

Rapport enquête Beheer en Onderhoud 2006

**Onderzoek naar kwaliteitsoordeel openbare ruimte
en gebruik en waardering Servicetelefoon**

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	1
LEESWIJZER	2
SAMENVATTING	3
1. INTEGRAAL BEHEER OPENBARE RUIMTE	6
1.1 Bekendheid IBOR	6
1.2 Verharding	7
1.3 Reiniging	9
1.4 Verkeersmeubilair	12
1.5 Groen	14
1.6 Overig	17
1.7 Mening IBOR	19
2. SERVICETELEFOON	20
2.1 Bekendheid servicenummer	20
2.2 Gebruik servicenummer	21
2.3 Tevredenheid telefonische afhandeling	23
2.4 Tevredenheid oplossen melding	26
2.5 Contact over afhandeling melding	27
2.6 Ideeën en suggesties servicetelefoon	28
BIJLAGE 1: Onderzoeksverantwoording	
BIJLAGE 2: Vragenlijst	

INLEIDING

In deze rapportage treft u de uitkomsten aan van de enquête Beheer en Onderhoud 2006. Doelstelling van deze enquête is om te onderzoeken hoe de Heerlenaren het beheer en onderhoud in hun buurt beoordelen. Het gaat bijvoorbeeld om de waardering voor de groenvoorziening en de speelplaatsen in de buurt. Hiertoe is gebruik gemaakt van de IBOR-systematiek (Integraal Beheer Openbare Ruimte). Daarnaast is onderzocht in welke mate Heerlenaren bekend zijn met en tevreden zijn over de Servicetelefoon Openbare Ruimte (5604000). Burgers kunnen deze servicetelefoon bellen voor meldingen (vragen, klachten en storingen) met betrekking tot het onderhoud aan de openbare ruimte. De onderzoeksuitkomsten worden gebruikt om inzicht te verkrijgen in de kwaliteit van beheer- en onderhoudsaspecten en om de dienstverlening door de servicetelefoon te verbeteren. De enquête is uitgevoerd door bureau Onderzoek en Statistiek in opdracht van het Servicebureau Openbare Ruimte van de afdeling Beheer en Onderhoud.

Het onderzoek is in mei 2006 gehouden in de vorm van een enquête onder ruim 1500 leden van het Heerlens Internet Panel. Meer dan 1200 mensen hebben de vragenlijst ingevuld, hetgeen een hoge respons van 80% betekent! In bijlage 1 treft u meer informatie aan over de opzet en uitvoering van het onderzoek.

Tenslotte moet nog vermeld worden dat de enquête Beheer en Onderhoud 2006 beschouwd kan worden als een nulmeting. In de toekomst kan het onderzoek herhaald kunnen worden om eventuele trends en ontwikkelingen te signaleren. Op deze manier ontstaat dan een *Monitor voor Beheer en Onderhoud*.

Alvorens het onderzoeksrapport te lezen wordt aanbevolen eerst de Leeswijzer op de volgende pagina door te lezen.

LEESWIJZER

Dit onderzoeksrapport bestaat uit 2 hoofdstukken. In hoofdstuk 1 wordt beschreven hoe de burgers de kwaliteit van de openbare ruimte ervaren die volgens de IBOR-systematiek gemeten is; in hoofdstuk 2 komen het gebruik en de waardering van de Servicetelefoon Openbare Ruimte aan de orde.

Algemeen

De onderzoeksuitkomsten worden in beide hoofdstukken weergegeven in de vorm van tabellen en grafieken. Daarbij is de volgorde van de vragen uit de vragenlijst aangehouden (zie bijlage 2 voor vragenlijst). In de tabellen wordt in zowel absolute aantallen als percentages weergegeven hoe op de betreffende vraag geantwoord is. De grafieken geven de antwoordverdeling grafisch weer, waarbij de kleuren van de grafiekstaven corresponderen met de kleuren die zijn weergegeven achter de antwoordmogelijkheden.

In de samenvatting zijn de belangrijkste uitkomsten kort en bondig weergegeven. De opzet en uitvoering van het onderzoek is beschreven in bijlage 1.

Weergave uitkomsten hoofdstuk 1 (IBOR)

Voor het meten van de kwaliteit van de openbare ruimte volgens de IBOR-systematiek is de burgers gevraagd om aan de hand van foto's en bijbehorende omschrijvingen in de vragenlijst aan te geven wat hun oordeel is over de kwaliteit van verschillende beheeraspecten in hun woonomgeving. De scores die men hiervoor kon geven lopen van A t/m E, waarbij A voor de hoogste kwaliteit en E voor de laagste kwaliteit staat. De uitkomsten zijn op twee manieren weergegeven:

1. Per beheeraspect is zowel de *absolute als de percentuele verdeling van de antwoordmogelijkheden A t/m E* in de vorm van een tabel en bijbehorende grafiek weergegeven. Hierdoor ontstaat een goed beeld hoe de antwoordmogelijkheden A t/m E verdeeld zijn.
2. Per beheeraspect wordt de *gemiddelde score in de vorm van een letter A, B, C, D, of E* weergegeven. Daarmee wordt het gemiddelde kwaliteitsoordeel in één score samengevat. De gemiddelde scores zijn weergegeven voor enerzijds de zgn. Centrumgebieden (dit zijn Heerlen-Centrum inclusief 't Loon + Hoensbroek-Centrum) en anderzijds de zgn. Woongebieden (dit zijn alle andere bewoonde gebieden van de stad). Voor uitsplitsing naar deze twee gebiedstypen is gekozen omdat hiervoor in het kader van IBOR verschillende kwaliteitsnormen geformuleerd zijn. De norm voor de Centrum- en woongebieden is tussen haakjes als referentiepunt weergegeven.

SAMENVATTING

De enquête Beheer en Onderhoud 2006 is uitgevoerd door bureau Onderzoek en Statistiek in opdracht van de afdeling Beheer en Onderhoud. Het onderzoek is uitgevoerd in mei 2006 in de vorm van een digitale enquête onder ruim 1500 leden van het Heerlens Internet Panel. Ruim 1200 panelleden hebben meegedaan, hetgeen een onderzoeksrespons van 80% betekent. In de enquête staan twee onderzoeksthema's centraal:

1. Kwaliteit van de openbare ruimte zoals ervaren door de burger.
2. Bekendheid, gebruik en waardering van de Servicetelefoon Openbare Ruimte (5604000) die burgers kunnen bellen voor meldingen (vragen, klachten storingen) met betrekking tot het onderhoud van de openbare ruimte.

Hieronder worden de belangrijkste onderzoeksuitkomsten, uitgesplitst naar deze twee onderzoeksthema's, samengevat.

1. Ervaren kwaliteit openbare ruimte (IBOR)

De door de burger ervaren kwaliteit van de openbare ruimte is onderzocht aan de hand van het in het kader van IBOR (Integraal Beheer Openbare Ruimte) ontwikkelde meetinstrument waarbij burgers aan de hand van zgn. beeldmeetlatten (foto's met omschrijvingen) aangeven wat de kwaliteit van de openbare ruimte in hun woonomgeving is. Waar deze beeldmeetlatten tot nu toe uitsluitend gebruikt werden in fysieke buurtschouwen zijn ze nu voor het eerst in de vorm van een digitale vragenlijst voorgelegd aan de 1500 leden van het Heerlens Internet Panel.

In het onderstaande overzicht worden de uitkomsten samengevat. Per afzonderlijke beheercategorie is voor de Centrumgebieden en de Woongebieden weergegeven hoe de bewoners in 2006 de kwaliteit van de openbare ruimte waarden. De score van 2006 is uitgedrukt in een letter van A t/m E, waarbij A voor het hoogste kwaliteitsoordeel en E voor het laagste kwaliteitsoordeel staat. Daarnaast zijn voor de Centrumgebieden en de Woongebieden de in het kader van IBOR nagestreefde kwaliteitsnormen eveneens in de vorm van de letters A t/m E weergegeven. Door de score van 2006 te vergelijken met de ernaast staande norm kan per beheercategorie in één oogopslag gezien worden in welke mate het nagestreefde kwaliteitsniveau in 2006 bereikt is.

BEHEERCATEGORIE	CENTRUMGEBIEDEN		WOONGEBIEDEN	
	Score 2006*	Norm*	Score 2006*	Norm*
VERHARDING:				
Verharding wegoppervlak	B	A	B	B
Tegelverharding	B	A	B	B
REINIGING:				
Zwerfvuil op verharding	C	B	B	C
Onkruid op verharding	B	B	B	C
Hondenuitwerpselen	C	B	C	C
<i>(Vervolg pagina 4)</i>				

BEHEERCATEGORIE	CENTRUMGEBIEDEN		WOONGEBIEDEN	
	Score 2006*	Norm*	Score 2006*	Norm*
VERKEERSMEUBILAIR				
Paaltjes	B	A	B	B
Scheefstand verkeers- en straatnaamboreden	B	A	B	B
GROEN:				
Snoeitoestand beplanting	B	A	B	B
Kale plekken heesters	C	A	B	B
Kale plekken gazon	B	A	B	B
OVERIG				
Vuil rondom afvalvoorziening	C	A	C	B
Onderhoudstoestand speelplek	B	A	B	B

* Uitgedrukt in letters A t/m E (A = hoogste kwaliteit; E = laagste kwaliteit)

Uit het overzicht komt naar voren dat in 2006:

- het kwaliteitsoordeel van de burger zich in totaliteit op of dicht rond de norm beweegt: in bijna alle gevallen is de maximale afwijking maximaal één letterniveau (bijvoorbeeld score is B; norm is C, of omgekeerd). Grotere afwijkingen dan 2 niveaus worden niet gemeten.
- de scores van de Centrumgebieden in absolute zin min of meer op hetzelfde niveau liggen als die van de Woongebieden (vgl. scores 2006 van de Centrumgebieden en Woongebieden). Alle scores liggen in de range van A tot C; D- en E-scores worden in 2006 niet gemeten.
- de Centrumgebieden in relatieve zin ongunstiger scores dan de Woongebieden: in de meeste gevallen blijven de Centrumgebieden net onder de norm, terwijl de scores van de Woongebieden in de meeste gevallen wel de norm bereiken (vgl. afwijkingen van de norm voor de Centrumgebieden en de Woongebieden). Dit komt overigens doordat de norm van de Centrumgebieden (meestal A, soms B) hoger ligt dan die van de Woongebieden (meestal B, soms C).
- de afzonderlijke beheercategorieën die het laagst scoren zijn: “hondenuitwerpselen”, “vuil rondom afvalvoorziening” (C-scores in zowel Centrumgebieden als Woongebieden) en “kale plekken heesters” (C-score in Centrumgebieden). Beide laatstgenoemde beheercategorieën zijn de enige die (in de Centrumgebieden) twee niveaus onder de (A-)norm blijven.

Overigens blijkt uit het onderzoek dat de bekendheid van het werken met de IBOR-systematiek bij de burger nog laag is: het leeuwendeel van de mensen (93%) heeft er nog niet van gehoord.

De Heerlenaren zijn wel zeer positief over de mogelijkheid om via het Heerlens Internet Panel hun mening te kunnen geven over het beheer en onderhoud in hun buurt: maar liefst 95% vindt dit een goed initiatief. Dit in combinatie met de hoge onderzoeksrespons van 80% geeft aan dat het internetpanel een geschikt instrument is om de door de burger ervaren kwaliteit van de openbare ruimte te onderzoeken.

2. Bekendheid, gebruik en waardering Servicetelefoon Openbare Ruimte (tel. 5604000)

De Servicetelefoon is in 2006 bij ruim eenderde deel van de Heerlenaren (35%) bekend. In het afgelopen jaar heeft 19% van de inwoners een of meerdere meldingen gedaan bij de Servicetelefoon. De meldingen gingen vooral over de openbare verlichting (14%), openbare groenvoorziening (11%), wegenonderhoud (10%), afval (10%) en zwerfvuil (9%). Andere categorieën worden minder vaak genoemd.

De tevredenheid over de telefonische afhandeling van de melding via de Servicetelefoon scoort gemiddeld een 6,6; een (ruime) voldoende dus. Meer specifiek is de tevredenheid het hoogst over de klantvriendelijkheid van de medewerker (71% tevreden) en de telefonische bereikbaarheid (67%). Iets minder tevreden is men over het aantal keren doorverbinden (53% tevreden) en het antwoord van de medewerker (54%).

De waardering voor de follow-up van de melding is verdeeld: 42% is tevreden en 36% is ontevreden over de actie die de gemeente ondernomen heeft naar aanleiding van de melding. De meest genoemde reden voor ontevredenheid is het achterwege blijven van een oplossing. Wat specifiek de *snelheid* van afhandeling van de melding betreft is ongeveer de helft per saldo content hierover; ongeveer een kwart vindt dat de afhandeling te lang duurde. Het leeuwendeel van de mensen (ca. 90%) zou het op prijs stellen als de gemeente hen persoonlijk laat weten op welke wijze de melding is afgehandeld.

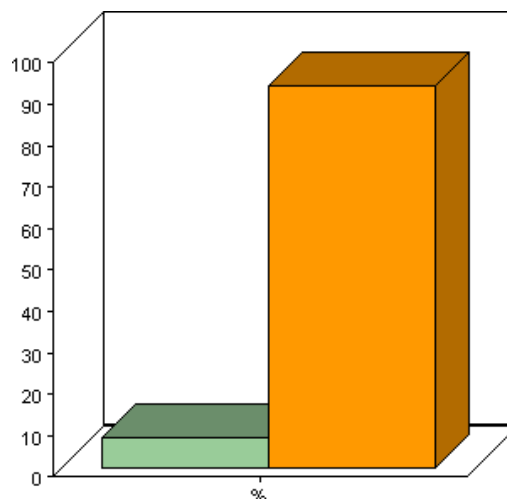
Tenslotte hebben de mensen ook zelf tips kunnen geven om de dienstverlening via de Servicetelefoon te verbeteren. De meest genoemde ideeën of suggesties zijn: (pro)actievere communicatie tussen medewerker Servicetelefoon en burger, meer feedback over melding, en ruimere meldingsmogelijkheden (bijvoorbeeld ook buiten kantooruren kunnen bellen, meldingen mogelijk maken via e-mail/internet).

1. INTEGRAAL BEHEER OPENBARE RUIJTE (IBOR)

1.1 Bekendheid IBOR

Vraag 1: Had U wel eens gehoord van IBOR?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
ja	91	7%	
nee	1128	93%	

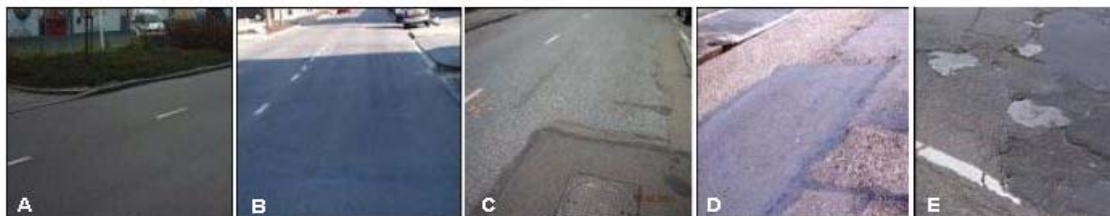


De volgende paragrafen (1.2 t/m 1.6) gaan over de door de burger ervaren kwaliteit van de openbare ruimte. Voor het meten van de kwaliteit van de openbare ruimte volgens de IBOR-systematiek is de burgers gevraagd om aan de hand van foto's en bijbehorende omschrijvingen in de vragenlijst aan te geven wat hun oordeel is over de kwaliteit van verschillende beheeraspecten in hun woonomgeving. De scores die men hiervoor kon geven lopen van A t/m E en 'weet niet/geen mening', waarbij A voor de hoogste kwaliteit en E voor de slechtste kwaliteit staat. De uitkomsten zijn op twee manieren weergegeven:

1. Per beheeraspect is zowel de *absolute als de percentuele verdeling van de antwoordmogelijkheden A t/m E* in de vorm van een tabel en bijbehorende grafiek weergegeven. Hierdoor ontstaat een goed beeld hoe de antwoordmogelijkheden A t/m E verdeeld zijn.
2. Per beheeraspect wordt de *gemiddelde score in de vorm van een letter A, B, C, D, of E* weergegeven. Daarmee wordt het gemiddelde kwaliteitsoordeel in één score samengevat. De gemiddelde scores zijn weergegeven voor enerzijds de zgn. Centrumgebieden (dit zijn Heerlen-Centrum inclusief 't Loon + Hoensbroek-Centrum) en anderzijds de zgn. Woongebieden (dit zijn alle andere bewoonde gebieden van de stad). Voor uitsplitsing naar deze twee gebiedstypen is gekozen omdat hiervoor in het kader van IBOR verschillende kwaliteitsnormen geformuleerd zijn. De norm voor de Centrum- en woongebieden is tussen haakjes als referentiepunt weergegeven.

1.2 Verharding

Vraag 2: VERHARDING – Wegoppervlak: Welke foto past het beste bij de situatie in uw buurt?



Op een klein deel van het wegoppervlak is aanwezig:

- 1) lichte afbrokkeling van rand;
- 2) ondiepe kuilen en kleine hobbels;
- 3) ondiepe en smalle scheuren en enkele scheurtjes.

Er zijn nauwelijks reparaties zichtbaar.

Op een klein maar zichtbaar deel van het wegoppervlak is aanwezig:

- 1) lichte afbrokkeling van rand;
- 2) ondiepe kuilen en kleine hobbels;
- 3) ondiepe en smalle scheuren en enkele scheurtjes.

Er zijn hier en daar reparaties zichtbaar.

Op een onopvallend klein deel van het wegoppervlak is aanwezig:

- 1) matige afbrokkeling van rand;
 - 2) kuilen en hobbels;
 - 3) scheuren en scheurtjes.
- Er zijn regelmatig reparaties zichtbaar.

Op klein deel van het wegoppervlak is aanwezig:

- 1) matige afbrokkeling van rand;
- 2) kuilen en hobbels;
- 3) scheuren en scheurtjes.

Of op een incidentele plek zijn ernstiger beschadigingen aanwezig.

Er zijn frequent reparaties aanwezig.

Op klein deel van het wegoppervlak is aanwezig:

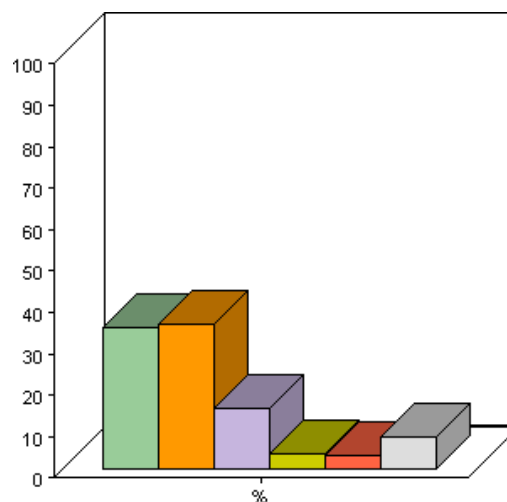
- 1) matige afbrokkeling van rand;
- 2) kuilen en hobbels;
- 3) scheuren en scheurtjes.

Of op incidentele plek (frequenter dan bij kwaliteit C) en ernstiger beschadigingen aanwezig.

Frequent omvangrijke beschadiging.

Wegoppervlak: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
A	415	34%
B	425	35%
C	177	15%
D	47	4%
E	42	3%
weet niet/geen mening	97	8%



Wegoppervlak: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

VERHARDING	Centrumgebieden	Woongebieden
VERHARDING WEGOPPERVLAK	B (A)	B (B)

Vraag 3: VERHARDING – Tegelerharding: Welke foto past het beste bij de situatie in uw buurt?



Op een klein deel van het wegoppervlak zijn ondiepe kuilen en kleine hobbels en minimale voegwijdte aanwezig.
Er ontbreken geen tegels en er zijn nauwelijks beschadigde tegels.

Op een klein maar zichtbaar deel van het wegoppervlak zijn ondiepe kuilen, kleine hobbels en minimale voegwijdte aanwezig.
Er ontbreken nauwelijks tegels en er zijn incidenteel beschadigde tegels.

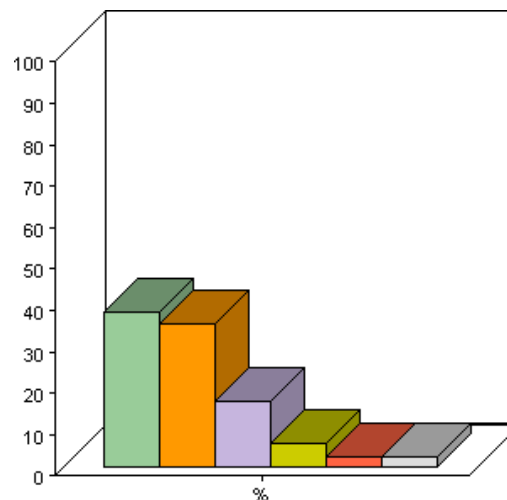
Op onopvallend klein deel van het wegoppervlak zijn kuilen, hobbels en bredere voegwijdte dan bij kwaliteit B aanwezig.
Er ontbreken incidenteel tegels en er zijn enkele beschadigde tegels.

Op klein deel van het wegoppervlak zijn kuilen, hobbels en bredere voegwijdte dan bij kwaliteit C aanwezig of op een incidentele plek zijn ernstiger gebreken aanwezig.
Er ontbreken enkele tegels en er zijn regelmatig beschadigde tegels.

Op klein deel van het wegoppervlak zijn kuilen, hobbels en bredere voegwijdte dan bij kwaliteit D aanwezig of op enkele plekken zijn ernstiger beschadigingen aanwezig.
Er ontbreken regelmatig tegels. Er zijn regelmatig beschadigde tegels.

Tegelerharding: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
A	450	37%
B	419	35%
C	195	16%
D	73	6%
E	30	2%
weet niet/geen mening	34	3%



Tegelerharding: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

VERHARDING	Centrumgebieden	Woongebieden
TEGELVERHARDING	B (A)	B (B)

1.3 Reiniging

Vraag 4: REINIGING: Zwerfvuil op verharding: Welke foto past het beste bij de situatie in uw buurt?



A Geen vuil aanwezig.

B Op eerste gezicht geen zwerfvuil aanwezig, bij goed kijken is enig klein zwerfvuil aanwezig.

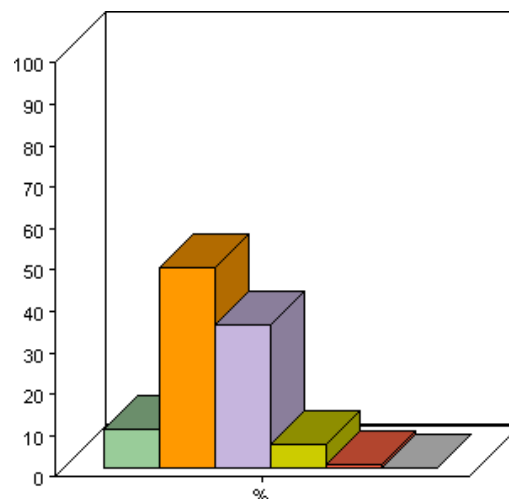
C Op sommige stukken is kleiner zwerfvuil aanwezig, zoals een blikje.

D Over hele straatlengte voornamelijk middelgroot maar ook groot zwerfvuil aanwezig, zoals een literfles of een stuk piepschuim.

E Over hele straatlengte voornamelijk middelgroot maar ook groot zwerfvuil aanwezig, zoals een literfles of een stuk piepschuim.

Zwerfvuil op verharding: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
A	117	10%	
B	582	48%	
C	418	35%	
D	69	6%	
E	13	1%	
weet niet/geen mening	2	0%	



Zwerfvuil op verharding: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

REINIGING	Centrumgebieden	Woongebieden
Zwerfvuil op verharding	C (B)	B (C)

Vraag 5: REINIGING: Onkruid op verharding: Welke foto past het beste bij de situatie in uw buurt?



Er is nauwelijks onkruid tussen de verharding. Het aanwezige onkruid staat laag.

Hier en daar is onkruid aanwezig. Het onkruid staat tot op voethoogte.

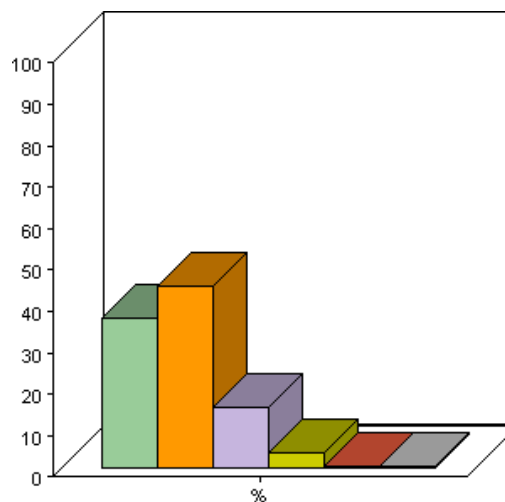
Er is regelmatig onkruid aanwezig. Het onkruid staat tot op twee keer voethoogte.

Er is frequent onkruid aanwezig. Het onkruid staat hoger dan bij kwal. C.

Bijna alle voegen zijn bedekt met hoog onkruid.

Onkruid op verharding: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
A	435	36%
B	530	44%
C	176	15%
D	44	4%
E	6	1%
weet niet/geen mening	9	1%



Onkruid op verharding: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

REINIGING	Centrumgebieden	Woongebieden
Onkruid op verharding	B (B)	B (C)

Vraag 6: REINIGING: Hondenuitwerpselen: Welke foto past het beste bij de situatie in uw buurt?



Er zijn geen drollen te vinden.
Indicatie aantal drollen in de nabije omgeving: 0

Er is een enkele drol te vinden.
Indicatie aantal drollen in de nabije omgeving: 1-3

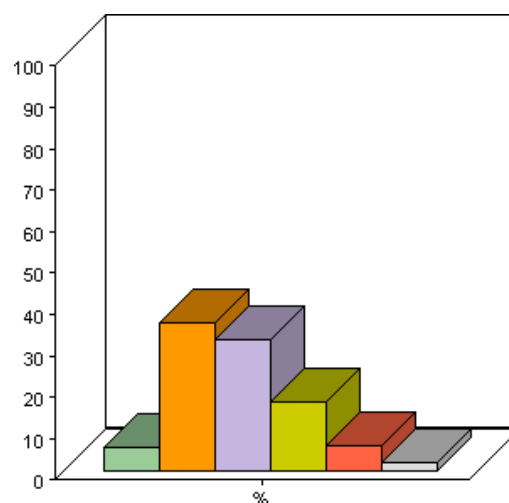
Een aantal hinderlijke drollen is te vinden.
Indicatie aantal drollen in de nabije omgeving: 3-6

De vele drollen vormen een grote hinder.
Indicatie aantal drollen in de nabije omgeving: 6-20.

Het is onmogelijk om tijdens het lopen om je heen te kijken, zonder in een drol te stappen.
Indicatie aantal drollen in de nabije omgeving: meer dan 20.

Hondenuitwerpselen: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
A	73	6%
B	433	36%
C	384	32%
D	203	17%
E	77	6%
weet niet/geen mening	29	2%



Hondenuitwerpselen: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

REINIGING	Centrumgebieden	Woongebieden
Hondenuitwerpselen	C (B)	C (C)

1.4 Verkeersmeubilair

Vraag 7: VERKEERSMEUBILAIR: Paaltjes: Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt?



Paal heeft geen schade en is schoon.
Paal staat recht.

Paal heeft minimale schade (zoals kleine deuk) en is, op kleine plek na, schoon.
Paal heeft minimale afwijking.

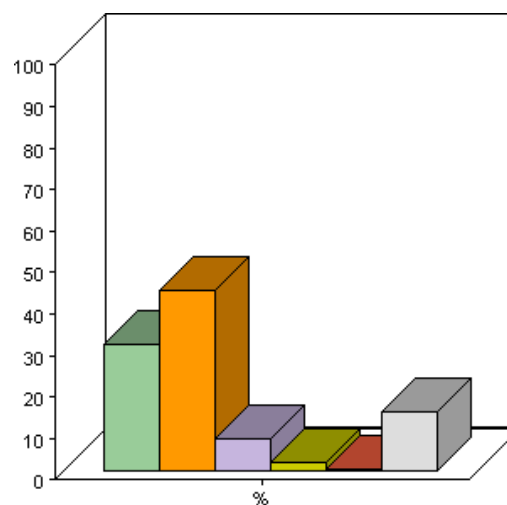
Paal heeft lichte schade, zoals deuk of roestplekken en is op enkele plaatsen vies.
Paal heeft duidelijke afwijking.

Paal heeft matige schade, zoals omvangrijke roestplekken en deuken en is op diverse plaatsen vies.
Paal heeft matige tot ernstige afwijking.

Paal heeft ernstige schade, zoals afgebroken delen, waardoor de paal geen functie meer heeft en zelfs gevaarlijk kan zijn.
Paal heeft een ernstige afwijking, waardoor de paal geen functie meer heeft.

Paaltjes: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
A	369	31%	
B	523	44%	
C	96	8%	
D	28	2%	
E	9	1%	
weet niet/geen mening	174	15%	



Paaltjes: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

VERKEERSMEUBILAIR	Centrumgebieden	Woongebieden
Paaltjes	B (A)	B (B)

Vraag 8: VERKEERSMEUBILAIR: Scheefstand verkeers- en straatnaamborden: Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt?



Paal staat recht.
Geen schade aan bord,
goed leesbaar en schoon
bord.

Paal heeft een minimale
afwijking.
Lichte schade, zoals kras
(geen roest), aan bord,
goed leesbaar.

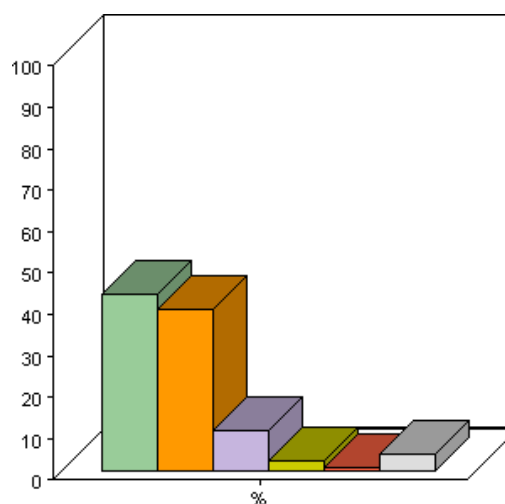
Paal heeft een duidelijke
afwijking.
Lichte schade, zoals
beginnende roestplekken en
enkele krassen aan bord,
leesbaar.

Paal heeft een matige tot
ernstige afwijking. Het
verkeers- of
straatnaambord is nog
wel in een oogopslag
leesbaar.
Matige schade, zoals
duidelijke roestplekken
en vervaagde kleuren
aan bord, leesbaar.

Paal heeft een ernstige
afwijking, waardoor het
verkeers- of
straatnaambord niet
meer in een oogopslag
leesbaar is.
Ernstige schade, zoals
sterk verveerd bord, of
gebroken/omgebogen
bord, waardoor het bord
niet meer leesbaar is.

Scheefstand verkeers- en straatnaamborden: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
A	516	43%	
B	471	39%	
C	117	10%	
D	31	3%	
E	11	1%	
weet niet/geen mening	53	4%	



Scheefstand verkeers- en straatnaamborden: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

VERKEERSMEUBILAIR	Centrumgebieden	Woongebieden
Scheefstand verkeers- en straatnaamborden	B (A)	B (B)

1.5 Groen

Vraag 9: GROEN – Snoeitoestand beplanting: Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt?



Het bosplantsoen hangt niet over het pad, er is een strookje lage beplanting/gras aanwezig tussen het bosplantsoen en het pad van minimaal een halve meter.

Het bosplantsoen hangt niet over het pad, er is een strookje lage beplanting/gras aanwezig tussen het bosplantsoen en het pad van maximaal een halve meter.

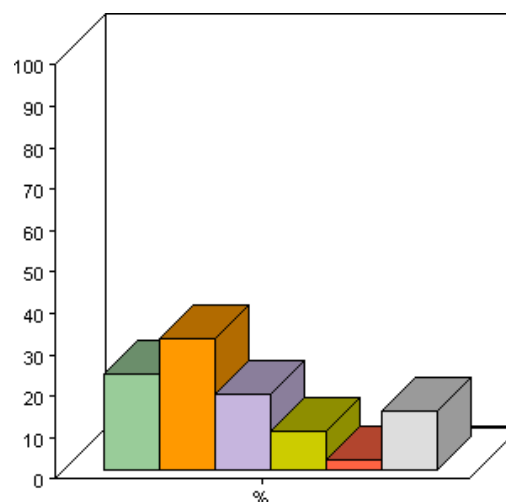
De rand waar de verharding ophoudt is nog zichtbaar. Er is geen strookje lage beplanting/gras aanwezig tussen het bosplantsoen en het pad.

De rand waar de verharding ophoudt is nauwelijks zichtbaar. De takken hangen maximaal een ellebooglengte over de verharding.

De rand waar de verharding ophoudt is niet meer zichtbaar. De oorspronkelijke breedte van het pad is met meer dan een halve meter gereduceerd. Langs de gehele verhardingsrand hanger heestertakken over.

Snoeitoestand beplanting: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
A	280	23%	
B	384	32%	
C	221	18%	
D	113	9%	
E	30	3%	
weet niet/geen mening	171	14%	



Snoeitoestand beplanting: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

GROEN	Centrumgebieden	Woongebieden
Snoeitoestand beplanting	B (A)	B (B)

Vraag 10: GROEN – Kale plekken heesters: Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt?



Er zijn nauwelijks kale plekken aanwezig. Een incidentele kale plek is ongeveer zo groot als een voetafdruk en is in een vluchtige klik niet zichtbaar.

Een enkele kale plek is zichtbaar aanwezig. De plekken zijn ongeveer zo groot als een voetbal en langs de rand van het beplantingsvak verspreid en incidenteel midden in het plantvak.

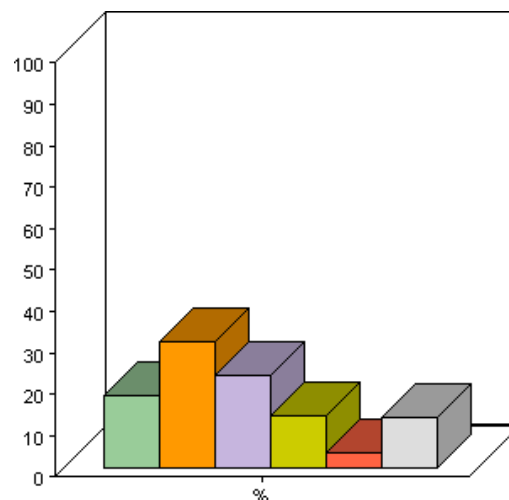
Er zijn duidelijke kale plekken aanwezig. De plekken bestaan een oppervlak van ongeveer een vierkante meter en zijn verspreid aanwezig over het hele beplantingsvak. Of enkele plekken liggen dicht bij elkaar en vormen een grotere kale plek, terwijl de rest van het beplantingsvak relatief weinig plekken heeft.

Er zijn duidelijke kale plekken aanwezig. De plekken bestaan een oppervlak van meer vierkante meters en ogen omvangrijk.

De kale plekken voeren de boventoon. De beplanting moet tussen de plekken gezocht worden.

Kale plekken heesters: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
A	213	18%
B	369	31%
C	269	22%
D	152	13%
E	48	4%
weet niet/geen mening	148	12%



Kale plekken heesters: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

GROEN	Centrumgebieden	Woongebieden
Kale plekken heesters	C (A)	B (B)

Vraag 11: GROEN – Kale plekken gazon: Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt?



Er zijn nauwelijks kale plekken aanwezig. Een incidentele kale plek is ongeveer zo groot als een handafdruk en is in een vluchtige klik niet zichtbaar.

Een enkele kale plek is aanwezig. Deze is zichtbaar na een vluchtige blik. De plekken zijn ongeveer zo groot als een voetafdruk en over het hele grasveld verspreid.

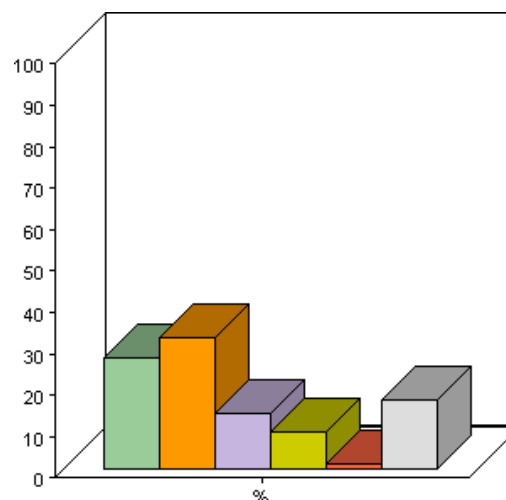
Er zijn duidelijke kale plekken aanwezig. De plekken zijn ongeveer zo groot als een voetbal en over het hele grasveld verspreid. Of enkele plekken liggen dicht bij elkaar en vormen een groter kale plek, terwijl de rest van het grasveld relatief weinig plekken heeft.

Er zijn duidelijke kale plekken aanwezig. De plekken beslaan een oppervlak van meer vierkante meters en ogen omvangrijk.

De kale plekken voeren de boventoon. Het gras moet tussen de plekken gezocht worden.

Kale plekken gazon: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
A	325	27%
B	381	32%
C	162	14%
D	109	9%
E	19	2%
weet niet/geen mening	202	17%



Kale plekken gazon: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

GROEN	Centrumgebieden	Woongebieden
Kale plekken gazon	B (A)	B (B)

1.6 OVERIG

Vraag 12: OVERIG – Vuil rondom afvalvoorziening: Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt?



A Geen vuil aanwezig.

B Op eerste gezicht geen zwerfvuil aanwezig. Bij goed kijken is enig klein zwerfvuil aanwezig.

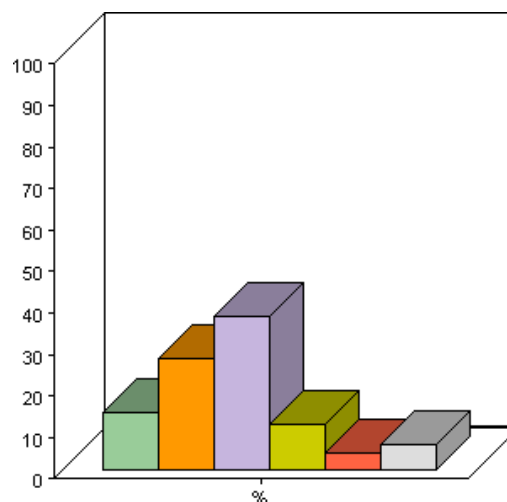
C Op sommige stukken kleiner zwerfvuil aanwezig, zoals een blikje.

D Over hele straatlengte voornamelijk middelgroot maar ook groot zwerfvuil aanwezig, zoals een literfles of een stuk piepschuim.

E Over hele straatlengte ligt zwerfvuil in alle maten en soorten door elkaar.

Vuil rondom afvalvoorziening: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
A	166	14%	
B	324	27%	
C	446	37%	
D	135	11%	
E	53	4%	
weet niet/geen mening	73	6%	



Vuil rondom afvalvoorziening: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

OVERIG	Centrumgebieden	Woongebieden
Vuil rondom afvalvoorziening	C (A)	C (B)

Vraag 13: OVERIG – Onderhoudstoestand speelplek: Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt?



De speeltoestellen zijn heel, het schilderwerk is goed, de ondergrond van de toestellen vertoont geen kale plekken, kuilen of andere oneffenheden. Het gazon is geheel intact.

De speeltoestellen zijn nauwelijks beschadigd heel, het schilderwerk is goed, er zijn eventueel lichte slijtplekken te zien. De ondergrond van de toestellen kan enige kale plekken of andere oneffenheden vertonen. Het gazon is in goede staat.

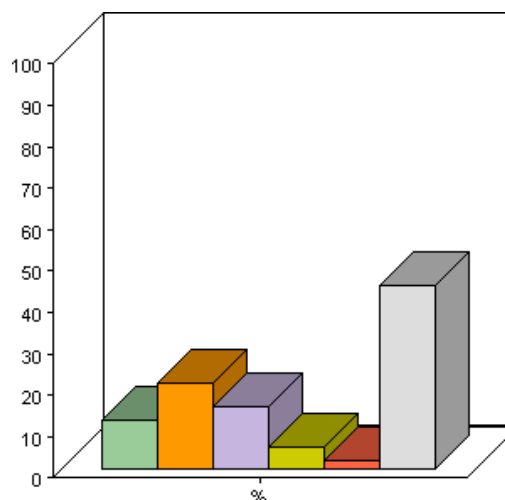
De speeltoestellen zijn licht beschadigd, het schilderwerk is matig, de toestellen vertonen enige slijtplekken. Er is sprake van kale plekken, kuilen en/of andere oneffenheden in de ondergrond. Het gazon vertoont hier en daar kale plekken.

De speeltoestellen zijn duidelijk beschadigd, het schilderwerk is slecht, er is sprake van duidelijke slijtplekken. In de ondergrond zijn duidelijk kale plekken, kuilen en/of andere oneffenheden zichtbaar. Het gazon vertoont veel kale plekken.

De speeltoestellen zijn ernstig beschadigd, het schilderwerk is slecht en er zijn overal slijtplekken te zien. In de ondergrond zijn grote kale plekken en flinke oneffenheden te zien. Het gazon bestaat voor een groot deel uit kale plekken en kuilen.

Onderhoudstoestand speelplek: Absolute en percentuele verdeling antwoordmogelijkheden 2006, totaal

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
A	142	12%
B	250	21%
C	183	15%
D	66	6%
E	25	2%
weet niet/geen mening	531	44%



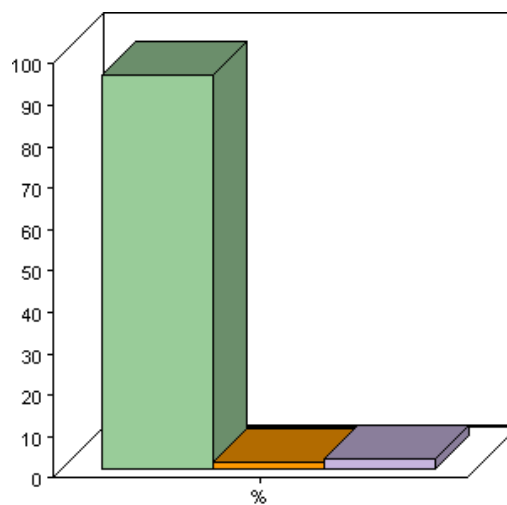
Onderhoudstoestand speelplek: Gemiddelde score 2006, naar Centrum- en Woongebieden (tussen haakjes normscore)

OVERIG	Centrumgebieden	Woongebieden
Onderhoudstoestand speelplek	B (A)	B (B)

1.7 Mening IBOR

Vraag 14: Wat vindt U ervan dat U op deze manier uw mening kunt geven over het beheer en onderhoud in uw buurt?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
goed initiatief	1143	95%	
slecht initiatief	20	2%	
weet niet/geen mening	34	3%	



2. SERVICETELEFOON

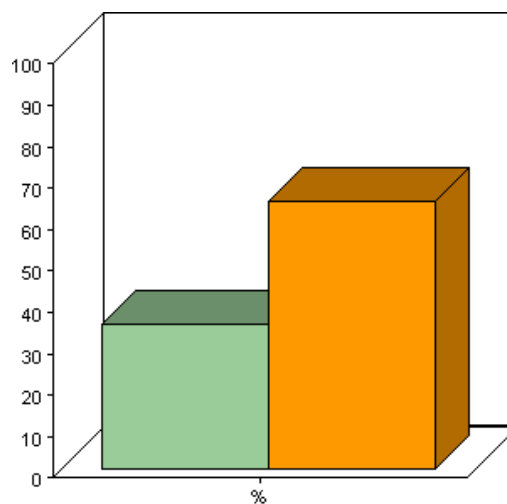
Het tweede hoofdstuk gaat over het gebruik en de waardering van de servicetelefoon (5604000) waar burgers terecht kunnen met vragen, klachten en stringen over de openbare ruimte.

2.1 Bekendheid servicenummer

Er bestaat een servicenummer Openbare Ruimte (5604000) dat burgers kunnen bellen voor meldingen (vragen, klachten en stringen) met betrekking tot het onderhoud aan de openbare ruimte.

Vraag 15: Kende U dit servicenummer al?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
ja	422	35%	
nee	772	65%	

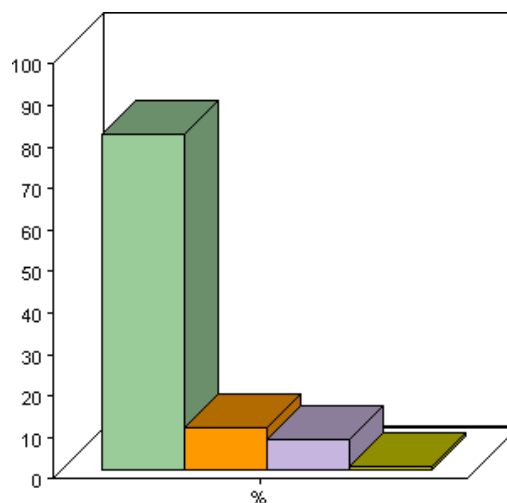


2.2 Gebruik servicenummer

Vraag 16: Heeft U in de afgelopen 12 maanden een melding gedaan bij de servicetelefoon?*

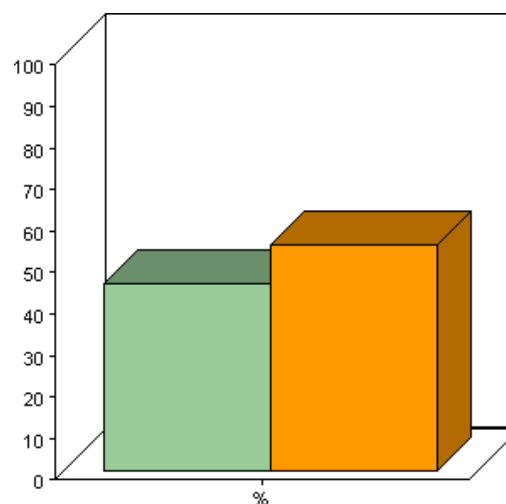
Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
nee	966	81%	
ja, 1 melding	124	10%	
ja, 2-5 meldingen	90	8%	
ja, meer dan 5 meldingen	14	1%	

* Indien men deze vraag met "nee" beantwoord heeft zijn de rest van de vragen niet van toepassing op deze groep. De volgende vragen zijn dus beantwoord door de groep die minimaal 1 melding gedaan heeft in de afgelopen 12 maanden (N = 228).



Vraag 17: Gingen deze meldingen steeds over hetzelfde onderwerp?

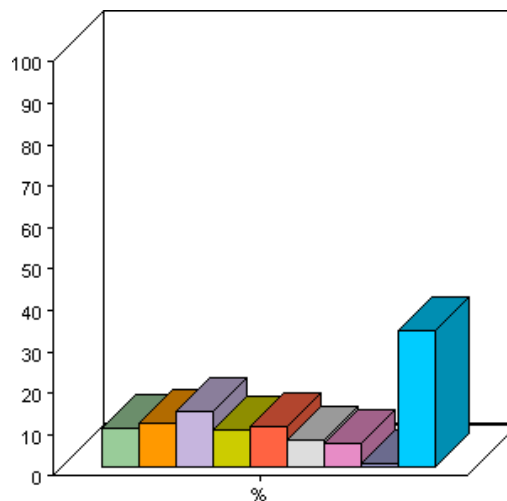
Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
ja	47	45%	
nee	57	55%	



Vraag 18: Waarover ging uw laatste melding vooral?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
onderhoud wegen en straten	22	10%	
openbare groenvoorziening	25	11%	
openbare verlichting	31	14%	
zwerfvuil	21	9%	
afval	23	10%	
trottoirs	15	7%	
hondenpoep	13	6%	
openbare speelvoorzieningen	2	1%	
anders, namelijk*:	76	33%	
- Ophalen vuilnis/containers			
- Verstopping riool			
- Zout strooien bij gladheid			

* de drie meest frequent genoemde andere meldingen zijn weergegeven

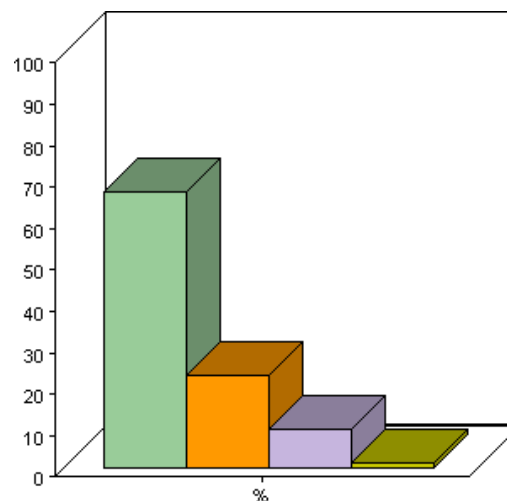


2.3 Tevredenheid telefonische afhandeling

Vraag 19. Hieronder volgt een aantal punten met betrekking tot de telefonische afhandeling van uw laatste melding. Kunt U voor elk van deze punten aangeven of U daarover tevreden of ontevreden bent?

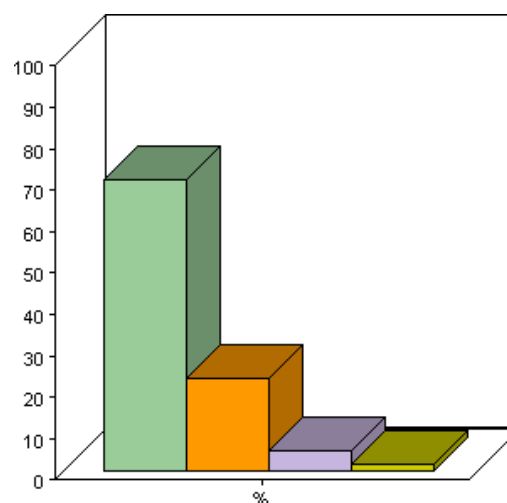
A. Telefonische bereikbaarheid

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
tevreden	152	67%	
niet tevreden/niet ontevreden	51	22%	
ontevreden	22	10%	
weet niet/geen mening	3	1%	



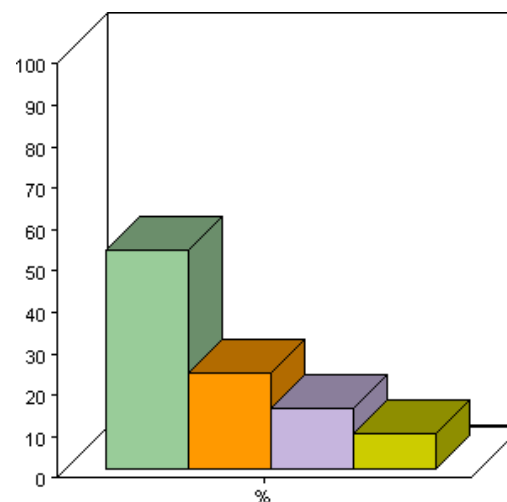
B. Vriendelijkheid medewerker

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
tevreden	161	71%	
niet tevreden/niet ontevreden	51	22%	
ontevreden	12	5%	
weet niet/geen mening	4	2%	



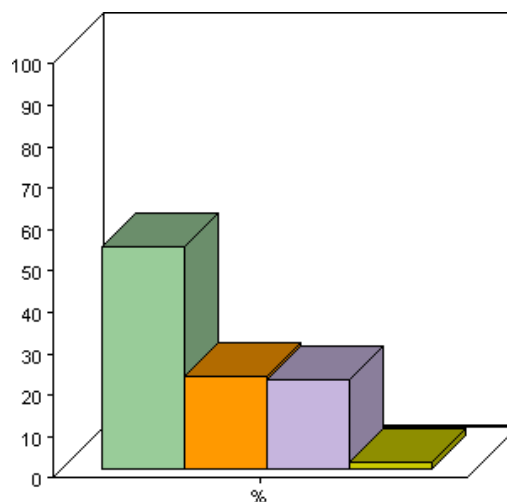
C. Aantal keren doorverbinden

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
tevreden	121	53%	
niet tevreden/niet ontevreden	53	23%	
ontevreden	34	15%	
weet niet/geen mening	20	9%	



D. Antwoord medewerker

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
tevreden	123	54%
niet tevreden/niet ontevreden	51	22%
ontevreden	50	22%
weet niet/geen mening	4	2%



Vraag 20: Als U ontevreden bent over het antwoord van de medewerker op uw laatste melding wat is daarvan de reden? (open vraag)*

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
Probleem niet opgelost / er wordt niets aan gedaan	15	30%
Geen passend antwoord (bijv. niet concreet, niet doorverbinden)	6	12%
Er wordt niet teruggebeld indien dit wel afgesproken is	7	14%
Geen feedback gegeven aan klant over afhandeling klacht/melding	7	14%
Duurt te lang voordat probleem opgelost wordt	5	10%
Bereikbaarheid servicetelefoon	3	6%
Divers	7	14%

* De meest frequent genoemde redenen voor ontevredenheid zijn weergegeven

Vraag 21: Wat is uw totaaloordeel over de telefonische afhandeling van uw laatste melding op een schaal van 1 t/m 10 (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed).

Achtergrondkenmerken		Gemiddeld rapportcijfer telefonische afhandeling
Geslacht:	- man	6,5
	- vrouw	6,7
Leeftijd:	- 12 t/m 17 jaar	*
	- 18 t/m 64 jaar	6,7
	- 65 jaar e.o.	6,0
Opleidingsniveau	- Lager	6,5
	- Middelbaar	6,8
	- Hoger	6,6
Stadsdeel**	- Hoensbroek	6,9
	- Heerlerheide	6,7
	- Heerlen-Stad	6,5
	- Heerlerbaan	*
Totaalscore		6,6

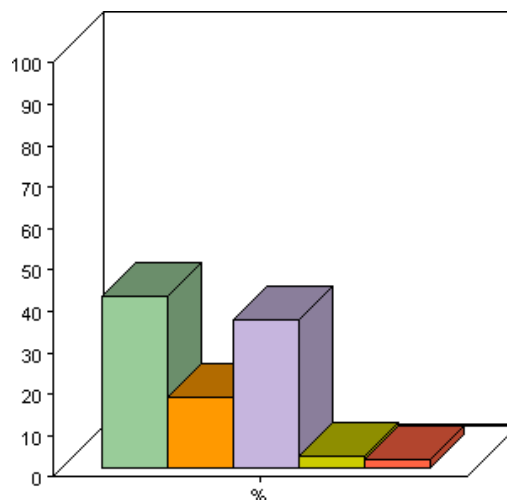
* vanwege het lage aantal respondenten (N <= 20) uitkomst niet weergegeven.

Het laagste rapportcijfer dat burgers gaven voor de telefonische afhandeling van hun laatste melding bedraagt een 1; het hoogste rapportcijfer is een 10.

2.4 Tevredenheid oplossen melding

Vraag 22. Bent U tevreden of ontevreden over de actie die de gemeente ondernomen heeft naar aanleiding van uw melding?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
tevreden	95	42%
niet tevreden/niet ontevreden	39	17%
ontevreden	82	36%
weet niet	7	3%
niet van toepassing	5	2%

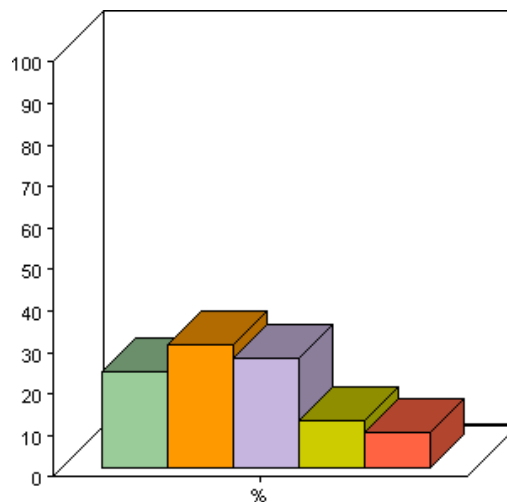


Vraag 23: Waarom was U ontevreden over de actie van de gemeente n.a.v. uw melding? (open vraag)

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
Er wordt niets aan gedaan/geen oplossing	61	74%
Duurde te lang	5	6%
Niets meer vernomen over de (uit te voeren) actie	4	5%
Divers	12	15%

Vraag 24: Wat vindt U van de snelheid waarmee de gemeente uw melding heeft afgehandeld?

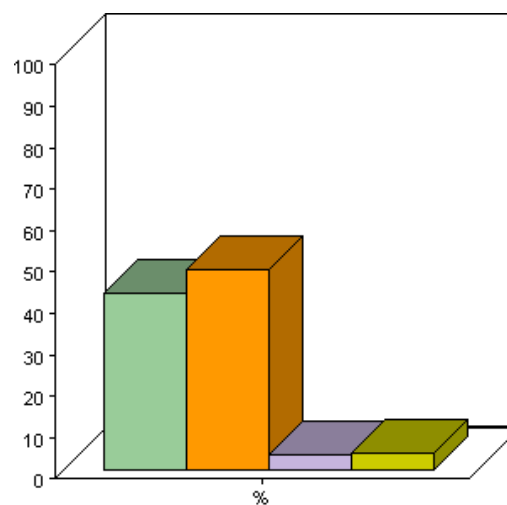
Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage
snel afgehandeld	53	23%
afhandelingstijd was acceptabel	68	30%
afhandeling duurde te lang	61	27%
ik wist niet dat de melding was afgehandeld	26	11%
niet van toepassing	20	9%



2.5 Contact over afhandeling melding

Vraag 25: Zou U het op prijs stellen als wij U persoonlijk laten weten op welke wijze wij uw melding hebben afgehandeld?

Antwoordmogelijkheid	Aantal	Percentage	
ja, altijd	98	43%	
ja, soms (afhankelijk van de aard van de melding)	111	49%	
nee	9	4%	
maakt niet uit/geen mening	10	4%	



2.6 Ideeën en suggesties Servicetelefoon

Vraag 26: Heeft U nog tips om de dienstverlening via de servicetelefoon te verbeteren? (open vraag)

Op bovenstaande vraag hebben ca. 120 onderzoeksdeelnemers een antwoord gegeven. Hieronder worden de drie meest genoemde tips / opmerkingen weergegeven.

A. Betere communicatie met burger

Een veelgemaakte opmerking is dat er een betere en (pro)actievere communicatie zou moeten komen tussen de medewerkers van de servicetelefoon en de burger (ca. 30%). Klachten of meldingen worden niet altijd meteen begrepen. Dit komt doordat de medewerkers van de servicetelefoon niet altijd inhoudelijk op de hoogte zijn van de gemelde zaken. Hierdoor zouden burgers te lang wachten voordat zij een antwoord krijgen. Bovendien moeten ze vaker terugbellen voordat de melding naar behoren opgelost wordt.

B. Feedback geven over melding

Respondenten geven aan dat ze het prettig zouden vinden om feedback te krijgen over hun melding die zij gemaakt hebben (ca. 25%). Zij willen graag geïnformeerd worden over wat er met hun melding gebeurd is (welke actie ondernomen is) en of deze opgelost is. Deze algemene opmerking ondersteunt de uitkomsten van vraag 11, waar het leeuwendeel van de respondenten aangeeft behoefte te hebben aan terugkoppeling over de wijze van afhandeling van de melding.

C. Ruimere meldingsmogelijkheden Servicetelefoon

De meldingsmogelijkheden van de Servicetelefoon zouden beter kunnen (15%). Hiermee wordt vooral de tijdstippen bedoeld waarop burgers de servicetelefoon kunnen bellen. Deze is nu alleen tijdens kantooruren bereikbaar, maar men heeft behoefte aan ruimere bereikbaarheidstijden. Een suggestie is om de mogelijkheid te bieden om meldingen via internet (middels een digitaal meldingsformulier bijvoorbeeld) of per E-mail door te geven.

Daarnaast wordt aangegeven dat het Servicenummer breder bekend zou moeten worden gemaakt. Ook wordt door enkelen aangegeven dat het Servicenummer een gratis nummer zou moeten zijn (is nu niet het geval).

Bijlagen

BIJLAGE 1: ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Het onderzoek is in mei 2006 uitgevoerd onder de leden van het Heerlens Internet Panel (HIP). Het HIP is een groep Heerlenaren (minimumleeftijd 12 jaar) die zich bereid hebben verklaard om regelmatig via internet mee te doen aan onderzoeken van de gemeente. De enquête Beheer en Onderhoud is het vierde onderzoek dat via het Heerlens Internet Panel is gehouden.

Op het moment van het onderzoek bestond het interpanel uit 1533 panelleden. Deze mensen hebben per e-mail een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan de enquête door een korte digitale vragenlijst in te vullen (zie bijlage 2 voor inhoud vragenlijst). Na ca. een week hebben degenen die nog niet gereageerd hadden een herinneringsmail ontvangen met het verzoek om alsnog de vragenlijst in te vullen. Uiteindelijk hebben 1224 panelleden de vragenlijst ingevuld, een hoge onderzoeksrespons van 80%! Het onderstaande overzicht geeft aan de hand van de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en stadsdeel weer hoe de responsgroep is samengesteld en hoe deze zich verhoudt ten opzichte van de totale Heerlense bevolking van 12 jaar en ouder. Hiermee wordt voor deze kenmerken inzichtelijk gemaakt in hoeverre de personen die aan de enquête Beheer en Onderhoud hebben deelgenomen een goede afspiegeling vormen van de Heerlense bevolking.

Representativiteit naar geslacht, leeftijd, opleiding en stadsdeel, in aantallen en %

Achtergrondkenmerken	Responsgroep in aantallen	Responsgroep in %	Onderzoeks-populatie in %	
Geslacht:	- man	732	60%	49%
	- vrouw	487	40%	51%
Leeftijd:	- 12 t/m 17 jaar	35	3%	8%
	- 18 t/m 64 jaar	1042	85%	73%
	- 65 jaar e.o.	142	12%	20%
Opleidingsniveau:	- Lager	340	32%	43%
	- Middelbaar	345	32%	33%
	- Hoger	386	36%	23%
Stadsdeel:	- Hoensbroek	236	19%	23%
	- Heerlerheide	220	18%	22%
	- Heerlen-Stad	605	50%	44%
	- Heerlerbaan	156	13%	11%

Uit het overzicht blijkt dat de leden van het Heerlens Internet Panel die aan het onderzoek hebben deelgenomen qua geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en stadsdeel een vrij aardige afspiegeling vormen van de totale Heerlense bevolking. Uit een vergelijking van de responsgroep (onderzoeksdeelnemers) met de onderzoekspopulatie (Heerlense bevolking) blijkt weliswaar dat in de responsgroep sprake is van een oververtegenwoordiging van mannen (60% versus 49%), 18 t/m 64-jarigen (85% vs. 73%) en hoger opgeleiden (36% vs. 23%), maar zeker ook in vergelijking met andere internetonderzoeken zijn deze verschillen alleszins acceptabel.

BIJLAGE 2: VRAGENLIJST ENQUETE BEHEER EN ONDERHOUD

Deze vragenlijst bestaat uit 2 delen.

In het eerste deel (vragen 1 t/m 14) kunt u uw mening geven over het beheer en onderhoud in uw buurt.

Het tweede deel (vragen 15 t/m 22) gaat over de servicetelefoon (5604000) waar u terecht kunt met vragen, klachten en storingen over de openbare ruimte.

Deel 1 start met een vraag over "IBOR" (Integraal Beheer Openbare Ruimte). Dit is een nieuw instrument om aan de hand van foto's en omschrijvingen te meten hoe de burger de kwaliteit van de openbare ruimte ervaart.

1. *Had U al eens gehoord van IBOR?*
0 ja
0 nee

Bij de volgende vragen 2 t/m 13 kunt u aan de hand van de IBOR-systematiek uw mening geven over verschillende beheer- en onderhoudsaspecten in uw eigen woonbuurt. Per onderwerp worden 5 foto's (A t/m E) met bijbehorende omschrijving getoond. Het is de bedoeling dat u telkens aangeeft welke foto en omschrijving het beste past bij de feitelijke situatie in uw buurt. U kunt uw keuze maken door onderaan het scherm de betreffende letter aan te klikken. Als u geen keuze kunt maken klik dan op de antwoordmogelijkheid "weet niet/geen mening".

2. **VERHARDING – Wegoppervlak:** Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt? (zie pagina 7)

3. **VERHARDING – Tegelverharding:** Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt? (zie pagina 8)

4. **REINIGING – Zwerfvuil op verharding:** Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt? (zie pagina 9)

5. **REINIGING – Onkruid op verharding:** Welke foto past het beste bij de situatie in uw buurt? (zie pagina 10)

6. **REINIGING – Hondenuitwerpselen:** Welke foto past het beste bij de situatie in uw buurt? (zie pagina 11)

7. **VERKEERSMEUBILAIR – Paaltjes:** Welke foto past het beste bij de situatie in uw buurt? 0 (zie pagina 12)

8. **VERKEERSMEUBILAIR – Scheefstand verkeers- en straatnaamborden:** Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt? (zie pagina 13)

9. **GROEN – Snoeitoestand beplanting:** Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt? (zie pagina 14)

10. **GROEN – Kale plekken heesters:** Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt? (zie pagina 15)

11. **GROEN – Kale plekken gazon:** Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt? (zie pagina 16)
12. **OVERIG – Vuil rondom afvalvoorziening:** Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt? (zie pagina 17)
13. **OVERIG – Onderhoudstoestand speelplek:** Welke foto en omschrijving past het beste bij de situatie in uw buurt? (zie pagina 17)
14. Wat vindt U ervan dat U op deze manier uw mening kunt geven over het beheer en onderhoud in uw buurt?
- 0 goed initiatief
 - 0 slecht initiatief
 - 0 weet niet/geen mening

SERVICETELEFOON

Er bestaat een servicenummer Openbare Ruimte (5604000) dat U kunt bellen voor meldingen (vragen, klachten en storingen) met betrekking tot het onderhoud aan de openbare ruimte.

15. *Kende U dit servicenummer al?*
- 0 Ja
 - 0 Nee
16. *Heeft u in de afgelopen 12 maanden een melding gedaan bij de servicetelefoon?*
- 0 Nee -> GA NAAR EINDE
 - 0 Ja, 1 melding -> GA NAAR VRAAG 18
 - 0 Ja, 2-5 meldingen -> GA NAAR VRAAG 17
 - 0 Ja, meer dan 5 meldingen -> GA NAAR VRAAG 17
17. *Gingen deze meldingen steeds over hetzelfde onderwerp?*
- 0 Ja
 - 0 Nee

De volgende vragen gaan over uw laatste melding .

18. *Waarover ging uw laatste melding vooral?*
- 0 onderhoud wegen en straten,
 - 0 openbare groenvoorziening
 - 0 openbare verlichting
 - 0 zwerfvuil
 - 0 afval
 - 0 trottoirs
 - 0 hondenpoep
 - 0 openbare speelvoorzieningen
 - 0 Anders, namelijk: (open vraag)

19 Hieronder volgt een aantal punten met betrekking tot de **telefonische afhandeling van uw laatste melding**. Kunt U voor elk van deze punten aangeven of U daarover tevreden of ontevreden bent?

	Tevreden	Niet tevreden/ niet ontevreden	Ontevreden	Weet niet/ geen mening
A. Telefonische bereikbaarheid	0	0	0	0
B. Vriendelijkheid medewerker	0	0	0	0
C. Aantal keren doorverbinden	0	0	0	0
D. Antwoord medewerker	0	0	0	0

20 Als U ontevreden bent over het antwoord van de medewerker op uw laatste melding wat is daarvan de reden? (open vraag)

21 Wat is uw totaaloordeel over de telefonische afhandeling van uw laatste melding op een schaal van 1 t/m 10 (1 = zeer slecht; 10 = zeer goed)

22 Bent u tevreden of ontevreden over de actie die de gemeente ondernomen heeft naar aanleiding van uw melding?

- 0 Tevreden -> GA NAAR VRAAG 24
- 0 Niet tevreden/niet ontevreden -> GA NAAR VRAAG 24
- 0 Ontevreden -> GA NAAR VRAAG 23
- 0 Weet niet -> GA NAAR VRAAG 24
- 0 Niet van toepassing -> GA NAAR VRAAG 24

23 *Waarom was U ontevreden over de actie van de gemeente n.a.v. uw melding?*
Open vraag

24 *Wat vindt u van de **snelheid** waarmee de gemeente uw melding heeft afgehandeld?*

- 0 Snel afgehandeld
- 0 Afhandelingstijd was acceptabel
- 0 Afhandeling duurde te lang
- 0 Ik wist niet dat de melding was afgehandeld
- 0 Niet van toepassing

25. *Zou U het op prijs stellen als wij u persoonlijk laten weten op welke wijze wij uw melding hebben afgehandeld?*

- 0 Ja, altijd
- 0 Ja, soms (afhankelijk van de aard van de melding)
- 0 Nee
- 0 Maakt niet uit/geen mening

26. *Heeft u nog tips om de dienstverlening via de servicetelefoon te verbeteren?*
Open vraag