

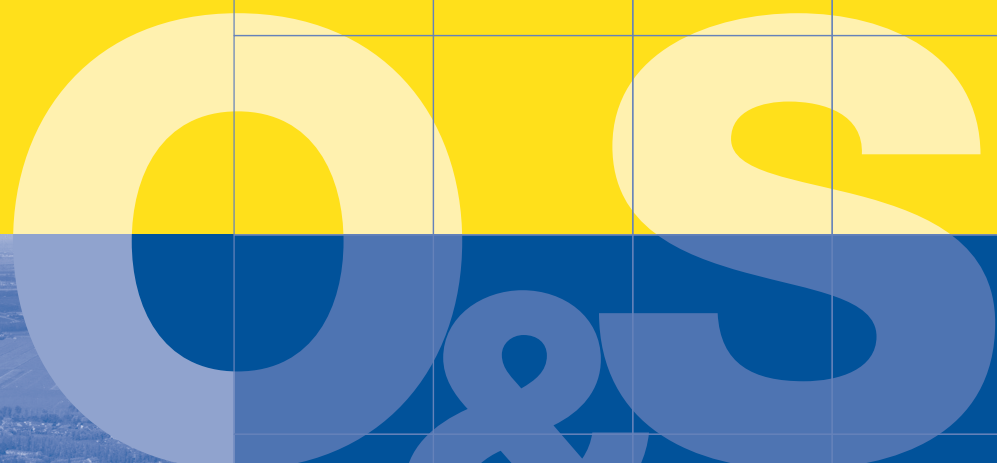


gemeente

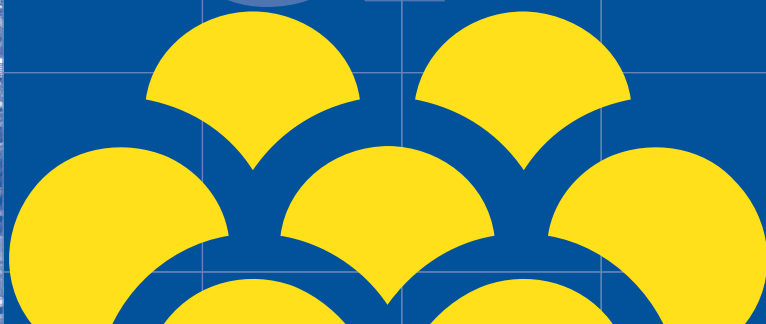
**Zoetermeer**

# **omnibusenquête 2012**

## **deelrapport openbare ruimte**



**Onderzoek & Statistiek**





# OMNIBUSENQUETE 2012

## Deelrapport: openbare ruimte

Mei 2013

Samenstelling rapport:  
Enquête-organisatie  
In opdracht van:

Josée Boormans, Directie BV, afdeling FB/Onderzoek en Statistiek  
Simon Arndt, Directie BV, afdeling FB/Onderzoek en Statistiek  
Marieke van Bemden, Directie Stad, afdeling Stadsbeheer



# INHOUDSOPGAVE

	pagina
<b>Samenvatting</b>	5
<b>1. Onderzoeksverantwoording</b>	7
1.1 inleiding	7
1.2 doelstelling	7
1.3 respons	7
1.4 opzet rapport	7
<b>2. Onderhoudskwaliteit van de directe woonomgeving</b>	9
2.1 inleiding	9
2.2 mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit	9
2.3 waardering voor de kwaliteit van het onderhoud in de directe woonomgeving	15
2.4 waardering voor het onderhoud van groen in de directe woonomgeving	16
<b>3. Onderhoudskwaliteit van de winkelcentra</b>	19
3.1 mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit	19
3.2 waardering voor de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra	24
<b>4. Onderhoudskwaliteit van de hoofdwegen</b>	25
4.1 mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit	25
4.2 waardering voor de kwaliteit van het onderhoud van de hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden	29
<b>5. Participatie</b>	31
5.1 hulp Zoetermeeders bij beheer en onderhoud	31
<b>BIJLAGE 1.</b> Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	33
<b>BIJLAGE 2.</b> Populatie, steekproef, veldwerk en respons	35
<b>BIJLAGE 3.</b> Tabellen	37
<b>BIJLAGE 4.</b> Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2012 m.b.t. het onderwerp openbare ruimte	49



## SAMENVATTING

\* **respons**

*Van alle 2000 in september/oktober 2011 benaderde Zoetermeeders van 18 jaar en ouder heeft 61% één of meer vragen ingevuld van het onderdeel 'openbare ruimte' uit de omnibusenquête 2012.*

\* **directe woonomgeving**

*In de beheersvisie openbare ruimte is voor alle onderdelen van de openbare ruimte een bepaalde onderhoudskwaliteit afgesproken waaraan moet worden voldaan. Aan de respondenten is gevraagd of de afgesproken kwaliteit voor de verschillende onderdelen in de directe woonomgeving overeenkomt met de werkelijke onderhoudskwaliteit. Op één onderdeel na (graffitibestrijding) is bijna een kwart of meer van de respondenten van mening dat het onderhoud veel slechter wordt gedaan dan is afgesproken in de directe woonomgeving. Dit terwijl de afgesproken onderhoudskwaliteit in 2012 al voor bijna alle onderdelen lager is dan in de voorgaande jaren.*

*Vooraf het afgesproken onderhoudsniveau van de voet- en fietspaden, onkruidbestrijding, beplanting, klein zwerfvuilbestrijding laat volgens bijna een derde of meer van de respondenten te wensen over.*

*Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van het onderhoud in de directe woonomgeving is een 6,5. Minder dan dit gemiddelde scoren vooral de buurten Buytenwegh, Dorp, Seghwaert-zw Seghwaert-zw, Palenstein en Seghwaert-no. Gemiddeld de hoogste waardering geven respondenten uit Rokkeveen-west.*

*Gemiddeld rapportcijfer voor het onderhoud van groen in de directe woonomgeving is een 6,4. Gemiddeld de hoogste waardering geven respondenten uit Rokkeveen west en gemiddeld de laagste waardering geven respondenten uit Buytenwegh.*

\* **Winkelcentra**

*Volgens bijna een kwart van de respondenten wordt de zwerfvuilbestrijding (veel) slechter gedaan dan is afgesproken. Daarnaast is iets meer dan één op de vijf respondenten van mening dat de papierbakken (veel) slechter worden onderhouden dan is afgesproken.*

*Gemiddeld geven de respondenten een rapportcijfer 6,9 voor de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat).*

\* **Hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden**

*Bij de hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden wordt niet meer dan een vijfde van de respondenten bij het onderhoud van de fiets- en voetpaden, beplanting en bestrijding van klein zwerfvuil een veel slechter onderhoud dan afgesproken is. Voor al deze onderdelen wordt het onderhoud in 2012 al volgens een lager niveau uitgevoerd dan de voorgaande jaren.*

*Gemiddeld geeft een rapportcijfer 6,6 voor de kwaliteit van het onderhoud van de hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden.*

\*

**Participatie**

*Meer dan één op de vijf respondenten vindt dat de gemeente de burgers niet moet stimuleren om te helpen bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving. Ruim meer dan de helft van de respondenten vindt dat de gemeente dat wel moet doen.*

*Meer dan een kwart van de respondenten geeft één of meer suggesties over hoe dit gedaan kan worden.*

*Bij veranderingen in de openbare ruimte wil ruim driekwart van de respondenten daarbij betrokken worden door geïnformeerd te worden. Bijna één op de vijf respondenten zou willen meedenken bij veranderingen in de openbare ruimte.*



# 1

## Onderzoeksverantwoording

### 1.1 Inleiding

Eind september/begin oktober 2012 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Eén van de onderwerpen in de omnibusenquête is het onderwerp “openbare ruimte”.

De vragenlijst over dit onderwerp sluit aan bij de vragen die in eerder in de omnibusenquêtes 2005 t/m 2011 zijn gesteld.

### 1.2 doelstelling

Doel van het onderzoek is een uitspraak te kunnen doen over:

- mate waarin de afgesproken onderhoudskwaliteit overeenkomt met de werkelijke onderhoudskwaliteit in woongebieden, winkelcentra en langs de hoofdwegen.

### 1.3 respons

Voor de omnibusenquête 2011 zijn er drie niet overlappende steekproeven getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer van 2000 inwoners van 18 jaar en ouder. Voor de personen geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een ‘bijzonder woongebouw’ (verzorgingshuis, penitentiaire inrichting, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd.

De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 1214 personen (61%) uit de omnibusenquête.

Eigen aan steekproefonderzoek is dat de uitkomsten een schatting geven van de werkelijkheid. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid rondom de onderzoeksuitkomsten.

### 1.4 Opzet rapport

In de volgende drie hoofdstukken worden de resultaten gepresenteerd van de waardering van de respondenten voor de onderhoudskwaliteit in de directe woonomgeving, de onderhoudskwaliteit in de winkelcentra en de onderhoudskwaliteit van de hoofdwegen. In het laatste hoofdstuk staat hoe de respondenten denken over participatie in de openbare ruimte.

In de rapportage worden alle cijfers achter de komma lager of gelijk aan 4 ( $\leq 0,4$ ) naar beneden afgerond en getallen van 5 of hoger achter de komma ( $\geq 0,5$ ) naar boven. Daardoor kan het voorkomen dat het totaal percentage onder een kolom (100%) niet altijd overeenkomt met het opgetelde percentage in een kolom (99% of 101%).

Aan het einde van het rapport is een viertal bijlagen opgenomen.

Een eerste bijlage gaat over de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten. In bijlage twee staan populatie, steekproef en respons naast elkaar. In de derde bijlage is een aantal tabellen opgenomen.

In de laatste bijlage staat een overzicht van de vragen uit de omnibusenquête over het onderwerp ‘openbare ruimte’.



# 2

## Onderhoudskwaliteit van de directe woonomgeving

### 2.1 Inleiding

De gemeente Zoetermeer heeft in de beheersvisie openbare ruimte vastgelegd hoe o.a. de woonomgeving, winkelcentra, hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden in de komende jaren worden onderhouden. Voor alle onderdelen van de openbare ruimte is een bepaalde onderhoudskwaliteit met de gemeenteraad afgesproken waaraan moet worden voldaan.

De volgende kwaliteiten zijn afgesproken:

- sober onderhoud : beperkt onderhoud met inachtneming van de veiligheid
- redelijk onderhoud : redelijk verzorgd onderhoud en veilig

In dit hoofdstuk wordt bekeken of de respondenten vinden dat de afgesproken kwaliteit voor de verschillende onderdelen in de directe woonomgeving overeenkomt met de werkelijke onderhoudskwaliteit (zie grafiek 1)

Voor de directie woonomgeving is afgesproken dat het onderhoud van de straten, parkeerplaatsen, het groen en het meubilair sober zal zijn.

In 2005 t/m 2012 zijn ook vragen over dit onderwerp gesteld.

### 2.2 Mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit

#### a. straten, parkeerplaatsen (o.a. vlakheid bestrating)

Van de respondenten is 60% van mening dat de afgesproken onderhoudskwaliteit 'sober' overeenkomt met de werkelijke onderhoudskwaliteit in hun directe woonomgeving.

In totaal vindt 28% van de respondenten dat de werkelijke onderhoudskwaliteit (veel) slechter is en is 12% dat de onderhoudskwaliteit (veel) beter is dan is afgesproken. Ten opzichte van de voorgaande jaren is dit een duidelijke verslechtering. Ook toen was de afspraak sober onderhoud.

Tabel 1. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van straten en parkeerplaatsen (= *sober*) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
(veel) slechter	23%	25%	27%	26%	22%	25%	21%	28%
gelijk aan afspraak	64%	64%	65%	63%	63%	63%	63%	60%
( veel) beter	13%	12%	9%	11%	15%	12%	16%	12%
Totaal	100% (n=1365)	100% (n=1331)	100% (n=1270)	100% (n=1336)	100% (n=1293)	100% (n=1319)	100% (n=1200)	100% (n=1153)

b. voet- en fietspaden (o.a. vlakheid bestrating)

In totaal vindt 29% van de respondenten dat de onderhoudskwaliteit van de voet- en fietspaden in hun directe woonomgeving (veel) slechter wordt uitgevoerd dan dat wat er is afgesproken. Voorgaande jaren was de afspraak dat de onderhoudskwaliteit redelijk zou zijn. Dit jaar is dat een sober onderhoud afgesproken. Er is dus een duidelijke verslechtering te zien in het onderhoud van voet- en fietspaden.

In totaal vindt 58% dat de onderhoudskwaliteit in 2012 overeenkomt met wat is afgesproken en ziet 13% een (veel) beter onderhoud.

Tabel 2. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van voet- en fietspaden (= sober) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	29%	37%	36%	35%	30%	31%	26%	29%
gelijk aan afspraak	60%	53%	55%	55%	57%	56%	58%	58%
( veel) beter	11%	11%	9%	11%	13%	12%	16%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n=1367	n=1333	n=1277	n=1342	n=1288	n=1321	n=1204	(n=1144)

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (redelijke onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van voet- en fietspaden sober zal zijn.

c. onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen

Ook voor de onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen is afgesproken dat deze van een sober niveau zal zijn (was voorheen: *redelijk* onderhoudsniveau) in de directe woonomgeving.

Van de respondenten ziet 54% de afgesproken onderhoudskwaliteit sober in de directe woonomgeving terug.

In totaal is 9% van de respondenten van mening dat het onderhoud (veel) beter wordt uitgevoerd dan is afgesproken. Daarentegen vindt 36% dat het onderhoud (veel) slechter wordt gedaan dan de afspraak was. Ook dit een verslechtering ten opzichte van voorgaande jaren.

Tabel 3. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de onkruidbestrijding (= sober) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	38%	39%	37%	31%	26%	33%	32%	36%
gelijk aan afspraak	52%	52%	55%	56%	60%	56%	54%	54%
( veel) beter	9%	10%	8%	13%	14%	11%	13%	9%
Totaal	100% n=1374	100% n=1328	100% n=1273	100% n=1340	100% n=1296	100% n=1330	100% n=1209	100% n=1151

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (redelijke onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van de onkruidbestrijding sober zal zijn.

d. beplanting (o.a. snoeien, onkruidbestrijding)

Afgesproken is dat de beplanting in tegenstelling tot voorgaande jaren (redelijk onderhoud) sober zal worden onderhouden in de woonomgeving. Iets meer dan de helft van de respondenten (51%) ziet deze onderhoudskwaliteit in de directe woonomgeving terug.

In totaal ziet meer dan tweederde 35% een (veel) slechtere onderhoudskwaliteit in de directe woonomgeving en 14% een (veel) betere onderhoudskwaliteit dan is afgesproken. Ook nu betekent dit een duidelijke verslechtering ten opzichte van voorgaande jaren.

Tabel 4. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de beplanting (= sober) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	38%	39%	38%	33%	30%	33%	30%	35%
gelijk aan afspraak	51%	48%	52%	52%	52%	53%	53%	51%
( veel) beter	12%	13%	10%	15%	17%	13%	17%	14%
Totaal	100% n=1371	100% n=1336	100% n=1276	100% n=1341	100% n=1298	100% n=1329	100% n=1207	100% n=1156

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (redelijke onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van de beplanting sober zal zijn.

e. banken (schoon en heel)

Iets meer dan tweederde van de respondenten (68%) is van mening dat de banken net zo worden onderhouden als is afgesproken. Voor 2012 is, in tegenstelling tot voorgaande jaren, afgesproken dat het onderhoud sober zal zijn (was redelijk).

Van de respondenten ziet 10% een (veel) beter onderhoud en 22% een (veel) slechter onderhoud.

Tabel 5. mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de banken (= sober) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	25%	26%	28%	26%	25%	26%	21%	22%
gelijk aan afspraak	68%	66%	67%	67%	67%	66%	68%	68%
( veel) beter	7%	8%	5%	7%	8%	9%	11%	10%
Totaal	100% n=1297	100% n=1272	100% n=1222	100% n=1286	100% n=1243	100% n=1291	100% n=1178	100% n=1121

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (redelijke onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van de banken sober zal zijn.

f. papierbakken (heel en leeg)

Ook voor de kwaliteit van het onderhoud en legen van de papierbakken is afgesproken dat deze sober zal zijn (was redelijk in voorgaande jaren) in de directe woonomgeving.

Van de respondenten ziet 64% dat aan deze afspraak in hun woonomgeving wordt voldaan. Daarentegen vindt 25% dat het onderhoud (veel) slechter wordt gedaan dan is afgesproken. Volgens 11% is er sprake van een (veel) beter onderhoudsniveau. Ook wat betreft de papierbakken is er een duidelijke verslechtering te zien in onderhoudsniveau.

Tabel 6. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van papierbakken (= sober) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	34%	34%	33%	32%	28%	26%	21%	25%
gelijk aan afspraak	59%	57%	61%	60%	61%	66%	67%	64%
( veel) beter	7%	9%	7%	8%	11%	9%	13%	11%
Totaal	100% n=1307	100% n=1300	100% n=1239	100% n=1311	100% n=1264	100% n=1300	100% n=1197	100% n=1135

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (redelijke onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van papierbakken sober zal zijn.

g. graffitiverwijdering

In totaal ziet 73% van de respondenten dat de graffiti in hun woonomgeving volgens afspraak (=redelijk) wordt verwijderd. Daarnaast vindt 11% dat de graffiti (veel) beter wordt verwijderd dan is afgesproken en vindt 16% dat de graffiti (veel) slechter wordt verwijderd dan is afgesproken.

Tabel 7. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken verwijdering van graffiti (= sober) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	16%	18%	20%	19%	16%	14%	16%	16%
gelijk aan afspraak	71%	69%	71%	70%	70%	74%	71%	73%
( veel) beter	12%	13%	10%	12%	14%	12%	13%	11%
Totaal	100% n=1301	100% n=1285	100% n=1233	100% n=1297	100% n=1246	100% n=1273	100% n=1182	100% n=1114

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (redelijke onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van de afgesproken verwijdering van graffiti sober zal zijn.

h. zwerfvuilbestrijding

Ook voor de bestrijding van zwerfvuil is afgesproken dat deze sober zal worden uitgevoerd. Voorgaande jaren was voor dit onderdeel uit de directe woonomgeving nog afgesproken dat dit *goed* zou moeten worden gedaan. In het onderzoek van dit jaar is net als in het onderzoek van vorig jaar een onderscheid gemaakt in de bestrijding van groot zwerfvuil (> 10 cm) en klein zwerfvuil (<= 10 cm). Voor 2009 is dit onderscheid niet gemaakt. Uit de resultaten komt naar voren dat iets minder dan een kwart van de respondenten van mening is dat groot zwerfvuil minder goed wordt bestreden dan is afgesproken.

Tabel 8. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van **groot** zwerfvuil (= sober) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid tussen 2009 en 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar			
	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	27%	27%	23%	24%
gelijk aan afspraak	60%	63%	64%	62%
( veel) beter	13%	11%	13%	14%
Totaal	100% (n=1276)	100% (n=1326)	100% (n=1196)	100% (n=1137)

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (goede onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van groot zwerfvuil sober zal zijn.

Van de respondenten vindt 32% daarnaast dat klein zwerfvuil minder goed wordt bestreden dan is afgesproken.

Tabel 9. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van **klein** zwerfvuil <= 10 cm (= *sober*) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid tussen 2009 en 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar			
	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	33%	35%	30%	32%
gelijk aan afspraak	55%	56%	57%	56%
( veel) beter	11%	9%	12%	11%
Totaal	100% (n=1284)	100% (n=1324)	100% (n=1203)	100% (n=1144)

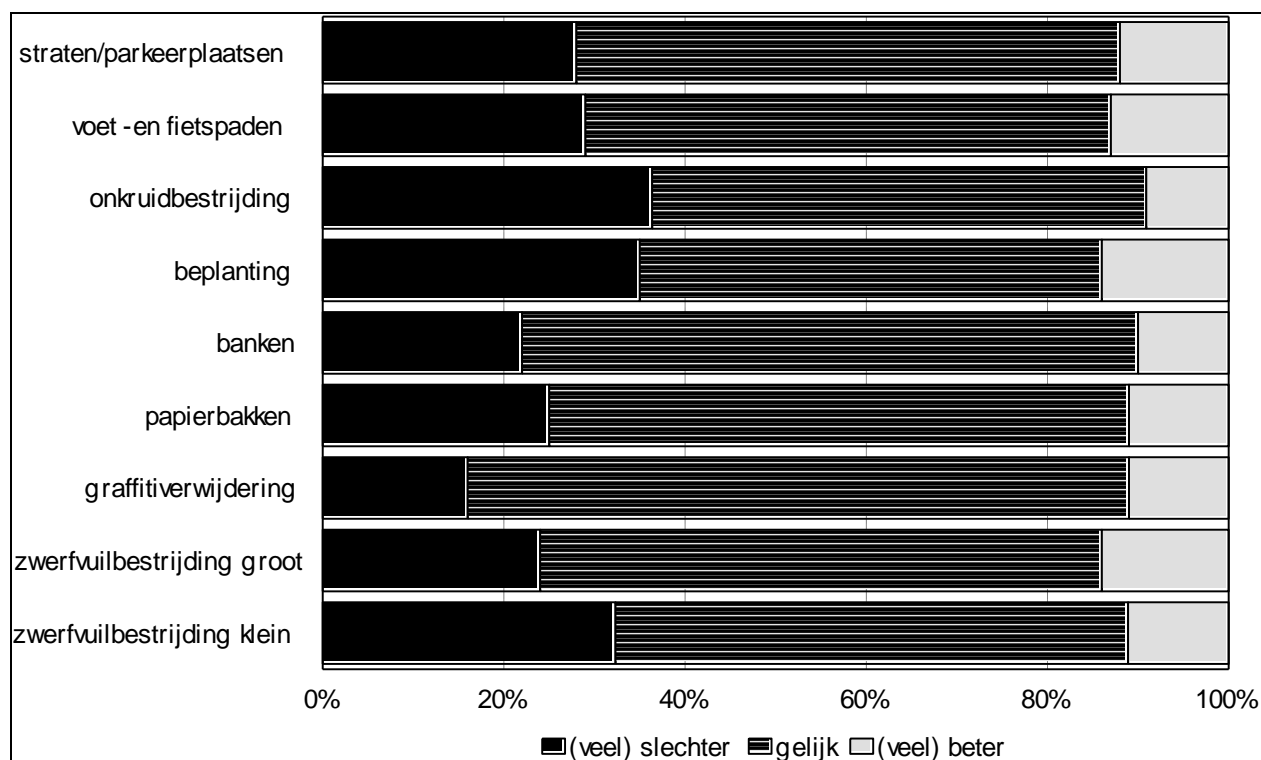
\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (goede onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van *sober* zal zijn.

In de volgende grafiek staat de mening van de respondenten over het onderhoud van de verschillende onderdelen in de directe woonomgeving weergegeven. Duidelijk te zien is dat vooral de onkruidbestrijding, zwerfvuilbestrijding van klein zwerfvuil, onderhoud van beplanting (veel) slechter wordt gedaan dan is afgesproken volgens bijna een op de drie respondenten of meer.



Grafiek 1. Mening van respondenten over het onderhoud van de verschillende onderdelen in de directe woonomgeving.

Komt de afgesproken onderhoudskwaliteit overeen met de werkelijke onderhoudskwaliteit?



### 2.3 Waardering voor de kwaliteit van het onderhoud in de directe woonomgeving

Gemiddeld waarden de respondenten (n=1139) de kwaliteit van het onderhoud in hun directe woonomgeving in 2012 met een rapportcijfer 6,5.

Tabel 10. Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van het onderhoud in de directe woonomgeving

	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Gemiddeld rapportcijfer	6,8	6,4	6,4	6,5	6,6	6,4	6,7	6,5

Van de respondenten in 2012 gaf 19% (14% in 2011) een onvoldoende rapportcijfer (5 of minder). De overige 81% gaf een 6 of meer.

#### Lage waardering

Wordt een indeling gemaakt naar de waardering voor de kwaliteit van het onderhoud naar buurt dan blijken de respondenten uit Buytenwegh (5,88), Dorp (6,08), Seghwaert-zw (6,09), Palenstein (6,11) en Seghwaert-no (6,13) gemiddelde de laagste waarden te geven. In Buytenwegh gaf bijna een op de drie respondenten (32%) een onvoldoende rapportcijfer.

Onder of gelijk aan de gemiddelde waardering voor Zoetermeer scoren verder, Driemanspolder, Meerzicht-west en Noordhove-west.

### **Hoge waardering**

De hoogste waardering voor het onderhoud in de directe omgeving geven respondenten uit Rokkeveen-west (7,15). In deze buurt gaf maar 7% een onvoldoende rapportcijfer.

Tabel 11. % respondenten per buurt dat een voldoende of onvoldoende rapportcijfer geeft voor de kwaliteit van het onderhoud in de directe woonomgeving

Genoemde buurt	onvoldoende (5 of minder)	voldoende (6 of meer)	gemiddeld rapportcijfer	aantal respondenten
Dorp	25%	75%	<b>6,08</b>	40
Stadscentrum	6%	94%	6,55	33
Palenstein	22%	78%	<b>6,11</b>	46
Driemanspolder	21%	79%	<b>6,36</b>	42
Meerzicht-west	19%	81%	<b>6,37</b>	90
Meerzicht-oost	14%	86%	6,46	28
Buytenwegh	32%	68%	<b>5,88</b>	102
De Leyens	16%	84%	6,61	77
Seghwaert-Z-W	27%	73%	<b>6,09</b>	85
Seghwaert-N-O	27%	73%	<b>6,13</b>	78
Noordhove-west	28%	72%	<b>6,24</b>	25
Noordhove-oost	17%	83%	6,57	46
Rokkeveen-west	7%	93%	7,15	71
Rokkeveen-oost	15%	85%	6,65	112
Oosterheem-no	12%	88%	6,71	138
Oosterheem-zw	8%	92%	6,92	50
<b>Totaal</b>	<b>19%</b>	<b>81%</b>	<b>6,45</b>	<b>1139</b>
Zoetermeer				

## **2.4 Waardering voor het onderhoud van groen in de directe woonomgeving**

Dit jaar is er voor de derde keer aan de respondenten gevraagd een waardering te geven voor het onderhoud van het groen in de directe woonomgeving. Gemiddeld geven de respondenten een rapportcijfer 6,4 (1139 respondenten) voor het onderhoud van groen in de directe woonomgeving. Dit komt overeen met het resultaat in 2010.

Tabel 12. Gemiddelde waardering voor het onderhoud van groen in de directe woonomgeving in 2010, 2011 en in 2012

Gemiddelde waardering	Jaar		
	2010	2011	2012
Gemiddelde waardering	6,4	6,7	6,4

In totaal geeft bijna een kwart van de respondenten (23%) een onvoldoende rapportcijfer (5 of minder). Dit was in 2011: 17%. De overige 77% geeft een voldoende rapportcijfer.

Respondenten uit Rokkeveen-west geven gemiddeld de hoogste waardering voor het onderhoud van het groen in hun woonomgeving (7,07).

Respondenten uit Buytenwegh geven gemiddeld de laagste waardering (5,64).

Tabel 13. % respondenten per buurt dat een voldoende of onvoldoende rapportcijfer geeft voor het onderhoud van groen in de directe woonomgeving

Genoemde buurt	onvoldoende (5 of minder)	voldoende (6 of meer)	gemiddeld rapportcijfer	aantal respondenten
Dorp	35%	65%	<b>6,03</b>	40
Stadscentrum	15%	85%	6,61	33
Palenstein	27%	73%	<b>6,29</b>	45
Driemanspolder	10%	90%	6,76	41
Meerzicht-west	24%	76%	<b>6,22</b>	91
Meerzicht-oost	28%	72%	6,45	29
Buytenwegh	42%	58%	<b>5,64</b>	101
De Leyens	20%	81%	6,51	77
Seghwaert-Z-W	30%	70%	<b>6,05</b>	84
Seghwaert-N-O	30%	71%	<b>6,12</b>	78
Noordhove-west	27%	73%	<b>6,04</b>	26
Noordhove-oost	17%	83%	6,61	46
Rokkeveen-west	7%	93%	7,07	70
Rokkeveen-oost	18%	82%	6,56	114
Oosterheem-no	16%	84%	6,65	140
Oosterheem-zw	19%	81%	6,71	48
Totaal	23%	77%	6,40	1139
Zoetermeer				



# 3

## Onderhoudskwaliteit van de winkelcentra

### 3.1 Mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit

Ook voor de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat) is voor de verschillende onderdelen van de openbare ruimte een bepaalde onderhoudskwaliteit afgesproken. Ook hier is gevraagd aan te geven of de afgesproken onderhoudskwaliteit van de verschillende onderdelen overeenkomt met wat de respondenten waarnemen in de winkelcentra of dat het onderhoud veel beter, beter, slechter of veel slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken.

De afgesproken onderhoudskwaliteit voor de winkelcentra is redelijk (redelijk verzorgd onderhoud en veilig).

In grafiek 2 staat hoe de respondenten de onderhoudskwaliteit van de verschillende onderdelen van de openbare ruimte in de winkelcentra beoordelen.

#### a. straten, parkeerplaatsen (o.a. vlakheid bestrating)

Voor het onderhoud van straten en parkeerplaatsen in de winkelcentra is afgesproken dat deze *redelijk* moet zijn.

Ruim driekwart van de respondenten (78%) ziet dit afgesproken onderhoudsniveau in de winkelcentra terug.

In totaal zien evenveel respondenten een (veel) slechter als (veel) beter onderhoudsniveau (beiden 11%)

Tabel 14. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit (=redelijk) van straten en parkeerplaatsen met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
(veel) slechter	13%	13%	12%	11%	8%	10%	9%	11%
gelijk aan afspraak	72%	74%	76%	77%	76%	76%	77%	78%
( veel) beter	15%	13%	12%	13%	16%	14%	14%	11%
Totaal	100% n=1363	100% n=1313	100% n=1261	100% n=1333	100% n=1292	100% n=1315	100% n=1184	100% n=1138

#### b. voet- en fietspaden (o.a. vlakheid bestrating)

Van de respondenten is 74% van mening dat de kwaliteit van het onderhoud van voet- en fietspaden zoals is afgesproken (=redelijk) wordt uitgevoerd.

In totaal constateert 15% een (veel) slechter onderhoudsniveau en 11% een (veel) beter onderhoud.

Tabel 15. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit (= *redelijk*) van voet- en fietspaden met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
(veel) slechter	19%	20%	19%	19%	13%	16%	12%	15%
gelijk aan afspraak	67%	68%	70%	70%	71%	73%	74%	74%
( veel) beter	13%	12%	11%	12%	15%	12%	14%	11%
Totaal	100% n=1359	100% n=1310	100% n=1258	100% n=1332	100% n=1292	100% n=1317	100% n=1180	100% n=1132

c. onkruidbestrijding

Meer dan driekwart van de respondenten (76%) is van mening dat het onkruid tussen de stenen en de tegels volgens het afgesproken niveau (=redelijk) wordt bestreden in de winkelcentra.

Volgens 14% wordt het (veel) slechter bestreden dan is afgesproken en ziet 10% juist een (veel) betere bestrijding.

Tabel 16. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit ten aanzien van onkruidbestrijding met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
(veel) slechter	16%	16%	16%	14%	9%	13%	12%	14%
gelijk aan afspraak	72%	74%	74%	74%	76%	75%	74%	76%
( veel) beter	12%	11%	10%	12%	15%	13%	13%	10%
Totaal	100% n=1353	100% n=1294	100% n=1259	100% n=1330	100% n=1284	100% n=1314	100% n=1176	100% n=1135

d. beplanting (o.a. snoeien, onkruidbestrijding)

Het onderhoud van de beplanting in de winkelcentra wordt volgens bijna driekwart van de respondenten (72%) volgens afspraak (=redelijk) gedaan. In totaal ziet 16% een (veel) slechter onderhoud en 12% een (veel) beter onderhoud.

In de voorgaande jaren was de afspraak voor het onderhoud van de beplanting nog "*goed*".

Er is dus in het onderhoud van de beplanting een duidelijke achteruitgang te zien.

Tabel 17. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de beplanting met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	18%	19%	17%	15%	10%	15%	13%	16%
gelijk aan afspraak	71%	71%	74%	75%	77%	77%	75%	72%
( veel) beter	10%	10%	8%	10%	13%	9%	12%	12%
Totaal	100% n=1342	100% n=1300	100% n=1251	100% n=1329	100% n=1278	100% n=1310	100% n=1171	100% n=1130

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (onderhoudskwaliteit goed) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van de beplanting redelijk moet zijn.

e. banken (schoon en heel)

Van de respondenten vindt 76% dat de banken in de winkelcentra volgens afspraak (=redelijk) worden onderhouden. In voorgaande jaren was de afgesproken onderhoudskwaliteit 'goed'.

In totaal vindt 11% dat het onderhoud (veel) beter is en is 13% van mening dat het (veel) slechter wordt gedaan.

Tabel 18. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van banken met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	19%	16%	18%	18%	14%	15%	14%	13%
gelijk aan afspraak	71%	74%	75%	73%	75%	76%	75%	76%
( veel) beter	10%	10%	7%	9%	11%	9%	11%	11%
Totaal	100% n=1325	100% n=1287	100% n=1234	100% n=1305	100% n=1277	100% n=1310	100% n=1165	100% n=1127

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (goede onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van banken redelijk zal zijn.

f. papierbakken (heel, leeg)

Het onderhoud van papierbakken in de winkelcentra wordt minder vaak volgens afspraak (=redelijk) gedaan dan voor de andere onderdelen (m.u.v. de zwerfvuilbestrijding) het geval is. Volgens 69% van de respondenten worden de papierbakken volgens afspraak onderhouden. In totaal ziet 21% een (veel) slechter onderhoud en 10% een (veel) beter onderhoud.

Tabel 20. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit (=redelijk) van papierbakken met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	35%	34%	31%	29%	23%	24%	20%	21%
gelijk aan afspraak	57%	59%	64%	63%	67%	68%	69%	69%
( veel) beter	8%	8%	6%	8%	10%	8%	11%	10%
Totaal	100% n=1337	100% n=1288	100% n=1244	100% n=1313	100% n=1273	100% n=1305	100% n=1176	100% n=1126

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (goede onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van papierbakken redelijk zal zijn.

g. graffitiverwijdering

In 2012 ziet meer dan driekwart van de respondenten (76%) dat de graffiti volgens afspraak wordt verwijderd. Volgens 15% gebeurt het (veel) slechter en volgens 9% (veel) beter dan is afgesproken.

Tabel 21. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van graffiti met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
(veel) slechter	17%	18%	18%	17%	14%	14%	13%	15%
gelijk aan afspraak	73%	73%	74%	74%	73%	77%	75%	76%
( veel) beter	11%	10%	8%	9%	13%	9%	12%	9%
Totaal	100% (n=1339)	100% (n=1282)	100% (n=1241)	100% (n=1303)	100% (n=1249)	100% (n=1296)	100% (n=1160)	100% (n=1118)

h. zwerfvuilbestrijding groot

Ook bij de beoordeling van de onderhoudskwaliteit in de winkelcentra is in 2012 een onderscheid gemaakt in de beoordeling van de zwerfvuilbestrijding in de bestrijding van groot en klein zwerfvuil.

Dit onderscheid is voor het eerst in 2009 gemaakt.

Van de respondenten is 15% van mening dat de bestrijding van groot zwerfvuil (> 10 cm) (veel) slechter wordt gedaan dan is afgesproken. Driekwart ziet een onderhoudskwaliteit die overeenkomt met de werkelijkheid (75%).



Tabel 22. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van groot zwerfvuil (= *redelijk*) met de werkelijkheid in 2009 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar			
	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	16%	18%	14%	15%
gelijk aan afspraak	72%	72%	75%	75%
(veel) beter	12%	10%	11%	10%
Totaal	100% (n=1282)	100% (n=1312)	100% (n=1168)	100% (n=1126)

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (goede onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van groot zwerfvuil redelijk zal zijn.

i. zwerfvuilbestrijding klein

Van de respondenten is 24% van mening dat de zwerfvuilbestrijding van klein zwerfvuil (<= 10 cm) (veel) slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken. In totaal ziet 67% een onderhoudsniveau dat overeenkomt met wat is afgesproken. De overige 9% ziet een (veel) beter onderhoudsniveau.

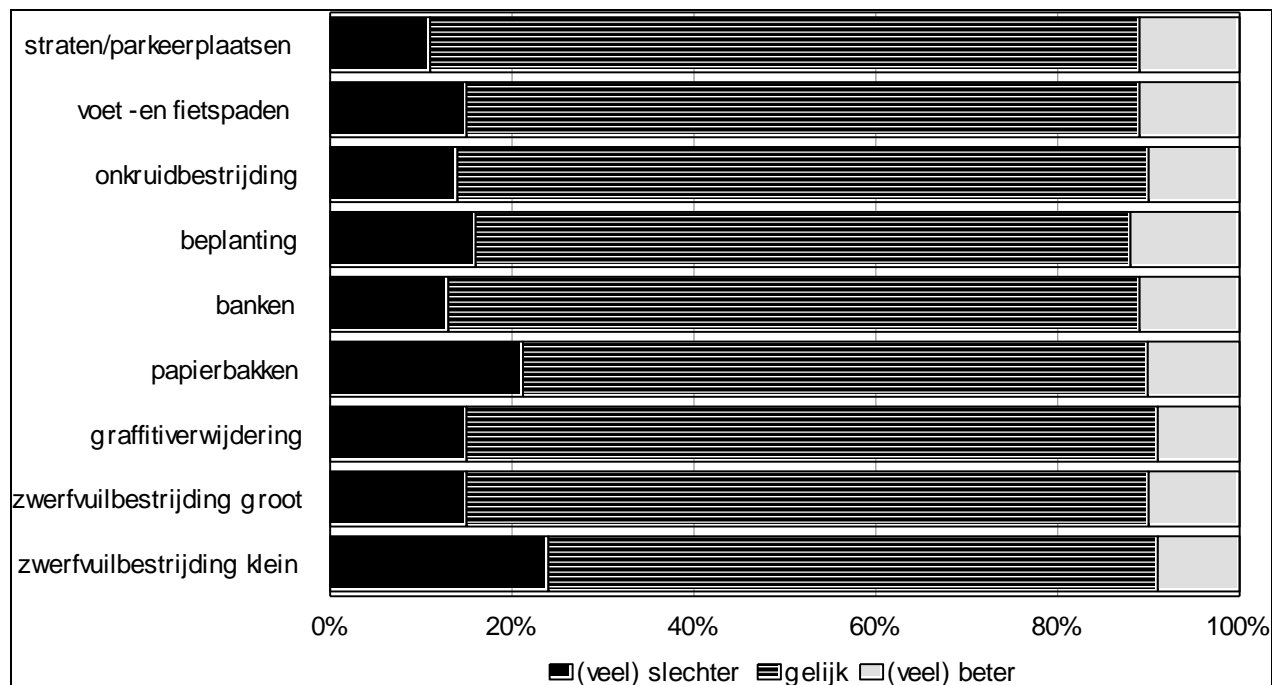
Tabel 23. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van klein zwerfvuil (= *redelijk*) met de werkelijkheid in 2009 t/m 2011

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar			
	2009	2010	2011	2012
(veel) slechter	24%	27%	22%	24%
gelijk aan afspraak	65%	65%	68%	67%
(veel) beter	11%	9%	10%	9%
Totaal	100% (n=1258)	100% (n=1312)	100% (n=1171)	100% (n=1129)

Uit de volgende grafiek blijkt nogmaals dat de respondenten met name ontevreden zijn over de bestrijding van klein zwerfvuil en over het onderhoud van de papierbakken. Eén op de vijf respondenten of meer is hierover ontevreden.

Grafiek 2. Mening van respondenten over het onderhoud van de verschillende onderdelen in de WINKELCENTRA (inclusief Stadshart en Dorpsstraat).

Komt de afgesproken onderhoudskwaliteit overeen met de werkelijke onderhoudskwaliteit?



### 3.2 Waardering voor de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat)

Gemiddeld waarden de respondenten (n=1122) de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat) met een rapportcijfer 6,9.

Dit komt redelijk overeen met de voorgaande jaren zoals de volgende tabel laat zien ondanks dat de kwaliteit van het onderhoud voor een aantal aspecten lager wordt uitgevoerd dan in voorgaande jaren.

Tabel 24. gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat)

	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Gemiddeld rapportcijfer	6,8	6,9	6,9	7,0	7,1	7,0	7,1	6,9

In 2012 geeft 8% (5% in 2011) een onvoldoende rapportcijfer (5 of minder) en 92% een voldoende rapportcijfer

# 4

## Onderhoudskwaliteit van de hoofdwegen

### 4.1 Mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit

Ook voor de onderdelen van de hoofdwegen (Australiëweg, Aziëweg etc.) en de naastliggende fiets- en voetpaden is een bepaalde onderhoudskwaliteit afgesproken. Aan de respondenten is gevraagd achter elk genoemd onderdeel aan te geven of de afgesproken onderhoudskwaliteit overeenkomt met wat men waarneemt op de hoofdwegen en de naastliggende fiets- en voetpaden of dat het onderhoud veel beter, beter, slechter of veel slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken (zie grafiek 3). De afgesproken onderhoudskwaliteit voor alle onderdelen van de hoofdwegen is sober (dat wil zeggen beperkt onderhoud met inachtneming van de veiligheid).

#### a. wegen (vlakheid bestrating)

Het onderhoud van de hoofdwegen wordt volgens driekwart van de respondenten grotendeels volgens afspraak (=sober) gedaan (75%). In totaal is 13% van mening dat het (veel) beter wordt gedaan en ziet 11% een (veel) slechter onderhoud.

Tabel 25. Mening over de mate van overeenkomen van het afgesproken onderhoud van de hoofdwegen (= sober) met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	7%	9%	9%	9%	7%	9%	14%	13%
gelijk aan afspraak	81%	80%	81%	79%	76%	77%	75%	76%
( veel) beter	13%	11%	10%	12%	17%	14%	12%	11%
Totaal	100% n=1295	100% n=1313	100% n=1235	100% n=1304	100% n=1246	100% n=1280	100% n=1148	100% n=1109)

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (redelijke onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van wegen sober zal worden uitgevoerd.

#### b. fiets- en voetpaden (o.a. vlakheid bestrating)

Volgens afspraak worden ook de fiets- en voetpaden die naast de hoofdwegen liggen sober onderhouden (voorgaande jaren was de afspraak "redelijk"). In totaal zegt 68% van de respondenten dat dit ook zo is. In totaal ziet 8% een (veel) beter onderhoud en een 24% een (veel) slechter onderhoud dan is afgesproken. Dit betekent een duidelijke verslechtering ten opzichte van de voorgaande drie jaren toen het onderhoud nog volgens afspraak redelijk moest zijn.

Tabel 26. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de fiets- en voetpaden langs de hoofdwegen (= sober) met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	22%	26%	28%	25%	19%	18%	20%	24%
gelijk aan afspraak	69%	66%	64%	67%	70%	72%	70%	68%
( veel) beter	9%	8%	7%	8%	11%	10%	11%	8%
Totaal	100% n=1287	100% n=1310	100% n=1233	100% n=1296	100% n=1250	100% n=1281	100% n=1165	100% n=1109

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (redelijke onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de onderhoudskwaliteit van fiets- en voetpaden langs de hoofdwegen sober zal worden uitgevoerd.

c. beplanting (o.a.snoeien)

Het onderhoud van de beplanting langs de hoofdwegen wordt volgens 22% van de respondenten (veel) slechter uitgevoerd dan is afgesproken, terwijl de afspraak al sober onderhoud was. In totaal ziet 72% een onderhoud dat overeenkomt met de afspraak en is 6% van mening dat het zelfs (veel) beter gebeurt. Er is sprake van een duidelijke verslechtering in onderhoud van de beplanting ten opzichte van de voorgaande jaren.

Tabel 27. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de beplanting langs de hoofdwegen (= sober) met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
(veel) slechter	20%	21%	21%	19%	14%	16%	15%	22%
gelijk aan afspraak	72%	72%	72%	72%	75%	75%	76%	72%
( veel) beter	8%	7%	7%	9%	11%	10%	10%	6%
Totaal	100% n=1295	100% n=1294	100% n=1233	100% n=1304	100% n=1245	100% n=1279	100% n=1162	100% n=1109

d. graffitiverwijdering

Meer dan driekwart van de respondenten (79%) is van mening dat graffiti volgens afspraak (=sober) wordt verwijderd. Van de respondenten ziet 6% een (veel) betere bestrijding en 15% een (veel) slechtere bestrijding. Dit terwijl de graffiti al op een lager niveau wordt bestreden dan voorgaande jaren.

Tabel 28. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken graffiti bestrijding langs de hoofdwegen (= sober) met de werkelijkheid in 2005 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	15%	16%	16%	16%	13%	14%	12%	15%
gelijk aan afspraak	77%	77%	78%	77%	79%	79%	79%	79%
( veel) beter	8%	7%	6%	7%	8%	7%	8%	6%
Totaal	100% n=1280	100% n=1282	100% n=1219	100% n=1283	100% n=1223	100% n=1267	100% n=1148	100% n=1092

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (redelijke onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de graffiti bestrijding langs de hoofdwegen sober zal worden uitgevoerd.

e. zwerfvuilbestrijding groot

Volgens afspraak moet het groot zwerfvuil langs hoofdwegen en naastliggende fietspaden in tegenstelling tot eerdere jaren (goed) sober worden bestreden. In totaal is 78% van mening dat de zwerfvuilbestrijding van groot zwerfvuil (> 10 cm) volgens afspraak plaatsvindt en is 7% van mening dat dit (veel) beter wordt gedaan. Voor 2009 is er geen onderscheid is gemaakt tussen de bestrijding van groot en klein zwerfvuil.

Tabel 29. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van groot zwerfvuil langs de hoofdwegen (= sober) met de werkelijkheid van 2009 t/m 2012

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar			
	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	16%	16%	13%	15%
gelijk aan afspraak	76%	76%	78%	78%
( veel) beter	9%	8%	9%	7%
Totaal	100% n=1243	100% n=1281	100% n=1155	100% n=1096

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (goede onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de bestrijding van groot zwerfvuil langs de hoofdwegen sober zal worden uitgevoerd.

f. zwerfvuilbestrijding klein

Van de respondenten is 22% van mening dat bestrijding van klein zwerfvuil (<=10 cm) (veel) slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken. Dit terwijl de afgesproken kwaliteit voor het onderhoud al lager is dan vorig jaar. In totaal ziet driekwart (72%) een onderhoudsniveau dat overeenkomt met wat is afgesproken. De overige 8% ziet een (veel) beter onderhoudsniveau.

Tabel 30. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van klein zwerfvuil (= sober) met de werkelijkheid van 2009 t/m 2012

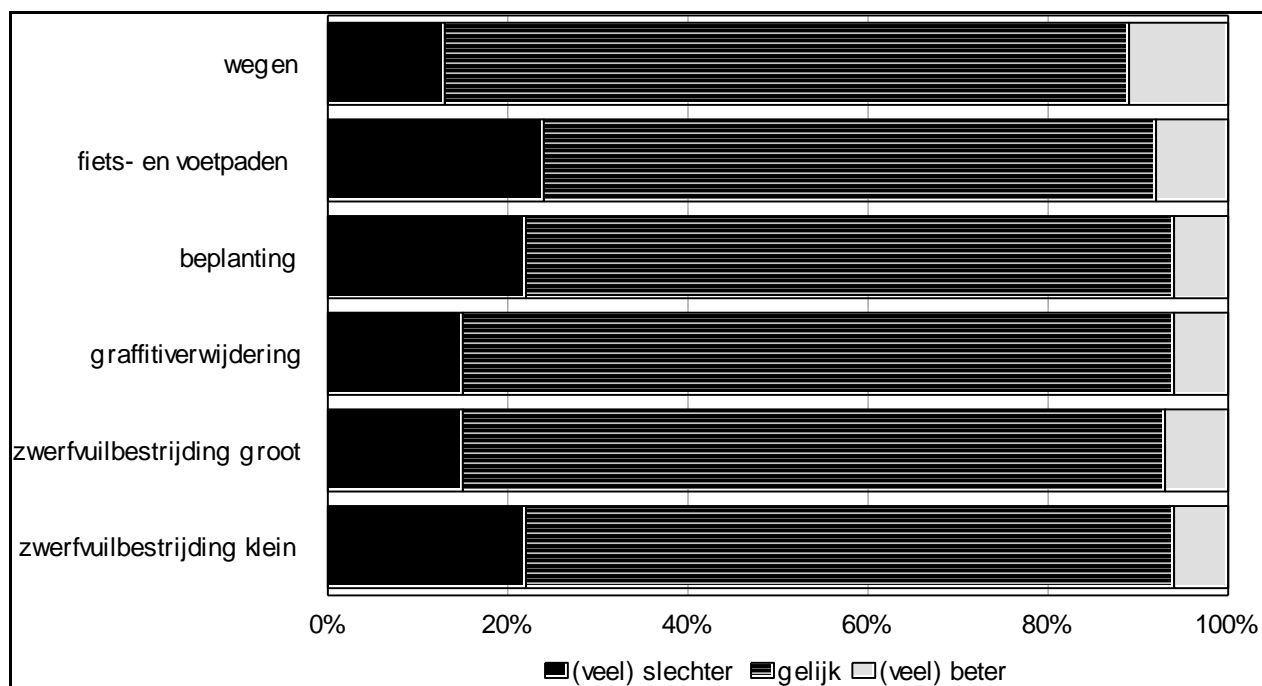
werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar			
	2009	2010	2011	2012*
(veel) slechter	21%	21%	17%	22%
gelijk aan afspraak	71%	72%	75%	72%
(veel) beter	8%	7%	8%	6%
Totaal	100% n=1241	100% n=1280	100% n=1157	100% n=1099

\* in 2012 is in tegenstelling tot eerdere jaren (redelijke onderhoudskwaliteit) afgesproken dat de bestrijding van klein zwerfvuil langs de hoofdwegen sober zal worden uitgevoerd.

In grafiek 3 staat de waardering voor alle onderdelen van de hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden onder elkaar. Ook hieruit valt af te lezen dat men name de afgesproken onderhoudskwaliteit voor fiets- en voetpaden, beplanting en de bestrijding van klein zwerfvuil (veel) slechter wordt uitgevoerd dan de afspraak die gemaakt werd

Grafiek 3. Mening van respondenten over het onderhoud van de verschillende onderdelen van de hoofdwegen en de naastliggende fietspaden.

Komt de afgesproken onderhoudskwaliteit overeen met de werkelijke onderhoudskwaliteit?



#### 4.2 waardering voor de kwaliteit van het onderhoud van de hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden

De kwaliteit van het onderhoud van hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden wordt in 2012 gemiddeld gewaardeerd met een 6,6 (n=1105). Dit resultaat is lager dan in alle voorgaande jaren.

Tabel 31. gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat)

	Jaar							
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Gemiddeld rapportcijfer	6,7	6,7	6,7	6,8	6,9	6,8	6,8	6,6

In totaal geeft 11% (van de 1105 respondenten) een onvoldoende rapportcijfer (5 of minder) (in 2011: 9%) en 89% een voldoende rapportcijfer (6 of meer).





# 5

## Participatie

### 5.1 Hulp Zoetermeeders bij beheer en onderhoud

Net als in de omnibusenquête 2011 is aan de respondenten gevraagd of ze vinden dat de gemeente burgers moet stimuleren te helpen bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving.

Uit de volgende tabel blijkt dat een op de vijf respondenten (22%) (21% in 2011) vindt dat de gemeente dit niet moet doen. In totaal is 54% (56% in 2011) van de respondenten van mening dat de gemeente de burgers wel moet stimuleren op dit gebied. Bijna een kwart van de respondenten (24%) heeft hierover geen mening.

Tabel 30. Aantal en percentage respondenten dat van mening is dat de gemeente burgers moet stimuleren bij het beheer en onderhoud van de hun directe woonomgeving.

Stimuleren?	Aantal	%
ja	625	54%
nee	262	22%
geen mening	262	24%
subtotaal	1169	100%
niet ingevuld	45	
totaal	1214	

Meer dan een kwart van de respondenten (28%) zegt een of meer suggesties te hebben om de betrokkenheid van burgers bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving te vergroten. Hun suggesties staan in bijlage 3 tabel 4.

Tabel 31. Aantal en percentage respondenten dat al of niet een suggestie heeft om de betrokkenheid van de burgers bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving te vergroten.

Suggesties?	Aantal	%
ja	312	28% (23% in 2011)
nee	824	73% (77% in 2011)
subtotaal	1136	100%
geen antwoord	78	
totaal	1214	

Aan de respondenten is ook gevraagd hoe ze het liefst bij veranderingen in de openbare ruimte betrokken willen worden.

Ruim driekwart van de respondenten (77%) wil net als in 2011 alleen geïnformeerd worden. Bijna een vijfde van de respondenten (18%) zegt te willen meedenken. Daarnaast geeft 5% aan hier op een andere manier bij betrokken te willen worden. Een overzicht van hun antwoorden staan in bijlage 3 tabel 5.

Tabel 32. Wijze waarop respondenten het liefst betrokken willen worden bij veranderingen in de openbare ruimte

Wijze van betrokkenheid	Aantal	%
Ik wil alleen geïnformeerd worden	856	77%
Ik wil meedenken/meepraten	207	19%
Anders, nl.....(zie bijlage 3 tabel 5)	51	5%
Totaal	1114	100%

## BIJLAGE 1. Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de 1.214 respondenten uit de omnibusenquête die vragen hebben ingevuld over het onderwerp openbare ruimte of op bepaalde categorieën daarvan. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeerse 18 plussers kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van punt- of intervallschattingen.

Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt aangenomen dat dit in de populatie ook 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken.

De kans op een verkeerde schatting kan aanzienlijk worden teruggebracht door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervallschattingen).

Het is daarbij mogelijk, met behulp van statistische formules, de grootte van een interval zodanig rond de enquête-uitkomst te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal 'betrouwbaarheid' genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

Enkele voorbeelden ter verduidelijking:

- stel dat van alle 1.214 respondenten 30% opvatting A heeft. In werkelijkheid (dus in de totale populatie van Zoetermeesters van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,4% en de 32,6%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag x vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18 plussers die gedrag x vertonen tussen de 36,4% en 63,6% vrouw is.

Tabel 1. Procentpunten waarmee de werkelijke percentages (dus die in de populatie) maximaal kunnen afwijken van die in de respons. (Bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

Aantal respondenten	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
1.100	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0
1.214	1,7	2,3	2,6	2,8	2,8



## BIJLAGE 2. Populatie, steekproef, veldwerk en respons

In de twee onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*. Geconcludeerd kan worden dat de drie verdelingen enigermate van elkaar afwijken. De verschillen zijn echter niet zo groot dat ze aanleiding gaven de uitkomsten van de enquête daarvoor via herwegingen aan te passen.

Geslacht en leeftijd, in %, van:

- de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder (per 1-1-2012);
- de personen in de steekproef (per 1-1-2013);
- de respondenten (volgens opgave van de respondent).

Geslacht en leeftijd, in % van:

Geslacht en leeftijd	Bevolking	Personen in de steekproef	Respondenten
Man 18 < 30 jr	9,8%	8,6%	4,8%
Vrouw 18 < 30 jr	9,5%	8,5%	5,7%
Man 30 < 40 jr	7,5%	8,1%	6,5%
Vrouw 30 < 40 jr	7,9%	7,0%	7,7%
Man 40 < 50 jr	8,9%	10,0%	8,0%
Vrouw 40 < 50 jr	10,0%	10,3%	12,9%
Man 50+	22,0%	24,3%	25,7%
Vrouw 50+	24,3%	23,4%	28,6%
Totaal	100%	100%	100%
Aantal	96.199	2.000	1.131

\* 83 van de 1.214 respondenten hebben hun geslacht of leeftijd niet opgegeven



## BIJLAGE 3. Tabellen

Tabel 1. Mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit van de **directe woonomgeving**

DIRECTE WOONOMGEVING	werkelijke onderhoudskwaliteit is:					totaal
	veel slechter	slechter	gelijk aan afspraak	beter	veel beter	
onderdelen:						
- straten, parkeerplaatsen (o.a. vlakheid bestrating)	6,2%	21,6%	60,1%	11,7%	0,4%	100% (n=1153)
- voet- en fietspaden (o.a. vlakheid bestrating)	6,1%	22,5%	56,4%	12,5%	0,5%	100% (n=1144)
- onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen	9,3%	27,1%	54,2%	9,0%	0,3%	100% (n=1151)
- beplanting (o.a. snoeien, onkruidbestrijding)	9,2%	26,2%	51,0%	12,7%	0,9%	100% (n=1156)
- banken (schoon en heel)	2,5%	19,4%	68,1%	9,4%	0,7%	100% (n=1121)
- papierbakken (heel en leeg)	4,1%	21,1%	63,5%	10,7%	0,5%	100% (n=1135)
- graffitiwrijving	1,9%	14,3%	72,9%	9,9%	1,1%	100% (n=1114)
- zwerfvuilbestrijding groot	3,9%	20,4%	62,0%	13,0%	0,7%	100% (n=1137)
- zwerfvuilbestrijding klein	5,7%	26,7%	56,4%	10,8%	0,4%	100% (n=1144)

Tabel 2. Mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit van de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat)

WINKELCENTRA (inclusief Stadshart en Dorpsstraat)	werkelijke onderhoudskwaliteit is:					totaal
	veel slechter	slechter	gelijk aan afspraak	beter	veel beter	
onderdelen:						
- straten, parkeerplaatsen (o.a. vlakheid bestrating)	0,5%	10,5%	78,2%	10,2%	0,6%	100% (n=1138)
- voet- en fietspaden (o.a. vlakheid bestrating)	1,8%	13,6%	73,9%	10,2%	0,5%	100% (n=1132)
- onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen	1,2%	12,3%	76,0%	10,0%	0,4%	100% (n=1135)
- beplanting (o.a. snoeien, onkruidbestrijding)	1,6%	14,3%	72,4%	11,2%	0,4%	100% (n=1130)
- banken (schoon en heel)	0,4%	12,7%	75,7%	10,6%	0,6%	100% (n=1127)
- papierbakken (heel en leeg)	2,1%	18,9%	69,3%	9,2%	0,4%	100% (n=1126)
- graffitiwrijving	1,5%	13,8%	75,8%	7,9%	1,0%	100% (n=1118)
- zwerfvuilbestrijding groot	1,5%	13,6%	74,9%	9,3%	0,7%	100% (n=1126)
- zwerfvuilbestrijding klein	2,6%	21,9%	66,6%	8,4%	0,5%	100% (n=1129)

Tabel 3. Mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit van de hoofdwegen (Australiëweg, Aziëweg etc.) en de naastliggende fiets- en voetpaden

HOOFDWEGEN (Australiëweg, Aziëweg etc.) en naastliggende FIETS- en VOETPADEN	werkelijke onderhoudskwaliteit is:					totaal
	veel slechter	slechter	gelijk aan afspraak	beter	veel beter	
onderdelen:						
- wegen (o.a. vlakheid bestrating)	1,5%	11,5%	76,3%	10,4%	0,3%	100% (n=1109)
- fiets- en voetpaden (o.a. vlakheid bestrating)	2,3%	21,6%	67,9%	7,8%	0,4%	100% (n=1109)
- beplanting (o.a. snoeien)	2,3%	19,8%	71,5%	6,0%	0,3%	100% (n=1109)
- graffitiwrijving	0,7%	14,4%	78,7%	5,7%	0,5%	100% (n=1092)
- zwerfvuilbestrijding groot	1,7%	13,6%	77,7%	6,5%	0,5%	100% (n=1096)
- zwerfvuilbestrijding klein	1,9%	19,7%	72,0%	6,0%	0,4%	100% (n=1099)



Tabel 4. Genoemde suggesties om de betrokkenheid van burgers bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving te vergroten.

- "adoptie" gemeentelijk groen.
- 1 dag in de maand of 4 maanden burgergroen dag, waarin de gemeente materiaal beschikbaar stelt om het groen te onderhouden.
- 1 x per half jaar samen met buurt opruimen + onkruid wieden.
- 1 x per jaar gezamenlijke schoonmaak dag in Zoetermeer met bbq na.
- 2x per jaar helpt iedereen met snoeien/opruimen. Evt. kan gemeente dit stimuleren door hier een gesubsidieerd buurtfeest aan te koppelen (1x p. jaar).
- Aandacht aan besteden in het Streekblad en de Postiljon.
- Aandacht im media (plaatselijk): bewustmaking vd kosten en andere gevolgen.
- Aandacht in huis aan huis bladen + scholen.
- Aankopen snippergroen/adoptiegroen beter promoten, begeleiden.
- Aanspreken op achterstallig of geen onderhoud tuin-directe omgeving.
- Aanspreken op Groen wat veel te veel is en daardoor buiten de eigen tuin gaat groeien.
- Aanspreken.
- Aanspreken/schrijven op een hun collectieve verantwoordelijkheid.
- Acties aanbieding cursussen, actief inrichtingsvoorstellen en beloning van initiatief.
- Acties organiseren om daadwerkelijk iets te doen.
- Adopteer een stuk buurt groen.
- Adequaat reageren op signalen van burgers. Goed voorbeeld doet goed volgen.
- Adequater reageren op klachten, zodat burger zich gehoord voelt.
- Adopteren van een strook groen.
- Adoptiegroen
- Adoptiegroen, bladkorven, helpen bij rooien van platanen!
- Adoptiegroen programma uitbreiden.
- Adoptiegroen/containers tijdig regelen, regelmatig overal.
- Adviseer om indien nodig voor verkeersveiligheid ook zelf te gaan snoeien.
- Afspraken maken b.v. groen voor huis of deur zelf onderhouden.
- Afspraken over onderhouden perken in directe omgeving.
- Afspraken over verzorging omgeving en om het huis.
- Afval opruimen.
- Alle mensen met een uitkering iets laten doen voor hun geld!
- Alertheid straatvuil/buurt en/of straatgroen.
- Altijd opletten en denken wat men met het grofvuil doet. Verzorgen de prullenbak en niet op de grond gooien.
- Altijd snelle terugmelding na melding bij wijkpost of stadhuis.
- Avonden organiseren in elke wijk.
- Beboeten voor het achterlaten van vuil/afval.
- Bedank (anoniem) alle mensen die zelf de openbare omgeving van hun huis netjes houden.
- Beginnen hun eigen tuin enz beter te onderhouden.
- Beginnen met onderhoud eigen tuinen bewoners!
- Belonen.

- Beplanting in wijken toestaan.
- Bestrating (parkeergeedeelte + voor de huizen) ziet armoedig uit, vreselijk!
- Beter + duidelijker communiceren.
- Beter functioneren wijk post!
- Betrekken bij nieuwe aanleg(hoogst haalbaar naar mijn mening is dat burgers de omgeving respecteren).
- Bewoners mogen planten/bloembollen in openbare ruimte plaatsen.
- Bewoners stukken groen laten 'adopterem.'
- Bewoners- of eigenarenverenigingen stroken groen / bermen in beheer te geven (of bedrijven zoals bij rotondes).
- Bied openbaar plantsoenen aan ter verkoop.
- Bij goed gedrag belonen met oa accommodatie (speel) i/d wijk.
- Bijeenkomsten in kleine kring.
- Bijv. adoptiegroen: met medebewoners een groot stuk geadopteerd. Vroeger kon er vanuit de gemeente nog enige belangstelling vanaf. Nu is dit helemaal over. Je hoort of ziet niemand meer.
- Bloemzaadjes uitdelen begin voorjaar met briefje erbij. Verzoek te planten in eigen pot voor de deur of in plantsoen.
- Boetes geven, wanneer mensen hun woonomgeving vervuilen en discussie aangaan.
- Boetes/Straffen geven, bij vervuiling!
- Brochure, mensen er op attent maken, doe het zelf ook.
- Burendagen vergroten.
- Burger initiatieven serieus nemen.
- Burgerinitiatief voor bijhouden directe omgeving stimuleren en waarderen.
- Burgers actief benaderen
- Burgers bewust maken dat de stad/wereld van hen is en niet alleen hun eigen huis en spullen.
- Burgers eigen buurt/huis/flat eigen laten maken mbv de gemeente. Iets waar je zelf aan hebt deelgenomen (fysiek) wil je netjes houden.
- Burgers gemeentegrond laten kopen.
- Burgers motiveren gedeelte openbaar groen te onderhouden.
- Burgers overhalen om hun hond niet overal te laten poepen, poep op te ruimen. Hondenpoep is verreweg het grootste probleem in de wijk.
- Burgers wijzen op eigen verantwoordelijkheid schoonhouden om en nabij eigen huis.
- Buurtevenementen = saamhorigheid.
- Buurtefeesten organiseren.
- Buurttuin voor kweken eigen groenten voor bijv. buurt bbq.
- Bv oproepen om op een bepaalde dag samen ergens bollen te planten. Degenen die komen in eigen wijk kunnen ter plekke zelf bollen kiezen.
- Bv: wij onderhouden 'driehoek' (=groen tussen parkeerplaatsen) maar gemeentemedewerkers halen dan onze planten eruit omdat ze niet op de hoogte zijn. Dat is jammer en demotiveert.
- Bv. een op zaterdag 1 zaterdag in het voorjaar om samen Z'meer schoon te maken. Zoals burendag b.v.
- Campagne tegen lukraak weggooien van vuil op straat in park.
- Controle - Briefing aan de bewoners.
- Coördineren, vacatures als vrijwilliger.
- Dat is moeilijk. Wat voor de een belangrijk is hoeft voor de ander niet.

- Dat mensen hun honden niet overal laten poepen.
- De burger attent maken op zwerfvuil in directe woonomgeving (huis).
- De burger laten weten eigen verantwoordelijkheid te nemen voor de directe woonomgeving ev problemen melden aan de wijkpost.
- De gemeente verzoeken de boek goed schoon te houden.
- De groenvoorziening, zwerfvuil bij scholen, grofvuil niet te vroeg op straat zetten.
- De mensen er op wijzen dat het voor hun zelf prettiger is de poorten vrij van onkruid te houden.
- De noodzakelijke middelen beschikbaar stellen.
- De overheid moet samen met de burger werken.
- De rotondes in de wijk Noordhove zien er niet uit, is daar wat aan te doen?
- Door beschikbaarheid van materiaal te stimuleren.
- Door buren activiteiten.
- Door de mensen te leren niet door maar om de beplanting te lopen en te fietsen.
- Door hen te belonen voor een goede woonomgeving en verantwoordelijk maken hiervoor.
- Door hun te belonen met een kleinigheidje of een kleine vergoeding.
- Door middel van een brief.
- Door minder belasting te betalen als je helpt met onderhoud.
- Door mij ingezaaide stroken niet meer onder schoffelen en/of weg maaien.
- Door suggesties aan te geven indien de woonomgeving slechter wordt. Kan plaatsvinden door gemeente of Ave's, woningcorporaties e.d.
- Doorbellen van frustraties.
- Een geleidelijke beloning.
- Een keer per jaar een feestavond.
- Een redelijke vergoeding.
- Een soort adoptie systeem?
- Eerst bestratingen, beplantingen op orde brengen.
- Eerst door Wes laten schoonmaken, daarna houden wij het wel bij.
- Eigen bosjes snoeien langs fiets- en voetpaden.
- Eigen hondenpoep opruimen.
- Eigen huis + omliggend terrein bijhouden.
- Eigen rotzooi opruimen.
- Eigen stoep bijhouden + onkruid verwijderen.
- Eigen straatstukje schoon houden.
- Ergens mee belonen, bv belastingverlaging.
- Even tijdens containers (ophaaldag) perkje opruimen.
- Faciliteiten en coördineren van de noodzakelijke activiteiten.
- Faciliteiten bieden.
- Faciliteiten en stimuleer: zie nu niets gebeuren.
- Flyers ronddelen.
- Folders, informatiedagen (beurs?), websites, posters.
- Ga langs bijv voortuinen enz. Spreek ze er direct op aan.
- Gebruik poepzakjes en spreek jongeren aan op hun vervuiling.
- Geef gemeentelijke kortingen.

- Geef meer de middelen en het beheren van direct groen om het huis.
- Geen vuil te gooien pepflessen, blikjes, zakjes etc.
- Geen zwerfvuil op straat.
- Gemeente er op attent maken als er onvolkomenheden zijn.
- Gemeente moet burgers informeren over onderhoud!
- Gemeentetuinen uit handen geven.
- Gewoon vragen om het schoon te houden, op school ook aandacht geven.
- Gezamenlijk groen onderhoud voor wie dat wil bijv. op een zaterdag.
- Gezamenlijke acties organiseren.
- Gezamenlijke schoonmaakdag organiseren (a la Burendag) en dat iedereen zijn straat schoonmaakt ed.
- Goed voorbeeld doet goed volgen!
- Goede communicatie/nieuwsbrief bv; materiaal beschikbaar stellen per straat/wijk bezem, schoffels etc.
- Goede voorlichting bij nieuwbouw. Beplanting de wortels kunnen overlast bij de burens bezorgen.
- Gratis groen en zwart containers erbij om vuil en onkruid in te doen, eigen containers zijn daarvoor niet toereikend.
- Groen weghalen bij belemmering zicht op verkeer.
- Groenperken door buurt laten onderhouden.
- Groenstroken aan inwoners verkopen.
- Groenvoorzieningen deels zelf laten beheren en inrichten.
- Groepjes formeren en gezamenlijk wat aan te pakken.
- Grote campagne rondom gezamenlijke verantwoordelijk voor leefomgeving en individuen die zich extra inzetten "in het zonnetje zetten". Ook mensen zonder werk maar met uitkering hierbij betrekken. Er eventueel een kleine vergoeding voor geven.
- Grote vuilnisbakken en op plaatsen waar veel afval te verwachten is.
- Haal planten niet weg die geplant zijn voor de deur.
- Halfjaarlijkse schoonmaak met buurtbewoners.
- Handhaven van aoz gemeente grond bewoonde grond. (onrechtmatig toegewijzigd).
- Help mee om zwerfvuil op te ruimen of beter nog, gooi het niet op straat. Laat honden poepen op de juiste plaats en niet op de stoep van burens!!
- Het groen in directe omgeving schoon en bij houden.
- Hinder van rooklucht van open haarden. (Nachtelijke) vissers en honden uitlaters troep opruimen. Meer afvalbakken en ledigen regelmatig.
- Hoe meer hulp ze bieden, des te meer inspraak.
- Hond en kattepoep, ijs en sneeuwvrij maken en eventueel herfstbladeren verwijderen, vuurwerk afval.
- Hondenbezitters zijn de ogen en oren in de wijk + wijkpark op elk moment vd dag, dat mag best meer erkend worden.
- Hondenpoep schoonactie!!!
- Hondenpoep, papier, kauwgum op straat is verschrikkelijk. Hogere boetes + meer controle.
- Houd je woonomgeving schoon.
- Houd je eigen buurt schoon, korting gemeentelijke bel.
- I.s.m. huismeester van flats soort 'onderhoudsgereedschap-o-theken' opzetten: papierprikkers, snoeischaars, sneeuwschuivers, etc.
- Ieder zijn stoepje schoonhouden, afval oppakken en in afvalzak deponeren eigen initiatief.

- Iedere wijk extra groenafval bak.
- Iedereen 'n handje helpen.
- Iedereen zijn eigen rommel opruimen en andere. En ook op wijzen.
- Iedereen zijn eigen terrein schoon houden.
- Iedereen zorgt voor een schoon straatje voor de deur.
- Iedereen sowieso z'n eigen straatje/galerij/gezamenlijke tuin bijhouden.
- Ik ben zelf maar begonnen met snoeien bepaald gemeente groen en onkruid op de stoep voor mijn huis.
- Ik heb van mijn ouders geleerd mijn rommel op te ruimen en mijn "straatje"schoon te houden. En doe dat ook!
- In de winter verplicht 1 meter sneeuwvrij van voordeur houden.
- In ieder geval je eigen voortuin goed onderhouden.
- Indien grenzend tuin dit "in bruikleen" geven aan de bewoners + bv onderhoud maar wel openbaar toegankelijk.
- Informatie, beloning.
- Informeren en erop toezien, stappenplan.
- Inspraak bewoners.
- Je rommel niet op straat gooien.
- Kappen van bomen vrijgeven (eigen bomen).
- Kennelijk hebben mensen geen tijd meer om rond het huis te werken.
- Kinderen moeten leren van hun ouders ging troep op de straat te gooien door zelf het goede voorbeeld te geven.
- Kinderen opvoeden en ouders hierop aanspreken.
- Klein vuil zelf op ruimen.
- Kleine vergoeding voor aantoonbare deelname.
- Korte lezing op middelbare scholen over hoe lang het duurt voordat in de natuur word afgebroken bijv. kauwgom duurt ca. 20 jaar.
- Korting belastingen.
- Laat bijstandsuitkeringtrekkers mee helpen groenvoorziening, sneeuwruimen, graffiti verwijderen enz...
- Laat iedereen de stoepen bij zijn huis onkruidvrij houden. Ziet er een stuk netter uit.
- Laat kinderen met onderwijzers iedere week de rotzooi ronde de scholen opruimen.
- Laat ze wat meer aandacht aan de voortuinen en het onkruid in de brandgangen besteden.
- Landelijke opruimdag zwerfafval promoten per wijk.
- Laten de bewoners zelf helpen met snoeien groenvoorziening.
- Locale veranderingen-controle-aansprakelijkheid-boetes.
- Luisteren naar bewoners ivm adopteren perkjes.
- Maak aan de zijkant van de ondergrondse vuilcontainers een opening voor klein zwerfvuil (blikjes).
- Maak er een evenement van.
- Mede verantwoordelijk snippergroen burgers van hofer.
- Meedenken en meedoen = niet zo moeilijk doen over bv snippergroen of erfafscheiding.
- Meer aandacht schenken aan de woonomgeving.
- Meer afvalbakken plaatsen.
- Meer bakken voor hondenpoep//bordjes 'verboden voor honden op speel/grasveldjes' + handhaving.
- Meer betrokkenheid.

- Meer boetes uitschrijven bij plaatsen afval.
- Meer buurtgroen projecten, bewoners onderhouden dan hun eigen stuk groen op openbare plekken (adoptie groen).
- Meer controles, + op aanspreken.
- Meer doen aan handhaving (beboeten) van vervuilen.
- Meer inspraak in keuzes groen direct om het huis.
- Meer inspraak.
- Meer luisteren naar wensen van bewoners.
- Meer overleg contactpersonen.
- Meer prullenbakjes + honden uitlaatplaatsen + strontzakjes.
- Meer/betere informatie, inspraak in buurtplannen.
- Melden via internet met foto.
- Melden, aangeven.
- Mensen aanspreken op verwaarloosheid tuinen.
- Mensen meer bekend maken met meldingsnummer of bv online formulier voor suggesties/meldingen!
- Mensen met ABW of werklozen benaderen.
- Mensen met een uitkering verplichte werkzaamheden in groenvoorziening laten doen in een andere wijk of naar lieven in hun eigen wijk.
- Mensen met taakstraffen de rommel laten opruimen.
- Met elkaar communiceren.
- Middelen om groen onderhoud en rommel op te ruimen.
- Middels meldpunt.
- Minder belasting betalen als je mee werkt.
- Minder gem. belastingen als we de zaken samen oppakken.
- Minder Zoetermeer belasting betalen!
- Mogelijkheid om openbaar groen aan te kopen/uitbreiding.
- Mooiste straat in de wijkverkiezing
- Negen
- Niet alleen burgers maar ook winkeliers en snackbarhouders!
- Niet alles zomaar neergooien (papier-blikjes-kauwgom).
- Niet de planten die wij uit onszelf in de bakken doen omschoffelen.
- Niet eisen maar vragen om mee te helpen bijv zwerfvuil op te ruimen.
- O.a. zoals wij al hebben gedaan: stuk gemeentebak adopteren.
- Omliggende tuintjes de bewoners zelf laten verzorgen.
- Onderhouden en schoonhouden in en om de woning.
- Onkruid weghalen in poorten of bij voordeur.
- Onkruidbestrijding.
- Op de hoogte van knelpunten en het onderhoud.
- Op scholen meer bewustzijn laten stimuleren.
- Open staan voor burgers die mee willen denken.
- Opruimen zwerfafval.
- Opvoeden van kinderen betreft weggoaien afval.
- Overleg met bewoners wat voor omgeving ze willen.

- Per wijk een groep bewoners die beheer en onderhoud bijhouden en de gemeente adviseren.
- Perkjes (heggen etc.) in eigen omgeving afvalvrij te houden!
- Persoonlijk aanschrijven / bijeenkomst in Wijkcentrum organiseren.
- Persoonlijk benaderen.
- Persoonlijke begeleiding met een medewerker van de gemeente.
- Plaatsen van hondenpoepprullenbakken voorzien van poepzakjes.
- Plan opstellen met bewoners + gereedschap T.B.S. aan de mensen (bruikleen).
- Positieve verhalen door kinderen in Postiljon, e.d.
- Prijs voor de schoonste straat van de maand.
- Prijsje voor de schoonste buurt bv kranten interview.
- Promoten adoptiegroen en belonen zodat dit intact blijft.
- Puntensysteem (in te ruilen) bij winkeliers, goed gedrag.
- Regelmatig ludieke acties bedenken, opruimen van zwerfvuil aantrekkelijker maken zoals bijv. de jaarlijkse oude kerstbomen verzamelen.
- Regelmatig slogans gebruiken.
- Rotzooi makers aan te spreken op hun gedrag.
- Samen groen te snoeien/opruimen.
- Sancties tegen vervuilers.
- Sluit contacten af met bewoners en zet daar als beloning een lagere belasting tegenover.
- Sneller reageren wanneer de buurt het groen wil adopteren.
- Snippergroen aan bewoners geven.
- Snippergroen te koop aanbieden.
- Sociale media, voorlichting op scholen, informatiedagen.
- Sponsoring.
- Spreek/schrijf mensen aan die begroeiing te veel over paden laten groeien.
- Spuitmiddelen gebruiken, wie is het een rotzooi.
- Stimuleren de buurt schoon te houden.
- Stimuleren door middel van kloven (gen geldelijke).
- Stimuleren met evt. voorbeelden goed/fout.
- Stoep sneeuwvrij maken.
- Stoep voor je deur schoonhouden, overhangend groen soms wegsnoeien, zodat stoep weer vrij wordt.
- Straat netjes houden, aanvegen bij/voor eigen deur
- Straatvuil beheersen en hondenpoep opruimen van eigen hond.
- Strenger controleren op hondenpoep "Zoetermeerse schoonmaakdagen", heitje voor een karweitje.
- Stukken gras oid in beheer geven met de middelen daarvoor.
- Subsidie
- Te belonen, kortingsbonnen of iets dergelijks.
- Te informeren over de mogelijkheden
- Tegen kleine vergoeding helpen.
- Thema avonden organiseren.
- Toestaan dat burgers zelf snoeien na toestemming en met verstand van zaken. Burgers informeren als er gesnoeid gaat worden zodat overleg mogelijk is.
- Toezien op sociale controle.

- Trek de wijken in of ga bij de scholen informatie bij ouders halen.
- Verkoop gemeentegrond aan bewoners.
- Verkoop van meer snippergroen als inwoners dit willen, ook als dit is aangewezen voor woningbouw terwijl er toch niet gebouwd gaat worden.
- Vermeerderen adoptie groen/zwerfvuil.
- Verplicht groen verwijderen op stoepen.
- Vervuilers aanspreken door tram Handhaving.
- Vervuilers via Halt straffen of de reinigingskosten verhalen op hen.
- Via briefing.
- Voldoende werkeloze in groen onderhoud zetten.
- Voor een bepaald gebied mensen een geldbedrag geven voor opknappen van buurt.
- Vooral bij sociale woningbouw bewoners stimuleren hun straat (voortuin) schoon en onkruidbrij te houden + bij scholen afvalbakken plaatsen bij afhaal punt kinderen.
- Voorbeeld functie en aanspreken, niet noodzakelijk bekeuren, maar positum approud.
- Voorkant van eigen woning schoonmaken.
- Voorlichting -> belang van beheer & onderhoud. Ouders op attenderen als hun kinderen dingen kapot maken, zoals planten & bloemen.
- Voorlichting.
- Vorm van beloningsstelsel, korting gemeentebelasting, of andere vorm.
- Vragen aan de burgers mee te helpen in hun directe omgeving.
- Vrijwilligers werven die om deel willen onderhouden.
- VvE aanschrijven over beplanting die het uitzicht voor het verkeer hindert. Veiligheid van haar leden.
- Wat vaker de ondergrondse container legen, zodat het afval erin kan ipv ervoor/naast.
- Werkelozen kunnen best een steentje bijdragen op straat en helpen van ouderen!
- Werken met een beloningssysteem -> bijv. je doet wat nuttigs, minder belasting betalen.
- Zelf het goede voorbeeld geven.
- Zelf initiatief tonen om zwerfafval op te ruimen.
- Zelf je stoep en erom heen schoon houden.
- Zelf knippen, snoeien en vegen in directe omgeving vd.eigen woning.
- Zelf opruimen rommel.
- Zo veel insgelijk invloed op eigen directe omgeving.
- Zoals de bollen planten op Noord A4.
- Zoals in Meerzicht 1x in de zoveel tijd bijeenkomsten houden!
- Zorg dat vuil container (centraal) op tijd geleegd zijn. Nu wordt vuilniszak vaak in tuin gezet en dan zijn er katten en vogels die zak opentrekken en weer meer zwerfvuil.
- Zorg geven voor bepaald gedeelte wijk, bv aan niet werkenden.
- Zorg in ieder geval voor een schone "eigen" stoep.
- Zorg zelf voor 'schoon' om het huis.
- Zorgen dat er geen zwerfvuil ligt/onderhoud van tuin(en). Jeugd opmerkzaam maken! Gooien van papier etc. opgrond!
- Zwerfvuil burgers betrekken bij, scholen aanspreken.



Tabel 5. Genoemde andere manier waarop men betrokken wil worden

- 1 - 2 + 3 en evt. meehelpen.
- Aanplakbiljet
- Actie onderhoud algemeen.
- Ben de leeftijd te boven.
- Betrokken zijn bij beleid.
- Dat is afhankelijk van het soort veranderingen.
- De stem uitbrengen, wat er gedaan moet worden.
- Eigen verantwoordelijkheden nemen om de straat, stoep schoon te houden.
- Eindverantwoording bij opdrachtgever.
- Gedwongen taak (1 keer per jaar schoonmaakdag is toch prachtig).
- Graag informatie, bij bepaalde zaken misschien meedenken.
- Ik ben te oud 82 jaar.
- Ik hoef niet betrokken te worden bij veranderingen.
- Ik vind dat de gemeente veel te weinig doet en we betalen met z'n allen er wel voor!
- Ik vind het een taak van de gemeente om wegen en openbaar groen te onderhouden daar is o.a. de gemeente belasting voor.
- Ik wil mijn mening kunnen geven bijv door via internet te reageren va thuis.
- Ik wil soms meedenken/-praten.
- Ik zou willen participeren via internet. Snel en gemakkelijk. Geef de bewoners uit 'n wijk een toegangscode om plannen te voorzien van een beoordeling/suggestie(s).
- In de ontwerpfase, verschillende ontwerpen aan burgers voorleggen.
- Informatie krijgen en misschien meedenken/praten.
- Informatie met optie om mee te praten/mee te denken.
- Meedenken, meepraten en serieus genomen worden.
- Meedoen.
- Meehelpen met opruimen, bv 1x p.m.
- Mening kunnen geven middels enquêtes of internet.
- Niet informeren, gewoon doen!
- Social media.
- Soms geïnformeerd en in bepaalde gevallen meedenken/praten.
- Stemmen voor enkele opties.
- Via internet?
- Via politieke partijen en burgerinformatie.



## BIJLAGE 4. Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2012 m.b.t. het onderwerp openbare ruimte

### OPENBARE RUIMTE

35. De gemeente Zoetermeer heeft in de Beheersvisie Openbare Ruimte vastgelegd hoe o.a. de woonomgeving, winkelcentra, hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden in de komende jaren worden onderhouden. Voor alle onderdelen van de openbare ruimte is een bepaalde onderhoudskwaliteit met de gemeenteraad afgesproken waaraan moet worden voldaan.

De volgende kwaliteiten zijn afgesproken:

- sober onderhoud : beperkt onderhoud met inachtneming van de veiligheid
- redelijk onderhoud : redelijk verzorgd onderhoud en veilig

Voor uw directe woonomgeving is afgesproken dat het onderhoud van de straten, parkeerplaatsen, het groen en het meubilair sober zal zijn.

**Kunt u achter elk onderdeel aangeven of de afgesproken onderhoudskwaliteit 'sober' overeenkomt met hetgeen u waarneemt in uw directe woonomgeving (gelijk aan afspraak) of dat het onderhoud veel beter, beter, slechter of veel slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken?**

#### DIRECTE WOONOMGEVING

onderdelen:	werkelijke onderhoudskwaliteit is:				
	1 veel slechter	2 slechter	3 gelijk aan afspraak	4 beter	5 veel beter
- straten, parkeerplaatsen (o.a. vlakheid bestrating)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- voet- en fietspaden (o.a. vlakheid bestrating)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- beplanting (o.a. snoeien, onkruidbestrijding)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- banken (schoon en heel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- papierbakken (heel en leeg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Graffitiverwijdering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- zwerfvuilbestrijding (groot zwerfvuil > 10 cm)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- zwerfvuilbestrijding (klein zwerfvuil <= 10 cm)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36. Ook voor de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat) is voor de verschillende onderdelen van de openbare ruimte een bepaalde kwaliteit afgesproken. Voor de winkelcentra is de onderhoudskwaliteit redelijk afgesproken, dat willen zeggen redelijk verzorgd onderhoud en veilig

**Kunt u hieronder achter elk onderdeel aangeven of de afgesproken onderhoudskwaliteit 'redelijk' overeenkomt met hetgeen u waarneemt in de winkelcentra of dat het onderhoud veel beter, beter, slechter of veel slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken?**

WINKELCENTRA (inclusief Stadshart en Dorpsstraat)

onderdelen:	werkelijke onderhoudskwaliteit is:				
	1 veel slechter	2 slechter	3 gelijk aan afspraak	4 beter	5 veel beter
- straten, parkeerplaatsen (o.a. vlakheid bestrating)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- voet- en fietspaden (o.a. vlakheid bestrating)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- beplanting (o.a. snoeien, onkruidbestrijding)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- banken (schoon en heel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- papierbakken (heel en leeg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- graffitiwrijving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- zwerfvuilbestrijding (groot zwerfvuil > 10 cm)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- zwerfvuilbestrijding (klein zwerfvuil <= 10 cm)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. Ook voor de onderdelen van de hoofdwegen (Australiëweg, Aziëweg etc.) en de naastliggende fiets- en voetpaden is een bepaalde kwaliteit afgesproken. Voor de hoofdwegen en de naastliggende fiets – en voetpaden is de onderhoudskwaliteit sober afgesproken, dat wil zeggen beperkt onderhoud met inachtneming van de veiligheid.

**Kunt u hieronder achter elk onderdeel aankruisen of de afgesproken onderhoudskwaliteit 'sober' overeenkomt met hetgeen u waarneemt op de hoofdwegen en de naastliggende fiets- en voetpaden of dat het onderhoud veel beter, beter, slechter of veel slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken?**

HOOFDWEGEN (Australiëweg, Aziëweg etc.) en naastliggende FIETS- en VOETPADEN

onderdelen:	werkelijke onderhoudskwaliteit is:				
	1 veel slechter	2 slechter	3 gelijk aan afspraak	4 beter	5 veel beter
- wegen (o.a. vlakheid bestrating)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- fiets- en voetpaden (o.a. vlakheid bestrating)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- beplanting (o.a. snoeien)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- graffitiwrijving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- zwerfvuilbestrijding (groot zwerfvuil > 10 cm)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- zwerfvuilbestrijding (klein zwerfvuil <= 10 cm)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. Als u uw waardering voor de kwaliteit van het onderhoud in uw directe woonomgeving moet uitdrukken in een rapportcijfer (van 1 t/m 10), welk cijfer zou u dan geven?

zeer laag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer hoog	geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

39. Als u uw waardering voor de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat) moet uitdrukken in een rapportcijfer (van 1 t/m 10), welk cijfer zou u dan geven?

zeer laag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer hoog	geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

40. Als u uw waardering voor de huidige kwaliteit van het onderhoud van de hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden moet uitdrukken in een rapportcijfer (van 1 t/m 10), welk cijfer zou u dan geven?

zeer laag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer hoog	geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

41. Als u uw waardering voor het onderhoud van groen in uw directe woonomgeving moet uitdrukken in een rapportcijfer (van 1 t/m 10), welk cijfer zou u dan geven?

zeer laag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	zeer hoog	geen mening
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		99

42. Vindt u dat de gemeente burgers moet stimuleren om haar te helpen bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving?

- 1. ja
- 2. nee
- 3. geen mening

43. Heeft u suggesties om de betrokkenheid van de burgers bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving te vergroten?

- 1. ja, namelijk: .....
- 2. nee

44. Hoe zou u het liefste betrokken willen worden bij veranderingen in de openbare ruimte?

- 1. ik wil alleen geïnformeerd worden
- 2. ik wil meedenken/meepraten
- 3. anders, namelijk: .....