

Het verminderen van het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen



Bjorn Ordelmans

Aeres Hogeschool Dronten

3-5-2022

Verminderen van meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten
in groenvoorzieningen

Gegevens onderzoek

Studie:	Bedrijfskunde & Agribusiness
Leerjaar:	4
Niveau:	hbo
Klas:	D4BAa
Module:	DAAFP-V01
Titel:	Bachelor - Afstudeeronderzoek, verminderen van meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen
Opdrachtgever:	Aeres Hogeschool
Datum:	3 mei 2022
Plaats:	Dronten
Auteur:	Bjorn Ordelmans
Naam afstudeerdocent:	Liesbeth Meijer
Tweede beoordelaar:	Rolph ten Hulzen

DISCLAIMER

Dit rapport is gemaakt door een student van Aeres Hogeschool als onderdeel van zijn/haar opleiding. Het is géén officiële publicatie van Aeres Hogeschool. Dit rapport geeft niet de visie of mening van Aeres Hogeschool weer. Aeres Hogeschool aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade voortvloeiend uit het gebruik van de inhoud van dit rapport.

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeeronderzoek klaar dat gaat over het verminderen van meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen. Dit afstudeeronderzoek is gemaakt in opdracht van de Aeres Hogeschool te Dronten. Op dit moment zit ik in het laatste jaar van de Bacheloropleiding Bedrijfskunde & Agribusiness. Om deze studie af te ronden zal er een afstudeeronderzoek geschreven moeten worden. Al in het beginstadium van leerjaar 4 is duidelijk geworden dat het onderwerp 'meldingen in groenvoorzieningen' mij het meest aanspreekt. In het afstudeeronderzoek is onderzoek gedaan over in hoeverre het aantal meldingen verminderd kunnen worden met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen binnen gemeenten door middel van een interventie. Veel informatie is gebaseerd op de situatie bij de gemeente Oldenzaal.

Bij deze wil ik mevrouw Meijer bedanken voor alle informatie die zij heeft verstrekt. Verder wil ik alle betrokkenen medewerkers van de gemeente Oldenzaal bedanken voor het meedenken bij de totstandkoming van dit afstudeeronderzoek. Zonder al deze mensen had dit afstudeeronderzoek niet bedacht kunnen worden. Hiervoor allen bedankt.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Bjorn Ordelmans, Dronten, 03-05-2022

Inhoudsopgave

Gegevens onderzoek	1
Voorwoord	2
Samenvatting.....	5
Summary	6
Hoofdstuk 1. Inleiding	7
1.1 Meldingsplicht gemeente en inwoners.....	8
1.1.1 Procesbeschrijving meldingen van inwoners aan gemeente	10
1.2 Klantgericht beleid	13
1.2.1 Wat stimuleert inwoners om een melding te doen?	14
1.2.2 Beïnvloeden gedrag van inwoners	15
1.2.3 Meldingen verminderen.....	15
1.3 Hoofd- en deelvragen.....	15
1.4 Doelstelling.....	16
1.5 Leeswijzer	16
Hoofdstuk 2. Materiaal en methode	17
2.1 Onderzoeksinstrument deelvraag 1	17
2.1.1 Interviews	17
2.1.2 Zoekplan voor literatuurstudie.....	18
2.2 Onderzoeksinstrument deelvraag 2	19
2.2.1 Deskresearch	19
2.3 Onderzoeksinstrument deelvraag 3	21
2.3.1 Experiment	22
Hoofdstuk 3. Resultaten	23
3.1 Resultaten deelvraag 1	23
3.2 Resultaten deelvraag 2	26
3.2.1 Meldingen voor de genomen interventie	26
3.3 Resultaten deelvraag 3: selectie uit te voeren interventies.....	28
3.3.1 Video-uitleg cyclisch onderhoud bomen.....	30
3.3.2 Krantenartikel in Twentse krant over beleids-gedreven activiteiten boominspecties	30
3.3.3 Krantenartikel Oldenzaal: cyclisch onderhoud bomen	30
3.3.4 Maaibeleid.....	31
3.3.5 Invasieve exoten.....	31
3.3.6 Slim melden	31
3.3.7 Eikenprocessierups.....	31
3.4 Resultaten deelvraag 3: na uitvoering van de geselecteerde interventies.....	31
3.4.1 Meldingen na de genomen (deel-)interventies.....	31

Hoofdstuk 4. Discussie.....	35
4.1 Discussie deelvraag 1.....	35
4.1.1 Gekozen aanpak en resultaten interviews	35
4.1.2 Gekozen aanpak en resultaten literatuuronderzoek	36
4.2 Discussie deelvraag 2.....	36
4.2.1 Gekozen aanpak en resultaten deskresearch	36
4.3 Discussie deelvraag 3.....	37
4.3.1 Gekozen aanpak en resultaten na genomen interventie(s)	37
Hoofdstuk 5. Conclusies & Aanbevelingen.....	40
Literatuurlijst	43
Bijlagen	49
Bijlage A Interview gemeenten regio Twente	49
Bijlage B Getranscribeerde interviews	50
Bijlage C Communicatieplan deelinterventies	53
Bijlage D Uitleg cyclisch-boomonderhoud	54
Bijlage E Krantenartikel bomen in heel Twente	55
Bijlage F Krantenartikel Oldenzaal cyclisch onderhoud bomen	57
Bijlage G Maaibeleid.....	58
Bijlage H Invasieve exoten.....	60
Bijlage I Slim melden	61
Bijlage J Eikenprocessierups	62
Bijlage K Checklist schriftelijk rapporteren.....	65

Samenvatting

Nederlandse gemeenten ontvangen veel meldingen van inwoners over de beleidsmatige (beleids-gedreven) acties die gemeenten uitvoeren in de openbare ruimte. De hoeveelheid meldingen is een probleem, omdat ambtelijke organisaties te maken hebben of krijgen met bezuinigingen. Dit is voor de gemeente een probleem, maar uiteindelijk misschien ook voor inwoners wanneer een gemeente, uit bezuinigingsoverwegingen, besluit om belastingen voor inwoners te verhogen. Duidelijk is dat gemeenten minder meldingen willen ontvangen over de beleidsmatige acties die ze uitvoeren in de openbare ruimte. Naar aanleiding van dit probleem is de volgende hoofdvraag opgesteld:

‘In hoeverre vermindert het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen binnen gemeenten door middel van een interventie?’

Om deze hoofdvraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van drie deelvragen. Deze betreffen het onderzoeken van het probleem door middel van interviews en literatuuronderzoek (deelvraag 1), het onderzoeken van de stand van zaken qua aard en aantal meldingen (nulmeting) door middel van deskresearch (deelvraag 2) en tenslotte het uitvoeren van een experiment (deelvraag 3). Dit experiment bestond uit zeven interventies. Deze interventies zijn gekozen op basis van de resultaten uit de eerste deelvraag. Met de antwoorden op de deelvragen, die de resultaten van dit onderzoek vormen, is antwoord gegeven op de hoofdvraag.

Na de genomen interventies blijkt dat het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen binnen gemeenten niet minder is geworden; het aantal is zelfs licht gestegen. Het verschil tussen het aantal meldingen na de interventies en het gemiddelde aantal meldingen over de gemeten jaren vóór de genomen interventies (2019 t/m 2021) is echter niet statistisch significant. De conclusie van dit onderzoek is dat de interventies geen effect hebben gehad op het aantal meldingen op beleids-gedreven activiteiten.

Er zijn meerdere oorzaken mogelijk voor het feit dat de meldingen hoger zijn dan in de jaren ervoor. Het is bijvoorbeeld een feit dat in de afgelopen vier jaren in ieder geval meer meldingen gedaan zijn door inwoners. Er lijkt hier dus sprake te zijn van een trend.

Voor gemeenten in Nederland is het raadzaam om in een volgend onderzoek een langere meetperiode van minimaal een jaar aan te houden waarin de interventies in alle seizoenen worden uitgevoerd. Aanbevolen wordt ook om dit onderzoek meerdere jaren achter elkaar uit te voeren en idealiter in een en hetzelfde onderzoek met verschillende gemeenten tegelijkertijd.

Summary

Municipalities in the Netherlands receive many notifications from citizens about policy driven activities by local governments in public space. The amount of notifications is a problem, because local governments have to deal with cutbacks. This is a problem for the municipality, but eventually this also might become a problem for citizens, when the municipality, for reasons of cutting expenses, would decide to raise taxes for citizens. Obviously, municipalities would prefer to receive less notifications about planned actions in the public space. As a result of this problem, the following research question has been drawn up:

‘To what extent does the amount of notifications regarding policy driven activities in landscaping within a municipality decrease by means of an intervention?’

To answer this main research question, three sub-questions were being used. The sub-questions intend to study the problem by means of interviews and a literature study (sub-question 1), by studying the situation of the nature and amount of notifications (baseline measurement) by means of desk research (sub-question 2) and finally, conducting an experiment (sub-question 3). This experiment consisted of seven interventions. These interventions were chosen on the basis of the results of the first sub-question. With the results of all three sub-questions, the main research question was answered.

It appears that, after the interventions have been executed the amount of notifications with regards to policy driven activities in landscaping within a municipality has not been reduced. The amount actually increased slightly. The difference between the amount of notifications after the intervention and the average number of notifications over the measured years before (2019 t/m 2021), however, is not statistically significant. Hence, the conclusion of this research is that the interventions did not affect the amount of notifications about policy driven activities.

There are several possible reasons for the fact that the notifications are higher than in previous years. For example, more notifications have been made in the past four years in general. There seems to be a trend here.

It is recommended for municipalities in the Netherlands to complete a follow-up investigation over a longer period of time, with a minimum of one year. This way, interventions will take place throughout all four seasons. It is also recommended to conduct this investigation over several years in a row and ideally in one and the same investigation with different municipalities at the same time.

Hoofdstuk 1. Inleiding

Een groene en gezonde leefomgeving is voor iedereen. In wijken, buurten, scholen en gemeenten. De leefomgeving en gezondheid van de inwoners zijn nauw met elkaar verbonden (Gezonde leefomgeving, 2021). Om de leefomgeving voor inwoners uit een gemeente zo veilig en schoon mogelijk te houden, is het beheren en onderhouden van de openbare ruimte een must (Obsurv, z.d.). In de gemeente Alblasterdam bijvoorbeeld vinden inwoners milieu, duurzaamheid en een schone, groene gezonde leefomgeving belangrijk (Gemeente Alblasterdam, 2021). In een andere gemeente, de gemeente Oldenzaal, vindt men het steeds belangrijker worden dat inwoners leven in een leefomgeving waar de kwaliteit van de openbare ruimte hoog is. Oldenzaal geeft aan dat dit beter kan met hulp van de inwoners. Inwoners weten namelijk als geen ander wat er speelt in de wijk. Het melden van een losliggende stoeptegels, boom op de weg of een gat in het wegdek wordt dan ook zeer gewaardeerd (Gemeente Oldenzaal, z.d.).

Echter, het blijkt dat gemeenten ook veel meldingen ontvangen die te maken hebben met beleids-gedreven activiteiten (Nijlant, 2020). Beleids-gedreven activiteiten zijn activiteiten in de buitenruimte, die de gemeente van tevoren heeft gepland. Bij beleids-gedreven activiteiten kan gedacht worden aan het legen van prullenbakken, het plaatsen van bladkorven, het snoeien van bomen, het onderhouden van de groenvoorzieningen, het maaien en kliepen van sloten en het maaien van gazons, grassen en wadi's. Deze zaken vormen nog maar een deel van alle mogelijke geplande activiteiten van een gemeente in de buitenruimte.

De vele meldingen die te maken hebben met beleids-gedreven activiteiten vormen een probleem. Deze meldingen oplossen kost ongewenst veel tijd (persoonlijke communicatie, 4 oktober 2021). Dit probleem doet zich voor bij meerdere gemeenten in Nederland. Hiermee is het een sector-breed probleem. Dit blijkt onder andere uit bijeenkomsten en overleggen waar diverse gemeenten uit de regio/provincie maandelijks bij aanwezig zijn (Gemeente Tilburg-Publiek melden, 2022; persoonlijke communicatie, 4 oktober 2021). Alleen al als het gaat over meldingen van de 'eikenprocessierups' (hierna: EPR) in de gemeente Oldenzaal blijkt dat 150 meldingen hierover binnen zijn gekomen bij het klantcontactcentrum (hierna: KCC) van de gemeente Oldenzaal in het jaar 2018. In het jaar 2019 waren dit maar liefst 725 meldingen op jaarbasis en in 2020 waren dit er 562.

Een medewerker van de gemeente heeft ongeveer een uur per melding nodig om zorg te dragen voor een goede afwikkeling (Nijlant, 2020). In de gemeente Oldenzaal zijn op jaarbasis gemiddeld 940 meldingen over het openbaar groen, zonder de meldingen afkomstig van de EPR (Leuvenink, 2020). Een medewerker van de gemeente moet vaak ter plekke gaan kijken en aansluitend de inwoner informeren over de voortgang van de melding en eventuele actiepunten. Dit gebeurt door middel van een mail of telefonisch gesprek, afhankelijk van wat de inwoner wenst. Inwoners van een gemeente hebben vaak de mogelijkheid om informatievoorzieningen van de website te halen. Meldingen worden zowel digitaal als telefonisch gedaan.

Tijd is kostbaar en financiële middelen zijn momenteel juist harder nodig dan ooit binnen gemeenten. Meer dan driekwart van de gemeenten in Nederland gaat in 2022 bezuinigen als gevolg van de coronacrisis. Daarnaast zijn gemeenten bereid om de belastingen voor inwoners te verhogen als de rijksoverheid geen geld beschikbaar stelt (Binnenlands bestuur, 2020).

Een andere factor die hierbij een rol speelt is de vraag of gemeenten voldoende bezig zijn met het proactief informeren van inwoners: het is de laatste jaren steeds belangrijker geworden voor gemeenten om inwoners proactief te informeren over wat er in de leefomgeving en openbare ruimte speelt (Van Dijkshoorn-Dekker et al., 2019). Inwoners willen weten wat er in zijn of haar gemeente speelt. Gemeenten zijn op zoek naar serieuze en goed doordachte vormen van inwonerparticipatie. Hierbij kan gedacht worden aan de besluitvorming van een gemeente en het tijdig op de hoogte stellen van inwoners over genomen besluiten. Samenwerking met inwoners en de samenleving is noodzakelijk, omdat de verhoudingen tussen inwoner en overheid belangrijk zijn om de effectiviteit en beheersbaarheid van de openbare ruimte te vergroten (Daenen, 2021). Daarnaast willen meerdere gemeenten beleids-gedreven activiteiten procesmatig aanvielen en zoveel als mogelijk doen om inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn (persoonlijke communicatie, 4 oktober 2021). De vraag dringt zich op of gemeenten inwoners voldoende proactief informeren over voornemens en besluiten aangaande beleids-gedreven activiteiten.

Hierna zal eerst het concept meldingsplicht en het proces van meldingenbeheer besproken worden, daarna volgt de probleemanalyse, en aansluitend zal ingegaan worden op de opgestelde hoofd- en deelvragen. Het hoofdstuk zal worden afgesloten met een leeswijzer voor de overige inhoud van dit onderzoeksverslag.

1.1 Meldingsplicht gemeente en inwoners

In Nederland hebben inwoners de mogelijkheid om een melding te maken over een probleem of aandachtspunt in hun woonplaats. Het in behandeling nemen en oplossen van deze meldingen kost veel tijd en geld. Zoals in hoofdstuk 1 beschreven doen inwoners veelal meldingen over het beeld en onderhoud van de openbare ruimte (Wageningen UR, z.d.). De hoeveelheid meldingen is een probleem, omdat ambtelijke organisaties te maken hebben of krijgen met bezuinigingen (Oldenhof, 2015). Dit is voor de gemeente een probleem, maar uiteindelijk misschien ook voor de inwoners, wanneer een gemeente, uit bezuinigingsoverwegingen, besluit om gemeentelijke belastingen te verhogen (Allers et al., 2013).

Bovendien is het juist in deze tijd belangrijk om inwoners te betrekken in dat wat een ambtelijke organisatie van plan is. Inwoners proactief informeren is belangrijker dan ooit, omdat door veranderingen in de maatschappij de verhouding tussen overheid en inwoners is veranderd. Het initiatief uit het publieke domein is door de jaren heen steeds meer verschoven van overheid naar inwoner (Van de Kamp, 2017). Problemen en meldingen doen zich voor binnen de kadastrale percelen van de gemeentegrens. In een gemeente bestaan bepaalde wijken waar de meeste meldingen vandaan komen. In de gemeente Oldenzaal is dit al geconstateerd (Nijlant, 2020).

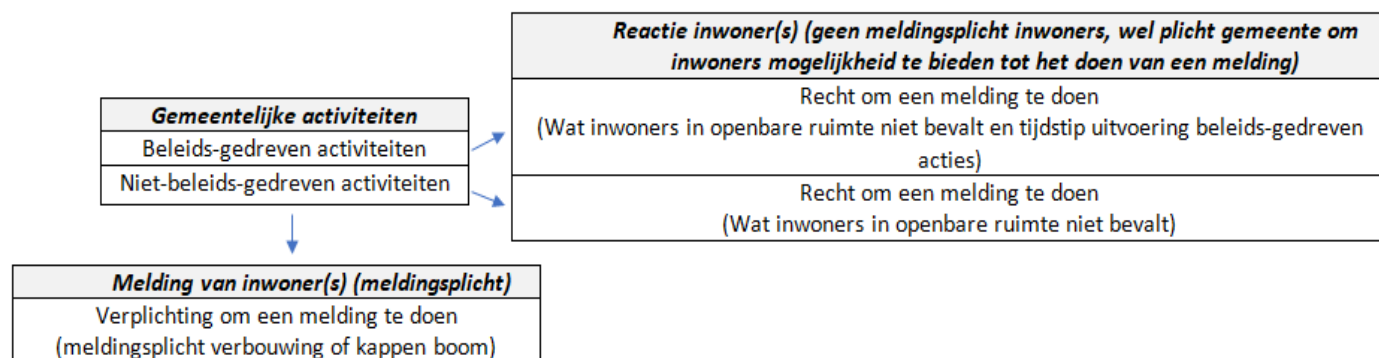
Gemeenten in Nederland hebben daarnaast ook een meldingsplicht aan inwoners. Dit wil zeggen dat alle gemeenten in Nederland inwoners de mogelijkheid moet bieden tot het doen van een melding over een probleem of aandachtspunt binnen de gemeente. Inwoners hebben de vrijheid om hier wel of niet gebruik van te maken. De gemeente is wel verplicht om deze meldingen te registreren. Daarnaast is de gemeente verantwoordelijk voor de afhandeling en terugkoppeling richting de melder (Beheervisie, 2020).

Naast de meldingsplicht van gemeenten en naast de mogelijkheid van het doen van een melding bestaat er ook voor inwoners een meldingsplicht. Op de website van het Omgevingsloket kunnen inwoners de activiteiten vinden met een meldingsplicht. Deze activiteiten zijn vergunnings-plichtig. Voorbeelden hiervan zijn het verplicht melden van een verbouwing of het kappen van een boom (Omgevingsloket, z.d.). De meldingsplicht is een verplichting voor inwoners om het verrichten van bepaalde activiteiten vooraf bekend te maken aan het desbetreffende bevoegd gezag.

In Figuur 1 hieronder is in een overzichtelijk schema te zien hoe de gemeentelijke activiteiten in Nederlandse gemeenten zijn.

Figuur 1

Gemeentelijke activiteiten en meldingen in Nederlandse gemeenten^a



^a van der Meulen (2020, p.504-510).

De meldingsplicht van inwoners is hiermee dus tweeledig: enerzijds om toe te zien of activiteiten die vergunnings-plichtig zijn gemeld worden aan het bevoegd gezag, anderzijds om inwoners de mogelijkheid te bieden om een melding te doen (Van der Meulen, 2020). Door inwoners de kans te geven om een melding te doen doet zich een ander probleem voor, namelijk dat er veel meldingen worden gedaan door inwoners over beleids-gedreven acties door de gemeente (Nijlant, 2020).

Meldingen zijn te onderscheiden in twee soorten: meldingen voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten en ten tweede meldingen over noodsituaties of die ontstaan op onvoorziene gebeurtenissen. Voorbeelden van beleids-gedreven activiteit(en) zijn bijvoorbeeld het plaatsen van bladkorven, het snoeien van bomen, maaien van wadi's, snoeien van een houtwal, uitkorven van sloten en het preventief en curatief bestrijden van de eikenprocessierups. Deze geplande activiteiten zijn vooraf al bekend bij de gemeente.

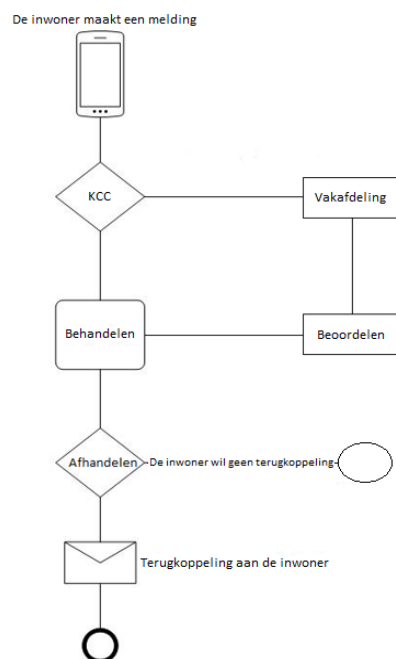
Alleen de meldingen voortkomend uit de beleids-gedreven activiteiten vormen een probleem, omdat een medewerker van de gemeente ongeveer een uur per melding nodig heeft om dit op een correcte wijze af te handelen. Inefficiëntie is hiermee ook een deel van het probleem. Meldingen die betrekking hebben op onvoorziene gebeurtenissen zien gemeenten wel graag gemeld worden (Nijlant, 2020). Voorbeelden hiervan zijn het melden van een gat in het wegdek, oliespoor op de rijbaan of een boom die op de weg is gevallen.

1.1.1 Procesbeschrijving meldingen van inwoners aan gemeente

Een meldingsprocedure binnen een gemeente kent altijd een duidelijke kop en staart. De procedure gaat al van start als er een melding wordt gedaan door een inwoner. Aansluitend wordt de melding beoordeeld door het bevoegd gezag, wat meestal leidt tot een bestuurlijke reactie op deze melding. Het beoordelen van de meldingen ligt bij het KCC of de vak-afdelingen. Dit zijn de afdelingen die onder de verschillende domeinen vallen. In het organogram van Figuur 3 zijn deze teams te vinden. Dit voorbeeld is van de gemeente Oldenzaal. Het KCC en de vak-afdelingen zijn tevens het bevoegd gezag. Het KCC bepaalt of ze deze melding(en) zelf afhandelen of doorzetten naar de juiste vak-afdeling. Als de melding door wordt gezet komt deze bij de vak-afdeling terecht en wordt de melding in behandeling gezet. De inwoner krijgt hierover bericht. Als de melding is opgelost of afgehandeld, krijgt de inwoner hierover een terugkoppeling of niet, al naar gelang wat hij vooraf heeft aangegeven. De medewerkers van de gemeente of het KCC geven in de melding het resultaat aan. Als een klant om een terugkoppeling heeft gevraagd, dan wordt het resultaat door de desbetreffende medewerker aan de inwoner doorgegeven. Hierna is de melding afgerond (Van der Meulen, 2020). In het processchema hieronder (Figuur 2) is te zien hoe het doen van meldingen bij de gemeente Oldenzaal in zijn werk gaat.

Figuur 2

Processchema meldingen in de gemeente Oldenzaal



Opmerking. Gegevens afkomstig uit het e-Suite zaaksysteem (Atos, gemeente Oldenzaal).

Een melding kan het hele jaar door worden gedaan: dit kan 24 uur per dag, 7 dagen in de week digitaal worden gedaan; telefonisch kan dit alleen binnen kantoortijden. Door het feit dat inwoners het recht hebben om een melding te doen over iets wat hen in de openbare ruimte niet bevalt, zijn de meldingen voortkomend uit de beleids-gedreven activiteiten binnen gemeenten ontstaan. Aansluitend probeert de gemeentelijke organisatie dit op te lossen en heeft de melding nog een rol in de uitoefening van toezicht en handhaving op de desbetreffende activiteit (Van der Meulen, 2020).

Zoals eerder benoemd, komen meldingen van inwoners als eerst binnen bij het KCC. Het KCC is namelijk het eerste aanspreekpunt voor inwoners. Het KCC van de gemeente Oldenzaal is ondergebracht in het domein bedrijfsvoering en valt onder het team interne dienstverlening. Veelal probeert het KCC de vragen zoveel mogelijk zelf te beantwoorden. Als het KCC vragen niet kan beantwoorden, worden deze vragen en/of meldingen doorgezet naar de verschillende domeinen en teams waar de verschillende vak afdelingen zijn ondergebracht (Bosman & Van Asseldonk, 2012). Een gemeente bestaat vaak uit verschillende domeinen. De gemeente Oldenzaal heeft de verschillende producten en diensten georganiseerd in vier verschillende domeinen. In deze domeinen zijn de verschillende teams ondergebracht. Deze domeinen en teams zijn weergegeven in Figuur 3 (Gemeente Oldenzaal, z.d.).

Figuur 3

Domeinen in de gemeente Oldenzaal



Opmerking. Gegevens afkomstig van intranet van de gemeente Oldenzaal.

1. Domein dienstverlening:

- Team dienstverlening en communicatie
- Team veiligheid

2. Domein ruimte:

- Team realisatie
- Team buitenbeheer
- Team ontwikkeling

3. Domein bedrijfsvoering:

- Team financiën
- Team interne dienstverlening
- Team ondersteuning en informatie

4. Domein maatschappij:

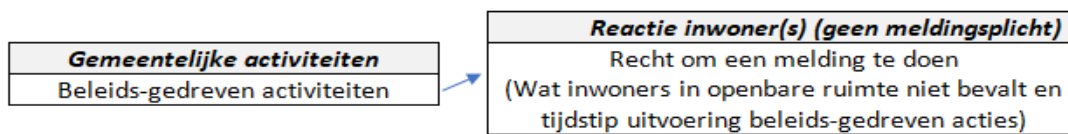
- Team werk en inkomen
- Team jeugd en zorg
- Team ontwikkeling en ondersteuning

Gemeenten in Nederland beschikken over mensen die buiten werkzaamheden verrichten in de openbare ruimte. Dit kunnen interne medewerkers zijn maar ook externe partijen die de openbare ruimte onderhouden voor de gemeente. Bij veel gemeenten in Nederland vallen werkzaamheden met betrekking tot de openbare ruimte onder het domein Ruimte. Mensen die in de buitendienst werken zijn voornamelijk bezig met civieltechnische werkzaamheden en activiteiten in groenvoorzieningen (SP Weert, 2013).

In het organogram van Figuur 3 is te zien dat het team buitenbeheer onder het domein Ruimte valt. Om dit afstudeeronderzoek af te bakenen, zal het onderzoek alleen gaan over meldingen die betrekking hebben op beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen. Dit zijn geen meldingen vanuit de meldingsplicht voor inwoners, maar meldingen waarbij inwoners recht hebben om een melding te maken over iets wat hen niet aan staat in de openbare ruimte. Daarnaast kunnen dit meldingen zijn van inwoners waarbij gevraagd wordt wanneer een bepaalde activiteit wordt verricht. Hierbij kan gedacht worden aan het plaatsen van de bladkorven of het snoeien van de bomen. In Figuur 4 is dit schematisch weergegeven. Deze meldingen zijn afkomstig van inwoners en komen uiteindelijk terecht bij het domein Ruimte van het team buitenbeheer. Iedere gemeente in Nederland kent een ruimtelijk domein.

Figuur 3

Beleids-gedreven activiteiten in de gemeente Oldenzaal



^a van der Meulen (2020, p.504-510).

1.2 Klantgericht beleid

Het gebruik van de termen 'klantgerichtheid' en 'klantcontactcentrum' binnen gemeenten geeft aan dat inwoners van een gemeente als klanten worden gezien. Inwoners van een gemeente zijn wel andere klanten dan die van een marktorganisatie, ofwel van bedrijven die een winst oogmerk hebben (Kik, 2005). Een gemeentelijke organisatie is niet gericht op het maken van winst, maar houdt zich bezig met verschillende vormen van dienstverlening. Inwoners betalen in ruil hiervoor gemeentelijke belastingen. Het is aan de gemeentelijke organisatie zelf om op een juiste wijze met deze gelden om te gaan. De financiële geldstromen behoren op een correcte en verantwoordelijke manier te worden uitgegeven door het overheidsorgaan. Inwoners van een gemeente hebben allen dezelfde diensten tot hun beschikking en betalen hier allen evenredig aan mee. Inwoners maken op verschillende wijze gebruik van de diensten. Bepaalde inwoners maken veel gebruik van de aangeboden dienstverlening, terwijl andere inwoners dit juist in mindere mate doen (Van Dijk, 2011).

Steeds meer gemeenten en overheden proberen diensten zoveel mogelijk digitaal aan te bieden. Hier zullen gemeenten gehoor aan moeten geven, omdat de Rijksoverheid alle overheden de verplichting heeft opgelegd om overheidszaken digitaal te kunnen melden. Deze verplichting is per eind 2017 ingegaan. Door deze verplichting voor gemeenten ervaart een grote groep inwoners voordelen. Inwoners hoeven hierdoor niet altijd fysiek naar het gemeentehuis te gaan om een vraag te stellen of een melding te doen. Door digitale dienstverlening sluiten overheden aan bij de behoefte van een grote groep inwoners. Gemeenten in Nederland gebruiken steeds meer digitale kanalen. Als een inwoner een afspraak wil maken met een baliemedewerker, dan wordt al gevraagd om deze afspraak via de digitale route in te plannen (Homan, 2019).

Door de verschillende digitale kanalen hebben inwoners in Nederland meerdere mogelijkheden om de aangeboden dienstverlening te benutten (Nasiri et al., 2017). In onderstaand Figuur 5 is de startpagina van de website van de gemeente Oldenzaal weergegeven (Gemeente Oldenzaal, z.d.). Op deze startpagina krijgen inwoners een keuzemenu te zien. In dit keuzemenu kunnen inwoners het onderwerp kiezen waar naar ze zoeken. Er kan bijvoorbeeld een afspraak gemaakt worden, de nieuwste bekendmakingen zijn er te vinden en de mogelijkheid bestaat om een melding te doen over bijvoorbeeld een losliggende tegel of over een bepaald punt in de openbare ruimte dat een inwoner niet bevalt. Inwoners in Nederland kunnen meldingen doen via de website, maar ook via een app in de Play store of IOS. In de gemeente Oldenzaal heet dit de Buiten Beter-app. Nog niet alle gemeenten in Nederland beschikken hierover (Gemeente Oldenzaal, z.d.).

Figuur 4

Dienstverlenende activiteiten in de gemeente Oldenzaal



Opmerking. Overgenomen uit *Gemeente Oldenzaal* (<https://www.oldenzaal.nl>).

Echter, er bestaat ook een grote groep inwoners in Nederland die geen gebruik maakt van de digitale meldings-vormen. Redenen van deze inwoners hiervoor zijn verschillend: enkele inwoners hebben liever contact via de telefoon of gaan naar de servicedesk van de gemeente. Veelal zijn dit oudere mensen of digibeten. Deze mensen kunnen gebruik maken van dezelfde diensten en faciliteiten als de inwoners die dit wel via de digitale weg doen. Zowel de telefoontjes die binnenkomen als de meldingen die online worden gedaan, komen bij het KCC terecht. Zoals beschreven in 1.1 komen daar ook alle meldingen binnen van mensen over dat wat hen in de openbare ruimte niet bevalt, of juist benieuwd zijn wanneer een bepaalde activiteit wordt verricht (Nasiri et al., 2017).

1.2.1 Wat stimuleert inwoners om een melding te doen?

De beleids-gedreven activiteiten die overheidsorganisaties uitvoeren worden niet altijd volledig gemeld aan inwoners. In de gemeente Oldenzaal, Tubbergen en Enschede wordt het plaatsen van de bladkorven ongeveer twee weken voor plaatsing gemeld aan inwoners door middel van de lokale krant, website en de sociale media (Gemeente Oldenzaal, 2022). Wanneer de bomen worden gesnoeid, de wadi's worden gemaaid, groenvoorzieningen worden onderhouden en wanneer op welke plaats de eikenprocessierups wordt bestreden, wordt in Oldenzaal en veel gemeenten niet gemeld aan inwoners. Enkele beleids-gedreven activiteiten worden binnen gemeenten dus vooraf wel aangekondigd, maar een overgroot deel van de beleids-gedreven activiteiten niet. Uit een ander onderzoek blijkt dat vooraf aangekondigde beleids-gedreven-activiteiten gemist kunnen worden door bepaalde inwoners. Uit dit onderzoek afkomstig van de gemeente Bladel blijkt dat vooral inwoners in de leeftijd van 20 tot 49 gebruik maken van sociale media. Mensen ouder dan 49 jaar zijn 'minder' actief op deze platformen. Zij zullen niet alles meekrijgen op het online platform wat een gemeente te melden heeft (Laureijs & Oomes, 2013).

Als inwoners iets in de openbare ruimte niet bevalt of ze zijn benieuwd naar wanneer een beleids-gedreven activiteit wordt uitgevoerd, wordt daar een melding van gemaakt. Een voorbeeld van een melding is: 'Wanneer wordt de gemeenteboom tegenover mijn woning gesnoeid?', 'wanneer gaat de gemeente de sloten uitkorven? of 'hoe kan het dat sommige gazons wekelijks gemaaid worden en bepaalde grasstroken maar twee keer per jaar?'. Inwoners worden gestimuleerd om een melding te doen als ze het antwoord op hun vraag niet weten. 'Ze zijn dus meldingsbereid'. Een definitie van meldingsbereidheid is: 'de rationale keuze om met betrekking tot de openbare ruimte een melding te doen waarbij een afweging gemaakt wordt tussen de kosten en opbrengsten van het melden' (Couwels, 2021). Het gaat hierbij om het meenemen van desbetreffende factoren die betrekking hebben op het individu die de melding doet (Couwels, 2021). Kosten om een melding te doen vallen niet uit te drukken in geld, omdat het maken van een melding door de inwoner niets kost. Bij het woord kosten kan in dit geval gedacht worden aan de energie en tijd die een inwoner erin steekt om een melding te doen.

1.2.2 Beïnvloeden gedrag van inwoners

Zoals in 1.1 omschreven bestaan er ook meldingen vanuit inwoners over iets wat hen in de openbare ruimte niet bevalt. Een voorbeeld hierin is dat er inwoners zijn binnen gemeenten die het liefst een bepaalde boom ieder jaar gesnoeid zien, terwijl dit niet ieder jaar benodigd is. Daarnaast zijn er inwoners in een gemeente die ieder jaar met dezelfde vraag komen, terwijl het antwoord duidelijk het voorgaande jaar is gegeven. Een voorbeeld is dat mensen continu vragen om een bladkorf tegenover hun woning terwijl daar vrijwel geen bomen staan. Een antwoord van de gemeente is dan een 'nee'. Een jaar erop probeert de inwoner het vaak weer (Nijlant, 2020). Voor gemeenten is het de taak om mensen aan te sporen om niet meer te melden. De oorzaak van deze meldingen kan zijn dat gemeenten te veel werken met een eenzijdige sturing. Inwoners zouden meer bij het beleid betrokken moeten worden, hierdoor zou het beter moeten gaan. Door inwoners meer bij het beleid te betrekken krijgen gemeenten een effectiever, realistischer en rechtvaardiger beleid, en mensen leren hierdoor al doende (Van Woerkum, 2011).

1.2.3 Meldingen verminderen

Wat op dit moment nog niet bekend, noch onderzocht is, is de vraag hoe gemeenten meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen kunnen verminderen; welke maatregelen benodigd zijn om de meldingen terug te kunnen dringen is ook nog onbekend. Duidelijk is dat gemeenten minder meldingen willen ontvangen over de beleidsmatige acties die gemeenten uitvoeren in de openbare ruimte.

1.3 Hoofd- en deelvragen

Nu het bredere kader van het onderwerp, het theoretisch kader met de daarbij behorende aanleiding en de knowledge gap omschreven zijn, is het mogelijk het onderwerp van dit onderzoek nader onder de loep te nemen. Naar aanleiding van de probleemanalyse zoals geschetst in 1.1 en 1.2 is de volgende hoofdvraag opgesteld:

'In hoeverre vermindert het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen binnen gemeenten door middel van een interventie?'

Bovenstaande hoofdvraag gaat niet onderzocht worden binnen alle gemeenten in Nederland, maar beperkt zich in dit onderzoek tot de gemeente Oldenzaal. De gemeente

Oldenzaal is gelegen in de provincie Overijssel met een inwonersaantal van 32.000. Het onderzoeken van deze hoofdvraag gebeurt door middel van interviews, literatuurstudie, deskresearch en een experiment. In hoofdstuk 2 worden de onderzoeksmethoden nader toegelicht.

Uit hoofdstuk 1, 1.1 en 1.2 blijkt dat gemeenten, waaronder de gemeente Oldenzaal, niet weten welke maatregelen getroffen moeten worden om het aantal meldingen dat betrekking heeft op de beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen te verminderen. Uit de resultaten van dit onderzoek en de conclusie kunnen aanbevelingen voortkomen die bruikbaar zijn voor alle gemeenten in Nederland.

Om de hoofdvraag te beantwoorden zal gebruik worden gemaakt van 3 deelvragen:

1. Welke interventies worden binnen gemeenten veelal toegepast om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen terug te dringen?
2. Hoeveel en welk type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen ontvangt de gemeente Oldenzaal (voor de interventie)?
3. Wat is het effect van de interventie, na uitvoering ervan, op het aantal en type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen na de interventie?

Een interventie is een actieve handeling om het probleem op te lossen. In dit geval gaat het om het terugdringen van het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen. Uit deelvraag 1 komt de interventie voort. De interventie voortkomend uit deelvraag 1 zal worden uitgevoerd (geïmplementeerd) bij deelvraag 3.

1.4 Doelstelling

De doelstelling van dit onderzoek is een analyse te maken van het probleem van grote hoeveelheden meldingen van inwoners die bij gemeenten binnenkomen met betrekking tot de (groene) leefomgeving. Het uitvoeren van een interventie kan de vraag beantwoorden of dit effect heeft op het aantal meldingen. Ook kan hierdoor meer inzicht ontstaan in de vraag wat de oorzaak van het aantal meldingen is. Het gaat hierbij dan niet om meldingen over noodsituaties of die ontstaan op onvoorziene gebeurtenissen, maar juist om meldingen die betrekking hebben op (vooraf) bekende en beleids-gedreven activiteiten in de buurt of leefomgeving. Voorts is het een doel om vanuit deze analyse tot een mogelijke oplossing te komen (als advies) voor gemeenten; dit advies zal bestaan uit een aanpak waarbij het aantal (herhaal-) meldingen, voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten, verminderd kan worden. Hierbij zal zoveel mogelijk gezocht worden naar realistische en makkelijk toe te passen maatregelen die voor gemeenten bestaan.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zal de aanpak van het onderzoek verder worden toegelicht. Hierin zal duidelijk worden gemaakt hoe het onderzoek wordt gedaan. Aansluitend wordt in hoofdstuk 3 de resultaten weergegeven. Daarna, in hoofdstuk 4 zal de discussie worden omschreven. Tot slot van dit onderzoek wordt er een conclusie gegeven met de daarbij behorende aanbevelingen in hoofdstuk 5.

Hoofdstuk 2. Materiaal en methode

In het eerste hoofdstuk is de inleiding beschreven met het daarbij horende breder en theoretisch kader. Uit het theoretisch kader is informatie naar voren gekomen die op dit moment bekend is. De onbekende informatie, die naar voren is gekomen uit het theoretisch kader is inmiddels beantwoord en noemt men de knowledge gap. Uit deze gap is een hoofdvraag naar voren gekomen. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn deelvragen toegevoegd. De antwoorden op deze deelvragen zullen tot een antwoord op de hoofdvraag leiden.

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden. Dit komt voort uit het feit dat er per deelvraag verschillende onderzoeksmethoden zijn ingezet. In totaal zijn er drie deelvragen. Deze drie deelvragen staan in logische en chronologische volgorde: Eerst is er antwoord gegeven op deelvraag 1. Dit antwoord is bruikbaar gebleken voor deelvraag 2. De antwoorden van deelvraag 1 en 2 waren weer benodigd om een antwoord op deelvraag 3 te geven. In de paragrafen die hierna volgen zal dit verder worden toegelicht.

2.1 Onderzoeksinstrument deelvraag 1

Welke interventies worden binnen gemeenten veelal toegepast om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen terug te dringen?

- **Kwalitatief onderzoek door middel van interviews en literatuurstudie**

Deelvraag 1 gaat over welke interventies binnen gemeenten toegepast worden om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen terug te dringen. Door middel van literatuurstudie is bekeken of er al eerder onderzoek gedaan is naar deze vraag en wat de resultaten van deze onderzoeken waren. Naast de literatuurstudie is het onderzoek uitgevoerd door middel van interviews.

2.1.1 Interviews

De interviews zijn bij twee gemeenten in de regio Twente afgenomen. Deze interviews zijn afgenomen volgens de vragenlijst in Bijlage A. Deze vragen gaan over welke soort meldingen binnen komen en welke oplossingen gemeenten al hebben bedacht om meldingen terug te dringen. Het zijn elf open vragen. Daarnaast gaat het veelal over verschillende soorten interventies, waaronder communicatiestrategieën en over de te ondernemen stappen als gemerkt wordt dat meldingen voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten dusdanig hoog wordt. De interviews hebben plaats gevonden bij de gemeente Enschede en de gemeente Hengelo. Bij de gemeente Enschede is het interview uitgevoerd met een adviseur groen en communicatieadviseur uit het team Onderhoud Enschede. Het interview in Hengelo is afgenomen met een toezichthouder groen uit het team buitenbeheer. Dit zijn 2 interviews bij externe gemeentes. Aan deze twee gemeenten en interviewkandidaten is vooraf gevraagd of er gewerkt wordt met een interventie. Daarnaast is van tevoren gecontroleerd of deze twee gemeenten activiteiten ontplooiën om meldingen terug te dringen. Het is van essentieel belang gebleken deze twee randvoorwaarden vooraf te controleren, omdat anders het risico gelopen wordt dat er onbruikbare data worden verzameld. Deze controle vooraf heeft de zekerheid gegeven van data die voor dit onderzoek relevant is. Het doel van de interviews is geweest om ideeën op te doen voor gemeenten in Nederland om het aantal

meldingen te verminderen voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen. De interviews zijn face to face afgenomen door middel van een Teams-meeting.

De keuze voor een Teams-meeting heeft vooral te maken gehad met de gezondheid van de respondenten. Ze waren erg verkouden en niet helemaal fit. De respondenten wilden het interview liever via een Teams-meeting, dit om de gezondheid van iedereen te kunnen waarborgen. Het delen van het video-interview in dit onderzoek werd niet op prijs gesteld. De belangrijkste gegevens en de meest relevante uitspraken uit de interviews zijn eruit gehaald. Deze relevante gegevens en uitspraken zijn samengevoegd in een Figuur. Dit is gebeurd door middel van het coderen en analyseren van de gegeven informatie. Op deze manier is een overzichtelijke en duidelijke vorm ontstaan van de gegeven antwoorden van de mensen die zijn geïnterviewd. En op deze manier is het proces vereenvoudigd om de resultaten in de eerste deelvraag te verwerken.

2.1.2 Zoekplan voor literatuurstudie

Het literatuuronderzoek is uitgevoerd door middel van het toepassen van een zoekplan. In dit zoekplan zijn vragen beantwoord zoals welke gegevens en data wordt verzameld. Daarnaast is gebruik gemaakt van bronnen die gevonden zijn op Google Scholar en bronnen uit de Hbo-kennisbank. Daarnaast is er gewerkt met peer-reviewed bronnen. Peer-reviewed bronnen zijn wetenschappelijke artikelen die zijn beoordeeld op de inhoud door wetenschappers. Dit heeft als doel gehad om de betrouwbaarheid en de validiteit van de verzamelende gegevens te waarborgen. Bovendien worden de onderwerpen, zoekfilters, databanken en bronnen inzichtelijk gemaakt.

Onderwerpen

Onderstaande zoektermen zijn gebruikt tijdens het literatuuronderzoek:

- Meldingsprocedure gemeenten
- De gemeente als regisseur
- Een e-gemeente, wat vinden inwoners?
- Straatbeeld volgens de inwoners
- Sociale media als versterking van overheidscommunicatie
- Duidelijke taal voor iedere inwoner binnen een gemeente
- Meerjarenbeleidsplan toezicht en handhaving in openbare ruimte
- Communicatiestrategieën

Zoekfilters

Taal: Nederlands

Niveau: HBO

Soorten: Peer-reviewed bronnen en beleidsnotities

Databanken

- Hbo-kennisbank
- Google
- Green-I
- Google Scholar

Bronnen

Bronnen die relevant zijn gebleken om antwoord te geven op deelvraag 1 zijn verwerkt in de resultaten. Deze bronnen zijn gevonden door middel van het uitvoeren van het zoekplan. Hieronder worden de bronnen kort toegelicht.

- Deze bron (Keijzer, 2017) is interessant en bruikbaar gebleken voor tijdens het literatuuronderzoek in deelvraag 1 omdat in dat rapport voorheen al eens een onderzoek is uitgevoerd over de kennis, de houding en het gedrag van inwoners. Bruikbare informatie uit deze bron is geweest waarom bepaalde inwoners binnen een gemeente meldingen maken en wat de gemeente hieraan al aan doet om dit te verminderen. In deze bron gaat het over de gemeente Middelburg.
- Deze bron (Laureijs & Oomes, 2013) is interessant en bruikbaar geweest voor het literatuuronderzoek in deelvraag 1. Het is interessant en bruikbaar omdat in dat rapport voorheen onderzoek gedaan is naar hoe sociale media als versterking gebruikt kan worden in overheidscommunicatie. Dit onderzoek is destijds uitgevoerd bij de gemeente Bladel. Wat zijn de wensen van inwoners? En hoe kan de gemeente daarop in spelen? Hier staat informatie in die antwoord geeft op de vraag hoe meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen in mindering gebracht kunnen worden.

Daarnaast is er nog een extra bron toegevoegd die voorheen nog niet gevonden is in het zoekplan. Deze bron gaat over multimedia en overheidsdienstverlening (Van den Berg et al., 2008). In de resultaten wordt deze bron gebruikt en verder toegelicht.

Met bovenstaande informatie, samen met de resultaten uit de interviews, is antwoord gegeven op deelvraag 1. Op basis van deze deelvraag is de interventie gekozen die het meest passend is en er is gekeken welk effect dat heeft. De interventie voortkomend uit deelvraag 1 is gebruikt voor deelvraag 3. De resultaten hiervan zijn te vinden in hoofdstuk 3 resultaten.

2.2 Onderzoeksinstrument deelvraag 2

Hoeveel en welk type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen ontvangt de gemeente Oldenzaal (voor de interventie)?

- **Kwantitatief onderzoek door middel van deskresearch**

Deelvraag 2 gaat over hoeveel en welke type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen worden ontvangen door gemeenten voor een bepaalde interventie. Door middel van deskresearch is deelvraag 2 beantwoord.

2.2.1 Deskresearch

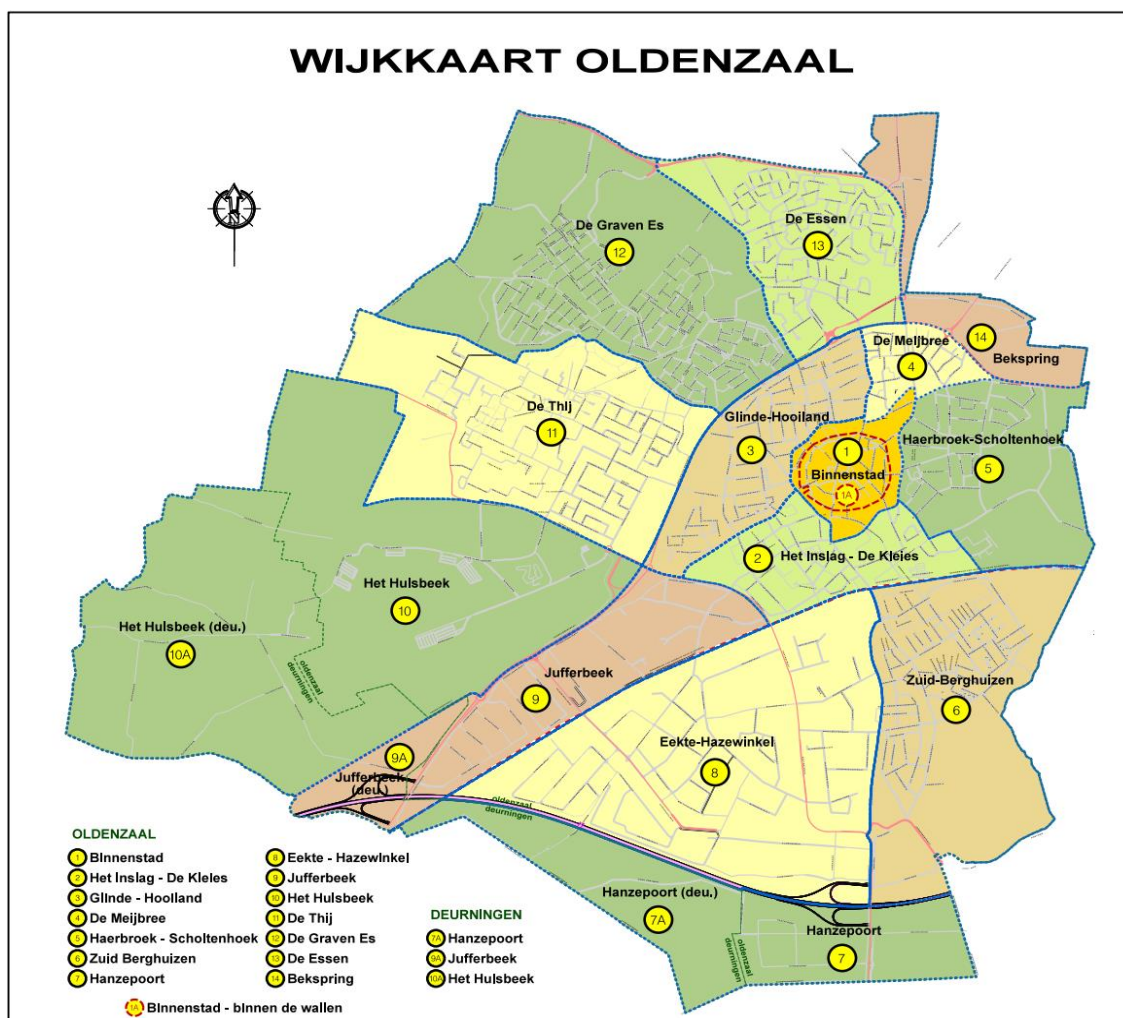
Deskresearch, oftewel bureauonderzoek kan uitgevoerd worden vanuit achter je bureau. Zoals omschreven in 2.2 gaat deze deelvraag erbij helpen om het aantal en type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen in kaart te brengen voordat de interventie is uitgevoerd. Dit is hiermee een nulmeting. Deze nulmeting is later vergeleken met het experiment dat plaats heeft gevonden in deelvraag 3. Later in deelvraag 3 zou dit nader worden toegelicht. Dit onderzoek is uitgevoerd binnen de gemeente

Oldenzaal. Om een zo goed en duidelijk mogelijk beeld te krijgen van het type en aantal meldingen in groenvoorzieningen is er teruggekeken naar de meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen die zijn ontvangen in 2019, 2020 en 2021. In deze jaren is er gefilterd in dezelfde periode waarin het experiment in deelvraag 3 plaats heeft gevonden. Dit is de periode 1 maart tot en met 31 maart geweest. Het vergelijken van dezelfde periode in het onderzoek is gedaan om het onderzoek zo betrouwbaar en valide mogelijk te maken. In deze periode vinden er binnen gemeenten namelijk andere beleids-gedreven activiteiten plaats dan in bijvoorbeeld de maanden november en december.

De gemeente Oldenzaal kent 14 wijken. Hieronder in Figuur 6 is een wijkkaart van de gemeente Oldenzaal weergegeven. Dit om een en ander overzichtelijk te maken.

Figuur 5

Wijkkaart van de gemeente Oldenzaal



Opmerking. Gegevens afkomstig uit het systeem Obsurv (gemeente Oldenzaal).

Het woord 'groenvoorzieningen' is een ruim begrip en kent meerdere categorieën. De twee gebruikte categorieën in Oldenzaal zijn groen en water. In de praktijk vallen deze twee categorieën vaak samen. Vandaar dat zowel categorie water en groen onder groenvoorzieningen valt. Om dit onderzoek zo concreet en duidelijk mogelijk te maken, wordt in Tabel 1 weergegeven welke typen beleids-gedreven (subcategorieën) activiteiten in groenvoorzieningen onderzocht zijn. De meldingen zijn onder een van onderstaande elf subcategorieën geplaatst. Deze categorieën zijn overgenomen uit het digitale beheerssysteem 'Obsurv' van de gemeente Oldenzaal (Obsurv, z.d.).

Tabel 1

Categorieën groen en water

Categorie Groen:	Categorie: Water
Bermen	Overig water
Bladkorven	Sloten
Bomen	
Gazon	
Heesterbeplanting	
Extensief gras	
Onkruid op verhardingen	
Overgroei beplantingen	
Overig groen	

Opmerking. Gegevens afkomstig uit het systeem Obsurv (gemeente Oldenzaal).

Bij deelvraag 2 is het aantal meldingen binnen de hele gemeente Oldenzaal onderzocht. Hierbij is gekeken naar de hoeveelheid meldingen passend bij het type melding die hierboven omschreven zijn. Na deze uitvoering is de nulmeting gerealiseerd. De resultaten uit de nulmeting zijn in de resultaten weergegeven in een Tabel. Deze nulmeting is nodig om een goede vergelijking te kunnen maken tussen dit aantal en het aantal na toepassing van de interventie (de uitkomst bij deelvraag 3). In de volgende paragraaf wordt omschreven hoe en op welke manier de resultaten met elkaar vergeleken zullen worden.

2.3 Onderzoeksinstrument deelvraag 3

Wat is het effect van de interventie, na uitvoering ervan, op het aantal en type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen na de interventie?

- **Kwantitatief onderzoek door middel van een experiment**

Deelvraag 3 gaat over het effect van de gekozen interventie op het aantal en type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen. De interventie die gebruikt is komt voort uit het antwoord van deelvraag 1. Door middel van een experiment is dit onderzocht. Het experiment is gemeente breed getrokken en is niet afgebakend tot 1 van de 14 wijken. Dit komt omdat de gekozen interventie via de sociale media en wijkkranten loopt. Informatie via sociale media verspreiden op een wijk is onmogelijk. Daarnaast is het makkelijker om via de wijkkrant de hele gemeente te bereiken. Hierdoor hoeft je niet aparte kranten te drukken voor een bepaalde wijk. De periode 1 maart tot en met 31 maart is gekozen bij deelvraag 2 voor de nulmeting, dezelfde periode is ook gebruikt bij het

experiment die is uitgevoerd bij deelvraag 3. Dit om het onderzoek zo betrouwbaar mogelijk te houden. Door het antwoord van deelvraag 2 met deelvraag 3 te vergelijken is bekeken of er daadwerkelijk minder meldingen zijn met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen.

2.3.1 Experiment

Om de resultaten van deelvraag 2 te vergelijken met de resultaten uit deelvraag 3 is gebruik gemaakt van de T-toets voor één gemiddelde. Met deze T-toets is het aantal meldingen uit het experiment vergeleken met de meldingen uit de jaren 2019, 2020 en 2021. Het gemiddelde van die jaren is vergeleken met de steekproef van het experiment. Het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen wordt hier gemeten.

Er is gekeken of er een verschil of verband aanwezig is. Een verschil of verband is pas significant te noemen, als de uitspraak met minstens 95% betrouwbaarheid gedaan kan worden. In veel gevallen wordt een onbetrouwbaarheid aangenomen van maximaal 5%. De onbetrouwbaarheidsdrempel ligt in dit geval op 5%.

In deelvraag 1 is dus onderzocht welke maatregelen gemeenten nemen om het aantal meldingen uit beleids-gedreven activiteiten terug te dringen. In deelvraag 2 is er een nulmeting gehouden die inzicht geeft in het aantal binnengekomen meldingen uit het verleden. In de derde deelvraag is een experiment gehouden met de interventie voortkomend uit deelvraag 1.

Bij dit onderzoek, dus ook bij dit experiment zal het alleen gaan over de meldingen voortkomend uit de beleids-gedreven activiteiten afkomstig vanuit groenvoorzieningen. Het onderzoek wordt hiermee dus afgebakend op de groene sector. De groene sector is alles wat te maken heeft met beplanting, onkruid op verharding, bomen en water in de openbare ruimte.

Met de antwoorden op de deelvragen, die de resultaten van dit onderzoek vormen, is antwoord gegeven op de hoofdvraag. Dit leidt tot de conclusie en vervolgens is dit de basis geweest voor het vormen van een advies.

Hoofdstuk 3. Resultaten

In dit hoofdstuk zal antwoord gegeven worden op de drie deelvragen. Deze deelvragen dragen bij om een antwoord te geven op de hoofdvraag. Door een combinatie van zowel kwalitatief en kwantitatief onderzoek zijn drie onderstaande deelvragen beantwoord.

3.1 Resultaten deelvraag 1

'Welke interventies worden binnen gemeenten veelal toegepast om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen terug te dringen?'

Voor de beantwoording van deelvraag 1 zijn meerdere onderzoeksmethoden gebruikt. Deze onderzoeksmethoden zijn: interviews en literatuuronderzoek. De interviews hebben plaats gevonden bij twee gemeenten in de regio Twente, namelijk Enschede en Hengelo. De functies van de geïnterviewde medewerkers zijn adviseur groen, communicatieadviseur en een toezichthouder groen. Het interview met de gemeente Enschede heeft plaats gevonden met twee personen. Zie voor de getranscribeerde interviews Bijlage B.

De geïnterviewde ambtenaren geven aan dat meldingen voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten inderdaad een groot probleem zijn. Aangegeven in het interview wordt dat het een illusie is dat het aantal meldingen tot 0 teruggebracht kan worden. Echter, dit is ook niet de onderzoeksvraag en het doel van het interview. Het doel is om te kijken in hoeverre het aantal meldingen vermindert binnen gemeenten door middel van een interventie.

Tijdens het literatuuronderzoek is gekeken naar de inwonersbehoefte van het online aanbieden van verschillende soorten digitale informatievoorzieningen binnen gemeenten (De Keijzer et al., 2017). Digitale informatievoorzieningen zijn met name de gemeentelijke website, Facebook, Instagram en LinkedIn. Dat inwoners behoefte hebben aan deze digitale informatievoorzieningen wordt bevestigd door de geïnterviewde ambtenaren. Inwoners geven aan de digitale informatievoorzieningen prettig en gemakkelijk te vinden. Als een inwoner de nieuwste informatievoorzieningen wil zien en volgen kan dit op een eenvoudige manier. Inwoners kunnen hierdoor zelf bepalen wanneer ze gebruik maken van de informatievoorzieningen; het voordeel voor inwoners is dus dat ze niet naar een balie hoeven te gaan en dit levert tijdsbesparing op. Daarnaast geven inwoners aan: als de gemeente ons via de digitale informatievoorzieningen aangeeft wanneer bepaalde werkzaamheden en/of activiteiten in de openbare ruimte verricht worden, is er geen noodzaak tot het doen van een melding. Dit zeggen de inwoners uit de gemeente Middelburg (De Keijzer et al., 2017); dit wordt bevestigd door de geïnterviewde ambtenaren.

Een ander onderzoek, uitgevoerd in 2013 bij de gemeente Bladel, geeft hetzelfde beeld. Hier wordt aangegeven dat meldingen verminderd kunnen worden door sociale media te gebruiken als versterking van andere vormen van overheidscommunicatie. Een grote doelgroep kan online bereikt worden. De meest voorkomende sociale media bij de gemeente Bladel zijn Facebook, Twitter en LinkedIn. De gemeente Bladel kent 19.627 inwoners. Daarvan zijn er 1.739 inwoners die gebruik maken van Twitter en 7.595 inwoners die gebruik maken van Facebook. Dit is een aanzienlijk gedeelte van het totale aantal inwoners. De gemeente Bladel plaatst op deze kanalen alle informatie die speelt over groenvoorzieningen. Inwoners en geïnteresseerden blijven hierdoor continu op de hoogte

van wat er speelt. In de gemeente Bladel blijkt het zo te zijn dat inwoners graag informatie ontvangen over bekendmakingen, groenvoorzieningen en wanneer beleids-gedreven activiteiten worden uitgevoerd. De gemeente Bladel wil zich hiermee optimaal positioneren op het gebied van dienstverlening. Door een goede informatievoorziening aan inwoners, waaronder het bekendmaken over bepaalde activiteiten en het maken van filmpjes, is Bladel ervan overtuigd dat dit aanzienlijk minder meldingen gaat opleveren (Laureijs & Oomes, 2013).

Een goede vorm van digitale informatievoorziening is, volgens de literatuur en de geïnterviewde ambtenaren het maken van een video over beleids-gedreven activiteiten. Hierbij is het geven van gerichte informatie wel van belang volgens de geïnterviewde ambtenaren (Deelnemer A, 2022). Dat een gemeente proactief communiceert, gericht informatie geeft en uitlegt hoe bepaalde gemeentelijke processen werken, is van grote invloed op het aantal meldingen. Daarnaast wordt aangegeven dat een gemeente vooral in een video makkelijk kan aangeven dat alleen het melden van veiligheids-meldingen belangrijk is. De geïnterviewde personen geven aan dat een video met name effectief is bij het boomeronderhoud binnen gemeenten. Het informeren door middel van de gemeentekrant is ook een veelvoorkomende manier van communiceren.

Een ander voorbeeld van een digitale informatievoorziening is een maaikaart te maken, waarbij inzichtelijk gemaakt wordt wanneer een bepaalde grasstrook of een stuk gazon zal worden gemaaid binnen de gemeente. Als een gemeente deze informatie gericht kan aanbieden aan inwoners, kunnen al vele meldingen voorkomen worden. “Een inwoner komt dan niet meer met de vraag wanneer zijn of haar grasstrook gemaaid wordt,” aldus de geïnterviewde. Weeknummers aangeven is hierbij wel van groot belang. Dit middel schijnt zeer effectief te werken bij de subcategorieën ‘overig groen’ en ‘bomen’. Daarnaast is het raadzaam om uit te leggen, in een stuk tekst, waarom een bepaalde grasstrook vier keer per jaar wordt gemaaid en waarom andere plekken twintig keer per jaar wordt gemaaid. Dit (maaibeleid) communiceren kan zowel digitaal als via de huis-aan-huis-krant.

Een ander middel dat zowel door literatuur als de geïnterviewde ambtenaren genoemd wordt, is: vooraf acties van grote beheeringrepen aankondigen. Hierbij kan volgens de geïnterviewde ambtenaren gedacht worden aan bladruimen, knippen van hagen, maaien van bermen en overige acties. Daarnaast is het communiceren van het beleid ten aanzien van de eikenprocessierups een veel voorkomend voorbeeld van een beheeringreep. Het effect daarvan is dat inwoners meteen kunnen zien wat dit voor zijn of haar omgeving betekent. Dit communiceren kan door middel van een huis-aan-huis-krant, digitale krant, bebording in de wijk of via de website. Het effect is dat alle doelgroepen (jong en oud, bewoners en ondernemers) actuele informatie ontvangen. “Als een gemeente niet op de juiste wijze communiceert, loopt men continu achter de feiten aan”, aldus de geïnterviewde. Beleids-gedreven activiteiten uitvoeren zonder dat een inwoner daarvan op de hoogte is wordt niet op prijs gesteld (Deelnemer A, 2022).

Volgens zowel de geïnterviewde ambtenaren als de literatuur is het mogelijk dat er binnen een gemeente toch inwoners zijn die bekendmakingen via de digitale kanalen, kranten of vooraf aangekondigde acties van grote beheeringrepen missen. Het kan dan voorkomen dat een inwoner toch een melding wil maken over een beleids-gedreven activiteit omdat hij of zij de aankondiging gemist heeft. In het stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer van de gemeente Amsterdam heeft men hiervoor een extra tool bedacht. Als inwoners melding maken, worden deze meldingen weergegeven op een interactieve kaart. Deze kaart is openbaar gepubliceerd. Hierdoor is het mogelijk om in één oogopslag te zien, zowel voor bewoners als voor de gemeente, waar meldingen over gaan en op welke plek die zich bevinden. Inwoners en de gemeente kunnen tot op straatniveau inzoomen om de meldingen en de status hiervan te bekijken. Dus mocht het voornemen van een inwoner zijn om toch een melding te maken, dan kan hij/zij zien of over de desbetreffende activiteit al een melding is gemaakt of niet. Mocht dit het geval zijn dan is het zeer aannemelijk dat hier niet nog een melding van gemaakt wordt. Hiermee worden dubbele meldingen voorkomen. Men noemt dit ook wel 'slim melden'. Mocht de melding nog niet zijn aangemaakt door een inwoner, dan kan uiteraard ook doorverwezen worden naar de desbetreffende plek waar al gecommuniceerd wordt over wanneer een beleids-gedreven activiteit wordt uitgevoerd (Van den Berg et al., 2008). Nog niet veel gemeenten in Nederland werken met deze tool. De gemeente Deventer is een gemeente die hier al wel gebruik van maakt. Op de website van de gemeente Deventer (<https://deventer.slimmelden.nl/#/map>) is te zien hoe dit in zijn werk gaat en hoe zo'n dashboard eruitziet (Gemeente Deventer, z.d.).

Verder geven de geïnterviewde ambtenaren aan dat het communiceren van de locaties waar de invasieve exoten zich bevinden helpt bij het verminderen van meldingen. De literatuur ondersteunt dit (Moen, 2020).

De interventies, die het meest genoemd zijn in de interviews en uit het literatuuronderzoek naar voren komen, worden in onderstaand Figuur 7 weergegeven. Het literatuuronderzoek en de geïnterviewde ambtenaren van de gemeente Enschede en Hengelo geven aan dat zij op het groengebied veel meldingen ontvangen. Een poging het aantal meldingen te verminderen doen zij onder andere door interventies die hieronder in Figuur 7 omschreven zijn. Dit zijn niet alle interventies die toegepast worden in de praktijk, maar wel de meest voorkomende en meest gebruikte.

Figuur 7

Meest voorkomende interventies op basis van interviews en literatuuronderzoek

1. Beleids-gedreven activiteiten uitleggen d.m.v. een **video** aan inwoners
2. Proactief en gericht informeren d.m.v. **sociale media** of **gemeentekrant** (online of op papier)
3. Frequentie maaien en maaibeleid communiceren d.m.v. **sociale media of gemeentekrant** (online of op papier)
4. Toelichten en argumenteren beleidskeuzes aan inwoners d.m.v. **sociale media of gemeentekrant** (online of op papier)
5. Aankondigen van acties of planning van grote beheeringrepen d.m.v. **bebording in de wijk, sociale media of gemeentekrant** (online of op papier)

* De volgorde is willekeurig en bevat geen rangorde

Omdat binnen twee grote gemeenten in Nederland hetzelfde interview is afgenomen, is het zeer waardevol om de gegeven antwoorden met elkaar te vergelijken en de meest relevante informatie eruit te filteren. Door tijdens het interview goed te luisteren, samen te vatten en door te vragen is het zeer aannemelijk dat er veel belangrijke antwoorden naar voren komen. Tegelijkertijd is literatuuronderzoek uitgevoerd, dat ook relevante informatie heeft opgeleverd. Veelal komen de uitspraken van de geïnterviewde ambtenaren overeen met het literatuuronderzoek.

Kort samengevat blijkt uit zowel de interviews als het literatuuronderzoek dat een grote winst behaald kan worden op het gebied van communicatie. De hoofdinterventie is hierbij dan ook: meer communiceren naar inwoners. Dit kan met behulp van meerdere deelinterventies die te maken hebben met digitale en offline communicatie.

3.2 Resultaten deelvraag 2

Hoeveel en welk type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen ontvangt de gemeente Oldenzaal (voor de interventie)?

Voor het beantwoorden van deze tweede deelvraag is er deskresearch uitgevoerd bij de gemeente Oldenzaal. Hieronder wordt inzichtelijk gemaakt hoeveel meldingen voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten zijn ontvangen voor de genomen interventie.

3.2.1 Meldingen voor de genomen interventie

Uit de deskresearch blijkt dat er gemiddeld 58 meldingen in de periode 1 maart tot en met 31 maart binnen zijn gekomen bij de gemeente Oldenzaal. Het type meldingen zijn verdeeld over elf categorieën. Dit is het gemiddelde gebaseerd op de aantallen in 2019, 2020 en 2021. Deze meldingen komen voort uit de beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen. In Tabel 2 worden de meldingen uit beleids-gedreven activiteiten getoond.

Tabel 2

Meldingen in de categorie Groen m.b.t. beleids-gedreven activiteiten in de periode 1 maart tot en met 31 maart 2019-2021

	2019	2020	2021	Gemiddelde (2019-2021)
Categorie Groen:				
Bermen	0	1	0	0,33
Bladkorven	1	0	1	0,67
Bomen	23	17	27	22,33
Gazon	0	1	2	1,00
Heesterbeplanting	1	0	0	0,33
Extensief gras	2	1	3	2,00
Onkruid op verhardingen	1	1	1	1,00
Overgroei beplantingen	2	5	3	3,33
Overig groen	16	26	30	24,00
Categorie Water:				
Overig Water	6	1	0	2,33
Sloten	2	0	0	0,67

Opmerking. Gegevens afkomstig uit het e-Suite zaaksysteem (Atos, gemeente Oldenzaal).

In Tabel 3 wordt weergegeven wat het totale aantal meldingen uit de verschillende jaren is.

Tabel 3

Het totale aantal meldingen uit beleids-gedreven activiteiten in de periode 1 maart tot en met 31 maart per jaar

	2019	2020	2021	Gemiddelde	Standaard deviatie
Totaal	54	53	67	58	7,81

Opmerking. Gegevens afkomstig uit het e-Suite zaaksysteem (Atos, gemeente Oldenzaal).

Zoals hierboven weergegeven is, is het gemiddelde aantal meldingen in de desbetreffende periode 58. De standaarddeviatie is hierbij 7,81. De standaarddeviatie is een maat die individuele scores vergelijkt met het gemiddelde van de scores. Hoe groter de afstand is tot het gemiddelde, hoe hoger de standaarddeviatie. Hoe hoger de standaarddeviatie, hoe lager dus de overeenstemming is (Schuringa et al., 2011). Opvallend uit Tabel 2 is dat meldingen op het gebied van bomen en overig groen erg hoog is in verhouding tot de andere categorieën.

Samengevat kan gesteld worden dat er gemiddeld 58 meldingen binnen zijn gekomen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen in de periode 1 maart tot en met 31 maart. De standaarddeviatie ligt hierbij op 7,81.

3.3 Resultaten deelvraag 3: selectie uit te voeren interventies

Wat is het effect van de interventie, na uitvoering ervan, op het aantal en type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen na de interventie?

Voor de beantwoording van deelvraag 3 hebben er meerdere (deel)interventies plaats gevonden binnen de gemeente Oldenzaal. De gekozen interventies zijn voort gekomen uit de antwoorden op deelvraag 1. Uit deze onderzoeksresultaten zijn zeven interventies samengesteld. Deze zeven interventies zijn alle relevant en gerelateerd aan de antwoorden van deelvraag 1. Uit de cijfers van deelvraag 2 is af te lezen dat er veel meldingen zijn op het gebied van bomen en overig groen. De genomen interventies zijn dan ook grotendeels daarop toegespitst. In Tabel 4 wordt getoond hoe de zeven gekozen interventies zich verhouden tot de top-5 uit deelvraag 1. Eén gekozen interventie kan horen bij meerdere top-5 interventies.

Tabel 4

Onderbouwing gekozen interventies naar aanleiding van de onderzoeksresultaten

	Onderzoeksresultaten	Gekozen interventies
1	Beleids-gedreven activiteiten uitleggen d.m.v. een video aan inwoners	- Video-uitleg cyclisch onderhoud bomen (3.3.1)
2	Proactief en gericht informeren d.m.v. sociale media of gemeentekrant (online of op papier)	- Krantenartikel in Twentse krant over beleids-gedreven activiteiten boominspecties (3.3.2)
		- Krantenartikel Oldenzaal: cyclisch onderhoud bomen (3.3.3)
3	Frequentie maaien en maaibeleid communiceren d.m.v. sociale media of gemeentekrant (online of op papier)	- Maaibeleid (3.3.4) - Invasieve exoten (3.3.5)
4	Toelichten en argumenteren beleidskeuzes aan inwoners d.m.v. sociale media of gemeentekrant (online of op papier)	- Maaibeleid (3.3.4) - Invasieve exoten (3.3.5) - Slim melden (3.3.6)
5	Aankondigen van acties of planning van grote beheeringrepen d.m.v. bebording in de wijk, sociale media of gemeentekrant (online of op papier)	- Video-uitleg cyclisch onderhoud bomen (3.3.1) - Krantenartikel in Twentse krant over beleids-gedreven activiteiten boominspecties (3.3.2) - Krantenartikel Oldenzaal: -cyclisch onderhoud bomen (3.3.2) - Maaibeleid (3.3.4) - Eikenprocessierups (3.3.7)

*in de kolom 'gekozen interventies' is tussen haakjes verwezen naar de paragraaf met meer uitleg

De (deel-)interventies hebben plaatsgevonden in de weken 9 tot en met 12 van 2022. De weken 9 tot en met 13 (1 maart tot en met 31 maart) zijn gebruikt om te controleren of het aantal meldingen daadwerkelijk is verminderd. Dit resultaat wordt vergeleken met de uitkomst van Tabel 3 (deelvraag 2). De uitkomst van het totale aantal meldingen na de interventie wordt later in dit hoofdstuk weergegeven in paragraaf 3.4.

Eerst worden hieronder de genomen (deel-)interventies toegelicht. De manier waarop deze (deel-) interventies gebruikt worden, zou wellicht beter gepast hebben bij het hoofdstuk Materiaal & Methode. Echter, de resultaten hiervan zijn pas toegelicht in de bespreking van de resultaten van deelvraag 1. Vandaar dat ervoor gekozen is om dit uit te leggen bij de resultaten van hoofdstuk 3. Het kan voorkomen dat het aantal views, 'vind-ik-leuks' en commentaren niet altijd 1 op 1 overeenkomen met de bijgevoegde link. Dit kan ermee te maken hebben dat meerdere mensen het bericht gedeeld hebben en er continu andere links in omloop zijn. Het eindresultaat is wel kloppend en is bij elkaar opgeteld. De genomen interventies worden ter verduidelijking toegelicht in een communicatieplan. Dit plan is te vinden in Figuur C1 en Figuur C2 van Bijlage C. Dit heeft als leidraad gefungeerd.

3.3.1 Video-uitleg cyclisch onderhoud bomen

Naar aanleiding van de interviews en literatuuronderzoek is ervoor gekozen om een video op te nemen over een beleids-gedreven activiteit. De geïnterviewde mensen gaven aan dat het opnemen van een video over het onderhoud van de bomen een zeer effectief middel is die kan bijdragen aan het verminderen van meldingen. In week 11 heeft deze opname binnen de gemeente Oldenzaal plaats gevonden. Bij de opname van deze video waren 4 mensen betrokken. De videograaf was aanwezig om de video op te nemen en uiteindelijk de video gereed te maken voor publicatie. De communicatieadviseur van de gemeente Oldenzaal was erbij betrokken om de twee sprekers tips en uitleg te geven over de inhoud en wijze van spreken. De twee sprekers in de video waren Ronnie Beuvink en Bjorn Ordelmans.

In deze video is uitleg gegeven over het cyclisch onderhoud van bomen binnen de gemeente Oldenzaal. Daarnaast is duidelijk aangegeven dat de gemeente Oldenzaal eens in de drie jaar de bomen komt inspecteren en indien nodig komt snoeien. Een melding maken is dus niet nodig omdat de gemeente eens in de drie jaar alle bomen controleert op gebreken. Wel is er duidelijk bij vermeld dat de gemeente graag meldingen ontvangt over gevaarlijke situaties. De video is verspreid door middel van Facebook, Instagram, LinkedIn en Twitter. In Bijlage D in Figuur D1 is de video te vinden en het script, dat voorafgaand aan de video is bedacht. Het script komt niet volledig overeen met de gesproken tekst in de video, maar de inhoud komt op hetzelfde neer. Op deze publicatie waren in totaal 164 vind-ik-leuks, 19 commentaren en het is 9 keer gedeeld. Daarnaast waren er 1986 weergaven.

3.3.2 Krantenartikel in Twentse krant over beleids-gedreven activiteiten boominspecties

Om de beleids-gedreven activiteit cyclisch onderhoud van bomen breder te communiceren is ervoor gekozen om dit in de Twentse krant te plaatsen. Er is contact geweest met een journalist van de Twentse krant om een opzichter groen van de gemeente Oldenzaal te interviewen over deze werkzaamheden. De journalist heeft dit interview gehouden met Ronnie Beuvink van de gemeente Oldenzaal. In dit interview geeft Beuvink aan dat de gemeente Oldenzaal de bomen in het jaartal 2021 en 2022 op een 0-punt brengen. Alle bomen zijn op dat moment in twee jaar tijd volledig geïnspecteerd en uitgevoerd indien nodig. Vanaf 2023 vindt er cyclisch onderhoud plaats van 1 keer per 3 jaar. Dit betekent dat de bomen eens in de drie jaren worden gecontroleerd op gebreken. Dit krantenartikel is verspreid door heel Oldenzaal en omstreken. Deze is in week 9 geplaatst. In Figuur E1 en Figuur E2 van Bijlage E is het krantenartikel te vinden.

3.3.3 Krantenartikel Oldenzaal: cyclisch onderhoud bomen

In week 12 is er een krantenartikel geplaatst in de Oldenzaalse krant (KOM). In dit bericht is bijna dezelfde inhoud weergegeven als die in de video is opgenomen bij 3.3.1. Mensen die de video op een of andere manier gemist hebben zijn bereikt door de Oldenzaalse krant: 14.662 huishoudens hebben dit bericht ontvangen. Ieder huishouden ontvangt namelijk deze weekkrant. De weekkrant wordt zowel digitaal als fysiek aangeboden. Ook hier is gesproken over het periodiek onderhoud binnen de gemeente Oldenzaal. Daarnaast is er expliciet een stuk tekst opgenomen waarin staat dat een melding maken alleen benodigd is bij acuut gevaar. In Bijlage F in Figuur F1 is het krantenartikel opgenomen. Bovendien is het krantenartikel te vinden op de volgende website: <https://www.oldenzaal.nl/kom>, bij weeknummer 12.

3.3.4 Maaibeleid

In week 11 is er een maaibericht uit gegaan via de sociale media. In dit bericht is gecommuniceerd over wanneer er gestart wordt met maaien en welke grasstroken op welke manier worden onderhouden. Deze grote beheeringreep is in de hele gemeente Oldenzaal gedeeld via meerdere kanalen. In Bijlage G is het bericht te zien dat gecommuniceerd is en de maaikaart is hierbij inzichtelijk gemaakt. In Figuur G1 valt de kaart van het maaibeleid te zien en Figuur G2 toont het communicatiebericht via LinkedIn. Figuur G3 en Figuur G4 laten het publicatiebericht uit de krant zien.

3.3.5 Invasieve exoten

In week 11 is er een interactief en visueel dashboard geplaatst op LinkedIn over de locaties waar de invasieve exoten zich bevinden. Mensen weten dan aan de voorkant waar deze plekken aanwezig zijn. Een melding maken is dus niet nodig omdat de gemeente proactief heeft geïnformeerd. Op deze publicatie waren in totaal 20 vind-ik-leuks, 5 commentaren en het is 3 keer gedeeld. In Bijlage H in Figuur H1 is deze kaart te vinden. Figuur H2 geeft de daarbij behorende publicatie weer.

3.3.6 Slim melden

Naar aanleiding van de interviews en het literatuuronderzoek is ervoor gekozen om in week 11 via LinkedIn een dashboard te plaatsen over het slim melden. Op dit dashboard is inzichtelijk gemaakt waar de meldingen worden gemaakt en welke hoeveelheid meldingen aanwezig zijn. Door dit dashboard kan voorkomen worden dat meldingen dubbel gemaakt worden door inwoners. In totaal waren hierbij 20 mensen die dit interessant vonden, 5 mensen die hier commentaar op hebben gegeven en 2 mensen die het hebben gedeeld. In Bijlage I in Figuur I1 en Figuur I2 is hierover extra informatie te vinden.

3.3.7 Eikenprocessierups

Half maart zijn de inwoners van de gemeente Oldenzaal geïnformeerd over het beleid van de eikenprocessierups. Op de website van de gemeente Oldenzaal is extra informatie toegevoegd over de beleids-gedreven activiteiten. De inwoners wordt een en ander uitgelegd over de manier van bestrijden. Daarnaast wordt op de website de bestrijdingskaart weergegeven. Bovendien is er in de maand maart een nieuwsbericht geplaatst en een stuk in de Oldenzaalse krant geplaatst. In Bijlage J is in Figuur J1 het krantenartikel weergegeven. Figuur J2 toont het nieuwsbericht en in Figuur J3 is de bestrijdingskaart te vinden.

3.4 Resultaten deelvraag 3: na uitvoering van de geselecteerde interventies

In 3.4.1 worden de meldingen na de genomen (deel-)interventies weergegeven.

3.4.1 Meldingen na de genomen (deel-)interventies

Na de genomen (deel-)interventies blijkt dat er 68 meldingen in de periode 1 maart tot en met 31 maart 2022 binnen zijn gekomen bij de gemeente Oldenzaal. Dit zijn alleen meldingen die de beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen betreffen. Het totale aantal meldingen in maart 2022 was 86. In totaal waren er 18 meldingen die niet-beleids-gedreven waren, bijvoorbeeld wanneer er acuut gevaar dreigt. Het is ongekend dat zo'n groot aantal gevaarmeldingen gedaan is in 1 maand tijd. De reden hiervan zou kunnen zijn dat een drielingsstorm Nederland bereikte eind februari 2022. Een voorbeeld van een melding waarbij sprake is van acuut gevaar is te zien in Figuur 8. Deze melding is niet meegenomen in de aantallen.

Figuur 8

Voorbeeld melding acuut gevaar (niet beleids-gedreven)

Beschrijf de melding

Waar gaat uw melding over?	Groen - bomen overig
Beschrijf de melding, eventueel de oorzaak en wat er aan gedaan kan worden.	Aan het wandelpad achter de woning bij huisnummer 30 hangt een loshangende tak. Aan het eind van dit wandelpad richting de Schipleidelaan staat een scheve boom op de wal aan de rechterkant. Dit is nav de storm. Kan hier naar gekeken worden?

Opmerking. Gegevens afkomstig uit het zaaksysteem e-Suite (Atos, gemeente Oldenzaal).

Een melding die wel bij de selectie van 68 zit, is te zien in onderstaande Figuur 9. Daar is de vraag of de bomen gesnoeid kunnen worden, die waren volgens mevrouw al 2 tot 3 jaar niet gesnoeid. Zo'n melding zou vooraf afgevangen kunnen worden omdat de gemeente Oldenzaal de bomen cyclisch onderhoudt.

Figuur 9

Voorbeeld melding (beleids-gedreven)

Beschrijf de melding

Waar gaat uw melding over?	Groen - bomen overig
Beschrijf de melding, eventueel de oorzaak en wat er aan gedaan kan worden.	Rond om het hoekhuis staan meerdere bomen. Deze zijn nu 2 a 3 jaar niet gesnoeid. Er hangen erg veel takken over. Er komt momenteel amper zonlicht in de tuin. Graag de bomen snoeien.

Opmerking. Gegevens afkomstig uit het zaaksysteem E-suite (Atos, gemeente Oldenzaal).

Zoals hierboven omschreven zijn er in de periode 1 maart tot en met 31 maart 2022 in totaal 68 meldingen uit beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen ontvangen. Het resultaat uit deelvraag 2 is vergeleken met dat van deelvraag 3. Deze resultaten worden in Tabel 5 (meldingen uit beleids-gedreven activiteiten) weergegeven.

Tabel 5

Meldingen uit beleids-gedreven activiteiten in de periode 1 maart tot en met 31 maart 2019-2022 per categorie

	Gemiddelde (2019-2021)	2022
Categorie Groen:		
Bermen	0,33	3
Bladkorven	0,67	1
Bomen	22,33	32
Gazon	1,00	1
Heesterbeplanting	0,33	0
Extensief gras	2,00	0
Onkruid op verhardingen	1,00	0
Overgroei beplantingen	3,33	9
Overig groen	24,00	19
Categorie Water:		
Overig Water	2,33	1
Sloten	0,67	2

Opmerking. Gegevens afkomstig uit het e-Suite zaaksysteem (Atos, gemeente Oldenzaal).

Een opvallende uitkomst is dat in de categorie groen in vier subcategorieën meer meldingen zijn gedaan in 2022 dan in de jaren daarvoor; in één subcategorie is het aantal meldingen gelijk en in vier subcategorieën is dit minder dan in de drie jaar ervoor. In de categorie water is bij één subcategorie meer meldingen gedaan in 2022 dan in de jaren daarvoor en bij één subcategorie minder dan in de jaren daarvoor.

Tabel 6 laat vervolgens het totale aantal meldingen uit beleids-gedreven activiteiten zien van 2019 tot en met 2022.

Tabel 6

Totaal meldingen uit beleids-gedreven activiteiten in de periode 1 maart tot en met 31 maart per jaar 2019-2022

	2019-2021		2022		t-statistic	p-value
	<i>Gemiddelde 2019-2021</i>	<i>Std. dev.</i>	<i>Totaal 2022</i>	<i>Std. dev.</i>		
Meldingen	58	7,81	68	/	-2.218	0,16

Opmerking. Gegevens afkomstig uit JASP en het e-Suite zaaksysteem (Atos, gemeente Oldenzaal).

Wat in één oogopslag valt te zien in Tabel 6, is dat het totale aantal meldingen in 2022 hoger is dan het gemiddelde van 58 uit de jaren 2019 tot en met 2021. Ondanks de genomen (deel) interventies is het aantal meldingen niet minder, maar meer geworden. Ook hier valt op dat de categorieën overig groen en bomen veel meer meldingen hebben dan de andere categorieën.

Door middel van de T-toets is gekeken of het aantal meldingen uit 2022 ook statistiek significant verschilt van het gemiddelde aantal meldingen uit de jaren 2019 tot en met 2021. Door middel van het statistisch programma JASP is de p-waarde nagekeken. Het aantal meldingen uit jaar 2022 is niet statistiek significant hoger dan het gemiddelde aantal meldingen uit de jaren 2019 tot en met 2021, ($t=-2.128$, $p=0,16$). De p-waarde ligt in dit geval boven de onbetrouwbaarheid van 5%. Er kan dus niet met meer dan 95% betrouwbaarheid gezegd worden dat 68 waarnemingen uit 2022 meer is dan de 58 meldingen uit de jaren 2019 tot en met 2021. Wel kan deze uitspraak gedaan worden met 84% betrouwbaarheid.

Samengevat: naar aanleiding van de interventies is duidelijk er in maart 2022 68 meldingen binnen zijn gekomen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen. Dit zijn tien meldingen meer dan het gemiddelde uit de jaren 2019 tot en met 2021. De p-waarde = 0,16.

Hoofdstuk 4. Discussie

In dit hoofdstuk wordt de discussie weergegeven. Bovendien worden de gekozen aanpak en de verkregen resultaten per deelvraag bediscussieerd. De doelstelling van dit onderzoek vooraf was een analyse te maken van het probleem van het aantal meldingen van inwoners die bij gemeenten binnenkomen met betrekking tot de (groene) leefomgeving. Ook tot het doel behoort het doen van aanbevelingen over hoe gemeenten het aantal meldingen kunnen doen verminderen. De conclusies en aanbevelingen worden in hoofdstuk 5 besproken.

4.1 Discussie deelvraag 1

Voor de beantwoording van deelvraag 1 is gebruik gemaakt van interviews en literatuurstudie. Het resultaat van dit onderzoek is dat gemeenten er goed aan doen om proactief en gericht te informeren naar inwoners. Dit kan bijvoorbeeld door middel van het aankondigen van acties bij grote beheeringrepen. Bovendien is het raadzaam dat gemeenten meer gebruik maken van sociale media waarbij videomateriaal in gezet wordt. Communiceren via de (plaatselijke) krant is ook een effectief middel volgens literatuur en geïnterviewde ambtenaren. De gekozen aanpak en de resultaten worden zowel van de interviews als het literatuuronderzoek weergegeven.

4.1.1 Gekozen aanpak en resultaten interviews

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een vragenlijst voor beide interviews. De geïnterviewde ambtenaren hebben hierdoor dezelfde vragen beantwoord. Door het feit dat dit dezelfde vragen geweest zijn, kan gesteld worden dat er geen onenigheid is ontstaan over de keuze van de vragen. De gekozen aanpak om gebruik te maken van interviews bij de gemeente Enschede en Hengelo is een goede keuze geweest omdat er bruikbare informatie naar voren is gekomen, die bruikbaar kan zijn voor veel gemeenten in Nederland. De gekozen aanpak om vooraf deze twee gemeenten te controleren, namelijk of zij wel activiteiten ontplooiën om meldingen terug te dringen, is waardevol geweest. Het resultaat hiervan is dat er data verzameld wordt die bruikbaar is voor dit onderzoek. Wel is het zo dat in de meest ideale situatie meer gemeenten geïnterviewd hadden kunnen worden. Hierdoor zou meer, andere en relevante data verzameld zijn.

Zoals eerder beschreven hebben de interviews via een Teams-meeting plaats gevonden. Beperkingen hierbij zijn dat men elkaar minder goed kan aankijken en non-verbale communicatie minder goed te interpreteren is. Verder heeft deze gekozen aanpak om gebruik te maken van interviews de gewenste resultaten opgeleverd. Uit het interview is sterk naar voren gekomen dat proactief informeren een zeer krachtig middel is. Dit antwoord, dat uit de praktijk komt, komt zeer sterk overeen met de theorie die in hoofdstuk 1 is besproken (Dijkshoorn-Dekker, 2019). Het afnemen van de interviews en het analyseren ervan ging goed en zou voor een volgende keer weer op dezelfde manier worden aangepakt. Er zijn geen onverwachte resultaten uit naar voren gekomen. Daarnaast komen de resultaten uit de interviews overeen met de literatuur.

4.1.2 Gekozen aanpak en resultaten literatuuronderzoek

De gekozen aanpak om literatuuronderzoek in samenspraak met interviews te doen is een juiste keuze geweest. Uit het literatuuronderzoek is voortgekomen dat inwoners behoefte hebben aan digitale informatievoorzieningen (De Keijzer et al., 2017). Dit resultaat komt overeen met de uitkomsten bij andere onderzoeken (Daenen, 2021). Zowel uit het interview als uit het literatuuronderzoek komt naar voren dat het aankondigen van grote beheeringrepen belangrijk is.

Het literatuuronderzoek dat uitgevoerd is, is een prima keuze geweest. Databanken, zoals Google Scholar en de Wageningen University & Research hebben eraan bijgedragen om wetenschappelijke bronnen te vinden. De combinatie literatuuronderzoek met interviews zou in een volgend onderzoek weer van toepassing verklaart kunnen worden. Google Scholar en de WUR bevatten veel wetenschappelijke bronnen. Er kan redelijkerwijs vanuit worden gegaan dat deze bronnen betrouwbaar en valide zijn. Wel was het aantal gevonden studies dat bruikbaar is voor dit onderzoek nogal mager: het blijkt dat er nog weinig onderzoek naar is gedaan.

Een tegenslag bij het onderzoeken van deze deelvraag was dat het aanbod betreft de literatuur klein is. Op dit punt na zijn er geen tegenslagen geweest.

4.2 Discussie deelvraag 2

De tweede deelvraag gaat over hoeveel en welke type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen binnen komen bij de gemeente Oldenzaal. Dit betreft het aantal meldingen voor de genomen interventie. Deze deelvraag is onderzocht door middel van deskresearch. Hieronder, in hoofdstuk 4.2.1, worden twee zaken bediscussieerd. Dit zijn de gekozen aanpak en de resultaten van de deskresearch.

4.2.1 Gekozen aanpak en resultaten deskresearch

Zoals hierboven aangegeven is ervoor gekozen om voor deelvraag 2 deskresearch uit te voeren binnen de gemeente Oldenzaal. Dit is een prima keuze geweest, omdat de bekendheid met de systemen al aanwezig is voor de onderzoeker. De meldingen uit het systeem halen is een intensieve opgave geweest, omdat er gefilterd is op meldingen voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten en meldingen die gemaakt zijn omdat er gevaarlijke situaties zijn opgetreden. Dit onderscheid is gemaakt door alle meldingen in de desbetreffende periode te analyseren. Alleen de meldingen voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten waren namelijk benodigd.

Een nadeel van deze keuze in het onderzoek is dat er veel tijd benodigd was om dit uit te voeren. Daarentegen is het voordeel hiervan dat het resultaat des te betrouwbaarder is. De doelgroep kan deze resultaten gebruiken om in de toekomst wellicht één en ander nog met elkaar te kunnen vergelijken.

Een nadeel van de gekozen periode 1 maart tot en met 31 maart is de tijdsduur. Een maand is een relatief korte periode waarin meldingen geanalyseerd en gemeten worden. Een langere tijdsduur had wellicht andere resultaten met zich mee gebracht. Een voordeel hierbij is wel dat de benoemde periode helder in kaart wordt gebracht. In de periode 1 maart tot en met 31 maart valt op dat de categorieën bomen en overig groen sterk naar voren komen. Als de onderzoeksperiode in een ander seizoen plaats had gevonden, dan had het redelijkerwijs

zo kunnen zijn dat andere categorieën sterker naar voren kwamen. In een later of ander onderzoek kan dit voorkomen worden door een meting te houden van minimaal een jaar. Alle maanden en seizoenen komen dan aan de orde. Tot slot is voor deze deelvraag gekozen om het gemiddelde van de jaren 2019, 2020 en 2021 te kiezen. Dit zijn drie jaren. Als gekozen zou zijn om meerdere jaren te analyseren dan kan het zijn dat er een ander gemiddelde uitkomt omdat de meetperiode langer is. Echter, de gekozen drie jaren geven ook een duidelijk beeld. De spreiding van drie jaren is beter dan van een of twee jaren.

Bij het onderzoeken van deze deelvraag is alles positief verlopen. Binnen het tijdsbestek voor dit onderzoek is het een prima manier om dit onderzoek op deze manier uit te voeren.

4.3 Discussie deelvraag 3

De derde deelvraag gaat over het effect van de interventie, na uitvoering ervan, op het aantal en type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen na de genomen interventie. Deze deelvraag is onderzocht door het nemen van een interventie. De hoofd-interventie hierbij is communicatie geweest. Deze bestaan uit meerdere deelinterventies. Er worden twee zaken bediscussieerd. Dit is de gekozen aanpak voor de uitvoering van de interventies en het andere dat ter discussie staat zijn de resultaten na de genomen interventies.

4.3.1 Gekozen aanpak en resultaten na genomen interventie(s)

Er is gekozen om voor deze deelvraag meerdere (deel-)interventies binnen de gemeente Oldenzaal uit te voeren. In totaal zijn dit er zeven geweest. Achteraf gezien waren dit er veel in dit korte tijdsbestek. Wel is het een goede beslissing geweest om de interventies zowel via de digitale kanalen aan te bieden alsmede via offline communicatie. Voor de afdeling communicatie van de gemeente Oldenzaal en de onderzoeker was het af en toe hard werken om alle genomen interventies in de maand maart plaats te laten vinden. Niet alle interventies zijn altijd op de exacte dag gepubliceerd zoals gepland. Een langere tijdsduur om de genomen interventies uit te voeren heeft dan ook de voorkeur.

De interventies, die gekozen zijn om dit onderzoek uit te voeren, zijn wel een goede keuze geweest. Enkele interventies zijn alleen gedeeld via LinkedIn. Dit medium is een nadeel omdat hier weinig inwoners mee worden bereikt. Echter, dit is toch nog beter dan niet communiceren. In de meest ideale situatie worden de interventies uitgesmeerd over een langere periode. Dezelfde interventies kunnen hierdoor een bredere doelgroep bereiken en de betrokken personen om de interventies voor te bereiden en te publiceren hebben hierdoor meer tijd, waardoor de kwaliteit van de interventies beter kan worden.

Zoals in 2.3.1, omschreven heeft na afloop van het experiment deskresearch plaats gevonden. De meldingen zijn begin april uit het systeem gehaald om de vergelijking te maken met deelvraag 2. Zoals in 4.2.1 aangegeven is het een intensieve opgave geweest om de meldingen uit het systeem te halen. De intensiviteit is bij deze deelvraag ook aan de orde. Echter, net als bij deelvraag 2 kan ook hier teruggekeken worden op een succesvolle deskresearch. Tijdrend, maar wel betrouwbaar.

De impliciete verwachting dat de interventies het aantal meldingen zouden doen verminderen, is niet uitgekomen. Hiervoor zijn verschillende oorzaken denkbaar. Hierna zal een overzicht gegeven worden van mogelijke oorzaken.

De maand maart 2022 gaat de boeken in als een zeer zonnige periode met weinig regen. De lente is dit jaar vroeg begonnen. Bloemen, planten, bollen, bomen en gazons liepen eerder uit dan voorgaande jaren. In de jaren 2019, 2020 en 2021 was dit in de maand april. De seizoenen verschuiven. Door dit feit zou het zo kunnen zijn dat inwoners al eerder gaan melden dan in andere jaren, omdat ze benieuwd zijn wanneer een bepaalde activiteit wordt uitgevoerd. Dit is een nadeel omdat door de jaren heen de maand maart altijd andere temperaturen met zich mee brengt. Dit kan invloed gehad hebben op de resultaten.

Eind maart 2020 is de Corona-pandemie in Nederland uitgebroken. De overheid vroeg mensen om meer thuis te blijven, om verdere verspreiding van Corona te voorkomen. Daarnaast moesten mensen met gezondheidsklachten of een positieve test thuisblijven. Door dat er meer mensen thuis waren zou het redelijkerwijs kunnen dat mensen meer zijn gaan melden, omdat er verveling heerst. Een melding maken via het digitale kanaal is dan vrij eenvoudig. Voor dit onderzoek was het beter geweest dat de Corona-pandemie er niet was. Een nadeel is dat nu twee-corona jaren (maart 2021 en 2022) zijn vergeleken met twee-niet corona jaren (maart 2019 en 2020).

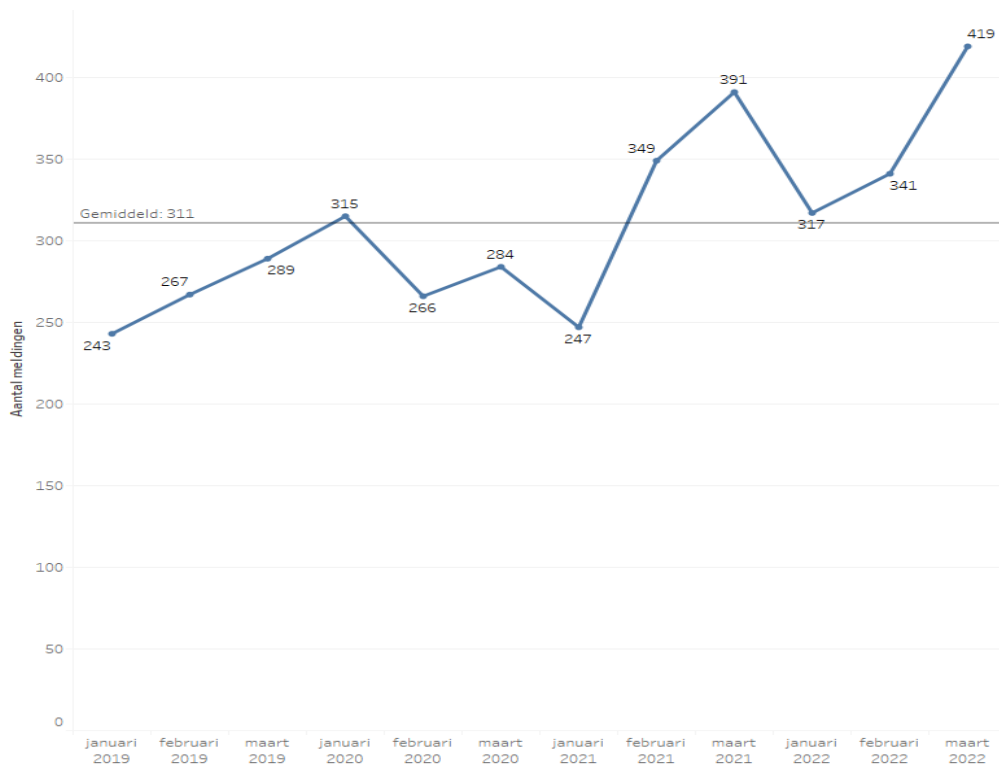
Een andere mogelijke oorzaak van het feit dat de meldingen niet minder zijn geworden, is het feit dat er een nieuw communicatiemiddel (een van de zeven interventies) is geïmplementeerd. Dit is voor de inwoners van de gemeente Oldenzaal nieuw en onbekend. Het is mogelijk dat dit juist inwoners aanzet tot het doen van een melding. Dit is vooral aannemelijk omdat in een korte periode veel interventies zijn gecommuniceerd.

Doordat er meerdere (deel-)interventies plaats gevonden hebben op het gebied van communicatie is het achteraf lastig te verklaren welke (deel-)interventie het meeste effect heeft. Als gekozen zou zijn om gebruik te maken van slechts een (deel-)interventie tegelijkertijd, dan had hier geen discussie over kunnen ontstaan. Dit effect noemt men ook wel het ceteris paribus-effect: verschillen in resultaten kunnen slechts met zekerheid aan een vermoedelijke oorzaak worden toegeschreven, wanneer er een interventie tegelijk is ingebracht.

Het laatste punt dat ter discussie staat, is de vraag of er überhaupt meer of minder wordt gemeld door inwoners afgelopen jaren. Zoals eerder omschreven worden mensen steeds meer digitaal vaardig en kan de Corona-pandemie ook invloed gehad hebben. Om deze discussie te tackelen is door middel van deskresearch bij de gemeente Oldenzaal gekeken naar het aantal meldingen (alle categorieën gemeente breed) van het eerste kwartaal van de jaren 2019 tot en met 2022. In Figuur 10 valt een grote stijging te zien van het aantal meldingen. Het gehele eerste kwartaal van 2022 ligt boven het gemiddelde.

Figuur 6

Meldingen uit het eerste kwartaal van 2019 tot en met 2022



Opmerking. Gegevens afkomstig uit het e-Suite zaaksysteem (Atos, gemeente Oldenzaal).

Kort samengevat kan gezegd worden dat het een goede beslissing geweest is om het onderzoek op deze manier vorm te geven. Zoals aangegeven zijn er zeker punten aanwezig die anders of beter kunnen. De onverwachte resultaten die naar voren zijn gekomen zijn met behulp van informatie over de beperkingen, die de omstandigheden met zich meebrachten, verklaard. Aanvullend onderzoek is zeker benodigd. Daarnaast moet er rekening gehouden worden met een langer tijdsbestek om de data te meten. Dit moet uitgevoerd en vergeleken worden in gelijkwaardige omstandigheden.

Hoofdstuk 5. Conclusies & Aanbevelingen

In dit afstudeeronderzoek is de vraag onderzocht in hoeverre het aantal meldingen verminderd kan worden met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen binnen gemeenten door middel van een interventie. Het doel van dit onderzoek was om een analyse te maken van het probleem van de grote hoeveelheid meldingen bij gemeenten met betrekking tot de (groene) leefomgeving. Een ander doel was om met deze analyse tot een mogelijke oplossing te komen (als advies) voor gemeenten om de meldingen voortkomend uit de beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen te verminderen.

In dit hoofdstuk wordt het antwoord op drie deelvragen gegeven. Aansluitend zal antwoord op de hoofdvraag worden gegeven. Vervolgens zullen de conclusies beschreven worden en uit deze conclusies zullen aanbevelingen volgen, die vervolgens inzichtelijk zullen worden gemaakt. Met deze aanbevelingen zouden gemeenten direct kunnen zien wat hiermee gedaan kan worden. Alle conclusies komen voort uit de antwoorden die gegeven zijn naar aanleiding van het gehele bovenstaande onderzoek.

Deelvraag 1 van dit onderzoek luidt: Welke interventies worden binnen gemeenten veelal toegepast om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen terug te dringen?

Het antwoord op deelvraag 1 is dat interventies op het gebied van communicatie, waarbij gedacht kan worden aan sociale media, gemeentekrant, het aankondigen van grote beheeringrepen of het maken van een video veelal toegepast worden binnen gemeenten om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen terug te dringen.

De belangrijkste conclusie van deelvraag 1 is dat volgens drie ambtenaren het juist en tijdig informeren van inwoners de grootste factor is in het terugdringen van het aantal meldingen. Dit kan verschillende vormen hebben: een publicatie in de weekkrant, het opnemen van een video of het aankondigen van grote beheeringrepen. De noodzaak tot informeren wordt bevestigd door de literatuurstudies.

Deelvraag 2 luidt: hoeveel en welk type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen ontvangt de gemeente Oldenzaal (voor de interventie)?

Het antwoord op deze deelvraag is dat er in de maand maart 58 meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen zijn ontvangen bij de gemeente Oldenzaal (voor de genomen interventie). Het type meldingen zijn verdeeld over elf categorieën. De type meldingen 'bomen' en 'overig groen' zijn relatief hoog in vergelijking met de andere categorieën.

De belangrijkste conclusie van deelvraag 2 is dat het type meldingen 'bomen' en 'overig groen' opvallend hoog zijn. Gemiddeld zijn dit 58 meldingen in de periode van 1 maart tot en met 31 maart. Dit is over de jaartallen 2019, 2020 en 2021 gezien.

Deelvraag 3 luidt: wat is het effect van de interventie, na uitvoering ervan, op het aantal en type meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen na de interventie?

Het antwoord op deelvraag 3 luidt dan ook dat de interventie geen effect heeft gehad op het aantal meldingen in 2022. Hoewel het aantal meldingen hoger is, kan niet uitgesloten worden dat dit door toeval komt. Dit kan men aflezen en beredeneren uit de T-toets. De type meldingen bomen en overig groen zijn in verhouding tot de andere categorieën opvallend hoog. Dit is net zoals het geval was voor de genomen interventie.

De belangrijkste conclusie van deelvraag 3 is dat de genomen interventie geen effect heeft gehad, noch op het aantal noch op het type meldingen.

‘In hoeverre vermindert het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen binnen gemeenten door middel van een interventie?’ Dit was de hoofdvraag van dit onderzoek. Om deze hoofdvraag te beantwoorden zijn de belangrijkste antwoorden uit de resultaten en discussie samengevat.

Uit het literatuuronderzoek en interviews komt vaak naar voren om gebruik te maken van digitale communicatiemiddelen in samenspraak met offline communicatie zoals kranten. Meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten zouden hierdoor moeten verminderen.

Echter, het blijkt dat na de genomen (deel)interventie(s) het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen binnen gemeenten niet minder is geworden. De meldingen zijn hoger geworden. Het aantal meldingen na de genomen interventie is echter niet statistiek significant hoger dan het gemiddelde aantal meldingen voor de genomen interventie.

De conclusie is dat de genomen interventies geen effect hebben gehad op het aantal meldingen op beleids-gedreven activiteiten. De meldingen zijn wel hoger geworden, maar er kan niet uitgesloten worden dat dit door toeval komt. Er zijn meerdere oorzaken mogelijk voor het feit dat de meldingen in de maand maart 2022 hoger zijn dan in de jaren ervoor.

Het is bijvoorbeeld in de cijfers te zien dat in de afgelopen vier jaren in ieder geval meer meldingen gemaakt zijn binnen de gemeente Oldenzaal. Er lijkt hier dus sprake te zijn van een trend.

Aanbevelingen die uit de conclusies en de discussie voortvloeien voor vervolgonderzoek en voor gemeenten worden hieronder weergegeven. Enerzijds zijn deze aanbevelingen bedoeld voor de doelgroep van dit onderzoek: gemeenten in Nederland. De aanbevelingen zijn acties die door gemeenten in Nederland kunnen worden toegepast om het aantal meldingen ten aanzien van beleids-gedreven activiteiten terug te dringen. Anderzijds gaat het om aanbevelingen die bedoeld zijn voor het uitvoeren van vervolgonderzoek.

Uit de discussie is naar voren gekomen dat een meetperiode van 1 maand tijd een relatief korte periode is om dit onderzoek uit te voeren. Om de resultaten betrouwbaarder te maken

is het aan te bevelen om in een volgend onderzoek een langere periode (minimaal 1 jaar) te gebruiken, zodat alle seizoenen voorkomen tijdens de uitvoering van de gekozen interventie(s). Een andere aanbeveling voor een vervolgonderzoek is om dit meerdere jaren te gaan analyseren voor de genomen interventies. Het is zeer aannemelijk dat er een ander gemiddelde en een andere standaarddeviatie uit komt als meerdere jaren worden geanalyseerd.

Daarnaast is uit de discussie voortgekomen dat het aantal meldingen in de categorieën 'overig groen' en 'bomen' opvallend hoog zijn in vergelijking met andere categorieën. Een aanbeveling voor gemeenten in Nederland is om dit onderzoek (met dezelfde interventies) uit te voeren in een andere maand in het jaar. Hieruit kan men aflezen en concluderen of de zojuist genoemde categorieën nog steeds opvallend hoog zijn, of dat dit alleen in de maand maart het geval is.

De derde aanbeveling is om nog meer gemeenten te zoeken die activiteiten ontplooiën om meldingen terug te dringen en deze te interviewen. Naar voren zou kunnen komen dat er andere interventies bestaan, die misschien nog effectiever zijn om het aantal meldingen terug te dringen in groenvoorzieningen.

De vierde aanbeveling is op het gebied van sociale media: LinkedIn is een kanaal gebleken waarmee weinig inwoners mee bereikt worden. De aanbeveling is dan ook om gebruik te gaan maken van andere kanalen. Hierdoor kan het bereik van inwoners worden vergroot. Te denken valt aan Instagram, WhatsApp en Facebook.

De laatste aanbeveling, die bedoeld is voor het uitvoeren van vervolgonderzoek, is om dit onderzoek meerdere jaren achter elkaar uit te voeren en te herhalen. Er kan dan gekeken worden of de Corona-pandemie een effect heeft gehad op het aantal meldingen of dat er daadwerkelijk gesproken kan worden van een trend naar meer digitaal melden door inwoners.

Aanbevelingen voor de doelgroep, gemeenten in Nederland, zijn onder andere om het aantal meldingen te analyseren voor een heel jaar. Het kan namelijk zijn dat het effect van de gekozen interventies binnen de gemeente Oldenzaal alsnog optreedt, maar pas in de maand april, mei of nog later dit jaar. Op dit moment is er geen sluitend bewijs dat de gekozen interventies werken of niet werken. Op dit moment kan dan ook niet geconcludeerd worden dat de zeven interventies wel of niet bijdragen aan het verminderen van het aantal meldingen.

Als gemeenten in Nederland ervoor kiezen om te onderzoeken of de gekozen interventies in dit onderzoek effect hebben, kan dit uitgevoerde onderzoek herhaald worden in combinatie met bovenstaande aanbevelingen. Een gezamenlijke aanpak hierin (een onderzoek door meerdere gemeenten tegelijk) zal er dan voor kunnen zorgen dat een beter en betrouwbaarder beeld ontstaat over het werkelijke effect van de gekozen en uitgevoerde interventies.

Literatuurlijst

- Allers, M. A., Steiner, B., Hoeben, C., & Geertsema, B. (2013). *Gemeenten in perspectief*. Universiteit Groningen. Geraadpleegd op 21 januari 2022, van <https://pure.rug.nl/ws/portalfiles/portal/15645466/2013-04.pdf>
- Atos. (z.d.). *Explore the forces that will shape businesses and will societies in the years ahead*. Geraadpleegd op 1 april 2022, van <https://atos.net/nl/nederland/e-suite>
- Beheervisie. (2020, 13 augustus). *Verbeter de kwaliteit van de leefomgeving door meldingen van inwoners*. Geraadpleegd op 24 december 2021, van <https://www.beheervisie.nl/algemeen/verbeter-de-kwaliteit-van-de-leefomgeving-door-meldingen-van-inwoners/#:~:text=Als%20gemeente%20is%20het%20belangrijk,de%20terugkoppeling%20richting%20de%20melder>
- Binnenlands bestuur. (2020, 25 mei). *Financiële problemen voor gemeenten*. Geraadpleegd op 30 oktober 2021, van <https://www.binnenlandsbestuur.nl/financien/nieuws/financiele-problemen-voor-gemeenten.13353369.lynkx>
- Bosman, M., & Van Asseldonk, M. (2012). *Onderzoek naar verbeteringen van het proces van de afdeling KCC*. De Haagse Hogeschool. Geraadpleegd op 27 november 2021 van https://hbo-kennisbank.nl/details/sharekit_hh:oai:surfsharekit.nl:17fc0c0b-bd32-4c17-86e6-888dbe852368
- Couwels, A. (2021, 13 september). *Waarom melden burgers?* Radboud Universiteit. Geraadpleegd op 6 januari 2022, van <https://theses.ubn.ru.nl/handle/123456789/11557>
- Daenen, R. (2021, 26 maart). *Het alternatief voor de boze burger is burgerparticipatie met een goede balans*. BNN-VARA. Geraadpleegd op 30 oktober 2021, van <https://www.bnnvara.nl/joop/artikelen/het-alternatief-voor-de-boze-burger-is-burgerparticipatie-met-een-goede-balans>

Dalhoeven, A. (2022, 6 april). *Ecologisch maaien is goed voor de natuur*. Twente FM.

Geraadpleegd op 6 april 2021, van

<https://www.twentefm.nl/nieuws/71096/0/ecologisch-maaien-is-goed.html>

De Keijzer, C., Van Enckevort, E., Wisse, P. P. & Reule, C. (2017, 6 juni). *Een E-gemeente, wat vinden inwoners?* HZ University of Applied Sciences. Geraadpleegd op 5 maart 2022,

van https://hbo-kennisbank.nl/details/sharekit_hz:oai:surfsharekit.nl:5abe9b30-bc06-436d-8cdc-11db2c1e766d?has-link=yes&q=gemeente+inwoners&c=0

Gemeente Alblasserdam. (2021, 28 oktober). *Inwoners willen fit groen polderdorp*.

Geraadpleegd op 29 oktober 2021, van

https://www.alblasserdam.nl/Inwoners/Alle_onderwerpen/Nieuws_en_bekendmakingen/Nieuwsarchief/2021/Oktober_2021/Inwoners_willen_fit_groen_polderdorp

Gemeente Deventer. (z.d.). *Welkom bij Slim melden Deventer*. Geraadpleegd op 12 maart

2022, van <https://deventer.slimmelden.nl/#/map>

Gemeente Oldenzaal. (2022b, 29 maart). *Start bestrijding Eikenprocessierups*. Geraadpleegd

op 29 maart 2022, van <https://www.oldenzaal.nl/sites/default/files/KOM-week-13-1.pdf>

Gemeente Oldenzaal. (z.d.-a). *Bladkorven*. Geraadpleegd op 3 januari 2022, van

<https://www.oldenzaal.nl/bladkorven>

Gemeente Oldenzaal. (z.d.-b). *Eikenprocessierups*. Geraadpleegd op 4 maart 2022, van

Gemeente Oldenzaal: <https://www.oldenzaal.nl/eikenprocessierups>

Gemeente Oldenzaal. (z.d.-c). *Gemeente Oldenzaal*. Geraadpleegd op (29-12-21), van

Gemeente Oldenzaal: <https://www.oldenzaal.nl/>

Gemeente Oldenzaal. (z.d.-d). *Melding doen*. Geraadpleegd op 29 oktober 2021, van

<https://www.oldenzaal.nl/melding-openbare-ruimte>

Gemeente Oldenzaal. (z.d.-e). *StadOldenzaal* [Facebook]. Geraadpleegd op 28 maart 2022,

van <https://www.facebook.com/StadOldenzaal>

- Gemeente Oldenzaal. (z.d.-f). *Werken bij*. Geraadpleegd op 27 november 2021, van <https://www.oldenzaal.nl/werken-bij>
- Gemeente Tilburg-Publiek melden. (2022, 2 april). *Openbare Ruimte Beheer*. Geraadpleegd op 6 november 2021, van <https://publiekmelden.nl/tilburg>
- Gezonde leefomgeving. (2021, 22 april). *Gezonde groene leefomgeving*. Geraadpleegd op 29 oktober 2022, <https://www.gezondeleefomgeving.nl/nieuws/gezonde-groene-leefomgeving>
- Homan, T. (2019). *De veranderende gemeente*. Geraadpleegd op 24 januari 2022, van https://www.aeno.nl/uploads/Boek_DeVeranderendeGemeente_AOfondsGemeenten.pdf
- Kik, C. M. (2005, februari). *De klant is koning toch? Een onderzoek naar de effectiviteit van onconventionele communicatie binnen het project Klantgerichtheid bij de gemeente Den Haag*. Geraadpleegd op 22 december 2021, van https://essay.utwente.nl/57776/1/scriptie_Kik.pdf
- Laureijs, D., & Oomes, C. (2013, 4 juni). *Sociale media als versterking van overheidscommunicatie*. Fontys Hogescholen. Geraadpleegd op 6 januari 2022, van https://hbo-kennisbank.nl/details/sharekit_fontys:oai:surfsharekit.nl:7475c1c7-d4a6-4017-87bc-3ae5825e1dbc?has-link=yes&q=gemeente+inwoners&c=0
- Leuverink, E. (2022a). *Invasieve exoten in Oldenzaal*. Geraadpleegd op 2 maart 2022, van <https://public.tableau.com/app/profile/gemeenteoldenzaalgeoinformatie/viz/Invasieveexoten/Dashboardinvasieexoten?publish>
- Leuverink, E. (2022b). *Maaibeleid in Oldenzaal*. Geraadpleegd op 2 maart 2022, van https://public.tableau.com/app/profile/gemeenteoldenzaalgeoinformatie/viz/MaaibeleidinOldenzaal_v2022/NEWDashboardMaaibeleid?publish=yes

Leuverink, E. (z.d.). *Locaties meldingen / Call center dashboard*. Tableau Public.

Geraadpleegd op 5 maart 2022, van

https://public.tableau.com/app/profile/gemeenteoldenzaalgeoinformatie/viz/MeldingenOpenbareRuimte_15827253086440/MeldingenOpenbareRuimte

Moen, N. (2020, 11 december). *Invasieve exoten bestrijden en beheersen: manieren en*

methodes. Geraadpleegd op 28 maart 2022, van <https://www.gemeente.nu/ruimte-milieu/invasieve-exoten-bestrijden-en-beheersen-manieren-en-methodes/>

Nasiri, K., Horstmeier, C., & Laarman, J. H. (2017). *Digitale dienstverlening*. University of

Groningen. Geraadpleegd op 29 december 2021, van

https://pure.rug.nl/ws/portalfiles/portal/56769654/Rapport_digitale_dienstverlening_Coev.pdf

Obsurv. (z.d.). *Beheer-systeem voor de leefomgeving*. Geraadpleegd op 5 februari 2022, van

Obsurv: <https://obsurv.nl/>

Oldenhof, A. (2015, 30 juni). *De invloed van de ideologie van de politieke partijen binnen het*

college van burgemeester en wethouders op de bezuinigingen op de ambtelijke

organisatie. Universiteit Twente. Geraadpleegd op 24 november 2021, van

<http://essay.utwente.nl/67249/>

Omgevingsloket. (z.d.). *Wat is omgevingsloket online?* Geraadpleegd op 24 december 2021,

van [https://www.omgevingsloket.nl/Particulier/particulier/home/wat-is-](https://www.omgevingsloket.nl/Particulier/particulier/home/wat-is-omgevingsloket?init=true#/home/wat-is-omgevingsloket/WatHoortErbijParticulier)

[omgevingsloket?init=true#/home/wat-is-omgevingsloket/WatHoortErbijParticulier](https://www.omgevingsloket.nl/Particulier/particulier/home/wat-is-omgevingsloket/WatHoortErbijParticulier)

Schuringa, E., Heininga, V., & Spreen, M. (2011). *De N=1 statistiek achter het patient volg*

systeem in het FPC Dr.S. van Mesdag. Geraadpleegd op 7 maart 2022, van

[https://www.vanmesdag.nl/niAe9OzHKU-](https://www.vanmesdag.nl/niAe9OzHKU-x2JO03A57HQ/TW4xvBca2ENSZYBwBXk9Pg/9Ed9mhnGs04g9rsiMlpxEQ/De%20N%201%20statistiek%20achter%20het%20patient%20volg%20systeem%20in%20FPC%20Dr.%20S.%20van%20Mesdag%20-%20Schuringa%20%20Heininga%20en%20Spreen%20-%202011.pdf)

[x2JO03A57HQ/TW4xvBca2ENSZYBwBXk9Pg/9Ed9mhnGs04g9rsiMlpxEQ/De%20N%201%20statistiek%20achter%20het%20patient%20volg%20systeem%20in%20FPC%20Dr.%20S.%20van%20Mesdag%20-](https://www.vanmesdag.nl/niAe9OzHKU-x2JO03A57HQ/TW4xvBca2ENSZYBwBXk9Pg/9Ed9mhnGs04g9rsiMlpxEQ/De%20N%201%20statistiek%20achter%20het%20patient%20volg%20systeem%20in%20FPC%20Dr.%20S.%20van%20Mesdag%20-%20Schuringa%20%20Heininga%20en%20Spreen%20-%202011.pdf)

[%20Schuringa%20%20Heininga%20en%20Spreen%20-%202011.pdf](https://www.vanmesdag.nl/niAe9OzHKU-x2JO03A57HQ/TW4xvBca2ENSZYBwBXk9Pg/9Ed9mhnGs04g9rsiMlpxEQ/De%20N%201%20statistiek%20achter%20het%20patient%20volg%20systeem%20in%20FPC%20Dr.%20S.%20van%20Mesdag%20-%20Schuringa%20%20Heininga%20en%20Spreen%20-%202011.pdf)

[Dr.%20S.%20van%20Mesdag%20-](https://www.vanmesdag.nl/niAe9OzHKU-x2JO03A57HQ/TW4xvBca2ENSZYBwBXk9Pg/9Ed9mhnGs04g9rsiMlpxEQ/De%20N%201%20statistiek%20achter%20het%20patient%20volg%20systeem%20in%20FPC%20Dr.%20S.%20van%20Mesdag%20-%20Schuringa%20%20Heininga%20en%20Spreen%20-%202011.pdf)

[%20Schuringa%20%20Heininga%20en%20Spreen%20-%202011.pdf](https://www.vanmesdag.nl/niAe9OzHKU-x2JO03A57HQ/TW4xvBca2ENSZYBwBXk9Pg/9Ed9mhnGs04g9rsiMlpxEQ/De%20N%201%20statistiek%20achter%20het%20patient%20volg%20systeem%20in%20FPC%20Dr.%20S.%20van%20Mesdag%20-%20Schuringa%20%20Heininga%20en%20Spreen%20-%202011.pdf)

- Socialistische Partij Weert. (2013, 16 december). *Privatisering buitendienst gemeente Weert stap te ver voor SP*. Geraadpleegd op 27 november 2021, van <https://weert.sp.nl/nieuws/2013/12/privatisering-buitendienst-gemeente-weert-stap-te-ver-voor-sp#overlay=node/2524/edit>
- Stad Oldenzaal. (2022, 23 maart). *Onderhoud bomen Oldenzaal*. [YouTube]. Geraadpleegd op 28 maart 2022, van <https://www.youtube.com/watch?v=pwS6P9z-FK4>
- Obsurv. (z.d.). *Beheer openbare ruimte*. Geraadpleegd op 29 oktober 2021, van <https://obsurv.nl/beheer-openbare-ruimte/>
- Tubantia. (2022). *Oldenzaal houdt bomen in de gaten*. p. 1. Geraadpleegd op 28 februari 2022, van <https://www.tubantia.nl/oldenzaal-e-o/>
- Van de Kamp, E. (2017, 8 september). *De invloed van de ondersteuning van gemeente Amersfoort op het succes van een burgerinitiatief*. Universiteit Utrecht. Geraadpleegd op 24 november 2021, van <https://studenttheses.uu.nl/bitstream/handle/20.500.12932/27885/Masterthesis%20-%20-%20Evert%20Jan%20van%20de%20Kamp.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Van den Berg, B., Holland, C., & Vermaas, K. (2008, 15 februari). *Multimedia en overheidsdienstverlening*. Dialogic. Geraadpleegd op 6 maart 2022, van <https://www.dialogic.nl/wp-content/uploads/2016/12/2007.076-0803.pdf>
- Van der Meulen, W. (2020, 8 oktober). *Ontvangstbevestigingen en tegenberichten*. Universteit Groningen. Geraadpleegd op 5 december 2021, van <https://research.rug.nl/nl/publications/acknowledgements-and-refusals-what-happens-when-a-notification-is>
- Van Dijk, D. (2011, 19 mei). *Een KCC in de gemeente Oldenzaal! Wat wil de burger?* Universteit Twente. Geraadpleegd op 21 december 2021, van https://essay.utwente.nl/61136/1/MSc_D_van_Dijk.pdf

Van Dijkshoorn-Dekker, M., Van Haaster-De Winter, M., Mattijssen, T., & Polman, N. (2019). *Inspiratie voor een leefbare stad*. Wageningen University & Research. Geraadpleegd op 14 december 2021, van <https://edepot.wur.nl/503655>

Wageningen UR. (z.d.). *Praktijknetwerk Duurzaam Terreinbeheer*. Geraadpleegd op 24 november 2021, van https://www.wur.nl/upload_mm/4/d/d/3f63e8f7-f56e-4db8-9744-b277f99c67de_PNUtrechtVerslag101007.pdf

Van Woerkum, C. M. J. (2011, 17 november). *Effectieve communicatie*. Geraadpleegd op 7 januari 2022, van <https://edepot.wur.nl/211804>

Bijlagen

Bijlage A Interview gemeenten regio Twente

Deze vragen worden gesteld aan functionarissen die werkzaam zijn bij de gemeente Hengelo en Enschede. Zij bekleden de functie van adviseur groen, communicatieadviseur en toezichthouder groen.

Vragenlijst:

Vraag 1: Over welke beleids-gedreven activiteiten komen de meeste meldingen binnen?

Vraag 2: Welke oplossingen heeft de gemeente al bedacht om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen te verminderen?

Vraag 3: Wat zijn volgens de gemeente de beweegredenen van inwoners om meldingen te doen over beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen?

Vraag 4: Welke communicatiestrategie heeft de gemeente richting inwoners met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in de groenvoorziening?

Vraag 5: Hoe vaak maakt de gemeente gebruik van communicatie richting inwoners over beleids-gedreven activiteiten?

Vraag 6: Welke stappen onderneemt de gemeente als opdrachtgever als blijkt dat het aantal meldingen, voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten, erg hoog wordt?

Vraag 7: Welke interventie werkt bij de gemeente het best om meldingen, voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen, te verminderen?

Vraag 8: Wat zijn uw ervaringen door bepaalde interventies?

Vraag 9: Wat voor maatregelen heeft u genomen na een bepaalde interventie?

Vraag 10: Wat waren de effecten van de interventie?

Vraag 11: Welke interventie kunt u adviseren om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen terug te dringen?

Bijlage B Getranscribeerde interviews

In Bijlage B zijn de getranscribeerde interviews te vinden. De aantekeningen tijdens het interview zijn hierin opgenomen.

Interview Gemeente Hengelo:

Vraag 1: Over welke beleids-gedreven activiteiten komen de meeste meldingen binnen?

De meeste meldingen komen met name weg uit het boomonderhoud, netheid, eikenprocessierups en het groen. Veel meldingen over dat een boom ziek of slecht is. Daarnaast hebben mensen last van overhangende takken/zonnepanelen en willen ze graag weten wanneer de boom wordt gesnoeid.

Vraag 2: Welke oplossingen heeft de gemeente al bedacht om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen te verminderen?

De gemeente kent een vierjaarlijkse cyclus boomonderhoud. Deze cyclus wordt gecommuniceerd op de website van de gemeente. Het is belangrijk dat inwoners weten wanneer de boom tegenover hun perceel wordt gesnoeid. Daarnaast uitleg geven over het proces en waarom bepaalde keuzes worden gemaakt.

Vraag 3: Wat zijn volgens de gemeente de beweegredenen van inwoners om meldingen te doen over beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen?

Inwoners hebben tegenwoordig overal last van. Het heeft ook wel met de cultuur van de stadsgemeenten te maken. Een platteland gemeente is over het algemeen wat anders. Die maken minder meldingen.

Vraag 4: Welke communicatiestrategie heeft de gemeente richting inwoners?

Er wordt veelal gewerkt met de sociale media en via het internet. Mensen kunnen de informatie dan ter alle tijde opzoeken. Wat erg goed werkt is het maken van een video. In deze video leg je dan uit wat je doet en waarom je wat doet. De beleids-gedreven activiteiten en de grote beheer-ingrepen ga je hierin uitleggen.

Vraag 5: Hoe vaak maken jullie gebruik van communicatie richting inwoners over beleids-gedreven activiteiten?

Jaarlijks maken we filmpjes over beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen. Bovendien worden er filmpjes gemaakt over het beleid van de gemeente.

Vraag 6: Welke stappen ondernemen jullie als opdrachtgever als er gemerkt wordt dat de meldingen voorkomend uit beleids-gedreven activiteiten dusdanig hoog wordt?

Maandelijks zijn er intern groen-vergaderingen. Hierin wordt besproken of de meldingen minder worden. Als dit niet het gewenste resultaat heeft dan verwijzen we als gemeente naar de boomverordening en gaan we weer meer communicatiemiddelen inzetten.

Vraag 7: Welke interventie werkt bij de gemeente het best om meldingen te verminderen voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen?

De sociale media is een heel sterk middel. De gemeente moet zoveel mogelijk proactief handelen om de meldingen te voorkomen. De frequentie van het maaien en het maaibeeld naar inwoners communiceren, kan hierbij belangrijk zijn.

Vraag 8: Wat zijn jullie ervaringen door bepaalde interventies?

Door bepaalde interventies te nemen, creëer je meer begrip bij de inwoner. Hierdoor krijg je minder meldingen. Als een gemeente niet communiceert dan loop je continu achter de feiten aan. Een inwoner vindt het vervelend als een gemeente wat uitvoert in de openbare ruimte waarvan ze niet op de hoogte zijn.

Vraag 9: Wat voor maatregelen hebben jullie genomen na een bepaalde interventie?

Proactief en gericht informeren. Dit kan door de sociale media of gemeentekrant. Bij de eikenprocessierups wordt er meer preventieve bestrijding uitgevoerd.

Vraag 10: Wat waren de effecten door het nemen van een interventie?

Minder meldingen en meer begrip bij inwoners.

Vraag 11: Welke interventie kunnen jullie mij adviseren om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen terug te dringen?

Als gemeente meer communiceren en proactief handelen.

Interview Gemeente Enschede:

Vraag 1: Over welke beleids-gedreven activiteiten komen de meeste meldingen binnen?

De meeste meldingen zijn zwerfvuilmeldingen, wegen en fietspaden, bermen, openbaar/overig groen, bomen en de reuzenbereklaauw.

Vraag 2: Welke oplossingen heeft de gemeente al bedacht om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen te verminderen?

Er is een communicatiekalender aanwezig. Grote beheeringrepen worden van te voren aangekondigd. Het toelichten van het maaibeeld is hierbij een belangrijke. De gemeente Enschede kent een maaikaart. Inwoners kunnen de frequentie van het maaien dan zien. Daarnaast wordt er veel gewerkt met video's. Hierin worden beleids-gedreven activiteiten toegelicht. De sociale media werkt altijd goed en het proces van cyclus onderhoud bomen communiceren is van essentieel belang. Inwoners moeten proactief geïnformeerd worden. Beleidskeuzes toelichten hoort daarbij.

Vraag 3: Wat zijn volgens de gemeente de beweegredenen van inwoners om meldingen te doen over beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen?

Ergernissen door verandering van beleid, overlast, onveilige omgeving of waarom blijft een grasstrook staan? Veranderingen in het beleid vinden inwoners lastig. Een advies is om als gemeente zijnde te communiceren dat inwoners alleen maar veiligheidsmeldingen hoeft te maken. Per categorie kan daar onderscheid in gemaakt worden.

Vraag 4: Welke communicatiestrategie heeft de gemeente richting inwoners met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in de groenvoorziening?

Aan de voorkant helder communiceren, dit kan door middel van een video. Communiceren kan ook via de sociale media of wijkkrant. Van belang hierbij is dat er gericht informatie gegeven wordt.

Vraag 5: Hoe vaak maakt de gemeente gebruik van communicatie richting inwoners over beleids-gedreven activiteiten?

Dit verschilt enorm per categorie. Vaak wordt wel aangekondigd wanneer het maaiseizoen weer begint. In het bijzonder unieke dingen. De eikenprocessierups en het boomonderhoud vallen hier ook onder. Dit informeren gebeurt door de website en het vertrouwde huis aan huis.

Vraag 6: Welke stappen onderneemt de gemeente als opdrachtgever als blijkt dat het aantal meldingen, voorkomend uit beleids-gedreven activiteiten, erg hoog wordt?

Veel gesprekken met aannemers en alles bijhouden door middel van dashboard meldingen. Door dashboard meldingen kan gericht gestuurd worden op meldingen in de openbare ruimte.

Vraag 7: Welke interventie werkt bij de gemeente het best om meldingen, voortkomend uit beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen, te verminderen?

Proactief en helder communiceren. Afspraken uit het bestek nakomen en proactief handelen. Voorkomen van dubbele meldingen is een belangrijke. Dit kan door middel van een kaart (slim melden). Men kan dan zien hoe vaak iets al gemeld is. Dit gebeurt wel anoniem.

Vraag 8: Wat zijn uw ervaringen door bepaalde interventies?

Doordat processen vereenvoudigd zijn zie je toch dat de meldingen afnemen. Dit komt omdat je de processen eenduidig maakt. Belangrijk is ook om contact met het KCC en de vak-afdeling te hebben.

Vraag 9: Wat voor maatregelen heeft u genomen na een bepaalde interventie?

Balans vinden tussen de verschillende categorieën. Inwoners hebben behoefte aan een goed dashboard waar het een en ander duidelijk gemaakt wordt.

Vraag 10: Wat waren de effecten van de interventie?

Minder meldingen. De processen moeten hierbij wel goed ingericht worden.

Vraag 11: Welke interventie kunt u adviseren om het aantal meldingen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen terug te dringen?

Inspelen op de behoefte van de klant, werken met slim melden en maak eens een video van een beleids-gedreven activiteit. Probeer ook met dashboards te werken en ga wat meer informeren in de kranten en op de sociale media.

Bijlage C Communicatieplan deelinterventies

Figuur C1

Communicatieplan deelinterventies I

Stakeholders	Impact stakeholders	Communicatiedoelen	Activiteiten en middelen	Tijdslijn
Algemeen - Gezondheidscentra - Zorgcentra - Scholen - Kinderdagverblijven - GGD - Sportverenigingen - Inwoners Oldenzaal - Ondernemers Oldenzaal	De hoeveelheid meldingen binnengemeenten is een probleem, omdat ambtelijke organisaties te maken hebben of krijgen met bezuinigingen. Dit is voor de gemeente een probleem, maar uiteindelijk misschien ook voor inwoners, wanneer een gemeente, uit bezuinigingsoverwegingen besluit om gemeentelijke belastingen te verhogen. Slagingspercentage verspreiden van informatie naar inwoners/stakeholders	Algemeen Het aantal meldingen verminderen met betrekking tot beleids-gedreven activiteiten in groenvoorzieningen binnen gemeenten. - Inwoners proactief informeren over de beleids-gedreven activiteiten. - Gericht informeren naar inwoners. - Toelichten van beleid naar inwoners.	Achtergrondinformatie - Achtergrondinformatie op website Oldenzaal - Beleids-gedreven activiteiten uitleggen d.m.v. een video aan inwoners - Informeren door middel van de KOM (Gemeentekrant) - Sociale media - Aankondigen grote beheeringrepen - Maaikaart delen met inwoners/stakeholders uit Oldenzaal - Inzichtelijk maken invasieve exoten d.m.v. dashboard voor inwoners/stakeholders - Mutaties doorvoeren eikenprocessierups gemeentelijke website - Analyseren van bestaande meldingen	Zie bijlage hieronder voor de tijdsplanning
Communicatiesturing				
Bjorn Ordelmans				

Figuur C2

Communicatieplan deelinterventies II

Dag	Inhoud	Kanalen
Week 12 en dan ieder kwartaal	Bomen: Video beleids-gedreven activiteiten: - Uitleggen cyclisch onderhoud bomen (Meldingen niet noodzakelijk)	Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter etc.
Week 9	Bomen: - Krantenartikel over boominspecties/beleids-gedreven activiteiten (interview)	Twentse krant
Week 12	Bomen: - Artikel in de Oldenzaalse krant (KOM) over periodiek onderhoud bomen gemeente Oldenzaal	Oldenzaalse krant
Week 11 en dan maandelijks	Maaien: Bericht over starten met maaien en link naar die kaart. Voor inwoners inzichtelijk maken waar gemaaid wordt en uitleg geven over maaibeeld	Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter etc.
Week 11	Invasieve exoten: Interactief en visueel dashboard over locaties invasieve exoten (helder voor inwoners waar de locaties zich bevinden)	LinkedIn
Week 11	Slim melden met analyse: Publiceren dashboard van meldingen	LinkedIn
Week 9 Week 13	Eikenprocessierups: - Inwoners informeren beleid eikenprocessierups en kaart delen - Artikel Oldenzaalse krant (KOM)	Website Oldenzaal, Oldenzaalse krant

Bijlage D Uitleg cyclisch-boomonderhoud

Hieronder is het script te vinden dat voorafgaand aan de video is bedacht en opgesteld. Echter, de gesproken tekst in de video is wat anders. De inhoud komt wel op hetzelfde neer. De video zelf is ook in deze Bijlage te vinden.

Script video:

- Hoi! Ik sta hier nu voor een boom die door mijn collega's wordt onderhouden.
- Dit is niet de enige boom, maar ook alle 18.999 andere bomen die de gemeente beheert, worden door ons onderhouden.
- Het leek me mooi om dit eens aan jullie te laten zien!
- Iedere drie jaar worden de bomen namelijk geïnspecteerd: aan de hand van deze inspectie wordt bepaald of de boom wordt gesnoeid of dood hout verwijderd wordt. Pas als het echt niet anders kan (acuut gevaar), wordt de boom omgezaagd.
- Wat goed is om te weten is dat een melding maken voor onderhoud dus niet nodig is.
- Mocht je nou een gevaarlijke situatie tegenkomen, bijvoorbeeld een tak die bijna afvalt, laat het ons dan vooral wel weten!
- Je kunt bellen, een melding maken op onze website of via de BuitenBeter app.
- Hee Kees, lukt het een beetje? [collega's die bomen aan het onderhouden zijn zwaaien of steken hun duim op als afsluitend shot]

Figuur D1

Uitleg cyclisch boomonderhoud

**StadOldenzaal**
39 m · 🌐

Heb je de boomonderhoudploeg al voorbij zien komen? We hebben Oldenzaal in 3 opgeknapt en ieder jaar onderhouden we een gedeelte. Onze 19.000 bomen worden zo in 3 jaar tijd allemaal onderhouden en daarna beginnen we weer bij het begin. In de video vertellen Bjorn en Ronnie je er meer over!

Goed om te weten! Een melding maken voor boomonderhoud is niet nodig. Is er sprake van acuut gevaar, dan is jouw melding wel heel waardevol via de BuitenBeter App of bel naar (0541) 588 111



Opmerking. Gepubliceerd op sociale media door StadOldenzaal, 2022 (<https://www.youtube.com/watch?v=pwS6P9z-FK4>).

Bijlage E Krantenartikel bomen in heel Twente

Hieronder is het krantenartikel te vinden dat is geplaatst in de Twentse krant. Het bereik hiervan is Oldenzaal en omstreken. Daarnaast is de afbeelding te vinden over hoe het cyclisch onderhoud verdeeld is binnen de gemeente Oldenzaal. Men kan hierdoor zien wanneer de eigen wijk aan de beurt is.

Figuur E1

Krantenartikel bomen

► Elke twee jaar inspectie van 20.000 bomen

Oldenzaal houdt bomen in de gaten

Bomenwacht inspecteert

In Oldenzaal wordt het bomenbestand jaarlijks gecontroleerd door drie experts van de Bomenwacht. „Ieder van hen inspecteert zo'n tweehonderd bomen per dag”, vertelt Beuvink. „Ze lopen vanuit de hoogwerker de hele boom na, letten onder meer op de aanwezigheid van dood hout en bekijken welke bomen geveld moeten worden. Voor ons is belangrijk of een boom is aangetast door zwammen. Dat is een slecht teken, want die beginnen aan de wortels. Is dat het geval dan belanden ze op de lijst van attentie- of risicobomen.”



Soms gaat het maar om één dode tak in een boom

– Ronnie Beuvink, team buitenbeheer

Extra aandacht is er voor de twee monumentale bomen (een in-landse eik aan De Haerstraat en een Amerikaanse eik aan de Waterhamweg) en ongeveer honderd waardevolle bomen.

Draaiwind

„December vorig jaar was de laatste inspectieronde”, zegt Beuvink. „Er is geen handleiding voor, want je kunt niet in de boom kijken. Het hangt van vele factoren af of een boom een storm overleeft. Uit welke hoek de wind waait en of het een draai- of valwind is. Bovendien hebben veel bomen een beste tik gehad van de twee droge zomers die we in 2018 en 2019 hadden. Dat heeft met name gevolgen gehad



voor berken, beuken en Amerikaanse eiken. Die zijn behoorlijk verzwakt.”

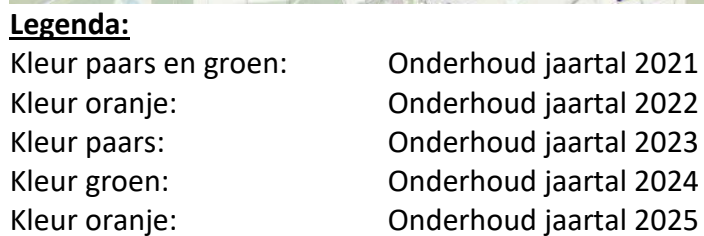
Negentig bomen gekapt

Oldenzaal telt bijna 20.000 bomen, 19.700 om precies te zijn. Daarvan zijn er in december 8000 gecontroleerd. „De overige bomen volgen dit jaar. Zo hebben we het totale bomenbestand elke twee jaar geïnspecteerd. In december bleek dat er bij 6700 bomen iets moet gebeuren”, zegt Beuvink. „Dat lijkt heel erg veel, maar als wordt gerapporteerd 'maatregelen nodig', kan het ook om één dode tak gaan.”

Bij 2600 jonge bomen gaat het volgens Beuvink om zogenaamd begeleidingssnoeien, vooral in de top, en bij 3700 bomen om het gebruikelijke snoeien. „Als blijkt dat een boom vol zit met zware takken, moet die soms alsnog worden geveld. Verder werd duidelijk dat negentig bomen moeten worden gekapt. Het onderhoudswerk is altijd een hele klus voor de aannemer.” De gemeente Oldenzaal besteedt die klus uit aan ID Verde. Dat bedrijf begint daar half februari mee.

Opmerking. Overgenomen uit *Tubantia*, 2022 (<https://www.tubantia.nl/oldenzaal-e-o/>).

Kaart cyclisch onderhoud bomen



RES

GESCHOOL

NTEN

Bijlage F Krantenartikel Oldenzaal cyclisch onderhoud bomen

Hier is het krantenartikel te vinden over de beleids-gedreven activiteit cyclisch onderhoud bomen binnen de gemeente Oldenzaal.

Figuur F1

Krantenartikel Onderhoud bomen gemeente Oldenzaal

Onderhoud bomen gemeente Oldenzaal

Heeft u de boomonderhoudploeg ook al voorbij zien komen? De bomen in Oldenzaal worden periodiek gecontroleerd en op die manier bijgehouden. De bomen krijgen bijvoorbeeld een snoeibeurt of dood hout wordt verwijderd. Mocht er acuut gevaar zijn bij een boom, dan kunt u een melding maken. In alle andere situaties is een melding maken voor een snoeibeurt niet nodig.

Oldenzaal is een groene stad. Onze bomen spelen hierbij een hoofdrol. De stad is eigenaar van ruim 19.000 bomen. En al deze bomen worden elke 3 jaar geïnspecteerd door een gecertificeerde boominspecteur. Hierna volgt indien nodig een snoeibeurt of het weghalen van dood hout. Pas als het echt niet anders kan (acuut gevaar), wordt de boom omgezaagd.

- **Melding voor onderhoud alleen nodig bij acuut gevaar**

Dit betekent dat een melding maken voor een snoeibeurt niet nodig is. Mocht er sprake zijn van acuut gevaar, dreigt er bijvoorbeeld een tak naar beneden te vallen, dan is uw melding juist heel waardevol. U kunt contact met ons opnemen via telefoonnummer (0541) 588 111, [oldenzaal.nl](https://www.oldenzaal.nl) of via de BuitenBeter app.



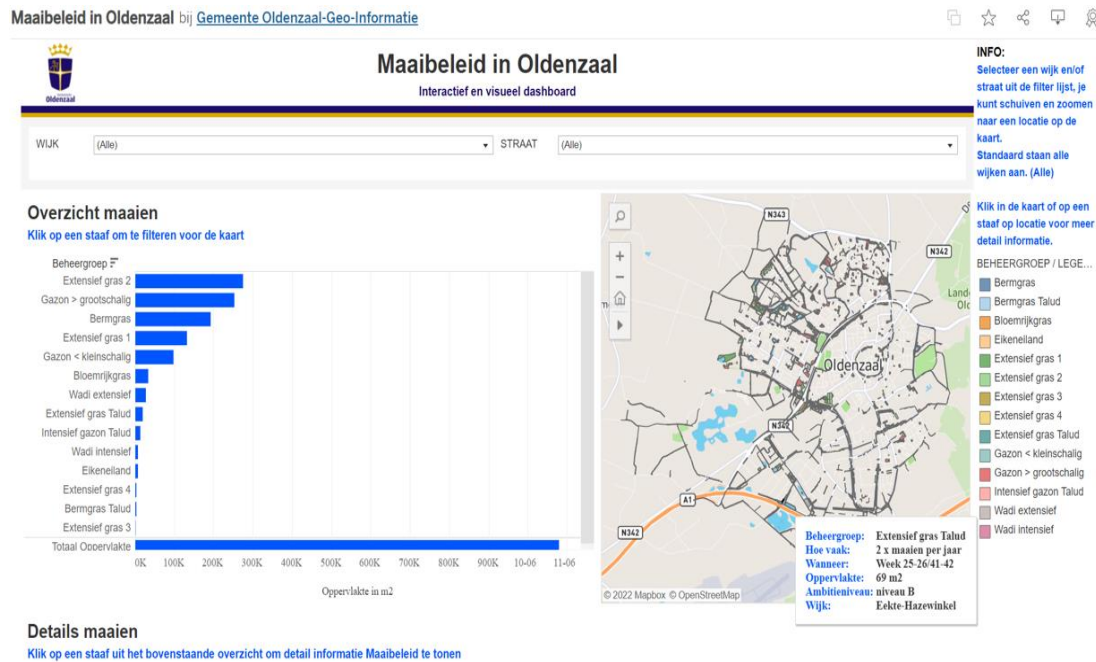
Opmerking. Overgenomen uit KOM, 2022 (<https://www.oldenzaal.nl/sites/default/files/KOM-week-12-2.pdf>).

Bijlage G Maaibeleid

Onderstaande afbeelding toont een kaart van het maaibeleid van de gemeente Oldenzaal. Die kaart maakt inzichtelijk wanneer wat gemaaid wordt. Daarnaast wordt de communicatietekst weergegeven.

Figuur G1

Kaart maaibeleid



Opmerking. Gegevens afkomstig uit het dashboard maaibeleid in Oldenzaal, 2022 (Tableau public, gemeente Oldenzaal).

Figuur G2

Publicatie sociale media

Binnenkort moeten we in Oldenzaal weer maaien om de bermen bloemrijk te houden. Het tijdstip van maaien en het maaibeleid zijn daarbij van belang. M.b.v. data uit ons beheersysteem voor de openbare ruimte Obsurv genereren we heel simpel via Tableau (data visualisatie tool) een interactief dashboard.

Opmerking. Gepubliceerd op LinkedIn door E.Leuverink, 2022 (<https://www.linkedin.com/home>).

Figuur G3

Publicatie krant

Ecologisch maaien is goed voor de natuur

Binnen de bebouwde kom maaien we 1 tot 4 keer per jaar het gras. Terwijl we de speeltuintjes 20-30 keer per jaar maaien.

- **We beschermen zo onze biodiversiteit**
In onze gemeente is volop natuurschoon te vinden. Daar zijn we niet alleen trots op, maar ook heel zinnig. Want een groener Oldenzaal is een mooier Oldenzaal. Het beschermen en bevorderen van biodiversiteit is dan ook een belangrijk speerpunt. We gebruiken geen chemische middelen bij het bestrijden van onkruid en maaien we de bermen en wadi's op momenten die gunstig zijn voor de flora en fauna. Zo zorgen we voor een gezonde en toe-
- **Met ecologisch maaien houden we rekening met de verschillende grassen- en plantensoorten**
Dit betekent dat we op bepaalde plekken vaker maaien dan op andere plekken en daarbij heel goed kijken wat de biodiversiteit in onze gemeente ten goede komt. Vroege bloeiers als boerenwormkruid, speenkruid en fluitenkruid maaien we eind juni. Een eventuele tweede maaigang vindt begin oktober plaats, om late bloeiers als koninginnenkruid een kans te geven. Door ecologisch te maaien en het

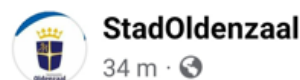
maaisel direct af te voeren, krijgt vooral de kruidige en bloemrijke vegetatie meer kans. Veel natuurlijke vijanden van de eikenprocessierups, zoals verschillende soorten wantsen, gaasvliegen, zweefvliegen, roofkevers en sluipwespen zijn hierbij gebaat.

En natuurlijk maaien we de speeltuintjes, trapveldjes, bij scholen en de hondenlosloopgebieden gewoon 20 tot 30 keer per jaar. Want kinderen (en honden) moeten natuurlijk wel kunnen blijven spelen. Op de kaart op www.oldenzaal.nl/biodiversiteit/wat-doen-wij-als-gemeente kunt u zien wanneer wij het gras in uw omgeving komen maaien.

Opmerking. Gepubliceerd op sociale media en krant door afdeling communicatie, 2022 (<https://www.twentefm.nl/nieuws/71096/0/ecologisch-maaien-is-goed.html>).

Figuur G4

Publicatie krant



Binnen de bebouwde kom maaien we beperkt het gras. Dit doen we om onze natuur te beschermen. Vroege bloeiers als boerenwormkruid, speenkruid en fluitenkruid maaien we eind juni. Een eventuele tweede maaigang vindt begin oktober plaats, om late bloeiers als koninginnenkruid een kans te geven. Zo krijgt vooral de kruidige en bloemrijke vegetatie meer kans. Veel natuurlijke vijanden van de eikenprocessierups zijn hierbij gebaat.

En natuurlijk maaien we de speeltuintjes, trapveldjes, bij scholen en de hondenlosloopgebieden gewoon 20 tot 30 keer per jaar. Want kinderen (en honden) moeten natuurlijk wel kunnen blijven spelen.

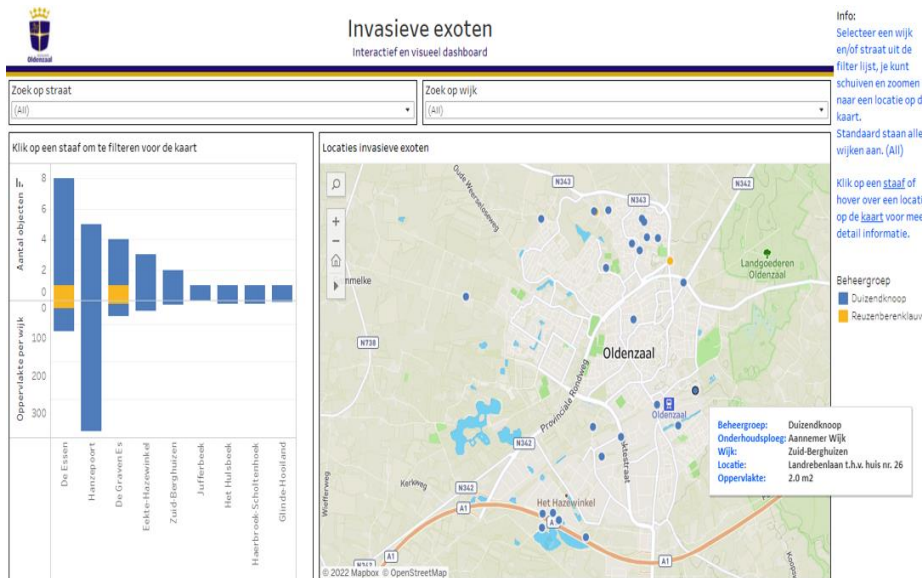
Opmerking. Gepubliceerd in de krant en op sociale media door StadOldenzaal, 2022 (<https://www.facebook.com/>)

Bijlage H Invasieve exoten

De onderstaande Bijlage is de interactieve kaart waar de duizendknoop en de reuzenberenklauw zich bevindt.

Figuur H1

Invasieve exoten



Opmerking. Gegevens afkomstig uit het dashboard invasieve exoten in Oldenzaal, 2022 (Tableau public, gemeente Oldenzaal).

Figuur H2

Publicatie LinkedIn

Invasieve exoten in Oldenzaal

Landelijk en ook in Oldenzaal groeien plantensoorten die niet in de omgeving thuis horen en zich snel verspreiden. Deze soorten noemt men ook wel invasieve exoten. Binnen de gemeente Oldenzaal gaat het om de Japanse duizendknoop en de Reuzenberenklauw.

Doordat deze invasieve soorten hier geen natuurlijke vijanden hebben, wordt de groei en verspreiding van de invasieve exoten niet beperkt. Daardoor neemt het aantal en formaat van deze soorten extreem toe, waardoor schade of een risico voor de volksgezondheid kan ontstaan.

Dashboards (vervaardigd m.b.v. Tableau)

De gemeente Oldenzaal houdt op een dashboard bij waar de Japanse duizendknoop en de Reuzenberenklauw zich in Oldenzaal bevinden en hoe de planten zich verder ontwikkelen. Het dashboard wordt op basis van meldingen van nieuwe locaties jaarlijks aangepast.

De gegevens in het dashboard worden gebruikt als uitgangspunt voor het plan van aanpak voor de bestrijding.

De inwoners van de gemeente Oldenzaal kunnen locaties melden via de BuitenBeter app, online via de website of bellen naar (0541) 58 81 11.

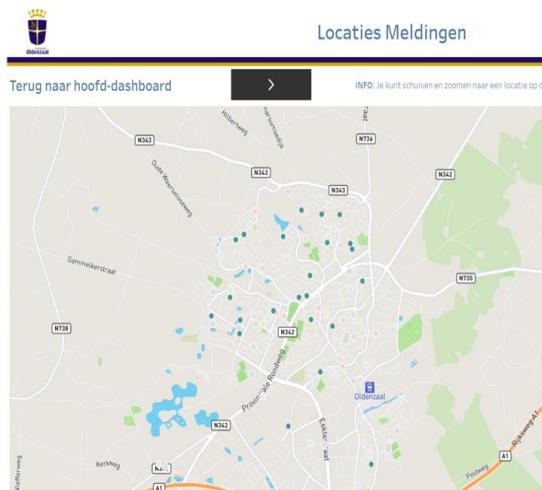
Opmerking. Gepubliceerd op LinkedIn door E.Leuverink, 2022 (<https://www.linkedin.com/home>).

Bijlage I Slim melden

Onderstaande kaart laat zien waar de meldingen van inwoners gemaakt zijn. Daarnaast is de publicatie weergegeven die is geplaatst op LinkedIn.

Figuur I1

Dashboard slim melden



Ook krijgen we meer inzicht over informatie wat er in ons areaal allemaal gebeurt, hierdoor kunnen de beheerders/beleidmakers meer gaan sturen. Door een goede analyse van de meldingen is het mogelijk om strategisch en proactief te handelen en daarmee nieuwe meldingen te voorkomen. Van het juist in beeld brengen van de meldingen openbare ruimte hebben we een interactief dashboard vervaardigd in Tableau. Het dashboard meldingen openbare ruimte is visueel en interactief ingericht, waardoor de gebruiker ermee kan communiceren en zijn eigen analyse kan maken. De meldingen worden wekelijks geüpdatet vanuit het zaaksysteem. (e-Suite).

Opmerking. Gepubliceerd op LinkedIn door E.Leuverink, 2022 (<https://www.linkedin.com/home>).

Figuur I2

Publicatie LinkedIn

Dashboard Meldingen Openbare Ruimte (MOR)

De gemeente Oldenzaal ontvangt jaarlijks zo'n 4000 meldingen over het beheer van de openbare ruimte. Onder openbare ruimte verstaan we alle openbaar toegankelijke buitenruimte die de gemeente beheert. Veel meldingen hebben te maken met leefbaarheid, zoals graffiti, eikenprocessierups, hondenpoep en afval, terwijl een ander deel te maken heeft met veiligheid, zoals gaten in de weg, loszittende tegel, overhangende of losse takken of een verkeersonveilige situatie. Het tijdig afhandelen van al deze meldingen heeft de prioriteit binnen onze gemeente.

Opmerking. Gepubliceerd op LinkedIn door E.Leuverink, 2022 (<https://www.linkedin.com/home>).

Bijlage J Eikenprocessierups

Hierna volgt meer informatie over de eikenprocessierups.

Figuur J1

Krantenartikel start bestrijding eikenprocessierups

Start bestrijding Eikenprocessierups

Met de komst van de lente start de bestrijding van de eikenprocessierups. Net als voorgaande jaren heeft de gemeente een plan van aanpak opgesteld met als doel overlast zoveel mogelijk te voorkomen. Afhankelijk van de weersomstandigheden start de bestrijding in april.



De eikenprocessierups wordt ieder jaar bestreden. Het stimuleren van biodiversiteit, het maaibeeld aanpassen (gras hoog laten staan op plekken waar veel eiken bij elkaar staan), geen nieuwe eiken aanplanten en het plaatsen van waarschuwborden zijn onderdeel van het bestrijdingsplan. Daarnaast bestrijdt de gemeente met nematoden, Xentari en de wegzuigmethode. De bespuiting met nematoden vindt plaats tussen 20:00 uur 's avonds en 04:00 uur 's nachts (nematoden kunnen niet tegen daglicht) en kan tijdelijk leiden tot geluid- en verkeershinder.

- **Waar bestrijdt de gemeente wel en niet?**
De nematoden en wegzuigmethode worden ingezet op locaties waar veel mensen komen, zoals scholen, kinderdagverblijven, gezondheidscentra en enkele drukke voet- en fietsverbindingen. In het buitengebied of op bedrijventerreinen wordt niet bestreden.
- **Meer informatie over de bestrijdingswijze?**
Voor meer informatie over de totale aanpak kunt u terecht op: www.oldenzaal.nl/eikenprocessierups

Opmerking. Gepubliceerd op website Oldenzaal.nl en Oldenzaalse krant door gemeente Oldenzaal, 2022 (<https://www.oldenzaal.nl/kom>).

Figuur J2

Nieuwsbericht



Start bestrijding Eikenprocessierups

Met de komst van de lente start de bestrijding van de eikenprocessierups. Net als voorgaande jaren heeft de gemeente een plan van aanpak opgesteld met als doel overlast zoveel mogelijk te voorkomen. Afhankelijk van de weersomstandigheden start de bestrijding in april.

De eikenprocessierups wordt ieder jaar bestreden. Het stimuleren van biodiversiteit, het maaibeleid aanpassen (gras hoog laten staan op plekken waar veel eiken bij elkaar staan), geen nieuwe eiken aanplanten en het plaatsen van waarschuwborden zijn onderdeel van het bestrijdingsplan. Daarnaast bestrijdt de gemeente met nematoden, Xentari en de wegzuigmethode:

Bestrijding met nematoden

Al vroeg in het voorjaar komen de eitjes van de eikenprocessierupsen uit. De gemeente Oldenzaal bestrijdt de rupsen door ze twee keer te bespuiten met nematoden of aaltjes (kleine wormpjes). Nematoden zijn niet schadelijk voor mensen, huisdieren en planten. De bespuiting vindt plaats tussen 20:00 uur 's avonds en 04:00 uur 's nachts (nematoden kunnen niet tegen daglicht) en kan tijdelijk leiden tot geluid- en verkeershinder.

Bestrijding met Xentari

Op een hardnekkige locatie in Oldenzaal wordt Xentari ingezet (een biologisch bacteriepreparaat). Aangezien dit middel met het eten van het blad bij de rups binnenkomt, moeten de eiken eerst voldoende in het blad zitten. Daarom wordt dit middel rond april/mei ingezet. Xentari is niet schadelijk voor mensen, maar heeft wel nadelen voor andere rupsen en larven van andere insectensoorten. Daarom zet de gemeente dit alleen in op het schoolplein van basisschool de Esch/de Klimop.

Bestrijding door (achteraf) wegzuigen

Als er toch veel overlast is van de eikenprocessierups in gemeentelijke eiken (voornamelijk na bestrijding), laat de gemeente de rupsen wegzuigen door een speciale bestrijdingsdienst.

Waar bestrijdt de gemeente wel en niet?

De nematoden en wegzuigmethode worden ingezet op locaties waar veel mensen komen, zoals scholen, kinderdagverblijven, gezondheidscentra en enkele drukke voet- en fietsverbindingen. In het buitengebied of op bedrijventerreinen wordt niet bestreden.

Meer informatie over de bestrijdingswijze?

Voor meer informatie over de totale aanpak kunt u terecht op: www.oldenzaal.nl/eikenprocessierups. Ook vindt u hier binnenkort een overzichtskaart van locaties waar met nematoden bestreden wordt.

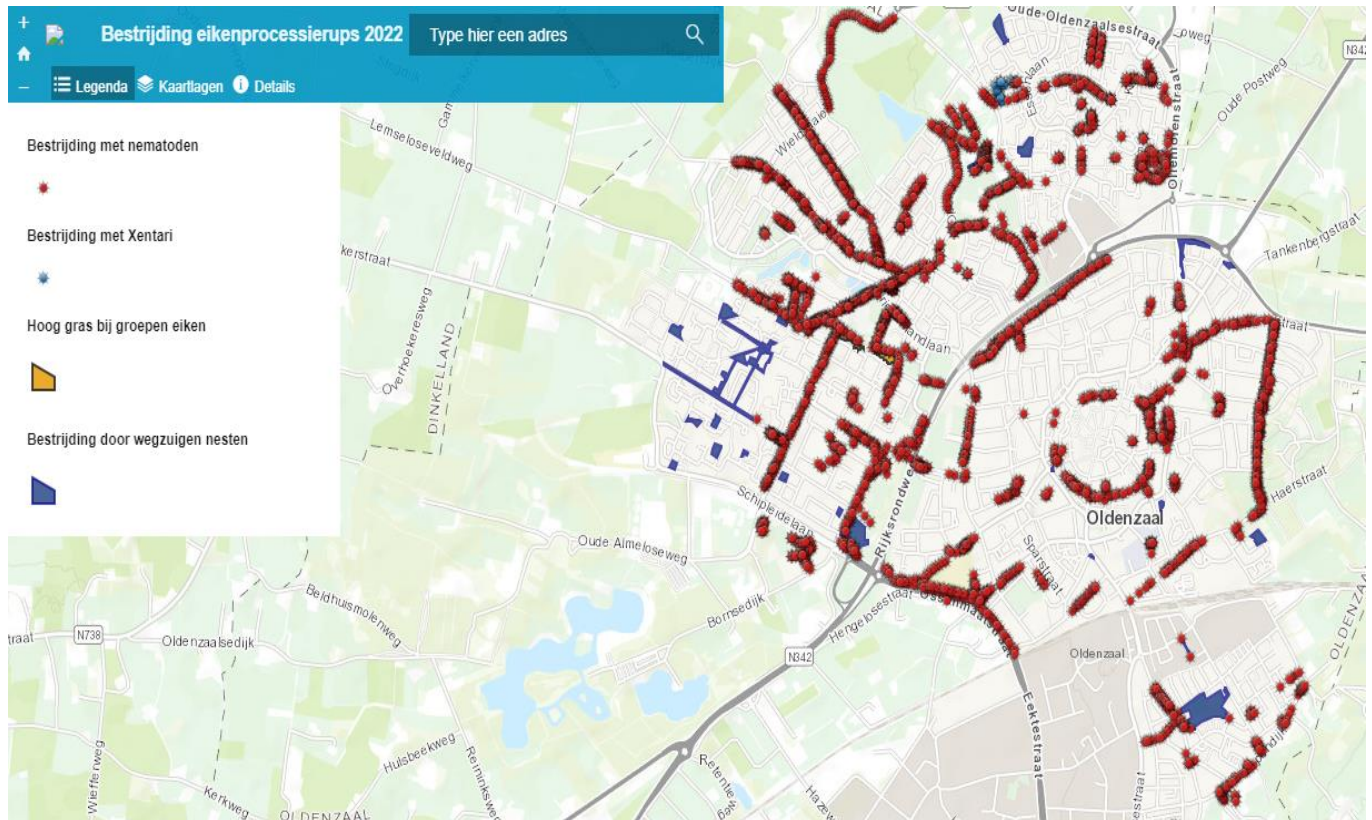
Meer informatie?

gemeente Oldenzaal | communicatie
communicatie@oldenzaal.nl | T (0541) 58 82 88

Opmerking. Gepubliceerd op website Oldenzaal.nl en Oldenzaalse krant door gemeente Oldenzaal, 2022 (<https://www.oldenzaal.nl/kom>).

Figuur J3

Overzichtskaart van locaties waar bestreden wordt



Opmerking. Gegevens afkomstig van de website Oldenzaal.nl, 2022 (<https://www.oldenzaal.nl/eikenprocessierups>).

Bijlage K Checklist schriftelijk rapporteren

1. Het taalgebruik:
 - ☐ Bevat niet meer dan drie grammaticale, spel- en typefouten per duizend woorden*
 - Bij meer dan drie fouten per duizend woorden is het rapport/verslag afgekeurd!**
 - ☐ Heeft een adequate interpunctie*
 - ☐ Is afgestemd op de gekozen doelgroep (juiste stijl)*
 - ☐ Laat een zakelijke en actieve schrijfstijl zien*
 - ☐ Bevat geen persoonlijke voornaamwoorden*
2. Het rapport/verslag:
 - ☐ Is ingebonden (hard copy)*
 - ☐ Is vrij van plagiaat* (zie examenreglement)
3. De omslag:
 - ☐ Bevat de titel
 - ☐ Vermeldt de auteur(s)
4. De titelpagina/het titelblad:
 - ☐ Heeft een specifieke titel*
 - ☐ Vermeldt de auteur(s)*
 - ☐ Vermeldt de plaats en de datum*
 - ☐ Vermeldt de opdrachtgever(s)*
5. Het voorwoord:
 - ☐ Bevat de persoonlijke aanleiding tot het schrijven van het rapport/verslag
 - ☐ Bevat persoonlijke bedankjes (persoonlijke voornaamwoorden toegestaan)
6. De inhoudsopgave:
 - ☐ Vermeldt alle genummerde onderdelen van het rapport/verslag*
 - ☐ Vermeldt de samenvatting en de bijlage(n)
 - ☐ Is overzichtelijk
 - ☐ Heeft een correcte paginaverwijzing
7. De samenvatting:
 - ☐ Is een verkorte versie van het gehele rapport/verslag
 - ☐ Bevat conclusies
 - ☐ Bevat geen persoonlijke mening
 - ☐ Is gestructureerd
 - ☐ Is zakelijk geschreven
 - ☐ Staat direct na de inhoudsopgave
8. De inleiding:
 - ☐ Is hoofdstuk 1*
 - ☐ Nodigt uit tot lezen
 - ☐ Beschrijft het onderzoekskader*
 - ☐ Beschrijft de probleemstelling*
 - ☐ Vermeldt het doel*
- ☐ Geeft informatie over de gevolgde onderzoeksmethode*
 - ☐ Geeft kort de inhoud per hoofdstuk van het rapport/verslag weer*
9. De (opmaak van de) kern:
 - ☐ Bestaat uit genummerde hoofdstukken, paragrafen en subparagrafen (maximaal drie niveaus)*
 - ☐ Deze zijn verschillend in opmaak*
 - ☐ De hoofdstukken en (sub)paragrafen hebben een passende titel
 - ☐ Een hoofdstuk beslaat ten minste één pagina
 - ☐ Een nieuw hoofdstuk begint op een nieuwe pagina
 - ☐ De zinnen lopen door (geen 'enter' binnen een alinea gebruiken)
 - ☐ De figuren zijn (door)genummerd en hebben een passende titel*
 - ☐ De tabellen zijn (door) genummerd en hebben een passende titel*
 - ☐ In de tekst zijn er verwijzingen naar figuren en/of tabellen*
 - ☐ De tekst bevat verwijzing naar de desbetreffende bijlage(n)
 - ☐ De pagina's zijn genummerd*
 - ☐ De pagina's hebben een aantrekkelijke opmaak
10. De discussie:
 - ☐ Bevat een vergelijking met relevante literatuur
 - ☐ Geeft de valide argumentatie weer
 - ☐ Bevat een kritische reflectie op de eigen bevindingen
11. De conclusies en aanbevelingen:
 - ☐ De conclusies zijn gebaseerd op relevante feiten
 - ☐ De aanbevelingen zijn gebaseerd op relevante feiten
 - ☐ Bevatten geen nieuwe informatie*
12. De bronvermelding:
 - ☐ In de tekst is conform de geldende APA-normen* (zie intranet)
13. De literatuurlijst:
 - ☐ Is opgesteld conform de geldende APA-normen* (zie intranet)
14. De bijlagen:
 - ☐ Zijn genummerd
 - ☐ Zijn voorzien van een passende titel
 - ☐ Bevatten geen eigen analyse