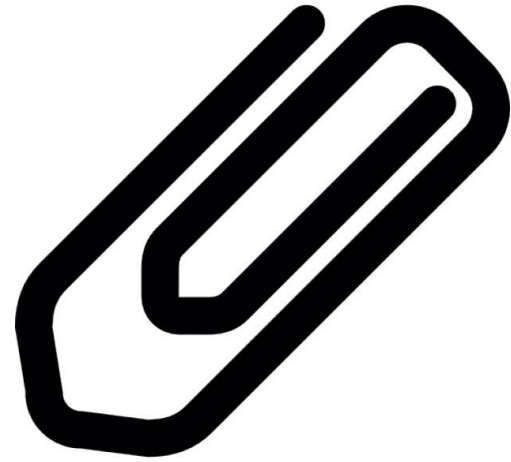
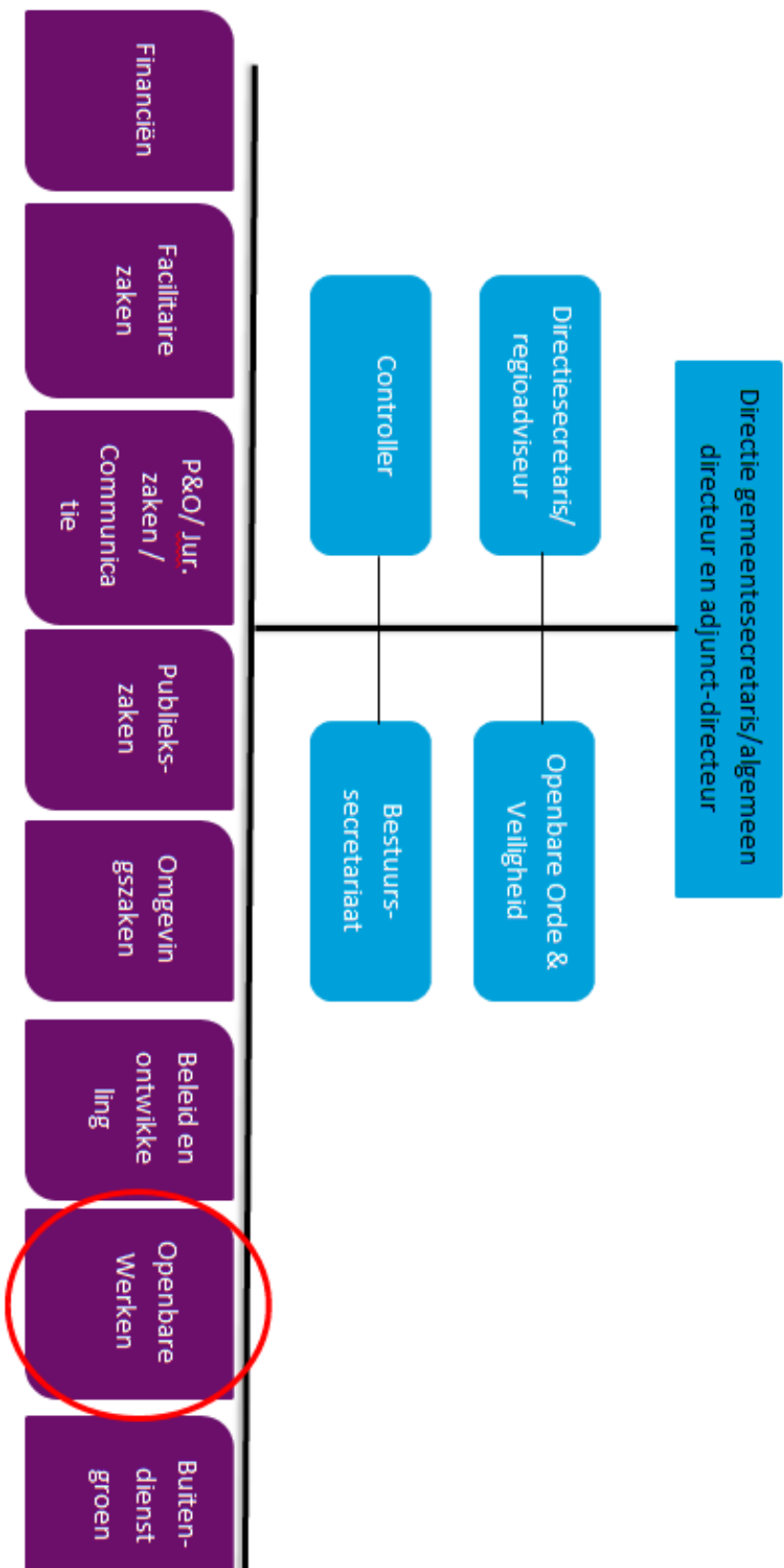


Bijlagen van onderzoeksrapport 'beleving van de openbare ruimte'

Bijlage 1	Organogram gemeente Binnenmaas
Bijlage 2	Meldingen openbare ruimte 2015
Bijlage 3	Verantwoording onderzoeksinstrument
Bijlage 4	Interne interviews
Bijlage 5	Externe interviews participatie
Bijlage 6	Belevingsmonitor 2016
Bijlage 7	Rapportage belevingsonderzoek openbare ruimte 2016
Bijlage 8	Prioriteitenmatrix
Bijlage 9	Trends en ontwikkelingen voor gemeenten
Bijlage 10	Verantwoording vragenlijst
Bijlage 11	Implementatie
Bijlage 12	Financiën
Bijlage 13	Verantwoording steekproef
Bijlage 14	Verklaring publicatie van het afstudeerverslag

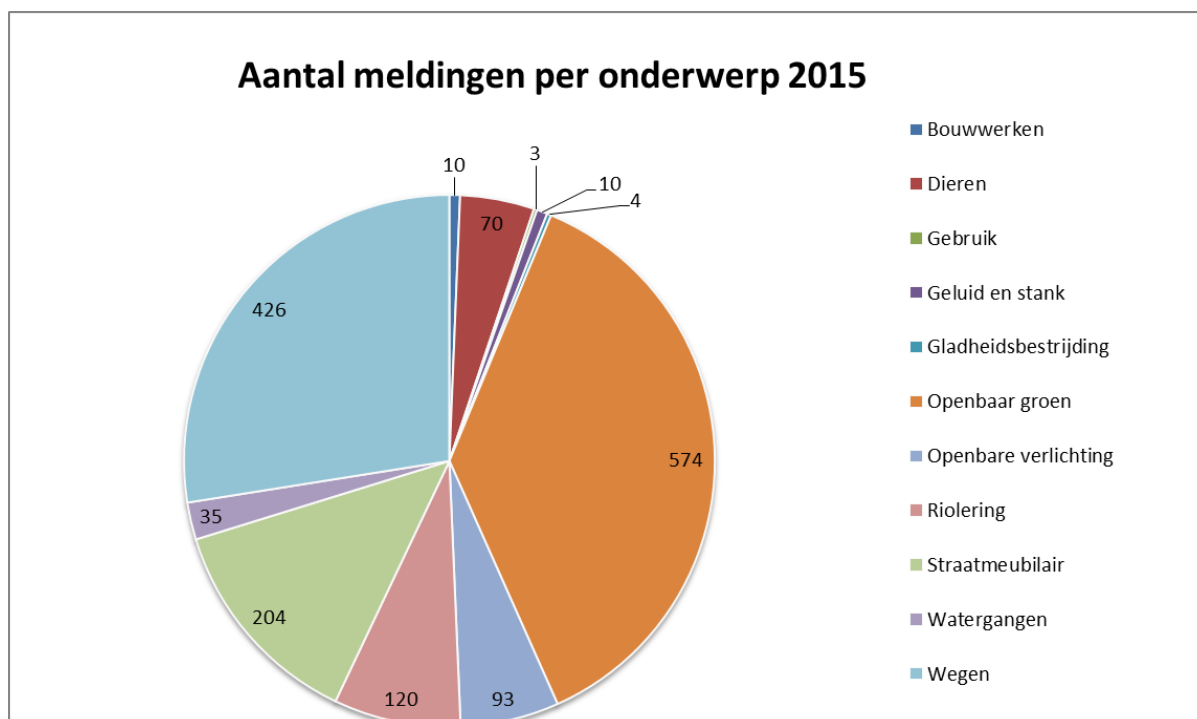


Bijlage 1 Organogram gemeente Binnenmaas



Bijlage 2 Meldingen openbare ruimte 2015

Beleidsveld	Meeste meldingen gaan over	Aantal meldingen
Groen	- Snoeiverzoeken voor bomen - Overhangend groen - Overlast aan bomen - Het plantsoen.	575
Wegen	- De straat - Het trottoir	427
Straatmeubilair	- Afvalbakken - Bankjes - Borden - Palen - Speelplaatsen.	204
Riolering	- Verstoppingen - Putdeksels - Kolken en gemalen.	120



Bijlage 3 Verantwoording onderzoeksinstrument

Diverse instrumenten tegen elkaar afgewogen om de beleving van de openbare ruimte te meten:

Onderzoeksinstrument	Voordelen	Nadelen
Face to face onderzoek (Bijvoorbeeld huis aan huis of in winkelcentra inwoners aanspreken. Of een georganiseerde bijeenkomst.)	• Is persoonlijk, wat zorgt voor een hoge respons; • Non-verbale reacties kunnen geregistreerd worden; • Antwoorden worden direct verwerkt; • De enquêteur kan helpen als de respondent; iets niet begrijpt, waardoor de kans op onvolledig en foutief ingevulde enquêtes minimaal is. Dit bevordert de betrouwbaarheid van de resultaten.	• Er is grote kans op sociaal wenselijke antwoorden wat ten koste gaat van de betrouwbaarheid van het onderzoek; • Bij bijeenkomsten is de kans groot dat inwoners elkaar beïnvloeden met het geven van antwoorden en niet voor hun eigen mening uitkomen, waardoor de uitkomsten van het onderzoek minder betrouwbaar zijn; • Er kunnen maar een minimaal aantal vragen gesteld worden, omdat inwoners onderbroken worden in hun dagelijkse activiteit(en) en anders afhaken; • Erg tijdrovend.
Telefonisch onderzoek (Hierbij ondervraagt de onderzoeker de respondent telefonisch.)	• Is persoonlijk, wat zorgt voor een hoge respons; • Antwoorden worden direct verwerkt.	• Vragenlijst moet relatief kort zijn met eenvoudige vragen; • Er kan ergernis ontstaan bij de respondenten omtrent de gebruikte methode, omdat er persoonlijke gegevens gebruikt worden; • Erg tijdrovend.
Online onderzoek (Inwoners vullen de enquête via internet in)	• De respondenten kunnen zelf een geschikt moment uitzoeken om de enquête in te vullen, waardoor de vragenlijst groter kan zijn dan bij face-to-face en telefonisch onderzoek; • Antwoorden worden automatisch geanalyseerd; • Er is vanuit het systeem directe controle op de invoer van antwoorden waardoor foutieve antwoorden niet mogelijk zijn; • Er is geen beïnvloeding van de onderzoeker of andere inwoners, waardoor de kans op sociaal wenselijke antwoorden vermindert wordt; • Deze manier is relatief goedkoop vergeleken met de andere onderzoeksmethodes; • Minder tijdrovend dan face- to face en telefonisch onderzoek.	• Er is technologische kennis vereist vanuit de onderzoeker; • Er is geen controle over wie respondeert; • Niet alle mensen zijn in de mogelijkheid om een enquête online in te vullen.
Schriftelijk onderzoek (Inwoners krijgen een brief toegestuurd met de enquête)	• De respondenten kunnen zelf een geschikt moment uitzoeken om de enquête in te vullen, waardoor de vragenlijst groter kan zijn dan bij face-to-face en telefonisch onderzoek; • Een brief op naam komt persoonlijk over, wat de respons verhoogt; • Er is geen beïnvloeding van de onderzoeker of andere inwoners, waardoor de kans op sociaal wenselijke antwoorden vermindert wordt.	• Het verwerken van alle schriftelijke antwoorden kost veel tijd; • Het uitprinten van de enquête, het toevoegen van een antwoordenvolp en het versturen van alle enquêtes kost veel geld.

Tabel 1: Afweging onderzoeksinstrument (Alles over marktonderzoek, 2015), (Oudemans, 2011)

Bijlage 4 Interne interviews

Interviews met de beleidsmedewerkers P. Lak (wegen), A. Sluijs (groen), M. Tak (riolering en water) N. Velthuizen (begraafplaatsen) en A. Vermaas (buitensportaccommodaties). De interviews zijn uitgewerkt aan de hand van de stapelmethode.

1. Wat zijn de sterke punten van het beleidsveld?

Beleidsvelden	Antwoord
Wegen	Mogelijkheid snel schakelen andere vakgebieden (verkeer/riool/groen)
Verkeer en parkeren	Het beleid is keurig en voor een ieder duidelijk verwoord in de gemeentelijke Verkeersvisie. Behorende bij deze visie bestaat een uitvoeringsprogramma met daarin een prioritering van aan te pakken wegen in het kader van Duurzaam veilig (Dv).
Groen	Er is veel groen/natuur binnen de gemeente Binnenmaas
Riolering en water	Een sterk punt is dat nut en noodzaak weinig uitleg behoeven. Iedereen begrijpt dat het nuttig is om riool en hemelwater op te vangen en af te voeren. Ander sterk punt is dat er bij problemen adequaat en direct gehandeld wordt om gevolgen van overlast te beperken. In financieel opzicht is het wettelijk geregeld dat de inkomsten uit het rioolrecht 100% aan de riolering wordt besteed. De hoogte van het rioolrecht wordt bepaald door de meerjaren onderhouds- en vervangingsinvesteringen.
Begraafplaatsen	Alle begraafplaatsen zijn goed onderhouden. En er is op de begraafplaats in 's-Gravendeel na ruiming een centraal herdenkmonument geplaatst, zodat nabestaanden hun dierbare kunnen blijven herdenken na het ruimen van een graf.
Buitensportaccommodaties	Doordat de verenigingen meer verantwoordelijkheid hebben, zijn de verenigingen meer betrokken. Verenigingen kunnen ook beter onderhandelen dan een gemeente. Ondernemers gaan er namelijk vaak vanuit dat de gemeente overal genoeg geld voor heeft. Als verenigingen zelf de ondernemers benaderen, kunnen zij beter onderhandelen.

2. Wat zijn de zwakke punten van het beleidsveld?

Beleidsvelden	Antwoord
Wegen	Kwetsbaar door eenmanfunctie (ziekte, ed.); Werkdruk; Grote verscheidenheid taken
Verkeer en parkeren	Bij politieke druk wordt afgeweken op het uitvoeringsprogramma.
Groen	Openbaar groen wordt niet door iedereen even sterk gewaardeerd. De laatste jaren ontstaat er een tendens van verstening. Steeds meer mensen kiezen voor onderhoudsarme tuinen met veel verharding.

	Overlast van blaadjes, bloesem en vruchten wordt minder geaccepteerd. Mensen hechten meer waarde aan een grote eigen tuin waar men met eigen familie kan verblijven, dan een openbare ruimte waar men anderen kan ontmoeten.
Riolering en water	De zwakke punt is vooral het feit dat de meeste mensen het vanzelfsprekend vinden dat water wordt afgevoerd en dat het beleidsveld pas in de belangstelling komt te staan wanneer er dingen fout gaan. Het is niet aantrekkelijk.
Begraafplaatsen	In het verleden zijn een groot aantal graven uitgegeven voor 'onbepaalde termijn' en 'eeuwigdurend'. Hoe hiermee wordt omgegaan is van groot belang omdat deze graven capaciteit in beslag nemen en onderhoud vergen waar geen inkomsten tegenover staan. Er dient inzicht te komen in de mogelijkheden met betrekking tot deze graven en er dient een keus te worden gemaakt hoe we met deze graven omgaan. Dit vergt veel tijd en het levert niet altijd iets op, omdat niet alle archiefdocumenten beschikbaar zijn.
Buitensportaccommodaties	Verenigingen kunnen het vaak financieel niet aan.

3. Wat zijn de kansen voor het beleidsveld?

Beleidsvelden	Antwoord
Wegen	Combinatie zoeken met verkeer/riolering/groen
Verkeer en parkeren	Burgerparticipatie zijn de kansen voor dit beleidsveld. In samenwerking met andere Hoeksche Waardse gemeenten liggen er kansen om gezamenlijk te komen tot de regionale infrastructurele voorzieningen.
Groen	Het samenwerken met andere gemeentes
Riolering en water	De kansen op het gebied van riolering en water liggen met name in samenwerking tussen overheden. Dat is wat we in heel Nederland vanaf 2010 zijn gaan doen. Naar aanleiding van het Bestuursakkoord Water zijn gemeenten en waterschappen gaan samenwerken om efficiënter te werken. De speerpunten hierbij zijn Kostenbesparing, Kwaliteitsverhoging en Kennis delen (3 K's). dit alles met als hoofddoel om de stijging in de rioollasten voor de burger te verminderen. In sommige regio's doen ook de drinkwaterbedrijven in de samenwerking mee. Binnen het verzorgingsgebied van Waterschap Hollandse Delta zijn er 6 regio's, waarvan de Hoeksche Waard er één daarvan is. De Gemeente Binnenmaas is trekker, binnen deze regio.
Begraafplaatsen	Samenwerken met andere gemeentes
Buitensportaccommodaties	Verenigingen hebben de mogelijkheid om hun aanbod te veranderen, omdat zij zelf verantwoordelijk zijn. Verenigingen waren eerst afwachtend en nu kunnen zij zelf initiatief nemen. Bijvoorbeeld door samen te werken met scholen en een gymles te houden, waardoor kinderen mogelijk geïnteresseerd raken in de sport en lid worden.

4. Wat zijn de bedreigingen voor het beleidsveld?

Beleidsvelden	Antwoord
Wegen	Nutswerkzaamheden; Bouwverkeer inbreidingslocaties; Strengere winters;
Verkeer en parkeren	Noodzaak tot het terugdringen van het aantal verkeersslachtoffers en de implementatie van Dv dient levend gehouden te worden door de ambtenaar verkeer bij het college en de raad omdat het thema anders ondersneeuwt door andere lopende zaken.
Groen	De eisen t.a.v. de veiligheid van groen worden steeds strenger. Groen kost dus op het eerste gezicht meer geld dan het oplevert: er is geld nodig voor het controleren van bomen op veiligheid. Door de strengere eisen zullen de kosten hiervan eerder toenemen dan afnemen.
Riolering en water	In technische zin is de grootste bedreiging dat de klimaatverandering dergelijke vormen aan gaat nemen dat de riolen en het watersysteem onvoldoende capaciteit blijken te hebben om dit te kunnen verwerken. We noemen dit onvoldoende robuust. In financieel opzicht is de grootste bedreiging dat we als gevolg van de samenwerking te dicht de grenzen opzoeken van de kostenbesparing, waardoor we te weinig in kas hebben om onvoorziene zaken op te vangen. Het is daarom zaak realistisch te blijven in o.a. het verlengen van de theoretische levensduur van riolering (jaarlijkse afschrijving) en goed de vinger aan de pols te houden.
Begraafplaatsen	Landelijk is een trend waar te nemen dat vaker wordt gekozen voor crematoria. De begraafbehoefte moet hierop worden aangepast. In de komende jaren verandert de participatiewet wat ertoe kan leiden dat het beheer en onderhoud van de begraafplaatsen anders ingericht zal worden.
Buitensportaccommodaties	Verenigingen moeten de accommodaties meer op ouderen richten. Vooral in de dorpen neemt vergrijzing toe en hier moeten verenigingen op tijd in meegaan. De vraag is of de clubs hiertoe in staat zijn. Indien clubs door bijvoorbeeld financiële problemen geen kwaliteit kan bieden, verlaten leden de club en zoeken elders buiten de gemeente een betere vereniging.

5. Wat zijn de belangrijkste (ICT) systemen die gebruikt?

Beleidsvelden	Antwoord
Wegen	GBI/Obsurv = beheersysteem openbare ruimte Microstation = CAD Bakker & Spees = besteksoftware Office = Excel, Word, PowerPoint en Outlook
Groen	Office = Excel, Word, PowerPoint

	en Outlook
Riolering en water	Obsurv = beheerpakket Autocad = tekenpakket Bakker en spees = voor het schrijven van bestekken Riobase = database voor de huisaansluitingen Lizard = online raadpleegmodule voor de assets in de riolering (WSHD) AQview = voor het online monitoren van de gemalen Scada = sturings- en monitoringsprogramma dat de gemalen in de Hoeksche-Waard koppelt. Office = Excel, Word, PowerPoint en Outlook
Begraafplaatsen	Key2Begraven = Vanuit dit systeem wordt de correspondentie uitgevoerd met nabestaanden en dit geeft een overzicht van alle begraafplaatsen in de gemeente Binnenmaas. In dit systeem staan alle gegevens van de overledenen en nabestaanden.
Buitensportaccommodaties	Office = Excel, Word, PowerPoint en Outlook

6. Wie zijn de grootste stakeholders van het beleidsveld?

Beleidsvelden	Antwoord
Wegen	Bewoners/weggebruikers Beheerders andere vakgebieden Nutsbedrijven Hulpdiensten
Verkeer en parkeren	VVN, SAR (Seniorenadviesraad), gehandicaptenplatform. Daarnaast zijn het college de raad en individuele bewoners, verenigingen en collega projectleiders van belang als partij.
Groen	Inwoners, gemeente en aannemers
Riolering en water	De gemeente en het waterschap
Begraafplaatsen	Nabestaanden en de gemeente
Buitensportaccommodaties	Leden en bestuur van de vereniging

7. Hoe ziet de huidige dienstverlening van beleidsveld eruit?

- Wie zijn de aannemers?

Beleidsvelden	Antwoord
Wegen	Van den Berg Westmaas BV (raamcontract klein en groot onderhoud elementenverhardingen); Timmer-Verzijl BV (raamcontract klein en groot onderhoud elementenverhardingen); D. van der Steen BV (raamcontract klein onderhoud asfaltverhardingen); Diverse andere aannemers via onderhandse aanbestedingen.
Verkeer en parkeren	Van den Berg uit Westmaas
Groen	SW- bedrijven uit de Hoeksche Waard en andere aannemers

Riolering en water	Voor het onderhoud van de gemalen Stoutjesdijk Voor de reiniging en inspectie Van der Valk en de Groot Leverancier van pompen en gemalen Xylem Voor onderhouds- en vervangingswerkzaamheden de laagste inschrijver op basis van een aanbesteding
Begraafplaatsen	Buitendienst van de gemeente
Buitensportaccommodaties	Clubs bepalen dit zelf. Vanuit de gemeente zijn er wel een aantal eisen voor aannemers, maar in de praktijk blijkt dat verenigingen hier vaak niet aan kunnen voldoen. De gemeente heeft dus geen inspraak meer in welke aannemers worden benaderd.

- Hoeveel budget is er per jaar voor het beleidsveld?

Beleidsvelden	Antwoord
Wegen	Voor 2016 €688.200,-
Verkeer en parkeren	Voor parkeren staat er 88.000,00 euro beschikbaar en voor overige verkeer gerelateerde zaken 135.000,00 euro
Groen	Voor 2016 €951.697,-
Riolering en water	Voor water bedraagt dit € 312.000,- Voor beheer riolering en waterzuivering bedraagt dit € 1.693.000,- Voor vervangingen riolen en gemalen (uit GRP) bedraagt dit € 800.000,-
Begraafplaatsen	Voor 2016 €956.357
Buitensportaccommodaties	Dit verschilt per jaar, omdat de gemeente nog maar één keer de velden van de clubs gaat vervangen. Voor 2016 is er een budget nodig van €600.000,-.

- Welke onderhoudswerkzaamheden worden er uitgevoerd voor het beleidsveld?

Beleidsvelden	Antwoord
Wegen	(Her)bestratingwerkzaamheden;
Groen	Duurzame onkruidbestrijding; Onderhoud aan openbaar groen (boomspiegels, Bosplantsoen, sierheesters, hagen, gras en watergangen); Onderhoud aan openbare verlichting; Onderhoud aan speeltoestellen; Straatvegen, ruimen van zwerfafval; Reinigen van straatkolken, rioolkasten en pompputten; Onderhoud aan straatnaam- en verkeersborden.
Riolering en water	Onderhoud baggeren ; Onderhoud beschoeiingen ; Reiniging en inspectie riolering; Reiniging kolken en afkoppelvoorzieningen; Reparatie / onderhoud vrij verval riolering; Onderhoud pompen, gemalen en kolken; Onderhoud drainage; Actueel houden beheersysteem; Diverse projecten .
Begraafplaatsen	Het ruimen van graven: Het ruimen van graven (ook

	wel bovengronds ruimen genoemd) wordt uitgevoerd wanneer de termijn van het graf verlopen is en niet wordt verlengd; Het schudden van graven: Het schudden van graven wordt uitgevoerd om meer begraafplaatsen vrij te krijgen voor een volgende generatie. Bij sommige graven is ook vastgelegd dat de gemeente verantwoordelijk is voor het onderhoud van het graf. Hiermee wordt bedoeld dat de gemeente ervoor moet zorgen dat het graf niet verwaarloost is. (grafbedekking: overgroeïende planten, vuil en gebroken stenen. Als dit niet is vastgelegd in de voorwaarden zijn de nabestaanden hier zelf verantwoordelijk voor.) Om dit te controleren monitort de gemeente dit door periodieke schouw van grafbedekking uit te voeren; Losse voorwerpen: Graven worden vaak voorzien van bloemen, planten en kransen, maar dit wordt door de nabestaanden vervolgens niet verwijderd. Deze losse voorwerpen verwijdert de gemeente indien deze zijn verwekt of verwaarloosd; Grafranden: Tussen de grafbedekking van de nabestaanden op de graven wordt een strook van ca. 15 centimeter vrij gehouden. Enerzijds is deze strook bedoeld voor nabestaanden om op te staan als ze onderhoud plegen aan de grafbedekking, anderzijds is het werkruimte voor de begraafploeg tijdens een bijzetting. Onkruid in de buurt van het graf wordt door rechthebbenden als zeer storend ervaren. Wij nemen deze strook mee in het groenbeheer om het onderhoudsniveau te kunnen waarborgen; Oorlogsgraven: instandhouding en onderhouden van het Nederlandse oorlogsgraf; In de winter, wanneer er bijzondere weersomstandigheden zijn de paden naar en de omgeving van het graf sneeuwvrij maken; Extra onderhoud van de oorlogsgraven met het doel deze een representatief uiterlijk te geven op 4 mei. Bij verhardingen wordt onderhoud gegeven aan: - Asfaltpaden - Elementenverharding - Halverharde paden (grind) - Graspaden - Bestrijden van onkruid - Herstellen, schoonmaken en schilderen van hekwerken Bij beplanting wordt onderhoud gegeven aan het snoeien/maaien van: - Bomen - Heesters en hagen - Grasstroken Daarnaast is er voor dit beleidsveld ook veel tijd nodig voor administratieve werkzaamheden.
Buitensportaccommodaties	De gemeente heeft weinig verantwoordelijkheid voor

	de buitensportaccommodaties. De grond is van de gemeente, maar de velden, verlichting en clubaccommodaties zijn voor de clubs zelf. Er is een afspraak gemaakt dat de gemeente nog één keer de velden vervangt en daarna moeten de verenigingen dit zelf gaan doen. Dus als er een dak vervangen moet worden, dan moeten de clubs dit zelf betalen. Wel is het eventueel mogelijk om bij de gemeente een lening of subsidie aan te vragen.
--	--

- Wat wordt er aan gedaan om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen?

Beleidsvelden	Antwoord
Wegen	Conform beleid gemeente breed
	We hanteren het Decos systeem, service normen worden hierin bewaakt. In bila's, voorgangsgesprekken en beoordelingsgesprekken worden competenties waaraan de medewerker moet voldoen daar waar nodig aangescherpt om de dienstverlening te optimaliseren.
Verkeer en parkeren	De dienstverlening van het beleidsveld verkeer en parkeren ziet er als volgt uit. Op een zo goed mogelijke manier de in- en externe klant van dienst zijn door vragen of advisering binnen de afgesproken service normen te beantwoorden/behandelen.
Groen	Bij vragen/klachten van inwoners wordt er binnen twee dagen contact opgenomen met de melder. Er wordt naar gestreefd om meldingen voor de buitendienst binnen vijf werkdagen op te pakken.
Riolering en water	Bewoners worden bij vervangings- of onderhoudswerkzaamheden vooraf door de gemeente geïnformeerd. Hierbij wordt een bericht in de gemeenterubriek geplaatst en krijgen direct betrokken een brief. In voorkomende gevallen gaat hier nog een informatieavond aan vooraf. Bij klachten en meldingen wordt bij voorkeur telefonisch contact opgenomen om de klacht of melding te definiëren en de te nemen maatregel te bespreken. Indien de bewoner zelf nog een actie dient te nemen worden beschikbare tekeningen verstrekt. Bij baggeren wordt volstaan met een herhaald algemeen bericht in de gemeenterubriek omdat dit hele kernen (dorpen) omvat.
Begraafplaatsen	Bij vragen/klachten van inwoners wordt er binnen twee dagen contact opgenomen met de melder. Naast de reguliere onderhoudswerkzaamheden wordt er ook gecontroleerd of graven niet een verwaarloosde indruk afgeven. Indien dit het geval is wordt hier actie op ondernomen. Zo blijven de begraafplaatsen goed onderhouden.
Buitensportaccommodaties	Vanuit de gemeente zijn er buitensportcoaches aangesteld. Zij hebben contact met mensen van de clubs en nemen klachten aan. Of de clubs bellen zelf naar de gemeente om een klacht door te geven. De

	gemeente neemt wel actie op problemen die structureel terugkomen en bij meerdere sportverenigingen voorkomen. Hierbij kan de gemeente bijvoorbeeld kiezen om het beleid te verruimen.
--	---

- Hoeveel uur (FTE) wordt er per week besteed aan onderhoud van het beleidsveld?

Beleidsvelden	Antwoord
Wegen	1,0 fte wegbeheerder 1,0 fte voorman grijs 2,0 fte medewerker buitendienst grijs
Verkeer en parkeren	1,0 fte
Groen	7,0 fte
Riolering en water	3,5 fte
Begraafplaatsen	3,0
Buitensportaccommodaties	Dit verschilt.

Bijlage 5 Externe interviews participatie

De externe interviews zijn gecodeerd in onderstaand schema. Per kleur wordt de desbetreffende gemeente aangegeven.

Gemeente	Persoon	Kleur
Barendrecht	dhr. Kooijman	
Deventer	dhr. Lobeek	
Korendijk	mw. Willigent	
Oisterwijk	mw. Beugelink	
Ridderkerk	dhr. Japenga	

Onderwerp	Vraag	Antwoord
Burger-participatie	Definitie	"Samenwerken met inwoners waarbij de gemeente en inwoners op gelijke voet staan."
		"Het betrekken van inwoners bij initiatieven die bij de overheid weggkomen. De overheid is in de lead. De gemeente heeft de regie. Dit is de oude benadering. De overheid wil iets en wil dat inwoners er ook wat van vinden. Burgerparticipatie is vooral effectief bij planvorming."
		"Gemeente werkt samen met inwoners."
		"Inwoners van Oisterwijk betrekken om zo te komen tot besluiten die beter aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de omgeving."
		"Gemeente betreft inwoners."
	Succesfactoren	"Op dit moment is er een te grote drempel tussen inwoners en de overheid. Dit komt doordat inwoners vaak het idee hebben dat ze worden tegengewerkt door de gemeente en zij veel kennis moeten hebben van een bepaald onderwerp voordat ze een initiatief kunnen aanbrenge. Een belangrijk punt om burgerparticipatie te laten slagen is wederzijds begrip naar elkaar toe. Hierbij kan de gemeente uitleggen wat de reden is waarom bepaalde wet- en regelgeving van belang is en luister naar het verhaal van de inwoners. Zie elkaar als partners en behandel elkaar op gelijke voet. Daarnaast is het ook van belang dat de gemeente zelf alles op orde heeft voordat men over gaat op burgerparticipatie. Als inwoners namelijk een vraag hebben, geeft het vertrouwen als een ambtenaar hier direct antwoord op kan geven en aan toont dat hij/zij kennis heeft van het gebied. Als een inwoner namelijk drie weken moet wachten op een antwoord schaadt dit het vertrouwen en zal de inzet voor participatie afnemen."
		"Gebruik burgerparticipatie vooral bij planvorming, zodat de inwoners weten dat zij mee mogen denken en soms beslissen over bepaalde zaken. Geef van te voren duidelijk aan dat hun ideeën/meningen/uitingen meegenomen worden, maar de gemeente uiteindelijk wel bepaalt."
		"Zorg ervoor dat je goed onderscheid maakt in verschillende wensen/behoeften van inwoners. Dit is per dorp anders. Zorg voor maatwerk."

		""Gemeente moet vertrouwen hebben in initiatiefnemers en regie loslaten en vrijheid geven aan inwoners. Dit zorgt ervoor dat er innovatieve activiteiten los komen die er op termijn voor zorgen dat de leefbaarheid verhogende zaken kunnen realiseren met minder geld. Het is nodig om projecten uit te proberen, dus het is niet zeker dat ieder project ook lukt. Het is bij het innovatiefonds dus ook de bedoeling dat er ruimte komt voor iets wat zich nog niet heeft bewezen, of wat een extra impuls nodig heeft om minstens een succesvolle start te maken. Indien er een aantal projecten succesvol zijn afgerond, verwachten wij dat het andere inwoners ook stimuleert om na te denken over burgerkracht en participatie. Vertrouwen is hierbij belangrijk. Als wij als gemeente vertrouwen richting de inwoners laten zien, hopen wij hiermee ook vertrouwen vanuit de inwoners terug te krijgen. Zo was er een initiatief voor het aanleggen van een crossbaan. Hiervoor zijn afspraken gemaakt en de gemeente heeft hier verder niet op gecontroleerd. Ik vindt dat het belangrijk is om als gemeente open en eerlijk te zijn en bij vragen de inwoners zo snel als mogelijk te informeren. Daarnaast is het ook belangrijk om verwachtingen uit te spreken. Wees transparant als gemeente over de gang van zaken."
Burger-initiatief	Vorm burgergroep	""Gemeente betreft inwoners."
		""Er is een burgerpanel/committee per wijk."" ""In de zomer van 2013 hebben we het plan van aanpak 'Samen Ruimte Geven' gepresenteerd. Hierin geven we aan dat de eigen kracht van bewoners een nieuwe aanpak mogelijk moet maken van zowel de sociale infrastructuur als delen van de fysieke openbare ruimte. We bundelen de krachten binnen behapbare gebieden. Daarom is de wijkaanpak omgevormd tot WijDeventer. Daarin is de wijkmanager nieuwe stijl de verbindende schakel tussen bewoners, gemeentelijke organisatie, partners en bestuur. De wijkmanager stimuleert mensen nog nadrukkelijker om meer betrokken te raken bij hun buurt en actiever te worden in hun leefomgeving. Ook is er de Wij Deventer Schoon familie. Dit project Deventer Schoon Familie en het vervolg Straat OpMaat zijn twee leefbaarheidsprojecten in Deventer met een bottom-up benadering gericht op de verbetering van de leefbaarheid. Door middel van een actieve bewonersparticipatie wordt getracht bewoners medezeggenschap en verantwoordelijkheidsbesef te geven. De aanpak heeft een breed karakter. Langdurig werkelozen worden gereactiveerd, scholen en ondernemers zijn aangesloten en er wordt aan de zelfredzaamheid van bewoners gewerkt. Sinds de start is de 'Schoonfamilie' gegroeid tot 3.000 leden, plusminus acht procent van de huishoudens in de gemeente Deventer." ""Gemeente Korendijk heeft bij ieder dorp een dorpsgroep. Voorheen heette dit 'dorpsvereniging', maar deze benaming is veranderd naar dorpsgroep, omdat de dorpsgroepen verschillen met elkaar qua doelen. Er zitten circa 7 – 12 inwoners in deze organisaties. Overige inwoners die wel geïnteresseerd zijn in bepaalde initiatieven of participatie, maar zich niet aan willen sluiten bij deze organisatie kunnen ervoor kiezen om wel de vergaderingen bij te wonen, hun mening te geven en om te helpen bij een initiatief of participatie. (Dorpsgroep is verder organisatie genoemd) Het is noodzakelijk dat er per dorp een organisatie is, omdat de dorpen nog best een stuk van elkaar vandaan liggen en de inwoners per dorp verschillen met wat zij willen. Het heeft bijvoorbeeld minder zin om iemand van het dorp X te laten beslissen over dorp Y, omdat hij/zij daar niet woont en dus waarschijnlijk minder bij betrokken

Burger-initiatief		is." "Gemeente Oisterwijk heeft een burgerpanel waar inwoners vanaf zestien jaar enkele keren per jaar via internet een vragenlijst krijgen voorgelegd over actuele thema's die in de gemeente spelen. Daarnaast heeft gemeente Oisterwijk ook enkele wijkraden. Het doel hiervan is het in stand houden en bevorderen van het leefklimaat ten behoeve van de bewoners van de desbetreffende wijk. Iedere wijk heeft ook een bestuur. Leden van de wijkraden bepalen niets voor de inwoners van de wijk, maar helpen en steunen inwoners van de wijk met het contact met bijvoorbeeld de gemeente. Iedere wijkraad heeft andere punten op de agenda staan, omdat de wijkraad zich bezig houdt met zaken in en over hun eigen wijk. Ook worden er informatieavonden georganiseerd waar inwoners vragen kunnen stellen, bijvoorbeeld over het herinrichten van een straat. Hierbij worden inwoners geïnformeerd over het proces, de stand van zaken en worden bijvoorbeeld verschillende scenario's gepresenteerd. Ideeën van omwonenden over de scenario's kunnen dan meegenomen worden in de verdere ontwikkeling. Gemeente Oisterwijk bezit ook over een Maatschappelijk Innovatiefonds Gemeente Oisterwijk (MIGO). Dit fonds is opgericht om mensen te zoeken en tot elkaar te brengen om zo aanvragen te beoordelen en de gelden te verdelen. Om in aanmerking te komen voor dit fonds moeten de doelen maatschappelijk innovatief zijn. Er is een onafhankelijke voorzitter die uit een andere gemeente komt (Tilburg) en de rest van de leden zijn inwoners uit Oisterwijk. De voorzitter geeft ook advies en tips aan de aanvragers, om hen op weg te helpen." "Binnen gemeente Ridderkerk is er een burgerplatform en platform wijkoverleg. De wijk overleggen adviseren over leefbaarheid en algemene zaken die de wijk aangaan. Het wijkoverleg kan de burgemeester, als bestuursorgaan, het college en de raad over uiteenlopende onderwerpen die in de wijk spelen, adviseren. Dergelijke adviezen worden door het college of de burgemeester meegenomen bij voorstellen, die de raad ter besluitvorming worden voorgelegd. Gemeente Ridderkerk heeft acht wijken en deze zijn allen vertegenwoordigd bij wijk overleggen. Bij de ene wijk is dit bijvoorbeeld acht personen en bij de andere wijk twintig. De inwoners die lid zijn van het wijkplatform worden per e-mail benaderd voor een overleg of bijeenkomst. Zij hebben hun e-mail bij ons opgegeven en indien zij dit niet hebben afgegeven worden zij per brief of telefonisch ingelicht. Inwoners die nog geen lid zijn van een wijkplatform kunnen gewoon aansluiten bij een aantal vergaderingen/bijeenkomsten om na te gaan of zij dit wat vinden. Samen met de wijk wordt er nagegaan welke prioriteiten zij hebben. Zo kan het voorkomen dat de gemeente eerst aandacht wil besteden aan het onderhoud van groen en dat de wijk vindt dat er eerst meer aandacht besteed moet worden aan het onderhoud van de speeltuinen. Hier moet natuurlijk wel geld voor beschikbaar zijn en indien nodig kan er om extra budget gevraagd worden bij de Raad. Er is naast het wijkoverleg ook een wijkidee-team die per jaar een bepaald budget krijgen om iets sociaals te organiseren. Het wijkidee-team en de inwoners van het wijkoverleg overleggen hier samen over. Er wordt ook op gelet dat niet alleen de 'hardste schreeuwers' hun stem laten horen. Bij vergaderingen is er ook
-------------------	--	--

		altijd dezelfde persoon van de gemeente bij die dit in de gaten houdt. Indien nodig adviseert hij aan de initiatiefnemer om ook bij andere inwoners na te gaan wat hun willen, zodat ook daadwerkelijk de hele wijk vertegenwoordigt is. Wat ik ook mooi vindt is dat de wijkregisseurs ook bijeenkomen om van elkaar te leren. Naast de wijk overleggen zijn er ook informatieavonden waar alle inwoners naartoe kunnen. Dit wordt gecommuniceerd via een huis aan huis blad, onze website en social media. In het MBR (maatschappelijk burgerplatform Ridderkerk) zitten Ridderkerkers die onafhankelijk van de gemeente kritisch meedenken en ongevraagd en gevraagd adviseren. De vier werkgroepen van het MBR zijn Opvoeden en Opgroen, Zorg en Welzijn, Arbeid en Inkomen, Wonen en Buurt."
	Beoordeling	"We gaan na of het initiatief haalbaar is en welke belangen het initiatief heeft."
		"We gaan na of het initiatief gemeenschappelijke belangen heeft, of het voldoende draagvlak heeft, of het aansluit bij de doelstellingen van de gemeente, hoeveel budget er nog is of hoeveel budget er gekregen kan worden en of het initiatief haalbaar is."
		"Dit is per initiatief anders, omdat initiatieven over diverse onderwerpen en grootte kunnen gaan. We gaan hierbij na onder welk beleidsveld het initiatief hoort en welke medewerker hier over gaat. Vervolgens neemt hij/zij het traject op zich en beoordeelt of/in hoeverre het initiatief mogelijk is."
		"Bij het beoordelen van een burgerinitiatief wordt gekeken of er voldaan wordt aan de wet- en regelgeving, regels en vergunningen. Daarnaast wordt er nagegaan of het initiatief overeen komt met de bestemmingsplannen van de gemeente, of we budget hebben voor het initiatief, of er innovatiegelden voor subsidie zijn en de haalbaarheid van het initiatief. Soms zijn de inwoners al ver op pad met het uitdenken van het initiatief en soms is er nog nergens over nagedacht."
	Rol	"Er is nog geen toetsingskader om een burgerinitiatief te beoordelen. Hier willen wij ook niet naar toe. Wij nodigen inwoners uit en laten hen op gesprek komen. We noemen dit 'de praat plaat'. Het initiatief of onderwerp waar een inwoner tegen aan loopt wordt besproken met een kop koffie. Door middel van dit gesprek gaan we na hoever de inwoners al hebben nagedacht over het initiatief. Tijdens dit gesprek kunnen wij bijvoorbeeld nagaan of er al is gekeken naar het draagvlak onder de inwoners. Indien dit niet het geval is adviseren wij aan de initiatiefnemer om dit na te gaan. Zo ook met risico's en wet en regelgeving."
		"Gemeente Barendrecht streeft naar overheidsparticipatie i.p.v. burgerparticipatie. Dit betekent dat de inwoners zelf meer met initiatieven komen en de overheid hierin de burgers ondersteund i.p.v. andersom. De rol die de gemeente hierbij neemt is faciliterend."
		"Inwoners steken zelf de handen uit de mouwen, waarbij de gemeente stimuleert en faciliteert. De gemeente neemt geen initiatief en voert geen regie op de activiteiten van de inwoners. Het is belangrijk dat de ambtenaren de inwoners ondersteunen bij een goede uitvoering. Voor een goede begeleiding is het noodzakelijk dat de gemeentelijke beheerders van de openbare ruimte naast organisatorische vaardigheden, ook over goede adviescompetenties (gaan) beschikken."
		"De rol die gemeente Korendijk op zich neemt bij burgerinitiatieven is faciliterend."

Praktijk gericht		"Stimuleren, faciliteren en coproduceren. Bij het stimuleren is het belangrijk dat er ruimte gegeven wordt aan de inwoners en eventueel subsidies verleend worden. De inwoners moeten niet teveel aangejaagd worden. Voorheen was de gemeente erg van dienst geweest voor de inwoners. Dit is er nu wel vanaf. We streven nog steeds naar hetzelfde doel, maar gaan na hoe we dit anders aan kunnen pakken. We hebben bijvoorbeeld pilots per wijk en betrekken organisaties zoveel als mogelijk die hiermee te maken hebben. Bijvoorbeeld Zorg, politie, GGD, maatschappelijk werk, bedrijven en cliëntenraden."
		"De rol die de gemeente vooral op zich neemt is faciliterend en motiveren. De rol die de gemeente op zich neemt ligt ook aan de vraag van de inwoner en hoe ver ze willen gaan. Je moet als gemeente oppassen dat je niet teveel overneemt bij een initiatief, want anders bestaat de kans dat de initiatiefnemer achterover gaat leunen en het alsnog op de gemeente aankomt. Dit is niet de bedoeling. Daarnaast is het ook belangrijk om als gemeente vertrouwen te geven aan de initiatiefnemer. Wat wij merken is dat als je vertrouwen geeft aan de inwoners, zij hier ook vaak goed mee om gaan en het serieus nemen. Met het wijkidee-team geven wij ook alle verantwoordelijkheid aan het team en er zijn nog geen gekke dingen gebeurd. Belangrijk is dat je de inwoners de kans geeft om te laten zien dat zij zelfsturend vermogen hebben."
	Mate van faciliteren	"Samenwerken met inwoners waarbij de gemeente en inwoners op gelijke voet staan."
		"Hierbij wordt gekeken welk budget er beschikbaar is en of dit overeenkomt met de doelen die wij als gemeente hebben in de openbare ruimte."
	Mate van faciliteren	"De gemeente kan faciliteren door vergaderruimtes op het gemeentehuis aan te bieden, onkostenbudget beschikbaar te stellen, leden van de organisatie mogen printen op het gemeentehuis en de ambtenaren denken mee met de initiatieven en delen kennis. In welke mate de gemeente faciliteert hangt af van het initiatief en wordt beoordeeld op prioriteit. Soms zitten er ook bestuursleden bij de vergadering om het initiatief zo goed mogelijk te laten verlopen."
		"Er wordt gekeken in welke mate het burgerinitiatief past bij de plannen waar de gemeente mee bezig is en hoeveel budget er voor over is. Er is een keer een dag georganiseerd waarbij Zappers (zwerfafvalpakkers zijn inwoners uit de eigen buurt) op een zelf gekozen plek het zwerfvuil opruimen. De gemeente heeft dit project met afvalzakken en prikkers gefaciliteerd en heeft ook de vuilniszakken opgehaald. De Zappers kregen als bedankje vanuit de gemeente een wijnproeverij."
		"Als iemand iets wil, dan moet dit kunnen mits er aan de wet- en regelgeving wordt gedaan en aan alle andere regeltjes en vergunningen. Wij gaan bij de initiatiefnemer na wat hij/zij van ons verwachten en wij bepalen vervolgens hoe ver we hier in kunnen gaan. Dit is afhankelijk per initiatief en kan niet worden beoordeeld aan de hand van standaard stappen. Er wordt bijvoorbeeld gekeken naar het maatschappelijk belang en het budget wat er is."
		"Meebeslissen en uitvoeren (opzoeken welke treden dit zijn)"
		"Vooral op de trede van informeren. Dit verschuift steeds meer naar coproductie. Deventer schoon familie. Het is belangrijk om de participatiegraad per project toe te passen en dit per project te beoordelen. Dit is per project weer anders."

Praktijk-gericht	Trede van participatie	""Op de ladder van gevraagd en ongevraagd advies. De gemeente vraagt aan de inwoners advies, maar het college kan altijd anders besluiten. Dit moet natuurlijk wel goed onderbouwd zijn.""
		""Dit verschilt per situatie. Je moet hier ook niet teveel aan ophangen en in hokjes willen plaatsen. Over het algemeen denk ik dat burgerparticipatie vooral op de treden raadplegen en adviseren plaatsvindt. Initiatieven vooral op de treden coproduceren en faciliteren.""
		""Dit is per initiatief of participatietraject anders. Hier willen wij ook niet teveel aan ophangen. Ik denk dat de trede 'adviseur beginspraak' het meest voorkomt bij burgerparticipatie. Bij initiatieven zal dit samenwerker zijn. Als formeel kijkt komt bij ons de trede 'meebeslissen' niet voor. Maar je kunt het niet zo zwart wit bekijken. Er wordt namelijk naar ideeën/adviezen/oplossingen gevraagd bij de inwoners en de raad beslist uiteindelijk. Er wordt dus gezocht naar consensus. Maar omdat er geen referendum wordt gehouden, is het formeel gezien zo dat de inwoners niet meebeslissen""
	Resultaten participatie	""Sociale cohesie, begrip en vertrouwen vanuit inwoners naar gemeente toe.""
		""Bij het onderhoud van de leefomgeving laten we ons niet alleen leiden door de technische staat, maar houden we ook rekening met de beleving door het publiek. Immers: bewoners ervaren de leefomgeving vaak anders dan mensen die er vakmatig mee werken. Bij een bewoner springen scheurtjes in het asfalt niet direct in het oog, maar kale grond rondom de stam van een boom of zwerfafval stoort wel. Dat wil niet zeggen dat de scheurtjes niet belangrijk zijn, maar wel dat het nuttig is om bij het plannen van maatregelen niet alleen naar de techniek te kijken, maar ook naar de beleving. Wat we willen bereiken met burgerparticipatie is dat de inwoners en de gemeente met elkaar samenwerken om een betere leefomgeving te creëren.""
		""Om meer samen te werken met de inwoners van de gemeente.""
		""We willen graag goed in verbinding staan met inwoners. Dat zij met ons meewerken en wij met hun meewerken.""
		""Inwoners te betrekken bij gemeentelijke plannen.""
	Rol gemeenteraad	""Wij ambtenaren geven enkel advies aan wethouders en de gemeenteraad. Zij beslissen uiteindelijk. Belangrijk is dat het college zich laat zien bij burgerparticipatie en initiatieven om vertrouwen en betrokkenheid te creëren.""
		""Gemeenteraad wordt niet betrokken.""
		""Gemeenteraad wordt niet betrokken.""
		""De gemeenteraad wordt niet betrokken bij participatieprojecten. Burger vertegenwoordigt zichzelf met initiatieven en hiervoor is de betrokkenheid vanuit de gemeenteraad niet nodig.""
		""Ja, de adviezen worden voorgelegd aan de gemeenteraad.""
	Proces participatie	""Per project wordt er nagegaan of burgerparticipatie mogelijk is en in welke mate. Belangrijk hierbij is sociale cohesie en belangen voor de hele wijk. Hierbij worden de inwoners via bijeenkomsten geïnformeerd over de plannen en kunnen geïnteresseerde deelnemers zich aansluiten bij het burgerpanel.""
		""Er is geen vast proces voor participatie wat wij volgen. Het wordt door mensen opgepakt die op dat moment het beste kunnen aansluiten bij een initiatief of een participatieproject. Ieder doet dit op zijn eigen manier.""
		""Ik heb geen procesbeschrijving voor je. Er wordt bij ieder project

Kwaliteitsborging		gekeken naar een aantal punten om na te gaan of het door kan gaan als participatieproject. Aan de hand van het onderwerp wordt bepaald welke ambtenaar dit project op zich neemt. "
		"Gemeente betreft inwoners."
	Proces initiatief	"Er is niet één persoon verantwoordelijk voor initiatieven of burgerparticipatie. We gaan bij iedere aanvraag voor een initiatief na onder welk beleidsveld of project dit valt en wie dit op zich neemt."
		"Er is geen vast proces voor een initiatief wat wij volgen. Het wordt door mensen opgepakt die op dat moment het beste kunnen aansluiten bij een initiatief. Ieder doet dit op zijn eigen manier. We kijken naar een aantal criteria waaraan een initiatief moet voldoen. Zoals draagvlak en het bevorderen van de leefbaarheid bijvoorbeeld."
		"Er zijn meerdere mensen verantwoordelijk voor participatie. Dit ligt eraan over welk onderwerp het initiatief of participatie betrekking heeft. Een ambtenaar van een bepaald beleidsveld is dan verantwoordelijk om dit zo goed mogelijk te begeleiden."
		"Per initiatief wordt er gekeken welke rol de gemeente op zich neemt (stimuleren, faciliteren en/of coproduceren) en welke taken de gemeente uitvoert."
		"Inwoners kunnen initiatieven melden bij drie wijkloketten. Vervolgens gaan we per initiatief of vraag na hoe we hier op af gaan. Kan dit vanachter je bureau of moet je naar de locatie toe om dit te bespreken? Per initiatief gaan we na welke medewerker hier het meest geschikt voor is."
	Borging	"Kwaliteit wordt gewaarborgd door middel van vergaderingen."
		"Er is geen bepaald proces om de kwaliteit te borgen. Wel willen wij dit jaar of volgend jaar iemand aannemen die zich alleen maar richt op participatie."
		"Wij hebben geen kwaliteitborging bij de organisaties. Het is niet dat er een ambtenaar gaat controleren bij de uitvoeren van een initiatief of bij participatie. In de toekomst willen per half jaar een vergadering organiseren om daarin te bespreken welk onderhoud er uitgevoerd gaat worden in de openbare ruimte voor het komende half jaar. Inwoners kunnen deze vergadering bijwonen en weten dan meer wat er speelt binnen de gemeente. Zo hopen wij op meer betrokkenheid en begrip vanuit de inwoners, zodat zij weten welke initiatieven wel en niet kunnen en de reden hiervan. We willen ook de komende jaren een cursus aanbieden die een aantal medewerkers en leden van de dorpsorganisatie kunnen volgen. We willen graag ook dat enkele leden van de dorpsorganisaties hierbij aanwezig zijn, zodat de ambtenaren en de leden meer op dezelfde lijn komen en beter met elkaar kunnen communiceren door wederzijds begrip en kennis. Hierover is meer te vinden in het beleid. De gemeente wil graag de cursus volgen bij PROMEDOS. Hierbij wordt een afwegingskader gemaakt bij welk beleidsterrein burgerparticipatie zinvol is."
		"Bij de vrijwilligersacademie kunnen inwoners die lid zijn van de buurtpreventie een training krijgen. Zelf wil ik graag in 2016 een cursus volgen, bijvoorbeeld procesgericht werken of een workshop over contact met burgers."
		"Wij volgen geen cursussen voor participatie. Wat wij wel aanbieden is om één keer per jaar tijdens een wijkoverleg uit te leggen hoe het gemeentelijk bestuur in elkaar zit. Wij merken namelijk dat inwoners dit toch vaak lastig vinden. Daarnaast vertellen wij tijdens dit overleg ook de omgevingsvisie van de gemeente, zodat zij weten wat de gemeente van plan is in de omgeving."

Kwaliteits- borging	Continuïteit	"Door een vergadering bij te wonen of contact op te nemen met initiatiefnemer(s)."
		"Continuïteit wordt niet strikt in de gaten gehouden door de gemeente. De initiatiefnemers zijn erg vrij. Indien er een vergadering is waar ook een ambtenaar bij aanwezig is, kan wel gevraagd worden hoe de continuïteit verloopt."
		"Langlopende projecten komen niet vaak voor. Mocht dit voorkomen, dan kunnen de betrokken ambtenaren bijvoorbeeld een vergadering bijwonen over het initiatief om na te gaan hoe het project verloopt."
		"Gemeentes willen graag dat initiatieven of participatie voor een bepaald project lang aanhouden, maar naar mijn ervaring duren deze vaak kort. Dit moet je als gemeente ook niet erg vinden. Je moet het zo zien: Als er een initiatief eindigt, is er weer kans voor iets nieuws."
		"We geven de inwoners de verantwoordelijkheid en controleren hier nauwelijks op."
	Evaluatie	"De tevredenheid over de samenwerking wordt besproken tijdens vergaderingen en na afloop van een traject. Er wordt na het project een bewonersbijeenkomst georganiseerd door de gemeente of door de inwoners om het project te evalueren. Hiervoor is niet een bepaalde standaard vragenlijst. In de toekomst willen we dat de inwoners altijd deze bijeenkomst zelf organiseren en het dus door de inwoners zelf geïnitieerd wordt."
		"Er is niet een standaard vragenlijst waar deze onderwerpen in terug komen. Wel evalueren we in een overleg wat de inwoners van het project vonden en wat zij van de inzet vanuit de gemeente vonden en welke verbeterpunten zij hebben."
		"De manier van samenwerken wordt tijdens vergaderingen, die twee keer per jaar plaatsvinden, van dorpsvereniging besproken. Nee, dit voeren wij niet uit door middel van een participatiemotor. We bespreken tijdens vergaderingen (twee keer p.j.) natuurlijk wel hoe de dorpsorganisaties de samenwerking vonden gaan en hebben we het over de financiën, maar hier hangen wij niet het label 'evaluatie' aan. Dit wordt dus besproken tijdens een vergadering en hier wordt niet op een gestructureerde wijze naar gevraagd."
		"De tevredenheid over de manier van samenwerken komt bij vergaderingen aan bod. Verder hebben wij geen standaard evaluatie moment. Een soort participatiemonitor vind ik belangrijk, dit doen wij nu nog niet standaard."
		"De tevredenheid over de samenwerking gaan we niet op een bepaald punt na. Meestal geven inwoners dit zelf wel aan als het hen niet bevalt. Dit wordt bijvoorbeeld aangegeven tijdens een overleg. We hebben geen participatiemonitor om na te gaan hoe de samenwerking is bevallen. Vaak is het zo dat inwoners het uit zich zelf wel laten weten als er iets tegen hun zin gebeurd. Maar wij hebben geen standaard lijst met vragen, de evaluatie kunnen wij nog wel beter benutten (zowel de goede als slechte ervaringen). Maar we willen niet dat er onnodig veel document werk aan vast gaat zitten."
	Stadium bij participatie	"Zo vroeg als mogelijk. Bij burgerparticipatie streven wij ernaar om in gesprek te gaan met inwoners voordat de gemeente plannen maakt."
		"Vaak wordt gezegd dat inwoners in een vroeg stadium betrokken worden. Maar wat is vroeg? Het verschilt per project hoe vroeg de inwoners geïnformeerd kunnen worden. Indien inwoners kunnen meedenken met het evalueren/opzetten van een beleid is dit eerder dan bij een project waarbij de inwoners alleen geïnformeerd worden, omdat zij geen inspraak kunnen uitoefenen."
		"Bij burgerparticipatie is het vaak informeren en dit gebeurd aan het

Communi- catie		einde van een traject."
		"Zo vroeg als mogelijk. Bij burgerparticipatie streven wij ernaar om in gesprek te gaan met inwoners voordat de gemeente plannen maakt."
		"In een zo vroeg mogelijk stadium. Het varieert per traject hoe vroeg dit kan."
	Doelgroep benaderen	"Via de burgerpanels. Elk jaar wordt er een dialoog gehouden waar agendapunten voor de openbare ruimte over het komende jaar besproken worden. Hierbij zijn de wethouder, inwoners en zakenpartners aanwezig. Dit is een openbare vergadering waar alle inwoners dus bij mogen zijn. Bij deze vergadering wordt er gesproken over de leefbaarheid, welke potentie de projecten hebben en welke behoeftes de inwoners hierbij hebben. Door hen te informeren over de agendapunten hopen we op meer betrokkenheid en begrip vanuit de inwoners en kunnen zij zich aanmelden bij een burgerpanel. Na deze vergadering worden er afspraken gemaakt, bijvoorbeeld dat de burgerpanel één keer per maand bij elkaar komt om voortgang en financiën te bespreken."
		"De doelgroep wordt zoveel als mogelijk benadert door de bestaande panels/groepen en buurtplatforms."
		"De dorpsverenigingen zijn het eerste aanspreekpunt voor burgerparticipatie. Bijvoorbeeld voor een burgerparticipatieproject"
		"Via een informatieavond, werkgroep of uitnodiging via een brief, social media of het Klokje (gemeentelijke weekblad)."
	Over risico's en regels	"Via de wijk overleggen en het burgerplatform. Daarnaast ligt het ook er ook aan welke doelgroep je voor wat wilt bereiken. Ouderen in een verzorgingstehuis kun je bereiken door er naartoe te gaan of een brief te sturen bijvoorbeeld. Kinderen van speeltuinen kun je bereiken in de speeltuinen zelf of op school."
		"We hebben in het verleden gemerkt dat een overeenkomst met inwoners van een wijk te knellend is en dit voor inwoners een drempel is om zich aan te melden voor burgerparticipatie. Daarom maken wij nu, waar mogelijk, basisafspraken en kunnen de inwoners van een wijk verder zelf bepalen/invullen wat zij doen. Regels en afspraken worden dus minder gedetailleerd beschreven en kunnen de inwoners dus meer zelf invulling geven. Wij hebben hierdoor zelf nog geen problemen ondervonden."
		"Risico's, wetten, regels en vergunningen worden komen in een gesprek met de initiatiefnemer aan bod."
		"Er is met iedere dorpsvereniging een convenant afgesloten waarin afspraken zijn vastgesteld. Daarnaast worden de initiatiefnemers over risico's geïnformeerd door met hen een gesprek te voeren hierover. Hierbij wordt ook verteld aan welke wet- en regelgeving zij moeten voldoen. Deze gesprekken worden gehouden met beleidsmedewerkers, wethouders en deskundigen. Het is belangrijk om dit van te voren goed duidelijk te maken, zodat de verwachting van de initiatiefnemers niet te hoog wordt bijvoorbeeld en dit niet gerealiseerd kan worden. Daarnaast heeft de gemeente ook met de organisatie afgesproken dat zij moeten nagaan of er draagvlak is voor het initiatief. De organisatie is hierin vrij op welke manier zij dit nagaan."
	Over risico's en regels	"We nodigen de participanten uit en bespreken in dit overleg de wet- en regelgeving en mogelijke vergunningen die nodig zijn. We zetten niet alles in een overeenkomst vast om het spanningsveld tussen inwoner en gemeente te verkleinen. Alleen voor grotere initiatieven worden afspraken wel in een overeenkomst vastgelegd. Hierbij moet bij ieder initiatief bepaald worden hoeveel vrijheid de gemeente geeft."

		""Via de praat plaat. We nodigen initiatiefnemers uit om hierover te praten en adviseren waar nodig. Waar wij wel van hebben geleerd is dat we in het begin op gesprek gingen met initiatiefnemers en zelf niet goed voor ogen hadden welke wet- en regelgeving erbij kwam kijken en welke vergunningen er nodig waren. Hierdoor moesten wij een aantal keer tegen deze initiatiefnemers zeggen dat het initiatief nog niet door kon gaan omdat wij steeds weer tegen regeltjes aanliepen. Hierdoor kregen de initiatiefnemers het idee dat zij werden tegengewerkt door de gemeente en duurde het een jaar voordat er gestart kon worden. Hier hebben wij van geleerd en nu zorgen wij ervoor dat we volledig op de hoogte zijn voordat we in een gesprek stappen."
Financiën	Beschikbaar budget	""Voorheen hadden wij wijkbudgetten, maar dit is door de crisis weggefallen. Op dit moment hebben wij geen apart budget voor burgerparticipatie of initiatieven. We voeren als gemeente diverse projecten uit voor de openbare ruimte en hierbij gaan we dus per project na of burgerparticipatie mogelijk is. Geld voor burgerparticipatie is dus opgenomen in het totale bedrag voor projecten. Wij vinden dat participatie moeilijk uit te drukken is in kosten. We beseffen wel dat ambtenaren bijvoorbeeld langer bezig zijn bij het opstarten van een project als er eerst naar de mening van inwoners gevraagd wordt, maar ambtenaarskosten zitten buiten de projectkosten. We hebben gestapelde exploitatiebegroting."
		""In de meerjarenonderhoudsprogrammering (MJOP) willen we per wijk een deel van het budget verder laten verdelen door de bewoners. De gemeente kan de input leveren door de lijst van (technisch noodzakelijke) grootonderhoudswerkzaamheden mee te geven. Hierbij nemen we vragen mee zoals: welke onderdelen willen de inwoners zelf doen (zelfbeheer), welke beleving is er bij de leefomgeving (leefbaarheidsscan) en wat zijn de prioriteiten bij de aanpak. Op deze manier ontstaat een soort 'catalogus' per buurt. Het MJOP wordt dan feitelijk meer de agenda voor de buurt. Daarnaast kunnen we door een slimme planning van het onderhoud nuttige neveneffecten bereiken. Zo kan reinigen op tijdstippen dat mensen aanwezig zijn positief werken voor de beleving van de netheid van de straten. Een belangrijk element van het maatschappelijk rendement is dat bewoners zich sociaal veilig voelen op straat. We maken onze bestaande instrumenten voor het meten van de kwaliteit van het onderhoudsniveau geschikt om de beleving een volwaardige plaats te geven. Ook is er een WijDeventer budget. Dit budget staat los van projecten. Er is dus geen variabel budget. WijDeventer budget opzoeken."
		""Wij hebben geen wijkbudgetten. Er is een budget van €5.000,- beschikbaar voor initiatieven. (stimulering dorpsverenigingen). In de toekomst willen we hiervan een dorpsbudget maken, zodat initiatiefnemers en inwoners zelf beschikken over dit budget en hier gezamenlijk een initiatief van kunnen realiseren. De dorpsorganisaties weten namelijk wat er in hun dorp speelt en waar het budget het beste voor gebruikt kan worden. Notitie burgerinitiatief . Er is nu nog niet per afdeling een budget wat zij kunnen gebruiken voor initiatiefnemers of participatie."
		""Er is geen vast potje voor burgerparticipatie of initiatieven. Er wordt nagegaan of het initiatief in aanmerking komt voor een subsidieregeling en hoeveel budget de gemeente nog over heeft. Indien het initiatief maatschappelijk innovatief is, kan geld worden verleend vanuit het MIGO- fonds. In 2016 heeft het MIGO- fonds een budget van €53.000,-."

		"Voor het wijkidee-team is standaard €12.500,- beschikbaar. Dit budget varieert meestal tussen de €14.000 en €16.000 euro, want het bedrag wordt naar het aantal inwoners van de wijk bepaald. Dit budget komt uit de reguliere begroting. Iemand wil bijvoorbeeld dat er een bankje geplaatst wordt, dan plaatsen wij deze en spreken wij af dat de inwoners zelf het onderhoud uitvoeren. De ideeën die aangedragen kunnen worden moeten bijdragen aan sociale participatie, maar dit is al snel het geval. Denk bijvoorbeeld aan een straat barbecue. Bij deze ideeën geven wij indien nodig advies, maar beslissen niet en geven veel verantwoordelijkheid en vertrouwen aan de organisatoren."
Tools	Tools	"We maken gebruik van het stoplichtprogramma. Hierbij kun je zien waar je staat bij het traject voor burgerparticipatie. 1. Verkenning = gesprek met inwoners 2. Gesprek met elkaar 3. Contouren plannen of bepalen dat niets nodig is Om de twee jaar komt het document BAROmeter online waarbij een blik wordt gegeven op ontwikkelingen binnen Barendrecht. In dit document is ook participatie beschreven."
		"Deventer staat al jaren bekend om de 'Deventer wijkaanpak', de 'Deventer Schoon Familie' en Het Groenbedrijf (oude naam: Het Deventer Groenbedrijf). De initiatieven die daaruit voortkomen zijn verzameld op de landelijke participatiekaart.nl. Deventer is letterlijk zichtbaar als een koploper op het gebied van participatie in de openbare ruimte. De overtuiging is wel dat de bewoners en ondernemers in Deventer zich nog meer als mede-eigenaar mogen tonen / betrokkenheid mogen laten zien."
		"Drie van de vier dorpsgroepen heeft een website. Verder maken wij geen gebruik van tools of iets dergelijks."
		"Bij het meldpunt buurtbeheer kunnen inwoners klachten melden. Verder hebben we geen tools of stroomschema's of één website waar alle participatieprojecten op terug te vinden zijn."

		""Wij hebben een Applicatie voor de buitenruimte. Hier kunnen inwoners meldingen maken en er een foto bijvoegen. Ook merken wij dat de terugkoppeling via deze Applicatie vele malen beter verloopt dan normaal. Al vind ik dat een terugkoppeling via de e-mail of telefoon ook gewoon goed moet verlopen. In deze Applicatie kunnen inwoners bijvoorbeeld ook zien op welke dag hun vuilnis wordt opgehaald. Zij kunnen hun adres instellen en zo krijgen zij informatie wat specifiek voor hen van belang is."
--	--	--

Bijlage 6 Vragenlijst belevingsmonitor

De vragenlijst

Bij het onderzoeken van uw beleving van de buurt, is het voor ons waardevol om te weten of er verschillen bestaan in de beoordelingen van inwoners naar leeftijd, geslacht en woonplaats. Daarom begint de vragenlijst met enkele persoonlijke vragen.

1. Wat is uw postcode? (bijvoorbeeld 1234 AB)

--	--	--	--	--	--

2. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

3. Wat is uw leeftijd?

- ☐ Tussen 18 en 30 jaar
- ☐ Tussen 31 en 60 jaar
- ☐ Ouder dan 60 jaar

Een goed onderhouden openbare ruimte draagt in een belangrijke mate bij aan uw woonplezier. Bij de volgende vragen kunt u aangeven welke functies u belangrijk vindt en in hoeverre u tevreden bent met het aantal voorzieningen en de kwaliteit hiervan in uw eigen woonomgeving.

4. Welke functies in de openbare ruimte vindt u het belangrijkste? Vink maximaal vijf functies aan.

- | | |
|---|--|
| ☐ Zitten/uitrusten | ☐ Sporten |
| ☐ Samenkomen met buurtbewoners | ☐ Hond uitlaten |
| ☐ Speelvoorzieningen voor 0-5 jarigen | ☐ Auto's parkeren |
| ☐ Speelvoorzieningen voor 6-12 jarigen | ☐ Fietsen parkeren |
| ☐ Speelvoorzieningen voor 13-18 jarigen | ☐ Afval deponeren |
| ☐ Wandelen | ☐ Glas deponeren |

5. Geef achter iedere functie uw oordeel over het aantal voorzieningen en de kwaliteit ervan.

		Wat vindt u van het <u>aantal</u> voorzieningen in de openbare ruimte?					Indien aanwezig: Hoe is de <u>kwaliteit</u> van deze voorzieningen?				
		Ze er ontevreden	Ontevreden	Tevreden	Ze er tevreden	Geen mening	Slecht	Zwak	Voldoende	Goed	Ze er goed
Zitten/uitrusten		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Samenkomen		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Speelvoorzieningen voor 0-5 jarigen		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Speelvoorzieningen voor 6-12 jarigen		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Speelvoorzieningen voor 13-18 jarigen		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Wandelen		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sporten		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hond uitlaten		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Auto's parkeren		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fietsen parkeren		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Afval deponeren		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Glas deponeren		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Geef hier eventueel een toelichting:

6. In onderstaande tabel staat een aantal stellingen over onderhoud bij u in de buurt. Geef per stelling aan in hoeverre u het hiermee eens bent.

	Zeer oneens	Oneens	Eens	Zeer eens	Geen mening
In mijn buurt zijn autowegen goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐
In mijn buurt zijn voetpaden goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐
In mijn buurt zijn fietspaden goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn buurt is schoon	☐	☐	☐	☐	☐
In mijn buurt zijn de grasvelden goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐
In mijn buurt is het buiten goed verlicht	☐	☐	☐	☐	☐
In mijn buurt zijn speelplekken goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐
In mijn buurt is het straatmeubilair goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn buurt is omringd met voldoende groen (bijvoorbeeld bomen, perken, plantenbakken)	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb geen wateroverlast bij hevige regen	☐	☐	☐	☐	☐

Geef hier eventueel een toelichting:

7. In de openbare ruimte kunnen diverse zaken van invloed zijn op uw beleving. Kies uit onderstaande rij drie onderdelen uit waar u zich het meeste aan stoort in de openbare ruimte. Hierbij is 1 het meest storend, 2 storend en 3 minder storend.

Uitwerpselen van dieren op straat	Zwerfvuil
Slecht onderhouden beplanting (grasvelden, bosplantsoen)	Onkruid tussen tegels
Slecht onderhouden speelplekken	Slecht onderhouden autowegen
Vervuild straatmeubilair (verkeersborden, bankjes, prullenbakken)	Slecht onderhouden voet- en fietspaden
Verzakte putdeksels	Defecte lichtmasten

Gemeente Binnenmaas wil haar inwoners zo goed mogelijk informeren over activiteiten die plaatsvinden in de openbare ruimte. Daarnaast willen wij ook goed bereikbaar zijn voor onze inwoners om vragen, klachten en meldingen in behandeling te nemen.

8. In onderstaande tabel staat een aantal stellingen over hoe u de gemeentelijke informatievoorziening over de openbare ruimte ervaart. Geef per stelling aan in hoeverre u het hiermee eens bent.

	Zeer oneens	Oneens	Eens	Zeer eens	Geen mening
Ik word voldoende geïnformeerd over werkzaamheden die gemeente Binnenmaas uitvoert in mijn directe woonomgeving	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben tevreden over de manier waarop ik een vraag, klacht of opmerking kan melden over de openbare ruimte via www.binnenmaas.nl	☐	☐	☐	☐	☐
De gemeente reageert snel genoeg op een vraag, klacht of melding die ik heb ingediend over de openbare ruimte	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb behoefte aan een terugkoppeling nadat mijn klacht of melding is afgehandeld	☐	☐	☐	☐	☐

Geef hier eventueel een toelichting:

9. Hoe komt u aan informatie van gemeente Binnenmaas? (Meerdere opties mogelijk)

Via:

- ☐ een brief van de gemeente

☐ een e-mail van de gemeente

☐ de website van de gemeente

☐ de gemeenterubriek in Het Kompas

☐ Twitter

☐ Facebook

☐ Anders, namelijk: _____

10. Hoe wilt u het liefst geïnformeerd worden over werkzaamheden die plaatsvinden in uw directe woonomgeving? Via:

- ☐ een brief van de gemeente

☐ een e-mail van de gemeente

☐ de website van de gemeente

☐ de gemeenterubriek in Het Kompas

☐ Twitter

☐ Facebook

☐ Anders, namelijk: _____

Gemeente Binnenmaas wil de komende jaren graag nog meer focus leggen op participatie. Inwoners kunnen dan zelf actief meedenken over en meehelpen met onder andere het beheer van de openbare ruimte. Zo kunnen wij onze dienstverlening beter op de behoefte van onze inwoners afstemmen en de kwaliteit van de openbare ruimte verbeteren. Gemeente Binnenmaas wil graag, waar mogelijk, de inwoners faciliteren in initiatieven die zij zelf aandragen.

11. Zou u zelf een bijdrage willen leveren aan het onderhoud van de openbare ruimte?

- ☐ Ja
- ☐ Nee (ga door naar vraag 13)

12. Indien u zelf zou willen bijdragen aan het onderhouden van de openbare ruimte. Welke activiteit(en) zou u eventueel op willen pakken? (Meerdere opties mogelijk)

- ☐ Actief meedenken met de gemeente over het beheer van de openbare ruimte
- ☐ Een groenperkje onderhouden met buurtgenoten
- ☐ De heggen en/of struiken bij mij in de straat snoeien
- ☐ Meubilair onderhouden met buurtgenoten (bankjes, prullenbakken, etc.)
- ☐ Onkruid wieden met buurtgenoten
- ☐ Mijn eigen stoepje vegen
- ☐ Anders, namelijk: _____

13. Inwoners hebben vaak goede ideeën over de openbare ruimte, oftewel: initiatieven. Hiervoor is vaak hulp van de gemeente nodig. Hoe zou u initiatieven willen aanmelden bij de gemeente?

- ☐ Via www.binnenmaas.nl
- ☐ Via social media
- ☐ Via een contactpersoon bij de gemeente
- ☐ Via een burgerpanel
- ☐ Anders, namelijk: _____

14. Mogen wij u benaderen om uw antwoorden op de vragen toe te lichten?

- ☐ Ja, u kunt contact met mij opnemen via onderstaand e-mailadres
- ☐ Nee

15. Heeft u na het invullen van de vragenlijst nog opmerkingen, suggesties of tips? Dan kunt u die hieronder invullen:

16. Wilt u kans maken op één van de waardebonnen? Vul dan hier uw e-mailadres in:

Bijlage 7 Rapportage belevingsonderzoek openbare ruimte 2016

Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek naar de beleving van de openbare ruimte in 2016 in de gemeente Binnenmaas, onder inwoners vanaf achttien jaar. Voor het onderzoek zijn drie woonkernen te onderscheiden: 's-Gravendeel, Puttershoek en Mijnsheerenland. Uit deze drie woonkernen is een steekproef getrokken. In totaal zijn driehonderd enquêtes verstuurd naar inwoners. Ook was er de mogelijkheid om de enquête online in te vullen. Het veldwerk heeft plaatsvonden van week 15 t/m 17 (15 t/m 30 april). In het onderzoek komen onder andere aan de orde: openbare verlichting, het groen, de wegen en het straatmeubilair.

Respons

Er zijn 175 enquêtes retour gekomen. De grootste respons komt uit Puttershoek, gevolgd door 's-Gravendeel en Mijnsheerenland. Via internet heeft 57,7% de enquête ingevuld. Van de driehonderd brieven die verstuurd zijn, is een respons van 74 brieven terug gekomen. De enquête is met 4% verschil vaker ingevuld door mannen (52%). De grootste respons komt van de leeftijdsgroep 31 – 60 jaar (52,6%).

Achtergrondkenmerken			
Woonplaats		Leeftijd	
's- Gravendeel	33,7%	18 - 30 jaar	9,1%
Mijnsheerenland	26,9%	31 - 60 jaar	52,6%
Puttershoek	39,4%	Ouder dan 60 jaar	38,3%
Response per brief en internet		Geslacht	
Response internet	57,7%	Man	52,0%
Response brief	42,3%	Vrouw	48,0%

Tabel 9.1: Achtergrondkenmerken

Hoofdstuk 1 Beleving openbare ruimte

De openbare ruimte is als het ware “de woonkamer” van de burgers. De kwaliteit van de openbare ruimte is daarom van groot belang voor het woongenot van de inwoners en tevens het visitekaartje van de gemeente. Per vraag worden de uitkomsten toegelicht.

Drie belangrijkste functies in de openbare ruimte

Inwoners kunnen aangeven welke functies zij het belangrijkste vinden in de openbare ruimte. Dit is voor een ieder anders. Wat opvalt in onderstaand schema is dat bij alle woonkernen dezelfde drie functies het belangrijkste zijn: auto's parkeren (17%) wandelen (15,8%) en afval deponeren (12,8%).

	's-Gravendeel	Mijnsheerenland	Puttershoek	Totaal
Zitten/uitrusten	3,7%	1,4%	3,9%	9,0%
Samenkomen	1,6%	1,3%	1,8%	4,7%
Spelen voor 0 - 5 jarigen	3,3%	0,9%	3,4%	7,6%
Spelen voor 6 - 12 jarigen	3,4%	1,3%	3,3%	8,0%
Spelen voor 13 - 18 jarigen	1,0%	1,0%	1,2%	3,2%
Wandelen	5,2%	4,3%	6,3%	15,8%
Sporten	1,6%	1,9%	1,6%	5,1%
Hond uitlaten	1,8%	2,2%	3,3%	7,3%
Auto's parkeren	5,7%	3,4%	7,9%	17,0%
Fietsen parkeren	1,2%	0,6%	1,2%	3,0%
Afval deponeren	4,2%	3,5%	5,1%	12,8%
Glas deponeren	1,4%	2,4%	2,7%	6,5%

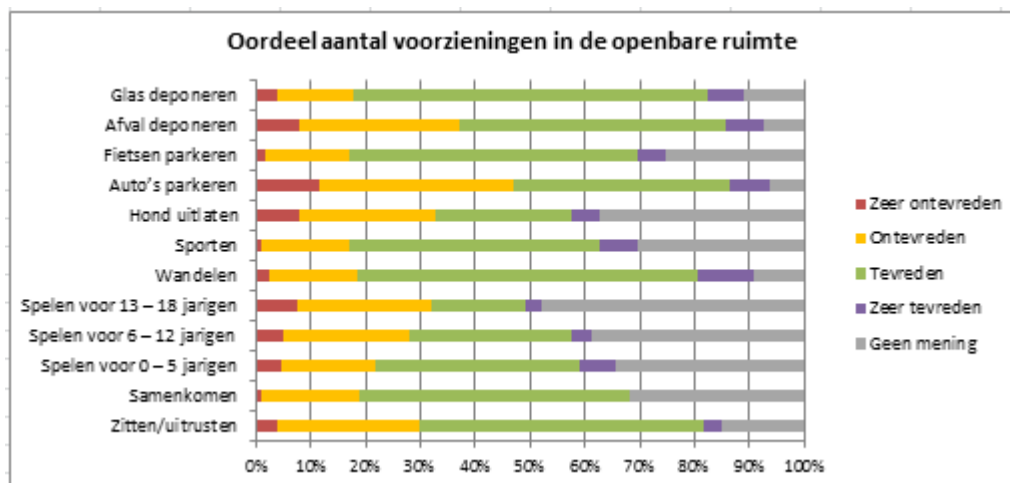
Tabel 9.2: Belangrijkste functies in de openbare ruimte

Beoordeling aantal voorzieningen in de openbare ruimte

Aan de hand van een aantal functies in de openbare ruimte is aan de inwoners gevraagd welke functies zij het belangrijkste vinden. Vervolgens is door middel van een schaalscore gevraagd wat de inwoners vinden over het aantal voorzieningen voor een bepaalde functie. Voor de scores is een vier punten schaal gebruikt van zeer ontevreden tot zeer tevreden. Daarnaast is er ook de mogelijkheid om geen mening te geven.

In figuur één is de beoordeling over het aantal voorzieningen te zien van de drie woonkernen. Hieruit komt naar voren dat inwoners het meest ontevreden zijn over het aantal voorzieningen voor de functies: auto's parkeren (46,9%), afval deponeren (37,1%) en spelen voor 13 – 18 jarigen (32,0%).

Wel moet worden opgemerkt dat de functie afval deponeren door de inwoners anders is geïnterpreteerd dan oorspronkelijk de bedoeling was. Met afval deponeren worden de afvalbakken bedoeld die in parkjes en langs wandelroutes staan. Uit de opmerkingen van inwoners kan worden geconstateerd dat zij het inzamelen van het afval bedoelen, wat door de organisatie Regionale Afvalstoffendienst (RAD) wordt uitgevoerd.



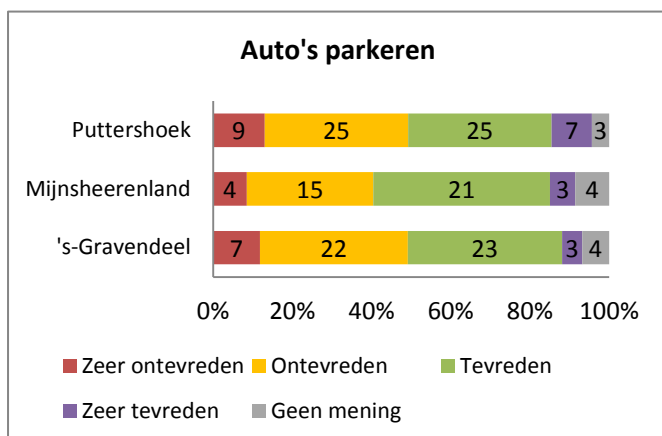
Figuur 1.1: Oordeel aantal voorzieningen in de openbare ruimte

Op de vorige bladzijde is beschreven dat inwoners de functies auto's parkeren, afval deponeren en wandelen de belangrijkste functies vinden in de openbare ruimte. Opvallend is dat twee van de drie belangrijkste functies, namelijk auto's parkeren en afval deponeren, het slechtst beoordeeld worden door de inwoners. Daarentegen is men over wandelen wel tevreden.

Wat ook naar voren komt uit figuur 4.1 is dat inwoners vaak hebben gekozen voor 'geen mening' bij de functies spelen. Zoals inwoners zelf ook vermelden komt dit doordat zij niet weten wat kinderen precies willen in een speeltuin.

'Ik kan de leeftijden voor speelplaatsen lastig beoordelen. Ik weet niet welke leeftijd wat wil.'

Als we verder inzoomen op de functies die het slechtst beoordeeld zijn, kunnen we zien dat er over het algemeen geen groot verschil is tussen beoordelingen van inwoners uit de drie verschillende woonkernen. In figuur 1.4 is te zien dat inwoners in 's-Gravendeel het meest ontevreden zijn over het aantal voorzieningen om de hond uit te laten. In de grafieken zelf worden getallen weergegeven van het aantal respondenten. Onder in de grafiek is vanaf de as de percentages te zien. Naast de grafiek worden een aantal opmerkingen weergegeven van inwoners om een indruk te krijgen wat er speelt onder de inwoners.

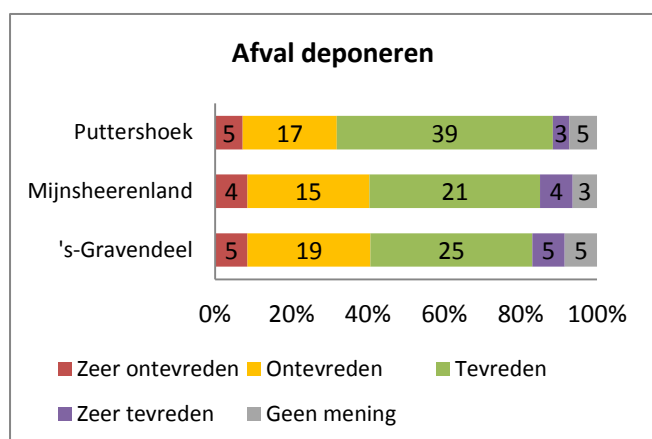


Figuur 4.2: Oordeel aantal voorzieningen om

"De straat is niet (meer) ingericht naar het aantal auto's per huishouden. In de loop der jaren is het autobezit aanzienlijk vermeerderd, maar de omgeving is hierop niet aangepast. Daarbij wordt door het parkeren van bedrijfsbusjes (met aanhanger) de beschikbare ruimte nog minder."

"Er is in onze wijk standaard een tekort aan parkeerplekken, waardoor auto's geparkeerd staan op plaatsen waar dit zeer onhandig is."

"Onze woonomgeving is een walhalla voor auto's, wat ten koste gaat van veilig fietsen, wandelen, samen komen en spelen."



Figuur 4.3: Oordeel aantal voorzieningen om afval te deponeren

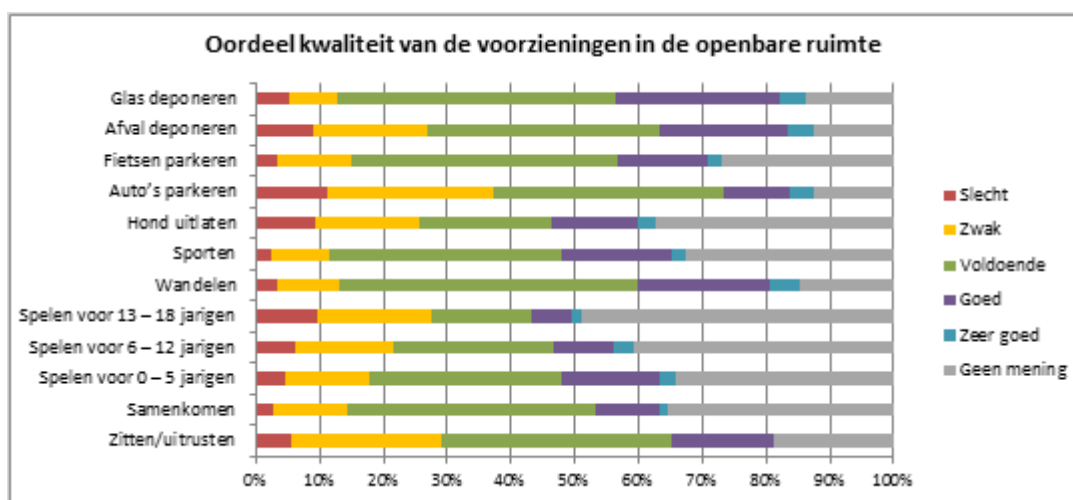
"Het deponeren van PDM zakken is zeer slordig. Voetpaden die op diverse dagen niet gebruikt kunnen worden, omdat er zakken aan lantaarnpalen hangen"

"Ik mis een openbare afvalbak bij het wandelpad naar de Provincialeweg bij de tennisbaan. Ik ruim daar regelmatig zwerfafval op.."

Beoordeling kwaliteit van de voorzieningen in de openbare ruimte

Naast het geven van een beoordeling over het aantal voorzieningen voor bepaalde functies in de openbare ruimte, is er ook aan de inwoners gevraagd om een beoordeling te geven over de kwaliteit van de voorzieningen in de openbare ruimte. Voor de scores is een vijf punten schaal gebruikt van slecht tot zeer goed. Daarnaast is er ook de mogelijkheid om geen mening te geven.

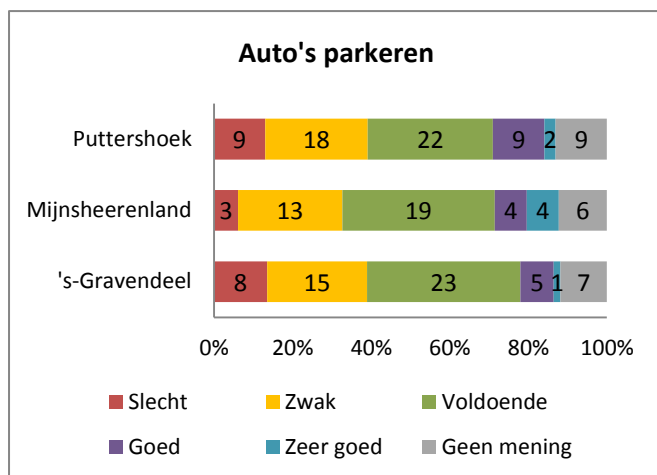
In figuur 4.4 is de beoordeling over de kwaliteit van de voorzieningen te zien van de drie woonkernen. Hieruit komt naar voren dat inwoners het meest ontevreden zijn over de kwaliteit van de voorzieningen voor de functies: auto's parkeren (37,7%), zitten/uitrusten (29,1%) en afval deponeren (26,9%). Net als bij de beoordeling over het aantal voorzieningen worden ook hier de functies glas deponeren (73,1%), wandelen (72,0%) en fietsen parkeren (58,3%) het beste beoordeeld.



Figuur 4.4: Oordeel kwaliteit van de voorzieningen in de openbare ruimte

Opvallend is dat twee van de drie belangrijkste functies volgens de inwoners, namelijk auto's parkeren en afval deponeren, opnieuw het slechts beoordeeld zijn. Ook hier komt naar voren dat inwoners vaak geen mening hebben over de kwaliteit van speeltuinen.

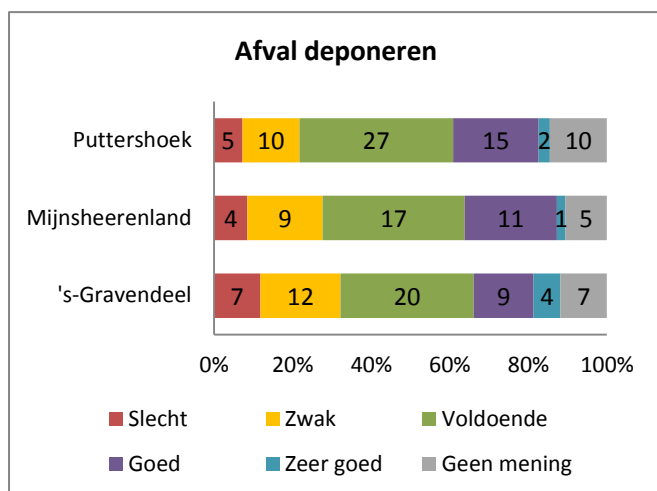
Als we verder inzoomen op de functies die het slechtst beoordeeld zijn, kunnen we zien dat er over het algemeen weinig verschil is tussen beoordelingen van inwoners uit de drie verschillende woonkernen. Alleen bij de beoordeling voor de functie zitten/uitrusten is goed te zien dat 's-Gravendeel hier het minst tevreden over is van alle drie de woonkernen. In de grafieken zelf worden getallen weergegeven van het aantal respondenten. Onder in de grafiek is vanaf de as de percentages te zien. Naast de grafiek worden een aantal opmerkingen weergegeven van inwoners om een indruk te krijgen wat er speelt onder de inwoners.



Figuur 1.6: Oordeel kwaliteit van de voorzieningen om auto's te parkeren

"Auto's parkeren gaat niet makkelijk als bewoner. Parkeerplaatsen onder bomen worden niet gebruikt i.v.m. uitwerpselen van duiven. Ook parkeren mensen van andere straten hun auto in onze straat."

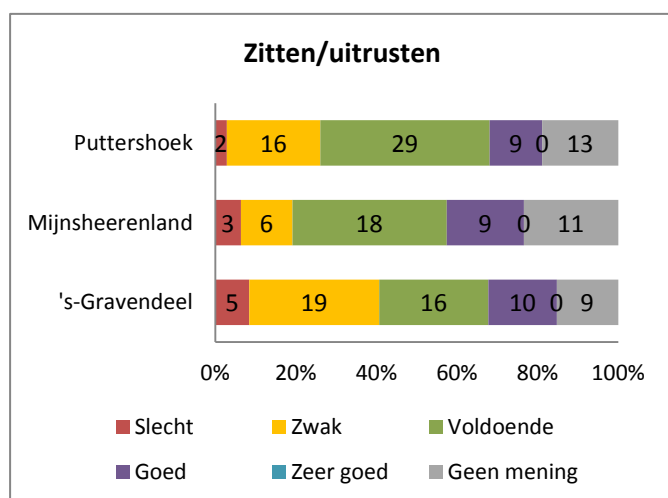
"De autovakken zijn met de straat mee in de lengte aangebracht (nog geen plek per huis). Men parkeert vaak veel te ruim, waardoor twee plekken door één auto wordt gebruikt."



Figuur 1.7: Oordeel kwaliteit van de voorzieningen om afval te deponeren

"Het ophalen van de plastic zakken mag zorgvuldiger. Iedere keer liggen er namelijk door het hele dorp vergeten PMD zakken."

"Afvalbeleid met zakken geeft vreselijk vervuילend beeld, ophanging soms op kruispunten waardoor het zicht belemmerd wordt."



Figuur 1.8: Oordeel kwaliteit van de voorzieningen om te zitten/uitrusten

"Er zijn te weinig bankjes en wat er staat is te vies om op te zitten. Tevens zijn de huidige bankjes absoluut niet geschikt voor de ouderen. De bankjes zijn te laag."

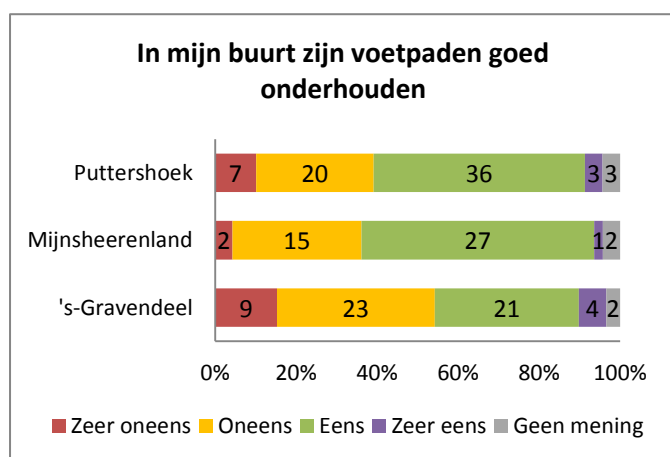
"Veel producten zijn vernield, oud verrot, geroest. En de bankjes die goed zijn worden permanent bewoont door hang ouderen. Het totale onderhoud mist."

"Bij de kerk waar ook veel ouderen wonen staat nergens een bankje. Een bankje bevordert het sociale contact. De omgeving is in de zomer schaduwrijk. Ook fiets(toeristen) zullen dit zeker waarderen."

Beoordeling over het onderhoud van de openbare ruimte

Aan de hand van stellingen over het onderhoud van de openbare ruimte bij inwoners in de buurt hebben de inwoners aangegeven in hoeverre zij hier tevreden mee zijn. Door middel van een 4 punten schaal hebben de inwoners aangegeven in hoeverre zij het eens zijn met de stellingen. De 4 punten schaal is van zeer oneens tot zeer eens. Daarnaast is er ook de mogelijkheid om geen mening te geven.

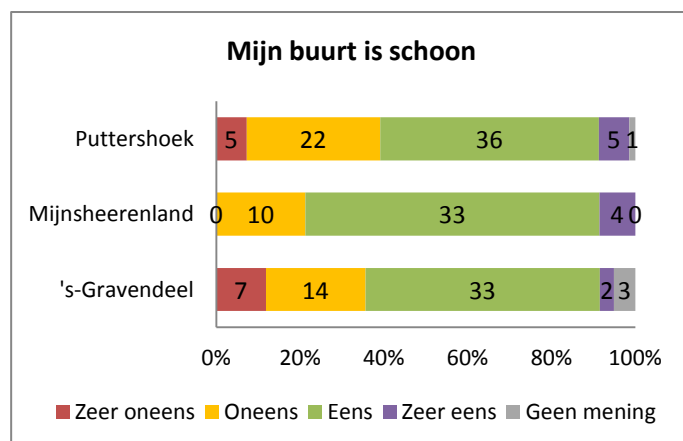
De inwoners waren het meest oneens met de volgende drie stellingen:



Figuur 1.9: Beoordeling onderhoud voetpaden

"Trottoirs hebben hier en daar verhoogde tegels. Het is geen egaal oppervlak waardoor struikelgevaar ontstaat!"

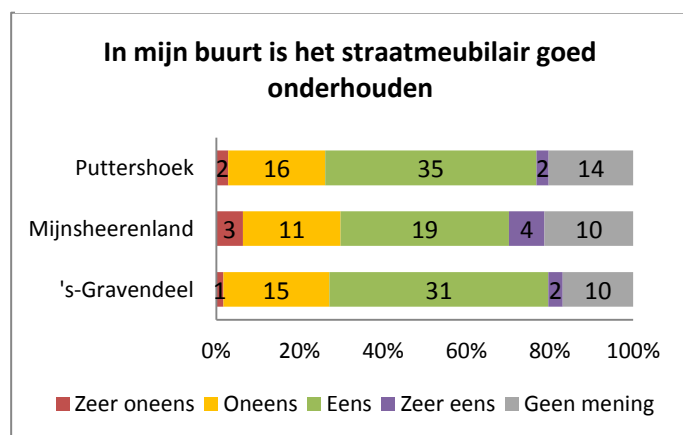
"De stoep in de Bevershoekstraat is aan één kant zeer slecht. Dit i.v.m. wortels van bomen! Dit levert soms gevaarlijke situaties op."



Figuur 1.10: Beoordeling schone buurt

"Mijn buurt is schoon, mede doordat ik het zwerfvuil opruim."

"Ondanks mijn leeftijd en gezondheid ruim ik het zwerfvuil en onkruid voor de deur op. Ik ben supporter van schoon."



Figuur 1.11: Beoordeling onderhoud

"Verkeersborden bij de PKF zijn in dramatische staat."

"De staat van het onderhoud van het aanwezige zitmeubilair vind ik slecht."

Wat opmerkelijk is, is dat de inwoners in Mijnsheerenland het zichtbaar meer eens zijn met de stelling *'Mijn buurt is schoon'* dan de andere woonkernen.

Overige stellingen gingen over het onderhoud van autowegen, fietspaden, grasvelden, verlichting, speelplekken, omringend groen en wateroverlast.

Ook zijn veel inwoners het niet eens met de stelling *'In mijn buurt zijn autowegen goed onderhouden'*. Hierbij zijn de inwoners uit 's-Gravendeel het meest ontevreden, met 47,5%. Puttershoek volgt met 29,0% en Mijnsheerenland met 19,1%. Ook bij de stelling over het onderhoud van de fietspaden zijn de inwoners uit 's-Gravendeel het meest ontevreden. Maar liefst 44,1% is het zeer oneens tot oneens met de stelling. In Mijnsheerenland is dit minder. Hier zijn 25,5% van de inwoners het oneens met de stelling en in Puttershoek 16,0%.

Over het onderhoud van de grasvelden en de buitenverlichting is men over het algemeen erg tevreden. Bij de stelling *'In mijn buurt zijn de grasvelden goed onderhouden'* zijn de dorpen Puttershoek en Mijnsheerenland het meest tevreden met circa 80%. Echter is het aantal tevreden inwoners in 's-Gravendeel minder. Hier is 52,6% tevreden over het onderhoud van de grasvelden. De stelling *'In mijn buurt is het buiten goed verlicht'* wordt door de woonkernen ongeveer gelijk en positief beoordeeld. Circa 95% is tevreden met de openbare verlichting.

Wat ook bij de beoordeling van de stelling *'In mijn buurt zijn speelplekken goed onderhouden'* terugkomt, is dat veel inwoners hier geen mening over geven. In 's-Gravendeel geeft maar liefst 39,1% van de respondenten aan dat zij hier geen mening over hebben. Bij Mijnsheerenland en Puttershoek geeft 30% aan hier geen mening over te hebben. Hierdoor is het lastig om een juist oordeel te trekken over de tevredenheid van de inwoners over de speeltuinen voor kinderen van 0 – 18 jaar.

Met de stelling *'Mijn buurt is omringd met voldoende groen'* zijn de meeste respondenten het eens. De respondenten van Puttershoek en Mijnsheerenland zijn het met circa 80% eens met de stelling. De respondenten van 's-Gravendeel zijn het met 63,0% eens. Tenslotte wordt de stelling *'Ik heb geen tot weinig wateroverlast'* ook goed beoordeeld door de inwoners. De meeste tevredenheid bevindt zich in de dorpen Mijnsheerenland (73%) en 's-Gravendeel (83%). In Puttershoek is men hier minder tevreden over. Hier is namelijk 62,3% het eens met de stelling.

Zaken die het meest storend zijn in de openbare ruimte

Inwoners konden aangeven welke drie onderdelen zij het meest storend vinden in de openbare ruimte. Eén onderdeel komt bij alle drie de woonkernen naar voren, namelijk: uitwerpselen van dieren op straat. De verschillen zijn in onderstaande grafiek te zien:



Figuur 4.5: Zaken die het meest storend zijn in de openbare ruimte

Wat terug te zien is in figuur 4.5 is dat de inwoners van de dorpen verschillen over de drie meest storende zaken in de openbare ruimte. In een top drie wordt per woonkern aangegeven wat de meest storende zaken zijn.

's-Gravendeel:

1. Uitwerpselen van dieren op straat (22,6%)
2. Slecht onderhouden autowegen (14,8%)
3. Slecht onderhouden voet- en fietspaden (14,2%)

Wat opvalt is dat de respondenten van 's-Gravendeel slecht onderhouden autowegen één van de meest storende factor vindt in de openbare ruimte en, zoals op de vorige pagina is beschreven, beoordelen de respondenten het onderhoud van de autowegen ook het slechtst in vergelijking met de andere woonkernen. Hetzelfde geldt voor slecht onderhouden voet- en fietspaden. Ook hier zijn de respondenten van 's-Gravendeel het minst tevreden over in vergelijking met de andere woonkernen.

Puttershoek:

1. Slecht onderhouden voet- en fietspaden (23,3%)
2. Zwerfvuil (18,6%)
3. Uitwerpselen van dieren op straat (11,5%)

Op de tweede plek staat bij Puttershoek als meest storende factor in de openbare ruimte het zwerfvuil. Ook hier kan een link gelegd worden met de stellingen die beoordeeld zijn. Zoals eerder te zien was in figuur 1.10 is 39,1% van de respondenten uit Puttershoek het niet eens met de stelling *'Mijn buurt is schoon'*. Bij de stelling over het onderhoud van voetpaden komt ook naar voren dat 39,1% hier ontevreden over is.

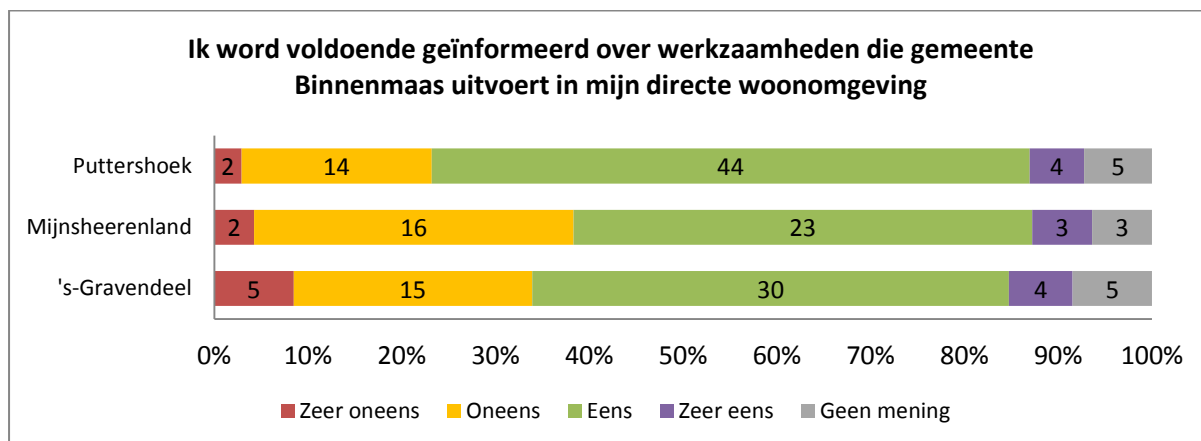
Mijnsheerenland:

1. Uitwerpselen van dieren op straat (22,4%)
2. Slecht onderhouden beplanting (13,9%)
3. Vervuild straatmeubilair/zwerfvuil (10,3%)

Bij Mijnsheerenland komt naar voren dat vervuild straatmeubilair één van de grootste ergernissen is van de respondenten. Ook hier kan een link gelegd worden met de resultaten die weergegeven worden in figuur 1.11. Hierin is te zien dat Mijnsheerenland, in vergelijking met de andere woonkernen, met 29,8% het meest ontevreden is over het onderhoud van het straatmeubilair. Ook het zwerfvuil wordt benoemd als storende factor. Opvallend is dat de respondenten van Mijnsheerenland, zoals eerder vermeldt in figuur 1.10, aangeven dat zij met 78,8% het meest eens zijn met de stelling *'Mijn buurt is schoon'*.

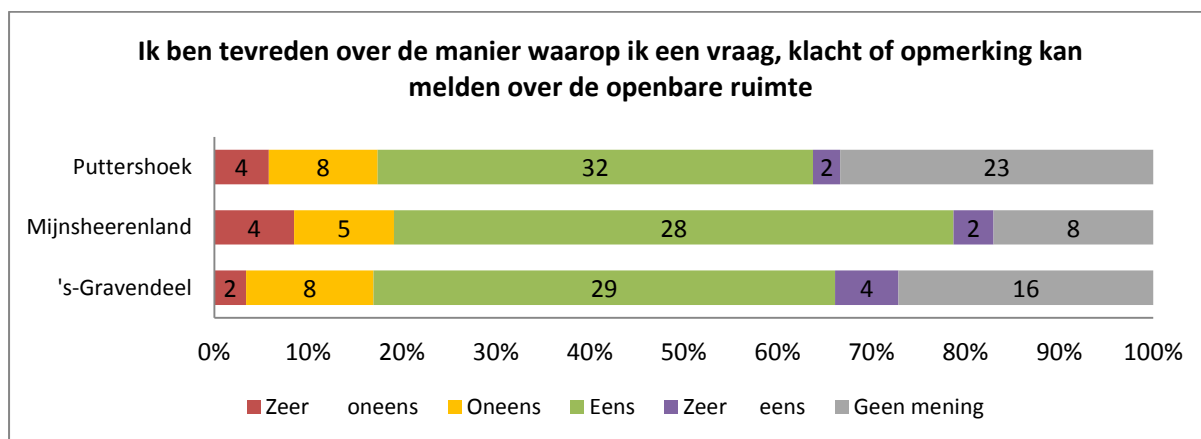
Hoofdstuk 2 Informatievoorziening

Naast vragen over de openbare ruimte, is ook ingegaan op de informatievoorziening vanuit gemeente Binnenmaas.



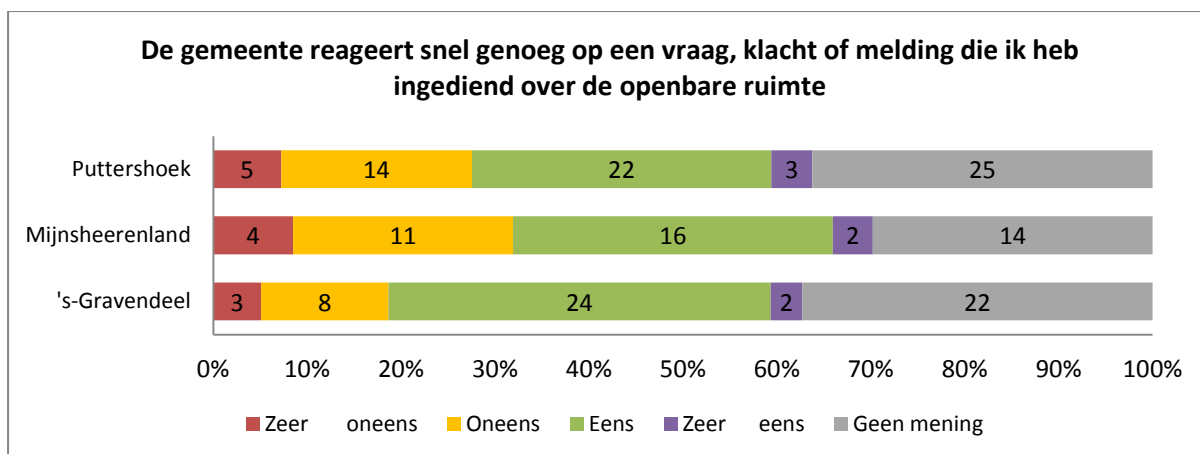
Figuur 4.6: Informatie over werkzaamheden die gemeente Binnenmaas uitvoert

Zoals te zien is in figuur 4.6 zijn de respondenten van Mijnsheerenland het minst eens met de stelling dat zij voldoende worden geïnformeerd over werkzaamheden die gemeente Binnenmaas uitvoert in de directe woonomgeving. Als wordt gekeken naar alle woonkernen, is gemiddeld 30,9% het niet eens met de stelling.



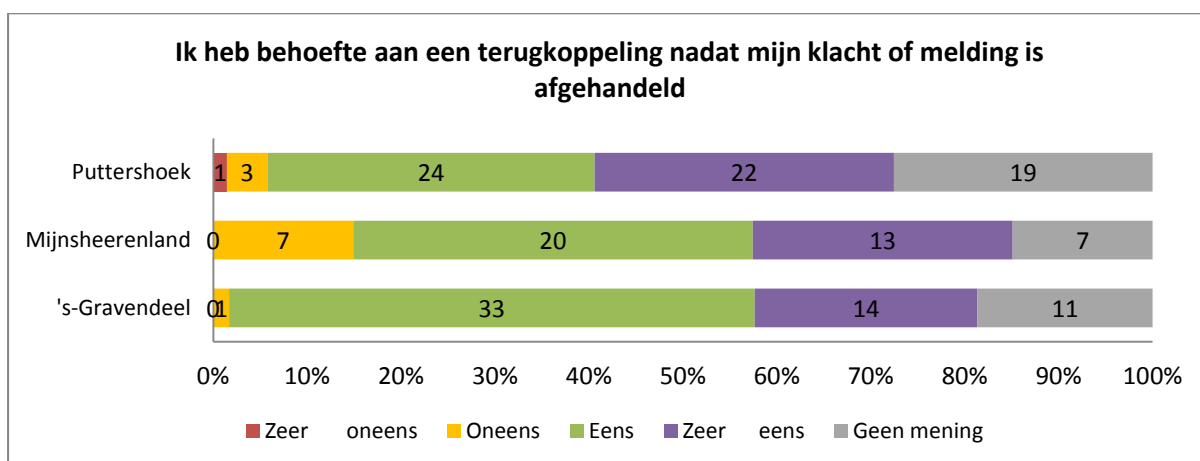
Figuur 4.7: Tevredenheid over de manier waarop inwoners een vraag, klacht of opmerking kunnen melden

Ook bij de stelling over de manier waarop men een vraag, klacht of opmerking kan melden over de openbare ruimte is te zien in figuur 4.7 dat Mijnsheerenland hier het meest ontevreden over is. Gemiddeld is 17,7% het niet eens met de stelling.



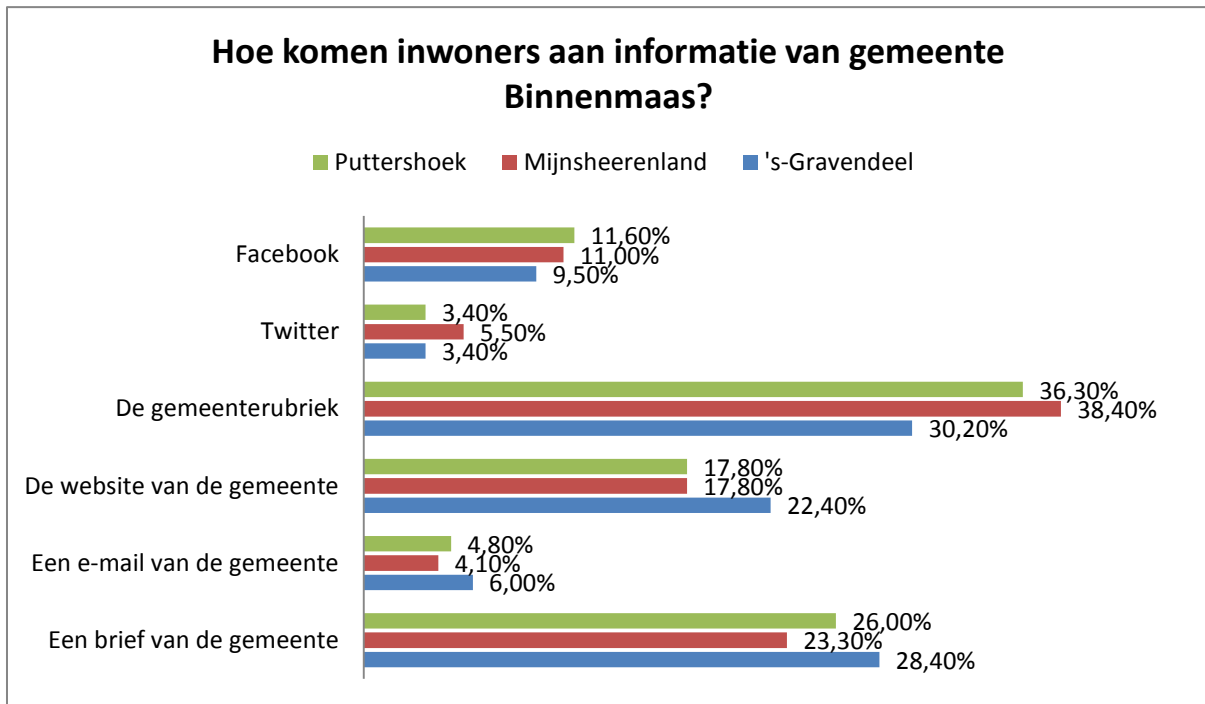
Figuur 4.8 Doorlooptijd van een vraag, klacht of melding

In figuur 4.8 komt naar voren dat de meeste respondenten uit Mijnsheerenland komen die vinden dat de gemeente niet snel genoeg reageert op een vraag, klacht of melding over de openbare ruimte. Gemiddeld is 25,7% van alle woonkernen het oneens met de stelling.



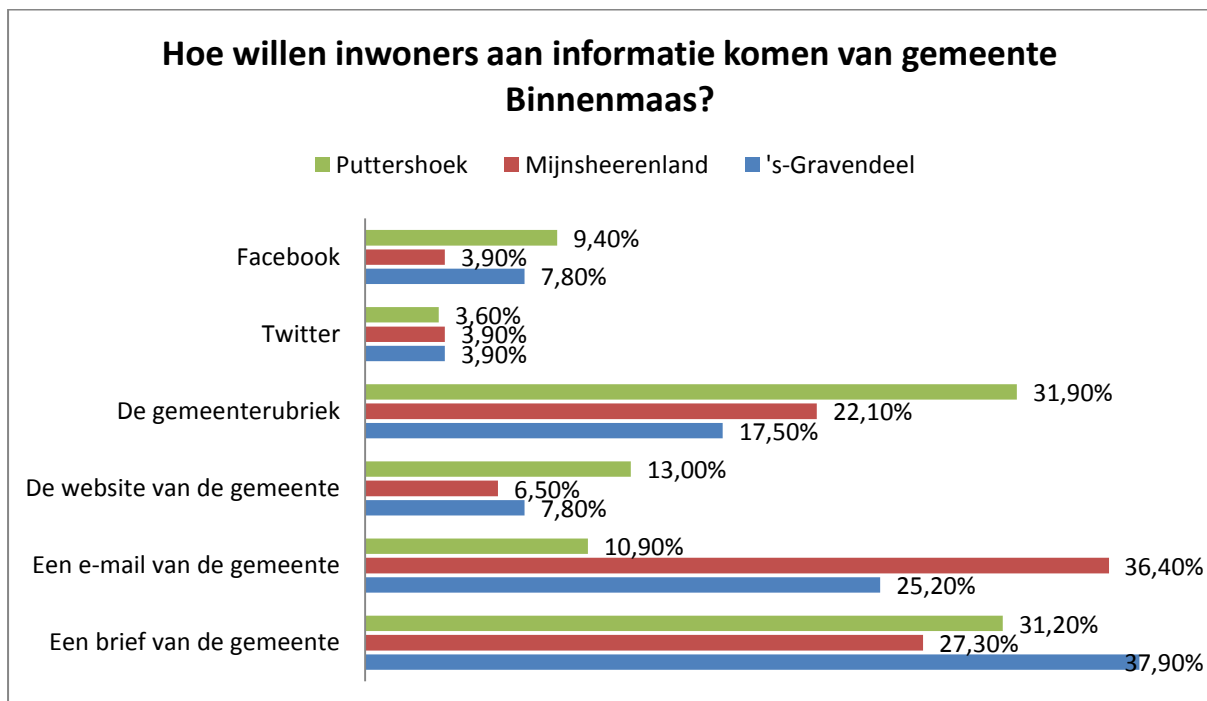
Figuur 4.9 Behoefte terugkoppeling op een klacht of melding

Uit figuur 4.9 komt naar voren dat gemiddeld 72% van alle woonkernen behoefte hebben aan een terugkoppeling na een klacht of melding die is doorgegeven aan de gemeente.



Tabel 4.10: Hoe komen inwoners aan informatie van gemeente Binnenmaas?

Ook konden de inwoners aangeven hoe zij op dit moment aan informatie komen van gemeente Binnenmaas. Zoals te zien is in figuur 4.10, komt bij alle woonkernen de meeste informatie binnen door dezelfde drie informatiekkanalen. Gemiddeld komt 34,6% aan informatie via de gemeenterubriek in het Kompas, gevolgd door 26,3% met een brief van de gemeente en 19,4% komt aan informatie door de website van de gemeente.



Figuur 4.11 Hoe willen inwoners aan informatie komen van gemeente Binnenmaas?

Zoals te zien is in figuur 4.11 hebben de respondenten van de drie woonkernen verschillende voorkeuren om aan informatie te komen van gemeente Binnenmaas.

's-Gravendeel:

1. Een brief van de gemeente (37,9%)
2. Een e-mail van de gemeente (25,2%)
3. De gemeenterubriek in het Kompas (17,5%)

De website van de gemeente valt hierbij af met hoe zij nu aan informatie komen en zij willen dit liever per e-mail

Puttershoek:

1. De gemeenterubriek in het Kompas (31,9%)
2. Een brief van de gemeente (31,2%)
3. Een e-mail van de gemeente (10,9%)

Dit komt overeen met hoe zij nu aan informatie komen.

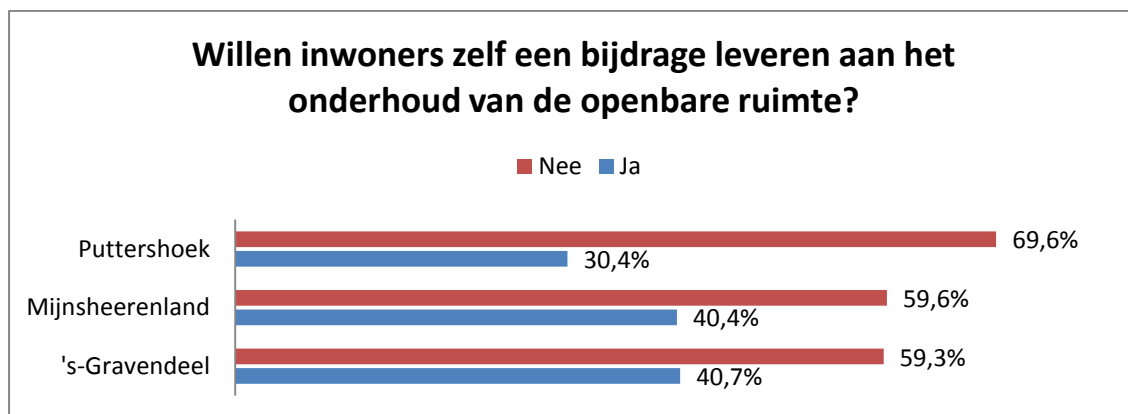
Mijnsheerenland:

1. Een e-mail van de gemeente (36,4%)
2. Een brief van de gemeente (27,3%)
3. De gemeenterubriek in het Kompas (22,1%)

De website van de gemeente valt hierbij af met hoe zij nu aan informatie komen en zij willen dit liever per e-mail

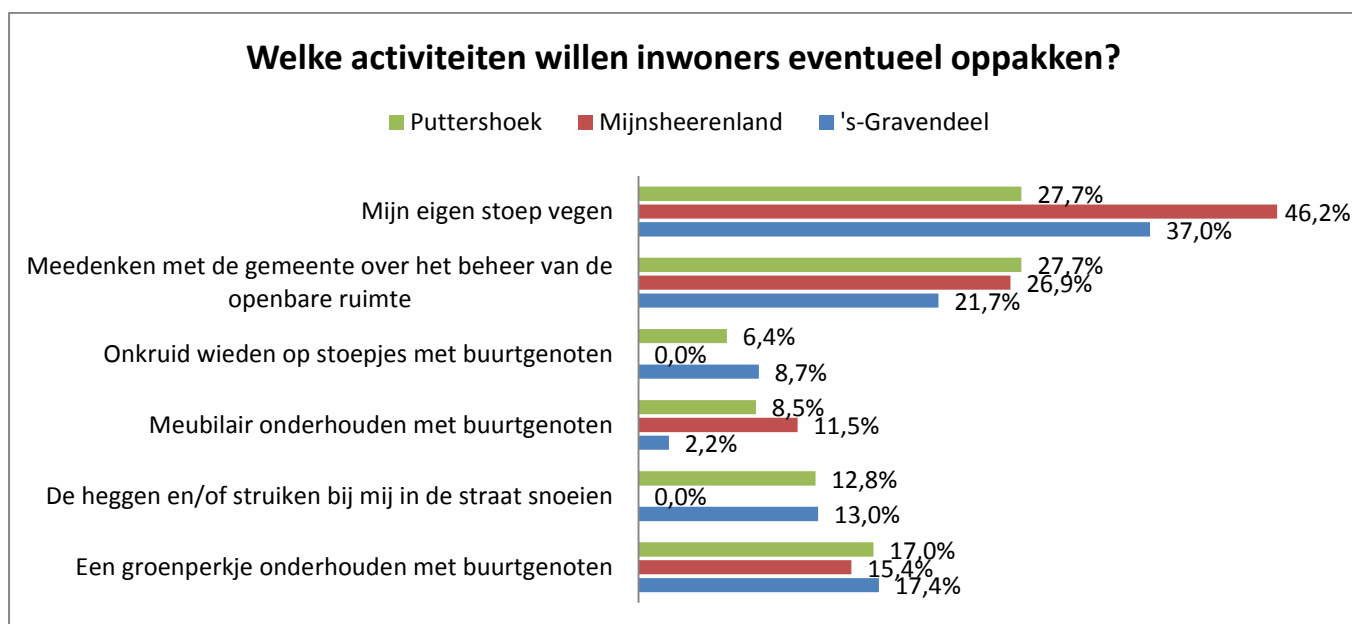
Hoofdstuk 3 Participatie

Tenslotte zijn er nog een aantal vragen gesteld over participatie.



Figuur 4.12 Inwoners die zelf een bijdrage willen leveren

Zoals te zien is in figuur 4.12 zijn de respondenten van Mijnsheerenland en 's-Gravendeel in verhouding het meest bereid om een bijdrage te leveren aan het onderhoud van de openbare ruimte. Gemiddeld is 37% hiertoe bereid.

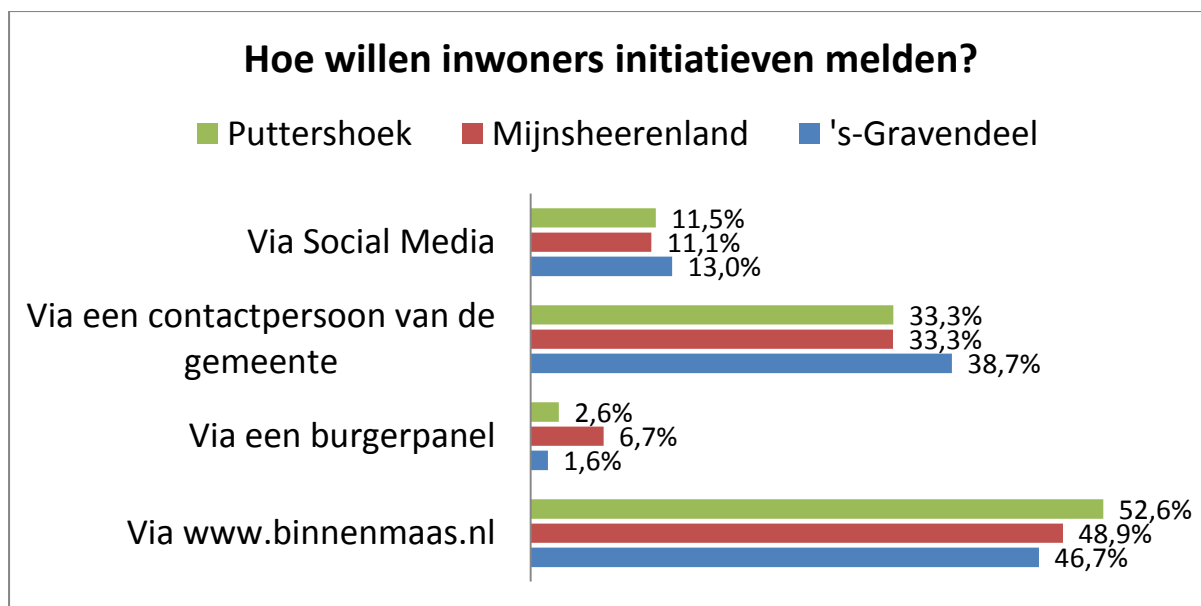


Figuur 4.13 Activiteiten die inwoners eventueel willen oppakken

De respondenten die een bijdragen willen leveren aan de openbare ruimte, hebben ook aangegeven welke activiteiten zij eventueel op willen pakken. Bij alle drie de dorpen zijn onderstaande activiteiten het meest genoemd:

1. Mijn eigen stoep vegen (35,3%)
2. Meedenken met de gemeente over het beheer van de openbare ruimte (25,2%)
3. Een groenperkje onderhouden met buurtgenoten (16,8%)

Naast deze drie activiteiten hebben veel respondenten ook aangegeven dat zij graag zwerfvuil willen rapen om bij te dragen aan een verbetering van de openbare ruimte.



Figuur 4.14 Hoe willen inwoners initiatieven melden bij de gemeente

In figuur 4.14 is te zien dat alle drie de woonkernen de voorkeur hebben om initiatieven via www.binnenmaas.nl te melden (gemiddeld 49,7%). Op de tweede plaats willen de respondenten initiatieven melden via een contactpersoon bij de gemeente (gemiddeld 35,1%).

Bijlage 8 prioriteitenmatrix

Aan de hand van onderstaand prioriteitenmatrix wordt aangegeven welke prioriteit ieder beleidsveld heeft. Dit is beoordeeld op basis van de beoordelingen op tevredenheid .

Vasthouden	Benutten
Minder prioriteit	Aanpakken

Zoals te zien in figuur 9.1 bevindt, volgens de bewoners, de grootste opgaven in de openbare ruimte zich bij het beleidsveld wegen. Hierbij wordt gericht op het onderwerp parkeren en voetpaden.

Daarnaast kan het beleidsveld groen de kansen benutten om bij de doelgroep van de speeltuinen de behoefte te inventariseren door als gemeente zelf naar de doelgroep toe te gaan in speeltuinen en scholen. Zo zal een beter beeld gecreëerd worden van de wensen en behoeften voor speeltuinen op diverse leeftijden.

Beoordeling	
Groen	
Spelen (voor 0 - 5 jarigen)	
Spelen (voor 6 - 12 jarigen)	
Spelen (voor 13 - 18 jarigen)	
Groen	
Riolering	
Riolering	
Wegen	
Parkeren	
Autowegen	
Voetpaden	
Fietspaden	
Verlichting	

Tabel 9.1: prioriteitenmatrix gemeente Binnenmaas

Bijlage 9 Trends en ontwikkelingen voor gemeenten

Soort	Trends en ontwikkelingen
Demografisch	<u>Groen versus grijs</u>: De Nederlandse bevolking verandert van samenstelling, het aantal ouderen neemt sterk toe en het aantal jongeren daalt. Daarbij komt wel een toename aan gezonde/vitale ouderen, door verbeterde leefomstandigheden en gezondheidszorg. <u>Cultureel divers</u>: De Nederlandse samenleving laat een toename in culture diversiteit zien. Door verandering in herkomst van immigranten over de jaren heen stijgt daarbij de diversiteit van de allochtone bevolking. <u>Kleinere huishoudens</u>: Het aantal eenpersoonshuishoudens neemt sterk toe en het aantal (thuiswonende) kinderen neemt af. Ook ontstaan er allerlei nieuwe woonvormen en huishoudenssamen-stellingen. <u>Tweedeling leefstijlen</u>: Er is een tweedeling zichtbaar waarbij mensen uit de lagere inkomensklasse zich vaak minder gezond voelen, vaker langdurige beperkingen hebben en vaker één of meer chronische aandoeningen hebben. Naarmate het verschil tussen rijk & arm toeneemt, zal ook het verschil in leefstijl en daarmee de verwachting van het aantal levensjaren in goede gezondheid toenemen. <u>Regionalisering</u>: De wereldwijde trek naar de stad is ook in Nederland duidelijk zichtbaar. De verschillen tussen regio's in Nederland nemen steeds sterker toe. Er ontstaan groei- en krimpregio's.
Impact op burger, gemeente en het rijk	De demografische trends en ontwikkelingen hebben invloed op de vraag naar woningen. Er zullen meer woningen nodig zijn die kleiner zijn dan nu. Ook zal de vraag veranderen door een grotere behoefte aan zorgconcepten voor bijvoorbeeld alleenstaande ouderen, gemaksdiensten voor tweeverdieners zonder kinderen en/of gemeenschappelijke voorzieningen voor singles. De tweedeling in leefstijlen heeft impact op de zorgvraag en de mate waarop iemand een beroep doet op ondersteuning van de gemeente. Door regionaliseren zullen stedelijke gebieden een sterke positieve economische groei doormaken. Hierdoor trekken ze werkgelegenheid en arbeidskrachten aan waardoor de verstedelijkte gebieden rondom de steden toenemen. In krimpgebieden ontstaat er een negatieve spiraal waardoor de leefbaarheid en economische groei in toenemende mate onder druk komt te staan.
Economisch	<u>Veranderende arbeidsmarkt</u>: De Nederlandse arbeidsmarkt is de laatste jaren sterk aan het veranderen richting een flexibele arbeidsmarkt met een stijgende werkloosheid en een toenemende instroom van arbeidsmigranten uit Midden- en Oost-Europa. Daarbij worden sommige banen overbodig door technologische ontwikkeling of worden andere vaardigheden gevraagd. In de zorgsector wordt verwacht dat op lange termijn een personeelstekort gaat ontstaan. <u>Minder rijk</u>: Het aantal huishoudens in Nederland dat in armoede leeft, neemt sinds 2010 weer toe. Voor het eerst sinds jaren is er ook een toenemende tweedeling in inkomen zichtbaar, echter de tweedeling in vermogen in Nederland is scheef en neemt als gevolg van de crisis sterker toe. <u>Globalisering</u>: Door de toenemende digitalisering, verbeterde infrastructuur en ontwikkelingen op het gebied van vervoer, zowel binnen als buiten Europa, neemt de internationale handel toe. Doordat alle nationale economieën op deze wijze steeds meer met elkaar verweven zijn, is de economische groei en handelssituatie in Nederland in toenemende mate afhankelijk van economische situaties in het buitenland. Tevens neemt door het openstellen van grenzen het verkeer van personen en de arbeidsmigratie toe.
Impact op burger, gemeente en	De dalende economische groei en toenemende werkloosheid leidt er toe dat meer mensen in de financiële problemen komen en een beroep doen op de sociale voorzieningen zoals uitkeringen, daklozenopvang en

het rijk	schuldhulpverlening. Daarbij kan toenemende armoede tot sociale uitsluiting leiden en heeft het hebben van schulden ook invloed op de ontwikkeling van psychosociale klachten en gezondheidsproblemen. Door toenemende flexibilisering van arbeid is het inkomen van burgers meer volatiel, waardoor er meer behoefte is aan onregelmatige ondersteuning, soms wordt er genoeg verdiend en soms ook niet. Dit vraagt om meer flexibiliteit vanuit de gemeente.
Sociaal maatschappelijk	<u>Langer thuis:</u> Zorg en ondersteuning zal vaker dichtbij of aan huis verleend worden. Door de toenemende levensverwachting, innovatie in de zorg en de vergrijzing verandert de zorgvraag en neemt de zorgvraag toe. Ouderen blijven langer thuis wonen i.p.v. naar een verpleeghuis/ bejaardenhuis te gaan, waardoor juist ook de zwaardere zorg aan huis stijgt. <u>Voorkomen:</u> De trend laat een beweging zien van een focus op bestrijding van ziekte en intensieve ondersteuning naar een focus op behoud van gezondheid en eigen kracht door aanpassing van leefstijl en preventie. <u>Op maat:</u> Ieder mens is uniek en er is dan ook een beweging zichtbaar van afhankelijkheid van een standaard aanbod van voorzieningen naar een persoonlijke invulling van wonen, welzijn, onderwijs en zorg. <u>Connectiviteit:</u> Door een toename in internetgebruik en social media wordt steeds meer informatie transparant en worden burgers steeds mondiger.
Impact op burger, gemeente en het rijk	Ouderen zijn tot op hoge leeftijd zelfredzaam en blijven langer thuis wonen. Hierdoor krijgen gemeenten te maken met een groeiend aantal thuiswonende burgers met één of meerdere ondersteuningsvragen op het gebied van wonen, welzijn of zorg. Burgers verwachten van gemeenten en maatschappelijke partners maatwerk en differentiatie in het aanbod van voorzieningen, zowel in zorg, welzijn, onderwijs als wonen. De inzet op het maximaliseren van de eigen kracht van burgers en het beroep op de participatie van zij die dat kunnen, verandert het aanbod van een loket met voorzieningen naar een aanpak op maat. Deze transformatie stelt ook andere eisen aan de ambtenaren werkzaam voor gemeenten. Naast een overheid die gebruik maakt van social media om voorkeuren van burgers te peilen, werkt deze beweging ook de andere kant op. Door de toenemende transparantie en mondigheid van burgers wordt vaak gesproken over geloofwaardigheid van politici en worden politici steeds vaker gecontroleerd op uitspraken die zij doen. Ook burgers onderling delen steeds vaker informatie en staan in contact met elkaar.
Technologisch	<u>Smart living:</u> Door gebruik te maken van technisch ondersteunende voorzieningen in huis, kunnen ouderen en hulpbehoevenden langer zelfstandig en veilig thuis wonen. Met behulp van sensoren, omgevingsbesturing en hierop aangesloten mechanica kunnen mobiliteits- en levensstijlbeperkingen worden ondersteund en kan snel worden ingegrepen bij onveilige situaties. Zorgprofessionals en mantelzorgers kunnen via technologie ook op afstand contact houden en een patiënt in de gaten houden. <u>Digitale burger:</u> Steeds meer overheidsdiensten zijn digitaal bereikbaar. Daarbij krijgen, mede door de decentralisaties, meerdere (zorg)partijen en de overheid toegang tot digitale persoonlijke gegevens van burgers.
Impact op burger, gemeente en het rijk	De uitwisseling van persoonlijk dataverkeer neemt toe, waardoor het borgen van de veiligheid en privacy steeds belangrijker wordt. Doordat men via technologie altijd verbonden is kan men in elkaars behoefte, waaronder zorg, voorzien. Dit kan samengaan met de inzet van mantelzorg en stimuleert zorg op afroep.
Ecologisch	<u>Groen en duurzaam:</u> Er is een toenemend bewustzijn op het gebied van duurzaamheid en aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving. Lokale burgerinitiatieven op het gebied van duurzaamheid blijken regelmatig een goede basis om ook andere zaken, zoals bijvoorbeeld zorg met elkaar te organiseren.
Impact op burger,	Een prettige groene, veilige en leefbare woonomgeving ondersteunt betrokkenheid en sociale cohesie in de buurt. Wanneer de leefomgeving een

gemeente en het rijk	prettige verblijfplaats is, stimuleert dit spontane ontmoetingen tussen buurtbewoners die noodzakelijk zijn om sociale cohesie te creëren. Ook ondersteunt het de zelfredzaamheid van ouderen wanneer zij zich veilig voelen op straat en in hun buurt. Aan de gemeente vraagt dit enerzijds om aandacht voor de leefbaarheid in alle buurten en wijken en zorgen voor een goed verzorgde leefomgeving. En anderzijds vraagt dit om het geven van ruimte aan initiatieven van bewoners op het gebied van duurzaamheid.
Politiek	<u>Politieke verschuivingen</u>: De verhoudingen tussen lokale, landelijke en Europese politiek veranderen. Gemeenten krijgen meer taken vanuit het Rijk die zij op lokaal niveau moeten uitvoeren en vormgeven. <u>Hand op de knip</u>: Door hogere werkloosheid en lagere economische groei dalen o.a. de inkomsten uit belastingen en de premie volksverzekeringen. Daarbij leggen de vergrijzing en de daarmee gepaard gaande stijging van de zorgkosten en het toenemende beroep op de collectieve voorzieningen een extra druk op de uitgaven. Om het begrotingstekort te beperken zal de overheid moeten bezuinigen. <u>Versnippering</u>: Het aantal (lokale) partijen waarop gestemd kan worden en het aantal (lokale) partijen dat zitting heeft in de colleges en gemeenteraad neemt landelijk toe. <u>Regionale netwerken</u>: De noodzaak voor gemeenten om regionaal samen te gaan werken neemt toe door een toenemende mate van decentralisatie van taken. <u>Doe het zelf</u>: De relatie tussen de burger en de overheid verandert, waarbij de burgers steeds meer initiatief nemen. Hierbij neemt de overheid steeds meer een faciliterende positie in.
Impact op burger, gemeente en het rijk	De toenemende regionale samenwerking vraagt om een andere manier van verantwoording en ook de rol van de gemeenteraad verandert hierdoor. Gemeenten krijgen een grote regisserende rol in het sociaal domein ten opzichte van de landelijke ministeries. Zaken die eerder als vanzelfsprekend door de gemeenten werden georganiseerd, worden nu waar mogelijk aan de burger zelf overgelaten. De rol die de gemeente op zich neemt gaat van hulpverlenend naar een meer coachende rol en van strikte regels naar kaderscheppend met ruimte voor flexibiliteit en ondersteuning op maat.

Bijlage 10 Verantwoording vragenlijst

Er zijn zo min mogelijk ingewikkelde vragen in de enquête behandeld, zodat de respondent niet vermoeid raakt en geen antwoorden geeft die niet goed doordacht zijn.

Er is voor gekozen om na iedere tabel de respondent de kans te geven om zijn/haar antwoorden toe te lichten. De respondenten krijgen bij open vragen alle ruimte om haar eigen interpretatie van de vraag weer te geven, omdat hierdoor meer informatie naar voren komt over de beleving van de inwoners. Het gebruik van gesloten vragen kan namelijk verlies van informatie tot gevolg hebben. De onderzoeker komt namelijk nooit meer te weten dan de antwoordcategorieën die aan de respondenten worden voorgelegd. Daarom is er ook aan het einde van de enquête de mogelijkheid om nog een opmerking/suggestie/tip te formuleren. De beschikbare ruimte om dit te formuleren is beperkt, zodat de respondenten kort en bondig hun opmerking/suggestie/tip formuleren.

Om concrete en specifieke vragen te formuleren die voldoen aan de volgende eisen: eenheid van tijd, eenheid van plaats en eenheid van hoeveelheid, wordt er bij sommige vragen een inleiding gegeven. Hierin wordt precies aangegeven waarover gesproken gaat worden. Ook door de vraag zelf. Er wordt gebruik gemaakt van vragen met voldoende informatie en zo kort mogelijk zonder bijzinnen. Ook wordt er bij sommige vragen een voorbeeld gegeven om een goed beeld te creëren.

Er is niet meer dan één vraag in de vraagstelling opgenomen, zodat vragen duidelijk zijn opgesteld. Er zijn geen vragen opgenomen met een (dubbele) ontkenning, omdat een respondent dan vaak eerst moet nadenken over wat er precies bedoeld wordt voordat ze antwoord kan geven.

Ook bevat de enquête geen jargon, omdat de populatie niet bestaat uit een specifieke beroepsgroep en iedere inwoner de vraagstelling moet begrijpen.

Vragen met dezelfde soort antwoorden worden bij elkaar gezet. Dit komt het overzicht van de lijst ten goede en daarmee het gemak en de snelheid van het invullen. Ook is ervoor gezorgd dat de 'waarden' van de mogelijke antwoorden altijd in dezelfde volgorde staan.

Er wordt gebruik gemaakt van 5 schaal antwoordcategorieën waarbij is gekozen om bij de antwoorden de optie 'geen mening' toe te voegen, omdat niet alle inwoners ervaringen hebben met de functies en voorzieningen die zich bevinden in de openbare ruimte (neem bijvoorbeeld vragen over honden uitlaten en speeltuinen). Hiermee wordt voorkomen dat respondenten een oordeel geven over een functie of voorziening zonder enige ervaring. Dit komt de betrouwbaarheid van het onderzoek ten goede en voorkomt dat een respondent afhaakt bij het invullen van de vragenlijst. De schaalverdeling ziet er dus als volgt uit:

Zeer goed – goed – slecht – zeer slecht – geen mening

Zeer tevreden – tevreden – ontevreden – zeer ontevreden – geen mening

Zeer eens – eens – oneens – zeer oneens – geen mening

Bijlage 11 implementatieplan

Activiteit	Uitvoerder(s)	2016		2017				2018				2019				2020				2021			
		Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Beleid voor straatmeubilair opzetten	A. Sluijs (Beleidsmedewerker groen)			X	X																		
Promoot het budget voor parkeerplaatsen	W. Bauer (beleidsmedewerker verkeer en parkeren)									X	X			X	X			X	X				
- via gemeenterubriek in het Kompas en de website van gemeente Binnenmaas			X				X			X				X				X					X
- organiseer informatieavonden				X				X				X				X				X			
- publiceer een lijst met gerealiseerde parkeerplaatsen			X				X			X				X				X					X
Ga in gesprek met RAD	W. Joosten (wethouder)	X																					
Verbeter het onderhoud van trottoirs	S. Klaassen (beleidsmedewerker wegen)			X	X	X	X																
Opzetten communicatiebeleid	Afdeling communicatie		X																				
Verbeter het proces van terugkoppeling	- Medewerkers buitendienst - Medewerkers KCC - M. Kickert (teamleider openbare werken)			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- Omschrijving uitgevoerde werkzaamheden toevoegen bij het gereed melden van een melding				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- Actief vragen naar behoefte voor een terugkoppeling				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- Verbeteringen in het proces waarborgen		X	X	X	X			X			X			X			X			X			X
Beleving openbare ruimte meten	M. Kickert (teamleider openbare werken)								X								X						
Betrek inwoners bij het evalueren en opstellen van een beleid	Alle beleidsmedewerkers van de afdeling openbare werken	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
- waarborgen dat inwoners betrokken worden bij het evalueren en opstellen van een beleid	- M. Kickert (teamleider openbare werken)		X				X			X				X				X					X
Applicatie Buiten Beter aanschaffen	- M. Kickert (teamleider openbare werken)						X																
- Communicatiecampagne Buiten Beter App	- Afdeling communicatie					X	X	X															
Online buurtplatform opzetten	- M. Kickert (teamleider openbare werken)			X																			
Evalueer en promoot succesvolle participatieprojecten	Projectteam participatie		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
- Waarborgen van het evalueren en promoten van succesvolle participatieprojecten	- M. Kickert (teamleider openbare werken)		X				X			X				X				X					X

Kritische prestatie indicatoren:

- Vanaf 2017 ontvangt minimaal 95% van de melders (die een terugkoppeling wensen) een terugkoppeling op hun melding.
- Vanaf 2018 ontvangt 100% van de melders (die een terugkoppeling wensen) een terugkoppeling van hun melding.
- Bij het meten van de leefbaarheid in 2018 is een verbetering van minimaal 10% terug te zien in het onderhoud van straatmeubilair.
- Bij het meten van de leefbaarheid in 2018 is een verbetering van minimaal 5% terug te zien in het aantal parkeerplaatsen.
- Bij het meten van de leefbaarheid in 2018 is een verbetering van minimaal 10% terug te zien in het onderhoud van trottoirs.

- Vanaf 2019 wordt minimaal 30% van de meldingen doorgegeven via de BuitenBeter Applicatie.
- Vanaf 2017 wordt minimaal 80% van de participatieprojecten geëvalueerd.

Bijlage 12 Financiën

Implementatie aanbevelingen

Totale kosten	2016	2017	2018	2019	2020
Opzetten beleid straatmeubilair		€ 2.062,00			
Promoten budget parkeerplaatsen	€ 540,00	€ 540,00	€ 540,00	€ 540,00	€ 540,00
Verbeteren van onderhoud trottoirs		€ 38.400,00			
Opstellen communicatiebeleid	€ 1.562,00				
Verbeteren terugkoppeling op meldingen		€ 7.485,00	€ 6.736,00	€ 5.726,00	€ 4.580,00
Beleving openbare ruimte meten		€ 13.000,00		€ 13.000,00	
Betrekken van inwoners bij evalueren en opzetten van beleid	€ 450,00	€ 900,00	€ 900,00	€ 900,00	€ 900,00
Applicatie voor meldingen buitenruimte		€ 3.337,00	€ 2.878,00	€ 2.878,00	€ 2.878,00
Opzetten en onderhouden online buurtplatform		€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 15.000,00
Aanstellen van één medewerker voor evaluatie participatieprojecten		€ 17.280,00	€ 17.280,00	€ 17.280,00	€ 17.280,00
	€ 240.392,00				
Totale baten					
Toename effectiviteit afhandeling melding door Applicatie		€ 9.741,00	€ 10.715,00	€ 11.786,00	€ 13.553,00

<i>Immateriële baten</i>
Inzichtelijk waar welk straatmeubilair staat met het onderhoudsniveau
Meer leefbaarheid onder de inwoners door hen te betrekken
Inzicht waar inwoners behoefte aan hebben door het uitvoeren van belevingsonderzoek
Verbeterde kwaliteit afhandeling klachten door BuitenBeter App

€ 45.795,00

Specificatie kosten baten analyse

Kosten opzetten beleid straatmeubilair					
	Gemiddeld bruto loon	Uren		Omschrijving werkzaamheden	
Beleidsmedewerker	€ 3.600,00	70		Beleid schrijven	
Medewerker buitendienst	€ 1.974,00	36		Aanwezige straatmeubilair inventariseren	
Totaal			€ 2.062,45		
Promoten budget parkeerplaatsen					
	Gemiddeld bruto loon	Uren p.j.		Omschrijving werkzaamheden	
Beleidsmedewerker	€ 3.600,00	24		- Informatieavonden organiseren, voorbereiden en bijwonen. - Voorstellen van inwoners beoordelen	
Totaal			€ 540,00		
Verbeteren onderhoud trottoirs					
	Gemiddeld bruto loon	Aantal maanden		Omschrijving werkzaamheden	
2 Medewerkers van de buitendienst (met een afstand tot de arbeidsmarkt)	€ 1.600,00	12		- Het hele jaar door trottoirs onderhouden	
Totaal			€ 38.400,00		

Toelichting:

- De kosten voor het opstellen van een communicatiebeleid zijn gebaseerd op eerder gerealiseerde beleidsplannen en het aantal uur wat hieraan besteed is. (Salarisschaal, 2016)
- De kosten voor het promoten van het budget parkeerplaatsen is gebaseerd op de extra uren die een beleidsmedewerker hiervoor moet besteden aan promotie en het evalueren van voorstellen van inwoners. (Salarisschaal, 2016)
- Het verbeteren van het onderhoud van trottoirs is gebaseerd op eerdere ervaring met het onderhouden van trottoirs. Uit de brainstormsessie met beleidsmedewerkers van de openbare ruimte kwam naar voren dat het onderhoud van bestrating verbeterd kan worden binnen één jaar indien er twee medewerkers (met een afstand tot de arbeidsmarkt) in dienst worden genomen

Opstellen communicatiebeleid					
	Gemiddeld bruto loon	Uren		Omschrijving werkzaamheden	
Medewerker communicatie	€ 3.124,00	80		- Beleid schrijven	
Totaal			€ 1.562,00		
Betrekken van inwoners bij het opstellen en evalueren van een beleid					
	Gemiddeld bruto loon	Uren p.j.		Omschrijving werkzaamheden	
Beleidsmedewerker	€ 3.600,00	40		- Informatieavonden organiseren, voorbereiden en bijwonen. - Voorstellen van inwoners beoordelen	
Totaal			€ 781,00		
Verbeteren terugkoppeling op melding					
	Gemiddeld bruto loon	Uren p.j.		Omschrijving werkzaamheden	
Medewerker KCC	€ 2.144,00	€ 5.192,00		- Actief vragen naar behoefte terugkoppeling	
Medewerker buitendienst	€ 1.974,00	€ 2.293,00		- Uitgevoerde werkzaamheden beschrijven in systeem Decos	
Totaal			€ 7.485,00		

die hier het hele jaar mee bezig zijn.

Aanstellen één medewerker voor evalueren participatieprojecten					
	Gemiddeld bruto loon	Uren p.j.		Omschrijving werkzaamheden	
Beleidsmedewerker	€ 3.600,00	768		- Gemiddeld 2 dagen er week projecten evalueren en succesvolle projecten promoten (hangt af van het aantal projecten)	
Totaal			€ 17.280,00		

Toelichting:

- De kosten voor het opstellen van een communicatiebeleid zijn gebaseerd op eerder gerealiseerde beleidsplannen en het aantal uur wat hieraan besteed is. (Salarisschaal, 2016)

- De kosten voor het betrekken van inwoners bij het opstellen en evalueren van een beleid is gebaseerd op de extra uren die een beleidsmedewerker hiervoor moet besteden. (Salarisschaal, 2016)
- De kosten voor het verbeteren van de terugkoppeling op een melding zijn gebaseerd op het aantal extra minuten per melding. Een binnen gekomen melding kost circa 10,50 euro. Indien een medewerker meer tijd besteedt aan het geven van een terugkoppeling zal hier meer tijd in gestoken worden. Een melding kost dan circa 13,50 euro. Vooral in het eerste jaar zal hier meer tijd aan besteedt worden. Indien de Applicatie Buiten Beter online gaat, zullen meer inwoners via dit communicatiekanaal een melding doorgeven. Hierdoor verloopt het geven van een terugkoppeling efficiënter, doordat inwoners zelf hun e-mailadres doorgeven en bij het afhandelen van een melding direct alle geïnteresseerden een terugkoppeling krijgen. Naar verwachting zal per jaar tussen 10 – 15 procent van de inwoners meer gebruik gaan maken van de Applicatie. (Salarisschaal, 2016) (Dauphin, 2013)

Bijlage 13 Verantwoording steekproef

In tabel 14.1 is de verdeling van man en vrouw te zien binnen gemeente Binnenmaas. In tabel 14.2 is de leeftijdsopbouw van gemeente Binnenmaas te zien. Deze informatie is afkomstig van CBS. (CBS, 2016)

Geslacht	Verdeling % in populatie
Man	49,6
Vrouw	50,4

Tabel 14.1: Verdeling geslacht gemeente Binnenmaas 2016

Leeftijd	Verdeling % in populatie
18 – 30 jaar	15,2
31 – 60 jaar	50,6
Ouder dan 61 jaar	34,2

Tabel 14.2: Leeftijdsopbouw gemeente Binnenmaas 2016

In tabel 14.3 en 14.4 worden achtergrondkenmerken van de uitkomsten van het onderzoek weergegeven.

Geslacht	Verdeling % van respondenten
Man	52,0
Vrouw	48,0

Tabel 14.3: Respondenten onderzoek verdeling geslacht

Leeftijd	Verdeling % van respondenten
18 – 30 jaar	9,1
31 – 60 jaar	52,6
Ouder dan 60 jaar	38,3%

Tabel 14.2: Respondenten onderzoek leeftijdsopbouw

Zoals te zien is in figuur 14.1 en 14.3 komt de verdeling van het geslacht uit het onderzoek niet overeen met de werkelijke verdeling van de populatie. De respondenten van het onderzoek bestaat uit meer mannen dan vrouwen, terwijl de verdeling in de populatie meer vrouwen dan mannen bevat. Wel kan opgemerkt worden dat de verdeling in geslacht bij zowel de populatie van gemeente Binnenmaas als bij het aantal respondenten van de enquête rond de 50 procent is.

In tabel 14.2 en 14.4 is te zien dat de leeftijdsopbouw van gemeente Binnenmaas overeenkomt met de verdeling van respondenten uit het onderzoek.

Gezien de geringe verschillen in de verdeling van het geslacht bij de populatie en de respondenten en de overeenkomsten in leeftijdsopbouw kan geconcludeerd worden dat de steekproef van het onderzoek representatief is.