

Belevingsonderzoek Zaanstad

/Rosmolenwijk/ Westerkoog/
Assendelf-noord

Belevingsonderzoek Zaanstad: Rosmolenwijk/ Westerkoog/ Assendelft-noord

Status:	Concept
Documenttitel:	Belevingsonderzoek Zaanstad
Opdrachtgever:	Gemeente Zaanstad
Contactpersoon:	
Auteurs	Kees Keizer & Peter van Welsem
Projectcode:	
Plaats:	Deventer
Datum:	December 2018



/ Achtergrond

Het beheer van de buitenruimte is op dit moment vooral een zaak van technische protocollen. Aan de hand van kwaliteitsmetingen wordt de technische kwaliteit van het beheer bepaald en vastgesteld of deze binnen de vooraf opgestelde normen valt. De gemeente Zaanstad is echter geïnteresseerd in de tevredenheid van haar bewoners en vraagt zich af of deze niet de regie over het beheer kan voeren. Wat als niet de stuks zwerfafval, en centimeters onkruid het type en de inzet van het beheer voorschrijven, maar hoe (on)tevreden gebruikers van de buitenruimte zijn over deze (beheer)aspecten. Hoe wijkt een dergelijk belevingsgestuurd beheer af van het gebruikelijke beheer in de aandacht die wordt besteed aan de verschillende beheeraspecten? Wat denken gebruikers van de buitenruimte in Zaanstad überhaupt van hun buitenruimte? Over welke aspecten zijn ze (on)tevreden? Deze vragen van de Gemeente Zaanstad vormen het vertrekpunt voor het door Peter van Welsem van [Keizer & Van Welsem](#) gecoördineerde belevingsonderzoek, beschreven in dit rapport. Zowel de opzet als de resultaten van het onderzoek zijn gedurende het onderzoekstraject besproken met bewoners, tijdens speciaal georganiseerde bewoners avonden. Ook deze avonden worden kort besproken.

/ Opbouw

Dit rapport beschrijft opzet en uitkomsten van het uitgevoerde belevingsonderzoek. Daarnaast wordt ingegaan op de conclusies die kunnen worden verbonden aan de gevonden resultaten en suggesties voor een volgende belevingsmeting. Het rapport heeft de volgende opbouw:

- / **4. Kort** (onderzoek en uitkomsten in het kort)
- / **7. Opzet** (procedure meting en bewonersavonden)
- / **13. Uitkomsten** (resultaten onderzoek en bewonersavonden)
 - Rosmolenwijk
 - Westerkoog
 - Assendelft-Noord
 - Wijken vergeleken
- / **42. Conclusie** (implicaties en suggesties voor volgende meting)

/Kort



/ Doel

Om meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden van belevingsgestuurd beheer is eerst nagegaan hoe het beheer van de buitenruimte beleefd wordt door gebruikers van de buitenruimte. Zaanstad heeft hiervoor drie wijken aangemerkt: [Rosmolenwijk](#), [Westerkoog](#) en [Assendelft-Noord](#). We willen weten [hoe tevreden](#) men is over de buitenruimte in deze wijken met betrekking tot aspecten die raken aan het beheer. Zijn de gebruikers bijvoorbeeld tevreden over het groen en de verharding als het gaat om zwerfafval of om onkruid? En hieraan gekoppeld: [hoe belangrijk](#) vinden gebruikers bepaalde beheeronderdelen. Vindt men het frequent legen van afvalbakken heel belangrijk en het reinigen van de goten misschien iets minder. De combinatie van de tevredenheid en het belang geeft inzicht in waar in een wijk prioriteit aan zou moet worden gegeven om gebruikers zo tevreden mogelijk te maken. Het helpt dus bij de verdeling van tijd en geld

We zijn niet alleen geïnteresseerd in de beleving van de betreffende wijk maar ook in de verschillen tussen wijken. Bijvoorbeeld, is men meer tevreden over het groenbeheer in Rosmolenwijk dan in Westerkooog (of andersom). Inzicht in de verschillen tussen wijken staat aan de basis van belevingsgestuurd maatwerk in het beheer.

Naast vergelijkingen tussen de 3 wijken is ook een vergelijking met de daadwerkelijk gerealiseerde kwaliteit van het beheer interessant. Dit geeft namelijk inzicht in zowel de oorzaak als de mogelijke oplossing voor de ontevredenheid. Als blijkt dat men ontevreden is over het zwerfafval in een bepaalde wijk, en een objectieve observatie laat zien dat de kwaliteit van het beheer inderdaad laag is wat betreft zwerfafval, dan ligt in die lage kwaliteit waarschijnlijk de onvrede en is meer reinigen een logische stap. Als er echter weinig zwerfafval blijkt te liggen, dan is er een andere oorzaak voor de onvrede, en moet worden vertrouwd op een andere aanpak om de tevredenheid te vergroten. Bijvoorbeeld meer zichtbaar reinigen, het introduceren van bewonersparticipatie.

de buitenruimte met betrekking tot zwerfafval, Mocht blijken dat gebruikers erg ontevreden zijn over de hoeveelheid zwerfafval in hun buitenruimte, dan is meer reinigen een prima strategie, als er daadwerkelijk veel zwerfafval ligt, maar minder effectief als er al weinig op straat ligt. We hebben ons dus op de volgende zaken gericht:

- / [Tevredenheid over beheer buitenruimte](#)
- / [Ervaren belang beheeronderdelen](#)
- / [Vergelijking met technische kwaliteit](#)
- / [Vergelijking beleving tussen wijken](#)

/ Bevindingen

De meting van de beleving heeft een schat aan data opgeleverd, die de potentie voor belevingsgestuurd beheer naast beeldgestuurd beheer lijken te ondersteunen. Een aantal interessante bevindingen:

Bruikbaarheid belevingsmeting

- / Tevredenheid verschilt duidelijk van technische kwaliteit
- / Belevingsmeting adviseert soms andere inzet beheer dan meting technische kwaliteit
- / Wijken en groepen verschillen in waar ze tevreden over zijn of wat ze belangrijk vinden: meer efficiënte inzet mogelijk
- / Maatwerk per wijk lijkt gewenst

Beleving

- / Technische kwaliteit in Rosmolenwijk stelt: relatief meer inzet op onkruid verwijdering, belevingsmeting pleit juist voor relatief minder inzet
- / Onkruid verwijdering meer in gebieden met oudere bewoners
- / Hondenpoep ergernis niet aanpakken met meer reinigen, beter via communicatie
- / Westerkoog meer onkruid verwijdering

/Opzet

/ Meting

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van data van twee verschillende bronnen. De door KvW opgezette belevingsinterviews en de “technische kwaliteit” data geleverd door CREM.

De technische kwaliteit

Voor het vaststellen van de technische kwaliteit worden 25 locaties per wijk per keer “geschouwd” door een medewerker van CREM. De betreffende 25 locaties worden random gekozen uit het geheel aan locaties waarin de betreffende wijk is opgedeeld. Per locatie kijkt de medewerker aan de hand van de beeldmeetlatten (zie Appendix 1, voor een voorbeeld), naar de staat van de locatie met betrekking tot het beheeronderdeel. Scores worden gegeven op 5 niveaus: A+, A, B, C, D, met A+ als hoogste niveau. Onderdelen die niet relevant zijn voor de betreffende locatie, worden overgeslagen. Als er geen sprake is van “groen” op de betreffende plek, dan wordt bijvoorbeeld het onderdeel “zwerfafval in groen” niet gescoord.

Meting Technische kwaliteit Zaanstad	
Aantal: metingen	238
metingsdagen	8
Afname in week	15, 17, 23, 25, 32, 34, 38, 40
Wijken	Rosmolenwijk, Westerkoog, Assendelft-noord

De beleving en het verschil tussen de technische kwaliteit en de beleving staat centraal in het huidige onderzoek. De rapportage van de technische kwaliteitsmetingen staat in dienst hiervan. Voor uitgebreidere rapportage verwijzen we naar de uitvoerder van de metingen.

De KvW Belevingsinterviews

In de door KvW ontwikkelde belevingsinterviews worden gebruikers van de openbare ruimte gevraagd naar hun beleving van de buitenruimte van de betreffende wijk. Hoe tevreden zijn ze bijvoorbeeld over bepaalde aspecten van de ruimte die betrekking hebben op het beheer? Hoe belangrijk vinden ze verschillende beheeronderdelen?

De procedure

De interviews werden afgenomen door medewerkers van KvW, die een instructie krijgen. Tijdens de instructie wordt ingegaan op de wijze waarop de vragen gesteld dienen te worden, hoe respondenten moeten worden geselecteerd en gevonden en hoe om te gaan met vragen van respondenten. Centraal in de aanpak staat de vergelijkbaarheid van de meting tussen medewerkers, en meetmomenten. Dit garandeert dat de verkregen informatie kan worden gekoppeld en samengevoegd.

De interviews worden afgenomen in nabijheid van de locatie waar ook de meting van de technische kwaliteit is uitgevoerd. De KvW enquêteurs nemen de locatie als vertrekpunt en kijken in een toenemende straal rondom naar geschikte respondenten. Allereerst is deze werving gericht op mensen die zich in de openbare ruimte bevinden. Alleen als deze wijze van werving niet succesvol is in nabijheid van de gestelde locatie, of binnen afzienbare tijd, wordt er bij woningen aangebeld. Respondenten zijn dus gebruikers van de buitenruimte en/of bewoners van de betreffende wijken.

Voor de interviews wordt gebruik gemaakt van een Ipad. De enquêteurs lezen de vraag op het scherm voor en vullen het gegeven antwoord in, terwijl de respondenten meekijken op het scherm.

De vragen

De vragen die de respondenten gesteld werden vallen uiteen in een aantal categorieën belevingsvragen: [Algemene](#), [Onderdeel specifieke](#), [Belang](#), [Open](#), [Demografische](#) en [Overig](#).

Algemene vragen

Respondenten is gevraagd naar de mate waarin ze de betreffende wijk als prettig ervaren, hoe schoon ze de wijk over het algemeen vinden en hoe tevreden ze zijn over het groen. Deze vragen zijn allen gemeten op een 5 punts-likert schaal die van het negatieve loopt naar het positieve. Bijvoorbeeld van heel onprettig/ helemaal niet schoon/ heel ontevreden tot respectievelijk: heel prettig/ heel schoon / heel tevreden.

Onderdeel specifieke vragen

Bij de *specifieke vragen*, geven respondenten aan in welke mate ze tevreden zijn over de staat van de openbare ruimte in de wijk op het betreffende onderdeel. Ook deze vragen worden gemeten op een 5-punt-likerschaal (van 1-heel ontevreden tot 5-heel tevreden). Zo werd respondenten bijvoorbeeld gevraagd naar hun mening over de verharding met betrekking tot zwerfafval, onkruid of hondenpoep. Er is gekozen voor deze opzet en 5-puntsschaal om een goede koppeling te kunnen maken met de gemeten technische kwaliteit. Zie ook het latere onderdeel (*Koppeling KvW Belevingsmeting en Technische kwaliteit*).

Belangvragen

Naast de tevredenheid, gaven de respondenten ook aan in welke mate ze onderhoud belangrijk vinden met betrekking tot dat specifieke onderdeel. Hoe belangrijk vinden ze dat zwerfafval, onkruid of hondenpoep verwijderd wordt. Deze "belang" vragen kennen gewicht toe aan de verschillende belevingsoordelen. Alle "belang vragen" zijn gevat in één vragen blok, zodat het ook uitdrukking geeft aan het relatieve belang dat respondenten toekennen aan de verschillende beheeronderdelen.

Openvragen

De hiervoor besproken vragen leveren kwantitatieve resultaten op. Respondenten wordt ook de mogelijkheid geboden zelf aspecten waar ze tevreden, ontevreden over zijn met betrekking tot (het beheer van) de buitenruimte in de betreffende wijk. Hier is ook ruimte om advies te geven aan de gemeente over de aanpak van het beheer. De reacties die gegeven worden gebundeld, maar ook op overeenkomsten bekeken.

Demografische vragen

We verzamelden ook enige demografische gegevens van de betreffende gebruikers (zoals leeftijd en geslacht). Deze vragen maken het mogelijk om na te gaan of bepaalde groepen gebruikers van de buitenruimte verschillen in het belang dat ze hechten aan bepaalde aspecten van het beheer en/ of verschillen in hun tevredenheid over deze aspecten in de betreffende wijk.

Overige vragen

Naast de genoemde vragen zijn nog een aantal *overige* vragen opgenomen. Zo is bij een deel van de respondenten (de vraag werd pas halverwege het onderzoek toegevoegd) nagegaan of zij bekend zijn met de wijkonderhoudsploeg” in de wijk en met het gemeentelijke initiatief: “Buitengewoon samenwerken”, We hebben ook gevraagd in welke mate mensen het schoonhouden van de wijk een taak vonden van gemeente of van bewoners. Deze laatste vraag geeft mogelijk inzicht in mogelijke aanpak voor het verbeteren van de beleving.

Het totale overzicht aan vragen is opgenomen in de Appendix.

Koppeling KvW Belevingsmeting en Technische kwaliteit

De KvW Belevingsmeting hanteert een 5-punts liket schaal om een goede koppeling met de vastgestelde technische kwaliteit mogelijk te maken. De gemeten tevredenheid in een wijk met betrekking tot een bepaald beheeraspect wordt gepresenteerd naast de gemiddelde geschouwde technische kwaliteit in dezelfde wijk. De gemiddelde tevredenheid loopt van 1-heel ontevreden tot 5-heel tevreden en de geschouwde technische kwaliteit loopt van 1-kwaliteitsniveau D naar 5-kwaliteits niveau A+. Er is bij de technische kwaliteit sprake van diverse beeldmeetlatten. Zo wordt bijvoorbeeld een onderscheid gemaakt tussen de grote van het aanwezige zwerfafval. Schouwers brengen in kaart, op welk niveau een locatie is met betrekking tot het kleine zwerfafval en op welk niveau het grof zwerfafval. Een dergelijke differentiatie hebben we niet doorgevoerd in de tevredenheids- en belangvragen. Hierdoor zouden de interviews erg lang worden, en bij veel aspecten is het aannemelijk dat het voor respondenten moeilijk wordt om een dergelijke kleine verschillen te maken. De belevingsvraag voor een bepaald onderdeel is gekoppeld aan de gemiddelde technische kwaliteit van de verschillende aspecten horend bij dit onderdeel. Zo is het gemiddelde van grof en fijn zwerfafval gekoppeld aan de belevingsvraag met betrekking tot zwerfafval. De koppeling tussen de diverse beeldmeetlatten en de belevingsvragen is voor afname van het onderzoek opgesteld (zie *Schema*).

Categorie	Belevingsvraag	Beeldmeetlatten		
Groen	Onkruid	Groen-Bepanting-Onkruid	Groen-Boomspegel-Onkruid	
	Zwerfafval	Groen-Bepanting-Zwerfafval Grof	Groen-Gras-Gazon-Zwerfafval Grof	
	Hondenpoep	Groen-Bepanting-Uitwerpselen	Groen-Boomspegel-Uitwerpselen	Groen-Gras-Gazon-Uitwerpselen
Verharding	Onkruid	Verharding-Onkruid		
	Zwerfafval	Grof verharding		
	Hondenpoep	Verharding-Uitwerpselen		
	Verzakt	Verharding-Dwarsonvlakheid wegtype 6 en 7		
Riool	Goot	Verharding-Veegvuil		
Afvalbak	Bijplaatsing	Niet gemeten		
	Frequentie	Vullingsgraad afvalbak		

Wijkkenarakteristieken

De wijken die zijn opgenomen in het onderzoek verschillen van elkaar in zowel het bewonersaantal als de samenstelling van de wijk. Deze gegevens zijn inzichtelijk voor het inschatten van de impact van negatieve of positieve beoordelingen door respondenten, en ze helpen bij het bepalen van de meest effectieve aanpak. Als respondenten zich storen aan de hoeveelheid zwerfafval in een wijk, hoeveel mensen storen zich dan? En als we iets willen verbeteren in het onderhoud, waar zetten we dan op in zodat het de beleving van de meeste gebruikers beïnvloed? Zie hieronder de opgenomen wijken in cijfers:

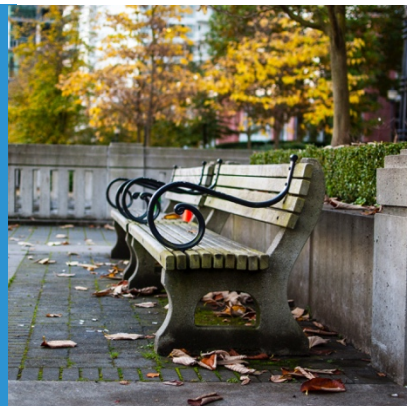
	Rosmolenwijk		Westerkoog		Assendelft-Noord	
Oppervlakte (hectare)	103		222		703	
Aantal inwoners	8095		6470		16000	
Vrouwen/ mannen¹	4155/ 3940	51%/ 49%	3290/3180	51%/ 49%	8080/7915	51%/ 49%
Leeftijdverdeling¹						
15-25	775	10%	670	10%	1900	12%
25-44	2225	27%	1205	19%	4835	30%
45-64	2155	27%	1900	29%	3900	24%
>65	1710	21%	1825	28%	1150	7%

¹ in aantal en percentage van totaal aantal inwoners van de wijk

Periode

De belevingsinterviews zijn in dezelfde week afgenomen als de kwaliteitsmetingen. In totaal waren er acht meetmomenten. Deze waren verspreid over het jaar in vier periodes. De metingen en interviews vonden plaats in: april, juni, augustus, september en oktober.

- / 4 periodes waarin 2x gemeten is
- / April, juni, augustus september en oktober
- / 3 wijken
- / ± 10 metingen per periode per wijk
- / 240 interviews
- / 7.200 vragen gesteld



Locaties in wijken

Binnen de drie wijken zijn op per meetmoment op random geselecteerde locaties interviews afgenomen. Iedere wijk is opgedeeld in diverse potentiële locaties van 10x10 meter. Uit dit totale aantal werden ieder meetmoment 10 locaties per wijk random geselecteerd. Deze plekken vormden het uitgangspunt voor de afname van het interview. Op deze plek of in de nabijheid daarvan werden in de buitenruimte of aan de deur mensen aangesproken en geïnterviewd.

Respondenten

De respondenten waren gebruikers van de buitenruimte in de 3 deelnemende wijken. In totaal zijn er 240 mensen geïnterviewd. Van dit aantal werd 64% in de buitenruimte aangesproken en gevraagd om mee te werken aan het onderzoek. Het resterende deel 36% werd benaderd door aan bellen bij huizen in nabijheid van de geselecteerde locatie. Van de 240 personen die meewerkten gaf 53% aan vrouw te zijn en 46% man. 93% was woonachtig in de wijk waar ze werden geïnterviewd.

/ Bewonersavonden

Naast de metingen werden er ook bewonersavonden georganiseerd in de verschillende wijken. Tijdens deze avonden werden bewoners van de betreffende wijk geïnformeerd over de procedure en opzet van de verschillende metingen en over de resultaten hiervan.

Doel van de bewonersavonden was om bewoners meer te betrekken bij het beheer van hun wijk en om input te krijgen voor het onderzoek.

De eerste bijeenkomsten waren vooral gericht op het onderzoeken welke beheeronderwerpen er leven en waar het onderzoek zich vooral op moest richten. Door middel van punten toekennen aan de verschillende onderwerpen werden prioriteiten kenbaar gemaakt. Dit heeft uiteindelijk geleid tot de aspecten die in dit onderzoek zijn meegenomen.

Tijdens de tweede bijeenkomsten zijn de tussentijdse resultaten gepresenteerd.

De derde bijeenkomsten stonden in het teken van het toelichten van de resultaten.

Data bijeenkomsten	Rosmolenwijk	Westerkoog	Assendelft-Noord
Eerste bijeenkomst	12 februari	8 februari	13 februari
Tweede bijeenkomst	12 juli	14 mei	24 april
Derde bijeenkomst	3 december	13 november	13 november

/ Uitkomsten

De uitkomsten sectie geeft een overzicht van diverse figuren die op basis van de beschikbare data zijn gemaakt. De sectie is als volgt opgebouwd:

- / De uitkomsten van de metingen in
 - Rosmolenwijk
 - Westerkoog
 - Assendelft-Noord

- / De uitkomsten van de metingen [tussen wijken vergeleken](#), met een overzicht van de bewonersavonden

/ Uitkomsten per wijk

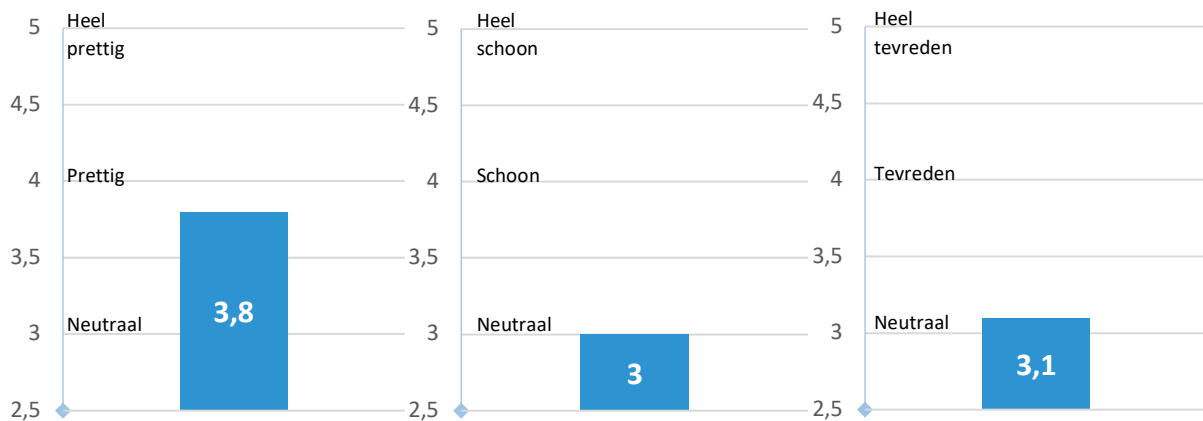
Voor de verschillende wijken is gekeken hoe tevreden respondenten uit de betreffende wijk zijn met de wijk in het algemeen en met aspecten van de wijk die aan het beheer van de wijk raken. Er is daarnaast bijvoorbeeld ook onderzocht hoe belangrijk respondenten de verschillende beheeronderdelen vinden. De meest belangrijke data is gevangen in een serie overzichtelijke grafieken.

Rosmolenwijk

1. Algemene vragen Rosmolenwijk

Respondenten is een drietal algemene belevingsvragen gesteld met betrekking tot de betreffende wijk.

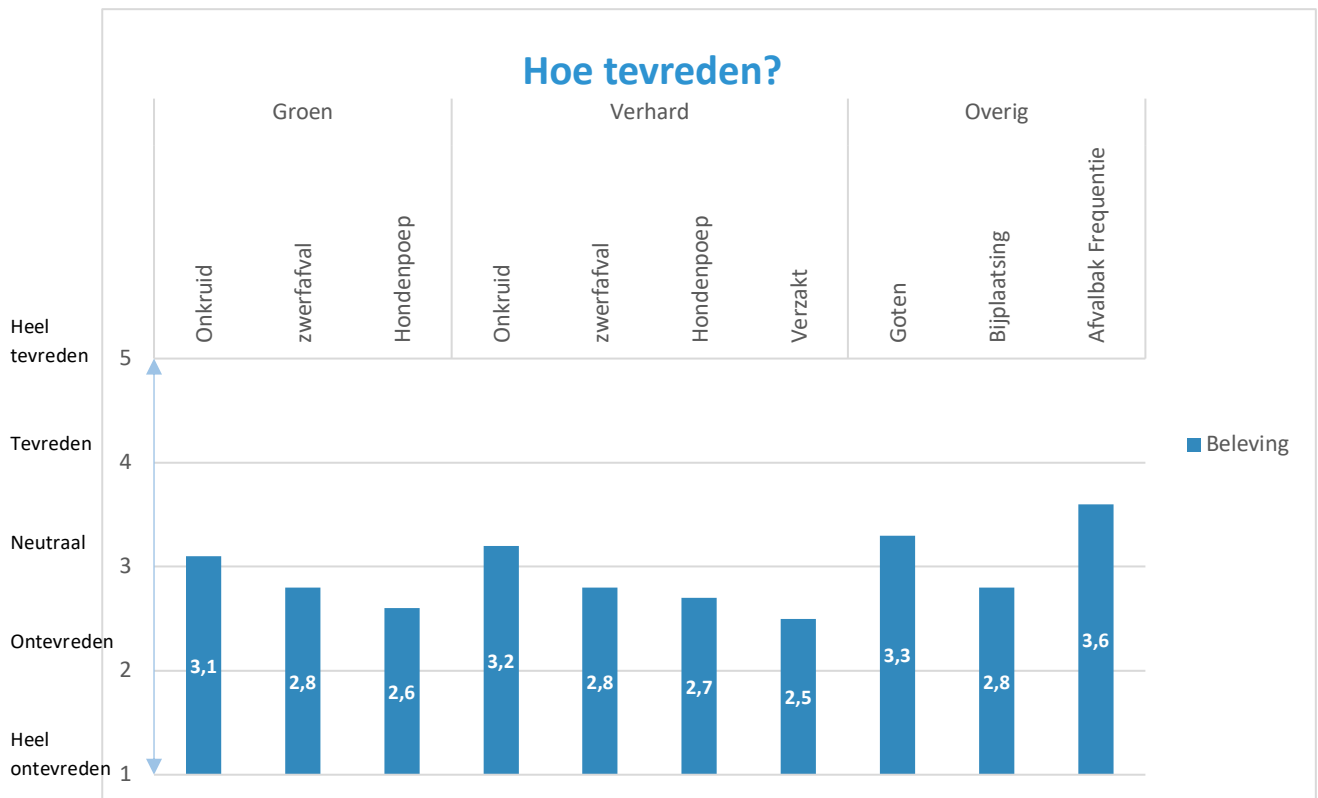
- Hoe prettig vindt u deze wijk in het algemeen?
- Hoe schoon vindt u deze wijk in het algemeen?
- Hoe tevreden bent u in het algemeen over de beplanting en het groen in deze wijk?



Rosmolenwijk wordt op de algemene tevredenheidsmaten nergens negatief beoordeeld, maar de wijk wordt wel minder beoordeeld dan de andere wijken

2. Onderdeel specifieke vragen Rosmolenwijk

Respondenten is gevraagd naar hun tevredenheid over het groen en de verharding met betrekking tot diverse aan beheer rakende aspecten, zoals zwerfafval en onkruid. Er is hun ook gevraagd hoe belangrijk zij de verschillende beheeronderdelen achtten.

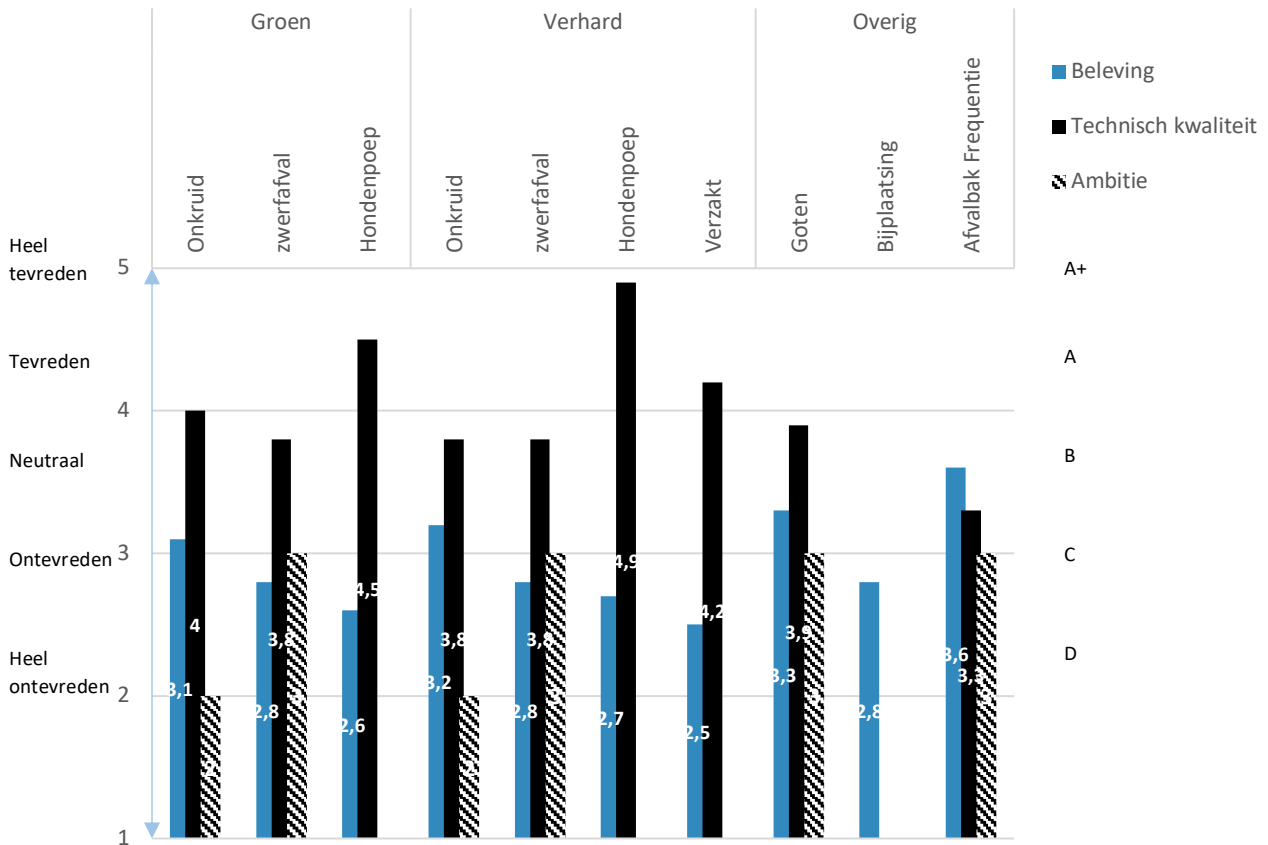


De gebruikers van de buitenruimte zijn over de nodige beheeraspecten ontevreden. Opvallend is dat het specifiek de “man-made” problemen zijn waar men ontevreden over is. Denk aan zwerfafval, hondenpoep en bijplaatsing. Relatief minder ontevreden is men over de aanwezigheid van onkruid. Het meest negatief wordt de staat van stoepen en wegen beoordeeld (i.e. *verzakt*)

Nu is het interessant om na te zien in welke mate de “objectieve” beheer-situatie correspondeert met de tevredenheid. Dit laat zien of de staat van de buitenruimte inderdaad de waarschijnlijke

oorzaak is voor de (on)tevredenheid. We hebben hiertoe in de grafiek ook de technische kwaliteit opgenomen, en het door de gemeente gestelde ambitieniveau voor de technische kwaliteit (beide op een 5-puntsschaal gemeten/ weergegeven).

Hoe tevreden + technische kwaliteit & ambitie

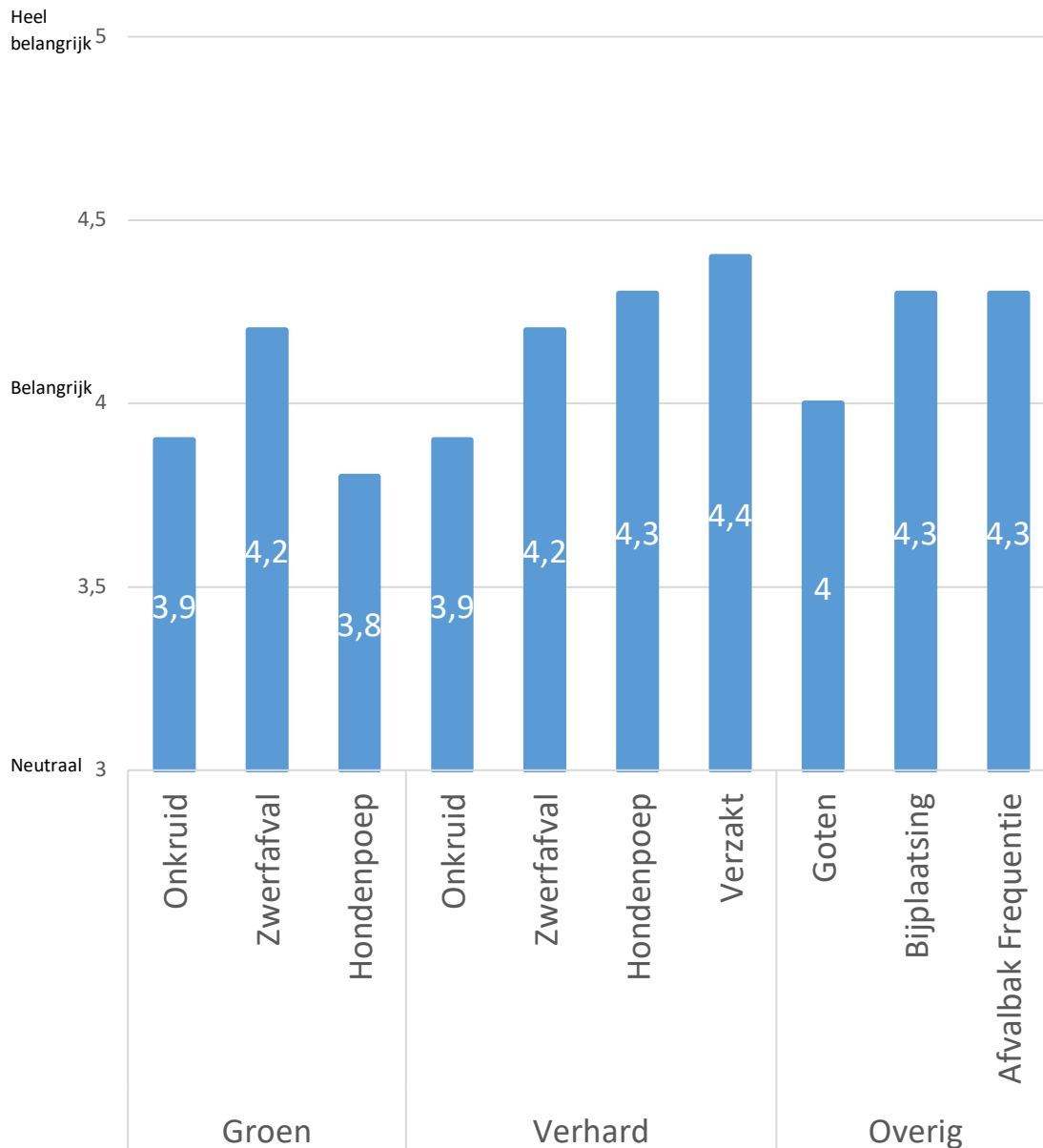


Opvallend is het verschil tussen de technische kwaliteit en de tevredenheid. Specifiek als we kijken naar hondenpoep, dan blijkt er bijna niets te liggen volgens de schouw met beeldmeetlatten. Dit maakt ook duidelijk dat het proberen weg te nemen van de ontevredenheid door meer te gaan reinigen, waarschijnlijk niet succesvol zal zijn. De tevredenheid staat los van de werkelijke situatie en wordt waarschijnlijk beter met communicatie aangepakt.

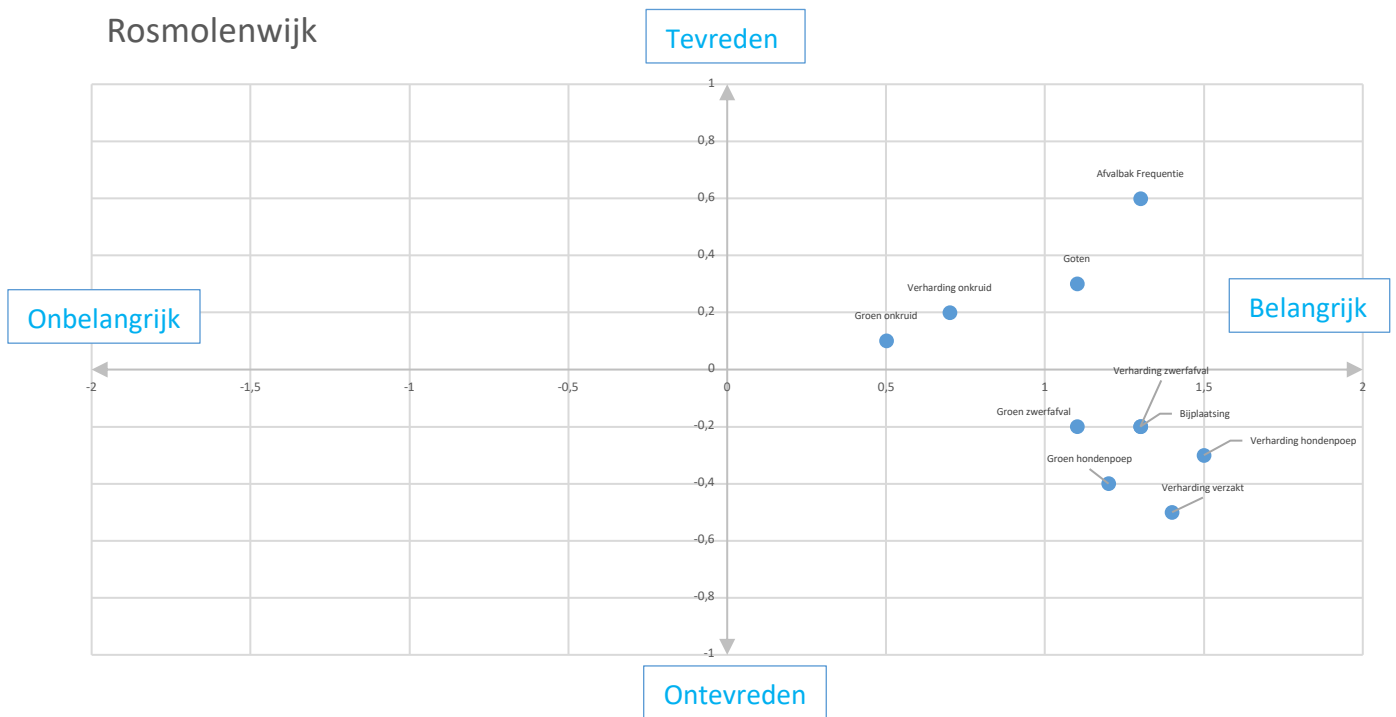
De gemiddelde gemeten technische kwaliteit ligt op alle onderdelen boven de vastgelegde ambitie voor dat onderdeel.

3. Belangvragen Rosmolenwijk

De voorgaande figuren geven inzicht in hoe tevreden de respondenten zijn met de diverse beheeronderdelen, maar hoe belangrijk vinden ze deze onderdelen. Om hier een beeld van te krijgen werd de respondenten bijvoorbeeld gevraagd hoe belangrijk zij de verwijdering van onkruid of zwerfafval vinden op verharding of in het groen en beplanting. Onderstaande figuur geeft het gemiddelde antwoord per gevraagd beheeronderdeel.



Als we de scores gegeven op de belangvragen combineren met de tevredenheidsscores, dan levert dit de meest praktische figuur op om het beheer mee te prioriteren. In onderstaande figuur hebben we van alle scores 3 punten afgetrokken waardoor een score van 0 betekend neutraal met betrekking tot tevredenheid of belangrijkheid. Het belang dat men hecht aan een beheeronderdeel loopt dus van -2 (heel onbelangrijk) tot 2 (heel belangrijk) en de tevredenheid van -2 (heel ontevreden) tot 2 (heel tevreden).



Bij Rosmolenwijk vallen de nodige beheeraspecten in het kwadrant rechtsonder (ontevreden- belangrijk). Het zijn specifiek deze aspecten zoals hondenpoep en zwerfafval, die aandacht vragen. Onkruid, dat valt in het kwadrant rechtsboven wordt minder belangrijk geacht en men is er ook tevredener over.

4. Openvraag Rosmolenwijk

Respondenten werd naast het beantwoorden van de meerkeuze vragen ook de mogelijkheid geboden om tips te geven ten aanzien van het beheer van de betreffende wijk. Deze tips (en opmerkingen) zijn hieronder (letterlijk) verzameld.

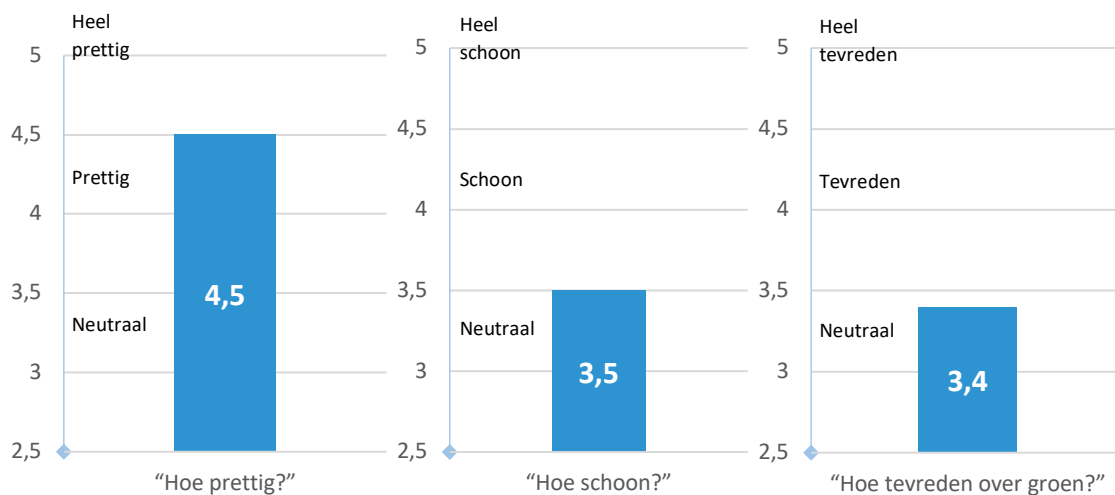
1	Veel grofvuil op plekken die daar niet voor bedoeld zijn.
2	Samen sta je sterker dan alleen gemeente of alleen bewoners
3	Iedereen moet zelf zijn steentje bijdragen
4	Vooral de stoepen moeten verbeterd worden
5	Bij de wortel aangepakt, supermarkt is de wortel van zwerfafval
6	Water is vaak zwaar vervuild. Er drijft van alles.
7	Af en toe zie ik wel eens een dame vallen door verzakte tegels
8	Verkeerde bomen, te groot, bijlstraat. Mensen moeten zelf zorgen voor een schone stoep en goot. Mensen moeten bellen als ze vuil opgehaald willen hebben
9	Het vegen mag frequenter gebeuren
10	Afval bordjes in verschillende talen
11	Bomen weghalen was positief. Met de buurt praten in buurtcentra
12	Beloning voor vrijwilligers
13	Sociaal werkplan is prettig.
14	Ze zijn bezig met de weg waardoor beplanting is weggehaald. Mevrouw vindt het weghalen van de bomen niet leuk. Twintig jaar lang is de straat niet open
15	Straten moeten verbeterd worden
16	Inwoners mogen wel wat meer doen
17	De gemeente zou af en toe eens door de straten moeten gaan om te kijken hoe het ervoor staat.
18	Sommige bomen hebben kale plekken en niet door de droogte. Overal stoepen plaatsen is belangrijk. Gemeente is verantwoordelijk voor handhaven. Bewoner
19	Meer controleren op hondenpoep en zwerfafval
20	De goten stromen snel vol
21	Er ligt veel mac donalds troep. De prullenbakken zijn te klein. Meneer wil meer groen. Er zijn vaak brandnetels in het park, sneller weghalen
22	Meer verbondenheid in de buurt creëren zodat men meer verantwoordelijkheid voelt om de buurt/straat schoon te houden
23	Misschien meerdere rondes in de wijk om te observeren
24	Vaker de containers legen zodat ze niet zo lang vol aan de straat staan
25	Nieuwe beplanting in deze straat
26	Mensen moeten zachter rijden in de straat
27	Geen gif spuiten, mogelijk brandspuiters. Het lawaai van de bladblazers is heel heftig.
28	Hou het bij
29	Als je belt over troep bij de containers wordt er niets aan gedaan.
30	Afvalbakken moeten vaker worden geleegd
31	Iedereen moet zijn eigen afval opruimen, maar de gemeente mag meer meehelpen. Er is ook teveel onkruid
32	Nee

Westerkoog

1. Algemene vragen Westerkoog

Respondenten is een drietal algemene belevingsvragen gesteld met betrekking tot de betreffende wijk.

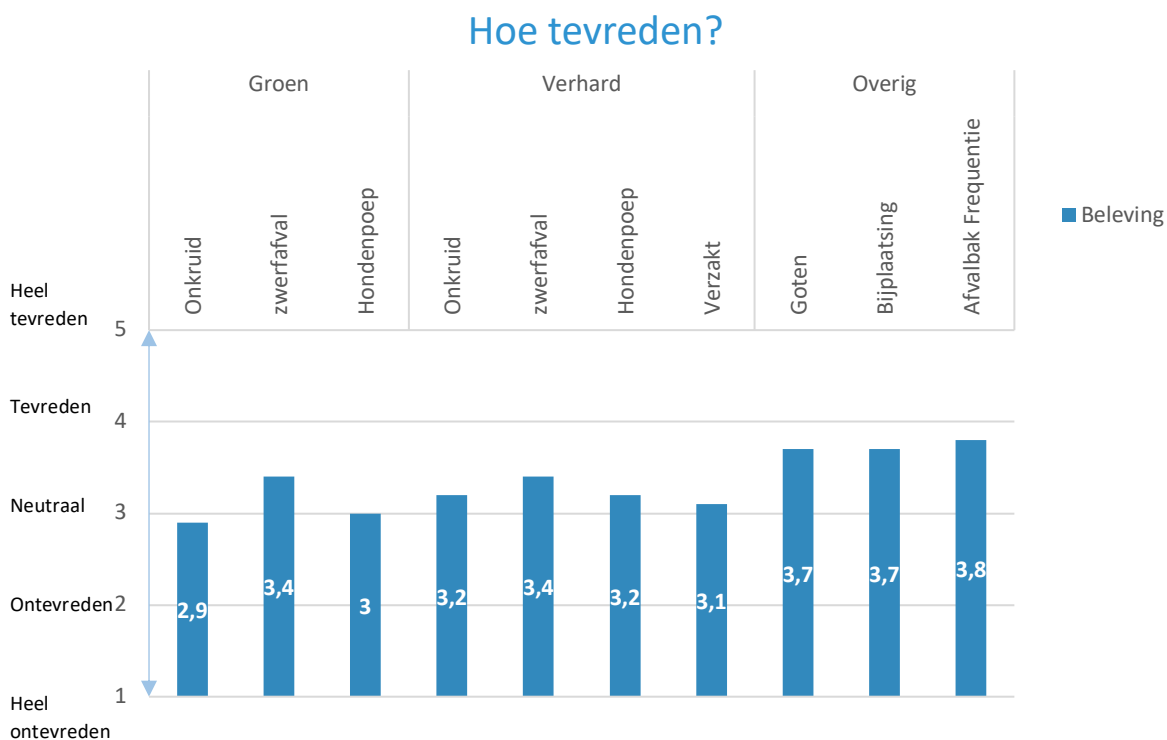
- Hoe prettig vindt u deze wijk in het algemeen?
- Hoe schoon vindt u deze wijk in het algemeen?
- Hoe tevreden bent u in het algemeen over de beplanting en het groen in deze wijk?



Westerkoog wordt door de respondenten positief beoordeeld. De wijk wordt het prettigst ervaren van de drie wijken.

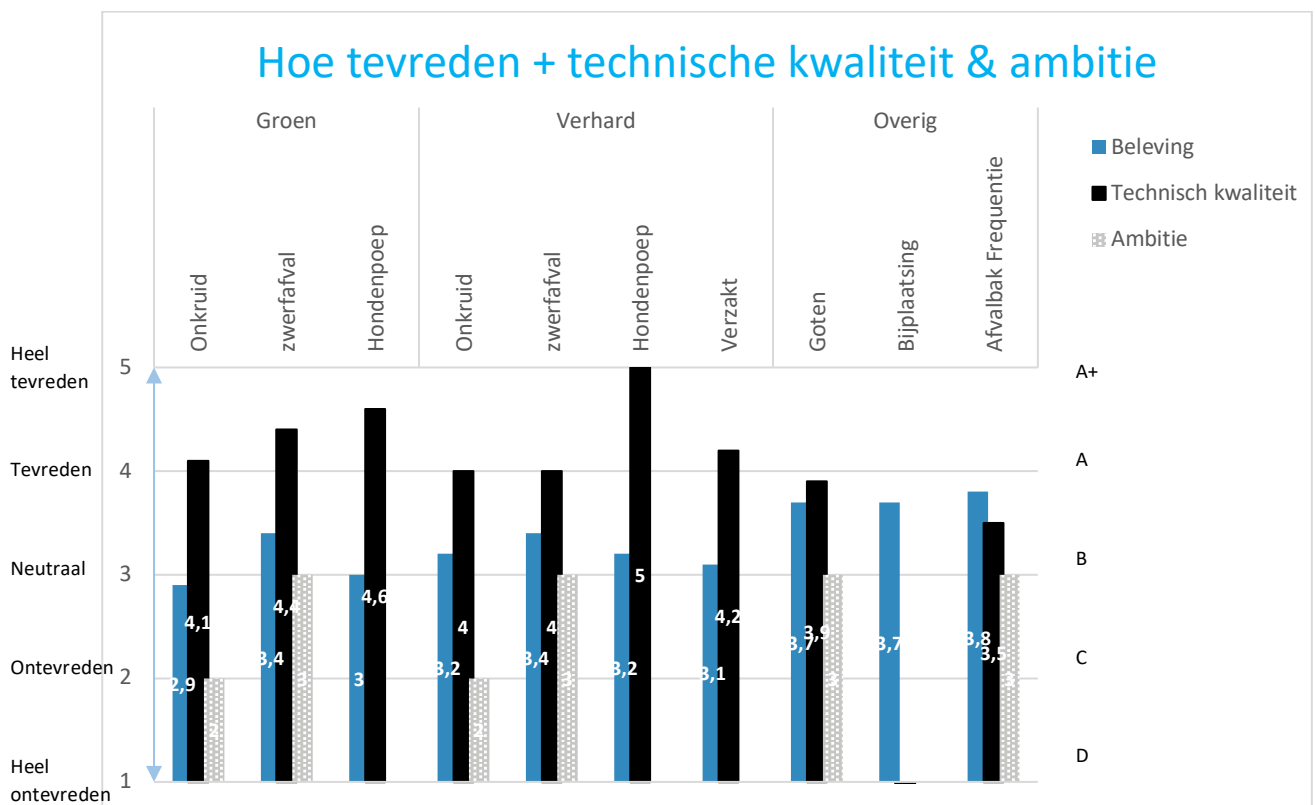
2. Onderdeel specifieke vragen Westerkoog

Respondenten is gevraagd naar hun tevredenheid over het groen en de verharding met betrekking tot diverse aan beheer rakende aspecten, zoals zwerfafval en onkruid. Er is hun ook gevraagd hoe belangrijk zij de verschillende beheeronderdelen achtten.



Voor veel onderdelen geldt in Westerkoog dat men tevreden is. Een onderdeel als bijplaatsing waarover men in Rosmolenwijk behoorlijk ontevreden was scoort in Westerkoog juist het hoogst met betrekking tot de tevredenheid. Het roept ook een beeld op van bewoners die minder last hebben van andere bewoners.

Nu is het interessant om na te in welke mate de “objectieve” beheer-situatie correspondeert met de tevredenheid. Dit laat zien of de staat van de buitenruimte inderdaad de waarschijnlijke oorzaak is voor de (on)tevredenheid. We hebben hiertoe in de grafiek ook de technische kwaliteit opgenomen, en het door de gemeente gestelde ambitieniveau voor de technische kwaliteit (beide op een 5-puntsschaal gemeten/ weergegeven).

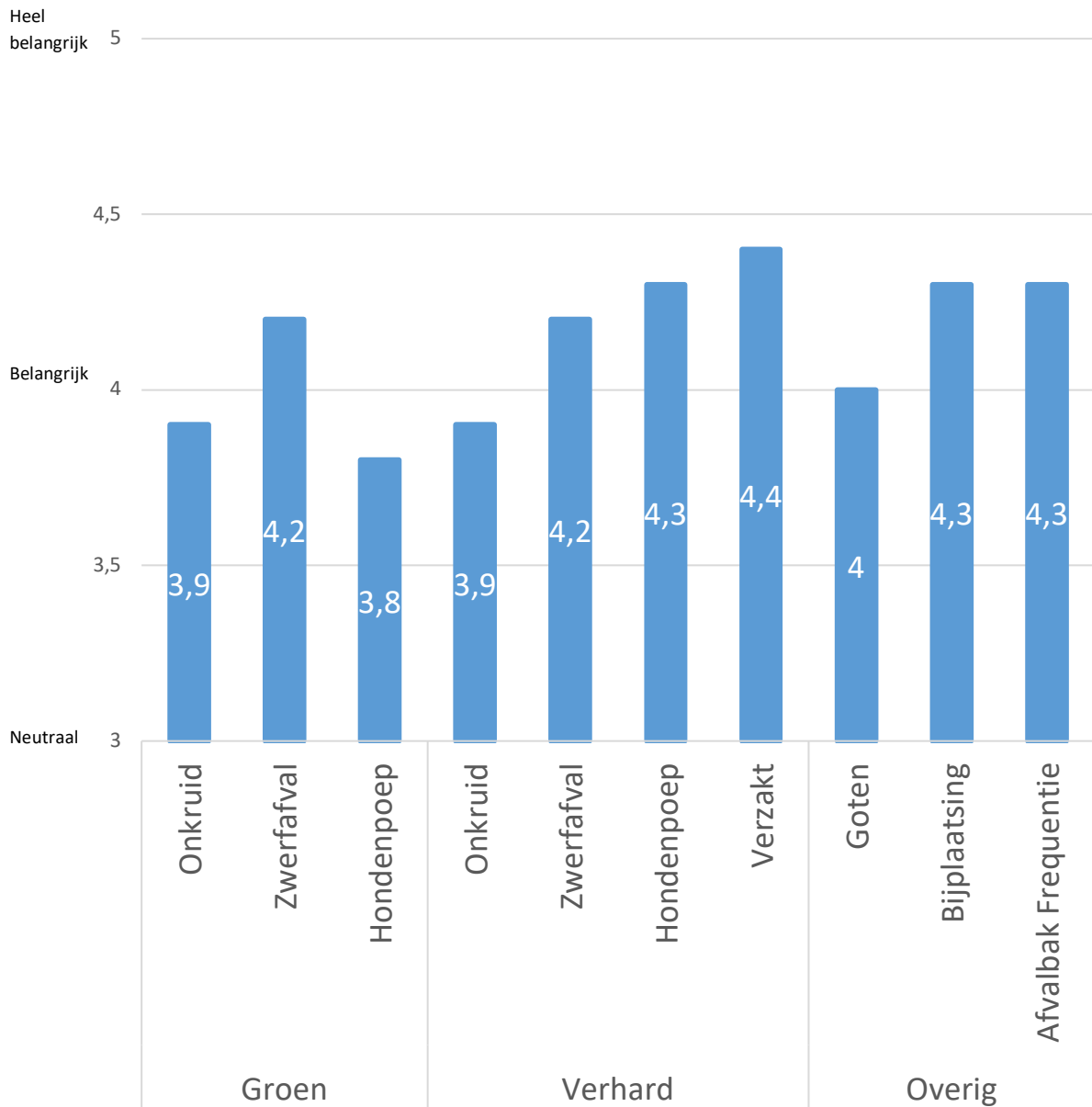


Ook in Westerkooig zien we een verschil tussen de technische kwaliteit en de (negatievere) beleving. Het verschil is echter minder groot dan in Rosmolenwijk.

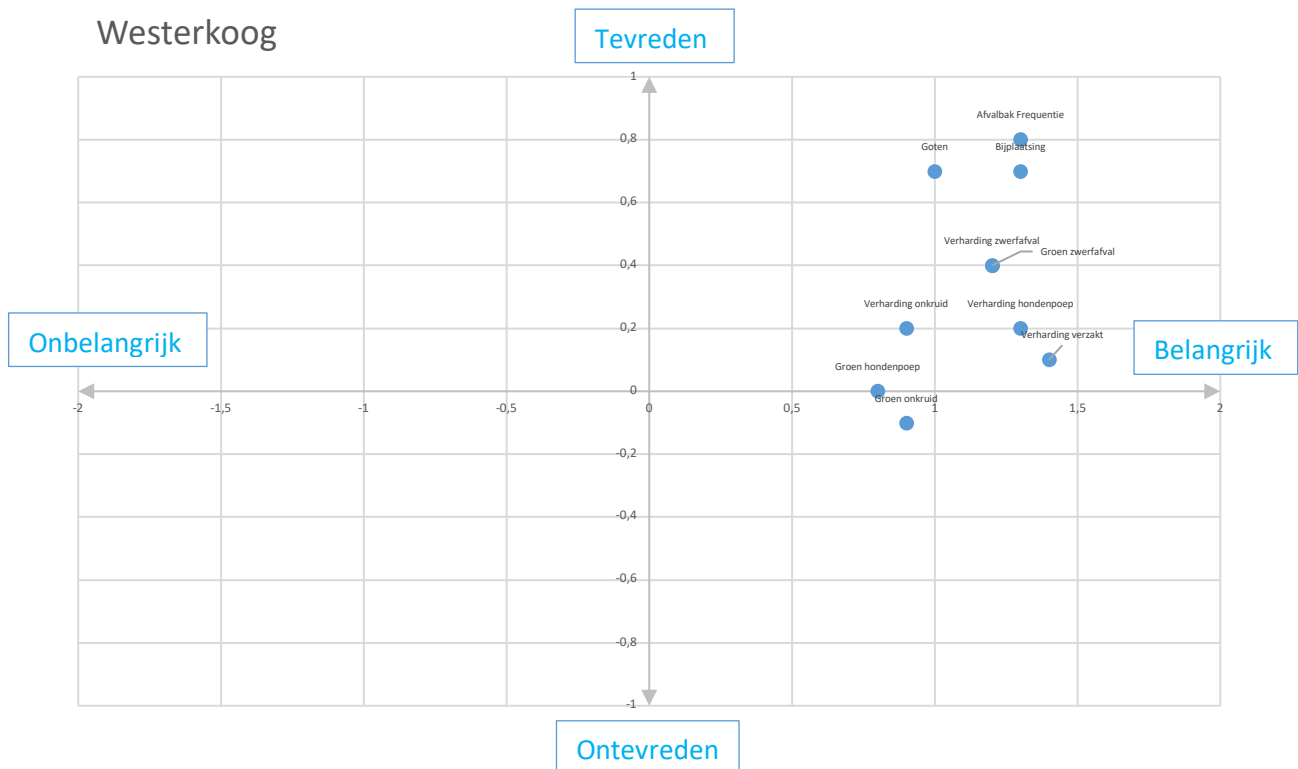
De gemiddelde gemeten technische kwaliteit ligt op alle onderdelen boven de vastgelegde ambitie voor dat onderdeel.

3. Belangvragen Westerkoog

De voorgaande figuren geven inzicht in hoe tevreden de respondenten zijn met de diverse beheeronderdelen, maar hoe belangrijk vinden ze deze onderdelen. Om hier een beeld van te krijgen werd de respondenten bijvoorbeeld gevraagd hoe belangrijk zij de verwijdering van onkruid of zwerfafval vinden op verharding of in het groen en beplanting. Onderstaande figuur geeft het gemiddelde antwoord per gevraagd beheeronderdeel.



Als we de scores gegeven op de belangvragen combineren met de tevredenheidsscores, dan levert dit de meest praktische figuur op om het beheer mee te prioriteren. In onderstaande figuur hebben we van alle scores 3 punten afgetrokken waardoor een score van 0 betekend neutraal met betrekking tot tevredenheid of belangrijkheid. Het belang dat men hecht aan een beheeronderdeel loopt dus van -2 (heel onbelangrijk) tot 2 (heel belangrijk) en de tevredenheid van -2 (heel ontevreden) tot 2 (heel tevreden).



In Westerkoog vindt men veel beheer onderdelen belangrijk, maar men is over de hele linie behoorlijk tevreden. In tegenstelling tot Rosmolenwijk waar onkruid vrij onbelangrijk werd geacht, vindt men het hier niet alleen belangrijker, maar men is er ook ontevreden over. De respondenten in Rosmolenwijk waren juist tevreden met betrekking tot dit onderdeel.

4. Openvraag Westerkoog

Respondenten werd naast het beantwoorden van de meerkeuze vragen ook de mogelijkheid geboden om tips te geven ten aanzien van het beheer van de betreffende wijk. Deze tips (en opmerkingen) zijn hieronder (letterlijk) verzameld.

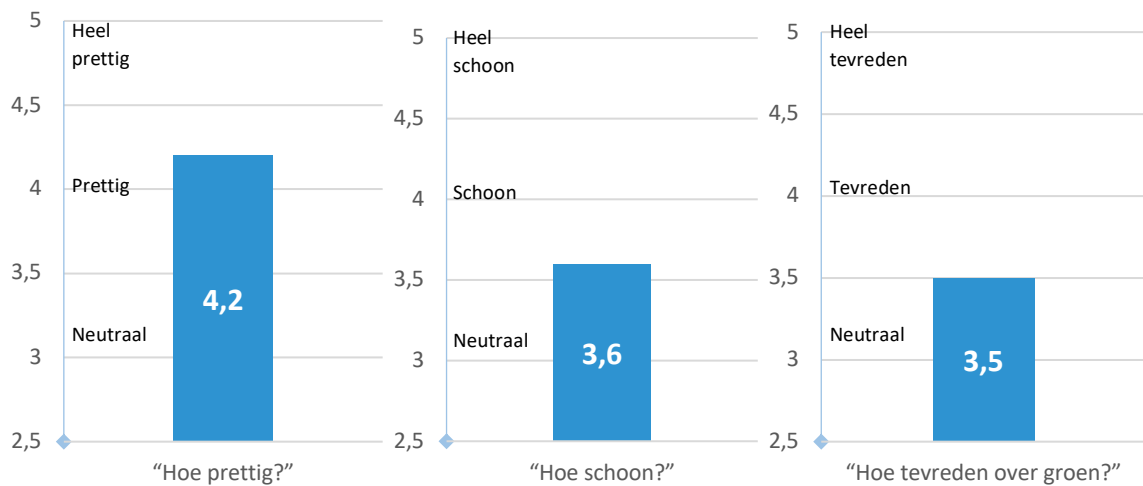
Westerkoog	
1	Meer kinderspeelplaatsen en de rondweg is te gevaarlijk. Misschien meer oversteekplaatsen maken?
2	Er mag wel meer groen in de wijk. Over het algemeen tevreden over zwerfafval maar met mooi weer en feestdagen niet tevreden. Kinderen kunnen hier niet
3	Bij de winkels is wel veel zwerfafval. Kledingbakken moeten vaker opgehaald worden. In de herfst een extra bladerenkorf neerzetten. Het wordt hier goe
4	Heggen vaker snoeien
5	Moet meer groen onderhoud komen
6	In het park zijn prullenbakken weggehaald, dat is niet positief
7	Er zitten luizen in de bomen. Stoepen zijn te hoog.
8	Bosjes mogen iets vaker bijgehouden worden, grasstroken zijn prima
9	In het pleintje mag meer gedaan worden aan groenvoorziening, onderhoud
10	Snoeien van bomen en struiken vaker
11	Meneer vindt het te groen, want het wordt niet onderhouden. Er moet een buurtwacht komen voor mensen die hondenpoep niet opruimen. Een wagen die honden
12	Bij oosterveld meer zwerfafval opruimen
13	Soms worden goede planten weggehaald en onkruid blijft staan. Er is meer deskundigheid nodig.
14	Meer prullenbakken plaatsen bij bankjes. Als je iets meldt dan wordt er wel snel wat mee gedaan.
15	Frequenter schoonmaken
16	Er moeten meer bakken voor hondenpoep komen.
17	Inwoners moeten meer doen om de wijk schoon te houden/maken
18	De bestrating en het onkruid kan beter.
19	De goot is best diep. Groene container eerder in het jaar wekelijks legen. Meer hondenpoep afvalbakken plaatsen
20	De bomen worden te hoog
21	Afvalbakken eerder legen
22	De stegen kunnen beter onderhouden worden.
23	Niet minder doen dan er nu wordt gedaan
24	Bewoners zelf meer bijdragen
25	Stoepen moeten gemaakt worden, door de wortels van bomen zijn de tegels verzakt/om hoog gegaan
26	Bij de vorige vergeten te melden dat het speeltuintje opgeknapt mag worden, het is verouderd en de rubber tegels liggen niet netjes. In de Schoonekamp
27	Groen voorziening moet beter.
28	Groenvoorziening mag beter worden onderhouden
29	Nee
30	Hondenbelasting afschaffen. Veel mensen ruimen hun hondenpoep niet op omdat ze er al belasting voor betalen.
31	Meer plantjes om de boompjes plaatsen. In gemeenteparkjes meer vrolijke beplanting. Beter snoeien. In het algemeen in deze wijk ligt erg veel hondenpoep
32	Smal stoepje bij Geerteveld.
33	Groen beter bijhouden. Bij het water is veel onkruid
34	Regelmatig controleren.
35	Het groen ziet er niet netjes uit
36	Waar meneer de afvalbakken neer moet zetten wanneer het wordt opgehaald is niet genoeg ruimte

Assendelft-Noord

1. Algemene vragen Assendelft-Noord

Respondenten is een drietal algemene belevingsvragen gesteld met betrekking tot de betreffende wijk.

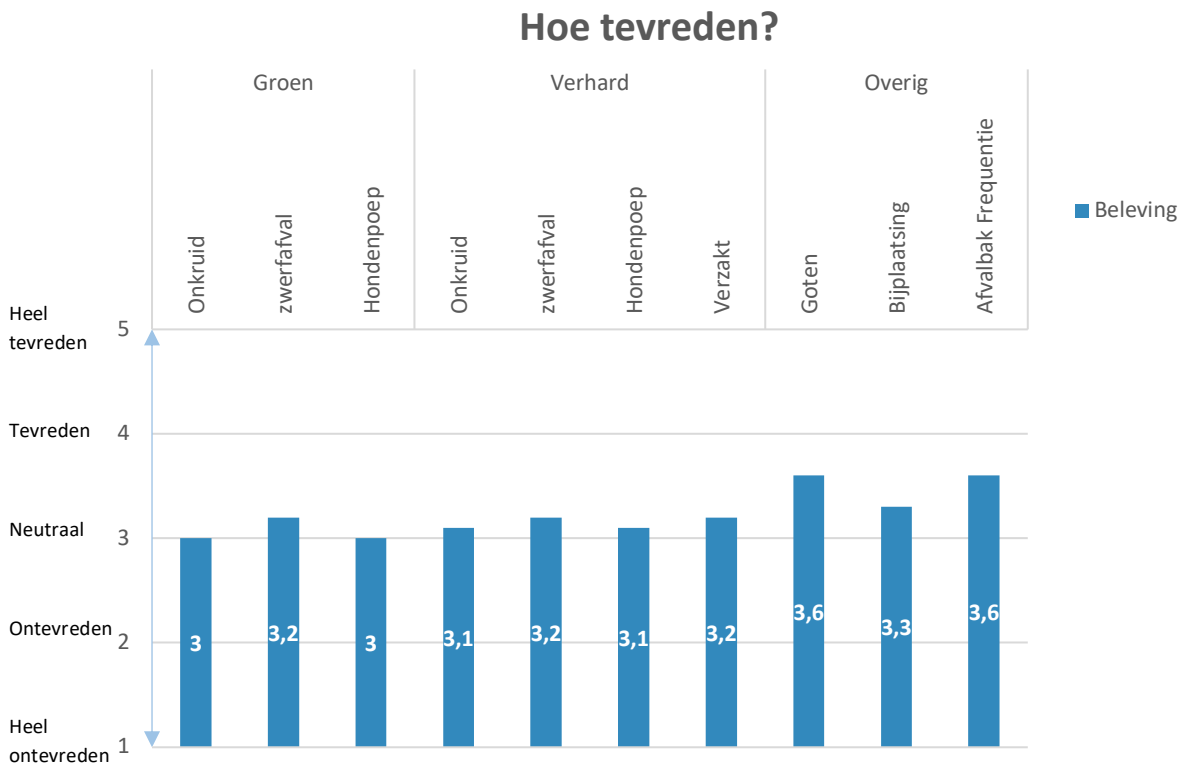
- Hoe prettig vindt u deze wijk in het algemeen?
- Hoe schoon vindt u deze wijk in het algemeen?
- Hoe tevreden bent u in het algemeen over de beplanting en het groen in deze wijk?



Ook in Assendelft-Noord vindt men de wijk prettig. In deze wijk is men het meest positief over het groen en hoe schoon het over het algemeen is in de wijk.

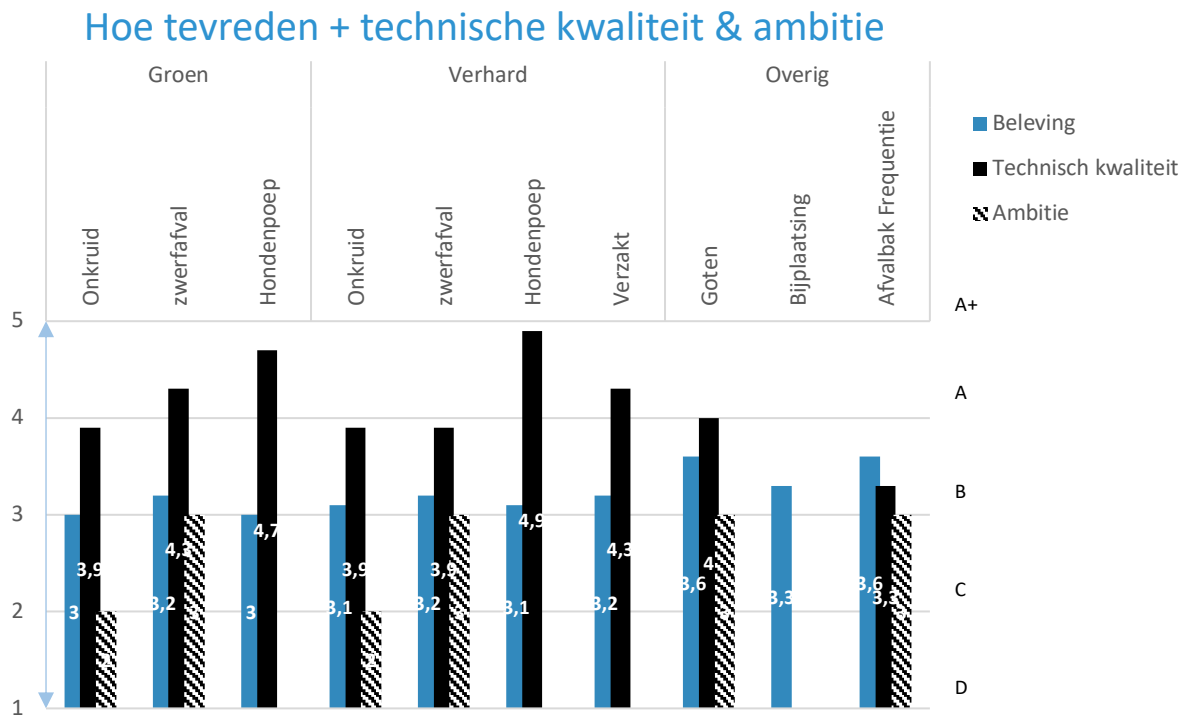
2. Onderdeel specifieke vragen Assendelft-Noord

Respondenten is gevraagd naar hun tevredenheid over het groen en de verharding met betrekking tot diverse aan beheer rakende aspecten, zoals zwerfafval en onkruid. Er is hun ook gevraagd hoe belangrijk zij de verschillende beheeronderdelen achtten.



In Assendelft-Noord blijkt men in tegenstelling tot de andere wijken, over geen van de beheeronderdelen ontevreden. Men is over alles neutraal tot tevreden.

Nu is het interessant om na te in welke mate de “objectieve” beheer-situatie correspondeert met de tevredenheid. Dit laat zien of de staat van de buitenruimte inderdaad de waarschijnlijke oorzaak is voor de (on)tevredenheid. We hebben hiertoe in de grafiek ook de technische kwaliteit opgenomen, en het door de gemeente gestelde ambitieniveau voor de technische kwaliteit (beide op een 5-puntsschaal gemeten/ weergegeven).

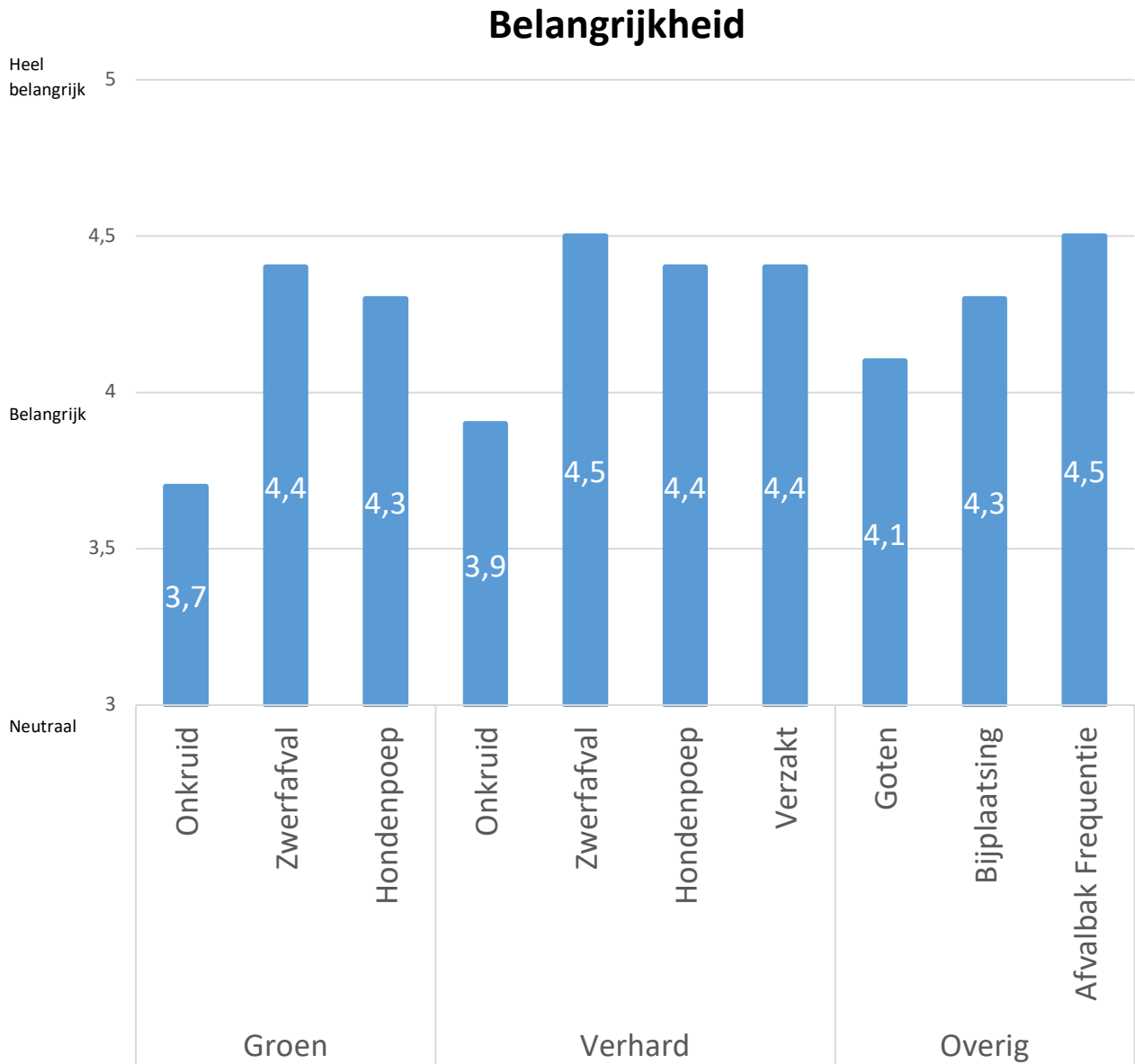


Ook in Assendelft-Noord zien we een verschil tussen de technische kwaliteit en de (negatievere) beleving. Het verschil is net als bij Westerkoog echter minder groot dan in Rosmolenwijk

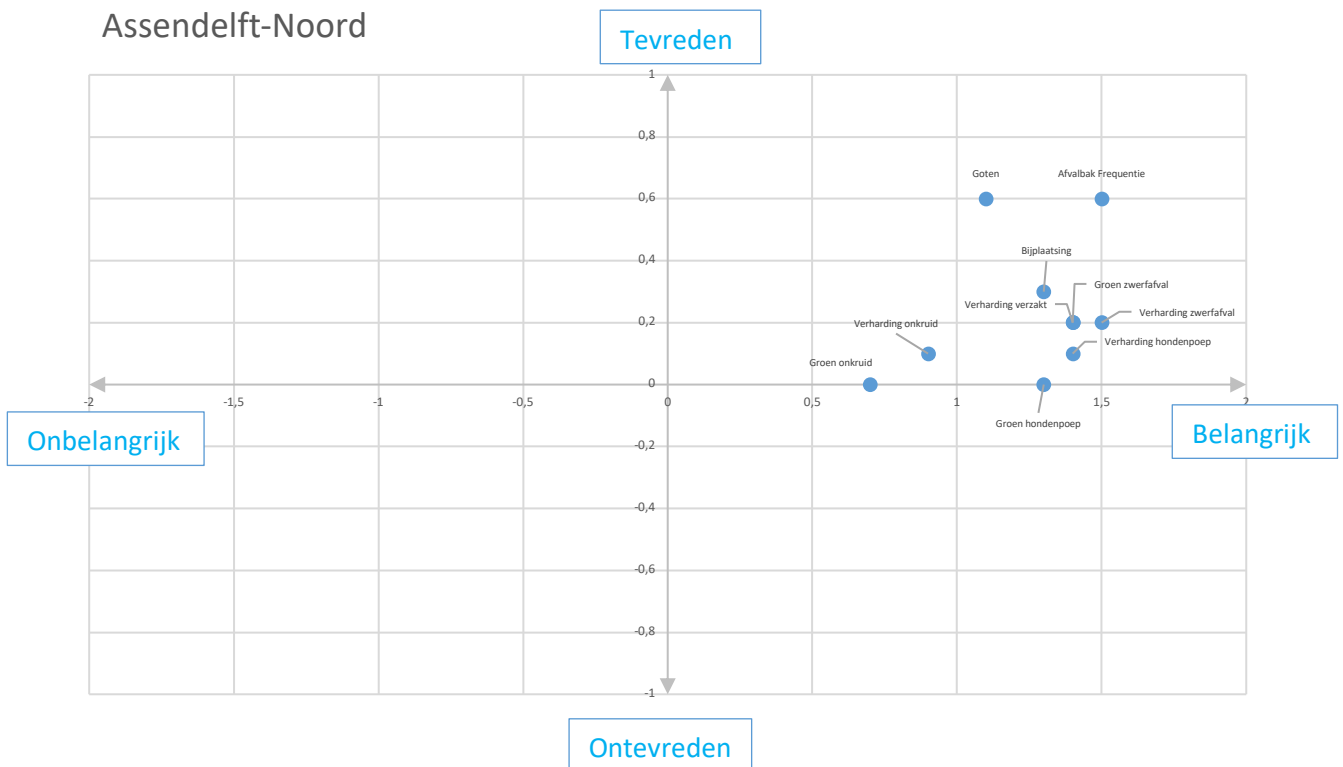
De gemiddelde gemeten technische kwaliteit ligt op alle onderdelen boven de vastgelegde ambitie voor dat onderdeel.

3. Belangvragen Assendelft-Noord

De voorgaande figuren geven inzicht in hoe tevreden de respondenten zijn met de diverse beheeronderdelen, maar hoe belangrijk vinden ze deze onderdelen. Om hier een beeld van te krijgen werd de respondenten bijvoorbeeld gevraagd hoe belangrijk zij de verwijdering van onkruid of zwerfafval vinden op verharding of in het groen en beplanting. Onderstaande figuur geeft het gemiddelde antwoord per gevraagd beheeronderdeel.



Als we de scores gegeven op de belangvragen combineren met de tevredenheidsscores, dan levert dit de meest praktische figuur op om het beheer mee te prioriteren. In onderstaande figuur hebben we van alle scores 3 punten afgetrokken waardoor een score van 0 betekend neutraal met betrekking tot tevredenheid of belangrijkheid. Het belang dat men hecht aan een beheeronderdeel loopt dus van -2 (heel onbelangrijk) tot 2 (heel belangrijk) en de tevredenheid van -2 (heel ontevreden) tot 2 (heel tevreden).



In Assendelft-Noord vallen alle onderdelen in (of op de rand) van het kwadrant rechtsboven. Daar staat tegenover dat men overall iets minder tevreden is dan in Westerkoog. De verwijdering van zwerfafval en hondenpoep zijn aandachtsgebieden.

4. Openvraag Assendelft-Noord

Respondenten werd naast het beantwoorden van de meerkeuze vragen ook de mogelijkheid geboden om tips te geven ten aanzien van het beheer van de betreffende wijk. Deze tips (en opmerkingen) zijn hieronder (letterlijk) verzameld.

Assendelft-Noord	
1	Zorgen dat de vuilniswagens al het afval meenemen en dat er niet een deel wegwaait/van af valt en alsnog op straat belandt
2	Vaker de vuilnisbakken legen
3	Iedereen moet zijn eigen straatje schoonmaken
4	Zwerfafval moet meer verwijderd worden
5	Vaker controle op hondenpoep en zwerfafval
6	Graag geen bomen meer kappen, en de kartonbak in bij de sportschool Hendrudenaalstraat is weg.
7	Regelmatig onderhoud
8	Glas moet opgeruimd worden bij de glasbak als het naast ligt.
9	Bestrating is erg slecht, vooral met krukken lopen valt dat op. Papier wordt niet gescheiden. Er moeten Extra afvalcontainers komen. Meeuwen maken afv
10	Er ligt wel wat zwerfafval af en toe maar het is niet veel
11	Meer bomen
12	Meer prullenbakken (met name in zaandelft)
13	Meer controle op hondenbezitters die hun poep niet opruimen.
14	Meer prullenbakken langs het fietspad, bij de dorpstraat, supermarkt en buurtspeelveld. Putten mogen wel weer geleegd worden.
15	De bomen gaan snel dood. Plant een andere soort boom zoals een Canadese den. Het riet mag verminderd worden en in plaats daarvan bloemen. Graag meer c
16	De ondergrondse containers behouden
17	Gemaaid gras belandt op de stoep. Minimaal een keer in de week een handhaver door de straat laten rijden tegen parkeren in het gras, mensen die rotzoo
18	Bewoners moeten hun eigen vuilnis wegwerken
19	Er is teveel groen. We moeten elkaar als burgers aanspreken ipv dat de gemeente alles maar moet opruimen
20	De leegstaande fabriek mag weg
21	Ze maaien het gras wel veel maar slordig. Het riet mag blijven staan
22	Er was sprake van toevoeging van grijze containers terwijl er al een ondergrondse is. Liever dan een ondergrondse er bij ipv ook nog grijze; Beyer en
23	Minder kwetsbare bomen plaatsen langs het fietspad naar het centrum. Ze maaien het gras ruig.
24	Particulier initiatief is erg belangrijk voor het schoonhouden van de wijk
25	Het plaatsen van meer hondenpoepbakken
26	Het bruggetje mag worden schoongemaakt
27	De afvalbakken zijn wel eens defect. Geen wijziging in het huidig afvalbeleid maken
28	Meer controle ten aanzien van hondenpoep, bv dmv boetes
29	Riet moet lager bij het fietspad. Er moet meer onderhoud gebeuren bij de dijken, het groen
30	Wat vaker controleren of er onderhoud nodig is.
31	Borden plaatsen over hondenpoep opruimen, geen zakken op straat zetten. Boetes noemen op borden.
32	Kom eens wat vaker de buurt inspecteren
33	Vaker rondkijken of er bijvoorbeeld zwerfafval ligt
34	Frequenter onkruid tussen de stoeptegels weghalen
35	Meer controleren op hondenpoep: kinderen spelen op de stoep en in het gras, dus daar moet geen hondenpoep liggen
36	Mevrouw wil een groencontainer
37	Bij de gele ring bij nummer 175 zijn twee plekken voor elektrische auto's. Die kunnen beter bij dure koophuizen staan.
38	Meer projecten omtrent het groen.
39	Afvalbakken moeten groter
40	De bomen in de straat zijn kaal
41	Overleg met de bewoners

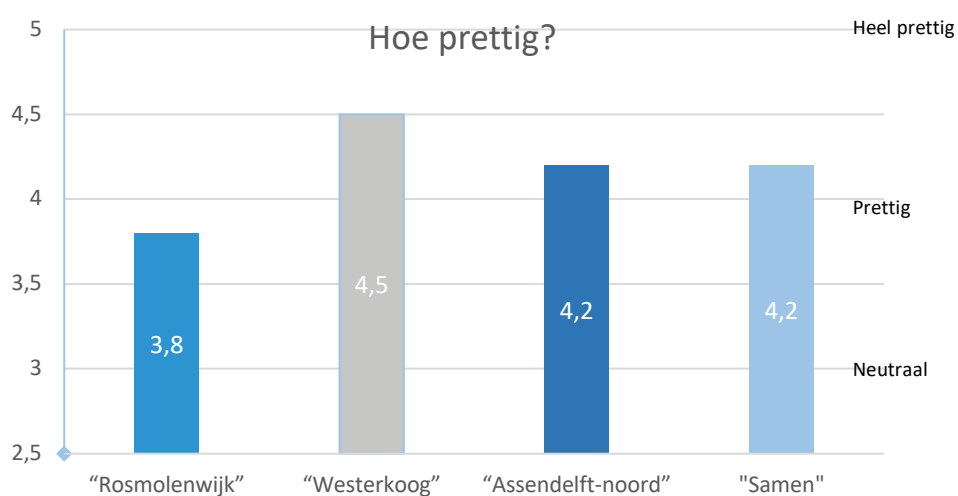
/ Uitkomsten tussen wijken

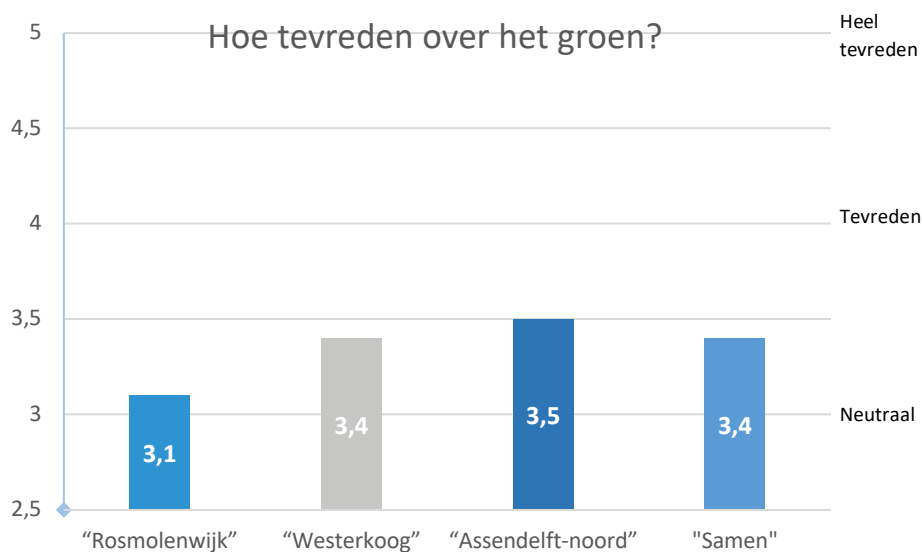
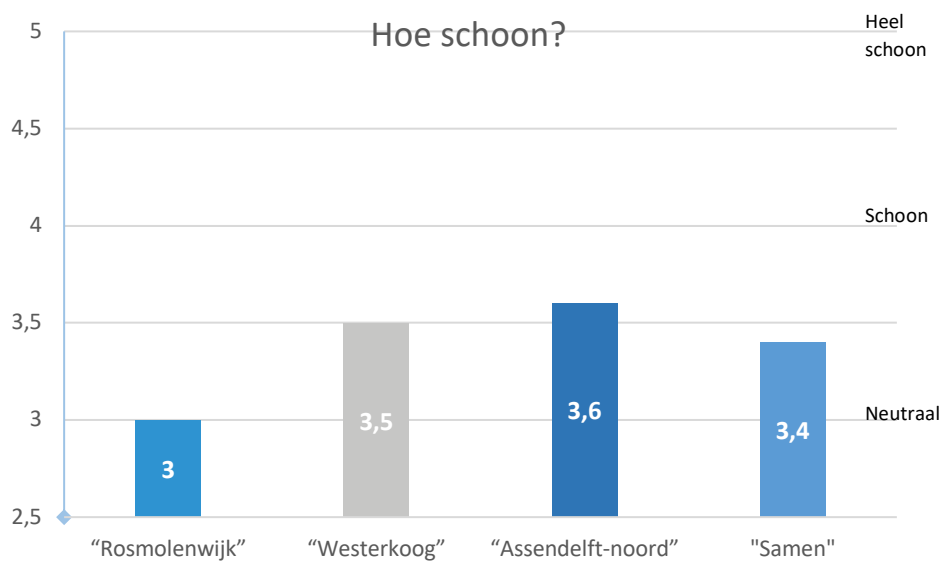
Het is niet alleen interessant om per wijk te zien hoe het is gesteld met de tevredenheid over de wijk en het beheer daarvan, maar ook of de drie wijken van elkaar verschillen. Zijn de respondenten in Assendelft-Noord meer tevreden over het beheer dan zij die gevraagd zijn in Westerkoog, of misschien andersom. Vindt men bepaalde beheeronderdelen belangrijker dan anderen in de verschillende wijken? Op deze vragen geven onderstaande figuren een antwoord.

1. Algemene vragen

Respondenten is een drietal algemene belevingsvragen gesteld met betrekking tot de betreffende wijk.

- Hoe prettig vindt u deze wijk in het algemeen?
- Hoe schoon vindt u deze wijk in het algemeen?
- Hoe tevreden bent u in het algemeen over de beplanting en het groen in deze wijk?



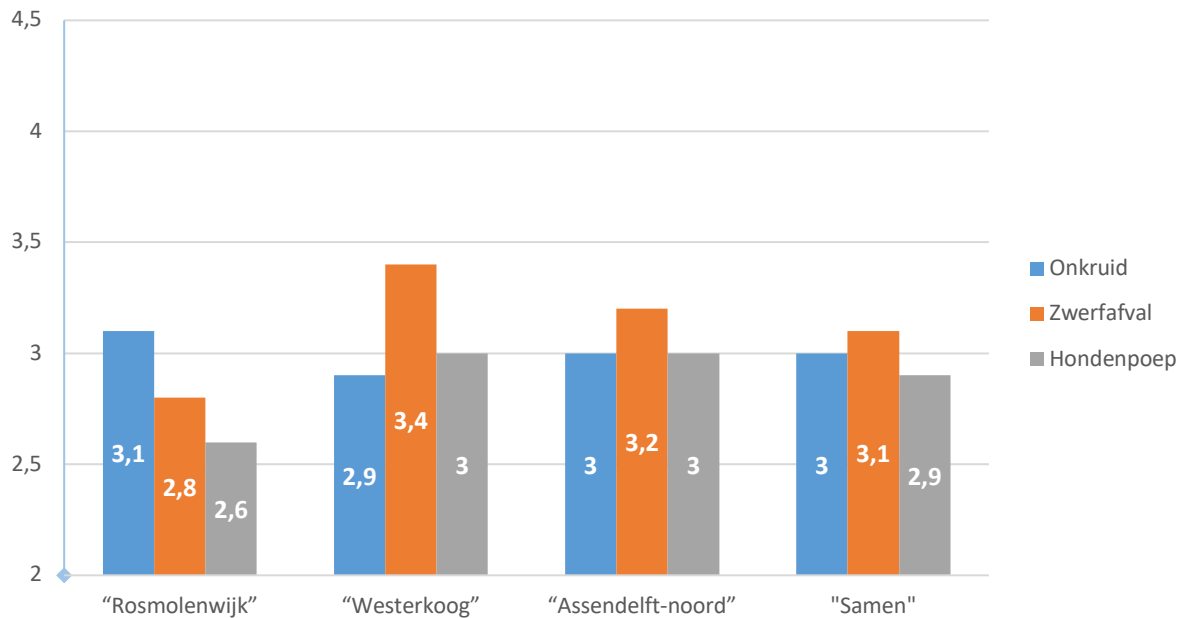


Westerkoog en Assendelft-Noord scoren beide beter als het gaat om hoe tevreden men over het algemeen is over het groen en hoe schoon de wijk is.

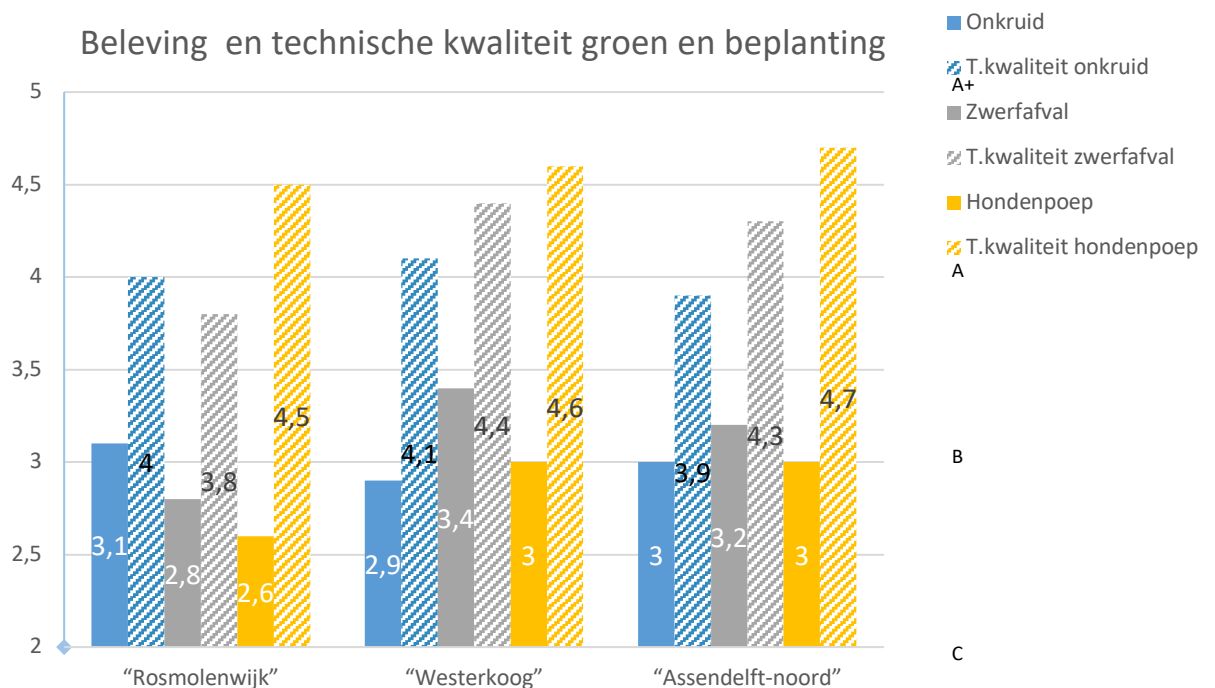
2. Onderdeel specifieke vragen

Respondenten is gevraagd naar hun tevredenheid over het groen en de verharding met betrekking tot diverse aan beheer rakende aspecten, zoals zwerfafval en onkruid. Er is hun ook gevraagd hoe belangrijk zij de verschillende beheeronderdelen achtten.

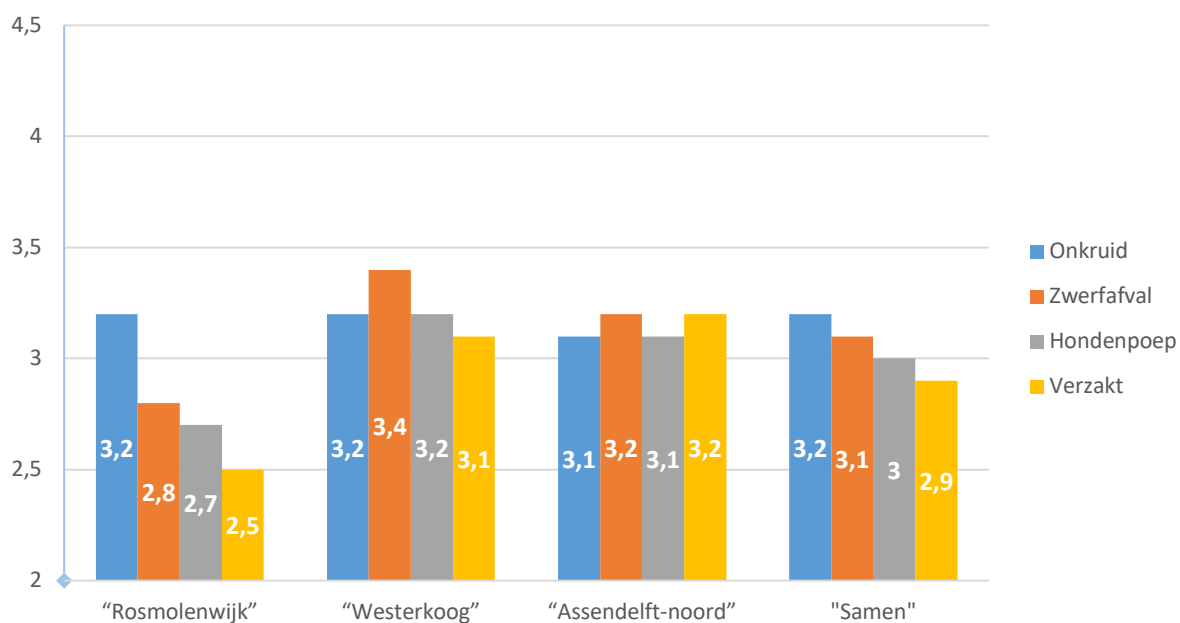
Beleving groen en beplanting



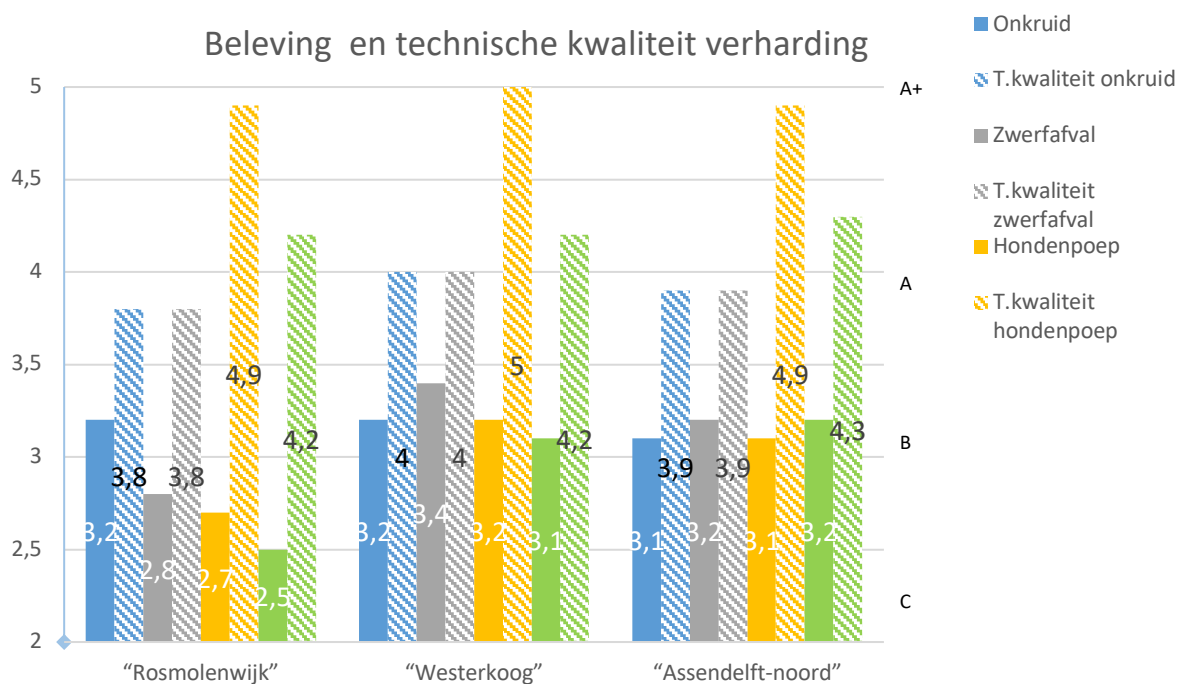
Beleving en technische kwaliteit groen en beplanting



Beleving verharding

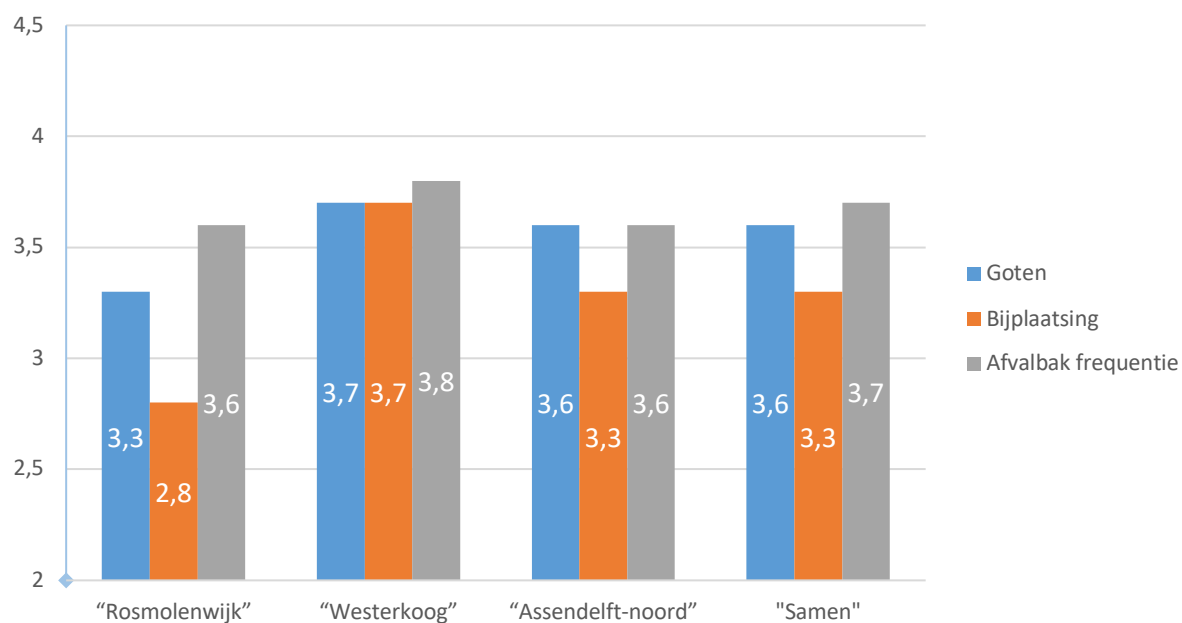


Beleving en technische kwaliteit verharding

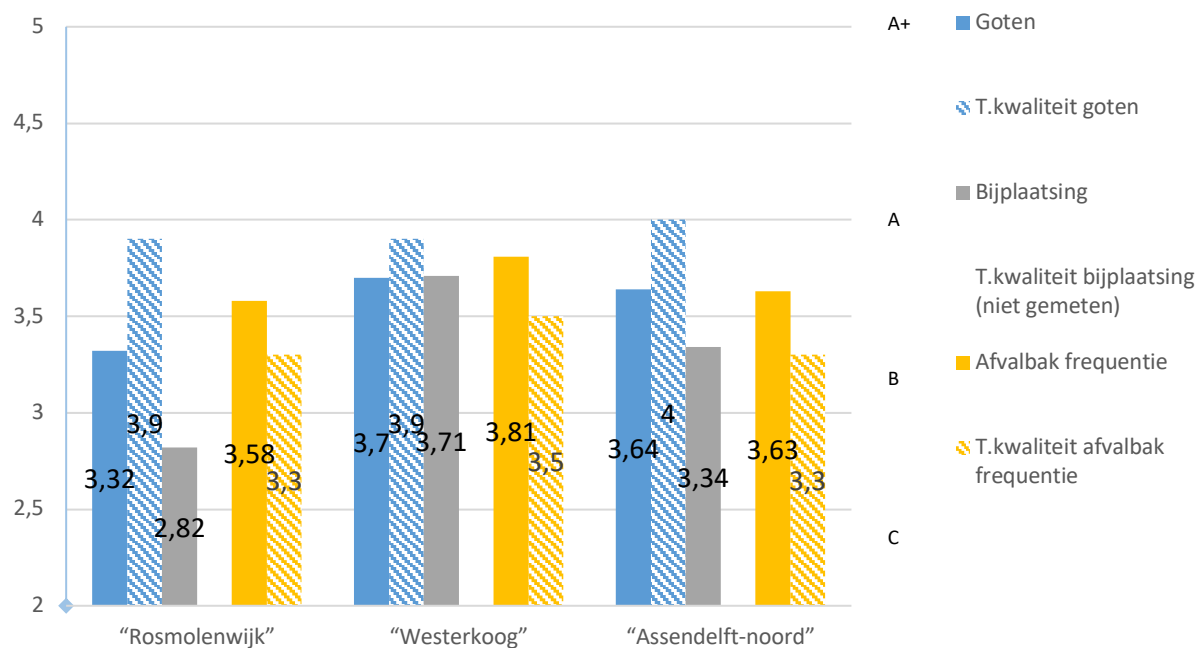


Rosmolenwijk scoort minder op de technische kwaliteit dan de beide andere wijken. Het verschil is echter niet zo groot als je zou vermoeden op basis van de tevredenheidsscores.

Beleving overig

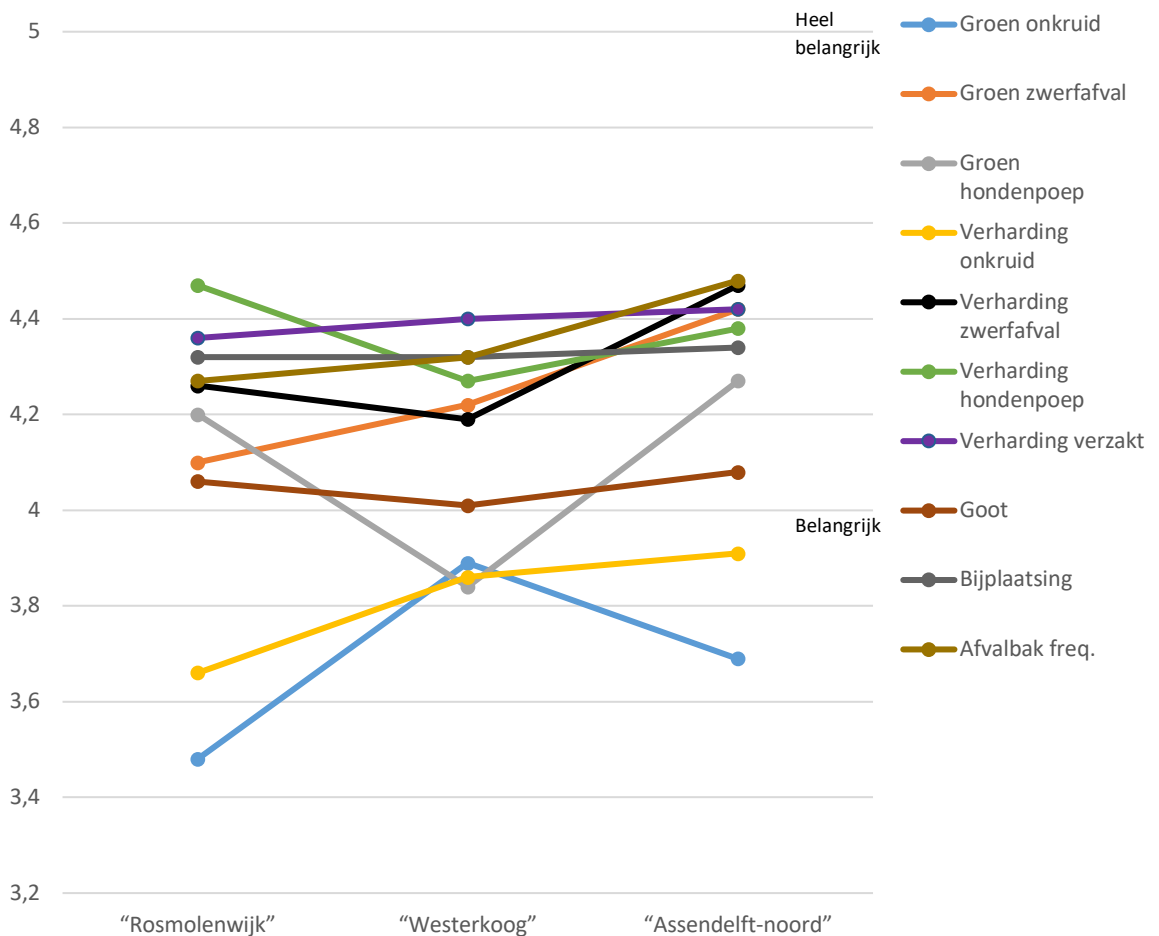


Beleving en technische kwaliteit overig



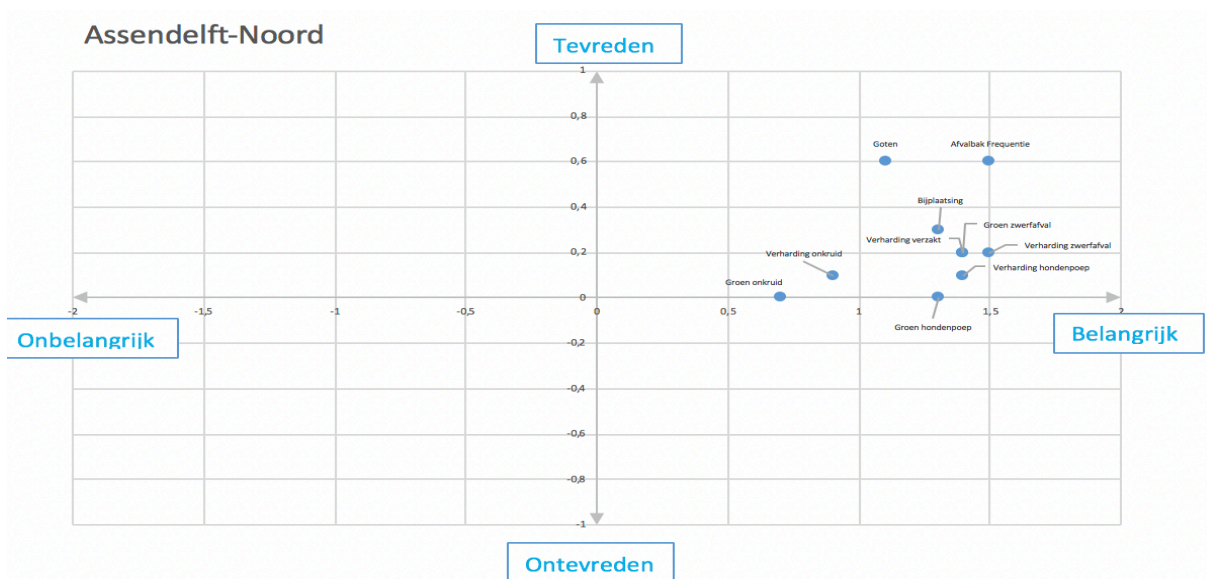
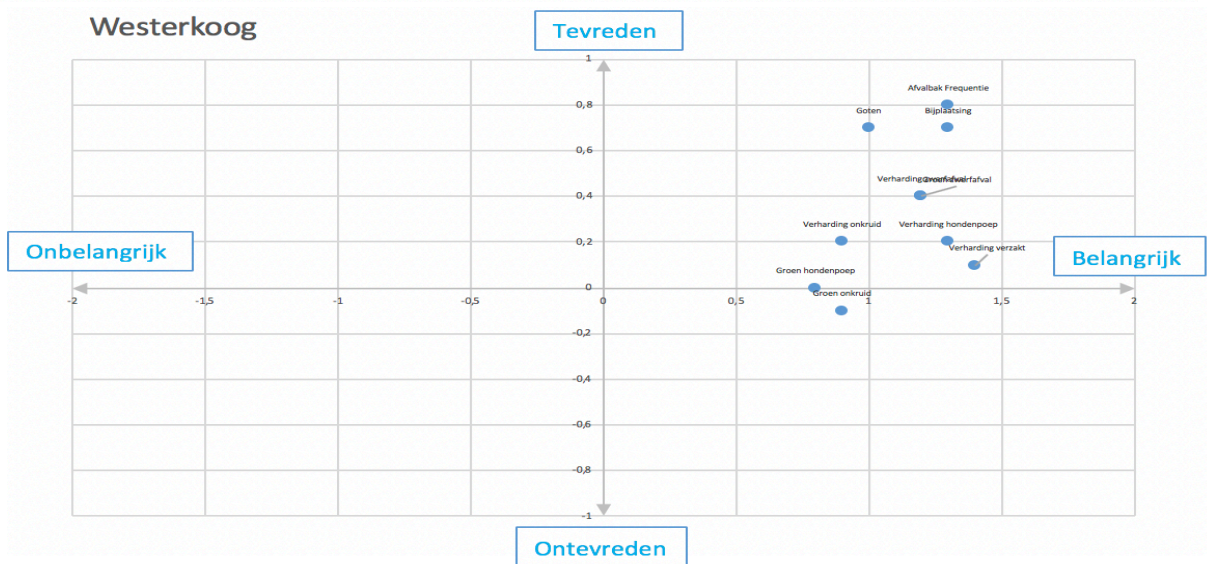
3. Belangvragen

De voorgaande figuren geven inzicht in hoe tevreden de respondenten zijn met de diverse beheeronderdelen, maar hoe belangrijk vinden ze deze onderdelen? Om hier een beeld van te krijgen werd de respondenten bijvoorbeeld gevraagd hoe belangrijk zij de verwijdering van onkruid of zwerfafval vinden op verharding of in het groen en beplanting. Onderstaande figuur geeft het gemiddelde antwoord per gevraagd beheeronderdeel voor de drie wijken.



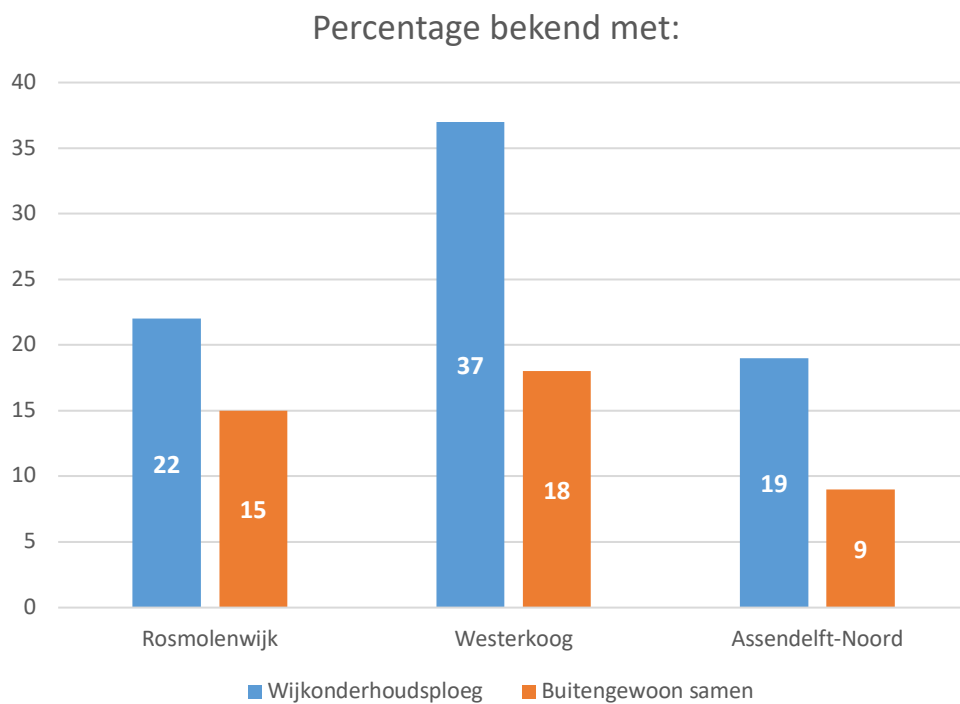
Er zijn duidelijke overeenkomsten in het geen men belangrijk vindt, maar ook duidelijke verschillen tussen wijken.

Het belang en de tevredenheid in één figuur geeft duidelijk een prioritering voor de verschillende beheeronderdelen in de wijken. De figuren onder maken duidelijk dat de wijken op diverse punten verschillen wat betreft de prioritering.



3. Overige vragen

Vanaf meting drie is respondenten in de verschillende wijken ook gevraagd of zij bekend zijn met de wijkonderhoudsploeg in de wijk en het gemeentelijk initiatief: “buitengewoon samenwerken”.



In Assendelft is men het minst bekend met de verschillende initiatieven. Hier liggen duidelijk mogelijkheden

3. Bewonersavonden

Het aantal bezoekers van de bewonersavonden was laag. In Westerkoog en Assendelft-Noord daalde het aantal gedurende het jaar. In de Rosmolenwijk steeg dit aantal.

Opkomst	Rosmolenwijk	Westerkoog	Assendelft-Noord
Eerste bijeenkomst	17 (0.2%)	12 (0.2%)	12 (0.1%)
Tweede bijeenkomst	30 (0.4%)	10 (0.15 %)	11 (0.1%)
Derde bijeenkomst	42 (0.6%)	5 (0.1%)	8 (0.05%)

Het aantal bewoners en de samenstelling (relatief oud) was zeker niet representatief. Een percentage van 0,05 % tot 0,6% is zeer laag. De bewonersavonden geven derhalve geen bruikbaar beeld van de wensen van de wijk. Dit in tegenstelling tot de interviews die gehouden zijn.

Opvallend is de relatieve hoge opkomst in de Rosmolenwijk. Dit heeft mogelijk een relatie met de lagere score in deze wijk voor 'prettig', 'schoon' en 'tevreden over het groen'. Daarnaast werd vooral tijdens de derde avond duidelijk dat bewoners zich ergeren aan de lange tijd dat de wijk op de schop ligt en de slechte kwaliteit van de (nood)bestrating.

In alle drie wijken is erg veel aandacht besteed aan het werven van mensen door o.a.:

- Persoonlijke benadering
- Wijkkrant
- Flyers voor de laatste bijeenkomst (bv 4000 in Assendelft-noord)

De betrokkenheid tijdens de bijeenkomsten was goed. Vooral in de Rosmolenwijk zijn bewoners erg betrokken. Mogelijk komt dit ook door de onvrede over de buurt.

/Conclusie

Het doel van het huidige onderzoek was inzicht krijgen in de mogelijkheden en bruikbaarheid van belevingsgestuurd beheer. De resultaten laten zien de verschillende wijken verschillen in wat men belangrijk vindt in het beheer en waar men tevreden dan wel ontevreden over is. Deze verschillen pleitten voor meer maatwerk. Maatwerk waarbij de beheer inzet en het type beheer meer wordt afgestemd op de gemeten beleving van de gebruikers van de buitenruimte in de betreffende wijk.

Naast de wijk, zou in de toekomst ook verder gefocust kunnen worden op specifieke groepen. Zo bleek bijvoorbeeld dat het specifiek ouderen zijn die de verwijdering van onkruid belangrijk vinden en hier snel ontevreden over zijn. In de beheer aanpak kan hier mee rekening worden gehouden. Door bijvoorbeeld in gebieden met relatief veel bewoners boven de 65 meer in te zetten op onkruid verwijdering, en in gebieden met meer jonge gezinnen, meer aan zwerfafval bestrijding te doen.

Naast de technische kwaliteit, lijken de communicatie, de organisatie van bewonersparticipatie en het management van het doen van meldingen ook veel impact op de beleving te hebben. Deze aspecten zouden in een volgende belevingsmeting meer aanbod kunnen komen.

Belevingsadviseurs Buitenruimte

Peter van Welsem
+31 6 1103 9539
vanwelsem@keizervanwelsem.nl

Kees Keizer
+31 6 1988 4921
keizer@keizervanwelsem.nl

keizervanwelsem.nl

