

## Rekenkamercommissie Hoeksche Waard

### Kwaliteit beheer openbare ruimte

Onderzoek naar methode, resultaat en ontwikkelkansen  
beheer openbare buitenruimte in de gemeente Strijen



27 november **2013**





---

## Colofon

Opdrachtgever:  
Rekenkamercommissie  
Hoeksche Waard

Project:  
Onderzoek beheerorganisatie

Contactpersoon:  
Dhr. D. Ensberg  
Dhr. G. Gijzendorffen

Senior Adviseur:  
Remko Kamstra

Projectleider:  
Arjan de Bruin

Auteurs:  
Remko Kamstra  
Arjan de Bruin  
Rob Roodbol

Datum: 27 november 2013

# Inhoudsopgave

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>1 Doel en uitgangspunten</b>	<b>9</b>
1.1 Doelstelling	9
1.2 Vraagstelling	9
1.3 Onderzoeksvragen	9
1.4 Begrippen en afbakening	10
1.5 Onderzoeksmethoden	11
<b>2 Normenkader</b>	<b>14</b>
<b>3 De openbare ruimte</b>	<b>17</b>
3.1 Gegevens openbare ruimte	17
3.2 Opbouw en werkzaamheden afdeling B&O	18
3.3 Beeldkwaliteit	19
<b>4 Bevindingen</b>	<b>24</b>
4.1 Ambities en kaders	24
4.2 Uitvoeringskosten	25
4.3 Prestaties en processen	28
4.4 Klachten en meldingen	30
4.5 Raadsbetrokkenheid	31
<b>5 Conclusies</b>	<b>32</b>
5.1 Onderzoeksvraag 1	32
5.2 Onderzoeksvraag 2	32
5.3 Onderzoeksvraag 3	33
5.4 Onderzoeksvraag 4	33
5.5 Onderzoeksvraag 5	34



# Inleiding

In het kader van de verkenning van het onderzoeksprogramma door de Rekenkamercommissie van de Hoeksche Waard (RCHW) is aan alle vijf gemeenteraden van de Hoeksche Waard gevraagd om onderwerpen voor het onderzoeksprogramma 2013 te noemen. Door vier (Cromstrijen, Binnenmaas, Korendijk en Strijen) van de vijf gemeenten is het beheer van de openbare ruimte als onderwerp benoemd.



Daardoor is besloten om onderzoek naar beheer van de openbare ruimte op te nemen in het programma van 2013. Het onderzoek beperkt zich tot het beheer van de openbare ruimte door de gemeenten zelf, ofwel het beheer in de woonkernen.

Specifiek voor de gemeente Strijen heeft de raad gevraagd om een onderzoek naar de gemeenschappelijke regeling Groenbeheer Hoeksche Waard (GR). Deze regeling houdt zich bezig met groenbeheer buiten de bebouwde kom. De rekenkamercommissie heeft besloten om dit specifieke onderwerp nu niet mee te nemen in het onderzoek naar beheer en onderhoud binnen de bebouwde kom, maar de GR-regeling blijft wel op de agenda van de Rekenkamercommissie staan.

Het doel van het onderzoek is om inzicht te geven in de doeltreffendheid van het huidige beheer van de openbare ruimte van de gemeenten in de Hoeksche Waard en de efficiency daarvan.

Dit inzicht levert, zo nodig en mogelijk, verbeterpunten voor de toekomst op, zodat de door de raad beoogde doelen en (maatschappelijke) effecten (nog) beter bereikt kunnen worden.

Op basis van de bevindingen en de aanbevelingen zal de RCHW een advies aan de gemeenteraad en het bestuur uitbrengen om zo een constructieve bijdrage te leveren.

## Leeswijzer

<b>Onderdeel van het rapport</b>	<b>Toelichting</b>
Doel en uitgangspunten	<b>Hoofdstuk 1</b> Na de inleiding wordt in dit hoofdstuk beschreven wat de doelstelling en afbakening van het onderzoek is.
Normenkader	<b>Hoofdstuk 2</b> Hierin staan de normen beschreven voor het onderzoeken en toetsen van de doeltreffendheid en efficiency van de beheerorganisatie.
De huidige situatie	<b>Hoofdstuk 3</b> geeft inzicht in de huidige situatie, verdeeld naar de gegevens van de gemeente, de organisatie en de kwaliteit van de openbare ruimte.
Bevindingen	<b>Hoofdstuk 4</b> geeft een uitwerking van de bevindingen, gerangschikt naar de normen uit het normenkader uit hoofdstuk 2.
Conclusies	Het onderzoeksdeel wordt afgesloten met <b>hoofdstuk 5</b> waarin de conclusies zijn beschreven. Dit betreft de beantwoording van de onderzoeksvragen.

N.B. Op basis van de bevindingen van alle vijf gemeenten van de Hoeksche Waard is een aparte beschouwing opgesteld waarin bij intensivering van de samenwerking tussen de afzonderlijke beheersafdelingen de gevolgen en voordelen van opschaling worden toegelicht.



# 1 Doel en uitgangspunten

## 1.1 Doelstelling

Het onderzoek geeft de RCHW inzicht in de doeltreffendheid van het huidige beheer van de openbare ruimte van de gemeenten in de Hoeksche Waard en de efficiëntie daarvan. Dit inzicht levert mogelijke verbeterpunten voor de toekomst op, zodat de door de raden beoogde doelen en (maatschappelijke) effecten (nog) beter bereikt worden.

## 1.2 Vraagstelling

Om de doelstelling te bereiken, gaat de RCHW van de volgende vraagstelling uit:

- Hoe kan het beheer van de openbare ruimte zowel in de uitvoering als met betrekking tot de uitvoeringsorganisatie verder worden geoptimaliseerd in het kader van doelmatigheid, kwaliteit, efficiency en dienstverlening aan de burger?

## 1.3 Onderzoeksvragen

De probleemstelling is vertaald in de volgende onderzoeksvragen:

1. Zijn er door de gemeenten voldoende actuele kaders vastgesteld voor de sturing op de gewenste kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte en is het budget per gemeente toereikend?
2. Welke prestaties en middelen worden op het vlak van het beheer van de openbare ruimte onderscheiden, welke omvang hebben deze en hoe verhoudt zich dit tot landelijke best practices en/of beschikbare normen cq benchmarks?
3. Functioneert de beheerorganisatie effectief en efficiënt mede in relatie tot zelf doen en/of uitbesteden?
4. Wordt gestuurd op het leveren van kwaliteit, tijdige dienstverlening en burgers tevredenheid bijvoorbeeld op basis van een klachten- en meldingensysteem?

5. Voelen de leden van de raad zich in voldoende mate geïnformeerd over de (kwaliteit) van de uitvoering van het beheer om adequaat te kunnen reageren op signalen van burgers?

#### **1.4 Begrippen en afbakening**

Het onderzoek moet bijdragen aan het lerend vermogen van gemeenteraden, colleges en ambtelijke organisaties ten aanzien van het beleid en beheer van de openbare ruimte en de uitvoering daarvan.

Het onderzoek is geen vergelijkend onderzoek tussen de vijf gemeenten in de Hoeksche Waard. Echter, daar waar een vergelijking relevante inzichten kan bieden, zal de rekenkamercommissie deze vergelijking (laten) uitvoeren om zo lering voor de toekomst te formuleren.

Dit onderzoek hanteert het begrip “openbare buitenruimte” in relatie tot een adequaat beheer dat daarbij wenselijk is. In dit onderzoek wordt onder de definitie openbare buitenruimte het volgende verstaan:

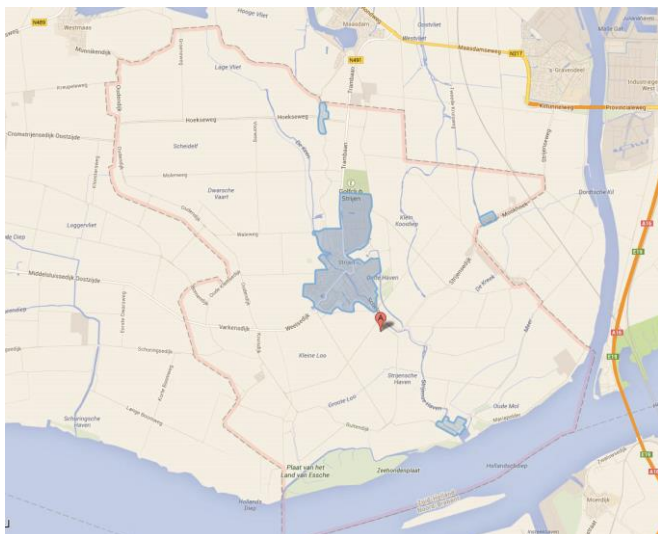
*Openbare ruimte is de buitenruimte die voor iedereen toegankelijk is. Het betreft de wegen, parken, pleinen en dergelijke. Het is een plaats waar een groot deel van het publieke leven zich afspeelt.*

Deze definitie is het uitgangspunt voor dit onderzoek.

Dit onderzoek omvat de planmatige onderdelen van het regulier onderhoud van de openbare ruimte die gerelateerd zijn aan het in stand houden van de beeldkwaliteit. Hierbij denkend aan de beheerdisciplines groen, meubilair, reiniging, verharding en incidentele werkzaamheden zoals evenementen en servicewerkzaamheden.

Door de landelijke ligging van de Hoeksche Waard, is veel buitengebied aanwezig. Echter, dit onderzoek richt zich alleen op het beheerareaal binnen de bebouwde kom van Strijen, Cillaarshoek, Mookhoek, en Strijensas, zoals aangegeven in onderstaande figuur.

## Legenda

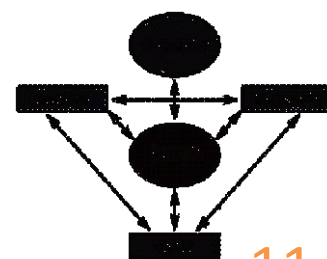


Voor het onderzoek is onderscheid gemaakt in de volgende gebiedstypen:

- **Centrum:** Wat beheer betreft, vraagt een centrum intensiever onderhoud dan bijvoorbeeld een buitengebied. Daarnaast wordt het veelal intensiever gebruikt en is daarmee een belangrijk gebied binnen een gemeente.
- **Hoofdwegen:** Dit betreffen de doorgaande wegen en hoofdaders door de bebouwde kom en zijn veelal de eerste indruk van een gemeente.
- **Woongebied:** de leefomgeving van de bewoners moet aansluiten bij het woongenot van de burger. De inrichting geeft iedere wijk een eigen gezicht, waardoor de bewoner zich ermee verbonden voelt en waarde hecht aan de wijk.
- **Bedrijventerrein:** de functie is van groot belang en moet met name wat inrichting betreft bijdragen aan het bedrijfsresultaat. Een goede bereikbaarheid en parkeergelegenheid zijn belangrijke pijlers.
- **Aankleding rondom sportvelden:** Het beheer van de sportvelden wordt gedeeltelijk meegenomen in dit onderzoek, namelijk de entrees, parkeerplaatsen, afvalbakken en aankledend en afschermend groen. De sportvelden zelf zijn technisch en specifiek in het onderhoud en worden daarom niet meegenomen in dit onderzoek.

## 1.5 Onderzoeksmethoden

In het onderzoek ligt de nadruk op de verhouding tussen prestaties en activiteiten enerzijds en de hiervoor ingezette middelen anderzijds. Tevens wordt bekeken in hoeverre het eindresultaat in overeenstemming is met de doelstellingen, verwachtingen en definities.



11

Gedurende het onderzoek zijn de beleidskaders, de organisatie en aansturing van het werk buiten en de kosten-budgetvergelijking (beschikbare middelen) getoetst en uitgewerkt. Deze verschillende onderdelen zijn in afbeelding schematisch weergegeven. Hierbij heeft de gebruiker (bewoner of bezoeker van de gemeente) ook indirect invloed en een mening. Deze drie onderdelen moeten in balans zijn om het gewenste beeld buiten te kunnen realiseren.

Voor dit RCHW onderzoek is de relatie tussen de onderdelen 'beleid', 'middelen' en 'organisatie' nader onderzocht in het kader van de bedrijfsprocessen. Hiervoor hebben interviews met diverse verantwoordelijken binnen de gemeente plaatsgevonden en zijn documenten ingezien en besproken. Specifiek is de volgende onderzoeksmethode gehanteerd:

### **Bureau analyse**

Op basis van de beschikbare informatie en documenten van de gemeente, zijn de gegevens die in relatie staan tot de beheerorganisatie en de kwaliteit van de openbare buitenruimte geanalyseerd. Een beoordeling en bespreking hebben plaatsgevonden van verschillende (indien aanwezige) bedrijfsprocessen, zoals: jaarprogrammering, organisatorische gegevens, opdrachtverlening, klachten en meldingen.

Aandachtspunten van de bureau-analyse zijn: status, kwaliteitsuitgangspunten, visie op beheer en organisatie, relaties en de wijze van aansturing van de organisatie.

### **Interviews**

In navolging op de bureau analyse hebben vraaggesprekken plaats gevonden op alle niveaus in de organisatie; bestuur, management, beleidsmedewerkers, beheerders en Rekenkamercommissie.

De kern van deze gesprekken is het proces van bedrijfsvoering, waarbij de volgende onderwerpen aan bod zijn komen; werkwijze buitendienst, geleverde producten, aansturing, planning en controle, inzet medewerkers, meetresultaten, informatievoorziening, in- en externe communicatie en de visie op beheer en de inrichting van de openbare buitenruimte.

### **Benchmark**

De eenheidsprijzen van de gemeentelijke begroting zijn vergeleken met de landelijke eenheidsprijzen en ervaringsgetallen (benchmark). Dit geeft inzicht in de benodigde middelen vanuit de begroting tegenover de landelijke kengetallen en ervaringen. Positieve en negatieve uitschieters zijn hiermee eenvoudig inzichtelijk te maken.

Op basis van landelijke kengetallen is de verhouding tussen hoeveelheid openbare ruimte per inwoner en de verhouding groen versus verharding beoordeeld.

### **Toetsing en verslaglegging**

Met het afronden van bovengenoemde stappen is er zicht op de relatie tussen prijs, kwaliteit, organisatie, werkwijze en huidig beleid en grip op de verhouding kwaliteit en kosten en de onderlinge relaties uit de 'beheerdriehoek'.

De resultaten, bevindingen en conclusies van het gehele onderzoek zijn verwerkt in deze rapportage.

# 2 Normenkader

Voor het rekenkameronderzoek is het normenkader vastgesteld dat de leidraad vormt om inzicht te krijgen in de effectiviteit van het huidige beheer van de openbare ruimte van de gemeenten in de Hoeksche Waard en de efficiency daarvan. Voor dit onderzoek betreft dat het volgende kader:

1. De ambitie en kaders voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte per gemeente zijn actueel, vastgesteld door de gemeenteraad en worden door de ambtelijke organisatie actief uitgevoerd en nagestreefd.
2. De uitvoeringskosten voor het beheer en onderhoud van de openbare buitenruimte zijn met betrekking tot de relevante onderwerpen toereikend (conform landelijke benchmark), herkenbaar en herleidbaar in de begroting opgebouwd en worden jaarlijks op basis van een adequate verantwoording getoetst en geactualiseerd.
3. De prestaties die de ambtelijke organisatie moet leveren zijn inzichtelijk en vastgelegd (voor zowel inzet derden alsook eigen dienst).
  - a. Hierbij is aantoonbaar getoetst op efficiëntie en doelmatigheid;
  - b. Er wordt gewerkt op basis van uitvoeringsplannen, contracten en plannen;
  - c. Er vindt kwaliteitsbeoordeling en monitoren van resultaten van de eigen prestaties (eigen buitendienst) plaats;
  - d. Er vindt toezicht en directievoering op het resultaat van derden plaats;
4. Het proces rondom klachten en meldingen functioneert in de praktijk. De reactietermijn, taken en verantwoordelijkheden zijn benoemd en worden nageleefd. Er vinden analyses plaats over de burgers tevredenheid.
5. De raad wordt voldoende geïnformeerd over de actuele situatie, ambitie en kaders van het beheer en onderhoud van de openbare buitenruimte. De leden van de raad kunnen adequaat reageren op burgers.







# 3 De huidige situatie

Dit hoofdstuk geeft inzicht in de huidige situatie van de gemeente. We rangschikken dit naar: de gegevens van de openbare ruimte, de opbouw van de organisatie en de huidige kwaliteit van de openbare ruimte.

## 3.1 Gegevens openbare ruimte

Onderstaande tabel geeft een vergelijking tussen de opbouw van de gemeente tegenover de gemiddelde, landelijke waarden. Dit geeft een beeld van de grootte van de gemeente ten opzichte van andere gemeenten in Nederland en de ruimte die de bewoners hebben.

Basisgegevens	Gemiddelde	Strijen
Aantal inwoners	40.134	8.793
Oppervlakte gemeente (km <sup>2</sup> )	81,25	57,72
Bevolkingsdichtheid Zuid-Holland (inwoners/ km <sup>2</sup> )	500	172

Tabel: landelijke kengetallen versus gemeente

Uit bovenstaande gegevens blijkt dat de gemeente ten aanzien van oppervlakte en inwonersaantal een relatief kleine gemeente is. De bevolkingsdichtheid is meer dan de helft lager dan het gemiddelde in de provincie Zuid-Holland.

Beheergroep	Eenheid	Areaal gemeente
Bomen	stuks	3.145
Bosplantsoen	are	336
Sierplantsoen	are	565
Gras	are	4.490
Asfaltverharding	are	1.073
Elementenverharding	are	2.998
Halfverharding	are	66

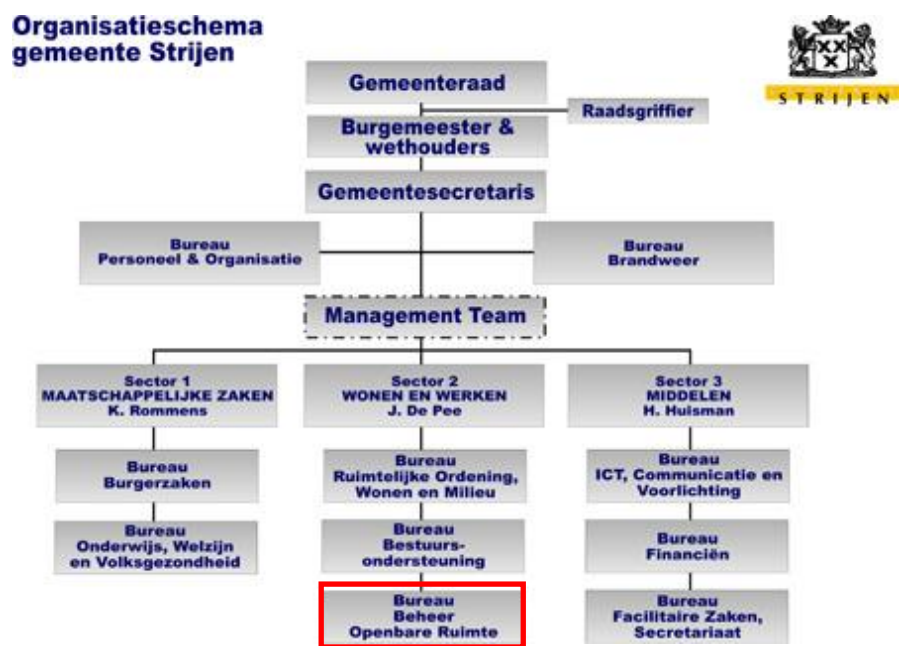
Tabel: verdeling groen en verharding in de gemeente

De areaalgegevens in de tabel zijn door de gemeente aangeleverd. De tabel geeft de verdeling groen en verharding weer in de gemeente. Het areaal groen, de bomen uitgezonderd, is met 5.391 are hoger dan het areaal aan verharding, 4.137 are. De inwoners van de gemeente hebben

daarmee een groenere woonomgeving dan het landelijk gemiddelde, omdat deze oppervlakten binnen een gemeente veelal gelijk zijn.

### 3.2 Opbouw en werkzaamheden afdeling B&O

De afdeling Beheer Openbare Ruimte (BOR) is verantwoordelijk voor het dagelijks beheer en onderhoud van de openbare buitenruimte in de gemeente. De totale afdeling BOR kent op dit moment 15,9 fte aan personeel en wordt geleid door het bureauhoofd BOR. Onderstaande figuur geeft de gehele organisatiestructuur weer van de gemeente waar de afdeling BOR onderdeel van uit maakt.



Afbeelding: Organisatieschema (voor details zie bijlage)

Van de totale bezetting van de afdeling BOR ziet de verdeling er als volgt uit:

- 5,9 fte bij de binnendienst (het indirect personeel)
- 10 fte bij de buitendienst (het direct uitvoerend personeel)

Men omschrijft de buitendienst als een compacte dienst, ingericht op de 'winterbezetting'. De formatiebezetting in de buitendienst is als volgt verdeeld:

- 8x groenmedewerker, incl maaier, begraafplaatsmedewerkers en maaien sportvelden
- 2 x civiel/riool medewerker

De eigen dienst voert samenvattend de volgende werkzaamheden uit:

- Onderhoud beplantingen;

- Maaien gazons en sportvelden;
- Onderhoud bomen;
- Klachten en meldingen;
- Onkruidbestrijding verharding met eigen quad.

Bovenstaande is een globaal overzicht en geen detailoverzicht van alle werkzaamheden. Bovenstaande informatie is verkregen vanuit de interviews. Een duidelijke schriftelijke opdracht en omschrijving van het takenpakket van de eigen dienst is binnen de gemeente niet aanwezig.

De gemeente besteedt diverse werkzaamheden uit. De uitbestede werkzaamheden betreffen:

- Klein onderhoud wegen;
- Groot onderhoud wegen (rehabilitatie) en nieuwbouwplannen;
- Vegen van alle doorgaande en wijkontsluitingswegen;
- Verwijderen zwerfvuil en ledigen prullenbakken;
- Belijningen en markeringen wegen;
- Onderhoud openbare verlichting;
- Onderhoud verkeers- en straatnaamborden;
- Onderhoud watergangen (maaieren en baggeren in samenwerking met WSHD);
- Maaiwerk van extensief gras op moeilijk bereikbare plekken;
- Inhuren extra arbeid in (zomer) pieken voor groenonderhoud.

Een groot deel van het uitbesteedde werk vindt plaats middels een flexibel inhuur contract met een loonwerker uit de regio. Dit betreft gemiddeld 1.200 uur per jaar.

Medewerkers van de WHW bedrijven worden bij het groenonderhoud beperkt ingezet. Doorgaans allen bij pieken en met name in het schoffelwerk. Voor het ruimen van zwerfvuil en legen prullenbakken wordt er 5 dagen in de week een kracht ingehuurd van de WHW bedrijven.

### 3.3 Beeldkwaliteit

Op basis van in totaal 24 stuks schaalbalken van de CROW (Nederlands normeninstituut) is door Cyber op 6 juni 2013 een onafhankelijke kwaliteitsmeting in de gehele openbare ruimte van de gemeente uitgevoerd.

De schaalbalken van de CROW vormen een instrumentarium waarmee de beeldkwaliteit van de openbare buitenruimte kan worden gemeten. Een schaalbalk is een reeks van vijf beelden, waarin in aflopende mate de beeldkwaliteit is vastgelegd.



Rekenkamercommissie Hoeksche Waard

De schaalbalken geven aan welk beeldresultaat wordt geleverd. Het hoogste kwaliteitsniveau is aangeduid met A+ (nieuw) en het laagste met een D (onveilig en achterstallig). In de figuur is een schaalbalk weergegeven, die de marge aangeeft waarbinnen graffiti en aanplakbiljetten op meubilair aanwezig mag zijn.

Figuur: Sc

De gemeten beeldkwaliteit is een momentopname en kan veranderen door verschillende invloeden. Denk daarbij aan toename onkruidgroei door gunstige weersomstandigheden of zwerfvuil bij evenementen. Het navolgende resultaat is uit de meting gekomen. In deze tabel wordt met de donkere kleur de gemiddelde kwaliteit weergegeven en met de lichte kleur de opvallendheden en afwijkingen.

Kwaliteitsniveau		A+	A	B	C	D
Groen	snoeitoeestand sier- en bosplantsoen					
	overgroei beplanting langs gras / verh.					
	snoeitoeestand haag					
	kale plekken beplanting					
	staat boom					
	onkruid in beplanting en boomspiegels					
	graslengte gazon					
Meubilair	staat afvalbak					
	staat bank					
	staat borden en dragers					
	staat palen					
	staat speelvoorzieningen					
	staat openbare verlichting					
Reiniging	vullingsgraad afvalbak					
	graffiti en aanplakbiljetten					
	zwerfvuil groen					
	zwerfvuil verharding					
	onkruid op verharding en rond obst.					
	veegvuil in goten					
	uitwerpselen verharding en boomsp.					
Verharding	drijfvuil in water					
	staat asfaltverharding					
	staat elementenverharding					
	wortelopdruk					
	staat belijning en markering					

Vanuit de beheerplannen voor verharding is een duidelijk kader aangegeven, namelijk een A kwaliteit. Voor groen wordt een hoge kwaliteit nagestreefd en voor meubilair en reiniging is dit niet bekend. In de figuur is met de rode lijnen de nagestreefde kwaliteit aangegeven. Hieruit blijkt dat de kwaliteit in de gemeente niet volledig aan de gestelde kaders en ambitie voldoet. De meetresultaten laten ook geen eenduidig beeld zien, maar is per onderdeel wisselend tussen A en B kwaliteit en komt binnen de gehele gemeente voor.

De verhardingen tonen een terugkomend beeld van lichte scheurvorming en oneffenheden. Dit bepaalt in sterke mate het resultaat op die onderdelen. De visuele kwaliteit van verhardingen scoort meer B dan A kwaliteit. Hierin zien we een duidelijke afwijking ten opzichte van de beleidsambitie niveau A. Technisch gezien voldoen de wegen echter uitstekend. Dit blijkt ook uit de weginspectie zoals aangeleverd door de

gemeente en uitgevoerd door een specialistisch bedrijf. Het gemiddelde niveau wordt hiermee op een 7,5 beoordeeld, hetgeen overeenkomt met CROW niveau A.

De technische staat van groen is op orde. De gemeente heeft veel geïnvesteerd in vervanging en omvorming van afgeschreven groen. De verzorging van groen en onkruidbestrijding scoort iets lager. Bij onkruid rondom obstakels is duidelijk te zien dat de gemeente op chemische wijze onkruid bestrijdt. Er zijn veel plukken dood onkruid zichtbaar.

In het meubilair worden eenduidige materialen toegepast, die herkenbaar zijn door de hele gemeente. In de leeftijd van de materialen zit zichtbaar verschil, met name in de speeltoestellen.

Door het dorpse karakter, traditioneel beheer en de daarbij vaak betrokken bewoners, ligt het onderdeel reiniging opvallend hoger dan de andere onderdelen in de gemeente. Zwerfvuil komt nauwelijks voor en de afvalbakken zijn vrijwel leeg.

Kort samengevat ligt er een net en verzorgd beeld in de gemeente, maar er kan niet gesproken worden over een degelijke A kwaliteit.







# 4 Bevindingen

In dit hoofdstuk 'bevindingen' spiegelen we de gestelde normen aan de huidige situatie in de gemeente.

## 4.1 Ambities en kaders

*Norm 1:*

*“De ambitie en kaders voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte zijn actueel, schriftelijk vastgelegd en worden door de ambtelijke organisatie actief toegepast en nagestreefd”.*

De doelstellingen van de gemeente voor de openbare ruimte zijn samengevat in de begrotingstekst van 2013. Het citaat luidt als volgt:

- *“Het realiseren van verkeersmaatregelen en het kwalitatief zodanig onderhouden van wegen, straten, pleinen en paden opdat een veilige deelname aan het verkeer wordt gewaarborgd;*
- *Het verbeteren van de verkeersveiligheid in het centrum door het verminderen van de verkeersintensiteit en het mede daardoor aantrekkelijker maken van het gebied als woon-/winkel- en verblijfsgebied;*
- *Het laten bijdragen van het openbaar groen in het creëren van een aantrekkelijke woonomgeving;*
- *Het zorgdragen voor een verzorgd onderhoudsbeeld van de begraafplaatsen....”*

Aanvullend op bovenstaande doelstellingen zijn de ambities van de gemeente per discipline uitgewerkt in beleid- en beheerplannen. Hieronder volgt een samenvatting:

*Groen:* In het groenbeleid- en beheerplan 2013-2022 is het volgende omschreven: *“Gemeente Strijen is in haar groenbeheer een kwaliteitsgerichte organisatie. Het beleid, de groenbeheerder en de eigen groendienst streeft naar kwaliteit in het groenbeheer. Over het algemeen wordt die kwaliteit ook behaald. De interne dienst is flexibel en*



*heeft veel gevoel/ passie met het groen in Strijen. De manier van werken maakt het overbodig om een kwaliteitsgestuurde organisatie te worden".* Operationeel zien we dat vanaf 2015 ca. € 50.000 per jaar structureel bezuinigd wordt op het groenonderhoud. Het bestuur heeft in het jaar 2012 bij de raad voorstellen ingediend voor het implementeren van deze bezuiniging, de raad is akkoord gegaan met deze voorstellen. Daarbij is het volgende aangegeven:

- Verwijderen van knotwilgen (vragen intensief onderhoud);
- Omvormingen heesters naar gras (in onderhoud is gras goedkoper dan heesters) en/of makkelijker te beheren heestersoorten.
- Minder inhuur van derden.

*Verharding:* in het beheerplan wegen van 2012 staat aangegeven dat de gemeente streeft naar een gemiddeld kwaliteitscijfer van 7,5 (A kwaliteit conform CROW) waarbij de kwaliteit van voetpaden en rijwegen niet lager mag zijn dan 5 (B kwaliteit conform CROW) in verblijfsgebieden en erf toegangswegen. Vanaf 2012 is op wegen 10% van het budget bezuinigd.

*Openbare verlichting(OV):* in stand houden van OV op basis van technische levensduur en staat. Masten en armaturen die de technische levensduur hebben bereikt, maar nog in goede staat verkeren, worden niet vervangen.

Voor het onderdeel Reiniging is in het Groenbeleidsplan de ambitie voor straatvegen weergegeven. Straten worden 3x per jaar machinaal geveegd. De gemeente geeft aan dat straatreiniging een moment opname is, na een zware bui of wind kan er in de goten weer organisch materiaal aanwezig zijn hetgeen geaccepteerd wordt.

Beleid voor meubilair ontbreekt binnen de gemeente Strijen.

## **4.2 Uitvoeringskosten**

*Norm 2:*

*De uitvoeringskosten voor het beheer en onderhoud van de openbare buitenruimte zijn toereikend (conform benchmark), herkenbaar en herleidbaar in de begroting opgebouwd en worden jaarlijks getoetst en geactualiseerd.*

Voor het onderzoek is een financiële vergelijking gemaakt tussen de beschikbare middelen uit de gemeentelijke begroting en hetgeen conform het beleid theoretisch berekend nodig is. Dit is gedaan op basis van benchmark gegevens, normen en ervaringscijfers van Cyber (samengesteld vanuit het eigen kostenmodel Impact<sup>®</sup>).

In de bijlage is de benchmark opgenomen, met een uitleg hoe deze tot stand is gekomen. Onderstaande tabellen geven de vergelijking weer tussen de eenheidsprijzen uit de begroting en de landelijke eenheidsprijzen, gebaseerd op de benchmark gegevens.

Impact© Regulier onderhoud							A-kwaliteit
Beheerdiscipline	Eenheid	Areaal	Marge Eenheidsprijs		Marge Totaalbedrag		
			Min	Max	Min	Max	
GROEN	are	5391	€ 70,3	€ 94,4	€ 380.000	€ 510.000	
MEUBILAIR	stuk	4426	€ 27,9	€ 31,4	€ 120.000	€ 140.000	
REINIGING	are	10075	€ 11,0	€ 21,4	€ 110.000	€ 220.000	
VERHARDINGEN	are	4183	€ 65,9	€ 96,1	€ 280.000	€ 400.000	
<b>SUBTOTAAL</b>					€ 890.000	€ 1.270.000	

Impact© Vervangingsonderhoud							A-kwaliteit
Beheerdiscipline	Eenheid	Areaal	Marge Eenheidsprijs		Marge Totaalbedrag		
			Min	Max	Min	Max	
GROEN	are	5391	€ 23,7	€ 25,8	€ 130.000	€ 140.000	
MEUBILAIR	stuk	4426	€ 33,7	€ 35,9	€ 150.000	€ 160.000	
REINIGING	are	10075					
VERHARDINGEN	are	4183	€ 71,3	€ 154,8	€ 300.000	€ 650.000	
<b>SUBTOTAAL</b>					€ 580.000	€ 950.000	
<b>TOTAAL</b>					€ 1.470.000	€ 2.220.000	

Tabellen: Benchmark gegevens A kwaliteit specifiek voor de gemeente

Impact© Regulier onderhoud							B-kwaliteit
Beheerdiscipline	Eenheid	Areaal	Marge Eenheidsprijs		Marge Totaalbedrag		
			Min	Max	Min	Max	
GROEN	are	5391	€ 50,9	€ 72,5	€ 270.000	€ 390.000	
MEUBILAIR	stuk	4426	€ 21,0	€ 24,4	€ 90.000	€ 110.000	
REINIGING	are	10075	€ 5,1	€ 10,7	€ 50.000	€ 110.000	
VERHARDINGEN	are	4183	€ 46,8	€ 76,5	€ 200.000	€ 320.000	
<b>SUBTOTAAL</b>					€ 610.000	€ 930.000	

Impact© Vervangingsonderhoud							B-kwaliteit
Beheerdiscipline	Eenheid	Areaal	Marge Eenheidsprijs		Marge Totaalbedrag		
			Min	Max	Min	Max	
GROEN	are	5391	€ 19,9	€ 21,4	€ 110.000	€ 120.000	
MEUBILAIR	stuk	4426	€ 26,7	€ 28,5	€ 120.000	€ 130.000	
REINIGING	are	10075					
VERHARDINGEN	are	4183	€ 63,2	€ 112,9	€ 260.000	€ 470.000	
<b>SUBTOTAAL</b>					€ 490.000	€ 720.000	
<b>TOTAAL</b>					€ 1.100.000	€ 1.650.000	

Tabellen: Benchmark gegevens B kwaliteit specifiek voor de gemeente

In de bijlage is een nadere uitleg gegeven over de berekening van de benodigde onderhoudskosten per beheerdiscipline.

Gemeentelijke begroting 2013						
Beheerdiscipline	Eenheid	Areaal	Regulier onderhoud	Vervangings onderhoud	Eenheids prijs	Totaal bedrag
GROEN	are	5391	€ 456.302	€ 12.394	€ 86,95	€ 468.696
MEUBILAIR	stuk	4426	€ 30.562	€ 74.118	€ 23,65	€ 104.680
REINIGING	are	10075	€ 37.500	€ -	€ 3,72	€ 37.500
VERHARDINGEN	are	4183	€ 63.647	€ 351.052	€ 99,15	€ 414.699
<b>TOTAAL</b>			<b>€ 588.011</b>	<b>€ 437.564</b>		<b>€ 1.025.575</b>

Tabel: Begrotingsoverzicht naar gegevens verstrekt door de gemeente

Op basis van de benchmark en de gevoerde gesprekken kan het volgende geconstateerd worden:

*Groen:* Voor het groen is minimaal € 380.000 (is regulier en vervanging) nodig om op B kwaliteit te beheren en voor A kwaliteit is dit € 510.000. Dit betekent dat op een goede B kwaliteit beheerd kan worden conform het beschikbare budget. Voor het vervangingsonderhoud is alleen inkoop voor materialen beschikbaar, maar mogelijk wordt de arbeid vanuit het regulier budget besteed.

Het beleid voor groen spreekt echter van een niveau 'hoog'. Landelijk gezien komt een hoog niveau overeen met CROW niveau A. Vergeleken hiermee heeft de gemeente onvoldoende budget om voor groen kwaliteitsniveau A te realiseren.

*Meubilair:* Het beeld buiten laat een wisselend beeld in de straat zien, maar er kan op dit moment niet gesproken worden over een structureel lage kwaliteit. De gemeente heeft minimaal € 210.000 (is regulier en vervanging) nodig om op B kwaliteit te beheren budget. Het beschikbare budget is veel lager en daarmee een mogelijke verklaring voor het wisselende beeld. Omdat voor meubilair geen beleidskaders zijn vast gelegd is niet te stellen of dit budget overeenkomt met het beleid. Voor de toekomst kan het hiermee niet onderhouden worden op B kwaliteit.

*Reiniging:* Het budget voor reiniging moet minimaal € 50.000 zijn om op B kwaliteit te onderhouden, maar ligt lager. Vanuit het beeld buiten is dit met name zichtbaar bij onkruid op verharding en veegvuil. Voor deze onderdelen is ook het meeste budget nodig.

*Verharding:* Het beschikbaar budget is niet toereikend om op B kwaliteit te beheren, waar minimaal € 460.000 voor nodig is. Tijdens het interview gaf de wegbeheerder aan de tekorten te herkennen. De gemeente heeft dit als volgt geformuleerd in haar reactie op het technische wederhoor:

*"Dat ons budget van € 414.699,- krap is, is bekend, maar door de gehanteerde werkwijze is het niveau redelijk te handhaven".* Een stevige

A kwaliteit conform beleid is in de buitenruimte echter niet waarneembaar.

### 4.3 Prestaties en processen

*Norm 3:*

*De prestaties die de ambtelijke organisatie moet leveren zijn inzichtelijk en vastgelegd (voor zowel inzet derden alsook eigen dienst).*

- a) Hierbij is aantoonbaar getoetst op efficiëntie en doelmatigheid;*
- b) Er wordt gewerkt op basis van uitvoeringsplannen, contracten en plannings,*
- c) Er vindt kwaliteitsbeoordeling en monitoren van resultaten van de eigen prestaties (eigen uitvoering) plaats,*
- d) Er vindt toezicht en directievoering op het resultaat van derden plaats,*

#### **Visie**

Er ontbreekt een kader, visie en/of 'paraplu' voor de afdeling beheer en onderhoud, en met name voor de eigen buitendienst. Voor de afdeling BOR zijn wel functieomschrijvingen met competenties voor de diverse medewerkers aanwezig en er is een globaal jaarplan. Een concrete visie met hierin o.a. het waarom van een eigen uitvoerende dienst, met bijbehorend takenpakket is niet op schrift vast gelegd. Ook procedures met betrekking tot werkwijze en reglementen, evenals een jaarplan van de afdeling, waarin de taken en verantwoordelijkheden van de gehele afdeling zijn benoemd, zijn niet aanwezig binnen de gemeente.

Uit gesprekken blijkt dat er zowel ambtelijk, bestuurlijk als op het raadsniveau tevredenheid is over het resultaat van uitvoering van zowel de binnen- als de buitendienst. De buitendienst wordt door beide partijen omschreven als "een zeer vakgerichte en betrokken club mensen".

#### **Werkwijze**

Uit de interviews is bij Cyber Adviseurs het beeld ontstaan dat het werken met normen en uren vooral beleidsmatig en theoretisch gebeurt maar dat er een gering effect is op de uitvoeringspraktijk. Er staat weinig op papier. Zo heeft de gemeente voor de uitvoering van groen in het beleidsplan wel urenlijsten gemaakt op basis van normen en ervaringsgetallen, maar de vertaling naar een capaciteitsplanning van de medewerkers, uren schrijven en controle hierop heeft niet plaatsgevonden. De buitendienst geeft zelf aan dat men wel uren schrijft in weekstaten, men hier een vertaling van maakt naar Excel, maar dat analyse, controle en monitoring op de resultaten marginaal is. Productienormen worden daarmee wel op beleidsniveau en

begrotingsniveau gebruikt, maar niet in bedrijfsmatige zin in het aansturen en controleren van de eigen uitvoering.

De organisatie zelf vat dit als volgt samen:

*“De uit te voeren producten zijn bekend en zijn o.a. opgenomen in het Groenbeleidsplan. Ook de uren die gemiddeld aan een product besteed worden staan in de urenstaat. De medewerkers schrijven uren waardoor geconstateerd kan worden waar afgeweken wordt. Bij over- of onderscheidingen wordt geanalyseerd waardoor dit komt. Indien dit financiële gevolgen heeft wordt dit in de “tussenrapportage” verklaard. Met name lange winters kunnen een verschuiving in tijdsbesteding geven”.*

Samenvattend heerst in Strijen niet de cultuur van opdracht, resultaat, controle en evalueren, maar in de praktijk lijkt het goed te gaan. Toch is er bij het management wel de behoefte om bedrijfsmatiger te werken, risico's te verkleinen en kwaliteit te borgen. Men geeft aan dat er behoefte is om “ergens op terug te kunnen vallen”. Het management verwoordt dit zelf als volgt:

*“In Strijen wordt gewerkt op basis van zelfstandigheid en ervaring, hierdoor kan de sturing en controle beperkt zijn (Hierdoor worden deze kosten bespaard). Het management heeft er geen behoefte aan om op dit moment op een andere manier te werken. Niet alles van deze werkwijze staat op papier maar is wel bekend bij het huidige bestuur. Bij wisseling van de wacht kan dit vragen oproepen en zou het wenselijk zijn dat vastgelegd is waarom op deze manier gewerkt wordt en wat hier de plussen en de minnen van zijn”.*

Aangegeven wordt dat voor het borgen van het serviceniveau en het behouden van gebiedskennis een eigen dienst belangrijk is. De drive en betrokkenheid van de eigen medewerkers worden gewaardeerd en als belangrijk ervaren.

### **Monitoring:**

Binnen de gemeente Strijen vindt geen planmatige monitoring, rapportage en analyse plaats van de kwaliteit van de openbare ruimte. De kwaliteit houden de medewerkers en leiding van de buitendienst zelf in de gaten tijdens hun reguliere werk. Samenvattend werkt de buitendienst conform haar “eigen kwaliteit”.

De normen/kaders zijn beperkt, men voert vooral uit wat de voorman opdraagt. Staat er te veel onkruid, dan gaat men schoffelen. Wat “te

veel” precies is, is onbekend maar bepaalt men op eigen gevoel en ervaring. De gemeente is klein, men kent het werkkerrein goed en men geeft aan hierdoor voldoende zicht te hebben op de situatie buiten.

Zelf verwoordt men dit als volgt:

*“De werkzaamheden zijn bekend en wijken beperkt af van voorgaande jaren. Met name de coördinator groenbeheer bepaalt voor langere periode wat eerst en wat later. De voorman stuurt hierop op, op korte termijn mede afhankelijk van de weersomstandigheden en eventuele werkzaamheden die tussendoor moeten gebeuren. Door flexibele inhuur kan er snel worden opgeschaald als dit nodig is”.*

#### 4.4 Klachten en meldingen

Norm 4:

*Het proces rondom klachten en meldingen functioneert in de praktijk. De reactietermijn, taken en verantwoordelijkheden zijn benoemd en worden nageleefd. Er vinden analyses plaats over de burgertevredenheid.*

Binnen het aanwezige klachten en meldingsysteem in de gemeente, worden alle klachten en meldingen bijgehouden. Overzichten en een analyse over 2011 zijn aangeleverd (voor het jaar 2012 is om onbekende reden geen analyse gemaakt). Het aantal klachten over afgelopen jaren is aangeleverd conform onderstaand schema:

GROEP:	2008	2009	2010	2011	2012
<i>hoofdcategorie</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aantal</i>	<i>Aantal</i>
Verkeer en Wegen	81	85	80	104	105
Verlichting	69	66	57	75	53
Groen	47	67	58	41	47
Overlast	27	16	17	32	19
Riolering	26	23	19	20	22
Afval	13	9	8	14	11
Water	7	6	1	8	6
Begraafplaats	3	1	2	1	0
informatie	3	2	3	4	1
Speeltuinen	3	1	1	4	1
Gemeentelijke gebouwen	3	1	0	0	2
Bedrijven	2	3	2	3	
woonvoorzieningen algemeen					1
<b>totaal</b>	<b>284</b>	<b>280</b>	<b>248</b>	<b>306</b>	<b>268</b>

De gemeente heeft een centraal meldsysteem genaamd ‘MeldDesk’. De meldingen komen binnen via o.a de receptie, via internet of telefoon en worden geregistreerd door de systeembeheerder. De systeembeheerder geeft de meldingen door aan de verantwoordelijk ambtenaar. De burger krijgt automatisch een bevestigingsmelding, inclusief meldnummer. De terugkoppeltermijn van de beoordeling van de melding is standaard 2 dagen. De terugkoppeling is via de mail of telefonisch . Na terugkoppeling moet de ambtenaar aangeven in MeldDesk wanneer de

zaak afgehandeld moet zijn of al uitgevoerd is. Na uitvoering vindt geen terugkoppeling meer plaats aan de burger.

Bij zowel de Raad alsook de ambtelijke organisatie bestaat de indruk dat de burger tevreden is, mede onderbouwd door het lage aantal meldingen. Een gericht burgertevredenheidsonderzoek heeft mede daardoor niet plaatsgevonden.

## 4.5 Raadsbetrokkenheid

*Norm 5:*

*De raad is voldoende op de hoogte met betrekking tot de actuele situatie, ambitie en kaders van het beheer en onderhoud van de openbare buitenruimte en kan adequaat reageren op burgers.*

Uit de gesprekken met een enkele leden van de gemeenteraad blijkt dat de raadsleden op de hoogte zijn van zowel de kwaliteit van de openbare ruimte als de kwaliteitskaders die in beleid zijn vast gelegd.

De geïnterviewden geven aan dat de lijnen tussen ambtelijke organisatie, college en raad kort, snel, volledig en direct zijn. Men is tevreden over de mate van geïnformeerd worden en het mee kunnen denken/beslissen.

De geïnterviewde raadsleden kennen de huidige werkwijze van de eigen uitvoering. Men is zich ervan bewust dat er geen cultuur van planmatig- en projectmatig werken heerst, maar is ondanks dat tevreden over de resultaten. Men geeft aan dat door de kleinschaligheid van de organisatie en het 'in elkaar grijpen' van functies men redelijk efficiënt kan werken.

# 5 Conclusies

De conclusies zijn gebaseerd op de beantwoording van de volgende onderzoeksvragen:

## 5.1 Onderzoeksvraag 1

*“Zijn er door de gemeente voldoende actuele kaders vastgesteld voor de sturing op de gewenste kwaliteit van het beheer van de openbare ruimte en is het budget toereikend?”*

Voor de vakdisciplines groen, verhardingen en openbare verlichting is actueel beleid aanwezig en schriftelijk vastgelegd. Dit wordt op het ambitieniveau “hoog” onderhouden (dat ongeveer vergelijkbaar is met A kwaliteit conform de landelijke standaard van de CROW).

Voor het onderdeel reiniging is alleen voor het vegen van verhardingen de frequentie vastgelegd. Voor de reinigingsonderwerpen zwerfafval, afvalbakken, graffiti en onkruid op verhardingen is geen vastgelegd beleid aanwezig. Dit geldt ook voor straatmeubilair en speelplaatsen.

De benchmark-vergelijking laat zien dat het beschikbare budget per onderdeel net toereikend is om op B kwaliteit het onderhoud uit te voeren. Hierdoor is het niet mogelijk om de ambitie “hoog” te halen. Uit de interviews met de ambtelijke organisatie is aangegeven dat het spanningsveld tussen ambitie en budget bekend is, maar heeft zelf de indruk dat door de huidige werkwijze het niveau net gehaald wordt. De uitgevoerde kwaliteitsmeting toont echter eerder een gemiddelde B kwaliteit met enkele uitschieters naar boven ofwel niet conform de afgesproken ambitie.

## 5.2 Onderzoeksvraag 2

*“Welke prestaties en middelen worden op het vlak van het beheer van de openbare ruimte onderscheiden, welke omvang hebben deze en hoe verhoudt dit zich tot landelijke best practices en/of beschikbare normen cq benchmarks?”*



De te leveren prestaties en middelen in Strijen zijn goed inzichtelijk maar verhouden zich niet tot de beschikbare normen en benchmarkgegevens. In vergelijking met deze gegevens is er een structureel tekort aan budget om de vastgestelde ambitie te behalen. Op basis van het beschikbare middelen kan wel vastgesteld worden dat het behaalde beeld buiten netjes is (ruimschoots B kwaliteit).

### 5.3 Onderzoeksvraag 3

*“Functioneert de beheerorganisatie effectief en efficiënt mede in relatie tot zelf doen en/of uitbesteden?”*

Omdat er een relatief hoge beeldkwaliteit ten opzichte van de beschikbare middelen neergelegd wordt, toont dit aan dat het beheer en onderhoud op een efficiënte manier wordt georganiseerd en uitgevoerd. Dit geldt voor zowel de eigen uitvoering als uitvoering door derden (contractbeheer gemeente).

Deze efficiëntie wordt niet gehaald door een planmatige en bedrijfsmatige werkwijze. Zoals het management heeft aangegeven tijdens de interviews, wordt dit namelijk bereikt door de kleinschaligheid van de organisatie (korte lijnen) en een eenduidige opdracht die jaar en dag gelijk is in een klein en overzichtelijk gebied. Deze persoonsafhankelijkheid vormt wel een risico op het moment dat de desbetreffende personen er niet meer zijn.

Over het resultaat en de werkwijze zijn de geïnterviewde leden van het bestuur tevreden en daarmee is de werkwijze effectief. Echter de ambitie “hoog” die schriftelijk is vastgelegd komt niet overeen met het resultaat wat nu wordt bereikt. Deze ambitie komt in de praktijk niet overeen met de landelijke systematiek (ofwel A kwaliteit). Het schouwen en evalueren van de behaalde kwaliteit ten opzichte van de ambitie vindt onvoldoende plaats.

### 5.4 Onderzoeksvraag 4

*“Wordt gestuurd op het leveren van kwaliteit, tijdige dienstverlening en burgertevredenheid bijvoorbeeld op basis van een klachten- en meldingensysteem?”*

De gemeente heeft een goed werkend meldsysteem en de processen rondom klachten en meldingen zijn goed en volgens een efficiënt werkproces ingericht. Mede door de eigen buitendienst is men zeer bekend in de eigen dorpen, heeft men veel direct contact met de burger en wordt de servicegerichtheid van de eigen medewerkers gewaardeerd.

Een terugkoppeling na uitvoering van een melding/klacht richting burger vindt echter nog onvoldoende plaats.

## **5.5 Onderzoeksvraag 5**

*“Voelen de leden van de raad zich in voldoende mate geïnformeerd over de (kwaliteit) van de uitvoering van het beheer om adequaat te kunnen reageren op signalen van burgers?”*

De geïnterviewde raadsleden voelen zich voldoende geïnformeerd en zijn op de hoogte van zowel de kwaliteit van de openbare ruimte en de kwaliteitskaders die in het beleid zijn vastgelegd.



# Bijlagen

Bijlage 1: Documentenlijst

Bijlage 2: Interviews

Bijlage 3: Systematiek beeldkwaliteit

Bijlage 4: Toelichting grondslag

Bijlage 5: Toelichting benchmark

# Bijlage 1: Documentenlijst

## Aangeleverde documenten voor RCHW onderzoek

### *Beleid en beheerplannen*

- Vervangingsplan OV
- Meerjarenplanning wegen (incl. bezuinigingen)
- Beheerplan wegen
- Beleidsplan OV
- Groenbeleidsplan
- Begrotingstekst Visie op kwaliteit
- Bezuinigingen in het groenbeheer

### *Overzichten mbt organisatie en financiën*

- Urenbegroting
- Begrotingstabel met verwerking van kostenplaatsen
- Overzicht materieel
- Overzicht contracten
- Overzicht meldingen
- Evaluatie melddesk
- Overzicht fte's buitendienst
- Competenties en functieprofielen buitendienst
- Organogram gemeente
- Jaarplan BOR
- Arealenlijst
- Samenvatting huidige onderhoudsstaat openbare ruimte

## Bijlage 2: Interviews

### Geïnterviewde personen voor RCHW onderzoek






*De volgende personen zijn geïnterviewd*

Rekenkameronderzoek Hoeksche Waard		naam
<b>di 9 juli</b>	<b>gemeente Strijen</b>	
gesprek 1	financieel controller	Tim Warning
gesprek 2	management/leiding binnen- en buitendienst (max 2 personen)	Johan de Pee - Jaap Klok
gesprek 3	beleidsmedewerker/beheerder groen (max 2 personen)	Johan van Herpen - Dirk Vlot
gesprek 4	beleidsmedewerker/beheerder wegen/civiel/reiniging (max 2 personen)	Rudi de Rooi - Levien Quist
gesprek 5	verantwoordelijk wethouder(s)	Wilko van Tilborg
gesprek 6	raadsleden (2-4 personen, vertegenwoordiging van)	Arnold de Man
		Jan Oosterkamp
		Jacob Legendijk.

# Bijlage 3: Systematiek beeldkwaliteit

## Landelijke standaard

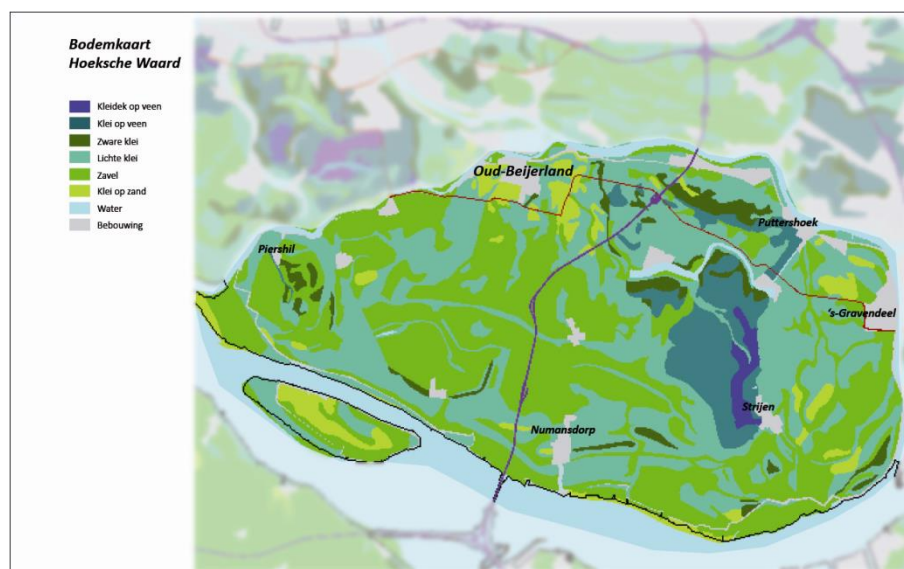
De schaalbalken van de CROW (landelijk normeninstituut) vormen een instrumentarium waarmee de beeldkwaliteit van de openbare buitenruimte kan worden gemeten. Een schaalbalk is een reeks van vijf beelden, waarin in aflopende mate de beeldkwaliteit is vastgelegd. De schaalbalken geven aan welke kwaliteitsbeelden bij het huidige beleid horen, oftewel welk beeldresultaat het huidige beleid oplevert. Het hoogste kwaliteitsbeeld is aangeduid met een A+ en het laagste met een D. In onderstaande figuur is een schaalbalk weergegeven, die de marge weergeeft waarbinnen onkruid in beplanting aanwezig mag zijn.

SCHOON - beplanting - onkruid				
				
A+	A	B	C	D
Er is geen onkruid.	Er is nauwelijks onkruid.	Er is plekgewijs onkruid.	Er is redelijk veel onkruid.	Er is zeer veel onkruid.
bedekking 0% per 100 m <sup>2</sup>	bedekking ≤ 20% per 100 m <sup>2</sup>	bedekking ≤ 40% per 100 m <sup>2</sup>	bedekking > 40% per 100 m <sup>2</sup>	bedekking > 40% per 100 m <sup>2</sup>
bedekking door resten 0% per 100 m <sup>2</sup>	bedekking door resten ≤ 10% per 100 m <sup>2</sup>	bedekking door resten ≤ 25% per 100 m <sup>2</sup>	bedekking door resten > 25% per 100 m <sup>2</sup>	bedekking door resten > 25% per 100 m <sup>2</sup>
maximale hoogte 0 cm per 100 m <sup>2</sup>	maximale hoogte ≤ 10 cm per 100 m <sup>2</sup>	maximale hoogte ≤ 30 cm per 100 m <sup>2</sup>	maximale hoogte ≤ 50 cm per 100 m <sup>2</sup>	maximale hoogte > 50 cm per 100 m <sup>2</sup>
TOELICHTING				

Figuur 1.1: Voorbeeld schaalbalk

De schaalbalken tonen naast de kwaliteitsbeelden ook een technische aanduiding en een populaire omschrijving, die dienen als ondersteuning en handreiking bij de beelden. De technische aspecten geven de beoordelaar enkele meetbare of te schatten parameters per beeld aan, aan de hand waarvan de visuele beoordeling van het betreffende beeld getoetst kan worden.

## Bijlage 4: Toelichting grondslag



De grondsoort in Nederland verschilt van zand tot veen, met ieder geheel andere gedragingen. De invloed van grondsoorten ligt hoofdzakelijk bij de verhardingen en rioleringen. In gebieden die een stabiele zandgrond hebben waar van zetting nauwelijks sprake is, gaat de verharding 40 tot 60 jaar mee, zonder grote onderhoudsingrepen. Daar waar altijd inklinkende veengrond aanwezig is, ligt deze termijn aanzienlijk lager. Hier moet iedere 15 tot 20 jaar een ophoging van de wegen plaatsvinden. De grondsoort bepaald daarmee in hoge mate de marge in de eenheidsprijzen benchmark op het onderdeel verhardingen.

In de Hoeksche Waard is de grondsoort van hoofdzakelijk zavel (zanderige klei) tot lichte klei en op enkele locaties veen (Strijen). Deze variatie is terug te zien in de marge van de benchmark.



## Bijlage 5: Toelichting benchmark

RKC - Hoeksche Waard 15-4-2013 Proj. nr. 532107		Regulier(DO/GO)		Vervanging		TOTAAL	
		Min	Max	Min	Max	Min	Max
<b>GROEN</b>							
BOMEN		17,6	25,0	6,3	7,1	23,9	32,1
BOSPLANTSOEN		50,9	85,4	25,4	27,1	76,3	112,5
SIERPLANTSOEN		182,8	212,5	50,1	52,6	232,8	265,1
HAGEN		314,9	355,9	124,1	140,5	439,0	496,4
GAZON		28,3	49,4	10,1	11,0	38,5	60,4
RUWGRAS & BERMEN		15,8	26,2	10,4	11,0	26,2	37,2
<b>MEUBILAIR</b>							
AFVALBAKKEN (STAAT)		8,4	15,0	25,7	28,4	34,1	43,4
BANKEN EN TAFELS		12,4	22,4	54,0	60,6	66,4	83,0
PALEN		4,8	6,6	3,4	3,5	8,2	10,1
FIETSSTANDAARDS		3,1	3,6	8,8	9,8	11,9	13,4
BORDEN & GELEIDERS		6,3	7,7	5,4	5,6	11,7	13,3
AFSCHEIDINGEN		2,3	2,3	13,6	13,6	15,9	15,9
OPENBARE VERLICHTING		29,3	30,4	41,1	41,6	70,4	72,0
VRI							
SPEELVOORZIENINGEN		206,4	295,1	118,1	180,8	324,5	475,9
<b>REINIGING</b>							
AFVALBAKKEN (LEGEN)		27,6	31,2			27,6	31,2
VUIL OP (HALF)VERHARDING		10,7	19,7			10,7	19,7
VUIL IN GROEN		1,0	4,6			1,0	4,6
VUIL OP WATER		0,1	0,1			0,1	0,1
GRAFFITI		47,3	52,9			47,3	52,9
<b>VERHARDINGEN</b>							
ASFALTVERHARDING		46,1	59,2	69,5	91,2	115,6	150,4
ELEMEN TEVERHARDING		48,1	84,2	62,4	123,6	110,5	207,8
BETONVERHARDING		70,5	96,1	71,7	97,4	142,2	193,5
BELIJNING & MARKERING		30,7	58,8	11,5	26,1	42,2	84,9
HALFVERHARDING		9,9	17,2	30,9	40,3	40,7	57,5

### Opbouw eenheidsprijzen

#### Totaal

De openbare ruimte is grofweg in te delen in de categorie Verharding, Groen, Meubilair, Water en Civiele kunstwerken. De verhouding in arealen waarin de beheergroepen voorkomen bepaalt uiteindelijk de eenheidsprijs per categorie. Voor de begrotingsvergelijking is gerekend met bovenstaande kengetallen en deze zijn vermenigvuldigd met de aangeleverde arealen.

#### Categorieën

Onder de categorie Groen vallen de beheergroepen Bomen, Sierplantsoen, Bosplantsoen, Gazon en Ruw gras/Bermen. Al deze beheergroepen hebben een andere eenheidsprijs, omdat ze allemaal anders onderhouden dienen te worden/een andere inspanning vragen. De mate van aanwezigheid van een bepaalde beheergroep heeft dus invloed op de totale eenheidsprijs van Groen.

#### Beheergroepen

Daarnaast hebben de beheergroepen binnen groen ook een marge. Ook dit komt door de opbouw van arealen. Sierplantsoen bestaat uit heesters, bodembedekkers, vaste planten etc. Al deze onderdelen

hebben hun eigen eenheidsprijs en tezamen bepalen zij dus welke marge voor de categorie Sierplantsoen van toepassing is.