



## **Evaluatie DVO 2 en Pilot belevingsgestuurd beheer**

Gemeente Aalsmeer

**Antea Group**

Understanding today.  
Improving tomorrow.

projectnummer 0485697.100

2 november 2023

# Evaluatie DVO 2 en Pilot belevingsgestuurd beheer

## Gemeente Aalsmeer

projectnummer 0485697.100  
documentnummer 01  
concept revisie 00  
2 november 2023

## Auteur

Marlot Rijkers

## Opdrachtgever

Gemeente Aalsmeer  
T.a.v. Directie  
Postbus 253  
1430 AG AALSMEER

## Colofon

## Projectgroep

Petra Simonse - Gemeente Aalsmeer  
Ton Lesscher - Antea Group  
Marlot Rijkers - Antea Group

## Gecontroleerd

Ton Lesscher

datum

2 november 2023

beschrijving

concept ter visie aan opdrachtgever

vrijgave

Ton Lesscher



## Inhoudsopgave

|           |                                                 |           |
|-----------|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Inleiding</b>                                | <b>4</b>  |
| 1.1       | Aanleiding                                      | 4         |
| 1.2       | Doel                                            | 4         |
| 1.3       | Leeswijzer                                      | 4         |
| <b>2.</b> | <b>Methode en aanpak</b>                        | <b>5</b>  |
| 2.1       | Beschrijving opgave DVO 2 (2020 – 2024)         | 5         |
| 2.2       | Bewonersbijeenkomst                             | 5         |
| 2.3       | Schouw                                          | 6         |
| 2.4       | FIXI-meldingen                                  | 7         |
| 2.5       | Enquête                                         | 7         |
| <b>3.</b> | <b>Resultaten</b>                               | <b>8</b>  |
| 3.1       | Organisatie / inzet                             | 8         |
| 3.1.1     | Enquête resultaten                              | 8         |
| 3.2       | Kwaliteit                                       | 8         |
| 3.2.1     | Enquête resultaten                              | 8         |
| 3.2.2     | Schouwresultaten verzorging en technische staat | 9         |
| 3.2.3     | FIXI-meldingen                                  | 13        |
| 3.3       | Informatie / product / resultaat                | 16        |
| 3.3.1     | Enquête resultaten                              | 16        |
| 3.4       | Tijd / planning                                 | 17        |
| 3.4.1     | Enquête resultaten                              | 17        |
| 3.5       | Financiën/middelen                              | 17        |
| 3.5.1     | Enquête resultaten                              | 17        |
| 3.6       | Risico's                                        | 18        |
| 3.6.1     | Enquête resultaten                              | 18        |
| <b>4.</b> | <b>Conclusie en ambtelijk advies</b>            | <b>19</b> |
| 4.1       | Observaties en conclusie                        | 19        |
| 4.2       | Ambtelijk advies                                | 20        |

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In het kader van het aflopen van de dienstverleningsovereenkomst 2 (DVO 2) 2020-2024 is er vanuit de gemeente Aalsmeer de behoefte ontstaan voor een evaluatie van DVO 2 en het daarbij behorende beheerproces van de kernorganisatie Aalsmeer (KOA), de Amstelveen-Aalsmeer organisatie (AA organisatie) en Meerlanden (ML). Het doel van de DVO 2 2020 – 2024 is een dienstverleningsrelatie tussen de KOA en ML die toeziet op het beheer en onderhoud in de openbare ruimte. Het dagelijks verzorgend onderhoud in de openbare ruimte wordt door Meerlanden uitgevoerd en betreft bestrijding van graffiti, wegen, kunstwerken, bermen, bebording, markering, straatmeubilair, parkeren, beschoeiingen, sloot- en drijfvuil, betonningen, openbaar groen, recreatie, evenementen, speelplaatsen, hondenpoep, afvalbakken, onkruidbestrijding op verharding, straatreiniging, kadavers en drukriolering. De kennis en kunde van Antea Group is ingezet voor een ambtelijk advies “hoe verder met een dienstverleningsovereenkomst vanaf 2025”.

Als onderdeel van de DVO 2 evaluatie wordt de pilot ‘belevingsgestuurd beheer’ in Hornmeer en Dorp meegenomen in het DVO 2 advies “hoe verder vanaf 2025”. In 2022 kwam er een bestuurlijke wens om een kwaliteitsslag te maken in het beheer van de openbare ruimte. Met het gedeeltelijk loskoppelen van de gemeentelijke beheerorganisatie van gemeente Amstelveen is er voor de kernorganisatie ruimte ontstaan om samen met Meerlanden voor het beheer van de openbare ruimte tot een nieuwe werkwijze te komen. De wens binnen de gemeente Aalsmeer en Meerlanden bestaat om toe te werken naar meer belevingsgericht beheer van de openbare ruimte. In de huidige situatie en werkwijze binnen DVO 2 krijgen bewoners en medewerkers van Aalsmeer en Meerlanden weinig ruimte waardoor beleving van bewoners achtergesteld raakt. Er is een verkenning gedaan samen met Meerlanden om in Hornmeer en Dorp een overstap te maken van frequentie- naar belevingsgestuurd beheer.

## 1.2 Doel

Het doel van voorliggende rapportage is om in beeld te brengen op welke wijze de doelen en eisen in DVO 2 zijn gerealiseerd en hoe het beheerproces hierom heen is verlopen. Het biedt inzicht in diverse observaties en doet aanbevelingen in de vorm van een ambtelijk advies.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt beschreven welke methoden en aanpak er door KOA, ML en AA is gehanteerd tijdens de uitvoering en evaluatie van DVO 2. Hoofdstuk 3 beschrijft vervolgens tot welke resultaten de methoden en aanpak hebben geleid. In hoofdstuk 4 worden er vanuit de resultaten diverse observaties en conclusies beschreven en een ambtelijk advies gegeven voor de inrichting van een nieuw DVO voor 2025 en verder.

## 2. Methode en aanpak

In dit hoofdstuk wordt beschreven welke methodiek en aanpak er tijdens de uitvoering van de werkzaamheden door KOA, ML en AA is gehanteerd. En er wordt beschreven hoe de aanpak van de evaluatie heeft plaatsgevonden.

### 2.1 Beschrijving opgave DVO 2 (2020 – 2024)

DVO 2 is in 2019 opgesteld door de AA organisatie in samenwerking met Meerlanden. Destijds was de AA organisatie verantwoordelijk voor de contracten en contractbeheer van de gemeente Aalsmeer. Per 1 april 2022 is het contractmanagement en toezicht op DVO 2 van de AA organisatie overgedragen aan de KOA. Het contractmanagement is uitgevoerd door Antea Group en het toezicht via Meerlanden ingehuurd, maar wel functioneel aangestuurd vanuit de KOA. Vanaf april 2023 is Antea Group vervangen door Sweco. Het toezicht bleef onveranderd. De AA organisatie heeft vanaf 1 april 2022 de beleid- en beheeradvisering gecontinueerd, inclusief beheersysteem en contractvoorbereiding.

DVO 2 heeft de opgave voor het realiseren van een dienstverleningsrelatie tussen de KOA en ML die toeziet op het beheer en onderhoud in de openbare ruimte. Het dagelijks verzorgend onderhoud in de openbare ruimte wordt door Meerlanden uitgevoerd en betreft bestrijding van graffiti, verharding, kunstwerken, bermen, bebording, markering, straatmeubilair, parkeren, beschoeiingen, sloot- en drijfvuil, betonningen, drukriolering, openbaar groen, recreatie, evenementen, speelplaatsen, hondenpoep, afvalbakken, onkruidbestrijding op verharding, straatreiniging en kadavers.

De opgenomen contracteisen hebben in de kern te leiden naar een continue beeldkwaliteit van CROW niveau A in de centra en parken en CROW niveau B in de overige gebieden. De AA organisatie en ML hebben samen in aanloop naar dit DVO samen gebouwd aan werkpakketten die tot de gewenste beeldkwaliteit moeten gaan leiden. Samengevat komt het erop neer dat er zeven onderhoudsrondes per jaar worden uitgevoerd. Daarmee is dan feitelijk sprake van een frequentie gestuurd DVO. Risico's voor het niet behalen van de gewenste beeldkwaliteit liggen daarmee feitelijk bij de KOA.

### 2.2 Bewonersbijeenkomst

In mei 2023 heeft in de wijk Hornmeer een bewonersavond plaatsgevonden met ruim 50 mensen. Hier was ook wethouder Kikkert aanwezig. De aanwezigen zijn door ML en KOA geïnformeerd over de onderhoudsaanpak en de pilotaanpak. Overall is hier positief op gereageerd.

Los van deze bijeenkomst kan gezegd worden dat bewoners over het algemeen kritisch zijn op het onderhoud van de openbare ruimte. Onkruidgroei in beplanting en verharding, verzakkingen in verhardingen en onderhoud van borden wordt veelvuldig over gemeld. Nuance hierbij is dat onderhoud van verhardingen (met uitzondering van de onkruidbestrijding) bij de AA organisatie ligt. Alleen hele kleine incidenten oppakken is onderdeel van het DVO.

Dat betekent dat bewoners integraal kijken en melden, terwijl de DVO zich beperkt tot het kleine, dagelijks verzorgende onderhoud en geen middelgroot, groot onderhoud en vervanging van kapitaalgoederen. Dat is ondergebracht bij de AA organisatie.

## 2.3 Schouw

In het beheerproces van de openbare ruimte is monitoring een essentieel onderdeel. De resultaten van deze monitoring brengt de kwaliteit van de openbare ruimte inzichtelijk en geeft belangrijke informatie om het beheer van de openbare ruimte te evalueren en te verbeteren. De inzet van een beeldkwaliteitschouw conform de CROW methodiek vormt een onderdeel van het evalueren van de kwaliteit in de openbare ruimte van de gemeente Aalsmeer.

De ontwikkeling van de openbare ruimte is afzonderlijk onderzocht voor Aalsmeer (exclusief de pilotwijk), de pilotwijk Hornmeer en Dorp en Kudelstaart. Zo kan de gemeente goed in de gaten houden wat de effectiviteit van bepaald onderhoud is. Dit geeft een beeld in hoeverre de pilot 'belevingsgestuurd beheer' in de wijken Hornmeer en Dorp het beheer van de openbare ruimte heeft verbeterd.

Hiervoor is eind augustus een 'pilotschouw' in Hornmeer en Dorp uitgevoerd. Daarnaast is ter toetsing eind september een schouw uitgevoerd voor heel Aalsmeer en Kudelstaart, en separaat de pilotwijk.

In de metingen is gelet op:

- De verzorging (schoon): beoordeling van de netheid en schoonheid van de openbare ruimte
- De technische staat (heel en veilig): beoordeling van de functionaliteit van groen, wegen en straatmeubilair

Om de kwaliteit van de openbare ruimte uit te drukken, wordt er gebruik gemaakt van verschillende kwaliteitsniveaus. Zie onderstaande figuur. Elk kwaliteitsniveau kent beelden, omschrijvingen en criteria om zo de diverse onderdelen van de openbare ruimte te beoordelen. Hier wordt een rapportcijfer aan gekoppeld.

Tabel 1 Kwaliteitsniveaus en de criteria conform de CROW methodiek

| Kwaliteitsniveau | Omschrijving                                               | Cijfer    |
|------------------|------------------------------------------------------------|-----------|
| A+ - Zeer hoog   | Uitstekend onderhouden, schoon                             | > 9,5     |
| A - Hoog         | Goed onderhouden, bijna niets op aan te merken             | 7,5 - 9,5 |
| B - Basis        | Voldoende onderhouden, wel wat op aan te merken            | 5,5 - 7,4 |
| C - Laag         | Sober tot voldoende, enige achterstanden bij het onderhoud | 3,5 - 5,4 |
| D - Zeer laag    | Onvoldoende onderhouden, flinke achterstanden, vies        | < 3,5     |

Per onderdeel is ook een totaalindruk opgenomen. Deze indruk zegt niet zozeer iets over een beheeraspect en is ook geen gemiddelde. De totaalindruk geeft een algemeen beeld weer zoals deze wordt ervaren door de inspecteur, op basis van de gemeten beeldmeetlatten.

De gemeente hanteert wat betreft een kwaliteitsniveau voor het onderhoud van de openbare ruimte de volgende uitgangspunten, zoals vastgesteld door de gemeenteraad in het IBOR plan uit 2015:

- In de parken en centra wordt een kwaliteitsniveau A gehanteerd
- Op alle overige plekken is in de gemeente een kwaliteitsniveau B van toepassing

## 2.4 FIXI-meldingen

Voor het in kaart brengen van de belevingswaarde van inwoners van de openbare ruimte in de pilot Hornmeer en Dorp zijn de resultaten in FIXI geanalyseerd. Via FIXI ontvangt de gemeente verschillende type meldingen van de buitenruimte door bewoners of gebruikers. Om het verschil tussen de oude werkwijze en de nieuwe werkwijze van de pilot te meten is er een analyse gemaakt tussen de volgende twee perioden:

- Vóór pilot: Periode mei / juni / juli augustus in 2021 en 2022
- Na pilot: Periode mei / juni / juli / augustus in 2023

Daarnaast is er gekeken naar de FIXI-meldingen van de totale gemeente Aalsmeer om een vergelijking te kunnen maken met de pilotwijk resultaten. Deze vergelijking laat zien of de nieuwe werkwijze van de pilot-wijk effect heeft gehad. Echter, FIXI-meldingen zijn slechts een moment opname en kunnen beïnvloed worden door veel verschillende factoren, zoals de weersomstandigheden. Voor het beter in beeld brengen van de beleving van de gebruikers zijn diepte-interviews nodig.

## 2.5 Enquête

Als onderdeel van de DVO 2 evaluatie zijn er verschillende interviews gehouden met betrokken stakeholders van de Meerlanden en de KOA. De AA organisatie heeft om moverende redenen besloten niet mee te willen doen. Er is gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksmethode met open vragen. De interviewvragen zijn verwerkt in Microsoft Forms en via de mail opgestuurd naar stakeholders van de KOA en Meerlanden. De deadline was 6 oktober, waarna de analyse van de antwoorden heeft plaatsgevonden. De respons was 5 antwoorden vanuit Meerlanden en 2 vanuit de KOA. De enquête is opgesteld op basis van de volgende onderdelen:

- Vragenlijst maken o.b.v. inhoud/proces/interactie
- Vragenlijst maken o.b.v. organisatie/inzet, kwaliteit, informatie/product/resultaat, tijd, financiën en risico's

## 3. Resultaten

Er is een aantal speerpunten binnen de DVO 2 evaluatie waarop de AA organisatie, Meerlanden en KOA geanalyseerd zijn, waaronder: a) organisatie / inzet; b) kwaliteit; c) informatie / product / resultaat; d) tijd; e) financiën; f) risico's. De input hiervoor komt vanuit de schouw, de enquêtes en de FIXI-meldingen. De resultaten vormen een belangrijke basis voor het beoordelen van DVO 2.

### 3.1 Organisatie / inzet

#### 3.1.1 Enquête resultaten

De resultaten van de enquête laten zien dat er goed wordt omgegaan met de afspraken en het takenpakket in DVO 2. Een punt van aandacht volgens Meerlanden is het opleveren van arealen, het beheergebied en tekeningen die niet up-to-date zijn. Meerlanden heeft hier zelf geen zicht op. Ten tweede blijkt dat het takenpakket in de beginperiode van het DVO 2 contract duidelijk was, maar dit over de jaren heen minder werd vanwege de veranderingen in contractmanagement, toezicht en niet tijdig en voldoende compleet actualiseren van de onderliggende jaaropdracht. Daarnaast is een verbeterpunt om het gehele proces van aanleg tot beheer beter af te stemmen.

De KOA geeft aan dat er een constructieve samenwerking is met Meerlanden. Er is intensief contact om gemaakte afspraken te waarborgen en deze worden vanuit overleggen nagekomen.

Over het algemeen kan er geconcludeerd worden dat de samenwerking tussen Meerlanden, de AA organisatie en de KOA goed verloopt. Echter, er is behoefte aan meer vergadermomenten om duidelijkheid te krijgen in het gehele beheerproces, want met de komst van de KOA zijn de lijnen minder duidelijk geworden, omdat er een schakel tussen is gekomen en de beheerdersrol diffuus is geworden.

### 3.2 Kwaliteit

#### 3.2.1 Enquête resultaten

Naast de organisatie en inzet is het van belang om de kwaliteit van de openbare ruimte te beoordelen. Er blijken wisselende beelden over het voldoen aan het gewenste kwaliteitsniveau bij Meerlanden en de KOA. Volgens Meerlanden wordt er voldaan aan het gewenste kwaliteitsniveau van de opdrachtgever. Volgens Meerlanden sluit een frequentiebestek echter, met name voor groen, niet aan bij het beeldkwaliteitsplan uit 2015. De frequentie is te laag om aan de gewenste kwaliteitswensen uit 2015 te kunnen voldoen.

Volgens de KOA verloopt het onderhoud aan verhardingen en riolering conform het takenpakket van DVO 2, echter wordt het groenbeheer niet altijd uitgevoerd conform de taken omschrijving in DVO 2. In de loop der jaren staat de kwaliteit onder druk, aangezien de perioden van het groenonderhoud langer en intensiever zijn geworden. Bij lange vochtige periode of een groeizaam seizoen kan Meerlanden met het opgedragen aantal frequenties in het frequentie-bestek de gewenste beeldkwaliteit niet behalen. Tevens was er in 2022 een tekort aan beschikbare arbeidsmensen. Kortom, op het onderdeel groenbeheer en schoon wordt het beoogde beeldkwaliteitsplan 2015 niet jaarrond bereikt in Aalsmeer met de zeven overeengekomen ronden.

Terwijl het groenbeheer in de gemeente Aalsmeer aan de onderkant zit van de met de raad afgesproken beeldkwaliteit, is dit in de pilotwijk constanter en beter. Echter, voor groen zijn veel beplantingsvakken aan het einde van de levensduur en er is een achterstand in de vervangingsopgave. De algehele kwaliteit van elementenverharding wordt in opdracht van de KOA door Meerlanden uitgevoerd en is matig. Tevens is er sprake van achterstallig (groot) onderhoud van verharding en de riolering. Dit is niet de verantwoordelijkheid van Meerlanden, maar van de AA organisatie. Verbetering hierop blijft achter!

### 3.2.2 Schouwresultaten verzorging en technische staat

Naast het beoordelen van de kwaliteit in de openbare ruimte door Meerlanden en de KOA is er een objectieve schouw uitgevoerd door een onafhankelijke inspecteur van Antea Group. In augustus is er voor enkel de verzorging een schouw uitgevoerd in de pilotwijken. Vervolgens is in september een 'toetsschouw' uitgevoerd in zowel de pilotwijk, als de rest van Aalsmeer en in Kudelstaart. Tijdens deze schouw zijn de technische staat van groen en verzorging van de openbare ruimte meegenomen. Bij elke schouwlocatie is de straatnaam/locatienaam en het gebiedstype/structuurelement meegenomen.

#### Schouwresultaten pilotwijk augustus - september

In totaal zijn er op tien locaties metingen uitgevoerd in augustus. In Tabel 2 wordt de totaal indruk weergegeven van de algehele verzorging in augustus en september.

In augustus scoort de algehele verzorging op vier locaties een C-niveau. Dit betekent dat het kwaliteitsniveau daar niet voldoet aan het ambitieniveau van de gemeente. Daarnaast wordt op twee locaties een kwaliteitsniveau B gemeten in woongebieden en driemaal in het centrum. In het centrum voldoet het kwaliteitsniveau niet aan het ambitieniveau van de gemeente. Over het algemeen scoort zwerfvuil vaak C-niveau, hetzelfde geldt voor onkruid in het groen. De overige beeldmeetlatten worden wisselend beoordeeld, bijvoorbeeld hondenpoep en graffiti. Het onkruid op verharding scoort daarentegen juist vaak een A-niveau.

Wat opvalt in de maand september meting is dat geen van de locaties op algemene indruk verzorging een C-niveau scoort. Er is in de pilotwijken minder zwerfafval aangetroffen. Wel scoren de centra en de recreatiegebieden/parken nog niet het gewenste A-niveau, maar een B-niveau. In deze buurten scoort met name de beeldmeetlat zwerfvuil vaak een C-niveau. Welke locaties wel A-niveau scoren zijn Helling en Hortensialaan.

Tabel 2 Schouwresultaten in de pilotwijk van augustus (pilotschouw) en september (toetsschouw)

| GEBIEDSTYPE     | LOCNAAM                    | Totaalindruk verzorging pilotschouw | Totaalindruk verzorging toetsschouw |
|-----------------|----------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| winkelcentrum   | Drie Kolommenplein         | B                                   | B                                   |
| woonwijk        | Helling_27                 | B                                   | A                                   |
| winkelcentrum   | Hoogvliet Beethovenlaan    | B                                   | B                                   |
| woonwijk        | Hortensialaan/Ophelialaan  | A                                   | A                                   |
| woonwijk        | Sportcentrum_Beethovenlaan | C                                   | B                                   |
| winkelcentrum   | Praamplein                 | B                                   | B                                   |
| woonwijk        | Roerdomplaan_46            | C                                   | B                                   |
| woonwijk        | Speeltuin Hellendaalstraat | B                                   | B                                   |
| recreatiegebied | Strand Kudelstaartseweg    | C                                   | B                                   |
| woonwijk        | Zwembad Dreef              | C                                   | B                                   |



Figuur 1 Onkruid in groen in de pilotwijk, bij de Hoogvliet langs de Beethovenlaan



Figuur 2 Zwerfvuil op verharding en graffiti bij het zwembad



Figuur 3 Zwerfvuil op het Praamplein

### Schouw resultaten Aalsmeer

Tabel 3, 4 en 5 laten de totaalresultaten van de september schouw zien in de pilotwijk, de overige wijken in Aalsmeer en Kudelstaart. Het doel hiervan is om een vergelijking te geven van de algemene indruk verzorging en technische staat groen tussen de pilotwijk, de rest van Aalsmeer en Kudelstaart.

Zowel in de pilotwijken als in de rest van Aalsmeer en in Kudelstaart scoort algemene indruk verzorging een B-niveau. De grootste verschillen zitten in de afzonderlijke locaties van algemene indruk verzorging. In de pilotwijken wordt relatief gezien het meest een B-niveau gescoord, ook op locaties zoals centra die een A-niveau zouden moeten halen. In de rest van Aalsmeer scoren 8 locaties niveau A, op plaatsen waar niveau B voldoende is. Op één locatie wordt een C-niveau behaald. Dit is te wijten aan de mate van onkruid in het groen en de staat van de afvalbakken. In Kudelstaart tenslotte scoren twee locaties een A-niveau, dit komt door het A-niveau voor graffiti, onkruid op verharding en zwerfvuil algemeen. Het centrum scoort C-niveau door de hoeveelheid hondenpoep en de hoeveelheid grof en fijn zwerfafval op verharding.

Dan de technische staat van het groen. Ook hiervoor geldt dat de algemene indruk van de technische staat in alle drie de deelgebieden een B-niveau haalt. In het pilotdeelgebied wordt twee keer een C-niveau behaald. Op het Praamplein is een rij dode bomen aangetroffen, vandaar de score C-niveau

voor totaalindruk groen. Bij de Roerdomplaan zijn heesters aangetroffen die het C-niveau behalen. In rest van Aalsmeer wordt een keer een C-niveau behaald en twee keer een A-niveau behaald, vanwege de A-kwaliteit van bomen en bermen. Tenslotte scoort de technische staat van groen in Kudelstaart overal een B-niveau. In de centra van zowel de pilotwijken, de rest van Aalsmeer en Kudelstaart wordt voor technische staat niet voldaan aan kwaliteitsniveau A.

Tabel 3 Schouwresultaten in de pilotwijk Hornmeer en Dorp in september

| GEBIEDSTYPE     | LOCNAAM                    | Totaalindruk technische staat groen september | Totaalindruk verzorging september |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| winkelcentrum   | Drie Kolommenplein         | B                                             | B                                 |
| woonwijk        | Helling_27                 | B                                             | A                                 |
| winkelcentrum   | Hoogvliet Beethovenlaan    | B                                             | B                                 |
| woonwijk        | Hortensialaan/Ophelialaan  | B                                             | A                                 |
| woonwijk        | Sportcentrum_Beethovenlaan | B                                             | B                                 |
| winkelcentrum   | Praamplein                 | C                                             | B                                 |
| woonwijk        | Roerdomplaan_46            | C                                             | B                                 |
| woonwijk        | Speeltuin Hellendaalstraat | B                                             | B                                 |
| recreatiegebied | Strand Kudelstaartseweg    | B                                             | B                                 |
| woonwijk        | Zwembad Dreef              | B                                             | B                                 |
|                 | gemiddelde totaalindruk    | B                                             | B                                 |

Tabel 4 Schouwresultaten in de overige wijken van Aalsmeer in september

| GEBIEDSTYPE      | LOCNAAM                          | Totaalindruk technische staat groen september | Totaalindruk verzorging september |
|------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| buitengebied     | Aalsmeerderweg                   | B                                             | C                                 |
| woonwijk         | Aalsmeerderweg 2                 | B                                             | B                                 |
| woonwijk         | Grootgarenbaan                   | A                                             | A                                 |
| woonwijk         | J.C. Mensinglaan                 | B                                             | B                                 |
| woonwijk         | Koolwitjestraat/Vlinderweg       | B                                             | A                                 |
| woonwijk         | Linneauslaan                     | B                                             | A                                 |
| woonwijk         | Machineweg                       | B                                             | A                                 |
| woonwijk         | Middenweg                        | B                                             | A                                 |
| buitengebied     | Mr. Jac Takkade                  | B                                             | A                                 |
| woonwijk         | Oosteinderweg_78                 | A                                             | B                                 |
| woonwijk         | Oosteinderweg/Mr. Jac Takkade    | B                                             | A                                 |
| woonwijk         | Ophelialaan/Spoorlaan            | B                                             | B                                 |
| winkelcentrum    | Poldermeesterplein               | B                                             | B                                 |
| bedrijventerrein | Rietwijkeroordweg/Noordpolderweg | B                                             | A                                 |
| park             | Seringapark/Ophelialaan          | B                                             | B                                 |
| woonwijk         | Speeltuin Den Hertoglaan         | B                                             | B                                 |
| woonwijk         | Uiterweg 339                     | C                                             | B                                 |
| woonwijk         | VMBO Jac P. Thijsselaan          | B                                             | C                                 |
| woonwijk         | Wilhelminastraat                 | B                                             | B                                 |
| woonwijk         | Zwarteweg 21                     | A                                             | B                                 |
|                  | gemiddelde totaalindruk          | B                                             | B                                 |

Tabel 5 Schouwresultaten in Kudelstaart in september

| GEBIEDSTYPE   | LOCNAAM                 | Totaalindruk technische staat groen september | Totaalindruk verzorging september |
|---------------|-------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| woonwijk      | Calveslo                | B                                             | A                                 |
| woonwijk      | Hoofdweg                | B                                             | A                                 |
| winkelcentrum | Mijnsherenweg/Nobelhof  | B                                             | C                                 |
| woonwijk      | Schweitzerstraat        | B                                             | B                                 |
|               | gemiddelde totaalindruk | B                                             | B                                 |



Figuur 4 A-kwaliteit van onkruid op verharding



Figuur 5 Dode bomen op het Praamplein pilotwijk

In de Tabel 6 en 7 worden de totaalscores van de schouw in Aalsmeer en Kudelstaart samengevat.

Tabel 6 Schouwresultaten in Aalsmeer in september

| GEBIEDSTYPE      | LOCNAAM                       | Totaalindruk groen | Totaalindruk verzorging |
|------------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------|
| buitengebied     | Aalsmeerderweg                | B                  | C                       |
| woonwijk         | Aalsmeerderweg 2              | B                  | B                       |
| winkelcentrum    | Drie Kolommenplein            | B                  | B                       |
| woonwijk         | Grootgarenbaan                | A                  | A                       |
| woonwijk         | Helling_27                    | B                  | A                       |
| winkelcentrum    | Hoogvliet Beethovenlaan       | B                  | B                       |
| woonwijk         | Hortensialaan/Ophelialaan     | B                  | A                       |
| woonwijk         | J.C. Mensinglaan              | B                  | B                       |
| woonwijk         | Koolwitjestraat/Vlinderweg    | B                  | A                       |
| woonwijk         | Sportcentrum_Beethovenlaan    | B                  | B                       |
| woonwijk         | Linneauslaan                  | B                  | A                       |
| woonwijk         | Machineweg                    | B                  | A                       |
| woonwijk         | Middenweg                     | B                  | A                       |
| buitengebied     | Mr. Jac Takkade               | B                  | A                       |
| woonwijk         | Oosteinderweg_78              | A                  | B                       |
| woonwijk         | Oosteinderweg/Mr. Jac Takkade | B                  | A                       |
| woonwijk         | Ophelialaan/Spoorlaan         | B                  | B                       |
| winkelcentrum    | Poldermeesterplein            | B                  | B                       |
| winkelcentrum    | Praamplein                    | C                  | B                       |
| bedrijventerrein | Rietwijkeroordweg/Noordpolder | B                  | A                       |
| woonwijk         | Roerdomplaan_46               | C                  | B                       |
| park             | Seringapark/Ophelialaan       | B                  | B                       |
| woonwijk         | Speeltuin Den Hertoglaan      | B                  | B                       |
| woonwijk         | Speeltuin Hellendaalstraat    | B                  | B                       |
| recreatiegebied  | Strand Kudelstaartseweg       | B                  | B                       |
| woonwijk         | Uiterweg 339                  | C                  | B                       |
| woonwijk         | VMBO Jac P. Thijsselaan       | B                  | C                       |
| woonwijk         | Wilhelminastraat              | B                  | B                       |
| woonwijk         | Zwarteweg 21                  | A                  | B                       |
| woonwijk         | Zwembad Dreef                 | B                  | B                       |
|                  | gemiddelde totaalindruk       | B                  | B                       |

Tabel 7 Schouwresultaten in Kudelstaart in september

| GEBIEDSTYPE   | LOCNAAM                 | Totaalindruk groen | Totaalindruk verzorging |
|---------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|
| woonwijk      | Calveslo                | B                  | A                       |
| woonwijk      | Hoofdweg                | B                  | A                       |
| winkelcentrum | Mijnsherenweg/Nobelhof  | B                  | C                       |
| woonwijk      | Schweitzerstraat        | B                  | B                       |
|               | gemiddelde totaalindruk | B                  | B                       |

### Conclusie

Voor de verzorging geldt dat er in de pilotwijk een lichte verbetering in de kwaliteit te zien is in september ten opzichte van augustus, met name voor zwerfafval en hondenpoep. Het gevraagde kwaliteitsniveau voor verzorging wordt in sommige centrumgebieden en woonwijken niet gehaald. Dit geldt ook voor de pilotwijk, Aalsmeer als Kudelstaart. Echter, ten opzichte van pilotwijk voldoet de rest van de gemeente Aalsmeer vaker aan het minimale ambitieniveau-B voor verzorging. Er dient meer aandacht besteed te worden aan de algemene verzorging in de centrumgebieden en de parken/recreatiegebieden, met name voor zwerfafval en graffiti. Dit geldt voor heel de gemeente Aalsmeer. Voor Kudelstaart geldt voor verzorging dat hondenpoep vaker dient te worden opgeruimd, met name in de centra.

Wat betreft de technische staat zijn de verschillen in de pilotwijken en in de rest van Aalsmeer minimaal. De technische staat van groen in Kudelstaart is daarnaast vaker conform de gevraagde kwaliteit dan in Aalsmeer. Echter, de bomen zijn een aandachtspunt en niet-vitale bomen dienen eerder ingeboet te worden. In hele gemeente, maar vooral in Aalsmeer, dient meer aandacht te worden besteed aan onderhoud van bermen, heesters en andere cultureelrijke beplanting.

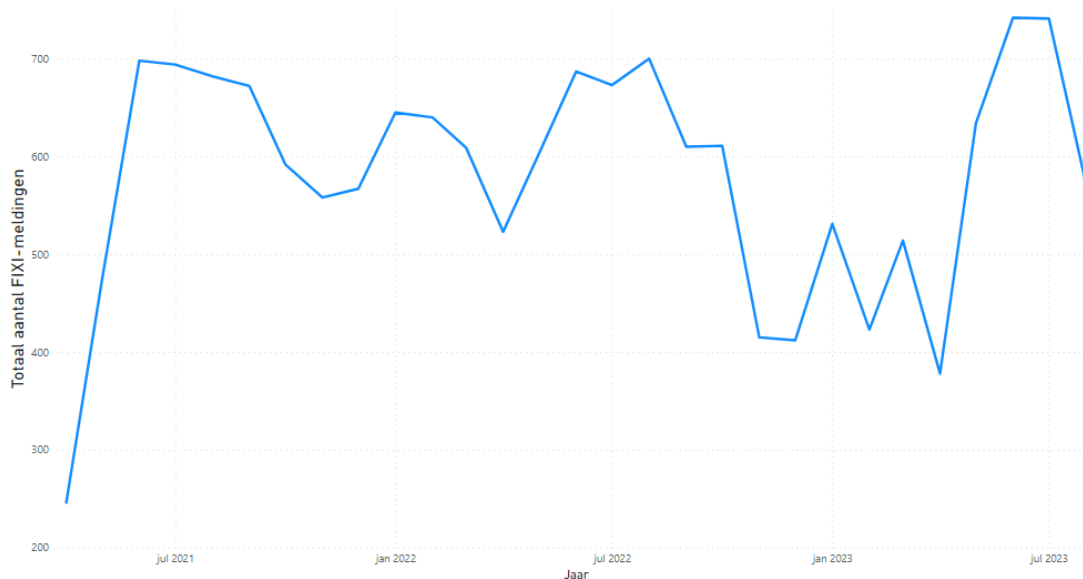
### 3.2.3 FIXI-meldingen

Aanvullend op de schouwresultaten is er gekeken naar FIXI-meldingen om beter inzicht te krijgen in de effecten van de pilotwijk ten opzichte van de gemeente Aalsmeer. De resultaten zijn opgesplitst tussen het aantal meldingen in de periode april 2021 tot augustus 2023 en het type meldingen voor de zomerperiode mei, juni, juli en augustus in 2021, 2022 en 2023.

#### Aalsmeer

In de onderstaande figuur 6 is het aantal FIXI-meldingen te zien voor de gemeente Aalsmeer in de periode van april 2021 tot augustus 2023. De resultaten laten een sterke stijging zien in het totaal aantal meldingen in de periode van april 2021 tot juni 2021. Daarnaast is te zien dat het aantal meldingen in de periode vanaf augustus 2022 tot december 2022 flink daalt. In de periode van april 2023 tot juli 2023 is er opnieuw een sterke stijging te zien in het aantal meldingen.

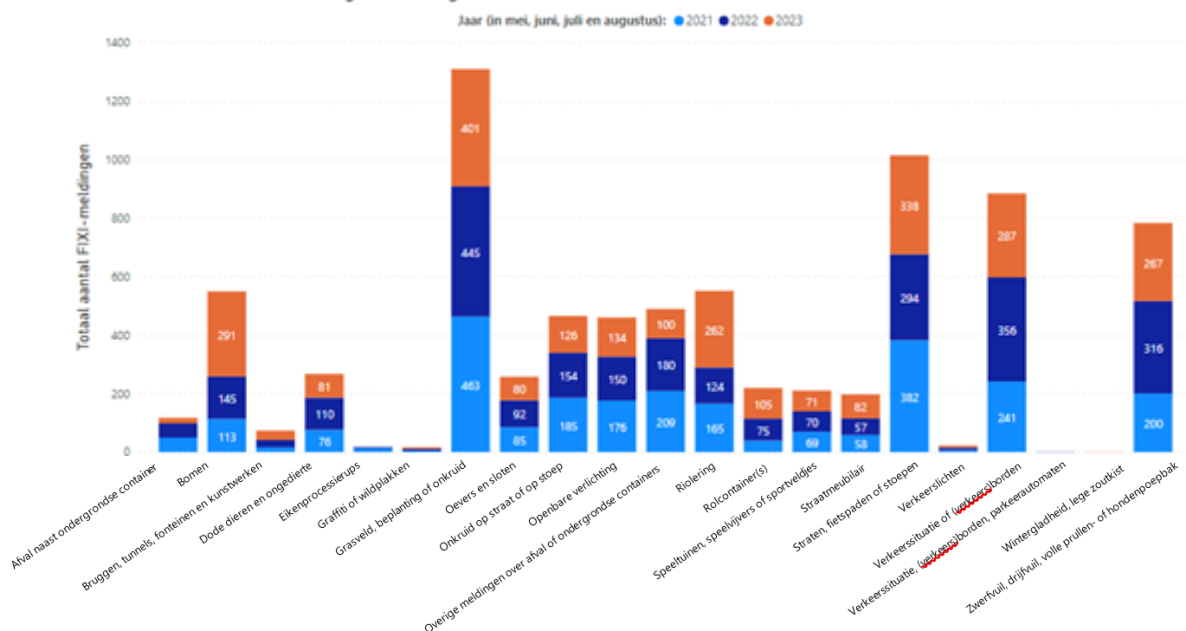
Aantal FIXI-meldingen in de gemeente Aalsmeer tussen april 2021 en augustus 2023



Figuur 6 Aantal FIXI-meldingen in de gemeente Aalsmeer tussen april 2021 en augustus 2023

In figuur 7 is het aantal FIXI-meldingen te zien voor verschillende type meldingen (voor de maanden mei, juni, juli en augustus tussen 2021 tot 2023). Het grootste aandeel van meldingen is te zien in meldingen aangaande het grasveld, beplanting, onkruid, bomen, straten, (fiets)paden, stoepen, verkeerssituatie, verkeersborden, zwerfafval en volle (honden)prullenbakken.

Totaal aantal FIXI-meldingen in de gemeente Aalsmeer

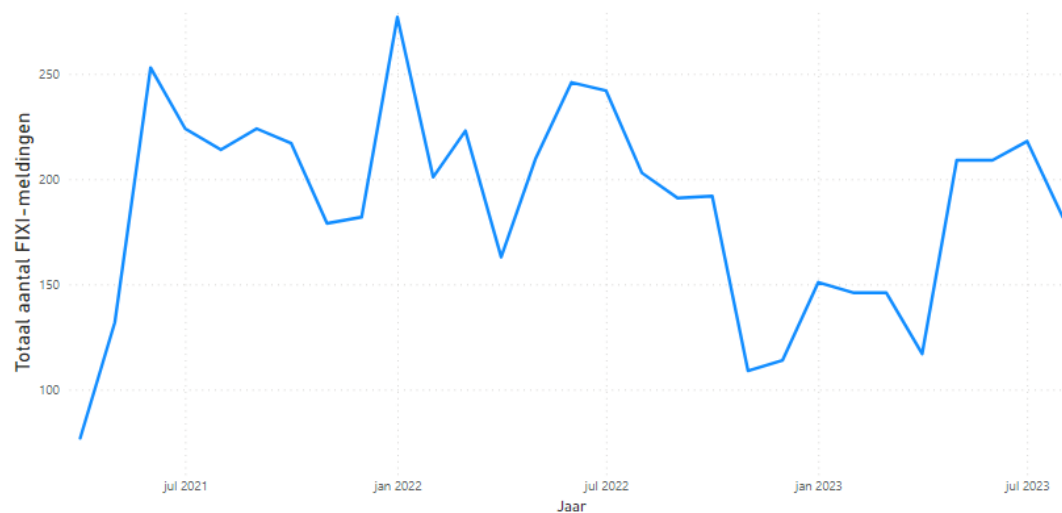


Figuur 7 FIXI-meldingen in de gemeente Aalsmeer in de maanden mei, juni, juli en augustus (2021, 2022 en 2023)

### Pilotwijk Hornmeer en Dorp

In de onderstaande figuur 8 is het aantal FIXI-meldingen te zien voor de pilotwijk Hornmeer en Dorp in de periode van april 2021 tot augustus 2023. De resultaten laten een sterke stijging zijn in het totaal aantal meldingen in de periode van april 2021 tot juni 2021. Daarnaast is te zien dat het aantal meldingen in de periode vanaf augustus 2022 tot december 2022 flink daalt. In de periode van april 2023 tot juli 2023 is er opnieuw een sterke stijging te zien in het aantal meldingen.

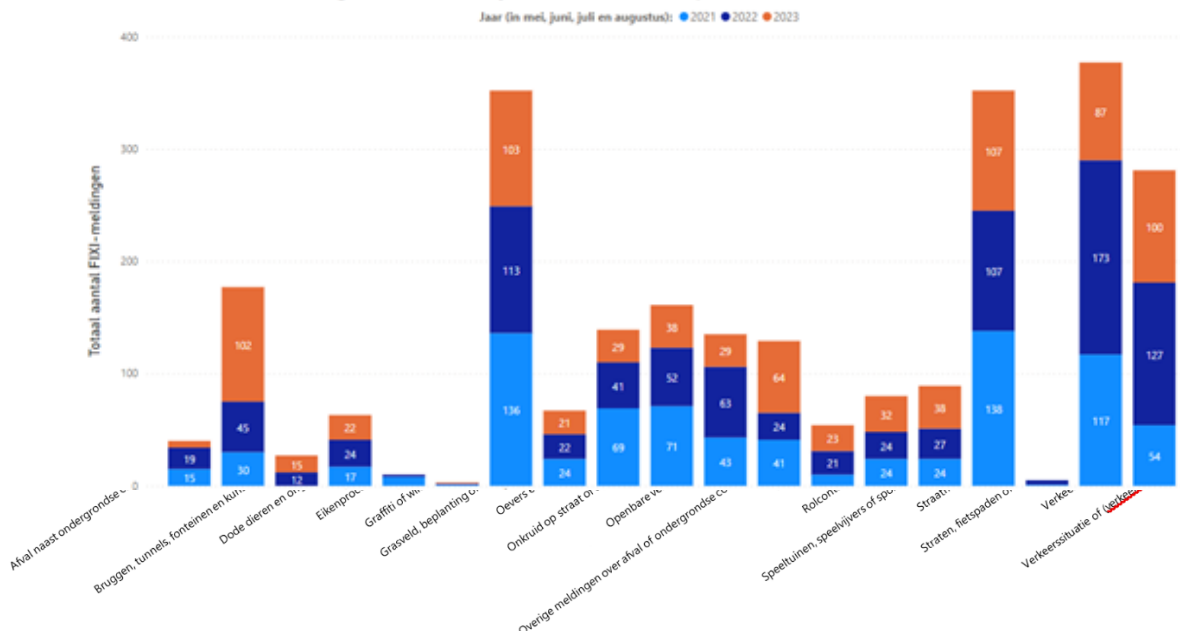
Aantal FIXI-meldingen in de Pilot Hornmeer en Dorp tussen april 2021 en augustus 2023



Figuur 8 Aantal FIXI-meldingen in de Pilot Hornmeer en Dorp tussen april 2021 en augustus 2023

Over het algemeen is er sprake van een daling in het aantal meldingen in de pilotwijk tussen 2021 tot 2023. Hier is een aantal mogelijke verklaringen voor die blijken uit het type meldingen in figuur 9.

Totaal aantal FIXI-meldingen in de Pilotwijk Hornmeer en Dorp



Figuur 9 FIXI-meldingen in de Pilotwijk Hornmeer en Dorp in de maanden mei, juni, juli en augustus (2021, 2022 en 2023)

Ten eerste is het opvallend dat het aantal meldingen aangaande grasveld, beplanting, onkruid en onkruid of straat of de stoep afneemt tussen 2021 en 2023 in de zomermaanden mei tot augustus. Er

is een aantal mogelijke verklaringen voor de afname in meldingen betreffende ‘grasveld, beplanting en onkruid’ en ‘onkruid op straat of op stoep’ in 2023 ten opzichte van 2021 en 2022:

- De pilot ‘belevingsgestuurd beheer’ heeft effect en bewoners hebben minder last van beplanting/onkruid.
- In 2021 en 2022 viel meer regen waardoor er meer klachten zijn aangaande onkruid. Zo viel er volgens KNMI gemiddeld in Nederland 94 mm neerslag in juni 2021, 88 mm in juni 2022 en 24 mm in juni 2023.
- Het aantal meldingen daalt ook voor zwerfafval, drijfafval en volle (honden)prullenbakken in 2023 ten opzichte van 2021. Er is hier een aantal verklaringen:
  - De pilot ‘belevingsgestuurd beheer’ heeft effect en bewoners hebben minder last van zwerfafval, drijfafval en volle (honden)prullenbakken.
- De meldingen aangaande de verkeerssituatie en (verkeers)borden laten een daling zien in de periode 2021 ten opzichte van 2023. Mogelijk komt deze afname doordat:
  - Er is minder sprake is van drukte en een gevaarlijke situatie in het verkeer. Mogelijk verbeterd door maatregelen vanuit de gemeente, zoals het plaatsen van 30 km/u borden.
- Daarnaast is het opvallend dat de meldingen aangaande bomen sterk stijgt in 2023. Dit kan o.a. verklaard worden door:
  - In 2023 stijgt het aantal meldingen doordat er meer losse takken liggen door stormschade van Storm Poly (juli 2023). In 2021 en 2021 is er minder sprake van stormschade. Er zijn 4 stormschade meldingen van bomen in 2021, 19 in 2022 en 30 in 2023.

### Conclusie

Over het algemeen blijkt in eerste aanleg dat de pilotwijk minder meldingen heeft in vergelijking tot de overige wijken in de gemeente Aalsmeer sinds de start van de pilot ‘belevingsgestuurd beheer’. Dit betekent mogelijk dat de pilotwijk een positief effect heeft op de beleving van de bewoners. Echter, deze daling kan ook verklaard worden door andere factoren waaronder de weersomstandigheden of het nemen van verkeersmaatregelen.

Voor een realistischer beeld is het van belang om op langere termijn te onderzoeken wat de effecten zijn. De FIXI-resultaten zijn slechts een moment opname. Daarnaast is geven interviews of een bewonersbijeenkomst een beter beeld geven van de beleving van de gebruikers.

## 3.3 Informatie / product / resultaat

### 3.3.1 Enquête resultaten

Een derde onderdeel in de beoordeling van DVO 2 betreft de informatie, het product en het resultaat. Uit dit onderdeel blijkt dat de ‘oren-en-ogen’ functie in samenwerking met de toezichthouders positief wordt ervaren door Meerlanden. Door veelvuldig overleg tussen de toezichthouders en de operatie van Meerlanden kunnen snel keuzes gemaakt worden (bijv. de afhandeling van FIXI). Dit heeft voordelen voor het gezamenlijke beeld en eenduidige verantwoording richting de bewoners. Tevens ontstaat er een gedragen beeld van het uit te voeren werk en de verbinding met andere afdelingen en projecten. Er is behoefte om planmatiger te werk te gaan, zodat er minder aandacht nodig is voor FIXI meldingen. Tot slot is er behoefte om aandachtspunt het opleveren van arealen, het beheergebied en tekeningen die niet up-to-date zijn.

Het verbeteren van de samenwerking en het delen van informatie is tevens voor de KOA een verbeterpunt. Vanuit de AA organisatie en de KOA is het bijvoorbeeld niet gelukt om de arealen op orde te maken en te verstrekken alvorens een nieuw jaaropdracht wordt verstrekt. De samenwerking met de AA organisatie is gaandeweg overigens wel verbeterd. Daarnaast zijn bewoners beperkt geïnformeerd zijn over het proces van de pilot “belevingsgestuurd beheer”. Dit kwam met name doordat er slechts een aantal bewoners naar het wijkoverleg kwamen voor het uitleggen van de pilot.

### 3.4 Tijd / planning

#### 3.4.1 Enquête resultaten

Tijd en planning wordt over het algemeen door beide partijen gezien als een aandachtspunt. Er is volgens Meerlanden geen samenwerking om de effecten van de programmering in een vroegtijdig stadium te bepalen en te toetsen in het beheer. Daarom is er behoefte voor meer inzicht in de programmering.

Dit geldt hetzelfde voor de KOA. Er is behoefte aan nauwer overleg over de programmering. Volgens de KOA wordt er namelijk beperkt overlegd over de programmering van klein of groot onderhoud. Door capaciteitsgebrek bij KOA kan dit echter niet genoeg ingevuld worden. Daarnaast is er weinig inzicht in de programmering van de AA organisatie. Dit heeft als gevolg dat de klussen uitgevoerd door Meerlanden steeds groter worden (oplappen van kapitaalgoederen in plaats van vervangen). Dit heeft (financiële) gevolgen voor de DVO 2.

### 3.5 Financiën/middelen

#### 3.5.1 Enquête resultaten

In de financiering van DVO 2 is er een aantal aspecten die goed verlopen, terwijl er bepaalde zaken ook verbetering nodig hebben. De facturatie verloopt goed volgens Meerlanden. Het proces rondom het realiseren van jaaropdracht aangaande arealen en tekeningen is echter niet (financieel) op orde. Daarnaast sluit door het achterblijven van de jaaropdracht de facturatie niet aan op de jaarrekening. Hierdoor kan de KOA niet voldoende sturen op budgetten. Zo wordt het open posten bestek jaarlijks overschreden. Dit kan het gevolg zijn van het achterblijven van groot onderhoud, met name op het onderdeel verhardingen. Tot slot geeft Meerlanden aan dat op groen de frequentie te laag is om aan het beeld uit 2015 te kunnen voldoen.

Volgens de KOA verloopt de facturatie ook goed en er wordt getracht een doorzicht te maken in bestedingen later in het jaar. Echter, het proces rondom het realiseren van de jaaropdracht aangaande bestekken, werkpakketten en arealen, tekening en eenheidsprijzen is nog niet voldoende. Zo is jaaropdracht 2023 is nog niet verstrekt. Dit zorgt voor extra verrekeningen aan het einde van het jaar en onduidelijkheid richting Meerlanden. Er is tevens een overschrijding op de budgetten binnen DVO 2. Dit heeft te maken met de achterstanden die er momenteel zijn in het groot onderhoud van verharding, riolering en groen. Dit heeft tot gevolg dat er meer meldingen zijn in FIXI voor klein onderhoud aan verharding en riolering. Daarnaast is de overdracht van projecten laat en niet optimaal. DVO 2, Meerlanden en de kernorganisatie ervaren daarmee steeds meer last en druk vanwege het uitblijven van planmatig, groot onderhoud en vervangingen door de AA organisatie.

## **3.6 Risico's**

### **3.6.1 Enquête resultaten**

De risico's van DVO 2 is het laatste onderdeel van de enquête beoordeling. Volgens Meerlanden is het huidige contractvorm te star en geeft te weinig initiatief om wijkennis flexibel in te zetten. Tevens is de duur van het contract dusdanig kort dat het investeren van de opdrachtnemer moeilijk is. De zekerheid van een langer contract geeft de mogelijkheid om te investeren in elektrificatie van machines, gereedschap en het verder uitvoeren van (wijkgerichte) pilots en het ontwikkelen van nieuwe methodes.

Volgens de KOA heeft het huidige contractvorm bepaalde risico's, waaronder het gebrek aan monitoring. Daarnaast bestaat het risico met het huidige frequentiebestek dat het gewenste beeldkwaliteit niet wordt gehaald. Meerlanden heeft te maken gehad met adhoc werk waar dezelfde mensen op ingezet worden en ten koste gaat van het reguliere werk. De AA organisatie, Meerlanden en de KOA hebben weldegelijk goed gestuurd op kwetsbaarheden. Er is in partnerschap met elkaar samengewerkt en er wordt telkens gezocht naar oplossingen.

## 4. Conclusie en ambtelijk advies

In dit hoofdstuk wordt vanuit de resultaten op de zes parameters een aantal observaties samengevat en conclusies getrokken. Vanuit hier worden een ambtelijke advies gedaan waarmee de gemeente per 2025 verder kan gaan. Expliciet wordt ingegaan op de verschillen in de oude methode en nieuwe methodiek in de pilotwijk.

### 4.1 Observaties en conclusie

Er is een aantal speerpunten binnen de DVO 2 evaluatie waarop de AA organisatie, Meerlanden en KOA geanalyseerd zijn, waaronder: a) organisatie / inzet; b) kwaliteit; c) informatie / product / resultaat; d) tijd; e) financiën; f) risico's. Op basis van de observaties van Antea Group, FIXI-meldingen, schouwresultaten en enquêtes met de KOA en Meerlanden is hier een aantal conclusies over te trekken. Met kleuren is zichtbaar of het thema positief (groen) of negatief (rood) wordt beoordeeld.

Tabel 8 Beoordeling huidige DVO 2 evaluatie op basis van verschillende indicatoren

| Indicatoren       | (-)                                                                                                                                     | (+)                                                                                                           |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organisatie/inzet | KOA niet duidelijk in takenpakket en begeleiding; AA en de KOA niet op orde in het opleveren van de arealen, beheergebied en tekeningen | Veel inzet en vakkennis bij Meerlanden; Er was duidelijkheid en structuur in het begin van het DVO 2 contract |
| Kwaliteit         | Gewenste beeldkwaliteit voor verzorging en technische staat niet overal behaald in de pilot en Aalsmeer en Kudelstaart                  | Afname in meldingen sinds start van pilotwijk                                                                 |
| Resultaat         | Planmatig beheer is onvoldoende                                                                                                         | De pilotwijk laat zien dat er potentie is om de beleving te verbeteren bij bewoners door afname meldingen     |
| Planning/tijd     | Er ontbreekt een programmering                                                                                                          | De pilotwijk 'van gevel tot gevel' kost in verhouding minder inzet dan op basis van frequenties               |
| Financiën         | Budgetten niet toereikend om gewenste beeldkwaliteit te behalen, mede vanwege technische achterstanden die oplopen                      | Meerlanden zorgt voor een extra inspanning en service dit komt ten goede van het resultaat van de pilotwijk   |
| Risico's          | Met het huidige aantal frequenties en onvoorspelbaarheid in groeiseizoenen is het risicovol om de gewenste beeldkwaliteit te behalen    | Kansen aldus voor een meer beeld- of beleving gestuurde contractvorm                                          |

Een eerste besprekingspunt is de organisatie en inzet van Meerlanden en de KOA. Over het algemeen kan er geconcludeerd worden dat de samenwerking tussen Meerlanden, de AA organisatie en de KOA goed verloopt. Echter, hebben de KOA en Meerlanden weinig zicht op de programmering van groot onderhoud. Er is daarom behoefte vanuit de KOA en Meerlanden aan meer vergadermomenten om duidelijkheid te krijgen in het gehele beheerproces. In de periode dat de AA organisatie de opdrachtgever was, was het takenpakket en de begeleiding duidelijk en gestructureerd. Daarnaast zijn de KOA en de AA organisatie niet op orde in het (op tijd) opleveren van arealen, het beheergebied en de tekeningen. Tot slot laat Meerlanden zien dat ze anders opereren dan een marktpartij. Er is veel gebiedskennis, flexibiliteit en expertise. Door het inhuren van externen, te werken met een natuurgroep en de inzet om voorwaarts te gaan laat Meerlanden een positieve indruk achter. Wat betreft de financiering van DVO 2 is het proces vanuit de AA organisatie en de KOA rondom het realiseren van de jaaropdracht aangaande bestekken, werkpakketten, arealen, tekeningen en eenheidsprijzen niet optimaal. Zo brengt het huidige frequentiebestek bepaalde risico's met zich mee.

Bij lange vochtige periode of een groeizaam seizoen kan Meerlanden niet met het huidige aantal frequenties de gewenste beeldkwaliteit behalen. Met de nieuwe werkwijze vanuit de pilot kan het onderhoud gebiedsgericht worden afgestemd en laat een rustiger en constanter beeld zien in de tijd. Om deze tevredenheid van de gebruikers te bevestigen wordt het van belang gevonden om de beleving van de gebruiker te monitoren, bijvoorbeeld door interviews of bewonersbijeenkomsten. Uit de FIXI-resultaten blijkt dat er sinds de start van de pilotwijk steeds minder meldingen zijn vanuit de bewoners. Met name aangaande meldingen over het grasveld, beplanting, onkruid en onkruid of straat of de stoep, zwerfafval, drijfafval, de verkeerssituatie en volle (honden)prullenbakken. Dit in tegenstelling tot de gehele gemeente Aalsmeer waar er een piek bereikt wordt in het aantal meldingen in de zomer van 2023. Dit laat zien dat de pilotwijk voldoende potentie heeft om geheel (of gefaseerd) uit te rollen in de gemeente Aalsmeer.

Er is ook een beeldkwaliteit schouw uitgevoerd in de gemeente Aalsmeer en de pilotwijk voor het analyseren van het resultaat van de pilotwijk en de kwaliteit. Uit de schouw in september en augustus blijkt dat de kwaliteit in de pilotwijk en de overige wijken vrij gelijk is. Toch zie je in de pilotwijk naar verhouding tussen augustus en september enige verbetering in kwaliteit. Het is van belang om te realiseren dat een goede beeldkwaliteit A of B, echter niet altijd aansluit op de gestelde ambities, tevredenheid en beleving van de burger. Technisch gesproken kan een plek er prima bij liggen, maar dat betekent niet automatisch dat de gebruiker het ook beleeft als een prettige plek. Daarnaast is de schouw slechts een moment opname geweest en laat het geen effect zien van vóór en na de start van de pilot 'belevingsgestuurd beheer'. Samenvattend blijkt dat gebruikers van de openbare ruimte vaker positiever zijn over de pilotwijk dan we op basis van de schouwresultaten verwachten. Er is dus een verschil in inzicht tussen beheerder en gebruiker. Het advies is om regelmatig schouwen uit te voeren om een effect te kunnen meten over de tijd heen en om een beeld te vormen van de gebruiker door middel van enquêtes of een bewonersbijeenkomst.

Tot slot blijkt dat er achterstanden zijn met betrekking tot groot onderhoud en vervangingen die effect hebben op het dagelijks onderhoud van Meerlanden. Mede door het feit dat de invulling van planmatig beheer en programmering onvoldoende is. Het meeste onderhoud wordt door dagelijks beheer opgelapt, maar een structureel probleem van uitgesteld groot onderhoud en vervangingen zal leiden tot meer meldingen en ontevredenheid.

DVO 2 is dan ook niet volledig afrekenbaar op de totale kwaliteit van de openbare ruimte. Binnen het afgesproken bedrag heeft Meerlanden de zeven frequentieronden zo goed mogelijk uitgevoerd. Samengevat is DVO 2 dan ook voldoende uitgevoerd.

De pilot is in eerste aanleg voorzichtig positief te noemen. De FIXI-meldingen en de schouwresultaten geven signalen dat de beleving en kwaliteit zich positief ontwikkelt. De pilot heeft het daarom in zich om breder en structureler uitgebreid te worden.

## 4.2 Ambtelijk advies

De huidige 'Dienstverleningsovereenkomst openbare ruimte 2020-2024' loopt op 31 december 2024 af. Dit betekent dat er voor een uitvoerende partij vanaf 2025 twee scenario's aannemelijk zijn: doorgaan met Meerlanden of een marktpartij zoals een aannemer. Hierbij kan bij elke scenario ook overwogen worden om het contractmanagent en toezicht in handen te laten van de KOA en het beleid, beheer- en het opstellen van beeld- en belevingsbestek bij de AA-organisatie te beleggen óf het

contractmanagement, toezicht, beleid, opstellen beeld- en belevingsbestek volledig in handen van de AA organisatie te leggen.

Het is hoe dan ook aan te bevelen om voordat er een keuze wordt gemaakt of wordt heroverwogen met Meerlanden doorgaan óf stoppen, de keuze te maken of de huidige contractvorm omgezet moet worden van een frequentiebestek naar een beeld- of beleving gestuurd bestek. Met de pilotwijk is Meerlanden uitgedaagd om belevingsgestuurd te werken. Dus integraal van gevel tot gevel in plaats van losse acties. Op basis van de huidige FIXI-meldingen kan er geconcludeerd worden dat er minder meldingen zijn vanuit de bewoners sinds de start van de pilotwijk. Om daadwerkelijk een verbetering te zien in de tevredenheid van de gebruikers wordt geadviseerd om de beleving van de gebruiker te monitoren, bijvoorbeeld door interviews of bewonersbijeenkomsten. Desalniettemin, kan een voorzichtige conclusie gemaakt worden dat de pilotwijk zorgt voor een rustiger en constanter beeld. Bovendien zijn de perioden van het groenonderhoud langer en intensiever zijn geworden, waardoor met het huidige aantal frequenties het gewenste beeldkwaliteit niet behaald kan worden. Het advies is daarom om met een nieuw contractvorm over te gaan naar een beeld- / beleving gestuurd bestek.

Het stoppen met de dienstverleningsovereenkomst met Meerlanden wordt niet zondermeer aangeraden, aangezien hieruit zou moeten blijken dat er veelvuldig tekortkomingen zijn die volledig toegerekend worden aan Meerlanden. Het risico is groot dat bij een overstap naar een marktpartij er veel expertise en gebiedskennis verloren gaat en er opnieuw een vertrouwensrelatie opgebouwd moet worden. Dit kost veel tijd, inspanning en ligt politiek gevoelig. Vanwege het achterblijven van planmatig onderhoud, groot onderhoud en vervangingen en actuele kaarten en arealen door AA organisatie zal dit bij de uitvoering van een nieuw DVO voor dagelijks verzorgend onderhoud door een marktpartij sowieso tot veel onenigheid en zelf juridische stappen kunnen leiden. Aannemelijk is dat een aanbesteding met marktpartijen leidt tot een scherpere inschrijvingssom dan Meerlanden, maar dat vanwege de genoemde issues er nadien enorme meerwerkclaims gaan ontstaan. Dat terwijl Meerlanden ook wel meerwerk indient, maar naar verhouding veel meer binnen het huidige inschrijfbedrag wil leveren.

Voor het verbeteren van de beeldkwaliteit in de openbare ruimte is een overstap naar een marktpartij niet zondermeer dé oplossing. De huidige achterstanden in de beeldkwaliteit van de openbare ruimte zijn niet volledig toe te schrijven aan Meerlanden. De invulling van planmatig beheer en programmering zijn momenteel onvoldoende. Dit heeft als gevolg dat er achterstanden zijn met betrekking tot groot onderhoud en vervangingen die effect hebben op het dagelijks onderhoud van Meerlanden. Voor Meerlanden betekent dit “dweilen met de kraan open” in het dagelijks beheer. Dit zou hetzelfde betekenen bij het beginnen met een marktpartij. Het advies is daarom om een grotere beheerdersrol door de AA-organisatie (o.a. toezicht, beleid, beeld- en belevingsbestek en contractmanagement) op te pakken om te voorkomen dat dit effect heeft op het dagelijks onderhoud uitgevoerd door Meerlanden.

Met behulp van deze adviesrichtingen dient er ambtelijk een aantal scenario's opgesteld te worden met plussen en minnen voor met name de kwaliteit versus de prijzen. We adviseren om de keuzes en de tactiek voor het borgen van de geschetste uitdagingen te formaliseren in een beheerplan die in kwartaal 1 van 2024 dient te worden opgesteld. Dit document dient als input en basis voor een op te stellen nieuw DVO 2 die in het tweede kwartaal van 2024 opgesteld moet worden. In het derde kwartaal kan worden in- of aanbesteed en in het laatste kwartaal kan het huidige DVO worden afgerond en het nieuwe opgestart.

## Over Antea Group

Antea Group is het thuis van 1500 trotse ingenieurs en adviseurs. Samen bouwen wij elke dag aan een veilige, gezonde en toekomstbestendige leefomgeving. Je vindt bij ons de allerbeste vakspecialisten van Nederland, maar ook innovatieve oplossingen op het gebied van data, sensing en IT. Hiermee dragen wij bij aan de ontwikkeling van infra, woonwijken of waterwerken. Maar ook aan vraagstukken rondom klimaatadaptatie, energietransitie en de vervangingsopgave. Van onderzoek tot ontwerp, van realisatie tot beheer: voor elke opgave brengen wij de juiste kennis aan tafel. Wij denken kritisch mee en altijd vanuit de mindset om samen voor het beste resultaat te gaan. Op deze manier anticiperen wij op de vragen van vandaag en de oplossingen voor morgen. Al 70 jaar.

## Contactgegevens

Monitorweg 29  
1322 BK Almere  
Postbus 10044  
1301 AA Almere  
T. +31 6 15 07 29 44  
E. [Marlot.Rijkers@AnteaGroup.nl](mailto:Marlot.Rijkers@AnteaGroup.nl)

### Copyright © 2023

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de auteurs.

De informatie die in dit rapport is opgenomen is uitsluitend bestemd voor geadresseerde(n) en kan persoonlijke of vertrouwelijke informatie bevatten. Gebruik van deze informatie, door anderen dan de geadresseerde(n) en gebruik door hen die niet gerechtigd zijn van deze informatie kennis te nemen, is niet toegestaan. De informatie is uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de geadresseerde, voor het doel waarvoor dit rapport is vervaardigd. Indien u niet de geadresseerde bent of niet gerechtigd bent tot kennisneming, is openbaarmaking, vermenigvuldiging, verspreiding en/of verstrekking van deze informatie aan derden niet toegestaan, tenzij na schriftelijke toestemming door Antea Group en wordt u verzocht de gegevens te verwijderen en direct een melding te maken bij [security@antegroup.nl](mailto:security@antegroup.nl). Derden, zij die niet geadresseerd zijn, kunnen geen rechten aan dit rapport ontleen, tenzij na schriftelijke toestemming door Antea Group.

[www.anteagroup.nl](http://www.anteagroup.nl)