



UITVOERINGSPLAN

Stadsreinigingsplan Deventer 2004 - 2008

Op weg naar een resultaatgestuurde stadsreiniging

Datum: 8 september 2004

Sector Stads- en Dorpsbeheer
Gemeente Deventer



Inhoud

Inleiding	
Hoofdstuk 1	Huidige beleidskader
Hoofdstuk 2	Beleidskader vertaald naar reinigingsvisie
Hoofdstuk 3	Vegen en zwerfvuilbestrijding
Hoofdstuk 4	Overige reinigingsactiviteiten
Hoofdstuk 5	Organisatie en sturing
Hoofdstuk 6	Planning
Hoofdstuk 7	Beslispunten

Leeswijzer

Dit rapport kan op twee manieren worden gelezen:

- Op hoofdlijnen: lees de tekstkaders boven aan de pagina's
- Uitgebreid: lees de tekstkaders en de toelichting eronder

Inleiding

Stadsreinigingsplan

- Op weg naar een efficiënte en resultaatgestuurde stadsreiniging.
- Accent op uitvoering: *zo gaan we het doen!*
- Stadsreiniging = vegen, zwerfvuilbestrijding, wildplakken, graffiti, wildplassen, onkruidverwijdering.

Aanleiding

Zwerfvuil op straat, gevels volgespoten met graffiti, onkruid tussen de tegels, prullenbakken die uitpuilen: allemaal aspecten die de openbare ruimte een vervuilde en verwaarloosde uitstraling kunnen geven. In het kader van 'de stad, het vuil, de toekomst' hebben bewoners hun zorg uitgesproken over de toenemende vervuiling in de stad. Deventer moet schoner en kan ook schoner, vinden zij. Dit kan worden bereikt door meer schoon te maken 'op maat'¹ waarbij de inzet beter wordt afgestemd op de vervuilingssituatie in de wijk. Op deze wijze kan met de huidige capaciteit een schonere stad worden verkregen.

Het nieuwe Afvalplan Deventer 2003 – 2008 heeft als thema *Samen aan de slag voor een schonere stad*. Bij het schoonmaken en –houden van de stad heeft niet alleen de gemeente een verantwoordelijkheid, maar ook de bewoners en bedrijven, de afvalinzamelaars en andere gebruikers van de openbare ruimte. Het beleid zoals beschreven in het afvalplan laat onverlet dat het vuil dat onverhoopt toch op straat belandt, zo snel en zo efficiënt mogelijk verwijderd moet worden.

Project Optimalisatie Stadsreiniging

Afgelopen jaar heeft het *project optimalisatie stadsreiniging* plaatsgevonden. Het voornaamste doel van het project was de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden te verbeteren, of wel efficiënter en meer vraaggericht te maken. Samen met de uitvoerende partijen Circulus, Cambio en afdeling Wijken en Dorpen is de huidige werkwijze doorgelicht en geoptimaliseerd, resulterend in een nieuwe aanpak. De resultaten daarvan zijn vastgelegd in het onderliggende uitvoeringsplan. De analyse van de huidige situatie is opgenomen in bijlage 1.

Uitvoeringsplan: zo gaan we het doen!

Het uitvoeringsplan stadsreiniging is geen beleidsnota. De beleidskaders voor de stadsreiniging zijn reeds vastgesteld in het kader van het Afvalplan en Beheer op Orde. In dit plan zijn de beleidskaders vertaald naar een heldere reinigingsvisie en –strategie. De kern van het stadsreinigingsplan staat beschreven in de hoofdstukken 3 en 4: het plan van aanpak: *zo houden we de stad in het vervolg schoon*.

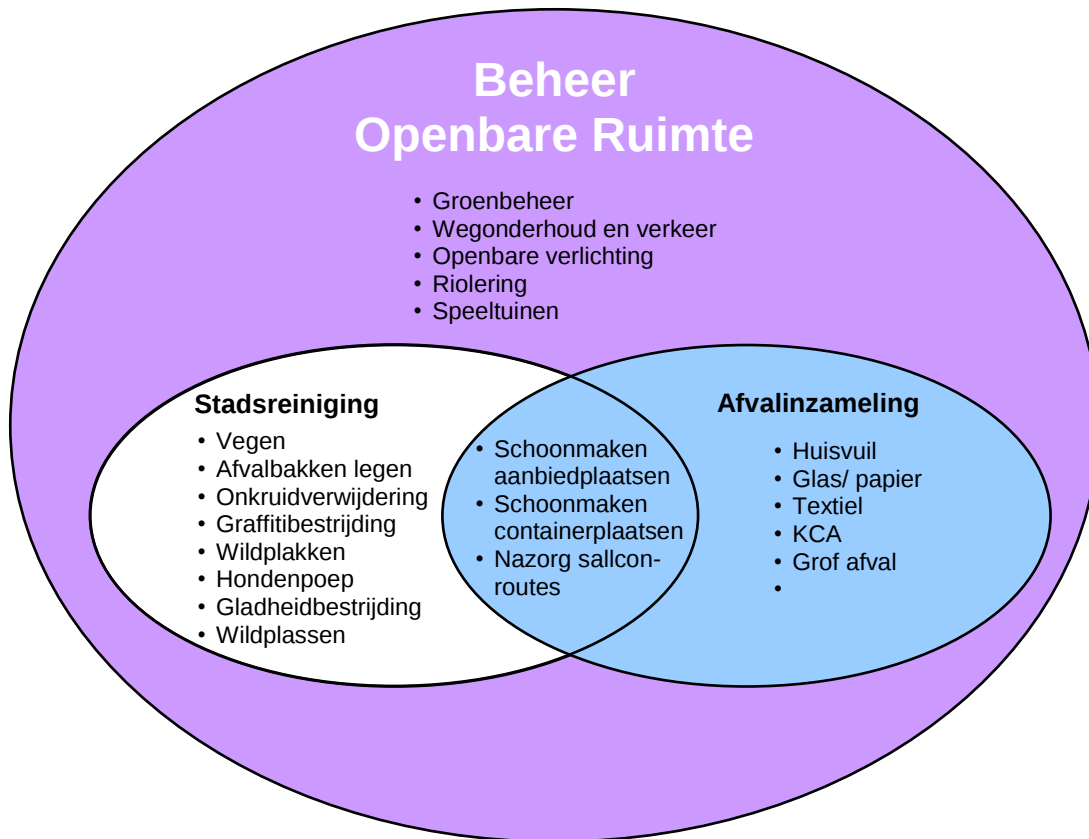
Novem-subsidie Zwerfvuil

In het kader van de Subsidieregeling Aanpak Milieudrukvermindering (SAM-2004) heeft de gemeente Deventer subsidie verkregen voor het opstellen van een plan van aanpak voor de bestrijding van zwerfvuil. Er is voor gekozen om dit plan integraal onderdeel te laten uitmaken van het stadsreinigingsplan.

¹ Speerpunt 2: de flexibele veegdienst

Afbakening

Onder stadsreiniging wordt verstaan: vegen, zwerfvuilbestrijding, afvalbakken legen, onkruid verwijderen, graffiti bestrijding, bestrijding wildplakken en wildplassen, hondenpoep, etc. Ofwel alle activiteiten die vallen onder het thema 'schoon'. Raakvlakken zijn er met Beheer Openbare Ruimte en Afval, die in hoofdstuk 1 – beschrijving van het huidige beleidskader – verder in kaart worden gebracht.



Vervuiling als gevolg van de afvalinzameling behoort niet tot de reikwijdte van dit plan. In het kader van het Afvalplan is vastgesteld dat het schoonmaken van bijvoorbeeld afvalcontainerlocaties een primaire verantwoordelijkheid is van de afvalinzamelaars (zie intermediaire kader afvalinzameling – stadsreiniging).

Opbouw rapport

Het stadsreinigingsplan bestaat uit zeven hoofdstukken. In hoofdstuk 1 worden de bestaande beleidskaders beschreven. In hoofdstuk 2 worden deze beleidskaders uitgewerkt in een reinigingsvisie en -strategie. Hoofdstuk 3 bevat een concreet plan van aanpak voor het vegen en de zwerfvuilbestrijding. In hoofdstuk 4 staan de plannen beschreven voor de overige reinigingsactiviteiten. De organisatie en sturing van de stadsreiniging staan beschreven in hoofdstuk 5. In hoofdstuk 6 staat de planning weergegeven. In hoofdstuk 7 volgen de beslispunten en de beschrijving van het vervolgtraject.

De projectgroep Stadsreiniging:

Jan Dijkstra (Wijkaanpak)
Trea Zeevaart (Cambio)
Maarten Cornelissen (Circulus)
Jacqueline van de Vlekkert (Circulus)
Paul Woudwijk (SDB)
Jan Willem van Dalen (Cyclus)
Folkert Starreveld (Cyclus)

Hoofdstuk 1 Beleidskader

Beleidskader

- Beheer Op Orde: gestreefd wordt naar kwaliteitsniveau *basis*; er is slechts geld voor *sober*;
- Afvalplan Deventer 2003 – 2008: accent van het nieuwe afvalbeleid ligt op voorkomen van straatvervuiling. Afvalinzamelaars dienen een schone straat op te leveren;
- De 'Afvalspeerpunten': de veegdienst op maat

Beheer op Orde

Maart 2003 heeft sector Stads- en Dorpsbeheer in het kader van het project Beheer op Orde de nota Beheerkwaliteit Openbare Ruimte opgesteld. Centrale vraag van de nota is: "Wat kost het beheer en onderhoud van de stad en welk kwaliteitsniveau hoort daarbij?". De nota gaat vooral in op de beoogde onderbouwing van de onderhoudsbudgetten. Daarvoor heeft een inventarisatie van de basisgegevens plaatsgevonden, is een kwaliteitsdefiniëring opgesteld met drie mogelijke niveaus: hoog, basis en sober. Per niveau is de budgetbehoefte bepaald.

Het college onderkent in haar programma de achterstand in onderhoud en spreekt de ambitie uit het onderhoud op een hoger kwaliteitsniveau te tillen en wil daartoe € 1,3 miljoen extra middelen voor onderhoud uittrekken. In december 2002 is bij de behandeling van de keuzenota Beheerkwaliteit Openbare Ruimte Deventer in de commissie RFO een richtinggevende uitspraak gedaan voor een kwaliteitsniveau *basis*. Op grond van de huidige begrote budgetten en de beoogde extra middelen is een kwaliteitsniveau *sober* maximaal haalbaar.

Doelstelling Beheer op Orde

*Voor het beheer van de openbare ruimte streeft Deventer naar kwaliteitsniveau **basis**. Omdat de financiële middelen die nodig zijn om dit kwaliteitsniveau te halen niet beschikbaar zijn wordt op korte termijn kwaliteitsniveau **sober** aangehouden. Beheeronderdelen die nu al niveau *basis* hebben worden op dat niveau gehouden.*

Afvalplan Deventer 2003 – 2008

In het nieuwe afvalplan Deventer 2003-2008 dat eind 2003 door de gemeenteraad is vastgesteld is het accent van het afvalbeleid gelegd op het verbeteren van het serviceniveau en het voorkomen van straatvervuiling als gevolg van afvalinzameling. Als motto is gekozen: "samen aan de slag voor een schonere stad". In het beleidsplan is een dertigtal maatregelen opgenomen die van grote invloed zijn op de (beleefde) kwaliteit van de openbare ruimte. Het is van belang dat er een goede afstemming wordt gerealiseerd tussen de activiteiten op het gebied van afvalinzameling en stadsreiniging. Uitgangspunt is dat de afvalinzamelaars een 'schone straat' achterlaten, ook al is de straatvervuiling het gevolg van het onjuist of ontijdig aanbieden van afval door bewoners.

Beleidsvisie Afvalplan

Gestreefd wordt naar een effectieve en efficiënte inzameling van huishoudelijk afval waarbij tenminste wordt voldaan aan de gemeentelijke zorgplicht en de wettelijke milieueisen. Het accent van het afvalbeleid zal zijn gericht op het verder vergroten van het serviceniveau en het voorkomen van straatvervuiling.

*De afvalinzamelaars voeren hun werkzaamheden op een zodanige wijze uit dat dit resulteert in tenminste **schoonheidsgraad A** (= schoon) direct na inzameling*

Met de nota Beheerkwaliteit Openbare Ruimte en het Afvalplan zijn de beleidskaders voor de stadsreiniging op hoofdlijnen vastgesteld. Het gemeentebestuur heeft daarbij gekozen voor een “propere stad” en “het verbeteren van het serviceniveau en het straatbeeld”.

De afvalspeerpunten

Bij de totstandkoming van het Afvalplan zijn op initiatief van de bewonerswerkgroep “De stad, het vuil en de toekomst” 8 afvalspeerpunten geformuleerd die moesten leiden tot een betere afvalinzameling en stadsreiniging. De meeste speerpunten zijn verwerkt in het Afvalplan. Een belangrijke speerpunt op het gebied van stadsreiniging is de *veegdienst op maat*.

De bewonerswerkgroep heeft de indruk dat veegmachines efficiënter kunnen worden ingezet, door de inzet ervan beter af te stemmen op de vervuilingssituatie in de wijk. Door de meest vervuilde straten vaker te vegen en de minst vervuilde straten minder vaak, kan meer rendement uit het machinaal vegen worden gehaald (= veegdienst op maat). Daarnaast wenst de bewonerswerkgroep een transparant veegschema, bij voorkeur opgenomen in de afvalwijzer, zodat op de komst van de veegmachine kan worden ingespeeld.

Speerpunt 2: De veegdienst op maat

Door de meest vervuilde straten vaker te vegen en de minst vervuilde straten minder vaak, kan meer rendement uit het machinaal vegen worden gehaald (= veegdienst op maat).

Hoofdstuk 2 Beleidskader vertaald naar reinigingsvisie

Beleidsvisie

- Een schone en leefbare stad op kwaliteitsniveau basis
- Prioriteit op het voorkomen van zwerfvuil
- Service wordt meer afgestemd op gewenste resultaat
- Meer wijkgericht maatwerk

Uitgaande van de reeds vastgestelde beleidskaders van Beheer op Orde en het Afvalbeleidsplan, en de analyse van het productveld stadsreiniging zoals dat in het vorige hoofdstuk is uiteengezet, wordt hieronder de reinigingsvisie voor de komende 4 jaar gepresenteerd.

Doelstelling en visie

Schoonvisie gemeente Deventer

Gestreefd wordt naar een schone en leefbare stad waar vervuiling zoveel mogelijk wordt voorkomen. Vervuiling die desondanks toch optreedt wordt op een effectieve en efficiënte wijze verwijderd, waarbij met de huidige inzet van middelen een zo goed mogelijk resultaat (= schone stad) wordt geleverd.

Het schoonmaken en – houden van de openbare ruimte is een primaire verantwoordelijkheid van de gemeente, voor zover het gaat om de ‘anonieme’ openbare ruimte. Voor het schoonhouden van de directe woon- en werkomgeving (stoepje voor de deur, buitenterras) wordt de bewoner en ondernemer aangesproken op zijn verantwoordelijkheid van medebeheerder. De Deventer Schoonfamilie van buurtbeheerbedrijf Cambio blijft daarbij de ondersteunende factor.

Vervuiling als gevolg van het onjuist aanbieden of inzamelen van huishoudelijk afval wordt door de afvalinzamelaar van de betreffende afvalstroom opgeruimd. Dit uitgangspunt is vastgesteld in het Afvalplan en in de meeste afvalcontracten die de gemeenten met externe partijen heeft lopen toegevoegd. De controle daarop zal worden geïntensiveerd.

Schoon

Deventer streeft naar een schone en leefbare stad. Conform de vastgestelde ambities in het kader van Beheer op Orde wordt gestreefd naar het kwaliteitsniveau *basis*. Uit de nulmeting van juni 2004 blijkt dat dit niveau *gemiddeld over de stad gezien* al gehaald wordt (zie bijlage 2). De beeldvorming wordt echter in grote mate bepaald door de vervuilde locaties in de stad. Door hieraan meer aandacht te besteden – niet alleen door vaker schoonmaken maar ook door preventieve maatregelen – kan worden bereikt dat meer mensen de stad *schoon* ervaren.

Doelstellingen

- *Een schone en leefbare stad op kwaliteitsniveau basis (op objectieve wijze vast te stellen door schoonmetingen).*
- *Meer dan 75% van de Deventenaren ervaren de stad (zeer) schoon (op dit moment 52%) (op objectieve wijze vast te stellen door middel van tevredenheidsonderzoeken).*

Service

De serviceverlening zal in toenemende mate worden afgestemd op het te bereiken resultaat: een schone openbare ruimte overeenkomstig kwaliteitsniveau *basis*. Dit kan inhouden dat in een wijk die snel vervuult vaker wordt schoongemaakt dan in een wijk die minder snel vervuult. In de ideale situatie zou de afgesproken beeldkwaliteit leidend kunnen zijn, waarbij het aan de aannemer wordt overgelaten op welke wijze en in welke frequentie wordt schoongemaakt. Een volledig resultaatgestuurde stadsreiniging wordt op korte termijn nog niet haalbaar geacht. Voorwaarde hiervoor is dat bekend moet zijn met welke inzet (kosten) het gewenste resultaat wordt behaald. Dit is nog niet het geval.

Wel wordt een eerste stap gezet, waarbij onderscheid wordt gemaakt in een **standaard pakket** (= schoonmaakwerkzaamheden die op basis van een vaste frequentie worden uitgevoerd) en een **flexibel pakket** (= schoonmaakwerkzaamheden die op basis van beeldkwaliteit worden uitgevoerd). Het flexibele pakket biedt de aannemer de mogelijkheid te sturen op resultaat. Buurten, straten, plekken die met de standaard inzet nog niet op het gewenste kwaliteitsniveau zitten (snelvervuilende plekken, hotspots), kunnen met flexibele inzet extra worden bediend. Gestart wordt met een verdeling 80% *standaard* inzet en 20% *flexibele* inzet. Indien de resultaatsturing bij de aannemer goed verloopt (evaluatie moet dit uitwijzen), kan het standaardpakket verder worden afgebouwd ten gunste van het flexibele pakket.



Door regelmatig schoonmetingen uit te voeren kunnen de pakketten zodanig worden afgestemd dat overal in Deventer het kwaliteitsniveau *basis* wordt bereikt.

Doelstellingen

- *Verbeteren van het serviceniveau, door de dienstverlening beter af te stemmen op het gewenste kwaliteitsbeeld*
- *Snelle en adequate afhandeling van klachten en meldingen, als ook het verwijderen van incidentele vervuiling (flexibel pakket)*
- *Hoge tevredenheid van bewoners over de dienstverlening (rapportcijfer 7,5)*

Kosten

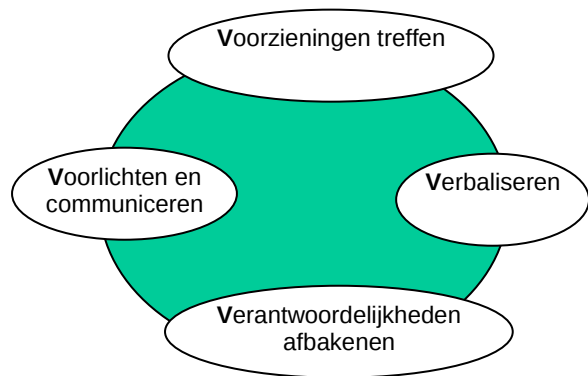
Een harde randvoorwaarde voor het stadsreinigingsplan en de voorstellen die erin worden gedaan ter verbetering van de schoonheidsgraad en de serviceverlening, is dat het reinigingsbudget gelijk blijft (budgetneutraliteit). Met andere woorden, de voorstellen die in dit plan worden gedaan moeten worden bekostigd door het nemen van efficiencymaatregelen of herschikking van middelen. De indruk bestaat dat de prijs – kwaliteit verhouding van de stadsreiniging kan worden verbeterd.

Doelstellingen

- *Verbetering van de prijs-kwaliteit verhouding voor het productveld stadsreiniging*
- *Stijging van het reinigingsbudget, uitsluitend op basis van inflatie en areaaluitbreiding*

Strategie

- Preventieve maatregelen nemen en voorzieningen (prullenbakken, urinoirs, plakplaatsen) op orde brengen;
- Voorlichting richten op doelgroepen en betere communicatie van de stadsreinigingaanpak;
- Verbaliseren: projectmatige aanpak koppelen aan doelgroepen
- Verantwoordelijkheden beter afbakenen



De vier V's

De gemeente heeft verschillende instrumenten ter beschikking om de doelstellingen die hiervoor zijn geformuleerd, te realiseren. De vier V's zijn inmiddels een begrip in Deventer. Ze zijn eerder toegepast in het kader van "Deventer Schoon" en het Afvalbeleidsplan. De vier V's staan voor Voorzieningen op orde brengen, Voorlichting, Verbaliseren, en Verantwoordelijkheden afbakenen. Inzet van de juiste mix (ofwel een integrale inzet) leidt tot het beste resultaat.

Voorzieningen treffen

Voorkomen dat vervuiling ontstaat is beter en goedkoper dan het opruimen en/ of schoonmaken ervan. Goede preventieve maatregelen pakken de vervuiling bij de bron aan. Door bijvoorbeeld bij de (her)inrichting van de openbare ruimte beter rekening te houden met beheeraspecten, kan vervuiling en het schoonmaken daarvan worden tegengegaan. Maar ook door het treffen van voorzieningen (prullenbakken, hondenpoepvoorzieningen, urinoirs, vrije plakplaatsen, bouwschuttingen voor graffiti kunstenaars) kan vervuiling op ongewenste plekken worden voorkomen. Preventieve maatregelen brengen veelal hoge eenmalig (investerings)kosten met zich mee. Indien ze effect hebben, is de besparing in de schoonmaakkosten structureel. In het kader van het project optimalisatie stadsreiniging is geconstateerd dat het aantal en de capaciteit van de voorzieningen op sommige plaatsen te kort schiet en dat er geen duidelijke plaatsingscriteria zijn.

Voorlichten

Daar waar vervuiling het gevolg is van verkeerd gedrag (zwerfvuil, hondenpoep) is gedragsverandering noodzakelijk. Communicatie kan daarbij een belangrijke rol vervullen. Met gerichte communicatie kunnen ook bepaalde doelgroepen (scholieren, winkeliers, horeca) specifiek worden aangesproken op hun gedrag. Ervaringen bij andere gemeenten geven aan dat deze laatste vorm van communicatie – de doelgroepenbenadering – zeer effectief kan zijn. Zeker als deze wordt gecombineerd met het *treffen van voorzieningen* en adequate *handhaving*. Deventer heeft in dit kader positieve ervaringen opgedaan met het project "Deventer Schone Scholen" en de "Deventer Schoonfamilie". De doelgroepenbenadering zal verder worden uitgebreid. Daarnaast zal het nieuwe stadsreinigingbeleid – zoals dat in dit plan staat beschreven – duidelijk naar buiten toe worden gecommuniceerd, waarbij expliciet wordt aangegeven wat er van de bewoners en ondernemers wordt verwacht, en wat er van de gemeente mag worden verwacht. In dat kader zullen ook de schoonmaakwerkzaamheden uit het standaard pakket (waar maakt de gemeente wanneer schoon) beter worden gecommuniceerd.

Verbaliseren

Het treffen van voldoende voorzieningen en het regelmatig communiceren zal de notoire vervuiler niet beletten nooit meer een overtreding te begaan. Een 'stok achter de deur' is de handhaving, waarbij de vervuiler een sanctie wordt opgelegd. Voor de stadsreiniging is sanctionering van overtredingen geen eenvoudige zaak. Het vereist een harde bewijslast die alleen kan worden verkregen door de overtreder op 'heterdaad' te betrappen. De kans daarop is doorgaans klein. De inspanning staat bovendien in geen verhouding tot het effect. Mede gezien veel vervuilers 's avonds en in het weekend opereren (graffitispuiter, wildplakkers, hondenbezitters, wildplassers).

Om het effect van de handhaving te vergroten zal deze in toenemende mate projectmatig en preventief worden ingezet. Overigens betekent de projectmatige aanpak niet dat de structurele handhaving op straatvervuilers wordt beëindigd. Bij de integrale surveillances die worden uitgevoerd, blijft straatvervuiling een belangrijk aandachtspunt.

Verantwoordelijkheden en taken vastleggen

Het verkrijgen van een schone leefbare stad lukt de gemeente nooit alleen. Daar is ook de medewerking van bewoners, ondernemers en bezoekers van de stad voor nodig. In onderstaand kader zijn de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen weergegeven:

"Iedereen heeft een verantwoordelijkheid t.a.v. het schoonhouden van de stad"

Burgers:	<i>Circa 70% van de Deventenaren hechten zeer veel belang aan een schone openbare ruimte, zo blijkt uit de O+S enquête die juni 2004 is uitgevoerd. De verantwoordelijkheid voor het schoonmaken en schoonhouden van de stad ligt echter niet alleen bij de gemeente, ook burgers hebben een verantwoordelijkheid. In de eerste plaats door vervuiling te voorkomen (geen zwerfvuil op straat gooien, honden uit te laten op de hondenroutes, etc.) maar ook door het schoonhouden van de eigen woonomgeving (stoepje vegen, gevel schoonhouden). De gemeente zal de burger in toenemende mate aanspreken op haar medeverantwoordelijkheid voor het beheer van de leefomgeving.</i>
Bedrijven:	<i>Evenals burgers hebben ook ondernemers een eigen verantwoordelijkheid in het schoonhouden van hun werkomgeving. Horeca en fastfoodwinkels zijn conform het Besluit horeca-, sport- en recreatieinrichtingen zelfs wettelijk verplicht om hun directe omgeving (tot een straal van 25 meter) schoon te houden van zwerfvuil.</i>
Gemeente:	<i>De beleidsregie als mede de (eind)verantwoordelijkheid voor het beheer (lees: schoonhouden) van de openbare ruimte ligt bij de gemeente. Deventer heeft de uitvoering van de stadsreiniging uitbesteed aan ondermeer Circulus, Cambio en enkele andere aannemers. Per aannemer is contractueel vastgelegd welke activiteiten en prestaties (kwaliteitsniveaus) moeten worden geleverd en welke vergoeding hiervoor wordt betaald. De gemeente is verantwoordelijk voor de controle en toezicht op de naleving van de contracten.</i>
Aannemers:	<i>De reinigingsbedrijven zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de afvalinzameling, overeenkomstig hetgeen contractueel tussen de gemeente en hen is vastgelegd, en hetgeen in de vergunningen aan voorschriften is opgenomen.</i>
Afvalinzamelaars:	<i>De afvalinzamelaars zijn verantwoordelijk voor het schoon opleveren van het gebied waar de inzamelactiviteiten plaats hebben gevonden. Een dergelijke nazorgplicht is opgenomen in de contracten van Circulus en Sallcon.</i>

Hoofdstuk 3 Vegen en zwerfvuilbestrijding

Oorzaken zwerfvuil

- Slecht aanbieden en inzamelen van huishoudelijk afval, m.n. grof afval naast verzamelboxen en oud-papier
- Fast-foodrestaurants en cafetaria: aan de klanten meegegeven verpakkingsmateriaal belandt op straat
- Nuttigen van etenswaren op straat

Achtergrond

Zwerfvuil is in Deventer een grote bron van ergernis, zo blijkt uit de O+S enquête. Een ruime meerderheid van de bewoners (69%) noemt zwerfvuil de vorm van vervuiling waar men zich het meest aan ergert. Er lijkt wel sprake te zijn van een toename van zwerfvuil, ingegeven door de toenemende consumptie op straat en de groeiende argeloosheid waarmee het wordt achtergelaten in de openbare ruimte. Zwerfvuil kent vele bronnen en oorzaken (zie kader op volgende pagina). De voornaamste oorzaken in Deventer zijn:

- Slecht aanbieden van huishoudelijk afval en grof afval door bewoners;
 - (grof)afval dat naast verzamelwijkcontainers (betonboxen) wordt geplaatst;
 - Oud-papier dat niet goed verpakt wordt aangeboden aan de Sallcon
 - Afval naast de glascontainers
 - Uitpuilende minicontainers en stadsemmers
- Onzorgvuldigheid bij het *inzamelen* van huishoudelijk afval door inzamelaars
 - niet schoon opleveren van verzamelwijkcontainers (betonboxen)
 - morsen van afval bij het legen minicontainers
 - morsen van oud-papier bij inzameling Sallcon
- Fastfoodrestaurant, cafetaria's die onvoldoende voorzieningen treffen (prullenbakken) voor de verpakkingen die aan de klanten worden meegegeven, en hun terras onvoldoende schoonmaken.
- Het buiten nuttigen van etenswaren, waarvan de verpakkingsmateriaal op straat wordt gegooit. Vooral in de winkelstraten, parken (bij mooi weer), de toeristische gebieden en op de scholierenroutes;

Huidige schoonmaakwijze

Het verwijderen van zwerfvuil gebeurt thans zowel mechanisch (veegmachines van Circulus) als handmatig (handvegers van Cambio, uitgerust met bats, knijper, blazer en/of berkenbezem). Om te voorkomen dat zwerfvuil op straat terecht komt zijn op verschillende plaatsen prullenbakken geplaatst. Het verwijderen van zwerfvuil in grotere groenstroken wordt veelal meegenomen in het werk van de plantsoendienst. Het legen van openbare afvalbakken gebeurt deels in combinatie met handmatig vegen; prullenbakken en hondenpoepbakken worden in één ronde geleegd.

Koeriersroutes en Deventer Schoon Familie

Zwerfvuil in kleinere groenstroken, speelveldjes, looproutes van scholieren en andere vervuilde plekken is door de hele stad opgenomen in de routes van Cambio. Door Cambio zijn de meest vervuilde routes in de wijken opgesteld voor een periode van een half jaar. Twee keer per jaar worden de aanpassingen doorgevoerd in overleg met de wijkploegen.

HET ONTSTAAN VAN ZWERFVUIL

Bron: Handreiking Aanpak Zwerfvuil, Afval Overleg Orgaan

Wat is zwerfvuil?

Zwerfvuil is afval dat door mensen bewust of onbewust wordt weggegooid of achtergelaten op plaatsen die daar niet voor bestemd zijn.

Hoe ontstaat zwerfvuil?

Zwerfvuil ontstaat door

- Het op straat gooien van afval door passanten. Het betreft voornamelijk verpakkingsafval van consumpties, zoals blikjes, wikkels en patatbakjes. Maar ook sigarettenpeuken en kauwgom;
- Het verkeerd aanbieden van huishoudelijk afval of het niet goed inzamelen ervan;
- Het bewust illegaal dumpen van afval. Bijvoorbeeld, afgedankte koelkasten, oude fietsen, etc. in bermen en natuurgebieden.

Wie veroorzaken zwerfvuil?

Ongeveer 40% van de burgers geven toe soms wel eens iets op de grond te gooien. Belangrijkste veroorzakers van zwerfvuil zijn: scholieren, automobilisten, recreanten, rokers en jongeren. Dit zijn tevens de doelgroepen waar de campagne van Nederland Schoon zich op richt: "Met hetzelfde gemak gooi je 't in de afvalbak"

Wat zijn motieven voor het op straat gooien van afval?

Zwerfvuil is een gedragsprobleem, dat vele achtergrondliggende oorzaken kent:

- Gemakzucht, gebrek aan discipline
- Onwetendheid
- Desinteresse, niet betrokken bij woonomgeving/ stad
- Tekort aan voorzieningen (afvalbakken)
- Overlopende afvalbakken, afvalbakken worden te weinig geleegd
- Te weinig onderhoud/ geen effectieve schoonmaakmethoden

Door de zwerfvuilaanpak te richten op de oorzaken, de gebieden waar het veel voorkomt maar vooral ook de doelgroepen die zich er schuldig aan maken, kan het effect van het beleid worden vergroot.

Naast de zwerfvuilverwijdering worden bewoners ook geactiveerd om zelf hun omgeving schoon te houden. Als burgers zich aanmelden als lid van de Deventer Schoon Familie wordt hun afval gratis opgehaald door Cambio.

Deventer Schoon Familie

Met het concept Deventer Schoon Familie (DSF) wordt via Cambio een actief communicatiebeleid gevoerd om burgers te betrekken bij het schoonhouden van hun eigen buurt. Dit wordt op twee manieren vormgegeven. Ten eerste wordt de bevolking bij alle schoonmaakacties intensief geïnformeerd met de mascotte als Boy Blindganger en Bennie Bladman. Ten tweede kunnen alle bewoners, scholen en bedrijven uit Deventer lid worden van de Deventer Schoon Familie. Met zo'n lidmaatschap beloven leden dat ze zelf actief gaan bijdragen aan het schoonhouden van de eigen leefomgeving.

Vastgesteld kan worden dat met name het mechanisch vegen thans te aanbodgericht plaatsvindt, waarbij de inzet te weinig wordt afgestemd op de vervuilingssituatie in de wijk. Dit heeft vooral te maken met de primitieve reinigingsplannen die uitgaan van vaste schoonmaakfrequenties in de hele stad (met uitzondering van binnenstad), gelijkmatig verdeeld over het jaar. Daarnaast vindt er te weinig afstemming en samenwerking plaats. Het mechanisch en handmatig vegen wordt onafhankelijk van elkaar uitgevoerd, waardoor de synergie van de combinatie ervan onvoldoende wordt benut.

Aanpak zwerfvuil

- Meer prioriteit op preventie d.m.v. doelgroepenbenadering
- Meer aandacht voor hotspots en snelvervuilende routes, gebieden
- Standaard pakket (veegwijze en -frequentie) differentiëren naar gebiedssoort, rekeninghoudend met gewenste kwaliteit

Voorgestelde aanpak

Preventie

Zwerfvuil is vooral een gedragsprobleem dat door burgers zelf wordt veroorzaakt, en dus ook door burgers zelf kan worden voorkomen. Hiervoor is gedragsverandering nodig. Deventer zal hieraan de komende jaren (nog) meer aandacht besteden. Het voorkomen van straatvervuiling wordt geprefereerd boven het achteraf opruimen van vuil als het al verspreid ligt in de winkel- en woonstraten. De voorkeur gaat daarbij uit naar een brongerichte aanpak, waarbij specifieke doelgroepen (scholieren, burgers, winkelend publiek, recreanten, ondernemers, afvalinzamelaars) direct worden aangesproken op hun medeverantwoordelijkheid voor het schoonhouden van de leef- en werkomgeving. Door de optimale mix van voorzieningen treffen (waaronder prullenbakken), voorlichting en verbalisering zal de aanpak kracht worden bijgezet.

Schoonmaken

Afval dat ondanks de preventieve aanpak op straat belandt – zal ter voorkoming van verdere verspreiding - zo spoedig mogelijk worden opgeruimd. Ter verbetering van de effectiviteit en doelmatigheid zal meer veegcapaciteit worden vrijgespeeld voor maatwerk, ofwel het schoonmaken en –houden van snel vervuilende gebieden, routes en locaties (=flexibel pakket). De capaciteit zal worden onttrokken aan het standaard pakket, door de vaste frequentie van het wijkvegen te verlagen van 8 naar 6 keer per jaar.

Standaard pakket

Het standaard pakket zal efficiënter worden gemaakt door de schoonmaakwijze en –frequentie te differentiëren naar gebiedssoort. Op dit moment wordt nog één vaste schoonmaakwijze en –frequentie voor de hele stad aangehouden. Door per gebiedssoort de optimale schoonmaakwijze en –frequentie te bepalen en deze af te stemmen op het gewenste kwaliteitsniveau (te verkrijgen door monitoring en bijstelling), wordt een forse efficiëncyslag gemaakt.

Daar waar een combinatie van handmatig en mechanisch vegen tot meerwaarde leidt, wordt deze toegepast, zowel in het standaard pakket als in het flexibel pakket. Dit betekent een vergaande samenwerking en afstemming tussen de werkzaamheden van Cambio, Circulus en het toekomstige groenbedrijf. De verantwoordelijkheid daartoe zal worden neergelegd bij één hoofdaannemer, die de verschillende partijen aanstuurt en de afstemming op straat waarborgt (zie hoofdstuk 5).

Standaard pakket

- Kernwinkelgebied: 7 dagen per week
- Centrum overig: 2 x per week
- Hoofdstructuur: 6 x per jaar waarvan 2x grondig, incl. kruispunten, oversteken
- Woonbuurten: 6 x per jaar, m.u.v. buitengebied: 4 x per jaar
- Bedrijfsterreinen: 4 x per jaar



Per gebiedstype wordt het volgende standaard pakket voorgesteld:

Accentgebieden

Kernwinkelgebied

Het kernwinkelgebied wordt 7 dagen per week geveegd. De werkzaamheden worden 's morgens vroeg om 6.45 uur uitgevoerd zodat het winkelend publiek/ ondernemers hiervan geen hinder ondervinden. Hoekjes en plekken waar de veegmachine niet bijkan worden handmatig schoongemaakt.

Centrum overig

De straten in het centrum die niet in het kernwinkelgebied liggen worden 1 x per week geveegd (was 5 keer per week). Plekken waar de veegmachine niet bijkan worden handmatig schoongemaakt.

Winkelcentra

Het schoonhouden van de winkelpromenades binnen de winkelcentra wordt als een verantwoordelijkheid beschouwd van de winkeliers zelf, en zal niet door de gemeente (of in opdracht van de gemeente) worden uitgevoerd. Voor een deel is dat reeds wettelijk bepaald. Snackbars en fastfoodautomatieken zijn bijvoorbeeld wettelijk verplicht hun terras (binnen een straal van 25 meter) zo vaak als nodig te ontdoen van zwerfvuil. In de directe omgeving van de winkelcentra (de parkeerterreinen en ontsluitingswegen) wordt wel door de gemeente schoongemaakt. De frequentie wordt verhoogd van 8 keer per jaar naar 2 keer per week.

Hoofdstructuur

Doorgaande wegen

Doorgaande wegen worden 6 x per jaar geveegd. Tenminste 2x per jaar worden de moeilijk bereikbare plekken waaronder kruispunten, oversteken en vluchtheuvels onderhanden genomen. Tegelijkertijd worden de kolken schoongemaakt en het onkruid weggeborsteld.

Fietspaden

De fietspaden worden 6 x geveegd, inclusief de groenstroken langs de fietspaden waar doorgaans veel zwerfvuil voorkomt (anonieme fietsroutes).

Woonbuurten

De woonbuurten worden 6x per jaar machinaal geveegd, met uitzondering van de woonbuurten in rayon 6 waar 4x per jaar wordt geveegd. Dit is inclusief de bladcampagne. Vanwege het probleem van geparkeerde auto's zal daar waar nodig handmatige vegers bij worden ingezet (selectief). Pleintjes en andere gemeenschappelijke plekken waar de veegmachine niet bijkan worden handmatig schoongemaakt (eveneens 6 x per jaar, inclusief de bladroute).

Groengebieden en -parken

Zwerf- en veegvuil in parken en recreatiegebieden is een sterk seizoengebonden probleem. Bij warm weer dient vaker te worden schoongemaakt dan bij slecht weer. Maatwerk is het devies. Om deze reden wordt deze activiteit meegenomen in het flexibel pakket.

Bedrijventerreinen

Bedrijventerreinen worden tenminste 4 x per jaar geveegd.

Het bijgestelde standaard pakket betekent een herschikking van de beschikbare veegcapaciteit. Jaarplannen, weekplanningen en veegroutes dienen hierop te worden aangepast. Door het nieuwe veegbeleid en de jaarplannen vervolgens bekend te maken bij burgers, ondernemers maar ook de afvalinzamelaars en andere bedrijven die in Deventer werkzaam zijn, kan hierop door een ieder worden geanticipeerd.

Maatregelen

Maatregel 1:

Opstellen nieuwe veegplannen (jaarplan, weekplanning en veegroutes) overeenkomstig het nieuwe standaard veegpakket (actie aannemer: zie stappenplan hoofdstuk 6).

Maatregel 2 :

Bekendmaken (publiceren) van het nieuwe veegbeleid (standaard veegpakket)

Flexibel pakket

- Vegen naar aanleiding van calamiteiten en meldingen
- Vegen van snel vervuilende plekken, routes, die aan basisplanning niet genoeg hebben
- Specifieke acties: integrale schoonmaakacties, vuurwerkactie

Op basis van de voorgestelde veegmethodes en -frequenties in het standaard pakket, wordt circa 20% van de beschikbare veegcapaciteit vrijgespeeld voor wijkgericht maatwerk. Deze capaciteit zal met name worden benut voor het snel en adequaat verhelpen van incidentele vervuiling en calamiteiten, maar ook voor gebieden, routes en plekken die snel vervuilen en met de inspanningen van het standaard pakket niet op het gewenste kwaliteitsniveau kunnen worden gehouden (hotspots, snoeproutes, etc.). Daar waar het standaard pakket uitgaat van uniformiteit (per gebiedssoort) en stedelijke regie, wordt het flexibel pakket afgestemd op de problemen en behoeften in de wijk.

Voor de uitvoering van de flexibele activiteiten zullen de veegmachines van Circulus en de handmatige vegers van Cambio intensief met elkaar samenwerken. Daar waar het gaat om zwerfvuil in het groen of het verwijderen van blad, wordt de samenwerking met het toekomstige groenbedrijf gezocht.

Met de extra capaciteit voor flexibele activiteiten is het nadrukkelijk de bedoeling adequater en sneller te reageren op klachten en meldingen van bewoners en bedrijven, als het gaat om vervuiling buiten de directe woon- en werkomgeving waarvoor ze zelf verantwoordelijk zijn.

Taakstelling

Binnen 2 werkdagen wordt een klacht verholpen of wordt degene die de klacht of wens heeft aangemeld bericht over de wijze van afdoening.

Voorbeelden van flexibele activiteiten zijn:

Calamiteiten en incidentele vervuiling

Het ontstaan van zwerfvuil is voor een deel onvoorspelbaar. Het komt voor op plekken en tijden waar je het niet verwacht. Om te voorkomen dat de vervuiling verder verspreid is snel ingrijpen gewenst. Dit pleit ervoor om een deel van de mechanische en handmatige veegcapaciteit flexibel te houden.

Vegen specifieke plekken, routes, buurten

Deventer kent een groot aantal bekende plekken, routes en buurten die sneller dan gemiddeld vervuilen en meer aandacht behoeven dan de standaardinzet. Deze zogeheten 'hotspots' en 'snoeproutes' bepalen in sterke mate de beeldvorming. Door hieraan meer aandacht te besteden wordt bereikt dat meer mensen de stad als schoon en leefbaar ervaren.

Integrale schoonmaakacties

Gedacht kan worden aan de vuurwerkopruimactie, maar ook aan blad- bloesemacties buiten de seizoenen om (bijvoorbeeld door vroegtijdige bladval). Zoveel mogelijk vervuilingsaspecten worden tegelijkertijd integraal aangepakt, waarbij een bepaald gebied 'schoon' wordt opgeleverd.

Doelgroepenbeleid

- Scholen en scholieren: uitvoering convenant 'Deventer Snoeproute'
- Burgers/ huishoudens: Deventerschoonfamilie integreren in afvalcommunicatie
- Gericht beleid ontwikkelen voor ondernemers, jongeren, recreanten.

Deventer zal zich in toenemende mate richten op de bron(nen) van het zwerfvuilprobleem. Niet alleen door gericht schoon te maken (brongericht vegen) maar ook door – samen met de betreffende doelgroepen – na te gaan op welke wijze zwerfvuil kan worden voorkomen.

Middels voorlichting en communicatie zullen de verschillende doelgroepen worden gewezen op zijn eigen gedrag en de mogelijkheden en plichten die ze hebben bij het schoonhouden van hun eigen leef- en werkomgeving. Daar waar nodig zal de deze aanpak worden gesteund met gerichte handhavingsacties.

De komende jaren zullen tenminste de volgende doelgroepen worden benaderd:

Scholen en scholieren

In augustus 2003 is het convenant 'Snoeproute Deventer' ondertekend, waarin gemeente Deventer en het Etty Hilesum Lyceum afspraken hebben vastgelegd over de aanpak van zwerfvuil rondom scholen. Het Etty Hilesum Lyceum zet zich onder meer in voor actieve deelname aan het schoonhouden van de snoeproute Deventer en het uitdragen van de zwerfvuilboodschap aan leerlingen. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met Cambio en de Deventer Schoonfamilie. Gemeente Deventer faciliteert de scholen bij de aanschaf van afvalbakken, draagt zorg voor voorlichtingsmaterialen en zet daar waar nodig (extra) handhaving in. Juni 2004 is een plan van activiteitenplan opgesteld, met per maand een aantal zwerfvuilacties waar leerlingen actief aan deelnemen. Tot nu is de 'schone scholenaanpak' zeer succesvol gebleken, waarmee zeker zal worden doorgegaan.

Maatregel 3:

Uitvoering van het convenant 'Deventer Snoeproute'. Samen met de scholen wordt per school een zwerfafvalbeleidsplan opgesteld, gebaseerd op de 4 V's. Jaarlijks wordt het convenant geëvalueerd en bijgesteld. .

Burgers/ huishoudens

Burgers worden op dit moment langs twee sporen aangesproken op hun gedrag en medeverantwoordelijkheid voor het schoonhouden van de openbare ruimte. In het kader van het nieuwe afvalbeleid loopt op dit moment een grote stadsbrede motivatiecampagne, waarin bewoners worden gewezen op hoe zij zelf – door het op de juiste wijze aanbieden van huishoudelijk afval – straatvervuiling kunnen voorkomen. Het tweede spoor betreft het schoonhouden van de eigen woonomgeving (stoepje vegen) waarop de campagne van de Deventer Schoonfamilie is gericht. 'U veegt, wij halen het op'. Gestreefd wordt naar het integreren van beide sporen tot één duidelijke en herkenbare aanpak/ communicatielijijn.

Maatregel 4:

Ontwikkelen van één duidelijke en herkenbare zwerfvuilcommunicatie-aanpak richting burgers, waarin burgers langs één spoor worden gewezen op hun verantwoordelijkheden inzake het schoonhouden van hun woonomgeving. Een nadrukkelijke rol zal worden weggelegd voor de Deventer Schoonfamilie

Ondernemers

In navolging van de scholen zal worden getracht ook met ondernemers(verenigingen) convenanten af te sluiten. Verantwoordelijkheden en taken zoals die in dit plan in hoofdlijnen zijn geschetst kunnen in een convenant worden geconcretiseerd en bekrachtigd. De Deventer Schoonfamilie (DSF) zou daarbij een ondersteunende rol kunnen vervullen. Onlangs zijn de eerste bedrijven (waaronder McDonalds en Circulus) lid geworden van de DSF, waarmee deze bedrijven zichzelf ondermeer verplichten hun eigen werkomgeving schoon te houden.

Maatregel 5:

Het maken van duidelijke afspraken met ondernemers(verenigingen), eventueel vast te leggen in de vorm van een convenant.

Andere doelgroepen

Naast scholieren, burgers en ondernemers zijn ook andere specifieke doelgroepen denkbaar waaronder jongeren (hangplekken), recreanten (bezoekers van parken en recreatiegebieden), automobilisten. De Deventer Schoonfamilie kan daarbij ondersteunend (t.b.v. de communicatie, het stimuleren van betrokkenheid) worden ingezet.

Een specifieke doelgroep betreft ook de Nederlandse Spoorwegen (NS). De vervuiling(snelheid) langs het spoor is zeer groot. Getracht wordt goede afspraken te maken met de NS over het schoonmaken en –houden van de omgeving langs het spoor.

Afvalbakken

- Opstellen van een afvalbakkenplan, waarin concrete voorstellen voor optimalisatie van afvalbakkennetwerk (plaats, vorm, grootte)
- Opnieuw aanbesteden van het legen van de afvalbakken aan één partij (op resultaatbasis)

Schone afvalbakken op de goede plaats

'Een gezamenlijke studie van CROW, Nederland Schoon en de NVRD heeft aangetoond dat veel consumenten bereid zijn om afvalbakken te gebruiken, mits deze tegemoet komen aan hun eisen. Zet de afvalbak daarom op de juiste plek, plaats er voldoende en zorg dat ze eenvoudig te gebruiken en niet vol zijn. De consument wil dus gefaciliteerd worden'.

De basisingrediënten voor een spoorboekje infrastructuur afvalbakken van CROW, Stichting Schoon en NVRD

Afvalbakkenplan

Om goed weggooigedrag te stimuleren is het van belang dat er voldoende afvalbakken staan. Ook de plaats, de vorm en grootte van de bakken zijn van belang (zie tekstkader rechtsboven). De ledigingfrequentie dient dusdanig te worden gekozen dat de bakken niet overstromen.

In het kader van het *project optimalisatie stadsreiniging* zijn de afvalbakken naar plaats en type geïnterviewd en op kaart vastgelegd. Daarnaast hebben de aannemers die de bakken legen (Cambio en Circulus) gedurende een periode van een week bijgehouden in welke mate de bakken worden gebruikt (vullinggraad en –snelheid). Ofschoon de inventarisatie en analyse nog niet volledig is afgerond kunnen de volgende knelpunten worden geconstateerd:

- Afvalbakken op onlogische plekken, bijvoorbeeld in woonbuurten (dit werkt oneigenlijk gebruik – het aanbieden van huisvuil - in de hand);
- Te weinig en/ of te kleine afvalbakken in de accentgebieden en op de snoeproutes. Bij winkelcentra worden standaard 35 liter afvalbakken toegepast die snel vol raken en overlopen;
- De huidige afvalbakken zijn zeer plak- en graffitigevoelig (de bakken zijn niet voorzien van anti-plakcoating)
- Hondenpoepbakken worden als prullenbak gebruikt, en visa versa. Zowel het voorzieningenniveau als het beheer van de bakken kunnen worden geoptimaliseerd door de prullenbakken en hondenpoepbakken te combineren (en de bakken in één kleur te spuiten).

Een voorstel voor optimalisatie van de afvalbakken in Deventer zal worden vastgelegd in een Afvalbakkenplan.

Maatregel 6:

Het opstellen van een afvalbakkenplan, waarin op basis van een afgeronde inventarisatie en analyse concrete voorstellen worden gedaan voor de herschikking dan wel uitbreiding van de afvalbakken in Deventer

Legen van de afvalbakken

Op dit moment wordt het legen van de afvalbakken uitgevoerd door de wijkploegen van SDB, Cambio en Circulus. Qua aansturing en opdrachtverstrekking is dit tamelijk ingewikkeld. Voorgesteld wordt om via een aanbestedingsprocedure het ledigen van de afvalbakken bij één partij te leggen.

De opdracht zal op 'resultaat' worden aanbesteed. Niet de ledigingfrequentie maar het beeld (afvalbakken mogen niet overstromen) is uitgangspunt van de opdracht.

Maatregel 7 :

Het opnieuw aanbesteden van het ledigen van de afvalbakken aan één aannemer, op basis van een beeldbestek (bijvoorbeeld samen met aanbesteding standaard en flexibel veegpakket: zie stappenplan hoofdstuk 6).

Hoofdstuk 4 Overige reinigingsactiviteiten

Graffitibestrijding

- Voortzetting bestaand beleid/ uitvoering graffiticonvenant
- Meer aandacht voor preventief beleid en handhaving.
- Intensieve benadering eigenaren van sterk bekladde, beeldbepalende panden en objecten



Achtergrond

Graffiti is vooral in de *accentgebieden* van Deventer een groot probleem. Tot voor kort was ruim 1 op de 5 panden in het kernwinkelgebied bespoten. Om verpaupering en onveiligheidsgevoelens tegen te gaan is in oktober 2002 op initiatief van de bewonerswerkgroep Buurt Aan Zet schoon (hierna BAZ-schoon genoemd) met een groot aantal belangenpartijen een convenant afgesloten onder het motto: "Deventer graffiti vrij, te beginnen met de binnenstad". De aanpak in het convenant is buurtgericht, waarbij een bepaalde buurt eerst geheel wordt vrijgemaakt van graffiti (de zogeheten nul-beurt, op kosten van de convenantpartijen), en vervolgens wordt schoongehouden, door de pandeigenaren schoonmaakabonnementen af te laten sluiten met stichting Wijkwerk.

In september 2003 is het graffiticonvenant geëvalueerd. Belangrijkste conclusie is dat het aantal bespoten panden sterk is afgenomen (van 22% naar 11%), doch niet tot nul is gereduceerd. Een groot knelpunt van de aanpak is dat het schoonmaken van bespoten panden bij de eigenaren niet kan worden afgedwongen. Sommige eigenaren zien geen belang in het schoonhouden van hun panden (vooral eigenaren die hun panden verhuurd hebben en elders gevestigd zijn) of wensen hun pand zelf schoon te houden. De mogelijkheden om een repressiever beleid te voeren zijn gering. Uitgaande van bestuursrechtelijke handhaving (bestuursdwang) kunnen de schoonmaakkosten uitsluitend op de overtreder worden verhaald (ofwel degene die de graffiti heeft aangebracht), en niet op de pandeigenaar. Het verbod op het aanbrengen van graffiti is reeds in de APV vastgelegd, echter hier wordt door de politie te weinig op gehandhaafd.

Naast de schoonmaakactiviteiten is ook een aantal preventieve maatregelen uitgevoerd, waaronder het creëren van legale graffitikunstplaatsen waar jonge kunstenaars ongestoord hun gang kunnen gaan. De eerste graffitikunstplaats was tijdelijk gesitueerd aan de bouwschutting van de Waag.

Taakstelling

Taakstelling

Gestreefd wordt naar een graffiti-vrij Deventer op het kwaliteitsniveau basis. Volgens dit niveau is een bedekkingsgraad tot 10% van het object toegestaan. Het percentage panden in het kernwinkelgebied dat met graffiti is besmeurd wordt teruggebracht naar maximaal 5%.

Vervolgaanpak

Het beleid zoals dat staat beschreven in het graffiti-convenant zal worden voortgezet. In samenwerking met de convenantpartners worden eigenaren van graffiti-gevoelige panden zoveel mogelijk gestimuleerd een schoonmaakabonnement af te sluiten met stichting Wijkwerk of een ander schoonmaakbedrijf. Daarbij zal de aandacht vooral worden gericht op de eigenaren van sterk besmeurde panden en/ of besmeurde panden die beeldbepalend zijn (hotspots).

De eenmalige gratis schoonmaakactie (de nul-beurt) blijft gehandhaafd, maar wordt gekoppeld aan het afsluiten van een abonnement met Wijkwerk.

Ook zal meer aandacht worden besteed aan preventie en handhaving. Door plekken aan te wijzen waar graffiti-spuiter is toegestaan en tegelijkertijd meer prioriteit te geven aan handhaving, kan graffiti op ongewenste plekken worden voorkomen.

Voorgestelde maatregelen

Maatregel 8:

Realisatie van tenminste één permanente graffiti-kunstvrijplaats waar graffiti-spuiter vrij kunnen spuiten, bijvoorbeeld op een plaats waar thans ook al vaak wordt gespoten.

Maatregel 9:

Intensieve benadering eigenaren van sterk besmeurde panden en/ of besmeurde panden die op hotspots gelegen zijn en daarmee sterk beeldbepalend zijn..

Maatregel 10:

Participatie in het project Schuttingtaal, waarbij bouwondernemingen worden gestimuleerd hun tijdelijke bouw schuttingen te voorzien van beeldende (graffiti)kunst

Bestrijding wildplakken

- Preventie: uitbreiding vrije plakplaatsen, plakgevoelige plekken voorzien van anti-plakcoating
- Schoonmaken: eigenaren worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid objecten schoon te houden
- Handhaving: strafrechtelijk (heterdaad) en bestuursrechtelijk o.b.v. APV



Achtergrond

In Deventer wordt heel wat afgeplakt. Niet alleen op de aangewezen (vrije) plakplaatsen maar vooral op de ongeoorloofde plekken zoals meet- en regelkasten, glascontainers en afvalbakken, en op in het oogspringende gevels en bouwschuttingen. Uit de O+S-enquête blijkt dat 33% van de ondervraagden vindt dat er veel illegaal geplakt wordt in Deventer. Slechts 17% ergert zich er aan.

In 2002 zijn op initiatief van de werkgroep BAZ-schoon alle nutskasten in de binnenstad voorzien van een coating die de oppervlakte verruwt waardoor affiches niet blijven plakken. Met succes. Op enkele plekken na (waaronder de Keizerstraat en onder de Wilhelminabrug) is de binnenstad nagenoeg plakvrij. De vrije plakplaatsen die op een tiental plekken in de binnenstad aanwezig zijn, geven een verloederde indruk. Een aantal borden staat scheef en zijn feitelijk afgeschreven.

Buiten de binnenstad zijn vooral de nutskasten, afvalbakken en de glas- en textielcontainers favoriete wildplakplaatsen. De nutskasten zijn hier nog niet voorzien van een anti plakcoating, en zitten doorgaans vol met affiches. Bij de winkelcentra zijn het vooral de glas- en textielcontainers die vol worden geplakt, ondanks de vrije plakplaatsen die hier zijn gerealiseerd. De indruk bestaat dat er sprake is van een verschuiving van de binnenstad naar de winkelcentra.

Legale aanplakmogelijkheden voor commerciële instanties betreffen ondermeer de driehoeksborden die tijdelijk – ter aankondiging van een bepaalde activiteit/ festival – rond lichtmasten worden bevestigd. Het komt te vaak voor dat de borden na de activiteit en het verstrijken van de vergunningstermijn blijven zitten, hetgeen een onverzorgd straatbeeld tot gevolg heeft.

Taakstelling

Taakstelling

Gestreefd wordt naar een plakvrij Deventer op het kwaliteitsniveau basis. Volgens dit niveau is een bedekkingsgraad tot 5% van het object toegestaan.

Aanpak

Gekozen wordt voor een pragmatische aanpak, gebaseerd op de volgende drie peilers:

1. Preventie: door middel van fysieke maatregelen (plakgevoelige objecten voorzien van anti-plakcoating, glasbakken ondergronds brengen, etc.) wordt het plakken op ongewenste plekken zoveel mogelijk voorkomen. Tegelijkertijd worden plekken beschikbaar gesteld waar wel mag worden geplakt (uitbreiding vrije plakplaatsen).
2. Schoonmaken: eigenaren worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid om hun objecten en panden schoon te houden van plakwerk;

3. Handhaven: zowel strafrechtelijk (op heterdaad) als bestuursrechtelijk o.b.v. artikel 2.2 van de Algemene Politie Verordening.

Een beleidsmatige aanpak waarbij het plakbeleid wordt gekoppeld aan het reclame- en driehoeksbordenbeleid en fors wordt ingezet op bestuursrechtelijke handhavinginstrumenten wordt vooralsnog uitgesloten. Het succes van de pragmatische aanpak in de binnenstad en de hoge kosten van bestuursrechtelijke handhaving geven daar geen aanleiding voor.

Voorgestelde maatregelen

Maatregel 11:

Uitbreiding van het aantal vrije plakplaatsen bij winkelcentra

Maatregel 12:

Het aanspreken van nutsbedrijven op hun verantwoordelijkheid om hun objecten (kasten, huisjes) schoon te maken. Maar vooral ook bezien op welke wijze het plakken op nutskasten kan worden voorkomen. De voorkeur gaat uit naar het aanbrengen van anti-plakcoating.

Maatregel 13:

HUMANA (eigenaar textielbakken) verplicht stellen hun containers regelmatig te ontdoen van plakwerk (opnemen in inzamelvergunning)

Maatregel 14:

Vervanging bovengrondse glasbakken voor ondergrondse containers, dan wel het opknappen en regelmatig reinigen van de glasbakken

Maatregel 15:

Gezamenlijk met de BAZ-schoon vervangen en uitbreiden van de vrijplakplaatsen in de binnenstad

Maatregel 16:

Uitvoering van enkele gerichte voorlichtings- handhavingssacties gericht op plakopdrachtgevers en wildplakkers

Maatregel 17:

Verwijderen van driehoeksborden waarvan de vergunningstermijn verlopen is (verantwoordelijkheid vergunningaanvrager, handhaving en nazorg afd. Toezicht SDB).

Onkruidbeheersing

- Preventie: in ontwerpfase herinrichting rekening houden met beheeraspecten
- Beheersen: tenminste 2 chemische bestrijdingsrondes (standaard pakket) en extra rondes daar waar nodig (flexibel pakket)
- Onderzoek naar alternatieve bestrijdingsmethodes



Achtergrond

Onkruid is een seizoensgebonden probleem. De groei start medio maart en eindigt medio november. De intensiteit is sterk weersafhankelijk. Bij warme vochtige zomers is de onkruidgroei groter dan bij droge zomers. Uit de O+S-enquête blijkt dat 45% van de bewoners van mening is dat er sprake is van veel onkruid in de stad, en 33% ergert zich daar aan. Uit de schoonmeting komt naar voren dat met name de bedrijventerreinen en de woonwijken 'sober' scoren op onkruid.

Op alle mogelijke plaatsen tussen verhardingen, rondom inrichtingselementen en bomen, maar ook in de groenperken komt onkruid voor. Onkruid veroorzaakt niet alleen visuele overlast maar kan ook tot verkeersonveilige situaties leiden (onkruidgroei en regen kan tot gladde straten leiden). Verwijdering is daarom gewenst. Deventer maakt daarvoor gebruik van chemische middelen (glysofaat). Jaarlijks worden twee machinale rondes gemaakt, waarbij het onkruid detecterend (selectief) wordt gespoten. De eerste ronde vindt plaats in de maand mei. Kolken en boomkransen worden om veiligheidsredenen niet chemisch behandeld (ter voorkoming dat de chemicaliën de begroeiing of het rioolwater aantasten).

Geconstateerd kan worden is dat in sommige wijken, maar vooral ook op de bedrijventerreinen sprake is van een forse achterstand. De frequentie van 2 keer per jaar spuiten is daar vanwege de aanwezigheid van hardnekkige wortelonkruiden onvoldoende. Ook komt het voor dat het voor dat onkruid in een te laat stadium – als het al enkele centimeters hoog staat – wordt gespoten. Het resultaat daarvan – bruin geworden onkruid – blijft het straatbeeld ontsieren. Tot slot vallen de boomkransen (zowel op verharding als in het groen) op. Deze moeten handmatig worden meegenomen door de groenbeheerders, echter dit gebeurt in onvoldoende mate.

Taakstelling

Taakstelling

Gestreefd wordt naar kwaliteitsniveau basis. Dit houdt in dat maximaal 10% van het totale verhardingsoppervlak (voegen) is begroeid. Rondom de obstakels, langs keerwanden en muren komt maximaal 15% begroeiing voor. Verhardingsranden langs grasterreinen zijn maximaal 20 cm.

Aanpak

De onkruidbeheersing in Deventer zal langs een tweetal sporen worden aangepakt:

1. Preventie: door bij de (her)inrichting van de openbare ruimte rekening te houden met beheeraspecten (keuze verhardingmateriaal is zeer bepalend voor onkruidontwikkeling) kan onkruidgroei worden voorkomen;
2. Beheersen: door het onkruid dat ontstaat zo vaak als nodig selectief te behandelen met glysofaat (chemisch bestrijdingsmiddel).

Chemische onkruidbestrijding kent twee belangrijke voordelen: het is goedkoop en werkt zeer effectief. Bij een juiste toepassing ervan wordt voorkomen dat het onkruid zaden ontwikkelt en opnieuw opkomt. Het moment van behandeling is daarom zeer bepalend voor het effect van de bestrijding. Ofschoon in Deventer zeer selectief wordt gespoten met een middel dat snel afbreekbaar is kan niet 100% worden uitgesloten dat er bestrijdingsmiddel in het milieu terecht komt. Het gebruik van chemische bestrijdingsmiddelen blijft tot 2012 mogelijk door gebruik te maken van selectief spuiten met detectietechnieken. Deventer streeft ernaar om zo snel als mogelijk over te schakelen op een alternatieve (minder milieubelastende) bestrijdingsmethode. Daartoe zullen op korte termijn de verschillende alternatieve methodes worden onderzocht en vergeleken.

NB: Chemische onkruidbestrijding wordt in Deventer alleen op verharding toegepast. Onkruid in het groen wordt handmatig verwijderd, tegelijk met het groenonderhoud.

In het standaard pakket wordt uitgegaan van 2 spuit rondes per jaar voor alle gebiedstypen. Daar waar nodig zal (tijdelijk) één of meerdere extra spuitronde(s) worden gehouden (flexibel pakket).

Ook hier is het de bedoeling om geleidelijk de overgang te maken van een inputgerichte naar een resultaatgerichte onkruidbeheersing. Hiervoor zal het komende jaar nauwlettend worden bijgehouden met welke inzet (zowel capaciteit als kosten) het gewenste resultaat kan worden bereikt.

Voorgestelde maatregelen

Maatregel 18:

Opstellen van richtlijnen voor (her)inrichting openbare ruimte zodat bij ontwerpfase rekening wordt gehouden met beheeraspecten (niet alleen voor onkruidverwijdering, maar ook voor andere schoonmaakactiviteiten)

Maatregel 19:

Onderzoek naar alternatieve onkruidbestrijdingmethodes (vergelijking op effectiviteit, kosten, milieuaspecten, etc.), waarbij nadrukkelijk ook de ervaringen bij andere gemeenten worden meegenomen

Maatregel 20:

Uitvoering van extra monitoring rondes (beeldkwaliteit meting gebruikmakend van BBORD)

Maatregel 21:

Uitvoering borstelroutes op hoofdstructuur t.b.v. onkruidverwijdering op middenbermen (in combinatie met machinale veegroutes hoofdstructuur, moeilijk bereikbare plekken)

Hondenpoep

- Samen met wijkaanpak en hondenbezitters evalueren en optimaliseren hondenbeleid
- Opstellen van nieuwe hondennotitie, met meer aandacht voor voorlichting en handhaving



Achtergrond

Hondenpoep is een grote bron van irritatie voor veel inwoners van Deventer. Uit de O+S enquête die in juni 2004 is gehouden blijkt dit wederom: 64% van de ondervraagden zegt dat er in Deventer sprake is van overmatige hondenpoepoverlast en 67% ergert zich er aan.

Het huidige hondenbeleid van Deventer berust op de volgende uitgangspunten:

- Honden mogen uitsluitend loslopen op de door de gemeente aangewezen 'losloopgebieden'. Voor het overig grondgebied geldt een aanlijnplicht;
- Hondenpoep mag uitsluitend blijven liggen op de door de gemeente aangewezen 'losloopgebieden' en 'poeproutes'. Voor het overig grondgebied geldt een opruimplicht;
- Op plaatsen waar honden niet vrij mogen poepen zijn poepbakken (blauwe afvalbakken) geplaatst;
- De losloopgebieden en poeproutes zijn gemarkeerd met respectievelijk witte en blauwe palen. Daarnaast is een duidelijke folder uitgebracht, met een plattegrond waarin de voorzieningen zijn aangegeven.

De losloopgebieden en poeproutes worden schoongehouden door Van Mourik (groenstroken) en Cambio (verharding). Cambio verwijdert bovendien ook hondenpoep op routes waar honden niet vrij mogen poepen. Op verzoek van bewoners is de frequentie waarmee dat gebeurt verhoogd.

Ondanks het gevoerde beleid is de (beleving van de) hondenpoepoverlast niet afgenomen. De regels worden over het algemeen slecht nageleefd. De losloopgebieden en poeproutes liggen voor veel bewoners op een te grote loopafstand, en het opruimen van hondendrollen wordt over het algemeen nagelaten (gezien het slechte gebruik van de poepbakken en de vervuilde straten). Uitbreiding en betere spreiding van de voorzieningen, gecombineerd met gerichte handhaving en daaraan gekoppelde communicatie, zou het effect van het hondenbeleid kunnen vergroten.

De bestrijding van hondenpoepoverlast staat momenteel weer hoog op de agenda van de Deventer Wijkaanpak. Dit heeft geleid tot de samenstelling van een stedelijke themagroep hondenpoep/schoon, die zichzelf tot doel heeft gesteld meer inzicht te verkrijgen in het huidige hondenpoepbeleid om van daaruit verbeter- en actiepunten te formuleren.

Taakstelling

Taakstelling

Terugdringing van de hondenpoepoverlast in Deventer. Gestreefd wordt naar kwaliteitsniveau basis

Aanpak

Voorgesteld wordt om eerst een analyse van het huidige hondenpoepbeleid uit te voeren alvorens een nieuwe of bijgestelde aanpak te formuleren. Daarbij is het wenselijk de ontwikkelingen en ervaringen elders in het land mee te nemen.

De Deventer wijkaanpak (de themagroep hondenpoep/ schoon i.o.) maar ook hondenbezitters zullen intensief bij de evaluatie en bijstelling van het hondenbeleid worden betrokken. Het resultaat zal worden vastgesteld in een hondennotitie die begin 2005 aan het gemeentebestuur zal worden voorgelegd.

Essentieel voor een effectief hondenpoepbeleid is de handhaving. Handhaving zal om die reden een nadrukkelijke plek krijgen in de nieuwe hondennotitie.

Punten die bij de evaluatie en bijstelling van de aanpak in ieder geval aan de orde komen, zijn:

- Stedelijke spreiding van de hondenvoorzieningen
- Verkorting van de procedure voor aanpassing losloopgebieden en poeproutes
- Aanpak van de aanlooproutes (routes van woonbuurt naar losloopgebieden en poeproutes waar hondenpoepoverlast hoog is)
- Inzet van voorlichting en handhaving
- Doelgroepbeleid: *op welke wijze kan houding /gedrag van hondenbezitters het beste worden beïnvloed?*

Voorgestelde maatregelen

Maatregel 22:

In samenwerking met de Deventer Wijkaanpak en hondenbezitters evalueren van het huidige hondenbeleid en het opstellen van een plan van aanpak (begin 2005), waarin concrete voorstellen worden gedaan ten aanzien van de voorzieningen, voorlichting en handhaving.

Gladheidbestrijding

- Overgang van droog- naar natzout
- Aansturing vanuit één locatie en één coördinator
- Verdere prioritering en uitwerking van routes in draaiboek 2004/ 2005

Achtergrond

De gladheidbestrijding van Deventer is gericht op het zoveel mogelijk beperken van verkeersonveilige situaties als gevolg van gladheid. Om aan de aansprakelijkheid voor schades ten gevolge van gladheid van de wegen te ontkomen, moeten gemeenten kunnen aantonen dat aan de zorgplicht/ inspanningsverplichting wordt voldaan. Hiervoor dient een zogeheten gladheidbestrijdingsplan te worden opgesteld, waarin is opgenomen onder welke omstandigheden tot strooien wordt overgegaan, in welke volgorde de wegen worden gestrooid, hoe het effect ervan wordt gecontroleerd, en op welke wijze met klachten en meldingen wordt omgegaan. Deventer heeft een dergelijk plan voor het laatst opgesteld voor seizoen 2003/ 2004, het *gladheidbestrijdingsplan gemeente Deventer* genoemd.

Vanaf seizoen 2004/ 2005 zal de gladheidbestrijding worden uitgevoerd met nat-zout in plaats van met droogzout². De voordelen hiervan zijn: hogere preventieve werking (strooien voordat het glad wordt), minder milieubelasting (reductie van de hoeveelheid zout die benodigd is), en kortere strooitijd voor de fietsroutes. Ook zal vanaf seizoen 2004/ 2005 de aansturing vanuit één locatie (de Westfalenstraat) en één coördinator (Circulus) plaatsvinden.

De gladheidbestrijding wordt uitgevoerd door Circulus en de medewerkers van de buitendienst van SDB. De werkverdeling en samenwerking is vastgelegd in het gladheidbestrijdingsplan.

Aanpak

In het draaiboek Gladheidbestrijding worden drie soorten strooiroutes onderscheiden

1. Hoofdroutes (A-routes voor autowegen; F-routes voor fietsen): deze hebben de hoogste prioriteit en dienen binnen een tijdsbestek van 2 uur te zijn gestrooid;
2. Verdichtingsroutes: na de hoofdroute wordt bij aanhoudende gladheid en sneeuwval ook op secundaire wegen gestrooid;
3. Incidentele routes: weggedeelten die plaatselijk glad zijn en tot gevaarlijke situaties leiden.

Daar waar het strooi materieel niet bij kan wordt waar nodig handmatig gestrooid. Daarbij kan worden gedacht aan abri's, afvalcontainers, stoepen bij bejaardencentra en versmallingen in fietsenstroken.

Door de langere werking van het natzout hoeft minder snel opnieuw worden gestrooid en zal naar verwachting capaciteit kunnen worden uitgespaard. Deze kan worden ingezet in Bathman, maar ook op de verdichtingsroutes en incidentele routes (die in de afgelopen jaren nog wel eens te weinig aandacht hebben gekregen).

² B&W-besluit 6 juni 2003: Gladheidbestrijding met natzout

Voorgestelde maatregelen

Maatregel 23:

Verdere prioritering en uitwerking van de strooiroutes (hoofdroute, verdichtingsroute, incidentele routes), vast te leggen in een geactualiseerd draaiboek 2004/ 2005

Wildplassen

- Evaluatie uriliften op de Brink
- Gerichte voorlichting- en handhavingsacties op wildplakkers

Achtergrond

Wildplassen komt in Deventer met name voor in uitgaansgebieden en andere publieksaantrekkelijke gebieden. Vooral de binnenstad heeft ermee te maken. Wildplassen vervuult de openbare ruimte, verroest hekwerken en veroorzaakt bovenal een indringende lucht. Evenals veel andere vervuilingvormen is wildplassen een mentaliteitsprobleem dat steeds vaker, met name bij mannen voorkomt.

Thans heeft Deventer circa dertig illegale wildplasplaatsen. In opdracht van de gemeente worden deze plekken 1 tot 2 keer per week schoongemaakt door Circulus met een hoge drukspuit. Bij het schoonmaken wordt gebruik gemaakt van een schoonmaakmiddel om de vieze geur weg te krijgen.

Onlangs zijn in samenwerking met de bewonerswerkgroep BAZ-schoon zogeheten 'uriliften' op De Brink geplaatst. Een urilift is een openbaar toilet dat uit de grond wordt gelift op de uitgaansavonden. Op overige avonden en overdag bevindt het toilet zich onder de grond. Met de uriliften wordt beoogd het wildplassen in de binnenstad terug te dringen. Het is nog te vroeg om na te gaan of dit ook daadwerkelijk is gelukt.

Taakstelling

Taakstelling

Terugdringing van het wildplassen en het aantal wildplasplaatsen in Deventer.

Aanpak

Gekozen wordt voor een pragmatische aanpak (vergelijkbaar met aanpak wildplakken) gebaseerd op de volgende peilers:

1. Preventie: door middel van fysieke maatregelen (bijv. door het plaatsen van zogeheten spatborden, herinrichting van de locatie) wordt het wildplassen ontmoedigd. Maar ook door meer openbare plasvoorzieningen te realiseren;
2. Schoonmaken: het regelmatig reinigen van de wildplasplaatsen ter voorkoming van stankoverlast;
3. Handhaving: strafrechtelijk (op heterdaad).

Voorgestelde maatregelen

Maatregel 24:

Evaluatie van de uri-liften op de Brink, waarbij specifiek wordt nagegaan in welke mate deze voorziening het wildplassen op de Brink heeft teruggedrongen .

Maatregel 25:

Uitvoering van enkele gerichte voorlichting – en handhavingsacties, gericht op de wildplassers (waarmee vooral een preventieve werking wordt beoogd).

Hoofdstuk 6 Organisatie en sturing

Sturingmodel

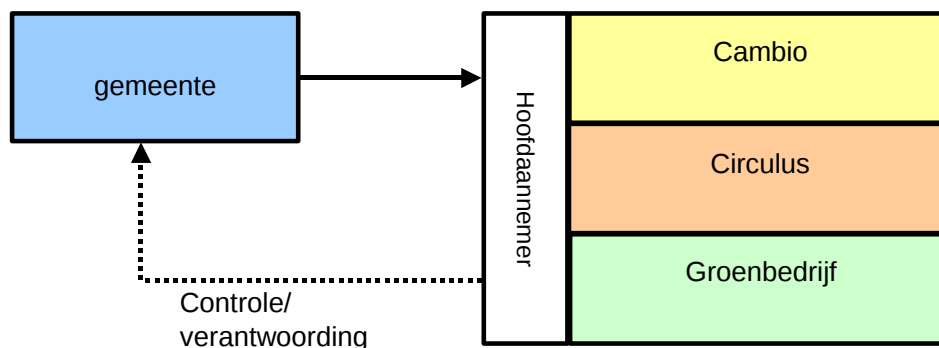
- Op weg naar een resultaatgestuurde stadsreiniging
- Opdrachtverlening aan één hoofdaannemer, verantwoordelijk voor het gewenste resultaat en de uitvoeringsregie op straat

Op dit moment is het grootste deel van de stadsreiniging uitbesteed aan verschillende partijen die in hetzelfde gebied opereren. Goede afstemming van werkzaamheden moeten leiden tot een schone en leefbare openbare ruimte. Maar juist de samenwerking en afstemming blijken lastig te zijn. De cultuurverschillen tussen de partijen (Cambio is een buurtbeheerbedrijf; SDB gemeente; Circulus een commercieel reinigingsbedrijf) spelen daarbij geen onbelangrijke rol. In de praktijk werkt iedere aannemer zijn eigen programma af, waarbij geen van de partijen zich verantwoordelijk voelt voor het eindresultaat (zie bijlage 1: *analyse huidige situatie*).

Eén hoofdaannemer

Vanuit de rol van opdrachtgever en regisseur streeft de gemeente naar een meer resultaatgestuurde stadsreiniging waarbij één hoofdaannemer verantwoordelijk is voor het behalen van het gewenste kwaliteitsniveau. De uitvoeringsregie (wie doet wat waar) wordt daarmee in belangrijke mate bij de aannemer neergelegd, inclusief het organiseren van de afstemming en samenwerking tussen de verschillende partijen op straat. De rol van de gemeente blijft beperkt tot die van opdrachtgever/regisseur en controleur (regelmatig nagaan of de opdracht goed wordt uitgevoerd).

De gemeente heeft met een aantal aannemers (waaronder Circulus) nog langlopende contracten lopen. Het opnieuw aanbesteden van reinigingsactiviteiten naar één hoofdaannemer zal inhouden dat de opdracht onder voorwaarde van verplichte winkelnering naar de huidige aannemers moet worden aanbesteed. Niet bij voorbaat uitgesloten is dat één van de huidige aannemers wordt aangesteld als hoofdaannemer.



Stappenplan

Bij de overgang naar een resultaatgestuurde stadsreiniging zullen de volgende stappen moeten worden genomen.

Stap 1 Opstellen (beeld)bestek(ken)

De kwaliteitsnormen zoals die in onderliggend plan voor de verschillende reinigingsactiviteiten zijn beschreven zullen moeten worden uitgewerkt tot concrete bestekken. Omdat de raakvlakken tussen de verschillende schoonmaakactiviteiten groot zijn, verdient het aanbeveling zoveel mogelijk activiteiten in één bestek op te nemen zodat integraliteit wordt gewaarborgd.

Zoals eerder in dit plan aangegeven is een volledig op beeld beschreven bestek op dit moment niet realistisch. Hiervoor bestaat op dit moment onvoldoende duidelijkheid over de relatie tussen inzet en resultaat. Voor vegen en zwerfvuilbestrijding wordt op korte termijn een gecombineerd frequentie/ beeldbestek bestek haalbaar geacht, waarbij de inzet van circa 80% van de huidige capaciteit vooraf in vaste frequenties en werkwijze wordt bepaald (standaard pakket: inspanning gestuurd), en 20% van de capaciteit flexibel wordt gehouden (flexibel pakket: resultaat gestuurd). Na verloop van tijd – als meer inzicht is verkregen in de relatie inzet/resultaat – kunnen de vaste frequenties en werkwijzen worden losgelaten.

Stap 2 Opstellen uitvoeringsplannen

Op basis van het bestek zal de aanbesteding plaatsvinden, waarbij de offererende partijen in de vorm van een uitvoeringsplan aangeven op welke wijze zij denken het gewenste kwaliteitsniveau te behalen. Maar ook op welke wijze zij denken het kwaliteitsniveau – door middel van beeldmonitoring – te waarborgen (zelfsturing).

Stap 3 Gunning en uitvoering werkzaamheden

Stap 4 Controle en verantwoording

Zowel verantwoording en controle zijn essentieel voor goede regievoering. Verantwoording over uitgevoerd werk is primair een verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer; periodieke controle over het uitgevoerde werk (is het werk daadwerkelijk volgens afspraak en volgens de kwaliteitsnorm uitgevoerd) die van de opdrachtgever (zie volgende pagina: monitoring)

Bij het doorlopen van het stappenplan zal zoveel mogelijk aansluiting worden gezocht bij het Transformatietraject van Sector Stads- en Dorpsbeheer.

Maatregel 26:

Het op beeldkwaliteit aanbesteden van reinigingsactiviteiten naar één aannemer, te beginnen met de veeg- en zwerfvuilbestrijdingsactiviteiten (zie ook maatregel 7).

Monitoring

- Beleidsmonitoring in het kader van Beheer Op Orde
- Productmonitoring (1 x per jaar) ten behoeve van optimalisering standaard/ flexibel pakket
- Inspectiemonitoring: controle uitvoering aannemers

Metten van resultaat

Een resultaatgestuurde stadsreiniging vereist periodieke monitoring van het verkregen resultaat (beeldmonitoring). Welke inzet en inspanningen leiden tot welk resultaat? Voldoet het resultaat aan het gewenste kwaliteitsbeeld of is bijstelling nodig?

Afhankelijk van het doel wat met de monitoring wordt nagestreefd, zijn verschillende vormen denkbaar:

Beleidsmonitoring: in hoeverre is het uitgevoerde beleid succesvol geweest en in hoeverre is bijsturing nodig? (= een meting op stedelijk niveau ten behoeve van beleidsevaluatie BOR)

Productmonitoring: in welke mate zijn inspanningen, maatregelen succesvol geweest en in hoeverre is bijsturing nodig? (= meting op wijkniveau ten behoeve van bijstelling inspanningen)

Inspectiemonitoring: controle op de uitgevoerde werkzaamheden op straat. Zijn de werkzaamheden volgens het afgesproken kwaliteitsniveau uitgevoerd?

In het kader van dit stadsreinigingsplan zullen uitsluitend product- en inspectiemetingen worden gehouden. De beleidsmonitoring zal plaatsvinden in het kader van de evaluatie van het project Beheer Openbare Ruimte. Buiten beschouwing gelaten is de dagelijkse monitoring/ kwaliteitszorg die de aannemer dient te verrichten ter waarborg van het gewenste resultaat.

Meetprotocol

Soort	Doel	Frequentie	Door wie
Inspectiemonitor	Verantwoording opdrachtnemer over uitgevoerd werk	Wekelijks	Opdrachtnemer en opdrachtgever
Productmonitor	Bijstellen verhouding standaard / flexibel pakket	Jaarlijks, Komend jaar intensiever t.b.v. optimalisatie	Opdrachtgever
Beleidsmonitor	Toetsing beleidsdoelstellingen Beleidsvaluatie	1 x per 4 jaar in het kader van project Beheer Op Orde	Opdrachtgever en/ of extern adviesbureau Wijkaanpak Afdeling O+S

De product- en inspectiemonitor worden nader uitgewerkt in het bestek, op basis waarvan de stadsreiniging zal worden uitbesteed (maatregel 26).

Hoofdstuk 6 Planning

<i>Maatregelen</i>	<i>Start voorbereiding</i>	<i>Afronding/ invoering</i>	<i>Met wie?</i>
<u>Vegen en zwerfvuil</u> 1. Opstellen veegplannen standaard pakket 2. Publiceren nieuw veegbeleid 3. Uitvoering convenant 'Deventer Snoeproute' 4. Ontwikkelen van één zwerfvuilcommunicatieaanpak richting burgers 5. Maken van afspraken met ondernemers over schoonmaken en – houden van werkomgeving; 6. Opstellen van een afvalbakkenplan; 7. Aanbesteding afvalbakkenbeheer (ledigen en schoonhouden bakken)	Na maatregel 26 Na maatregel 26 Reeds gestart Voorjaar 2005 Voorjaar 2005 Zie maatregel 26 Zie maatregel 26	Na maatregel 26 Na maatregel 26 Juni 2006 Najaar 2005 Najaar 2005 Zie maatregel 26 Zie maatregel 26	Cambio, scholen, politie Cambio, SDB VCOD, KHD, KVK, MKB SDB SDB
<u>Graffiti</u> 8. Realisatie van één permanente graffiti-kunstvrijplaats 9. Intensieve benadering eigenaren van sterk besmeurde panden/ objecten in Deventer 10. Participatie in het project Schuttingtaal	Najaar 2005 Najaar 2005 Reeds gestart	Najaar 2005 Eind 2005 	BAZ-schoon, Wijkwerk, convenantpartners Baz-schoon, Wijkwerk, convenantpartners
<u>Wildplakken</u> 11. Uitbreiding vrije plakplaatsen bij winkelcentra 12. Aanpak nutskasten buiten de binnenstad 13. Naleving schoonmaakverplichting textielcontainers HUMANA 14. Schoonhouden glascontainers 15. Uitbreiding en vervanging vrije plakplaatsen in de binnenstad 16. Uitvoering gerichte voorlichting en handhavingsacties 17. Nazorg driehoeksborden	Voorjaar 2005 Voorjaar 2005 Najaar 2004 Najaar 2004 Najaar 2004 Voorjaar 2005 Najaar 2004	Najaar 2005 Najaar 2005 Jan 2005 Jan 2005 Najaar 2004 Najaar 2005 Jan 2005	SDB, MKB NUON, andere D&B HUMANA Circulus BAZ-schoon, SDB Afd. Toezicht, SDB Binnenstadmanagement, JZ, SDB
<u>Onkruid</u> 18. Richtlijnen verhardingskeuze i.r.t. voorkomen onkruid 19. Onderzoek alternatieve bestrijdingsmethodes 20. Uitvoering extra monitoringrondes 21. Uitvoering borstelroutes voor de hoofdstructuur	Voorjaar 2006 Voorjaar 2006 Voorjaar 2006 Begin 2005	Medio 2006 Medio 2006 Najaar 2006 Voorjaar 2005	SDB SDB SDB, De Punt Circulus, SDB
<u>Hondenpoep</u> 22. Evaluatie huidig hondenbeleid en opstellen plan van aanpak	Planning wijkaanpak	Planning wijkaanpak	Wijkaanpak, wijkteams
<u>Gladheidbestrijding</u> 23. Prioritering en uitwerking strooiroutes	Najaar 2005	Winter 2005/ 2006	SDB
<u>Wildplassen</u> 24. Evaluatie uri-liften 25. Uitvoering voorlichting- en handhavingsacties gericht op wildplassers	Voorjaar 2007 Najaar 2006	Voorjaar 2007 Najaar 2006	Horecabond, SDB SDB, afd. Toezicht
<u>Organisatie en sturing</u> 26. Op beeld aanbesteden van reinigingsactiviteiten naar één aannemer	Najaar 2004	Jan 2006	SDB

Hoofdstuk 7 Beslispunten

Aan het College van Burgemeester en Wethouders worden de volgende besluitpunten voorgelegd:

1. Vaststellen van het uitvoeringsplan Stadsreiniging 2004 – 2008;
2. Kennis te nemen van het Tevredenheidsonderzoek van afdeling Onderzoek & Statistiek;
3. Het stadsreinigingsplan aan te bieden aan het raadspresidium met het verzoek deze ter informatie aan de raadscommissie RFO voor te leggen;
4. Openbaar maken van het Stadsreinigingsplan en het Tevredenheidsonderzoek

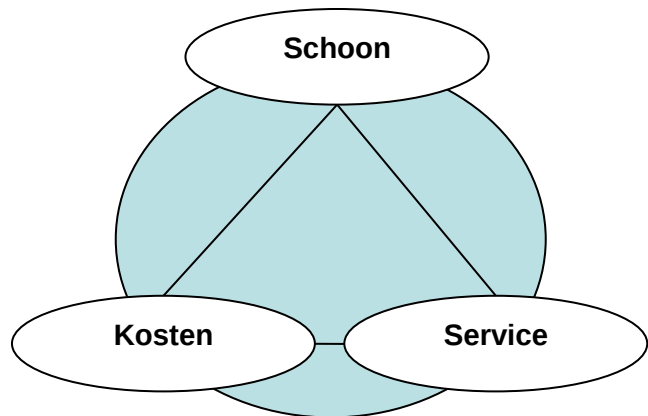
Bronnen

1. Keuzenota Beheerkwaliteit Openbare Ruimte Deventer. Gemeente Deventer, augustus 2002.
2. Handreiking Aanpak Zwerfvuil. Afval Overleg Orgaan, 2003.
3. Tussenrapportage Project Optimalisatie Stadsreiniging. Sector Stads- en Dorpsbeheer, januari 2004.
4. Inventarisatienota Stadsreiniging Deventer. Cyclusmanagement, april 2003.
5. Beeld en Beheer Openbare Ruimte Deventer (BBORD). Gemeente Deventer, september 2002.
6. Tevredenheidsonderzoek Zwerfvuil en Stadsreiniging. Gemeente Deventer, afdeling Onderzoek en Statistiek, juli 2004.
7. Deventer Schone Scholen. Gemeente Deventer, juni 2004.
8. Convenant ' Snoeproute Deventer' . Gemeente Deventer, augustus 2003.
9. Schoonrapporten wijken november 2003. Deventer Wijkaanpak, november 2003.

Bijlage 1 Analyse huidige situatie

Analyse op hoofdlijnen

- Welke *service* wordt geboden, wat zijn de *resultaten* (in schoonheidsgraden) die er mee worden bereikt en hoe volstaan de resultaten tot de *kosten*?
- Dit hoofdstuk analyseert de huidige situatie (nul-meting)



In het kader van het *project optimalisatie stadsreiniging* heeft een grondige analyse van de huidige stadsreiniging plaatsgevonden. De belangrijkste resultaten daarvan zijn opgenomen in deze bijlage. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de driehoek zoals in de rechterbovenhoek is afgebeeld. Welk *serviceniveau* wordt er thans geleverd, wat zijn de *resultaten* (in schoonheidsgraden) die daarmee worden bereikt en hoe verhouden deze zich tot de gemaakte *kosten*? Klopt de perceptie van bewoners over de geleverde service en kwaliteit met de werkelijkheid?

De hierna weergegeven analyse dient te worden gezien als een **nulmeting**. Bij de toekomstige evaluatie van Beheer op Orde kan worden nagegaan in welke mate de voorgenomen maatregelen in dit plan hebben geresulteerd in een hoger serviceniveau en/ of een schonere stad.

Analyse op hoofdlijnen *Schoon*

- De *gemiddelde* schoonheidsgraad van Deventer ligt op kwaliteitsniveau *basis* (uitkomst meting 24 en 29 juni 2004)
- Perceptie bewoners komt redelijk overeen met uitkomst meting. Meer dan 50% van de ondervraagden vindt de stad schoon.



Hoe schoon is Deventer?

Schoon is een subjectief begrip. *Wat is schoon?* Bij de bijeenkomsten van 'de stad, het vuil en de toekomst' maar ook op de wijkteambijeenkomsten blijkt er veel verschil van mening over te bestaan. Wat de één schoon vindt, vindt de ander smerig. Het hangt er ook maar net vanaf waar men kijkt en op welk moment. Is het een calamiteit of is het structureel?

Enig houvast biedt het Beeld en Beheerstelsel Openbare Ruimte Deventer (BBORD) dat in het kader van het project Beheer op Orde is ontwikkeld en toegepast. In BBORD zijn normatieve kwaliteitsbeelden en -beschrijvingen vastgelegd aan de hand waarvan op objectieve wijze de verzorgingsstaat (schoon) en technische staat (heel) van een locatie, straat, wijk of de stad kan worden bepaald. Daarbij worden drie kwaliteitsniveaus onderscheiden: hoog, basis en sober.

Om goed inzicht te verkrijgen in de schoonheidsgraad van de stad, maar ook in de vervuilingaspecten (zwerfvuil, hondenpoep, onkruid, etc) die de schoonheidsgraad bepalen, is in het kader van het *project optimalisatie stadsreiniging* een 'schoonmeting' uitgevoerd. Om de uitkomsten te kunnen toetsen aan de taakstellingen die in het kader van Beheer op Orde zijn gesteld, is gebruik gemaakt van de normatieve kwaliteitsbeelden en – beschrijvingen uit BBORD. De schoonmeting heeft vlak voor de schoonmaakwerkzaamheden plaatsgevonden en had betrekking op alle schoonthema's van de openbare ruimte: zwerfvuil, onkruid, hondenpoep, graffiti en wildplakken. Er zijn vijf gebiedstypen gedefinieerd: hoofdstructuur, accentgebieden (w.o. kernwinkelgebied, winkelcentra, dorpscentra), woonbuurten, bedrijven- en kantoorterreinen, en grote groengebieden en parken.

De resultaten *per gebiedstype* zijn in de tabel hierna weergegeven.

	Zwerfvuil	Onkruid	Hondenpoep	Graffiti	Wildplakken
Hoofdstructuur					
Accentgebieden					
Woonbuurten (gem.)					
Bedrijventerreinen					
Groengebieden en parken					

Legenda:

= Sober	= Basis	= Hoog
---------	---------	--------

Hoofdstructuur = doorgaande wegen

Accentgebieden = kernwinkelgebied, winkelcentra, dorpscentra

Bedrijfterreinen = Bergweide, Kloosterlanden

Groengebieden en parken = de Worp, Rieler Enk, etc.

De resultaten van de woonbuurten *per rayon* zien er als volgt uit:

	Zwerfvuil	Onkruid	Hondenpoep	Graffiti	Wildplakken
Woonbuurten R1					
Woonbuurten R2					
Woonbuurten R3					
Woonbuurten R4					
Woonbuurten R5					
Woonbuurten R6					

Legenda:

= Sober	= Basis	= Hoog
---------	---------	--------

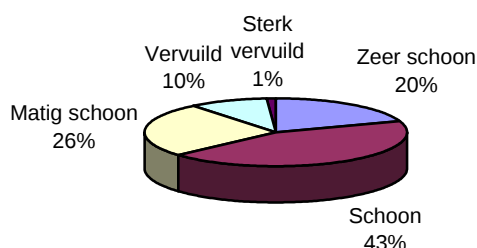
Opvallende uitkomst van de schoonmeting is dat de meeste gebiedstypen op de verschillende schoonthema's al op *basis*-niveau zitten, en dus al aan de taakstelling van Beheer op Orde voldoen. Uitschieter in positieve zin is rayon 6 die op alle schoonaspecten *hoog* scoort. Negatieve uitschieters zijn de rayons 2 en 3 op onkruid en zwerfvuil. Bedrijventerreinen en recreatiegebieden scoren eveneens slecht op onkruid. Een uitgebreide presentatie van de schoonmeting is opgenomen in bijlage 2.

Belangrijke kanttekening bij de uitkomsten van de schoonmeting is dat het gemiddelde scores zijn van willekeurig gekozen meetpunten. Sterk vervuilde locaties zijn evenwichtig in de meting meegewogen. Van de in totaal 3672 scores die zijn bepaald zijn 40 sober-min scores gegeven (=1%). Een meting die uitsluitend gericht zou zijn op snel vervuilende locaties (hotspots) zou uiteraard een negatiever beeld laten zien dan hierboven is weergegeven. Omdat de perceptie van bewoners vaak toch is gebaseerd op de sterk vervuilende locaties in de stad, zou dit pleiten voor een *aanpak die in toenemende mate is gericht op het schoonhouden van hotspots*.

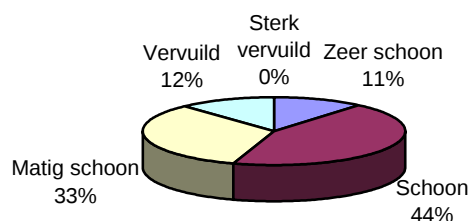
Hoe schoon vinden bewoners de stad?

Hoe schoon vinden bewoners hun eigen woonomgeving, het winkelcentrum waar ze boodschappen doen en de binnenstad? Komt de perceptie van bewoners overeen met de schoonmeting? In juni 2004 is door afdeling Onderzoek en Statistiek een telefonische enquête uitgevoerd onder circa 400 huishoudens van Deventer.

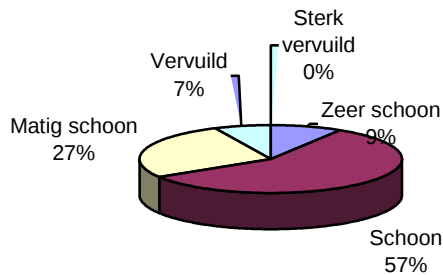
Hoe schoon vindt u de straat waar u woont?



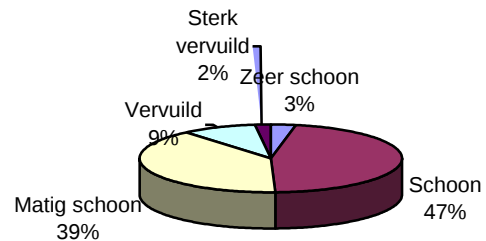
Hoe schoon vindt u de buurt waar u woont?



Hoe schoon vindt u het winkelcentrum waar u vaak gebruik van maakt?



Hoe schoon vindt u de binnenstad?



Uit de figuren kan het volgende worden afgeleid:

- Ongeveer de helft van de respondenten vindt de binnenstad maar ook de eigen woonomgeving (eigen straat, buurt en winkelcentrum waar men boodschappen doet) schoon tot zeer schoon;
- Circa 12% vindt de eigen woonomgeving (eigen straat, buurt en winkelcentrum waar men boodschappen doet) vervuild tot sterk vervuild;
- Slechts 5% van de respondenten vindt de binnenstad vervuild tot sterk vervuild;
- De perceptie van bewoners aangaande de schoonheidsgraad van de stad komt redelijk overeen met de resultaten van de schoonmeting;

Overige opvallende zaken uit de bewonersenquête:

- Een grote meerderheid van de ondervraagden hecht zeer veel belang aan een schone stad en een schone woonomgeving (67% respectievelijk 70%);
- 55% van de Deventenaren acht zichzelf (mede)verantwoordelijk voor het schoonhouden van de woonomgeving;
- Zwerfvuil en hondenpoep worden het vaakst genoemd als meest ergernis opwekkende vormen van vervuiling (69% resp. 39%);
- Scholieren en medebuurtbewoners worden genoemd als de voornaamste veroorzakers van zwerfvuil in de buurt 50% resp. 23%);

Een uitgebreide presentatie van de bewonersenquête resultaten is opgenomen in de rapportage *Tevredenheidsonderzoek Zwerfvuil en Stadsreiniging. O+S, juli 2004.*

Analyse op hoofdlijnen Service

- Servicepakket is volledig en robuust, maar er is nog
 - te weinig maatwerk in de uitvoering van de basiswerkzaamheden
 - te weinig samenwerking en afstemming tussen de uitvoerende partijen
 - gehanteerde werkmethodes zijn soms niet effectief en efficiënt



Welke service biedt de gemeente?

Wat doet de gemeente om de stad schoon te houden? Welke schoonmaakwerkzaamheden worden in welke frequentie uitgevoerd? Wat wordt er gedaan om vervuiling te voorkomen, bijvoorbeeld door handhaving en voorlichting? Hieronder wordt een korte opsomming van de schoonmaakwerkzaamheden gegeven, waarbij onderscheid wordt gemaakt in een **standaard pakket** (= schoonmaakwerkzaamheden die vooraf gepland zijn en in vaste frequentie worden uitgevoerd) en een **flexibel pakket** (= schoonmaakwerkzaamheden naar aanleiding van calamiteiten, voorschouw en meldingen).

Het standaard pakket bestaat voornamelijk uit de volgende werkzaamheden:

- Machinaal vegen: alle straten worden in principe 8 x per jaar volgens een vast veegschema geveegd; het kernwinkelgebied wordt dagelijks geveegd. Het machinaal vegen wordt uitgevoerd door Circulus;
- Handmatig vegen: plekken en routes die snel vervuilen of waar de veegmachine niet bij kan worden handmatig geveegd. In samenwerking met Stichting Nederland Schoon zijn in de binnenstad 70 zogeheten hotspots (= sterk vervuilde plekken) aangewezen die dagelijks worden schoongemaakt. Buiten de binnenstad worden sterk vervuilde routes extra nagelopen, waaronder de 'anonieme fietsroute' in wijk 5 en de 'snoeproute' in wijk 4. De handmatige veegwerkzaamheden worden verricht door Cambio;
- Afvalbakken legen: de afvalbakken (prullenbakken en poepbakken) worden volgens een vast schema geleegd, waarbij de frequentie is afgestemd op de vuilsnelheid. In de binnenstad en wijk 4 worden de bakken door Circulus geleegd; in wijk 2 en bij drie winkelcentra buiten de binnenstad leegt Cambio de bakken; in de overige wijken wordt dit gedaan door SDB;
- Graffiti en posters verwijderen: verkeersregelkasten (VRI's), gemalen en zitbanken op de Brink worden maandelijks gecontroleerd en indien nodig gereinigd. Vrije plakplaatsen, bruggen, viaducten, straatmeubilair en gebouwen van de gemeente 1 x per 6 weken. De werkzaamheden zijn uitbesteed aan stichting Wijkwerk;
- Onkruid verwijderen: alle straten, trottoirs en fietspaden (ofwel alle verharde delen) worden jaarlijks 2x per jaar detecterend chemisch gespoten;
- Hondenpoep verwijderen: door de gehele stad zijn poeproutes aangewezen waar honden vrij mogen poepen. Deze routes – meestal groenstroken en grasvelden – worden schoongehouden door groenaannemer van Mourik, gelijktijdig met het maaien van het gras. Op plaatsen waar honden niet vrij mogen poepen zijn poepbakken geplaatst. Daar waar onverhoopt toch uitwerpselen worden aangetroffen wordt dit opgeruimd door Cambio.
- Overig: waaronder het reinigen van plashoeken, de bestrijding van plaagdieren, het opruimen van dode dieren, etc

In aanvulling op de basiswerkzaamheden worden de volgende 'flexibele' werkzaamheden verricht:

- Opruimacties: jaarlijks wordt een aantal specifieke opruimacties georganiseerd waaronder de vuurwerkcampagne, de voorjaarsschoonmaak en de campagne bladafval in het najaar. Deze acties worden gecoördineerd door SDB. De uitvoerende partijen (SDB, Circulus, Cambio) werken hierbij integraal samen;
- Serviceverlening: naast het reguliere (basis)werk wordt een deel van de schoonmaakcapaciteit flexibel gehouden. Op deze wijze kan adequaat worden ingespeeld op incidentele vervuiling en calamiteiten. De rayonbeheerders van SDB vervullen daarbij een coördinerende rol. De uitvoering wordt verricht door de wijkteams van SDB, indien gewenst in samenwerking met Cambio (handmatig vegen) en/ of Circulus (mechanisch vegen).

Naast de schoonmaakwerkzaamheden (standaard - en flexibel pakket) wordt een actief brongericht beleid gevoerd:

- Buurt-aan-zet-schoon: voor twee wijken van Deventer (wijken 1 en 3) heeft het Rijk geld beschikbaar gesteld om bewoners actief mee te laten werken aan de verbetering van de leefomgeving in hun wijk. 'Schoon' is daarbij een belangrijk thema. Het project – dat zomer 2004 ten einde loopt - heeft veel concrete plannen en resultaten opgeleverd;
- Deventer schoonfamilie: een initiatief van Cambio die met een actief communicatietraject burgers betrekken bij het schoonhouden van hun eigen buurt. Leden van de familie beloven dat ze zelf een actieve bijdrage leveren aan het schoonhouden van hun eigen leefomgeving. Onlangs zijn ook enkele bedrijven (waaronder Circulus) lid geworden van de Deventer schoonfamilie;
- Participatiebeleid: op steeds meer onderwerpen voert Deventer participatiebeleid, waarbij belangengroepen intensief worden betrokken bij de planvorming en uitvoering van beleid. Voorbeelden hiervan zijn: het graffiti-convenant en het snoeprouteconvenant.

Wat gaat goed, wat kan beter?

Gezien de werkzaamheden die worden uitgevoerd kan worden geconstateerd dat de gemeente veel doet en laat doen om de kwaliteit van de openbare ruimte te waarborgen. Maar hoe staat het met de effectiviteit en doelmatigheid van de verrichte werkzaamheden? De indruk bestaat dat met dezelfde inzet meer resultaat kan worden behaald. In het kader van het project optimalisatie stadsreiniging zijn de volgende punten geconstateerd:

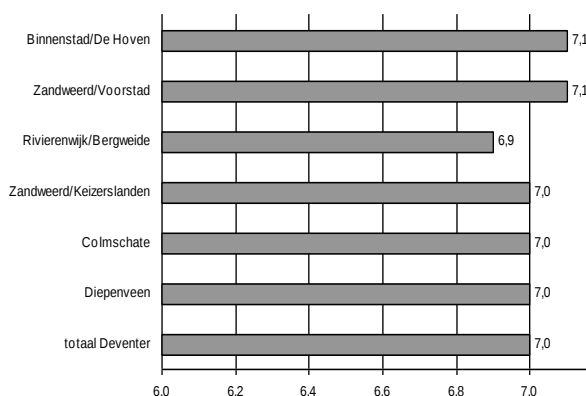
- De werkzaamheden in het standaard pakket zijn te weinig op maat: de inzet van de stadsreiniging wordt te weinig afgestemd op de behoefte in de wijk. Dit heeft vooral te maken met de vaste schoonmaakfrequenties in de hele stad, gelijkmatig over het jaar. Door minder inzet te plegen in gebieden van de stad die niet snel vervuilen kan meer worden gedaan in gebieden die snel vervuilen. Verwacht mag worden dat met een herverdeling van de reinigingscapaciteit een forse efficiëncyslag kan worden gepleegd (**veegdienst op maat**);
- Te weinig samenwerking en afstemming: de schoonmaakwerkzaamheden worden te solistisch uitgevoerd. Er vindt nauwelijks tot geen samenwerking en afstemming plaats. Dit heeft vooral te maken met het feit dat de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden door verschillende partijen wordt uitgevoerd;
- Gehanteerde werkmethoden zijn soms niet effectief: De wijze waarop stadsreinigingactiviteiten worden uitgevoerd zijn veelal aanbodgericht en gebaseerd op de capaciteit van de individuele aannemers. Bij vegen is dit het duidelijkst zichtbaar: Circulus denkt vanuit de inzet van veegmachines en Cambio vanuit de inzet van handmatige reiniging. Beiden opereren voornamelijk solo, terwijl de combinatie van mechanisch en handmatig vegen de effectiviteit van het vegen behoorlijk zou kunnen vergroten;
- Betere communicatie: bewoners wensen meer informatie over *wanneer, waar, welke* schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd. Op dit moment bestaat daar onvoldoende inzicht in.

Wat vinden bewoners van de service?

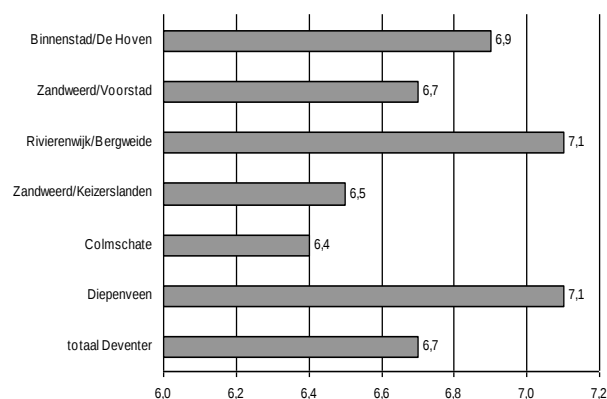
In de telefonische enquête die door O+S is uitgevoerd is tevens gevraagd naar wat bewoners van het serviceniveau vinden. Meer specifiek is de vraag gesteld in welke mate men tevreden is over de schoonmaakwerkzaamheden die worden uitgevoerd door de gemeente, door Circulus en door Cambio.

Respondenten konden hun waardering uitspreken door middel van het geven van een rapportcijfer tussen de 1 en 10.

Figuur 6.1 Rapportcijfer dienstverlening Circulus



Figuur 6.2 Rapportcijfer dienstverlening Cambio



Circulus wordt met een gemiddeld rapportcijfer van 7,0 gewaardeerd; Cambio met een gemiddelde 6,7. Opvallend is dat de variatie tussen de verschillende wijken bij Cambio hoger is dan bij Circulus.

Op de vraag welke verbeterpunten zouden moeten worden doorgevoerd op de werkzaamheden van Cambio en Circulus, noemt 28% van de ondervraagden *vaker vegen*, 15% *zorgvuldiger vegen*, 8% *meer vegen op maat*, 2% *handmatig en machinaal vegen beter op elkaar afstemmen*, en 1% *werkzaamheden vooraf aankondigen*.

Wat vinden de wijkteams van de service?

In november 2003 zijn door de verschillende wijkteams van de Deventer Wijkaanpak *schoonrapporten* opgesteld. Ook hier is gevraagd naar de tevredenheid naar de tevredenheid over de dienstverlening van Circulus en Cambio. Circulus wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer 6,7, terwijl Cambio wordt beloond met een 8,1. De afhandeling van klachten wordt beloond met een 6,7.

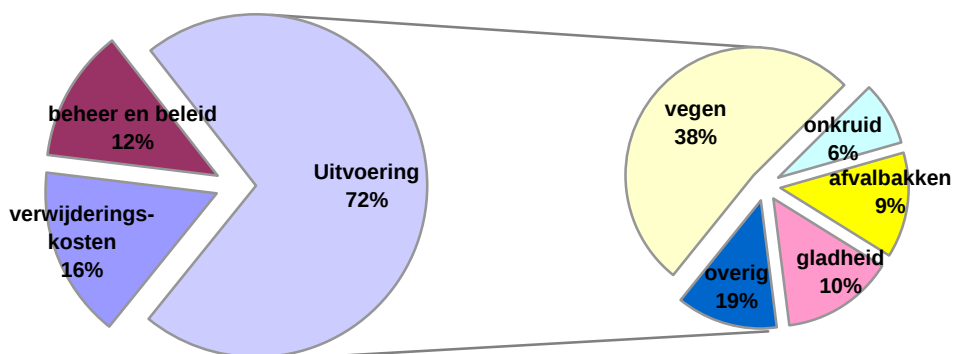
Analyse op hoofdlijnen *Kosten*

- Het reinigingsbudget van Deventer bedraagt in totaal € 2,1 mln
- Bijna driekwart (72%) wordt direct besteed aan de uitvoering:
 - Vegen: 38%
 - Gladheidbestrijding 10%

Kosten

Verdeling stadsreinigingsbudget 2004

Totaal: 2,1 miljoen euro



Het reinigingsbudget bedraagt € 2,1 miljoen euro. Het overgrote deel daarvan wordt besteed aan de uitvoering (72%) waarbinnen vegen en zwerfvuilbestrijding (totaal 47%) weer de grootste kostenposten zijn. Circulus en Cambio zijn de belangrijkste aannemers: samen goed voor 53% van het totale reinigingsbudget.

Bijlage 2 Schoonmeting

Op 24 en 29 juni 2004 heeft in het kader van het Project Optimalisering Stadsreiniging een nul-meting plaatsgevonden. Hoe schoon is Deventer op dit moment? Voor de eerste keer zijn uitvoerders van de verschillende partijen gezamenlijk op pad gegaan om schoonheidsgraden te bepalen op basis van de normatieve kwaliteitsbeelden en –beschrijvingen uit BBORD.

Opzet

De opzet van de meting was als volgt:

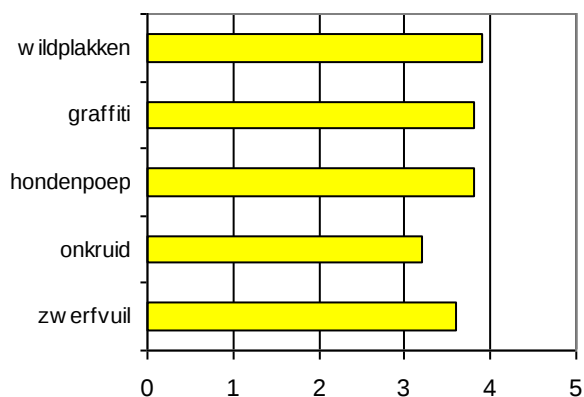
- Totaal 216 vooraf op de digitale kaart gekozen meetpunten verdeeld over 5 gebiedstypen:
 - hoofdstructuur (doorgaande routes): 32 meetpunten
 - accentgebieden (kernwinkelgebied, winkelcentra) 35 meetpunten
 - woonbuurten 108 meetpunten
 - bedrijventerreinen 16 meetpunten
 - parken- en recreatiegebieden 25 meetpunten
- Per meetpunt zijn 8 scores gegeven:
 - zwerfvuil op verharding
 - zwerfvuil op groen
 - onkruid op verharding
 - onkruid op groen
 - hondenpoep op verharding
 - hondenpoep op groen
 - graffiti
 - wildplakken
- De meting is verricht door het middenkader van Circulus, Cambio en SDB (rayonbeheerders, senioren, unit-leiders, etc.), aangevuld met enkele uitvoerders.
- De meting is twee keer, kort achter elkaar uitgevoerd (op donderdag 24 juni en dinsdag 29 juni 2004).

Meetomstandigheden

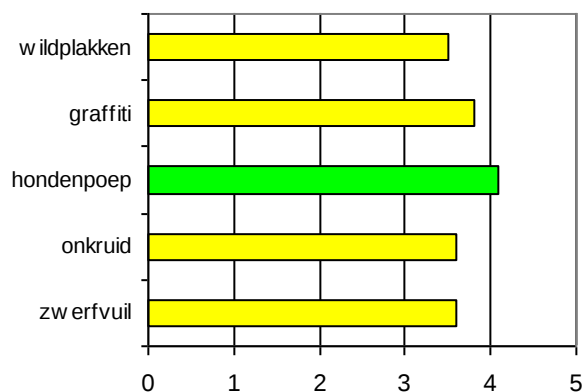
- Bewolkt, praktisch windstil

Resultaten schoonmeting juni 2004

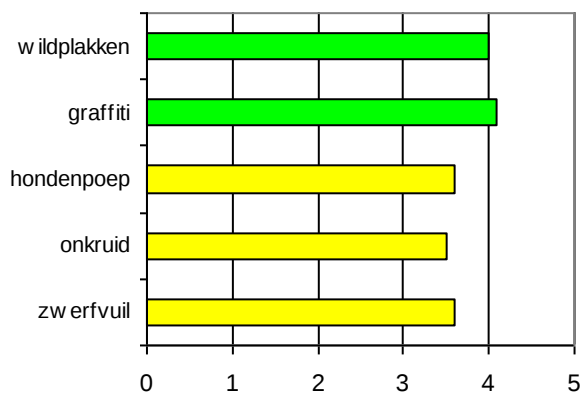
Deventer totaal



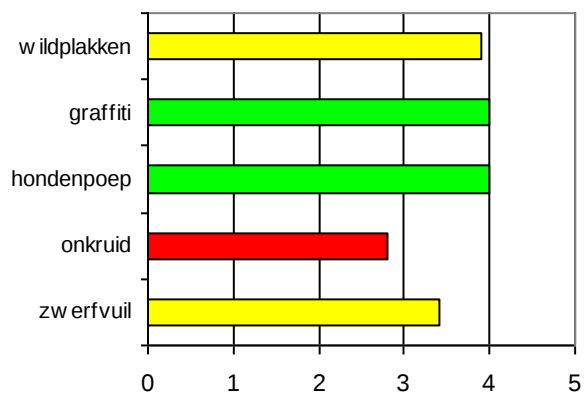
Accentgebieden



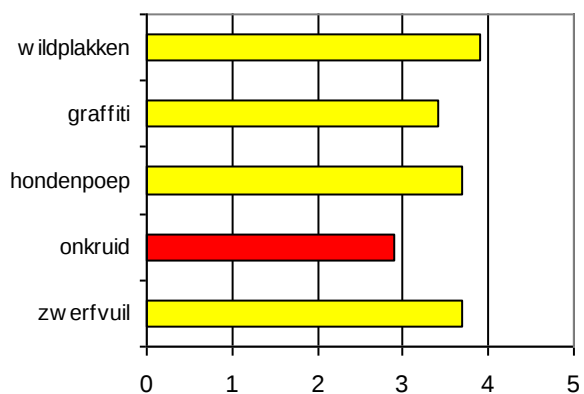
Hoofdstructuur



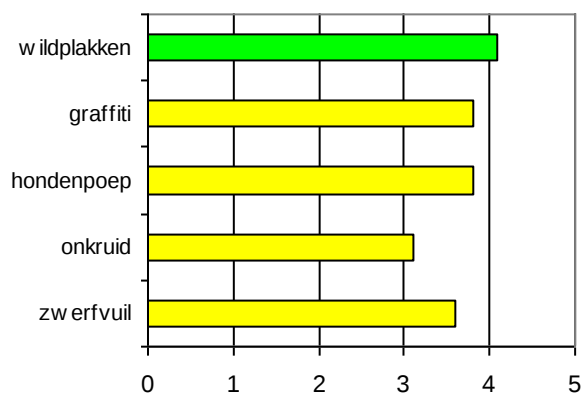
Bedrijfsterreinen



Groengebieden en parken



Woonbuurten totaal

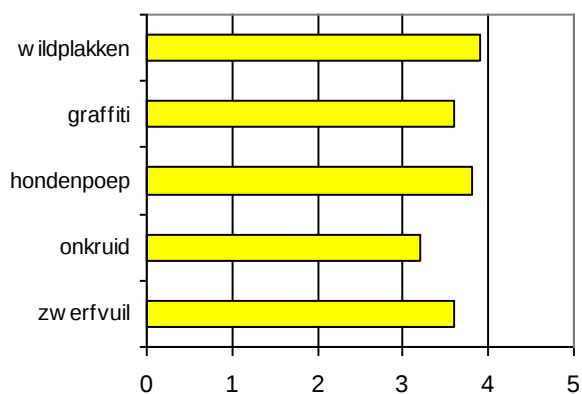


1 = sober min
 2 = sober
 3 = basis
 4 = hoog
 5 = hoog plus

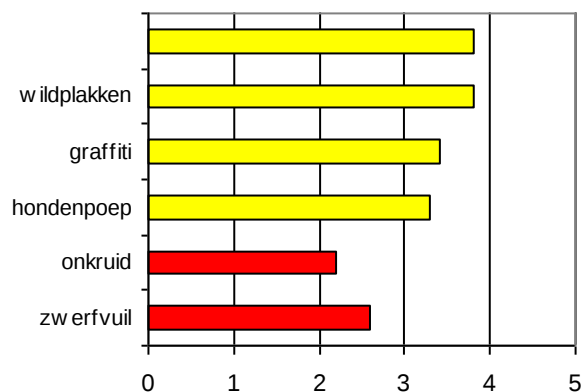
sober = rood (score tussen 2 en 3)
 basis = geel (score tussen 3 en 4)
 hoog = groen (score tussen 4 en 5)

= Sober **= Basis** **= Hoog**

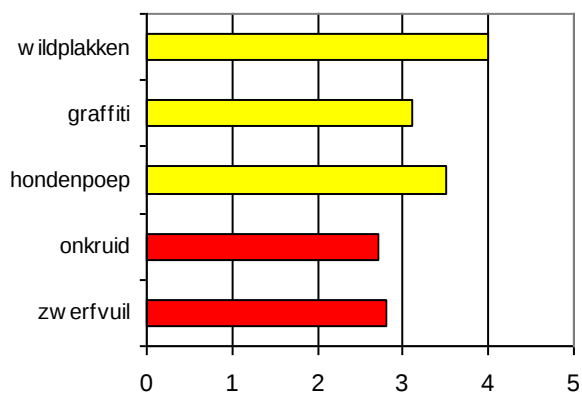
Woonbuurten R1



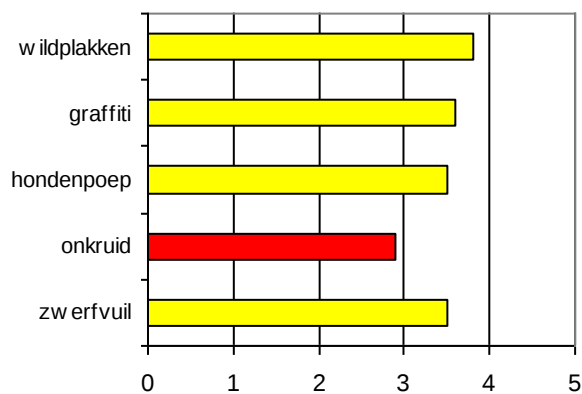
Woonbuurten R2



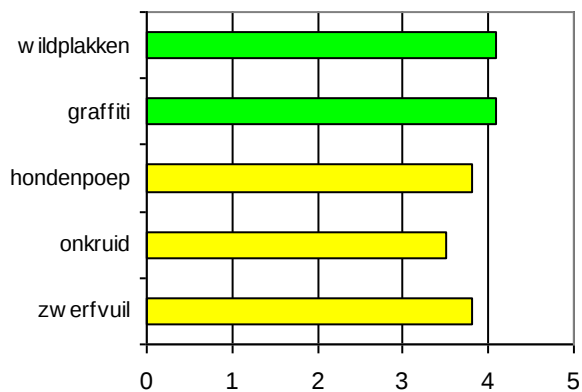
Woonbuurten R3



Woonbuurten R4



Woonbuurten R5

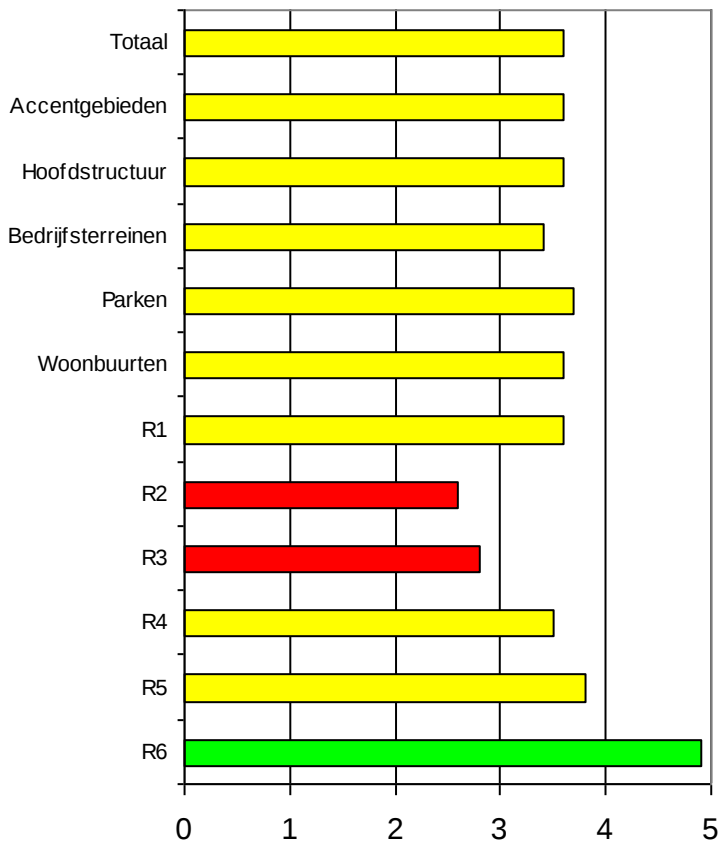


Woonbuurten R6

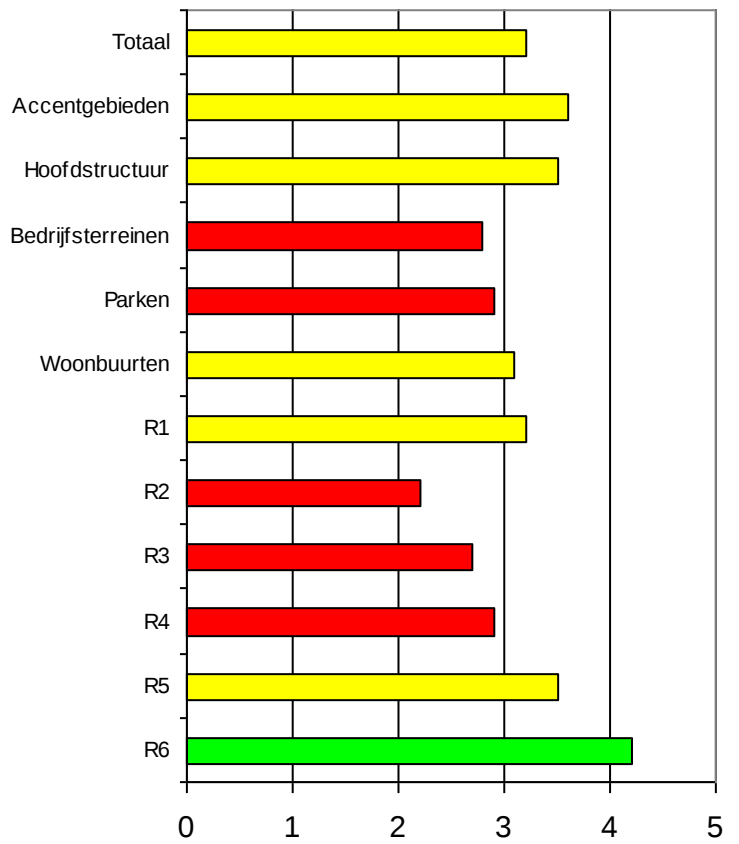


= Sober **= Basis** **= Hoog**

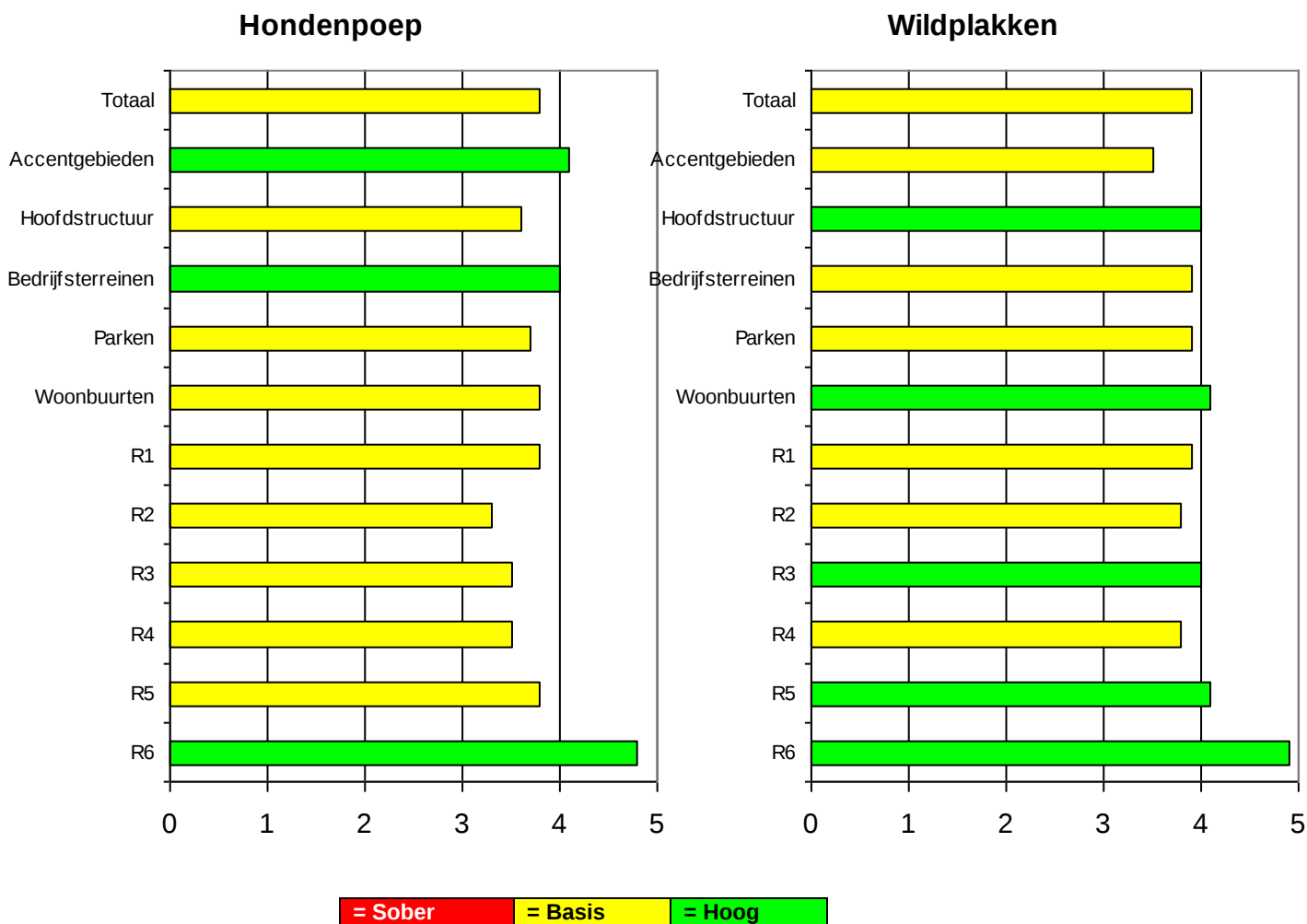
Zwerfvuil



Onkruid



= Sober
= Basis
= Hoog



Belangrijkste resultaten:

- De gemiddelde schoonheidsgraad van Deventer ligt op kwaliteitsniveau *basis*. Dit is de gemiddelde score gemeten over 217 meetpunten en 2 meetmomenten
- De woonbuurten in rayons 2, 3 en 4 scoren relatief slecht op onkruid. Het kwaliteitsniveau is *sober*. Hetzelfde kwaliteitsniveau geldt voor de bedrijfsterreinen en groengebieden en parken.
- De woonbuurten in rayons 2 en 3 scoren relatief laag op zwerfvuil: *sober*.
- Rayon 6 scoort op alle schoonaspecten *hoog*
- Van de in totaal 3472 scores die moesten worden gegeven (217 meetpunten; 8 meetaspecten; 2 meetmomenten) zijn in totaal 40 *sober-min* scores ingevuld (=1%). Onkruid in het groen en onkruid op verharding leverden de meeste *sober-min* scores op: 22

Conclusies en interpretatie

- Uitgaande van de resultaten van de schoonmeting kan (voorzichtig) worden vastgesteld dat Deventer voldoet aan het in het kader van BOR nagestreefde kwaliteitsniveau *basis*.
- De schoonmeting geeft gemiddelde scores aan van willekeurig gekozen meetpunten. De gemiddelden zijn *wiskundig* bepaald (scores opgeteld en gedeeld door het aantal meetpunten). De eindscore kan verschillen met die van metingen waarbij de observator zelf een gemiddelde score bepaalt op basis van een gebied die hij of zij moet beoordelen. De praktijk leert dat men in dat geval geneigd is de score te bepalen aan de hand van het aantal/ en de ernstigheid van de vervuiling die men tegenkomt. Dit kan het verschil verklaren tussen de relatief lage score van de meting die in 2002 in het kader van BOR is gehouden en de relatief hoge scores die deze meting heeft opgeleverd. (met de kanttekening dat bewoners eveneens geneigd zijn de kwaliteit van hun woonomgeving vast te stellen aan de hand van hotspots en niet het gemiddelde beoordelen;
- Schoonmetingen zijn momentopnames.