



BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE VRAGEN

Van	: Het college
Aan	: De raad
Datum	: dinsdag 8 januari 2019
Betreft	: n.a.v. resultaten meting bewonerstevredenheid onderhoud

In een brief van 11 december 2018, stelt de fractie van VVD een aantal vragen over de resultaten van de bewonerstevredenheidsmeting onderhoud buitenruimte 2018. Hieronder vindt u de gestelde vragen met de tekst over de aanleiding en de bijbehorende antwoorden.

Aanleiding voor de vragensteller

resultaten meting bewonerstevredenheid onderhoud buitenruimte 2018

Vraag

- 1. Wat zijn de criteria waarop de prestaties van de aannemer, die het onderhoud van de openbare buitenruimte uitvoert, beoordeeld worden conform het contract? Hoe was de score daarop in de jaren 2015,2016,2017 en 2018? Wat is daarvan de consequentie conform het contract?*

Antwoord

De aannemer wordt gedurende de looptijd van het contract beoordeeld op de eisen die zijn opgenomen in het bestek. Voor perceel I (structuren en winkelcentra) van het bestek gelden vastgestelde beeldmaatlaten op basis waarvan hard getoetst kan worden of voldaan wordt aan de eisen. Bij perceel II (woon omgeving) wordt uitgegaan van mogelijkheden voor bewonersparticipatie, waarbij als algemene eis beeldkwaliteitsniveau is bepaald in het bestek.

Daarnaast is in het contract opgenomen dat het resultaat van de bewonerstevredenheidsmeting jaarlijks minimaal gelijk moet blijven, echter bij voorkeur een stijging laten zien. Het gemiddelde van de scores van de eerste 2 jaren van het contract (2015/2016) gelden als uitgangspunt (0-situatie). De overall score in was in 2015: 6,1, in 2016: 5,6. Het gemiddelde van deze jaren (5,85) zou derhalve gelden als 0-situatie.

Vanaf 2017 zou er een gelijke, dan wel stijgende score te zien moeten zijn.

Omdat vanaf 2017 een beleidswijziging is doorgevoerd (€ 200.000 toegevoegd om het beeldkwaliteitsniveau grotendeels van C naar B te brengen), is een trendbreuk in de meting ontstaan. Vóórdat de meting in 2017 plaatsvond is aangegeven dat wij als gevolg hiervan genoodzaakt waren de resultaten van 2017 als nieuwe 0-situatie te nemen. Dit had tot gevolg dat de overeenkomst met de aannemer in 2018 niet als gevolg van de resultaten van de meting kon worden verbroken.

In 2017 was de score 5,1 en in 2018 5,5. Dit betekent dat er nu een stijging te zien is van 0,4. Daarmee voldoet de aannemer aan de eis is gesteld in het contract.



Vraag

2. *Wat zijn de eventuele aanvullende criteria waarop beoordeeld wordt of de aannemer voldoet aan de prestaties n.a.v. de extra investering om achterstallig onderhoud weg te werken en de kwaliteit op specifieke plaatsen in Leusden te verhogen van C naar B? Hoe wordt daarop gepresteerd? Wat is daarvan de consequentie conform het contract.*

Antwoord

Het wegwerken van het achterstallige onderhoud betrof het intensieve werk, en/of vervanging van beplanting, om weer terug te komen van beeldkwaliteitsniveau C naar B. Er is, conform de in contract gestelde eis gemonitord of aan deze kwaliteit is voldaan. De consequentie als niet voldaan wordt aan de gestelde eisen, is in eerste instantie een formele bestekmelding. De aannemer heeft een vastgesteld aantal dagen om te zorgen dat de situatie wordt opgelost. Wanneer ook hieraan niet wordt voldaan wordt de in het bestek aangegeven boete bepaling toegepast. Dit betekent over het algemeen een korting op de uitbetaling van een termijn factuur. Dit is de afgelopen jaren enkele malen voorgekomen. Wanneer uiteindelijk nog steeds niet wordt voldaan aan de eisen, kan de aannemer formeel in gebreke worden gesteld. Hiervoor is tot nu toe geen noodzaak (juridische grond) geweest.

Vraag

3. *Bent u het eens met de VVD, dat, hoewel door de aannemer wel of niet wordt voldaan aan het contract, een score van 5,5 onvoldoende is in de ogen van de inwoners van Leusden? Hoe gaat dit resultaat verbeterd worden*

Antwoord

Wij voeren het beleid uit dat door de gemeenteraad is vastgesteld en waarvoor financiële middelen ter beschikking zijn gesteld. De Raad heeft begin 2017 aangegeven hoe zij in de basis het onderhoud vorm wilden geven. Samen met een bewonersgroep is invulling gegeven aan het extra ter beschikking gestelde bedrag van € 200.000. Hierbij is ervoor gekozen om de beeldkwaliteit langs de toegangswegen op niveau C te houden. In de praktijk blijkt dit vooral zichtbaar door onkruidgroei in de goten, wat een onverzorgd beeld geeft. Dit hangt ons inziens echter samen met het feit dat er sinds 2016 geen chemische onkruidbestrijding op verharding meer plaatsvindt als gevolg van aangepaste wetgeving. Niet alleen in Leusden, maar landelijk, blijkt dat de beeldkwaliteit die men gewend was met gebruik van chemische middelen (veelal A+), onmogelijk te realiseren is door mechanische onkruidbestrijding. Deze ontwikkeling is in de tijd samengevallen met de reductie van de beeldkwaliteit van B naar C, maar moet feitelijk los van elkaar worden gezien.

Momenteel wordt, conform CUP 8.2, de evaluatie van het contract uitgevoerd. Hierbij komt NIET het door de gemeente vastgestelde onderhoudsniveau aan de orde. Wel wordt nadrukkelijk gekeken naar de wijze waarop bewonerstevredenheid wordt gemeten en welke sturingsinformatie hieruit naar voren komt. Nadat de resultaten van de evaluatie bekend zijn, wordt begonnen aan CUP 8.1, het doorvoeren van mogelijke verbeteringen van het contract.

Vraag

4. *Wat zijn de overwegingen om mogelijk te kiezen voor een andere beoordelingssystematiek en wat zijn de consequenties daarvan voor het contract en wat is de uitwerking voor het vergelijk met voorgaande jaren?*



Antwoord

De beoordelingssystematiek, o.b.v. beeldmeetlatten conform CROW-normen is op dit moment de meest gebruikelijke methode. Terug in de tijd naar een systematiek waarbij wordt gewerkt op basis van frequentie is zeer af te raden. Er wordt ca 2 x zoveel inzet van de gemeente gevraagd om toezicht te houden en de aannemer aan te sturen.

Bij het sturen op frequentie ligt het risico van het beeld dat zal ontstaan volledig bij de opdrachtgever. In een regenachtig en warm jaar, zullen de kosten fors zullen stijgen omdat er meer onderhoudsrondes (schoffelen / maaien) moeten worden uitgevoerd om het gewenste beeld te realiseren.

Bij het werken met beeldkwaliteit wordt dit risico bij de aannemer neergelegd.

Doordat belevingswaarde van de openbare ruimte landelijk steeds meer in opkomst is, worden ook beperkingen gezien in het werken met beeldkwaliteit. We leggen immers nog steeds een (meetbaar!) niveau vast en verwachten dat een bewoner daar tevreden mee zal zijn. Inmiddels wordt steeds duidelijker dat de tevredenheid van bewoners over de buitenruimte, beïnvloed wordt door veel meer zaken dan alleen het daadwerkelijke onderhoud. Dit betekent dat in- of extensiever onderhoud mogelijk minder van invloed is op de beleving dan wij tot nu toe veronderstellen.

Breed onderzoek in dit kader wijst uit dat 'hondenpoep' de grootste ontevredenheid veroorzaakt, zelfs op plekken waar geen/nauwelijks hondenpoep te vinden is.

Op dit moment vinden in den lande veel experimenten plaats met betrekking tot de meting c.q. beoordeling van belevingswaarde. Methodieken hiervoor staan in de kinderschoenen en zijn (nog) niet geschikt om breed toe te passen. Bij wijze van pilots wordt in Leusden al op kleine schaal geëxperimenteerd. Mogelijk kan dit in het kader van het doorvoeren van verbeteringen in het contract (CUP 8.1) verder worden uitgebreid.

Wanneer gekozen wordt voor een volledig andere beoordelingssystematiek, die o.i. momenteel (nog) niet voorhanden is, zal een nieuwe (Europese) aanbesteding moeten plaatsvinden.

Vraag

5. *Hoe denkt u de communicatie met de inwoners te verbeteren gelet op het feit dat flinke delen van Leusden verstoken zijn van de krant en mail niet massaal worden gebruikt . Hoe activeert u de 1500 panelleden of worden zij niet meer ingezet?*

Antwoord

Dat de communicatie beter moet blijkt uit de resultaten. Wij zijn ervan overtuigd dat méér van hetzelfde niet tot een beter resultaat zal leiden. Samen met de aannemer, die voor een groot gedeelte de communicatie over participatie verzorgt, en met de samenleving moeten we bezien op welke wijze wij inwoners zo goed mogelijk bereiken.

Ten behoeve van het tevredenheidsonderzoek, waarbij wordt samengewerkt met een gerenommeerd onderzoeksbureau, is steeds gewerkt met een uitnodiging om mee te doen per brief. Daarin werd mensen gevraagd digitaal mee te doen, maar mensen zijn ook in de gelegenheid gesteld om de enquête analoog in te vullen. Tot en met 2018 was het aantal respondenten voldoende om een representatieve meting te doen. Wel kan nader worden geanalyseerd of en zo ja welke, doelgroepen met de huidige wijze van meten meer/minder worden gemotiveerd om mee te doen.



Degenen die eerder aan de meting hebben meegedaan en hebben aangegeven nog eens mee te willen doen, krijgen de uitnodiging hiervoor per email. Om een mogelijk vertekend beeld te voorkomen worden de resultaten van deze respondenten aanvullend op de random geselecteerde adressen meegenomen.

Vraag

6. *Daar waar u aangeeft , lijken de resultaten van C naar B toegenomen , kan dit dan gelezen worden dat ook u hieraan twijfelt?*

Antwoord

Zoals in een eerder antwoord aangegeven weten we inmiddels dat vele zaken van invloed zijn op de beoordeling die mensen met de huidige manier van meten geven. Het stijgende tevredenheidscijfer kan dus het gevolg zijn van het verhogen van het onderhoudsniveau, maar er kunnen ook andere invloeden zijn.

De tevredenheid over het beeldkwaliteitsniveau in de openbare ruimte is gestegen. Het heeft tijd nodig om dit beeld bij bewoners te bevestigen en hen het vertrouwen te geven dat dit beeld wordt bestendigd. Uitgangspunt is dat de huidige werkwijze in 2019 wordt voortgezet. Het contract voor het onderhoud van de buitenruimte, wordt momenteel geëvalueerd (CUP8.2). Daarnaast lopen er pilots om te onderzoeken welke meetmethode(s) het meest realistische beeld geven van de belevingswaarde (doorontwikkeling tevredenheid) van de buitenruimte.

U wordt geïnformeerd over de aanbevelingen voortkomend uit de evaluatie en (in een later stadium) uit de pilots. Aanbevelingen die passen binnen de financiële- en juridische kaders van het contract, worden in principe overgenomen. Aanbevelingen die wenselijk zijn, maar niet passen binnen deze kaders, kunnen leiden tot een zodanige aanpassing van het contract dat een nieuwe aanbesteding nodig is. U wordt hierover geïnformeerd en indien nodig wordt dit ter besluitvorming aan u voorgelegd.