



# De burger is de nieuwe klant

## Leusden rekent aannemer af op bewonerstevredenheid; nulmeting ligt klaar

**De gemeente Leusden gaat de aannemer voortaan rechtstreeks afrekenen op klanttevredenheid. In een nieuw, acht jaar durend principecontract wordt Sight Landscaping meteen ook in eerste aanleg verantwoordelijk voor de burgerparticipatie. De aannemer, de gemeente, de wijkregisseur én onderzoeksbureau I&O over deze nieuwe, baanbrekende rolverschuiving.**

Auteur: Peter Voskuil

Het achtjarige contract tussen de gemeente en Sight Landscaping werd onlangs afgesloten. Na de eerste twee jaar is er een jaarlijks evaluatiemoment in het contract opgenomen, waarop een klanttevredenheidsonderzoek onder burgers bepaalt of de samenwerking wordt voortgezet. De eerste twee jaar is het gemiddelde rapportcijfer bepalend; daarna wordt elk jaar het cijfer bepaald en getoetst aan het gemiddelde cijfer.

### Pilot

In Dordrecht liep al een pilot in een wijk met een soortgelijke aanpak. Leusden gaat nu een stap verder en voert het klantdenken meteen in de hele gemeente in. Ergens in 2014 is het idee daarvoor ontstaan op het gemeentehuis, vertelt ambtenaar René van Veen. Het woonomgevingsbestek dat

eind dat jaar zou aflopen en de taakstelling om van B- naar C-kwaliteit te gaan, waren redenen om voor een andere aanpak te kiezen. Van Veen is teamleider van de afdeling Dienstverlening van de gemeente Leusden. Samen met collega Anita

## We zien onszelf echt als een regiegemeente

Vermeulen van de afdeling Advies en Beheer (verantwoordelijk voor het toezicht) werkte hij toe naar de aanbesteding, die begin dit jaar plaatsvond. Er zijn meer gemeenten die over klanttevredenheid en burgerparticipatie nadenken. Leeuwarden

is ermee bezig. Arnhem wil heel ver gaan met het programma Van Wijken Weten. In Leusdens buurgemeente Amersfoort hebben burgers al hele parken in zelfbeheer. Maar geen enkele gemeente is al zo ver als Leusden, als het gaat om het afrekenen van aannemers op bewonerstevredenheid. In het coalitie-uitvoeringsprogramma van Leusden staat te lezen dat 'voor het groenbeheer de inzet van bewoners en bedrijven door de gemeente wordt gewaardeerd, gestimuleerd en gefaciliteerd.' Na advies ingewonnen te hebben bij bureau BTL, kwam de gemeente tot een nieuw woonomgevingsbestek met daarin ook participatiecontracten. Om discussies en grensgevallen te voorkomen, werd ervoor gekozen dit keer maar één verantwoordelijke contractpartij voor de uitvoering te hebben. Dat had onder meer consequenties voor

de sociale werkvoorziening, die jarenlang een van de vaste contractpartijen was in Leusden. Dus werd een constructie bedacht om contractueel een bepaald aantal fte's bij de sociale werkvoorziening af te nemen en die weer ter beschikking te stellen aan de aannemer.

### Hot item

Bij Sight Landscaping was men meteen enthousiast, toen daar bekend werd dat er in Leusden een aanbesteding kwam die deels ging lijken op de pilot in Dordrecht, vertelt Kees Torn Broers. Hij is verantwoordelijk voor de projectrealisatie bij Sight en heel blij met het contract. 'Wij willen graag aan de voorkant van de markt opereren. Voor ons is het nu zaak dat de bewoners ons met hun initiatieven weten te vinden,' zegt hij.

Mariska Wolters, omgevingsmanager oftewel wijkregisseur, is daar binnen Sight Landscaping verantwoordelijk voor. In korte tijd lanceerde Sight Landscaping een speciale website en werd er in de hele gemeente een flyer verspreid. Daarin werd de burgers meegedeeld dat de kwaliteit van het groenbeheer omlaag ging en kregen ze informatie over mogelijkheden om de woonomgeving toch op peil te houden.

Wolters is drie dagen per week bezig om burgers te enthousiasmeren en burgerinitiatieven in goede banen te leiden. Er waren al wat kleinschalige initiatieven, die nu allemaal worden overgenomen door Sight.

'We proberen nu ook de grotere initiatieven op te pakken, zoals pleintjes en plantsoenen,' vertelt Wolters. 'Deze week richten we bijvoorbeeld samen



Kees Torn Broers

met bewoners een heel pleintje opnieuw in. Die mensen willen daar graag iets anders, en dat faciliteren wij dan. Ze gaan zelf straten, maar wij rooien het, omdat dat met de hand niet te doen is.'

René van Veen: 'Een deel van het geld dat we als gemeente normaal aan groot onderhoud uitgeven, hebben we in dit bestek gestopt om ruimte te creëren voor juist dit soort burgerinitiatieven. We hopen dat daardoor een soort ruilhandel ontstaat tussen de aannemende partij en de bewoners. Zo van: wij doen wat en jullie doen wat, en zo komen we samen tot iets.'

### Kartrekkers

Burgerparticipatie is niet maakbaar. Er is altijd één kartrekker onder de bewoners voor nodig, zo is de ervaring van Mariska Wolters. Een enthousiaste bewoner die vooroploopt en de andere bewoners meetrekt. 'Wij gaan echt naar die burgers toe. We leggen uit wat er allemaal mogelijk is, doen ook veel aan verwachtingsmanagement: wat kunt u verwachten, wat kunt u zelf doen?'

'We zien onszelf echt als een regiegemeente,' aldus René van Veen. 'Ik denk dat de rol van de overheid op dit gebied uiteindelijk veel minder dwingend zal worden. We zeggen ook minder snel: dat doen we niet. We proberen naar mogelijkheden te kijken, niet naar onmogelijkheden. Dat heeft ook met kosten te maken, ja. Wij worden steeds meer een intermediair tussen bewoners en professionals. Voorheen kwamen ze bij ons omdat er iets was en dan gingen wij weer naar de aannemer. Nu gaat dat veel directer.'

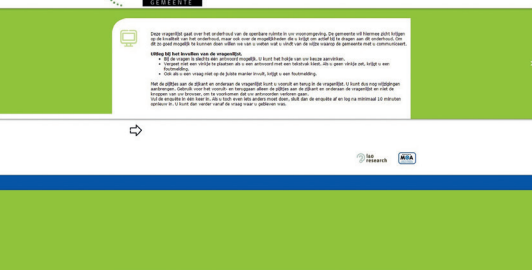
Als een burger zich nu ergert aan een plantvak, valt er wat te onderhandelen. Torn Broers: 'We proberen participatie te stimuleren, maar kunnen ook zeggen: wij gaan het voor u doen, maar dan moet u bijbetalen. De keus is breder dan alleen meedoen.' Is dat geen stap te ver? René van Veen: 'Om te beginnen hebben we de deur hiervoor opengezet. Het moet niet, maar het kan nu in ieder geval allemaal.'

### Visitekaartje

Torn Broers: 'Als aannemer ben je nog meer het verlengstuk van de gemeente. Uiteindelijk is de



Tijmen Siermann



Printscreen Leusden

burger onze klant, dat is de eigenlijke opdrachtgever. Ik denk dat daar te lang een te grote knip heeft gezeten. Dit geeft een verdieping voor aannemers. Het zorgt voor een kwaliteitsimpuls.

Hij verwacht dat de kennis en de focus van de aannemer op termijn gaan verschuiven: van alleen de technische kant naar professionaliteit in houding, gedrag, communicatie. 'Je wordt nog meer het visitekaartje van de gemeente.'

De wijkbeheerder en de voorman die Sight Landscaping in Leusden heeft gestationeerd, zijn daar het levende bewijs van: zij fietsen rond op een oranje fiets om herkenbaar te zijn voor de omgeving. 'We zijn pas in april begonnen, maar die oranje fiets is nu al een soort icoon geworden in Leusden', constateert Mariska Wolters.

'Je zult zien dat deze aanpak op een heel aantal plekken in Leusden gaat werken', voorspelt Van Veen. 'Maar er zullen ook plekken zijn waar het niet werkt. Dat is helemaal niet erg. De ene wijk zal het super vinden en richting zelfbeheer gaan; een andere, waar men er niks van wil weten, beheren we op een meer traditionele manier. Zo speel je in

op de behoefte van de individuele burger en zijn ze waarschijnlijk in allebei de wijken tevreden.'

'Laten we eerlijk zijn', vervolgt hij. 'Door alle bezuinigingen is het vak nogal uitgehold. Hoe leuk is het nog om als vakman wat plukken groen uit een plantsoen weg te halen op C-niveau? Als je dan bewoners kunt enthousiasmeren en samen kunt optrekken om er toch iets moois van te maken, dan wordt het vak weer veel leuker. Dus ik denk dat dat enthousiasme nog naar twee kanten zal gaan werken ook.'

### Ambitie

Sight Landscaping begint met ambitie aan het project. 'Om acht jaar lang te zeggen: we blijven op een krappe voldoende hangen, dat is niet onze insteek. We investeren nu zo veel in deze samenwerking, dat ons er alles aan gelegen is om die acht jaar vol te maken.'

Maar kan dat niet heel frustrerend zijn? Wat als de burger de aannemer over twee jaar op oneigenlijke gronden een onvoldoende geeft? 'Als je het als een bedreiging ziet, moet je er niet aan beginnen', reageert Torn Broers.

Hoe meet je eigenlijk objectief de klanttevredenheid van de Leusdenaren op dit gebied? Daarvoor huurde de gemeente onderzoeksbureau I&O in. Het bureau is gespecialiseerd in het verzamelen en analyseren van data van burgers voor bestuursorganisaties. Researchmanager Tijmen Siermann heeft bij I&O al veel met burgerparticipatie te maken gehad. Van omnibusenquêtes tot een foto-onderzoek naar een bankje in een plantsoen dat steeds verder verloedert, om te kijken waar de

ondergrens van de gemiddelde burger ligt. De openbare ruimte is volgens Siermann wel een onderwerp dat zich leent voor een zuiver resultaat. 'Er spelen altijd sentimenten mee, maar iets als grasmaaien kunnen burgers toch wel redelijk geïsoleerd bekijken. Er zijn onderwerpen die veel gevoeliger zijn voor externe factoren.'

### Nulmeting

Om een beeld van de woonomgeving te krijgen, moet je volgens Siermann bijvoorbeeld ook naar zaken als hondenpoep vragen. 'Daar is de aannemer helemaal niet verantwoordelijk voor, maar we vragen er toch naar. Anders wek je irritatie, want bewoners vinden dat belangrijk.'

Daarom worden er rapportcijfers op onderdelen gevraagd. Het is aan de gemeente zelf om gewichten aan de verschillende onderdelen te hangen. Uiteindelijk resulteert dat in een algeheel rapportcijfer voor de openbare ruimte.

Om een representatief beeld te krijgen, worden voor iedere meting 1500 vragenlijsten per post verstuurd. In het geval van de nulmeting reageerden daar 260 mensen op. Ellenlange discussies over de manier van bevragen gingen aan de nulmeting niet vooraf. 'Ik vond dat de aannemer er heel open in stond', zegt Siermann. 'Zoiets van: laat maar komen, wij bewijzen ons wel.'

Ook Siermann denkt dat burgerparticipatie de toekomst is. 'Dat zie je overal. Elke gemeente is bezig met de vraag hoe dat te prikkelen en te stimuleren. Het is interessant om de aannemer daar verantwoordelijk voor te maken. Eén gemeente moet daarin het voortouw nemen; in dit geval is dat Leusden. Dat vraagt lef, want het is toch een vorm van pionieren.'

Overigens is in het contract tussen de gemeente en Sight wel vastgesteld dat het eindcijfer van de burger niet in beton gegoten is. De omstandigheden waaronder de burger het cijfer geeft, worden ook meegewogen door de gemeente.

Het exacte eindcijfer van de nulmeting is nog niet bekend, maar vaststaat dat het een onvoldoende is. 'Dat heeft alles te maken met het feit dat Leusden B-kwaliteit gewend was en de laatste tijd C-kwaliteit krijgt', analyseert René van Veen. De eerste meting waarop de aannemer wordt afgerekend, vindt over twee jaar plaats.



Mariska, Kees & Rene