

BEHEER WEGEN IN BEELD

REKENKAMER-ONDERZOEK NAAR ONDERHOUD EN BEHEER WEGEN, STRATEN EN PLEINEN GEMEENTE DELFT



juni 2013





INHOUDSOPGAVE

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	4
Achtergrond en aanleiding	4
Algemene conclusie	4
Deelvragen, conclusies en aanbevelingen	6
0. Inleiding	14
0.1. Achtergrond en aanleiding	14
0.2. Doelstelling en reikwijdte van dit rekenkameronderzoek	15
0.3. Onderzoeksaanpak	18
0.4. Onderzoeksverantwoording	20
0.5. Leeswijzer	21
1. Input	22
1.1. Toereikendheid budget	22
1.1.1. Kwaliteitsniveau verhardingen	22
1.1.2. Areaal aan verhardingen	26
1.1.3. Beheerplan	28
1.1.4. Budget	29
2. Throughput	33
2.1. Prioritering onderhoud	33
2.1.1. Inzicht in de staat van onderhoud	33
2.1.2. Prioritering onderhoudswerken	38
3. Output	41
3.1. Tijdige uitvoering binnen budget	41
3.1.1. Uitvoering conform rapportages	41
3.1.2. Uitvoering conform beheerplan en bestekken	45
3.1.3. Communicatie met burger over uitvoering	48
3.1.4. Ad hoc gebeurtenissen	49
3.2. Realisatie projecten	50
3.2.1. Rapportages onderhoudsprojecten	51





3.2.2.	Realisatie projectdoelen	52
3.2.3.	Leervermogen	52
4.	Outcome	54
4.1.	Oordeel inwoners	54
4.1.1.	Burgertevredenheid en Delfts internet Panel	54
4.1.2.	Straatinterviews	57
4.1.3.	Onderhoud aan de openbare ruimte	58
4.1.4.	Doorslaggevend in het oordeel over onderhoud openbare ruimte	60
4.1.5.	Onderhoud wegen	62
4.1.6.	Belangrijkste element beoordeling wegen	64
4.1.7.	Communicatie	66
5.	Rol van de Raad	68
5.1.	Kaderstellende en controlerende rol de Raad	68
5.1.1.	Input aan de Raad voor kader en doelstellingen	69
5.1.2.	Input door de Raad voor uitvoering	70
5.1.3.	Rapportages aan de Raad	70
A.	Gehanteerde afkortingen en definities	72
B.	Geraadpleegde documenten	74
C.	Lijst van geïnterviewden	77
D.	Vragenlijst straatinterviews	78
E.	Statistische analyse resultaten survey weggebruikers	80

Onderzoek uitgevoerd door PwC Advisory N.V. in opdracht van de Delftse Rekenkamer.





Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Achtergrond en aanleiding

De Delftse Rekenkamer (DRK) heeft gekozen voor een onderzoek naar het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen in Delft. Zonder er bij stil te staan gebruiken de inwoners van Delft dagelijks de wegen, pleinen, voetpaden en fietspaden die de gemeente onderhoudt. Dat onderhoud is een essentiële taak en bovendien een taak waaraan veel geld wordt besteed. Tegelijk ziet Delft zich genoodzaakt om te bezuinigen op de beeldkwaliteit van de openbare ruimte. Het effect van bezuinigingen op wegen is vaak niet snel zichtbaar, maar uit dit onderzoek blijkt wel dat er voorzichtige waarschuwingssignalen zijn over het beheer van de intensief gebruikte binnenstad. De DRK is daarbij ook benieuwd naar het oordeel van de dagelijkse weggebruikers. Wat vinden zij van het beheer en onderhoud?

De DRK wil met dit onderzoek inzicht geven in de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen. Daarbij richt de DRK zich ook op de kwaliteit van sturing en controle door de gemeenteraad op het beheer en onderhoud van wegen, straten, pleinen, en op de burgers van Delft. De DRK doet waar mogelijk aanbevelingen om de doelmatigheid en doeltreffendheid ten aanzien van beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen te verbeteren en de sturende en controlerende rol van de Raad daarbij optimaal te benutten.

Dit hoofdstuk bevat de conclusies en aanbevelingen die volgen uit het onderzoek, en is te lezen als een samenvatting van het rapport. Na de algemene conclusie volgen de conclusies naar aanleiding van de deelvragen die in het onderzoek gesteld zijn.

Algemene conclusie

De centrale vraag van dit rapport is als volgt:

Hoe doelmatig en doeltreffend is het beheer en onderhoud van wegen, straten, pleinen in de gemeente Delft na doorvoering van de bezuiniging en is de sturing hierop door de Raad effectief?

Conclusie: Het proces van beleid en uitvoering van het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen borgt een doelmatige uitvoering. In dit onderzoek is vooral gekeken naar de waarborgen voor een doelmatige uitvoering. Er is niet gekeken naar inkoop en aanbesteding, daarover kunnen geen uitspraken worden gedaan. Veel zaken functioneren goed en op enkele onderdelen zijn verbeteringen mogelijk. Bij ons onderzoek naar de doeltreffendheid blijkt er een vertragende werking bij het verminderen van onderhoud op de beoordeling van weggebruikers, zodat geen definitieve uitspraak over de doeltreffendheid kan worden gedaan. De Raad stelt

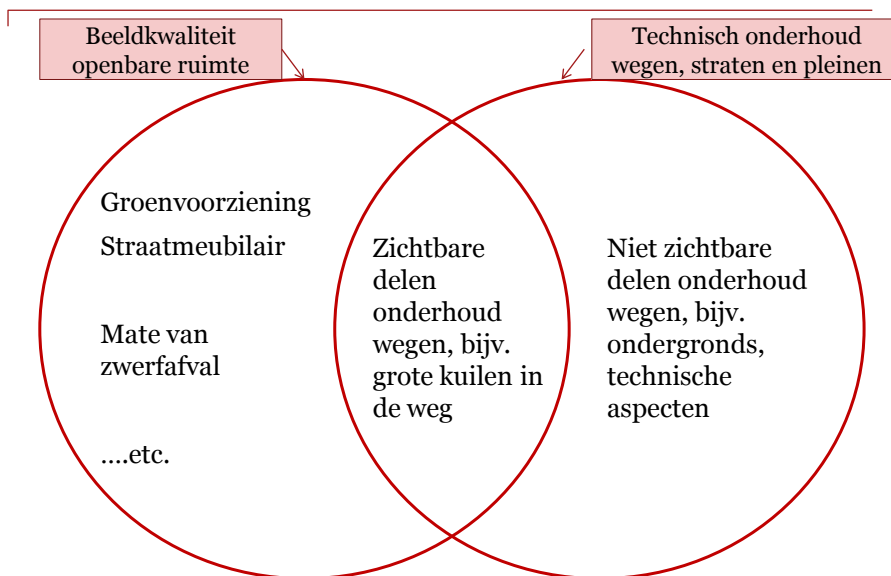




kaders door het vaststellen van de beeldkwaliteit en het budget in de programmabegroting. In het jaarverslag wordt globaal aangegeven wat de belangrijkste resultaten zijn.

In november 2010 koos de Raad voor een beeldkwaliteitsniveau B voor de binnenstad en kwaliteitsniveau C voor de rest van de stad. Dit is een verlaging ten opzichte van eerdere jaren en is gekenmerkt als het scenario “sober, maar doelmatig”. Beeldkwaliteit is een breed begrip voor de kwaliteit van de openbare ruimte. Naast het onderhoud van wegen en verhardingen gaat het ook om zaken die in dit onderzoek niet zijn onderzocht zoals: hoe schoon de openbare ruimte is, en hoe het onderhoud aan bomen, perken en plantsoenen (‘groen’) en straatmeubilair is.

In de onderstaande figuur is dit symbolisch weergegeven. Het onderzoek richt zich op het technische onderhoud aan wegen, straten en pleinen. Dit overlapt deels met de beeldkwaliteit van de openbare ruimte. Technische kwaliteit betreft zichtbare delen, zoals bijvoorbeeld het repareren van een kuil in de weg. Dat bepaalt mede de beeldkwaliteit en overlapt dus. Daarnaast bestaat technisch onderhoud ook uit niet direct zichtbare delen, zoals de ondergrondse fundering van een asfaltverharding. Deze onzichtbare aspecten overlappen niet met beeldkwaliteit.



PwC

1

Voor de technische kwaliteit van de wegen, straten en pleinen is het beheerplan Wegen Delft vastgesteld. Daarbij geldt als doelstelling dat minimaal 50% van de inwoners per 1 januari 2015 “niet ontevreden” is. Voor een doelmatig beheer is een beheerplan opgesteld dat is gebaseerd op het vastgestelde kwaliteitsniveau en een volledig en actueel beeld van het areaal verhardingen. Op basis van dit beheerplan is het benodigde budget aangegeven en opgenomen in de begroting. In 2013 zal weer een vierjaarlijkse schouw worden uitgevoerd en met de geactualiseerde gege-





vens wordt dan weer het benodigde budget bepaald. Dan zal blijken of het beschikbare budget voldoende is.

De gemeente prioriteert helder in het wegenonderhoud en stelt op basis van de prioriteiten jaarlijkse werkplannen op. De afstemming en afweging met onderhoud aan de riolering vindt daarbij ook plaats, maar niet op basis van expliciete afwegingscriteria. De betrokken afdelingen rapporteren op verschillende manieren over de realisatie van de onderhoudsprojecten, afhankelijk van de omvang en complexiteit van het project. Daardoor ontbreekt een totaaloverzicht van de realisatie. Er is een globale bestuurlijke rapportage, maar niet in de vorm van bijvoorbeeld een percentage realisatie ten opzichte van het geplande onderhoud. De rapportages voor grotere projecten worden gebruikt om intern van te leren.

De weggebruikers geven een voldoende voor het onderhoud van de openbare ruimte, namelijk gemiddeld een 6,6. Voor het onderhoud aan de wegen wordt gemiddeld een 6,1 gegeven. Uit de interviews met weggebruikers blijkt dat bezuinigingen op onderhoud langzaam doorwerken op de waardering. Wegen slijten niet heel snel, maar ze gaan waarschijnlijk in de binnenstad wel sneller achteruit dan elders. In de binnenstad zijn de scores vaak lager, ondanks het feit dat de beeldkwaliteit in de binnenstad één niveau hoger is vastgesteld dan in de andere wijken.

Ook uit de externe gemeentelijke meting van de beeldkwaliteit van het najaar 2012 blijkt dat de beeldkwaliteit van de verharding kwaliteitsniveau B scoort en alleen in de binnenstad scoort het onderdeel elementverharding C (laag). Mogelijk hebben de bezuinigingen door intensiever gebruik in de binnenstad een sneller effect in de binnenstad dan elders in de stad.

De Raad stelt kaders door het vaststellen van de beeldkwaliteit en het budget in de programmabegroting. In het jaarverslag wordt globaal aangegeven wat de belangrijkste resultaten zijn. Met het beheerkostenmodel kunnen College en Raad nadrukkelijker sturen op de onderhoudstoestand van de stad en kunnen verschillende scenario's worden doorgerekend.

Deelvragen, conclusies en aanbevelingen

1. *Is het door de Raad vastgestelde budget voor beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen toereikend om het gewenste kwaliteitsniveau te bereiken en/of te handhaven?*

Conclusie: Het door de Raad vastgestelde budget is op dit moment toereikend om het gewenste kwaliteitsniveau te handhaven. Hierbij is van belang dat een kwaliteitsniveau is vastgesteld, dat er een beheerplan is opgesteld met dit kwaliteitsniveau als uitgangspunt en dat dit beheerplan is gebaseerd op een beheersysteem met een volledig en actueel beeld van de staat van de verhardingen.

In het kader van een beheerssystematiek met meetbare indicatoren is een beeldkwaliteitsniveau vastgesteld voor de verhardingen van wegen, straten en pleinen. Het gewenste beeldkwaliteitsniveau is niveau B voor de Binnenstad en niveau C voor de rest van de stad, en daarnaast is vast-





gesteld dat 75% van de meldingen over openbare ruimte binnen 15 werkdagen verholpen worden (zie voor uitleg van de systematiek voor beeldkwaliteit paragraaf 1.1.1.2). Het streefniveau voor technische kwaliteit houdt in dat 79-89% van de wegen voldoende moet scoren, 8-13% matig, 3-8% onvoldoende mag scoren, en er geen achterstand mag zijn (zie voor uitleg van de systematiek voor technische kwaliteit 1.1.1.1). Ten slotte is er voor de openbare ruimte een overkoepelende doelstelling: minimaal 50% van de burgers is “niet ontevreden” over de openbare ruimte. De DRK merkt daarbij op dat dit een weinig ambitieuze doelstelling is, mede doordat de doelstelling niet betekent dat er dan ook minimaal 50% tevreden is. Er is namelijk ook een categorie met een neutraal oordeel. Bovendien zijn nu veel mensen tevreden en kan het kwaliteitsniveau dus nog verminderen (zie hiervoor ook aanbeveling 6).

Er is een beheerplan voor de technische kwaliteit van wegen, straten en pleinen vastgesteld, en daarnaast een beheerplan voor de beeldkwaliteit van de openbare ruimte (waaronder klein onderhoud aan wegen, straten en pleinen). Beide zijn gebaseerd op het vastgestelde kwaliteitsniveau en het beeld van het areaal. Er is een volledig, tijdig en actueel beeld van het areaal van verhardingen. Het beheersysteem wordt up to date gehouden met resultaten van schouwen en inspecties en na afloop van grote projecten. Op basis van het beheersysteem worden de beheerplannen elke vier jaar opgesteld, werkplannen elk jaar.

In het beheerplan wegen is een onderbouwd budget aangegeven om het areaal op het vastgestelde kwaliteitsniveau te krijgen en/of te handhaven. Het beheerplan geeft (iedere vier jaar) het benodigde budget aan voor het vastgestelde kwaliteitsniveau. Dit wordt naast de begroting gelegd. Past dit, dan wordt het plan door het College vastgesteld. Zo niet, dan moet of de begroting of het kwaliteitsniveau worden bijgesteld. Bij het huidige beheerplan sloot het benodigd budget aan bij de begroting.

Aanbeveling 1

College: Houd vast aan de huidige werkwijze waarbij gewerkt wordt vanuit opgestelde doelstellingen en stel na de vierjaarlijkse inspectie vast of het benodigde budget voor onderhoud wegen, gegeven de vastgestelde doelstellingen, nog overeenkomt met het in de meerjarenraming opgenomen bedrag. Houd deze werkwijze ook vast in tijden van financiële krimp. Leg zo nodig een keuze voor aan de Raad voor het na te streven beeldkwaliteitsniveau en daarvoor benodigde budget.

2. *Worden er weloverwogen prioriteiten gesteld op basis van de staat van de verhardingen en voordelige combinaties met andere (onderhouds)werken?*





Conclusie: Er worden weloverwogen prioriteiten gesteld op basis van de staat van de verharding en voor het wegenonderhoud. Voor de afweging tussen het onderhoud van riolering en wegen bestaan geen expliciet gemaakte wegingscriteria. Dat maakt de afweging minder transparant. Wel zijn er afspraken over hoe de afweging plaatsvindt.

Op basis van periodieke inspecties is er een actueel en volledig inzicht in de staat van onderhoud van de verhardingen. Er zijn inspecties elke twee weken (70 meetpunten), elke zes maanden (ruim 300 meetpunten) en elke vier jaar (650 meetpunten). De eerste twee richten zich op de beeldkwaliteit, de laatste op de technische kwaliteit. De gegevens die hieruit komen worden gebruikt om de gegevens in het beheersysteem te actualiseren.

Het actuele inzicht in de staat van verhardingen leidt tot een prioritering om een optimale combinatie van onderhoudswerken te borgen. Duidelijke prioriteit zijn de fietspaden in de gemeente. Daarnaast wordt geprioriteerd aan de hand van een aantal overwegingen. De belangrijkste is veiligheid, en daarnaast zijn locatie, en integraal werken overwegingen.

De meerjarenanalyse en –planning bevat een overzicht van alle bekende planningen van wegwerkzaamheden in Delft voor de komende vier jaar, en de relatie tussen de werkzaamheden. De bereikbaarheidsregisseur houdt toezicht op de afstemming van projecten in het kader van bereikbaarheid. De uiteindelijke afweging is de verantwoordelijkheid van de programmeur voor het totale onderhoud (zie ook par. 2.1.2).

Aanbeveling 2

College: Maak de systematiek voor de afweging van werkzaamheden aan wegen en riolering expliciet, bijvoorbeeld door wegingscriteria aan te geven.

3. *Is de organisatie in staat geplande projecten voor beheer en onderhoud aan verhardingen tijdig en binnen het budget uit te voeren?*

Conclusie: De organisatie is in staat geplande projecten voor beheer en onderhoud aan verhardingen tijdig en binnen het budget uit te voeren, maar rapporteert hier niet duidelijk over aan College en Raad.

Het jaarverslag geeft aan dat de geplande werkzaamheden “grotendeels” zijn gerealiseerd. Een percentage was bijvoorbeeld duidelijker geweest. Verder zijn de gegevens om de realisatie te achterhalen niet op één plaats te vinden, ook niet in een ander document dat onderdeel uitmaakt van de P&C-cyclus. Ze moeten deels gehaald worden uit het geactualiseerde werkplan, de voortgangsrapportages en evaluaties.

Of de organisatie de geplande projecten tijdig en binnen het geplande budget uitvoert of laat uitvoeren, blijkt voor de grote complexe projecten uit maandelijkse voortgangsrapportages en de





evaluatie na afloop, en voor de kleinere projecten uit een werkplan waarop in de loop van het jaar wordt aangetekend welke projecten zijn uitgevoerd. Er worden over de uitvoering van de (grote en kleine) onderhoudsprojecten geen bestuurlijke rapportages opgesteld.

Er zijn duidelijke afspraken over het houden van gemeentelijk toezicht op de uitvoering van onderhoudswerken, om ervoor te zorgen dat de uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden in overeenstemming zijn met het geplande onderhoud conform het beheerplan en de opgestelde bestekken. Het bij het beheerplan behorende werkplan operationaliseert de werkzaamheden voor een periode van 4 jaar. Dit werkplan is vervolgens de basis voor een jaarplan. De onderhoudswerkzaamheden baseren zich hierop, en het ingenieursbureau stelt bestekken op voor de aannemers aan de hand van dit plan. Het ingenieursbureau en stadsbeheer overleggen en actualiseren de planning in de loop van het jaar. Het ingenieursbureau houdt toezicht op de werkzaamheden van de aannemer. Er is een directievoerder die verantwoordelijk is voor de onderhoudsbestekken. Daarnaast is er een toezichthouder die periodiek langs gaat om de werkzaamheden te controleren. Bij grotere projecten is een toezichthouder aanwezig voor de dagelijkse aansturing en controle van de aannemer.

Ad hoc gebeurtenissen worden over het algemeen soepel ingepast in de uitvoering en, wanneer mogelijk, ingepast in de bestaande planning. Ondanks het feit dat het onderhoudsgeld is geoormerkt, is het toch mogelijk in te spelen op calamiteiten. Projecten in het beheerplan kunnen omgewisseld worden (een project dat dit jaar gepland was naar volgend jaar en andersom). Daarnaast is er een budget voor het opvangen van incidenten en/of calamiteiten.

Aanbeveling 3

Ambtelijke organisatie: Verzamel de realisatie van uitgevoerde projecten op één plaats/in één overzicht en rapporteer hierover in het kader van de P&C-cyclus aan het College en de Raad.

Aanbeveling 4

College: Rapporteer in het jaarverslag zodanig over de uitvoering dat de Raad een helder beeld heeft van de mate waarin geplande onderhoudswerken zijn uitgevoerd, bijvoorbeeld aan de hand van een percentage.

4. *Blijkt uit rapportages van uitgevoerde projecten dat de beoogde projecten naar behoren worden uitgevoerd? Worden de rapportages gebruikt om van te leren?*





Conclusie: Uit de rapportages van uitgevoerde projecten blijkt meestal dat de beoogde projecten naar behoren worden uitgevoerd, hoewel soms de doelen of resultaten niet duidelijk terug komen in de betreffende rapportage.

De projectopdrachten vermelden in principe de projectdoelen. Na afloop stelt de projectleider een evaluatie van het project op. Uit de projectrapportages blijkt niet altijd dat de projectdoelen worden gerealiseerd. Soms zijn de projectdoelen niet helder geformuleerd en in de evaluatie ontbreken soms elementen van de opdracht. Zo wordt in een onderhoudsopdracht wel een streefbeeld voor de staat van onderhoud genoemd, maar wordt niet gerapporteerd of dat streefbeeld ook is gerealiseerd.

De projectrapportages worden aantoonbaar benut om van te leren. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben elke vier weken en na elke voortgangsrapportage overleg over de voortgang, waarin ruimte is om leerpunten te bespreken binnen het project. De projectevaluaties die in dit onderzoek bekeken zijn, geven een grote bereidheid om te leren aan. Er zijn vanaf dit jaar reguliere sessies in het kader van kennisdeling georganiseerd voor het ingenieurbureau, onder andere over projectevaluaties. Er wordt naar gestreefd om binnen de grotere projecten volgens de “plando-check-act” cyclus te werken.

5. *Hoe verhoudt het oordeel van inwoners zich in de praktijk tot het vastgestelde kwaliteitsniveau van verhardingen?*

Conclusie: De weggebruikers zijn gemiddeld tevreden over de kwaliteit van de verhardingen, ondanks de doorgevoerde bezuinigingen. De tevredenheid over de wegen in de binnenstad lijkt echter wel af te nemen. Er is geen significant verschil in waardering van de weggebruiker tussen de straten die vallen onder de twee niveau's van beeldkwaliteit (niveau B en C). De beeldkwaliteit heeft - meer nog dan de technische staat van de wegen - ten doel de tevredenheid van de weggebruikers te vergroten. Dan is het logisch het oordeel van de weggebruiker bij de vaststelling van de beeldkwaliteit te betrekken.

Er is een significant verband tussen de technische staat van de wegen en het oordeel van de weggebruikers. Het onderhoud aan de openbare ruimte (het geheel van voorzieningen, groen, schoon en heel) wordt door de ondervraagde weggebruikers gewaardeerd met een 6,6 op een schaal van 10. Aan de staat van onderhoud aan de wegen wordt een gemiddeld cijfer van 6,1 gegeven. Dit is een lager cijfer dan het gemiddelde cijfer voor de openbare ruimte in zijn totaliteit. Ook wordt er relatief vaker een onvoldoende gegeven.

Straten in de binnenstad scoren vaak lager dan gemiddeld, zowel voor het oordeel over de algemene beeldkwaliteit als voor het oordeel over de staat van onderhoud van het wegdek. Statistische analyse laat zien dat het oordeel van weggebruikers over het onderhoud van de wegen in de





binnenstand significant slechter is dan het oordeel over het onderhoud van de wegen elders in de stad. Dit ondanks de hogere (beleidsmatig vastgestelde) beeldkwaliteit van de binnenstad. Ook de externe metingen van de gemeente bevestigen dit beeld. De DRK ziet beide resultaten als voorzichtige indicaties dat de technische staat van de wegen in de binnenstad sneller achteruit gaat. Dit kan te maken hebben met het intensievere gebruik van de binnenstad, waardoor de kwaliteit daar sneller achteruit gaat. Door dezelfde meting in dezelfde straten nog eens te herhalen kan dit effect worden vastgesteld (als er niet tussentijds onderhoud heeft plaatsgevonden). Daarnaast kan overwogen worden bij het meten van de beeldkwaliteit ook het oordeel van weggebruikers te betrekken. De beeldkwaliteit wordt dan niet alleen “technisch” vastgesteld maar ook aan de hand van het oordeel van weggebruikers.

Het verschil in beantwoording door voetgangers, fietsers en automobilisten is beperkt. Er is een klein verschil tussen hoe asfaltwegen worden gewaardeerd en hoe elementverharding wordt gewaardeerd: aan asfaltwegen wordt gemiddeld een lager cijfer gegeven. Dit komt overeen met de vraag over de waardering van het onderhoud aan de openbare ruimte: ook daar scoorden de straten met asfalt lager dan die met elementverharding.

Doorslaggevend in het oordeel van de burgers over het onderhoud aan de openbare ruimte is de staat van de straat (of de stoep of het fietspad). 126 van de 296 (43%) ondervraagden gaf aan dit het belangrijkste te vinden.

Het belangrijkste element van onderhoud aan de weg is kuilen: bijna de helft (47%) van de ondervraagden gaf dit aan. Daarop volgde oneffenheden (31%), dan scheuren (20%) en als minst belangrijk rafeling (2%).

Het gemiddelde cijfer dat wordt gegeven aan de communicatie van de gemeente aan de burger is een 6,11. Het overgrote deel van de ondervraagde burgers is op de hoogte van het feit dat de gemeente in het kader van de bezuinigingen minder geld heeft om de wegen, straten en pleinen te onderhouden. 198 van de 296 ondervraagden (71%) geeft aan hierover geïnformeerd te zijn door de gemeente of door lokale kranten en overige media.

In de kadernota 2013 “Met het oog op morgen” geeft het College aan dat een vitale en leefbare binnenstad werkt als een magneet voor vestiging in stad en regio van kenniswerkers en creatieve industrie. Verder stelt de kadernota dat de binnenstad het visitekaartje van Delft is en ook in crisistijd zijn kwaliteit moet bestendigen. Daarbij staat echter ook (pagina 42): “Het beheer van de openbare ruimte is over het algemeen goed op orde, en soms zelfs beter dan de vastgestelde doelstellingen. De tevredenheid ligt rond de 80 procent. Wij houden echter rekening met een dalende tevredenheid als gevolg van de bijstelling van de technische en beeldkwaliteit.” In de aanbevelingen gaan we daarom in op het vaststellen van een beeldkwaliteit die past bij de aangegeven ambities.





Aanbeveling 5

College: Ondervraag op dezelfde wijze in het eerste jaar van de nieuwe raadsperiode (zie aanbeveling 8) nogmaals weggebruikers om te zien of de beeldkwaliteit van de openbare ruimte in de binnenstad inderdaad harder vermindert vanwege de huidige bezuinigingen en of dit effect niet ongewenst groot wordt.

Aanbeveling 6

College en Raad: Gebruik de uitkomsten van de ondervraging (aanbeveling 5) bij het opstellen van de doelstelling voor de openbare ruimte.

Aanbeveling 7

College en Raad: Betrek bij het meten van de beeldkwaliteit het oordeel van weggebruikers. Stel het percentage van burgers dat “niet ontevreden” is zo vast dat dit past bij de ambities van de gemeente voor de openbare ruimte.

6. Hoe vult de Raad van Delft de kaderstellende en controlerende rol in met betrekking tot het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen?

Conclusie: De Raad van Delft vult haar kaderstellende en controlerende rol vooral in door het vaststellen van het beoogde kwaliteitsniveau van de openbare ruimte en door het vaststellen van de programmabegroting en jaarrekening. Afwijkingen worden aan de Raad gemeld bij de katernota en de najaarsrapportage. Over de gerealiseerde kwaliteit wordt alleen gerapporteerd in het jaarverslag.

De Raad wordt in staat gesteld kader en doelstellingen vast te stellen voor het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen. Daarbij worden aan de Raad keuzes voorgelegd waardoor beargumenteerd kan worden gekozen voor onderhoudsniveaus. Daarnaast wordt de Raad inzicht verschaft in het eventueel doorschuiven van een onderhoudslast naar de toekomst via de katernota en de najaarsrapportage. De Raad heeft het beoogde kwaliteitsniveau voor de beeldkwaliteit vastgesteld. Met betrekking tot de technische kwaliteit kiest de Raad geen onderhoudsniveau, maar bepaalt dat er beheerplannen opgesteld en aangepast worden. De budgettaire ruimte voor wegen, straten en pleinen wordt door de Raad vastgesteld op basis van een beheerplan voor vier jaar. Er worden door de Raad geen uitspraken gedaan over de wijze van rapportage over het onderhoud van de openbare ruimte.

Geconstateerd wordt dat de vierjarige periode van het beheerplan wegen nu zou leiden tot het vaststellen van een nieuw beheerplan in het laatste jaar van de zittende Raad. De volgende Raad controleert dan de uitvoering daarvan. Ofschoon er continuïteit van bestuur hoort te zijn, kan het proces bewuster worden gevolgd als het beheerplan bij de start van een nieuwe raadsperiode wordt vastgesteld.





De rapportages die aan de Raad worden verstrekt in het kader van de P&C-cyclus, stellen de Raad in staat de uitvoeringen van het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen te controleren op budget en globaal op realisatie van de door de Raad vastgestelde doelen en effecten. De koppeling naar de politiek zit met name in het door de Raad vaststellen van het kwaliteitsniveau en het budget. De uitkomsten van de externe meting beeldkwaliteit en de beheerplannen gaan alleen ter informatie naar de Raad en worden vastgesteld door het College.

Aanbeveling 8

Raad: Evalueer als Raad de eigen rol bij dit onderwerp. Zorg ervoor dat het beheerplan wordt vastgesteld in het eerste jaar van de nieuwe Raad.





o. Inleiding

o.1. Achtergrond en aanleiding

De Delftse Rekenkamer (DRK) heeft gekozen voor een onderzoek naar het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen. Daarvoor had de rekenkamer verschillende overwegingen. Met het beheer en onderhoud van wegen is veel geld gemoeid. De gemeente voert kleine reparaties zelf uit en verder wordt vrijwel al het werk voor beheer en onderhoud uitbesteed, zeker sinds de stratenmakers in dienst bij de gemeente Delft per 1 februari 2013 bijna allemaal zijn overgegaan naar een aannemer.

De economische situatie waarin ook de gemeente Delft zich bevindt, dwingt tot bezuinigingen, ook op beheer en onderhoud van wegen. De DRK is daarbij benieuwd naar de mogelijke effecten van deze bezuinigingen, ook in de ogen van de inwoners.

De uitvoering van het beleid ten aanzien van 'goede openbare ruimte' is grotendeels gelegen in de kwaliteit van het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen. De DRK richt zich daarom op dit onderdeel van de openbare ruimte.

De gemeente Delft heeft met de bezuinigingen enkele doelstellingen op het gebied van wegen, straten en pleinen naar beneden bijgesteld. Het is niet meer de doelstelling om de gemiddelde kwaliteit van de wegen, straten en pleinen omhoog te brengen, maar om ze zo te onderhouden dat kapitaalvernietiging voorkomen wordt. Het onderhoud zal zich voornamelijk richten op wegen met technische classificatie 'ernstig' en wegen met classificatie 'matig tot slecht', waarvan wordt verwacht dat deze binnen de begrotingsperiode 'ernstig' worden zonder onderhoud (kwalificaties gebaseerd op CROW-normering, landelijke normering op dit terrein).

Foto: schade aan verharding



foto: zwerfafval onderdeel van beeldkwaliteit





Foto: goede staat van onderhoud



foto: hoge beeldkwaliteit mede door groen



De DRK wil met dit onderzoek inzicht geven in de doelmatigheid en doeltreffendheid van het beheer en onderhoud van wegen, straten, pleinen, en in welke mate het budget dat hiervoor beschikbaar is, toereikend is. Daarbij richt de DRK zich ook op de kwaliteit van sturing en controle door de gemeenteraad ten aanzien van het beheer en onderhoud van wegen, straten, pleinen, en op de mening van de burgers van Delft over het onderhoud aan wegen, straten en pleinen. Voor de inwoners geeft de DRK waar mogelijk aanbevelingen om de doelmatigheid en doeltreffendheid van beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen te verbeteren en de sturende en controlerende rol van de Raad daarbij optimaal te benutten.

0.2. Doelstelling en reikwijdte van dit rekenkameronderzoek

De centrale vraag van dit onderzoek is als volgt:

Hoe doelmatig en doeltreffend is het beheer en onderhoud van wegen, straten, pleinen in de gemeente Delft na doorvoering van de bezuiniging en is de sturing hierop door de Raad effectief?

De deelvragen van het onderzoek zijn:

- Is het door de Raad vastgestelde budget voor beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen toereikend om het gewenste kwaliteitsniveau te bereiken en/of te handhaven?
- Worden er weloverwogen prioriteiten gesteld op basis van de staat van de verhardingen en voordelige combinaties met andere (onderhouds)werken?
- Is de organisatie in staat geplande projecten voor beheer en onderhoud aan verhardingen tijdig en binnen het budget uit te voeren?
- Blijkt uit rapportages van uitgevoerde projecten dat de beoogde projecten naar behoren worden uitgevoerd? Worden de rapportages gebruikt om van te leren?





- Hoe verhoudt het oordeel van inwoners zich in de praktijk tot het vastgestelde kwaliteitsniveau van verhardingen?
- Hoe vult de Raad van Delft de kaderstellende en controlerende rol in met betrekking tot het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen?

Deze deelvragen zijn toetsbaar gemaakt aan de hand van normen. Hieronder is het normenkader weergegeven. In de volgende hoofdstukken geven we deze normen telkens weer en toetsen we de normen aan de aangetroffen praktijk.

Deelvraag 1: Is het door de Raad vastgestelde budget voor beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen toereikend om het gewenste kwaliteitsniveau te bereiken en/of te handhaven.	Normen:
	1.1 In het kader van een beheerssystematiek met meetbare indicatoren is er een kwaliteitsniveau (incl. veiligheid) vastgesteld voor de verhardingen van wegen, straten en pleinen.
	1.2 Er is een beheerplan voor wegen, straten en pleinen vastgesteld dat is gebaseerd op het vastgestelde kwaliteitsniveau en een volledig, tijdig en actueel beeld van het areaal van verhardingen.
	1.3 In het beheerplan is er een onderbouwd budget aangegeven om het areaal op het vastgestelde kwaliteitsniveau te krijgen en/of te handhaven.
	1.4 Het in het beheerplan onderbouwde budget komt overeen met het door de Raad vastgestelde budget en is opgenomen in de (meerjaren)begroting.





<p>Deelvraag 2:</p> <p>Worden er weloverwogen prioriteiten gesteld op basis van de staat van de verhardingen en voordelige combinaties met andere (onderhouds)werken?</p>	<p>Norm:</p> <p>2.1 Op basis van periodieke inspecties (of naar aanleiding van meldingen zoals bijvoorbeeld van burgers, wijkbeheer, politie, scholen) is er een actueel en volledig inzicht in de staat van onderhoud van de verhardingen.</p>
	<p>2.2 Het actuele inzicht in de staat van verhardingen leidt tot een prioritering waarbij – in afstemming met interne en externe projecten - een afwegings-systematiek wordt toegepast om een optimale combinatie van onderhoudswerken te borgen (met name de afweging wegen en riolering).</p>

<p>Deelvraag 3:</p> <p>Is de organisatie in staat geplande projecten voor beheer en onderhoud aan verhardingen tijdig en binnen het budget uit te voeren? (opdrachtgever-opdrachtnemer (vgr's)</p>	<p>Norm:</p> <p>3.1 Uit rapportages blijkt dat de organisatie de geplande projecten tijdig en binnen het geplande budget uitvoert of laat uitvoeren.</p>
	<p>3.2 De uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden zijn in overeenstemming met het geplande onderhoud conform het beheerplan en de opgestelde bestekken.</p>
	<p>3.3 Met de betrokken burgers/bewoners wordt tijdig en volledig gecommuniceerd over projecten of over uitgestelde projecten.</p>
	<p>3.4 Ad hoc gebeurtenissen worden soepel ingepast in de uitvoering en (gebaseerd op ervaring) voorzien in een daartoe bestemd budget.</p>

<p>Deelvraag 4:</p> <p>Blijkt uit rapportages van uitgevoerde projecten dat de beoogde projecten naar behoren worden uitgevoerd? Worden de rapportages gebruikt om van te leren? (projectrapportages)</p>	<p>Norm:</p> <p>4.1 Er worden rapportages opgesteld van de belangrijkste onderhoudsprojecten.</p>
	<p>4.2 Uit de projectrapportages blijkt dat de projectdoelen worden gerealiseerd.</p>
	<p>4.3 De projectrapportages worden aantoonbaar benut om van te leren (bijvoorbeeld bespreking tij-</p>





	dens werkoverleg, evaluatie in het projectteam etc.).
--	---

Deelvraag 5: Hoe verhoudt het oordeel van inwoners zich in de praktijk tot het vastgestelde kwaliteitsniveau van verhardingen?	Beschrijven aan de hand van resultaten straat-enquêtes. De informatie uit de interviews met de weggebruikers zal worden verbonden met de indicator die de gemeente zelf gebruikt voor de staat van onderhoud van de wegen.
---	--

Deelvraag 6: Hoe vult de Raad van Delft de kaderstellende en controlerende rol in met betrekking tot het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen?	Normen:
	6.1 De Raad wordt in staat gesteld kader en doelstellingen vast te stellen voor het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen in samenhang met de wettelijke eisen van veiligheid en aansprakelijkheid. Daarbij worden aan de Raad: - keuzes voorgelegd waardoor beargumenteerd kan worden gekozen voor onderhoudsniveaus; - inzicht verschaft in het eventueel doorschuiven van een onderhoudslast naar de toekomst.
	6.2 De Raad heeft het beoogde kwaliteitsniveau (incl. veiligheid), de budgettaire ruimte en de wijze van rapportage over het onderhoud van de openbare ruimte vastgesteld.
	6.3 De rapportages die aan de Raad worden verstrekt, stellen de Raad in staat de uitvoeringen van het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen te controleren op budget en realisatie van de door de Raad vastgestelde doelen en effecten.

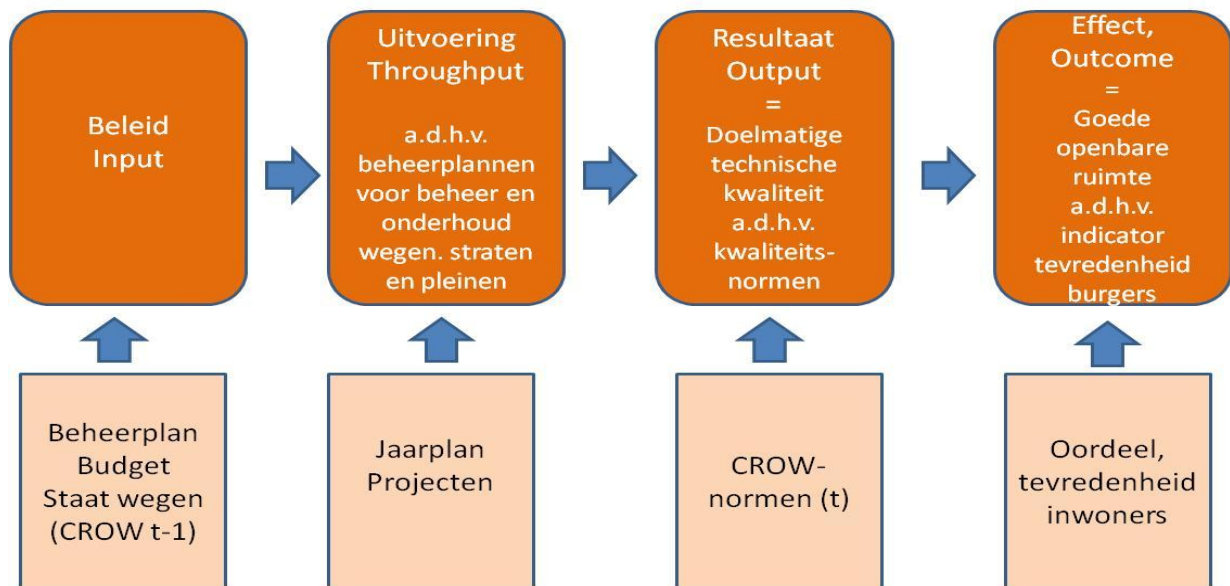
De reikwijdte van het onderzoek is het gehele beleidsveld van de gemeente Delft dat zich richt op wegen, straten en pleinen. Hieronder vallen onder andere beleid, verantwoording, uitvoering en programmering van bijvoorbeeld klein en groot onderhoud en het afhandelen van meldingen. We hebben ons daarbij vooral gericht op de periode vanaf 2009 tot maart 2013.

0.3. Onderzoeksaanpak





Het proces van beheer en onderhoud kan schematisch als volgt worden weergegeven:



Het schema start bij de input. Als input wordt in een ideaal beleidsproces gebruikt:

- a Een toereikend budget om het gewenste kwaliteitsniveau te bereiken en/of te handhaven.
- b Een goed en actueel beeld van het areaal en de staat van de verhardingen.
- c Een (meerjarig) beheerplan voor beheer en onderhoud van verhardingen. Dit baseert zich op de staat van de wegen zoals op dat moment gemeten volgens de CROW-systematiek. Zie voor een uitleg van deze systematiek paragraaf 1.1.1.1 van dit rapport.
- d Een organisatie die in staat is de geplande projecten tijdig en binnen het budget uit te (laten) voeren.

Hierop volgt de throughput. Op basis van de plannen worden jaarlijks projecten uitgevoerd en wordt hieraan geld uitgegeven. De ‘wereld’ van de plannen mag niet los staan van de ‘wereld’ van de uitvoering. Wat gepland is, moet ook uitgevoerd worden om achterstanden te voorkomen.

Het is daarnaast ook belangrijk dat de juiste projecten worden geselecteerd. Er is een goede afweging nodig om de juiste onderhoudsprojecten te selecteren en juist die projecten te kiezen die het meest onderhoud nodig hebben of die een voordelige combinatie met andere werken (bijvoorbeeld rioleringsonderhoud) mogelijk maken.

Het directe resultaat van het onderhoud – de output – is een weg die veel hoger scoort op de CROW-normen dan voorheen. In de praktijk houden gemeentelijke opzichters hierop toezicht. In een aantal gemeenten, waaronder ook in Delft, is hierbij in het kader van onafhankelijkheid een strikte organisatorische scheiding aangebracht tussen de gemeentelijke ‘controleurs’ die de we-





gen inspecteren en de afdeling onder wiens verantwoordelijkheid het beheer en onderhoud van de verharding valt. De rapportages die daarover worden opgesteld, dienen om aan te geven of de beoogde projectresultaten zijn behaald en het werk naar behoren is uitgevoerd, en om van te leren voor de toekomst.

Vervolgens geeft het schema de outcome weer. Als het onderhoud aan de verhardingen goed is uitgevoerd, mogen we er ook vanuit gaan dat er direct daarna een score ‘voldoende’ wordt behaald. Het is dan echter nog niet duidelijk of en hoe het oordeel over de tevredenheid van de openbare ruimte van inwoners hiermee samenhangt. In dit onderzoek is onderzocht of deze relatie binnen de gemeente Delft aanwezig is, door middel van het peilen van de mening van de Delftse burger over het onderhoud aan wegen, straten en pleinen en dit te koppelen aan de door de gemeente gemeten kwaliteitsniveaus (zie hiervoor verder hoofdstuk 4).

In het rapport treft u de termen technische kwaliteit en beeldkwaliteit aan. Bij de technische kwaliteit gaat het op de technische staat van het onderhoud, die aan de hand van normen door inspecteurs kan worden vastgesteld. Hierboven is dat aangegeven als de output. De beeldkwaliteit is breder en gaat naast de technische staat van onderhoud van de wegen, straten en pleinen, ook over aspecten als schoon en heel voor meerdere aspecten van de openbare ruimte, waaronder groen en straatmeubilair.

Ten slotte wordt in dit onderzoek de rol van de Raad besproken. In welke mate is de Raad in staat om haar kaderstellende en controlerende rol te vervullen met betrekking tot wegen, straten en pleinen?

0.4. Onderzoeksverantwoording

De basis van het onderzoek is het voorgenoemde normenkader. Er is gestart met een documentenonderzoek, waarbij alle in de organisatie aanwezige relevante informatie verzameld is en gestructureerd aan de hand van het normenkader. Een lijst van de gebruikte documenten is te vinden in bijlage B. In dit document worden bronnen vermeld middels cijfers tussen haakjes achter de tekst – voor duiding van het cijfer wordt verwezen naar de lijst met documenten in bijlage B.

Vervolgens hebben er interviews plaatsgevonden met de medewerkers van de gemeente die meer informatie konden geven over het onderwerp: de verantwoordelijke wethouder, de directeur van het cluster Ruimte waar het beheer van wegen onder valt, de programmeur openbare ruimte, het sectorhoofd Stadsbeheer, de contractmanager Ingenieursbureau (verzorgt technische voorbereiding werken), de teamleider advies en databeheer voor wegen en daarbij betrokken adviseurs en databeheerders. Een lijst met namen van de geïnterviewden is te vinden in bijlage C. De interviews hebben plaatsgevonden aan de hand van onderzoeksvragen.





Daarnaast zijn weggebruikers in Delft ondervraagd. Aan de hand van een vragenlijst is hun mening gevraagd over de openbare ruimte in Delft, de wegen, straten en pleinen, en de communicatie van de gemeente hierover. De vragen sluiten aan bij het normenkader.

Er zijn 15 straten geselecteerd die een representatieve weergave van de gemeente zijn: diverse wijken, diverse niveaus beeldkwaliteit (zie voor een uitleg van de term en de systematiek beeldkwaliteit paragraaf 1.1.1.2) en zowel asfaltwegen als straten met elementverharding. Er is gekozen voor straten waarbij het niveau van beeldkwaliteit duidelijk zichtbaar is.

Op elke straat zijn 20 burgers/passanten geïnterviewd: een totaal van bijna 300 burgers, waardoor er met behoorlijke zekerheid (statistische?) conclusies kunnen worden verbonden aan de uitkomsten.

Het resultaat van het documentenonderzoek, de interviews en de straatinterviews is verwerkt in onderliggend rapport van bevindingen.

0.5. Leeswijzer

Bovenstaande onderwerpen – input, throughput, output, outcome en rol van de Raad – zijn de hoofdstukken van dit rapport. In elk hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vragen in het bijbehorende normenkader. Hoofdstuk 1 gaat over de input, waaronder het budget, de doelen en het kwaliteitsniveau dat wordt nagestreefd en de beheerplannen. Hoofdstuk 2 gaat over het proces van onderhoud, waarbij geprioriteerd moet worden, inspecties worden uitgevoerd, beheersystemen worden onderhouden en de onderhoudswerken gerealiseerd moeten worden. Hoofdstuk 3 beschrijft de realisatie van onderhoudsprojecten en de rapportages die daar bij horen. Hoofdstuk 4 (outcome) beschrijft de maatschappelijke effecten van het beleid en de uitvoering. De kaderstellende en controlerende rol van de Raad wordt in hoofdstuk 5 besproken.

De conclusies van het onderzoek en de bijbehorende aanbevelingen zijn als een separaat onderdeel, de managementsamenvatting, voorafgaand aan de beschrijvingen opgenomen.

In bijlage A treft u een verklaring aan van gebruikte afkortingen en definities van gebruikte termen en in de verdere bijlagen een lijst met geraadpleegde documenten, een lijst met de afgenomen interviews, het normenkader en de vragen voor de straatinterviews.





1. Input

1.1. Toereikendheid budget

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende deelvraag en normen:

Deelvraag 1: Is het door de Raad vastgestelde budget voor beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen toereikend om het gewenste kwaliteitsniveau te bereiken en/of te handhaven.	Normen:
	1.1 In het kader van een beheerssystematiek met meetbare indicatoren is er een kwaliteitsniveau (incl. veiligheid) vastgesteld voor de verhardingen van wegen, straten en pleinen.
	1.2 Er is een beheerplan voor wegen, straten en pleinen vastgesteld dat is gebaseerd op het vastgestelde kwaliteitsniveau en een volledig, tijdig en actueel beeld van het areaal van verhardingen.
	1.3 In het beheerplan is er een onderbouwd budget aangegeven om het areaal op het vastgestelde kwaliteitsniveau te krijgen en/of te handhaven.
	1.4 Het in het beheerplan onderbouwde budget komt overeen met het door de Raad vastgestelde budget en is opgenomen in de (meerjaren)begroting.

Eerst wordt antwoord gegeven op de vraag of er een kwaliteitsniveau van de verhardingen is vastgesteld, op welke manier, en of er een volledig, tijdig en actueel beeld van het areaal aan verhardingen is. Vervolgens wordt bekeken of er een beheerplan is vastgesteld en of deze is gebaseerd op het kwaliteitsniveau en het beeld van het areaal. Ten slotte wordt vastgesteld of het budget dat in het beheerplan is onderbouwd overeenkomt met het door de Raad vastgestelde budget.

1.1.1. Kwaliteitsniveau verhardingen

Norm

1.1 In het kader van een beheerssystematiek met meetbare indicatoren is er een kwaliteitsniveau (incl. veiligheid) vastgesteld voor de verhardingen van wegen, straten en pleinen.





Bevindingen

De gemeente Delft maakt in het hanteren van een kwaliteitsniveau (en hiermee samenhangend ook in beheerplannen en opdrachten) een scheiding tussen twee soorten kwaliteit: de technische kwaliteit en de beeldkwaliteit. Deze twee soorten kwaliteit leiden tot twee verschillende opdrachten voor de uitvoering op basis van twee beheerplannen die te maken hebben met wegen, straten en pleinen in de gemeente Delft. In onderstaande paragrafen worden beide soorten kwaliteit uitgelegd.

De activiteiten die de gemeente uitvoert met betrekking tot de technische kwaliteit van de wegen, straten en pleinen (in de kern groot onderhoud aan wegen, straten en pleinen) vallen geheel binnen de scope van dit onderzoek. De technische kwaliteit dient ter bewaking en ondersteuning van het onderhoud van de wegen, straten en pleinen, ook al onttrekt dit zich soms aan het directe oog van een weggebruiker. De activiteiten met betrekking tot de beeldkwaliteit zijn evenwel breder: van de categorieën 'schoon', 'heel', 'groen', en 'voorzieningen' (termen die binnen de gemeentelijke begroting worden gehanteerd) valt enkel de categorie 'heel' binnen de scope van dit onderzoek. Onder beeldkwaliteit 'heel' valt het klein onderhoud aan wegen, straten en pleinen (de wijkservice). De beeldkwaliteit richt zich dus op de beleving of uitstraling van de openbare ruimte.

1.1.1.1. Technische kwaliteit

Het niveau en de ambitie met betrekking tot de technische kwaliteit zijn vastgelegd in het Beheerplan Wegen Delft (vanaf nu: beheerplan wegen). Als kwaliteitssystematiek wordt de systematiek volgens CROW publicatie 147 gehanteerd, een gestandaardiseerde systematiek voor wegbeheer. Dit resulteert in een score voor deze thema's die wordt uitgedrukt in termen van voldoende, matig en onvoldoende.¹

In onderstaande afbeelding is schematisch aangegeven hoe de vertaling van inspectiebeoordelingen die de gemeente Delft op haar wegen doet (de codering bij de schadeklasse G t/m E₃) naar planperiode (uitvoeringsjaar) en kwaliteitsoordeel plaatsvindt. De schadeklasse wordt uitgedrukt in een letter: G(een schade), L(ichte schade), M(atige schade) of E(rnstige schade) en een cijfer, waarbij een hoger cijfer een grotere mate van schade uitdrukt. De planperiode wordt weergegeven in jaren. Als kwaliteitsoordeel kan een voldoende, matig of onvoldoende worden gegeven. Hierbij betekent een onvoldoende beoordeling (M₃ of slechter) dat het betreffende wegvakonderdeel op korte termijn (1-2 jaar) moet worden onderhouden. Gebeurt dit niet dan ontstaat een achterstand (mogelijke kapitaalvernietiging) en een risico op aansprakelijkheidstelling bij schade bij weggebruikers.

¹ Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010





schadeklasse	G	L1	L2	L3	M1	M2	M3	E1	E2	E3
planperiode	>5					3-5	1-2	1-1		
	op basis van gedragsmodellen									
kwaliteitsoordeel	voldoende				matig		onvoldoende			

2

In het beheerplan wegen is met betrekking tot de algemene kwaliteit van de verharding onderstaand streefbeeld voor de gemeente Delft vastgelegd.

	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Achterstand
Streefbeeld	79-89 %	8-13 %	3-8 %	0 %

3

1.1.1.2. Beeldkwaliteit

Het niveau en de ambitie met betrekking tot de beeldkwaliteit zijn vastgelegd in het Beheerplan Beeldkwaliteit Openbare Ruimte (vanaf nu: beheerplan beeldkwaliteit). De beeldkwaliteit wordt uitgedrukt in letters, waarbij A+ de hoogste kwaliteit uitdrukt, en D de laagste kwaliteit. De niveaus zijn vastgelegd in de Delftse Schouw, het Delftse meetinstrument voor kwaliteit van de openbare ruimte. Zie hiervoor ook onderstaande figuur. De Schouw is een visuele inspectie.

A+	A	B	C	D
Er ontbreken geen elementen uit de verharding. Er zijn geen beschadigde elementen. De verharding is niet door boomwortels opgedrukt.	Er ontbreken geen elementen uit de verharding. Er zijn nauwelijks beschadigde elementen. De verharding is licht door boomwortels opgedrukt.	Er ontbreken geen elementen uit de verharding. Er zijn hier en daar beschadigde elementen. De verharding is enigszins door boomwortels opgedrukt.	Er ontbreken incidenteel elementen uit de verharding. Er zijn regelmatig beschadigde elementen. De verharding is aanzienlijk door boomwortels opgedrukt.	Er ontbreken elementen uit de verharding. Er zijn veel beschadigde elementen. De verharding is ernstig door boomwortels opgedrukt.
Technische norm: <u>Beschadigde en ontbrekende elementen</u> 0 stuks per 100 m ²	Technische norm: <u>Beschadigde en ontbrekende elementen</u> < 1 stuks per 100 m ²	Technische norm: <u>Beschadigde en ontbrekende elementen</u> < 3 stuks per 100 m ²	Technische norm: <u>Beschadigde en ontbrekende elementen</u> < 5 stuks per 100 m ²	Technische norm: <u>Beschadigde en ontbrekende elementen</u> > 5 stuks per 100 m ²
<u>mate opdruk tot 25 cm van de bestratingrand</u> 0 cm per stuk	<u>mate opdruk tot 25 cm van de bestratingrand</u> < 2 cm per stuk	<u>mate opdruk tot 25 cm van de bestratingrand</u> < 5 cm per stuk	<u>mate opdruk tot 25 cm van de bestratingrand</u> < 8 cm per stuk	<u>mate opdruk tot 25 cm van de bestratingrand</u> > 8 cm per stuk

4

² Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010

³ Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010





Tijdens de Raadsbehandeling van de begroting in november 2010 zijn onderstaande keuzemogelijkheden voorgelegd aan de Raad, die vervolgens heeft besloten de ambitie voor de beeldkwaliteitsniveaus neerwaarts bij te stellen naar kwaliteitsniveau B voor de Binnenstad en naar kwaliteitsniveau C voor de rest van de stad. Hiermee is gekozen voor het scenario ‘sober, maar doelmatig’.⁵

Kwaliteitsniveau C is eigenlijk het laagste niveau dat gekozen kan worden als streefniveau, omdat vanaf niveau D en lager sprake is van kapitaalvernietiging. Daarmee wordt bedoeld dat de uiteindelijk noodzakelijke reparaties en reconstructies meer kosten dan het onderhoud dat in eerdere jaren niet werd uitgevoerd. Dit scenario laat zich in beeld als volgt kenmerken:



Daarnaast is er nog een kwaliteitsnorm, die wordt meegenomen in de opdracht beeldkwaliteit ‘heel’: een doelmatige dienstverlening. Het streefcijfer hiervoor is dat de servicenorm schoon en heel gehaald wordt. De servicenorm houdt in dat 75% van de meldingen over openbare ruimte binnen 15 werkdagen verholpen worden. Deze servicenorm staat in principe los van de beeldkwaliteit.

1.1.1.3. Overkoepelende kwaliteitsdoelstelling

Ten slotte is er voor de openbare ruimte een overkoepelende doelstelling, die vastgelegd is in de bestuursprogramma’s. Hierin wordt gesteld dat men in Delft ‘een goede openbare ruimte’ wil realiseren en behouden, en dit wordt gemeten in de tevredenheid van burgers over de openbare ruimte. Bij de nulmeting in 2010 was 83% van de burgers “niet ontevreden”, er wordt gestreefd naar per 1-1-2015 minimaal 50% “niet ontevreden”.⁶

⁴ Delftse Schouwgijs versie 3.0

⁵ Beheerplan beeldkwaliteit openbare ruimte, 11 april 2011

⁶ Bestuursprogramma 2011-2014





Er is geen apart kwaliteitsniveau vastgesteld voor veiligheid. De door de gemeente gehanteerde CROW normering neemt dit expliciet mee met als uitgangspunt de wettelijke aansprakelijkheid zoals vastgelegd in het burgerlijk wetboek en de wegenverkeerswet. Verder blijkt uit interviews dat veiligheid prioriteit is bij het beheer en onderhoud van wegen: wanneer een situatie naar het oordeel van betrokken ambtenaren onveilig is, dient deze direct te worden opgelost.

1.1.2. Areaal aan verhardingen

Norm

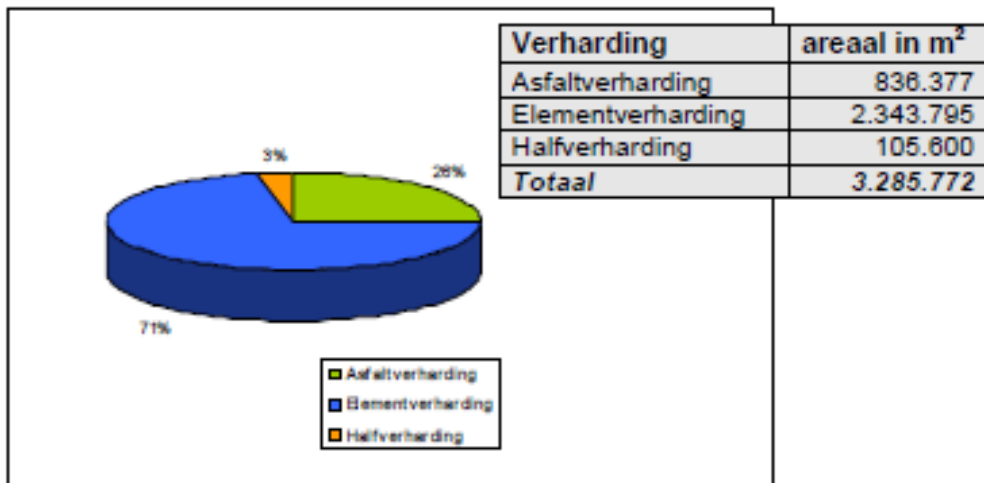
1.2 Er is een beheerplan voor wegen, straten en pleinen vastgesteld dat is gebaseerd op het vastgestelde kwaliteitsniveau en een volledig, tijdig en actueel beeld van het areaal van verhardingen.

Bevindingen

In de Gemeente Delft ligt in totaal ca. 4,5 miljoen m² aan openbare wegen, te onderscheiden in asfaltverharding en elementenverharding. Deze wegen zijn niet allemaal in beheer bij de gemeente Delft. Een deel hiervan is in beheer bij Rijkswaterstaat en de provincie Zuid-Holland. Andere beheerders zijn o.a. TU Delft, Hoogheemraadschap van Delfland, Rail Infra Beheer, Groenservice Zuid-Holland en diverse particulieren.

In beheer bij de Gemeente Delft is, volgens cijfers uit 2010, 3,3 miljoen m² verharding, te verdelen in asfaltverhardingen (26 %), elementverhardingen (tegels, klinkers, betonstraatstenen, stelconplaten, gemengde bestrating, et cetera) (71 %) en halfverharding (schelpenpaden, et cetera) (3 %). Halfverharding is niet meegenomen in het beheerplan, en wordt verder ook niet meegenomen in dit rapport, omdat het onderdeel uitmaakt van het Product Groen.





7

Uit cijfers in 2011 blijkt dat het areaal iets slinkt: in dit jaar beheert de gemeente 833.374 m² asfalt en 2.308.767 m² elementverharding (naast 244.229 m² halfverharding).⁸

Het huidige areaal aan fietsverhardingen bedraagt 263.740 m². De totale lengte is ongeveer 90 kilometer.

Soort \ Functie	Vrijliggend fietspad	Fietsstrook	Fietsstraat	Totaal
Asfalt	157.700	39.800	4.100	201.400
Elementenverharding	56.740	2.400	3.200	62.340
Totaal	2114.440	42.000	7.300	263.740

9

Er wordt één keer in de vier jaar – na de vierjaarlijkse inspectie – door de databeheerders van de gemeente een grote update van gegevens gedaan in het beheersysteem. Dit is een systeem waarin gegevens voor de verhardingen per straat zijn opgeslagen. Tussentijds worden kleine updates gedaan naar aanleiding van tussentijdse nieuwbouw, projecten of reparaties, zodat de gegevens zo actueel mogelijk zijn.¹⁰ Zie hiervoor verder paragraaf 2.1.1.3.

⁷ Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010

⁸ Beheerplan beeldkwaliteit openbare ruimte, 11 april 2011

⁹ Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010

¹⁰ Interview Marcel Franssen, Rob Snel en Jos van der Aa





1.1.3. Beheerplan

Norm

1.2 Er is een beheerplan voor wegen, straten en pleinen vastgesteld dat is gebaseerd op het vastgestelde kwaliteitsniveau en een volledig, tijdig en actueel beeld van het areaal van verhardingen.

Bevindingen

Zoals in paragraaf 1.1.1 reeds vermeld zijn er twee beheerplannen voor wegen, straten en pleinen. De meest actuele versies zijn het Beheerplan Wegen Delft 2011-2014 (25 november 2010) en het Beheerplan Beeldkwaliteit Openbare ruimte (11 april 2011). De beheerplannen worden elke 4 jaar voor een periode van 4 jaar vastgesteld. Het aan de beheerplan gekoppelde onderhoudsplan, dat een overzicht biedt van de geplande werken, wordt geoperationaliseerd in jaarplannen en tussentijds geactualiseerd.

De beheerplannen geven inzicht in het te beheren areaal aan openbare wegen, het gewenste kwaliteitsniveau, het huidige kwaliteitsbeeld en de benodigde middelen om het gewenste kwaliteitsniveau te bereiken. Beide beheerplannen gaan over het beheer van de wegen voor de periode 2011-2014 met een doorkijk naar de langere termijn.¹¹

De via de inspectie ingewonnen gegevens over de conditie van de weg zijn het startpunt voor het opstellen van het meerjarige onderhoudsplan van het beheerplan wegen. Er zijn drie soorten inspecties: een beperkte schouw elke twee weken, een uitgebreidere schouw tweemaal per jaar, en een uitgebreide meting van de technische kwaliteit door inspectie van alle wegvakken éénmaal per 4 jaar. Deze laatste inspectie gaat altijd vooraf aan het opmaken van een nieuw beheerplan, en het beheerplan wordt hierop gebaseerd. Meer informatie over de inspecties is te vinden in hoofdstuk 2.1.1.

Voor de komende vier jaren worden per jaar de te onderhouden wegvakken geselecteerd, het voor die vakken benodigde type onderhoud vastgesteld en de daarmee gepaard gaande kosten berekend. De selectie van de te onderhouden vakken gebeurt op basis van vergelijking van de actuele schade, of de met gedragsmodellen geprognosticeerde schade, met landelijk aanvaarde onderhoudsrichtlijnen.

Het beheerplan wegen is daarnaast gebaseerd op het streefbeeld waarbij 0% van de wegen op achterstand zitten, 3-8% op onvoldoende, 8-13% op matig en 79-89% op voldoende, en het beeldkwaliteit op beeldkwaliteitsniveau B en C.

¹¹ Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010





1.1.4. Budget

Normen

1.3 In het beheerplan is een onderbouwd budget aangegeven om het areaal op het vastgestelde kwaliteitsniveau te krijgen en/of te handhaven.

1.4 Het in het beheerplan onderbouwde budget komt overeen met het door de Raad vastgestelde budget en is opgenomen in de (meerjaren)begroting.

Bevindingen

1.1.4.1. Budget beheerplan wegen

Voor het opstellen van een budget voor het beheerplan wegen wordt een planning gemaakt met het beheerprogramma 'viaview'. Met dit programma kan berekend worden welk budget benodigd is voor onderhoud, maar ook wat er gedaan kan worden aan onderhoud als er een bepaald budget beschikbaar is. Formeel geeft het beheerplan het benodigde budget aan en de begroting het beschikbare budget. Bij opstellen van het beheerplan wordt het benodigde budget voor het vastgestelde kwaliteitsniveau berekend. Komt het zo berekende budget overeen met de begroting, dan wordt dit door het college vastgesteld. Past dit niet, dan moet het beheerplan door de Raad worden vastgesteld, omdat dan een keuze nodig is over kwaliteit of geld. Of de begroting wordt dan bijgesteld of het kwaliteitsniveau wordt bijgesteld. Bij het huidige beheerplan sloot het benodigd budget aan bij de begroting.

Uit het beheerplan 2011-2014 blijkt dat het benodigde budget voor het aangegeven streefbeeld voor beheer en onderhoud van de verhardingen ongeveer € 4.500.000 per jaar is. Het gaat daarbij om het onderstaande streefbeeld uit het beheerplan wegen en een geleidelijke verbetering van de technische kwaliteit.

	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Achterstand
Streefbeeld	79-89 %	8-13 %	3-8 %	0 %

¹²

In de jaarlijkse programmabegroting van Delft wordt het uiteindelijke besluit genomen over de budgetten. Uit de meerjarenbegroting voor wegen, die in de programmabegroting is opgeno-

¹² Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010





men, blijkt voor de jaren 2011, 2012 en 2013 het budget dat in het beheerplan is voorgesteld te zijn gevolgd.

Er is twee keer tot een bezuiniging besloten op het budget, namelijk in 2009 en in 2010. In 2009 werd besloten tot een bezuiniging op beheer en onderhoud van € 250.000 en tevens werd toen besloten om in 2012 en in 2013 € 165.000 te bezuinigen. In 2010 is besloten te bezuinigen voor een bedrag dat oploopt tot € 1.059.000,- in 2014. Een deel van dit bedrag, namelijk € 305.595,- maakt onderdeel uit van de bezuiniging op beeldkwaliteit. De totale bezuiniging op beeldkwaliteit bedroeg € 1.360.000,-. De bezuiniging betreft zowel een verlaging van de beeldkwaliteit als ook het loslaten van de voorgenomen verhoging van de technische kwaliteit (zie voor het budget beeldkwaliteitsplan paragraaf 1.1.4.2).

In het onderstaande overzicht zijn de te bezuinigen bedragen voor de wegen aangegeven.

Jaar	Vastgesteld in 2009	Vastgesteld in 2010	Totaal
2011	-/- € 250.000,-	-/- € 241.000,-	-/- € 491.000,-
2012	-/- € 165.000,-	-/- € 482.000,-	-/- € 647.000,-
2013	-/- € 165.000,-	-/- € 723.000,-	-/- € 888.000,-
2014		-/- € 1.059.000,-	-/- € 1.059.000,-

Dit betekent dat voor onderhoud in het jaar 2011 € 4.245.336 beschikbaar was, en in 2014 nog ongeveer € 3.500.000 (administratieve posten, beleid en beheer en overige niet meegerekend).

Vanwege bovengenoemde bezuinigingen wordt in het raadsvoorstel en ter onderbouwing uitgesproken dat de staat van onderhoud niet verder zal verbeteren, maar zal afnemen. Met het uitvoeren van het onderhoud binnen genoemd budget wordt aangenomen dat het percentage areaal met 'onvoldoende' toe zal nemen tot 4% van het totale areaal en daarmee uitkomt op het niveau van 2001. In de onderstaande tabel is de verwachte ontwikkeling aangegeven.

Desondanks wordt ook in het beheerplan aangegeven dat met de bezuiniging de technische kwaliteit niet onder het streefniveau (zie 1.1.1.1) zal zakken, maar op het niveau 'geen kapitaalvernietiging' blijft. Dit wordt weergegeven in percentages voor de technische staat van het onderhoud in de volgende tabel uit het beheerplan wegen.

	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Achterstand
2011	92 %	5 %	2 %	1 %
2012	92 %	5 %	2 %	1 %
2013	93 %	5 %	2 %	
2014	94 %	2 %	4 %	
streefbeeld	79-89 %	8-13 %	3-8 %	0 %

Tijdens de looptijd worden inspecties gehouden en is er sprake van areaalwijzigingen. De resultaten daarvan worden ingevoerd in het beheersysteem. Eind 2013 of begin 2014 zal weer een tech-





nische inspectie van alle wegvakken plaatsvinden (de gegevens waren bij uitvoering van dit onderzoek nog niet beschikbaar). Met de geactualiseerde gegevens wordt voor de nieuwe beheerperiode van vier jaar, het benodigde budget bepaald. Dan zal met zekerheid blijken of het beschikbare budget voldoende is geweest om het benodigde onderhoud voor het behalen van de doelstellingen te realiseren.

1.1.4.2. Budget beheerplan beeldkwaliteit

In het beheerplan beeldkwaliteit worden drie scenario's uitgewerkt, met bijbehorende budgetten:

Scenario	Beeldkwaliteit -niveau	Financiële consequenties	Voor- en nadelen
Visie Openbare Ruimte Delft	A en B	+ € 1.288.000	<ul style="list-style-type: none">- Delft oogt schoner, groener en veiliger;- De burgersvrede neemt toe;- Afname van het aantal meldingen openbare ruimte;- In deze tijd van bezuinigen is er geen extra budget
Standaard, voldoende onderhouden	A en B	€ 0	<ul style="list-style-type: none">- Mogelijkheden om accenten te verschuiven
Sober, maar doelmatig	B en C	- € 1.360.000	<ul style="list-style-type: none">- Delft wordt minder schoon, groen en veilig;- De burgersvrede neemt af;- Toename van het aantal meldingen openbare ruimte

¹³

Tijdens de raadsbehandeling van de begroting in november 2010 is besloten de ambitie voor de beeldkwaliteitsniveaus neerwaarts bij te stellen naar kwaliteitsniveau B voor de Binnenstad en naar kwaliteitsniveau C voor de rest van de stad. Kwaliteitsniveau C is eigenlijk het laagste niveau dat gekozen kan worden als streefniveau, omdat vanaf niveau D en lager sprake is van kapitaalvernietiging.

Met de keuze voor beeldkwaliteit B en C is gekozen voor scenario 3; sober, maar doelmatig.¹⁴ De totale bezuiniging die deze aanpassing van de beeldkwaliteit met zich meebrengt bedraagt € 1.360.000. Deze bezuiniging beslaat de beeldkwaliteit op de gehele openbare ruimte.¹⁵ De totale bezuiniging op wegen is, zoals in de vorige paragraaf besproken, € 1.059.000 in 2014.

In het beheerplan beeldkwaliteit wordt geen budget maar een beheerkostenmodel vastgelegd, waarmee het mogelijk is het gewenste kwaliteitsniveau te koppelen aan geld. Met het model kan

¹³ Beheerplan beeldkwaliteit openbare ruimte, 11 april 2011

¹⁴ Beheerplan beeldkwaliteit openbare ruimte, 11 april 2011

¹⁵ Factsheet maatregel verlagen beeld- en technische kwaliteit begroting 2011 en verder





eenduidig worden aangegeven wat een bepaalde beeldkwaliteit kost, per vierkante meter of per onderdeel, en worden berekend wat de gevolgen zijn van verhoging of verlaging.

Het beheerkostenmodel moet het bestuur de mogelijkheid bieden om nadrukkelijker op de onderhoudstoestand van de stad te sturen. Met aan de ene kant input over de huidige kwaliteit van de openbare ruimte, en aan de andere kant input over beschikbare middelen, worden er scenario's doorgerekend, waarna er door de Raad een keuze gemaakt kan worden. Daarnaast is het ook mogelijk om met het beheerkostenmodel te berekenen wat de financiële mogelijkheden zijn indien gekozen wordt voor het verschuiven van accenten in de openbare ruimte.¹⁶

¹⁶ Beheerplan beeldkwaliteit openbare ruimte, 11 april 2011





2. Throughput

2.1. Prioritering onderhoud

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende deelvraag en normen:

Deelvraag 2: Worden er weloverwogen prioriteiten gesteld op basis van de staat van de verhardingen en voordelige combinaties met andere (onderhouds)werken?	Norm: 2.1 Op basis van periodieke inspecties (of naar aanleiding van meldingen zoals bijvoorbeeld van burgers, wijkbeheer, politie, scholen) is er een actueel en volledig inzicht in de staat van onderhoud van de verhardingen.
	2.2 Het actuele inzicht in de staat van verhardingen leidt tot een prioritering waarbij – in afstemming met interne en externe projecten - een afwegings-systematiek wordt toegepast om een optimale combinatie van onderhoudswerken te borgen (met name de afweging wegen en riolering).

Eerst wordt onderzocht welke periodieke inspecties van de verhardingen plaatsvinden, en of dit een actueel en volledig inzicht in de staat van onderhoud biedt. Vervolgens wordt bekeken of dit inzicht leidt tot een prioritering voor een optimale combinatie van onderhoudswerken.

2.1.1. Inzicht in de staat van onderhoud

Norm

2.1 Op basis van periodieke inspecties (of naar aanleiding van meldingen zoals bijvoorbeeld van burgers, wijkbeheer, politie, scholen) is er een actueel en volledig inzicht in de staat van onderhoud van de verhardingen.

Bevindingen

Inzicht in de staat van onderhoud van de verhardingen wordt door de gemeente gegenereerd door middel van drie soorten periodieke inspecties:





- Iedere twee weken schouwt Stadsbeheer steekproefsgewijs 70 meetpunten in de stad. Met het schouwen van de openbare ruimte is het mogelijk een toetsbaar oordeel te vellen over de onderhoudskwaliteit. Hebben de inspanningen op het gebied van dagelijks onderhoud buiten op straat het gewenste effect? De schouw heeft tot doel een objectief oordeel te geven over het dagelijks onderhoudsniveau van de openbare ruimte, die in beheer is bij de gemeente.¹⁷
- Ieder half jaar wordt een zogenaamde externe meting gedaan. De metingen worden uitgevoerd door een andere dan de voor de wijk verantwoordelijke medewerker. De helft van alle meetpunten wordt in deze meting geschouwd; in de laatste meting in het najaar van 2012 bijvoorbeeld 324. Bij deze meting wordt dezelfde methodiek gehanteerd als bij de tweeweekelijkse schouw.
- Eenmaal per vier jaar worden alle wegvakken geïnspecteerd. Reeds eerder is bij de uitvoering besloten de wegen niet jaarlijks maar één keer per drie jaar te inspecteren. Omdat het beheerplan een periode bestrijkt van 4 jaar wordt de frequentie van inspecteren hierop aangepast: Eenmaal per vier jaar, in het laatste jaar van de beheerplanperiode. De gegevens die hieruit voortkomen worden verwerkt in het beheersysteem (zie 2.1.1.3), en op deze gegevens wordt het volgende beheerplan gebaseerd. Bij deze inspectie wordt gewerkt met de CROW-systematiek, die een indeling maakt in 'voldoende', 'matig' en 'onvoldoende'. Delft heeft hier zelf nog de categorie 'achterstand' aan toegevoegd om zo de achterstand goed in beeld te kunnen houden.

De gemeente heeft 650 meetpunten vastgesteld, verspreid over de stad. Een meetpunt heeft een beoordelingsradius van 50 meter. Dit betekent dat alle relevante objecten in een straal van 50 meter rond het meetpunt worden beoordeeld. De meetpunten zijn geselecteerd op representativiteit voor de stad en spreiding over de wijken.

Naast de schouwen en inspectie zijn meldingen van burgers belangrijke indicatoren voor de staat van de openbare ruimte.¹⁸

2.1.1.1. Inspectie technische kwaliteit

De laatste vierjaarlijkse inspectie heeft plaatsgevonden in 2009. De volgende zal in 2013 plaatsvinden.

De inspectie in 2009 hanteerde ook de CROW-systematiek, echter in een oude vormgeving. In deze vormgeving werd een kwaliteitscijfer gegeven van 1 (zeer goed) tot 5 (zeer slecht).

¹⁷ Resultaten beeldkwaliteit externe meting najaar 2012, 13 december 2012

¹⁸ Interview Rob Kleijwegt en Marjon Bouwkamp





Het kwaliteitsniveau van de wegen is tijdens de beheerperiode 2006-2009 verbeterd van kwaliteitscijfer 4,0 naar 3,7. De doelstelling was destijds 3,2, deze was bij de meting van 2009 (nog) niet gehaald.¹⁹

2.1.1.2. Inspectie beeldkwaliteit

Bij de tweewekelijkse en halfjaarlijkse meting maakt men gebruik van de Delftse schouwgids. De Delftse schouwgids is een totaalpakket van 23 beeldmeetlatten, gebundeld in een boekwerkje op A5-formaat, dat eenvoudig kan worden meegenomen tijdens de monitoring van de buitenruimte. De beeldmeetlatten vormen een instrumentarium waarmee de onderhoudskwaliteit van de openbare ruimte kan worden gemeten (geschouwd).

Een beeldmeetlat is een reeks van vijf beelden, waarin in aflopende mate de kwaliteit is vastgelegd. Het beeld van de beeldmeetlat dat overeenkomt met de situatie buiten geeft aan wat het huidige kwaliteitsniveau is. Het hoogste kwaliteitsbeeld is aangeduid met een A+, het laagste met een D. In de Visie Openbare Ruimte Delft is afgesproken is dat de beeldkwaliteit van de Binnenstad moet voldoen aan het niveau A en voor de rest van de stad niveau B. In november 2010 zijn de bezuinigingsmaatregelen op de openbare ruimte vastgesteld. Hiermee is ook de ambitie voor de beeldkwaliteit verlaagd, voor de Binnenstad is afgesproken kwaliteitsniveau B en voor de rest van de stad kwaliteitsniveau C.²⁰

De volgende beeldmeetlatten worden bij inspecties gehanteerd, waarbij ‘onderhoud heel’ relevant is met betrekking tot wegen, straten en pleinen.

ONDERHOUD HEEL			ONDERHOUD GROEN	
Elementverharding	Bebording	Banken	Beplanting	Bomen
Paaltjes	Hekwerk	Kolken	Onkruid beplanting	Gazon
Openbare verlichting	Afvalbakken		Overgroei randen	Hagen

ONDERHOUD SCHOON		
Veegvuil goten	Vullingsgraad	Onkruid obstakels
Zwerfvuil verharding	Bijgeplaatst afval	Bekladding
Zwerfvuil groen	Onkruid verharding	Drijfvuil

¹⁹ Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010

²⁰ Resultaten beeldkwaliteit externe meting najaar 2012, 13 december 2012





Bij de beeldkwaliteit van de elementverharding wordt gekeken naar aspecten als beschadigde en ontbrekende elementen en de mate van opdruk.

Uit de tweewekelijkse en de externe metingen blijkt dat de verharding gemiddeld beeldkwaliteitsniveau B scoort. Alleen in de Binnenstad scoort de elementverharding C (laag). Bij de meeste meetpunten is boomwortelopdruk de oorzaak. Over het algemeen is te concluderen dat de gemiddelde beeldkwaliteit voldoet aan het basisniveau. Voor een deel komt dit omdat nog niet alle bezuinigingsmaatregelen voor de volle 100 % zijn doorgevoerd en het even duurt voordat de effecten van de bezuinigingen zichtbaar zijn.²¹

Daar komt bij dat werken op een C-niveau vraagt om een grote aanpassing bij de medewerkers. Uit de interviews komt daarbij naar voren dat direct betrokkenen het niet leuk en ook lastig te vinden een mindere kwaliteit te leveren.

Los van de beeldkwaliteit mag er geen sprake zijn van een gevaarlijke situatie of kapitaalvernietiging. Het direct reageren op meldingen is een relatief duur proces en dient zoveel mogelijk vermeden te worden. Dit betekent dat niet op iedere melding gereageerd moet worden, maar dat een groot aantal meldingen, vooral voor straatmeubilair planmatig opgepakt kunnen worden, uiteraard wel binnen de gestelde servicenorm.²² Zo spelen ook de meldingen uiteindelijk een rol bij het handhaven van de beeldkwaliteit.

2.1.1.3. **Beheersysteem**

Alle beheergegevens worden bijgehouden in een beheersysteem. Er zijn vijf beheersystemen:

- Riolering
- Groen
- Wegen (viaview)
- Kunstwerken
- Waterwegen

Met betrekking tot straten, wegen en pleinen worden areaalgegevens en kwaliteitsgegevens vastgelegd. Het betreft hier technische gegevens – bijvoorbeeld schade en rafeling.

Er is een indeling in vakken verharding, waarvan het materiaal bekend is en waarvan de uitkomsten van de inspecties worden vastgelegd. Er wordt één keer in de vier jaar – na de inspectie – een grote update van gegevens gedaan, en tussentijds worden kleine updates gedaan naar aanleiding van tussentijdse nieuwbouw, projecten of reparaties. Aan het einde van elk project wordt door de

²¹ Resultaten beeldkwaliteit externe meting najaar 2012, 13 december 2012

²² Resultaten beeldkwaliteit externe meting najaar 2012, 13 december 2012





directievoerder revisie aangeleverd van wat er is opgeleverd, zodat op basis van actuele gegevens gewerkt kan worden.

De kwaliteitcijfers en daarvoor benodigde budgetten zijn gebaseerd op de CROW-werkpakketten en normen van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG).

Met het systeem kan verder gekeken worden dan de huidige periode. Het berekent hoeveel budget er in de komende jaren beschikbaar zou moeten zijn, op basis van eerdere gegevens en een systeem van afwaardering.²³

²³ Interview





2.1.2. Prioritering onderhoudswerken

Norm

2.2 Het actuele inzicht in de staat van verhardingen leidt tot een prioritering waarbij – in afstemming met interne en externe projecten - een afwegingssystematiek wordt toegepast om een optimale combinatie van onderhoudswerken te borgen (met name de afweging wegen en riolering).

Bevindingen

Voor de prioritering geldt een aantal heldere uitgangspunten en planningsregels.

De uitgangspunten voor het onderhoud aan verhardingen zijn volgens het beheerplan wegen de volgende:

- Het onderhoud van de fietspaden heeft hoge prioriteit in verband met de gebruikers: het fietspad dient aan strenge eisen te voldoen om voor de gebruiker een veilige doorgang te kunnen waarborgen. Omhoog staande tegels kunnen gevaarlijke situaties opleveren, deze problemen worden veelal gecreëerd door boomwortels. Een goede afstemming tussen het aanleggen van paden en het planten van bomen is hierbij van groot belang.
- Het onderhoud aan asfaltverhardingen vindt zoveel mogelijk preventief plaats. Dit betekent dat tijdig structurele schade moet worden hersteld. Schade aan verhardingen intensificeert indien aan reeds ontstane schade niets gedaan wordt. Water dringt in de constructie waardoor de stabiliteit nog verder verzwakt en meer schade tot gevolg heeft. Op tijd onderhoud uitvoeren, ook al is deze niet afdoende voor het herstel van alle schade, bijvoorbeeld conserveren in plaats van een deklaag, kan in sommige gevallen een verergering van de schade voorkomen. Met name noemen we hierbij de winterschade waarbij onder invloed van water, wegeenzout en vorst de reeds ontstane schade in korte tijd verergerd. Het is dus belangrijk dat door de uitvoering van klein onderhoud de reeds ontstane schade wordt beperkt en geconserveerd.
- Andere differentiëring van de richtlijnen vindt plaats op basis van de functionele indeling van de wegen. Dit houdt in dat aan wegen van hogere orde (veel verkeersbelasting, grote verkeersfunctie) hogere normen worden gesteld. Algemeen kan gesteld worden dat schade aan wegen ontstaan door invloed van het wegverkeer. Hierbij moet speciaal gedacht worden aan de zware transporten. .
- Klachten over de onderhoudstoestand worden indien noodzakelijk verholpen, afhankelijk van de omvang van de schade.
- Het uitvoeren van onderhoud wordt zoveel mogelijk integraal aangepakt.²⁴

²⁴ Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010





Duidelijke prioriteit zijn dus de fietspaden in de gemeente. Dit komt ook terug in de bezuinigingsmaatregelen: daarbij wordt gesteld dat bij de verdeling van de budgetten pas in laatste instantie bezuinigd zal worden op het onderhoud aan fietspaden, fietsstraten en fietsstroken.²⁵

Daarnaast wordt geprioriteerd aan de hand van een aantal overwegingen. De belangrijkste is veiligheid. Onveilige situaties die door de gemeente (over het algemeen de wijkteams) of de burger worden opgemerkt moeten te allen tijde direct opgelost worden. Een andere prioriteit is bereikbaarheid. Een bereikbaarheidsregisseur houdt toezicht op de afstemming van projecten in het kader van bereikbaarheid. Bij conflicterende prioriteiten gaat de veiligheid voor.

Ook wordt er zoveel mogelijk preventief gewerkt. Een andere overweging is de locatie: voor de binnenstad wordt bijvoorbeeld een hogere norm gesteld dan voor een buitenwijk. Voor de inrichting van “de boulevards” en de Spoorzone worden duurdere materialen gebruikt en worden hogere eisen gesteld aan het onderhoud.²⁶ Tenslotte wordt er zoveel mogelijk integraal gewerkt. Bij de interviews wordt daarnaast genoemd dat wanneer er groot onderhoud wordt gepleegd aan een weg, de riolering op dat moment ook gedaan wordt wanneer dit binnen afzienbare tijd toch al moest gebeuren. Een ander voorbeeld is dat wanneer er een burgermelding binnenkomt, er niet direct actie wordt ondernomen, tenzij de situatie onveilig is. Wanneer er bijvoorbeeld onderhoudswerkzaamheden gepland staan in de nabije toekomst, kan de melding op dat moment meegenomen worden.²⁷

Er wordt aan de hand van het beheerplan wegen een werkplan opgesteld voor 4 jaar. Voor afstemming van de wegwerkzaamheden worden de volgende regels gevolgd:

- De planningsregels wegwerkzaamheden zijn de spelregels die bepalen of werkzaamheden al dan niet gelijktijdig kunnen worden uitgevoerd. Het doel van de planningsregels is om het aantal wegwerkzaamheden dat gelijktijdig wordt uitgevoerd te verminderen.
- De meerjarenanalyse en –planning bevat een overzicht van alle bekende plannings van wegwerkzaamheden in Delft voor de komende vier jaar. Daarna wordt vastgesteld welke wegwerkzaamheden volgens de planningsregels een relatie met elkaar hebben. Het kan zijn dat werkzaamheden niet gelijktijdig uitgevoerd kunnen worden (conflict) of dat werkzaamheden juist wèl gelijktijdig uitgevoerd moeten worden (samenhang). Over de relaties worden in de meerjarenanalyse richtinggevende uitspraken gedaan. Deze zijn er op gericht om het aantal conflicterende wegwerkzaamheden te verminderen of ervoor te zorgen dat samenhangende werkzaamheden ook in samenhang worden uitgevoerd. Daar waar conflicterende werkzaamheden niet kunnen worden voorkomen geven de richtinggevende uitspraken zonodig randvoorwaarden mee.

²⁵ Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010

²⁶ Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010

²⁷ Resultaten beeldkwaliteit externe meting najaar 2012, 13 december 2012





Ook is er afstemming met de nutsbedrijven. Alle bedrijven die willen werken in de openbare ruimte in Delft melden zich via het MOOR-systeem, na hun vergunningaanvraag, bijvoorbeeld bij het trekken van een sleuf voor een gasleiding. De gemeente kan haar onderhoudsplanung hier eventueel op aanpassen. De bedrijven betalen indien van toepassing degeneratiekosten.

In de bezuinigingstaakstelling is ook een duidelijke prioritering voor wegen, straten en pleinen gemaakt. Om te bezuinigen wordt het eerst gekeken naar:

1. groot onderhoud elementenverharding, behoudens vrijliggende fietspaden
2. groot onderhoud asfaltverhardingen, behoudens vrijliggende fietspaden
3. groot onderhoud vrijliggende fietspaden en fietsstroken²⁸

Naast de planning van het wegenonderhoud is er ook het onderhoud aan de riolering. Ook voor het onderhoud van de riolering wordt gewerkt met een beheerplan en met werkplannen. Beide planningen en onderhoudsprojecten dienen op elkaar afgestemd te worden. Het is gunstig om het onderhoud aan riolering en bestrating te combineren als dit mogelijk is. Voor het onderhoud aan riolering dient ook de bestrating opgebroken te worden en daarna weer hersteld te worden en omgekeerd is het goedkoper om het riool te onderhouden als de bestrating al is weggehaald.

De uiteindelijke afweging is de verantwoordelijkheid van de programmeur voor het totale onderhoud. Dit is geborgd in één functie, zodat door de programmeur een integrale keuze kan worden gemaakt en er organisatorisch geen bevoordeling kan optreden van wegen ten kosten van riolering of andersom. De wijze waarop deze afweging wordt gemaakt is niet verder expliciet gemaakt of vastgelegd in een systematiek met wegingscriteria voor de onderhoudsprojecten van wegen en riolering.

²⁸ Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010





3. Output

Dit hoofdstuk gaat in op de uitvoering van het onderhoud en de vraag of dit tijdig en binnen het bepaalde budget wordt gerealiseerd (deelvraag 3). Daarnaast staat dit hoofdstuk stil bij de rapportages van onderhoudsprojecten en het leren daarvan (deelvraag 4).

3.1. Tijdige uitvoering binnen budget

Deze paragraaf gaat in op de volgende deelvraag en normen:

<p>Deelvraag 3:</p> <p>Is de organisatie in staat geplande projecten voor beheer en onderhoud aan verhardingen tijdig en binnen het budget uit te voeren?</p>	<p>Norm:</p> <p>3.1 Uit rapportages blijkt dat de organisatie de geplande projecten tijdig en binnen het geplande budget uitvoert of laat uitvoeren.</p> <p>3.2 De uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden zijn in overeenstemming met het geplande onderhoud conform het beheerplan en de opgestelde bestekken.</p> <p>3.3 Met de betrokken burgers/bewoners wordt tijdig en volledig gecommuniceerd over projecten of over uitgestelde projecten.</p> <p>3.4 Ad hoc gebeurtenissen worden soepel ingepast in de uitvoering en (gebaseerd op ervaring) voorzien in een daartoe bestemd budget.</p>
--	--

Dit hoofdstuk gaat eerst in op of geplande projecten tijdig en conform budget worden uitgevoerd. Daarna wordt besproken of de werkzaamheden zijn uitgevoerd conform het beheerplan en de bestekken. Vervolgens wordt de vraag beantwoord hoe met de betrokken burgers wordt gecommuniceerd over projecten. Tenslotte wordt bekeken of ad hoc gebeurtenissen soepel worden ingepast in de uitvoering en het budget.

3.1.1. Uitvoering conform rapportages

Norm

3.1 Uit rapportages blijkt dat de organisatie de geplande projecten tijdig en binnen het geplande budget uitvoert of laat uitvoeren.





Bevindingen

De geplande onderhoudsprojecten zijn onder te verdelen in kleinere projecten en grote complexe projecten. Voor de grote complexe onderhoudsprojecten worden aparte opdrachten verstrekt door Programmering aan de relevante afdeling(en). De betreffende afdeling rapporteert in principe maandelijks over de voortgang, en na afloop vindt er een evaluatie plaats.

Daarnaast is er een lijst met de kleinere onderhoudsprojecten. In een jaarplan wordt de planning hiervan gegeven en gedurende het jaar geactualiseerd. In de loop van het jaar wordt op deze lijst aangetekend welke projecten zijn uitgevoerd.

Er worden over de uitvoering van de onderhoudsprojecten geen bestuurlijke rapportages opgesteld en ook geen rapportages aan de wethouder. De geïnterviewden geven aan dat dit ook niet past binnen de afspraken die zijn gemaakt. Als er naar het oordeel van de geïnterviewden belangrijke afwijkingen zijn dan worden deze volgens de geïnterviewden gemeld in het tweewekelijkse afstemoverleg tussen de wethouder en de programmeur.

3.1.1.1. *Uitvoering technische kwaliteit*

Het beheerplan wegen is uitgewerkt in een werkplan met concrete werkzaamheden en een opdracht onderhoud wegen van Programmering aan Stadsbeheer (SB). SB geeft vervolgens een opdracht onderhoud wegen aan het Ingenieursbureau (IB).

In de opdracht onderhoud wegen, straten en pleinen voor 2012 wordt het volgende projectresultaat genoemd: Na het verrichten van het onderhoud aan de elementverharding en asfaltverharding is de (technische) kwaliteit van dat gedeelte weer op niveau 1 (zeer goed). Hetzelfde projectresultaat wordt in 2013 gehanteerd. (20 en 21)

Daarnaast is het volgende op de CROW-normen gebaseerde streefbeeld opgesteld:

	Voldoende	Matig	Onvoldoende	Achterstand
Streefbeeld	79-89 %	8-13 %	3-8 %	0 %

29

Of bovenstaande projectresultaat en streefbeeld (tijdig en binnen budget) behaald worden, is niet op te maken uit de voortgangsrapportages, omdat de technische kwaliteit daarin niet beschreven wordt. Er werd in de opdracht ook niet gevraagd daarover te rapporteren.

²⁹ Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010





De informatie is wel beschikbaar, via het systeem waarin de kwaliteit van alle wegen wordt vastgelegd (viaview). Dit systeem wordt regelmatig geüpdate naar aanleiding van afgeronde projecten en naar aanleiding van de inspectie die elke vier jaar plaatsvindt. Deze informatie over de staat van het areaal is verwerkt in het afgelopen beheerplan (2011-2014). Een aansluiting van de gegevens in het beheerplan met de huidige doelstellingen is echter lastig te maken, omdat deze in de oude CROW-systematiek zijn opgesteld (schadecijfers). Wel is uit de gegevens op te maken dat de doelstelling van de vorige beheerperiode 2007-2010 (een gemiddeld schade cijfer van 3,2) niet is behaald. Inmiddels is deze doelstelling met het bestuursprogramma 2010-2014 en de bezuinigingen gewijzigd. Uit de programmabegroting en de jaarplannen is ook geen informatie over het behalen van het streefbeeld te verkrijgen, omdat dit in de programmabegroting geen doelstelling was. Er werd als indicator voor de technische kwaliteit enkel 'beheerplannen' genoemd. Er wordt vermeld dat deze zijn opgesteld, maar dit zegt nog niets over de technische kwaliteit.

Met de geanalyseerde projectrapportages voor grotere projecten kan deels worden aangetoond dat geplande projecten voor de opdracht wegen tijdig en binnen budget worden uitgevoerd. Tijdigheid komt terug in de voortgang van de planning in onderhoud wegen. Of er binnen budget gewerkt wordt, wordt ook beschreven in de rapportage onderhoud wegen. In de rapportage 3^e kwartaal 2012 is dit het geval. Er wordt een prognose over 2013 gegeven van 110% besteding van het budget op asfalt, en 80% op elementverharding. In de rapportage 4^e kwartaal 2012 wordt een prognose gegeven van 100% op asfalt en 79% op elementverharding.

3.1.1.2. Uitvoering beeldkwaliteit

Het beheerplan beeldkwaliteit is uitgewerkt in een opdracht "beeldkwaliteit Heel", van Programmering aan SB. De projectdoelen in de opdracht beeldkwaliteit voor 2012 zijn als volgt:

- Het gewenste beeldkwaliteitsniveau voor de Binnenstad en het Agnetapark is niveau B en voor de rest van de stad C;
- Minimaal 75% van de meldingen openbare ruimte is binnen de servicenorm (15 werkdagen) afgehandeld.³⁰

Op de opdrachten wordt elk kwartaal gerapporteerd. Er wordt een gemeentebreed standaard format voortgangsrapportage gehanteerd. Uit de voortgangsrapportages beeldkwaliteit Heel is niet altijd op te maken of het gewenste beeldkwaliteitsniveau behaald wordt. Soms wordt hier wel over gerapporteerd en soms niet.

De informatie is evenwel beschikbaar: er wordt tweewekelijks een schouw uitgevoerd, twee keer per jaar een externe meting en eenmaal per vier jaar een technische inspectie van alle wegvakken. De resultaten van deze schouwen en inspecties worden in aparte rapporten beschreven. Uit de

³⁰ Opdracht beeldkwaliteit Heel, 26 november 2012





externe meting die in het najaar heeft plaatsgevonden blijkt dat de gemiddelde beeldkwaliteit voldoet aan het basisniveau en dat hiermee hoger gescoord wordt dan de doelstelling. Gemiddeld scoort de beeldkwaliteit van de verharding kwaliteitsniveau B. Alleen in de Binnenstad scoort de elementverharding C (laag).

Uit het beheerplan beeldkwaliteit blijkt dat de doelstellingen in de voorgaande periode behaald zijn. Hetzelfde blijkt uit de jaarverslagen en programmabegrotingen.

Uit de voortgangsrapportage beeldkwaliteit Heel derde kwartaal 2012 blijkt dat de servicenorm behaald wordt: 93% van de meldingen wordt binnen de servicenorm wordt afgehandeld. Dit blijkt ook uit de programmabegrotingen.

Met de geanalyseerde rapportages kan deels worden aangetoond dat geplande projecten tijdig en binnen budget worden uitgevoerd. Tijdigheid komt terug in de behaalde servicenorm, deze is behaald. In de rapportage beeldkwaliteit Heel komt budgetuitputting of prognose niet voor. Bij de ambtelijke interviews wordt aangegeven dat er nog geen vastgestelde opdracht is, waardoor het budgettair moeilijk bij te houden is. Er wordt daarbij ook aangegeven dat beeldkwaliteit Heel lastig in een opdracht te omschrijven is, omdat het erg veel verschillende activiteiten omvat.

3.1.1.3. Overkoepelende doelstelling

Tenslotte is er voor de openbare ruimte een overkoepelende doelstelling, die vastgelegd is in de bestuursprogramma's. Men wil 'een goede openbare ruimte' realiseren en behouden, en dit wordt gemeten in de tevredenheid van burgers over de openbare ruimte. Bij de nulmeting (door middel van het DIP) in 2010 was 83% van de burgers "niet ontevreden", er wordt gestreefd naar per 1-1-2015 minimaal 50% "niet ontevreden".³¹ In 2012 wordt geen uitspraak over de gehele openbare ruimte gedaan waaruit af te leiden is welk percentage burgers "niet ontevreden" is'. Wel kan afgelezen worden dat in geen van de onderdelen (aantal voorzieningen, schoonhouden openbare ruimte, onderhoud openbare ruimte) de ontevredenheid in geen geval 50% of hoger is. Deze doelstelling is dus behaald. Recentere gegevens dan het rapport over 2012 zijn niet beschikbaar.

3.1.1.4. Doelmatigheid voortgangsrapportages

Het format voor de kwartaalrapportage is ingedeeld in de volgende rapportage-items: project, tijd, capaciteit, geld, kwaliteit, organisatie, raakvlakken, risico's en communicatie. Vervolgens kunnen aandachtspunten en de belangrijkste resultaten vanaf de vorige rapportageperiode worden ingevuld, samen met de te verwachten resultaten tot de volgende voortgangsrapportage.

Een vergelijking van gevraagde informatie in de opdrachten (2012) en geleverde informatie in de kwartaalrapportages (derde kwartaal 2012) leidt tot het volgende overzicht:

³¹ Bestuursprogramma 2011-2014





Gevraagd	Geleverd?
Beeldkwaliteit Heel	
Budgetuitputting per activiteitennummer	Nee
Prognose boekjaar	Nee
Beeldkwaliteit per beheergroep	Nee
Beeldkwaliteit per beeldmeetlat	Nee
Klachtenregistratie en -afhandeling	Ja
Behaalde servicenorm	Ja
Onderhoud wegen (Programming – SB)	
Budgetuitputting per taak	Ja
Prognose boekjaar per taak	Ja
Aantal aansprakelijkheden	Ja
Onderhoud wegen (SB – IB)	
Voortgang planning uitvoering werkzaamheden	Ja (in rapportage programming – SB)
Budgetuitputting	Ja (in rapportage programming – SB)
Prognose einde boekjaar	Ja (in rapportage programming – SB)
Omvormen en calamiteiten	
Budgetuitputting per begrotingsonderdeel	Nee (wel totale uitputting)
Prognose boekjaar	Nee
Afstemming SB en staf	Ja

3.1.2. Uitvoering conform beheerplan en bestekken

Norm

3.2 De uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden zijn in overeenstemming met het geplande onderhoud conform het beheerplan en de opgestelde bestekken.





Bevindingen

3.1.2.1. Uitvoering beheerplan wegen

In het beheerplan wegen worden de werkzaamheden onderverdeeld in de posten beleid en beheer. Onder beleid vallen het inspecteren van de verharding en het bijhouden van het wegbeheerpakket en de beleidsadvisering. In het wegbeheerpakket zijn de geografische en administratieve gegevens van de te beheren wegen vastgelegd. Met wegbeheer wordt bedoeld het beheeren en onderhouden van openbare verhardingen. Dit onderhoud is te verdelen in:

- Klein onderhoud, zoals calamiteitenonderhoud en onderhoud n.a.v. klachten van burgers;
- Totaal groot onderhoud, zoals het herstraten van elementverharding en het uitvoeren van grootschalig reparatiewerk aan asfaltwegen;
- Rehabilitatie van de verharding; d.w.z. het vernieuwen van de gehele constructie, inclusief fundering, na het verstrijken van de technische levensduur, waarbij het profiel van de weg gelijk blijft. Deze maatregel wordt bij voorkeur afgestemd op andere werkzaamheden, bijvoorbeeld vervanging van riolering of herinrichting.³²

In de opdracht onderhoud wegen, straten en pleinen voor 2012 worden de volgende werkzaamheden genoemd:

- Groot onderhoud elementverharding
- Klein onderhoud elementverharding
- Gehandicaptenvoorziening
- Restzettingen Tanthof
- Asfaltverharding
- Beheer tijd³³

De post 'beleid' uit het beheerplan wegen komt hier niet in voor, deze valt onder een afzonderlijke opdracht beheer en advies aan het Ingenieursbureau. De post 'beheer' is geoperationaliseerd. Klein en groot onderhoud komen terug, naast enkele specifiekere werkzaamheden. Rehabilitatie van de verharding wordt niet genoemd, hoewel dit mogelijk onder asfaltverharding en onder groot onderhoud elementverharding valt.

³² Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010

³³ Opdracht onderhoud wegen, straten en pleinen, 27 maart 2012





In het bij het beheerplan behorende werkplan worden de werkzaamheden voor een periode van 4 jaar verder geoperationaliseerd. Er staan in dit werkplan concrete werkzaamheden (bijvoorbeeld het herstraten van de Kerkstraat) inclusief tijdsplanning in jaren.³⁴

Dit werkplan wordt vervolgens als basis gebruikt voor een jaarplan. De onderhoudswerkzaamheden baseren zich hierop, en IB schrijft bestekken voor de aannemers aan de hand van dit plan. Gedurende het jaar wordt het plan, in samenspraak tussen IB, SB en planning, geactualiseerd.

Zoals in de vorige paragraaf benoemd blijkt uit het werkplan dat het overgrote deel van de werken conform planning is uitgevoerd.

IB houdt toezicht op de werkzaamheden van de aannemer. Er is een directievoerder die verantwoordelijk is voor de onderhoudsbestekken. Daarnaast is er een toezichthouder die periodiek langs gaat om de werkzaamheden te controleren. De directievoerder onderhoudt de formele contacten met de aannemer, doet de oplevering en de afrekening. Voor projecten is de projectleider eindverantwoordelijk voor de formele contacten met de aannemer. Op projecten is een toezichthouder aanwezig voor de dagelijkse aansturing en controle van de aannemer. Omdat dit vaak complexere werken (bijvoorbeeld herinrichting met een combinatie van riolering, groen en bestrating) zijn, is het toezicht hier intensiever dan wanneer alleen straatwerk wordt uitgevoerd.

Vervolgens vindt er elke week een afstemmingsoverleg tussen IB en SB plaats, waarbij de voortgang en planning van de werkzaamheden aan bod komen. Besproken worden meldingen, inspecties en het overzicht van (de realisatie van) werken. IB houdt de voortgang bij in een Excel, maar niet in een rapportage. SB doet met behulp van de informatie van IB rapport aan opdrachtgever Programmering (zie hiervoor hoofdstuk 2.2.1 van dit rapport). Er wordt aangegeven dat er nog gezocht wordt naar de beste manier van informatie delen en rapporteren in deze samenwerking.³⁵

3.1.2.2. Uitvoering beheerplan beeldkwaliteit

In het beheerplan beeldkwaliteit worden geen concrete werkzaamheden genoemd, enkel een beeldkwaliteitsniveau (B en C), de geografische gebieden waarin dit niveau moet worden bewerkstelligd en de onderdelen van de openbare ruimte waarin dit moet worden toegepast (groen, verharding heel, straatmeubilair heel en schoon). In de opdracht beeldkwaliteit 'heel' voor 2012 wordt het onderdeel 'verharding heel' in de volgende uit te voeren werkzaamheden geoperationaliseerd:

- Wijkservice elementverharding
 - Straatwerk kleiner dan 50 m²

³⁴ Werkplan uitvoering 2011-2015

³⁵ Interview Nico Bos en Hans van Belle





- Afhandelen meldingen
 - Rapporteren op beeldkwaliteit openbare ruimte beheergroep ‘heel’
 - Rapporteren op aantal en doorlooptijden meldingen openbare ruimte ‘heel’³⁶

Er worden daarnaast in deze opdracht ook werkzaamheden gedefinieerd voor ‘straatmeubilair heel’, deze zijn niet relevant voor dit rapport van bevindingen.

Omdat het ongepland onderhoud betreft, is hiervoor geen (gedetailleerde) planning te maken; deze is dan ook niet aanwezig. Toezicht wordt gehouden door de teamleiders en de werkmeeesters van de wijkteams. Er wordt elk kwartaal gerapporteerd over de voortgang op deze opdracht van SB aan Programmering (zie hiervoor hoofdstuk 2.2.1 van dit rapport). Hieruit blijkt, zoals verwacht kan worden, niet of werkzaamheden binnen de planning vallen, wel kan worden bijgehouden welke beeldkwaliteit binnen welk budget wordt bewerkstelligd, en gegevens met betrekking tot meldingen en de servicenorm.

3.1.3. Communicatie met burger over uitvoering

Norm

3.3 Met de betrokken burgers/bewoners wordt tijdig en volledig gecommuniceerd over projecten of over uitgestelde projecten.

Bevindingen

Communicatie over projecten wordt geregeld via het BLVC-plan (Bereikbaarheid, Leefbaarheid, Veiligheid en Communicatie). In de praktijk zijn hiervoor vaste procedures. De voortgangsrapportage van onderhoud wegen geeft weer dat bewoners en bedrijven middels een brief ten minste twee weken voor aanvang van onderhoudswerkzaamheden die leiden tot stremmingen worden geïnformeerd.³⁷

Bij korte werkzaamheden (maximaal een paar dagen) wordt er geen brief gestuurd, maar wordt er een bord met informatie geplaatst, wanneer mogelijk voordat de werkzaamheden starten.

Bij grootschalige projecten wordt een overleg georganiseerd met de stakeholders (zoals nutsbedrijven), en wordt er een inspraakmoment voor bewoners ingepland. Dit kan bijvoorbeeld een inspraakavond, enquête of inloopmiddag zijn. Sommige situaties lenen zich alleen voor informe-

³⁶ Opdracht beeldkwaliteit Heel, 26 november 2012

³⁷ Voortgangsrapportage onderhoud wegen, straten en pleinen, 30 oktober 2012





ren, maar het is soms ook mogelijk bij de uitvoering aan de wensen van bewoners tegemoet te komen.

Wanneer een burger een melding doet, kan er op verschillende manieren worden gereageerd. Dit kan zijn dat het gemelde probleem is opgelost, maar het kan ook zijn dat er wordt vermeld dat het probleem op een later moment wordt opgepakt, in verband met de integraliteit van werkzaamheden. De geïnterviewde medewerkers geven aan dat wanneer een gebruikersmelding een onveilige situatie betreft, hij meteen in behandeling wordt genomen. Wanneer hij in een groter plaatje past, krijgt de burger een brief, e-mail of volg-je-vraag (vjr'tje) met die boodschap.³⁸

De verlaging van de beeldkwaliteit als gevolg van de bezuinigingen is niet direct met de burger gecommuniceerd. Wel is er een column in het stadsblad: 'de onderhoudende stad', over groot-schalige projecten en over wat de burger zelf kan doen, waar de bezuinigingen ook zijdelings aan de orde komen.

3.1.4. Ad hoc gebeurtenissen

Norm

3.4 Ad hoc gebeurtenissen worden soepel ingepast in de uitvoering en (gebaseerd op ervaring) voorzien in een daartoe bestemd budget.
--

Bevindingen

Ad hoc gebeurtenissen kennen in het kader van wegen, straten en pleinen enkele vormen.

Ten eerste zijn er de meldingen binnen de wijkservice. Deze zijn niet inplanbaar. Hiervoor wordt de wijkdienst ingezet, die de meldingen binnen de servicenorm (binnen 15 werkdagen) afhandelt. Het gaat dan om relatief kleine werkzaamheden en straatwerk kleiner dan 50 vierkante meter. De servicenorm is, vanwege de bezuinigingen, verruimd. Dit is gedaan vanuit het oogpunt dat niet alles direct verholpen hoeft te worden. Wanneer een situatie niet onveilig is, kan eerst bekeken worden of het wel verholpen moet worden (ook in verband met de lagere beeldkwaliteitsnormen) en of het opvolgen van de melding samen kan vallen met andere werkzaamheden (integraliteit). Het budget voor de wijkservice, dat deels binnen beeldkwaliteit 'heel' valt, is vooralsnog voldoende.

Recent zijn de stratenmakers die zich bezig hielden met het planmatig onderhoud overgegaan naar een aannemer. Dit in het kader van de visie van regiegemeente: een kleine slagvaardige ge-

³⁸ Interview





meente. Het nu nog voor een deel “zelf uitvoerend” Stadsbeheer zal zich omvormen naar een “uitbestedend” organisatieonderdeel met nog een kleine calamiteiten- en buitendienst. Voor de spoedmeldingen en calamiteiten zijn er nu nog wijkserviceploegen die kleine gebreken verhelpen. In de toekomst zal de uitvoering van dit spoedwerk onderdeel zijn van de overblijvende calamiteitendienst, of opgenomen zijn in een contract met een marktpartij.

Daarnaast zijn er onvoorziene onderhoudswerkzaamheden die complex zijn of groter zijn dan 50 vierkante meter straatwerk. Er kan gedacht worden aan een straat die op de planning staat om volgend jaar te worden vervangen, maar waarvan nu het riool kapot is, waardoor de straat toch al open moet. Het is dan voordeliger om de straat dit jaar al te vervangen. Dit soort werkzaamheden wordt wanneer mogelijk ingepast in de bestaande planning. Wanneer dit budgettair niet mogelijk is, kan het budget niet worden overschreden. Het onderhoudsgeld is altijd geormerkt. Er zijn wel voorzieningen voor grote projecten, maar over het algemeen is het overhevelen van geld over jaren heen niet gebruikelijk. In projecten kan in principe wel geschoven worden (een project dat dit jaar gepland was naar volgend jaar en andersom). Er mag ook wat verschoven worden tussen deelproducten: als asfalt wat duurder is, kan dit gecompenseerd worden door wat minder uit te geven aan elementverharding. Verschuivingen worden financieel gedaan door Programmering, met onderbouwing door SB en/of IB. Er wordt aangegeven dat deze mogelijkheid tot nu toe voldoende flexibiliteit heeft gegeven.³⁹

Ten slotte zijn er nog onvoorziene onderhoudswerkzaamheden als gevolg van een calamiteit, zoals extreem weer. Hiervoor kan het potje ‘omvormen en calamiteiten’ aangewend worden. Dit is een budget voor het opvangen van incidenten en/of calamiteiten als gevolg van de bezuinigingen op onderhoud. Tot nu toe hoefde het nog niet vaak aangewend te worden. Tijdens het uitvoeren van dit onderzoek was er bijvoorbeeld bovengemiddelde vorst. Dit heeft geleid tot 23 asfaltwegen in Delft die scheuren en gaten hebben opgelopen. Een artikel in het Algemeen Dagblad (4 februari 2013) kopte hierover 'vorst veroorzaakt € 60.000 schade aan wegen'. In principe valt vorstschade onder het reguliere onderhoudsbudget. Dit is een jaarlijks terugkerende kostenpost. Bij extreem veel schade kan de gemeente ook terugvallen op het “calamiteitenbudget”.

3.2. Realisatie projecten

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende deelvraag en normen:

³⁹ Interview ambtelijk





Deelvraag 4: Blijkt uit rapportages van uitgevoerde projecten dat de beoogde projecten naar behoren worden uitgevoerd? Worden de rapportages gebruikt om van te leren?	Norm:
	4.1 Er worden rapportages opgesteld van de belangrijkste onderhoudsprojecten.
	4.2 Uit de projectrapportages blijkt dat de projectdoelen worden gerealiseerd.
	4.3 De projectrapportages worden aantoonbaar benut om van te leren (bijvoorbeeld bespreking tijdens werkoverleg, evaluatie in het projectteam etc.).

Eerst wordt bekeken of er rapportages worden opgesteld van de onderhoudsprojecten, en vervolgens of daaruit blijkt dat de projectdoelen worden gerealiseerd. Daarna wordt onderzocht of deze rapportages worden benut om van te leren binnen de organisatie.

3.2.1. Rapportages onderhoudsprojecten

Norm

4.1 Er worden rapportages opgesteld van de belangrijkste onderhoudsprojecten.

Bevindingen

Er worden rapportages opgesteld van de voortgang op de jaaropdrachten onderhoud wegen en beeldkwaliteit 'heel'. Zie hiervoor hoofdstuk 2.

Voor grotere onderhoudsprojecten worden rapportages opgesteld. Wanneer onderhoudswerkzaamheden groter en/of complexer zijn dan stelt Programmering hiervoor een afzonderlijke opdracht op. Het betreft hier alle werkzaamheden die niet onder regulier onderhoud vallen.

Op deze opdrachten wordt in principe maandelijks gerapporteerd met betrekking tot de voortgang. Alle opdrachten worden volgens het principe van projectmatig werken uitgevoerd. Er wordt gerapporteerd met de standaard voortgangsrapportages, en gerapporteerd op tijd, geld, kwaliteit, informatie, organisatie en risico's. Na afloop van de projecten wordt er een projectevaluatie opgesteld.





3.2.2. Realisatie projectdoelen

Norm

4.2 Uit de projectrapportages blijkt dat de projectdoelen worden gerealiseerd.

Bevindingen

De projectdoelen worden vastgesteld in de projectopdrachten. Na afloop wordt er een evaluatie van het project opgesteld. Hierin wordt geëvalueerd op de onderwerpen tijd, capaciteit, financiën, kwaliteit, organisatie, informatie, raakvlakken met andere projecten, communicatie en risico's.

Er zijn twee projectevaluaties voor dit onderzoek beschikbaar gesteld: een constructie om linksaf te kunnen slaan op de straat Papsouwsewaan (asfaltering) en de herinrichting van de openbare ruimte, woningen en de bouw van Koepoortgarage. In de laatste wordt kort uitgelegd welke werkzaamheden er binnen het project vallen – de doelstellingen vallen dan gemakkelijk af te leiden: het gereed zijn van de genoemde werkzaamheden. In de evaluatie van de Papsouwsewaan worden geen doelstellingen genoemd, hetgeen het lastig maakt een vergelijking te maken tussen beoogde en gerealiseerde doelen.

Uit beide projectevaluaties valt evenwel af te leiden dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd. Bij de Koepoortgarage blijkt uit de evaluatie dat daar de vraag speelde of dit met voldoende (beoogde) kwaliteit is gebeurd – er was een verschil van mening tussen de aannemer en de gemeente over het kwaliteitsniveau dat behaald moest worden.

Het ontbreken van concrete doelen in de evaluaties maakt een helder verslag lastig. Uit de verslagen kan wel worden opgemaakt dat de projecten zijn gerealiseerd. Het gaat immers om concrete werken, die zijn opgeleverd.

3.2.3. Leervermogen

Norm

4.3 De projectrapportages worden aantoonbaar benut om van te leren (bijvoorbeeld bespreking tijdens werkoverleg, evaluatie in het projectteam etc.).





Bevindingen

Opdrachtgever (Programming) en opdrachtnemer (de betreffende afdeling) hebben elke vier weken en na elke voortgangsrapportage overleg over de voortgang, waarin ruimte is om leerpunten te bespreken binnen het project.

De projectevaluaties die in dit onderzoek bekeken zijn, geven een grote bereidheid om te leren aan. In beide evaluaties worden diverse geleerde lessen en aanbevelingen genoteerd, zoals 'professionaliseer aanbestedingstrajecten', 'zorg dat externe informatie ook intern goed wordt verspreid' en 'monitor het financieel verloop van het project regelmatig en neem zo nodig maatregelen om overschrijding te voorkomen'. Voor het project Koepoort is zelfs een apart leerpuntendocument opgesteld, dat gebruikt is in een kennissessie.

Er zijn vanaf dit jaar reguliere sessies in het kader van kennisdeling georganiseerd voor IB. De sessie die in januari 2013 heeft plaatsgevonden, richtte zich op projectevaluaties. Hierin kwamen concrete voorbeelden en geleerde lessen naar voren.

Er wordt naar gestreefd om binnen de IB-projecten volgens de PDCA-cyclus (Plan, Do, Check, Act) te werken:





4. Outcome

4.1. Oordeel inwoners

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende deelvraag en normen:

Deelvraag 5: Hoe verhoudt het oordeel van inwoners zich in de praktijk tot het vastgestelde kwaliteitsniveau van verhardingen?	Beschrijven aan de hand van resultaten straat-enquêtes. De informatie uit de interviews met de weggebruikers zal worden verbonden met de indicator die de gemeente zelf gebruikt voor de staat van onderhoud van de wegen.
---	--

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de straatinterviews bij de Delftse burgers besproken. Voorafgaand worden kort de resultaten van het burgertevredenheidsonderzoek van de gemeente Delft zelf, het DIP, besproken. Vervolgens gaat het in op de straten en de burgers die geïnterviewd zijn. De bespreking van de resultaten van de straatinterviews begint daarna met het weer-geven van de mening van de burgers op het onderhoud aan de openbare ruimte, en wat voor hen belangrijk is in de openbare ruimte. Daarna wordt ingegaan op het onderhoud aan de wegen, en wat daarin voor de burgers belangrijk is. Tenslotte worden de resultaten op het gebied van de communicatie naar de burger inzake wegen, straten en pleinen besproken.

4.1.1. Burgertevredenheid en Delfts internet Panel

Het Delfts Internet Panel (DIP) wordt sinds 2002 ingezet door de gemeente Delft om de beleving van de burger te meten in brede zin. Dit gebeurt in de vorm 'percentage tevredenheid'. Het DIP wordt elk jaar ingezet voor het peilen van de mening van de Delftse burger. Alle inwoners van Delft kunnen zich aanmelden voor het DIP. De meeste onderzoeken hebben een onderste leeftijdsgrens van 18 jaar. Er hebben zich ongeveer 2.200 leden aangemeld. Uiteraard kunnen alleen mensen die in Delft wonen meedoen. De resultaten van worden afgezet tegen de resultaten van eerdere jaren ervoor.

In het DIP-onderzoek zijn gestandaardiseerde vragen gesteld over de tevredenheid van de Delftenaar over het aantal voorzieningen, het schoonhouden en onderhouden van de openbare ruimte. De vragen worden door de deelnemers thuis op internet ingevuld. De vragen hebben betrekking op de eigen wijk.





De overall resultaten van het DIP in 2010 en 2012 verschillen weinig van elkaar. De top-3 waarover burgers tevreden zijn (groenvoorzieningen, fietspaden en vuilophalen) blijft hetzelfde, net als de laagste drie (onderhoud van speelvoorzieningen, schoonhouden van speelvoorzieningen en aantal prullenbakken). De percentages tevreden burgers laten ook geen significante verschillen zien.

Het onderzoek wordt ingedeeld in categorieën, waarvan onderhoud openbare ruimte aansluit bij wegen, straten en pleinen (de overige categorieën gaan meer over schoon en groen).

De tevredenheid in percentage van de respondenten over het onderhoud van fietspaden en stoepen en straten over de jaren 2004-2012 is als volgt:

	2004	2006	2008	2010	2011	2012
Fietspaden	46%	52%	49%	51%	48%	46%
Stoepen en straten	-	-	43%	43%	46%	42%

Hierbij moet worden opgemerkt dat dit niet het percentage is dat moet stroken met de doelstelling die in de programmabegroting is aangegeven. Daar staat als beoogd effect: ‘50% van de burgers is “niet ontevreden”’. Er zijn namelijk ook nog burgers die hebben aangegeven neutraal te zijn. Er zijn geen trendgegevens beschikbaar over hoeveel burgers ontevreden of neutraal zijn over het onderhoud. Er zijn wel gegevens beschikbaar voor 2010 en 2012. Het percentage dat “niet ontevreden” (dus tevreden en neutraal samen) was over het onderhoud in 2010 en 2012:

	2010	2012
Fietspaden	87%	84%
Stoepen en straten	71%	71%

In 2010 is ook onderzocht welke prioriteiten burgers stellen met betrekking tot onderhoud en reparaties. Met betrekking tot onderhoud komen wegen, straten en pleinen niet terug op de prioriteitenlijst. Over reparaties wordt aangegeven dat burgers aan het repareren van gaten/scheuren in asfaltwegen en het repareren van gaten/hobbels in klinkerwegen relatief meer belang geven. Hetzelfde onderzoek is niet herhaald in 2012.⁴⁰

Het burgertevredenheidsonderzoek biedt volgens geïnterviewde beleidsmedewerkers te weinig significante uitkomsten om echt mee te nemen in het beleid. Grote verhogingen of verlagingen

⁴⁰ Onderhoud openbare ruimte: resultaten onderzoek burgertevredenheid, juli 2010 en Onderhoud openbare ruimte: resultaten onderzoek burgertevredenheid, augustus 2012





van de tevredenheid zijn er eigenlijk nooit. Bovendien kunnen die altijd voorspeld worden, doordat men op de hoogte is van de technische staat van onderhoud: dit hangt volgens de geïnterviewden eigenlijk altijd samen. Er spelen bij zo'n onderzoek ook vaak onbeïnvloedbare factoren zoals bezuinigingen of bepaalde maatregelen die net genomen zijn, die meespelen in het oordeel van de burger.⁴¹

⁴¹ Interview Nico Bos en Hans van Belle





4.1.2. Straatinterviews

De straatinterviews in het kader van dit onderzoek hebben plaatsgevonden in de vorm van een enquête, die is uitgevoerd op 15 wegen en straten, die een representatieve steekproef van het areaal in Delft vormen. Er is bewust gekozen voor wegen met een verschillende door de gemeente vastgestelde beeldkwaliteit en wegen die verschillend scoren op de door de gemeente beoordeelde staat van onderhoud. Zo kan worden gezien hoe de beeldkwaliteit en de staat van onderhoud het oordeel van de weggebruikers beïnvloedt. In onderstaande tabel zijn de gekozen straten ingedeeld in beeld- en technische kwaliteit. De verwachting is dat de straten links bovenin de tabel de hoogste scores krijgen in de straatinterviews, en de straten rechts onderin de laagste scores.

Staat	Beeldkwaliteit B	Beeldkwaliteit C
Technische staat 'voldoende'	Vijver Zuid (Agnetapark) Gasthuislaan (Binnenstad)	Cubalaan (Tanthof) Antonia Veerstraat (Voordijkshoorn) Kon. Emmalaan (Wippolder)
Technische staat 'matig'	Oosteinde (Binnenstad) Oude Delft tussen Binnenwatersloot-Zuidwal (Binnenstad)	Westerstraat (Hof van Delft) Montgomerylaan (Buitenhof) Handellaan tussen Slootsingel-Orlandopad (Buitenhof)
Technische staat 'onvoldoende'	Kantoorgracht (Binnenstad) Harmenkoksiaan (Binnenstad)	Esdoornlaan (Vrijenban) Stalpaert vd Wieleweg (Vrijenban)A Latijns-Amerikalaan (Tanthof)A

De Stalpaert van de Wieleweg en de Latijns-Amerikalaan zijn asfaltwegen, de overige straten zijn elementverharding.

De straatenquête is uitgevoerd onder 296 Delftse burgers/passanten, waarvan 172 voetganger waren. Er zijn 48 automobilisten ondervraagd, en 74 fietsers.

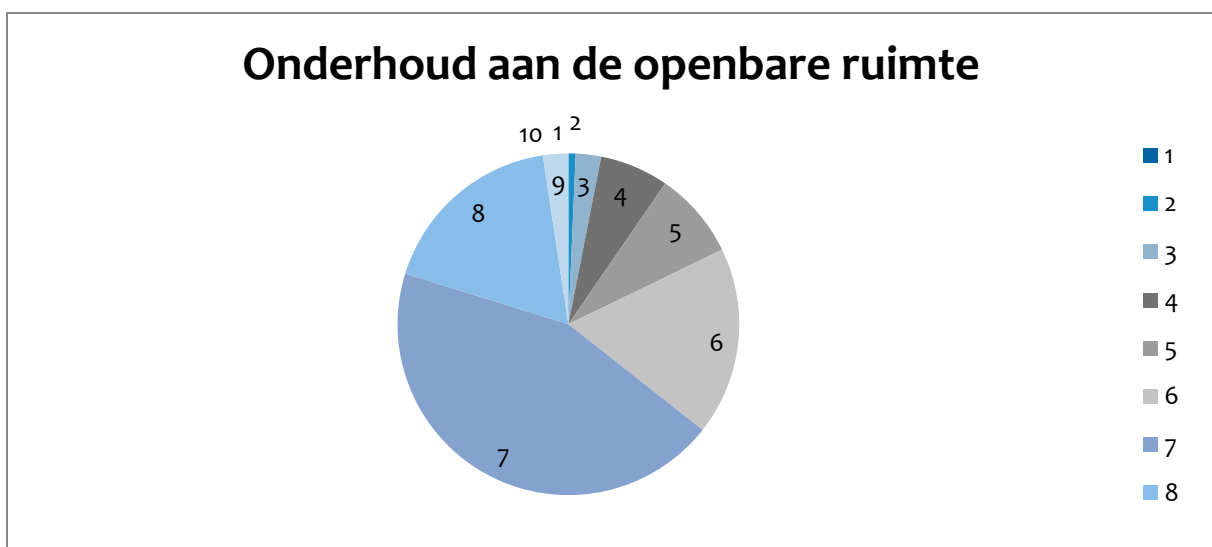
Er is gebruik gemaakt van multiple choice vragen. De vragenlijst is te vinden in appendix E.





4.1.3. Onderhoud aan de openbare ruimte

Het onderhoud aan de openbare ruimte (het geheel van voorzieningen, groen, schoon en heel) wordt door de ondervraagde burgers gewaardeerd met een 6,56 op een schaal van 10. De verdeling over de cijfers die door de burgers aan het onderhoud van de openbare ruimte wordt gegeven is als volgt:



Er is een beperkt verschil in hoe voetgangers, fietsers en automobilisten het onderhoud aan de openbare ruimte waarden: respectievelijk met een 6,61 een 6,28 en een 6,25.

Op de straten waar elementverharding aanwezig is, wordt de openbare ruimte met een 6,51 gemiddeld iets hoger gewaardeerd dan de straten met asfalt, die gemiddeld een 6,23 scoren.

Het onderhoud aan de openbare ruimte wordt door de ondervraagde burgers per straat als volgt gewaardeerd, waarbij de cijfers die beneden gemiddeld zijn rood zijn en onderstreept, en de cijfers die boven gemiddeld zijn groen en niet onderstreept.





	Beeldkwaliteit B	Cijfer	Beeldkwaliteit C	Cijfer
Technische staat 'voldoende'	Vijver Zuid (Agneta park)	6,8	Cubalaan (Tanthof)	6,25
	Gasthuislaan (Binnenstad)	6,24	Antonia Veerstraat (Voor- dijkshoorn)	7,2
			Kon. Emmalaan (Wippol- der)	7
Technische staat 'matig'	Oosteinde (Binnenstad)	5,7	Westerstraat (Hof van Delft)	6,45
	Oude Delft tussen Bin- nenwatersloot- Zuidwal (Binnenstad)	6,05	Montgomerylaan (Buiten- hof)	7
			Händellaan tussen Sloot- singel-Orlandopad (Bui- tenhof)	6,9
Technische staat 'onvoldoende'	Kantoorgracht Binnen- stad)	6,6	Esdoornlaan (Vrijenban)	5,8
	Harmenkokslaan (Binnen- stad)	6,55	Stalpaert vd Wieleweg (Vrijenban)A	5,74
			Latijns-Amerikalaan (Tan- thof)A	6,7

Opmerkelijk aan deze uitslag is dat er geen duidelijk verband is tussen het oordeel van de weggebruikers en de beeldkwaliteit en technische kwaliteit. Mogelijk kunnen de beoordelaars die de schouw uitvoeren de technische gebreken eerder en beter zien. Wel blijkt dat weggebruikers bij een bepaalde staat van de weg wel kritisch worden. Verder valt op dat de beeldkwaliteit van veel straten in de binnenstad lager dan gemiddeld scoren, terwijl deze toch met een hogere beeldkwaliteit zijn geoormerkt (beeldkwaliteit B).

De Antonia Veerstraat krijgt met een 7,2 het hoogste gemiddelde cijfer: een straat met technische staat 'voldoende', maar in beeldkwaliteit C. Daarop volgen de Montgomerylaan en de Koningin





Emmalaan met een gemiddelde 7, die opvallend genoeg beide ook beeldkwaliteit C hebben en niet in de binnenstad zijn gelegen.

Oosteinde scoort het laagst met een 5,7, terwijl deze met technische staat 'matig' en beeldkwaliteit B niet bij de straten hoort die door de gemeente als onvoldoende gekwalificeerd zijn. Daarna de Stalpaert van de Wieleweg met een 5,74 en de Esdoornlaan met een 5,8, deze straten vallen beide wel onder technische staat 'onvoldoende' en beeldkwaliteit C en het beeld van de burgers over en het beeld van de gemeente over deze straten komen dus overeen.

Behalve het feit de twee straten die als onvoldoende gekwalificeerd door de gemeente zijn de laagste cijfers, is er geen significant verschil in waardering van de openbare ruimte tussen de twee soorten beeldkwaliteit en de drie soorten technische staat van de wegen. Een straat met een technische staat onvoldoende en beeldkwaliteit C, de Latijns-Amerikalaan, kan met een 6,7 zelfs hoger scoren dan een straat met een technische staat van voldoende en beeldkwaliteit B; de Gasthuislaan met een 6,24.

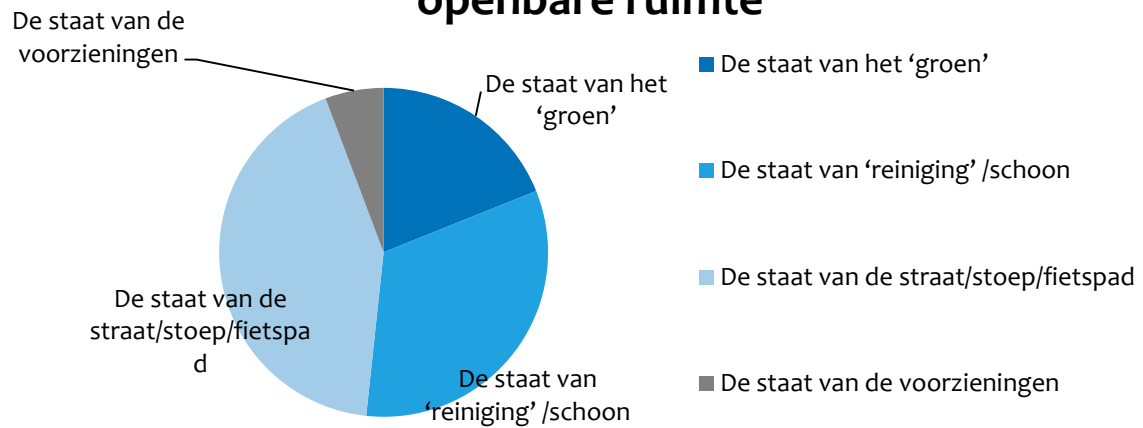
4.1.4. Doorslaggevend in het oordeel over onderhoud openbare ruimte

Doorslaggevend in het oordeel van de burgers over het onderhoud aan de openbare ruimte is de staat van de straat (of de stoep of het fietspad). 126 van de 296 (43%) ondervraagden gaf aan dit het belangrijkste te vinden. Het op één na belangrijkste in het oordeel van de burgers is de staat van reiniging; hoe schoon de openbare ruimte is (33%). Minder belangrijk zijn de staat van het groen (19%) en de staat van de voorzieningen (6%). De verdeling over wat burgers aangaven als doorslaggevend in hun oordeel over de openbare ruimte is als volgt.





Doorslaggevend in oordeel over onderhoud openbare ruimte

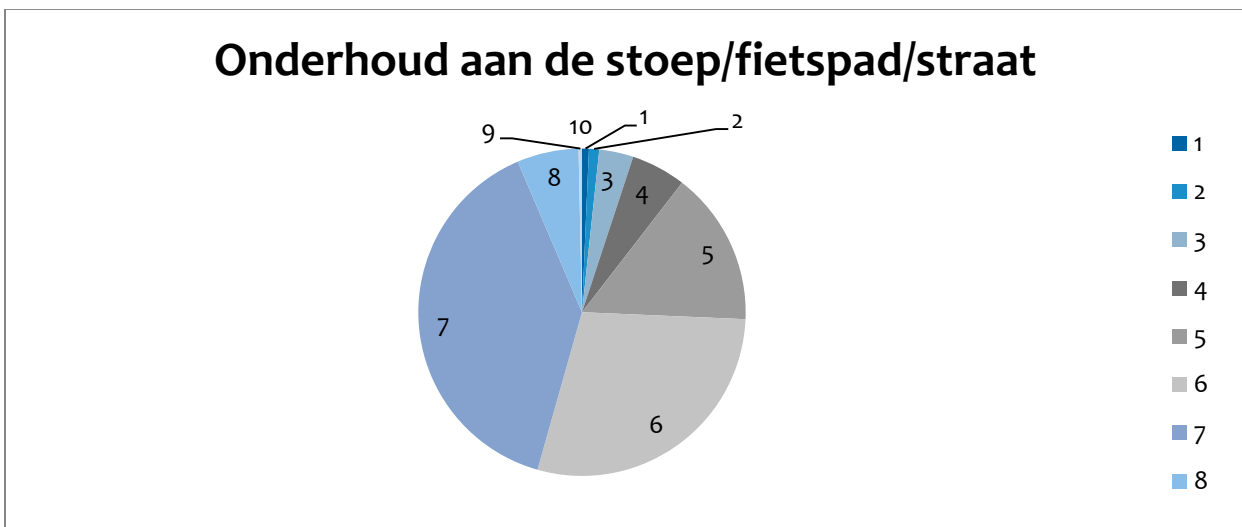




4.1.5. Onderhoud wegen

Als gevraagd wordt om enkel naar de staat van onderhoud aan de wegen te kijken (en dus niet naar groen, schoon of voorzieningen) wordt er door de ondervraagde burgers een gemiddeld cijfer van 6,09 gegeven. Dit is een lager cijfer dan het gemiddelde cijfer voor de openbare ruimte in zijn totaliteit. Ook wordt er relatief vaker een onvoldoende gegeven.

De verdeling over de cijfers die door de burgers aan het onderhoud van de stoep/ het fietspad/ de straat wordt gegeven is als volgt:



Het verschil in beantwoording door voetgangers, fietsers en automobilisten is wederom beperkt: er wordt respectievelijk een gemiddeld cijfer aan het onderhoud van de straat gegeven van 6,18, 6,08 en 5,75.

Er is een klein verschil tussen hoe het onderhoud aan asfaltwegen wordt gewaardeerd en hoe het onderhoud aan elementverharding wordt gewaardeerd: aan asfaltwegen wordt gemiddeld een 5,72 gegeven en aan elementverharding een 6,14. Dit komt overeen met de vraag over de waardering van het onderhoud aan de openbare ruimte: ook daar scoorden de straten met asfalt lager dan die met elementverharding.

De staat van onderhoud aan de wegen wordt door de ondervraagde burgers per straat als volgt gewaardeerd, waarbij de cijfers die beneden gemiddeld zijn rood zijn, en de cijfers die boven gemiddeld zijn groen zijn aangegeven.





	Beeldkwaliteit B	Cijfer	Beeldkwaliteit C	Cijfer
Technische staat 'voldoende'	Vijver Zuid (Aagnetapark)	6,75	Cubalaan (Tanthof)	5,94
	Gasthuislaan (Binnenstad)	5,62	Antonia Veerstraat (Voor- dijkshoorn)	7,35
			Kon. Emmalaan (Wippol- der)	6,35
Technische staat 'matig'	Oosteinde (Binnenstad)	4,35	Westerstraat (Hof van Delft)	6,35
	Oude Delft tussen Bin- nenwatersloot- Zuidwal (Binnenstad)	5,65	Montgomerylaan (Buiten- hof)	6,8
			Händellaan tussen Sloot- singel-Orlandopad (Bui- tenhof)	6,8
Technische staat 'onvoldoende'	Kantoorgracht Binnen- stad)	6,2	Esdoornlaan (Vrijenban)	5,2
	Harmenkokslaan (Binnen- stad)	6,2	Stalpaert vd Wieleweg (Vrijenban)A	5,32
			Latijns-Amerikalaan (Tan- thof)A	6,1

Ook hier in globale zin dezelfde resultaten als bij beeldkwaliteit (vorige tabel). Ook nu is er voor de technische staat van onderhoud naar het oordeel van de weggebruikers enerzijds en de vastgestelde staat van onderhoud en de beeldkwaliteit geen éénduidige relatie.

Er bestaan significante verschillen tussen de cijfers die aan de verschillende straten gegeven worden. De Antonia Veerstraat scoort het hoogste met een gemiddelde 7,35 – deze straat scoorde bij de vraag over de openbare ruimte ook het hoogst, hoewel de beeldkwaliteit wel C is. Het op één





na hoogste cijfer is een 6,8 voor de Montgomerylaan en de Händellaan, ook straten met beeldkwaliteit C. Deze straten kregen bij de vraag over de openbare ruimte ook een relatief hoog cijfer.

De straat die het laagst scoort is Oosteinde, met een 4,35. Deze straat heeft technische staat 'matig' en beeldkwaliteit B; niet de laagste kwalificaties van de gemeente. De opmerkelijke lage score van deze weg heeft de onderzoekers nog eens naar de ingevulde vragenlijsten doen kijken. Dan valt op dat er meer automobilisten en fietsers zijn ondervraagd (en in verhouding wat minder voetgangers) en dat men de slechte staat van de weg hier heel vaak (70%) als reden voor de lage score noemt. Ook laag scoren de Esdoornlaan (5,2) en de Stalpaert van de Wieleweg (5,32), dit waren bij de openbare ruimte-vraag ook de laagst scorende straten en vallen onder technische staat 'onvoldoende' en beeldkwaliteit C.

Dat de hoogst en laagst scorende straten bij zowel de vraag over de waardering van de openbare ruimte als bij de vraag over de waardering van de stoep/fietspad/straat gelijk zijn, geeft een indicatie dat het onderhoud van de straten belangrijk is voor het oordeel van de burger over de openbare ruimte. Dit wordt gestaafd door het feit dat 43% van de ondervraagde burgers aangeeft dat de staat van de straat (of de stoep of het fietspad) doorslaggevend is in hun oordeel over de openbare ruimte.

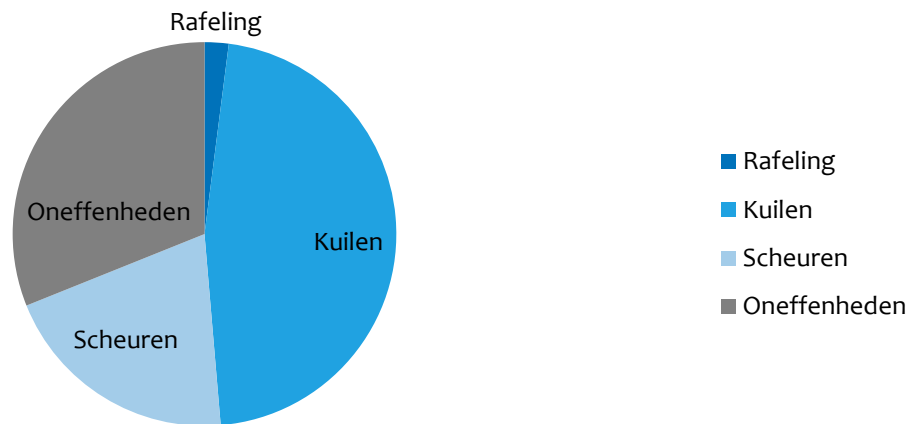
4.1.6. Belangrijkste element beoordeling wegen

Er is aan de burgers gevraagd welk element van onderhoud aan de weg zij het belangrijkste vonden: rafeling, kuilen, scheuren of oneffenheden. Bijna de helft (47%) van de ondervraagden gaf aan kuilen het belangrijkste te vinden. Daarop volgde oneffenheden (31%), dan scheuren (20%) en als minst belangrijk rafeling (2%). De verdeling van antwoorden over deze elementen is als volgt:





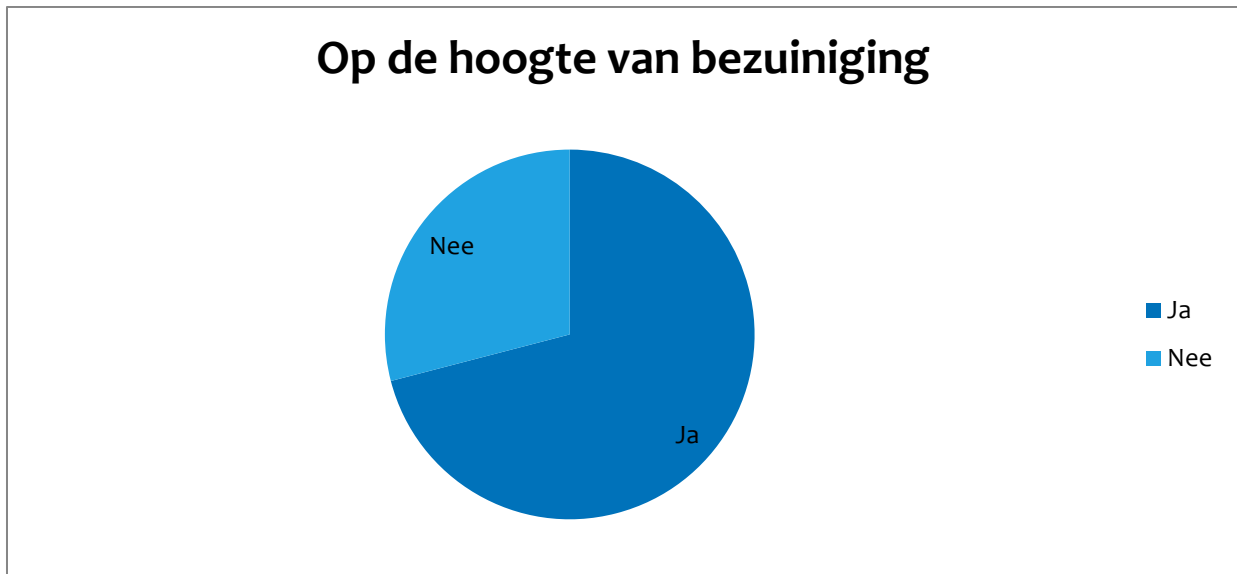
Belangrijkste element beoordeling weg





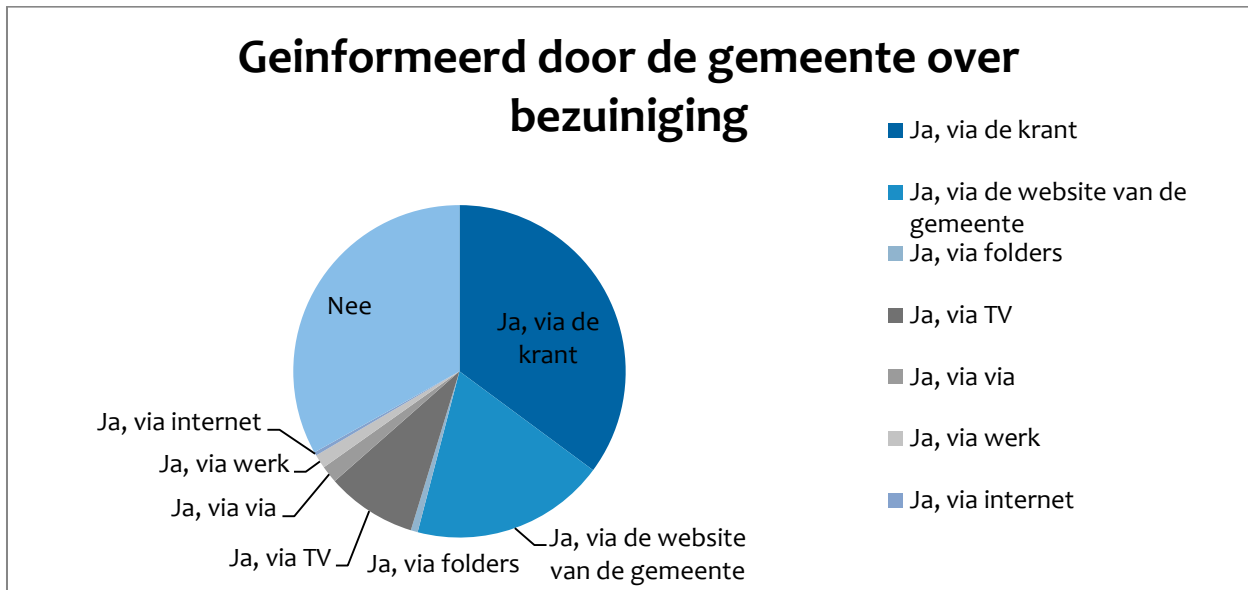
4.1.7. Communicatie

Het overgrote deel van de ondervraagde burgers is op de hoogte van het feit dat de gemeente in het kader van de bezuinigingen minder geld heeft om de wegen, straten en pleinen te onderhouden. De verdeling van mensen die hiervan wel en niet op de hoogte zijn is als volgt.



198 van de 296 ondervraagden (71%) geeft aan hierover geïnformeerd te zijn door de gemeente. Uit de antwoorden blijkt echter dat sommige kanalen wellicht niet via de gemeente zijn gelopen. De grootste groep mensen die geïnformeerd is over de bezuinigingen, heeft deze informatie verkregen uit de krant (35% van de ondervraagden). Het gaat daarbij zowel over vrije artikelen van journalisten, als ook om berichten van de gemeente, zoals het katern stadskrant, de rubriek “onderhoudende stad” en de rubriek “Delft bereikbaar”. De informatiebron die daarop volgt is de website van de gemeente (19%). Daarop volgt het aantal mensen dat is geïnformeerd via de televisie (9%), via via (2%), via werk (1%) en via folders (1%). De verdeling van of en hoe de ondervraagden geïnformeerd zijn dat de gemeente minder geld beschikbaar heeft voor het onderhoud aan wegen, straten en pleinen is als volgt.





Het gemiddelde cijfer dat wordt gegeven aan de communicatie van de gemeente aan de burger is een 6,11.

Wanneer zij dit wilden, konden de burgers ook nog een toelichting geven op hun antwoorden in de vragenlijst, of een opmerking maken over het onderwerp. Dit is door 44 mensen gedaan. Hoewel dit niet veel opmerkingen zijn, is er wel een categorisering te maken waarbij een aantal onderwerpen vaker genoemd worden:

- Schone openbare ruimte – hierover wordt door 6 mensen een opmerking gemaakt. Dit is dan een algemene opmerking (‘veel troep op straat’) of over hondenpoep of kauwgomvlekken.
- Communicatie van de gemeente aan de burger – hierover wordt door 7 mensen een opmerking gemaakt. Soms is dit algemeen (‘ik ben zeer ontevreden over hoe de gemeente zijn burgers informeert’), en soms op straten, wegen en pleinen toegespitst. Het gaat dan bijvoorbeeld om de communicatie over werkzaamheden (‘beter van tevoren aangeven wanneer er wegwerkzaamheden zijn’).
- Te druk – 5 mensen geven aan dat de openbare ruimte in Delft te druk is. Het merendeel hiervan geeft aan dat dit door de fietsers komt, dit kan leiden tot onveilige situaties.





5. Rol van de Raad

5.1. Kaderstellende en controlerende rol de Raad

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende deelvraag en normen:

Deelvraag 6: Hoe vult de Raad van Delft de kaderstellende en controlerende rol in met betrekking tot het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen?	Normen:
	6.1 De Raad wordt in staat gesteld kader en doelstellingen vast te stellen voor het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen in samenhang met de wettelijke eisen van veiligheid en aansprakelijkheid. Daarbij worden aan de Raad: - keuzes voorgelegd waardoor beargumenteerd kan worden gekozen voor onderhoudsniveaus; - inzicht verschaft in het eventueel doorschuiven van een onderhoudslast naar de toekomst.
	6.2 De Raad heeft het beoogde kwaliteitsniveau (incl. veiligheid), de budgettaire ruimte en de wijze van rapportage over het onderhoud van de openbare ruimte vastgesteld.
	6.3 De rapportages die aan de Raad worden verstrekt, stellen de Raad in staat de uitvoeringen van het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen te controleren op budget en realisatie van de door de Raad vastgestelde doelen en effecten.

Eerst wordt gezien of de Raad in staat wordt gesteld haar kaderstellende rol met betrekking tot het beheer en onderhoud van de wegen, straten en pleinen te vervullen. Daarna wordt bekeken of de Raad de beoogde kwaliteit, het budget en de wijze van rapportage heeft vastgesteld. Ten slotte wordt ingegaan op de rapportages die aan de Raad verstrekt worden, en of deze voldoen om de controlerende taak van de Raad te kunnen vervullen.





5.1.1. Input aan de Raad voor kader en doelstellingen

Norm

6.1 De Raad wordt in staat gesteld kader en doelstellingen vast te stellen voor het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen in samenhang met de wettelijke eisen van veiligheid en aansprakelijkheid. Daarbij worden aan de Raad:

- keuzes voorgelegd waardoor beargumenteerd kan worden gekozen voor onderhoudsniveaus;
- inzicht verschaft in het eventueel doorschuiven van een onderhoudslast naar de toekomst.

Bevindingen

De belangrijkste input voor de Raad is de programmabegroting en de jaarrekening. Het belangrijkste inhoudelijke kader voor de Raad is de beeldkwaliteit. Verder is door het budgetrecht van de Raad de vaststelling van het budgettaire kader van belang.

Via de programmabegroting is in 2010 aan de Raad de keuze voorgelegd tussen 3 scenario's voor de beeldkwaliteit van de openbare ruimte (zie 1.1.4.2). Hierbij is achterliggende informatie over de huidige beeldkwaliteit en de mogelijke opties bijgevoegd.

Met betrekking tot het technische onderhoud aan verhardingen wordt iedere vier jaar een beheerplan opgesteld, zoals eerder in dit rapport aangegeven. Het beheerplan gaat ter kennisname naar de Raad. Er wordt conform het bestuursprogramma 2011-2014 gerapporteerd aan de Raad, onder andere over het up-to-date zijn van de beheerplannen.

Het beheerplan bevat een onderhoudsbudget voor ieder jaar van de beheerplanperiode. Dit budget wordt opgenomen in de begroting. Door vaststelling van de begroting stelt de Raad daarmee ook het budget voor het technische onderhoud vast. Wijkt het benodigde budget bij een nieuw beheerplan af van het beschikbare budget en de meerjarenramingen, dan dient de Raad een besluit te nemen. Daarbij kan de Raad kiezen uit het aanpassen van het budget, het aanpassen van de beoogde beeldkwaliteit, of een combinatie van deze twee. Een dergelijk besluit wordt nu meegenomen in de jaarlijkse besluitvorming rond de begroting.

Er zijn er in de tussentijd enkele bezuinigingsmaatregelen doorgevoerd op dit gebied, waarbij keuzes worden voorgelegd en vastgesteld met de programmabegroting van het betreffende jaar.

Een contactmoment met de Raad om input te verkrijgen is verder nog de tafeltjesavond, die wordt georganiseerd nadat een begroting of jaarrekening aan de Raad is voorgelegd. Raadsleden





kunnen dan langskomen met vragen. De geïnterviewde medewerkers geven aan dat er meestal niet veel vragen gesteld worden.⁴²

5.1.2. Input door de Raad voor uitvoering

Norm

6.2 De Raad heeft het beoogde kwaliteitsniveau (incl. veiligheid), de budgettaire ruimte en de wijze van rapportage over het onderhoud van de openbare ruimte vastgesteld.

Bevindingen

De Raad stelt het budget en de doelstellingen voor elk komend jaar vast in de programmabegroting. De doelstellingen bevatten vaak, maar niet altijd, een beoogd kwaliteitsniveau.

Tijdens de raadsbehandeling van de programmabegroting in november 2010 is besloten de ambitie voor de beeldkwaliteitsniveaus bij te stellen naar kwaliteitsniveau B voor de Binnenstad en kwaliteitsniveau C voor de rest van de stad. Hiermee is gekozen voor scenario 3; sober, maar doelmatig.

In deze programmabegroting is ook als beoogde resultaat voor de technische kwaliteit van de wegen, straten en pleinen 'beheersplannen actueel' vastgesteld door de Raad. De Raad heeft samen met de bezuiniging bepaald dat de technische kwaliteit op het niveau 'geen kapitaalvernietiging' gehouden wordt. De eerder voorgenomen kwaliteitsverbetering is daarmee losgelaten.

De wijze van rapportage over het onderhoud van de openbare ruimte aan de Raad wordt in de programmabegroting niet vastgesteld.

5.1.3. Rapportages aan de Raad

Norm

6.3 De rapportages die aan de Raad worden verstrekt, stellen de Raad in staat de uitvoeringen van het beheer en onderhoud van wegen, straten en pleinen te controleren op budget en realisatie van de door de Raad vastgestelde doelen en effecten.

⁴² Interview ambtelijk





Bevindingen

De documenten met betrekking tot wegen, straten en pleinen die naar de Raad gestuurd worden zijn de begroting en de jaarrekening. Afwijkingen worden aan de Raad gemeld bij de kadernota en de najaarsrapportage. Het beheerplan en verdere operationalisering in documenten ligt bij B&W, voor zover het past binnen de vastgestelde kaders. Bij afwijking van de financiële of beleidsmatige kaders ligt de bevoegdheid bij de Raad.⁴³

Gemeenten zijn verplicht de Gemeenteraad inzicht te geven in de beleidsmatige, financiële en politieke aspecten van het onderhoud van kapitaalgoederen. Dit inzicht verloopt via de paragraaf „Onderhoud kapitaalgoederen“ van de gemeentebegroting. De basis hiervoor zijn de vastgestelde beheerplannen.

De koppeling naar de politiek zit voornamelijk in het door de Raad vaststellen van het kwaliteitsniveau en het budget. Er wordt niet terug gerapporteerd over kwaliteit, behalve in het rapporteren over de doelstellingen in de programmabegroting. De uitkomsten van de externe meting beeldkwaliteit en de beheerplannen gaan niet naar de Raad maar naar het College. Er wordt door de geïnterviewden aangegeven dat alle andere informatie uitvoeringsinformatie is, en dus niet binnen de kaderstellende en controlerende rol van de Raad past. De Raad stelt weinig vragen over dit onderwerp volgens de geïnterviewden.

⁴³ Interview ambtelijk





A. Gehanteerde afkortingen en definities

Beeldkwaliteit	Kwaliteit van de openbare ruimte volgens de richtlijnen van de Delftse Schouwgids, uitgedrukt in A+ (hoogste kwaliteit), A, B, C en D (laagste kwaliteit).
Beheer	Het bewaken en waarborgen van de gewenste kwaliteit van de openbare ruimte met als doel het realiseren van de gewenste functie door systematisch plannen, budgetteren, voorbereiden en uitvoeren van beheermaatregelen alsook regulering en toezicht.
CROW	CROW is het nationale kennisplatform voor infrastructuur, verkeer, vervoer en openbare ruimte. Deze not-for-profitorganisatie ontwikkelt, verspreidt en beheert praktisch toepasbare kennis voor beleidsvoorbereiding, planning, ontwerp, aanleg, beheer en onderhoud.
DIP	Delfts InternetPanel.
DRK	De Delftse Rekenkamer.
Groot onderhoud	Voorzien structureel onderhoud aan verhardingen, kunstwerken en openbaar groen.
Klein onderhoud	Niet voorzien onderhoud aan verhardingen, kunstwerken en openbaar groen. Veelal gebaseerd op meldingen en incidenten.
IB	Ingenieursbureau van de gemeente Delft.
Onderhoud	De uitvoering van preventieve dan wel correctieve maatregelen voor het behoud of herstel van de oorspronkelijke kwaliteit van de objecten uit de openbare ruimte.
Programmering	De afdeling Programmering van de gemeente Delft.





SB

De afdeling Stadsbeheer van de gemeente Delft.

Technische kwaliteit

Kwaliteit van de wegen, straten en pleinen volgens de richtlijnen van CROW publicatie 147, uitgedrukt in termen van voldoende, matig en onvoldoende.





B. Geraadpleegde documenten

1. Resultaten beeldkwaliteit externe meting najaar 2012, 13 december 2012
2. Beheerplan wegen Delft 2011-2014, 25 november 2010
3. Beheerplan beeldkwaliteit openbare ruimte, 11 april 2011
4. Factsheet maatregel verlagen beeld- en technische kwaliteit begroting 2011 en verder
5. Ruimte – inrichtingsplan, 25 januari 2011
6. Programmabegroting 2010-2013
7. Programmabegroting 2011-2014
8. Programmabegroting 2012-2015
9. Programmabegroting 2013-2016
10. Jaarverslag 2010
11. Jaarverslag 2011
12. Bestuursprogramma 2011-2014
13. Analyse meerjarenbegroting 2013, 14 november 2012
14. Kadernota Delft 2010-2013, 22 april 2009
15. Voorjaarsrapportage 2010, 21 mei 2010
16. Kaderbrief 2011
17. Kaderbrief 2012
18. Factsheet begrotingsmutatie geluidsreducerend asfalt
19. Opdracht beeldkwaliteit Heel, 26 november 2012
20. Opdracht onderhoud wegen, straten en pleinen, 27 maart 2012
21. Opdracht onderhoud wegen, straten en pleinen, 21 november 2012
22. Voortgangsrapportage onderhoud wegen, straten en pleinen, 30 oktober 2012





23. Bijlage A bij voortgangsrapportage onderhoud wegen, straten en pleinen, 30 oktober 2012
24. Bijlage B bij voortgangsrapportage onderhoud wegen, straten en pleinen, 30 oktober 2012
25. Voortgangsrapportage beeldkwaliteit Heel, 8 oktober 2012
26. Werkplan uitvoering 2011-2015
27. Najaarsrapportage 2010, oktober 2010
28. Najaarsrapportage 2011, september 2011
29. Najaarsrapportage 2012
30. Onderhoud openbare ruimte: resultaten onderzoek burgertevredenheid, juli 2010
31. Onderhoud openbare ruimte: resultaten onderzoek burgertevredenheid, augustus 2012
32. Meldingen bestrating 1 januari 2011-1 september 2011
33. Meldingen bestrating 1 september 2011-31 december 2011
34. Meldingen bestrating 2012
35. Opdracht calamiteitenbudget 2013, 3 december 2012
36. Evaluatie aannemer – gemeente, 27 november 2012
37. Notitie Kennisdelen na Koers, 20 november 2012
38. Evaluatie Koers
39. Opdracht omvormen en calamiteiten 2012, 21 augustus 2012
40. Voortgangsrapportage omvormen en calamiteiten 2^e kwartaal 2012, 20 augustus 2012
41. Voortgangsrapportage omvormen en calamiteiten 3^e kwartaal 2012, 8 oktober 2012
42. Opdracht onderhoud wegen SB – IB 2012
43. Opdracht onderhoud wegen SB – IB 2013
44. Opdracht project Papouwselaan, 13 februari 2012
45. Projectevaluatie Papouwselaan, 8 juli 2012
46. Resultaten beeldkwaliteit binnenstad 4^e kwartaal 2012, 22 januari 2013





47. Resultaten beeldkwaliteit rest van de stad 4^e kwartaal 2012, 22 januari 2013
48. Visie openbare ruimte, 8 februari 2009
49. Voortgangsrapportage onderhoud wegen, straten en pleinen 4^e kwartaal 2012, 20 januari 2013
50. Delftse Schouwgids versie 3.0
51. Evaluatie Koepoort, 12 juli 2012
52. Leerpunten Koepoort, 12 juli 2012
53. Evaluatie Papsouwseweg linksaffer, 25 september 2012
54. Agenda Kennisdelen IB sessie 1, 24 januari 2013
55. Analyse meerjarenplanning wegwerkzaamheden 2013-2016, 13 december 2012





C. Lijst van geïnterviewden

- a) Raimond de Prez, wethouder o.a. stadsbeheer
- b) Nico Bos, contractmanager IB
- c) Hans van Belle, sectorhoofd SB
- d) Theo van de Ven, adviseur
- e) Jacqueline van Keulen, adviseur
- f) Rob van Beek, adviseur
- g) Marcel Fransen, databeheerder
- h) Rob Snel, databeheerder
- i) Jos van der Aa, teamleider advies en databeheer
- j) Rob Kleijwegt, directeur cluster Ruimte
- k) Marjon Bouwkamp, programmeur openbare ruimte





D. Vragenlijst straatinterviews

1. Op welke straat wordt het interview afgenomen?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Vijver Zuid (Agnetapark) | <input type="checkbox"/> Gasthuislaan (Binnenstad) |
| <input type="checkbox"/> Oosteinde (Binnenstad) | <input type="checkbox"/> Westerstraat (Hof van Delft) |
| <input type="checkbox"/> Oude Delft tussen Binnenwatersloot-Zuidwal (Binnenstad) | <input type="checkbox"/> Montgomerylaan (Buitenhof) |
| <input type="checkbox"/> Kantoorgracht (Binnenstad) | <input type="checkbox"/> Handellaan tussen Slootsingel-Orlandopad (Buitenhof) |
| <input type="checkbox"/> Harmenkokslaan (Binnenstad) | <input type="checkbox"/> Esdoornlaan (Vrijenban) |
| <input type="checkbox"/> Cubalaan (Tanthof) | <input type="checkbox"/> Stalpaert vd Wieleweg (Vrijenban) |
| <input type="checkbox"/> Antonia Veerstraat (Voordijkshoorn) | <input type="checkbox"/> Latijns-Amerikalaan (Tanthof) |
| <input type="checkbox"/> Kon. Emmalaan (Wippolder) | |

2. Type verharding van de straat:

- | | |
|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Asfalt | <input type="checkbox"/> Element (klinkers, betonplaten, tegels etc.) |
|---------------------------------|---|

3. De geïnterviewde is een:

- | | | |
|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Fietser | <input type="checkbox"/> Automobilist | <input type="checkbox"/> Voetganger |
|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|

4. Met welk cijfer tussen de 1 en 10 zou u het onderhoud aan de openbare ruimte waarderen?

- | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 9 |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 10 |

5. Wat is voor u het meest doorslaggevend in uw oordeel? (Slechts één antwoord aankruisen!)

- De staat van het 'groen': bomen, planten, struiken, gazon, hagen wel/niet voldoende, wel/niet verzorgd,
- De staat van 'reiniging'/schoon: onkruid, zwerfvuil, prullenbakken legen, afval ophalen, hondenpoep etc.,
- De staat van de straat/stoep/fietspad: straat, stoep of fietspaden zijn goed/niet goed onderhouden, veilig/onveilig etc.





De staat van de voorzieningen: onderhoud aan speeltoestellen, paaltjes, bankjes etc.

6. Als u nu alleen kijkt naar de staat van onderhoud van de stoep/ fietspad/ straat, welk cijfer zou u daaraan geven tussen 1 en 10?

- | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 9 |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 10 |

7. Bij beoordeling van de weg let de gemeente op de volgende vier zaken: rafeling, kuilen, scheuren en oneffenheden. Welke van deze zaken vindt u het belangrijkste?

- | | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Rafeling | <input type="checkbox"/> Scheuren |
| <input type="checkbox"/> Kuilen | <input type="checkbox"/> Oneffenheden |

8. Bent u ervan op de hoogte dat de gemeente in het kader van bezuinigingen minder geld heeft om de wegen, straten, pleinen te onderhouden?

- Ja Nee

9. Bent u hierover door de gemeente geïnformeerd? indien ja, op welke wijze?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Ja, via de krant | <input type="checkbox"/> Ja, namelijk via: |
| <input type="checkbox"/> Ja, via de website van de gemeente | <input type="checkbox"/> Nee |

10. Hoe tevreden bent u op een schaal van 1 tot 10 over de wijze van communicatie over het beheer van de openbare ruimte?

- | | | | | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 9 |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 10 |

11. Heeft u nog toelichtingen op de antwoorden die u heeft gegeven of heeft u nog opmerkingen naar aanleiding van de vragenlijst?

- Ja, namelijk:
- Nee



E. Statistische analyse resultaten survey weggebruikers

Om de enkelvoudige relaties te testen hebben we gebruik gemaakt van t-testen. Deze kunnen gebruikt worden doordat de record aantallen hoog genoeg zijn (minimum aantal records per groep is 96).

Betrouwbaarheid

De testen zijn uitgevoerd met een betrouwbaarheid van 95%.

Conclusies

Enkelvoudige relaties cijfer openbare ruimte

Er is een significant verband tussen het oordeel van weggebruikers voor het onderhoud van de openbare ruimte en de technische staat (alleen voldoende en onvoldoende). Hierbij hebben straten met technische staat voldoende significant hogere cijfers dan straten met technische staat onvoldoende.

Er is **geen** significant verband tussen het oordeel van weggebruikers voor het onderhoud van de openbare ruimte en de beleidsmatig vastgestelde beeldkwaliteit en ook niet tussen het oordeel van weggebruikers voor het onderhoud van de openbare ruimte en of de straat in de binnenstad ligt of niet.

Enkelvoudige relaties cijfer stoep/straat/weg

Er is een significant verband tussen het oordeel van weggebruikers voor het onderhoud van de stoep/straat/weg en de Beeldkwaliteit. Hierbij hebben straten met beeldkwaliteit C significant hogere cijfers dan straten met beeldkwaliteit B.

Er is een significant verband tussen het oordeel van weggebruikers voor het onderhoud van de stoep/straat/weg en of de straat in de binnenstad ligt of niet. Hierbij hebben straten in de binnenstad significant lagere cijfers dan straten buiten de binnenstad.

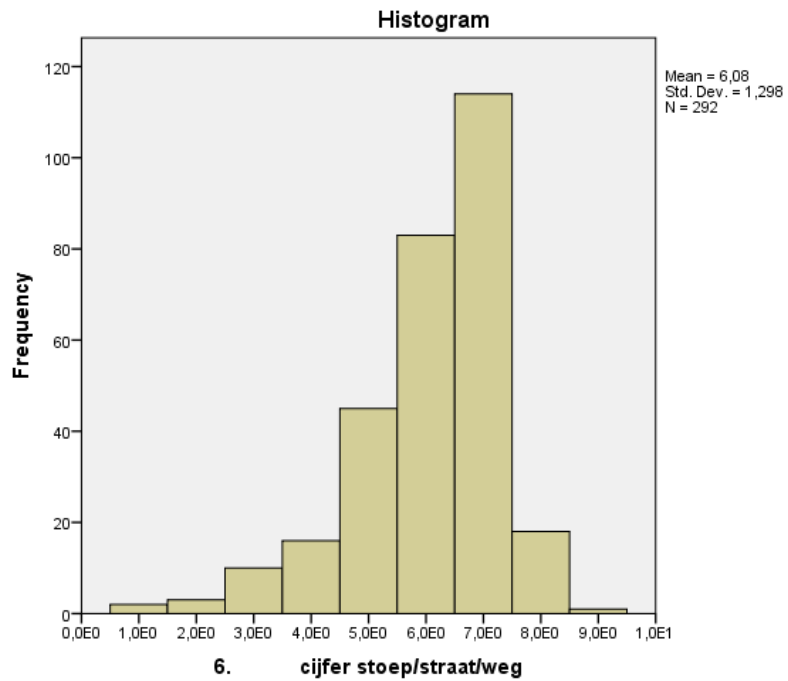
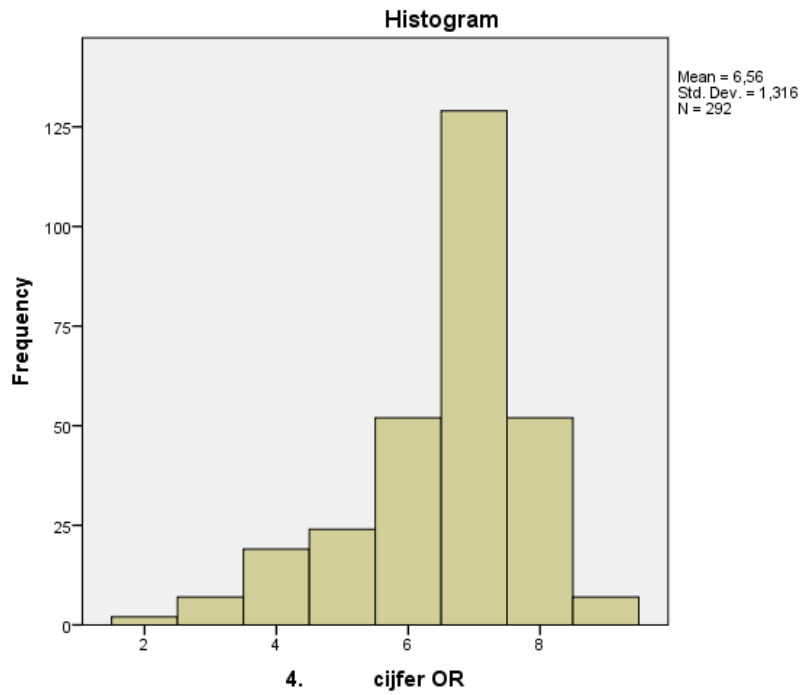
Er is een significant verband tussen het oordeel van weggebruikers voor het onderhoud van de stoep/straat/weg en de technische staat (alleen voldoende en onvoldoende). Hierbij hebben straten met technische staat voldoende significant hogere cijfers dan straten met technische staat onvoldoende.

Descriptive statistics cijfers

		Descriptives		
		Statistic	Std. Error	
4.	cijfer OR	Mean	6,56	,077
		95% Confidence Interval for Lower Bound	6,41	
		Mean Upper Bound	6,71	
		5% Trimmed Mean	6,64	
		Median	7,00	
		Variance	1,732	
		Std. Deviation	1,316	
		Minimum	2	
		Maximum	9	
		Range	7	
		Interquartile Range	1	
		Skewness	-,993	,143
		Kurtosis	,973	,284
		Mean	6,08	,076
6.	cijfer stoep/straat/weg	95% Confidence Interval for Lower Bound	5,93	
		Mean Upper Bound	6,23	
		5% Trimmed Mean	6,17	
		Median	6,00	
		Variance	1,684	
		Std. Deviation	1,298	
		Minimum	1	
		Maximum	9	
		Range	8	
		Interquartile Range	2	
		Skewness	-1,142	,143
		Kurtosis	1,706	,284

Voor 4 waarnemingen mist het cijfer voor OR.

Histogrammen cijfers



De meeste respondenten geven een 7 als cijfer. De Kolmogorov-Smirnov test geeft aan dat beide variabelen niet normaal verdeeld zijn. Door de aantallen gecontroleerde records is dit echter geen probleem voor de t-testen.

Enkelvoudige relaties

Relatie beeldkwaliteit en oordeel van weggebruikers voor het onderhoud van de openbare ruimte

Er is geen significant verband tussen het oordeel van weggebruikers voor het onderhoud van de openbare ruimte en de beleidsmatig vastgestelde beeldkwaliteit.

Er is een significant verband tussen het cijfer stoep/straat/weg en de Beeldkwaliteit. Hierbij hebben straten met beeldkwaliteit C significant hogere cijfers dan straten met beeldkwaliteit B.

Group Statistics

	Beeldkwaliteit	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
4. cijfer OR	B	118	6,48	1,286	,118
	C	174	6,61	1,337	,101
6. cijfer stoep/straat/weg	B	121	5,84	1,329	,121
	C	175	6,26	1,240	,094

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
4. cijfer OR	Equal variances assumed	,006	,937	-,803	290	,422	-,126	,157	-,435	,183
	Equal variances not assumed			-,809	257,792	,419	-,126	,156	-,433	,181
6. cijfer stoep/straat/weg	Equal variances assumed	,304	,582	-2,743	294	,006	-,414	,151	-,711	-,117
	Equal variances not assumed			-2,708	246,312	,007	-,414	,153	-,715	-,113

- Relatie binnenstad en oordeel van weggebruikers voor het onderhoud van de openbare ruimte

Er is geen significant verband tussen het oordeel van weggebruikers voor het onderhoud van de openbare ruimte en of de straat in de binnenstad ligt of niet.

Er is een significant verband tussen het cijfer stoep/straat/weg en of de straat in de binnenstad ligt of niet. Hierbij hebben straten in de binnenstad significant lagere cijfers dan straten buiten de binnenstad.

Group Statistics

	Binnenstad	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
4. cijfer OR	Ja	98	6,42	1,339	,135
	Nee	194	6,63	1,302	,093
6. cijfer stoep/straat/weg	Ja	101	5,66	1,344	,134
	Nee	195	6,31	1,209	,087

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
4. cijfer OR	Equal variances assumed	,380	,538	-1,292	290	,197	-,210	,163	-,531	,110
	Equal variances not assumed			-1,280	190,061	,202	-,210	,164	-,535	,114
6. cijfer stoep/straat/weg	Equal variances assumed	1,870	,173	-4,183	294	,000	-,644	,154	-,947	-,341
	Equal variances not assumed			-4,045	184,696	,000	-,644	,159	-,959	-,330

- **Relatie technische staat (alleen voldoende en onvoldoende) en cijfers**

Er is een significant verband tussen het cijfer oordeel van weggebruikers voor het onderhoud van de openbare ruimte en de technische staat (alleen voldoende en onvoldoende). Hierbij hebben straten met technische staat voldoende significant hogere cijfers dan straten met technische staat onvoldoende.

Er is een significant verband tussen het cijfer stoep/straat/weg en de technische staat (alleen voldoende en onvoldoende). Hierbij hebben straten met technische staat voldoende significant hogere cijfers dan straten met technische staat onvoldoende.

Group Statistics

	Technische staat kort	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
4. cijfer OR	v	96	6,78	1,198	,122
	o	98	6,35	1,507	,152
6. cijfer stoep/straat/weg	v	97	6,47	1,200	,122
	o	99	5,81	1,201	,121

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower		Upper
4. cijfer OR	Equal variances assumed	6,766	,010	2,219	192	,028	,434	,196	,048	,820
	Equal variances not assumed			2,224	184,264	,027	,434	,195	,049	,820
6. cijfer stoep/straat/weg	Equal variances assumed	,262	,609	3,884	194	,000	,666	,171	,328	1,004
	Equal variances not assumed			3,884	193,926	,000	,666	,171	,328	1,004