



Leusden

GEMEENTE



Bewonerstevredenheid onderhoud buitenruimte

(meting mei 2017)

- Jaarlijkse meting van bewonerstevredenheid is bepalend voor al dan niet **contractverlenging** (statistisch-/juridisch verantwoord!)
- Aannemer **NIET** afrekenen op door de gemeente bepaald kwaliteitsniveau
- Aannemer **WEL** afrekenen op:
 - Bieden van participatiemogelijkheden
 - Communicatie over het onderhoud van de buitenruimte
 - Voldoen aan de gestelde eisen (niet middels tevredenheidsmeting)



Raadsbesluit eind 2016

1. Structureel: **€ 200.000** per jaar extra
2. Ambitie: (zo veel mogelijk) kwaliteitsniveau B
3. Incidenteel: **€ 50.000** om te slechte voorzieningen te op te knappen.

Kanttekeningen voor af bij **Tevredenheidsmeting 2017:**

- Door aanpassing in uitgangspunten (C → B) trendbreuk in resultaten
- Moment van meting gelijk houden aan 2015 en 2016 (mei/juni)
- Enquête vragen gelijk houden
- Algemene verwachting: tevredenheid stijgt
- Meting NIET gebruiken voor contractverlenging

Resultaten tevredenheidsmeting 2017:

- Algemene tevredenheid daalt verder (1 pnt)
- Aandachtspunten tov 2016 ongewijzigd

Specifiek voor aannemer:

- Communicatie over het onderhoud van de buitenruimte + (bekendheid met) mogelijkheden voor participatie: score **gelijk**
- Tevredenheid over afhandeling meldingen (MOR): **iets dalend**

Oorzaken / redenen (niet gemeten!):

- Extra inspanningen C → B waren in mei/juni (nog) niet zichtbaar c.q. opvallend
 - Worden antwoorden gegeven o.b.v. 'hier en nu' of is er een ouder beeld?
 - Speelt het verwachtingspatroon (€ 200.000 extra) een rol?
- Participatie: nu ca 5% van de huishoudens actief → wat is het maximaal haalbare?
- Communicatie: 'meer' of 'anders'?

Hoe verder in 2018:

- Invulling € 200.000 handhaven
 - 50% groenvakken
 - 25% vegen verharding
 - 25% onkruid op verharding
- Experimenteren met 'anders' communiceren
- Resultaten tevredenheidsmeting 2018 afwachten
- Eventueel extra enquête (Q1) houden specifiek over zichtbaarheid van extra budget
- Pilot 'belevingswaarde' (2^e helft 2018)?

Bevindingen 2017/2018 → evt aanpassingen 2019