

# Beleid gladheidsbestrijding

*Den Haag*



Datum opgesteld: juli 2015

## **1. Inleiding**

Den Haag groeit. Steeds meer mensen gaan wonen en werken in de stad. Daarmee neemt ook de druk op de wegen en fietspaden in stad toe. De gemeente zet zich in voor goede bereikbaarheid van de stad voor alle verkeersdeelnemers.

Ook tijdens winterse omstandigheden moet de toegankelijkheid van de stad blijven gelden. De gemeente zorgt er daarom voor dat er bij gladheid door ijzel of sneeuwval gestrooid en/of sneeuw geschoven wordt.

Hierbij moet de gemeente wel verantwoorde keuzes maken. Kosten en milieuaspecten moeten bijvoorbeeld meegewogen worden in de bepaling waar wel gestrooid wordt en waar niet. Iedereen ziet natuurlijk graag dat zijn of haar dagelijkse route gestrooid wordt, maar niet op iedere weg kan de gladheid bestreden worden. Dit zou niet alleen een enorme piek-inzet van materieel en zeer ingewikkelde planning en logistiek betekenen, maar ook om een enorm budget vragen. Daarom kiest de gemeente ervoor om op een vastgesteld netwerk van wegen en fietspaden te strooien en/of sneeuw te schuiven. Hiermee zet de gemeente zich in om op een verantwoorde manier de stad in de winterperiode zo goed mogelijk toegankelijk te houden voor zoveel mogelijk verkeersdeelnemers.

Voor gebieden waar de gemeente niet strooit, vraagt de gemeente de hulp van bewoners en ondernemers bij het begaanbaar houden van de stad. De gemeente faciliteert dit onder andere door het gratis verstrekken van strooizout op diverse locaties in de stad.

### **Geactualiseerd beleid**

Het is belangrijk dat bewoners en ondernemers weten wat zij van de gemeente kunnen verwachten in de winterperiode betreffende de bestrijding van gladheid. Daartoe wordt de werkwijze van de gemeente vastgelegd in een beleidsplan. Het laatst vastgestelde beleid stamt uit 2003. Vanwege een reeks grotere en kleinere verbeterlagen in de afgelopen jaren (waarover gecommuniceerd is via evaluaties en commissiebriefven) komt de huidige aanpak echter niet meer overeen met wat er in het beleid in 2003 is vastgelegd. Het betreft onder andere: de doorlooptijden, plannen voor extreem weer en preventief boven curatief strooien. Ook contacten met andere gemeenten, richtlijnen van de CROW en bijvoorbeeld de contacten met de Fietsersbond hebben het beleid en de uitvoering verder aangescherpt.

Om helderheid te verschaffen voor burgers en ondernemers, worden de huidige taken en werkwijze in dit nieuwe beleidsplan gebundeld en geactualiseerd. De kern van het beleid voor gladheidsbestrijding verandert echter niet. De gemeente bestrijdt gladheid op aangewezen wegen en fietspaden zodat de stad begaanbaar blijft bij winterse gladheid.

Het nieuwe beleid richt zich op de volgende punten:

- Kaders voor het beleid (hoofdstuk 2);
- Visie op gladheidsbestrijding (hoofdstuk 3);
- Waar, wanneer en hoe strooit de gemeente (hoofdstukken 4, 5, 6);
- Extreem winterweer (hoofdstuk 7);
- Wie zijn er betrokken bij gladheidsbestrijding (hoofdstuk 8);
- Communicatie (hoofdstuk 9);
- Verbetering van beleid en uitvoering (hoofdstuk 10);
- Financiën (hoofdstuk 11).

## 2. Kaders voor het beleid

### Juridisch

Op grond van artikel 15 e.v. van de Wegenwet, is de wegbeheerder verantwoordelijk voor het onderhoud van de wegen. Hieronder valt ook het begaanbaar houden van wegen tijdens perioden van gladheid door bevrozing en sneeuwval.

De gemeente is wegbeheerder van de lokale wegen en daarmee verantwoordelijk voor de bestrijding van gladheid op deze wegen. Het staat de gemeente vrij om de keuze te maken welke wegen en/of fietspaden sneeuw- en ijsvrij worden gehouden. Wanneer de gemeente niet voldoet aan haar zorgplicht en de weggebruiker als gevolg hiervan schade ondervindt, kan de gemeente aansprakelijk worden gesteld. Bij gladheid als gevolg van bevrozing en sneeuwval betreft het echter een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Dit betekent dat er van de gemeente verwacht mag worden dat zij alle mogelijke inspanningen verricht om gladheid te bestrijden, maar niet dat zij dit altijd kan voorkomen.

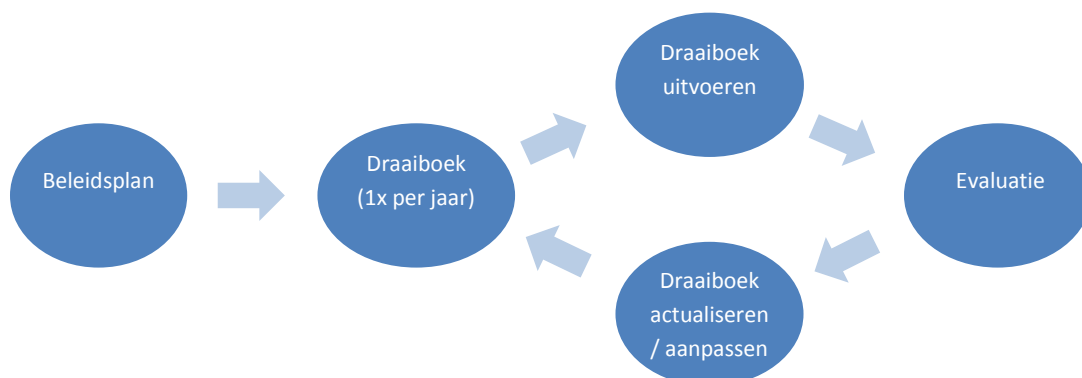
Wanneer de gemeente aansprakelijk wordt gesteld voor schade ten gevolge van gladheid op de lokale weg moet zij kunnen aantonen dat zij zorgvuldig gehandeld heeft. De volgende zaken kunnen aantonen dat de gemeente aan haar zorgplicht heeft voldaan:

- Een gladheidsbestrijdingsplan waarin staat aangegeven welke prioriteiten de gemeente hanteert bij het bepalen van de strooiroutes, binnen welke tijd de gemeente op deze strooiroutes de gladheid bestrijdt en volgens welk strooischema.
- Aandacht voor bijzondere risico's bij de keuze van de strooiroutes.
- Het actief uitdragen van dit plan zodat bewoners weten wat zij van de gemeente kunnen verwachten.
- Een gladheidsmeldingssysteem waarmee opkomende gladheid kan worden voorspeld kan helpen bij het aantonen van het juiste handelen van de gemeente.
- Een administratie bijhouden van gereden strooiroutes en tijden zodat de gemeente kan aantonen dat zij tijdig en naar vermogen heeft gestrooid en dat zij dus zorgvuldig heeft gehandeld.
- Een goed klacht- en meldingssysteem.

Daarnaast zal moeten worden bekeken of de weggebruiker zijn rijgedrag heeft aangepast aan de omstandigheden. Er kan immers sprake zijn van eigen schuld van de weggebruiker.

### Beleidsplan, draaiboek, evaluatie

Dit beleidsplan bevat de uitgangspunten die leidend zijn voor de uitvoering van de gladheidsbestrijding. De gedetailleerde uitwerking voor de uitvoering staat in het draaiboek gladheidsbestrijding beschreven. Het draaiboek is een intern werkdocument dat jaarlijks geactualiseerd wordt. De uitkomsten van de evaluatie van het voorgaande winterseizoen worden in het draaiboek meegenomen.



### **3. Visie op gladheidsbestrijding**

#### **Visie: Samen houden we onze stad begaanbaar**

Den Haag groeit. Er komen meer inwoners, banen en bezoekers. De gemeente zorgt dat Den Haag nu en in de toekomst goed bereikbaar én leefbaar blijft. Dit doet zij door te zorgen voor goede wegen, fietspaden, voetpaden en een prettige buitenruimte.

De bereikbaarheid van de stad moet ook gelden onder winterse omstandigheden. Iedereen ziet graag dat de wegen of paden die hij of zij dagelijks gebruikt in de winter worden gestrooid. Maar dat zou betekenen dat de hele stad moet worden gestrooid. Dat zou niet alleen een zeer grote financiële last voor de gemeente zijn, maar ook logistiek zou dit een onmogelijk opgave zijn. Daarom moeten er keuzes worden gemaakt: de bereikbaarheid van de hulpdiensten staat voorop. Vervolgens moet er voor zoveel mogelijk verkeersdeelnemers een maximale doorstroom kunnen zijn.

Dit betekent dat er delen in de stad zijn, die niet onder het strooi beleid van de gemeente vallen, zoals winkelgebieden, bedrijventerreinen, trottoirs en woonstraten. De keuze om bepaalde delen van de stad niet op te nemen in de strooiroutes betekent dat de gemeente medewerking nodig heeft van bewoners en ondernemers. Iedereen heeft een verantwoordelijkheid bij het begaanbaar maken van de wegen. De gemeente doet een beroep op ondernemers en bewoners om de eigen stoep en entree schoon te houden. Dit wordt gefaciliteerd door gratis zout aan bewoners, bedrijven, scholen en instellingen te verstrekken. Ook communiceert de gemeente voorafgaand en tijdens het seizoen over de manieren waarop mensen zich kunnen voorbereiden op en aanpassen aan winterse omstandigheden.

In een wereld waarin de mens technisch steeds meer naar zijn hand kan zetten, vergeten we soms dat er natuurlijke grenzen blijven. We kunnen de elementen van het weer niet sturen. Gladheidsbestrijding is daarom ook handelen naar de omstandigheden: dat geldt voor iedereen. We kunnen ons zo goed mogelijk op winterse omstandigheden voorbereiden. Maar tegelijkertijd vraagt winterweer aanpassing van ons (rij)gedrag.

## 4. Waar strooit de gemeente en waarom: criteria en prioriteiten

### Criteria voor strooiroutes

Tijdens winterse omstandigheden bestrijdt de gemeente gladheid om de stad zo goed mogelijk begaanbaar te houden. Het is echter een onmogelijke opgave om de hele stad te strooien. Daarom moeten er keuzes worden gemaakt. De gemeente hanteert de volgende criteria bij het vaststellen van de strooiroutes.

- Bereikbaarheid van de hulpdiensten;
- Doorstroming van zoveel mogelijk verkeersdeelnemers (zoals wegen en fietspaden met hoge verkeersintensiteit, zoals S-routes en sterfietsroutes, wegen en fietspaden die een schakel vormen in een belangrijke route, zoals schoolroutes en woon-werkroutes);
- Openbaar vervoerroutes;
- Gladheidsgevaarlijke weggedeelten en bijzondere risico's (zoals kruispunten, viaducten en bruggen).

Op basis van deze criteria maakt de gemeente de afweging welke wegen, OV-routes en fietspaden worden opgenomen in de strooiroutes. In deze afweging wordt ook de verhouding kosten en effectiviteit meegenomen. De strooiroutes worden jaarlijks geactualiseerd in samenwerking met de partners (zie hoofdstuk 8). De strooiroutes zijn te vinden op de gemeentelijke website.

### Waar strooit de gemeente niet?

Voor delen van de stad die niet aan de bovenstaande criteria voldoen, geldt dat de gemeente daar niet strooit. Dat geldt voor bijvoorbeeld: winkelgebieden, markten, bedrijventerreinen, woonstraten, trottoirs en niet openbaar terrein. Ook fietspaden die specifiek bedoeld zijn voor recreatie worden niet gestrooid. Verder is de HTM verantwoordelijk voor het strooien van verhoogde haltevoorzieningen en de gesloten trambanen. De binnenterreinen, treinsporen en stations worden door de NS gestrooid. Op individuele strooiverzoeken gaat de gemeente niet in. Alleen bij extreme of afwijkende omstandigheden kan de gemeente besluiten inzet te plegen buiten de vastgestelde strooiroutes. Dit staat beschreven in hoofdstuk 7.

### Prioriteiten bij gladheidsbestrijding

Afhankelijk van de weersomstandigheden hanteert de gemeente de volgende prioriteiten met betrekking tot de gladheidsbestrijding:

#### 1. Noodstrooinet voor hulpdiensten

De eerste prioriteit is altijd het bereikbaar houden van de hulpdiensten. In overleg met de hulpdiensten is er een noodnet vastgesteld dat in periodes van aanhoudende gladheid, hevige sneeuwval en/of schaarste aan dooimiddel de eerste prioriteit krijgt (zie hoofdstuk 7). In de praktijk zullen prioriteit 1 en 2 vaak samenvallen.

#### 2. Vastgestelde strooiroutes

De strooiroutes worden bepaald aan de hand van de bovengenoemde criteria. Wegen en fietspaden die in de strooiroutes zijn opgenomen hebben dezelfde prioriteit. Wanneer er op vastgestelde strooiroutes werkzaamheden plaatsvinden, wordt de omleidingsroute gestrooid.

## **5. Wanneer strooit de gemeente: signalering en uitrukken**

### **Beschikbaarheid**

De werkzaamheden in het kader van de gladheidsbestrijding hebben als kenmerk dat ze onregelmatig zijn, niet vooraf planbaar en vaak in de avond en nacht worden uitgevoerd. Chauffeurs van strooiwagens en coördinatoren worden daarom in de winterperiode in consignatie ingezet (winterdienst).

De winterdienst loopt ieder jaar van 1 december tot 1 maart. Afhankelijk van de weersomstandigheden kan de winterdienst eerder beginnen en/of langer doorgaan.

### **Signalering**

Aan de hand van de volgende bronnen wordt besloten of er gladheid bestreden moet worden:

- Het gladheidsmeldingen-systeem van MeteoConsult. Dit systeem combineert lokale weersverwachtingen met informatie uit drie meetpunten in de stad. De meetpunten liggen in het wegdek (zowel op de weg als het vrijliggend fietspad) en meten de temperatuur en de toestand van het wegdek (droog, nat of zout).
- Informatie van Rijkswaterstaat;
- Melding van de politie;
- Eigen waarnemingen.
- Als er twijfel is over het wel of niet optreden van gladheid, geldt als uitgangspunt dat er wordt gestrooid.

### **Type alarm**

Naast een regulier alarm voor alle strooiroutes (wegen en fietspaden) hanteert de gemeente ook een fietspadenalarm waarbij alleen fietspaden gestrooid worden. Doordat de isolerende fundering en de zandlaag onder fietspaden dunner is en fietspaden vaker in de schaduw liggen omdat ze dicht bij bomen en huizen zijn aangelegd is het asfalt al snel één of twee graden koeler. Hierdoor kan er eerder gladheid optreden.

## 6. Hoe strooit de gemeente: dooimiddel, technieken en innovatie

### Dooimiddel

De keuze voor dooimiddel is afhankelijk van de volgende factoren: effectiviteit van het dooimiddel, veiligheid, kosten, milieuvriendelijkheid, toepasbaarheid van het middel bij het huidige materieel, betrouwbaarheid van levering en de mogelijkheid tot opslag van een strategische voorraad.

Rekening houdend met bovenstaande factoren is strooizout op dit moment het meest geschikte dooimiddel voor Den Haag.

### Preventief boven curatief

De gemeente kiest ervoor om zo veel mogelijk preventief te strooien. Dit betekent dat de strooploegen de straat op gaan vóórdat het glad wordt. Doordat de wegen al gestrooid zijn voordat de ochtendspits op gang komt is er een betere doorstroom en hogere verkeersveiligheid.

### Technieken

Bij preventief strooien wordt gebruik gemaakt van zogenaamd 'nat' strooizout. Dit is strooizout dat vochtig is gemaakt met magnesium- of calciumchloride. Bij reeds opgetreden gladheid strooit de gemeente curatief met droog strooizout. Bij meer dan twee centimeter sneeuwval werkt strooien alleen onvoldoende. In deze gevallen wordt er gewerkt met een combinatie van sneeuwschuivers en/of shovels. Daarnaast is het, bij matige neerslag of wanneer de paden vrij zijn gemaakt van sneeuw met behulp van schuivers, op de fietspaden mogelijk om borstels in te zetten. Nadat de wegen sneeuwvrij zijn, wordt er curatief gestrooid.

De verschillende soorten gladheid en methodes van gladheidsbestrijding zijn samengevat in tabel 1.

Soort gladheid	Methode gladheidsbestrijding
Het bevriezen van een natte weg	Preventief strooien met natzout
Condensatie van vocht uit de lucht op het wegdek	Preventief strooien met natzout
Neerslag > 2 cm	Combinatie van strooien, sneeuwschuivers, borstels en/of shovels. Nadat de wegen sneeuwvrij zijn, wordt curatief gestrooid met droogzout.

Tabel 1: Soort gladheid en methode van gladheidsbestrijding

### Aandacht voor fietspaden en fietsstroken

Om het strooizout goed te laten werken moet het worden ingereden; pas als het zich met het ijs/sneeuw mengt, wordt het effectief. Op wegen waar veel auto's rijden is doorgaans zwaarder verkeer, waardoor het zout meer effect heeft. Daarom zijn deze wegen doorgaans sneller schoon. Op fietspaden/fietsstroken is vaak sprake van minder verkeer, waardoor het zout minder effect heeft.

### **Innovatie**

De gemeente is altijd alert op innovaties die de gladheidsbestrijding kunnen verbeteren. Zo zijn er een aantal jaar terug op drie plekken in de stad meetpunten in het wegdek (zowel op de weg als het vrijliggend fietspad) geplaatst. Deze meetpunten geven niet alleen informatie over de actuele (weer) omstandigheden, ze laten ook zien hoeveel zout er (na een uitruk) nog op de weg ligt. Hierdoor kan de uitvoering nauwkeuriger bepalen (op basis van de actuele omstandigheden) met hoeveel gram zout per m<sup>2</sup> er gladheid bestreden dient te worden en of er überhaupt bestreden dient te worden.

Daarnaast heeft de gemeente geïnvesteerd in verschillend materieel voor verschillende weersomstandigheden. Zo kan de gemeente, afhankelijk van de weersomstandigheden, gladheid bestrijden door te strooien, borstelen of sneeuw te schuiven. Nieuwe ontwikkelingen in de gladheidsbestrijding worden met veel interesse door de gemeente gevolgd, en waar mogelijk uitgetoet.



## **7. Extreem winterweer: actiecentrum, calamiteitenplan en gewijzigde afvalinzameling**

### **Actiecentrum**

In het actiecentrum zitten alle partijen die betrokken zijn bij gladheidsbestrijding (verschillende betrokkenen binnen de gemeente, uitvoering en eventueel externe partijen zoals de HTM). Het actiecentrum komt minimaal twee keer per jaar bij elkaar: aan het begin en het eind van het winterseizoen. Verder speelt het actiecentrum een belangrijke rol tijdens extreme weersituaties. Indien de weersvoorspellingen aangeven dat er hevige weersomstandigheden kunnen optreden of wanneer zich omstandigheden voordoen die niet (direct) oplosbaar zijn binnen de reguliere gladheidsbestrijding is extra afstemming nodig. Daartoe kunnen de leden van het Actiecentrum bijeen worden geroepen door de directie van dienst Stadsbeheer. Het Actiecentrum bepaalt tevens of en welke aanvullende inzet benodigd is.

### **Calamiteitenplan**

Bij extreme of afwijkende omstandigheden, zoals langdurige sneeuwval of een tekort aan dooimiddel, biedt het calamiteitenplan de mogelijkheden van extra inzet ten behoeve van de gladheidsbestrijding. Het kan gaan om:

- Extra inzet om sneeuw en ijs te verwijderen van de vastgestelde strooiroutes;
- Extra handmatige inzet van omgeving van verzorgingshuizen, aanrijroutes en omgeving van scholen, (voetgangers) bruggen, oversteekplaatsen en OV-haltes;
- De beslissing om de gladheidsbestrijding te beperken tot het noodnet. Onder het noodnet vallen de meest gebruikt routes van de hulpdiensten.

### **Gewijzigde afvalinzameling**

Alle wagens die de HMS inzet voor de gladheidsbestrijding worden tevens gebruikt voor de inzameling van huishoudelijk afval. Tijdens de winter kunnen deze wagens normaliter voor beide doeleinden gebruikt worden. Gladheidsbestrijding vindt voornamelijk 's avonds en 's nachts plaats terwijl afvalinzameling overdag plaatsvindt. Het kan echter nodig zijn dat er ook overdag gladheid bestreden wordt (bijvoorbeeld bij sneeuwval overdag). In dat geval kunnen de volgende maatregelen getroffen worden: verlate afvalinzameling en/of het huisafval moet worden aangeboden op de hoofdwegen. Bewoners worden hier over geïnformeerd via het internet.

## **8. Wie zijn er betrokken bij gladheidsbestrijding: gemeente, partners en de stad**

### **Gemeente**

De dienst Stadsbeheer is verantwoordelijk voor de centrale aansturing van de gladheidsbestrijding. Hieronder valt:

- Jaarlijkse actualisatie van de strooiroutes;
- Het jaarlijks opstellen van het draaiboek gladheidsbestrijding. Hierin zijn de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen, het protocol voor de uitvoering, de communicatie naar bewoners en ondernemers en het calamiteitenplan vastgelegd.
- Het Actiecentrum bijeen roepen;
- Jaarlijkse communicatie over gladheidsbestrijding;
- Controleren van de strooiroutes in samenwerking met de stadsdelen;
- Klachten en meldingen afhandelen in samenwerking met de Stadsdelen. Werken aan een centrale registratie van alle klachten en meldingen die er binnen komen omtrent gladheidsbestrijding.

De stadsdelen (Dienst DPZ) voeren naast het controleren van de strooiroutes tijdens het winterseizoen controles uit op de uitvoering van de gladheidsbestrijding.

### **Uitvoering**

De uitvoering van de gladheidsbestrijding is sinds 1999 uitbesteed aan de Haagse Milieu Services (HMS). Zij halen ook het huishoudelijk afval op. De gehele uitvoering van de gladheidsbestrijding wordt aangestuurd door een algemeen coördinator vanuit de HMS: de chef winterdienst. De HMS verricht de gladheidsbestrijding op de wegen en busroutes. De gladheidsbestrijding op fietspaden heeft de HMS op haar beurt uitbesteed aan het Veeg- en Straatbedrijf van Stadsbeheer.

### **Externe partijen**

Om de gladheidsbestrijding goed te laten verlopen stemt de gemeente regelmatig af verschillende externe partijen.

Bij elke uitruk informeert de gemeente Rijkswaterstaat. Rijkswaterstaat wordt door alle (buur)gemeenten en provincies geïnformeerd en kan op aanvraag deze informatie leveren. Omgekeerd informeert Rijkswaterstaat de gemeente wanneer zij (in de regio) uitrukken. Verder stemt de gemeente haar strooiroutes af met buurgemeenten. Ook de HTM en de NS zijn verantwoordelijk voor de gladheidsbestrijding in bepaalde delen van de stad (zie hoofdstuk 4). De gemeente en de NS en HTM stemmen deze werkzaamheden op elkaar af. De gemeente zet daarnaast ook signalen uit de stad die de HTM of NS betreffen (zoals klachten over gladde perrons) door. Wanneer hevige weersomstandigheden optreden of wanneer zich omstandigheden voordoen die niet (direct) oplosbaar zijn binnen de reguliere gladheidsbestrijding kan de gemeente de NS en HTM (en evt. andere relevante openbaar vervoersbedrijven) vragen om aan te sluiten bij het Actiecentrum. Naast deze partijen, spreekt de gemeente ook regelmatig met de hulpdiensten en met de Fietsersbond.

### **Participatie van de stad**

De gemeente doet elk jaar een beroep op haar inwoners en ondernemers om de stad sneeuw- en ijsvrij te maken. Voorafgaand aan en tijdens het seizoen wordt er gecommuniceerd over de manieren waarop mensen zich kunnen voorbereiden op en aanpassen aan winterse omstandigheden. De

gemeente faciliteert het schoonhouden van de eigen stoep en oprit bijvoorbeeld door kleine hoeveelheden gratis zout aan te bieden op de stadsdeelkantoren en stadsboerderijen. Daarnaast krijgt een aantal groepen jaarlijks het aanbod voor een eenmalige levering van zout, bestemd voor het maken van een looppad. Dit geldt voor:

- Scholen: basisonderwijs, voortgezet onderwijs
- Zorginstellingen voor ouderen, revalidatiecentra, verpleeghuizen

Daarnaast spelen de stadsdelen een belangrijke rol in het stimuleren en faciliteren van participatie van hun bewoners. Stadsdelen kunnen naar eigen inzicht en op basis van lokale omstandigheden initiatieven en acties opzetten in het kader van gladheidbestrijding. Verschillende stadsdelen hebben in 2014-2015 dit al gedaan, zoals het stadsdeel Leidschenveen – Ypenburg dat strooiwagentjes uitleent of het stadsdeel Scheveningen dat de actie 'Adopteer een stoep' heeft opgezet.

## **9. Hoe communiceert de gemeente: boodschap en communicatiemiddelen**

### **Communicatieboodschap**

Communicatie voorafgaand aan en tijdens het winterseizoen is essentieel om bewoners en ondernemers in de stad te informeren over wat de gemeente doet en wat zij zelf kunnen doen om veilig en ijsvrij de winter door te komen. Voorafgaand aan elk winterseizoen stelt het Actiecentrum een communicatieplan op dat onderdeel uitmaakt van het draaiboek. Hierin staat de communicatiestrategie gedetailleerd beschreven.

Voorafgaand aan het winterseizoen communiceert de gemeente over de vastgestelde strooiroutes; zo weten mensen waar er wel en waar er niet gestrooid wordt en kunnen zij daar rekening mee houden. Ook brengt de gemeente onder de aandacht dat bewoners en ondernemers gratis kleine hoeveelheden zout kunnen afhalen bij stadsdeelkantoren en stadsboerderijen. Daarbij wordt naar voren gebracht dat de gemeente de gladheidsbestrijding in de stad niet alleen aan kan; iedereen heeft de verantwoordelijkheid om ook zelf een bijdrage te leveren aan het bestrijden van gladheid.

Tijdens het winterseizoen wordt elke strooibeurt op de gemeentelijke website gemeld. Daarnaast wordt er zowel voor als tijdens het seizoen informatie gegeven over bijvoorbeeld tips voor het omgaan met gladheid en het werk van de strooidiensten in de stad. Tijdens extreme weerssituaties wordt er extra gecommuniceerd naar bewoners.

### **Communicatiemiddelen**

Voor de communicatie over gladheidsbestrijding wordt voorafgaand en tijdens het winterseizoen een brede mix van middelen gebruikt: er wordt een advertentie in de krant geplaatst, posters verspreid en de pers wordt actief benaderd. Daarnaast wordt er actuele informatie op de gemeentelijke website geplaatst en gebruik gemaakt van social media.

## **10. Hoe verbetert de gemeente gladheidsbestrijding: meldingen, klachten en evaluatie**

### **Meldingen en klachten**

Iedereen heeft in Den Haag de mogelijkheid om aan de gemeente vragen te stellen, meldingen te doen of klachten in te dienen. Dit kan via het klantcontactcentrum, de gemeentelijke website en via stadsdeelkantoren. Ook voor gladheidsbestrijding komt er elk jaar weer een aantal meldingen en/ of klachten binnen. Meldingen en klachten leveren waardevolle gegevens op over mogelijk gevaarlijke situaties in de stad en worden altijd direct doorgegeven aan de uitvoerende diensten.

### **Evaluatie**

Jaarlijks stelt de gemeente Den Haag een evaluatie van de winterdienst op. Hierin staat hoe de gladheidsbestrijding in het algemeen verlopen is, wat tot tevredenheid stemt en waar verbetering nodig is. De evaluatie wordt ieder jaar naar de gemeenteraad gestuurd en wordt gebruikt om de uitvoering te verbeteren.

## **11. Financiën**

Voor de gladheidsbestrijding is jaarlijks een budget van 1,54 miljoen euro beschikbaar. Het budget is echter niet bepalend voor de inzet, die wordt bepaald door de weersomstandigheden. In een koude winter wordt er meer gestrooid en zijn de kosten hoger dan een zachte winter. Eventuele overschrijding van het budget wordt gerapporteerd via de jaarrekening.