

Onder embargo  
Tot 23 september 2014

Rekenkamercommissie Zwijndrecht

## Er wordt aan de weg getimmerd

*Een onderzoek door de rekenkamercommissie Zwijndrecht  
naar het onderhoud van de Openbare Buitenruimte binnen  
de gemeente*



September 2014

## **Voorwoord**

Voor u ligt het eerste rapport van de rekenkamercommissie dat in deze raadsperiode wordt uitgebracht. Het onderzoek gaat over het onderhoud van de openbare buitenruimte en de wijze waarop de gemeente omgaat met signalen hierover van de inwoners.

De enquête voor het onderzoek is verricht door Jasper Visscher van bureau Motivaction. De rapportage is opgesteld door Marc Heidt van Feedback Consulting. Als contactpersoon namens de organisatie is de concerncontroller Frank Schocke opgetreden. De commissie wil alle betrokkenen danken voor de aanlevering van informatie en de tijd die ze hebben besteed aan het onderzoek. Ook wil de commissie alle inwoners bedanken die de enquête hebben ingevuld en mee gedaan hebben aan de ronde tafel gesprekken.

Een korte leeswijzer:

Hoofdstuk 1, de inleiding, geeft de aanleiding van het onderzoek weer, alsmede de gekozen onderzoeksopzet en de scope van het onderzoek. In hoofdstuk 2 en 3 zijn de bevindingen opgenomen die naar aanleiding van het bestuderen van het materiaal, de uitgevoerde enquête onder de bewoners en de ronde tafelgesprekken met inwoners naar voren zijn gekomen. Hoofdstuk 4 bevat tenslotte de conclusies en aanbevelingen.

Wij wensen u veel leesplezier en een goede discussie in de raad.

Op dit document rust tot het moment van presentatie aan de gemeenteraad en overige belangstellenden nog een embargo.

Zwijndrecht, september 2014

## **Samenvatting**

De openbare ruimte in Zwijndrecht staat onder druk. Dit was aanleiding voor de rekenkamercommissie Zwijndrecht om enerzijds te onderzoeken hoe de burger de kwaliteit van de openbare ruimte ervaart en anderzijds na te gaan hoe de gemeenteraad hier zicht op kan houden.

Uit het onderzoek komt naar voren dat inwoners tevreden zijn over de kwaliteit van de openbare ruimte, maar relatief ontevreden zijn de inwoners over de afhandeling van meldingen over de openbare ruimte, nog niet de helft (45%) van de respondenten was hier tevreden over. Inmiddels zijn maatregelen genomen. De rekenkamercommissie beveelt niettemin aan over een jaar een gericht klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder melders van problemen in de openbare ruimte.

Daarnaast constateert de rekenkamercommissie dat de kwaliteit van de openbare buitenruimte in technisch opzicht al een aantal jaren een dalende trend vertoont. Recent is de wijze van beheer aangepast, ook zijn extra middelen vrijgemaakt voor het voorkomen en wegwerken van achterstallig onderhoud. In de gaten moet worden gehouden of dit voldoende is om de kwaliteit minstens op het afgesproken minimumniveau te houden. De rekenkamercommissie beveelt daarom het college aan jaarlijks aan de raad te rapporteren over de bereikte kwaliteit in relatie tot de inzet van middelen en voor wat betreft verhardingen en groen over twee jaar te evalueren of de doelstellingen gehaald worden.

## Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Samenvatting .....	3
Hoofdstuk 1 Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding .....	5
1.2 Vraagstelling .....	5
1.3 Onderzoeksverantwoording.....	6
1.3.1 Het vooronderzoek.....	6
1.3.2 Uitvoering van het onderzoek.....	6
1.3.3 Afronding.....	6
1.4 Situatieschets.....	6
Hoofdstuk 2 Bevindingen.....	13
2.1 Bevindingen ten aanzien van het beleid .....	13
2.2 Bevindingen ten aanzien van de organisatie .....	14
2.3 Bevindingen ten aanzien van financiën .....	19
Hoofdstuk 3 Bevindingen bewonersonderzoek.....	21
3.1 Onderzoeksverantwoording.....	21
3.2 Samenvattende beelden.....	21
3.3 Een beeld per aandachtsgebied .....	21
Hoofdstuk 4 Conclusies en Aanbevelingen.....	25
4.1 Inleiding.....	25
4.2 Onderzoeksvragen en conclusies.....	25
4.3 aanbevelingen.....	27
Hoofdstuk 5 Reactie van college .....	28
Hoofdstuk 6 Nawoord van de rekenkamercommissie .....	33
Beleid.....	34
De gemeente beschikt over een actueel vastgesteld beleid voor het onderhoud van de openbare ruimte waarin in ieder geval is opgenomen:.....	34
Organisatie .....	34
Financiën .....	34
Bijlage II Gestelde vragen vooronderzoeksfase .....	35
Bijlage III Gestelde verdiepingsvragen onderzoeksfase .....	36
Bijlage IV – Tijdelijk beleid, financiën en personeel.....	37
Bijlage V Geraadpleegde stukken .....	39
Bijlage VI Financieel overzicht .....	40
Technische bijlage .....	42
 Bijlage 5 Buitenruimte Zwijndrecht burgerenquête Motivaction Zie afzonderlijke bijlage	

## Hoofdstuk 1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen achtereenvolgens de aanleiding van het onderzoek (1.1), de vraagstelling (1.2), de onderzoeksverantwoording (1.3) en de situatieschets (1.4) aan de orde.

### 1.1 Aanleiding

De openbare buitenruimte<sup>1</sup> in Zwijndrecht staat onder druk. Als gevolg van ontoereikende budgetten om het vastgestelde kwaliteitsniveau over de volledige linie te kunnen handhaven, is door de gemeente gekeken naar alternatieven<sup>2</sup>.

Kortom aanleiding voor de rekenkamercommissie om enerzijds te onderzoeken hoe de burger de kwaliteit en het onderhoud van de openbare buitenruimte ervaart en hoe de raad zicht kan houden op de ontwikkelingen in de beleidsuitvoering en de kosten.

### 1.2 Vraagstelling

De rekenkamercommissie komt tot de volgende vraagstelling:

*Wat is de ervaring van de burger met (a) de manier waarop door de gemeente met de buitenruimte omgesprongen wordt en (b) de manier waarop de gemeente omgaat met 'input' (signalering of melding) van de burger over de buitenruimte en hoe wordt de raad geïnformeerd over ontwikkelingen in de beleidsuitvoering en de kosten?*

Deze algemene vraagstelling valt uiteen in een aantal deelvragen:

- (a) Hoe gaat de gemeente om met de buitenruimte; zijn er verschillen per 'soort' buitenruimte en welke mogelijkheden heeft de burger om te melden dan wel signaleringen te doen?
- (b) In hoeverre volgt het beheer van de buitenruimte de door de gemeenteraad vastgestelde kaders?
- (c) Hoe vindt implementatie van de bezuinigingen plaats?
- (d) Wordt de gemeenteraad tijdig en volledig geïnformeerd over de resultaten van het beheer van de openbare ruimte om daarmee zijn controlerende taak te kunnen vervullen?
- (e) In hoeverre communiceert de gemeente over de omgang met de buitenruimte en de mogelijkheden om meldingen te doen dan wel invloed uit te oefenen? Zijn de mogelijkheden om te melden dan wel signaleringen te doen ook bekend bij de Zwijndrechtse burger?
- (f) Hoe gaat de gemeente om met van de burger ontvangen meldingen?

Het onderzoek had plaats in de periode december 2013 tot juli 2014. Het veldwerk van het onderzoek van Motivaction onder 3500 bewoners van de gemeente Zwijndrecht is uitgevoerd in de periode tussen 10 en 23 maart 2014.

---

<sup>1</sup> Dit is de voor iedere burger toegankelijke ruimte en is daarmee een onderdeel van de directe leefomgeving van de inwoners van de gemeente

<sup>2</sup> Perspectiefnota 2013 Gemeente Zwijndrecht, vastgesteld op 25-06-2013

Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014

## **1.3 Onderzoeksverantwoording**

### *1.3.1 Het vooronderzoek*

Voor aanscherping van de onderzoeksvraag en om een globaal beeld te krijgen van het object van onderzoek heeft een vooronderzoek plaatsgevonden aan de hand van vragen die zijn uitgezet via de concerncontroller, de heer Frank Schocke (zie bijlage I).

### *1.3.2 Uitvoering van het onderzoek*

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de volgende informatiebronnen:

1. Literatuuronderzoek. Een lijst van geraadpleegde stukken is bijgevoegd (bijlage V).
2. Op 15 november 2013 heeft een startgesprek plaatsgevonden met de verantwoordelijk wethouders Henk Mirck en Gerard Slotema en een ambtelijke delegatie.
3. Eind december heeft de rekenkamercommissie gesproken met een vertegenwoordiging van de wijkplatforms ten behoeve van de afbakening van de vraagstelling van het inwonersonderzoek.
4. Er is door Motivaction een enquête uitgezet onder 3.500 inwoners van de gemeente Zwijndrecht om informatie te krijgen over de waardering van de openbare buitenruimte, zowel in de eigen buurt als de gemeente als geheel.
5. Op 17 april 2014 zijn ronde tafelgesprekken georganiseerd met belangstellenden uit de gemeente Zwijndrecht om per Zwijndrechtse wijk door te praten over de bevindingen vanuit de enquête.
6. De wijkplatforms zijn voor deze ronde tafelgesprekken uitgenodigd.
7. Na de gemeenteraadsverkiezingen en de installatie van het nieuwe college is het college uitgenodigd voor een benen op tafeloverleg dat medio juli heeft plaatsgevonden.

Vanuit de organisatie is de concerncontroller de heer Frank Schocke opgetreden als contactpersoon. Als aanvulling op de geraadpleegde stukken zijn op 11 februari 2014 verdiepvragen uitgezet via de heer Frank Schocke en zijn op 7 april, 3 juni, 7 juli en tot slot op 17 juli 2014 na afloop van het benen op tafeloverleg enkele controlevragen gesteld (bijlage 2).

### *1.3.3 Afronding*

Het rapport dat voor u ligt is 23 juli 2014 aangeboden voor hoor/wederhoor aan het college. De reactie is opgenomen in het rapport en door de rekenkamercommissie voorzien van een nawoord. Voorafgaand aan de raadsbehandeling zal de rekenkamercommissie op 23 september een openbare informatieve vergadering beleggen waarin ze dit rapport zal toelichten.

## **1.4 Situatieschets**

Voordat het onderzoek zelf aan de orde komt schetsen wij eerst een beeld van het object van onderzoek, het beheer van de openbare buitenruimte en de behandeling van signalen van burgers hierover.

### **Afbakening beheertaken**

De gemeente Zwijndrecht is verantwoordelijk voor de volgende beheertaken voor de openbare ruimte<sup>3</sup>:

- Verharding
- Groen

---

<sup>3</sup> Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2014-2017  
Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014

- Speelvoorzieningen
- Reiniging (uitbesteed aan HVC en Drechtwerk)
- Riolering
- Verkeersvoorzieningen
- Openbare verlichting (was tot 1-4-2013 uitbesteed aan CityTec, nu aan Stadsbeheer Dordrecht)
- Water, beschoeiingen, oevers
- Civiele kunstwerken
- Beeldende kunst (vanaf 2014 uitbesteed)
- Straatmeubilair

Er zijn meerdere beheerders actief in de openbare buitenruimte. Een niet volledig overzicht van instanties die openbaar gebied beheren zijn: waterschap, woningcorporaties, Staatsbosbeheer, recreatieschap, particulieren en eigenaren van spoorinfrastructuur. Het soort objecten dat deze instanties beheren is zeer verschillend en varieert van viaducten, bomen, plantenen watergangen tot bestrating.<sup>4</sup>

Het areaal openbare ruimte in beheer van de gemeente Zwijndrecht is in onderstaande tabel opgenomen<sup>5</sup>. De riolering is in dit overzicht niet opgenomen. In totaal beheert de gemeente ruim 200 kilometer riolering<sup>6</sup>.

Onderhoudsgroep	Onderhoudselement	m2	st	m1
Verharding	Asfaltverharding (en betonverharding)	549.266		
	Elementenverharding (straatstenen/tegels)	1.676.663		
	Totaal	2.225.929		
Verkeersvoorziening	Verkeersborden		4.023	
	VRI (verkeersregelinstallatie)		5	
	DRIS (Dynamisch reizigersinformatiesysteem)		31	
Openbare verlichting	Lichtmasten		10.179	
	Armaturen		10.631	
Civiele kunstwerken	Houten bruggen		48	
Groen	Bomen		19.295	
	Hagen	18.543		
	Bosplantsoen	275.233		
	Heesterbeplanting (extensief)	302.838		
	Beplanting intensief	9.739		
	Gras	1.280.428		
Spelen	Speeltoestellen		594	
	Speelondergronden	24.629		
Straatmeubilair	Afvalbakken		745	
	Banken		472	
	Overig straatmeubilair		188	
	Hekwerken en afrasteringen		5.255	
Water	Watergangen en waterpartijen	421.418		
TOTALE OPP. OPENBARE RUIMTE gem. ZWIJNDRECHT		487,4	ha	

Figuur 5 Areaal openbare ruimte in beheer van de gemeente Zwijndrecht, peildatum najaar 2012

Zwijndrecht kent zes wijken en één dorp. De wijken zijn ingedeeld op basis van historie, geografische ligging en sociale samenhang. Zwijndrecht is in het integrale beheerplan van 2014-2017 opgedeeld in 33 onderhoudsgebieden. Deze onderhoudsgebieden zijn naast hun geografische ligging gekozen aan de hand van

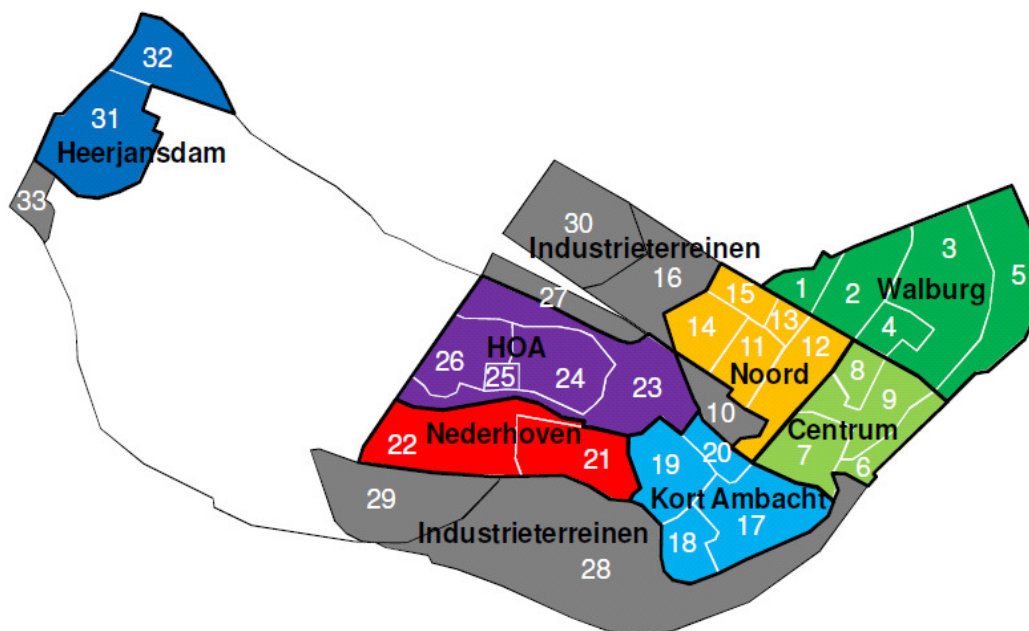
<sup>4</sup> Beantwoording van aanvullende vragen

<sup>5</sup> Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2014-2017

<sup>6</sup> Gemeentelijk Rioleringsplan Zwijndrecht 2013-2017

Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014

onderhoudsbehoefte. Zaken als de ondergrond van een wijk en de leeftijd van de openbare ruimte vormen de basis voor deze onderverdeling. In de volgende figuur is een overzicht van alle Zwijndrechtse wijken en onderhoudsgebieden opgenomen.



1. Walburg	1	Welhorst	5. Nederhoven	21	Nederhoven 1&2	
	2	De Were		22	Nederhoven 3&4	
	3	Walburg Oost		6. HOA	23	De Groene Long
	4	Winkelcentrum Walburg e.o.			24	Componistenbuurt
	5	Walburg Buitendijks			25	Winkelcentrum Oudeland e.o.
2. Centrum	6	Veerplein e.o.		26	Muziekstukkenwijk	
	7	Stationsgebied	7. Heerjansdam	31	Woonbuurten Heerjansdam	
	8	Bestuurlijk knooppunt		32	Sportcomplex Heerjansdam	
9	Woonbuurten Centrum					
3. Noord	11	Sterrenbuurt	8. Industrie- terreinen	10	Develpoort	
	12	Schilders- en Prinsessenbuurt		16	Ter Steeghe	
	13	Winkelcentrum Noord e.o.		27	Molenvliet	
	14	Officiersvliet		28	Groote Lindt	
4. Kort Ambacht	15	Vliegeniersbuurt		29	De Geer	
	17	Kort Ambacht Zuid		30	Bakestein	
	18	Verzetsheldenbuurt		33	Industrie- Heerjansdam	
	19	Bloemenbuurt				
	20	De Lus	9. Hoofdinfra	34	Hoofdinfrastructuur	

### Integraal Beheer Openbare Ruimte

De gemeente Zwijndrecht heeft in 2008 met het Integrale Beheerplan Openbare Ruimte (IBOR) een start gemaakt met integraal beheer<sup>7</sup>. De bewonersschouw, de ambtelijke schouw, de Wijksericelijn en de Zwijndrecht app zijn hier uitwerkingen van<sup>8</sup>.

Binnen het kader van het vierjarig integrale beheerplan worden jaarlijks onderhoudsplannen uitgewerkt en voortgangsrapportages opgesteld over kwaliteit van en meldingen over de openbare ruimte. De financiële consequenties worden via besluitvorming over de

<sup>7</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

<sup>8</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014



perspectiefnota uitgewerkt in de programmabegroting van de gemeente Zwijndrecht. In de bestuursrapportages en jaarverantwoordingen wordt verantwoording afgelegd.

Het IBOR 2014-2017 is op 15 mei 2014 door de gemeenteraad vastgesteld<sup>9</sup>, nadat het IBOR eerder al op 26 maart 2013 aan de raad was gepresenteerd<sup>10</sup>. De financiële uitgangspunten van IBOR 2014-2017 zijn opgenomen in de op 25 juni 2013 door de raad vastgestelde perspectiefnota 2013, op basis waarvan de programmabegroting 2014 is opgesteld<sup>11</sup>.

### **Kwaliteitsniveau**

De kwaliteitsniveaus worden getoetst aan het beeldenboek van Zwijndrecht. Het beeldenboek van Zwijndrecht is gebaseerd op de CROW kwaliteitscatalogus. Onderdeel van de CROW catalogus is een kosten - kwaliteit norm (kosten kerngetallen). Op basis van deze norm kan een gemeente de verwachte kosten voor onderhoud per kwaliteitsniveau berekenen. De CROW catalogus is de kern achter het IBOR<sup>12</sup>.

In de onderhoudsvisie van 2009 is de ambitie bepaald om op alle plekken in de gemeente gemiddeld een kwaliteit op B-niveau te realiseren. In deze visie staat B voor 'Basiskwaliteit'<sup>13</sup>.

De volgende onderhoudsniveaus worden onderkend:

- A+: Kwaliteit is zeer hoog, uitstekend onderhouden, zo goed als nieuw
- A: Kwaliteit is hoog, goed onderhouden, bijna niets op aan te merken
- B: Basis kwaliteit, voldoende onderhouden, wel wat op aan te merken
- C: Kwaliteit is laag, sober en er is een achterstand in het onderhoud
- D: Kwaliteit is zeer laag, onvoldoende onderhouden en er zijn flinke achterstanden

### **B-kwaliteit<sup>14</sup>**

Het ambitieniveau (B kwaliteit), dat vanuit de onderhoudsvisie van 2009 als basisniveau geldt, wordt behaald op het moment dat de aandelen C en D kwaliteit samen lager dan 15% zijn. Deze norm van 15% heeft te maken met de zogenaamde planningsruimte. De planningsruimte houdt in dat er in de openbare ruimte altijd afwijkingen zijn ten opzichte van het beoogde kwaliteitsniveau. Deze afwijkingen hebben te maken met de frequentie van het onderhoud (direct na een veegbeurt kan er weer zwerfvuil liggen) en de efficiency van het onderhoud zelf (een beheerorganisatie heeft tijd nodig om de beheermaatregelen te kunnen plannen). Om rekening te houden met deze afwijkingen is de basisregel opgesteld dat de kwaliteit van 15% van de openbare ruimte tijdelijk onder het ambitieniveau mag liggen.

### **Gedifferentieerd beheer**

Met de vaststelling van het IBOR 2014-2017 heeft de gemeenteraad ingestemd met het invoeren van gedifferentieerd beheer. Dit betekent dat op onderdelen het beheer uitgevoerd wordt op C-niveau. Dit geldt onder andere voor bepaalde groenvakken en bestrating van woonstraten<sup>15</sup>. Hierbij is door de gemeente aangegeven dat uit wordt gegaan van aanvaardbare risico's voor veiligheid en kapitaalsvernietiging. Prioriteit wordt volgens het IBOR 2014-2017 dan ook gegeven aan die onderdelen waar kapitaalsvernietiging een probleem kan zijn (zoals bij asfalt) en aan het onderhoud van trottoirs en fietspaden.

### **Personeel**

<sup>9</sup> Besluitenlijst gemeenteraad 15 mei 2014

<sup>10</sup> Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2014-2017

<sup>11</sup> Perspectiefnota 2013 Gemeente Zwijndrecht

<sup>12</sup> Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2014-2017

<sup>13</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

<sup>14</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

<sup>15</sup> Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2014-2017

Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014

Tot medio 2010 bedroeg de formatie van de Gemeentewerf ca. 60 fte. In 2010 is besloten om voor de invulling van de taakstelling op de bedrijfsvoering<sup>16</sup> alle binnen het concern aanwezige vacatureruimte (30 fte) in te leveren. Voor de werf, waar veel vacatureruimte aanwezig was, had dit forse gevolgen. De formatie werd hiermee teruggebracht tot minder dan 50 fte. Daarnaast verdween de mogelijkheid om de vacatureruimte te benutten om bij Drechtsteden capaciteit in te huren. Vanwege deze gevolgen mochten alsnog 3 vacatures worden ingevuld. Hiermee kwam de formatie uit op 52,89 fte. Voorwaarde hierbij was de inlevering van alle toekomstige vacatureruimte vanwege pensionering. Uiteindelijk komt de formatie hiermee naar verwachting in 2015 uit op 46,89 fte. Tevens is eind 2010 besloten voor de inhuur van Drechtwerk structureel budget beschikbaar te stellen. In 2011 is onder andere op basis van deze formatieve ontwikkeling een reorganisatie ingezet om voor de medewerkers voor planvorming en beheer van de openbare ruimte mede te komen tot inkrimping<sup>17</sup>. Deze formatieve ontwikkeling heeft met name effect op het onderdeel 'uitvoering'.

### Tijdslijn

Vanuit de beschikbaar gestelde informatie is de volgende tijdslijn op hoofdlijnen op te stellen met betrekking tot kwaliteit, financiën en personeel.

	<b>Kwaliteit</b>	<b>Geld</b>	<b>Personeel (FTE's)<sup>18</sup></b>
<b>2009</b>	Vanuit de onderhoudsvisie is kwaliteitsniveau 'B' over de volledige linie als basisniveau vastgesteld <sup>19</sup>	In het kader van Ambities in Balans aangegeven dat gezocht wordt naar mogelijke bezuinigingen <sup>20</sup> .	
<b>2010</b>			Formatie verlaagd van ca. 60 FTE tot ca. 50 FTE door inlevering vacatureruimte.
<b>2011</b>		In de perspectiefnota 2010 is aangegeven dat EUR 145.000 wordt bezuinigd, voornamelijk door het investeren van het groenbeheer <sup>21</sup> .	Reorganisatie ingezet mede om in te krimpen.  Formatie 2011: Planrealisatie 7 FTE Uitvoering 52,89 FTE
<b>2012</b>		In de perspectiefnota 2011 is aangegeven dat door gedifferentieerd beheer ingaande vanaf 2012 in totaal structureel EUR 40.000 kan worden bezuinigd <sup>22</sup> .	Formatie 2012: Planrealisatie 7,4 Uitvoering 50,89
<b>2013</b>	IBOR <sup>23</sup> op 26 maart 2013 gepresenteerd. Bij behandeling van de perspectiefnota 2013 op 25 juni 2013 is financiële	In de perspectiefnota 2012 wordt voorgesteld de beheerbudgetten voorlopig in tact te houden <sup>24</sup> .	Formatie 2013: Planrealisatie 9,70 Uitvoering 48,89

<sup>16</sup> Perspectiefnota 2010

<sup>17</sup> Beschikbaar gestelde informatie vanuit de gemeente Zwijndrecht

<sup>18</sup> Vanuit de gemeente aangeleverde cijfers

<sup>19</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

<sup>20</sup> Perspectiefnota 2009

<sup>21</sup> Perspectiefnota 2010 en vanuit de gemeente aangeleverde toelichting

<sup>22</sup> Perspectiefnota 2011 en vanuit de gemeente aangeleverde toelichting

<sup>23</sup> IBOR 2014-2017 (integraal Beheerplan Openbare Ruimte)

<sup>24</sup> Perspectiefnota 2012

	doorvertaling van het geschetste scenario van het IBOR vastgesteld. Dit scenario gaat uit van gedifferentieerd beheer (op onderdelen 'B' en 'C').		
<b>2014</b>	8 april is het IBOR 2014-2017 formeel vastgesteld en daarmee formeel gedifferentieerd beheer.	In de perspectiefnota 2013 wordt een additioneel budget gevraagd van EUR 362.500 om geen onaanvaardbare risico's te lopen met name binnen de producten verharding en verkeersvoorziening <sup>25</sup> .	Formatie 2014: Planrealisatie 9,70 Uitvoering 47,89

### Kwaliteitsschouw

De kwaliteit van de openbare ruimte in Zwijndrecht wordt met ingang van de Onderhoudsvisie uit 2009 ieder jaar geschouwd<sup>26</sup>. De resultaten van deze schouwrondes geven inzicht in de ontwikkeling van de kwaliteit en geven aan welke inspanningen de gemeente moet leveren om de kwaliteit op het gewenste niveau te houden. Bij de aanpak in Zwijndrecht laat de gemeente tot 2013 de schouwen (onder begeleiding) uitvoeren door bewoners en ondernemers. Hierbij wordt elke wijk één maal per jaar beoordeeld.<sup>27</sup>

Ondanks het feit dat de bewonersschouw de kwaliteit van de openbare ruimte inzichtelijk maakt, bleek dat voor een volgende kwaliteitsslag een professionele blik op de openbare ruimte noodzakelijk was<sup>28</sup>. Enerzijds omdat er verschil zit in de manier van kijken (een belevingswaarde versus een technische waarde) en anderzijds vanwege de frequentie van de schouw (jaarlijks versus meerdere keren per jaar). In 2012 is de gemeente Zwijndrecht dan ook begonnen met de ambtelijke schouw (elke wijk een maal per twee maanden)<sup>29</sup>. De combinatie van gegevens van beide schouwen geven een betrouwbaarder overzicht van de kwaliteit van de openbare ruimte.

Naast de kwaliteitsschouw vinden binnen een project of beheerwerk inspecties en controles plaats om de afgesproken kwaliteit te toetsen en eventuele maatregelen hierop te nemen. Daarnaast worden jaarlijks technische inspecties uitgevoerd op bijvoorbeeld het wegenareaal en vanuit het keurmerk instituut spelen op de speelvoorzieningen.

De resultaten van de kwaliteitsschouw worden jaarlijks samengevat in een voortgangsrapportage openbare ruimte. Tot 2013 ontving de gemeenteraad jaarlijks de voortgangsrapportages<sup>30</sup>. Zo is de voortgangsrapportage van 2012 op 12 maart 2013 aan de gemeenteraad aangeboden<sup>31</sup>. Vanwege de grote verbondenheid tussen de voortgangsrapportages en het integrale beheerplan heeft de gemeente het voornemen om de voortgangsrapportages een onderdeel te maken van het jaarlijks te actualiseren integrale beheerplan. Op deze manier wil de gemeente in één document inzichtelijk maken wat de verhouding is tussen de kwaliteit van de openbare ruimte en de beschikbare middelen.<sup>32</sup>

### Methodiek

<sup>25</sup> Perspectiefnota 2013

<sup>26</sup> Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2014-2017

<sup>27</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

<sup>28</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

<sup>29</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

<sup>30</sup> Beschikbaar gestelde informatie vanuit de gemeente Zwijndrecht

<sup>31</sup> Aanbiedingsbrief Voortgangsrapportage Openbare Ruimte aan de raad 2013-11473

<sup>32</sup> Beschikbaar gestelde informatie vanuit de gemeente Zwijndrecht

De bewonersschouw wordt uitgevoerd aan de hand van het Beeldenboek van Zwijndrecht<sup>33</sup>. De plaatjes in beeldenboek dienen als leidraad voor de bewoners. Perschouwpunt wordt gekeken welke foto het meeste overeenkomt met de situatie ter plekke. Op deze manier worden de resultaten van de bewonersschouw geobjectiveerd. In het beeldenboek zijn twaalf verschillende onderdelen benoemd van de openbare ruimte. Deze onderdelen vallen uiteen in de thema's schoon, heel, onderhoudskwaliteit verharding en onderhoudskwaliteit groen. Voor deze onderdelen zijn de hiervoor beschreven vijf verschillende kwaliteitsniveaus benoemd. De verschillende kwaliteitsniveaus worden verduidelijkt aan de hand van foto's.

Vanaf 2013 vindt de bewonersschouw echter niet meer in deze vorm plaats. De redenen hiervoor zijn dat het aantal deelnemers sterk terugliep, dat de gekozen schouwmethodiek niet meer aansloot bij de behoefte van de bewoners (te grootschalig en te abstract) en dat de openbare ruimte doorlopend ambtelijk wordt geschouwd<sup>34</sup>.

Vanaf 2013 organiseert de gemeente met bewoners een schouw op basis van concrete aanleiding. Met de bewoners wordt op buurtniveau gekeken naar plekken waarvan de bewoners vinden dat er wat moet gebeuren. Gezamenlijk wordt gekeken naar oplossingen, waaronder het in onderhoud (over)nemen van groen<sup>35</sup>. Dit laatste levert overigens geen kostenbesparing op wanneer onderhoud door de bewoners zelf gebeurt. Adoptie van rotondes door middel van sponsoring levert wel extra middelen op, echter dit zal vooralsnog beperkt blijven tot rotondes door gebrek aan animo voor sponsoring van overige objecten.

### **Meldingen**

Naast het schouwen van de openbare ruimte zijn de meldingen die via de WijkserVICELIJN binnen komen een belangrijke bron van informatie voor de gemeente Zwijndrecht over de staat en de beleving van het beheer van de openbare buitenruimte. Een overzicht van deze meldingen geeft trends weer van de ontwikkeling van de openbare ruimte en geeft inzicht in welke aspecten van de openbare ruimte als belangrijk door de bewoners worden ervaren<sup>36</sup>.

---

<sup>33</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

<sup>34</sup> Vanuit de gemeente aangegeven informatie

<sup>35</sup> Vanuit de gemeente aangegeven informatie

<sup>36</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2011

Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014

## Hoofdstuk 2 Bevindingen

De beschrijving van de bevindingen van het onderzoek is onderverdeeld in de volgende onderzoeksniveaus:

1. *Beleid (2.1)*
2. *Organisatie (2.2)*
3. *Financiën (2.3)*

Als maatstaf geldt het referentiekader uit bijlage I.

Bij verschillende bevindingen wordt verwezen naar de tijdlijn zoals deze in hoofdstuk 1 is opgenomen, waarin de ontwikkeling in de tijd is gegeven over het kwaliteitsniveau, de beschikbare financiële middelen en de personele omvang.

### 2.1 Bevindingen ten aanzien van het beleid

#### Norm

De gemeente beschikt over een actueel vastgesteld beleid voor het onderhoud van de openbare ruimte waarin in ieder geval is opgenomen:

- Het vereiste kwaliteitsniveau voor het beheer van de openbare ruimte

In de raadsvergadering van 15 mei 2014 is het Integraal Beheerplan 2014-2017 (IBOR) vastgesteld, nadat dit IBOR 2014-2017 eerder al op 26 maart 2013 tijdens een oriëntatieavond aan de raad was gepresenteerd. Dit IBOR 2014-2017 bouwt voort op de in 2009 door de raad van Zwijndrecht vastgestelde onderhoudsvisie op de openbare ruimte. In deze onderhoudsvisie uit 2009 is kwaliteitsniveau 'B' als de basis (de minimumnorm) gesteld. In het IBOR 2014-2017 wordt echter voorgesteld om over te gaan op gedifferentieerd beheer. Dit betekent dat op onderdelen (met name voor onderdelen van verharding en groen) het kwaliteitsniveau 'B' wordt losgelaten en wordt overgegaan op kwaliteitsniveau 'C'. De definities voor dit kwaliteitsniveau zijn aan de hand van een beeldenboek concreet gemaakt (welke foto past bij welk kwaliteitsniveau?)

Hiermee beschikt de gemeente Zwijndrecht over een vastgesteld beleid waarin de ambities voor het kwaliteitsniveau zijn vastgesteld.

#### Norm

- Er is een heldere relatie tussen nagestreefd kwaliteitsniveau en beschikbaar gestelde middelen

In het IBOR 2014-2017 wordt gesteld dat de huidige financiële middelen voor het beheer van de openbare ruimte ontoereikend zijn om het kwaliteitsniveau 'B' over de volle linie te handhaven. In het IBOR 2014-2017 wordt daarom voorgesteld om op onderdelen, zoals delen van verhardingen en bepaalde groenstroken, het onderhoud van de openbare ruimte uit te voeren op kwaliteitsniveau 'C', zonder daarbij risicovolle situaties te laten ontstaan, of kapitaalvernietiging plaats te laten vinden. In het op 26 maart 2013 gepresenteerde IBOR 2014-2017 zijn deze voorstellen nader uitgewerkt in concrete scenario's. Deze voorstellen volgen de op 25 juni 2013 vastgestelde perspectiefnota. De programmabegroting 2014 is gebaseerd op deze perspectiefnota. Hierin zijn op onderdelen additionele middelen beschikbaar gesteld, om daarmee onverantwoorde risico's en kapitaalvernietiging, met name op het gebied van verharding, trottoirs en fietspaden, te voorkomen.

Met de besluitvorming over het IBOR 2014-2017, de perspectiefnota 2013 en de begroting 2014 is een heldere relatie aanwezig tussen het kwaliteitsniveau en de beschikbaar gestelde middelen.

#### Norm

- Het beleid wordt getoetst aan objectieve maatstaven

In het vastgestelde IBOR 2014-2017 is de systematiek beschreven waarop de kwaliteit van de openbare ruimte wordt geschouwd. Zowel door een bewonersschouw (tot 2013), als vanuit een ambtelijke schouw (vanaf 2012) wordt periodiek de kwaliteit van het onderhoud van de openbare ruimte vastgesteld. Door gebruik te maken van een beeldenboek, wordt getracht tot een zo objectief mogelijke score te komen. De maatstaven zijn hierbij gebaseerd op de CROW kwaliteitscatalogus.

Daarnaast is een zogenaamde planningsruimte van toepassing. Deze planningsruimte geeft aan dat er in de openbare ruimte altijd afwijkingen zullen zijn ten opzichte van de beoogde basiskwaliteit. Planningsruimte heeft te maken met de *frequentie van het onderhoud* (direct na een veegbeurt kan er bijvoorbeeld al nieuw zwerfvuil liggen) en de *efficiency van het onderhoud zelf* (een beheerorganisatie heeft tijd nodig om haar beheermaatregelen te kunnen plannen). De gehanteerde planningsruimte is 15%. Dat wil zeggen dat een onderschrijding van de basiskwaliteit tot maximaal 15% acceptabel is<sup>37</sup>.

Door middel van de voortgangsrapportages rapporteert de gemeente jaarlijks over de kwaliteit van de openbare ruimte. Uit de analyses in deze rapportages<sup>38</sup> (zie ook de paragraaf hierna) is af te lezen dat het gemeten kwaliteitsniveau over de jaren 2011 tot en met 2013 afneemt. Tevens blijkt dat in 2013 het in de onderhoudsvisie 2009 vastgestelde kwaliteitsniveau 'B' voor zowel de afzonderlijke onderdelen (zwerfvuil, rijbanen, trottoirs etcetera), als voor de verschillende wijken niet meer wordt gehaald, met uitzondering van de onderdelen speelplekken, straatmeubilair en bomen en met uitzondering van Heerjansdam.

Hiermee beschikt de gemeente door middel van de kwaliteitsschouw over een toetsmethodiek om het beleid te toetsen aan objectieve maatstaven. Uit de analyse van de kwaliteitsschouwen over de afgelopen jaren blijkt dat het kwaliteitsniveau een neerwaartse trend laat zien en dat het in de onderhoudsvisie van 2009 vastgestelde kwaliteitsniveau 'B' in 2013 grotendeels niet werd gehaald.

## **2.2 Bevindingen ten aanzien van de organisatie**

#### Norm

- De gemeenteraad heeft inzicht in het actuele kwaliteitsniveau van het beheer van de openbare ruimte

De kwaliteit van de openbare ruimte in Zwijndrecht wordt met ingang van de Onderhoudsvisie uit 2009 ieder jaar geschouwd<sup>39</sup>. De resultaten van deze schouwrondes geven inzicht in de ontwikkeling van de kwaliteit en geven aan welke inspanningen de gemeente moet leveren om de kwaliteit op het gewenste niveau te houden. Bij de aanpak in Zwijndrecht laat de gemeente tot 2013 in elke wijk jaarlijks de schouwen (onder begeleiding) uitvoeren door bewoners en ondernemers. Daarnaast wordt vanaf 2012 in iedere wijk iedere twee maanden een ambtelijke schouw uitgevoerd.

De differentiëring in beeldkwaliteiten (A+ t/m D) geeft een snel en duidelijk overzicht van de kwaliteit van de openbare ruimte. Deze beeldkwaliteiten maken het mogelijk om in grote lijnen trends te ontdekken. In de onderstaande figuren zijn de schouwresultaten weergegeven van 2011 en 2012<sup>40</sup>. Voor 2013 zijn de detaildata wel beschikbaar, maar is de

<sup>37</sup> Integraal beheerplan Openbare Ruimte 2014-2017

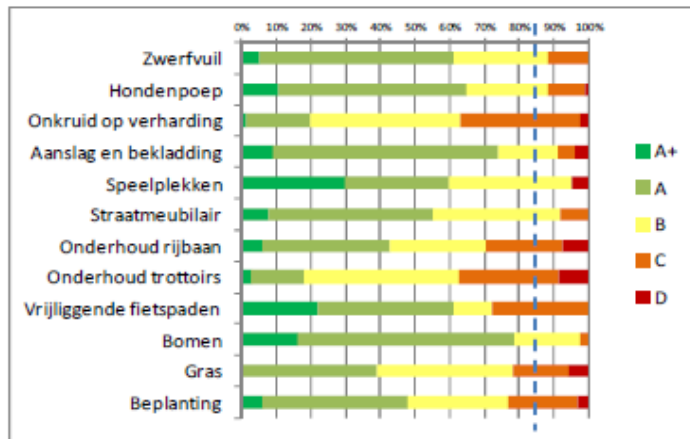
<sup>38</sup> Voortgangsrapportage openbare ruimte

<sup>39</sup> Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2014-2017

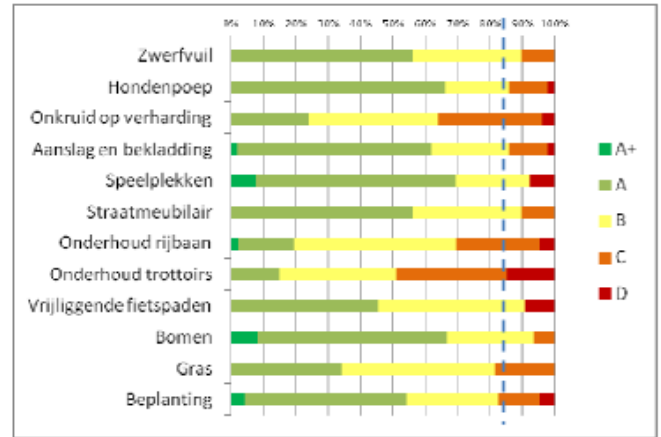
<sup>40</sup> Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2014-2017

Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014

uitgewerkte voortgangsrapportage nog niet beschikbaar<sup>41</sup>. Tot 2013 ontving de gemeenteraad jaarlijks de voortgangsrapportages. Vanaf 2013 heeft de gemeente het voornemen de voortgangsrapportage onderdeel uit te laten maken van het jaarlijks te actualiseren integrale beheerplan.



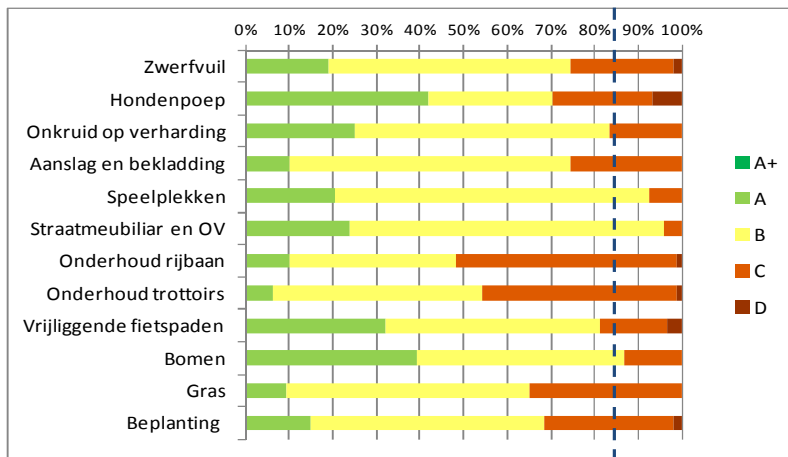
Schouwresultaten 2011



Schouwresultaten 2012

Uit de schouwresultaten is op te maken dat de gemeente Zwijndrecht in 2011 en 2012 voor de meeste categorieën voldoet aan de criteria voor B-kwaliteit (de gestippelde lijn minimaal op B-niveau). Voor de categorieën onkruid en verharding scoort de schouw onder dit gewenste B-niveau.

Op basis van de schouwresultaten van 2013<sup>42</sup>, is onderstaand overzicht samen te stellen. Hieruit blijkt dat het kwaliteitsniveau B alleen nog voor speelplekken, straatmeubilair, OV en bomen wordt behaald.

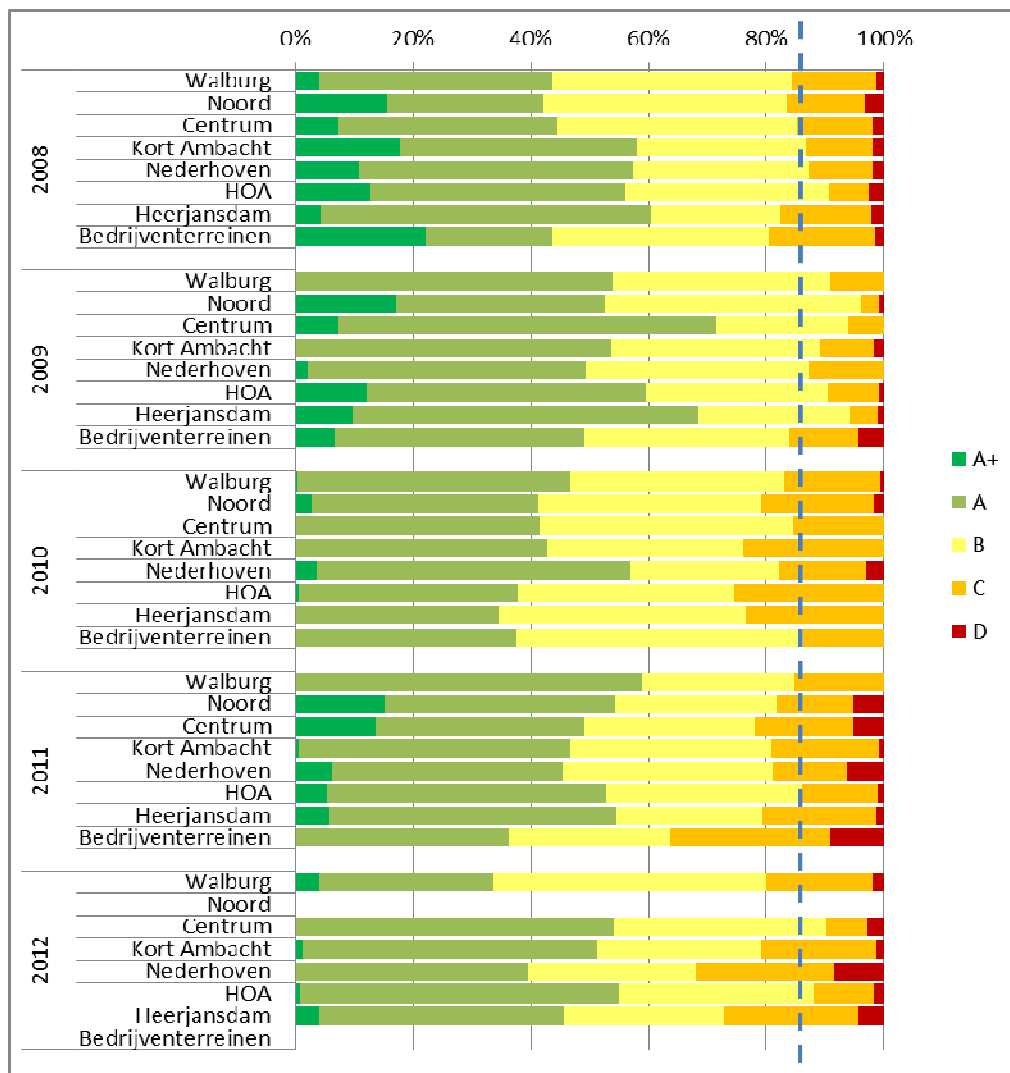


<sup>41</sup> Peildatum 6 juni 2014

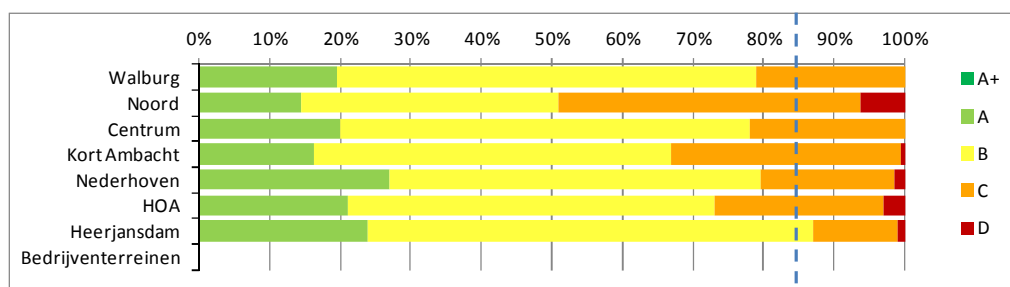
<sup>42</sup> Resultaat schouwen Openbare Ruimte gemeten  
Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014

## Schouwresultaten 2013

In de onderstaande figuur is de ontwikkeling over de afgelopen jaren voor de te onderscheiden locaties gegeven, waaruit dezelfde neerwaartse trend naar voren komt.<sup>43</sup>



Schouwresultaten per wijk 2008-2012



Schouwresultaten per wijk, ambtelijke schouw 2013

<sup>43</sup> Resultaat schouwen Openbare Ruimte gemeten  
Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014



Vanuit de ambtelijke schouw, waarin elke wijk iedere twee maanden wordt geschouwd, bestaat inzicht in het actuele kwaliteitsniveau van het beheer van de openbare ruimte. De voortgangsrapportage over 2013, waarin alle resultaten zijn geanalyseerd, is medio 2014 voor de raad echter nog niet beschikbaar.

#### Norm

- De gemeente heeft een adequaat stelsel van processen en systemen ingericht om meldingen van burgers over het beheer van de openbare ruimte te ontvangen, te verwerken, te monitoren en terug te koppelen

De gemeente Zwijndrecht heeft meerdere kanalen waarlangs inwoners meldingen kunnen doen over de openbare ruimte. Deze kanalen bestaan onder andere uit de Wijkservicelijn (telefoon), de receptie van het Gemeentehuis (persoonlijk), via elektronische communicatie (de website van de gemeente, e-mail en de Zwijndrecht app) en middels een brief (schriftelijk). Deze meldingen worden in het systeem geregistreerd en toegewezen aan de juiste 'zaakbak' van de Wijkservicelijn. De behandelaar kijkt hierbij of de melding juist geplaatst is. De behandelaar geeft opdracht aan de collega's van de buitendienst of aan een extern bedrijf om de melding af te handelen. Wanneer de melding is afgehandeld, wordt dit in het systeem gezet en wordt de melder, wanneer deze dit aangegeven heeft, automatisch op de hoogte gesteld<sup>44</sup>. Over de aantallen meldingen en de verwerking ervan wordt jaarlijks gerapporteerd in de Voortgangsrapportage Openbare Ruimte.

In de Voortgangsrapportages Openbare Ruimte 2011 en 2012 zijn nadere analyses opgenomen over het aantal en de aard van de meldingen. De meldingen van 2011 en 2012 kennen slechts kleine verschillen. In 2011 zijn er circa 3300 meldingen ontvangen en in 2012 zijn dit er circa 3200<sup>45</sup>. In 2013 zijn in totaal 3124 meldingen binnen gekomen. De meldingen zijn over het gehele jaar relatief stabiel. De meeste meldingen betreffen:

<b>Categorie</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Groen	Ca 740	Ca 790	777
Straatverlichting	Ca 690	Ca 600	612
Straten, stoepen en meubilair	Ca 740	Ca 810	746
Vuilcontainers	Ca 310	Ca 300	269
Totaal meldingen over alle categorieën	Ca. 3300	Ca. 3200	3124

In het merendeel van de meldingen verzoekt een bewoner de gemeente om actie te ondernemen. Het kan gaan om het snoeien van bomen of het dichten van een gat in de weg. Een deel van de meldingen behelst echter een informatievraag, zoals bijvoorbeeld: "wat is het strooi beleid?" of "Wanneer wordt mijn ondergrondse container geleegd?". Kort gezegd kan onderscheid worden gemaakt tussen een actiemelding en een infomelding. Voor het oplossen van een actiemelding heeft de gemeente doorgaans 28 dagen de tijd nodig<sup>46</sup>. Ditzelfde geldt voor een infomelding. Een infomelding kan echter, indien de juiste informatie prominent op internet staat (in de rubriek Antwoord), in theorie veel sneller afgehandeld worden. Afhankelijk van de aard en de ernst van de melding wordt er een afhandelingstermijn aan de melding verbonden. De meest voorkomende afhandelingstermijnen zijn 5 (spoedzaken) en 30 dagen (standaard termijn). Het merendeel van de zaken wordt op tijd afgehandeld (circa 80 %)<sup>47</sup>.

<sup>44</sup> Procesbeschrijving proces Meldingen Wijkservicelijn

<sup>45</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

<sup>46</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

<sup>47</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012 en data 2013

Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014

Door de concerncontroller is in de periode mei-juni 2013 een intern onderzoek uitgevoerd naar de afhandeling van meldingen en aanvragen van burgers, in het bijzonder over bomen en verlichting. Vanuit dit intern onderzoek bleek dat de vastlegging en afhandeling van meldingen niet altijd op een voor bewoners begrijpelijke wijze plaatsvindt. Zo wordt in dit onderzoek onder andere aangegeven dat meldingen aan bewoners worden afgemeld als afgerond, terwijl dit in feite betekende dat de melding was doorgezet naar een aannemer om te verhelpen. Hierdoor ontstaat verwarring, doordat de melder ziet dat het probleem nog niet is verholpen, terwijl de melding als afgerond wordt afgemeld. Tevens is in dit intern onderzoek vastgesteld dat het ondersteunende systeem (Mozaïek), geen betrouwbare sturingsinformatie over afhandeltermijnen geeft.

De gemeente heeft een stelsel van processen en systemen ingericht om meldingen over de openbare ruimte te verwerken. Er zijn vanuit het interne onderzoek vanuit de gemeente echter verbeterpunten geconstateerd met betrekking tot deze processen en systemen. Voor wat betreft het algemene proces hebben deze verbeteringen betrekking op het aangeven van een contactpersoon waar burgers bij vragen over de afhandeling nadere informatie kunnen krijgen, het formeel vaststellen dat de medewerker die volgens de beslisboom als behandelaar is aangewezen, ook formeel verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de communicatie naar de klant en het formeel verantwoordelijk maken van een gemeentewerker van gemeentebeheer voor de coördinatie van onduidelijke, multidisciplinaire en incidentele meldingen. De opvolging van deze verbeterpunten is door de rekenkamercommissie niet nader onderzocht.

De gemeente heeft hiermee in ieder geval een stelsel van processen en systemen ingericht om meldingen van burgers over het beheer van de Openbare Ruimte te ontvangen, te verwerken, te monitoren en terug te koppelen. Het stelsel van processen en systemen is echter niet geheel adequaat, zoals is geconstateerd in het door de gemeente zelf uitgevoerde onderzoek.

#### Norm

- De gemeente stelt realistische onderhoudsplanningen en realiseert deze binnen kaders van tijd en geld.

Het IBOR vormt de basis voor de onderhoudsplanningen. In het IBOR 2014-2017 staan de meerjarige doelstellingen beschreven met betrekking tot het beheer van de openbare ruimte, in relatie tot de beschikbare middelen. Voor het integrale beheerplan 2014-2017 is de informatie over het areaal, de kwaliteit en de geraamde kosten van de onderhoudsgroepen in de openbare ruimte (verharding, groen, openbare verlichting, etc.) geactualiseerd<sup>48</sup>. Voor diverse onderhoudsgroepen is deze informatie opgenomen in een separaat, sectoraal beheerplan.

Het IBOR-plan fungeert als een 'paraplunota', waarin alle sectorale informatie op hoofdlijnen bij elkaar wordt gebracht en er integrale en gebiedsgerichte, strategische keuzes worden gemaakt voor de beheeropgaven voor de komende 4 jaar (2014-2017).

Het voornemen is om via de jaarcyclusproducten en het jaarlijks te actualiseren integraal beheerplan te rapporten over zowel voor te leggen keuzes, de uitvoering, financiën en de kwaliteit van de openbare ruimte

Hiermee heeft de gemeente met het IBOR 2014-2017 een goede kapstok waarin onderhoudsplanningen zijn opgesteld en waarover kan worden gerapporteerd over de uitvoering van deze onderhoudsplanningen ten einde tijdig bij te kunnen sturen. In de

---

<sup>48</sup> Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2014-2017  
Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014

jaarcyclusproducten wordt echter niet altijd een heldere relatie gelegd tussen onderhoudsplanningen en daarvoor benodigde middelen.

## 2.3 Bevindingen ten aanzien van financiën

### Norm

- De besteding van financiële middelen voor het beheer van de openbare ruimte volgt de door de gemeenteraad vastgestelde kaders

Via de jaarcyclus kunnen de daadwerkelijke uitgaven in relatie tot de actuele begroting gevolgd worden. Tot invoering van het gedifferentieerd beheer in 2014 en het voornemen om jaarlijks met actualisering van het integraal beheerplan ook over de actuele kwaliteitsniveaus te rapporteren ontbrak de relatie met de kwaliteit van het onderhoud.

Wanneer dit voornemen gerealiseerd wordt kan de besteding van de financiële middelen voor het beheer van de openbare ruimte de door de gemeenteraad vastgestelde kaders volgen.

### Norm

- De gemeenteraad heeft inzicht in de besteding van de financiële middelen voor het beheer van de openbare ruimte

### **Kosten**

Vanuit een analyse van de jaarlijkse begrote en gerealiseerde kosten is op te maken dat de gemeente over de verschillende jaren niet altijd het volledige begrote bedrag besteedt. Oorzaken hiervoor liggen onder andere in het niet volledig realiseren van alle voorgenomen plannen voor het betreffende jaar<sup>49</sup>. De rekenkamercommissie constateert echter tevens dat de laatste jaren onderbesteding minder in het oog springt dan in eerdere jaren. In bijlage VI is een nadere uitsplitsing van de verschillende posten binnen het budget en de realisatie aangegeven.

De bezuiniging in het budget van 2011, die met name betrekking hebben op het inbesteden van groenbeheer, zijn gepresenteerd in de perspectiefnota 2010. De intensivering van het budget voor 2014, die onder andere betrekking heeft op de verharding, zijn gepresenteerd en vastgesteld in de perspectiefnota 2013<sup>50</sup>.

### **Personeel**

Onderstaand overzicht geeft inzicht in de formatie die betrokken is bij het beheer van de openbare ruimte.<sup>51</sup>

---

<sup>49</sup> Jaarverantwoording 2010

<sup>50</sup> Perspectiefnota 2013 Gemeente Zwijndrecht

<sup>51</sup> Enkele ambtelijke opmerkingen bij dit overzicht zijn:

- Per 1 juli 2011 heeft een reorganisatie plaatsgevonden. Onder de oude organisatie maakten de huidige teams Gemeentebeheer, Gemeentewerf en Begraafplaatsen, onderdeel uit van de afdeling Beheer. Het huidige team Gemeentebeheer ging toen door het leven als het team Planbureau. In tegenstelling tot de teams Gemeentewerf en Begraafplaatsen, kende het team Planbureau geen teamleider. Dit team werd rechtstreeks door het afdelingshoofd aangestuurd. De daarmee gemoeid zijnde formatie berust op een inschatting.
- Bij de reorganisatie is de formatie van het team Gemeentewerf door herschikking van functies en aframing van formatie fors teruggebracht.
- Sinds de reorganisatie beschikken alle teams over een teamleider. Dus ook het team Gemeentebeheer (voorheen team Planbureau).
- De formatie van het team Gemeentebeheer is in 2013 uitgebreid met een beheerder Groen en een beheerder Sport. Tevens speelt een ophoging van de formatie IBOR van 0,70 fte naar 1,0 fte.
- Op basis van een opgelegde taakstelling krimpt de formatie van het team Gemeentewerf tot uiteindelijk 46,89 fte. In 2015 is dit naar verwachting gerealiseerd.
-

	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
	Fte	Fte	Fte	fte
<b>Afdeling Planrealisatie</b>				
Afdelingshoofd	0,50	0,20	0,20	0,20
Teamleider Gemeentebeheer		1,00	1,00	1,00
Medewerkers Gemeentebeheer	6,50	6,20	8,50	8,50
<b>Afdeling Uitvoering</b>				
Afdelingshoofd	0,20	0,20	0,20	0,20
Team Gemeentewerf	52,89	50,89	48,89	47,89
Team Begraafplaatsen	6,64	6,64	6,60	6,60

## **Hoofdstuk 3 Bevindingen bewonersonderzoek**

### **3.1 Onderzoeksverantwoording**

Door Motivacionis een onderzoek onder de inwoners van de gemeente Zwijndrecht uitgezet. In totaal hebben 3500 huishoudens, oftewel 17,5% van het totaal aantal huishoudens, een vragenlijst ontvangen. Deze huishoudens waren verspreid over de verschillende buurten van de gemeente Zwijndrecht, te weten Centrum, Heerjansdam, Heer Oudelands Ambacht, Kort Ambacht, Nederhoven, Noorden Walburg.

In totaal hebben 496 huishoudens, verdeeld over de verschillende buurten, de vragenlijst ingevuld. De verdeling was representatief om uitspraken over de verschillende buurten te kunnen doen. Het veldwerk is uitgevoerd in de periode tussen 10 maart en 23 maart 2014.

Met 35 inwoners aangevuld met leden van de wijkplatforms is op 17 april 2014 in een Ronde Tafel in 7 subsessies nader gesproken over de kwaliteit van de openbare ruimte. Per wijk is een afzonderlijke ronde tafel ingericht. Hoewel de deelnemers aan de Ronde Tafel slechts een beperkt deel van de totale populatie vertegenwoordigen is hun inbreng waardevol voor een verdere inkleuring van de onderzoeksresultaten uit het bewonersonderzoek. Daarbij is expliciet gecontroleerd of de deelnemers qua tevredenheid over de buitenruimte gemiddeld representatief waren voor het bewonersonderzoek. De volledige rapportage van het bewonersonderzoek is als bijlage opgenomen. Hieronder zijn de hoofdlijnen van de uitkomsten uit deze rapportage opgenomen.

### **3.2 Samenvattende beelden**

In het algemeen zijn de inwoners van de gemeente Zwijndrecht tevreden over de kwaliteit van de openbare ruimte.

### **3.3 Een beeld per aandachtsgebied**

In het bewonersonderzoek zijn de volgende vragen aan de orde gekomen:

- Welke verschillen in kwaliteitsperceptie van de openbare ruimte zijn er per wijk en per aspect van de openbare ruimte (groen, woonstraat, centrum etc.) te onderscheiden?
- Ervaren de bewoners verschil in kwaliteit van de openbare buitenruimte over de jaren heen?
- Zijn bewoners bereid om zelf tijd te investeren in het onderhoud van de openbare buitenruimte en/of anderen er op aan te spreken indien zij de openbare buitenruimte vervuilen en/of kapotmaken?
- Welke communicatiemiddelen om meldingen te doen over de buitenruimte zijn bekend, worden gebruikt en hoe worden deze gewaardeerd?
- Hoe ervaren burgers de follow up van hun gemeente: hoe tevreden is men over wat er met hun melding is gedaan?

#### **Kwaliteitsperceptie**

In het algemeen zijn de inwoners tevreden over de kwaliteit van de openbare ruimte. De inwoners van Heerjansdam zijn hierbij het meest tevreden, terwijl in Noord het laagst scoort. 22% van alle inwoners geeft een onvoldoende. Opvallend is dat bewoners over het algemeen meer tevreden zijn over de kwaliteit van de openbare ruimte voor de gemeente als geheel, dan voor hun eigen buurt.

Wanneer bewoners wordt gevraagd naar waar men in de eigen buurt het meest tevreden of ontevreden over is, geven bewoners de volgende top 3 aan:

Meest tevreden in eigen buurt over:	Minst tevreden in eigen buurt over:
Kwaliteit groen, parken plantsoen	Bestrating
Goede kwaliteit speeltuinen	Kwaliteit groen, parken plantsoen
Genoeg groen, parken, plantsoenen	Te weinig parkeerplaatsen

Opvallend is dat hierbij de kwaliteit van groen, parken en plantsoenen zowel positief, als negatief uit het onderzoek komt. Dit beeld komt uit nagenoeg alle onderzochte buurten naar voren.

Wanneer bewoners wordt gevraagd naar waar men in de gemeente als geheel het meest tevreden of ontevreden over is, geven bewoners de volgende top 3 aan:

Meest tevreden in gemeente over:	Minst tevreden in gemeente over:
Kwaliteit groen, parken plantsoen	Bestrating
Genoeg groen, parken, plantsoenen	Slecht onderhouden / niet schoon
Fietspaden	Betaald parkeren

Deze uitkomsten komen in grote lijn overeen met de uitkomsten van de kwaliteitsschouw binnen de gemeente.

Enkele impressies uit de Ronde Tafel:

- *Er staan veel kleine bomen in de wijk die weinig of helemaal niet onderhouden worden. Veel bomen zijn dood en er wordt niet voldoende gesnoeid.*
- *Er zijn te weinig faciliteiten voor hondenbezitters. Er is een nieuw maar heel onduidelijk kaartje verspreid waar je wel en niet je hond mag uitlaten. Onveilig dat er maar 1 ontsluitingsweg is bij het winkelcentrum. Door bevoorrading bij winkels geeft dit opstopping in de wijk, wellicht kan hier gekeken worden naar een oplossing.*
- *Er wordt veel te weinig tot niets gedaan voor de jeugd. Hangjeugd veroorzaakt overlast en maakt rotzooi.*
- *Met name de bestrating haalt het cijfer omlaag plus het parkeerprobleem.*
- *Er moeten meer bankjes komen. Ook bij het voetbalveld mogen wat bankjes komen. Oudere mensen moeten fatsoenlijk kunnen zitten. Ook iemand die met de hond bij de winkel moet wachten, moet staand wachten.*
- *Ik woon 40 jaar in Zwijndrecht en ben stik gelukkig. De wijk ziet er fantastisch uit. Het groen is prachtig. De bomen ook.*

### Verskil in kwaliteit

31% van de inwoners van de gemeente Zwijndrecht ervaart een verbetering in de kwaliteit van de openbare buitenruimte. 32% vindt dat de kwaliteit van de openbare buitenruimte in Zwijndrecht niet of nauwelijks is veranderd. 19% van de inwoners ervaart een achteruitgang en 18% van de inwoners weet het niet, heeft geen mening of heeft de vraag niet ingevuld. Blijkbaar wordt de achteruitgang in kwaliteit zoals deze uit de schouw naar voren komt door de bewoners niet in dezelfde mate ervaren. Inwoners van Nederhoven ervaren dat de kwaliteit van de openbare ruimte in de afgelopen twee jaar is verbeterd.

Vanaf 2013 wordt geen bewonersschouw meer georganiseerd en wordt de kwaliteit van de openbare ruimte vastgesteld door middel van de ambtelijke schouw. De reden hiervoor is onder andere dat de belangstelling vanuit de bewoners om deel te nemen aan de bewonersschouw te gering was. In de Ronde Tafel werd door enkele aanwezigen aangegeven dat de wijze waarop de bewonersschouw in het verleden werd georganiseerd veel effectiever was dan de latere opzet van de bewonersschouw. Toen werd door een afvaardiging vanuit de gemeente, de raad, groenbeheer etc. op een vooraf aangekondigd tijdstip een ronde door de buurt gemaakt. In de latere werkwijze van de bewonersschouw mocht alleen worden meegekeken naar een vooraf specifiek aangemerkt stukje buitenruimte.

Enkele impressies uit de Ronde Tafel:

- *Ik woon al 35 jaar in Zwijndrecht maar zie dat het nu in snel tempo aan het verpauperen is. Er is veel zwerfvuil. Kliko's staan soms een week buiten. Hier zou meer op gehandhaafd moeten worden.*
- *De wijkshouder zou liefst in de oude vorm moeten terugkomen. Deze laten leiden door de bewoners en het wijkplatform en niet door de gemeente.*
- *De kwaliteit van groenvoorziening is achteruit gegaan sinds het begin van de wijk. Vanuit de gemeente is hier wel controle op.*

### **Aanspreken op gedrag**

Meer dan de helft van de inwoners geeft aan een ander wel eens aan te spreken wanneer deze de openbare ruimte vervuult of kapot maakt. 21% geeft aan dit wel te willen, maar dit niet te durven. In de in 2013 door het OCD uitgegeven periodieke factsheet Leefbaarheid en Veiligheid<sup>52</sup> geven respondenten binnen de gemeente Zwijndrecht in lijn hiermee aan dat zij zich in licht toenemende mate minder veilig voelen (rapportcijfer van 7,1 naar 6,8. Toename van het percentage dat zich wel eens onveilig voelt van 19 naar 30%).

Enkele impressies uit de Ronde Tafel:

- *Naast de containers, gooien ze grote dozen op straat. Dat is asociaal gedrag.*
- *Mensen durven anderen er niet op aan te spreken.*
- *Honden worden los uitgelaten. De meesten ruimen de hondenpoep niet op. Men durft er niets van te zeggen i.v.m. represailles*
- *Wellicht kan in de krant een keer het hondenbeleid aan de orde worden gesteld en een volgende keer de fietsers en brommers op de stoep?*
- *De gedachten over de oprichting van een buurtpreventieteam staan nog in de kinderschoenen. Wellicht is oprichting een optie. De gemeente en het wijkplatform kunnen gezamenlijk bekijken hoe dit van de grond te krijgen.*

### **Zelf tijd besteden**

Een kwart van de respondenten geeft aan zelf tijd te willen besteden aan het onderhoud van de openbare ruimte. Iets minder dan een derde zou dit wel willen, maar geeft aan hier geen tijd voor te hebben. Eén derde geeft aan geen zin te hebben om zelf tijd te besteden aan het beheer van de openbare ruimte. Het aantal uren dat men bereid is te besteden is voornamelijk 1 à 2 uur. Ook geeft 14% van de respondenten aan nu reeds tijd te besteden aan het onderhoud van de buitenruimte.

Enkele impressies uit de Ronde Tafel:

- *Het opschonen van de wijk: is wel een goed idee, maar dat doen dan de mensen die zich ergeren aan de rotzooi van een ander.*
- *Bereidheid om zelf tijd te besteden aan openbare ruimte: bewoners vegen het stoepje en halen de hondenstront weg als er gemaaid is.*
- *Ik erger me aan de rommel die op straat ligt, vooral in de winkelstraat. Vooral plastic zakken. Ze gooien ook etensresten in de plastic zakken. Vervolgens gaan katten/honden aan de zakken rukken. Ik geef mijn kinderen regelmatig een zak om de boel op te ruimen. Rond de ondergrondse containers ligt veel rommel. Iedereen probeert er van alles in te stoppen. Veel staat er naast, het is een bende. Het geeft overlast.*

Vanuit het 'benen op tafel' overleg met het gemeentebestuur is door het bestuur aangegeven dan het door burgers laten participeren in het onderhoud van de openbare ruimte duurder is dan wanneer de gemeente deze taken voor eigen rekening neemt.

---

<sup>52</sup> OCD factsheet leefbaarheid en veiligheid 2013  
Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014

### **Communicatiemiddelen om te melden**

Het overgrote deel (71%) van de inwoners van de gemeente Zwijndrecht is bekend met de mogelijkheid om een melding te maken over het beheer van de openbare ruimte. De meeste inwoners (51%) vinden hierbij het algemene telefoonnummer van de gemeente het beste kanaal voor het maken van meldingen, gevolgd door de website 38%, de meldlijn Openbare Ruimte (33%) en een e-mail aan de gemeente (31%).

Enkele impressies uit de Ronde Tafel:

- *Melding maken van bijvoorbeeld gaten in de weg met de Zwijndrecht app met GPS werkt niet goed, omdat het ter plekke moet worden gemeld, wat lastig is onder het autorijden. Als het bij thuiskomst wordt gedaan, is de gedachte vanuit de app dat daar een reparatie moet plaatsvinden.*
- *De ambtenaren hebben geen oog voor hun omgeving en lijken niet betrokken. Laat de eigen ambtenaar ook de app gebruiken, zij zijn de ogen en oren in de wijk.*
- *Als je belt wordt je netjes aangehoord en afgehandeld.*
- *Bewoners willen graag per mail een nieuwsbrief ontvangen met nieuws uit de wijk en gemeente. Via de website van de gemeente wordt het nieuws niet gelezen.*

### **Follow up van de melding**

Bijna de helft van de inwoners van Zwijndrecht (45%) is (zeer) tevreden over de afhandeling van een melding over de openbare buitenruimte. Een kleine groep is niet tevreden, niet ontevreden (16%), en ongeveer één op de vijf inwoners (21%) geeft aan ontevreden te zijn. Slechts 8% geeft aan zeer ontevreden te zijn over de afhandeling van een melding.

Enkele impressies uit de Ronde Tafel:

- *Ik heb wel eens melding gemaakt en ben niet tevreden over de communicatie.*
- *Het ontvangen antwoord kwam veel te laat. Dat zou efficiënter aangepakt moeten worden.*



## Hoofdstuk 4 Conclusies en Aanbevelingen

### 4.1 Inleiding

In paragraaf 4.2 worden de onderzoeksvragen beantwoord en op basis daarvan conclusies geformuleerd. Paragraaf 4.3 bevat de aanbevelingen die op basis van deze conclusies worden geformuleerd.

### 4.2 Onderzoeksvragen en conclusies

De rekenkamercommissie heeft de volgende twee onderzoeksvragen gesteld:

*Wat is de ervaring van de burger met (a) de manier waarop door de gemeente met de buitenruimte omgesprongen wordt en (b) de manier waarop de gemeente omgaat met hun 'input' (vraag, signalering, melding, klacht, ...) over de buitenruimte en hoe wordt de raad geïnformeerd over ontwikkelingen in de beleidsuitvoering en de kosten.*

Deze centrale vragen zijn onderverdeeld in de onderstaande deelvragen. Op basis van de bevindingen kunnen de onderzoeksvragen als volgt worden beantwoord:

1. Hoe gaat de gemeente om met de buitenruimte; zijn er verschillen per 'soort' buitenruimte en welke mogelijkheden heeft de burger om te melden dan wel signaleringen te doen?

De gemeente heeft met het IBOR 2014-2017 ingestemd met het gedifferentieerd beheren van de openbare ruimte. Dit betekent dat voor verschillende onderdelen op verschillende kwaliteitsniveaus wordt beheerd. Met name voor verharding en groen geldt op onderdelen kwaliteitsniveau 'C'. Hierbij speelde de ontoereikendheid van de budgetten om over de volledige linie kwaliteitsniveau 'B' te handhaven een belangrijke rol.

De burger kan via verschillende kanalen (digitaal, persoonlijk, schriftelijk) een melding of een signalering doen met betrekking tot de openbare buitenruimte. Vervolgens worden deze meldingen via de procedures voor de wijkshelpline afgehandeld.

2. In hoeverre volgt het beheer van de buitenruimte de door de gemeenteraad vastgestelde kaders?

De financiële kaders voor het beheer van de openbare ruimte worden door middel van de perspectiefnota's en programmabegrotingen door de raad vastgesteld. Voor de kwaliteit is in de onderhoudsvisie 2009 het kwaliteitsniveau 'B' vastgesteld. Vanuit de voortgangsrapportages, die ook aan de raad zijn verzonden, is echter op te maken dat dit kwaliteitsniveau niet over de volledige linie werd behaald, wat geleid heeft tot gedifferentieerd beheer waardoor delen van de openbare buitenruimte ook op kwaliteitsniveau 'C' worden beheerd.

De rekenkamercommissie constateert dat met vaststelling van het IBOR 2014-2017 ambities en beschikbare middelen aan elkaar zijn aangepast. Toch is er nog steeds een zorgpunt bij de commissie, want het kwaliteitsniveau van verhardingen en groen loopt de afgelopen jaren terug, terwijl het budget redelijk constant blijft. De vraag is of een nieuwe beleidsmatige prioritering zoals met de vaststelling van het IBOR 2014-2017 heeft plaatsgevonden voldoende is om deze achteruitgang te stoppen binnen de grenzen die beleidsmatig vastgesteld zijn. Anders gesteld: zal de dalende trend van de technische kwaliteit van de buitenruimte stoppen binnen de vastgestelde kwaliteitsniveaus of daalt deze verder? De rekenkamercommissie concludeert dat het noodzakelijk blijft vinger aan de pols te houden voor wat betreft de kwaliteit van de openbare buitenruimte.

### 3. Hoe vindt implementatie van de bezuinigingen plaats?

In het kader van Ambities in Balans zijn met ingang van 2011 diverse budgetten voor het beheer van de openbare ruimte structureel verlaagd met EUR 145.000. Deze bezuiniging is met name uitgevoerd door inbesteden van werkzaamheden. Met ingang van 2012 is hier bovenop het budget voor het beheer van de openbare ruimte structureel met EUR 40.000 verlaagd. Door toepassing van gedifferentieerd beheer zou 5% op het product groen kunnen worden bezuinigd. Door de vaststelling van het IBOR 2014-2017 in mei 2014 heeft de gemeenteraad ingestemd met een verhoging van het totale budget voor het beheer van de openbare ruimte. Deze verhoging is noodzakelijk om risico's voor kapitaalvernietiging en veiligheid te verminderen. Het aanvullende budget is echter niet toereikend om over de volledige linie van het beheer van de openbare ruimte het kwaliteitsniveau B te realiseren. Om deze reden is ingestemd met gedifferentieerd beheer waarbij op onderdelen op kwaliteitsniveau C wordt beheerd.

### 4. Wordt de gemeenteraad tijdig en volledig geïnformeerd over de resultaten van het beheer van de openbare ruimte om daarmee haar controlerende taak te kunnen vervullen?

De gemeenteraad wordt via de jaarcyclus op hoofdlijnen geïnformeerd over de financiële resultaten van het beheer van de openbare ruimte. Daarnaast ontving de gemeenteraad de voortgangsrapportages over de kwaliteit van de openbare ruimte. Wat echter ontbreekt in de informatie richting de raad is een heldere informatievoorziening over de vraag in hoeverre de bestede middelen voldoende zijn om de vastgestelde kwaliteitsniveaus te behalen. Mogelijk biedt het voornemen vanuit de gemeente om het jaarlijks te actualiseren integrale beheerplan te voorzien van informatie uit de kwaliteitsschouw hierin uitkomst.

### 5. In hoeverre communiceert de gemeente over de omgang met de buitenruimte en de mogelijkheden om meldingen te doen dan wel invloed uit te oefenen? Zijn de mogelijkheden om te melden dan wel signaleringen te doen dan ook bekend bij de Zwijndrechtse burger?

Onder andere via de website communiceert de gemeente over de verschillende mogelijkheden om meldingen te doen over de openbare ruimte. Vanuit de bewonersenquête komt naar voren dat de mogelijkheden om een melding over de openbare ruimte te kunnen doen bij de meeste inwoners (71%) bekend is.

### 6. Hoe gaat de gemeente om met van de burger ontvangen meldingen?

Relatief ontevreden zijn de inwoners over de afhandeling van meldingen. Deze wordt door bijna 30% van de respondenten als onvoldoende beschouwd, terwijl nog niet de helft (45%) een voldoende geeft.

Vanuit de voortgangsrapportages over de openbare ruimte blijkt dat de gemeente voor het grootste gedeelte (circa 80%) de meldingen afhandelt binnen de daarvoor vastgestelde tijdsnormen. Burgers ontvangen bij het doen van een melding over de openbare ruimte niet in alle gevallen een terugkoppeling. Uit het door de gemeente uitgevoerde interne onderzoek blijkt dat met name in de communicatie en afmelding richting de burgers verbeteringen mogelijk zijn. De afgelopen tijd hebben enkele aanpassingen plaatsgevonden die wellicht tot verbetering leiden, de gereed meldingsprocedure voor verlichting is bijvoorbeeld bijgesteld. Ook heeft het intern onderzoek naar de meldingenprocedure tot procesaanpassingen geleid. De rekenkamercommissie heeft niet onderzocht wat de relatieve ontevredenheid veroorzaakt en kan niet beoordelen of de hiervoor genoemde aanpassingen adequaat zullen zijn om de tevredenheid bij melders te verbeteren. In ieder geval benadrukt de rekenkamercommissie

het belang van goede communicatie, immers de daadwerkelijke afhandeling van een melding kan nog zo goed zijn, als richting de melder te vroeg, erg laat of niet gecommuniceerd laat dit bij de inwoner geen goede indruk achter en dat zou jammer zijn. De rekenkamercommissie adviseert de raad om de tevredenheid over de meldingen de komende tijd nauwkeuriger te volgen.

### **4.3 aanbevelingen**

Vanuit de conclusies van het onderzoek zijn de volgende aanbevelingen vast te stellen:

Aanbeveling 1: de rekenkamercommissie beveelt aan specifiek te monitoren op de kwaliteit van verhardingen en groen en als raad over twee jaar op basis van de reguliere rapportages te evalueren of de doelstellingen gehaald worden.

Aanbeveling 2: de rekenkamercommissie onderschrijft het voornemen om via het jaarlijks te actualiseren integraal beheerplan te rapporteren over de bereikte kwaliteit in relatie tot de inzet van middelen en beveelt aan dit voortvarend op te pakken, zodat deze rapportage jaarlijks als input kan dienen voor de perspectiefnota.

Aanbeveling 3: het college binnen een redelijke termijn bijvoorbeeld een jaar een gericht tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder melders en de resultaten hiervan terug te koppelen aan de raad.

## Hoofdstuk 5 Reactie van college

Rekenkamercommissie Zwijndrecht  
T.a.v. Mevrouw P. Habets  
Postbus 15  
3330AA ZWIJNDRECHT

Onderwerp	Van/behandeld door	Datum
Conceptrapport 'Er wordt aan de weg getimmerd'	Frank Schocke	9 september 2014
Uw kenmerk/schrijven	Ons nummer	Verzenddatum
23 juli 2014		

Geachte mevrouw Habets,

Op 23 juli 2014 ontvingen wij van de rekenkamer, onder embargo het conceptonderzoeksrapport 'Er wordt aan de weg getimmerd'. Een onderzoek van de rekenkamercommissie Zwijndrecht naar het onderhoud van de Openbare Buitenruimte binnen de gemeente.

Met uw aanbiedingsbrief heeft u het college verzocht om schriftelijk te reageren op de conclusies en aanbevelingen als onderdeel van de bestuurlijke hoor- en wederhoor procedure. Onze reactie wordt integraal opgenomen in het eindrapport en door de rekenkamercommissie voorzien van een nawoord.

Wij hebben met belangstelling kennis genomen van de bevindingen van de rekenkamer. Dit geldt zeer zeker voor het onderzoek naar de bevindingen onder de bewoners. Het levert aanvullende inzichten over de tevredenheid van de inwoners over het onderhoud van de openbare ruimte.

Wij kunnen ons in grote lijnen vinden in de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek zoals deze verwoord staan in hoofdstuk 4 van het conceptrapport 'Er wordt aan de weg getimmerd'. De aanbevelingen van de rekenkamer kunnen de gemeentelijke organisatie helpen bij het onderhoud van de openbare ruimte.

Wij onderschrijven de aanbeveling van de rekenkamercommissie om de kwaliteit van verhardingen en groen periodiek te monitoren. Als college geven we hier invulling aan door groen en afval te monitoren via de kwaliteitstoets aan het beeldenboek Zwijndrecht. Via de jaarlijkse wegininspecties monitoren we de verharding. Met de jaarlijkse actualisatie van het IBOR kan de raad evalueren of de doelstellingen worden behaald.

De aanbeveling van de rekenkamercommissie dat zij het voornemen onderschrijft om via het jaarlijks te actualiseren integraal beheerplan (IBOR) te rapporteren over de bereikte kwaliteit in relatie tot de inzet van de middelen zien wij als een ondersteuning van het ingezette beleid.

*Onderzoek rekenkamercommissie Zwijndrecht, september 2014*

Graag geven wij invulling aan de aanbeveling om een gericht tevredenheidsonderzoek te laten uitvoeren onder de melders en de resultaten hiervan terug te koppelen aan de raad. Wel lijkt ons 2016 een realistischer planning gezien de invoering van het IBOR. Wij denken dat het OCD dit onderzoek op een goede wijze kan uitvoeren.

Het verheugt het college dat uit de bewonersenquête blijkt dat de mogelijkheden om een melding over de openbare ruimte te kunnen doen bij de meeste inwoners (71%) bekend is. Tegelijkertijd streven wij naar een grotere bekendheid bij de inwoners van de mogelijkheden. Uiteraard zullen we blijven onderzoeken hoe we de bekendheid van de mogelijkheden kunnen vergroten.

Hoewel niet van invloed op de uiteindelijke conclusies en aanbevelingen hebben wij wel een aantal bevindingen in de rapportage aangetroffen die een onvolledig of onjuist beeld geven. Voor de juiste beeldvorming willen we een aantal aanvullingen op de rapportage meegeven.

In de onderzoeksrapportage is op blz. 10 een tabel opgenomen die de ontwikkelingen met betrekking tot de aspecten kwaliteit, financiën en personeel in beeld brengt voor de periode 2009 tot en met 2014.

Zoals in het onderzoek wordt aangegeven, was er in 2010 een taakstelling bedrijfsvoering. Met deze taakstelling is door de gemeentelijke organisatie 30 fte<sup>53</sup> ingeleverd, waaronder 10 fte bij de werf. De reorganisatie die volgde in 2011 had tot doel om meer balans tussen de afdelingen te brengen als het gaat omvang. De reorganisatie in 2011 is niet mede ingezet om te krimpen zoals in de tabel wordt aangegeven. Deze inkrimping had al plaatsgevonden in 2010. Voor de volledigheid vermelden wij graag dat de formatie die in de tabel is opgenomen voor de afdeling planrealisatie alleen de formatie betreft die werkzaam is voor het onderdeel beheer openbare ruimte.

De formatie van 60 fte aangegeven voor 2010, is alleen de formatie voor uitvoering, ofwel de gemeentewerf. De formatie beheerders, in de tabel vanaf 2011 aangegeven onder de noemer planrealisatie, bedroeg in 2010 ook 7 fte. Deze aanvullende informatie geeft een completer beeld van de krimp van de formatie.

De in de tabel genoemde bezuinigingen, zijn bezuinigingen op het onderdeel groen. Van de bezuinigingen in 2011 van € 145.000 bedraagt de bezuiniging op het onderdeel groen echter € 100.000.

In 2012 is op meerdere producten in de openbare ruimte bezuinigd. In totaal voor een bedrag van structureel € 98.000. Hiervan is de bezuiniging op het product groen € 40.000.

De rekenkamercommissie constateert op blz. 15 van haar onderzoeksrapport dat de gemeente het voornemen heeft om de voortgangsrapportage vanaf 2013 onderdeel te laten uitmaken van het jaarlijks te actualiseren integrale beheerplan. Graag willen wij opmerken dat het college niet alleen dit voornemen heeft, maar dat vanaf 2013 de ambtelijke schouwresultaten daadwerkelijk onderdeel zijn van het jaarlijks integraal beheerplan (IBOR). Vanaf 2013 wordt de raad hiermee geïnformeerd over de stand van zaken van het beheer van de openbare ruimte.

De bevinding beschreven op blz. 17, dat de voortgangsrapportage over 2013 waarin alle resultaten zijn geanalyseerd, medio 2014 voor de raad nog niet beschikbaar is, is niet geheel juist. De schouwresultaten van de ambtelijke schouw 2013 zijn aan de raad gerapporteerd via het IBOR. Om verwarring te voorkomen willen wij graag vermelden dat, anders dan is verwoord in het onderzoeksrapport de verantwoording niet meer plaatsvindt via een voortgangsrapportage maar met het jaarlijks IBOR. In maart 2014 is het IBOR vastgesteld

---

<sup>53</sup> Full time formatieplaatsen

met daarbij de schouwresultaten 2013 zoals deze ook zijn opgenomen in de onderzoeksrapport van de rekenkamercommissie op blz. 16. Jaarlijks vindt een actualiseringslag van het IBOR plaats, waarin de resultaten van de ambtelijke schouw van het voorgaande jaar verwerkt en betrokken zijn.

Graag willen wij aangeven dat verbeterpunten, die volgden uit het door de rekenkamer aangehaalde intern onderzoek inmiddels zijn opgepakt. Zo is er formeel een medewerker aangewezen voor de coördinatie van multidisciplinaire meldingen.

Als college vinden wij het opmerkelijk dat de rapportage een schijnbare tegenstrijdigheid bevat over de jaarcyclusproducten en de relatie tussen de kwaliteitsniveaus en het benodigd budget.

Op blz. 19 wordt vermeld: *'In de jaarcyclusproducten wordt echter niet altijd een heldere relatie gelegd tussen onderhoudsplanningen en daarvoor benodigde middelen'*. Terwijl op blz. 13 de rekenkamercommissie in de laatste alinea aangeeft: *'Met de besluitvorming over het IBOR 2014-2017, de perspectiefnota 2013 en de begroting 2014 is een heldere relatie aanwezig tussen het kwaliteitsniveau en de beschikbaar gestelde middelen'*

Graag willen wij aangeven dat de relatie tussen kwaliteit en middelen is gerealiseerd zoals op blz. 13 is aangegeven. Per jaar hoort hier een onderhoudsplanning bij die de totale budgetbehoefte voor een jaar bepaald. Juist de genoemde relatie is op dit moment keurig in beeld met het IBOR. Tevens worden de budgetten gedurende het jaar 6 keer getoetst en waar nodig volgt een voorstel voor budget bijstelling via de P&C cyclus.

In paragraaf 2.3 onder de titel kosten, staat vermeld: *'De rekenkamercommissie constateert echter tevens dat de laatste jaren onderbesteding minder in het oog springt dan in eerdere jaren. In bijlage VI is een nadere uitsplitsing van de verschillende posten binnen het budget en de realisatie aangegeven'*.

Deze bevinding is feitelijk niet geheel juist. Zoals in de tabel in bijlage 6 zichtbaar is, is er behoudens 2010 en 2011 op het onderdeel groen geen sprake van onderbesteding. Daar waar onderbesteding zichtbaar is in deze tabel, betreft het vooral budgetten die niet behoren tot het beheer van de openbare ruimte. Daarnaast is er geen sprake van onderbesteding in de beïnvloedbare kosten. Indien een planning niet wordt gehaald, dan wordt het benodigde budget bij de resultaatbestemming door geschoven naar een volgend jaar en daarna besteed volgens de dan voorliggende planning.

In de onderzoeksrapportage wordt vermeld dat vanuit het 'benen op tafel' overleg met het gemeentebestuur door het bestuur is aangegeven dat het door burgers laten participeren in het onderhoud van de openbare ruimte duurder is dan wanneer de gemeente deze taken voor eigen rekening neemt.

Voor de juiste beeldvorming willen wij hierbij graag opmerken dat deze hogere kosten voornamelijk geldt voor de groencontracten (het onderhoud van groen). Andere aspecten zoals straatreiniging zouden in theorie wel een besparing kunnen opleveren.

In hoofdstuk 4, Conclusies en Aanbevelingen meldt de rekenkamer bij conclusie 2 een zorgpunt.

*De rekenkamercommissie constateert, dat met vaststelling van het IBOR 2014-2017 ambities en beschikbare middelen aan elkaar zijn aangepast. Toch is er nog steeds een zorgpunt bij de commissie, want het kwaliteitsniveau van verhardingen en groen loopt de afgelopen jaren terug, terwijl het budget redelijk constant blijft. De vraag is of een nieuwe beleidsmatige prioritering zoals met de vaststelling van het IBOR 2014-2017 heeft plaatsgevonden voldoende is om deze achteruitgang te stoppen binnen de grenzen die beleidsmatig vastgesteld zijn. Anders gesteld: zal de dalende trend van de technische kwaliteit van de buitenruimte stoppen binnen de vastgestelde kwaliteitsniveaus of daalt deze verder?*

Hoewel wij de zorg van de rekenkamercommissie op waarde schatten, willen wij graag aangegeven dat sinds de vaststelling van het IBOR 2014-2017 gewerkt wordt met gedifferentieerde kwaliteitsniveaus.

Tot aan het vastgestelde IBOR was het beschikbare budget kleiner dan het budget dat daadwerkelijk noodzakelijk was voor het onderhoud aan de openbare buitenruimte. Voor het gemeentebreed onderhouden van de openbare ruimte op B niveau is het budget onvoldoende. Dit is aanleiding geweest om met het IBOR de keuze te maken voor gedifferentieerd beheer. Hierbij is per locatie bepaald dat onderhoud plaatsvindt op kwaliteitsniveau B of kwaliteitsniveau C. Door instemming van de raad met dit gedifferentieerd beheer is het beschikbare budget voldoende.

Voldoende voor het huidige areaal, het huidige ambitie niveau en het huidige Investeringsplan (IP). Als in deze onderdelen iets verandert heeft dat gevolgen voor het noodzakelijke budget. Bijvoorbeeld, uitbreiding van areaal betekent meer kosten en uitstellen van IP projecten heeft invloed op de te maken dagelijkse onderhoudskosten. Een wijziging zoals het borstelen en branden van onkruid in plaats van bestrijding met chemische onkruidmiddelen vanwege veranderende eisen vanuit milieuwetgeving en de Arbowet leiden tot meerkosten. Om deze reden wordt het IBOR ook jaarlijks aangepast en ter besluitvorming aangeboden aan de raad.

Hierbij willen wij opmerken dat de Raad wel extra budget beschikbaar heeft gesteld, onder andere voor verhandingen. In het verleden is voor dit product nooit structureel voldoende budget geweest om op de langere termijn kwaliteitsniveau B te blijven handhaven. Het zorgpunt van de rekenkamer voor verhanding wordt daarom niet gedeeld.

De nieuwe prioritering met de vaststelling van het IBOR 2014-2017 is voldoende om de achteruitgang te stoppen binnen de beleidsmatige grenzen, behoudens groenonderhoud. Voor groenonderhoud is het budget teruggelopen. Onder meer vanwege een verminderde capaciteitsinzet van de werf en structurele bezuinigingen van € 150.000 op het onderhoudsbudget in 2011.

Graag willen we opmerken dat de kwaliteit van asfalt, fietspaden en trottoirs zich gaat stabiliseren op B-Kwaliteit. Elementenverharding (woonstraten) gaat zich stabiliseren op C-Kwaliteit. Op dit moment zitten wij nog iets boven C-Kwaliteit (zie schouwresultaten 2013). De kwaliteit van de elementenverharding zal de komende jaren nog een enigzins dalen en vervolgens stabiliseren op C-niveau.

De rekenkamer beschrijft bij de conclusie 3, de wijze waarop de implementatie van de bezuinigingen heeft plaatsgevonden. Voor de volledigheid willen wij aangeven dat de raad vanaf 2012 jaarlijks € 156.000 beschikbaar heeft gesteld om de inbestede werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Door de bezuiniging van 10 fte bij de werf in 2010 was onvoldoende formatie aanwezig om de inbestede werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Met het aanvullend budget wordt de formatie aangevuld door inhuur van Drechtwerk. Hiermee voldoen we tevens aan de sociale doelstelling om mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt aan het werk te helpen.

Bij conclusie 4 vermeldt de rekenkamercommissie; *‘Wat echter ontbreekt in de informatie richting de raad is een heldere informatievoorziening over de vraag in hoeverre de bestede middelen voldoende zijn om de vastgestelde kwaliteitsniveaus te behalen’.*

Dit is feitelijk juist, echter als gemeente zijn we pas in 2014 begonnen met de implementatie van het gedifferentieerd beheer. De rapportage aan de raad over bereikte resultaten vindt dan ook voor het eerst plaats met de update IBOR 2015 in het voorjaar van 2015.

Rest ons de rekenkamer te bedanken voor het uitgevoerde onderzoek.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders

Henk van Beelen  
secretaris

Dominic Schrijer  
burgemeester



## **Hoofdstuk 6 Nawoord van de rekenkamercommissie**

De rekenkamercommissie heeft geconstateerd dat het college zich kan vinden in de aanbevelingen. Het college maakt hierbij als voorbehoud dat het college het klanttevredenheidsonderzoek onder melders eerst in 2016 wil uitvoeren. Essentie is dat de rekenkamercommissie het belangrijk vindt dat het college de raad een SMART toezegging doet over wanneer het college onderzoek laat uitvoeren. Het is aan de raad om in samenspraak met het college te bepalen wanneer dit concreet kan plaatsvinden. Naast een reactie op de aanbevelingen heeft het college nog een aantal technische opmerkingen gemaakt ten aanzien van bevindingen. De rekenkamercommissie heeft deze opmerkingen in de "technische bijlage" voorzien van een reactie.

## Bijlage I Referentiekader

*Dit hoofdstuk geeft het referentiekader waarbinnen het onderzoek zal worden uitgevoerd. Dit referentiekader is gebaseerd op de organisatorische onderzoeksniveaus beleid, organisatie en financiën.*

### **Beleid**

De gemeente beschikt over een actueel vastgesteld beleid voor het onderhoud van de openbare ruimte waarin in ieder geval is opgenomen:

- Het vereiste kwaliteitsniveau voor het beheer van de openbare ruimte
- Er is een heldere relatie tussen nagestreefd kwaliteitsniveau en beschikbaar gestelde middelen
- Het beleid wordt getoetst aan objectieve maatstaven

### **Organisatie**

- De gemeenteraad heeft inzicht in het actuele kwaliteitsniveau van de openbare ruimte
- De gemeente heeft een adequaat stelsel van processen en systemen ingericht om meldingen van burgers over het beheer van de openbare ruimte te ontvangen, te verwerken, te monitoren en terug te koppelen
- De gemeente stelt realistische onderhoudsplanningen en realiseert deze binnen kaders van tijd en geld.

### **Financiën**

- De besteding van financiële middelen voor het beheer van de openbare ruimte volgt de door de gemeenteraad vastgestelde kaders
- De gemeenteraad heeft inzicht in de besteding van de financiële middelen voor het beheer van de openbare ruimte



## ***Bijlage II Gestelde vragen vooronderzoeksfase***

Gedurende het vooronderzoek is per brief op 9 december 2013 de volgende informatie bij de ambtelijke organisatie opgevraagd:

1. De kosten 2011-2013 en de begroting 2014 van het beheer openbare ruimte (in brede zin: niet alleen de feitelijke investeringen en uitgaven aan groen, faciliteiten, onderhoud maar ook de capaciteit binnen de ambtelijke organisatie die betrokken is bij dit onderwerp)
2. De relevante beleidsnota's over verlaging en differentiatie onderhoudsniveau buitenruimte.
3. Meldingen in 2012 en 2013 over de buitenruimte, gespecificeerd naar wijze van melden (meldpunt, klachten, app, brief en persoonlijk) en naar soort/onderwerp melding, wijze van afhandelen en de gehanteerde termijnen. Eveneens het totaal aantal meldingen in 2012 en 2013 benoemd op (hoofd)categorie.

Het gaat bij deze vraag alleen om het beheer. Niet om de projecten van het investeringsprogramma.

### **Bijlage III Gestelde verdiepvragen onderzoeksfase**

Gedurende het onderzoek is per brief op 11 februari 2014 de volgende informatie bij de ambtelijke organisatie opgevraagd:

1. Deelvraag 1 betreft o.a. het inzichtelijk maken van de kosten van de ambtelijke organisatie die betrokken is bij dit onderwerp over de jaren 2011-2014. In de toegezonden bijlage 2 is het aantal FTE's capaciteit beheer openbare ruimte weergegeven per 1 januari 2014. Graag ontvangen we een overzicht van deze ambtelijke capaciteit in de jaren 2011 t/m 2013?
2. Deelvraag 2 betreft de relevante beleidsnota's over verlaging en differentiatie onderhoudsniveau buitenruimte. In de toegestuurd versie van het nog vast te stellen integraal beheerplan staan beleidsvoornemens genoemd om differentiatie in beheer en onderhoudsniveaus toe te passen (op onderdelen van B naar C niveau).

Zijn naast deze beleidsvoornemens ook documenten beschikbaar over daadwerkelijke besluitvorming door college, danwel door de raad waarin tot een ander onderhoudsniveau is besloten dan het in 2009 in de onderhoudsvisie door de raad vastgestelde basisniveau van 'B'-kwaliteit?

Of zijn het voor dit moment nog slechts beleidsvoornemens waardoor op dit moment nog steeds basisniveau 'B' het uitgangspunt is bij de beheeractiviteiten voor de buitenruimte?

Of is er sprake van dat is besloten dat het onderhoud op C-niveau wordt uitgevoerd, waarmee alsnog B-kwaliteit mogelijk is?

Zo ja, wanneer en door wie is hiertoe besloten en voor welke onderdelen van de openbare ruimte geldt dit onderhoud op C-niveau?

3. Zijn documenten beschikbaar over wanneer de wijkshelpline in gebruik zijn genomen? Is een procesbeschrijving beschikbaar voor de afhandeling van een melding met betrekking tot het onderhoud van de openbare ruimte? Zijn er (naast meldingen) gegevens bekend over klachten van inwoners m.b.t. de wijkshelpline of de openbare ruimte?
4. In de toegestuurd versie van het nog vast te stellen integraal beheerplan zijn de volgende onderdelen aangegeven waarvoor afzonderlijke sectorale beheerplannen zijn opgesteld:
  - Verharding
  - Groen
  - Speelvoorzieningen
  - Reiniging (uitbesteed aan HVC en Drechtwerk)
  - Riolering
  - Verkeersvoorzieningen
  - Openbare verlichting (was CityTec, nu Stadsbeheer Dordrecht)
  - Water, beschoeiingen, oevers
  - Civiele kunstwerken
  - Beeldende kunst (uitbesteed?)
  - Straatmeubilair

Zijn er naast deze onderdelen nog andere onderdelen van de openbare ruimte waar de gemeente geen beheertaken in uitvoert (bijvoorbeeld bushokjes)? Zo ja, welke zijn dit? Door welke partijen worden deze beheerd? Hoe verloopt het proces wanneer burgers via de wijkshelpline een melding doen met betrekking tot een niet door de gemeente beheerde openbare voorziening?

**Bijlage IV – Tijdslijn beleid, financiën en personeel**

Vanuit de beschikbaar gestelde informatie is de volgende tijdslijn op hoofdlijnen op te stellen met betrekking tot kwaliteit, financiën en personeel.

	<b>Kwaliteit</b>	<b>Geld</b>	<b>Personeel (FTE's)<sup>54</sup></b>
<b>2009</b>	Vanuit de onderhoudsvisie is kwaliteitsniveau 'B' over de volledige linie als basisniveau vastgesteld <sup>55</sup>	In het kader van Ambities in Balans aangegeven dat gezocht wordt naar mogelijke bezuinigingen <sup>56</sup> .	
<b>2010</b>			Formatie verlaagd van ca. 60 FTE tot ca. 50 FTE door inlevering vacatureruimte.
<b>2011</b>		In de perspectiefnota 2010 is aangegeven dat EUR 145.000 wordt bezuinigd, voornamelijk door het inbesteden van het groenbeheer <sup>57</sup> .	Reorganisatie ingezet mede om in te krimpen.  Formatie 2011: Planrealisatie 7 FTE Uitvoering 52,89 FTE
<b>2012</b>		In de perspectiefnota 2011 is aangegeven dat door gedifferentieerd beheer ingaande vanaf 2012 in totaal structureel EUR 40.000 kan worden bezuinigd <sup>58</sup> .	Formatie 2012: Planrealisatie 7,4 Uitvoering 50,89
<b>2013</b>	IBOR <sup>59</sup> op 26 maart 2013 gepresenteerd. Bij behandeling van de perspectiefnota 2013 op 25 juni 2013 is financiële doorvertaling van het geschetste scenario van het IBOR vastgesteld. Dit scenario gaat uit van gedifferentieerd beheer (op onderdelen 'B' en 'C').	In de perspectiefnota 2012 wordt voorgesteld de beheerbudgetten voorlopig in tact te houden <sup>60</sup> .	Formatie 2013: Planrealisatie 9,70 Uitvoering 48,89
<b>2014</b>	8 april is het IBOR 2014-2017 formeel vastgesteld en daarmee formeel gedifferentieerd beheer.	In de perspectiefnota 2013 wordt een additioneel budget gevraagd van EUR 362.500 om geen onaanvaardbare risico's te lopen met name binnen de producten verharding en verkeersvoorziening <sup>61</sup> .	Formatie 2014: Planrealisatie 9,70 Uitvoering 47,89

<sup>54</sup> Vanuit de gemeente aangeleverde cijfers

<sup>55</sup> Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012

<sup>56</sup> Perspectiefnota 2009

<sup>57</sup> Perspectiefnota 2010 en vanuit de gemeente aangeleverde toelichting

<sup>58</sup> Perspectiefnota 2011 en vanuit de gemeente aangeleverde toelichting

<sup>59</sup> IBOR 2014-2017 (integraal Beheerplan Openbare Ruimte)

<sup>60</sup> Perspectiefnota 2012

<sup>61</sup> Perspectiefnota 2013



## ***Bijlage V Geraadpleegde stukken***

1. Perspectiefnota 2013
2. Besluitenlijst behandeling Perspectiefnota 25-06-2013
3. Beschikbaar gestelde formatieoverzichten beheer openbare ruimte
4. Voortgangsrapportage Openbare Ruimte 2012
5. Besluitenlijst gemeenteraad 15 mei 2014
6. Integraal Beheerplan Openbare Ruimte 2014-2017
7. Aanbiedingsbrief Voortgangsrapportage Openbare Ruimte aan de raad 2013-11473
8. Resultaat schouwen Openbare Ruimte gemeten
9. Bestuursrapportage 2013
10. OCD factsheet leefbaarheid en veiligheid 2013
11. Uitdraaien financiële overzichten Product Openbare Ruimte
12. Programmabegrotingen 2007 t/m 2014
13. Jaarverantwoordingen 2010 t/m 2013
14. Gemeentelijk Rioleringsplan Zwijndrecht 2013-2017
15. Procesbeschrijving proces Meldingen Wijkservicelijn

**Bijlage VI Financieel overzicht****Programmabegroting en realisatie Openbare Ruimte**

Jaar	2007 <sup>62</sup>	2008 <sup>63</sup>	2009 <sup>64</sup>	2010 <sup>65</sup>	2010 <sup>66</sup>
Afvalinzameling en reiniging	4.474+907	4.956+882	5.791	6.029	6.585
Begraafplaatsen	767	757	809	809	838
Groenvoorziening	3.226	2.820	3.473	4.509	4.152
Infrastructuur	3.517	3.648	5.648	6.834	6.049
Riolering	2.620	2.788	3.352	3.988	3.385
Uitvoering beheerplannen			1.592	1.862	1.201
Parkeren	272	265	1.706	738	1.029
Havens	330	340	1.043	556	474
Milieu regulier	369	185			
Overig	1.939	2.117			
Totaal	18.421	18.758	23.414	25.325	23.713

<sup>62</sup> Programmabegroting 2007-2010 pag. 24 (NB dit betreft de grootste posten)

<sup>63</sup> Programmabegroting 2008-2011 pag. 22 (NB dit betreft de grootste posten)

<sup>64</sup> Programmabegroting 2009-2012 pag. 20

<sup>65</sup> Programmabegroting 2010-2013 pag. 19

<sup>66</sup> Jaarverantwoording 2010 pag. 136



Jaar	2011 <sup>67</sup>	2011 <sup>68</sup>	2012 <sup>69</sup>	2012 <sup>70</sup>	2013 <sup>71</sup>	2013 <sup>72</sup>	2014 <sup>73</sup>
Afvalinzameling en reiniging	6.069	5.980	6.907	6.509	6.776+109	6.553	6.959
Begraafplaatsen	845	1.188	902	936	948	941	987
Groenvoorziening	4.128	4.116	3.832	1.171 + 2.980	1.099 + 3.940	1.473 + 3.546	1.875 + 3.594
Infrastructuur	5.721	5.390	3.982	3.521 + 149	4.124 + 1.240	3.959 + 1.208	5.379 + 1.257
Riolering	4088	3.933	4.265	4.064	4.913	4.691	4.974
Uitvoering beheerplannen	1.325	1.157	3.521	3.558	1.267	1.221	295
Parkeren	829	751	883	814	977	795	948
Havens	456	442	500	506	382	294	514
Milieu regulier	981	929	907	848	914	1.040	924
Hondenbeleid					109	90	133
Totaal	24.442	23.887	25.699	25.056	26.798	25.812	27.839

<sup>67</sup> Programmabegroting 2011-2014 pag. 34

<sup>68</sup> Jaarverantwoording 2011 pag. 51

<sup>69</sup> Programmabegroting 2012-2015 pag. 123

<sup>70</sup> Jaarverantwoording 2012 pag. 42

<sup>71</sup> Programmabegroting 2013-2016 pag. 35

<sup>72</sup> Jaarverantwoording 2013 pag. 205

<sup>73</sup> Programmabegroting 2014-2017 pag. 234

## Technische bijlage

In de schriftelijke reactie van het college is de volgende zinsnede opgenomen:

*'Hoewel niet van invloed op de uiteindelijke conclusies en aanbevelingen hebben wij wel een aantal bevindingen in de rapportage aangetroffen die een onvolledig of onjuist beeld geven. Voor de juiste beeldvorming willen we een aantal aanvullingen op de rapportage meegeven.'*

De door het college genoemde punten komen grotendeels overeen met eerdere opmerkingen vanuit de ambtelijke wederhoor. In de onderstaande tabel zijn deze opmerkingen vanuit de ambtelijke wederhoor in de eerste kolom aangegeven. In de tweede kolom is de reactie vanuit de rekenkamer opgenomen over de wijze van verwerking van de punten vanuit de ambtelijke wederhoor. Deze reactie is voorafgaand aan de bestuurlijke wederhoor aan de ambtelijke organisatie teruggekoppeld. In de derde kolom zijn de punten vanuit het college opgenomen. In de vierde kolom tenslotte is de reactie van de rekenkamer op de punten van het college opgenomen.

Reactie vanuit ambtelijke wederhoor	Wijze van verwerking door de rekenkamer	Reactie vanuit college	Reactie van de rekenkamer
<p>Personeel: In 2011 is een reorganisatie ingezet om voor de medewerkers voor planvorming en beheer van de openbare ruimte te komen tot inkrimping en omvorming van de organisatie. Hierbij verschuift het accent voor het beheer van de openbare ruimte van uitvoering naar planrealisatie. Dit is feitelijk onjuist. Er is niet gereorganiseerd om te krimpen maar om meer balans tussen de gemeentelijke afdelingen te realiseren.</p>	<p>Op 11 februari 2014 zijn aanvullende vragen gesteld aan de gemeente. Eén van deze vragen was: 'Deelvraag 1 betreft o.a. het inzichtelijk maken van de kosten van de ambtelijke organisatie die betrokken is bij dit onderwerp over de jaren 2011-2014. In de toegezonden bijlage 2 is het aantal FTE's capaciteit beheer openbare ruimte weergegeven per 1 januari 2014. Graag ontvangen we een overzicht van deze ambtelijke capaciteit in de jaren 2011 t/m 2013?'</p> <p>Vanuit de gemeente is op 13-3-2014 antwoord op deze vraag gegeven. De laatste bullit bij deze beantwoording is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op basis van een opgelegde</li> </ul>	<p>In de onderzoeksrapportage is op blz. 10 een tabel opgenomen die de ontwikkelingen met betrekking de aspecten kwaliteit, financiën en personeel in beeld brengt voor de periode 2009 tot en met 2014. Zoals in het onderzoek wordt aangegeven, was er in 2010 een taakstelling bedrijfsvoering. Met deze taakstelling is door de gemeentelijke organisatie 30 fte ingeleverd, waaronder 10 fte bij de werf. De reorganisatie die volgde in 2011 had tot doel om meer balans tussen de afdelingen te brengen als het gaat omvang. De reorganisatie in 2011 is niet mede ingezet om te krimpen zoals in de tabel wordt aangegeven. Deze inkrimping had al plaatsgevonden in 2010. Voor de volledigheid vermelden wij graag dat</p>	<p>In de destijds aangeleverde informatie wordt het volgende gesteld: <i>Bij de reorganisatie in 2011 is de formatie van het team Gemeentewerf door herschikking van functies en aframing van formatie fors teruggebracht.</i></p> <p>In deze reactie wordt voor het eerst heel scherp het onderscheid gemaakt tussen taakstelling in 2010 en reorganisatie (voor het in meer balans krijgen van de organisatie). Het realiseren van deze taakstelling loopt echter door tot 2015, dus loopt door deze jaren heen. Het voornaamste punt wat de rekenkamer echter wil maken is dat er minder FTE's beschikbaar zijn,</p>

	<p>taakstelling krimpt de formatie van het team Gemeentewerf tot uiteindelijk 46,89 fte. In 2015 is dit naar verwachting gerealiseerd.</p> <p>Vanuit deze opmerking vanuit de gemeente is de conclusie getrokken dat er is/wordt gereorganiseerd (mede) om in te krimpen.  <b>-&gt;aanpassing: het woordje 'mede' toevoegen in de zinsnede in de rapportage</b></p>	<p>de formatie die in de tabel is opgenomen voor de afdeling planrealisatie alleen de formatie betreft die werkzaam is voor het onderdeel beheer openbare ruimte.</p> <p>De formatie van 60 fte aangegeven voor 2010, is alleen de formatie voor uitvoering, ofwel de gemeentewerf. De formatie beheerders, in de tabel vanaf 2011 aangegeven onder de noemer planrealisatie, bedroeg in 2010 ook 7 fte. Deze aanvullende informatie geeft een completer beeld van de krimp van de formatie.</p>	
<p>De tabel op blz. 10 is nog niet ingevuld. In de perspectiefnota 2011 worden 2 bezuinigingen genoemd: een bezuiniging van 5% op een aantal beheerplannen en, gezien de directe relatie die er is met de reserve beheerplannen Infrastructuur, een bezuiniging van € 58.000. Dit bedrag is structureel afgeraamd van het budget Beheerplannen algemeen. De bezuiniging van 5%, in totaal goed voor € 98.000 is gerealiseerd door een afdeling op de producten Groen € 40.000; Wegen € 33.000; Verkeer € 6.000; Kunstwerken (Onderhoud bruggen) € 2.000; Openbare verlichting € 10.000; Straatreiniging € 7.000.</p>	<p>De tabel aanpassen op basis van deze informatie.</p>	<p>De in de tabel genoemde bezuinigingen, zijn bezuinigingen op het onderdeel groen. Van de bezuinigingen in 2011 van € 145.000 bedraagt de bezuiniging op het onderdeel groen echter € 100.000.</p> <p>In 2012 is op meerdere producten in de openbare ruimte bezuinigd. In totaal voor een bedrag van structureel € 98.000. Hiervan is de bezuiniging op het product groen € 40.000.</p>	<p>Geen aanvullende opmerkingen</p>
<p>Vanaf 2013 heeft de gemeente het voornemen de voortgangsrapportage onderdeel uit te laten maken van het jaarlijks te actualiseren integrale</p>	<p>De schouwresultaten tot en met 2012 zijn inderdaad verwerkt in het integrale beheerplan dat in maart 2014 is vastgesteld. Het voornemen</p>	<p>De rekenkamercommissie constateert op blz. 15 van haar onderzoeksrapport dat de gemeente het voornemen heeft om de</p>	<p>Het IBOR zoals uiteindelijk begin 2014 door de raad vastgesteld bevat inderdaad wat informatie over de schouwresultaten 2013, echter niet</p>

<p>beheerplan.</p> <p>Er is geen sprake meer van een voornemen. De voortgangsrapportage is onderdeel van het jaarlijks te actualiseren integrale beheerplan dat in maart 2014 door de Raad is vastgesteld.</p>	<p>zit hem echter in het jaarlijks te actualiseren integrale beheerplan. Dat heeft namelijk nog niet plaatsgevonden. Daarnaast zijn op de peildatum 6 juni 2014 de schouwresultaten over 2013 nog niet gerapporteerd aan de gemeenteraad.</p>	<p>voortgangsrapportage vanaf 2013 onderdeel te laten uitmaken van het jaarlijks te actualiseren integrale beheerplan. Graag willen wij opmerken dat het college niet alleen dit voornemen heeft, maar dat vanaf 2013 de ambtelijke schouwresultaten daadwerkelijk onderdeel zijn van het jaarlijks integraal beheerplan (IBOR). Vanaf 2013 wordt de raad hiermee geïnformeerd over de stand van zaken van het beheer van de openbare ruimte.</p> <p>De bevinding beschreven op blz. 17, dat de voortgangsrapportage over 2013 waarin alle resultaten zijn geanalyseerd, medio 2014 voor de raad nog niet beschikbaar is, is niet geheel juist. De schouwresultaten van de ambtelijke schouw 2013 zijn aan de raad gerapporteerd via het IBOR. Om verwarring te voorkomen willen wij graag vermelden dat, anders dan is verwoord in het onderzoeksrapport de verantwoording niet meer plaatsvindt via een voortgangsrapportage maar met het jaarlijks IBOR. In maart 2014 is het IBOR vastgesteld met daarbij de schouwresultaten 2013 zoals deze ook zijn opgenomen in de onderzoeksrapport van de rekenkamercommissie op blz. 16.</p> <p>Jaarlijks vindt een actualiseringslag van het IBOR plaats, waarin de resultaten van de ambtelijke schouw van het voorgaande jaar verwerkt en</p>	<p>met de diepgang waarmee de schouwresultaten uit de eerdere jaren in het IBOR zijn verwerkt. Eerder is bij een uitvraag bij de gemeente aangegeven dat medio 2014 de voortgangsrapportage 2013 nog niet beschikbaar was.</p> <p>Daarnaast slaat de opmerking op het voornemen van de gemeente vooral terug op het jaarlijks actualiseren van het IBOR (dit is tot nu toe nog niet het geval en zal pas in 2015 blijken) en niet zozeer op het feit dat de voortgangsrapportage hier onderdeel van uit maakt.</p>
--	---	---	--

<p>Het formeel aanwijzen van een medewerker van gemeentebestuur verantwoordelijk voor de coördinatie van multidisciplinaire en incidentele meldingen, als verbeterpunt, heeft inmiddels plaatsgevonden.</p>	<p>Voor kennisgeving aangenomen.</p>	<p>betrokken zijn. Graag willen wij aangeven dat verbeterpunten, die volgden uit het door de rekenkamer aangehaalde intern onderzoek inmiddels zijn opgepakt. Zo is er formeel een medewerker aangewezen voor de coördinatie van multidisciplinaire meldingen.</p>	<p>Geen aanvullende opmerkingen</p>
<p><i>In de jaarcyclusproducten wordt echter niet altijd een heldere relatie gelegd tussen onderhoudsplanningen en daarvoor benodigde middelen.</i></p> <p>Op blz. 13 geeft de rekenkamercommissie in de laatste alinea aan: <i>Met de besluitvorming over het IBOR 2014-2017, de perspectiefnota 2013 en de begroting 2014 is een heldere relatie aanwezig tussen het kwaliteitsniveau en de beschikbaar gestelde middelen</i></p> <p>Deze bevindingen van de rekenkamercommissie op blz. 13 en blz. 19 lijken tegenstrijdig. Zoals op blz. 13 is aangegeven, is de relatie tussen kwaliteit en middelen gerealiseerd. Per jaar hoort hier een onderhoudsplanning bij die de totale budgetbehoefte voor een jaar bepaald. Juist de genoemde relatie is op dit moment keurig in beeld met het IBOR. Tevens worden de budgetten gedurende het jaar 6 keer getoetst en waar nodig volgt een</p>	<p>Bedoeld wordt dat in de verschillende jaarcyclusproducten (zoals de begrotingen en bestuursrapportages) in de afgelopen jaren geen heldere relatie werd gelegd tussen benodigd budget en kwaliteitsniveau. Met het recent vastgestelde IBOR is hier een goede basis voor de komende jaren voor gelegd. -&gt; aanpassing: niet aanpassen</p>	<p>Als college vinden wij het opmerkelijk dat de rapportage een schijnbare tegenstrijdigheid bevat over de jaarcyclusproducten en de relatie tussen de kwaliteitsniveaus en het benodigd budget. Op blz. 19 wordt vermeld: <i>'In de jaarcyclusproducten wordt echter niet altijd een heldere relatie gelegd tussen onderhoudsplanningen en daarvoor benodigde middelen'</i>. Terwijl op blz. 13 de rekenkamercommissie in de laatste alinea aangeeft: <i>'Met de besluitvorming over het IBOR 2014-2017, de perspectiefnota 2013 en de begroting 2014 is een heldere relatie aanwezig tussen het kwaliteitsniveau en de beschikbaar gestelde middelen'</i></p> <p>Graag willen wij aangeven dat de relatie tussen kwaliteit en middelen is gerealiseerd zoals op blz. 13 is aangegeven. Per jaar hoort hier een onderhoudsplanning bij die de totale budgetbehoefte voor een jaar bepaald. Juist de genoemde relatie is op dit moment keurig in beeld met</p>	<p>Het ene citaat gaat over de 'benodigde' middelen en het andere over de 'beschikbaar gestelde' middelen. Er is dus geen sprake van een tegenstelling.</p>

voorstel voor budget bijstelling via de P&C cyclus.		het IBOR. Tevens worden de budgetten gedurende het jaar 6 keer getoetst en waar nodig volgt een voorstel voor budget bijstelling via de P&C cyclus.	
<p>Kosten: De rekenkamercommissie constateert echter tevens dat de laatste jaren onderbesteding minder in het oog springt dan in eerdere jaren. In bijlage VI is een nadere uitsplitsing van de verschillende posten binnen het budget en de realisatie aangegeven.</p> <p>Deze bevinding is feitelijk onjuist. Er is geen sprake van onderbesteding in de beïnvloedbare kosten. De budgetten worden volledig besteed. Indien een planning niet wordt gehaald, dan wordt het benodigde budget bij de resultaatbestemming door geschoven naar een volgend jaar en daarna besteed volgens planning.</p>	In het rapport wordt geen onderscheid gemaakt in beïnvloedbare en niet beïnvloedbare kosten. -> aanpassing: niet aanpassen	<p>In paragraaf 2.3 onder de titel kosten, staat vermeld: 'De rekenkamercommissie constateert echter tevens dat de laatste jaren onderbesteding minder in het oog springt dan in eerdere jaren. In bijlage VI is een nadere uitsplitsing van de verschillende posten binnen het budget en de realisatie aangegeven'.</p> <p>Deze bevinding is feitelijk niet geheel juist. Zoals in de tabel in bijlage 6 zichtbaar is, is er behoudens 2010 en 2011 op het onderdeel groen geen sprake van onderbesteding. Daar waar onderbesteding zichtbaar is in deze tabel, betreft het vooral budgetten die niet behoren tot het beheer van de openbare ruimte. Daarnaast is er geen sprake van onderbesteding in de beïnvloedbare kosten. Indien een planning niet wordt gehaald, dan wordt het benodigde budget bij de resultaatbestemming door geschoven naar een volgend jaar en daarna besteed volgens de dan voorliggende planning.</p>	Geen aanvullende opmerkingen
Vanuit het 'benen op tafel' overleg met het gemeentebestuur is door het bestuur aangegeven dan het door burgers laten participeren in het onderhoud van de openbare ruimte	Voor kennisgeving aangenomen. In het 'benen op tafel' overleg is de betreffende uitspraak gedaan. -> aanpassing: niet aanpassen.	In de onderzoeksrapportage wordt vermeld dat vanuit het 'benen op tafel' overleg met het gemeentebestuur door het bestuur is aangegeven dat het door burgers	Voor kennisgeving aangenomen. In het 'benen op tafel' overleg is de betreffende uitspraak gedaan.

<p>duurder is dan wanneer de gemeente deze taken voor eigen rekening neemt.</p> <p>Graag willen wij hierbij opmerken dat deze hogere kosten alleen geldt voor de groencontracten (het onderhoud van groen). Andere zaken zoals straatreiniging zouden in theorie wel een besparing kunnen opleveren.</p>		<p>laten participeren in het onderhoud van de openbare ruimte duurder is dan wanneer de gemeente deze taken voor eigen rekening neemt.</p> <p>Voor de juiste beeldvorming willen wij hierbij graag opmerken dat deze hogere kosten voornamelijk geldt voor de groencontracten (het onderhoud van groen). Andere aspecten zoals straatreiniging zouden in theorie wel een besparing kunnen opleveren.</p>	
<p><i>De rekenkamercommissie constateert dat met vaststelling van het IBOR 2014-2017 ambities en beschikbare middelen aan elkaar zijn aangepast. Toch is er nog steeds een zorgpunt bij de commissie, want het kwaliteitsniveau van verhardingen en groen loopt de afgelopen jaren terug, terwijl het budget redelijk constant blijft. De vraag is of een nieuwe beleidsmatige prioritering zoals met de vaststelling van het IBOR 2014-2017 heeft plaatsgevonden voldoende is om deze achteruitgang te stoppen binnen de grenzen die beleidsmatig vastgesteld zijn. Anders gesteld: zal de dalende trend van de technische kwaliteit van de buitenruimte stoppen binnen de vastgestelde kwaliteitsniveaus of daalt deze verder?</i></p> <p>Tot aan het vastgesteld IBOR was het beschikbare budget kleiner dan het budget dat daadwerkelijk</p>	<p>Voor kennisgeving aangenomen. Feit blijft dat het een verwachting is dat het nu beschikbaar gestelde budget voldoende is om de vastgestelde kwaliteitsniveaus te halen. De komende periode zal dit uit moeten wijzen. -&gt; aanpassing: niet aanpassen</p>	<p>In hoofdstuk 4, Conclusies en Aanbevelingen meldt de rekenkamer bij conclusie 2 een zorgpunt. <i>De rekenkamercommissie constateert, dat met vaststelling van het IBOR 2014-2017 ambities en beschikbare middelen aan elkaar zijn aangepast. Toch is er nog steeds een zorgpunt bij de commissie, want het kwaliteitsniveau van verhardingen en groen loopt de afgelopen jaren terug, terwijl het budget redelijk constant blijft. De vraag is of een nieuwe beleidsmatige prioritering zoals met de vaststelling van het IBOR 2014-2017 heeft plaatsgevonden voldoende is om deze achteruitgang te stoppen binnen de grenzen die beleidsmatig vastgesteld zijn. Anders gesteld: zal de dalende trend van de technische kwaliteit van de buitenruimte stoppen binnen de vastgestelde kwaliteitsniveaus of daalt deze verder?</i></p>	<p>Voor kennisgeving aangenomen. Het blijft een verwachting dat het nu beschikbaar gestelde budget voldoende is om de vastgestelde kwaliteitsniveaus te halen. De komende periode zal dit uit moeten wijzen.</p>

<p>noodzakelijk was voor het onderhoud aan de openbare buitenruimte. Voor het gemeentebreed onderhouden van de openbare ruimte op B niveau is het budget onvoldoende.</p> <p>Dit is aanleiding geweest om met het IBOR de keuze te maken voor gedifferentieerd beheer. Hierbij wordt per locatie bepaald dat onderhoud plaatsvindt op kwaliteitsniveau B of kwaliteitsniveau C. Door instemming van de raad met dit gedifferentieerd beheer is het beschikbare budget voldoende.</p> <p>Hierbij moet opgemerkt worden dat de Raad wel extra budget beschikbaar heeft gesteld, onder andere voor verhardingen. In het verleden is voor dit product nooit structureel voldoende budget geweest om op de langere termijn kwaliteitsniveau B te blijven handhaven. Het zorgpunt van de rekenkamer voor verharding wordt niet gedeeld.</p> <p>De nieuwe prioritering met de vaststelling van het IBOR 2014-2017 is voldoende om de achteruitgang te stoppen binnen de beleidsmatige grenzen, behoudens groenonderhoud. Voor groenonderhoud is het budget teruggelopen. Onder meer vanwege een verminderde capaciteitsinzet van de werf en structurele bezuinigingen van € 150.000 op het onderhoudsbudget in 2011.</p>		<p>Hoewel wij de zorg van de rekenkamercommissie op waarde schatten, willen wij graag aangegeven dat sinds de vaststelling van het IBOR 2014-2017 gewerkt wordt met gedifferentieerde kwaliteitsniveaus.</p> <p>Tot aan het vastgestelde IBOR was het beschikbare budget kleiner dan het budget dat daadwerkelijk noodzakelijk was voor het onderhoud aan de openbare buitenruimte. Voor het gemeentebreed onderhouden van de openbare ruimte op B niveau is het budget onvoldoende. Dit is aanleiding geweest om met het IBOR de keuze te maken voor gedifferentieerd beheer. Hierbij is per locatie bepaald dat onderhoud plaatsvindt op kwaliteitsniveau B of kwaliteitsniveau C. Door instemming van de raad met dit gedifferentieerd beheer is het beschikbare budget voldoende.</p> <p>Voldoende voor het huidige areaal, het huidige ambitie niveau en het huidige Investeringsplan (IP). Als in deze onderdelen iets verandert heeft dat gevolgen voor het noodzakelijke budget. Bijvoorbeeld, uitbreiding van areaal betekent meer kosten en uitstellen van IP projecten heeft invloed op de te maken dagelijkse onderhoudskosten. Een wijziging zoals het borstelen en branden van onkruid in plaats van bestrijding met chemische onkruidmiddelen vanwege veranderende eisen vanuit</p>	
---	--	--	--



<p>Graag willen we opmerken dat de kwaliteit van asfalt, fietspaden en trottoirs zich gaan stabiliseren op B-kwaliteit. Elementenverharding (woonstraten) gaan zich stabiliseren op C-Kwaliteit. Op dit moment zitten wij nog iets boven C-Kwaliteit (zie schouwresultaten 2013). Kwaliteit van de elementenverharding zal de komende jaren nog een beetje dalen en vervolgens stabiliseren op C-niveau.</p>		<p>milieuwetgeving en de Arbowet leiden tot meerkosten. Om deze reden wordt het IBOR ook jaarlijks aangepast en ter besluitvorming aangeboden aan de raad.</p> <p>Hierbij willen wij opmerken dat de Raad wel extra budget beschikbaar heeft gesteld, onder andere voor verhardingen. In het verleden is voor dit product nooit structureel voldoende budget geweest om op de langere termijn kwaliteitsniveau B te blijven handhaven. Het zorgpunt van de rekenkamer voor verharding wordt daarom niet gedeeld. De nieuwe prioritering met de vaststelling van het IBOR 2014-2017 is voldoende om de achteruitgang te stoppen binnen de beleidsmatige grenzen, behoudens groenonderhoud. Voor groenonderhoud is het budget teruggelopen. Onder meer vanwege een verminderde capaciteitsinzet van de werf en structurele bezuinigingen van € 150.000 op het onderhoudsbudget in 2011.</p> <p>Graag willen we opmerken dat de kwaliteit van asfalt, fietspaden en trottoirs zich gaat stabiliseren op B-Kwaliteit. Elementenverharding (woonstraten) gaat zich stabiliseren op C-Kwaliteit. Op dit moment zitten wij nog iets boven C-Kwaliteit (zie schouwresultaten 2013). De kwaliteit van de elementenverharding zal de komende jaren nog een enigzins</p>	
--	--	---	--

		dalen en vervolgens stabiliseren op C-niveau.	
-	-	De rekenkamer beschrijft bij de conclusie 3, de wijze waarop de implementatie van de bezuinigingen heeft plaatsgevonden. Voor de volledigheid willen wij aangeven dat de raad vanaf 2012 jaarlijks € 156.000 beschikbaar heeft gesteld om de inbestede werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Door de bezuiniging van 10 fte bij de werf in 2010 was onvoldoende formatie aanwezig om de inbestede werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Met het aanvullend budget wordt de formatie aangevuld door inhuur van Drechtwerk. Hiermee voldoen we tevens aan de sociale doelstelling om mensen aan de onderkant van de arbeidsmarkt aan het werk te helpen.	Geen aanvullende opmerkingen
<p><i>Wat echter ontbreekt in de informatie richting de raad is een heldere informatievoorziening over de vraag in hoeverre de bestede middelen voldoende zijn om de vastgestelde kwaliteitsniveaus te behalen.</i></p> <p>Deze informatie is feitelijk onjuist. In het IBOR plan dat door de Raad wordt vastgesteld, wordt de gewenste kwaliteit afgezet tegen de daarvoor noodzakelijke middelen. Door instemming van de raad met dit gedifferentieerd beheer is het beschikbare budget voldoende om de vastgestelde kwaliteitsniveaus te behalen.</p>	<p>Met de zinsnede wordt niet bedoeld in hoeverre de beschikbaar gestelde middelen voldoende zijn (deze zijn inderdaad via vaststelling van het IBOR beschikbaar gesteld), maar de verantwoording achteraf in hoeverre de daadwerkelijk bestede middelen ook tot het vastgestelde kwaliteitsniveau hebben geleid. Vanuit de reguliere jaarcyclusproducten (begrotingen en bestuursrapportages) is deze informatie niet te achterhalen. -&gt; aanpassing: niet aanpassen.</p>	<p>Bij conclusie 4 vermeldt de rekenkamercommissie; <i>‘Wat echter ontbreekt in de informatie richting de raad is een heldere informatievoorziening over de vraag in hoeverre de bestede middelen voldoende zijn om de vastgestelde kwaliteitsniveaus te behalen’.</i></p> <p>Dit is feitelijk juist, echter als gemeente zijn we pas in 2014 begonnen met de implementatie van het gedifferentieerd beheer. De rapportage aan de raad over bereikte resultaten vindt dan ook voor het eerst plaats met de update IBOR 2015 in het voorjaar van 2015.</p>	Geen aanvullende opmerkingen

*Er wordt aan de weg getimmerd*