voor kaders voor de programmabegroting.

Bij de vaststelling van de meerjarenraming 2011 wordt aangegeven dat geformuleerde verbeterpunten, die door Oranjewoud en PLAN terra zijn opgesteld, nader zullen worden uitgewerkt in de kadernota 2013.¹² In de kadernota 2013-2016 wordt medegedeeld dat de meerjarenraming is vastgesteld en dat *'daarmee een belangrijke stap is gezet in het vasthouden van de kwaliteit voor de openbare ruimte volgens het basisscenario. Dit is nodig om de openbare ruimte toonbaar te houden.'* In de nota staat echter uitsluitend een financiële verantwoording van enkele veranderingen in het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. De raad is op 17 februari 2013 per brief geïnformeerd over de realisatie van de verbeterpunten uit 2011.¹³ Daarbij heeft het college aangegeven daar in de Kadernota 2013 nog niet op terug te komen, omdat dat gezien de aard van de maatregelen te vroeg is. Wanneer de raad wel een terugkoppeling krijgt, wordt in de brief niet aangegeven.

In de kadernota van 2014-2017 wordt aangegeven dat nog steeds wordt ingezet op basiskwaliteit van de openbare ruimte. Hierbij wordt geconstateerd dat *'de ingezette bezuinigingen op het beheer leiden tot versobering van de inrichting en de beleving van de openbare ruimte. Samen met bewoners wordt gezocht naar een optimale invulling, waarbij ruimte geboden wordt voor bewonersinitiatieven'*.

Ontwikkelingen in de programmabegrotingen periode 2011-2014

In de programmabegrotingen van 2011, 2012 2013 en 2014 worden – als onderdeel van wijkontwikkeling en -beheer – algemene ambities en maatregelen geformuleerd over het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Als gevolg van deze ambities en maatregelen worden verschillende maatschappelijke effecten beoogd. Deze effecten zijn meetbaar. Wanneer we de programmabegrotingen van 2011, 2012 2013 en 2014 naast elkaar leggen, dan constateren we enkele veranderingen in ambities en beoogde effecten:

¹¹ Afwegingskader herinrichtingsmaatregelen en bewonersparticipatie. Bijlage behorend bij raadsbesluit B12-22370, pagina 4.

De burgerparticipatie bij herinrichting werd gedekt uit de middelen voor herinrichting. Dit budget is inmiddels fors teruggebracht. Gevolg hiervan is dat er minder herinrichting plaatsvindt en daarom ook minder wordt geparticipeerd door inwoners bij herinrichting.

¹² Raadsverslag 20 december 2011.

¹³ Raadsbrief 17 februari 2012, Reactie op provinciaal verslag ICL-gelden.

Algemene ambities

In 2011 zijn de algemene ambities het hoogst, het college wil een 'gegarandeerde basiskwaliteit van de openbare ruimte met ruimte voor kwaliteitsimpulsen'. In zowel 2012 als 2013 blijft de basiskwaliteit overeind, maar wordt aangegeven dat het noodzakelijk is dat er wordt bezuinigd op het beheer van de openbare ruimte. Dit gebeurt door:

- de inzet in het regulier onderhoud te verminderen;
- schoonmaak- en bladacties te staken;
- minder te reageren op incidentele signalen en te beperken tot een structurele aanpak;
- efficiëntievoordelen te behalen door werk-met-werk te maken.

Kortom, burgers zullen genoeg moeten nemen met een minder fraaie openbare ruimte. In 2014 wordt de ambitie om de openbare ruimte op basiskwaliteit te houden niet meer expliciet genoemd. Men heeft het over "*het in stand houden van het beeld van een nette stad door het schoonhouden (inclusief verwijdering zwerfvuil) van de openbare ruimte (...). Uitvoering vindt plaats op basis van wettelijke regelgeving en het door de raad vastgestelde kwaliteitsniveau¹⁴.*"

Daarnaast wordt in de programmabegroting van 2013 en 2014 aangekondigd dat actieve betrokkenheid van bewoners bij de leefomgeving wordt gestimuleerd. Dit gebeurt onder meer door projecten zoals 'kleine maatregelen in de openbare ruimte Atol en Zuiderzeewijk' en 'Mensen maken de Straat' (zie ook hoofdstuk 5) uit te voeren. Deze projecten moeten "*bijdragen aan vergroting van betrokkenheid, verantwoordelijkheid, inzet en zeggenschap van buurtbewoners bij de eigen leefomgeving.*"

Beoogde maatschappelijke effecten

Door de omlaag bijgestelde ambities en bezuinigingsmaatregelen zijn ook de beoogde maatschappelijke effecten voor 2014 aangepast. In de programmabegrotingen van 2011 hebben de beoogde effecten voor 2014 een hoger ambitieniveau dan die in de begrotingen van 2012, 2013 en 2014.

- **Algemene evaluatie van de 'buurt':** in 2011 is het streven om voor heel Lelystad in 2014 een 7,9 te scoren. Vanaf 2012 is dit een 7,8. Dit komt doordat men bij bestaande wijken van 7,8 naar een 7,7 gaat. Het beoogde effect voor nieuwe wijken blijft gelijk (8,3).
- **Leefbaarheidscore:** in 2011 is het streven om van een 7,2 (2009) naar een 7,3 in 2014 te gaan. Vanaf 2012 wil men de 7,2 handhaven.
- **Betrokkenheid bewoners in de buurt:** in 2011 is de wens om het percentage inwoners, dat bij belangrijke veranderingen in de buurt wil mee praten, te laten stijgen naar minimaal 50 procent in 2014. Nadat uit een peiling van 2010 bleek dat het percentage van 42 naar 39 procent was

¹⁴ Het door de gemeenteraad vastgestelde kwaliteitsniveau is het basisniveau.

gedaald, is vanaf 2012 deze norm naar beneden is bijgesteld naar minimaal 39 procent.¹⁵

- **Verloederingscore:** in 2011 streeft de gemeente naar een daling van de score op de verloederingschaal van 4,2 in 2009 naar 3,9 in 2014. Vanaf 2012 is er sprake van een acceptabele beperkte stijging naar maximaal 4,5¹⁶.
- **Tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening in de wijk:** in 2011 is het streven dat 75 procent in 2014 tevreden is; vanaf 2012 is dat 63 procent.

Tabel 3.1 Verschil beoogde maatschappelijke effecten wijkontwikkeling en -beheer programmabegrotingen periode 2011-2014

Programmabegroting	Beoogde effecten voor 2014	
	2011	2012, 2013 en 2014
Score algemene evaluatie van de 'buurt' (bestaande en nieuwe wijken)	7,9 (7,8 en 8,3)	7,8 (7,7 en 8,3)
Leefbaarheidscore	7,3	7,2
Betrokkenheid bewoners in de buurt	50%	39%
Verloederingscore	3,9	4,5
Tevredenheid gemeentelijke dienstverlening in de wijk	75%	63%

Bron: programmabegrotingen periode 2011-2014, Regioplan bewerking

Tot slot wordt in de programmabegroting van 2011 nog aangegeven dat 85 procent van het woongebied zich tenminste op het kwaliteitsniveau volgens het basisscenario van het KSP moet bevinden. Dit beoogde effect komt in andere programmabegrotingen niet meer terug (zie inzet).

Aanvulling uit de gesprekken: reden verdwijnen 85-procentnorm

In de gesprekken is aangegeven dat het doel van de 85-procentnorm was om, naast de subjectieve metingen uit de leefbaarheidsenquête, één objectieve maatstaf te hebben. Die ene objectieve maatstaf is vervolgens echter toch losgelaten. Er ontstond binnen de gemeente al snel discussie over hoe 85 procent berekend kon worden. Oorspronkelijk dacht men op basis van de monitor (schouw) één getal te kunnen destilleren. Dat bleek in de praktijk niet mogelijk. De raad had daarnaast gekozen voor een nieuwe programmaopzet. Hierin is voor de openbare ruimte gekozen voor effectparameters: dat wat bewoners vinden.

Werkplan 2014 en Meerjarenprogramma 2014 – 2018 Integraal Grootonderhoud Openbare Ruimte (I-GOR)

In het Werkplan 2014 en Meerjarenprogramma 2014-2018 kondigt het college aan, dat er meer integraal gaat worden gewerkt. In plaats van een werkplan en meerjarenprogramma per discipline worden alle grootonderhoudswerken van

¹⁵ Bron: Jaarverslag 2011, gemeente Lelystad.

¹⁶ De verloederingschaal loopt van 1 tot 10, waarbij een laag cijfer een lage mate van verloederings betekent.

de te onderscheiden disciplines in één werkplan en meerjarenprogramma vervat: het Integraal Groot Onderhoudsplan Openbare ruimte (I-GOR).

De gemeente Lelystad heeft de beleidsambities en uitgangspunten voor het onderhoud vastgesteld in de Herijking Meerjarenraming Kwaliteitsstructuurplan (KSP) 2011¹⁷. Dit stuk functioneert als een toetsingsinstrument voor het onderhoud van de openbare ruimte in de stad op de lange termijn (tijdshorizon 30 jaar). Bij deze herijking werden aanbevelingen gegeven. Die aanbevelingen gaan niet alleen over het verminderen van het geconstateerde tekort, maar ook over zaken als een voortschrijdend meerjarenprogramma en het optimaliseren van het beheerproces. De organisatie heeft diverse maatregelen genomen om de aanbevelingen uit te voeren. Met ingang van 2013 stelt de raad jaarlijks omstreeks de zomerperiode een geactualiseerd Integraal Groot Onderhoudsplan Openbare ruimte (I-GOR) vast. De basis uitgangspunten komen nog steeds uit het KSP, maar de raad besluit in een keer over het integrale onderhoud van het komende jaar (werkplan) en tevens de vier daarop volgende jaren (meerjarenplan). Hierdoor kunnen de verschillende vormen van onderhoud binnen een wijk beter op elkaar worden afgestemd. Mede door de timing van het jaarlijkse besluit I-GOR (bij voorkeur voor de zomer) resteert voldoende tijd om de in het volgende jaar geplande projecten voor te bereiden. De organisatie verwacht, dat hierdoor het verschil tussen gepland en werkelijk onderhoud zal verminderen. Er blijft echter altijd ruimte voor maatwerk en gewijzigde planning indien de omstandigheden dat vereisen (klimaat, overlast, afstemming externe partijen, etc). De Provincie adviseert wel het integrale karakter van het I-GOR verder te vergroten.

De organisatie is van een vijfjarenplan overgegaan naar een voortschrijdend plan. De werkprocessen zijn doorgelicht, vereenvoudigd en op elkaar afgestemd. Deze werkwijze is het gevolg van uitkomsten van het project LeanENT.

De gemeentelijke organisatie heeft aandacht voor het in 2011 geconstateerde structurele tekort op de lange termijn op groot onderhoud. Het tekort van toen € 2,1 miljoen is verminderd met ruim € 8 ton. Echter, verdergaande maatregelen zullen noodzakelijk zijn. Tevens zijn in het nieuwe werkplan geen stelposten meer opgenomen voor herinrichtingmaatregelen, maar concrete bedragen en maatregelen¹⁸.

Dit alles leidt volgens het college tot enkele belangrijke verbeteringen, zoals meer vroegtijdige kennis bij beheerders over elkaars werkzaamheden. Dit draagt vervolgens bij aan meer samenhang tussen de disciplines onderling, waarbij risico's (conflicterende projecten), maar ook kansen (werk-met-werk maken) eerder worden onderkend. Ook zijn, om werkzaamheden beter op elkaar af te stemmen, andere belanghebbenden betrokken in de plannen, zoals Centrada, Waterschap Zuiderzeeland, de provincie en de nutsbedrijven. Het werkplan en programma zijn 1 oktober 2013 door de raad vastgesteld.

¹⁷ 20 december 2011, besluit B11 – 18293.

¹⁸ Bron: Provinciaal verslag ICL 2014 en gesprek technische reactie d.d. 29 april 2014.

3.2 Uitvoering van beleid

3.2.1 Wijze van uitvoeren

De gemeente Lelystad laat het onderhoud uitvoeren aan de hand van frequentiebestekken. Een dergelijk bestek geeft de gemeente duidelijke sturings- en controle mogelijkheden ten aanzien van de aannemer die de werken uitvoert. In het bestek staat per onderdeel van de openbare ruimte aangegeven hoe vaak onderhoudsmaatregelen nodig zijn. Dat is goed controleerbaar.

De keerzijde van sturen op frequentie is dat controles de gemeente ook tijd en capaciteit kosten. Bij andere bestekvormen wordt meer vrijheid bij de aannemer gelaten. Maar: ook bij bijvoorbeeld beeldbestek is controle nodig en die controle is lastiger.

Pilot beeldbestek Lelystad

Aan het begin van het millennium liep er in de wijk Karveel-Boeier een experiment met een beeldbestek. Het voorgeschreven beeld ('foto') zorgde ervoor dat er niet meer gewerkt hoefde te worden conform een plan (routing en planning). De uitvoerder doet alleen datgene dat op dat moment onder het gewenste kwaliteitsbeeld ligt. Hierdoor leek het voor bewoners alsof stukken werden 'vergeten' en kwamen er veel meldingen binnen. De pilot heeft geen vervolg gekregen, omdat door deze werkwijze de openbare ruimte een wisselender beeld liet zien.

Voor alle wijken in Lelystad geldt in de bestekken dezelfde basisstandaard. Daarbij moet in de ene wijk meer energie worden gestoken om het op een bepaald niveau te krijgen dan in de andere wijk, aldus de ambtenaren met wie gesproken is. In de wijken waar sprake is van sterke vervuiling (aandachtsgebieden) maken de eigen reinigers of soms het werkvoorzieningsschap aanvullend schoon. Ondanks de extra inspanningen lukt het niet altijd om bepaalde plekken (bijvoorbeeld rondom scholen) op niveau te houden. In sommige wijken, waar nauwelijks sprake is van vervuiling, komt de wijkreiniger veel minder vaak, omdat het niet nodig is.

3.2.2 Uitbesteden van de uitvoering

De gemeente Lelystad besteedt het grootste deel van het uitvoerend werk in de openbare ruimte uit. Daarnaast voeren eigen medewerkers werkzaamheden uit, zoals de navolging van klachten en meldingen, incidentele werkzaamheden (bijvoorbeeld gevaarlijke situaties) en specifieke onderdelen (bijvoorbeeld onderhoud verkeersmeubilair). Periodiek houdt men het werkpakket voor eigen personeel tegen het licht. Mede door uitstroom van personeel en het uitgangspunt van meer 'in regie werken', zou dit op termijn kunnen worden teruggebracht tot alleen afhandeling van meldingen. Volgens de betrokken ambtenaren van de gemeente Lelystad kan in theorie alles worden uitbesteed als de gemeente de ambitie zou hebben 100%

regiegemeente te zijn. In de praktijk is dit echter niet opportuun. Alles uitbesteden is niet efficiënt. Bovendien heeft de gemeente altijd een zekere mate van expertise nodig om de uitvoering te kunnen controleren. Wel besteedt de gemeente Lelystad in de praktijk steeds meer werkzaamheden uit. Verschillende professionals waarschuwen voor de risico's van werk uitbesteden. De gemeente verliest hierdoor immers steeds meer invloed op het onderhoud en beheer, omdat al het personeel en al het materieel dan waarschijnlijk niet meer aanwezig is. Ook dreigt dan de benodigde kennis verloren te gaan. In de praktijk betekent uitbesteden bijvoorbeeld dat bij een geconstateerde onvolkomenheid in de openbare ruimte eerst afstemming nodig is. Immers, wanneer de gemeente dit niet meer zelf uitvoert, moet de opdracht in de vorm van een schriftelijke opdracht aan een aannemer worden vervat. Een rechtstreekse mondelinge opdracht aan een eigen medewerker is daarom in de praktijk efficiënter.

3.2.3 Jaarlijkse monitoring van kwaliteiten

Op basis van een vertaling van de maatlatten uit het KSP naar de CROW-norm monitort bureau Oranjewoud periodiek voor de gemeente. In Lelystad gebeurt dat door middel van een schouw op ongeveer 100 punten. In deze schouw worden metingen gedaan naar een aantal kwaliteitsaspecten van alle elementen in de openbare ruimte. Op specifieke onderdelen van de openbare ruimte na (bijvoorbeeld asfalt, bomen, speelvoorzieningen) vinden jaarlijks dergelijke inspecties plaats.¹⁹ Dit heeft in 2006, 2008, 2009, 2010, 2011 en 2013 plaatsgevonden.

3.3 Rol van de gemeenteraad

In deze paragraaf komt de rol die de gemeenteraad speelt bij het tot stand komen van het beleid van het onderhoud en beheer van de openbare ruimte aan de orde. De bevindingen hierover zijn gebaseerd op raadsnotulen en -besluiten en op gesprekken met ambtenaren en de griffie.

Ambities

Vóór de tijd van bezuinigingen toonde de raad betrokkenheid bij de ambities in het KSP (2002). Naarmate de bezuinigingen toenamen, nam echter ook de aandacht af voor het reguliere onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Het staat zelden op agenda van de raad. Er worden door raadsleden sporadisch incidenten over onderhoud en beheer in de raad gemeld. Alleen bij de algemene beschouwingen in 2012 bleek dat enkele raadsfracties zich zorgen maken over verloedering in de bestaande stad.²⁰

¹⁹ Herijking meerjarenraming KSP 2011, pagina 6 van het werkproces.

²⁰ Onder meer CDA fractie 'Kadernota 2013 – 2016. Niet alleen omdenken, maar nu keuzes durven maken' (2012).

De afgelopen jaren zijn er geen aparte rapportages gedaan die gaan over het reguliere onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Het thema onderhoud en beheer komt één keer per jaar terug in het jaarverslag en de -rekeningen van het college en bij het jaarlijks vaststellen van het werkplan en meerjarenprogramma grootonderhoud. Het is in lijn met de wettelijke verplichtingen (zie hoofdstuk 2 van dit rapport).

De raad is, aldus onze gesprekspartners, de laatste jaren in brede zin meer gaan sturen op effecten en hecht veel waarde aan de uitkomsten van de leefbaarheidsenquête (uitgevoerd door O&S Lelystad).

Kosten

De gemeenteraad toont wel meer aandacht voor het kostenaspect van onderhoud en beheer. In 2011 heeft de raad bij het vaststellen van het meerjarenprogramma grootonderhoud 2011-2015 een amendement aangenomen waarin zij het college verzoekt jaarlijks een update van het meerjarenprogramma ter vaststelling aan de raad voor te leggen, met daarin de begrote kosten en een prioritering (zie inzet).²¹ Ook heeft de gemeenteraad bijvoorbeeld, nadat bleek dat er afgelopen jaren veel gebruikgemaakt is van nieuwe materialen, het college via een motie opgedragen dat hergebruik van materialen gewenst is.²² Het college heeft hierop hergebruik als uitgangspunt genomen bij het opstellen van werkplan en meerjarenprogramma grootonderhoud 2014-2018.²³

Aanvulling uit gesprekken:

Tot 2011 stelde het college werkplannen en meerjarenprogramma's vast. Dat de raad dit naar zich heeft toegetrokken heeft, volgens onze gesprekspartners, geen inhoudelijke motieven (bijvoorbeeld zorgen over de kwaliteit van het beheer), maar heeft te maken met onderhoudsbudgetten die werden besteed om wensen van bewoners te honoreren. De raad vond dat deze middelen alleen aan het onderhoud zelf mochten worden besteed. Om hier controle op te houden, is de raad de werkplannen en ramingen zelf gaan vaststellen.

Stadshart

De gemeenteraad heeft in relatie tot de kwaliteit van openbare ruimte volop aandacht voor het Stadshart. De raad hecht er zeer aan dit gebied aantrekkelijk te houden.

Hierbij doet zich een probleem voor: het is in zijn algemeenheid voor Lelystad lastig dekking te vinden voor (extra) herinrichtingmaatregelen. De gemeenteraad heeft de budgetten hiervoor aanzienlijk teruggeschoefd.

²¹ Besluitenlijst gemeenteraad 14 juni 2011.

²² Raadsnotulen 15 januari 2013.

²³ Werkplan 2014 en Meerjarenprogramma 2014-2018 Integraal Grootonderhoud Openbare Ruimte (I-GOR).

Het jaarlijkse gemiddelde budget voor herinrichtingmaatregelen is verlaagd²⁴, waardoor er per project een herinrichtingcomponent beschikbaar is van gemiddeld ongeveer 10%. Dat is fors minder, dan de uitgaven die in het verleden zijn gedaan. Afhankelijk van het project zijn er echter meer of minder herinrichtingmaatregelen gewenst. Het percentage kan daarom variëren tussen 0 en 20%. Voor gebieden met een hoge inrichtings- en beheerskwaliteit wordt het percentage echter hoger dan het gebruikelijke maximum van 20%. De consequentie daarvan zou kunnen zijn dat het gemiddelde percentage dat beschikbaar is voor herinrichtingmaatregelen in de andere projecten minder wordt, als de herinrichting van deze gebieden (bijvoorbeeld het Stadshart en de Kust) ten laste zou komen van dit budget. Overigens is ook bij al die andere projecten in de stad de aard van de maatregelen van belang. Zijn dat nog kleinschalige herinrichtingmaatregelen of gaat het om volledige renovatie, waar feitelijk geen rekening mee is gehouden bij de opbouw van de voorziening?

Concreet benadert de organisatie vanuit onderhoudsoptiek een project met veel herinrichtingmaatregelen iets anders. De organisatie stelt zich daarbij de vraag: wat is gezien de oppervlakte en de staat van onderhoud het budget dat voor onderhoud mag worden geïnvesteerd? Daar bovenop kunnen dan extra middelen voor herinrichting beschikbaar worden gesteld. Het verschil tussen dit budget voor zowel herinrichting als onderhoud en de feitelijke kosten, moet uit andere bronnen gedekt worden. Een voorbeeld van zo'n andere bron is de grondexploitatie. Volgens de systematiek van de grondexploitatie zijn er investeringen en verwachte inkomsten.

Ten aanzien van het Stadshart heeft de raad bij de vaststelling van de grondexploitatie begin 2014 besloten de uitgaven voor herinrichting pas te doen, wanneer er binnen een afzienbare periode en binnen de exploitatiegrens reële inkomsten te verwachten zijn (cashflow benadering)²⁵. Voorheen nam de gemeente een groter voorschot op deze inkomsten. Dat is echter een te groot risico onder de huidige omstandigheden, waarin de grondverkopen onzeker zijn geworden. De raad heeft daarbij ook besloten, dat het college voor het Stadshart uitgaven kan doen die het cashflowsaldo²⁶ van negatief € 5.000.000 in een jaar niet overschrijden. Randvoorwaarde is wel dat de uitgaven gerelateerd zijn aan de fasering zoals deze in de grondexploitatie voor het Stadshart is opgenomen. De basisherinrichting komt hierbij ten laste van middelen voor groot onderhoud (in totaal € 1.900.000.--). De zogenaamde

²⁴ De raad heeft het budget voor herinrichting / GO++ maatregelen terug gebracht naar € 6,5 ton (het budget werd met € 5 ton gekort).

²⁵ Raadsbijeenkomst 14 januari 2014.

²⁶ Kasstroom of cash flow is een term in de bedrijfseconomie waarmee bij een organisatie de in- en uitstroom van liquide middelen (chartaal of giraal geld) bedoeld wordt. De netto kasstroom is het verschil tussen de ontvangsten en uitgaven gedurende een bepaalde periode of voor een bepaald project. Als de uitgaven de ontvangsten overtreffen, wordt van een negatieve kasstroom gesproken. Zijn de ontvangsten groter dan de uitgaven, dan is er een positieve kasstroom.

'plus' moet dan uit de grondexploitatie komen. Zo staan dus tegenover de investeringen nu (o.a. voor het Stadhuisplein) verwachte opbrengsten, volgens de fasering in de grondexploitatie in de komende jaren. De raad heeft specifiek voor het Stadhuisplein in juli 2013 besloten het college de opdracht te geven tot het voorbereiden van de herinrichting van het Stadhuisplein. Doel hiervan is het geven van een impuls aan de kwaliteit van een belangrijk deel van het Stadshart en het blijven bieden van een gezond ondernemers- en investeringsklimaat. Hierbij heeft de raad bewust gekozen hiervoor een investering te doen met nog niet gerealiseerde inkomsten.

Burgerparticipatie

In brede zin is er interesse van de raad om burgers meer te laten participeren. Op 26 november 2013 heeft de gemeenteraad in een beeldvormende sessie een initiatiefvoorstel besproken voor een nieuw participatiebeleid. Daarin wordt beoogd 'burgers met meer en duidelijker zeggenschap te betrekken bij en te laten deelnemen aan de publieke zaak'. Dit initiatiefvoorstel is op 14 januari 2014 unaniem aangenomen door de raad. De raad besloot:

1. Voor het burgerparticipatiebeleid van de gemeente Lelystad de volgende leidende principes vast te stellen:
 - a. Handel vanuit de kernwaarde maximale vrijheid voor burgers te bevorderen;
 - b. Stem met betrokkenen vooraf beperkte, maar scherpe randvoorwaarden af;
 - c. Respecteer ieders rol in het participatieproces en handel transparant;
 - d. Laat los, geef ruimte en schep vertrouwen;
 - e. De nieuwe professional heeft een grote handelingsvrijheid;
 - f. Haal actief informatie op uit de samenleving;
 - g. Beslis met mensen, niet over mensen;
 - h. Actieve burgers en een actieve overheid gaan hand in hand.
2. Het college op te dragen de vertaling van deze principes ter hand te nemen, de toepassing daarvan zichtbaar te maken in haar handelen en bij de besluitvorming en over de voortgang daarvan in ieder geval halfjaarlijks te rapporteren.
3. Deze principes toe te gaan passen op het eigen handelen, en de voorzitter van de raad (mede gelet op art. 170, lid 1 sub c van de gemeentewet) te verzoeken om het daartoe benodigde veranderproces in gang te zetten.

De aanleiding voor het initiatief is eerder gediende motie in juli 2012. De raad had het college daarin opdracht gegeven een nieuwe kaderstellende visie op burgerparticipatie op te stellen met aandacht voor de bottom-up benadering en uitkomsten van het WRR advies 'Vertrouwen in burgers' (zie inzet). Het college heeft per brief aan de gemeenteraad gemeld, dat het niet zou lukken om die nieuwe aanpak te ontwerpen. Zij heeft de motie terug gelegd bij de raad en vroeg de raad om de motie te concretiseren²⁷. PvdA en GroenLinks besloten kort daarop om via een initiatiefvoorstel zelf een aantal richtlijnen

²⁷ Brief 25 februari 2013.

formuleren. Deze ontwikkeling heeft uiteindelijk geleid tot het inmiddels aangenomen initiatiefvoorstel voor burgerparticipatie.

Vertrouwen in burgers

In het in 2012 gepubliceerde rapport van de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR) 'Vertrouwen in burgers' wijst de WRR erop dat burgers veel meer dan (door ambtenaren) gedacht bereid zijn om initiatief te nemen. De wijze waarop beleidsmakers burgers proberen te betrekken, sluit niet altijd aan bij de manieren waarop burgers dat voor zich zien. De WRR ziet steeds meer burgers buiten de beleidskaders om zelf initiatieven nemen. Er ligt een rol voor beleidsmakers daarbij aan te sluiten en/of burgers de kans te geven eigen initiatieven te ontplooiën.

3.4 Samenvatting

Beleidsontwikkeling

- In het Coalitieprogramma 2010-2014 ligt bij het realiseren van een prettige leefomgeving de nadruk op het samenwerken met de bewoners en de instellingen die in de wijk actief zijn. Het basiskwaliteitsniveau uit het KSP voor de openbare ruimte blijft de standaard
- Bij de vaststelling van de meerjarenraming 2011 wordt aangegeven dat geformuleerde verbeterpunten nader zullen worden uitgewerkt in de kadernota 2013. Dat is niet gebeurd. In 2012 is de gemeenteraad geïnformeerd over de redenen daarvoor. Wanneer de raad een uitwerking van de verbeterpunten kan verwachten, is op basis van de onderzochte stukken niet duidelijk. Wel heeft de organisatie naar aanleiding van de geformuleerde verbeterpunten maatregelen getroffen o.a. op het gebied van het terugdringen van het tekort, integraal werken en procesbeheersing.
- Op het terrein van onderhoud en beheer van de openbare ruimte zijn de ambities van de gemeente door bezuinigingen de afgelopen jaren naar beneden bijgesteld. Dit leidt er enerzijds toe dat in de programmabegroting van 2014 het streven naar basiskwaliteitsniveau niet meer expliciet wordt genoemd. Daarnaast zijn beoogde effecten binnen wijkontwikkeling en -beheer, zoals burgertevredenheid over de verloedering en leefbaarheid en beoogde doelen van burgerparticipatie, vanaf 2012 naar beneden bijgesteld. Anderzijds leidt dit ertoe dat in de programmabegrotingen van 2013 en 2014 wordt aangekondigd dat meer actieve betrokkenheid van bewoners bij de leefomgeving wordt gestimuleerd.
- Grootonderhoud krijgt vanaf 2014 een meer integrale aanpak.

Uitvoering van beleid

- Lelystad hanteert bij het uitvoeren van het werk frequentiebestekken.
- Daar waar sprake is van extra vervuiling in wijken, wordt er aanvullend schoongemaakt.
- Het uitbesteden van werk brengt kostenbesparingen met zich mee. Risico's van uitbesteden zijn dat minder adequaat kan worden gestuurd op

gebreken en veel knowhow bij de gemeente verdwijnt, waardoor er uiteindelijk meer ontevredenheid bij bewoners kan ontstaan.

Rol van de gemeenteraad

- De gemeenteraad toont vooral interesse in onderhoud en beheer voor het kostenaspect en in het kader van de ontwikkeling van het Stadshart.
- De raad stuurt steeds meer op de subjectieve effecten (beleving van bewoners) dan op objectieve effecten. Objectieve maatstaven blijken lastig vast te stellen.

4 RESULTATEN VAN BELEID

Dit hoofdstuk bevat een bespreking van de resultaten van het gemeentelijk beleid. Daarbij maken we een onderscheid naar de objectieve resultaten en de door de bewoners ervaren resultaten (subjectieve effecten). Dit gebeurt aan de hand van data van de gemeente Lelystad en door eigen onderzoeksactiviteiten, zoals de schouw, straatinterviews, uitvraag via Twitter en een groepsgesprek.

Achtereenvolgens komen in dit hoofdstuk de volgende onderwerpen aan bod:

- beleving van onderhoud en beheer (subjectief);
- kwaliteit van onderhoud en beheer (objectief);
- verklaringen voor kwaliteitsverschillen tussen wijken.

4.1 Beleving van onderhoud en beheer

Op basis van bestaande gegevens en in het kader van dit onderzoek verzamelde gegevens beschrijven we de beleving van de openbare ruimte door inwoners.

4.1.1 Meldingen van bewoners

De mate van tevredenheid van bewoners komt onder meer tot uitdrukking in de meldingen bij het Servicemeldpunt van de gemeente Lelystad over de jaren 2011 en 2012. In tabel 4.1 staan de voor dit onderzoek relevante categorieën meldingen gepresenteerd.

Tabel 4.1 Meldingen openbare ruimte

Melding	2011	2012	stijging/daling in %
Vervuiling / overlast	3.671	3.385	-8%
Groen	1.554	1.550	-0,3%
Verharding/wegen/straten/plein en	906	982	8%
Straatmeubilair/bebording/speel toestellen	537	446	-17%
Water	176	192	9%
Speelplaatsen	169	105	-38%
Totaal	7.013	6.660	-5%

Bron: Meldingen Melddesk gemeente Lelystad 2011-2012

Het totaal aantal meldingen over de openbare ruimte is de afgelopen twee jaar met 5 procent afgenomen. Het aantal meldingen over vervuiling en overlast, zoals zwerfvuil, afval dumping en hondenpoep, is in beide jaren veruit het

hoogst (circa de helft). Het aantal meldingen op dit onderdeel neemt wel af. Meldingen over de groenvoorzieningen vormen bijna een kwart van het totaal en blijven over de twee jaar stabiel. Verder blijkt dat in 2012 meer klachten zijn over de kwaliteit van de verharding (wegen/straten) en water en minder over straatmeubilair en speelplaatsen.

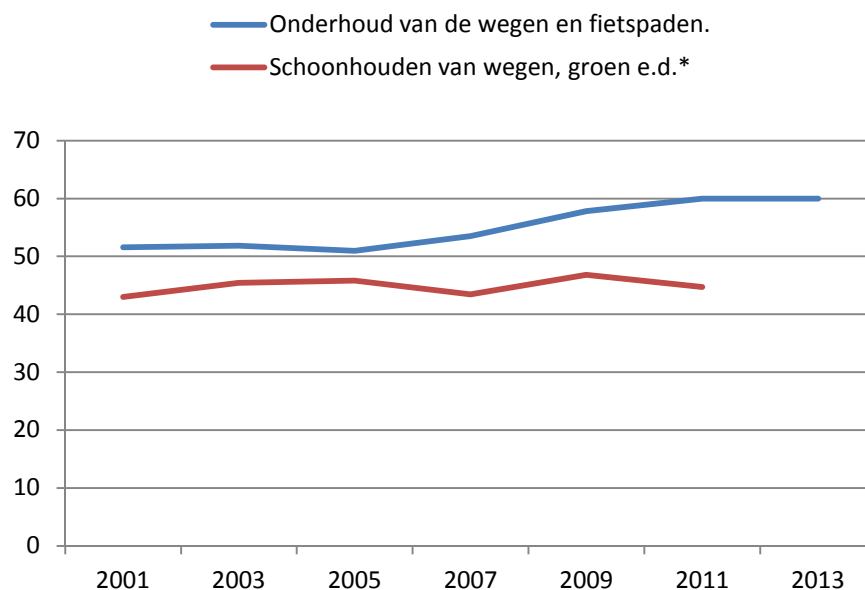
4.1.2 Enquête gemeente Lelystad

Bewoners tevreden onderhoud en schoonhouden

Enquêtegegevens van O&S Lelystad over de jaren 2001-2011 laten zien dat de bewonerstevredenheid over het onderhoud en het schoonhouden van de openbare ruimte niet uitzonderlijk hoog is, maar door de jaren heen wel vrij stabiel is. De waardering voor het onderhoud van wegen en fietspaden neemt zelfs de afgelopen jaren toe.²⁸

Zestig procent van de inwoners is hierover tevreden tot zeer tevreden. De waardering voor het schoonhouden van wegen, groen, en dergelijke ligt al jaren rond een tevredenheid van 45 procent van de inwoners. Wel zijn er verschillen tussen wijken waar te nemen.

Figuur 4.1 Aandeel tevredenheid over onderhoud en schoonhouden openbare ruimte Lelystad 2001-2013 (% (zeer) tevreden)



* Vanaf 2013 wordt 'schoonhouden van wegen, groen e.d.' niet meer uitgevraagd. Dit is in het kader van de herziening van de landelijke veiligheidsmonitor, die voor O&S Lelystad leidend is.

²⁸ In de straatinterviews (Regioplan) vindt 43 procent van de ondervraagden dat het onderhoudsniveau van de openbare ruimte in de wijk de afgelopen jaren gelijk is gebleven. 25 procent vindt dat de onderhoudsstaat is verslechterd en 21 procent ervaart een verbetering.

Deze resultaten komen overeen met een recente peiling onder gemeenten door het netwerk CROW Levende Stad. Hierin wordt geconstateerd dat, ondanks toenemende bezuinigingen, de bewonerstevredenheid over de kwaliteit van de openbare ruimte nauwelijks is gedaald.²⁹

Beoogde maatschappelijke effecten

De gemeente gebruikt in de programmabegrotingen de algemene evaluatie van de buurt (rapportcijfer), de leefbaarheid van de buurt (rapportcijfer) en een verloederingschaal (1-5) als indicatoren voor ontwikkelingen op het terrein van wijkontwikkeling en- beheer. Hieronder valt ook het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Tabel 4.2 geeft de realisatie van deze ambities weer in 2011 en 2013. Hieruit blijkt dat de ambities van de gemeente Lelystad grotendeels worden gehaald. Ongeveer de helft van de bewoners is tevreden over het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Ook de doelen die de gemeente stelt omtrent de algemene evaluatie van de buurt en de mate van leefbaarheid worden gehaald. Ook de score op de verloederingschaal ligt in 2011 wel boven het ambitieniveau³⁰. Met ingang van 2013 kan niet meer worden vergeleken, omdat de vraagstelling waarop de verloederingscore is gebaseerd tussentijds is aangepast.

Tabel 4.2 Ambities gemeente Lelystad en realisatie

Doel	Ambitie 2014*	Realisatie 2011**	Realisatie 2013**
Algemene evaluatie buurt	7,8	7,7	7,9
Leefbaarheid in de buurt	7,2	7,3	7,2
Score verloederingschaal	4,5	3,9	2,1***

* Gebaseerd op programmabegrotingen 2012, 2013 en 2014.

** Bron: Lelystads getallen 2011/wijkmonitor 2013.

*** Vanaf 2013 is vraagstelling over verloedering gewijzigd. Dit is in het kader van de herziening van de landelijke veiligheidsmonitor, die voor O&S Lelystad leidend is.

In de programmabegrotingen zijn ook beoogde effecten genoemd op de volgende onderdelen:

- betrokkenheid bewoners in de buurt;
- de tevredenheid van bewoners over de gemeentelijke dienstverlening in de wijk.

Op dit laatste onderdeel beschikt O&S echter niet over actuele cijfers, zodat de beoogde effecten niet kunnen worden gemeten.

Voor het doel 'vasthouden betrokkenheid van inwoners bij ontwikkelingen in de buurt' gold de norm dat het percentage inwoners dat op zijn minst mee wil praten bij belangrijke veranderingen in de buurt, gelijk zou blijven. De norm

²⁹ Bron: Persbericht: "Onderhoud van de openbare ruimte daalt door bezuinigingen naar bodemkwaliteit", 9 februari 2014.

³⁰ De verloederingschaal loopt van 1 tot 10, waarbij een laag cijfer een lage mate van verloedering betekent.

hiervoor was vanaf 2010 39%. Deze indicator wordt echter sinds 2010 niet meer gemeten. In plaats daarvan gebruikt de organisatie nu andere parameters. In de burgerpeiling 'Wonen, leefbaarheid en veiligheid' 2013 maakt O&S van de gemeente Lelystad melding van een positieve ontwikkeling van enkele indicatoren:

- Het aandeel inwoners dat voorgaand jaar naar eigen mening actief is geweest in de buurt, is gestegen van 23% in 2011 naar 28% in 2013.
- Het aandeel inwoners dat zich medeverantwoordelijk voelt voor de leefbaarheid in de buurt, is gestegen van 87% naar 88%.
- Het aandeel inwoners dat naar eigen zeggen gehecht is aan de buurt, is gestegen van 65% naar 72%.

De organisatie leidt uit deze cijfers af, dat de betrokkenheid van inwoners is toegenomen sinds 2011. Vanwege het verschil tussen de indicatoren is het echter lastig een zuivere vergelijking te maken.

4.1.3 Straatinterviews Regioplan

Regioplan heeft in het kader van dit onderzoek 152 bewoners en bezoekers van zes wijken op straat geïnterviewd. Uit die straatinterviews komt het beeld naar voren dat de meerderheid positief is over de opzet en inrichting van de openbare ruimte (60%).

Iets minder dan de helft (46 procent) van de ondervraagden vindt dat de gemeente momenteel genoeg doet om de openbare ruimte schoon en heel te houden, 28 procent geeft aan dat de gemeente niet genoeg doet en twintig procent is neutraal.

Over het onderhoudsniveau van de groenvoorziening zijn bewoners het meest tevreden.³¹ Het oordeel over speelvoorzieningen en straten en stoepen is over het algemeen minder positief dan over andere onderdelen van de openbare ruimte.

Tabel 4.3 **Tevredenheid over het onderhoudsniveau van verschillende onderdelen van de openbare ruimte (n=147)**

Onderdeel	Tevreden
Groenvoorzieningen	57%
Speelvoorzieningen	42%
Straten en stoepen	40%

Bron: straatinterviews Regioplan

Wijkniveau

Er zijn wel duidelijke verschillen tussen wijken waar te nemen in de waardering. In Waterwijk en in Schouw en Gondel zijn ondervraagden over het algemeen negatief over de groenvoorzieningen. Zij noemen met name dat er te weinig wordt gedaan en dat het onderhoud dat wordt uitgevoerd, slordig is.

³¹ Niet alle geïnterviewden zijn bewoners, een klein deel is bezoeker. Voor de leesbaarheid wordt gesproken over bewoners.

Zo vertelt een bewoner uit Waterwijk dat zij geregeld haar fietsbanden lek rijdt nadat de gemeente de struiken heeft gesnoeid.

Over het onderhoud van straten en stoepen zijn de bewoners van de Boswijk, Lelystad-Haven en de Waterwijk zeer negatief. Het duurt volgens de bewoners vooral lang voordat defecten zijn gerepareerd

Verantwoordelijkheid

Bewoners van Lelystad zijn zich ervan bewust dat de kwaliteit van de openbare ruimte een zaak van zowel de gemeente als van bewoners zelf is. Tabel 4.4 geeft een overzicht van rapportcijfers die geïnterviewden in zes Lelystadse wijken aan de gemeente en bewoners van de wijk geven voor respectievelijk het onderhoud en beheer en het schoon en heel houden van de openbare ruimte. Bewoners beoordelen de inspanningen van de gemeente hoger dan die van hun medebewoners. Een groot deel van de bewoners (42%) is van mening dat burgers de plicht hebben om een actieve bijdrage te leveren.

Tabel 4.4 Rapportcijfer voor de gemeente en de bewoners voor respectievelijk het onderhoud en beheer en het schoon en heel houden van de openbare ruimte in de wijk, per wijk (N=147)

	Gemeente (N=147)	Bewoners (N=133)
Boswijk	6,6	6,6
Haven	6,7	6,5
Landstrekenwijk	7,3	7,1
Schouw en Gondel	6,8	6,5
Waterwijk	5,7	4,9
Zuiderzeewijk	6,7	6,3
Alle wijken	6,6	6,3

Bron: straatinterviews Regioplan

Stadshart

Wij vroegen de geïnterviewden ten slotte naar hun oordeel over de kwaliteit van de openbare ruimte in het Stadshart van Lelystad. Ongeveer 44 procent van de geïnterviewden beoordeelt de openbare ruimte in het centrum positief. Daarbij wordt vaak aangegeven dat het goed schoon en netjes onderhouden is. Minder te spreken is men over de gezelligheid, de leegstand en de als somber ervaren sfeer. Dat sluit aan bij de hierboven gesignaleerde doorwerking van andere zaken in het oordeel over de openbare ruimte. Respondenten lijken daarnaast de vergelijking te maken met hun eigen wijk. Bewoners van de Landstrekenwijk, die hun eigen wijk erg positief waarderen, zijn opvallend negatief over het Stadshart.

Bezuinigingen

De geïnterviewden zijn niet eenduidig over de verwachtingen ten tijde van bezuinigingen. Van de geïnterviewden vindt 40 procent het logisch dat het

onderhoud en beheer van de openbare ruimte als gevolg hiervan minder vaak plaatsvindt, 46 procent vindt het niet logisch en 13 procent is neutraal.

Meldingen over onderhoudsstaat van de openbare ruimte

Een derde van de ondervraagden heeft in het afgelopen jaar een melding gedaan over de onderhoudsstaat van de wijk. De meldingen zijn zeer divers van aard, variërend van parkeeroverlast tot laaghangende takken. Meer dan de helft van deze melders vindt dat de afhandeling te lang duurde of is niet tevreden over het resultaat van de afhandeling.

Aanvulling uit gesprekken: (afhandeling) meldingen

Ambtenaren geven in de gesprekken aan dat het beeld bij bewoners bestaat dat een melding direct aangepakt dient te worden, terwijl meldingen ook kunnen worden opgenomen in later uit te voeren planmatig onderhoud. Wel geeft men aan dat het van belang is dit goed te communiceren. Dit gebeurt niet altijd. Een melding wordt dan wel verwerkt, maar vaak niet teruggemeld.

Als een burger namelijk terugkoppeling wenst, moet worden ingelogd met DigiD. Dit is echter bewerkelijk, zodat veel burgers kiezen voor een telefonische melding zonder gebruikmaking van DigiD. In dat geval zijn geen gegevens van de melder bekend en kan een opzichter bij onduidelijkheid niet om verheldering vragen of na de afhandeling terugmelden. Deze systematiek behoeft aanpassing. Hiervoor is een aanpak in voorbereiding waarbij ook het efficiënt gebruik van een app, voor het doen van meldingen, zal worden ingezet.

Ambtenaren geven daarnaast aan dat er niet structureel wordt gemonitord hoe de klanttevredenheid van de klachtenafhandeling is. Rond 2002 is er een tevredenheidsonderzoek geweest. Daar kwam een wisselend resultaat uit en daarop is het systeem verbeterd. Daarna is er, zover bekend, geen meting uitgevoerd.

4.2 Kwaliteit van de openbare ruimte

4.2.1 Schouw 2011 (Oranjewoud)

In 2011 maakte adviesbureau Oranjewoud in het kader van de herijking van het KSP een analyse van de kwaliteit van de openbare ruimte. Dat gebeurde aan de hand van een schouw van 300 punten in de gemeente op de technische kwaliteit van verharding, groen en meubilair.

De KSP-ambitie 'basisscenario' is daartoe vertaald naar de CROW-normen. Daarbij komt Exclusief overeen met A+, Extra met A, Basis met B en Te laag met C en D. De schouwresultaten worden uitgedrukt in een gemiddelde score van een aantal schouwlocaties per wijk of per gebied. Daarmee zijn er altijd plekken boven en onder het behaalde kwaliteitsniveau. Het gemiddelde op basis van diverse schouwlocaties is bij een schouwdichtheid zoals in Lelystad volgens Oranjewoud voldoende representatief. De algemene scores zijn als volgt:

Tabel 4.5 Schouwresultaten Oranjewoud (2011)

Onderdeel	Schouwresultaat
Verharding	BASIS
Groen	BASIS
Meubilair	BASIS

De algemene conclusies van Oranjewoud zijn:

- De technische staat van de openbare ruimte is op basiskwaliteit. Dit komt grotendeels overeen met de gewenste KSP-kwaliteit.
- De openbare ruimte van het Stadshart voldoet niet aan de gewenste kwaliteit (exclusief) en scoort in de belevingswaarde niet naar verwachting.
- De algemene indruk van de openbare ruimte in woonwijken is basis, zowel voor verharding als groen en hoog voor meubilair. Een paar items wijken af naar boven, zoals fietspaden, sierheesters en openbare verlichting. Bosplantsoen scoort ook in de woonwijken laag.
- Heel globaal kan worden gesteld dat de oudere wijken, met name Botter, Schoener, Jol, Tjalk, Wold/Kamp het minst scoren op belevings- en gebruikswaarde. Ook de onderhoudbaarheid is hier het laagst beoordeeld. Dit zijn dus relatief lastige gebieden om schoon en heel te houden.
- Voor de groengebieden en parken is de algemene indruk dat ze op basiskwaliteit zijn. In het onderhoud en beheer van het groen zitten wel een aantal knelpunten.

Aanvulling uit gesprekken: Stadshart

De betrokken vertegenwoordigers van de gemeente geven over het ambitieniveau van het Stadshart aan dat:

- om deze te bereiken en in stand te houden regelmatig aanleg/groot onderhoud zou moeten plaatsvinden;
- een groot deel dat in aanmerking komt voor herinrichting mede gefinancierd dient te worden uit de grondexploitatie. Door de recessie kan maar een beperkt deel worden aangepakt en dienen keuzes te worden gemaakt.

4.2.2 Schouw 2013 (Regioplan)

Ook in het kader van dit onderzoek is een schouw gehouden. Deze schouw is van een beperktere schaal geweest dan die in 2011. Om de scores te vertalen naar een totaalbeeld is aangesloten bij een ontwikkelde meetmethode door CROW (zie de bijlage). Vanwege de beperkte omvang van de schouw en doordat elke meetmethode ruimte open laat voor discussie, geven we slechts een indicatie van de kwaliteit van de openbare ruimte.

Tabel 4.6 Schouwresultaten Regioplan (2013)

Onderdeel	Schouwresultaat
Rijweg	BASIS
Trottoir	BASIS
Groen	TE LAAG
Bomen	BASIS

De belangrijkste conclusies op basis van deze schouw zijn:

- Over het algemeen wordt het ambitieniveau ‘basis’ in de zes onderzochte wijken gehaald, wanneer gekeken wordt naar de rijweg, het trottoir en bomen.
- De staat van het groen werd in de Herijking 2011 al als een knelpunt aangeduid. Uit de schouw van Regioplan kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van het groen per wijk sterk verschilt. In de Landstrekenwijk en Schouw en Gondel wordt het groen als ‘extra’ beoordeeld. Daar tegenover staan echter drie gebieden waar ‘te laag’ wordt gescoord (Boswijk, Haven en Waterwijk). Daarmee komt het schouwresultaat voor de zes wijken samen eveneens op een te lage score. De scores van de drie wijken met een slechte score werken door in de totale score. De score is namelijk uiteindelijk het kwaliteitsniveau dat bij 90 procent van de metingen wordt behaald. Het kwaliteitsniveau bij 90 procent van de metingen in de zes wijken samen is ‘te laag’.

Een uitgebreider verslag van de schouwresultaten, met een uitsplitsing naar wijk, is opgenomen in bijlage 2 van dit rapport. Daarbij moet vermeld worden, dat de gehanteerde schouwmethode afwijkt van bijvoorbeeld de methode die Oranjewoud heeft gehanteerd. Zoals eveneens in bijlage 2 uiteengezet zijn er verschillende manieren om CROW-normen te meten. Regioplan heeft aansluiting gezocht bij de methode van de [gebruikersgroep beeldkwaliteit van CROW](#).

4.2.3 Verklaringen van kwaliteitsverschillen tussen gebieden

Woonerfwijken

Zoals hierboven al is geconstateerd, zijn er verschillen in wijken wat betreft kwaliteit van onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Dit heeft met een aantal aspecten te maken die specifiek zijn voor wijken die in een bepaalde periode zijn ontwikkeld.

Lelystad kent zeven zogenoemde ‘Bloemkoolwijken’ (woonerfwijken), te weten Oost, Centrumwijk, Wold, Centrum-Noord, Centrum-Zuid, Jol en Zuidwest. Uit eerdere onderzoeken blijkt dat dergelijke wijken die in de jaren ‘70 en ‘80 zijn gebouwd, een kwetsbare ruimtelijke structuur hebben.³² Woningen zijn vaak georiënteerd op de tuinzijde, waardoor er aan de straatzijde weinig sociale

³² Onder meer evaluatie Regioplan ‘Bloemkoolwijken toekomstbestendig maken’ (2012) in opdracht van de Stuurgroep Experimenten (SEV).

controle is, wat bijdraagt aan gevoelens van anonimiteit en onveiligheid. De openbare ruimte zelf is onoverzichtelijk en de overgang naar privéruimte wordt als onsamenhangend ervaren (zie foto 1). Bewoners bakenen hun privéruimte af door het plaatsen van schuttingen en heggen. Hierdoor zijn veel loze en ondefinieerbare restruimtes ontstaan met alle gevolgen van dien voor het onderhoudsniveau (zie foto 2). Ook in wijken als Boswijk en Waterwijk zijn in de door Regioplan uitgevoerde schouw dergelijke problemen tegengekomen. Dit in tegenstelling tot veel ruimer en strakker opgezette wijken uit recentere periodes zoals Landstrekenwijk (zie foto 3).

Foto 1



Foto: Regioplan
Openbaar of privaat? Boswijk

Foto 2



Foto: Regioplan
Restruimte, Boswijk

Foto 3



Foto: Regioplan
Ruim en in strakke lijnen opgezet, Landstrekenwijk

In dergelijke woonwijken is het aanbod goedkope woningen relatief groot, waardoor er instroom is van kwetsbare groepen en/of van groepen met een leefstijl die afwijkt van die in 'duurdere' wijken. Een gevolg is dat in deze wijken groepen mensen wonen die minder betrokken zijn bij de (fysieke)

leefomgeving. Er wordt bijvoorbeeld meer zwerfvuil aangetroffen (zie foto 4)³³ of onverantwoordelijk omgegaan met de publieke ruimte (zie foto 5). Daarnaast zijn de dichtheden (het aantal huishoudens) in de bloemkoolwijken hoger dan in de nieuwere wijken van Lelystad, waardoor het risico op vervuiling ook toeneemt.

Foto 4



Foto: Regioplan
Zwerfvuil, Waterwijk

Foto 5



Foto: Regioplan
Vuurwerk- en kerstboomverbrandingsplek in Waterwijk
Ambtelijk was beslist om reparatie van de schade voor onbepaalde tijd uit te stellen, omdat bewoners zich tijdens de jaarwisseling van 2012/2013 niet hadden gehouden aan afspraken. In januari 2014 is de bestrating hersteld.

Tot slot zijn in de woonwijken veel brandgangen, achterafpaadjes en openbare parkeervakken die vaak lastig te onderhouden zijn. Bij brandgangen is het logischerwijs moeilijk manoeuvreren met onderhoudsmaterieel (zie foto 6). Bij brandgangen speelt bovendien dikwijls de vraag wie eindverantwoordelijk is voor het onderhoud (gemeente, corporatie of bewoner). Ook parkeervakken hebben vaak obstakels, waardoor onderhoudsmachines er moeilijk bij kunnen (zie foto 7).

³³ Deels heeft het ook te maken de inrichting (opwaaien) en beplanting, waardoor zwerfvuil op bepaalde plekken makkelijker blijft liggen.

Foto 6

 Foto: Regioplan
Brandgang, Boswijk
Foto 7

 Foto: Regioplan
Parkeervak, Haven

De economische crisis

De economische crisis leidt tot bezuinigingen op het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Dit heeft effect op het onderhoud in alle wijken. De crisis heeft echter ook effect op het (her)ontwikkelen van gebieden. Die ontwikkelingen vertragen of komen geheel stil te liggen. Dit leidt ertoe dat, bijvoorbeeld rondom het Stadshart, braakliggende terreinen ongebruikt (en vaak ongemaaid)³⁴ blijven liggen en dat in nieuw te ontwikkelen woonwijken langer gebruikgemaakt moet worden van kwalitatief slechte bouwwegen. Dit heeft een nadelig effect op de beleving van bezoekers en bewoners op het onderhoud en beheer van de openbare ruimte.

Foto 8

 Foto: Regioplan
Ongemaaid groen vanwege komende herstructurering van de openbare ruimte, Boswijk

³⁴ In gesprekken met professionals wordt er aangegeven dat het belangrijk is de braakliggende terreinen tijdig te maaien.

Groot onderhoud

Verschillen in wijken kunnen ook worden verklaard door het planmatig groot onderhoud. Planmatig groot onderhoud biedt de kans om ook de openbare ruimte te herinrichten. De wijken die enkele jaren voor zo'n aanpak zitten, hebben vanzelfsprekend een mindere kwaliteit dan de wijken die groot onderhoud net achter de rug hebben. Daarnaast biedt groot onderhoud ook de kans om wijken onderhoudsvriendelijker in te richten. Een voorbeeld van een wijk met een herinrichting achter de rug is Zuiderzeewijk.

Foto 9



Foto: Regioplan

Groot onderhoud, Zuiderzeewijk

4.3 Samenvatting

- Over het algemeen voldoet de openbare ruimte in woonwijken aan de basiskwaliteitseisen die de gemeente heeft gesteld.
- De gemeente Lelystad haalt haar ambities op het terrein van wijkbeheer en -ontwikkeling.
- Ongeveer de helft van de inwoners van Lelystad is tevreden over het onderhoud en beheer van de openbare ruimte door de gemeente. Deze tevredenheid is al jaren vrij stabiel. Ook uit de meldingenregistratie van de openbare ruimte is het afgelopen jaar geen toename in het aantal meldingen waar te nemen.
- Het Stadshart voldoet niet aan het gehanteerde ambitieniveau (exclusief kwaliteitsniveau) van de gemeente Lelystad..
- Daarnaast komt uit de schouwen, meldingenregistratie, straatinterviews en het groepsgesprek naar voren dat het onderhoud van straten, stoepen en groen in met name de oudere woonwijken als minder goed beoordeeld wordt.
- Uit de straatinterviews blijkt dat meer dan de helft van de bewoners die een melding over de openbare ruimte heeft gedaan, vindt dat de afhandeling te lang duurde of niet tevreden is over het resultaat van de afhandeling.

- Uit de straatinterviews blijkt dat veel inwoners van Lelystad de kwaliteit van de openbare ruimte, met name in centrumgebieden, ook associëren met afval-, parkeer- en verkeersproblematiek, ongezelligheid en leegstand van vastgoed.
- Bewoners, zo blijkt uit de straatinterviews, zijn bij het onderhoud en beheer van de openbare ruimte meer tevreden over de inzet van de gemeente dan over het schoon en heel houden door medeburgers.
- Een verklaring voor kwaliteitsverschillen tussen wijken ligt voor een groot deel in de opzet van de wijken, het aanbod van typen woningen en de leefstijl van bewoners.
- Andere verklaringen voor kwaliteitsverschillen tussen gebieden zijn:
 - de economische crisis, waardoor onder andere terreinen braak blijven liggen en bouwwegen lang in gebruik blijven door bewoners;
 - het moment van groot onderhoud waarvoor een gebied in aanmerking komt.

5 BURGERPARTICIPATIE BIJ ONDERHOUD EN BEHEER

Het college heeft hoge ambities om burgers te betrekken bij het regulier onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Ook krijgen in de meeste recente beleids- en beheerplannen voor deelobjecten in de openbare ruimte (zie bijlage 5), inwoners steeds vaker een rol toegedicht in de uitvoering van maatregelen. Ook worden er projecten ontwikkeld die als doel hebben om bewoners te betrekken bij de fysieke leefomgeving.

Dit hoofdstuk gaat hierop in. Hierbij behandelen we eerst de rol van de gemeente en gaan we na welke zaken volgens de professionals van belang zijn. Vervolgens bespreken we voorbeelden van bewonersparticipatie en kijken we waarom projecten wel of niet werken. Tot slot komen de bewoners zelf aan het woord over hoe zij hun rol in bewonersparticipatie zien.

5.1 Welke rol krijgen bewoners van de gemeente?

In de eerste subparagraaf staan de ambities centraal die de gemeente heeft met bewonersbetrokkenheid in het kader van wijkbeheer en -ontwikkeling. De tweede subparagraaf gaat in op het nut van bewonersparticipatie en hoe het in de toekomst kan worden gestimuleerd. Vervolgens schetsen we enkele projecten en/of werkwijzen die door de gemeente of woningcorporatie Centrada zijn geïnitieerd. Ook handhaving en communicatie komen aan de orde.

5.1.1 Ambitie betrokkenheid

Op het terrein van bewonersbetrokkenheid in het kader van wijkbeheer en -ontwikkeling heeft het bestuur haar ambities vanaf 2012 bijgesteld. Bij de peiling in 2010 van O&S is het percentage inwoners dat bij belangrijke veranderingen in de buurt op zijn minst over de plannen wil mee praten van 42 procent naar 39 procent gedaald. Op basis hiervan is besloten om het ambitieniveau voor 2014 aan te passen van minimaal 50 procent naar 39 procent. Op dit onderdeel beschikt O&S niet over cijfers van 2013.

5.1.2 Bewonersparticipatie: nut en de toekomst

Meer van onderop, meer faciliteren

Het beleid van de gemeente Lelystad is steeds meer gericht op inbreng van burgers zelf. Ook bij het regulier onderhoud en beheer ligt de nadruk op actief burgerschap.³⁵ Wanneer bewoners meer kwaliteit willen, is de rol van de gemeente hierin, aldus de ambtenaren waarmee gesproken is, steeds meer faciliterend: het leveren van materieel (zoals bezems, strooizout, grijpstokken, et cetera), het aanbieden van lokale vergaderruimte en ondersteuning door

³⁵ Zie onder andere de Kadernota 2014-2017 en programmabegrotingen van 2013 en 2014, paragraaf 3.1.

middel van professioneel advies. Voor wijken zijn ook beperkte budgetten beschikbaar waarmee participatie ondersteund kan worden. Als bewoners met een voorstel komen dat de gemeente werk uit handen neemt of extra kwaliteit oplevert, dan ondersteunt de gemeente dit in principe.

Naast de gemeente zijn er bovendien ook steeds meer organisaties (onder andere Centrada, St. Welzijn) op zoek naar burgers die meer willen doen in de buurt. Dikwijls gebeurt dit in gezamenlijkheid, zoals in bijvoorbeeld 'pleingesprekken' (zie onder).

Doel van bewonersparticipatie

Bewonersparticipatie is volgens de professionals uit Lelystad met wie gesproken is een middel om:

- in gesprek met bewoners te komen;
- meer samenhang en betrokkenheid te creëren in de buurt;
- een schonere en leefbaardere woonomgeving te creëren.

Volgens betrokkenen kan het stimuleren van bewonersparticipatie *niet* als doel hebben om kosten te besparen bij het beheer en het onderhoud van de openbare ruimte. Meestal gaat het namelijk om relatief kleine arealen. Ten eerste levert het overdragen van beheer de gemeente nauwelijks een kostenbesparing op en ten tweede kost bewonersparticipatie vanwege het (blijvend) begeleiden van een traject veel tijd en geld. Participatie levert dus geen besparing in geld op. De winst van bewonersparticipatie is het verhogen van de betrokkenheid van inwoners.

Verwachting temperen

De professionals van Lelystad waarschuwen voor al te hoge verwachtingen bij bewonersparticipatie:

- De gemeente Lelystad zet zich op dit moment pro-actief in om de participatie te bevorderen. Bijvoorbeeld met het project 'mensen maken de straat'. Hieruit zijn 50 projecten van bewonersparticipatie voort gekomen. Uit de ISV-gelden is budget vrij gemaakt voor 'mensen maken de straat', maar deze middelen vervallen eind 2014. De vraag is dan of en hoe de gemeente het beleid voortzet.
- Vaak moeten bewoners (blijvend) worden begeleid/geactiveerd, omdat anders de kans op doodbloeden groot is. Dit vereist een flinke investering, het bepaalt een groot deel van het budget.³⁶
- In Lelystad is veel grootschalig groen. De verwachting is niet dat bewoners daar het beheer van willen overnemen.
- Een deel van de bewoners in de aandachtswijken zal waarschijnlijk minder belang hechten aan participeren in fysiek beheer als niet (ook) oplossingen voor hun problemen in het sociale domein worden gevonden.
- Het is al moeilijk genoeg om het gedrag van individuele bewoners (die bijvoorbeeld vervuilen) te veranderen. Het is mogelijk nog moeilijker om

³⁶ De kosten voor een project zijn zelf meestal niet hoog (bijvoorbeeld een moestuin of een bossage aanleggen).

een omslag te bewerkstellingen zodat bewoners elkaar ook gaan aanspreken.

- Het is niet eenvoudig om bij georganiseerd zelfbeheer de overdracht van afspraken bij mutatie van woningeigenaren goed te regelen.
- Er kunnen ook juridische complicaties zijn bij zelfbeheer. De vraag wie verantwoordelijk is als er iets misgaat, is een belangrijke. De gemeente heeft nu bijvoorbeeld plannen om gereedschapskisten samen te stellen die door bewoners kunnen worden geleend. Maar hoe ga je uitlenen, wie is aansprakelijk?

Foto 10



Foto: Regioplan

Een jeu-de-boulesbaan in verval (Zuiderzeewijk). Bewoners kregen van de gemeente middelen om een jeu-de-boulesbaan aan te leggen onder voorwaarde dat bewoners zelf voor het onderhoud zouden zorgen.

Zelforganisatie gaat niet vanzelf

Recent heeft Platform31 een evaluatie uitgevoerd naar bewonersinitiatieven in New Towns (waaronder Lelystad). Men concludeert dat bij het stimuleren van bewonersinitiatieven enerzijds de inzet van professionals op strategische momenten belangrijk blijft. Voor wijken met kwetsbare bewoners en weinig sociale samenhang is zelfs extra stevige inzet nodig. Anderzijds kan een zelforganisatie, wanneer deze eenmaal op de rails staat, snel resultaten boeken.

In tegenstelling tot wat de betrokken professionals in dit onderzoek beweren, kunnen gemeenten volgens Platform31 door zelfbeheer wel degelijk geld uitsparen. Volgens deze onderzoekers dient dit wel gepaard te gaan met schaalvergroting. Daarnaast zijn wijken met veel zelfredzame bewoners hier het meest kansrijk in.

Uit de evaluatie blijkt verder dat er voldoende potentieel is om het aantal projecten in New Towns-gemeenten uit te breiden. Om dat te bewerkstelligen, komen de onderzoekers met een lijst van tien concrete aanbevelingen.

Stimuleren bewonersparticipatie

In de gesprekken met professionals van Lelystad is een aantal aandachtspunten benoemd bij het bevorderen van bewonersparticipatie:

- *Adequaat reageren*: als er een wens (voor initiatief) door bewoners wordt geuit, is het zaak om daar meteen op in te spelen als gemeente of corporatie. Anders is het risico dat het momentum verloren gaat.
- *Werk-maken-met-werk*: gemeente en andere stakeholders stemmen projecten vaak op elkaar af, zodat werkzaamheden efficiënt kunnen plaatsvinden. Bij deze werkwijze (werk-maken-met-werk) zouden ook vaker bewoners meegenomen kunnen worden. Bewoners kunnen er onder andere op worden gewezen dat er een mogelijkheid is om van de werkzaamheden te profiteren, bijvoorbeeld door op een specifieke locatie materieel en/of expertise beschikbaar te stellen.
- *Communicatie*: een goede communicatie is van groot belang. Hierbij is er wisselwerking tussen:
 - *Creëren van begrip*. Bewoners zijn vaak niet bekend met gemaakte afspraken over onderhoud en beheer. Zij weten bijvoorbeeld vaak niet dat er de laatste jaren minder wordt opgeruimd met schoffelen en snoeien door aannemers.
 - *Het stimuleren van participatie*. Door aandacht te geven aan succesverhalen en goede voorbeelden, kunnen bewonersinitiatieven worden gestimuleerd. Naast waardering voor diegenen die deel uitmaken van die voorbeelden, spoort het ook andere bewoners aan.

Gedragsverandering

De professionals uit het veld proberen in hun werk de mentaliteit van burgers te veranderen. Bewoners die de moeite nemen om een melding doen, proberen ze er ook op te wijzen dat ze het probleem mogelijk samen met hun burens kunnen oplossen. Professionals staan steeds meer op het standpunt om alleen daar waar noodzakelijk te helpen. Ook zijn ambtenaren steeds vaker terughoudend met ingrijpen op locaties waar bewoners consequent blijven vervuilen. De achterliggende gedachte is dat inwoners in dergelijke gevallen – mogelijk uit onvrede over de ontstane situatie - misschien zelf ingrijpen of de vervuiler / vernielers aanspreken. Dit gebeurt om bewoners bewust te maken van de gevolgen van hun eigen handelen en ruimte te bieden om te achterhalen waar het vuil vandaan komt of wie de vernieling heeft aangericht. De gemeente heeft vijf handhavers die proberen uit te zoeken wie in overtreding is. Bij incidenten handelt de organisatie de melding op de gebruikelijke wijze af. Echter, wanneer het gaat om een structureel probleem, zoeken de medewerkers naar een meer definitieve oplossing. Lastigheid hierbij is, dat er vaak geen pasklare oplossingen zijn.

5.1.3 Afdwingen betrokkenheid: handhaven

Onderhoud van tuinen/buitenruimtes

Zoals in paragraaf 4.2.3 al is aangegeven, hebben de woonerven uit de jaren '70 en '80 een onoverzichtelijke openbare ruimte waarbij de overgang naar

privéruimte als onsamenhangend wordt ervaren. Wanneer bewoners hun tuinen/buitenruimtes dan slecht onderhouden, heeft dat ook effect op de beleving van de openbare ruimte. Hierop kan door zowel de woningcorporatie als gemeente worden gehandhaafd:

- Voor de woningcorporatie geldt dat ze individuele huurders hier op aan kunnen spreken en hier eventueel gebruik kunnen maken van een dwangmiddel (gerechtelijke procedure). Centrada legt afspraken over onderhoud in huurcontracten vast.
- De gemeente kan handhaven bij woningeigenaren. De gemeente kan in eerste instantie bewoners aanspreken op slecht onderhoud van tuinen/ buitenruimtes. Alleen bij overtreding van de milieuwetgeving beschikt de gemeente over dwangmiddelen om te handhaven.

Landjepik

Daarnaast is er het gesignaleerde probleem van door bewoners gekoloniseerde stukjes openbare ruimte ('landjepik'). Bewoners trekken stukken groen bij hun eigen tuin. In het kader van het tuingrenzenbeleid heeft de gemeente het afgelopen decennium een nulmeting gehouden om de oude kadastrale grenzen weer te herstellen.³⁷ In 2011 is door de raad, als bezuinigingsmaatregel, besloten om met ingang van 2012 minder te gaan optreden tegen illegaal innemen van openbare grond. Dit heeft als risico dat het weer tot meer verrommeling van het aanzicht van de openbare ruimte leidt.

5.1.4 Projecten vanuit de gemeenten en Centrada

Vanuit de gemeente en woningcorporatie Centrada zijn werkwijzen ontwikkeld om bewonersparticipatie meer inhoud te geven. Het betreft Mensen maken de Wijk en pleingesprekken.

Mensen maken de straat

Met Mensen maken de straat verbeteren de bewoners de leefbaarheid van hun eigen straat.³⁸ Het project is medio 2012 van start gegaan. De doelstelling van het project is het bevorderen van sociale samenhang en actief burgerschap in de straten van Lelystad. De werkwijze is gericht op het maken van afspraken tussen buurtbewoners, zoals over het schoonhouden van de openbare ruimte.

Als voorbeelden van geslaagde projecten worden op de website van de gemeente Lelystad onder andere initiatieven in de Horst, Blokkerhoek en de aanleg van een moestuin in Waterwijk genoemd.³⁹ Op deze voorbeelden wordt in paragraaf 5.2 nog op teruggekomen.

³⁷ Het tuingrenzenbeleid dateert van 2003 t/m 2012.

³⁸ Het wordt ook wel 'Mensen maken de Straat' genoemd.

³⁹ Bron: www.lelystad.nl/maakdestraat

Pleingesprekken van Centrada

Centrada voert sinds vier jaar zogenaamde pleingesprekken in wijken die binnen aandachtsgebieden vallen, maar ook in gebieden met minder problematiek.⁴⁰ Het zijn gesprekken die op laag schaalniveau plaatsvinden en als input dienen voor projecten. De pleingesprekken zijn laagdrempelig, waarbij aan een pleintje/hofje een tentje met wat statafels wordt neergezet. Bewoners kan direct worden gevraagd, indien ze verbeteringen willen, wat ze zelf hierin willen betekenen. Centrada is over de bereikte resultaten deels tevreden. Een recent succes met de pleingesprekken is de Hofstede in Atolwijk. Bewoners hadden via de pleingesprekken aangegeven dat ze ontevreden waren over bossages. Naar aanleiding hiervan zijn deze vervangen door de gemeente met de afspraak dat de bewoners het gaan onderhouden. Alleen het jaarlijkse snoeiwerk zal door de gemeente gedaan worden.

5.2 Voorbeelden van bewonersinitiatieven

In deze paragraaf gaan we in op bewonersinitiatieven uit de praktijk die zijn ontstaan om een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de openbare ruimte. Vervolgens wordt er ingezoomd op Zuiderzeewijk en Waterwijk om na te gaan hoe bewonersparticipatie zich ontwikkelt en hoe deze kan verschillen tussen wijken.

5.2.1 Algemeen

In verschillende wijken in Lelystad zijn actieve bewoners(groepen) te vinden die een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de openbare ruimte. Activiteiten die zij daartoe uitvoeren, zijn onder andere: groenonderhoud, zwerfvuil opruimen, gezamenlijke plannen maken voor herinrichting. In drie wijken (Atolwijk, Boswijk en Waterwijk) zijn zogenaamde Zwerf Afval Pakkers (ZAP-teams) actief. Zij hebben als doelstellingen te zorgen voor minder zwerfvuil en kinderen/jongeren bewust te maken van vervuiling door zwerfafval.

Horst

In de Horst (Boswijk) kwam vorig jaar het verzoek van bewoners aan een hofje om een struikenperk te bestraten. De eerste reactie van de gemeente was vanwege de kosten en risico op hangplek negatief. Omdat de bewoners echter bleven aandringen, is de gemeente toch akkoord gegaan onder specifieke voorwaarden. De bewoners moesten niet alleen het beheer gaan doen, maar ook meehelpen bij de uitvoering. Het doel hiervan was om de betrokkenheid van de bewoners te vergroten, want wat betreft kostenbesparing levert het niet veel op. Het is volgens professionals een succes. Het hofje wordt nu goed schoon gehouden en de gemeente hoeft er niet meer te komen.

⁴⁰ Centrada moet net als de gemeente steeds meer gaan bezuinigen (verhuurdersheffing). Het gevolg is dat er geen grootschalige vernieuwing meer plaatsvindt. Daarvoor in de plaats wil Centrada meer de aandacht richten op bewonersparticipatie.

5.2.2 Bewonersparticipatie in Zuiderzeewijk en Waterwijk

De wijken Waterwijk en Zuiderzeewijk zijn geselecteerd om, op basis van gesprekken met professionals, nader te bepalen wat succes- en faalfactoren zijn voor participatietrajecten.

Waterwijk

Waterwijk heeft een actieve wijkraad. De oorzaak is waarschijnlijk de stedelijke vernieuwingsopgave die rond de millenniumwisseling van start ging. De wijk was in jaren negentig in een neerwaartse spiraal terechtgekomen. Bij de sociale en fysieke vernieuwing is er destijds voor gekozen om bewoners al bij het begin van de planvorming actief te betrekken. Het gaf de bewoners vertrouwen toen ze zagen dat er ook werkelijk uitvoering werd gegeven aan de vernieuwing.

Na de vernieuwing is de gemeente doorgedaan bewoners te betrekken bij het opstellen en uitvoeren van wijkontwikkelingsplannen. Diverse projecten werden opgestart, zoals het project toezicht ondergrondse containers (waarbij bewoners toezicht houden op containers), schoonmaakacties met kinderen, een wedstrijd de 'mooiste tuin van de straat' en de ontwikkeling van de speeltuin Schateiland. Bij dit laatste project, dat rond 2000 is geboren, doen de bewoners het beheer (c.q. toezicht) en de gemeente het fysieke onderhoud. Zeer recent is er in Waterwijk een moestuin via bewonersparticipatie in gebruik genomen.

In Waterwijk is de relatie tussen de professionals vanuit de gemeente en de wijkraad innig. De wijkraad laat zich graag ondersteunen door de wijkconsulent. De serviceopzichter vult aan: *"Toen ik als opzichter in Waterwijk begon, schrok ik me wezenloos van het aantal hulpverleners dat in Waterwijk rondloopt, voor elk kleurtje is er wel één"*. De betrokken professionals zijn erover eens dat de blijvende aandacht de participatie van bewoners stimuleert. Met andere woorden, indien de aandacht voor de wijk zou stilvallen, dan zou dit leiden tot een grote terugval van bewonersbetrokkenheid.

Zuiderzeewijk

Bewonersparticipatie in Zuiderzeewijk is beperkt. In tegenstelling tot Waterwijk is de wijkraad niet actief. Participatie in Zuiderzeewijk bestaat vooral uit bewoners die vragen om een stuk groen aan hun tuin toe te voegen. Omdat zij dit meestal intensiever willen onderhouden dan de gemeente wordt ook vaak door de gemeente toestemming gegeven. Ook lopen er door de wijken eenlingen rond die meehelpen met opruimen en schoonhouden. Bewoners die een zelfbeheerproject aan hun hof willen starten, hebben vaak moeite om medehofbewoners te activeren.

Er is in Zuiderzeewijk één participatieproject dat als een goed voorbeeld kan dienen. Het betreft het hofje Blokkerhoek. Hier werden een aantal jaren terug, tijdens het groot onderhoud door de gemeente en de aanpak van huurwoningen door Centrada, containers aan het hofje geplaatst. Toen deze

weg waren, zag het groen er niet meer aantrekkelijk uit en kwam bij bewoners het idee op om het hofje in zelfbeheer op te knappen. De voorwaarde die de gemeente stelde, was dat alle bewoners erachter moesten staan. Dan was de gemeente bereid een stedenbouwkundige en een wijkbeheerder te leveren voor de professionele input. Daarnaast heeft de gemeente klein materieel geleverd. Centrada was bereid een bijdrage te leveren door de schuttingen te vernieuwen. Ook werd de school erbij betrokken die vergaderruimte leverde. In het begin was een deel van de bewoners afwachtend en/of wantrouwend jegens de gemeente, maar na een aantal overleggen met elkaar zagen ze de intentie van de gemeente. Het goede van dit project, aldus de gesproken professionals, is dat bewoners nu elkaar (kunnen) aanspreken op gedrag (door de afgesproken leefregels), ook omdat *iedereen* in het hofje erachter stond.

5.3 Hoe zien bewoners hun rol (in de toekomst)?

5.3.1 Straatinterviews

Bijdrage

De helft van de geïnterviewde bewoners van de zes onderzochte Lelystadse wijken geeft aan bereid te zijn een actieve bijdrage te leveren aan het onderhoud en beheer van de openbare ruimte in de wijk. Die bereidheid is er met name voor het beheer van een stukje openbare ruimte in de wijk. Een groot deel van de bewoners geeft aan nu al een deel van de directe omgeving te onderhouden. Het gaat dan om het vegen van de stoep of het weghalen van onkruid uit het gemeenteplantsoen. Bewoners geven regelmatig aan dat ze best bereid zijn om actief bij te dragen, mits andere buurtbewoners ook actief worden.

Waardering en samenwerking

Een aanzienlijk deel van de geïnterviewden zegt te zijn gestopt met deze bijdrage, omdat zij de indruk hadden de enige te zijn of omdat andere bewoners dit initiatief niet in voldoende mate waarden. Uit interviews blijkt dat die indruk snel is gewekt. Een geïnterviewde vrouw vertelt het groen in haar wijk regelmatig te onderhouden, maar daarmee te stoppen omdat geen van haar buurtbewoners daar waardering voor heeft. Enkele van haar buurtbewoners geven in interviews aan dat zij weten dat er een buurvrouw is die altijd de bosjes onderhoudt. Ze roemen haar inzet tegen de interviewers.

Advies

Ondervraagden kregen de mogelijkheid om een advies te formuleren om het onderhoud en beheer van de openbare ruimte in de wijk te verbeteren. 70 procent van de ondervraagden maakte van deze gelegenheid gebruik. Er is een aantal adviezen dat meerdere malen terugkomt. Ten eerste pleiten relatief veel ondervraagden voor meer toezicht in de wijk. Toezichhouders moeten, volgens wijkbewoners, bekend zijn met de wijk, duidelijk zichtbaar zijn en de

autoriteit hebben om bewoners aan te spreken op hun gedrag. Deze behoefte lijkt te raken aan de bevinding dat 85 procent van de ondervraagden vindt dat bewoners en gebruikers vaker moeten worden aangesproken op het schoon en heel houden van de openbare ruimte. Ten tweede lijkt er behoefte te zijn aan actie tegen hondenpoep en afvaloverlast. Ook komt een aantal keer terug dat burgers meer verantwoordelijk moeten worden gemaakt.

5.3.2 Twitter en groepsgesprek

Ook bij de Twitterenquête en het groepsgesprek met drie betrokken bewoners komt naar voren dat bewoners bereid zijn een bijdrage te leveren aan het onderhoud en beheer van de directe omgeving van hun woning. Ook wordt het belang onderstreept dat mensen waardering krijgen voor hun bijdrage aan het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. De rol die de deelnemers voor de gemeente zien weggelegd, is een voorlichtende en faciliterende rol.

5.4 Wat gebeurt er in andere gemeenten op dit gebied?

In het kader van dit onderzoek is met vertegenwoordigers van vijf met Lelystad vergelijkbare gemeenten gesproken. Dat leidt tot inzicht in de mogelijkheden op het gebied van burgerparticipatie in relatie tot het onderhoud en beheer van de openbare ruimte. De volgende inzichten komen uit gesprekken naar voren:

- Meerdere gemeenten geven aan dat bij het onderhoud en beheer van de openbare ruimte een participatiegraad van 1 à 2 procent een realistische verwachting is.
- Burgerparticipatie bij het onderhoud en beheer van de openbare ruimte gebeurt in enkele gemeenten kostenneutraal, maar bij de meeste gemeenten moet er geld bij.
- Burgerparticipatie vergroot niet per definitie de kwaliteit van de openbare ruimte. Er is minder controle voor de gemeente op het eindbeeld.
- Om enige controle uit te oefenen, stellen sommige gemeenten spelregels op voor burgerparticipatie bij beheer en onderhoud waar burgers zich aan moeten houden. Andere gemeenten gaan verder en stellen contracten op met bewoners of er worden overlegstructuren per wijk in het leven geroepen, met bijbehorende budgetten.
- Een gemeente organiseerde een zogenoemde 'doedag'. Dit hield in dat bewoners samen het openbaar groen snoeiden. Een doedag is volgens de gemeente gemakkelijk te realiseren en heeft een groot effect.
- In een andere gemeente wordt een burgerschouw georganiseerd. Bewoners worden meegenomen de wijk in en scoren de kwaliteit van de openbare ruimte volgens een vaste systematiek (meestal met behulp van CROW-normen). Burgers zijn er positief over. Doordat ze meer inzicht krijgen in wat er bij onderhoud en beheer komt kijken, ontstaat er meer begrip.
- Er zijn gemeenten die de tevredenheid van burgers laten meewegen in het bestek. Zij rekenen aannemers af op de burgertevredenheid over het

onderhoud en beheer van de openbare ruimte. Daarmee bepalen burgers voor een groot deel waar het onderhoud en beheer plaatsvindt (zie ook paragraaf 2.4).

5.5 Samenvatting

Rol gemeente (en overige stakeholders)

- De gemeente voert steeds minder zelf uit. Indien bewoners meer kwaliteit willen, zullen zij zelf meer initiatief moeten nemen. De rol van de gemeente is steeds meer faciliterend.
- Professionals waarschuwen voor al te hoge verwachtingen van bewonersparticipatie. Ook de ervaring van andere gemeenten leert dat 1 à 2 procent van de burgers participeert en de openbare ruimte (deels) zelf in beheer neemt.
- Gemeente en corporatie ontwikkelen allerlei initiatieven en werkwijzen om bewonersparticipatie te bevorderen.
- Het doel van bewonersparticipatie moet volgens betrokken professionals zijn het creëren van meer sociale samenhang en een leefbaardere leefomgeving. Het doel kan volgens betrokkenen geen kostenbesparing zijn. Dit wordt door ervaringen uit andere gemeenten bevestigd.
- Voor de beleving van de openbare ruimte is het van belang dat gemeente (en corporatie) bewoners aanspreekt die hun tuinen en of buitenruimtes slecht onderhouden of aan 'landjepik' doen. De gemeente heeft ook mogelijkheden om te handhaven.
- In brede zin is bij het onderhoud en beheer van de openbare ruimte heldere communicatie met bewoners van groot belang. Het creëert onder meer begrip, het kan een stimulans zijn voor participatie en het is een instrument voor het beïnvloeden van gedrag.

Voorbeelden bewonersinitiatieven

- Er zijn in Lelystad diverse goede voorbeelden van bewonersparticipatie bij het onderhoud en beheer.
- Waterwijk kent bijvoorbeeld een actieve wijkraad. Een verklaring is vermoedelijk de grote stedelijke vernieuwingsopgave die hier plaats heeft gevonden en de blijvende aandacht vanuit de gemeente.
- Zuiderzeewijk heeft geen actieve wijkraad. Een oorzaak kan zijn dat het niet zo'n grote opgave heeft gehad als Waterwijk. Wel heeft zich op het niveau van hofjes een interessant bewonersinitiatief voorgedaan (Blokkerhoek). Dit initiatief is ontstaan uit werkzaamheden die door de gemeente en Centrada eerder waren uitgevoerd.

De mening van bewoners

- Veel bewoners van Lelystad zorgen voor het onderhoud en beheer van de openbare ruimte in de directe omgeving van hun woning. Bewoners die een bijdrage leveren, geven aan dat zij het gevoel hebben daarin een van de weinigen te zijn en te weinig waardering te krijgen van buurtbewoners.

- Waardering en onderlinge samenwerking zijn volgens bewoners van Lelystad bepalende factoren om burgerparticipatie van de grond te krijgen. De gemeente moet bij onderhoud en beheer de nadruk leggen op voorlichting, het bevorderen van saamhorigheid en het faciliteren van bewoners (onder andere door middelen beschikbaar te stellen). Initiatieven die van bovenop opgelegd worden, werken niet.
- Een groot deel van de bewoners vindt over het algemeen dat van burgers best een bijdrage verwacht mag worden bij het onderhoud en beheer
- Een grote meerderheid van de bewoners geeft aan dat het belangrijk is dat er toezicht is in de wijk en bewoners worden aangesproken op vervuilend gedrag.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

BRONNEN

Geïnterviewden:

Gemeente Lelystad

- De heer Maris: afdelingshoofd BOR
- De heer Vermeer: portefeuillecoördinator Wethouder Jansen
- De heer Van Rijn: teamleider Proces en Voorbereiding
- De heer Alderliesten: beleidsmedewerker BOR
- Mevrouw IJnema (griffier)
- De heer Riepma (plaatsvervangend griffier)
- De heer Pothoven, serviceopzichter, stadsdeel Zuidoost (Waterwijk en Boswijk)
- De heer Arslan, bewonersconsulent Lelystad Oost, afdeling BOR.
- De heer Van Voorn, serviceopzichter (verantwoordelijk voor Zuiderzeewijk en Atolwijk).

Overige

- De heer Kuipers van Stichting Welzijn Lelystad
- De heer Van Berkum, gebiedsregisseur Centrada

Overige gemeenten

- Gemeente Emmen, mevrouw Geertsema
- Gemeente Hoorn, de heer De Heer
- Gemeente Zoetermeer, de heer De Visser en de heer De Jong
- Gemeente Nieuwegein, mevrouw Reinking
- Gemeente Gouda, de heer Van Gool

Documentenlijst:

CDA Lelystad (2012). *Kadernota 2013 – 2016. “Niet alleen omdenken, maar nu keuzes durven maken”*.

Gemeente Lelystad (1997). *Groenstructuurplan*.

Gemeente Lelystad (2002). *Kwaliteitstructuurprogramma (KSP)*.

Gemeente Lelystad (2002). *Waterplan*.

Gemeente Lelystad (2003). *Bermbeheerplan*.

Gemeente Lelystad (2010). *Meerjarenuitvoeringsprogramma 2010-2014*.

Gemeente Lelystad (2010). *Samen verder Werken. Collegeprogramma op hoofdlijnen 2010-2014.*

Gemeente Lelystad (2010). *Bomenbeheersplan.*

Gemeente Lelystad (2011). Besluitenlijst gemeenteraad 14 juni 2011

Gemeente Lelystad, Oranjewoud en PLAN terra (2011). *Herijking meerjarenraming KSP 2011.*

Gemeente Lelystad (2012). *Nota het nieuwe werken in de wijk.*

Gemeente Lelystad (2012). *Afwegingskader herinrichtingsmaatregelen en bewonersparticipatie groot onderhoud.*

Gemeente Lelystad (2012). *Programmabegroting 2012-2015.*

Gemeente Lelystad (2012). *Kadernota 2013-2016.*

Gemeente Lelystad (2012). *Masterplan Atolwijk.*

Gemeente Lelystad (2012). *Jaarverslag 2011.*

Gemeente Lelystad (2012). *Reactie op provinciaal verslag ICL-gelden.*
Raadsbrief 17 februari

Gemeente Lelystad (2012). Collegebesluiten 8 mei 2012

Gemeente Lelystad, Dienst Onderzoek en Statistiek (2012). *Lelystadsgetallen 2011.*

Gemeente Lelystad, Dienst Onderzoek en Statistiek (2012). *Wijkmonitor 2011.*

Gemeente Lelystad (2013). *Kadernota 2014-2017.*

Gemeente Lelystad (2013). *Programmabegroting 2013-2016.*

Gemeente Lelystad (2013). *Beleidsplan gladheidsbestrijding.*

Gemeente Lelystad (2013). *Speelruimtenbeleid.*

Gemeente Lelystad (2013). Raadsnotulen 15 januari 2013

Gemeente Lelystad (2013). *Werkplan 2014 en Meerjarenprogramma 2014-2018 Integraal Grootonderhoud Openbare Ruimte (I-GOR).*

Gemeente Lelystad, Brief van de college aan de gemeenteraad, 25 februari 2013.

Gemeente Lelystad (2013). Notitie input leegstand Stadshart.

Gemeente Lelystad (2014). Raadsbijeenkomst 14 januari 2014.

Engbersen, Van der Schaar en Schreuders (2013). *Zelforganisatie gaat niet vanzelf. Evaluatie experimenten met bewonersinitiatieven New Towns*. Platform31, Den Haag

Regioplan (2012). *Bloemkoolwijken toekomstbestendig maken*. Den Haag: SEV.

Rekenkamer Lelystad (2012). *U kan me nog meer vertellen. Het risico van onvolledige raadsvoorstellen voor besluiten van de raad*. Lelystad: Rekenkamer Lelystad.

Uittenbogaart, F.J. en H. Verhoeven (2012). 'Benchmarking van beeldkwaliteit: de Rekenmethode.' CROWet cetera, 1, 6-9.

WRR (2012). *Vertrouwen in burgers*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Gemeente Lelystad, Dienst Onderzoek en Statistiek (2013). *Wijkmonitor 2013*.

CROW, www.crow.nl (2013)

CROW Levende Stad: *Persbericht: Onderhoud van de openbare ruimte daalt door bezuinigingen naar bodemkwaliteit*. 9 februari 2014, www.levende-stad.nl

SCHOUWSCORES REGIOPLAN

Er is geschouwd in zes Lelystadse wijken. Dat is uitgevoerd door medewerkers van Regioplan, samen met opzichters van de gemeente Lelystad. Er zijn in totaal 307 scores gegeven voor elementen van de openbare ruimte in de zes gebieden. Daarbij is gekeken naar de technische staat en de netheid van de rijweg, het trottoir, het groen en bomen. Bij ieder punt hebben twee medewerkers van Regioplan en twee opzichters van de gemeente Lelystad overeenstemming bereikt over de toe te kennen score.

Regioplan heeft voor de interpretatie van de meetgegevens aansluiting gezocht bij de methode van de CROW Gebruikersgroep Beeldkwaliteit, waarbij de slechtste plekken bepalend zijn voor het eindoordeel over het kwaliteitsniveau (zie inzet). Dat betekent dat voor het behalen van de basiskwaliteit in de openbare ruimte uiteindelijk bij 90% van de metingen minimaal het basisniveau moet worden behaald. Anders wordt het basisniveau als niet behaald beschouwd. Bij de gemaakte keuze voor een methode wordt opgemerkt, dat bijna alle methoden voor het bepalen van de beeldkwaliteit een vrij subjectieve maat zijn.

CROW-normen meten

De meeste gemeenten houden bij het meten van de kwaliteit van de openbare ruimte de beeldkwaliteitssystematiek van CROW aan (zie ook hoofdstuk 2).

Veel gemeenten worstelen met de vraag hoe zij kunnen vaststellen of het gewenste ambitieniveau is gehaald. Dat gebeurt in de praktijk op verschillende manieren.

- Een veelgebruikte methode om tot één score te komen, is het gemiddelde nemen. Nadeel is echter dat alles uiteindelijk uitmiddelt tot een niveau B. Hierdoor scoort een gebied met 100% B-niveau even goed als een gebied met 50% A+-niveau en 50% D-niveau, terwijl dit laatste gebied in de ogen van de burger en beheerder een veel lagere kwaliteit heeft.
- Een andere methode is het rekenen met de laagste score. Nadeel daarvan is echter dat de score van een gebied steeds slechter wordt als je meer metingen samen neemt. En een gebied met 1% D-scores scoort daarbij even slecht als een gebied met 100% D-scores.
- Een derde methode is het toekennen van rapportcijfers. In veel kwaliteitssystemen, waaronder de Kwaliteitscatalogus Openbare Ruimte van CROW, worden de kwaliteitsniveaus aangeduid met letters. Voor het bepalen van een rekenkundig gemiddelde kan men aan elke letter een rapportcijfer koppelen. De vraag daarbij is welk rapportcijfer aan een kwaliteitsniveau gekoppeld wordt. Is een A+ dan een 10 of 8 of misschien toch een 9? En is een B een 5? Daarbij kan de wijze van middeling variëren. Is het een gewogen gemiddelde naar oppervlakte of naar aantal vakken of elementen? Ook wisselt de manier van middeling. Bestaat

de totaal gemiddelde score uit de middeling van de scores van alle metingen of worden de gemiddelden per gebied op hun beurt weer gemiddeld?

De CROW Gebruikersgroep Beeldkwaliteit (met daarin een afvaardiging van gemeenten) heeft op basis van de ervaringen uit het werkveld één alternatieve rekenmethode opgesteld voor gebruik bij benchmarking. Per meting wordt het kwaliteitsniveau vastgesteld. De opgestelde rekenmethode zorgt voor een correcte statistische bundeling van de meetresultaten, waarbij de berekende kwaliteit overeenstemt met de beleving van de kwaliteit van de buitenruimte. Daarnaast geeft de methode inzicht in het ambitieniveau van de beheerder en biedt ze uitsluitel over de vraag of dit niveau gehaald is. Een voordeel van deze rekenmethode is dat een grote verscheidenheid aan metingen kan worden gecombineerd tot één kwaliteitsniveau voor een bepaald gebied.

Bijvoorbeeld: de score is het kwaliteitsniveau dat bij 90% van de metingen wordt behaald. Is bijvoorbeeld in een bepaald gebied 91% van de metingen een B of hoger, dan scoort het gebied een B. Is slechts 89% van de metingen een B of hoger, dan scoort het gebied een C⁴¹. Regioplan heeft in dit onderzoek aansluiting gezocht bij deze methode.

Ter illustratie: in de Boswijk is de rijweg op 17 punten beoordeeld. Daarvan zijn 2 punten als exclusief beoordeeld, 9 als extra en 3 als basisniveau (samen 14 punten). De 90-procentnorm (90% van 17) is 15,3. Met 14 punten blijft de rijweg in de Boswijk onder basisniveau.

Rijweg	Te laag	Basis	Extra	Exclusief	Totaal	90%	Score
Boswijk	3	3	9	2	17	15,3	TE LAAG
Haven	3	4	8	3	18	16,2	TE LAAG
Landstrekenwijk	0	3	7	8	18	16,2	BASIS
Schouw	0	0	3	6	9	8,1	EXTRA
Waterwijk	1	3	6	8	18	16,2	BASIS
Zuiderzeewijk	0	6	12	9	27	24,3	BASIS
Totaal	7	19	45	36	107	96,3	BASIS

Trottoir	Te laag	Basis	Extra	Exclusief	Totaal	90%	Score
Boswijk	1	4	4	1	10	9	BASIS
Haven	4	3	7	0	14	12,6	TE LAAG
Landstrekenwijk	0	3	8	2	13	11,7	BASIS
Schouw	0	4	6	4	14	12,6	BASIS
Waterwijk	2	3	7	2	14	12,6	TE LAAG
Zuiderzeewijk	0	6	10	3	19	17,1	BASIS
Totaal	7	23	42	12	84	75,6	BASIS

⁴¹ Bron: benchmarking van beeldkwaliteit: de rekenmethode. Uittenbogaart, F.J. en H. Verhoeven (januari 2012). CROW et cetera, 1, 6-9..

Groen	Te laag	Basis	Extra	Exclusief	Totaal	90%	Score
Boswijk	2	1	4	2	9	8,1	TE LAAG
Haven	2	0	5	3	10	9	TE LAAG
Landstrekenwijk	0	0	1	7	8	7,2	EXTRA
Schouw	0	0	7	3	10	9	EXTRA
Waterwijk	4	4	2	0	10	9	TE LAAG
Zuiderzeewijk	0	3	4	8	15	13,5	BASIS
Totaal	8	8	23	23	62	55,8	TE LAAG

Bomen	Te laag	Basis	Extra	Exclusief	Totaal	90%	Score
Boswijk	2	1	0	2	5	4,5	TE LAAG
Haven	3	4	2	1	10	9	TE LAAG
Landstrekenwijk	0	1	4	4	9	8,1	BASIS
Schouw	0	0	6	2	8	7,2	EXTRA
Waterwijk	0	2	3	5	10	9	BASIS
Zuiderzeewijk	0	2	7	3	12	10,8	BASIS
Totaal	5	10	22	17	54	48,6	BASIS

WAT GEBEURT ER IN ANDERE GEMEENTEN?

Zoetermeer

Burgerparticipatie bij beheer en onderhoud levert volgens de gemeente Zoetermeer geen financieel voordeel op. Zoetermeer heeft 1 procent van de burgers bereid gevonden te participeren. Dat gebeurt kostenneutraal. Het vergroot wel de betrokkenheid bij de buurt, maar niet per se de kwaliteit van de openbare ruimte. Als burgers bijvoorbeeld ruimte krijgen om hun eigen beplanting uit te zoeken, leidt dat al snel tot een lappendeken. Er is voor de gemeente minder controle op het eindbeeld. De gemeente Zoetermeer heeft spelregels voor burgerparticipatie opgesteld, maar er is geen specifiek beleid vanuit beheer en onderhoud. Bijeenkomsten met andere gemeenten lieten zien dat 1 à 2 procent burgerparticipatie op dit punt het hoogst haalbare is. Dat is belangrijke informatie voor verwachtingenmanagement naar de politiek, die soms meer mensen bij het beleid wil betrekken.

Voor de kwaliteit van beheer wordt in de gemeente Zoetermeer net als in Lelystad gewerkt met de CROW-norm. In Zoetermeer wordt Niveau C als ambitieniveau gehanteerd. Dat is een niveau lager dan in Lelystad. De aannemers in Zoetermeer leveren na hun inspanningen vaker op niveau B (=schoner). Monitoring laat zien dat de feitelijke situatie vaak beter is dan het gemeentelijke doel. Een groot deel van de tijd is de openbare ruimte dus op niveau B of A. De C wil zeggen dat dat de ondergrens is. De staat van het beheer en onderhoud is erg dynamisch, maar driekwart van de stad is volgens de gemeente op niveau B of beter.

Zoetermeer is al geruime tijd op weg om een regisserende gemeente te worden. Dat wil zeggen dat zij veel beheer- en onderhoudstaken uitbesteedt. Het is geen doel op zich, maar er wordt wel gekeken naar mogelijkheden om het beheer en onderhoud van de openbare ruimte zo efficiënt mogelijk in te richten. Waar het past, wordt sinds 2000 steeds meer aan de markt overgelaten. Daardoor is de uitvoeringsorganisatie van de gemeente aanmerkelijk kleiner geworden.

Nieuwegein

De gemeente Nieuwegein heeft een duidelijk participatiebeleid opgesteld.⁴² In het kader van een project in een Nieuwegeinse buurt werd een zogenoemde Doedag georganiseerd. Bewoners hebben daar het openbaar groen samen gesnoeid. Op zaterdagochtend kwam iemand van de gemeente langs om het op te ruimen. Dat is volgens de gemeente gemakkelijk te realiseren en heeft een groot effect.

⁴² Zie <http://www.meedenkeninnieuwegein.nl/>

Verder zijn er in Nieuwegein Wijkplatforms. Die zijn er voor alle tien wijken. Er zijn vier wijkwethouders. Ze vergaderen elke zes weken, zeven keer per jaar. Dat houdt in dat er 70 vergaderingen zijn. Wijkwethouders betrekken raadsleden, politie, woningcorporaties en andere belanghebbenden. Er komen bij elke vergadering tussen de tien en dertig bewoners en vijf tot acht functionarissen.

Er is in dat kader ook wijkbudget beschikbaar gesteld. Mensen zijn zich echter niet altijd bewust van de (on)mogelijkheden daarbij. Ze willen bijvoorbeeld bankjes in de wijk, maar niet betalen voor het onderhoud ervan. Door de wijkplatforms snappen bewoners beter wat de gemeente doet en dat kweekt begrip. Communicatie is voor de gemeente belangrijk. Ook alle onderhoudsprojecten zijn in kaart gebracht en inzichtelijk gemaakt. Zo heeft iedereen het overzicht wat waar en wanneer gebeurt.

Ook in de gemeente Nieuwegein wordt 95 procent van de beheertaken uitbesteed. De gemeente hanteert de CROW-normen. Er wordt gestuurd op beeldkwaliteitsniveau B in de wijken en beeldkwaliteit A in de binnenstad. Er is nadrukkelijk gekozen voor een beeldbestek, zodat het er altijd netjes uitziet. Op sommige deelgebieden, bijvoorbeeld grasmaaien, is gekozen voor een frequentiebestek.

Hoorn

In de gemeente Hoorn is geen sprake van grootschalige burgerparticipatie. Er zijn wel initiatieven in die richting:

- Er wordt een groot stuk ecologisch bos beheerd door vrijwilligers.
- Er wordt een burgerschouw georganiseerd. Burgers zijn er positief over en snappen beter waar het bij beheer en onderhoud om gaat. Sommige deelnemers gaven aan vaak te klagen bij de gemeente, maar nu te snappen waarom sommige zaken niet altijd snel kunnen worden opgelost.
- Bij de realisatie van speeltuinen wordt altijd input gevraagd van bewoners.
- De indruk van de gemeente Hoorn is net als bij de gemeente Zoetermeer dat slechts een kleine groep bewoners doorgaans bereid is te participeren (bijvoorbeeld gepensioneerden).

De gemeente Hoorn maakt gebruik van integraal beheer. Er is een kwaliteitsvisie en interne samenwerking om daartoe te komen. Die trend is eigenlijk landelijk gezien alweer voorbij. Intussen wordt er gesproken van regisseren van de openbare ruimte, zoals in Zoetermeer gebeurt. Daarbij is een grotere rol voor de burgers weggelegd. Daar moet een gemeentelijke organisatie echter wel aan toe zijn. Door bezuinigingen en de beperkingen van de wijze waarop de bestaande organisatie in Hoorn is ingericht (bijvoorbeeld veel in eigen beheer) is dat soms lastig te realiseren. Samenwerkingsvormen met (georganiseerde) burgers kosten veel tijd.

Er wordt in de gemeente Hoorn volgens frequentie gewerkt (net als in Lelystad). Er is een grote eigen dienst (een derde wordt aanbesteed), in tegenstelling tot Lelystad. Sinds eind 2012 is er in Hoorn sprake van

kwaliteitsgestuurd beheer. Dat wil zeggen dat een bepaalde beeldkwaliteit wordt nagestreefd (voor groen is dat basis, net als in Lelystad).

Emmen

In Emmen wordt gewerkt met een beeldbestek voor het openbaar groen. Dat wil zeggen dat met de beeldkwaliteitssystematiek van het CROW wordt gewerkt. Er zijn beeldlatten opgesteld en daar moet de aannemer zich aan houden. Een belangrijke voorwaarde voor deze manier van werken is dat de kaders waar binnen gewerkt wordt duidelijk zijn. Bij beeldkwaliteitssturing worden uitkomsten gekoppeld aan het bestek. Op basis daarvan wordt verrekend met de aannemer. Er kan dan geen onduidelijkheid bestaan over wat er in het bestek wordt verwacht.

De reden om te kiezen voor beeldbestek is het bespreekbaar maken van de materie. Voor het bestuur, maar ook voor burgers is meteen duidelijk: 'zo ziet het eruit'. Er zijn dan ook duidelijke keuzes te maken.

Er zijn verschillende aandachtspunten bij het werken met een beeldbestek:

- Een beeldbestek, of een effectbestek zoals sommige gemeenten hanteren, vereist meer vertrouwen van de gemeente in de aannemer. De gemeente neemt meer afstand.
- Een zakelijke relatie tussen gemeente en aannemer is noodzakelijk. De kwaliteit van met name groenvoorziening is vaak multi-interpretabel. De kaders moeten duidelijk zijn.
- Voor SW-bedrijven blijkt het in de praktijk lastig om op beeld te sturen. Het gebeurt in de praktijk wel. Waar de kwaliteit te wensen overlaat en een claim bij het bedrijf moet worden neergelegd, blijft dat een interne gemeentelijke aangelegenheid. Zakelijk afrekenen is dan lastiger.

Gouda

Ook in Gouda wordt gewerkt naar een bepaalde beeldkwaliteit. Dat geldt voor de onderdelen van de openbare ruimte die zich daarvoor lenen. Over de riolering zijn bijvoorbeeld aparte afspraken. Een meetbedrijf gaat op 100 locaties in de stad na of de CROW-normen gehaald worden. Er is een langlopend contract met een aannemer, die de beeldkwaliteit heeft vertaald naar frequenties van werkzaamheden.

Met betrekking tot bewonersparticipatie geldt dat dat mogelijk is waar inwoners een hoger kwaliteitsniveau willen dan in de gemeentelijke doelen neergelegd is. Bij groot onderhoudsprojecten is er voor inwoners de mogelijkheid om mee te praten. De inrichting van de organisatie zou moeten veranderen waar burgers een grotere rol zouden krijgen.

BIJLAGE 4

BEVINDINGEN TWITTER EN GROEPSPREK

Twitter

Om niet alleen bewoners van zes wijken de mogelijkheid te geven hun mening te geven over de kwaliteit van de openbare ruimte, zijn ook enkele vragen uitgezet via Twitter. Via het medium zelf en de website van de gemeente Lelystad zijn bewoners gewezen op de mogelijkheid om een korte vragenlijst in te vullen. Er werden twee vragen aan de respondenten voorgelegd:

1. Kan er wat u betreft iets verbeterd worden aan het beheer en onderhoud van de openbare ruimte in Lelystad?
2. Welke bijdrage zou u zelf kunnen en/of willen leveren aan het beheer en onderhoud van de openbare ruimte in Lelystad?

Negen van de elf mensen die antwoordden, vinden dat er iets verbeterd kan worden. De belangrijkste verbeteringen die deze inwoners van Lelystad noemen, zijn:

- beter onderhoud van straten (2) en groenvoorziening (4);
- onderhoud van groen aan bewoners overdragen;
- meer speelruimte voor kinderen;
- betere afstemming tussen verschillende onderhoudsdiensten.

Bijdrage

Ook is de vraag voorgelegd welke bijdrage bewoners eventueel zelf zouden willen leveren aan het beheer en onderhoud van de openbare ruimte in hun gemeente. De bijdragen die bewoners van Lelystad noemen zijn:

- de buurt schoonhouden (3);
- beheer van groenstroken om het huis (2);
- stadslandbouw op braakliggend terrein (1).

Naar voren komt dat bewoners bereid zijn een bijdrage te leveren aan het beheer en onderhoud van de directe omgeving van hun woning. Een veelgehoorde redenering daarbij is dat als iedereen dit doet, de openbare ruimte er netjes bij ligt.

Groepsgesprek

Volgens de onderzoeksopzet zou het gesprek plaatsvinden in de vorm van een miniconferentie. Alle geïnterviewden in de zes wijken en de bewoners die via Twitter reageerden, werden ervoor uitgenodigd. Daarmee werden ruim 150 mensen uitgenodigd. Daarvan gaven ongeveer 50 mensen aan dat zij eventueel aanwezig wilden zijn. Uiteindelijk hebben drie bewoners deelgenomen (2%).

Waarderen

De deelnemers aan het groepsgesprek in het kader van dit onderzoek onderstrepen dat het van belang is dat mensen waardering krijgen voor hun bijdrage aan het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Als mensen het idee hebben er alleen voor te staan, zullen ze volgens hen ook niet verder gaan met hun bijdrage.

Mentaliteit

Een belangrijke oorzaak van verschillen in de kwaliteit van de openbare ruimte tussen wijken is volgens de deelnemers aan het gesprek te zoeken in de mentaliteit van bewoners. Daarnaast is volgens hen bepalend of er zogenoemde 'trekkers' zijn van dergelijke initiatieven. Mensen die een groep mensen kunnen enthousiasmeren, zijn erg belangrijk. Om mensen te bereiken en enthousiast te krijgen, kan volgens een aanwezige een buurthuis een goede ingang zijn. Daar zijn mensen die de wijk en de bewoners goed kennen. De gemeente kan deze mensen als het ware in stelling brengen om de rest mee te trekken.

Voorlichten

Een mentaliteitsverandering kan volgens de deelnemers bevorderd worden door voorlichting door de gemeente. Er wordt door hen gedacht aan campagnes die mensen ertoe moeten bewegen hun leefomgeving netjes te houden. De communicatie van de gemeente wordt geroemd om haar duidelijkheid. Specifiek over beheer en onderhoud van de openbare ruimte zou echter nog meer gecommuniceerd kunnen worden. Er moet dan gedacht worden aan wat de gemeente voor burgers kan betekenen en wat de burgers voor de wijk kunnen betekenen met betrekking tot de openbare ruimte.

Faciliteren

De gemeente kan burgers faciliteren in hun bijdrage aan het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Er wordt als voorbeeld het verstrekken van strooizout genoemd. De aanwezigen zijn het erover eens dat dit niet bij de mensen langs gebracht moet worden, maar dat zij gestimuleerd moeten worden het op te halen (bijvoorbeeld bij de supermarkt of het buurthuis).

Saamhorigheid bevorderen

Hoe dan ook is saamhorigheid nodig als voedingsbodem voor dergelijke vormen van participatie. Een Doedag, zoals in sommige gemeenten plaatsvindt, waar burgers snoeien en de gemeente opruimt, klinkt goed in de oren. De aanwezigen zien dat voor zich als een gezellige dag, eventueel gecombineerd met een barbecue of een feest. Dat zorgt voor saamhorigheid in de wijk en voor een nette openbare ruimte.

Burgerschouw

Een burgerschouw is een goed initiatief volgens de aanwezigen. Een van hen weet nog dat er een burgerschouw werd georganiseerd in Lelystad. Burgers kregen de gelegenheid samen met medewerkers van de gemeente hun

oordeel te geven over de openbare ruimte. Deze schouw werd echter op een werkdag georganiseerd. Dergelijke zaken kunnen volgens de deelnemers beter in het weekend worden georganiseerd, zodat ook werkende mensen kunnen deelnemen.

Grenzen

Er zijn grenzen aan wat de gemeente van inwoners mag verwachten, vinden de deelnemers aan het gesprek. Als voorbeeld noemt een van de aanwezigen dat hij een volkstuin had. Daar hoorde steeds meer onderhoud bij: eerst de paden rondom het tuintje, toen het bredere terrein. Er is volgens hem een grens aan wat je van burgers kunt verwachten in hun vrije tijd.

BIJLAGE 5

BELEIDSPANNEN DEELOBJECTEN

Er zijn normen voor het gewenste ambitieniveau per deel van de openbare ruimte geformuleerd. Het gaat dan om: de rijweg, het trottoir, de groenvoorziening, bomen, straatmeubilair en water.⁴³ Hieronder wordt het vigerende beleid kort op een rij gezet.

Rijweg en trottoir

Bermbeheerplan

Vanaf 2003 laat het bermbeheer zich omschrijven als 'verschralingsbeheer', het bestaat uit twee keer per jaar maaien en afvoeren van het maaisel. Het maaien van de bermen vindt plaats in juni en september. Deze beheervorm wordt ook wel ecologisch bermbeheer genoemd. De vorm van beheer wordt voortgezet, zo blijkt uit het bermbeheerplan van de gemeente. Het zou een gunstig effect hebben op de beeldkwaliteit van de openbare ruimte.

Beleidsplan gladheidsbestrijding

Bij het onderhoud van de rijweg hoort ook het bestrijden van gladheid in de winter. Het beleidsplan gladheidsbestrijding 'goed beslagen ten ijs' geldt voor de jaren 2013-2018. Enkele speerpunten van het beleid zijn:

- Op structurele en duurzame wijze voldoen aan de wettelijke zorgplicht om onder winterse omstandigheden de verkeersveiligheid, doorstroming, leefbaarheid en bereikbaarheid binnen de gemeente op peil te houden.
- Een brede en gedeelde verantwoordelijkheid in de samenleving bereiken voor gladheidsbestrijding van de openbare ruimte. Daarbij wordt duidelijk gecommuniceerd wat de gemeente wel en niet doet. Bewoners, instellingen en ondernemers worden gestimuleerd om te participeren in gladheidsbestrijding van openbare plekken waar de gemeente de gladheid niet bestrijdt, zoals trottoirs, winkelgebieden en schoolpleinen.

Uit dit recent vastgestelde beleid spreekt duidelijk de wens dat burgers bijdragen aan de uitvoering ervan.

Groenvoorziening

Groenstructuurplan

Het groenstructuurplan van de gemeente Lelystad is al relatief oud. Het werd geschreven in 1997. In algemene termen is het plan als volgt te typeren. De hoofdgroenstructuur van Lelystad bestaat uit lijnen, plekken en ecoroutes. De lijnen zijn de dreven, hoofdontsluitingswegen en vaarten, ze leggen

⁴³ De staat van het straatmeubilair valt buiten de afbakening van het onderzoek. Inwoners van Lelystad is in straatinterviews wel gevraagd naar de staat van speelvoorzieningen. Het water in Lelystad is in beheer en onderhoud bij het Waterschap. Daarom blijft ook dit onderwerp grotendeels buiten het onderzoek.

verbindingen tussen delen van de stad. De plekken worden gevormd door bijzondere groenvoorzieningen met speciale betekenis, zoals de stadsbossen en stadsparken, de sportparken en volkstuincomplexen en de intensief gebruikte delen van winkelcentra en parken. De ecoroutes zorgen voor de verbindingen binnen de stad zodat planten- en diersoorten zich over de stad kunnen verspreiden.

De typen groen in de groenstructuur zijn in verschillende groenbeheertypen onderverdeeld:

- Representatief groen wordt intensief tot matig intensief beheerd en komt voor in de centra van de stad en de parken, op pleinen en bij openbare gebouwen en scholen.
- Onder traditioneel groen valt het groen van de directe woonomgeving, het groen langs de wegen, fietspaden en grachten en het groen van de stadsparken en parkstroken. Dit wordt matig intensief tot matig extensief beheerd.
- Ecologisch groen omvat de groenstroken tussen dreven en woongebieden, de bossen, de extensief in gebruik zijnde delen van stads- en wijkparken, het groen van de stadsranden en het landelijk gebied. Het wordt matig extensief tot extensief beheerd.

Bomen

Met betrekking tot bomen is er beleid op verschillende niveaus. Er is gemeentelijk beleid ten aanzien van bosgebied en gemeentelijk beleid ten aanzien van bomen in het algemeen (ook in de bebouwde kom). Het bosbeleidsplan is in mindere mate relevant voor dit onderzoek. We beperken ons immers tot de woon- en winkelgebieden van de gemeente. Daarom bespreken we hier uitsluitend het bomenbeleidsplan.

Bomenbeleidsplan

In 2010 werd een bomenbeleidsplan geformuleerd ten aanzien van het gebruik van bomen in de openbare ruimte. Belangrijke uitgangspunten daarbij zijn:

- Bij het ontwerpen en realiseren van werken speelt de aanwezigheid van bomen nu of in de toekomst een belangrijke rol. Reeds bij het maken van het ontwerp moet daarmee rekening worden gehouden, een boom kan nimmer de sluitpost van het project vormen.
- Bomen worden voortaan onderscheiden in bijzonder, structuurboom of niet-structuurboom.
- Alleen voor bijzondere bomen geldt een kapvergunningplicht.
- Structuurbomen worden alleen gekapt bij zwaarwegende ontwikkelingen met een overheersend algemeenbelangkarakter, dit gebeurt op basis van een privaatrechtelijke beslissing.
- Niet-structuurbomen worden geveld na een belangenafweging waarbij het belang van verwijdering het zwaarst blijkt te wegen, dit gebeurt eveneens op basis van een privaatrechtelijke beslissing.

- Bij het beheer van bomen en groenstructuren wordt zorgvuldig gewerkt, waarbij het boombelang voorop staat.
- Privaatrechtelijke besluiten worden – voor zover dat nodig is – bekendgemaakt via een bewonersbrief, de publiekrechtelijke besluiten (dus de besluiten inzake bijzondere bomen) worden ook in de Flevopost aangekondigd.

Straatmeubilair

De inrichting van de openbare ruimte, en daarmee de staat van het straatmeubilair, blijft buiten het door de rekenkamer afgebakende onderzoeksgebied. Uit gesprekken in het kader van het onderzoek blijkt dat beleidsmatig veel aandacht wordt besteed aan de inrichting van speelruimten. Omdat dit een aspect van de openbare ruimte is dat erg dicht bij de burger staat, is het speelruimtebeleid in het onderzoek meegenomen. Het geldende beleid laat zich als volgt kenschetsen:

Speelruimtebeleid

Een centraal punt van het nieuwe speelruimtebeleid (2013) is de inzet op kwaliteit en diversiteit van speelplekken. Het uitgangspunt is het behoud van kwalitatief hoogwaardige speelplekken, met een belangrijke ontmoetingsfunctie voor verschillende leeftijdscategorieën, op centrale locaties in iedere wijk. Er zal echter ook moeten worden bezuinigd. Door meer met geclusterde voorzieningen te werken, kan dat volgens het college gerealiseerd worden. Er wordt spreidingsbeleid gevoerd om tot een evenredig aanbod te komen over de wijken. Met behulp van de beleidsuitgangspunten wordt in samenspraak met bewoners een speellocatiekaart samengesteld en ruimte geboden aan burgerinitiatief. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk een tegenvoorstel te doen.

Water

Waterplan

Het zogenoemde waterplan van de gemeente Lelystad stamt uit april 2002. Het waterplan bestaat uit drie delen:

1. Inventarisatie en analyse van het watersysteem en benoemen van knelpunten.
2. Watervisie: formulering uitgangspunten en streefbeelden, benoemen van de kansen.
3. Maatregelenplan en kostenraming; uitwerking maatregelen op hoofdlijnen inclusief globale kostenraming.

De watervisie en het maatregelenplan zijn voor dit onderzoek het meest relevant. In de watervisie worden ambities gesteld ten aanzien van de inrichting en het beheer van het water.

Drie typen watergangen

Er worden in de nieuwe inrichting van de watergangen van Lelystad drie typen onderscheiden. Er wordt water voor stad, beleving en natuur voorgesteld. Het blauwe en groene karakter van de beide delen van de stad komen hierin terug. Elke soort watergang (natuur, beleving of stadswater) heeft een eigen typerend profiel. Bij de herinrichting van water zal rekening gehouden worden met de bereikbaarheid van de watergangen.

Gedifferentieerd onderhoud

De variatie in inrichting leidt tot een hogere belevingswaarde en tot mogelijkheden van een gedifferentieerd onderhoud. Plaatselijk zal meer onderhoud nodig zijn dan nu gebeurt (bijvoorbeeld tweemaal per jaar maaien, of selectief maaien). Op andere locaties zullen de watergangen minder vaak gemaaid worden, waardoor op het onderhoud kan worden bespaard.

Beleving

Met betrekking tot de beleving van water worden de volgende ambities gesteld:

- Veilige, kindvriendelijke oevers (flauwer dan 1:5, een onderwatertalud en een natte berm).
- Aanzicht verbeteren.
- Helder water met een doorzicht groter dan 0,6 meter.
- Geen stank.
- Drijfvlagen beslaan maximaal 15 procent van het wateroppervlak en er is geen zwerfvuil.
- De bedekking met onderwaterplanten is 25 tot 50 procent.
- Waterdieren zijn zichtbaar aanwezig.

RESULTATEN ENQUÊTES LELYSTAD

B6.1 Achtergrond

Om de beleving van burgers bij het onderhoud en beheer beter in beeld te brengen, zijn in zes geselecteerde wijken op straat bewoners en bezoekers ondervraagd.

Veldwerkperiode

Op 7, 9 en 10 augustus 2013 werden er, verspreid over de middag- en avonduren, door drie enquêteurs bewoners en bezoekers ondervraagd in Boswijk, Haven, Landstrekenwijk, Schouw en Gondel, Waterwijk en Zuiderzeewijk. De wijze van selectie van deze wijken staat toegelicht in hoofdstuk 1 van het rapport. De enquêteurs stonden op centrale locaties in de wijk of gingen langs de deur. De bereidheid om mee te werken was, vooral in de middaguren, redelijk tot goed.

Omvang steekproef

In totaal werden er 152 personen ondervraagd. Van deze personen is 45 procent man en 53 procent vrouw. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 52. Aangezien er daarnaast een redelijke spreiding is met betrekking tot leeftijd, kan er worden gesteld dat de steekproef representatief is voor de bevolking van Lelystad. Het merendeel (90 procent) van de ondervraagden is bewoner. Het aantal respondenten per wijk lag rond de 25. Inwoners van Lelystad hechten veel belang aan de openbare ruimte van hun stad. Maar liefst 94 procent van de ondervraagden vindt het beheer en onderhoud van de openbare ruimte belangrijk (44 procent) of zeer belangrijk (50 procent).

Kwalitatief

De vragen werden op basis van een semi-gestructureerde vragenlijst gesteld. De kracht van de interviews ligt in het doorvragen naar de motieven van bewoners en bezoekers. De resultaten geven hierdoor verdieping over hoe er gedacht wordt over de wijken en Lelystad in algemene zin en hoe bewoners betrokken willen worden bij het beheer en onderhoud.

Wat betreft het kwantitatieve gedeelte zijn de resultaten, met name op wijkniveau, indicatief. Het aantal ondervraagden per wijk is te laag om harde betrouwbare uitspraken te doen. Voor Lelystad als geheel hebben de resultaten wel een hogere mate van betrouwbaarheid.

Aangezien slechts een zeer klein deel van de ondervraagden een bezoeker is, zullen de resultaten niet worden uitgesplitst naar type respondent.

Leeswijzer

In de volgende paragraaf zal er aandacht worden besteed aan de perceptie van wijkbewoners van het beheer en onderhoud in de wijk. Hieronder vallen de algemene beleving, beoordelingen van de opzet en inrichting van de openbare ruimte, beoordelingen van (de ontwikkeling van) het onderhoudsniveau van de wijk en ervaringen van meldingen die door bewoners gedaan zijn. Hierna wordt er ingegaan op de bereidheid van burgers om te participeren in het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Vervolgens is er aandacht voor de beoordeling van de (ontwikkeling van) de openbare ruimte van Lelystad in het algemeen en van het Stadshart. Bij elk aspect is er ruim aandacht voor verschillen tussen wijken en voor motivaties van ondervraagden.

B6.2 Beheer en onderhoud van de wijk

B6.2.1 Algemene beleving van de wijk

Over het algemeen zijn ondervraagden met plezier in de wijk waar zij op het moment van ondervraging waren. 83 procent geeft aan dat het prettig is om in de wijk te verblijven. Tien procent van de ondervraagden vindt het niet prettig om in de wijk te verblijven en zes procent is neutraal. Inwoners van Lelystad die het prettig vinden om in de wijk te wonen, motiveren hun oordeel relatief vaak door te stellen dat de wijk hen rust en ruimte biedt, en dat er veel groen is.

Er zijn aanmerkelijke verschillen tussen wijken als het gaat om de algemene beleving. Met name ondervraagden in Waterwijk en Zuiderzeewijk geven aan dat zij het onprettig vinden om in de wijk te wonen of om de wijk te bezoeken. De voornaamste reden dat deze respondenten het niet prettig vinden om in de wijk te verblijven, is dat zij de staat van straten en stoepen als slecht beschouwen. Daarnaast wordt afvaloverlast regelmatig genoemd.

B6.2.2 Beoordeling opzet en inrichting openbare ruimte

Het merendeel (60%) van de ondervraagden beoordeelt de opzet en inrichting van de openbare ruimte in zijn of haar wijk positief. Vijftien procent is hierover negatief en 23 procent is neutraal. Opvallend is het relatief grote aandeel geïnterviewden in Landstrekenwijk dat de openbare ruimte als positief beschouwt. Daarnaast zijn ook inwoners uit Haven en uit Schouw en Gondel overwegend positief. Negatieve klanken komen vooral uit Waterwijk, Boswijk en Zuiderzeewijk.

Snelheidsoverlast

Ondanks de overwegend positieve beoordelingen, ondervinden veel ondervraagden in Landstrekenwijk overlast van de snelheid van auto's die over Rijnland rijden. Volgens bewoners wordt de hoge snelheid veroorzaakt door het feit dat Rijnland een lange, rechte weg is.

B6.2.3 Beoordeling onderhoudsniveau en ontwikkeling

Ongeveer de helft (46 procent) van de ondervraagden vindt dat de gemeente momenteel genoeg doet om de openbare ruimte schoon en heel te houden, twintig procent is neutraal en 28 procent geeft aan dat de gemeente niet genoeg doet. Geïnterviewden zijn niet eenduidig over de verwachtingen ten tijde van bezuinigingen. Veertig procent vindt het logisch dat het beheer en onderhoud minder vaak plaatsvindt, dertien procent is neutraal en 46 procent vindt het niet logisch dat het beheer en onderhoud minder vaak plaatsvindt. Een aantal ondervraagden geeft in hun motivatie aan dat het weliswaar logisch is dat er tijdens economisch zwaar weer minder geld aan beheer en onderhoud wordt besteed, maar dat de gemeente dan moet zorgen dat het beheer en onderhoud efficiënter gebeurt.

Ondervraagden konden hun oordeel geven over het onderhoudsniveau van drie aspecten van de openbare ruimte. Dit zijn groenvoorzieningen, straten en stoepen, en speelvoorzieningen.

Groenvoorzieningen

Het merendeel van de ondervraagden (57%) is positief over de onderhoudsstaat van de groenvoorzieningen in hun wijk. Een behoorlijk aandeel (24%) laat zich hierover negatief uit en zestien procent is neutraal. Met name bewoners van de Landstrekenwijk zijn positief. Zij vinden dat er genoeg aandacht wordt besteed aan het onderhoud van het groen.

In Waterwijk en in Schouw en Gondel zijn ondervraagden over het algemeen negatiever. Zij noemen met name dat er te weinig wordt gedaan en dat het onderhoud dat wordt uitgevoerd, slordig is. Zo vertelt een bewoner uit Waterwijk dat zij geregeld haar fietsbanden lek rijdt nadat de gemeente de struiken heeft gesnoeid.

Straten en stoepen

Veertig procent van de ondervraagden beoordeelt het onderhoudsniveau van straten en stoepen positief. 34 procent geeft een negatief oordeel en 23 procent is neutraal. Ook hier zijn ondervraagden uit Landstrekenwijk relatief vaak positief. Met name ondervraagden in Haven zijn niet te spreken over de straten en stoepen in hun wijk. Ook in Waterwijk, Boswijk, en in Schouw en Gondel is er een aanzienlijk deel dat zich negatief uitlaat over de straten en stoepen. Negatieve beoordelingen worden, vooral in Haven, vaak beargumenteerd door te wijzen op verzakkingen en losliggende tegels.

Speelvoorzieningen

Het aandeel dat de speelvoorzieningen in de wijk als negatief beoordeelt is, in vergelijking met de andere aspecten, klein (15%). 42 procent is positief en acht procent is neutraal.

Een groot aandeel ondervraagden heeft geen mening over de onderhoudsstaat van de speelvoorzieningen. Dit komt met name doordat een

substantieel aandeel van de ondervraagden, en hun kinderen, geen gebruik-
maken van de speelvoorzieningen.

Tabel B6.1 Beoordeling aspecten openbare ruimte, in per wijk (N=152)

		Positief	Neutraal	Negatief	Weet niet/geen mening
Boswijk	Groenvoorzieningen	13	3	7	1
	Straten en stoepen	6	8	10	0
	Speelvoorzieningen	10	1	4	9
Haven	Groenvoorzieningen	13	9	4	0
	Straten en stoepen	6	6	13	1
	Speelvoorzieningen	11	1	1	13
Landstrekenwijk	Groenvoorzieningen	23	1	1	0
	Straten en stoepen	15	6	3	1
	Speelvoorzieningen	15	1	1	8
Schouw en Gondel	Groenvoorzieningen	12	4	9	0
	Straten en stoepen	12	4	9	0
	Speelvoorzieningen	7	2	7	9
Waterwijk	Groenvoorzieningen	12	1	10	3
	Straten en stoepen	11	5	10	0
	Speelvoorzieningen	13	4	4	5
Zuiderzeewijk	Groenvoorzieningen	13	6	6	1
	Straten en stoepen	12	6	7	1
	Speelvoorzieningen	8	3	6	9
Alle wijken	Groenvoorzieningen	38%	16%	37%	24%
	Straten en stoepen	41%	23%	34%	2%
	Speelvoorzieningen	42%	8%	15%	35%

Rapportcijfers voor de gemeente en bewoners

Op een schaal van 1 tot en met 10 gaven 147 ondervraagden de gemeente gemiddeld een 6,6 voor het beheer en onderhoud van de wijk. 93 procent van de gegeven cijfers lag tussen de 5 en de 8. Opmerkelijk is het relatief lage gemiddelde rapportcijfer (5,7) dat respondenten in Waterwijk gaven en het relatief hoge rapportcijfer (7,3) van ondervraagden in Landstrekenwijk.

Alhoewel ondervraagden soms wat terughoudend waren in het geven van cijfers aan bewoners, gaven 133 ondervraagden de bewoners gemiddeld een 6,3 voor het schoon en heel houden van de openbare ruimte in de wijk. 82 procent van de gegeven cijfers ligt tussen de 5 en de 8. Ook hier geven ondervraagden in Waterwijk gemiddeld de laagste cijfers (4,9) en ondervraagden in Landstreken gemiddeld de hoogste (7,1).

Over het algemeen geldt dat het cijfer voor bewoners lager is dan het cijfer voor de gemeente.

Tabel B6.2 Rapportcijfer voor de gemeente en de bewoners voor respectievelijk het beheer en onderhoud en schoon en heel houden van de openbare ruimte in de wijk, per wijk (N=147)

	Gemeente (N=147)	Bewoners (N=133)
Boswijk	6,6	6,6
Haven	6,7	6,5
Landstrokenwijk	7,3	7,1
Schouw en Gondel	6,8	6,5
Waterwijk	5,7	4,9
Zuiderzeewijk	6,7	6,3
Alle wijken	6,6	6,3

Ontwikkeling

Van de 152 ondervraagden vindt 21 procent dat het onderhoudsniveau van de openbare ruimte in de wijk de afgelopen jaren is verbeterd. 25 procent vindt dat de onderhoudsstaat is verslechterd en 43 procent ziet geen verschil. Relatief veel ondervraagden in Waterwijk nemen een verbetering waar. Verslechtering wordt vooral gemeld in Schouw en Gondel en in Haven. In beide wijken geldt dat de motivaties voor het noemen van de verslechtering zeer uiteenlopend zijn. Toch lijken de meeste ondervraagden de verslechtering te associëren met een mindere onderhoudsstaat van het groen.

Advies

Ondervraagden kregen de mogelijkheid om een advies te formuleren om het beheer en onderhoud van de openbare ruimte in de wijk te verbeteren. Zeventig procent van de ondervraagden maakte van deze gelegenheid gebruik. Het aantal ondervraagden dat de gemeente een advies gaf, is redelijk evenredig over de wijken verdeeld. Opvallend is het relatief lage aantal adviezen in Landstrokenwijk, slechts twaalf.

De 106 adviezen zijn zeer uiteenlopend van aard. Een groot deel van de adviezen bevat algemene termen als 'beter onderhouden', of 'vaker langskomen'. Toch is er een aantal concrete zaken die meerdere malen terugkomen. Ten eerste pleiten relatief veel ondervraagden voor meer toezicht in de wijk. Toezichthouders moeten, volgens wijkbewoners, bekend zijn met de wijk, duidelijk zichtbaar zijn en de autoriteit hebben om bewoners aan te spreken op hun gedrag. Deze behoefte lijkt te raken aan de bevinding dat 85 procent van de ondervraagden vindt dat bewoners en gebruikers vaker moeten worden aangesproken op het schoon en heel houden van de openbare ruimte. Ten tweede lijkt er behoefte te zijn aan actie tegen hondenpoep en afvaloverlast. Ook komt een aantal keer terug dat burgers meer verantwoordelijk moeten worden gemaakt. Zo kunnen, volgens een aantal geïnterviewden, bewoners die werkzoekend zijn, best een handje helpen. Ten slotte komt regelmatig naar voren dat geld 'beter' dan wel 'efficiënter' moet worden besteed. Dit gaat, niet zelden, gepaard met enig

Advies

Een opvallend advies kwam uit Lelystad-Haven. Een inwoner uit deze wijk stelt voor om, stadsbreed, een bewonerspanel in te stellen dat vooraf gemeentelijke plannen toetst. De bewoner stelt dat het initiatief burgerparticipatie mobiliseert en dat voornemens die door bewoners niet nodig worden geacht, wellicht niet hoeven worden uitgevoerd en er dus geld wordt bespaard.

wantrouwen in de vaardigheid van de gemeente als het gaat om het beheren en verdelen van geld.

Op het niveau van de wijken wordt geconstateerd dat in Zuiderzeewijk vaak het advies wordt gegeven om burgers meer verantwoordelijk te maken. Daarnaast komt in Waterwijk twee keer naar voren dat er meer voor jongeren moet gebeuren.

B6.2.4 Meldingen over onderhoudsstaat van openbare ruimte

31 procent van de ondervraagden heeft in de afgelopen twaalf maanden (tussen augustus 2012 en augustus 2013) een melding gedaan over de onderhoudsstaat van de wijk. Uit Haven, Waterwijk en uit Schouw en Gondel komen relatief veel meldingen; uit Boswijk en Landstrekenwijk relatief weinig. De meldingen zijn zeer divers van aard, variërend van parkeeroverlast tot laaghangende takken.

Snelheid van afhandeling

Van de 47 personen die een melding hebben gedaan, zijn er 26 ontevreden over de snelheid van de afhandeling van de melding. Deze geïnterviewden vinden dat de afhandeling te lang duurde of geven aan dat de afhandeling nog niet is afgerond.

Resultaat van afhandeling

Daarnaast zijn 25 van de 47 ondervraagden die een melding hebben gedaan, niet tevreden over het resultaat van de afhandeling van hun melding. Ze geven onder andere aan dat er niets met hun melding is gedaan, of dat er niet naar tevredenheid is gereageerd.

B6.3 Participatiebereidheid

Alhoewel 83 procent van de ondervraagden vindt dat het beheer en onderhoud van de wijk vooral een taak is van de gemeente, is de helft bereid om een actieve bijdrage te leveren. Deze bereidheid is, min of meer, evenredig verdeeld over de wijken.

De bereidheid bestaat vooral uit de wil om een stukje openbare ruimte te beheren. Van de inwoners die hiertoe bereid zijn, is er een groot deel dat al de directe omgeving onderhoudt. Dit betekent dan met name dat de bewoner zijn stoep veegt of het onkruid in de bosjes voor de deur weghaalt. Ook geven bewoners regelmatig aan dat ze best bereid zijn om actief bij te dragen, mits andere buurtbewoners ook actief worden. Ondervraagden die niet bereid zijn een actieve bijdrage te leveren, stellen vaak dat ze het beheer en onderhoud van de openbare ruimte als een taak voor de gemeente zien, of dat ze 'al genoeg belasting betalen'.

Actief bijdragen

In de wijk Schouw en Gondel werd een bewoonster geïnterviewd die al langere tijd het plantsoentje voor haar deur onderhoudt. Zij gaf aan dat ze het jammer vindt dat medebewoners geen waardering tonen. Uit andere interviews in de wijk bleek echter dat veel buurtbewoners op de hoogte zijn van haar inzet, dit zeer op prijs stellen of zelfs willen helpen.

In het verlengde van deze bevindingen ligt het resultaat dat 42 procent van de ondervraagden vindt dat burgers de plicht hebben om een actieve bijdrage te leveren aan het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Er is echter ook een aanzienlijk deel dat vindt dat je burgers dit niet kunt verplichten (41 procent). Respondenten gaven veelal aan dat burgers best wat kunnen bijdragen, maar dat verplichten onmogelijk is.

B6.4 Beheer en onderhoud van Lelystad en het Stadshart

B6.4.1 Algemene beoordeling openbare ruimte Lelystad

Van alle ondervraagden, beoordeelt 36 procent de ontwikkeling van het onderhoudsniveau van de gehele gemeente Lelystad positief. 44 procent beoordeelt het onderhoudsniveau neutraal en elf procent velt een negatief oordeel. Verschillen tussen wijken lijken een afspiegeling te zijn van de verschillen als het gaat om de beoordeling van de openbare ruimte in de wijk. Geen enkele ondervraagde uit Landstrekenwijk stelt dat het algemene onderhoudsniveau in Lelystad niet goed is. Ondervraagden uit Waterwijk laten zich relatief vaak negatief uit.

B6.4.2 Beoordeling onderhoudsniveau van het Stadshart

De gemeente Lelystad beoogt het bestaan van een vitaal en aantrekkelijk Stadshart waar burgers graag en intensief gebruik van maken. Daarom is ondervraagden gevraagd naar hun oordeel over het onderhoudsniveau van het Stadshart.

Uit de enquête blijkt dat inwoners van Lelystad inderdaad intensief gebruik maken van het centrum van Lelystad. Ondervraagden komen namelijk gemiddeld acht keer per maand in het centrum. 44 procent van de ondervraagden beoordeelt de openbare ruimte in het Stadshart positief, twintig procent is neutraal en 26 procent velt een negatief oordeel. Dit komt overeen met de bevinding dat 46 procent vindt dat de openbare ruimte van het centrum van Lelystad er verzorgd uitziet. Wat opvalt is het relatief grote aandeel ondervraagden in Landstrekenwijk dat zich negatief uitlaat over het Stadshart, maar liefst dertien van de 25.

Ondervraagden die positief zijn, stellen vaak dat het centrum van Lelystad goed schoon en netjes onderhouden is. Negatieve aspecten zijn zeer divers en blijven vaak wat abstract. Veel ondervraagden die negatief zijn 'missen gezelligheid' of hebben het over 'een sombere sfeer'. Toch zijn er een aantal concrete kenmerken te formuleren die regelmatig terugkeren. Ten eerste noemen ondervraagden relatief vaak dat er sprake is van fietsenoverlast. Volgens de respondenten wordt dit veroorzaakt door de afwezigheid van fietsrekken. Ten tweede menen relatief veel ondervraagden dat er een verschil is tussen de onderhoudsstaat van het oude gedeelte en het nieuwe gedeelte

van het centrum van Lelystad. Men vindt dat het nieuwe gedeelte goed is onderhouden, maar is minder positief over het oude gedeelte.

B6.4.3 Ontwikkeling

Er is geen eenduidig oordeel over de ontwikkeling van het onderhoudsniveau in het Stadshart te formuleren. 26 procent van de ondervraagden vindt dat het niveau de afgelopen jaren is verbeterd, 24 procent ziet geen verschil en 25 procent ziet een verslechtering. De beoordeling lijkt daarnaast sterk te verschillen per wijk. Wat opvalt is dat ondervraagden in Landstrekenwijk vaak een verslechtering waarnemen. Ondervraagden die een verbetering zien, wijzen veelal op het positieve effect van de nieuwbouw op de aantrekkelijkheid van het Stadshart.

Leegstand

Alhoewel het voor ondervraagden duidelijk was dat de enquête ging over de openbare ruimte, kwamen er veelvuldig andere zaken aan bod. Zeer vaak vertelden bewoners van Lelystad dat de toenemende leegstand in de binnenstad hen een doorn in het oog is. Ze stelden dat straten met veel leegstand 'somber ogen' en vies zijn.

B6.5 Tabellen

Tabel B6.3 Aantal respondenten per wijk, naar type respondent (N=152)

	Bewoners	Bezoekers	Totaal
Boswijk	20	4	24
Haven	25	1	26
Landstrekenwijk	24	1	25
Schouw en Gondel	25	0	25
Waterwijk	19	7	26
Zuiderzeewijk	24	2	26
Totaal	137	15	152

Tabel B6.4 Aantal respondenten dat het prettig vindt om in de wijk te wonen of te verblijven, per wijk (N=143)

	Wel	Wel/Niet	Niet
Boswijk	20	1	0
Haven	24	1	0
Landstrekenwijk	24	1	0
Schouw en Gondel	23	1	1
Waterwijk	11	4	7
Zuiderzeewijk	17	1	7
Totaal	119	9	15

Tabel B6.5 Beoordeling openbare ruimte, per wijk (N=152)

	Positief	Neutraal	Negatief	Weet niet/geen mening
Boswijk	11	7	5	1
Haven	17	7	2	0
Landstrekenwijk	22	2	1	0
Schouw en Gondel	18	4	3	0
Waterwijk	12	7	7	0
Zuiderzeewijk	11	8	5	2
Totaal	91	35	23	3

Tabel B6.6 Beoordeling onderhoudsniveau straten en stoepen, per wijk (N=152)

	Positief	Neutraal	Negatief	Weet niet/geen mening
Boswijk	6	8	10	0
Haven	6	6	13	1
Landstrekenwijk	15	6	3	1
Schouw en Gondel	12	4	9	0
Waterwijk	11	5	10	0
Zuiderzeewijk	12	6	7	1
Totaal	62	35	52	3

Tabel B6.7 Beoordeling onderhoudsniveau speelvoorzieningen, per wijk (N=152)

	Positief	Neutraal	Negatief	Weet niet/geen mening
Boswijk	10	1	4	9
Haven	11	1	1	13
Landstrekenwijk	15	1	1	8
Schouw en Gondel	7	2	7	9
Waterwijk	13	4	4	5
Zuiderzeewijk	8	3	6	9
Totaal	64	12	23	53

Tabel B6.8 Beoordeling groenvoorzieningen, per wijk (N=152)

	Positief	Neutraal	Negatief	Weet niet/geen mening
Boswijk	13	3	7	1
Haven	13	9	4	0
Landstrekenwijk	23	1	1	0
Schouw en Gondel	12	4	9	0
Waterwijk	12	1	10	3
Zuiderzeewijk	13	6	6	1
Totaal	86	24	37	5

Tabel B6.9 Rapportcijfer voor de gemeente en de bewoners voor het beheer en onderhoud in de wijk, per wijk (N=147)

	Gemeente	Bewoners
Boswijk	6,6	6,6
Haven	6,7	6,5
Landstrekenwijk	7,3	7,1
Schouw en Gondel	6,8	6,5
Waterwijk	5,7	4,9
Zuiderzeewijk	6,7	6,3
Alle wijken	6,6	6,3

Tabel B6.10 Beoordeling van de ontwikkeling van de onderhoudsstaat, per wijk (N=151)

	Positief	Neutraal	Negatief	Weet niet/geen mening
Boswijk	8	4	6	6
Haven	3	15	8	0
Landstrekenwijk	0	17	4	3
Schouw en Gondel	5	10	9	1
Waterwijk	11	6	6	3
Zuiderzeewijk	5	13	4	4
Totaal	32	65	37	17

Tabel B6.11 Aantal respondenten dat in de afgelopen twaalf maanden een melding heeft gedaan over de onderhoudsstaat, per wijk (N=151)

	Wel	Niet
Boswijk	4	20
Haven	11	15
Landstrekenwijk	4	21
Schouw en Gondel	10	14
Waterwijk	10	16
Zuiderzeewijk	8	18
Totaal	47	104

Tabel B6.12 Participatiebereidheid per wijk (N=149)

	Wel	Niet
Boswijk	13	11
Haven	12	14
Landstrekenwijk	11	14
Schouw en Gondel	12	11
Waterwijk	12	13
Zuiderzeewijk	15	11
Totaal	75	74

Tabel B6.13 Beoordeling van het onderhoudsniveau van de openbare ruimte in het Stadshart, per wijk (N=142)

	Positief	Neutraal	Negatief	Weet niet/geen mening
Boswijk	13	2	5	3
Haven	11	5	8	1
Landstrekenwijk	3	5	13	2
Schouw en Gondel	7	8	5	2
Waterwijk	13	6	4	1
Zuiderzeewijk	15	5	4	1
Totaal	62	31	39	10

Tabel B6.14 Beoordeling van de ontwikkeling van het onderhoudsniveau van de openbare ruimte in het Stadshart, per wijk (N=141)

	Positief	Neutraal	Negatief	Weet niet/geen mening
Boswijk	7	4	5	7
Haven	9	6	8	2
Landstrekenwijk	5	4	11	2
Schouw en Gondel	2	10	7	3
Waterwijk	10	5	5	4
Zuiderzeewijk	7	8	2	8
Totaal	40	37	38	26

Tabel B6.15 Beoordeling van de ontwikkeling van het onderhoudsniveau van de openbare ruimte in Lelystad als geheel, per wijk (N=152)

	Positief	Neutraal	Negatief	Weet niet/geen mening
Boswijk	6	13	3	2
Haven	9	12	2	3
Landstrekenwijk	10	12	0	3
Schouw en Gondel	9	12	4	0
Waterwijk	8	8	7	3
Zuiderzeewijk	12	10	1	3
Totaal	54	67	17	14

Tabel B6.16 Responsverdeling stellingen in percentages (N=152)

	Zeer mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Zeer mee oneens	Weet niet of geen mening
Het beheer en onderhoud is primair een taak van de gemeente	18	65	7	9	0	1
Bewoners/gebruikers moeten vaker aangesproken worden op het schoon en heel houden van de openbare ruimte	24	61	5	7	1	1
In tijden van bezuinigingen is het logisch dat het beheer en onderhoud minder vaak plaatsvindt	2	38	13	35	11	2
Burgers hebben de plicht om een actieve bijdrage te leveren aan het beheer en onderhoud van de openbare ruimte	8	34	15	31	10	3
De gemeente Lelystad doet genoeg om de openbare ruimte schoon en heel te houden	1	45	20	23	6	5
Het beheer en onderhoud van de openbare ruimte vind ik niet belangrijk	1	4	1	44	50	0
De openbare ruimte van het centrum van Lelystad ziet er verzorgd uit	5	41	18	16	13	7

BIJLAGE 7**LIJST MET AFKORTINGEN**

BOR	Beheer Openbare Ruimte
CROW	Centrum voor Regelgeving en Onderzoek in de Grond-, Water- en Wegenbouw en de Verkeerstechniek
GO	Groot Onderhoud
IB	Integraal Beheer
ISV	Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing
KSP	Kwaliteitstructuurplan
MJP	Meerjarenprogrammabegroting
MMS	Mensen maken de stad
MUP	Meerjarenuitvoeringsprogramma
O&S	Dienst Onderzoek en Statistiek
ZAP	Zwerfafval Pakkers