

Meten burgerbeleving

- DVO Alkmaar – Stadswerk072 > 3 kpi's: kwaliteit, geld en burgerbeleving
- Meten burgerbeleving:
vanaf 2014 Monitor burgerbeleving I&O > Alkmaarpanel (1.764 personen)
4 keer per jaar, vanaf 2018 2 keer per jaar
digitale meting > vragen en ruimte voor opmerkingen
16 taakvelden > minimaal 1 x per jaar in monitor
kosten 2 metingen circa € 10.000 per jaar
meting in alle 11 wijken

Resultaten I&O

- respons Alkmaarpanel circa 40% (700 inwoners)
- weinig verschil in uitkomsten door de jaren heen
- waardering openbare ruimte: rapportcijfer 7
- dienstverlening Stadswerk072: rapportcijfer 7
- hoge mate van tevredenheid over bruggen, openbare verlichting, hoeveelheid openbaar groen, afhandeling stormschade, verkeersvoorzieningen, Stadsboerderij
- voldoende voor onderhoud groen, riolering, fietspaden
- minder tevreden over stoepen, straten en zwerfvuil

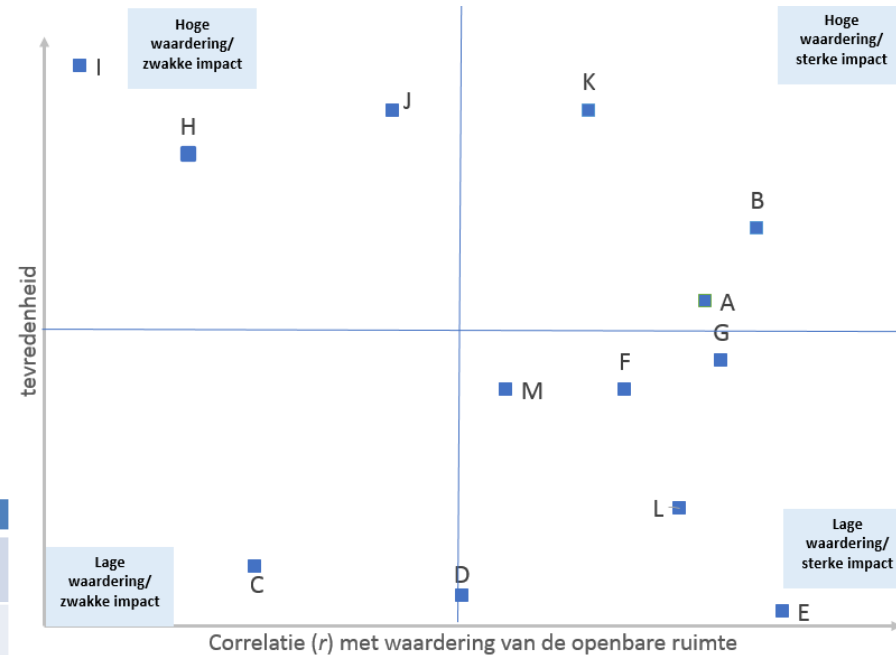
Oordeel over de openbare ruimte

Om te bepalen welke kenmerken belangrijk zijn voor hoe inwoners van Alkmaar de openbare ruimte waarderen, hebben we een prioriteitenmatrix opgesteld. In de figuur is voor over een aantal de tevredenheid over een aantal aspecten (verticale as) afgezet tegen de correlatie die deze uitspraak heeft met het algemene oordeel over de openbare ruimte in Alkmaar (horizontale as). Hoe hoger de correlatie (of: samenhang) tussen uitspraak en algemeen oordeel, des te meer impact deze uitspraak of beeld heeft voor het oordeel over de openbare ruimte. Hoe hoger de standpunten in de figuur staan weergegeven, des te vaker is men hier tevreden over.

Uit de figuur blijkt dat aspecten als:

- E - Tevredenheid met aanpak van zwerfafval
- L - Tevredenheid over de mate waarin men op de hoogte werd gehouden van vervolgacties van Stadswerk072
- F - Tevredenheid met kwaliteit van stoepen in de wijk
- M - Tevredenheid over snelheid van afhandeling van de melding
- G - Tevredenheid met kwaliteit van straten en wegen in de wijk

aspecten zijn die een grote impact op het oordeel over de openbare ruimte hebben én relatief laag gewaardeerd worden. Door aan deze aspecten prioriteit te geven en te verbeteren is het algemene oordeel effectief te verbeteren.



A	Tevredenheid met onderhoud van groen in de wijk	H	Tevredenheid met mogelijkheden om afval te scheiden
B	Tevredenheid met het groen in de wijk in het algemeen	I	Tevredenheid met mogelijkheden om grofvuil aan te kunnen bieden bij het afvalbrengstation
C	Mate waarin zwerfvuil in de wijk weinig of niet voorkomt	J	Tevredenheid met openbare verlichting
D	Tevredenheid met aanpak van zwerfafval	K	Tevredenheid met onderhoud van verkeersvoorzieningen
E	Tevredenheid met kwaliteit van stoepen in de wijk	L	Tevredenheid over de mate waarin men op de hoogte werd gehouden van vervolgacties van Stadswerk072
F	Tevredenheid met kwaliteit van fietspaden in de wijk	M	Tevredenheid over snelheid van afhandeling van de melding
G	Tevredenheid met kwaliteit van straten en wegen in de wijk		

Pilot meten burgerbeleving 2021 en 2022

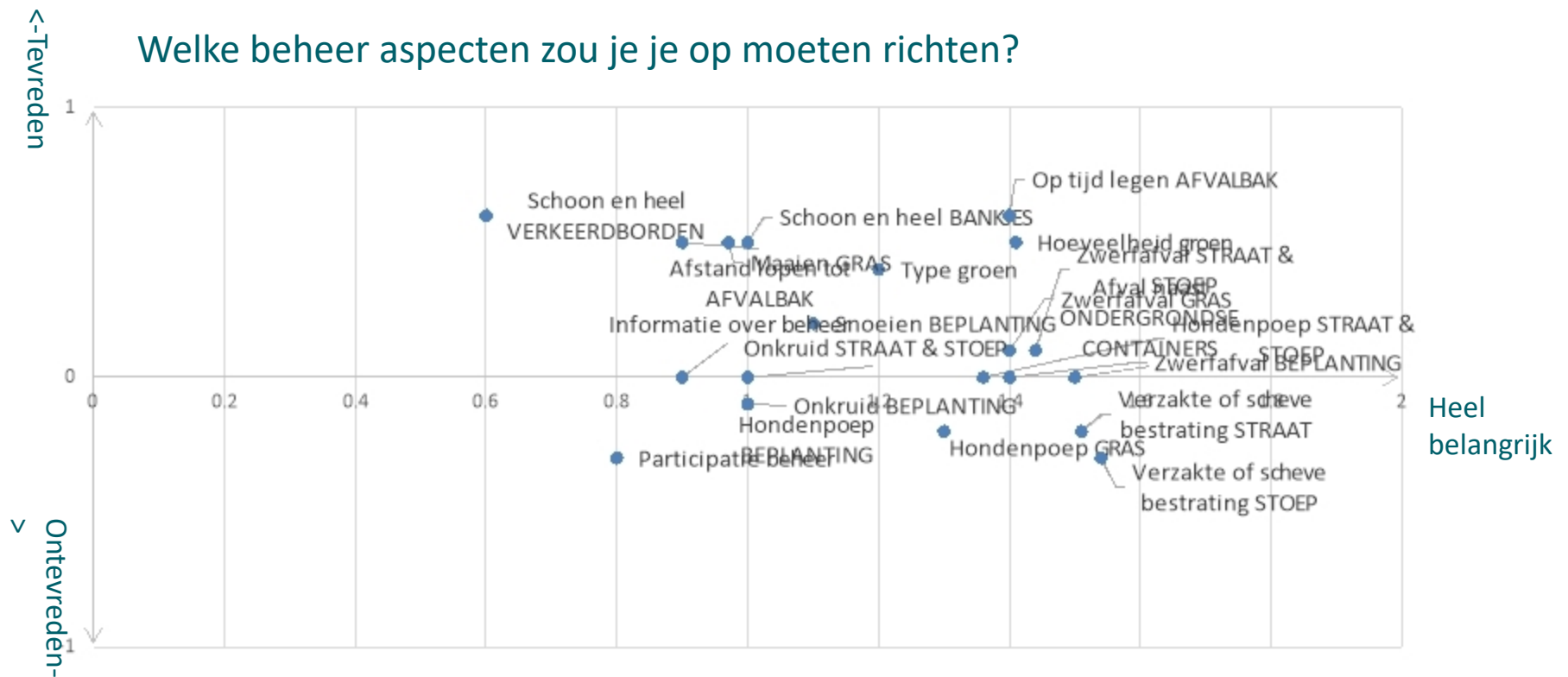
- Reden voor pilot:
weinig verschillen in resultaten I&O-monitor
verdieping meting door interviews met inwoners
- Methode Keizer:
Kees Keizer Motivatielab
2021 5 wijken, 2022 6 wijken (totaal alle 11 wijken)
online vragenlijst en interviews bewoners
2021 980 en 2022 1746 respondenten
beleving buurt > groen, straten en stoepen, straatmeubilair en
afvalbakken, communicatie en participatie
kosten meting 11 wijken: € 40.000
technische metingen gelijktijdig met meting burgerbeleving

Resultaten 2021/2022 Keizer Motivatielab

- Rapportcijfers:
 - wonen in de buurt gemiddeld 7,6
 - groen gemiddeld 6,9
 - straten en stoepen gemiddeld 6,2
 - straatmeubilair en afvalbakken gemiddeld 6,9
 - communicatie en participatie gemiddeld 6,0
- Meest belangrijk voor bewoners: groen, straten en stoepen
- Communicatie: bewoners meer betrekken, updates geven over afhandeling klachten
- Verschil in beleving en technische inspecties, met name bij
 - hondenpoep in gras en beplanting (beleving -, inspecties +)
 - gras maaien (beleving +, inspecties -)

][Tevreden x belang alle buurten

Welke beheer aspecten zou je je op moeten richten?



][6 Conclusies

1. Buurten verschillen
2. Aandacht voor bestrating
3. Regie op basis van bewoner-beleving verschilt van regie op basis van technische schouw
4. De oplossing is niet altijd: “meer reinigen, meer onderhoud”
5. Aandacht voor communicatie en participatie
6. De bewoners van Alkmaar zijn betrokken

Rapportcijfer voor
wonen in deze
buurten

7,6