



gemeente
Zoetermeer

OMNIBUSENQUETE 2016

**Deelrapport:
Openbare ruimte**



OMNIBUSENQUETE 2016

Deelrapport: openbare ruimte

Januari 2017

Samenstelling rapport:
In opdracht van:

Josée Boormans, afdeling JaBo/Onderzoek en Statistiek
Jeffrey Broeders/Yvonne Klein Rouweler, afdeling Stadsbeheer

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Samenvatting	5
1. Onderzoeksverantwoording	7
1.1 inleiding	7
1.2 doelstelling	7
1.3 respons	7
1.4 opzet rapport	7
2. Onderhoudskwaliteit van de directe woonomgeving	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	14
3. Onderhoudskwaliteit van de winkelcentra	17
3.1 mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit	17
3.2 waardering voor de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra	22
4. Onderhoudskwaliteit van de hoofdwegen	23
4.1 mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit	23
4.2 waardering voor de kwaliteit van het onderhoud van de hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden	27
5. Beheer en onderhoud	29
5.1 belang van onderhoud directe woonomgeving t.o.v. naastliggende fietspaden	29
5.2 waardering voor het groen	29
5.3 hulp Zoetermeeders bij beheer en onderhoud	30
5.4 betrokkenheid bij onderhoud in de openbare ruimte	30
5.5 zwerfafval in de directe woonomgeving	32
5.6 extra afvalbakken voor zwerfafval	34
5.7 gebruik van afval-/prullenbakken voor PBD, papier en restafval	35
5.8 adoptiegroen	35
BIJLAGE 1. Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	37
BIJLAGE 2. Populatie, steekproef, veldwerk en respons	39
BIJLAGE 3. Tabellen	41
BIJLAGE 4. Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2016 m.b.t. het onderwerp openbare ruimte	49

SAMENVATTING

* **Respons**

Van alle 4000 in september/oktober 2016 benaderde Zoetermeeders van 18 jaar en ouder heeft 25% één of meer vragen ingevuld van het onderdeel 'openbare ruimte' uit de omnibusenquête 2016.

* **Directe woonomgeving**

De gemiddelde waardering van de respondenten voor de kwaliteit van het onderhoud in hun directe woonomgeving is gedaald van een 6,7 in 2015 naar een 6,4 in 2016. Gemiddeld het hoogst scoren Dorp, de Leyens, Rokkeveen-west en Oosterheem-no (6,7). Gemiddeld het laagst scoort Buytenwegh (5,8)

In totaal ziet 63% tot 89% van de respondenten dat de onderhoudskwaliteit van de verschillende onderdelen in de directe woonomgeving gelijk of (veel) beter wordt uitgevoerd dan is afgesproken.

De kwaliteit van het onderhoud wordt niet voor alle onderdelen uit de directe woonomgeving gelijk beoordeeld. Respondenten zien met name dat graffitibestrijding en het onderhoud van banken (heel en schoon) gelijk of (veel) beter wordt uitgevoerd dan is afgesproken. Aandachtspunten zijn het onderhoud van de beplanting, de onkruidbestrijding, het onderhoud van fiets- en voetpaden, straten en parkeerplaatsen en de bestrijding van klein zwerfvuil.

* **Winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat)**

Gemiddeld waarderen de respondenten de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra met een rapportcijfer 6,9. Dit was in 2015 gemiddeld een 7,0.

In totaal ziet 74% tot 90% van de respondenten dat de onderhoudskwaliteit van de verschillende onderdelen in de winkelcentra gelijk of (veel) beter wordt uitgevoerd dan is afgesproken.

In de winkelcentra scoren met name in de bestrijding van klein zwerfvuil, het onderhoud van voet- en fietspaden en het onderhoud/leggen van de papierbakken minder goed dan de overige onderdelen.

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

De kwaliteit van het onderhoud van hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden wordt in 2016 gemiddeld gewaardeerd met een rapportcijfer 6,7. Dit was in 2015 een 6,8.

In totaal ziet 74% tot 89% van de respondenten dat de onderhoudskwaliteit van de verschillende onderdelen in de winkelcentra gelijk of (veel) beter wordt uitgevoerd dan is afgesproken.

Het onderhoud van fiets- en voetpaden laat daarbij de laagste score zien (74% gelijk of (veel) beter onderhoud), het onderhoud van wegen de hoogste score (89% gelijk of (veel) beter onderhoud).

*

Beheer en onderhoud

Gemiddeld geven de respondenten een hoger rapportcijfer voor het groen in de regio, stad en wijk dan voor hun directe woonomgeving.

Vier van de tien respondenten geeft aan zelf bereid te zijn om mee te helpen met het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving. Dit was in 2015 nog de helft van de respondenten. Het gaat dan om af en toe meehelpen.

In totaal wil 28% van de respondenten betrokken worden bij veranderingen in de openbare ruimte door meeste praten/mee te denken. Meer dan de helft (52%) geeft aan alleen geïnformeerd te willen worden.

Zes van de tien respondenten heeft in de afgelopen twaalf maanden wel eens last gehad van één of meer vormen van overlast in de openbare ruimte. Meer dan gemiddeld speelt dat in Buytenwegh, Seghwaert-no en zw, Driemanspolder, Noordhove-west, Stadscentrum en Meerzicht-west.

De ervaren overlast wordt maar door iets meer dan een kwart van de respondenten bij de gemeente gemeld. Respondenten die de ervaren overlast niet melden, geven vooral aan dat niet te doen omdat ze niet weten waar ze dat moeten melden. Eén op de vijf van hen heeft daarnaast het idee dat er toch niets mee gedaan wordt.

Bij degenen die hun ervaren overlast wel gemeld hebben, is bij meer dan de helft van hen de melding naar tevredenheid opgelost. Bij 40% is dat nog niet gebeurd.

Van de respondenten zegt (61%) wel eens last te hebben van zwerfafval in de directe woonomgeving. Meer dan gemiddeld speelt dat in het Stadscentrum en Buytenwegh.

Eén op de tien respondenten die wel eens overlast ervaren, zou een extra afval-/prullenbak willen adopteren.

Als de gemeente in het openbaar gebied afvalbakken voor het scheiden van PBD, papier en restafval zou neerzetten, zeggen iets meer dan vier van de vijf respondenten daar gebruik van te gaan maken.

Van alle respondenten zegt 8% alleen of samen met buurtgenoten een stukje openbaar groen geadopteerd te hebben. Van degenen die dat nog niet gedaan hebben, zegt 5% wel van plan te zijn een stukje openbaar groen te adopteren alleen of samen met buurtgenoten.

1

Onderzoeksverantwoording

1.1 Inleiding

Eind september/begin oktober 2016 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Eén van de jaarlijkse terugkerende onderwerpen in de omnibusenquête is het onderwerp “openbare ruimte”.

De vragen over dit onderwerp sluiten grotendeels aan bij de vragen die eerder in de omnibusenquêtes 2005 t/m 2015 zijn gesteld. In deze rapportage worden alleen de resultaten over de afgelopen 10 jaar (2007 tot en met 2016) gepresenteerd

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 2016 zijn er drie niet overlappende steekproeven getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer van elke 4000 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 de openbare ruimte waren in de “gele” enquête te vinden.

Bij de aanbiedingsbrief bij de enquête zat een inlogcode om de vragenlijst digitaal in te vullen. In totaal hebben 639 respondenten de vragenlijst geheel of gedeeltelijk digitaal ingevuld en 334 respondenten hebben een papieren vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld.

De vragen over het onderwerp openbare ruimte zijn in voldoende mate beantwoord door 938 personen 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 Beheervisie 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 komt aan de orde of de respondenten vinden dat de afgesproken kwaliteit voor de verschillende onderdelen in de directe woonomgeving overeenkomt met de werkelijke onderhoudskwaliteit (zie grafiek 1).

2.2 Mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit

Voor de directe woonomgeving is afgesproken dat het onderhoud van de straten, parkeerplaatsen, het groen en het meubilair *sober* zal zijn (beperkt onderhoud met inachtneming van de veiligheid)

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

Meer dan de helft van de respondenten (54%) ziet dat de afgesproken onderhoudskwaliteit overeenkomt met de werkelijke onderhoudskwaliteit in hun directe woonomgeving.

Eén op de drie respondenten (33%) ziet een (veel) slechter onderhoud en 13% is van mening dat de onderhoudskwaliteit (veel) beter is dan afgesproken.

De mening van de respondenten over de onderhoudskwaliteit is in de tijd gezien negatiever geworden. Was in 2011 nog iets meer dan één op de vijf respondenten van mening dat de onderhoudskwaliteit (veel) slechter wordt gedaan dan de afspraak was dan blijkt dat in 2016 voor één op de drie respondenten te gelden.

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 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
(veel) slechter	27%	26%	22%	25%	21%	28%	25%	26%	28%	33%
gelijk aan afspraak	65%	63%	63%	63%	63%	60%	64%	59%	59%	54%
(veel) beter	9%	11%	15%	12%	16%	12%	12%	14%	13%	13%
Totaal	100% n=1270	100% n=1336	100% n=1293	100% n=1319	100% n=1200	100% n=1153	100% n=1113	100% n=1102	100% n=1118	100% n=891

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

In totaal vindt 36% 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 (sober onderhoud). Dit komt overeen met het resultaat uit 2007 en is een significante verslechtering ten opzichte van 2015 toen nog 28% een (veel) slechter onderhoud zag. Iets meer dan de helft (51%) van de respondenten is van mening dat de onderhoudskwaliteit overeenkomt met wat is afgesproken en 13% ziet 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 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014	2015	2016
(veel) slechter	36%	35%	30%	31%	26%	29%	28%	30%	28%	36%
gelijk aan afspraak	55%	55%	57%	56%	58%	58%	59%	56%	59%	51%
(veel) beter	9%	11%	13%	12%	16%	13%	13%	15%	14%	13%
Totaal	100% n=1277	100% n=1342	100% n=1288	100% n=1321	100% n=1204	100% n=1144	100% n=1099	100% n=1091	100% n=1118	100% n=891

* vóór 2012 was de afgesproken kwaliteit van het onderhoud "redelijk"

c. onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen

Ook de bestrijding van onkruid tussen de tegels en stenen wordt in 2016 sober uitgevoerd. Vóór 2012 was dat nog *redelijk* in de directe woonomgeving. Van de respondenten ziet 54% de afgesproken onderhoudskwaliteit in de directe woonomgeving terug. In totaal is 11% van de respondenten van mening dat het onderhoud (veel) beter wordt uitgevoerd dan is afgesproken en vindt 36% dat het onderhoud (veel) slechter wordt gedaan dan de afspraak is. Dit resultaat komt overeen met dat in 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 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	37%	31%	26%	33%	32%	36%	32%	33%	34%	36%
gelijk aan afspraak	55%	56%	60%	56%	54%	54%	58%	56%	56%	54%
(veel) beter	8%	13%	14%	11%	13%	9%	10%	12%	10%	11%
Totaal	100% n=1273	100% n=1340	100% n=1296	100% n=1330	100% n=1209	100% n=1151	100% n=1107	100% n=1098	100% n=1116	100% n=880

* vóór 2012 was de afgesproken kwaliteit van het onderhoud "redelijk"

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

Ook voor het onderhoud van de beplanting is in 2016 net als in de voorgaande vier jaren afgesproken dat dit *sober* zal zijn in de woonomgeving. Vóór 2012 was de afspraak nog redelijk onderhoud.

Van de respondenten ziet iets meer dan de helft (51%) deze afgesproken onderhoudskwaliteit in de directe woonomgeving terug. Volgens 37% wordt dit onderhoud van de beplanting (veel) slechter en volgens 12% juist (veel) beter gedaan dan de afspraak was. Het onderhoud van de beplanting wordt in de ogen van de respondenten in 2016 significant (veel) slechter gedaan dan in 2015.

Tabel 4. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de beplanting (= *sober*) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	38%	33%	30%	33%	30%	35%	32%	29%	31%	37%
gelijk aan afspraak	52%	52%	52%	53%	53%	51%	54%	54%	56%	51%
(veel) beter	10%	15%	17%	13%	17%	14%	14%	16%	14%	12%
Totaal	100% n=1276	100% n=1341	100% n=1298	100% n=1329	100% n=1207	100% n=1156	100% n=1112	100% n=1106	100% n=1127	100% n=893

* vóór 2012 was de afgesproken kwaliteit van het onderhoud "redelijk"

e. Banken (schoon en heel)

Meer dan driekwart van de respondenten (77%) ziet de afgesproken onderhoudskwaliteit voor banken (=sober) in de directe woonomgeving terug. Volgens 11% is er een (veel) beter onderhoudsniveau en 12% is van mening dat dit (veel) slechter wordt gedaan dan is afgesproken. Het resultaat is ten opzichte van vorig jaar significant verbeterd.

Tabel 5. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de banken (= *sober*) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	28%	26%	25%	26%	21%	22%	16%	15%	17%	11%
gelijk aan afspraak	67%	67%	67%	66%	68%	68%	75%	72%	72%	77%
(veel) beter	5%	7%	8%	9%	11%	10%	9%	13%	11%	12%
Totaal	100% n=1222	100% n=1286	100% n=1243	100% n=1291	100% n=1178	100% n=1121	100% n=1071	100% n=1064	100% n=1088	100% n=858

* vóór 2012 was de afgesproken kwaliteit van het onderhoud "redelijk"

f. Papierbakken (heel en leeg)

Ook voor het onderhoud en het legen van de papierbakken is afgesproken dat dit *sober* zal worden uitgevoerd.

Meer dan twee derde van de respondenten (68%) is van mening dat aan deze afspraak in hun directe woonomgeving wordt voldaan. Daarentegen vindt één op de vijf respondenten (20%) dat het onderhoud (veel) slechter wordt uitgevoerd. Volgens 13% is er sprake van een (veel) beter onderhoudsniveau.

Tabel 6. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van papierbakken (= *sober*) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	33%	32%	28%	26%	21%	25%	18%	21%	23%	20%
gelijk aan afspraak	61%	60%	61%	66%	67%	64%	70%	65%	66%	68%
(veel) beter	7%	8%	11%	9%	13%	11%	13%	14%	11%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n=1239	n=1311	n=1264	n=1300	n=1197	n=1135	n=1089	n=1071	n=1087	n=870

* vóór 2012 was de afgesproken kwaliteit van het onderhoud "redelijk"

g. Graffitiverwijdering

Meer dan driekwart van de respondenten (78%) is van mening dat de graffiti in hun woonomgeving volgens afspraak (=sober) wordt verwijderd. Een gelijk percentage respondenten (11%) ziet een (veel) slechtere als (veel) betere verwijdering van graffiti 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 2006 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	20%	19%	16%	14%	16%	16%	13%	13%	12%	11%
gelijk aan afspraak	71%	70%	70%	74%	71%	73%	76%	73%	77%	78%
(veel) beter	10%	12%	14%	12%	13%	11%	11%	13%	10%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n=1233	n=1297	n=1246	n=1273	n=1182	n=1114	n=1070	n=1051	n=1067	n=852

* vóór 2012 was de afgesproken kwaliteit van het onderhoud "redelijk"

h. Zwerfvuilbestrijding

Ook voor de bestrijding van zwerfvuil is afgesproken dat deze sober zal worden uitgevoerd. Vóór 2012 was dat voor dit onderdeel nog *goed*.

Sinds 2009 wordt er in de vragenlijst en onderscheid gemaakt in de bestrijding van groot zwerfvuil (> 10 cm) en klein zwerfvuil (<= 10 cm).

Uit de resultaten komt naar voren dat 63% van de respondenten van mening is dat groot zwerfvuil net zo wordt bestreden als is afgesproken. In totaal ziet 23% een (veel) slechter onderhoud en 14% juist een (veel) beter onderhoud dan de afspraak. Ten opzichte van vorig jaar is er sprake van een verbetering op dit onderdeel. Het resultaat uit 2016 komt overeen met dat uit 2014.

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 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	27%	27%	23%	24%	22%	24%	27%	23%
gelijk aan afspraak	60%	63%	64%	62%	65%	63%	61%	63%
(veel) beter	13%	11%	13%	14%	13%	14%	12%	14%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n=1276	n=1326	n=1196	n=1137	n=1097	n=1087	n=1104	n=875

* vóór 2012 was de afgesproken kwaliteit van het onderhoud "goed"

Eén derde van de respondenten vindt dat klein zwerfvuil minder goed wordt bestreden dan is afgesproken. In totaal ziet 56% de onderhoudskwaliteit die is afgesproken en 11% een (veel) beter onderhoud. Dit resultaat komt vrijwel overeen met dat uit de voorgaande twee jaren.

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 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	33%	35%	30%	32%	30%	33%	34%	33%
gelijk aan afspraak	55%	56%	57%	56%	59%	55%	56%	56%
(veel) beter	11%	9%	12%	11%	11%	11%	10%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n=1284	n=1324	n=1203	n=1144	n=1103	n=1089	n=1112	n=880

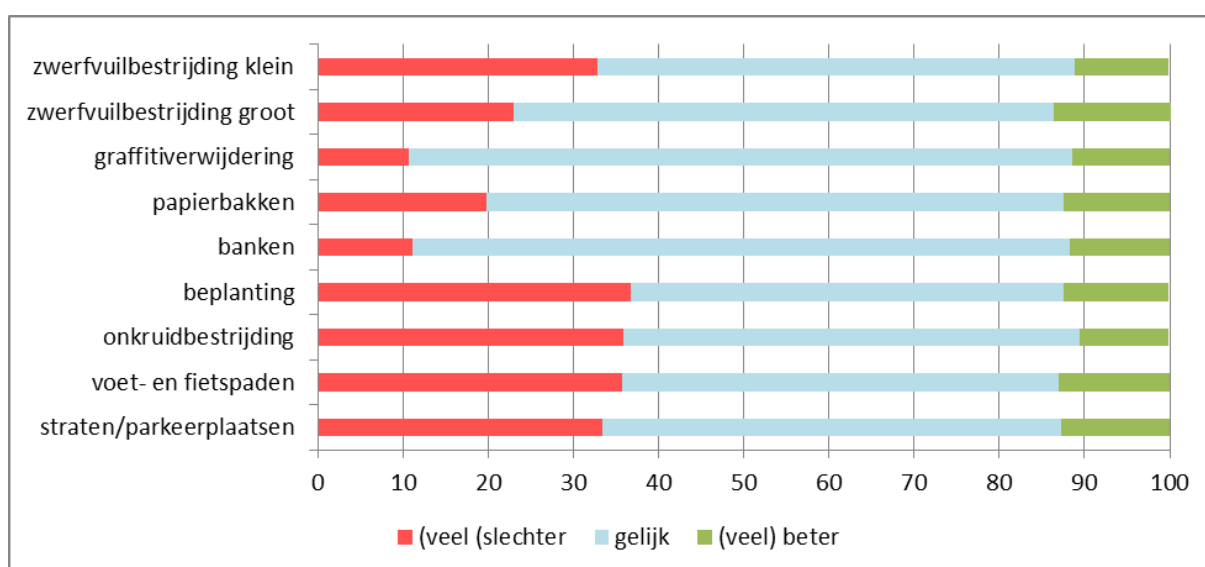
* vóór 2012 was de afgesproken kwaliteit van het onderhoud "goed"

In de volgende grafiek staat een totaaloverzicht van de mening van de respondenten over het onderhoud van de verschillende onderdelen in de directe woonomgeving. Duidelijk is te zien dat het onderhoud van de beplanting, de onkruidbestrijding en het onderhoud van voet- en fietspaden, straten en parkeerplaatsen en de bestrijding van klein zwerfvuil, (veel) slechter wordt gedaan volgens de respondenten (één op de drie respondenten of meer) dan is afgesproken terwijl de afspraak al 'sober' onderhoud is.

Het meest aan de afspraak voldoen de verwijdering van graffiti in de directe woonomgeving en het onderhoud van banken.

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=909) de kwaliteit van het onderhoud in hun directe woonomgeving met een rapportcijfer (6,4). Dit rapportcijfer is gelijk aan dat uit 2013 en lager dan in 2014 en 2015 het geval was.

Van de respondenten geeft 13% een onvoldoende rapportcijfer (5 of minder). De overige 84% geeft een 6 of meer.

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

	jaar										
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gemiddeld Rapportcijfer	6,4	6,4	6,5	6,6	6,4	6,7	6,5	6,4	6,5	6,7	6,4

Lage waardering

Wordt een indeling gemaakt naar de waardering voor de kwaliteit van het onderhoud naar buurt dan geven de respondenten uit Buytenwegh (5,8) gemiddeld de laagste waardering. In Buytenwegh geeft bijna de helft van de respondenten (49%) een onvoldoende rapportcijfer voor de kwaliteit van het onderhoud.

Hoge waardering

De hoogste waardering voor het onderhoud in de directe woonomgeving geven respondenten uit de buurten: Dorp, de Leyens, Rokkeveen-west en Oosterheem-no (6,7).

Tabel 11. Waardering van de respondenten per buurt voor de kwaliteit van het onderhoud in de directe woonomgeving in een rapportcijfer van 1 t/m 10

Genoemde buurt	onvoldoende (5 of minder)	voldoende (6 of meer)	gemiddeld rapportcijfer	aantal respondenten
Dorp	16%	84%	6,7	34
Stadscentrum	13%	87%	6,5	30
Palenstein	26%	74%	6,3	34
Driemanspolder	21%	78%	6,4	34
Meerzicht-west	22%	78%	6,4	67
Meerzicht-oost	26%	74%	6,3	35
Buytenwegh	49%	51%	5,8	74
De Leyens	13%	87%	6,7	80
Seghwaert-Z-W	33%	67%	6,0	55
Seghwaert-N-O	39%	61%	6,0	62
Noordhove-west	21%	79%	6,5	28
Noordhove-oost	33%	67%	6,3	40
Rokkeveen-west	18%	82%	6,7	68
Rokkeveen-oost	28%	72%	6,4	115
Oosterheem-zw	19%	81%	6,6	37
Oosterheem-no	16%	84%	6,7	80
Buitengebied	-	-	-	7
Buurt onbekend	-	-	-	29
Totaal Zoetermeer	24%	76%	6,4	909
<i>rood=lager dan gemiddeld</i>				

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. 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. Hieronder worden ze apart weergegeven.

a. Straten, parkeerplaatsen (o.a. vlakheid bestrating)

Van de respondenten ziet 70% het afgesproken onderhoudsniveau 'redelijk' in de winkelcentra terug. In totaal ziet 14% een (veel) slechter en 16% een (veel) beter onderhoudsniveau dan is afgesproken.

Tabel 12. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit (=redelijk) van straten en parkeerplaatsen met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
(veel) slechter	12%	11%	8%	10%	9%	11%	9%	13%	12%	14%
gelijk aan afspraak	76%	77%	76%	76%	77%	78%	77%	73%	77%	70%
(veel) beter	12%	13%	16%	14%	14%	11%	14%	14%	12%	16%
Totaal	100% n=1261	100% n=1333	100% n=1292	100% n=1315	100% n=1184	100% n=1138	100% n=1082	100% n=1088	100% n=1090	100% n=876

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

Twee derde van de respondenten (67%) is van mening dat de kwaliteit van het onderhoud van voet- en fietspaden volgens afspraak (=redelijk) wordt uitgevoerd. In totaal ziet één op de vijf respondenten (20%) een (veel) slechter onderhoudsniveau en 13% een (veel) beter onderhoud. Dit is een duidelijke verslechtering ten opzichte van 2015.

Tabel 13. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit (= *redelijk*) van voet- en fietspaden met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
(veel) slechter	19%	19%	13%	16%	12%	15%	15%	15%	16%	20%
gelijk aan afspraak	70%	70%	71%	73%	74%	74%	73%	72%	73%	67%
(veel) beter	11%	12%	15%	12%	14%	11%	12%	13%	11%	13%
Totaal	100% n=1258	100% n=1332	100% n=1292	100% n=1317	100% n=1180	100% n=1132	100% n=1097	100% n=1088	100% n=1096	100% n=876

c. Onkruidbestrijding

De mening van de respondenten over de onkruidbestrijding is in 2016 verder in negatieve zin gedaald. In 2016 ziet 71% een onkruidbestrijding in de winkelcentra die volgens afspraak wordt uitgevoerd. In 2014 zag nog 78% van de respondenten dit onderhoudsniveau terug en in 2015 74%.

In totaal blijkt in 2016 18% van de respondenten te vinden dat de onkruidbestrijding zelfs (veel) slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken. Dit was in 2014 en 2015 nog respectievelijk 11% en 15%.

Tabel 14. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit ten aanzien van onkruidbestrijding met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
(veel) slechter	16%	14%	9%	13%	12%	14%	11%	11%	15%	18%
gelijk aan afspraak	74%	74%	76%	75%	74%	76%	78%	78%	74%	71%
(veel) beter	10%	12%	15%	13%	13%	10%	11%	11%	11%	12%
Totaal	100% n=1259	100% n=1330	100% n=1284	100% n=1314	100% n=1176	100% n=1135	100% n=1095	100% n=1077	100% n=1085	100% n=854

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

In 2016 is de mening van de respondenten over het onderhoud van de beplanting duidelijk minder positief dan in 2015 het geval was.

Bijna één op de vijf respondenten vindt dat de beplanting in de winkelcentra (veel) slechter wordt onderhouden dan is afgesproken. In totaal ziet 69% een onderhoudsniveau volgens afspraak en 12% ziet een (veel) beter onderhoudsniveau.

Tabel 15. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de beplanting met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar					Jaar				
	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	17%	15%	10%	15%	13%	16%	14%	12%	13%	19%
gelijk aan afspraak	74%	75%	77%	77%	75%	72%	75%	76%	77%	69%
(veel) beter	8%	10%	13%	9%	12%	12%	11%	12%	10%	12%
Totaal	100% n=1251	100% n=1329	100% n=1278	100% n=1310	100% n=1171	100% n=1130	100% n=1101	100% n=1076	100% n=1086	100% n=863

* vóór 2012 was de afspraak voor de onderhoudskwaliteit "goed".

e. Banken (schoon en heel)

Meer dan driekwart van de respondenten (77%) ziet dat de banken in de winkelcentra volgens afspraak (=redelijk) worden onderhouden. Een vrijwel gelijk percentage respondenten ziet een (veel) slechter onderhoudsniveau als een (veel) beter onderhoudsniveau. Dit resultaat komt overeen met dat uit 2015.

Tabel 16. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van banken met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar					Jaar				
	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	18%	18%	14%	15%	14%	13%	9%	10%	11%	10%
gelijk aan afspraak	75%	73%	75%	76%	75%	76%	79%	77%	78%	77%
(veel) beter	7%	9%	11%	9%	11%	11%	12%	13%	11%	12%
Totaal	100% n=1234	100% n=1305	100% n=1277	100% n=1310	100% n=1165	100% n=1127	100% n=1086	100% n=1066	100% n=1073	100% n=854

* vóór 2012 was de afgesproken kwaliteit van het onderhoud "goed"

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 68% van de respondenten worden de papierbakken net als in 2015 het geval was volgens afspraak onderhouden. In totaal ziet 20% zelfs een (veel) slechter onderhoud en 13% een (veel) beter onderhoud.

Tabel 17. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit (=redelijk) van papierbakken met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	31%	29%	23%	24%	20%	21%	18%	20%	22%	20%
gelijk aan afspraak	64%	63%	67%	68%	69%	69%	71%	68%	68%	68%
(veel) beter	6%	8%	10%	8%	11%	10%	11%	12%	10%	13%
Totaal	100% n=1244	100% n=1313	100% n=1273	100% n=1305	100% n=1176	100% n=1126	100% n=1092	100% n=1076	100% n=1081	100% n=859

* vóór 2012 was de afspraak dat de onderhoudskwaliteit 'goed' moest zijn.

g. Graffitiverwijdering

Meer dan driekwart van de respondenten (78%) ziet dat graffiti net als in 2015 volgens afspraak wordt verwijderd. Volgens 11% gebeurt het (veel) slechter en volgens ook 11% (veel) beter dan de afspraak.

Tabel 18. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van graffiti met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

	jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
(veel) slechter	18%	17%	14%	14%	13%	15%	14%	12%	13%	11%
gelijk aan afspraak	74%	74%	73%	77%	75%	76%	76%	77%	78%	78%
(veel) beter	8%	9%	13%	9%	12%	9%	11%	11%	9%	11%
Totaal	100% n=1241	100% n=1303	100% n=1249	100% n=1296	100% n=1160	100% n=1118	100% n=1076	100% n=1049	100% n=1061	100% n=849

h. Zwerfvuilbestrijding groot

Eén op de vijf respondenten (20%) is van mening dat de bestrijding van groot zwerfvuil (> 10 cm) (veel) slechter wordt gedaan dan is afgesproken. Daarnaast ziet 69% een onderhoudskwaliteit die overeenkomt met de afspraak en ziet 12% een (veel) beter onderhoud.

Tabel 19. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van groot zwerfvuil (= *redelijk*) met de werkelijkheid in 2009 t/m 2015

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	16%	18%	14%	15%	16%	18%	20%	20%
gelijk aan afspraak	72%	72%	75%	75%	72%	71%	71%	69%
(veel) beter	12%	10%	11%	10%	12%	11%	9%	12%
Totaal	100% n=1282	100% n=1312	100% n=1168	100% n=1126	100% n=1087	100% n=1075	100% n=1076	100% n=853

* vóór 2012 was de afgesproken onderhoudskwaliteit 'goed'

* vóór 2009 was er geen onderscheid in groot- en klein zwerfvuil

i. zwerfvuilbestrijding klein

Van de respondenten is 27% van mening dat de zwerfvuilbestrijding van klein zwerfvuil (<= 10 cm) (veel) slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken. In totaal ziet 62% een onderhoudsniveau dat overeenkomt met wat is afgesproken. De overige 11% ziet een (veel) beter onderhoudsniveau.

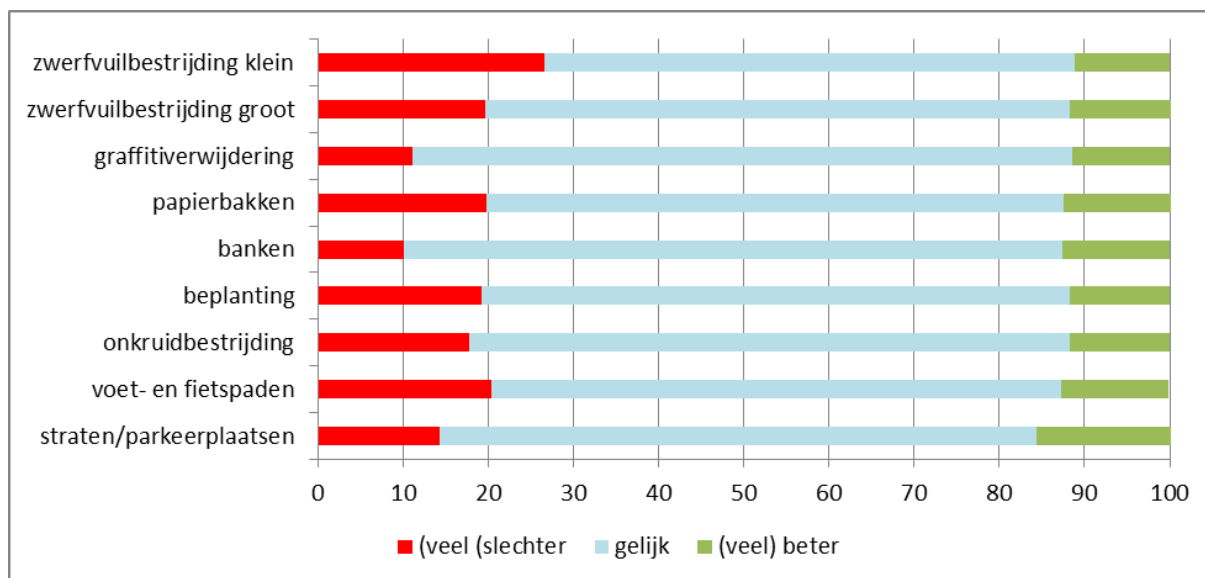
Tabel 20. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van klein zwerfvuil (= *redelijk*) met de werkelijkheid in 2009 t/m 2015

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar							
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
(veel) slechter	24%	27%	22%	24%	23%	27%	26%	27%
gelijk aan afspraak	65%	65%	68%	67%	67%	63%	65%	62%
(veel) beter	11%	9%	10%	9%	10%	10%	9%	11%
Totaal	100% (n=1258)	100% (n=1312)	100% (n=1171)	100% (n=1129)	100% n=1089	100% n=1075	100% n=1084	100% N=857

Uit de volgende grafiek blijkt dat de respondenten vooral ontevreden zijn over de bestrijding van klein zwerfvuil, het onderhoud/leggen van de papierbakken en het onderhoud van voet- en fietspaden in de winkelcentra.

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=889) de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat) met een rapportcijfer 6,9.

Dit komt overeen met het resultaat uit 2014.

Tabel 21. Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat)

	Jaar										
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gemiddeld rapportcijfer	6,9	6,9	7,0	7,1	7,0	7,1	6,9	6,8	6,9	7,0	6,9

In totaal geeft 10% een onvoldoende rapportcijfer (5 of minder) en 90% 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 (sober) afgesproken.

Ook nu is gevraagd 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).

a. Wegen (vlakheid bestrating)

Het onderhoud van de hoofdwegen wordt volgens iets meer dan driekwart van de respondenten (76%) grotendeels volgens afspraak (=sober) gedaan. In totaal is 13% van mening dat het (veel) beter wordt gedaan en ziet 11% een (veel) slechter onderhoud.

Tabel 22. Mening over de mate van overeenkomen van het afgesproken onderhoud van de hoofdwegen met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar					2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
	2007	2008	2009	2010	2011					
(veel) slechter	9%	9%	7%	9%	14%	13%	9%	11%	12%	11%
gelijk aan afspraak	81%	79%	76%	77%	75%	76%	77%	76%	79%	76%
(veel) beter	10%	12%	17%	14%	12%	11%	14%	13%	9%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n=1235	n=1304	n=1246	n=1280	n=1148	n=1109)	n=1082	n=1079	n=1078	n=857

* Tot 2012 was de afgesproken onderhoudskwaliteit redelijk. Vanaf 2012 is dat sober geworden.

b. Fiets- en voetpaden (o.a. vlakheid bestrating)

Ook de fiets- en voetpaden die naast de hoofdwegen liggen worden "sober" onderhouden. Deze afgesproken onderhoudskwaliteit ziet 63% van de respondenten terug langs de hoofdwegen. In totaal ziet 10% een (veel) beter onderhoud en is meer dan een kwart (27%) van mening dat dit (veel) slechter is dan de afspraak.

Tabel 23. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de fiets- en voetpaden langs de hoofdwegen met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	28%	25%	19%	18%	20%	24%	20%	24%	24%	27%
gelijk aan afspraak	64%	67%	70%	72%	70%	68%	68%	64%	68%	63%
(veel) beter	7%	8%	11%	10%	11%	8%	13%	12%	8%	10%
Totaal	100% n=123 3	100% n=1296	100% n=1250	100% n=1281	100% n=1165	100% n=1109	100% n=1079	100% n=1076	100% n=1082	100% n=857

* Tot 2012 was de afgesproken onderhoudskwaliteit redelijk. Vanaf 2012 is dat sober geworden.

c. Beplanting (o.a. snoeien)

Het onderhoud van de beplanting langs de hoofdwegen wordt volgens bijna een kwart van de respondenten (24%) (veel) slechter uitgevoerd dan is afgesproken. In totaal ziet twee derde (67%) een onderhoud dat overeenkomt met de afspraak en is 9% van mening dat het zelfs (veel) beter gebeurt. Er is ten opzichte van 2015 sprake van een duidelijke verslechtering.

Tabel 24. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de beplanting langs de hoofdwegen (= sober) met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
(veel) slechter	21%	19%	14%	16%	15%	22%	14%	20%	21%	24%
gelijk aan afspraak	72%	72%	75%	75%	76%	72%	77%	70%	71%	67%
(veel) beter	7%	9%	11%	10%	10%	6%	9%	10%	8%	9%
Totaal	100% n=1233	100% n=1304	100% n=1245	100% n=1279	100% n=1162	100% n=1109	100% n=1068	100% n=1069	100% n=1073	100% n=850

d. Graffitiverwijdering

Van de respondenten is 81% van mening dat graffiti langs de hoofdwegen volgens afspraak (=sober) wordt verwijderd. Van de respondenten ziet 7% een (veel) betere bestrijding en 12% een (veel) slechtere bestrijding.

Tabel 25. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken graffiti-bestrijding langs de hoofdwegen (= sober) met de werkelijkheid in 2007 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	16%	16%	13%	14%	12%	15%	13%	13%	13%	12%
gelijk aan afspraak	78%	77%	79%	79%	79%	79%	80%	78%	80%	81%
(veel) beter	6%	7%	8%	7%	8%	6%	8%	9%	7%	7%
Totaal	100% n=1219	100% n=1283	100% n=1223	100% n=1267	100% n=1148	100% n=1092	100% n=1061	100% n=1052	100% n=1054	100% n=831

* Tot 2012 was de afgesproken onderhoudskwaliteit redelijk. Vanaf 2012 is dat sober geworden.

e. Zwerfvuilbestrijding groot

Bijna driekwart van de respondenten (74%) is van mening dat de zwerfvuilbestrijding van groot zwerfvuil (> 10 cm) volgens afspraak plaatsvindt. Dat was ook in 2015 het geval. In totaal is 8% van mening dat dit (veel) beter wordt gedaan en ziet 18% een (veel) slechter onderhoud.

Tabel 26. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van groot zwerfvuil langs de hoofdwegen (= sober) met de werkelijkheid van 2009 t/m 2016

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	16%	16%	13%	15%	19%	16%	19%	18%
gelijk aan afspraak	76%	76%	78%	78%	71%	76%	74%	74%
(veel) beter	9%	8%	9%	7%	10%	8%	7%	8%
Totaal	100% n=1243	100% n=1281	100% n=1155	100% n=1096	100% n=1061	100% n=1058	100% n=1063	100% n=838

* Tot 2012 was de afgesproken onderhoudskwaliteit redelijk. Vanaf 2012 is dat sober geworden.

f. Zwerfvuilbestrijding klein

Een kwart van de respondenten (23%) is van mening dat de bestrijding van klein zwerfvuil (<=10 cm) (veel) slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken. In totaal ziet 70% een onderhoudsniveau dat overeenkomt met wat is afgesproken. Slechts 7% ziet een (veel) beter onderhoudsniveau. Dit resultaat komt overeen met dat uit 2015.

Tabel 27. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van klein zwerfvuil (= sober) met de werkelijkheid van 2009 t/m 2015

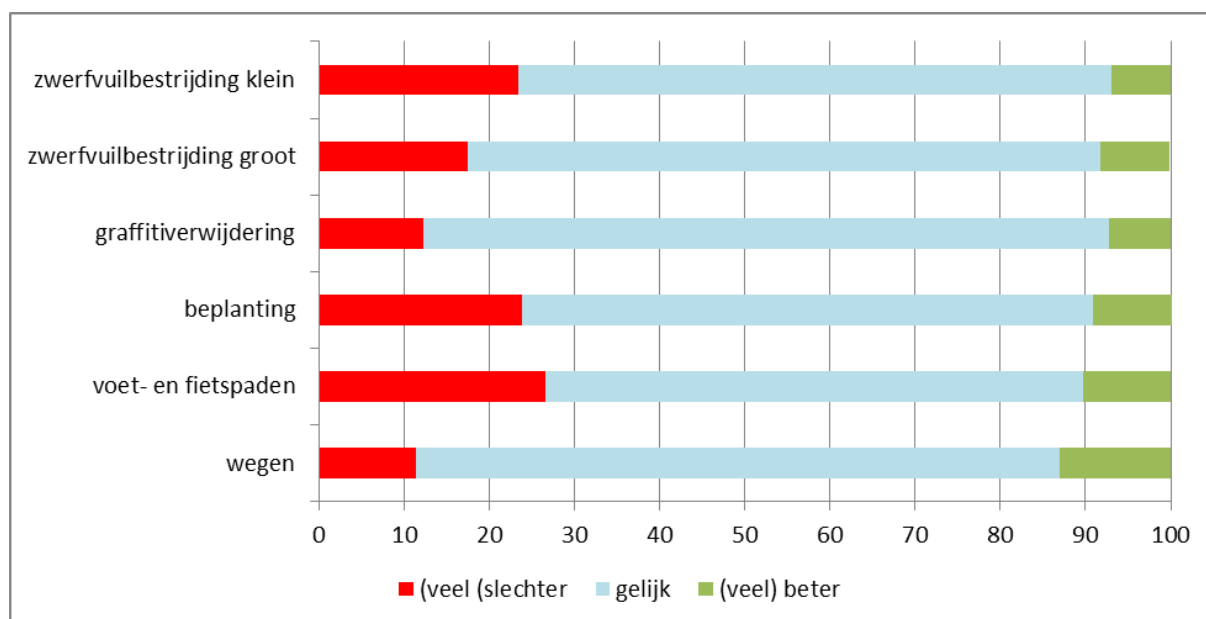
werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar							
	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*
(veel) slechter	21%	21%	17%	22%	20%	24%	25%	23%
gelijk aan afspraak	71%	72%	75%	72%	72%	70%	69%	70%
(veel) beter	8%	7%	8%	6%	9%	7%	6%	7%
Totaal	100% n=1241	100% n=1280	100% n=1157	100% n=1099	100% n=1067	100% n=1056	100% n=1053	100% n=832

* Tot 2012 was de afgesproken onderhoudskwaliteit redelijk. Vanaf 2012 is dat sober geworden.

In grafiek 3 staat de waardering voor alle onderdelen van de hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden onder elkaar. Hieruit valt af te lezen dat één vijfde van de respondenten of meer van mening is dat de afgesproken onderhoudskwaliteit voor fiets- en voetpaden en de bestrijding van klein zwerfvuil naast de hoofdwegen en naastliggende fietspaden en het onderhoud van de beplanting (veel) slechter wordt uitgevoerd dan de gemaakte afspraken hierover. Het onderhoud van de wegen (vlakheid bestrating) laat de beste score zien. Daarna scoort de graffitiwrijving het best.

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 gemiddeld gewaardeerd met een 6,7 (n=888). Dit rapportcijfer is vrijwel gelijk aan dat in de voorgaande jaren.

Tabel 28. Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Gemiddeld Rapportcijfer	6,7	6,7	6,8	6,9	6,8	6,8	6,6	6,6	6,7	6,8	6,7

In totaal geeft 14% (van de 888 respondenten) een onvoldoende rapportcijfer (5 of minder) en 86% een voldoende rapportcijfer (6 of meer) voor de kwaliteit van het onderhoud van de hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden.

5

BEHEER EN ONDERHOUD

5.1 Waardering voor het groen

Aan alle respondenten is gevraagd hun waardering voor het groen in hun woonomgeving, wijk, Zoetermeer en de regio uit te drukken in een rapportcijfer.

Uit de resultaten blijkt dat men het groen in de regio (regiogroen) met gemiddeld een 7,6 het hoogst waardeert en het groen in de woonomgeving (buurtgroen) met gemiddeld een 7,0 het laagst. Met uitzondering van de waardering voor het wijkgroen is de gemiddelde waardering voor de andere onderdelen van groen lager dan in 2015.

Tabel 29. Gemiddelde waardering voor het groen in de woonomgeving, wijk, Zoetermeer en de regio

Waardering voor:	Gemiddeld rapportcijfer	
het groen in de woonomgeving (buurtgroen)	6,7 (n=899)	(7,0 in 2015)
het groen in de wijk (wijkgroen):	6,8 (n=897)	(6,8 in 2015)
het groen in de grotere groengebieden in Zoetermeer (het stadsgroen zoals sportvelden, grotere speelvoorzieningen, wijktuinen, stadsparken, stadsboerderijen en het groen langs wegen, water etc.):	7,2 (n=835)	(7,4 in 2015)
het groen in de regio (regiogroen: de grotere groengebieden rond Zoetermeer zoals bv. regioparken als Buytenhout, Land van Wijk en Wouden, Bentwoud en Rottemeren)	7,4 (n=766)	(7,6 in 2015)

5.2 Hulp bij beheer en onderhoud

Net als in 2014 en 2015 is aan de respondenten gevraagd of ze zelf bereid zijn om mee te helpen bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving.

Uit de volgende tabel blijkt dat 41% van de respondenten (51% in 2015) daartoe bereid is. Het merendeel van hen wil dat af en toe doen. Er zijn 49 respondenten die aangeven structureel te willen meehelpen. De bereidheid van de respondenten om mee te helpen bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving is significant lager dan in 2015 en 2014.

Tabel 30. Aantal en percentage respondenten dat af of niet zelf bereid is om mee te helpen bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving

	2014		2015		2016	
	aantal	in % van het totaal	Aantal	in % van het totaal	Aantal	in % van het totaal
Bereid om zelf mee te helpen?						
ja, eenmalig	37	3,2%	40	3,5%	23	2,5%
ja, af en toe	468	40,9%	473	41,1%	303	33,4%
ja, structureel	91	7,9%	70	6,1%	49	5,4%
nee	378	33,0%	421	36,8%	407	44,8%
weet niet	171	14,9%	147	12,8%	126	13,9%
subtotaal	1145	100,0%	1151	100,0%	908	100,0%
geen antwoord'	32		37		27	
totaal	1177		1188		935	

5.3 Betrokkenheid bij veranderingen in de openbare ruimte

Aan de respondenten is ook gevraagd hoe ze het liefst bij veranderingen in de openbare ruimte betrokken willen worden. In 2015 is deze vraag apart gesteld voor de directe woonomgeving, winkelcentra en de hoofdwegen. De resultaten van 2016 zijn dan ook niet vergelijkbaar met die uit 2015.

Iets meer dan de helft (53%) van de respondenten zegt alleen geïnformeerd te willen worden bij veranderingen in de openbare ruimte van hun directe woonomgeving. In totaal wil 28% bij veranderingen meedenken. Bijna één op vijf respondenten wil niet betrokken worden bij veranderingen in de openbare ruimte.

Tabel 31. Wijze waarop respondenten het liefst betrokken willen worden bij veranderingen in de openbare ruimte

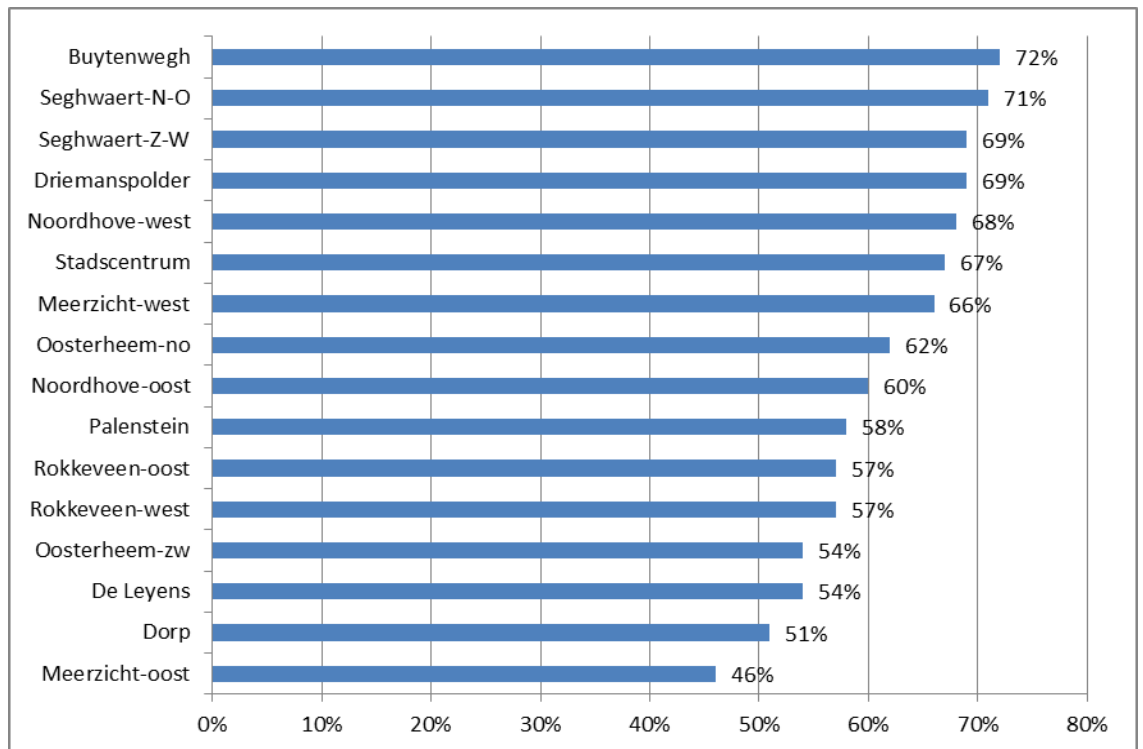
Wijze van betrokkenheid	2016	
	Aantal	%
ik wil alleen geïnformeerd worden	478	52,6%
ik wil meedenken/meepraten	255	28,1%
niet	175	19,3%
subtotaal	908	100,0%
geen antwoord	27	
totaal	935	

5.4 Overlast in de openbare ruimte

Van de respondenten geeft 62% aan, in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek, wel eens last te hebben gehad van één of meer vormen van overlast in de openbare ruimte (zoals overhangend groen, losliggende stoeptegels, volle prullenbakken, zwerfafval etc.). De overige 38% zei geen overlast te hebben ervaren.

Wordt een indeling van de ervaren overlast naar buurt gemaakt dan blijkt dat respondenten uit Buytenwegh (72%), Seghwaert-no (71%), Seghwaert-zw (69%) Driemanspolder (69%), Noordhove-west (68%), Stadscentrum (67%) en Meerzicht-west (66%) meer dan gemiddeld (62%) één of meer vormen van overlast in de openbare ruimte ervaren.

Grafiek 4. Percentage respondenten per buurt dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens één of meer vormen van overlast heeft ervaren in de openbare ruimte.



Aan alle respondenten die overlast hebben ervaren (n=563) is gevraagd of ze deze overlast gemeld hebben bij de gemeente. Er zijn acht respondenten die de vraag niet beantwoord hebben. Van de overige respondenten zet iets meer dan een kwart (26%) de overlast bij de gemeente gemeld te hebben. De overige 74% deed dat dus niet.

De meest genoemde reden om de overlast *niet* te melden blijkt te zijn omdat men niet wist waar men dat moest doen (30%). Daarnaast is meer dan één op de vijf respondenten (22%) van mening dat er toch niets mee wordt gedaan.

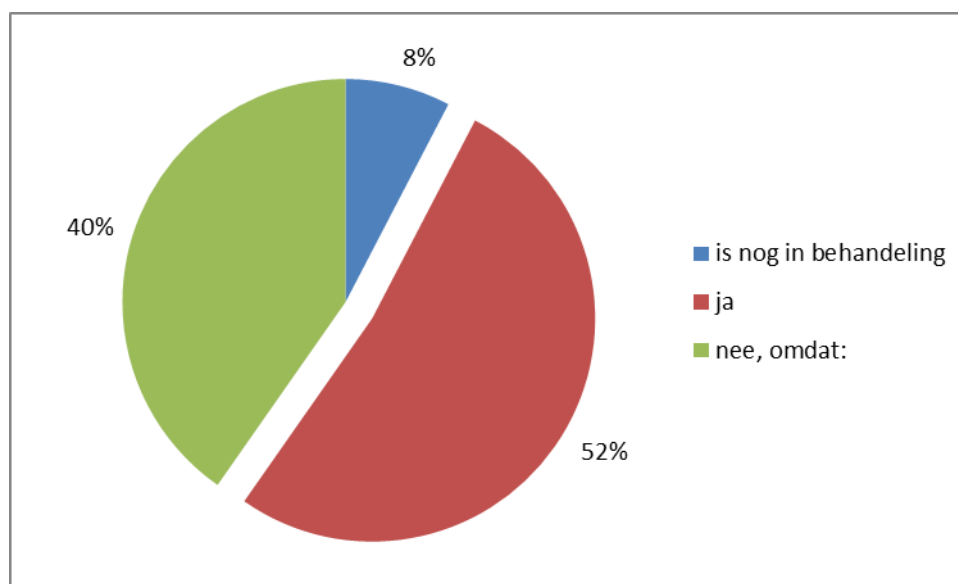
Tabel 32. Genoemde reden om de overlast *niet* bij de gemeente te melden (n=412)

Genoemde reden:	Aantal	In % van het totaal
Ik heb het zelf opgelost	62	15,4%
Ik heb het aan iemand anders doorgegeven	23	5,7%
Er wordt toch niets mee gedaan	87	21,6%
Ik wist niet waar ik het moest melden	122	30,3%
Anders, namelijk: (zie bijlage 1 tabel 4)	108	26,9%
<hr/>		
Subtotaal		
Geen antwoord	402	100,0%
Totaal	10	
	412	

Aan de respondenten die de overlast *wel* gemeld hebben (n=143), is gevraagd of hun (laatste) melding naar tevredenheid verholpen is.

Het blijkt dat bij 11 respondenten (8%) de (laatste) melding nog in behandeling is. Bij iets meer dan de helft van de respondenten (52%) blijkt de laatste melding naar tevredenheid verholpen te zijn. Bij de overige 40% is dat niet gebeurd. Deze respondenten mochten hun antwoord toelichten (zie bijlage 1 tabel 5).

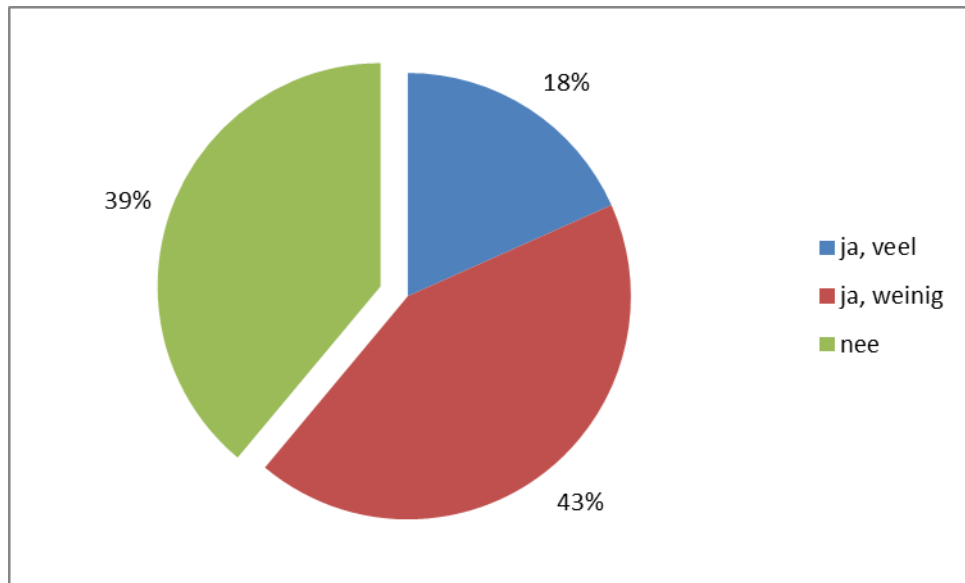
Grafiek 5. Is de (laatste) melding naar tevredenheid verholpen? (n=143)



5.5 Overlast van zwerfafval in de directe woonomgeving

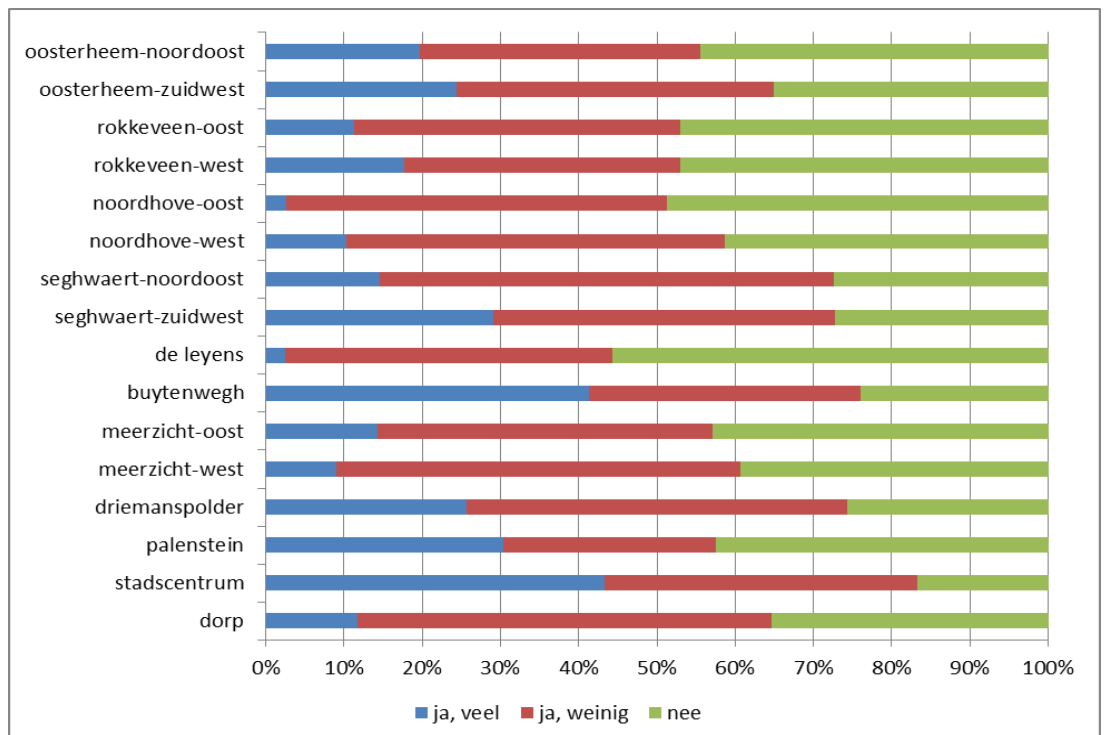
Van de respondenten zegt 61% in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens last te hebben gehad van zwerfafval in hun directe woonomgeving (18% veel en 43% weinig). In totaal had 39% geen last van zwerfafval.

Grafiek 6. Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens last gehad van zwerfafval in uw directe woonomgeving? (n=912)



Het meeste last van zwerfafval had men in het Stadscentrum waar 43% aangeeft veel last te hebben gehad van zwerfafval en 40% weinig. Daarnaast scoort Buytenwegh het hoogst. Hier zegt 41% veel last te hebben ervaren van zwerfafval. Op een derde plaats komt Palenstein (30% veel overlast). Aan de andere kant zegt juist 42% in deze buurt geen last van zwerfvuil te hebben gehad. In de Leyens zegt 56% geen last te hebben gehad van zwerfafval. Slechts 3% geeft in deze buurt aan veel last te hebben gehad van zwerfafval.

Grafiek 7. Ervaren overlast van zwerfafval in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek naar buurt



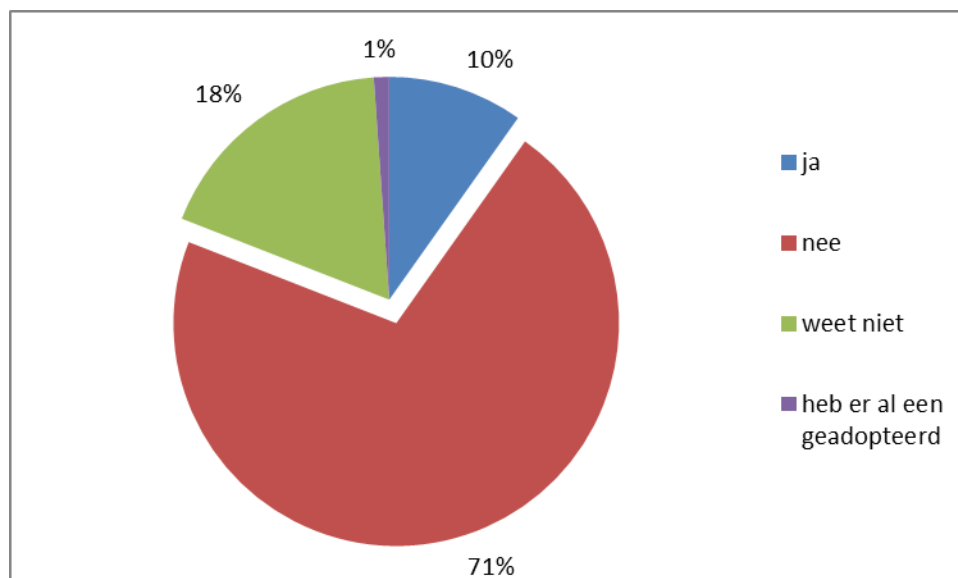
In bijlage 1 tabel 6 staat een cijfermatig overzicht van de mening per buurt

5.6 Extra afvalbakken voor zwerfafval

Op veel plaatsen in Zoetermeer is het op verzoek van de inwoners mogelijk een extra afvalbak te laten plaatsen in de openbare ruimte met als doel het zwerfafval te verminderen. Het is de bedoeling dat degene die de extra afvalbak aanvraagt bij een wijkpost deze adopteert; dat wil zeggen er voor zorgt dat deze geleegd wordt en voorzien van een schone afvalzak.

Alleen aan de respondenten die aangeven wel eens last te hebben gehad van zwerfafval in hun directe woonomgeving is gevraagd of ze een afval-/prullenbak willen adopteren (en dus regelmatig legen en er een nieuwe zak in doen). In totaal gaat het om 540 respondenten die de vraag hebben ingevuld. Van hen geeft 71% aan daar, net als in 2015 het geval was, niets voor te voelen en zegt 18% het niet te weten. Er zijn in totaal 53 respondenten (10%) die er wel voor voelen om een extra afvalbak te adopteren om zo het zwerfafval te verminderen.

Grafiek 8. Bereidheid om extra afvalbakken voor zwerfafval te adopteren indien met last van zwerfafval heeft in de directe woonomgeving



Het meest enthousiast hiervoor is men in Dorp waar 23% van de respondenten die last hebben van zwerfafval aangeven een extra afvalbak te willen adopteren. Daarna scoort Rokkeveen-west met 19% bereidheid het hoogst.

In het Stadshart waar de meeste overlast ervaren wordt, geeft maar 8% aan een extra afvalbak te willen adopteren. Driekwart (76%) geeft hier aan dat niet te willen en 18% heeft er geen mening over. Dat de bereidheid in het Stadshart lager ligt, lijkt ook wel begrijpelijk omdat dit zwerfafval veel meer dan in andere buurten het geval wordt veroorzaakt door mensen die niet in het Stadshart wonen.

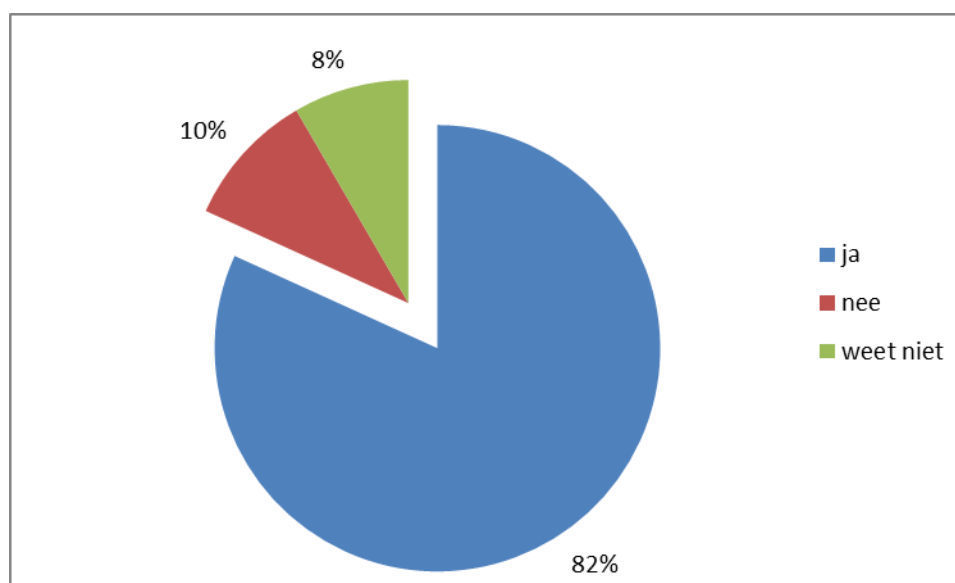
Tabel 33. Aantal en percentage respondenten dat in hun directe woonomgeving een afval-/prullenbak wil adopteren (dus regelmatig legen en er een nieuwe zak in wil doen).

	2014		2015		2016	
	aantal	in % van het totaal	aantal	in % van het totaal	Aantal	in % van het totaal
Heeft interesse in het laten plaatsen van een extra afvalbak in de openbare ruimte om zwerfafval te verminderen:						
Ja	91	12,1%	91	11,0%	53	9,8%
Nee	528	70,2%	590	71,0%	384	71,1%
Weet niet	124	16,5%	143	17,2%	97	18,0%
Ik heb er al een geadopteerd	9	1,2%	7	0,8%	6	1,1%
Subtotaal	752	100,0%	831	100,0%	540	100,0%
Geen antwoord	15				17	
Totaal	767				557	

5.7 Afvalbakken voor plastic, blik en drankenkartons, papier en restafval

Als de gemeente in het openbaar gebied afval-/prullenbakken voor het scheiden van afval zou neerzetten, zegt 82% van de respondenten daar gebruik van te gaan maken en 10% niet. De overige 8% weet het nog niet.

Grafiek 7. Mogelijk gebruik van eventueel door de gemeente te plaatsen afvalbakken voor het scheiden van PBD, papier en restafval (n=918)



5.8 Adoptiegroen

De gemeente stelt inwoners in de gelegenheid om een stukje openbaar groen in hun woonomgeving te adopteren. Dit betekent dat men zelf het onderhoud ervan verzorgt. Men moet dus zelf snoeien, maaien, onkruid en zwerfvuil verwijderen e.d. Het plantklaar maken van de grond en de aanschaf van de planten komt voor rekening van de gemeente.

Van de respondenten (n=914) heeft 92% op dit moment nog geen stukje openbaar groen geadopteerd (alleen of samen met buurtgenoten). In totaal heeft 8% van de respondenten dat wel gedaan.

Aan alle 844 respondenten die nog geen stukje openbaar groen geadopteerd hebben, is gevraagd of ze van plan zijn om in de nabije toekomst wel al of niet met hun buurtgenoten een dergelijk stukje openbaar groen te adopteren.

Van de in totaal 827 respondenten die een mening hebben gegeven, zegt 5% dit te willen gaan doen, 72% wil dat niet gaan doen en 23% weet niet of ze dat willen gaan doen.

BIJLAGE 1. Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de 935 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 935 respondenten 30% opvatting A heeft. In werkelijkheid (dus in de totale populatie van Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,1% en de 32,9%.
- 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
935	1,9	2,6	2,9	3,1	3,2

BIJLAGE 2. Populatie, steekproef, veldwerk en respons

In de 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*.

Geslacht en leeftijd, in %, van:

- de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder (per 1-1-2016);
- de personen in de steekproef (per 1-9-2016);
- 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	9,2%	8,9%	2,8%
Vrouw 18 < 30 jr	9,0%	8,7%	4,1%
Man 30 < 40 jr	7,5%	8,1%	5,0%
Vrouw 30 < 40 jr	7,7%	8,1%	4,5%
Man 40 < 50 jr	7,9%	7,6%	4,4%
Vrouw 40 < 50 jr	8,8%	9,4%	6,9%
Man 50+	23,0%	23,4%	31,3%
Vrouw 50+	27,1%	25,9%	37,5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	99.071	4.000	886

* 49 van de respondenten uit 2016 hebben hun geslacht of leeftijd niet opgegeven

Respons per buurt

Buurt	Steekproef	Ingevuld	Respons %
Dorp	163	36	22,1
Stadcentrum	124	31	25,0
Palenstein	198	36	18,2
Driemanspolder	182	39	21,4
Meerzicht-west	277	73	26,4
Meerzicht-oost	199	42	21,1
Buytenwegh	349	77	22,1
de Leyens	317	88	27,8
Seghwaert za	235	58	24,7
Seghwaert-no	291	66	22,7
Noordhove west	111	29	26,1
Noordhove oost	184	40	21,7
Rokkeveen-west	260	74	28,5
Rokkeveen oost	421	118	28,0
Oosterheem zw	194	38	19,6
Oosterheem no	457	88	19,3
Totaal	3962	933	23,5

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)	8,3%	25,1%	53,9%	11,2%	1,5%	100,0% (n=891)
- voet- en fietspaden (o.a. vlakheid bestrating)	6,5%	29,2%	51,3%	12,0%	1,0%	100,0% (n=891)
- onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen	11,9%	23,9%	53,6%	9,5%	1,0%	100,0% (n=880)
- beplanting (o.a. snoeien, onkruidbestrijding)	11,5%	25,2%	50,8%	10,6%	1,8%	100,0% (n=893)
- banken (schoon en heel)	1,5%	9,4%	77,2%	10,8%	1,0%	100,0% (n=858)
- papierbakken (heel en leeg)	3,7%	16,0%	67,8%	11,4%	1,1%	100,0% (n=870)
- graffiti verwijdering	1,9%	8,8%	77,9%	10,0%	1,4%	100,0% (n=852)
- zwerfvuilbestrijding groot	5,3%	17,7%	63,4%	12,1%	1,5%	100,0% (n=875)
- zwerfvuilbestrijding klein	6,3%	26,6%	56,1%	9,9%	1,1%	100,0% (n=880)

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)	2,6%	11,6%	70,0%	14,3%	1,5%	100% (n=876)
- voet- en fietspaden (o.a. vlakheid bestrating)	3,0%	17,4%	66,9%	11,6%	1,1%	100% (n=876)
- onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen	2,9%	14,8%	70,5%	10,9%	0,9%	100% (n=854)
- beplanting (o.a. snoeien, onkruidbestrijding)	3,8%	15,4%	69,1%	10,4%	1,3%	100% (n=863)
- banken (schoon en heel)	0,6%	9,4%	77,4%	11,9%	0,7%	100% (n=854)
- papierbakken (heel en leeg)	3,0%	16,8%	67,8%	11,3%	1,2%	100% (n=859)
- graffitiwrijving	1,5%	9,5%	77,5%	10,0%	1,4%	100% (n=849)
- zwerfvuilbestrijding groot > 10 cm	3,0%	16,5%	68,7%	10,7%	1,1%	100% (n=853)
- zwerfvuilbestrijding klein <= 10 cm	4,8%	21,8%	62,3%	10,2%	0,9%	100% (n=857)

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)	2,1%	9,3%	75,5%	11,7%	1,4%	100,0% (n=857)
- fiets- en voetpaden (o.a. vlakheid bestrating)	3,6%	23,0%	63,1%	9,5%	0,8%	100,0% (n=857)
- beplanting (o.a. snoeien)	3,8%	20,0%	67,1%	8,4%	0,8%	100,0% (n=850)
- graffitiwrijving	1,6%	10,6%	80,6%	6,5%	0,7%	100,0% (n=831)
- zwerfvuilbestrijding groot	2,6%	14,9%	74,3%	7,5%	0,6%	100,0% (n=853)
- zwerfvuilbestrijding klein	3,6%	19,8%	69,7%	6,4%	0,5%	100,0% (n=832)

Tabel 4. Genoemde andere reden om de overlast niet bij de gemeente te melden

- *3 jaar geleden heeft de woningbouw flink geïnvesteerd in mijn woonomgeving. De buurt verpaupert wederom omdat er asociale mensen wonen en de gebouwen ook flink verouderd zijn, ondanks de nieuwe "make-up". Ik probeer er maar niet meer naar te kijken, als ik uit mijn werk thuis kom.*
- *Alles voor "markt" op vrijdag.*
- *Als het erger zou zijn of worden, meldt mijn vrouw dit bij de wijkpost*
- *Ander lid van het gezin heeft het gemeld.*
- *Andere bezigheden*
- *Andere prioriteit*
- *Angst voor represailles als men er achter komt wie de overlast heeft gemeld*
- *Bekend dat iemand anders het al had doorgegeven*
- *Bij winkelcentrum Rokkeveen zitten de afvalbakken regelmatig vol en veel peuken op de grond. Vind dit iets voor het wc zelf*
- *Blikjes en papieren afval ruim altijd zelf op. Bij snoei afval weet ik niet van wie dit is.*
- *Buren hadden dit al doorgegeven*
- *De gemeente is niet te bereiken!!*
- *De gemeente weet heus wel de plekken te vinden waar dit speelt, maar ze doen er toch niets mee.*
- *De manier van melden moet makkelijker en toegankelijker.*
- *De site werkte niet, kon geen mail versturen.*
- *Die melding komt nog.*
- *Door gegeven aan complexbeheerder*
- *Doorgegeven bij woningbouw.*
- *Enkele afvalproblemen zelf opgelost, enkele gemeld bij VVE en tevens rekening gehouden met "sober beleid".*
- *Enkele buurtbewoners (waaronder mijn man en ik) ruimen altijd het zwerfvuil in onze omgeving zelf op. Soms zakken vol.*
- *Er was werk in uitvoering.*
- *Er wordt al aan gewerkt*
- *Er wordt gewerkt in de wijk alleen hoofdpaden!*
- *Er zijn niet veel losliggende tegels in de Griekenlandlaan (stoep).*
- *geconstateerd, maar er niet aan gedacht het te melden*
- *Geen moeite voor willen nemen*
- *Geen tijd (4x genoemd)*
- *Gemeente heeft stoeptegels zelf weer vlak gelegd.*
- *Gemeente heeft, geen vaste plaats in onze woonwijk voor de jeugd.*
- *Heb er niet bij stilgestaan om dit te melden. Ga dit in de toekomst zeker doen.*
- *Heeft met het seizoen te maken. De takken hingen te laag. De gemeente snoeit wanneer het daarvoor de juiste tijd is. Wist niet dat je daar ook over kon klagen.*
- *Het betreft het zwerfvuil op zondag, want dan wordt er niet geruimd in winkelcentrum Oosterheem.*
- *Het ging om geluidsoverlast in de zomer vanuit het Van Tuylpark. De evenementen hadden w.s. een vergunning om muziek te draaien, dus klagen had geen zin (en ik ben niet z'n klager).*
- *Het is bekend bij de Gemeente*
- *Het overhangende groen is meestal van particulieren.*
- *Het was al doorgegeven aan de gemeente (en er wordt niets aan gedaan)*

- *Het was opgelost voordat ik het kon melden. Iemand anders heeft denk ik een melding gedaan.*
- *Het zal geen nieuws zijn voor de gemeente dat in de eerste weken van het nieuwe jaar de straten vervuild zijn met vuurwerkafval*
- *Het zijn de medewerkers van de gemeente die deze overlast opmerken. Het betreft voornamelijk de speelplaatsen in de directe omgeving.*
- *Het zwerfvuil lag heel goed zichtbaar, maar heeft daar wel een groot aantal dagen gelegen*
- *Iemand anders deed dat*
- *Iemand anders heeft het gemeld.*
- *Iemand anders heeft het opgelost*
- *Ik heb de plastic troep zelf opgeruimd.*
- *Ik heb het al vaker gemeld, onder andere via ENFB, maar er wordt toch niets aan gedaan. Ook getwitterd naar burgermeester*
- *Ik heb het eerst aangekeken. Zoals bijv. volle prullenbak voor huis & uit stekende stoeptegels.*
- *Ik heb het niet gemeld*
- *Ik heb in het ziekenhuis gelegen*
- *Ik kan elke week wel bezig blijven*
- *Ik krijg de indruk, dat hier niets mee gedaan wordt*
- *Ik ruim zwerfvuil zelf op. Waar ik verzakte voetpaden moet melden weet ik niet.*
- *Ik vergeet steeds om het te melden nadat het me is opgevallen*
- *Ik vond het kennelijk niet erg genoeg er juist toen met het te melden. Nu wel.*
- *Ik wist niet dat ik dat moest melden, lijkt mij routine.*
- *Ik wist niet dat je klein zwerfafval behoort te melden bij de gemeente. En regelmatig zie je het liggen, dus dat zouden dan heel wat meldingen worden, makkelijker om het zelf op te ruimen misschien.*
- *Ik wist niet direct waar ik het moest melden. Eerdere ervaringen waren zodanig dat ik geen zin en tijd had om dat allemaal uit te gaan zoeken. Melden via een app zou handig zijn. En snel. Dan had ik het wel gedaan.*
- *Is later opgeruimd*
- *Laat ik over aan de aanwonende bewoners.*
- *Laksheid*
- *Losliggende en verhoogde stoeptegels.*
- *Lost zich zelf op. Na een dag of twee!*
- *Luiheid*
- *Mijn burens hebben aangegeven dat ze dit hebben doorgegeven aan de gemeente*
- *Moet nog melden.*
- *Niet aan gedacht om dit te melden (2x genoemd)*
- *Niet belangrijk genoeg*
- *Niet bij me opgekomen*
- *Niet bij stilgestaan*
- *Niet de moeite waard*
- *Niet der mate zwaarwegend om te melden*
- *Niet gedaan.*
- *Niet meer aan gedacht.*
- *Niet over nagedacht*
- *Niet over nagedacht om dat te melden*

- Niets mee gedaan.
- Niets structureels.
- Nog geen tijd gehad, door veel verblijf in het ziekenhuis. Gaat over het levensgevaarlijke fietspad naast mijn huis!!!
- Nog geen tijd voor gehad.
- Omdat er mannen van de gemeente aan het her bestraten waren en de belangrijkste slecht liggende tegels lieten liggen.
- Omdat er zondags niet opgeruimd wordt op het Oosterheemplein en het er dan echt vreselijk uitziet.
- Op een gegeven moment zal de gemeente er wel aandacht aan geven (overhangend groen)
- Overhangend groen over fietspad uit particuliere tuinen
- Overlast van onderhouden van de groenvoorziening. B.v. Na het snoeien liggen alle voetpaden vol snoeiafval. Afval van bomen (boomvruchten die op de grond vallen) worden NOOIT verwijderd van de voetpaden. Als er geen onderhoud gepleegd wordt, plaats dan bomen die onderhoudsvriendelijk zijn en niet de straat bevullen met boomvruchten die nooit opgeruimd worden door de gemeente en voor overlast zorgen op de stoepen!
- Overlast wordt wel opgelost door gemeente
- Prullenbakken zullen volgens een rooster worden geleegd. Doorgeven heeft in dat geval weinig zin.
- Riet in sloten, onderhoud geen zaak gemeente maar Dijkgraaf.
- Teveel andere dingen aan mijn hoofd
- Uiteindelijk vergeten te melden
- Vanwege mijn eerdere niet positieve ervaring met de gemeente (zie vraag 1)
- VEEL TROEP EN OVERLAST VAN AL DIE WINKELS EN EETGELEGENHEDEN ORANJELAAN
- Verstandhouding met de burens
- Verwacht dat het t.z.t. wel weer aan de beurt is
- Wachten op het kappen van de platanen
- Was gemeld, antwoord: deze boom wordt niet gesnoeid. Riet bij waterkant hoort niet bij gemeente.
- Was nog niet ontzettend hinderlijk
- Wel ergernis op het moment, maar daarna vergeten.
- Wordt na verloop van tijd gemaakt.
- Wij houden onze galerij zelf schoon.
- Wijkpost was gesloten, openingstijden sluiten niet aan voor werken de mensen
- Wordt "vanzelf" opgelost
- Wordt niks mee gedaan
- Wortelvorming onder voetpaden voornamelijk slootdreef zal hopelijk aangepakt worden met onderhoud van de bomen in de wijk
- Zal ik nog doorgeven o.a bomen veel te hoog (15 meter) in de Vitruviusruimte Eikenbomen geven veel schaduw in de tuinen.
- Zelf opgelost (bestrating voor mijn woning) nog ruzie gehad met zon Boa
- Zinloos, er zijn vaste sobere snoeitijden

Tabel 5. Genoemde reden waarom men van mening is dat de (laatste) melding niet naar tevredenheid verholpen is

- *Afhandeling moet nog plaatsvinden.*
- *Ben het echt vergeten te melden.*
- *Blijft altijd zelfde*
- *De bomen nog steeds voor ons uitzicht staan.*
- *De groenstrook achter mijn woning en aan de zijkant aan de Bijdorplan is onverzorgd. Hier heb ik een klacht over ingediend. Deze groenstrook wordt nu gelukkig twee keer per jaar gemaaid i.p.v. een keer per jaar. De groenstrook aan de zijkant (richting de Vlamingstraat) van het pand is naar mijn mening nog steeds onverzorgd.*
- *De klacht is niet verholpen.*
- *De verzakking en ongelijkheid van de tegels "binnen de norm" lag.*
- *De vuilnisbak staat nog steeds iedere dag op het kruispunt.*
- *Er 1 x per jaar de brandnetels worden verwijderd.*
- *Er is collectief aangegeven dat we veel overlast van de bomen op de parkeerplaats hebben. De bomen zijn te groot en de bestrijding tegen de luizen heeft heel kort geholpen. De gemeente is het hier niet mee eens en gaat geen bomen kappen of goed snoeien. Om je auto toonbaar te houden kun je deze wel 2x per week wassen. Lijkt mij ook niet heel goed voor het milieu.*
- *Er is niets mee gedaan want het is te duur om te repareren en het is niet onveilig ook al rijden regelmatig auto's hun grondplaat onder de auto vandaan.*
- *Er niets aan gedaan is. Een gevaarlijke situatie door te hoge planten, waardoor er geen uitzicht op het verkeer is.*
- *Er niets aan gedaan kon worden. Vooral veel overhangend groen (ook van bewoners) waardoor wij met de kinderwagen genoodzaakt zijn van de stoep af te gaan en op het fietspad te gaan lopen.*
- *Er niets is veranderd, groen word niet goed gesnoeid waardoor op meerdere plekken overzicht in het verkeer niet goed is*
- *Er niets mee gedaan wordt, ook geen terugkoppeling.*
- *Er niks mee werd gedaan.*
- *Er op diverse paden rondom de Du Meelaan nog steeds losse/verzakte tegels liggen.*
- *Er tot op heden nog steeds 2 bankjes in het Burgemeester Hoekstrapark niet geplaatst zijn terwijl werd beloofd dat dit binnenkort zou gebeuren. Is nu al maanden geleden!*
- *Er weinig aan gedaan is: verzakkingen, losliggende tegels*
- *er wordt niets aan gedaan*
- *Er zijn op mijn verzoek enkele fietsklemmen verwijderd bij de ingang van het stadshart. Als de doorgang toch wordt gehinderd door geparkeerde fietsen en er wordt niet gehandhaafd dan helpt dat echter niet.*
- *Geen terugkoppeling geweest*
- *Gemeente blijft die rotstruiken langs het Leidsche wallenpad in takt houden. Terwijl er veel wordt lek gereden door fietsers door de doornen van deze struiken.*
- *Gemeld van zwerfvuil kreeg als antwoord dat is uw probleem niet.*
- *Het elk weekend weer gebeurt! Gaat hierbij niet om Rokkeveen maar over het handbalveld in Oosterheem. Te zot voor woorden dat het veld moet worden geveegd vanwege klas voordat onze kinderen kunnen beginnen.*
- *Het groen niet wordt verwijderd i.v.m. biodiversiteit.*
- *Het ja en nee, er is maar een klein stukje opgelost.*

- *Het niet verholpen is.*
- *Het nog niet gemaakt is, en er wordt naar mijn gevoel niet goed genoeg geluisterd bij de gemeente.*
- *Het vooruit geschoven wordt.*
- *Het weinig zin heeft*
- *Het zeker geen prioriteit van de gemeente had i.h.k. van bezuinigingen en vandalisme*
- *Het zwerfafval bij ons nog steeds aanwezig is.*
- *Ik vraag mij af of het werkt. Beleid + kosten zijn al bepaald.*
- *ik weet het niet. Ik merk niet dat er iets gebeurt. Melding is nu week geleden en ik heb geen bericht erover gehad*
- *Is volgens mij geen actie ondernomen maar zeiden van wel*
- *Kastje naar de muur*
- *Kennelijk word dit stuk groen door de gemeente niet gezien.*
- *Klacht al bekend was bij de gemeente.*
- *Maakt niet uit hoeveel er opgeruimd word, het ligt er de volgende dag toch weer.*
- *Melding werd niet opgepakt uiteindelijk zelf maar geregeld*
- *Men zegt dat er geen geld is voor b-locatie*
- *Nee, er wordt niet veranderd omdat er te weinig mensen voor zijn. Voorstel om parkeerplaatsen schoon te maken en van te voren aan te geven niet te parkeren.*
- *Nee, omdat door economisch kritisch zegen dat ik moet zelf doen.*
- *Niks meer gehoord*
- *Nog niemand gezien.*
- *Omdat ik er niets over bekend heb gemaakt.*
- *Omdat ik zelf groen medewerker ben via DSW naar hoek dus geef het door aan me baas*
- *Omdat wij het zelf niet meer kunnen i.v.m. leeftijd en gezondheid kregen wij toch als antwoord dat we het zelf maar moesten doen als wij ons er aan ergerde (groen).*
- *Onderwerp ging over motorboten die op de Noord A terwijl verboden is. Werd niets aan gedaan.*
- *Overdreven "zorg" winkelcentrum Rokkeveen!!*
- *Probleem bestaat nog*
- *Probleem blijft zich voordoen*
- *Prullenbakken zitten vaak overvol, vogels trekken al het eten eruit. Ander soort prullenbak en groter afgesloten zou beter zijn.*
- *Verkeersdrempels in onze buurt zijn te hoog, waardoor auto's met de bodem over het wegdek schuren, zelfs bij stapvoets rijden. Diverse bewoners hebben dit gemeld. Er is nooit iets aan gedaan: de gemeente ontkent dat de drempels te hoog zijn.*
- *Wordt niets aan gedaan*
- *Zandbak ligt vol met kattenpoep. Melding ontvangen dat het zand wordt gereinigd. Dit is geen oplossing. Over een aantal weken zal de zandbak weer vol liggen met poep.*
- *Ze niet komen om te snoeien en de stoeptegels recht te leggen.*
- *Zie mijn vorige opmerkingen over de verzakkingen in de Heicopstraat*
- *Zoals aangegeven telefonische melding minder echte erg snel opgepakt en opgelost.*

Tabel 6. Percentage respondentent per buurt dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens last had van zwerfafval in hun directe woonomgeving

Woonbuurt	Heeft in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek wel een last van zwerfafval in de directe woonomgeving?			Totaal
	Ja, veel	Ja, weinig	Nee	
Dorp	11,8%	52,9%	35,3%	100% (=34)
Stadscentrum	43,3%	40,0%	16,7%	100% (=30)
Palenstein	30,3%	27,3%	42,4%	100% (=33)
Driemanspolder	25,7%	48,6%	25,7%	100% (=35)
Meerzicht-west	9,1%	51,5%	39,4%	100% (=66)
Meerzicht-oost	14,3%	42,9%	42,9%	100% (=35)
Buytenwegh	41,3%	34,7%	24,0%	100% (=75)
De Leyens	2,5%	41,8%	55,7%	100% (=79)
Seghwaert-zw	29,1%	43,6%	27,3%	100% (=55)
Seghwaert-no	14,5%	58,1%	27,4%	100% (=62)
Noordhove-west	10,3%	48,3%	41,4%	100% (=29)
Noordhove-oost	2,6%	48,7%	48,7%	100% (=39)
Rokkeveen-west	17,6%	35,3%	47,1%	100% (=68)
Rokkeveen-oost	11,3%	41,7%	47,0%	100% (=115)
Oosterheem-zw	24,3%	40,5%	35,1%	100% (=37)
Oosterheem-no	19,8%	35,8%	44,4%	100% (=81)

BIJLAGE 4. Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2016 m.b.t. het onderwerp openbare ruimte

OPENBARE RUIMTE

- 1 De gemeente Zoetermeer heeft in de Beheervisie 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

55. 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 afpraak	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"/>

59. 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 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 zeer hoog geen mening

60. 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 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 zeer hoog geen mening

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

zeer laag 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 zeer hoog geen mening

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

zeer laag 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 zeer hoog geen mening

63. Als u uw waardering voor het groen in de grotere groengebieden in Zoetermeer (het stadsgroen zoals sportvelden, grotere speelvoorzieningen, wijktuinen, stadsparken, stadsboerderijen en het groen langs wegen, water etc.) moet uitdrukken in een rapportcijfer (van 1 t/m 10), welk cijfer zou u dan geven?

zeer laag 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 zeer hoog geen mening

64. Als u uw waardering voor het groen in de regio (het regiogroen - de grotere groengebieden rond Zoetermeer zoals bv. regioparken als Buytenhout, Land van wijk en wouden en Bentwoud - Rottemeren) moet uitdrukken in een rapportcijfer (van 1 t/m 10), welk cijfer zou u dan geven?

zeer laag 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99 zeer hoog geen mening

65. Bent u zelf bereid om mee te helpen bij het beheer en onderhoud van uw directe woonomgeving?

- 1. ja, eenmalig
- 2. ja, af en toe
- 3. ja, structureel
- 4. nee
- 5. weet niet

66. 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. niet

67. Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens te maken gehad met één of meer vormen van overlast in de openbare ruimte (zoals bijvoorbeeld overhangend groen, losliggende stoeptegels, volle prullenbakken, zwerfafval etc.)?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 71

68. Heeft u deze overlast gemeld bij de gemeente?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 70

69. Is uw (laatste) melding naar tevredenheid verholpen?

1. is nog in behandeling → ga naar vraag 71
 2. ja → ga naar vraag 71
 3. nee, omdat:

LET OP: ga nu door naar vraag 71.

70. Waarom heeft u deze overlast niet gemeld bij de gemeente?

1. ik heb het zelf opgelost
 2. ik heb het aan iemand anders doorgegeven
 3. er wordt toch niets mee gedaan
 4. ik wist niet waar ik het moest melden
 5. anders, namelijk:

71. Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens last gehad van zwerfafval in uw directe woonomgeving?

1. ja, veel
 2. ja, weinig
 3. nee → ga naar vraag 73

72. Op veel plaatsen in Zoetermeer is het mogelijk om op verzoek van de inwoners een extra afval- / prullenbak te laten plaatsen in de openbare ruimte om zwerfafval te verminderen. Het is de bedoeling dat degene die de extra afval-/prullenbak aanvraagt bij een wijkpost deze adopteert, dat wil zeggen er voor zorgt dat deze regelmatig wordt geleegd en wordt voorzien van een schone afvalzak.

Zou u in uw directe woonomgeving een afval- / prullenbak willen adopteren (dus regelmatig legen en er een nieuwe zak in doen)?

1. ja
 2. nee
 3. weet niet
 4. heb er al een geadopteerd

73. Stel dat de gemeente in het openbaar gebied afval-/prullenbakken voor het scheiden van afval zou neerzetten, bijvoorbeeld voor plastic, blik en drankenkartons (PBD), papier en restafval, zou u daar dan gebruik van maken?

1. ja
 2. nee
 3. weet niet

74. De gemeente stelt inwoners in de gelegenheid om een stukje openbaar groen in hun woonomgeving te adopteren. Dit betekent dat men zelf het onderhoud ervan verzorgt. Men moet dan dus zelf snoeien, maaien, onkruid en zwerfvuil verwijderen e.d. Het plantklaar maken van de grond en de aanschaf van de planten komt voor rekening van de gemeente.

Heeft u momenteel, al of niet met buurtgenoten, zo'n stukje openbaar groen geadopteerd?

1. ja → ga naar vraag 76
 2. nee

75. **Bent u van plan om in de nabije toekomst, al of niet met buurtgenoten, een stukje openbaar groen te adopteren?**

1. ja
 2. nee
 3. weet niet