

# Resultaten enquête Onderhoudswerkzaamheden openbare ruimte Zaandam Zuid, Assendelft Noord en overig Zaanstad

Onderzoek & Statistiek Zaanstad



De gemeenteraad van Zaanstad heeft de opdracht om werk te maken van het inhalen van achterstanden in de openbare ruimte. Dit is naar aanleiding van de constatering van de raad dat bewoners (te) vaak klagen over het onderhoud van de openbare ruimte. Er is een startnotitie opgesteld: 'Plan van aanpak inlopen onderhoudsachterstanden openbare ruimte'. Onderdeel van het plan in deze startnotitie is dat bewoners vroegtijdig betrokken moeten worden bij het opstellen van het daadwerkelijke uitvoeringsplan en bij de prioritering van het inhalen van de achterstanden.

Om de bewoners hier in deze fase erbij te betrekken is er allereerst een enquête opgesteld met vragen over het oordeel over de kwaliteit van de openbare ruimte en over het onderhoud daarvan in Zaanstad. Deze enquête is eind 2021 onder de aandacht gebracht onder de volgende groepen bewoners van Zaanstad:

- leden van het Zaanpanel (via de e-mail);
- lezers van social media (zij konden via een link op de website naar de enquête);
- bewoners Zaandam Zuid en Assendelft Noord (via een huis-aan-huisbrief met oproep de enquête in te vullen via een link op de website van Zaanstad).

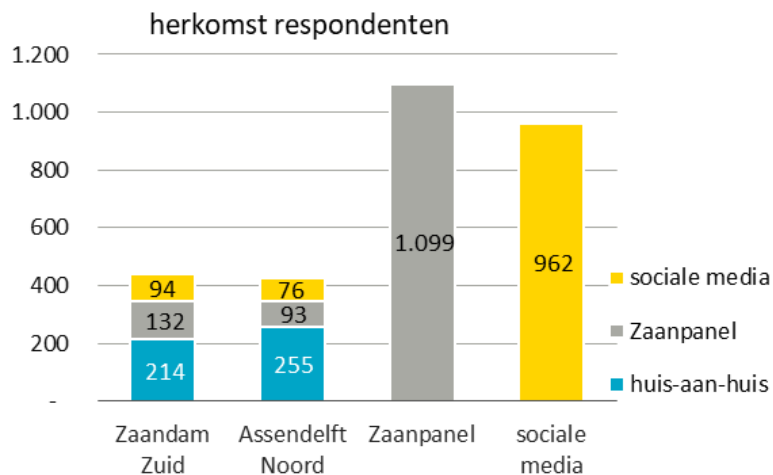
Deze rapportage bevat de belangrijkste uitkomsten van de enquête.

Bewoners van de wijken Zaandam Zuid en Assendelft Noord konden zich vervolgens nog opgeven voor één van de groeps gesprekken met de gemeente (ambtenaren en raadsleden) om door te praten over het onderhoud in de openbare ruimte in hún wijk. Deze gesprekken geven een verdere kwalitatieve verdieping geven op de uitkomsten van deze enquête.

## **resultaten onderzoek** (nummering sheet)

4. respons op de enquête
5. responsverdeling naar wijk
6. vindt men de buurt een prettige woonbuurt?
7. oordeel kwaliteit drietal onderhoudsaspecten
8. oordeel specifieke onderhoudswerkzaamheden
9. belang werkzaamheden onderhoud in de openbare ruimte
10. oordeel onderhoudswerkzaamheden Zaandam Zuid
11. oordeel onderhoudswerkzaamheden Assendelft Noord
12. rangorde onderhoudswerkzaamheden
13. rangorde onderhoudswerkzaamheden Zaandam Zuid
14. rangorde onderhoudswerkzaamheden Assendelft Noord
15. bekendheid met Meldpunt Openbare Ruimte (MOR) Zaanstad
16. oordeel meldpunt
17. website [www.buitengewoon Zaanstad.nl](http://www.buitengewoonZaanstad.nl)
18. tevredenheid over de website
19. oordeel informatiebronnen

# Respons (n) op de enquête: 2.925



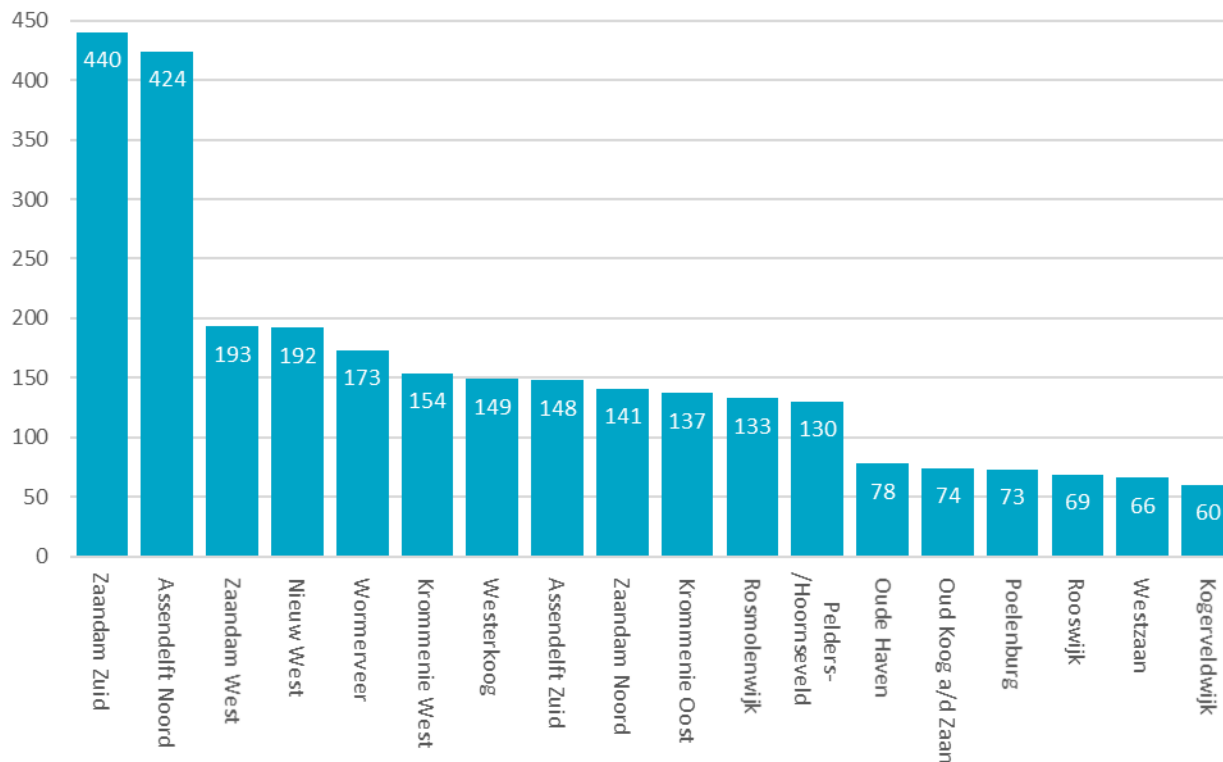
In totaal zijn er 2.925 enquêtes ingevuld. Het merendeel (45%) van de respondenten is lid van het Zaanpanel en heeft via een rechtstreekse uitnodiging de enquête ingevuld (N= 1.324). Hiervan wonen er 132 in Zaandam Zuid en 93 in Assendelft Noord (grijs in de twee linkse kolommen in de figuur). Verder heeft 39% van de respondenten de enquête via de oproep in de social media ingevuld (N=1.132). Van hen wonen 94 in Zaandam Zuid en 76 in Assendelft Noord (geel). De huis-aan-huisbrieven in Zaandam Zuid en Assendelft Noord leidden tot 214 resp. 255 respondenten op de enquête. In totaal tellen beide wijken 440 resp. 424 respondenten.

In de rapportage ligt de nadruk op de resultaten voor deze twee wijken. Om resultaten in perspectief te plaatsen worden zij vergeleken met die van 'overig Zaanstad' (Zaanpanel en social media excl. Zaandam Zuid en Assendelft Noord). Er worden geen uitspraken gedaan over representativiteit.

<sup>1</sup> mét de mogelijkheid een papieren versie toegestuurd te krijgen.

# Responsverdeling naar wijk

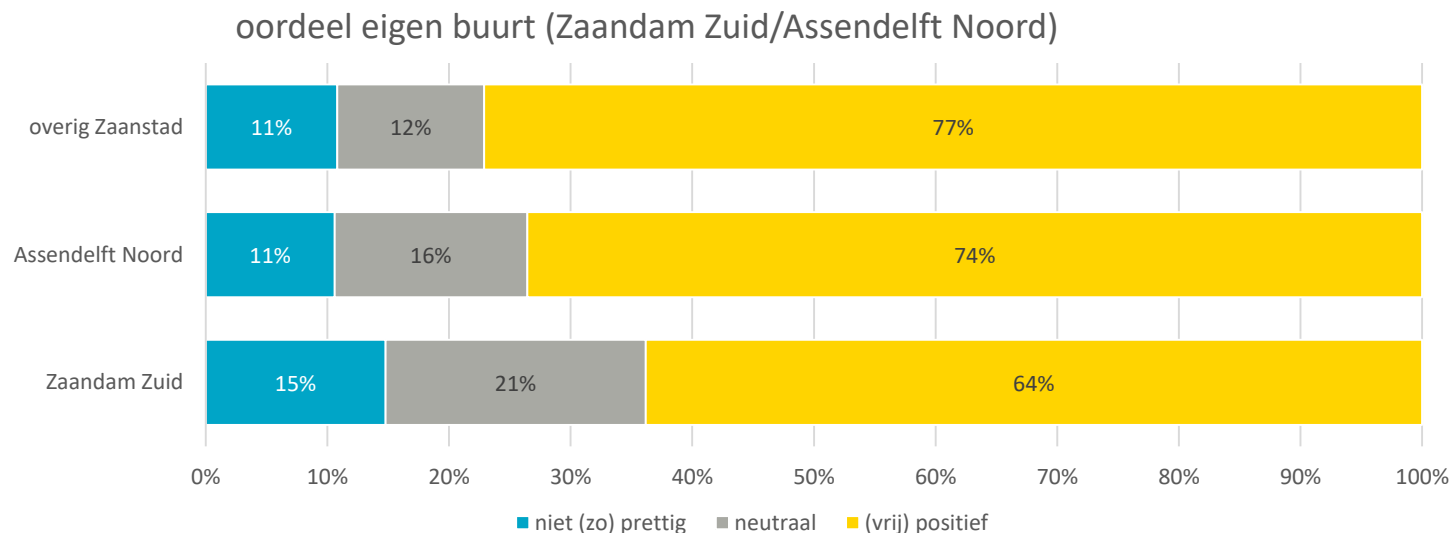
totale respons verdeeld per wijk, n=2.925



Uit de grafiek blijkt duidelijk de oververtegenwoordiging van Zaandam Zuid en Assendelft Noord. Dit is het bedoeld effect van de huis-aan-huis-brieven in deze wijken.



# Vindt men de buurt een prettige woonbuurt?



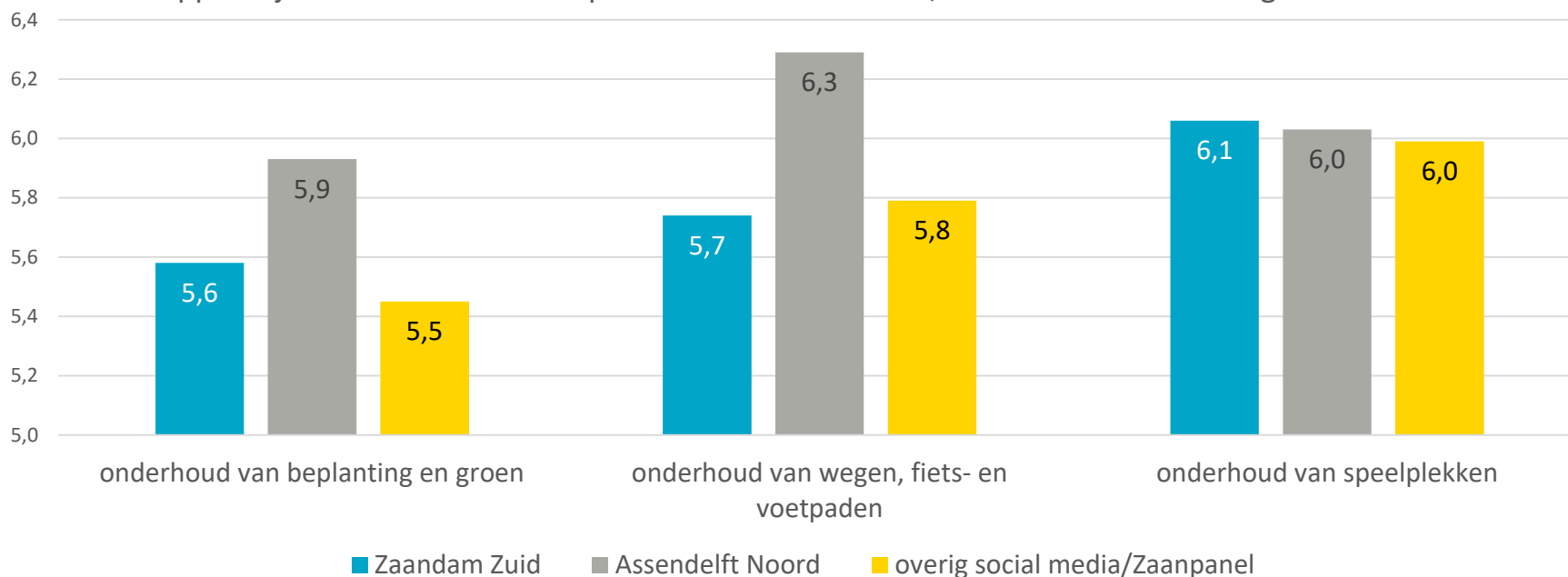
Driekwart van de bewoners (74%) in Assendelft Noord heeft een (vrij) positief oordeel over de eigen buurt. Dit is hoger dan in Zaandam Zuid (64%). In Zaandam Zuid vindt 15% de eigen buurt niet (zo) prettig; in Assendelft Noord is dit 11%.

Vergeleken met overig Zaanstad blijkt dat een iets groter deel (77%) van de respondenten (vrij) positief\* over de eigen buurt.

\*met name respondenten van het Zaanpanel zijn vaker (vrij) positief over de eigen buurt (82%).

# Oordeel kwaliteit drietal onderhoudsaspecten

rapportcijfer drie onderhoudsaspecten Assendelft Noord, Zaandam Zuid en overig Zaanstad



Het onderhoud van **beplanting en groen** (uitgedrukt in een rapportcijfer) krijgt de laagste waardering (5,5/5,9/5,5). Het onderhoud van **wegen, fiets- en voetpaden** en het onderhoud van **speelplekken** krijgen hogere cijfers. Opvallend is het hogere gemiddelde cijfer (6,3) over het onderhoud van wegen, fiets- en voetpaden in Assendelft Noord. Over het onderhoud van speelplekken oordeelt men in alle onderscheiden gebieden met het rapportcijfer 6,0 (vrijwel) hetzelfde.

# Oordeel specifieke onderhoudswerkzaamheden

rapportcijfer aantal specifieke onderhoudswerkzaamheden in de buurt	Zaandam Zuid	Assendelft Noord	overig social media/ Zaanpanel
ondergrondse afvalcontainers legen	5,9	6,4	6,7
afvalbakken legen	6,0	5,7	6,3
afval weghalen dat naast afvalcontainers is gezet	5,0	5,4	5,6
onkruid verwijderen uit beplanting en gazon	4,9	5,3	4,8
zwerfvuil verwijderen uit de stoepen/goten/straten	4,7	5,0	5,0
onkruid verwijderen uit stoepen/goten/straten	4,7	5,0	4,8
zwerfvuil verwijderen uit het groen	4,7	4,9	4,6
hondenpoep verwijderen uit stoepen/goten/straten	4,5	4,9	4,7
hondenpoep verwijderen uit het groen	4,1	4,3	4,1

Het legen van ondergrondse afvalcontainers en het legen van de afvalbakken wordt hoger beoordeeld door alle respondenten. Deze onderhoudswerkzaamheden én het weghalen van afval naast de containers worden (iets) beter beoordeeld dan in Zaandam Zuid en Assendelft Noord.

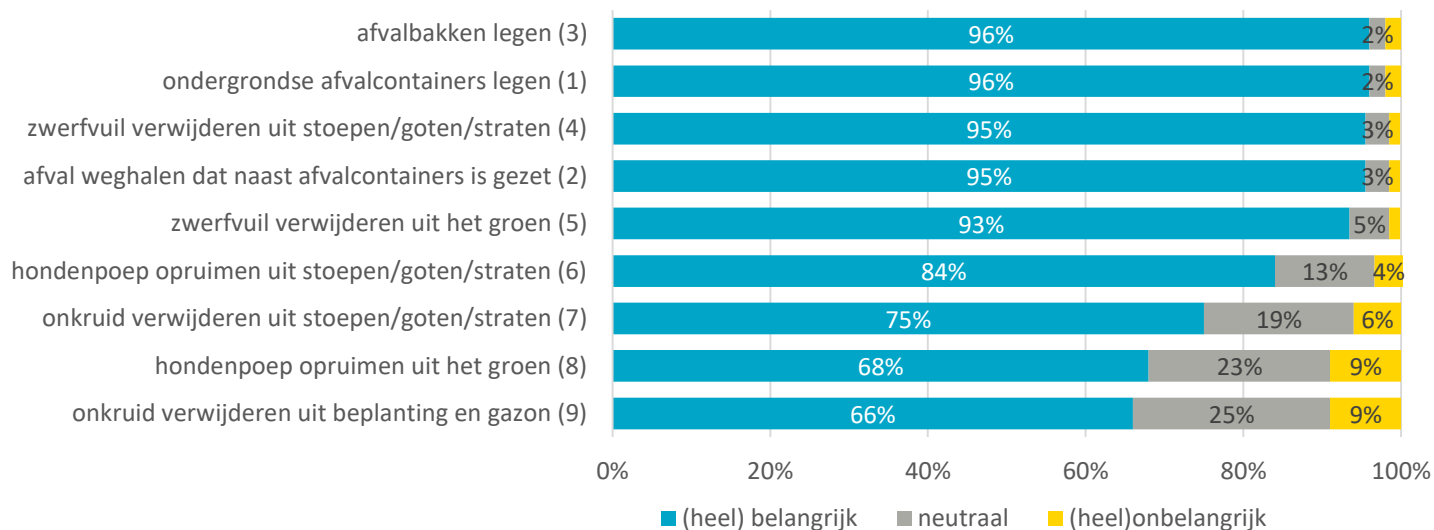
In Zaandam Zuid krijgen maar liefst zes van de negen werkzaamheden een onvoldoende (lager dan 5.0) van de respondenten. Voor Overig Zaanstad betreft het er vijf en in Assendelft Noord vier werkzaamheden die onvoldoende scoren.

Het laagste cijfer betreft in alle gebieden het verwijderen van hondenpoep uit het groen.



# Veel onderhoudswerkzaamheden in de openbare ruimte worden belangrijk gevonden

Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt men onderstaande onderhoudswerkzaamheden?  
(alle respondenten)

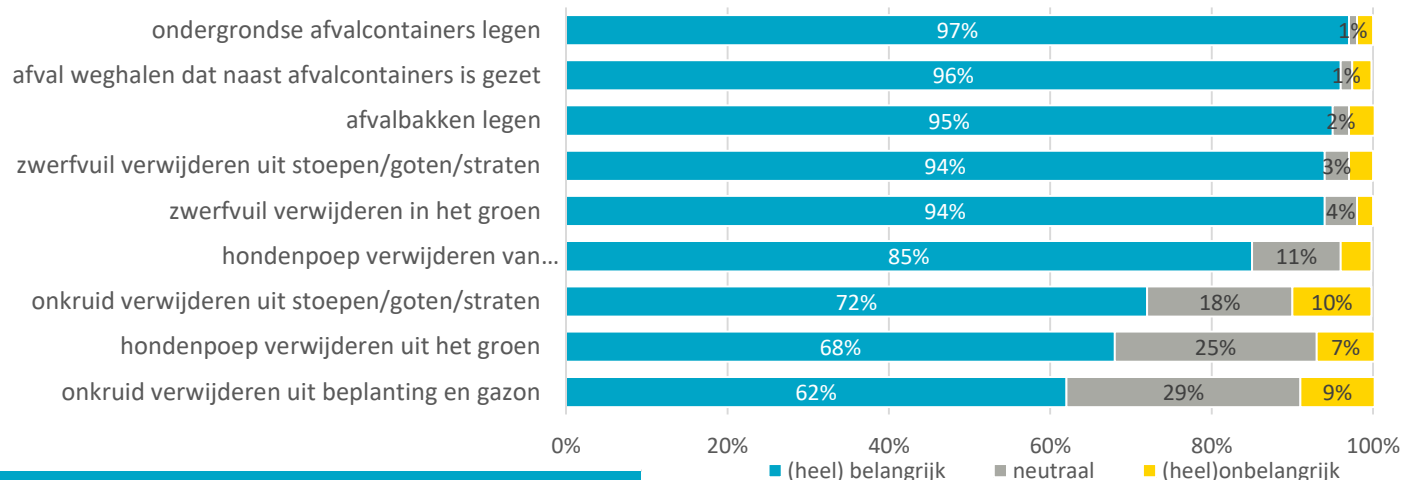


Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt men deze werkzaamheden? (Heel) belangrijk vindt men werkzaamheden als het legen van afvalbakken en ondergrondse afvalcontainers, het verwijderen van zwerfvuil en afval dat naast afvalcontainers wordt geplaatst (95% > ).

Hondenpoep verwijderen uit het groen of het verwijderen van onkruid uit beplanting en gazon wordt minder vaak als héél belangrijk gevonden. Opmerkelijk is wél dat men voor het eerstgenoemde onderhoud het laagste rapportcijfer gaf: 4,1 gemiddeld.

# Zaandam Zuid – een vergelijkbaar beeld

Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt men onderstaande onderhoudswerkzaamheden in  
Zaandam Zuid?



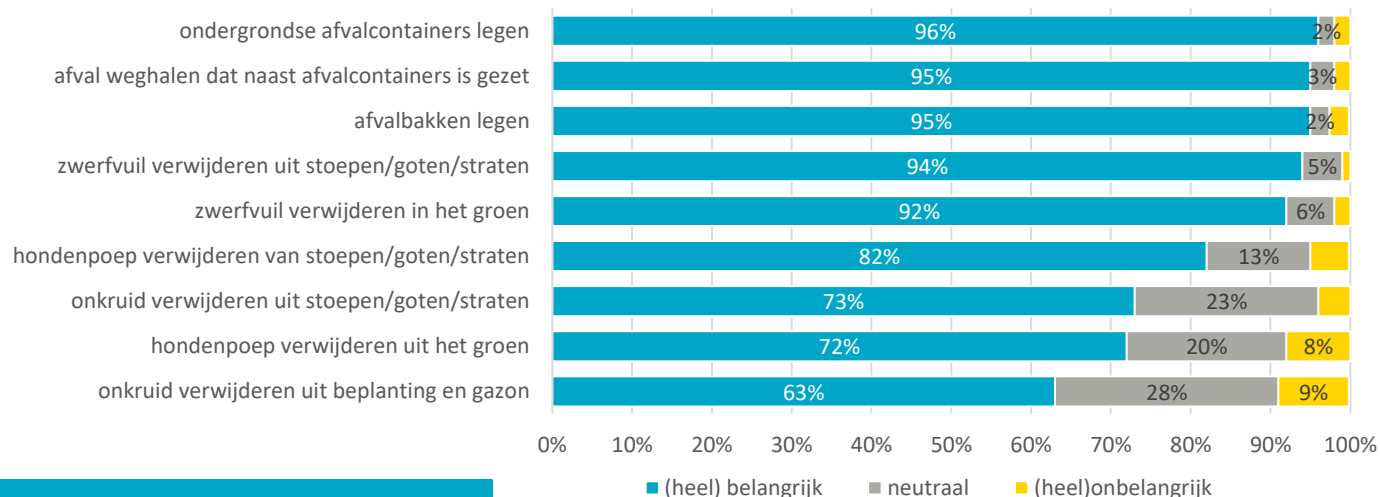
rapportcijfer aantal specifieke onderhoudswerkzaamheden in de buurt	Zaandam Zuid	gemiddeld
ondergrondse afvalcontainers legen	5,9	6,5
afvalbakken legen	6,0	6,2
afval weghalen dat naast afvalcontainers is gezet	5,0	5,5
onkruid verwijderen uit beplanting en gazon	4,9	4,9
zwerfvuil verwijderen uit de stoepen/goten/straten	4,7	4,9
onkruid verwijderen uit stoepen/goten/straten	4,7	4,8
zwerfvuil verwijderen uit het groen	4,7	4,7
hondenpoep verwijderen uit stoepen/goten/straten	4,5	4,7
hondenpoep verwijderen uit het groen	4,1	4,1

Het legen van ondergrondse afvalcontainers, het verwijderen van afval naast afvalcontainers, het legen van afvalbakken en het verwijderen van zwerfvuil wordt door vrijwel iedereen in Zaandam Zuid (heel) belangrijk gevonden.

De rapportcijfers die men uitdeelt voor men name de eerstgenoemde werkzaamheden liggen iets lager dan gemiddeld in Zaanstad.

# Assendelft Noord – vergelijkbaar beeld

Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt men genoemde onderhoudswerkzaamheden in Assendelft Noord?



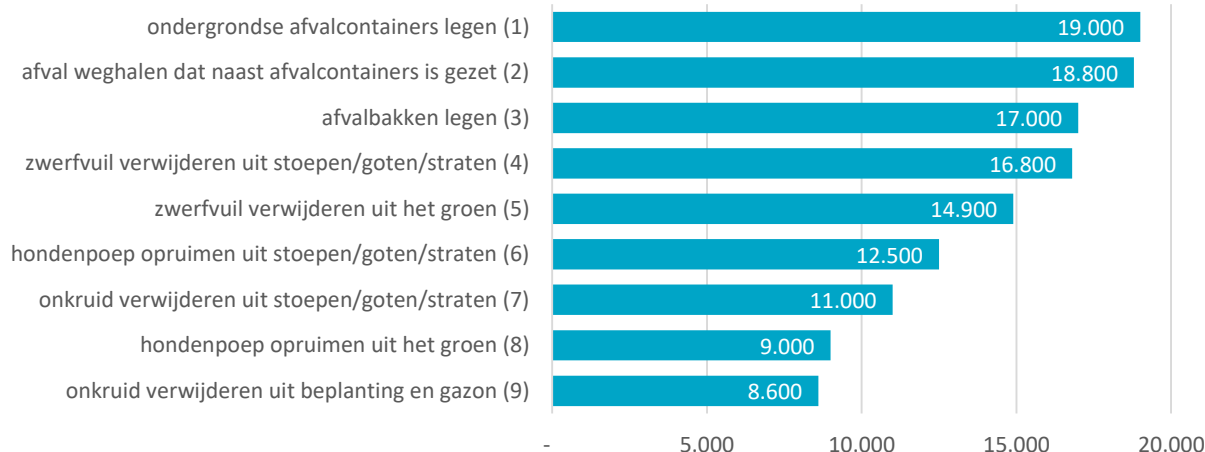
rapportcijfer aantal specifieke onderhoudswerkzaamheden in de buurt	Assendelft	
	Noord	gemiddeld
ondergrondse afvalcontainers legen	6,4	6,5
afvalbakken legen	5,7	6,2
afval weghalen dat naast afvalcontainers is gezet	5,4	5,5
onkruid verwijderen uit beplanting en gazon	5,3	4,9
zwerfvuil verwijderen uit de stoepen/goten/straten	5,0	4,9
onkruid verwijderen uit stoepen/goten/straten	5,0	4,8
zwerfvuil verwijderen uit het groen	4,9	4,7
hondenpoep verwijderen uit stoepen/goten/straten	4,9	4,7
hondenpoep verwijderen uit het groen	4,3	4,1

Het legen van ondergrondse afvalcontainers, het verwijderen van afval naast afvalcontainers, het legen van afvalbakken en het verwijderen van zwerfvuil wordt door vrijwel iedereen (in Assendelft Noord) - 92% of hoger - (heel) belangrijk gevonden.

De rapportcijfers die men uitdeelt zijn grotendeels vergelijkbaar met die van heel Zaanstad; onkruid verwijderen krijgt in deze wijk een hoger cijfer..

# Rangorde onderhoudswerkzaamheden

rangorde van de meest tot minst belangrijke onderhoudswerkzaamheden  
(alle respondenten)



Methode: aantal respondenten dat een onderhoudswerkzaamheid (bijv. ondergrondse afvalcontainers) op plaats 1 zet is vermenigvuldigd met 9; aantal respondenten dat dit op plaats 2 zet is vermenigvuldigd met 8, etc. Zodoende is cijfer berekend van meest en minst belangrijke werkzaamheden.

De respondenten is gevraagd deze onderhoudswerkzaamheden in een rangorde te plaatsen van heel belangrijk naar (heel) onbelangrijk. Duidelijk blijkt dat werkzaamheden rond het weghalen van afval als meest belangrijk worden gevonden. Het legen van ondergrondse afvalcontainers én het weghalen van afval rond de afvalcontainers staan bovenaan. Onkruid verwijderen uit beplanting en gazon en hondenpoep uit het groen staan onderop de lijst.

# Rangorde Zaandam Zuid

rangorde (meest/minst) belangrijke onderhoudswerkzaamheden **Zaandam Zuid**



Methode berekening: zie pagina 12.

Ook in Zaandam Zuid staat het legen van ondergrondse afvalcontainers en het weghalen van afval rondom de containers bovenaan de lijst. In Zaandam Zuid staat op het verwijderen van zwerfvuil uit goten/stoepen/straten op de derde plaats.

Onkruid verwijderen uit beplanting en gazon en hondenpoep uit het groen staan onderaan.

# Rangorde Assendelft Noord

rangorde (meest/minst) belangrijke onderhoudswerkzaamheden **Assendelft Noord**



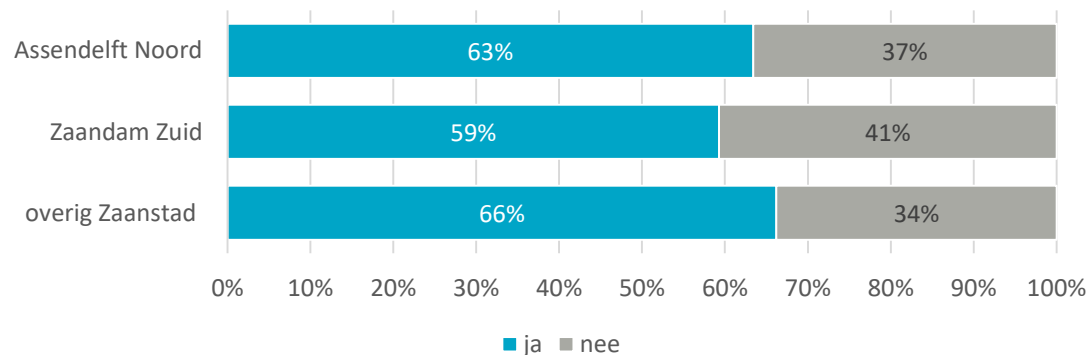
Methode berekening: zie pagina 12.

Ook in Assendelft Noord staan de werkzaamheden rond het verwijderen van afval (het legen van ondergrondse afvalcontainers, weghalen van afval rondom die containers en het legen van afvalbakken) bovenaan de rangordelijst. Onkruid verwijderen uit beplanting en gazon en hondenpoep uit het groen staan onderaan.



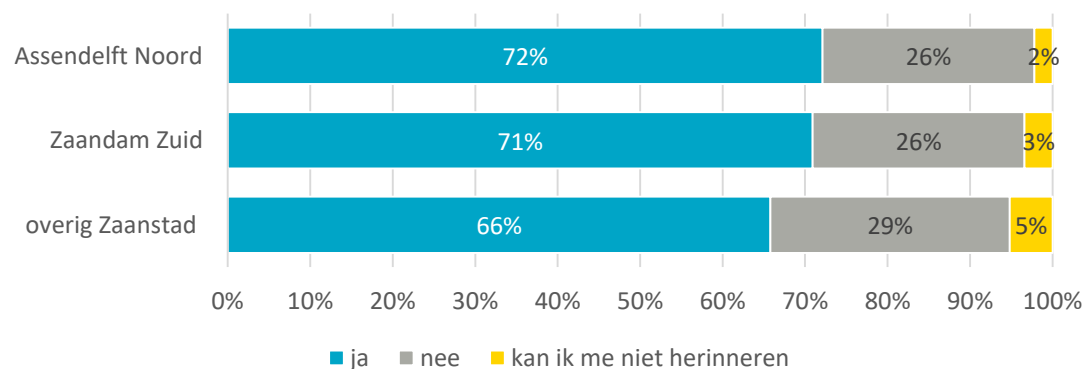
# Meldpunt Openbare Ruimte (MOR) Zaanstad

Bekend met het meldpunt Meldingen Openbare Ruimte van de gemeente Zaanstad?



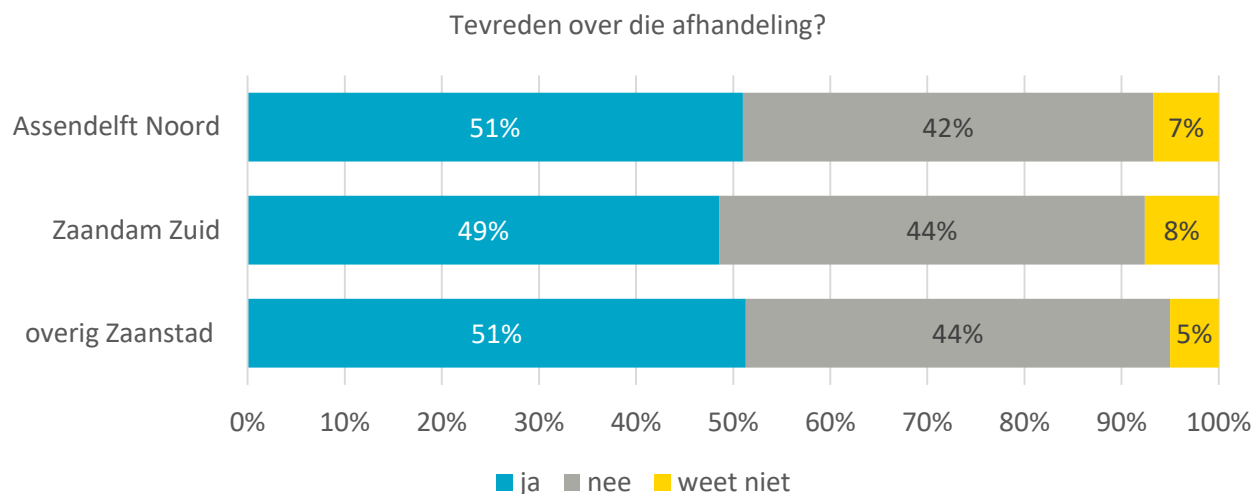
Bijna tweederde van de respondenten kent het meldpunt openbare ruimte (MOR). In Zaandam Zuid blijkt de bekendheid iets minder groot (59%).

Heeft in het afgelopen jaar een melding gedaan over de openbare ruimte bij de gemeente

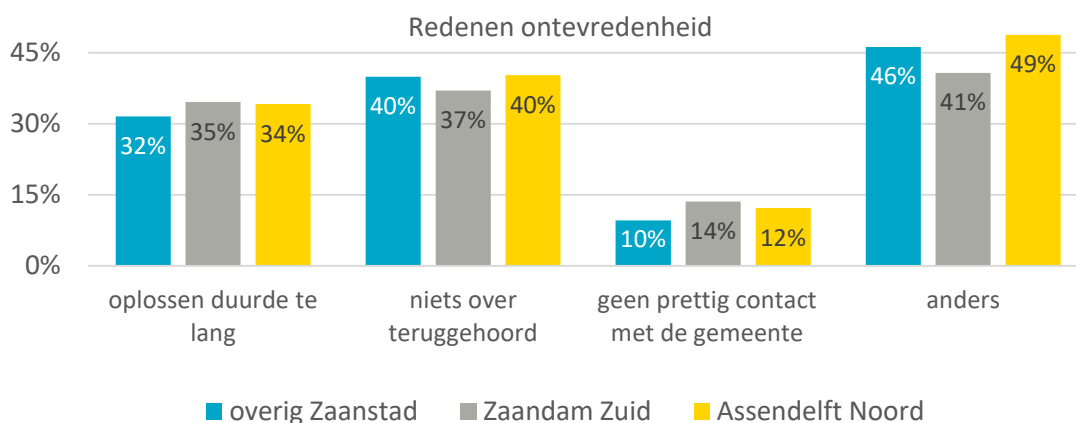


Van degenen die het meldpunt openbare ruimte kennen, heeft tweederde deel het afgelopen jaar een melding gedaan. In Zaandam Zuid en Assendelft Noord ligt dit percentage iets hoger.

# Tevreden over de afhandeling?



Van de respondenten die vorig jaar een melding hebben gedaan is rond de helft tevreden over de afhandeling. Ruim 40% is niet tevreden over de afhandeling.



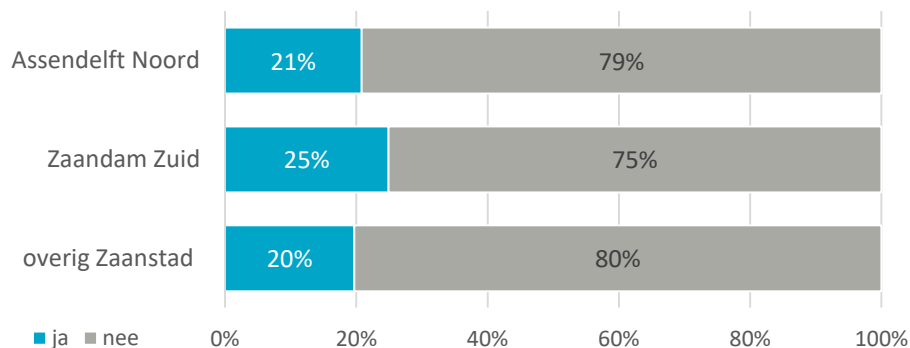
Van degenen die ontevreden\* zijn, geeft circa 40% aan dat zo is omdat men er niets meer over heeft teruggehoord. Ruim 30% geeft aan dat het oplossen te lang duurde.

Daarnaast geeft de helft van de respondenten aan dat men ontevreden is om een andere reden.

\* Men kon meer dan één reden geven

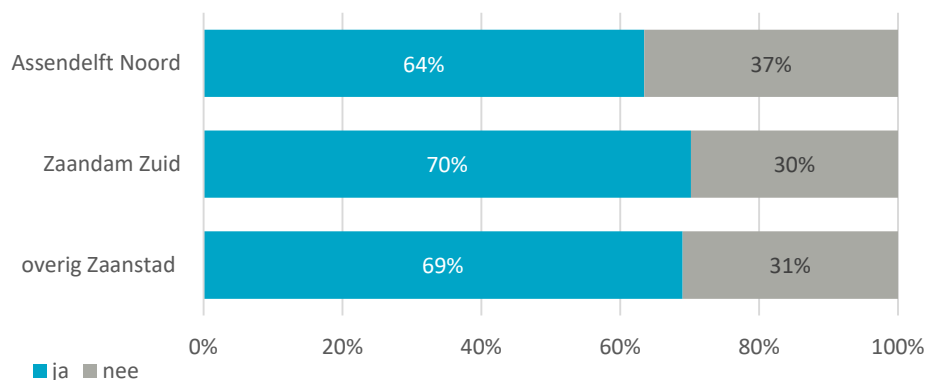
# Website [www.Buitengewoon.Zaanstad.nl](http://www.Buitengewoon.Zaanstad.nl)

Bekend met de website  
[www.buitengewoon.zaanstad.nl](http://www.buitengewoon.zaanstad.nl)?



De website Buitengewoon.Zaanstad.nl bevat allerlei informatie over de (openbare) buitenruimte van Zaanstad, wat de gemeente hiervoor doet en wat de inwoners zelf mogen en kunnen doen. Gevraagd is of men deze website kent. De bekendheid met de website blijkt niet groot: één op de vijf respondenten kent de site. In Zaandam Zuid is de bekendheid ermee iets groter (25%).

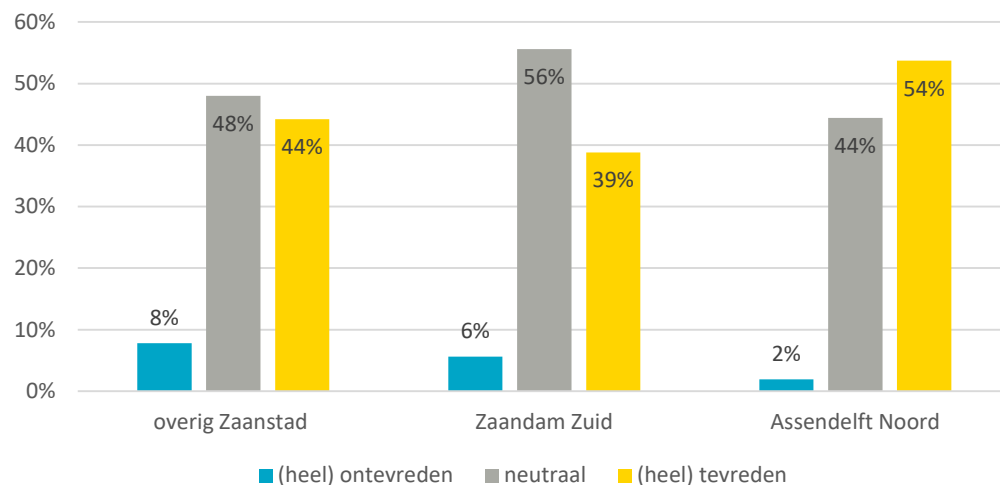
Heeft de website in het afgelopen jaar weleens bezocht?



Ongeveer tweederde van de respondenten die de website kennen, heeft de site het afgelopen bezocht.

# Tevreden over de website?

Hoe tevreden of ontevreden is men over de informatie op deze website?

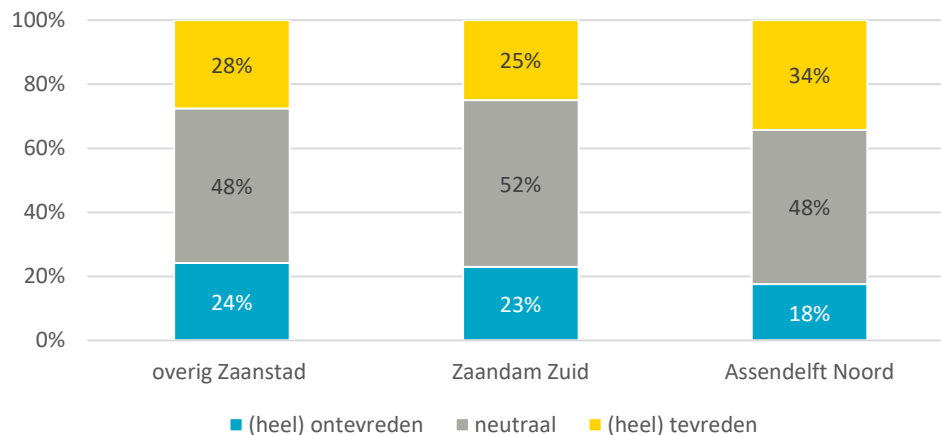


Gevraagd naar hun oordeel over de informatie op deze site: het merendeel van alle respondenten heeft een neutraal oordeel (tevreden noch ontevreden), 44% is (heel) tevreden. Ontevreden respondenten zijn er maar heel weinig (8%). In Assendelft Noord is het aandeel respondenten dat (heel) tevreden is, nog wat hoger (54%).

# Informatiebronnen en wat men ervan vindt

informatiebronnen	Zaandam		
	overig	Zuid	Assendelft Noord
via Zaanstad Journaal, Noordhollands	65%	51%	51%
via bewonersbrieven	41%	47%	60%
via social media	43%	36%	43%
via www.zaanstad.nl	31%	28%	31%
anders	11%	11%	6%
via www.buitengewoon.zaanstad.nl	6%	6%	5%
men mocht meer dan 1 antwoord geven	198%	179%	196%

tevreden of ontevreden over de manier waarop men wordt geïnformeerd over werkzaamheden in de openbare ruimte



*Via welke bron(nen) laat men zich (weleens) informeren over de openbare ruimte?*

Ruim de helft van de respondenten laat zich informeren via het Zaanstad Journaal en/of het Noordhollands Dagblad. In Zaandam Zuid en Assendelft Noord ligt dat percentage net over de helft, met 51%.

Bewonersbrieven 'scoren' hoger in deze wijken. Via social media laat men zich ook informeren, dit geldt voor 36% tot 43% van de respondenten.

Opvallend is dat bewoners van Assendelft Noord vaker (heel) tevreden zijn over de manier waarop men wordt geïnformeerd dan in Zaandam Zuid en overig Zaanstad. In Zaandam Zuid en overig Zaanstad is de ontevredenheid hierover hoger (23% resp. 24%).