

Kwaliteitsplan Openbare Ruimte

Kwaliteitsprofiel Beheer Openbare Ruimte Gemeente Best

projectnr. 0247743.00
revisie 2.1
datum: 18 oktober 2012

auteur(s)

ing. M. van den Kieboom
ing. P. Smulders

Opdrachtgever

Gemeente Best

datum vrijgave

18-10-2012

beschrijving revisie 2.1

Definitieve versie

goedkeuring

MvdK

vrijgave

MdeJ

Projectgroep bestaande uit:

Giel van den Aker
Wim van de Wielen
Jan de Krijger

Mark van den Kieboom (Oranjewoud)
Peter Smulders (Oranjewoud)

Tekstbijdragen:

Ingenieursbureau Oranjewoud B.V.

Fotografie:

Vormgeving:

Datum van uitgave:

18 oktober 2012

Contactadres:

Beneluxweg 7
4904 SJ Oosterhout
Postbus 40
4900 AA Oosterhout

Copyright © 2012 **Ingenieursbureau Oranjewoud**

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de auteurs.

Inhoud

Bestuurlijke samenvatting	2
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Kaders kwaliteit openbare ruimte	4
1.3 Doel/ resultaat.....	5
1.4 Opbouw rapportage.....	5
2 Beheervisie	6
2.1 Beeldgericht werken in relatie tot inrichting en gebruik.....	6
2.1.1 <i>Waarvoor staat het beheer in Best?</i>	6
2.1.2 <i>Toekomstgericht werken</i>	6
2.2 Thema's	7
2.2.1 <i>Duurzaam beheer kapitaalgoederen</i>	7
2.2.2 <i>Integrale ambities: realistisch en eenduidig</i>	7
2.2.3 <i>Beleving van de inwoners</i>	8
2.2.4 <i>Realiseren van beeldkwaliteit</i>	8
2.2.5 <i>Organisatie houdt grip en stuurt op ontwikkelingen</i>	9
2.3 Ruimtelijke indeling: structurelementen	9
3 Huidige situatie	11
3.1 Gebiedsindeling & arealen	11
3.2 Financiën	11
3.3 Kwaliteit	12
3.3.1 <i>Totaalbeeld kwaliteit 2012</i>	12
3.3.2 <i>Vergelijking kwaliteit met kwaliteitskeuze 2007</i>	13
3.4 Resultaten Enquête.....	13
3.4.1 <i>Waardering huidige onderhoudskwaliteit</i>	14
3.4.2 <i>Prioriteiten bewoners</i>	14
3.4.3 <i>Belangrijke thema's (top 3)</i>	14
3.4.4 <i>Belangrijkste opmerkingen</i>	15
3.5 Analyse Meldingen	15
4 Uitwerking kwaliteitsprofiel	16
4.1 Uitgangspunten kwaliteitsprofiel	16
4.2 Kwaliteitsprofiel beeldkwaliteit	16
4.3 Financiële onderbouwing kwaliteitsprofiel	17
5 Implementatie en realisatie	18
5.1 Kwaliteitsplan in proces kwaliteitsgestuurd werken	18
5.2 Concrete vervolgacties	18
Bijlage 1: Enquête Openbare Ruimte	1
Bijlage 2: Schouwmethode	6
Bijlage 3: Schouwresultaten	7
Bijlage 4: arealen per structurelement	9

Bestuurlijke samenvatting

De gemeente Best heeft sinds 2007 gewerkt met beeldkwaliteit voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. In het Kwaliteitsplan Openbare Ruimte 2007 liggen ambities voor het beheer en onderhoud vast voor wegen, groen, straatmeubilair, verlichting, speeltoestellen op zowel technische staat als de verzorging/ netheid. Dit beleidsplan wordt hierbij geactualiseerd naar de situatie 2012, waarbij bovendien de landelijke systematiek voor beeldkwaliteit van het CROW (Centrum voor Regelgeving en Onderzoek in de Grond-, Water- en Wegenbouw en de Verkeerstechneik) wordt toegepast. De gemeente Best heeft hiermee de mogelijkheid aan te sluiten bij de landelijke ontwikkelingen, zodat de gemeente eenvoudig kennis kan delen en kan benchmarken.

Uitgangspunten

De gemeente Best wil met het beheer en onderhoud een bijdrage leveren aan een prettige en veilige leefomgeving. Daarom heeft de gemeente vastgesteld dat de openbare ruimte minimaal een rapportcijfer 6 tot 6,5 moet scoren, waarbij in alle wijken dezelfde doelen worden nagestreefd, ongeacht leeftijd of opbouw van de wijk.

De gemeente maakt op basis van de systematiek van beeldkwaliteit bewuste keuzes voor de locaties waar onderhoud uitgevoerd wordt. Middels frequente inspecties en kwaliteitsschouwen wordt de kwaliteit gevolgd en kunnen prioriteiten gesteld worden. Belangrijk daarbij is een duurzame werkwijze, zowel in uitvoering als voor de keuze van materialen en inrichting. Deze duurzame aanpak levert op termijn voordelen op, doordat de levensduren stijgen en vervangingscycli over een langere periode uitgespreid worden.

Huidige situatie

De kwaliteitskeuzes voor het beheer en onderhoud zijn gemaakt op basis van de indeling in structurelementen, ofwel gebiedstypen met een duidelijk herkenbare functie. Er is onderscheid gemaakt tussen centrum (dit zijn de winkelgebieden in het centrum, Wilhelminadorp en Heivelden), woongebieden, hoofdwegen, bedrijventerreinen en buitengebied. Voor deze gebieden is de huidige kwaliteit bepaald, zijn de arealen toebedeeld per gebied en is uitgezocht welke budgetten momenteel beschikbaar zijn voor het beheer en onderhoud. Uit een analyse van deze cijfers blijkt dat de gemeente gemiddeld een voldoende scoort op de kwaliteit en dat de huidige middelen toereikend zijn voor instandhouding van de openbare ruimte. De burgers waarden de kwaliteit met een voldoende, waar de netheid een lagere kwaliteit (cijfer 5,2) laat zien.

Kwaliteitsprofiel Beeldkwaliteit

De nieuwe kwaliteitskeuze is vastgelegd in een actueel kwaliteitsprofiel Beeldkwaliteit. Dit profiel laat de keuzes zien welke zijn gemaakt op basis van de randvoorwaarden uit de programmabegroting, de burgers tevredenheid en de huidige kwaliteit. Het kwaliteitsprofiel kenmerkt zich als volgt:

- Alle keuzes zijn veilig en duurzaam;
- Technische staat: extra aandacht voor het centrum (rapportcijfer 7 tot 7,5) en overal in de gemeente minimaal een rapportcijfer 6 tot 6,5);
- Reiniging krijgt in woongebieden extra aandacht (7 tot 7,5).

Op de volgende pagina staat het kwaliteitsprofiel weergegeven.

Kwaliteitsprofiel Gemeente Best						
Strucuturelement:	Centra	Woongebied	Hoofdwegen	Bedrijventerrein	Buitengebied	
Verharding-kwaliteit	A	B	B	B	B	
Technische staat:	Goed, lichte schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	
Groen-kwaliteit	A	B	B	B	B	
Technische staat:	Goed, lichte schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	
Meubilair-kwaliteit	A	B	B	B	B	
Technische staat:	Goed, lichte schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	
Verzorging-kwaliteit	A	A	B	B	B	
Verzorgingsgraad (reiniging/netheid):	Schoon en netjes	Schoon en netjes	Matig schoon, redelijk netjes	Matig schoon, redelijk netjes	Matig schoon, redelijk netjes	

Kwaliteitsprofiel gemeente Best

Vervoltraject

Na besluitvorming over het kwaliteitsprofiel is het zaak de ambities te vertalen naar de praktijk. Allereerst middels communicatie in- en extern over de kwaliteitsbeelden. Zowel medewerkers als inwoners van de gemeente krijgen informatie over de beelden zodat helderheid in verwachtingen wordt geschetst. Vervolgens worden de werkzaamheden verder toegespitst op het kwaliteitsprofiel en kan gericht op prioriteiten worden ingezet.

Periodiek, minimaal eenmaal per jaar, wordt de stand van zaken opgemaakt en worden acties ingezet om het kwaliteitsprofiel te realiseren. Hiermee houdt de organisatie grip en stuur.

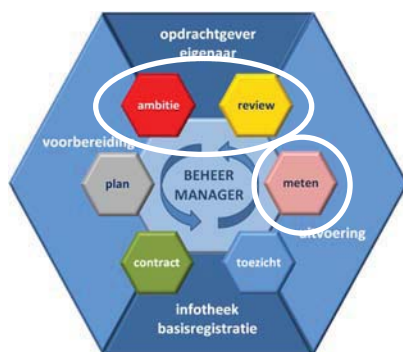
1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Gemeente Best wil het beheer van de openbare ruimte de komende jaren doelmatig en efficiënt uitvoeren, waarbij een prettige leefomgeving voor haar inwoners en bezoekers wordt nagestreefd. Schoon, heel en veilig staan hierbij centraal. Om dit te bereiken wordt het kwaliteitsplan uit 2007 herzien en verbeterd. Dit plan is binnen de gemeente gebruikt om het beheer en onderhoud af te stemmen, waarbij naast de technische planningen ook de beeldkwaliteit (zichtbaar deel) aandacht heeft gekregen. Het geactualiseerde plan is uitgebreid met het buitengebied en de keuzes zijn afgestemd op landelijke standaarden waarmee de uitvoering concreet aan de slag kan in het realiseren van de gestelde kwaliteitseisen.

Positie van deze rapportage in de Visie Professioneel Beheer

Een gedegen monitoring middels een schouw (Meten) en rapportage garandeert een transparant inzicht in de kwaliteit waarmee verantwoording richting organisatie en bestuur over de objectief gemeten kwaliteit mogelijk is (Review). De resultaten vormen het fundament voor vergelijking met afspraken (Ambities) en vervolgacties (Plan & Contract).



Model 'Professioneel Beheer'

Ambitie: hier worden beleidskeuzes in termen van (kwaliteits) ambities geformuleerd (wat willen wij bereiken, waar staan we voor?).
Plan: ambities vertaalt naar operationele plannen en meerjarenplanningen (beleidsmatig en technisch) om kwaliteitsborging organisatorisch in te bedden en vervolg uit te stippelen.
Contract: vertaling van plannen in termen van prestatie-eisen, beschikken over de juiste, actuele en betrouwbare beheer informatie voor het opstellen van de contracten.
Toezicht: controle op uitvoering (intern/extern): worden de afspraken/prestatie-eisen nagekomen?
Meten: kwaliteit buiten meten om te beoordelen of datgene is behaald wat met elkaar is afgesproken.
Review: hier wordt bekeken of de beleidsdoelstellingen en kwaliteitsambities zijn gehaald en welke bijsturing gewenst is.

1.2 Kaders kwaliteit openbare ruimte

Brede kwaliteit

De kwaliteit van de openbare ruimte is een breed begrip, meer dan enkel het onderhoud. Gebruik en inrichting zijn met beheer de drie hoofdaspecten die bepalend zijn voor de kwaliteit. Deze hebben tevens invloed op hoe de burgers de openbare ruimte beleven. Bewoners en bezoekers beleven de openbare ruimte ieder op hun eigen manier. Voor de integrale kwaliteit is het van groot belang burgers te betrekken en mee te nemen in proces. Hiermee kan draagvlak worden gecreëerd en kan de subjectieve beleving van de burger positief worden beïnvloed.



Kernaspecten openbare ruimte

Focus kwaliteitsplan

Dit kwaliteitsplan is gericht op het fysieke beheer van de openbare ruimte. Hoewel inrichting en gebruik wezenlijke onderdelen van de kwaliteit zijn wordt dit in dit kwaliteitsplan niet meegenomen. Dit wordt al beschreven in de specifieke beleidsplannen van de verschillende structurelementen. Het fysieke beheer heeft vele raakvlakken met en heeft direct invloed op de gebruikers en hiermee op thema's als sociale veiligheid, verkeersveiligheid, beleving, etc. Met behulp van communicatie worden burgers en

belanghebbende betrokken in dit kwaliteitsplan, over de keuzes die gemaakt worden en bij de vervolgstappen.

Dit kwaliteitsplan behandelt het beheer en onderhoud van de openbare ruimte voor de onderwerpen verharding, groen, straatmeubilair, speelvoorzieningen, verlichting en netheid van de openbare ruimte. Specifieke taken zoals afvalinzameling en bosbeheer vallen buiten de scope, net zoals grote civieltechnische kunstwerken, aangezien deze slechts zeer beperkt relevant zijn voor de beeldkwaliteit. Dit kwaliteitsplan legt keuzes vast voor het deel van de openbare ruimte waar de gemeente verantwoordelijk is voor het beheer.

1.3 Doel/ resultaat

Doel

Het doel van dit kwaliteitsplan is het objectief in kaart brengen van de huidige kwaliteit van de openbare ruimte in de gemeente Best en het vastleggen van een nieuwe ambitie voor de kwaliteit voor de komende 10 jaar, passend binnen het budget. Hierbij wordt nadrukkelijk aansluiting gezocht bij de landelijk gestandaardiseerde systematiek van het CROW (Centrum voor Regelgeving en Onderzoek in de Grond-, Water- en Wegenbouw en de Verkeertechniek), zodat de voordelen van benchmarking, nieuwe ontwikkelingen etc. eenvoudig en snel kunnen worden overgenomen in de gemeente.

Resultaat

Het resultaat is een objectief inzicht in de huidige kwaliteit van de openbare ruimte en duidelijke afspraken over de kwaliteitsniveaus van de openbare ruimte in de toekomst voor de typerende gebiedstypen (structuurelement, zie paragraaf 3.3), inclusief inzicht in de kosten die daarmee gemoeid zijn. Daarnaast wordt een vooruitblik gemaakt naar de stappen welke nodig zijn voor het realiseren van de kwaliteit in de uitvoeringsfase.

1.4 Opbouw rapportage

Hoofdstuk 2 gaat in op de visie van gemeente Best omtrent beheer en het raakvlak met inrichting en gebruik als belangrijke thema's. Hoofdstuk 3 betreft het huidige kwaliteitsniveau en besteedt aandacht aan de schouwresultaten, de mening van de bewoners en de beschikbare middelen. Hoofdstuk 4 bespreekt het kwaliteitsprofiel van de gemeente voor de toekomstige kwaliteit van de openbare ruimte. Hier komen tevens de financiën aan bod. Hoofdstuk 5 gaat tenslotte over de implementatie en realisatie van dit kwaliteitsplan en de toekomstige ambities.

2 Beheervisie

2.1 Beeldgericht werken in relatie tot inrichting en gebruik

2.1.1 *Waarvoor staat het beheer in Best?*

Het beheer van de openbare ruimte in de gemeente Best heeft een belangrijke taak in het instandhouden van een prettige en veilige leefomgeving. De inwoners en bezoekers maken dagelijks gebruik van het openbaar gebied. Het is van belang tijdig de juiste prioriteiten te stellen en op die wijze efficiënt en effectief de beschikbare middelen in te zetten. Hierbij staat evenwicht in aanpak en duurzaamheid centraal. Dit betekent dat in alle wijken van Best met dezelfde professionele aanpak het beheer wordt uitgevoerd, vanuit een duidelijk beleid en met duidelijke doelen. Een integrale aanpak wordt hierbij nagestreefd, zodat gecombineerde werken goedkoper worden uitgevoerd en de overlast voor de inwoners zoveel mogelijk wordt beperkt. De burger mag van de gemeente verwachten dat de afgesproken kwaliteitsafspraken worden gerealiseerd.

In de gemeentelijke programmabegroting, het collegeprogramma en diverse beleidsplannen (o.a. Wegbeheerplan) staan uitgangspunten beschreven voor dit kwaliteitsplan. Hieruit komt onder andere naar voren dat de gemeente minimaal een rapportcijfer 6 tot 6,5 wil realiseren op het gebied van beheer en onderhoud. De programmabegroting geeft bovendien het financieel kader aan, waarbinnen deze ambitie moet worden gerealiseerd. In paragraaf 3.2 staat benoemd welke financiën beschikbaar zijn voor realisatie van de ambitie.

2.1.2 *Toekomstgericht werken*

Het beheer heeft de doelstelling de bestaande openbare ruimte in de wijken en het buitengebied in stand te houden met de budgetten welke hiervoor beschikbaar zijn. Binnen deze doelstelling is het streven de huidige openbare ruimte waar mogelijk te verbeteren. Hierbij ligt de scope niet uitsluitend bij beheer, maar nadrukkelijk breder. Naast beheer zijn een functionele en duurzame inrichting en evenwichtig gebruik van de openbare ruimte nauw met elkaar verbonden. Toekomstgericht werken betekent dat reeds bij aanleg van nieuwe wijken of het opknappen van verouderde gebieden, afgewogen keuzes worden gemaakt zodat het beheer later efficiënt en met realistische middelen kan worden uitgevoerd.

Toekomstgericht werken betekent vanuit dit perspectief dat bij nieuwe aanleg of renovatie wordt gekozen voor een beheerbewuste en doordachte inrichting, duurzame materialen en multifunctioneel ruimtegebruik. Deze aandachtspunten leveren belangrijke winst op in het efficiënt inzetten van de middelen voor beheer en onderhoud. Steeds meer zal er van de bewoners worden verlangd dat ze actief zullen worden op het terrein van medebeheer. De beheerafdeling van de gemeente Best participeert bij deze nieuwe projecten als adviseur met als doel effecten van keuzes in nieuwe projecten inzichtelijk te maken, inclusief de effecten op middellange en lange termijn in de beheerfase. Hierbij telt zowel de vakinhoudelijk/ technische kant als de financiële kant. Naast inhoudelijk advies over consequenties wordt ook reeds in de planfase rekening gehouden met de areaalwijzigingen of -uitbreidingen en worden de budgetten hierop aangepast.

Aansluiten bij landelijke systematiek

De gemeente Best sluit met dit nieuwe kwaliteitsplan aan bij de gestandaardiseerde methode van het CROW, zoals de laatste jaren door veel gemeenten en organisaties is ingevoerd. De gemeente Best krijgt hiermee de mogelijkheid kennis en ervaring uit bijvoorbeeld andere gemeenten of van aannemers te benutten. Bovendien wordt deze systematiek continu aangevuld en verbreed met nieuwe onderwerpen en methoden, waar de gemeente van profiteert in het organiseren van een professionele werkwijze in het beheer en onderhoud. De doorvertaling van dit kwaliteitsplan naar nieuwe onderhoudsbestekken vormt een eerste uitvloeisel van het aansluiten bij de methode van het CROW. Hiermee kan de gemeente gebruik maken van bestaande besteksvormen.

2.2 Thema's

2.2.1 *Duurzaam beheer kapitaalgoederen*

De kwaliteit van de bestaande inrichting (wegen, riolering, openbare verlichting, groen, straatmeubilair) wordt door een vastgestelde beheer- en onderhoudsstrategie optimaal in stand gehouden. Door een planmatige aanpak en slim prioriteren op basis van actuele informatie over conditie, worden maatregelen en projecten op een afgewogen wijze ingepland. De actuele en betrouwbare informatie over areaal, de conditie van het areaal en de verwachte ontwikkeling, gecombineerd met een heldere visie op toe te passen materialen, levert een onderhoudsplanning op voor korte en lange termijn die inspeelt op de prioriteiten. Deze planningen worden integraal opgepakt, zodat in projecten werk met werk wordt gemaakt en de budgetten efficiënt worden ingezet. De gemeente streeft door deze werkwijze zoveel mogelijk naar verlenging van de levensduur van de toepaste materialen en de inrichting.

Naast het duurzaam beheren van de kapitaalgoederen, streeft de gemeente Best duurzaamheid in algemene zin na. Dit bewijst zich zowel in de ontwikkeling van nieuwe projecten, waar zoveel mogelijk duurzame materialen worden toegepast die eenvoudig te beheren zijn, als in de uitvoering. De gemeente heeft bijvoorbeeld in de Barometer Duurzaam Terreinbeheer het niveau 'Brons' bereikt, wat betekent dat de gemeente emissiebeperking van onkruidbestrijdingsmiddelen toepast en maximale frequenties voor de bestrijdingsmiddelen heeft ingesteld.

Wijkgerichte aanpak en Integrale wijkontwikkeling

Het areaal zoals benoemd, is in de afgelopen tientallen jaren aangelegd, hersteld en gerenoveerd. De huidige leeftijdsopbouw is divers, waardoor continu projecten en werkzaamheden worden verricht. In tegenstelling tot vroeger, wordt tegenwoordig de feitelijke conditie als uitgangspunt genomen, oftewel: er wordt onderhoud gepleegd wanneer dit noodzakelijk is. In de rekensystematiek die in dit kwaliteitsplan wordt gehanteerd, wordt uitgegaan van gemiddelde bedragen voor in stand houden. De effecten van leeftijdsopbouw en conditie vallen hierin weg, maar worden door de gemeente op lager detailniveau wel als uitgangspunt voor specifieke projectplanningen toegepast.

De wijkgerichte aanpak welke in de afgelopen jaren in diverse wijken van de gemeente Best is toegepast heeft in diverse wijken reeds resultaat opgeleverd. Inmiddels heeft de gemeente met het initiatief van Integrale Wijkontwikkeling hier een extra dimensie aan toegevoegd, door de burgers mee te laten praten over de ontwikkeling in de wijk. Dit houdt in dat de gemeente op basis van technische noodzaak en prioritering kiest waar actie noodzakelijk is. Vervolgens wordt in samenspraak met de wijk een concreet uitvoeringsplan opgesteld dat rekening houdt met de specifieke wensen van de bewoners. De bewonersoverleggen, georganiseerd in het GOEB, vormen hierbij een belangrijke partner. In de Nota Bewonersparticipatie (2012) is informatie opgenomen over welke rol bewoners hebben.

2.2.2 *Integrale ambities: realistisch en eenduidig*

De ambities voor de beeldkwaliteit zijn realistisch en eenduidig gekozen. Dit betekent dat het kwaliteitsniveau integraal wordt gekozen waarbij we voor alle wijken een gelijkwaardige beeldkwaliteit mogen verwachten. Tussen de diverse gebieden, zoals het centrumgebied, woongebieden en de bedrijventerreinen, bestaat een diversiteit aan uitstraling. Deze differentiatie bestaat in inrichting en beheerniveau. Onderscheid in beheerambities kan worden gemaakt op basis van verwachtingen en impact op veiligheid en leefbaarheid van deze gebieden welke worden afgewogen naar de financiële middelen. Extra aandacht wordt besteed aan plekken waar dat nodig is en wordt verwacht. Het ambitieniveau is hierbij de leidraad voor het inzetten van acties. In hoofdstuk 4 worden de ambities toegelicht.

2.2.3 Beleving van de inwoners

De inwoners van de gemeente Best hebben een mening over de gemeente en de eigen leefomgeving. Deze mening of beleving is individueel. De gemeente speelt in op de gemene deler, namelijk de gemiddelde mening van de inwoners. Op basis van gegevens uit enquêtes (waaronder de bewonersenquête in augustus 2012), meldingen en informatie vanuit de diverse bewonersoverleggen (verenigd in het GOEB) en de integrale wijkontwikkeling is bekend welke prioriteiten bij de inwoners leven. In de keuze van de ambitie is rekening gehouden met deze prioriteiten. Door middel van communicatie wordt de ambitie uitgedragen aan de inwoners van de gemeente, waardoor voor eenieder helder is welke keuzes worden gemaakt en welke consequenties dit heeft op zowel de beeldkwaliteit als de financiën.

Gedurende de periode waarin de ambities door de gemeente worden gerealiseerd, kan het voorkomen dat discussie over het gewenste kwaliteitsniveau ontstaat. De afgesproken kwaliteiten vormen de sleutel in deze discussie. Ten allen tijde staan de afgesproken kwaliteitsniveaus centraal. Wanneer een melding of klacht terecht is, wordt actie ondernomen. Wanneer blijkt dat de kwaliteit voldoet, maar andere problemen leven, wordt middels communicatie of een persoonlijke benadering een passende oplossing gezocht. De discussie met de bewoners moet gaan met als houding “ja mits” in plaats van “nee tenzij”. Hiermee bekleedt het kwaliteitsplan een belangrijke functie in de discussie over gewenste kwaliteit en te realiseren kwaliteit.

De gemeente gaat de afgesproken kwaliteitsbeelden transparant communiceren binnen de gemeente. Onder andere via de gemeentelijke website en de lokale media worden de keuzes toegelicht in beeld en woord, waarmee eenieder inzicht krijgt in de afspraken en hetgeen verwacht mag worden. De gemeente zoekt in de toekomst naar mogelijkheden om deze informatie nog nadrukkelijker en specifiek te communiceren, bijvoorbeeld via internet.

2.2.4 Realiseren van beeldkwaliteit

De ambities uit dit kwaliteitsplan zijn gebaseerd op de landelijke erkende methode van het CROW. Hiermee sluit de gemeente aan bij de ontwikkelingen die de afgelopen jaren hebben geleid tot een uniforme werkwijze van beeldkwaliteit.

Het realiseren van de beeldkwaliteit in de praktijk maakt ook gebruik van deze systematiek. Door de ambities te vertalen naar bestekken met daarin beelden of prestaties die van de opdrachtnemers worden gevraagd, heeft de gemeente een helder contractstuk waarin de eindbeelden staan beschreven, met het risico voor de opdrachtnemers. De gemeente verzekert zich hiermee van een continue kwaliteit die voldoet aan de ambities in het kwaliteitplan.

Voorwaarde voor deze nieuwe ambities en contracten is een duidelijke structuur in het volgen van de kwaliteit. Grip houden op de kwaliteit staat centraal bij het effectief en duurzaam realiseren van de ambities. De gemeente als opdrachtgever voert controles uit op de bestekken. Daarnaast brengt de gemeente middels reguliere (en wettelijk verplichte) inspecties (wegen, riool, bomen, speeltoestellen) de conditie van de openbare voorzieningen periodiek in kaart. Deze informatie wordt gebruikt voor het controleren en afrekenen van de aannemers, maar ook voor het opstellen van meerjarenplanningen, het voorbereiden van projecten en het informeren van/ verantwoord naar het bestuur over de behaalde prestaties.

Herinrichtingen

Bij herinrichting wordt rekening gehouden met de effecten op het beheer in een later stadium. Dit bewijst zich niet alleen in de keuze van ontwerp en materialen, maar nadrukkelijk ook in het proces bij de totstandkoming van de keuzes. Bij herinrichtingen wordt nadrukkelijk gekeken welke kwaliteiten behoren bij de locatie, zodat in de beheerfase problemen zoveel mogelijk worden voorkomen. Dit betekent bijvoorbeeld dat arbeidsintensieve beplantingen niet worden toegepast in gebieden waar de ambities lager liggen. De sierwaarde van deze beplantingen komt niet tot zijn recht door bijvoorbeeld toegestane hoeveelheid onkruidgroei, waardoor de meerwaarde van een dure sierbeplanting teniet

wordt gedaan. In deze situaties is bijvoorbeeld een bodembedekkende heester een beter passende oplossing.

2.2.5 *Organisatie houdt grip en stuurt op ontwikkelingen*

De organisatie van de gemeente Best houdt continu grip op de ontwikkelingen. Enerzijds om de kwaliteit van de buitenruimte te waarborgen, anderzijds om op een efficiënte en effectieve wijze de projecten te kunnen benoemen en afstemming te zoeken. Het werken met beeldkwaliteit maakt een omslag nodig, zodat integraal de kwaliteit wordt bereikt tegen minimale middelen. Periodiek worden de resultaten teruggekoppeld middels een review op de kwaliteit, budgetten en burgers tevredenheid. Als instrument hiervoor wordt minimaal eenmaal per jaar een objectieve kwaliteitsmeting uitgevoerd, waarmee de kwaliteit wordt getoetst aan de ambities. De verschillen tussen wenskwaliteit en werkelijke kwaliteit worden vertaald naar maatregelen. Daarnaast worden de meldingen jaarlijks geanalyseerd op de diverse categorieën, waarmee inzicht ontstaat in de belangrijkste meldgroepen.

Eigen medewerkers worden geïnformeerd en opgeleid voor het werken met beeldkwaliteit. De systematiek en beelden worden hierbij toegelicht, zodat alle medewerkers weten welke methodiek wordt gehanteerd en welke keuzes de gemeente heeft gemaakt. De medewerkers met een specifieke taak, zoals toezichhouders, krijgen eventueel aanvullende opleiding voor de uitvoering van de specifieke werkzaamheden.

2.3 **Ruimtelijke indeling: structuurelementen**

Onderstaande figuur toont de indeling in structuurelementen van de gemeente Best.



Legenda:

- Rood: centrum
- Oranje: woongebied
- Grijs: bedrijventerrein
- Groen: buitengebied

Structuurelementenkaart gemeente Best

Centrum:

- Functie: winkelen en verblijven. Hieronder vallen verzamelplaatsen van winkels en voorzieningen in de gemeente. Het betreft het centrum van Best en de winkelcentra Wilhelminadorp en Heivelden.

Woongebied:

- Functie: wonen en verblijven. De integrale openbare ruimte binnen de woonwijken. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen verschillende wijken. Speelplaatsen en plantsoenen vallen ook onder het woongebied.

Hoofdwegen:

- Functie: vervoer, verkeer, doorstroming. De hoofdwegen hebben een verkeers- en hoofd ontsluitingsfunctie op gemeentelijk en wijkoverstijgend niveau. De routes koppelen wijken en functies aan elkaar. De hoofdwegen zijn van belang voor oriëntatie in de gemeente.

Bedrijventerrein:

- Hier staat de functie werken centraal. Bedrijventerreinen bestaan uit industrie, (groot)handelsbedrijven en kantoren.

Buitengebied:

- Gebied rondom de kernen waar landbouw en natuur de belangrijkste functie zijn. Naast de wegen in het buitengebied vallen ook de bossen en natuurterreinen (dagelijks onderhoud) onder het buitengebied.

3 Huidige situatie

3.1 Gebiedsindeling & arealen

De arealen die de gemeente in bezit heeft en beheert zijn onderverdeeld in structurelementen (zie paragraaf 2.3). Deze indeling is toegepast op het areaal, waarbij per structurelement de hoeveelheid areaal is bepaald. In bijlage 4 staat een uitgebreide tabel met arealen, opgedeeld naar verharding, groen, meubilair (o.a. verlichting) en verzorging/ reiniging.

Een korte impressie laat zien over welke arealen dit kwaliteitsplan een uitspraak doet:

- Er ligt in totaal ongeveer 1.150.000 m² verharding, onderverdeeld naar 560.000 m² asfalt en 590.000 m² element verharding (tegels en klinkers) in de gemeente.
- In totaal staan er in de gemeente ongeveer 15.700 bomen, is er circa 327.000 m² beplanting (heesters, hagen, bosplantsoen) en circa 365.000 m² gazon en berm.
- Er zijn ruim 6800 lichtmasten in de gemeente en een kleine 300 banken en ruim 350 afvalbakken. De gemeente telt ongeveer 625 speelelementen/ toestellen.

In het toekennen van de arealen zijn gebieden met specifieke functies (sportvelden en begraafplaatsen) niet meegenomen. Ook terreinen van andere beheerders (provincie, rijk, natuurorganisaties etc.) vallen buiten de scope van dit kwaliteitsplan.

3.2 Financiën

In het kwaliteitplan vormt de begroting van 2012 de basis. De begroting is opgebouwd uit diverse kostensoorten. Voor het vaststellen van kwaliteitsniveaus zijn enkel de kosten relevant die fluctueren afhankelijk van het kwaliteitsniveau, de zogenaamde variabele kosten. Daarnaast zijn in de begroting zogenaamde vaste kosten opgenomen welke niet wisselen, ongeacht de kwaliteit van het onderhoud.

In samenwerking met de ambtelijke projectgroep zijn de eenheidsprijzen, arealen en budgetten voor dit kwaliteitsplan gefilterd uit het totaal. De getoonde prijzen zijn de directe uitvoeringskosten, de prijzen van voorbereiding, toezicht, onvoorziene zaken en kapitaallasten zijn niet meegenomen.

Hieronder een korte toelichting:

- Variabele kwaliteitskosten: directe uitvoeringskosten welke effect opleveren in de kwaliteit van de buitenruimte, zoals stratenmaken, snoeien, gazons maaien, straatvegen, afvalbakken ledigen en onkruid verwijderen.
- Vaste kosten: overhead, binnendienst, planvorming, kapitaallasten, voorzieningen, werkvoorbereiding e.d.

De kwaliteitskeuze en financiële consequenties gaan enkel uit van de variabele kosten. Onderstaande tabel toont het deel variabele kosten uit de begroting 2012, opgedeeld naar de disciplines. Alle bedragen zijn exclusief BTW.

Product	Kosten	onderdeel
verkeersvoorzieningen:	€ 11.222	Verharding
wegbeheer:	€ 1.289.918	Verharding
openbare verlichting:	€ 127.571	Meubilair/verlichting
straatreiniging	€ 326.537	Verzorging
parken, plantsoenen	€ 1.307.740	Groen & verzorging
bossen en natuurterreinen	€ 44.525	Groen & verzorging
speelelementen en speelplaatsen	€ 36.858	Meubilair/verlichting
afvalverwijdering en verwerking	€ 154.196	Verzorging
totaal directie uitvoeringskosten beheer:		€ 3.298.567

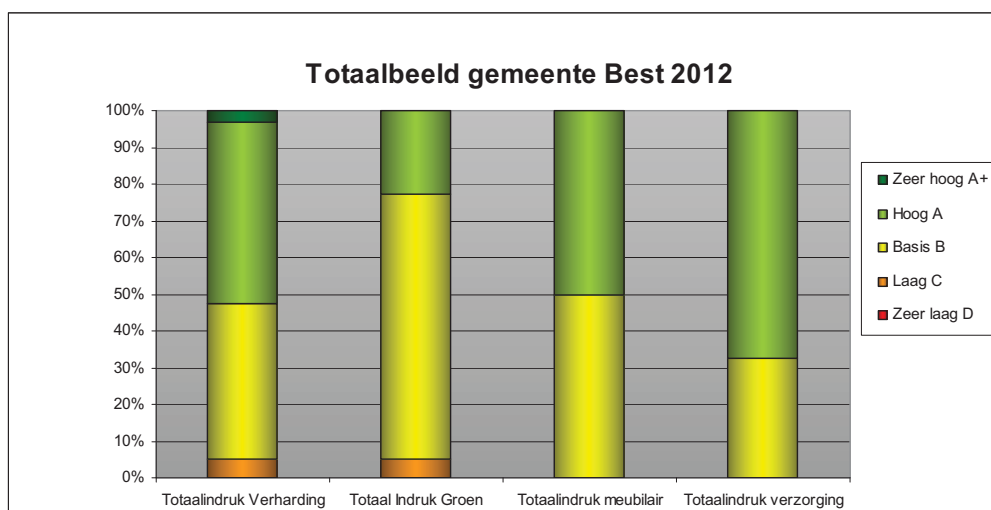
Tabel relevante begrotingsposten Kwaliteitsplan Openbare Ruimte

Voor de jaren 2013 en verder ligt er een bezuinigingstaakstelling. Naar verwachting levert de combinatie van het overgaan naar beeldkwaliteit en het minimaal verlagen van de kwaliteit ten opzichte van nu voldoende op om aan deze taakstelling te voldoen. Uit de schouw is gebleken, dat we nu gemiddeld een beetje boven het vereiste kwaliteitsniveau volgens de programmabegroting zitten.

3.3 Kwaliteit

Via een schouw is een nulmeting gedaan van de huidige kwaliteit van de openbare ruimte in Best. Zo is begonnen met een opiniërende rondgang door Best om een totaalbeeld te krijgen. Vervolgens zijn er steekproefsgewijs 40 locaties aangewezen binnen de verschillende structurelementen om de kwaliteit te schouwen op grond van de landelijke CROW kwaliteitsniveaus. Op deze locaties is de huidige kwaliteit tot op detailniveau gemeten en verwerkt. Het resultaat is inzicht van de huidige kwaliteit. In deze paragraaf zijn de resultaten verwerkt en worden deze vergeleken met de resultaten uit 2007. In bijlage 2 wordt de methode van de schouw en nulmeting verder toegelicht.

3.3.1 Totaalbeeld kwaliteit 2012



Kwaliteit per discipline uit nulmeting 2012

Verharding

De verhouding hoog/basis is in grote lijnen 50/50 in het totaalbeeld van de verharding. Dit betekent dat er op de meeste plekken sprake is van een lichte tot matige schade in de verharding. Vooral op het gebied van vlakheid scoort de verharding grotendeels basis. De vlakheid van elementen scoort op enkele plekken laag, wat de 5% lage score in de tabel verklaart.

Groen

Hoewel de totaalindruk van groen grotendeels basis is, wordt er op veel onderdelen hoog gescoord. Met name veel bomen en sierheesters kennen een hoge kwaliteit. De lage score uit de grafiek omvat met name verdringing in plantenvakken en kale plekken in beplanting en gras op diverse plaatsen.

Meubilair

De verhouding tussen hoog en basis kwaliteit van het meubilair is 50/50. Dit betekent over het algemeen slechts lichte of matige schade aan het meubilair en een gelijkmatige onderhoudsniveau over de gehele gemeente. Er zijn geen noemenswaardige opvallendheden geconstateerd.

Verzorging

De algehele verzorging scoort grotendeels hoog en deels basis. Er bevindt zich over het algemeen weinig zwerfval in het groen en op verharding. Wat onkruid betreft is er op de verharding weinig te vinden. Met name rond obstakels en meubilair groeit op verschillende plekken onkruid. Ook in het groen is op veel plekken onkruid zichtbaar. Het gemiddelde niveau is desondanks basis.

3.3.2 *Vergelijking kwaliteit met kwaliteitskeuze 2007*

Voor een groot gedeelte komt de huidige kwaliteit van de openbare ruimte in Best overeen met de ambities zoals die in 2007 gekozen zijn. Overigens is deze kwaliteitskeuze later door de gemeenteraad enigszins naar beneden bijgesteld. In meer detail zijn de resultaten per discipline hieronder beschreven. Tussen 2007 en 2012 hebben geen expliciete kwaliteitsmetingen plaatsgevonden om de tussentijdse voortgang in beeld te brengen.

Verharding

De verharding scoort grotendeels gelijk en voor een aanzienlijk deel boven het basisniveau die als ambitie gesteld is. Enkel de wegmarkering scoort onder het gekozen basisniveau door enkele specifieke plekken in het centrum en het woongebied die de gemiddelde score omlaag halen.

Groen

Wat groen betreft worden de ambities voor het centrum, de woongebieden en de hoofdwegen voor het grootste gedeelte behaald. In het woongebied is op bepaalde aspecten een basisniveau gemeten.

Meubilair

Opvallend bij het meubilair is dat vooral in woonwijken de hoge ambities op geen enkel punt worden behaald. De huidige kwaliteit is hier hoofdzakelijk basis. In het centrum en langs de hoofdwegen wordt deze ambities wel behaald. Net als de geambieerde basiskwaliteit op bedrijventerreinen en in het buitengebied.

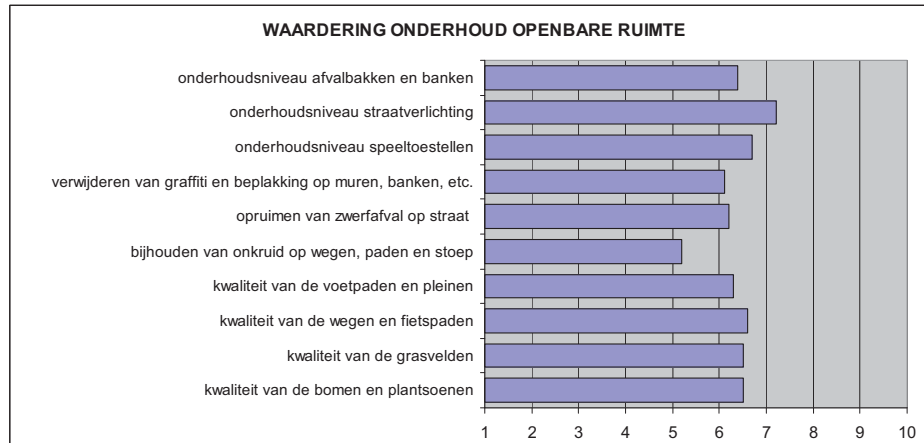
Verzorging/ reiniging

De zeer hoge kwaliteit wat betreft verzorging in het centrum wordt niet behaald. De hoge ambities voor woongebieden en hoofdwegen worden grotendeels gehaald. Daarbij is de huidige kwaliteit van de bedrijventerreinen boven de gestelde ambitie van basisniveau van voor verzorging.

3.4 Resultaten Enquête

De mening van inwoners van de gemeente vormt een belangrijk gegeven in het bepalen van prioriteiten en het maken van een keuze voor het toekomstig beheer en onderhoud. Vanuit dit perspectief is medio 2012 een enquête uitgezet. In deze enquête is gevraagd naar de mening omtrent de huidige kwaliteit en het toekomstige onderhoud en biedt input voor zowel dit kwaliteitsplan als het groenbeleidsplan. Deze paragraaf gaat in op de resultaten van de enquête die betrekking hebben op dit kwaliteitsplan. In augustus 2012 is de enquête gedurende enkele weken op de website van de gemeente gepubliceerd, waardoor alle inwoners de mogelijkheid hadden te reageren. In totaal hebben 123 bewoners de enquête ingevuld. De volledige vragenlijst en resultaten zijn als bijlage (bijlage 1) opgenomen.

3.4.1 Waardering huidige onderhoudskwaliteit



Waardering openbare ruimte uit bewonersenquête

De huidige kwaliteit van het onderhoud wordt over het algemeen als voldoende gewaardeerd door de respondenten van de enquête. Het gemiddelde rapportcijfer is 6,4 wat overeen komt met een basis kwaliteit. Het onderhoud van de straatverlichting is een uitschieter met een 7,2 als rapportcijfer, wat te verklaren valt door een wijziging in onderhoudsregime aan de verlichting, namelijk de vervangingssystematiek van de verlichting met als gevolg minder storingen. Het bijhouden van onkruid op verharding scoort met 5,2 als enige onvoldoende.

3.4.2 Prioriteiten bewoners

Structuurelementen

Met betrekking tot de structuurelementen geeft 70% van respondenten woonwijken de hoogste prioriteit. 25% geeft het centrumgebied de hoogste prioriteit. De doorgaande wegen en het buitengebied verdelen de overige 5%. De prioriteit die aan bedrijventerrein wordt toegekend is minimaal. Ook op de specifieke vraag welk gebied op de tweede plaats komt blijkt dat het centrumgebied in de ogen van de respondenten een tweede plaats verdient met 54%. Daarnaast ziet 20% de woonwijken als tweede prioriteit.

Onderdelen openbare ruimte

Het onderdeel "algehele verzorging" van de openbare ruimte (onkruid, zwerfafval, hondenpoep, graffiti) dient volgens 54% van de respondenten de meeste aandacht te krijgen. Groenvoorzieningen en verharding (wegen en fiets-/ voetpaden) scoren ongeveer gelijk met respectievelijk 21% en 23%. het straatmeubilair wordt met 2% als minst belangrijke onderdeel beschouwd.

3.4.3 Belangrijke thema's (top 3)

"Een schone en nette leefomgeving" wordt door 41% van de respondenten beschouwd als thema waaraan het **meeste** geld uitgegeven dient te worden. De sociale veiligheid komt met 23% op een tweede plaats en een groene leefomgeving met 14% op de derde plek.

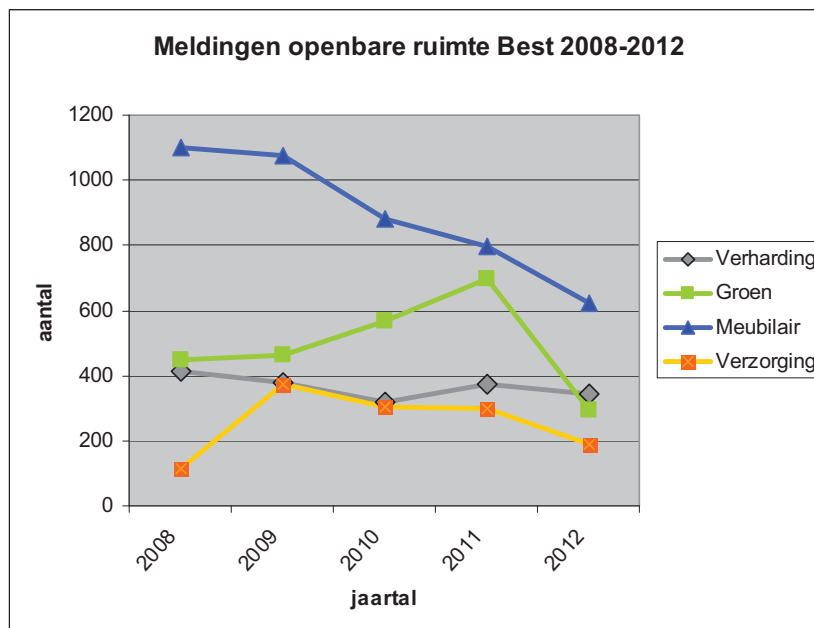
Op de vraag waar het **minste** geld aan uitgegeven dient te worden koos 50% van de respondenten voor de Flora en fauna (ruimte voor natuurontwikkeling) in de directe woonomgeving. De kindvriendelijkheid komt met 19% op een tweede plek. Opvallend is dat de sociale veiligheid met 11% op een derde plaats komt als thema waar het minste geld aan uitgegeven dient te worden, ten opzicht van 23% die sociale veiligheid als belangrijkste thema beschouwd. Verder zijn er geen noemenswaardige opvallendheden.

3.4.4 Belangrijkste opmerkingen

Onder de opmerkingen die de respondenten onderaan de enquête konden plaatsen zijn een aantal opvallendheden te signaleren. Meerdere malen wordt aangegeven dat de trottoirs op een aantal plaatsen scheef liggen en beschadigingen vertonen en dat er veel onkruid tussen de voegen van de trottoirs te vinden is. Ook het onkruid rond obstakels en meubilair wordt verschillende malen opgemerkt. Verder wordt diverse malen opgemerkt dat de manier van onderhouden niet voldoet. Zo zou het snoeiwerk slordig gebeuren en liggen verschillende plantsoenen er slordig bij. Hondenpoep en zwerfafval zijn eveneens onderwerpen die onder de aandacht vallen bij bewoners. Zo zijn de faciliteiten voor het ruimen van hondenpoep onvoldoende en is er volgens sommigen een toename in zwerfafval te zien. Deze opmerkingen zijn te verklaren door de wijzigingen in het hondenbeleid. Tenslotte gaan verschillende opmerkingen over de manier van communiceren van de Gemeente en worden er enkele suggesties hiervoor gedaan. Voor de rest zijn de opmerkingen erg uiteenlopend en zijn er geen andere opvallende zaken te ontdekken. In bijlage 1 zijn de meest opvallende opmerkingen benoemd.

In bijlage 1 staat een nadere toelichting op de opmerkingen die gemaakt zijn in de enquête.

3.5 Analyse Meldingen



Meldingen openbare ruimte periode 2008-2012

In de bovenstaande grafiek zijn de meldingen van burgers m.b.t. de openbare ruimte in kaart gebracht van 2008 tot 2012. Voor 2012 is tot en met april gemeten, dit aantal is met 3 vermenigvuldigd om zo door te rekenen voor heel 2012. Er is een sterke daling te zien in het aantal meldingen omtrent meubilair. Deze daling zit voornamelijk in het aantal meldingen over kapotte verlichting dat tussen 2008 en 2012 fors gedaald is, vanwege de wijziging in onderhoudsvorm (remplace). Wat groen betreft is er een stijging met een piek in 2011 te zien en daarna een daling. De piek in 2011 wordt veroorzaakt door een groot aantal meldingen over stormschade dat jaar. Het aantal meldingen Bij verharding is redelijk constant en kent geen opvallende uitschieters. Wat Verzorging betreft is er een flinke stijging tussen 2008 en 2009 te zien en daarna een redelijk constante daling.

4 Uitwerking kwaliteitsprofiel

De resultaten uit voorgaande hoofdstukken leiden tot de uitwerking van een kwaliteitsbeeld voor het beheer en onderhoud in de gemeente Best. Dit kwaliteitsprofiel laat zien welke kwaliteit per onderdeel van de openbare ruimte wordt nagestreefd, waarbij differentiatie tussen de structurelementen is toegepast.

4.1 Uitgangspunten kwaliteitsprofiel

Voor het opstellen van het kwaliteitsprofiel zijn een aantal uitgangspunten van toepassing, welke tezamen de kaders vormen voor de beeldkwaliteit.

Uitgangspunten:

- Programmabegroting: gehele openbare ruimte scoort minimaal een 6 tot 6,5.
- Het centrum verdient extra aandacht
- Bewoners geven als prioriteit onkruid/ netheid aan
- Eigen leefomgeving is belangrijk
- Veiligheid staat centraal bij alle keuzes

4.2 Kwaliteitsprofiel beeldkwaliteit

Het kwaliteitsprofiel staat hieronder uitgewerkt met daarbij aandacht voor de kwaliteitsniveaus en een globale typering. Bij het kwaliteitsprofiel zijn onderstaande afwegingen toegepast

Afwegingen bij kwaliteitsprofiel:

- Het kwaliteitsprofiel sluit aan bij de minimale rapportcijfers 6 tot 6,5 in de gehele gemeente, waarbij een gelijkwaardige kwaliteit wordt bereikt. Een kwaliteit lager dan 6 wordt in dit profiel nergens nagestreefd.
- Alle keuzes zijn veilig en duurzaam;
- Extra aandacht wordt gelegd bij centrum op zowel technische staat als netheid, waarbij een rapportcijfer van 7 tot 7,5 wordt gerealiseerd;
- In de woonwijken krijgt de reiniging extra aandacht (rapportcijfer 7 tot 7,5), de overige onderdelen (technische staat) scoren een 6 tot 6,5;
- Het benodigde budget correspondeert met de huidige financiële middelen.

De keuze voor beeldkwaliteit is gericht op het langdurig in stand houden van de openbare ruimte op het gekozen niveau. De genoemde kwaliteitsniveaus betreffen de ondergrens van de kwaliteit, oftewel het ingrijpmoment.

Kwaliteitsprofiel Gemeente Best					
Structuurelement:	Centra	Woongebied	Hoofdwegen	Bedrijventerrein	Buitengebied
Verharding-kwaliteit	A	B	B	B	B
Beeld verharding:					
Technische staat:	Goed, lichte schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade
Groen-kwaliteit	A	B	B	B	B
Beeld groen:					
Technische staat:	Goed, lichte schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade
Meubilair-kwaliteit	A	B	B	B	B
Beeld meubilair:					
Technische staat:	Goed, lichte schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade	Redelijk, matige schade
Verzorging-kwaliteit	A	A	B	B	B
Beeld verzorging					
Verzorgingsgraad (reiniging/netheid):	Schoon en netjes	Schoon en netjes	Matig schoon, redelijk netjes	Matig schoon, redelijk netjes	Matig schoon, redelijk netjes

4.3 Financiële onderbouwing kwaliteitsprofiel

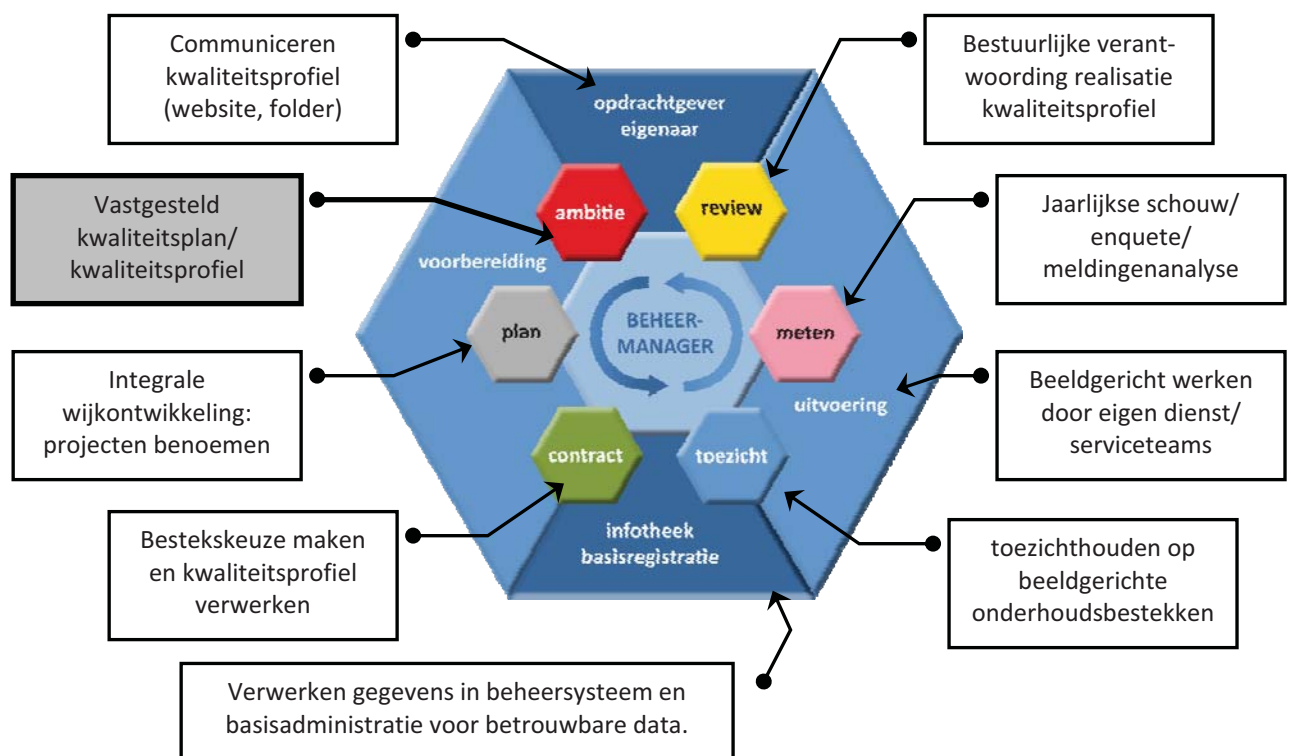
De benodigde financiële middelen voor dit kwaliteitsprofiel zijn in overeenstemming met de beschikbare middelen van de gemeente. Deze zijn eerder in deze rapportage benoemd. Een vergelijkingstoets op basis van ervaringscijfers van Oranjewoud laat zien dat de middelen voor beheer en onderhoud in de gemeente in dezelfde orde van grootte zijn als de landelijke kengetallen. Hiervoor zijn de arealen van de gemeente geconfronteerd met deze kengetallen. De middelen voor het realiseren van dit kwaliteitsprofiel zijn beschikbaar binnen de gemeente.

Aandachtspunt voor het realiseren en continueren van het kwaliteitsprofiel is dat deze middelen behouden blijven en dat areaalvergroting, zoals de nieuwe wijken en uitbreidingen in de toekomst jaarlijks worden doorberekend (en voorgerecalculeerd bij planvorming) in de budgetten voor beheer en onderhoud. Indien de middelen verminderen dan is het onmogelijk om de kwaliteit te handhaven. Daarnaast zijn andere invloeden, zoals wijzigingen in onderhoudsmethoden (bv. wetgeving omtrent gebruik onkruidbestrijdingsmiddelen) of nieuwe materialen van belang. Deze invloeden dienen doorgevoerd te worden op de beschikbare middelen voor het behoud van de gewenste kwaliteiten.

5 Implementatie en realisatie

5.1 Kwaliteitsplan in proces kwaliteitsgestuurd werken

De gemeente wil middels dit kwaliteitsplan het kwaliteitsgestuurd werken verder implementeren in de werkprocessen. Dit betekent dat de kwaliteitbeelden centraal komen te staan in de interne en externe communicatie. Onderstaande figuur toont de diverse aspecten van het beeldgericht werken waar de gemeente op in gaat zetten.



5.2 Concrete vervolgacties

De volgende acties zijn als eerste stap aan te bevelen:

- Besluitvorming kwaliteitsplan met ambitie en benodigde middelen
- Communicatie eigen medewerkers en inwoners gemeente over nieuwe beleid
- Nieuwe werkzaamheden/ bestekken volgens ambities kwaliteitsplan voorbereiden en aanbesteden
- Integraal werken opzetten op basis van kwaliteitsambities en metingen van de huidige kwaliteitsniveaus, zodat bij grootschalige projecten en bij dagelijks onderhoud werk met werk gemaakt wordt waar nodig.

Na besluitvorming wordt dit kwaliteitsplan verder uitgewerkt en in de dagelijkse werkzaamheden en projecten ingebed.

Bijlage 1: Enquête Openbare Ruimte

De gemeente hecht veel waarde aan een veilige en prettige leefomgeving voor haar inwoners. Het beheren van deze leefomgeving is hierbij van groot belang. In opdracht van de gemeente stelt ingenieursbureau Oranjewoud een beeldkwaliteitsplan op voor de openbare ruimte. Hierin staat beschreven welk onderhoudsniveau de komende jaren nagestreefd wordt, passend binnen het budget dat de gemeente in 2013 en de jaren erna beschikbaar heeft. Hierbij staat niet de inrichting maar de manier waarop de huidige openbare ruimte schoon, heel en netjes gehouden wordt centraal. Enkele voorbeelden: het verwijderen van zwerfvuil, het vegen van straten en pleinen, het verwijderen van onkruid, snoeien van beplanting, maaien van de gazons en het herstellen van verzakte trottoirs. Naast het opstellen van het beeldkwaliteitsplan, actualiseert de gemeente het groenbeleidsplan. Dit document beschrijft hoe de gemeente het groen wil ontwikkelen en welke maatregelen nodig zijn om dat te bereiken. Het groenbeleidsplan geeft bijvoorbeeld aan welke acties nodig zijn om de biodiversiteit te verhogen, het groen in de kern op een duurzame manier te handhaven en de groene uitstraling van het buitengebied te behouden en verder te ontwikkelen.

De mening van u als inwoner is heel belangrijk. Met deze enquête vragen we daarom uw mening over het beheer en onderhoud van uw leefomgeving en het groenbeleid van de gemeente. Deze gegevens worden gebruikt bij het opstellen van het kwaliteitsplan en het groenbeleidsplan.

Het invullen van de vragenlijst duurt maximaal 10 minuten. Deelname is anoniem en mogelijk tot 27 augustus 2012. Wij vragen u om alleen uw postcode in te vullen zodat we ook weten op welke wijk/straat de antwoorden betrekking hebben.

1. Wat vindt u van het onderhoud van de openbare ruimte in uw wijk? ()
Welk rapportcijfer van 1 t/m 10 zou u hiervoor geven? (kruis per onderdeel één cijfer aan, 1=laagst en 10=hoogst)

	gemiddelde scores:
a kwaliteit van de bomen en plantsoenen	6.5
b kwaliteit van de grasvelden	6.5
c kwaliteit van de wegen en fietspaden	6.6
d kwaliteit van de voetpaden en pleinen	6.3
e bijhouden van onkruid op wegen, paden en stoep	5.2
f opruimen van zwerfafval op straat	6,2
g verwijderen van graffiti en beplakking op muren, banken, etc.	6.1
h onderhoudsniveau speeltoestellen	6.7
i onderhoudsniveau straatverlichting	7.2
j onderhoudsniveau afvalbakken en banken	6.4

2. Welk gebied binnen de gemeente vindt u het belangrijkste wat betreft het schoon, heel en netjes houden? (1e prioriteit) (u kunt 1 optie invullen)

	percentage van respondenten:
a het centrum <input type="checkbox"/>	25%
b de woonwijken <input type="checkbox"/>	70%
c de doorgaande wegen <input type="checkbox"/>	2%
d de bedrijventerreinen <input type="checkbox"/>	0%
e het buitengebied <input type="checkbox"/>	2%

3. Welke gebied binnen de gemeente vindt u het op één na belangrijks wat betreft het schoon, heel en netjes houden? (2e prioriteit) (u kunt 1 optie invullen)

	percentage van respondenten:
a het centrum <input type="checkbox"/>	54%
b de woonwijken <input type="checkbox"/>	20%
c de doorgaande wegen <input type="checkbox"/>	15%

- d de bedrijventerreinen 2%
- e het buitengebied 9%

4. Welk onderdeel van de openbare ruimte moet volgens u de meeste aandacht krijgen?
(u kunt 1 optie invullen)

	percentage van respondenten:
a groenvoorzieningen (bomen, plantsoenen, grasvelden)	21%
b wegen en fiets-/ voetpaden	23%
c straatmeubilair (speeltoestellen, bankjes, straatverlichting, afvalbakken)	2%
d algehele verzorging (onkruid, zwerfafval, hondenpoep, graffiti)	54%

5. Als u het mocht bepalen, aan welk thema zou u dan het meeste geld uitgeven?
(u kunt 1 optie invullen)

	percentage van respondenten:
a een groene leefomgeving (aanwezigheid van groen in de wijk)	<input type="checkbox"/> 14%
b verkeersveiligheid	<input type="checkbox"/> 6%
c sociale veiligheid (voelt u zich op uw gemak op straat)	<input type="checkbox"/> 23%
d een schone en nette leefomgeving	<input type="checkbox"/> 41%
e kindvriendelijkheid (aanwezigheid van veilige speelvoorzieningen)	<input type="checkbox"/> 2%
f toegankelijkheid voor mindervaliden (mensen die slecht ter been zijn)	<input type="checkbox"/> 2%
g flora en fauna; ruimte voor natuurontwikkeling in uw omgeving	<input type="checkbox"/> 11%

6. Als u het mocht bepalen, aan welk thema zou u dan het minste geld uitgeven?
(u kunt 1 optie invullen)

	percentage van respondenten:
a een groene leefomgeving (aanwezigheid van groen in de wijk)	<input type="checkbox"/> 2%
b verkeersveiligheid	<input type="checkbox"/> 3%
c sociale veiligheid (voelt u zich op uw gemak op straat)	<input type="checkbox"/> 11%
d een schone en nette leefomgeving	<input type="checkbox"/> 6%
e kindvriendelijkheid (aanwezigheid van speelvoorzieningen)	<input type="checkbox"/> 19%
f toegankelijkheid voor mindervaliden (mensen die slecht ter been zijn)	<input type="checkbox"/> 9%
g flora en fauna; ruimte voor natuurontwikkeling in uw omgeving	<input type="checkbox"/> 50%

7. Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?
kruis bij iedere stelling aan of u het eens of oneens bent of geen mening heeft.

	eens	oneens	geen mening
a de gemeente mag onderhoud van openbare ruimte (deels) overdragen aan burgers en bedrijven.	<input type="checkbox"/> 47%	<input type="checkbox"/> 46%	<input type="checkbox"/> 7%
b kleine onrendabele stukjes groen (snippergroen) mogen worden verkocht of verwijderd	<input type="checkbox"/> 75%	<input type="checkbox"/> 21%	<input type="checkbox"/> 4%
c liever een verzorgde omgeving dan meer ruimte voor de natuur	<input type="checkbox"/> 63%	<input type="checkbox"/> 30%	<input type="checkbox"/> 7%
d Het groen in de gemeente moet behouden blijven en worden versterkt	<input type="checkbox"/> 87%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> 7%
e in het buitengebied (buiten de bebouwde kom) mag de natuur zijn gang gaan (minder ingrijpen)	<input type="checkbox"/> 80%	<input type="checkbox"/> 15%	<input type="checkbox"/> 5%
f groen dat duur is in het onderhoud mag worden vervangen voor goedkoper te onderhouden groen	<input type="checkbox"/> 76%	<input type="checkbox"/> 22%	<input type="checkbox"/> 2%
g ruimte voor en ontwikkeling van natuur is belangrijker dan economische belangen	<input type="checkbox"/> 43%	<input type="checkbox"/> 40%	<input type="checkbox"/> 17%
h gezons hoeven niet altijd kort gemaaid te zijn	<input type="checkbox"/> 57%	<input type="checkbox"/> 40%	<input type="checkbox"/> 3%

- | | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|
| i | het onderhoud moet op een milieuvriendelijke manier gebeuren, ook al zijn de kosten hoger | 49% | 40% | 11% |
| j | bomen moeten altijd behouden blijven, ongeacht de kosten. | 30% | 63% | 7% |
| k | dieren en planten die van nature in woonwijken thuishoren moeten kost wat kost behouden blijven | 41% | 44% | 15% |

8. vul hier uw postcode in:
(4 cijfers en 2 letters)

9. Op- of aanmerkingen? noteer ze hier onder: (max, 100 woorden)

Bedankt voor uw medewerking

Wij stellen uw mening op prijs. De resultaten en reacties van deze enquête worden in de besluitvorming gebruikt. Zodra de plannen worden vastgesteld leest u hierover in Best Informatief en op de website van de gemeente.

Voor vragen kunt u op kantooruren terecht bij één van onze contactpersonen:

tot en met 17 augustus:

Wim van der Wielen
mail: w.vander.wielen@gembest.nl
tel: 0499-360424

na 17 augustus:

Giel van den Aker
mail: g.vanden.aker@gembest.nl
tel: 0499-260359

Opvallende op-/aanmerkingen uit enquête (vraag 9).

Onder vraag 9 in de enquête hadden respondenten ruimte voor op- of aanmerkingen met betrekking tot de kwaliteit van de openbare ruimte en het (toekomstige) onderhoud en beleid. De reacties van de van de respondenten zijn zeer uiteenlopend en hebben niet altijd betrekking op het eigenlijke onderwerp. Toch zijn er een aantal zaken die meerdere malen terugkomen. In het onderstaande zijn de meest opvallende opmerkingen genoteerd en is een onderverdeling gemaakt in terugkomende thema's. Deze opmerkingen geven wat betreft de kwaliteit een vertekend negatief beeld. Positieve zaken worden immers minder snel benoemd. Het gaat er hier vooral om dat inzicht verkregen wordt welke onderwerpen aanspreken bij de burgers en wat de algehele tendens hierbij is.

Reiniging/ zwerfafval:

"Ik woon vlak bij Winkelcentrum Heivelden. Rondom daar mag de hangjeugd harder aangepakt worden, vooral op het achterlaten van **zwerfvuil** en veroorzaken van (geluids)overlast met hun auto's, brommers en zelfs een enorm herrie producerende quad. Overtredingen zwaar beboeten!"

"Ook kinderen/jeugd aanspreken op gedrag ! b.v. als ze **blikjes e.d. op straat** gooien. Waar zijn de toezichhouders?? / Ga maar eens bij de supermarkt op heivelden kijken **wat kinderen allemaal op straat/de stoep gooien.**"

"Is het niet mogelijk dat de veegwagen frequenter door de straat komt ?"

"Als ik kijk naar vooral het onkruid en **het zwerfvuil**, dat je op sommige plekken tegenkomt zie ik dat als een teken van een algemene verloedering, die om zich heen grijpt"

Onkruid:

"**Onkruid**: ging tot vorig jaar prima, dit jaar veel minder goed bijgehouden."

"De groenstrook wordt "vrij" gemaakt van **onkruid**, maar wat tussen de opsluitbanden zit laat men staan."

"Heel graag zou ik willen dat **onkruid** o.a. langs de sloot aan het dwarseind verwijderd werd"

"Het **onkruid** verwijderen in onze wijk (Salderes) is een drama. Het wordt niet verwijderd en als het al wel een keer wordt gedaan, laten ze de hopen onkruid gewoon liggen waar ze het bij elkaar gevegen hebben"

"de gebouwen en het **onkruid** zijn zeer storend voor het straatbeeld in het centrum"

"Vooral het **onkruid** tussen de stenen is een slecht aanzicht voor Best"

Snoeien/onderhoud groen:

"Het **snoeien** gebeurt het laatste jaar veel minder consequent dan voorheen. Resultaat: takken die maanden over de weg hangen; onveilige situaties vanwege uitwijken; krassen op de auto's"

"**onderhoud** van de groenstroken laat veel te wensen over. / Het is vandaag **snoeien** en een week later ligt het snoeiafval er nog"

"Men **snoeit** niet, maar men hakt de struiken en alleen aan de zijkant en niet bovenop en men is te beroerd om het afval fatsoenlijk op te ruimen"

"Beter **snoeien** van boomen die overlast veroorzaken in tuinen van bewoners (bladeren/zon tegenhouden)."

"**Groenonderhoud** gebeurt verschrikkelijk ondeskundig en slordig. Dit komt met name door de "machinale" behandeling"

Technische staat verharding:

"Minder bomen in de straat. Als ze ouder worden gaan de wortels *de stoeprand* en *de tegels* omhoog"

"In deze wijk is het nieuwe beleid niet echt merkbaar , veel onkruid op de vaak schots en scheef liggende **stoepen**"

" Wel dienen de **wegen** goed begaanbaar te zijn als ook de **stoepen**, denk aan rolstoelers en mensen die slechter te been zijn."

" Vooral **de voetpaden** zijn in het verval aan het raken door bomen"

"Ook **trottoirs** zijn aan vervanging toe, vol met vlekken(alg) en slecht gelegd"

Hondenpoep:

"**Hondenpoep**discipline is in onze buurt ver te zoeken. / We komen met een voorstel."

"Geen **hondenpoep** in de wijk zorg dan voor begaanbare paden op de dijk achter weegbree"

" MÉÉR AFVALBAKKEN VOOR **HONDENPOEP!**"

Communicatie:

"Ik stel het op prijs dat het resultaat integraal wordt gepubliceerd in Groeiend Best dit zonder interpretaties vanuit de gemeenteambtenaren. / Ook zou er een uitdraai per bewonersoverleg kunnen worden verstrekt aan BON, etc.. "

"Waarom niet een tweetvogeltje geplaatst zodat je via social media kunt aangeven dat je deze enquête hebt ingevuld en anderen oproept hetzelfde te doen?"

"Hou me a.u.b. op de hoogte?? Alvast dank."

"Wordt hier nog iets aan gedaan? Zou wel prettig zijn. (betreft groenstroken aan prins Clauslaan)"

"Differentieer niet slechts naar functie, maar eveneens naar behoeften van wijkbewoners."

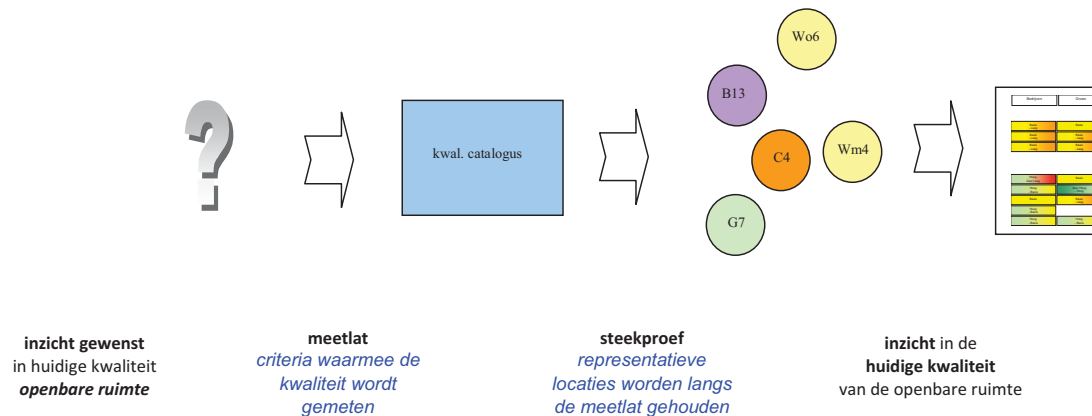
Bijlage 2: Schouwmethode

Gemeente Schoon

Met ondersteuning van Gemeente Schoon is een methodiek opgezet die gebruikt kan worden om het monitoringsproces structureel invulling te laten geven. Op deze manier kan naast een meting op het gebied van zwerfafval ook een meting op andere onderdelen uitgevoerd worden.

Op basis van de nulmeting is toegelicht wat de methodiek is die gebruikt is in dit project.

In het onderstaande schema is weergegeven welke stappen er worden gezet in het schouwproces. Het doel is inzicht te krijgen in de huidige kwaliteit van het openbaar groen en de verzorging van verharding en groen. In de toekomst kan deze methodiek zijn uiteindelijke vorm krijgen om volledig te passen binnen de gemeente.



Doel schouw

Het doel van de schouw is om een goed onderbouwde indruk te krijgen van het huidige gemiddelde kwaliteits-niveau van de openbare ruimte en deze te kunnen toetsen aan een benoembaar en meetbaar kwaliteitsbeeld. Wat is het kwaliteitsbeeld van Stein met de huidige inspanningen? Wat is goed, wat is minder goed? Zijn er grote verschillen in vergelijking met voorgaande jaren? Wat is de trend gedurende de jaren?

Steekproef

Om snel een goed beeld te krijgen van de kwaliteit van de openbare ruimte is een schouw uitgevoerd in de vorm van een steekproefsgewijze visuele meting. Deze meting maakt het mogelijk met relatief weinig inspanning toch een representatief beeld van de gehele gemeente te krijgen. Er zijn 40 locaties ad random gekozen in de gemeente. Daarnaast is een rondgang door de gemeente gemaakt om dit beeld te toetsen.

Meetlat

De meting van de kwaliteit op de verschillende locaties is verricht aan de hand van vooraf vastgestelde criteria. Binnen de gemeente Best is gebruik gemaakt van de normeringen uit de CROW meetlat. Er is een selectie gemaakt uit de onderdelen uit deze meetlat, op basis van de scope van dit project.

Schouw

De schouw is uitgevoerd door één inspecteur. Tijdens de schouw is met behulp van een PDA met de GBImonitoring, waarin alle criteria zijn opgenomen, de informatie ingewonnen door middel van het aankruisen van de scores per locatie. De score per onderdeel is gebaseerd op een gemiddeld beeld van de betreffende locatie. Eventuele uitschieters (zowel in positieve als in negatieve zin) zijn in de vorm van opmerkingen meegenomen. Deze opmerkingen zijn gebruikt bij de onderbouwing van de schouwresultaten.

Periode

Begin juni 2012 is de schouw uitgevoerd.

Bijlage 3: Schouwresultaten

onderdeel	centrumgebied	woongebied	bedrijventerrein	hoofdwegen	groen	buitengebied
<i>verharding</i>						
asfalt rijbaan	-	basis	hoog	hoog	-	hoog
elementen rijbaan	hoog	basis	basis	hoog	-	basis
asfalt fietspad	hoog	basis	-	hoog	-	hoog
elementen fietspad	basis	hoog	-	basis	-	hoog
asfalt voetpad	-	hoog	-	-	basis	-
elementen voetpad	hoog	basis	basis	basis	hoog	-
asfalt parkeerstrook/overig	-	basis	-	-	-	-
elementen parkeerstrook/overig	hoog	hoog	hoog	basis	-	-
wegmarkering	laag	laag	-	basis	-	hoog
<i>groen</i>						
bomen	hoog	hoog	hoog	hoog	hoog	basis
bepanting/ heester	hoog	basis	hoog	hoog	basis	-
bosplantsoen	-	basis	basis	hoog	basis	-
sierheesters	hoog	hoog	-	hoog	hoog	-
hagen	zeer hoog	hoog	-	-	hoog	-
grasveld	hoog	basis	-	hoog	basis	-
berm/ kruidenrijk gras		hoog	basis	basis	hoog	basis
<i>meubilair</i>						
straatmeubilair	hoog	basis	basis	hoog	basis	basis
openbare verlichting	hoog	basis	basis	hoog	basis	basis
parkmeubilair	hoog	basis	-	hoog	basis	-
speeltoestellen	-	basis	-	-	hoog	-
<i>verzorging</i>						
zwerfvuil	basis	hoog	hoog	hoog	hoog	hoog
onkruid in groen	basis					-
onkruid op verharding	basis	hoog	hoog	hoog	basis	zeer hoog
graffiti	zeer hoog	hoog	zeer hoog	hoog	hoog	zeer hoog
afvalbakken	hoog	basis	zeer hoog	hoog	basis	-

onderdeel	centrumgebied	woongebied	bedrijventerrein	hoofdwegen	groen	buitengebied
<i>verharding</i>						
asfalt rijbaan		0	+	+		+
elementen rijbaan	+	0	0	+		0
asfalt fietspad	+	0		+		+
elementen fietspad	0	+		0		+
asfalt voetpad		+			0	
elementen voetpad	+	0	0	0	+	
asfalt parkeerstrook/overig		0				
elementen parkeerstrook/overig	+	+	+	0		
wegmarkering	-	-		0		+
<i>groen</i>						
bomen	0	0	+	0	0	0
beplanting/ heester	0	-	+	0	-	
bosplantsoen		-	0	0	-	
sierheesters	0	0		0	0	
hagen	+	0			0	
grasveld	0	-		0	-	
berm/ kruidenrijk gras		0	0	-	0	0
<i>meubilair</i>						
straatmeubilair	0	-	0	0	-	0
openbare verlichting	0	-	0	0	-	0
parkmeubilair	0	-		0	-	
speeltoestellen		-			0	
<i>verzorging</i>						
zwerfvuil	-	0	+	0	0	+
onkruid in groen	-	-	0	0	-	
onkruid op verharding	-	0	+	0	-	+
graffiti	0	0	+	0	0	+
afvalbakken	-	-	+	0	-	

Legenda: + Boven ambitie 2007

- Onder ambitie 2007

0 Gelijk aan ambitie 2007

Bijlage 4: arealen per structuurelement

Onderstaande tabel toont de arealen per structuurelement.

De arealen van de hoofdwegen zijn uitsluitend voor de verharding en verlichting van toepassing. Voor de overige onderdelen wordt het areaal toegekend aan de omliggende gebieden, vanwege praktische redenen.

Hoeveelheden per onderdeel								
Naam								
Naam	Onderdeeltype	Eenh.	Centrum	Woongebied	Hoofdweg	Bedrijven	Buiteng.	
Rijbanen asfalt		m2	2724	53298	122930	112731	197865	489548
Rijbanen elementen		m2	30162	173932	13564	49516	10924	278098
Fietspaden asfalt		m2	1229	53298	0	9766	31182	95475
Fietspaden elementen		m2	3894	6405	0	26731	1694	38724
Voetpaden asfalt		m2	563	7284	0	0	5	7852
Voetpaden elementen		m2	23990	108746	0	22361	2882	157979
Parkeerstroken/overig asfalt		m2	0	3153	0	1457	2014	6624
Parkeerstroken/overig elementen		m2	14319	54707	0	30815	20553	120394
Bomen		st	279	4824	nvt	1365	9293	9293
Heesters/Bodembedekkers		m2	5659	68301,26	nvt	40439,14	3192,5	3192,5
Bosplantsoen		m2	0	133089,32	nvt	25005,8	32795,14	32795,14
Wisselperken		m2	104	7632,82	nvt	19,89	0	0
Hagen(m2)		m2	1154	8764,71	nvt	637,29	480,4	480,4
Gazon		m2	4679	99344,63	nvt	4318	2783	2783
Kruidrijk gras/Bermen		m2		115133,86	nvt	86114,49	52297	52297
Lichtmasten		st	278	1927	1300	1375	1630	0
Banken		st	47	141	nvt	44	54	141
Afvalbakken		st	64	190	nvt	63	36	190
Speeltoestellen		st	0	625	nvt	0	0	625
Zwerfafval op verharding		m2	76881	460823	136494	253377	267119	1194694
Zwerfafval in groen		m2	11596	432266,6	0	156534,61	91548,04	691946
Onkruid in het groen		m2	6918	84698,79	0	41096,32	3672,9	136386
Onkruid op verharding (chem)		m2	72365	343790	13564	129423	36053	595195
Vulling afvalbak		st	64	190	0	63	36	353