



gemeente
Zoetermeer

Omnibussenquête 2017

deelrapport openbare ruimte



OMNIBUSENQUETE 2017

Deelrapport: openbare ruimte

December 2017

Samenstelling rapport:
In opdracht van:

Josée Boormans, afdeling JaBo/Onderzoek en Statistiek
Marieke van Bemden, afdeling Stadsbeheer

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Samenvatting	5
1. Onderzoeksverantwoording	9
1.1 inleiding	9
1.2 doelstelling	9
1.3 respons	9
1.4 opzet rapport	9
2. Onderhoudskwaliteit van de directe woonomgeving	11
2.1 inleiding	11
2.2 mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit	11
2.3 waardering voor de kwaliteit van het onderhoud in de directe woonomgeving	16
3. Onderhoudskwaliteit van de winkelcentra	19
3.1 mening over de werkelijke onderhoudskwaliteit	19
3.2 waardering voor de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra	24
4. Onderhoudskwaliteit van de hoofdwegen	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
5. Beheer en onderhoud	31
5.1 belang van onderhoud directe woonomgeving t.o.v. naastliggende fietspaden	31
5.2 waardering voor het groen	31
5.3 hulp Zoetermeeders bij beheer en onderhoud	32
5.4 betrokkenheid bij onderhoud in de openbare ruimte	33
5.5 zwerfafval in de directe woonomgeving	35
5.6 extra afvalbakken voor zwerfafval	37
5.7 gebruik van afval-/prullenbakken voor PBD, papier en restafval	38
5.8 adoptiegroen	39
BIJLAGE 1. Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	41
BIJLAGE 2. Populatie, steekproef, veldwerk en respons	43
BIJLAGE 3. Tabellen	45
BIJLAGE 4. Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2017 m.b.t. het onderwerp openbare ruimte	51

Samenvatting

* **Respons**

Van alle 4000 in september/oktober 2017 benaderde Zoetermeeders van 18 jaar en ouder heeft ruim een kwart één of meer vragen ingevuld van het onderdeel 'openbare ruimte' uit de omnibusenquête 2017.

* **Directe woonomgeving**

De gemiddelde waardering van de respondenten voor de kwaliteit van het onderhoud in hun directe woonomgeving is in 2017 een 6,4.

De gemiddelde waardering voor de kwaliteit van het onderhoud in de directe woonomgeving varieert licht in de tijd. Het resultaat uit 2017 komt overeen met dat van 2013 en 2016. In 2014 en 2015 gaf men gemiddeld een iets hogere waardering.

In 2017 geeft men in Oosterheem, Noordhove-oost, Noordhove-west en Dorp gemiddeld de hoogste gemiddelde rapportcijfers. Gemiddeld de laagste waardering (maar voldoende) geeft men in Seghwaert-no en Buytenwegh.

In totaal ziet 62% tot zelfs 92% 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 graffiti bestrijding en het onderhoud van banken (heel en schoon) gelijk of (veel) beter wordt uitgevoerd dan is afgesproken.

Met name de graffiti verwijdering die van 'redelijk' vóór 2011 naar 'sober' vanaf 2012 wordt uitgevoerd, is volgens de respondenten tussen 2012 en 2017 sterk verbeterd. In 2012 zag nog 16% van de respondenten een (veel) slechtere onderhoudskwaliteit dan was afgesproken. In 2017 gold dat nog maar voor 8% van de respondenten.

Ook bij het onderhoud van de banken valt een positieve ontwikkeling in de tijd te zijn. In 2012 zag 22% een (veel) slechter onderhoud dan de afspraak (sober). In 2017 ziet nog maar 9% een (veel) slechter onderhoud.

Aandachtspunten in 2017 zijn vooral het onderhoud van de beplanting en de onkruidbestrijding en het onderhoud van fiets- en voetpaden, straten en parkeerplaatsen en de bestrijding van klein zwerfvuil.

Vanaf 2012 wordt het onderhoud van de beplanting sober uitgevoerd. Het blijkt dat vanaf toen tussen de 29% (2014) en 37% (2016) van mening is dat dit onderhoud (veel) slechter wordt uitgevoerd dan de afspraak.

Ook voor het onderhoud van de fiets- en voetpaden blijkt tussen 2012 en 2017 tussen de 28% (in 2013) en 36% (2016) van de respondenten van mening is dat de werkelijke onderhoudskwaliteit (veel) slechter wordt uitgevoerd dan de afspraak. Terwijl de afspraak sinds 2012 al sober is.

De bestrijding van klein zwerfvuil wordt vanaf 2012 niet meer 'goed' maar 'sober' uitgevoerd. Tussen 2012 en 2017 is tussen de 31% (2017) en 34% (in 2015) van de respondenten van mening dat de afspraak 'sober' onderhoud niet volgens afspraak wordt gedaan maar (veel) slechter wordt uitgevoerd.

Het onderhoud van straten en parkeerplaatsen werd in de tijd gezien altijd al volgens afspraak sober uitgevoerd. In de tijd gezien blijft steeds meer dan een kwart of meer van de respondenten van mening dat het onderhoud (veel) slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken .

- * **Winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat)**
Gemiddeld waarderen de respondenten de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra met een rapportcijfer 7,0. Tussen 2011 en 2017 varieert deze waardering tussen een 6,8 (in 2013) en een 7,1 (in 2011).

In totaal ziet 73% tot 90% van de respondenten in 2017 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 2017 gemiddeld gewaardeerd met een rapportcijfer 6,8. Ook in 2011 waardeerde men dit onderhoud met een gemiddeld rapportcijfer 6,8. In de periode tussen 2011 en 2017 varieerde dit cijfer tussen de 6,6 (2012 en 2013) en een 6,8.

Bijna een kwart van de respondenten of meer (73% tot 89%) ziet in 2017 dat het onderhoudsniveau gelijk of (veel) beter is dan vooraf is afgesproken.

Het onderhoud van voet- en fietspaden scoort daarbij het minst goed volgens de respondenten. Het onderhoud van wegen scoort het best.

- * **Beheer en onderhoud**
Gemiddeld geven de respondenten een hoger rapportcijfer voor het groen in de regio, stad en wijk dan voor hun directe woonomgeving.
Net als in de voorgaande jaren wordt het groen in de regio (regiogroen) gemiddeld het hoogst (7,6) gewaardeerd en het groen in de woonomgeving (buurtgroen) gemiddeld het laagst (7,0).

Iets meer dan een derde van de respondenten geeft aan bereid te zijn om mee te helpen bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving. Het merendeel dan wel maar af en toe. De bereidheid hiertoe neemt af in de tijd gezien. In 2014 gaf namelijk nog meer dan de helft van de respondenten aan bereid te zijn mee te helpen bij het beheer en onderhoud van de directe woonomgeving.

Ruim een kwart van de respondenten zegt niet betrokken te willen worden bij veranderingen in de openbare ruimte. Iets meer dan de helft wil geïnformeerd te worden en iets meer dan een vijfde wil meedenken / meepraten.

Meer dan de helft van de 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 Rokkeveen-west, Seghwaert-no en zw, Noordhove-west, Stadscentrum en Buytenwegh.

Bijna een derde van de respondenten zegt de overlast bij de gemeente te hebben gemeld. De meest genoemde reden om de overlast niet te melden is omdat men niet wist waar dat te doen. Daarnaast heeft bijna een kwart van hen het idee dat er toch niets mee gedaan wordt.

Bij degenen die hun ervaren overlast wel gemeld hebben is bij minder dan de helft de melding naar tevredenheid opgelost. Bij bijna de helft is dat niet gebeurd. Bij de overige respondenten is de melding nog in behandeling.

Bijna driekwart van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden wel eens last te hebben gehad van zwerfafval in hun directe woonomgeving. Meer dan gemiddeld speelt dat in Palenstein, Driemanspolder, het Stadscentrum en Buytenwegh.

Iets minder dan één op de tien respondenten die wel eens overlast ervaren, zou een extra afval-/prullenbak willen adopteren (regelmatig legen en er een schone zak in doen). In de tijd gezien zijn hier steeds minder mensen toe bereid.

Als de gemeente in het openbaar gebied afval-/prullenbakken 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.

Meer dan de helft van de respondenten wist dat het mogelijk is om alleen of samen met buurtgenoten een stukje openbaar groen te adopteren. Een op de acht van hen heeft ook zo'n stukje groen geadopteerd al of niet samen met buurtgenoten. Van de respondenten die nu nog geen stukje openbaar groen geadopteerd hebben, zegt 6% dat wel te willen in de nabije toekomst.

1

Onderzoeksverantwoording

1.1 Inleiding

Eind september/begin oktober 2017 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 2016 zijn gesteld. In deze rapportage worden alleen de resultaten over de afgelopen 10 jaar (2008 tot en met 2017) gepresenteerd.

1.2 Doelstelling

Doel van het onderzoek is uitspraak te kunnen doen over:

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

1.3 Respons

Voor de omnibusenquête 2017 zijn er drie niet overlappende steekproeven getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer van elk 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 (A, B en C voorgelegd).

De vragen over de openbare ruimte waren in enquête B te vinden.

Bij de aanbiedingsbrief bij de enquête zat naast de papieren enquête een inlogcode om de vragenlijst digitaal in te vullen. In totaal hebben 374 respondenten de vragenlijst geheel of gedeeltelijk digitaal ingevuld en 652 respondenten hebben een papieren vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld.

De vragen over het onderwerp openbare ruimte zijn in voldoende mate beantwoord door 1026 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 openbare ruimte is de buitenruimte die voor iedereen vrij toegankelijk is.

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 pagina 14).

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)

Zes van de tien respondenten (60%) zien dat de afgesproken onderhoudskwaliteit overeenkomt met de werkelijke onderhoudskwaliteit in hun directe woonomgeving. In totaal ziet 28% een (veel) slechter onderhoud en is 13% is van mening net als in 2016 van mening dat de onderhoudskwaliteit (veel) beter is dan afgesproken.

De mening van de respondenten over de onderhoudskwaliteit is dit jaar positiever dan in 2016 en komt vrijwel overeen met die uit 2015.

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 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
(veel) slechter	26%	22%	25%	21%	28%	25%	26%	28%	33%	28%
gelijk aan afspraak	63%	63%	63%	63%	60%	64%	59%	59%	54%	60%
(veel) beter	11%	15%	12%	16%	12%	12%	14%	13%	13%	13%
Totaal	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	100% n=981

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

In totaal is 29% van de respondenten van mening dat het onderhoud van de voet- en fietspaden in hun directe woonomgeving (veel) slechter wordt uitgevoerd dan dat wat er is afgesproken (sober onderhoud). Volgens 56% komt het onderhoudsniveau overeen met het afgesproken onderhoudsniveau.

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 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014	2015	2016	2017
(veel) slechter	35%	30%	31%	26%	29%	28%	30%	28%	36%	29%
gelijk aan afspraak	55%	57%	56%	58%	58%	59%	56%	59%	51%	56%
(veel) beter	11%	13%	12%	16%	13%	13%	15%	14%	13%	15%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n=1342	n=1288	n=1321	n=1204	n=1144	n=1099	n=1091	n=1118	n=891	n=969

* 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 2017 sober uitgevoerd. Vóór 2012 was dat nog *redelijk* in de directe woonomgeving.

De helft van de respondenten ziet de afgesproken onderhoudskwaliteit in de directe woonomgeving terug.

In totaal is 12% van de respondenten van mening dat het onderhoud (veel) beter wordt uitgevoerd dan is afgesproken en vindt 38% dat het onderhoud (veel) slechter wordt gedaan dan de afspraak is. Dit resultaat is slechter dan in de afgelopen 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 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	31%	26%	33%	32%	36%	32%	33%	34%	36%	38%
gelijk aan afspraak	56%	60%	56%	54%	54%	58%	56%	56%	54%	50%
(veel) beter	13%	14%	11%	13%	9%	10%	12%	10%	11%	12%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n=1340	n=1296	n=1330	n=1209	n=1151	n=1107	n=1098	n=1116	n=880	n=975

* 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 2017 net als in de voorgaande vijf 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 net als in 2016 in de directe woonomgeving terug. Volgens 36% wordt dit onderhoud van de beplanting (veel) slechter en volgens 14% juist (veel) beter gedaan dan de afspraak was.

Tabel 4. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de beplanting (= *sober*) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	33%	30%	33%	30%	35%	32%	29%	31%	37%	36%
gelijk aan afspraak	52%	52%	53%	53%	51%	54%	54%	56%	51%	50%
(veel) beter	15%	17%	13%	17%	14%	14%	16%	14%	12%	14%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n=1341	n=1298	n=1329	n=1207	n=1156	n=1112	n=1106	n=1127	n=893	n=977

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

e. banken (schoon en heel)

Bijna vier van de vijf respondenten (78%) ziet de afgesproken onderhoudskwaliteit voor banken (=sober) in de directe woonomgeving terug.

Volgens 13% is er sprake van een (veel) beter onderhoudsniveau en 9% is van mening dat dit (veel) slechter wordt gedaan dan is afgesproken. Ten aanzien van de voorgaande jaren is er nog steeds sprake van een positief stijgende lijn in de waardering van de respondenten.

Tabel 5. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de banken (= *sober*) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	26%	25%	26%	21%	22%	16%	15%	17%	11%	9%
gelijk aan afspraak	67%	67%	66%	68%	68%	75%	72%	72%	77%	78%
(veel) beter	7%	8%	9%	11%	10%	9%	13%	11%	12%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n=1286	n=1243	n=1291	n=1178	n=1121	n=1071	n=1064	n=1088	n=858	n=945

* 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 (67%) ziet dat aan deze afspraak in hun directe woonomgeving wordt voldaan. Iets minder dan een vijfde van de respondenten (18%) vindt dat het onderhoud (veel) slechter wordt uitgevoerd en 15% ziet juist een (veel) beter onderhoud.

Tabel 6. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van papierbakken (= *sober*) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	32%	28%	26%	21%	25%	18%	21%	23%	20%	18%
gelijk aan afspraak	60%	61%	66%	67%	64%	70%	65%	66%	68%	67%
(veel) beter	8%	11%	9%	13%	11%	13%	14%	11%	13%	15%
Totaal	100% n=1311	100% n=1264	100% n=1300	100% n=1197	100% n=1135	100% n=1089	100% n=1071	100% n=1087	100% n=870	100% n=955

* 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 en 14% ziet zelfs een (veel) betere verwijdering dan de afspraak. Slechts 8% ziet nog maar een (veel) slechtere verwijdering dan was afgesproken.

Tabel 7. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken verwijdering van graffiti (= *sober*) in de directe woonomgeving met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	19%	16%	14%	16%	16%	13%	13%	12%	11%	8%
gelijk aan afspraak	70%	70%	74%	71%	73%	76%	73%	77%	78%	78%
(veel) beter	12%	14%	12%	13%	11%	11%	13%	10%	11%	14%
Totaal	100% n=1297	100% n=1246	100% n=1273	100% n=1182	100% n=1114	100% n=1070	100% n=1051	100% n=1067	100% n=852	100% n=945

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

h. zwerfvuilbestrijding

Ook voor de bestrijding van zwerfvuil is afgesproken dat deze sober zal zijn. 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 64% van de respondenten van mening is dat het groot zwerfvuil net zo wordt bestreden als is afgesproken. In totaal ziet 22% een (veel) slechtere bestrijding en 15% juist een (veel) betere bestrijding dan de afspraak.

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 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar								
	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	27%	27%	23%	24%	22%	24%	27%	23%	22%
gelijk aan afspraak	60%	63%	64%	62%	65%	63%	61%	63%	63%
(veel) beter	13%	11%	13%	14%	13%	14%	12%	14%	15%
Totaal	100% n=1276	100% n=1326	100% n=1196	100% n=1137	100% n=1097	100% n=1087	100% n=1104	100% n=875	100% n=970

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

Iets minder dan één derde van de respondenten vindt dat klein zwerfvuil (veel) slechter wordt bestreden dan is afgesproken. In totaal ziet 56% net als in 2016 de onderhoudskwaliteit die is afgesproken. Daarnaast ziet 13% een (veel) beter onderhoud.

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 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar								
	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	33%	35%	30%	32%	30%	33%	34%	33%	31%
gelijk aan afspraak	55%	56%	57%	56%	59%	55%	56%	56%	56%
(veel) beter	11%	9%	12%	11%	11%	11%	10%	11%	13%
Totaal	100% n=1284	100% n=1324	100% n=1203	100% n=1144	100% n=1103	100% n=1089	100% n=1112	100% n=880	100% n=972

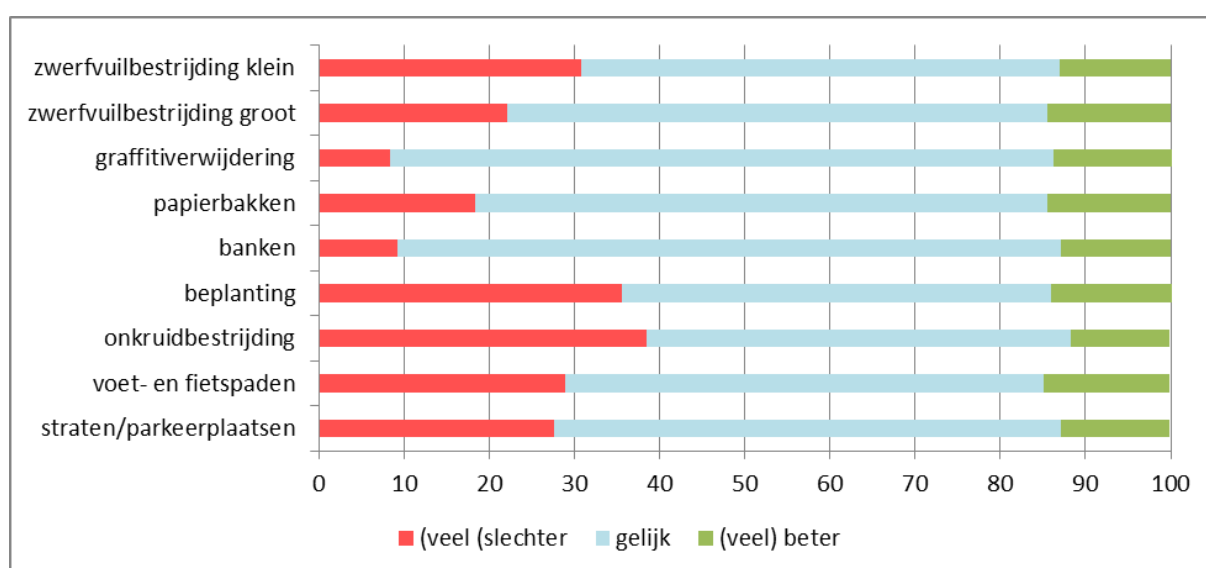
* vóór 2012 was de afgesproken kwaliteit van het onderhoud "goed"

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 de onkruidbestrijding en het onderhoud aan de beplanting (veel) slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken. Meer dan één op de drie respondenten ziet een (veel) slechter onderhoud. Maar ook het onderhoud aan de voet- en fietspaden, straten en parkeerplaatsen en de bestrijding van klein zwerfvuil wordt (veel) slechter gedaan dan is afgesproken terwijl de afspraak al 'sober' is.

Het meest aan de afspraak voldoen de verwijdering van graffiti in de directe woonomgeving en het onderhoud van de 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=990) de kwaliteit van het onderhoud in hun directe woonomgeving met een rapportcijfer **6,4**. Dit rapportcijfer is gelijk aan dat van vorig jaar.

Van de respondenten geeft 19% een onvoldoende rapportcijfer (5 of minder). De overige 81% geeft een 6 of meer.

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

	jaar										
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Gemiddeld Rapportcijfer	6,4	6,5	6,6	6,4	6,7	6,5	6,4	6,5	6,7	6,4	6,4

Lage waardering

Wordt een indeling gemaakt naar de waardering voor de kwaliteit van het onderhoud naar buurt dan blijkt dat de respondenten in alle buurten gemiddeld een voldoende rapportcijfer geven: 6,1 of meer.

Respondenten uit Seghwaert-zw geven met gemiddeld een 6,1 de laagste waardering voor de kwaliteit van het onderhoud.

Ten opzichte van 2016 laat Buytenwegh de meest positieve stijging zien. In Buytenwegh gaf 49% in 2016 nog een onvoldoende rapportcijfer. In 2017 geeft 24% een rapportcijfer dat vijf of lager ligt. Het gemiddelde was toen een 5,8 en nu een 6,1.

Hoge waardering

De hoogste waardering voor het onderhoud in de directe woonomgeving geven respondenten uit de buurten: Oosterheem zw (7,2), Noordhove Oost (7,0), Noordhove-west (6,9) en Dorp (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	17%	83%	6,7	36
Stadscentrum	18%	82%	6,3	28
Palenstein	13%	87%	6,3	31
Driemanspolder	22%	78%	6,3	41
Meerzicht-west	23%	77%	6,2	87
Meerzicht-oost	17%	83%	6,3	46
Buytenwegh	24%	76%	6,1	62
De Leyens	15%	85%	6,6	91
Seghwaert-Z-W	20%	80%	6,2	55
Seghwaert-N-O	29%	71%	6,1	73
Noordhove-west	13%	87%	6,9	38
Noordhove-oost	5%	95%	7,0	42
Rokkeveen-west	17%	83%	6,6	66
Rokkeveen-oost	19%	82%	6,4	108
Oosterheem-zw	5%	95%	7,2	43
Oosterheem-no	18%	83%	6,6	104
Buitengebied	-	-	-	-
Buurt onbekend	32%	68%	6,1	38
Totaal Zoetermeer	19%	81%	6,4	990

rood=lager dan gemiddeld

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 op pagina 22 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)

Bijna driekwart van de respondenten (74%) het afgesproken onderhoudsniveau 'redelijk' in de winkelcentra terug. In totaal ziet 11% een (veel) slechter en 15% 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 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
(veel) slechter	11%	8%	10%	9%	11%	9%	13%	12%	14%	11%
gelijk aan afspraak	77%	76%	76%	77%	78%	77%	73%	77%	70%	74%
(veel) beter	13%	16%	14%	14%	11%	14%	14%	12%	16%	15%
Totaal	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	100% n=966

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

Bijna driekwart van de respondenten (72%) is van mening dat de kwaliteit van het onderhoud van voet- en fietspaden volgens afspraak (=redelijk) wordt uitgevoerd. In totaal ziet 15% een (veel) slechter onderhoudsniveau en 13% een (veel) beter onderhoud. Deze waardering komt exact overeen met het resultaat uit 2014.

Tabel 13. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit (= *redelijk*) van voet- en fietspaden met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
(veel) slechter	19%	13%	16%	12%	15%	15%	15%	16%	20%	15%
gelijk aan afspraak	70%	71%	73%	74%	74%	73%	72%	73%	67%	72%
(veel) beter	12%	15%	12%	14%	11%	12%	13%	11%	13%	13%
Totaal	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	100% n=957

c. onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen

Bijna driekwart van de respondenten (74%) ziet dat de onkruidbestrijding in de winkelcentra volgens afspraak wordt uitgevoerd.

In totaal vindt 14% van de respondenten dat de onkruidbestrijding (veel) slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken en ziet 12% een veel betere onkruidbestrijding.

Tabel 14. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit ten aanzien van onkruidbestrijding met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
(veel) slechter	14%	9%	13%	12%	14%	11%	11%	15%	18%	14%
gelijk aan afspraak	74%	76%	75%	74%	76%	78%	78%	74%	71%	74%
(veel) beter	12%	15%	13%	13%	10%	11%	11%	11%	12%	12%
Totaal	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	100% n=962

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

Driekwart van de respondenten (75%) is van mening dat het onderhoud van de beplanting in de winkelcentra volgens afspraak wordt uitgevoerd. Daarnaast ziet 13% een veel beter onderhoudsniveau en 12% een veel beter onderhoudsniveau.

Tabel 15. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de beplanting met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	15%	10%	15%	13%	16%	14%	12%	13%	19%	12%
gelijk aan afspraak	75%	77%	77%	75%	72%	75%	76%	77%	69%	75%
(veel) beter	10%	13%	9%	12%	12%	11%	12%	10%	12%	13%
Totaal	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	100% n=956

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

e. banken (schoon en heel)

Meer dan driekwart van de respondenten (78%) ziet dat de banken in de winkelcentra volgens afspraak (=redelijk) worden onderhouden. In totaal ziet 14% zelfs een (veel) beter onderhoudsniveau. Slechts 8% van de respondenten ziet een (veel) slechter onderhoud aan de banken dan was afgesproken.

Tabel 16. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van banken met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	18%	14%	15%	14%	13%	9%	10%	11%	10%	8%
gelijk aan afspraak	73%	75%	76%	75%	76%	79%	77%	78%	77%	78%
(veel) beter	9%	11%	9%	11%	11%	12%	13%	11%	12%	14%
Totaal	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	100% n=947

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

f. papierbakken (heel, leeg)

Het onderhoud van papierbakken in de winkelcentra wordt in 2017 beter gewaardeerd dan in de voorgaande jaren. Dit jaar is 72% van mening dat dit volgens afspraak gebeurt en ziet 12% een (veel) beter onderhoud.

Tabel 17. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit (=redelijk) van papierbakken met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	29%	23%	24%	20%	21%	18%	20%	22%	20%	16%
gelijk aan afspraak	63%	67%	68%	69%	69%	71%	68%	68%	68%	72%
(veel) beter	8%	10%	8%	11%	10%	11%	12%	10%	13%	12%
Totaal	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	100% n=957

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

g. graffitiverwijdering

Slechts 7% van de respondenten is van mening dat graffiti (veel) slechter wordt verwijderd dan de afspraak was. In totaal ziet 81% dat het volgens afspraak gedaan wordt en ziet 12% zelfs een veel betere bestrijding van graffiti dan de afspraak was.

Tabel 18. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van graffiti met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

	Jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
(veel) slechter	17%	14%	14%	13%	15%	14%	12%	13%	11%	7%
gelijk aan afspraak	74%	73%	77%	75%	76%	76%	77%	78%	78%	81%
(veel) beter	9%	13%	9%	12%	9%	11%	11%	9%	11%	12%
Totaal	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	100% n=954

h. zwerfvuilbestrijding groot

Bijna driekwart van de respondenten (74%) is van mening dat de bestrijding van klein zwerfafval volgens afspraak wordt bestreden. In totaal is 14% van de respondenten juist van mening dat dit (veel) slechter wordt gedaan dan de afspraak is. De overige 12% is van mening dat dit juist veel beter wordt gedaan dan is afgesproken.

Tabel 19. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van groot zwerfvuil (= *redelijk*) met de werkelijkheid in 2009 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar								
	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	16%	18%	14%	15%	16%	18%	20%	20%	14%
gelijk aan afspraak	72%	72%	75%	75%	72%	71%	71%	69%	74%
(veel) beter	12%	10%	11%	10%	12%	11%	9%	12%	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	100% n=954

* vóór 2012 was de afgesproken onderhoudskwaliteit 'goed'

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

i. zwerfvuilbestrijding klein

Iets meer dan een vijfde van de respondenten (22%) is van mening dat de zwerfvuilbestrijding van klein zwerfvuil (<= 10 cm) (veel) slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken.

In totaal ziet 66% een onderhoudsniveau dat overeenkomt met wat is afgesproken.

De overige 12% 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 2017

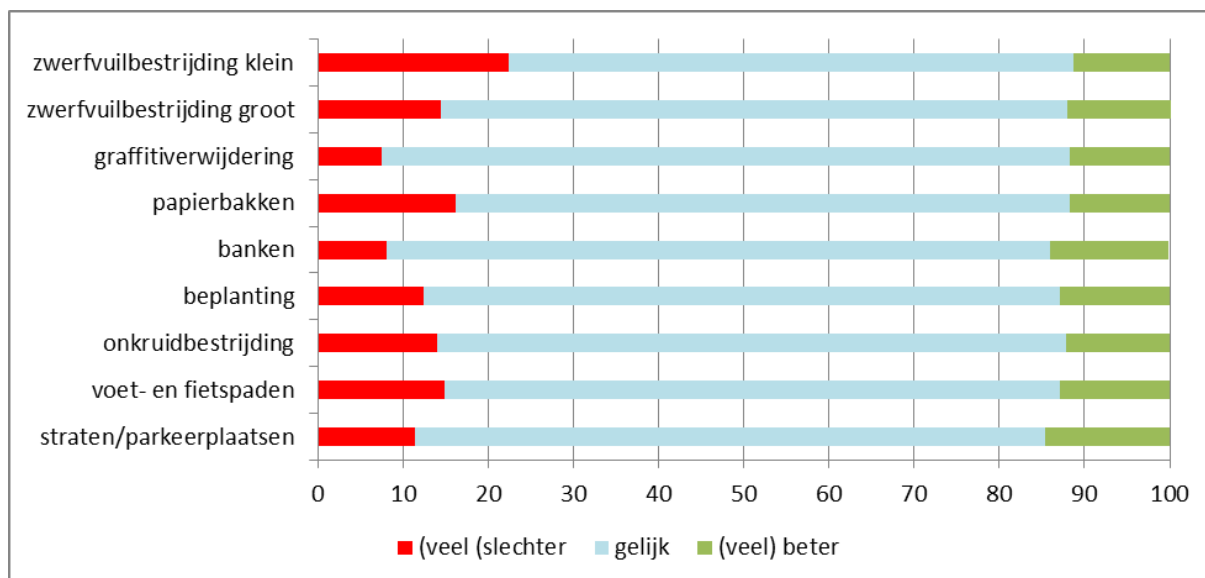
werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar								
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
(veel) slechter	24%	27%	22%	24%	23%	27%	26%	27%	22%
gelijk aan afspraak	65%	65%	68%	67%	67%	63%	65%	62%	66%
(veel) beter	11%	9%	10%	9%	10%	10%	9%	11%	12%
Totaal	100% (n=1258)	100% (n=1312)	100% (n=1171)	100% (n=1129)	100% n=1089	100% n=1075	100% n=1084	100% n=857	100% n=958

Uit de volgende grafiek blijkt ook dat er een grotere tevredenheid bestaat onder de respondenten over het onderhoud van de verschillende onderdelen in de openbare ruimte van de winkelcentra.

Uit de volgende grafiek en uit de voorgaande resultaten blijkt ook 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=962) de kwaliteit van het onderhoud in de winkelcentra (inclusief Stadshart en Dorpsstraat) met een rapportcijfer 7,0.

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

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Gemiddeld rapportcijfer	6,9	7,0	7,1	7,0	7,1	6,9	6,8	6,9	7,0	6,9	7,0

In totaal geeft 8% 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 (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 14% van mening dat het (veel) beter wordt gedaan en ziet 10% een (veel) slechter onderhoud.

Tabel 22. Mening over de mate van overeenkomen van het afgesproken onderhoud van de hoofdwegen met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	9%	7%	9%	14%	13%	9%	11%	12%	11%	10%
gelijk aan afspraak	79%	76%	77%	75%	76%	77%	76%	79%	76%	76%
(veel) beter	12%	17%	14%	12%	11%	14%	13%	9%	13%	14%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	n=1304	n=1246	n=1280	n=1148	n=1109	n=1082	n=1079	n=1078	n=857	n=954

* 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 64% van de respondenten terug langs de hoofdwegen. In totaal ziet 12% een (veel) beter onderhoud en is 24% 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 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	25%	19%	18%	20%	24%	20%	24%	24%	27%	23%
gelijk aan afspraak	67%	70%	72%	70%	68%	68%	64%	68%	63%	64%
(veel) beter	8%	11%	10%	11%	8%	13%	12%	8%	10%	12%
Totaal	100% n=129 6	100% n=1250	100% n=1281	100% n=1165	100% n=1109	100% n=1079	100% n=1076	100% n=1082	100% n=857	100% n=946

* 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 iets meer dan een vijfde (21%) van de respondenten (veel) slechter uitgevoerd dan is afgesproken. In totaal ziet meer dan twee derde (69%) een onderhoud dat overeenkomt met de afspraak en is een op de tien respondenten van mening dat het zelfs (veel) beter gebeurt.

Tabel 24. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken onderhoudskwaliteit van de beplanting langs de hoofdwegen (= sober) met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
(veel) slechter	19%	14%	16%	15%	22%	14%	20%	21%	24%	21%
gelijk aan afspraak	72%	75%	75%	76%	72%	77%	70%	71%	67%	69%
(veel) beter	9%	11%	10%	10%	6%	9%	10%	8%	9%	10%
Totaal	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	100% n=949

d. graffitiverwijdering

Van de respondenten is 82% van mening dat graffiti langs de hoofdwegen volgens afspraak (=sober) wordt verwijderd. Van de respondenten ziet een gelijk percentage respondenten (9%) zowel een betere als een slechtere bestrijding van graffiti langs de hoofdwegen.

Tabel 25. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken graffiti-bestrijding langs de hoofdwegen (= sober) met de werkelijkheid in 2008 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	jaar									
	2008	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	16%	13%	14%	12%	15%	13%	13%	13%	12%	9%
gelijk aan afspraak	77%	79%	79%	79%	79%	80%	78%	80%	81%	82%
(veel) beter	7%	8%	7%	8%	6%	8%	9%	7%	7%	9%
Totaal	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	100% n=932

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

e. zwerfvuilbestrijding groot

Meer dan driekwart van de respondenten (77%) is van mening dat de zwerfvuilbestrijding van groot zwerfvuil (> 10 cm) volgens afspraak wordt gedaan. In totaal is 10% van mening dat dit (veel) beter wordt gedaan en ziet 13% 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 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar									
	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*	
(veel) slechter	16%	16%	13%	15%	19%	16%	19%	18%	13%	
gelijk aan afspraak	76%	76%	78%	78%	71%	76%	74%	74%	77%	
(veel) beter	9%	8%	9%	7%	10%	8%	7%	8%	10%	
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	100% n=946	

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

f. zwerfvuilbestrijding klein

Minder dan een op de vijf respondenten (19%) is van mening dat de bestrijding van klein zwerfvuil (<=10 cm) (veel) slechter wordt uitgevoerd dan is afgesproken. In totaal ziet 72% een onderhoudsniveau dat overeenkomt met wat is afgesproken. En ziet 9% een (veel) beter onderhoudsniveau.

Tabel 27. Mening over de mate van overeenkomen van de afgesproken bestrijding van klein zwerfvuil (= sober) met de werkelijkheid van 2009 t/m 2017

werkelijke onderhoudskwaliteit	Jaar								
	2009	2010	2011	2012*	2013*	2014*	2015*	2016*	2017*
(veel) slechter	21%	21%	17%	22%	20%	24%	25%	23%	19%
gelijk aan afspraak	71%	72%	75%	72%	72%	70%	69%	70%	72%
(veel) beter	8%	7%	8%	6%	9%	7%	6%	7%	9%
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	100% n=941

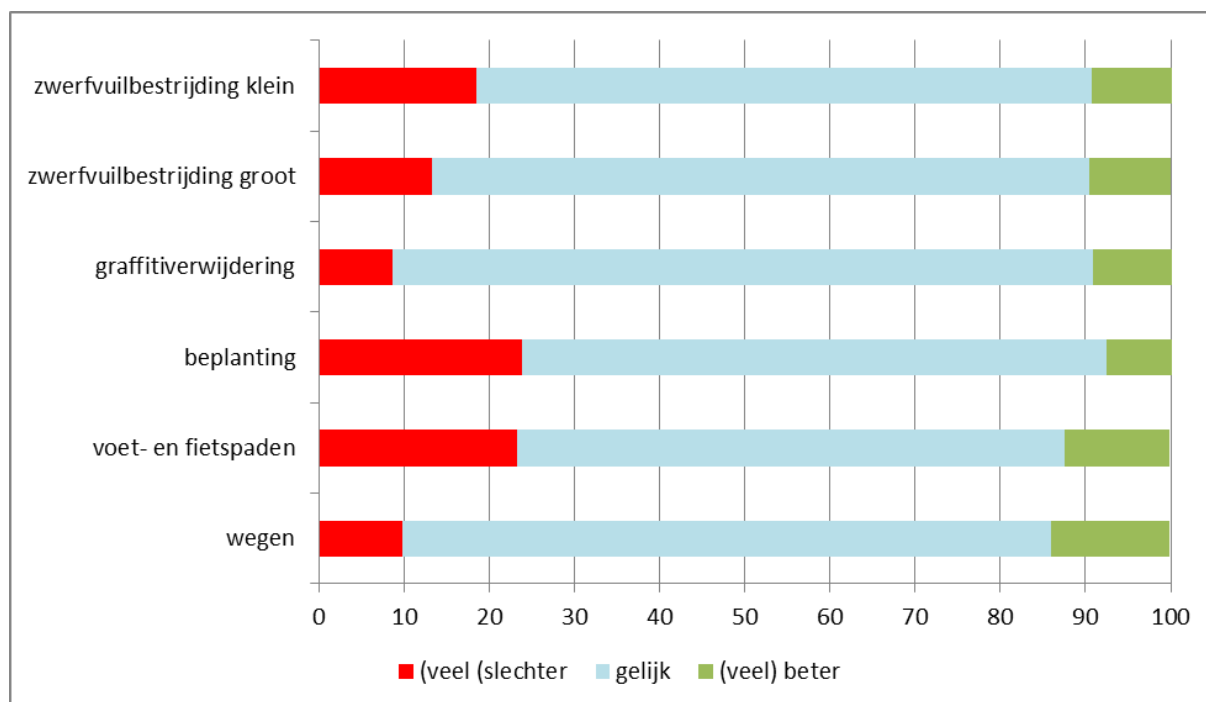
* Tot 2012 was de afgesproken onderhoudskwaliteit redelijk. Vanaf 2012 is dat sober geworden.

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 meer dan een vijfde van de respondenten van mening is dat de afgesproken onderhoudskwaliteit voor fiets- en voetpaden en het onderhoud van de beplanting (veel) *slechter* wordt uitgevoerd dan de gemaakte afspraken hierover. De graffitiwijdereiding en het onderhoud van de wegen (vlakheid bestrating) laten de beste scores zien.

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 6,8 (n=949). Dit rapportcijfer is vrijwel gelijk aan dat in de voorgaande jaren.

Tabel 28. Gemiddeld rapportcijfer voor de kwaliteit van het onderhoud van de hoofdwegen en naastliggende fiets- en voetpaden

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Gemiddeld Rapportcijfer	6,7	6,8	6,9	6,8	6,8	6,6	6,6	6,7	6,8	6,7	6,8

In totaal geeft 11% van de respondenten een onvoldoende rapportcijfer (5 of minder) en 89% 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.

Net als in de voorgaande jaren wordt het groen in de regio (regiogroen) gemiddeld het hoogst (7,6) gewaardeerd en het groen in de woonomgeving (buurtgroen) gemiddeld het laagst (7,0).

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

Waardering voor:	2015	2016	2017
het groen in de woonomgeving (buurtgroen)	7,0 (n=1128)	6,7 (n=899)	7,0 (n=977)
het groen in de wijk (wijkgroen):	6,8 (n=1129)	6,8 (n=897)	7,1 (n=975)
het groen in de grotere groengebieden in Zoetermeer (het stadsgroen zoals sportvelden, grotere speelvoorzieningen, wijktuinen, stadsparken, stadsboerderijen en het groen langs wegen, water etc.):	7,4 (n=1067)	7,2 (n=835)	7,4 (n=929)
het groen in de regio (regiogroen : de grotere groengebieden rond Zoetermeer zoals bv. regioparken als Buytenhout, Land van Wijk en Wouden, Bentwoud en Rottemeren)	7,6 (n=958)	7,4 (n=766)	7,6 (n=856)

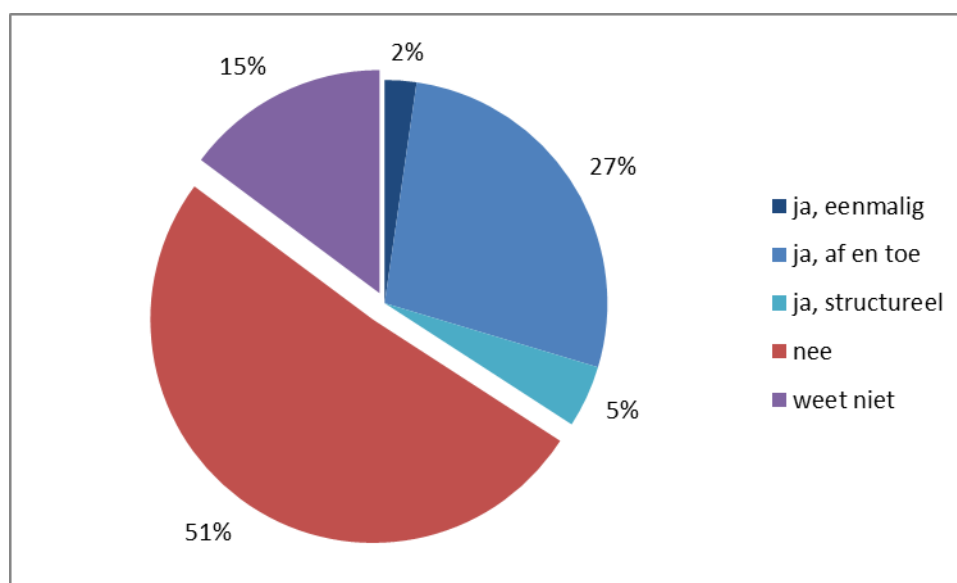
5.2 Hulp bij beheer en onderhoud

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

Iets meer dan een derde van de respondenten is daartoe bereid (34%). Het merendeel van hen af en toe en een klein percentage zou structureel willen helpen.

De bereidheid van de respondenten om mee te helpen bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving neemt in de tijd gezien steeds verder af van 52% in 2014 tot 34% in 2017.

Grafiek 4. Eventuele bereidheid om mee te helpen bij het beheer en onderhoud van de directe woonomgeving (n=999)



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 in 2014 t/m 2017

Bereid om zelf mee te helpen?	2014		2015		2016		2017	
	aantal	in % van het totaal	Aantal	in % van het totaal	Aantal	in % van het totaal	Aantal	In % van het totaal
ja, eenmalig	37	3,2%	40	3,5%	23	2,5%	23	2,3%
ja, af en toe	468	40,9%	473	41,1%	303	33,4%	273	27,3%
ja, structureel	91	7,9%	70	6,1%	49	5,4%	45	4,5%
nee	378	33,0%	421	36,8%	407	44,8%	510	51,1%
weet niet	171	14,9%	147	12,8%	126	13,9%	148	14,8%
subtotaal	1145	100%	1151	100%	908	100%	999	100%
geen antwoord	32		37		27		27	
totaal	1177		1188		935		1026	

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 2016 zei iets meer dan de helft (53%) van de respondenten alleen geïnformeerd te willen worden bij veranderingen in de openbare ruimte van hun directe woonomgeving. Toen gaf 28% aan bij veranderingen te willen meedenken. Bijna één op vijf respondenten (19%) wilde toen niet betrokken worden bij deze veranderingen.

In 2017 zegt meer dan een kwart (27%) niet betrokken te willen worden bij veranderingen in de openbare ruimte. Iets meer dan de helft (51%) wil alleen geïnformeerd worden en iets meer dan een vijfde (22%) geeft aan te willen meedenken / meepraten.

In de volgende tabel worden de resultaten van 2011 tot en met 2017 weergegeven. Omdat de antwoordcategorieën in de tijd veranderd zijn, is een vergelijking in de tijd niet goed mogelijk. Wel valt op dat de respondenten vanaf 2014 relatief meer aangeven mee te willen denken/praten en relatief minder alleen geïnformeerd te willen worden.

Tabel 31. Wijze waarop respondenten het liefst betrokken willen worden bij veranderingen in de openbare ruimte tussen 2011 en 2017

Wijze van betrokkenheid	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ik wil alleen geïnformeerd worden	76,3%	76,8%	75,9%	63,6%	64,1%	52,6%	51,1%
Ik wil meedenken/meepraten	18,1%	18,6%	19,6%	9,0%	11,0%	28,1%	21,9%
Anders *	5,6%	4,6%	4,5%	1,0%	1,2%	-	-
Niet **	-	-	-	26,5%	23,6%	19,3%	27,1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	(n=1193)	(n=1114)	(n=1093)	(n=1145)	(n=1146)	(n=908)	(n=993)

* Tot en met 2013 was er een antwoordcategorie 'anders'. Deze is na 2014 niet meer opgenomen

**De categorie 'niet' is pas sinds 2014 als antwoordcategorie opgenomen.

5.4 Overlast in de openbare ruimte

Van de respondenten zegt 56% (62% in 2016), 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 afval-/prullenbakken, zwerfafval etc.). De overige 45% had daar geen overlast van.

Wordt een indeling van de ervaren overlast naar buurt gemaakt, dan blijkt dat respondenten uit Rokkeveen-west (68%), Seghwaert-zw (64%), Stadscentrum (62%), Seghwaert-no (62%), Noordhove-west (60%) en Buytenwegh (60%) meer dan gemiddeld één of meer vormen van overlast in de openbare ruimte ervaren. Ook in 2016 scoorden ook vijf van deze zes buurten hoger dan gemiddeld op ervaren overlast.

In alle zes buurten uit 2017 ervaren relatief minder respondenten vormen van overlast in de openbare ruimte dan in 2016 het geval was.

Tabel 32. Percentage respondentent per buurt dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens één of meer vormen van overlast, zoals overhangend groen, losliggende stoeptegels, volle afval-/prullenbakken, zwerfafval etc. heeft ervaren in de openbare ruimte.

Genoemde buurt	2016	2017
Dorp	51%	54%
Stadscentrum	67%	62%
Palenstein	58%	48%
Driemanspolder	69%	56%
Meerzicht-west	66%	54%
Meerzicht-oost	46%	52%
Buytenwegh	72%	60%
De Leyens	54%	55%
Seghwaert-zw	69%	64%
Seghwaert-no	71%	62%
Noordhove-west	68%	60%
Noordhove-oost	60%	48%
Rokkeveen-west	57%	68%
Rokkeveen-oost	57%	51%
Oosterheem-zw	54%	56%
Oosterheem-no	62%	50%
Totaal (= inclusief buurt onbekend)	62% (563 respondentent)	56% (558 respondentent)

Aan alle respondentent die overlast hebben ervaren (n=558), is gevraagd of ze deze overlast gemeld hebben bij de gemeente. Er zijn zeventien respondentent die de vraag niet beantwoord hebben. Van de overige 541 respondentent zegt bijna een derde (32%- 171 respondentent) de overlast bij de gemeente te hebben gemeld. In totaal deed dus 68% van hen (370 respondentent) dat niet.

De meest genoemde reden om de overlast *niet* te melden blijkt te zijn omdat men niet wist waar men dat moest doen (28%). Daarnaast is bijna een kwart van de respondentent (23%) van mening te zijn dat er toch niets mee gedaan wordt.

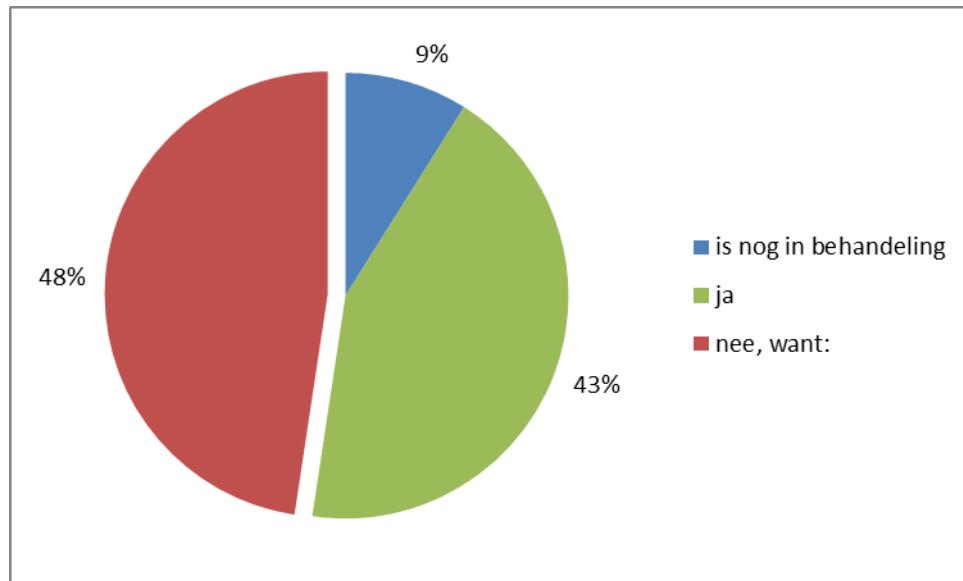
Tabel 33. Genoemde reden om de ervaren overlast *niet* bij de gemeente te melden (n=395)

Genoemde reden:	Aantal	In % van het totaal
Ik heb het zelf opgelost	58	16,4%
Ik heb het aan iemand anders doorgegeven	25	7,1%
Er wordt toch niets mee gedaan	83	23,4%
Ik wist niet waar ik het moest melden	98	27,7%
Anders, namelijk: (zie bijlage 1 tabel 4)	90	25,4%
Subtotaal	354	100,0%
Geen antwoord	16	
Totaal	370	

Aan de respondenten die de overlast *we*/gemeld hebben (n=171), is gevraagd of hun (laatste) melding naar tevredenheid verholpen is. Drie respondenten vulden hier geen antwoord in.

Het blijkt dat bij 15 respondenten (9%) de (laatste) melding nog in behandeling is. Bij 43% van de respondenten is de laatste melding naar tevredenheid verholpen. Bij de overige 48% is dat niet gebeurd. Deze respondenten mochten hun gegeven antwoord toelichten (zie bijlage 1 tabel 5 voor hun toelichting).

Grafiek 5. Is de (laatste) melding naar tevredenheid verholpen? (n=168)

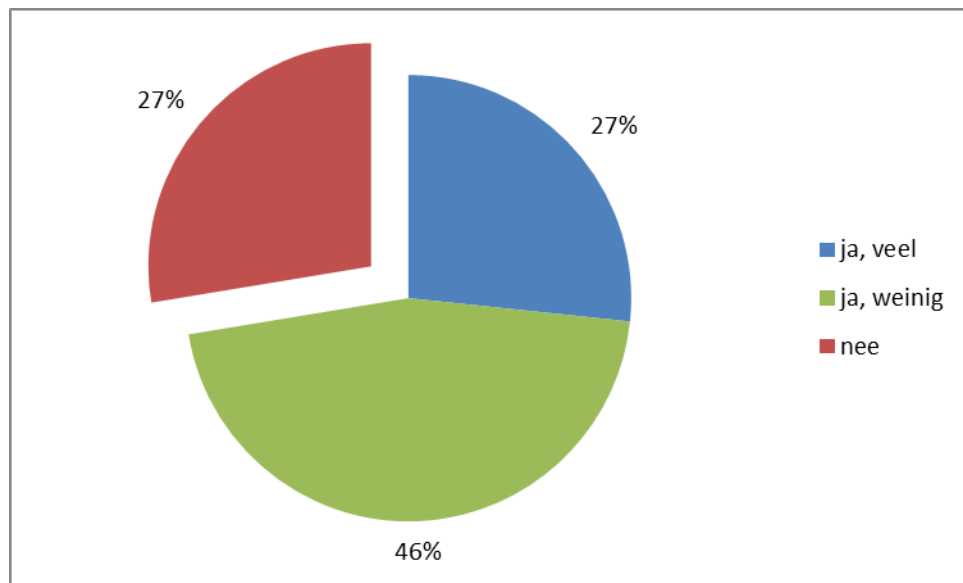


5.5 Last van zwerfafval in de directe woonomgeving

Alleen aan de respondenten (557 respondenten) die in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens overlast in de openbare ruimte hebben ervaren, is gevraagd of ze wel eens last hebben gehad van zwerfafval in hun directe woonomgeving.

Bijna driekwart van deze respondenten (73%) zegt in de afgelopen twaalf maanden wel eens last te hebben gehad van zwerfafval in hun directe woonomgeving (27% veel en 46% weinig).

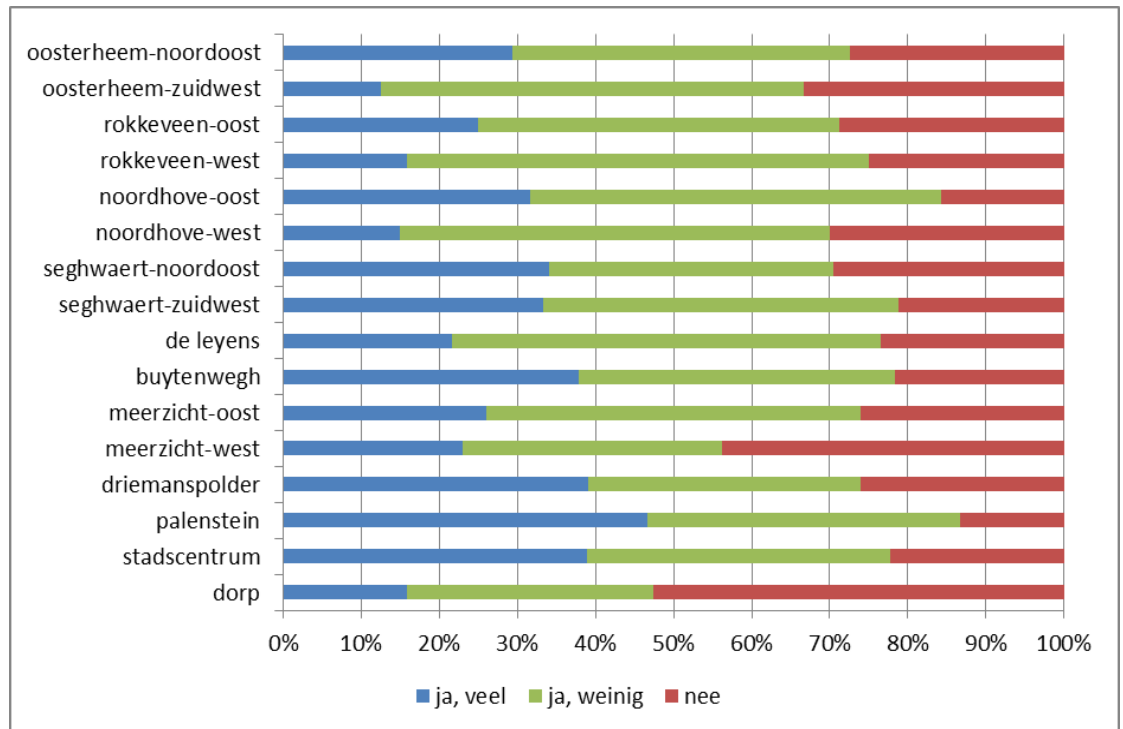
Grafiek 6. Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens last gehad van zwerfafval in uw directe woonomgeving? (n=540)



Respondenten uit Palenstein geven ruim meer dan gemiddeld aan veel last van zwerfafval te hebben (47%). Daarna scoren Driemanspolder, het Stadscentrum en Buytenwegh het hoogst op ervaren last. In de beide eerste buurten geeft 39% aan veel last te hebben van zwerfafval in de woonomgeving. In Buytenwegh is dat 38%. In bijlage 1 tabel 6 staat een cijfermatig overzicht per buurt.

In Dorp zegt meer dan de helft van de respondenten (53%) geen last te hebben van zwerfafval en 32% heeft er weinig last.

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



5.6 Extra afvalbakken voor zwerfafval

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

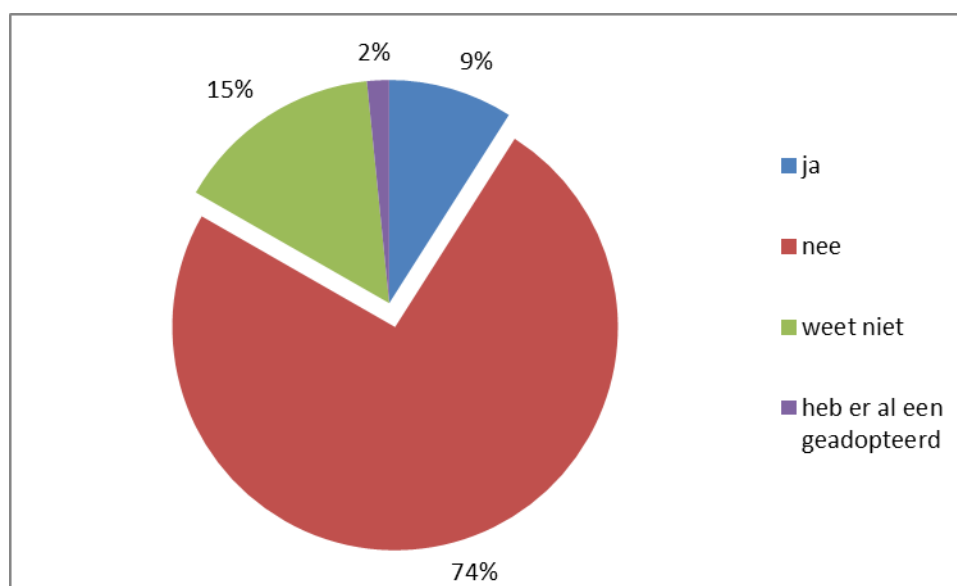
Alleen aan de respondenten die aangeven wel eens last te hebben gehad van zwerfafval in hun directe woonomgeving (720 respondenten) is gevraagd of ze een afval/prullenbak willen adopteren (en dus regelmatig legen en er een schone zak in doen).

In totaal gaat het om 687 respondenten die de vraag hebben ingevuld. Van hen geeft 74% aan daar niets voor te voelen en 15% weet het niet.

Er zijn 11 respondenten die zeggen al een afvalbak geadopteerd te hebben.

Er zijn in totaal 62 respondenten (9%) die er wel voor voelen om een extra afvalbak te adopteren om zo het zwerfafval te verminderen. Dit percentage loopt in de tijd gezien langzaam achteruit. Was in 2014 nog 12% van de respondenten hiertoe bereid, in 2017 wil nog maar 9% van de respondenten dit.

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



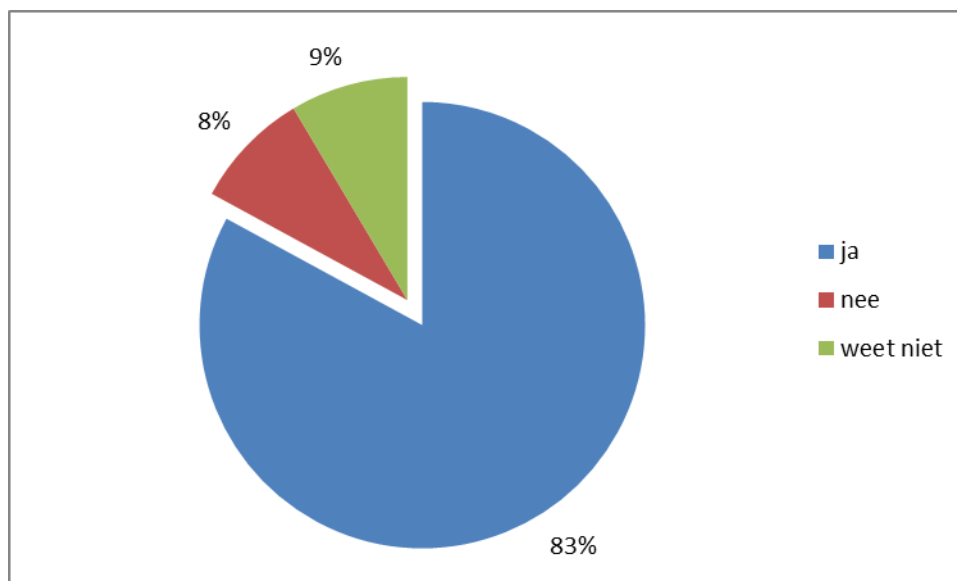
Tabel 34. Aantal en percentage respondenten dat in hun directe woonomgeving een afval-/prullenbak wil adopteren (dus regelmatig legen en er een nieuwe zak in wil doen).

	2014		2015		2016		2017	
Heeft interesse in het laten plaatsen van een extra afvalbak in de openbare ruimte om zwerfafval te verminderen:	aantal	in % van het totaal	aantal	in % van het totaal	Aantal	in % van het totaal	Aantal	In % van het totaal
Ja	91	12,1%	91	11,0%	53	9,8%	62	9,0%
Nee	528	70,2%	590	71,0%	384	71,1%	510	74,2%
Weet niet	124	16,5%	143	17,2%	97	18,0%	104	15,1%
Ik heb er al een geadopteerd	9	1,2%	7	0,8%	6	1,1%	11	1,6%
Subtotaal	752	100%	831	100%	540	100%	687	100%
Geen antwoord	15				17		33	
Totaal	767				557		720	

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, bijvoorbeeld voor plastic, blik en drankenkartons (PBD, papier en restafval), zegt 83% van de respondenten daar gebruik van te gaan maken en 9% niet. De overige 9% weet het nog niet. Dit resultaat komt vrijwel overeen met dat van vorig jaar toen 82% zei er gebruik van te gaan maken en 8% niet.

Grafiek 7. Percentage respondenten dat al of niet gebruik zou maken van eventueel door de gemeente geplaatste afvalbakken voor het scheiden van PBD, papier en restafval (n=995)

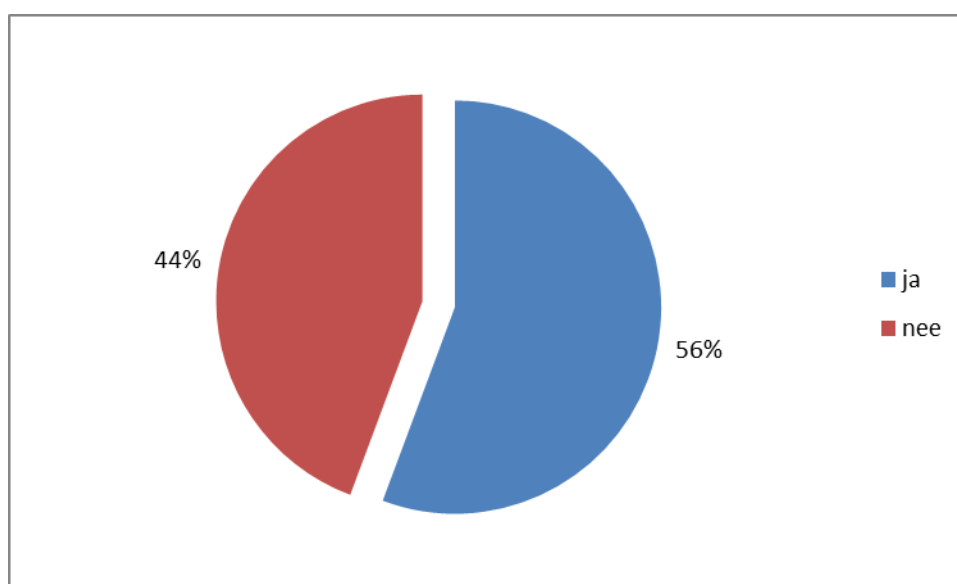


5.8 Adoptiegroen

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 was 56% er van op de hoogte dat het mogelijk was om een stukje openbaar groen te adopteren

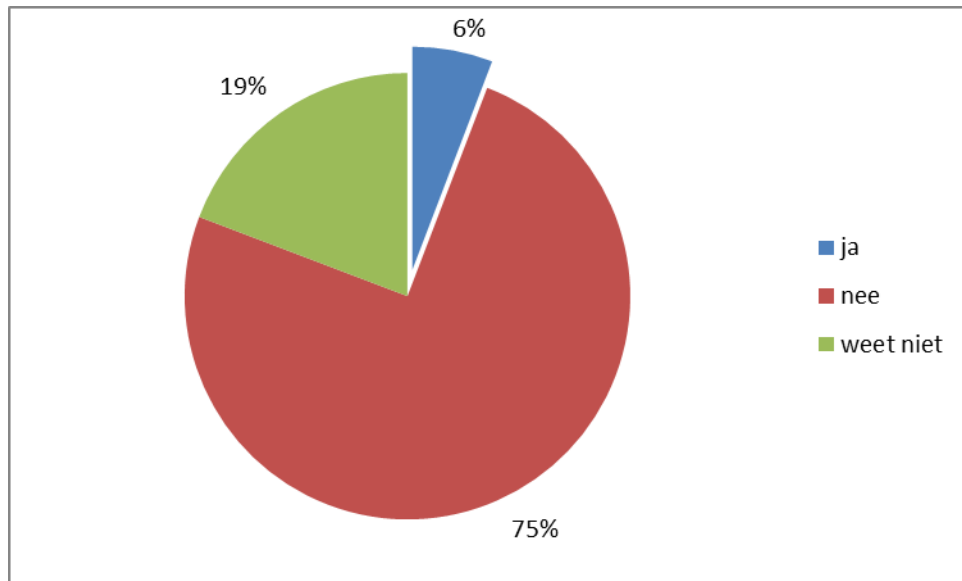
Grafiek 8. Aantal en percentage respondenten dat er van op de hoogte was dat het mogelijk was om een stukje openbaar groen te adopteren (n=993)



Van de respondenten die wisten dat je een stukje openbaar groen kon adopteren (n=554), heeft 13% (van de 542 respondenten die de vraag beantwoord hebben) op dit moment, al of niet met buurtgenoten zo'n stukje groen geadopteerd.

Aan alle respondenten die nu nog geen stukje openbaar groen geadopteerd hebben, is gevraagd of ze van plan zijn om in de nabije toekomst wel of niet met buurtgenoten, een stukje openbaar groen te adopteren. Uit de resultaten blijkt dat 6% van hen dat zou willen (27 respondenten). Bijna één op de vijf respondenten (n=89) weet het nog niet.

Grafiek 9. Percentage respondenten dat al of niet van plan is om in de nabije toekomst, af of niet met buurtgenoten, een stukje groen te adopteren (n=463)



BIJLAGE 1. Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de 1026 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 1026 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 27,2% en de 32,8%.
- 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
1026	1,8	2,4	2,8	3,0	3,1

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 1-1-2017);
- de personen in de steekproef (per 1-9-2017);
- 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%	8,6%	3,0%
Vrouw 18 < 30 jr	9,0%	9,5%	6,3%
Man 30 < 40 jr	7,7%	8,1%	4,8%
Vrouw 30 < 40 jr	8,0%	8,3%	6,1%
Man 40 < 50 jr	7,8%	7,4%	4,9%
Vrouw 40 < 50 jr	8,6%	8,5%	6,6%
Man 50+	23,5%	24,7%	34,3%
Vrouw 50+	26,2%	25,0%	34,0%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%
Aantal	98.900	4.000	971

* 54 van de respondenten uit 2017 hebben hun geslacht of leeftijd niet opgegeven en 1 respondent heeft bij geslacht ingevuld: 'anders/wil niet zeggen'. Dus in totaal 55 respondenten.

Respons per buurt

Buurt	Steekproef	Ingevuld	Respons %
Dorp	164	37	22,6
Stadcentrum	125	29	23,2
Palenstein	171	31	18,1
Driemanspolder	202	45	22,3
Meerzicht-west	304	97	31,9
Meerzicht-oost	208	47	22,6
Buytenwegh	321	67	20,9
de Leyens	326	95	29,1
Seghwaert za	234	56	23,9
Seghwaert-no	273	74	27,1
Noordhove west	125	39	31,2
Noordhove oost	185	42	22,7
Rokkeveen-west	263	67	25,5
Rokkeveen oost	377	109	28,9
Oosterheem zw	179	44	24,6
Oosterheem no	516	107	20,7
Totaal	3963	986	24,9

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)	6,4%	21,2%	59,5%	10,6%	2,2%	100,0% (n=981)
- voet- en fietspaden (o.a. vlakheid bestrating)	6,1%	22,8%	56,2%	13,3%	1,5%	100,0% (n=969)
- onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen	10,3%	28,1%	49,8%	9,8%	1,9%	100,0% (n=975)
- beplanting (o.a. snoeien, onkruidbestrijding)	9,5%	26,1%	50,4%	11,8%	2,3%	100,0% (n=977)
- banken (schoon en heel)	1,2%	8,0%	77,9%	11,2%	1,7%	100,0% (n=945)
- papierbakken (heel en leeg)	3,2%	15,1%	67,2%	12,8%	1,7%	100,0% (n=955)
- graffiti verwijdering	1,5%	6,8%	78,0%	12,0%	1,8%	100,0% (n=945)
- zwerfvuilbestrijding groot	4,1%	17,9%	63,4%	13,0%	1,5%	100,0% (n=970)
- zwerfvuilbestrijding klein	6,4%	24,4%	56,1%	11,4%	1,7%	100,0% (n=972)

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

WINKELCENTRA (inclusief Stadshart en Dorpsstraat)	werkelijke onderhoudskwaliteit is:					
	veel slechter	slechter	gelijk aan afspraak	beter	veel beter	totaal
onderdelen:						
- straten, parkeerplaatsen (o.a. vlakheid bestrating)	1,1%	10,2%	73,9%	13,3%	1,4%	100% (n=966)
- voet- en fietspaden (o.a. vlakheid bestrating)	1,7%	13,2%	72,3%	11,5%	1,4%	100% (n=957)
- onkruidbestrijding tussen de tegels en stenen	1,1%	12,8%	74,0%	10,4%	1,7%	100% (n=962)
- beplanting (o.a. snoeien, onkruidbestrijding)	1,4%	11,1%	74,7%	11,3%	1,6%	100% (n=956)
- banken (schoon en heel)	0,6%	7,5%	77,9%	12,0%	1,9%	100% (n=947)
- papierbakken (heel en leeg)	0,9%	15,3%	72,1%	10,0%	1,7%	100% (n=957)
- graffitiwrijving	0,8%	6,5%	80,8%	10,2%	1,6%	100% (n=947)
- zwerfvuilbestrijding groot > 10 cm	1,7%	12,7%	73,6%	10,1%	2,0%	100% (n=954)
- zwerfvuilbestrijding klein <= 10 cm	2,9%	19,4%	66,4%	9,7%	1,6%	100% (n=958)

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:					
	veel slechter	slechter	gelijk aan afspraak	beter	veel beter	totaal
onderdelen:						
- wegen (o.a. vlakheid bestrating)	0,8%	8,9%	76,2%	13,0%	1,0%	100,0% (n=954)
- fiets- en voetpaden (o.a. vlakheid bestrating)	2,1%	21,1%	64,3%	11,7%	0,7%	100,0% (n=946)
- beplanting (o.a. snoeien)	2,8%	21,0%	68,7%	9,3%	1,1%	100,0% (n=949)
- graffitiwrijving	1,1%	7,5%	82,2%	8,3%	1,0%	100,0% (n=932)
- zwerfvuilbestrijding groot	1,6%	11,6%	77,3%	8,7%	0,8%	100,0% (n=946)
- zwerfvuilbestrijding klein	2,6%	15,9%	72,2%	8,5%	0,9%	100,0% (n=941)

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

- *A. Weinig tijd i.v.m. werk (ben bewust van dit slappe argument). B. Overlopende prullenbakken bij b.v. evenementen in 't weekend.*
- *Afgewacht tot er iets mee gedaan werd.*
- *Als gemeente dien je te letten op de omgeving. Achter parkeerplaats Sting/Mediamarkt/Blokker is een hangplek. Daar één of meerdere prullenbakken plaatsen helpt. Jeugd houdt niet van lopen (zoeken)*
- *Besproken met de huisarts. Steeds klachten.*
- *Betrof bestrating. Dit is vrij snel aangepakt en verholpen.*
- *Brug Muzieklaan - duurt te lang.*
- *Buurvrouw heeft het doorgegeven.*
- *De vuilcontainer wordt al meerdere keer geleegd per week.*
- *Een losse stoeptegel, bleek snel opgelost.*
- *Eerder wel eens gemeld, maar het ligt er nog steeds zo bij.*
- *Geen interesse, komt uiteindelijk wel goed.*
- *Geen tijd voor genomen.*
- *Geen tijd/zin om te melden, gemeente weet het.*
- *Gemeld bij VvE.*
- *Groene middenpaden worden niet gemaaid.*
- *Heeft te maken met verkeer dat te hard rijdt bij Centrum West. Als voetganger kun je haast niet oversteken, misschien dat camera's zullen helpen.*
- *Herhaaldelijk hersteld, niet afdoende. Na enige tijd liggen de stenen weer los.*
- *Het betreft poep op een speelveld. Honden worden uitgelaten. Nog niet in de gelegenheid geweest.*
- *Het gebruik van (onnodig) veel elektrische gereedschappen geven veel geluidsoverlast rond het huis (urenlang bladblazen, overmatig maaien etc.). Geen klacht waar men iets mee kan.*
- *Het wordt wel opgeruimd, duurt alleen wat langer.*
- *Hondenpoep blijft toch.*
- *Ik ben het vergeten.*
- *Ik dacht; het is volgende week wel opgelost.*
- *Ik ga niet voor alles gelijk naar de gemeente.*
- *Ik weet dat de gemeente voor het zwerfafval zorgt.*
- *Is al door schoonmoeder gemeld.*
- *Is bekend bij gemeente.*
- *Is wel gemeld bij gemeente.*
- *Je kan niet voor elke stoeptegel gaan bellen.*
- *Last van afval van AH + LIDL, is aan de Gondelkade.*
- *Mijn buurvrouw heeft verschillende keren gebeld.*
- *Niet aan gedacht dat je dit kunt melden.*
- *Niet/nooit aan gedacht (3x genoemd).*
- *Niet bij stilgestaan dat ik dat kon melden.*
- *Niet ernstig.*
- *Op eerdere meldingen geen reactie gekregen, dus eigenlijk antwoord 3 - er wordt toch niets mee gedaan.*
- *Op mijn telefoon is de site van Zoetermeer niet te openen i.v.m. te beperkte beveiliging vanuit gemeente.*
- *Overhangende boom gesnoeid - was van bureu. Tegels recht gelegd.*

- *Slechte bereikbaarheid gemeente.*
- *Te druk.*
- *Te veel moeite/ geen zin in.*
- *Vergeten te melden (2x genoemd)*
- *Voel me niet verantwoordelijk.*
- *Voor zoiets kleins ga ik niet meteen bellen.*
- *Was niet heel erg. Iemand anders zal het wel melden. Was niet direct bij flat.*
- *Wijkpost doorgegeven.*
- *Wordt aan gewerkt.*
- *Wordt nog gemeld. Betreft parkeerplaats: omhoog geduwde bestrating.*

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

- *Aan overlast hondenpoep wordt niet gedaan*
- *Aangemeld vuil was niet opgehaald ondanks melding afgehandeld.*
- *Als je een brief schrijft krijg je nog net antwoord en dan verdwijnt die in de lade van het bureau.*
- *Ambtenaar nam melding van verkeersonveilige situatie door slecht groenonderhoud niet serieus; buurt verpaupert door beleid.*
- *Bestrating laat te wensen over. De boomwortels vragen om meer onderhoud aan de bestrating.*
- *Bestrating weg 1e stuk Pinaskade slecht + bestrating stoep slecht.*
- *Betreft overlast door hondenpoep. Dit blijft want men wordt niet gefaciliteerd.*
- *Boom en lantaarnpaal staan nog steeds scheef*
- *Boom gesnoeid --> geen nieuwe boom teruggeplaatst --> is wel op andere plekken gebeurd! Nu kaal gat! Jammer. Gemiste kans voor de gemeente!*
- *De bomenridders in Zoetermeer houden het kappen van de boom tegen.*
- *De gemeente doet er niks aan.*
- *De helft werd toen niet gedaan!*
- *De klacht heeft geen vervolg gehad.*
- *De melding is niet opgepakt.*
- *Duurde erg lang voor iets werd opgepakte en geen reactie terug.*
- *Duurt erg lang of wordt niet opgelost.*
- *Duurt veel te lang moet het melden via Internet.*
- *Duurt veel te lang.*
- *Er is gehele maal tot de dag van vandaag niks mee gedaan*
- *Er is niets aan gedaan.*
- *Er is nog geen kapvergunning.*
- *Er is nog steeds niet aangedaan. Zeker geld kwestie.*
- *Er lopen nog steeds ratten bij Savelsbos /Middelwaard.*
- *Er werd niet adequaat gereageerd.*
- *Er wordt al jaren niets aan gedaan en ik heb niet de illusie dat dat de komende jaren gaat veranderen.*
- *Er wordt niets aan gedaan*
- *Erg positief heel goed zeer tevreden 10.*
- *Gedeeltelijk.*

- *Geen reacties ontvangen!*
- *Geen terugkoppeling gehad 4 meldingen!*
- *Gemeente lost het niet op*
- *Gemeente pakt dit niet op (drempel Smaragd). Overlast brengende ouders school.*
- *Gemeente snoeit doornhagen maar haalt afgesneden takken pas dagen later weg. De harde doornen liggen op de weg en daar rijd je je banden op lek! Gebeurt ongeveer 3x per jaar!! Omgeving Berkelstroom!!*
- *Gemeld, dat de bessenplanten op Kaaskenswater / Schuitwater nog nimmer verzorgd zijn. Wordt niets aan gedaan. Puur slecht. De struiken zijn hier en daar wel 2 meter hoog. Nog nimmer gesnoeid of geschoffeld.*
- *Het bleek niet bij gehouden, geadopteerd groen te zijn.*
- *Het gebeurt niet*
- *Het gras wordt nog steeds veel te laat gemaaid. Dat gaat ten koste van de veiligheid van het verkeer (bij de hoek kan je er niet overheen kijken of er fietsers komen) en ten koste van onze huisdieren (grasaren in alle lichaamsholtes)*
- *Het is nog niet opgelost.*
- *Het ligt er nog.*
- *Het sobere beleid is goed te zien. Er is veel meer onkruid en slechter onderhoud. De gemeente heeft aangegeven e.e.a. conform het sobere beleid uit te voeren. Dit vind ik ruimschoots onvoldoende.*
- *ik had gemeld dat een fiets staat al weken. Zijn wezen kinken maar niet weggehaald*
- *Ik heb er niets meer van gehoord.*
- *Ik heb er niets van gemerkt - gaat gewoon door.*
- *Ik heb geen respons ontvangen.*
- *Ik heb vreselijk last van hondenpoep overlast naast mijn huis waar een groen voorziening is . Ik spreek mensen regelmatig en krijg te horen dat het openbare plek van de gemeente is, waardoor een beetje tot ruzie oploopt.*
- *Ik moest maar foto's maken en opsturen van wijkpost maar ben bang dat batterij van fototoestel leeg is voordat ik alle foto's van ergernis gemaakt heb.*
- *Inschaling groen en onkruidbeheer is te laag.*
- *Is niet voldoende gesnoeid*
- *Is niets aan gedaan (2x genoemd)*
- *Is of wordt niets aangedaan!!*
- *Men toont geen begrip over de overlast die de veel te grote bomen in onze buurt veroorzaken.*
- *Men vond het probleem niet ernstig genoeg terwijl auto beschadigd kunnen worden. Afrit van de brug.*
- *Moest mijn benen maar optillen. Voelde hun eigen niet verantwoordelijk voor de losse stoeptegels door worteldruk.*
- *Na melding duurde het 14 dagen daarna werd het afgedaan met en desbetreffende en de persoon gaat op dezelfde voet verder.*
- *Niet opgelost.*
- *Niets gebeurd.*
- *Of geen reactie of alleen maar in overleg met degene die als hij komt het probleem verhelpt*
- *Onkruidbranders zijn slecht - maar 30% v.h. onkruid is weg en het stinkt.*
- *Parkeren op Redelaan (gevaarlijk?). Spinselmot in alle bomen. Om 7.00 in de ochtend grasmaaien e.d.*
- *Plantsoen nog steeds niets aan gedaan brandnetels ong. 1,5 meter hoog.*
- *Prima.*
- *Probleem is niet opgelost/verholpen (2x genoemd)*

- *Problemen zijn bekend maar worden niet opgelost.*
- *Scherf van ondergrondse container was onleesbaar geworden door bekrassing. Scherm is snel vervangen.*
- *Snoei van vlinderstruiken niet gedaan (verwilderd).*
- *Snoeien gebeurt minimaal dat doen wij dus zelf maar!*
- *Staat nog steeds vol met kapotte fietsen (gestolen) zodat er geen fiets meer tussen kan.*
- *Stoeptegels liggen nog steeds scheef*
- *Te grote overhangende bomen op parkeerterrein*
- *Te veel bewijs materiaal aanleveren.*
- *Tegels/stenen raken steeds los door de vele boomwortels. Het wordt wel steeds provisorisch gerepareerd na melding. De oorzaak blijft*
- *Toezicht is wezen kijken, maar konden niets doen.*
- *Vaak mail of bel ik niet, omdat ik het dan zelf kan oplossen.*
- *Verkeerde contactpersoon.*
- *Verzakt trottoir is slecht hersteld.*
- *Want er gebeurt weinig tot niets.*
- *Wateroverlast wordt met kulverhaal afgedaan.*
- *Wordt niets mee gedaan, moet online melden.*
- *Wordt weinig of niets meegedaan.*
- *Zéér oneens met beleid & geen enkele mogelijkheid om in gesprek te komen.*
- *Zie meegestuurde bijlage (vier beschreven kaartjes - BP).*
- *Zijn van mening dat het binnen de regels valt. En dit bedoel ik nu met ambtelijk!!!*
- *Zwerf fietsen mogen niet worden opgeruimd. Fiets staat er al 1,5 jaar en in verval, maar mag niet worden opgeruimd omdat de eigenaar niet bekend zou zijn. En zo staan heel veel fietsstallingen onnodig vol en staan fietsen aan lantarenpalen maar te staan.*

Tabel 6. Percentage respondenten 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	15,8%	31,6%	52,6%	100% (=19)
Stadscentrum	38,9%	38,9%	22,2%	100% (=18)
Palenstein	46,7%	40,0%	13,3%	100% (=15)
Driemanspolder	39,1%	34,8%	26,1%	100% (=23)
Meerzicht-west	22,9%	33,3%	43,8%	100% (=48)
Meerzicht-oost	26,1%	47,8%	26,1%	100% (=23)
Buytenwegh	37,8%	40,5%	21,6%	100% (=48)
De Leyens	21,6%	54,9%	23,5%	100% (=23)
Seghwaert-zw	33,3%	45,5%	21,2%	100% (=37)
Seghwaert-no	34,1%	36,4%	29,5%	100% (=51)
Noordhove-west	15,0%	55,0%	30,0%	100% (=33)
Noordhove-oost	31,6%	52,6%	15,8%	100% (=39)
Rokkeveen-west	15,9%	59,1%	25,0%	100% (=68)
Rokkeveen-oost	25,0%	46,2%	28,8%	100% (=115)
Oosterheem-zw	12,5%	54,2%	33,3%	100% (=37)
Oosterheem-no	29,4%	43,1%	27,5%	100% (=81)

BIJLAGE 4. Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2017 m.b.t. het onderwerp openbare ruimte

OPENBARE RUIMTE

De openbare ruimte is de buitenruimte die voor iedereen vrij toegankelijk is.

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

33. 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 wat 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"/>
- graffiti verwijdering	<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"/>

34. 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 zeer hoog geen mening

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

35. 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 wil zeggen redelijk verzorgd onderhoud en veilig.

Kunt u hieronder achter elk onderdeel aangeven of de afgesproken onderhoudskwaliteit 'redelijk' overeenkomt met wat 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 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"/>

36. 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 zeer hoog geen mening

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 99

46. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens last gehad van zwerfafval in uw directe woonomgeving?
1. ja, veel
 2. ja, weinig
 3. nee → ga naar vraag 48
47. 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 via de gemeentelijke website 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
48. Stel dat de gemeente in de openbare ruimte 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
49. 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.
- Was u bekend met de mogelijkheid om een stukje openbaar groen te adopteren?**
1. ja
 2. nee → ga naar vraag 51
50. Heeft u momenteel, al of niet met buurtgenoten, zo'n stukje openbaar groen geadopteerd?
1. ja → ga naar vraag 52
 2. nee
51. 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