

HOE JE HUURDERSTEVREDENHEID VAN GEMEENTELIJK VASTGOED EENVOUDIG ÉN DOELTREFFEND KUNT METEN

De tevredenheid van de gebruiker van een gemeentelijke accommodatie is een belangrijk aspect om mee te nemen bij het maken van keuzes over dit vastgoed. Gemeenten meten incidenteel de tevredenheid van bezoekers van bijvoorbeeld zwembaden, de schouwburg, poppodia, bibliotheken of buurthuizen. Als het gaat om de verantwoording van investeringen in de vastgoedportefeuille zou je op een uniforme wijze, frequenter de huurderstevredenheid willen meten. Eigenlijk wil je voor elk pand een uitlegbare score voor het huurdersoordeel. Zo kun je resultaten onderling en in de tijd goed vergelijken. Een tevredenheidsscore zou daarom een belangrijke pijler onder gemeentelijke vastgoedbeslissingen moeten zijn. Maar hoe meet je deze tevredenheid op een eenduidige manier? In dit artikel presenteren we een laagdrempelige, goed onderbouwde en datagedreven methode voor het meten van de huurderstevredenheid. Een initiatief van de Benchmark Gemeentelijk Vastgoed waar elke Nederlandse gemeente aan kan meedoen.

Uitgangspunten

Bij het verantwoorden van vastgoedkeuzes is huurderstevredenheid een belangrijk aspect. Het geeft inzicht in de maatschappelijke prestaties van vastgoedinvesteringen die je naast allerlei financiële prestaties mee zou willen laten wegen. Het meten van huurderstevredenheid gebeurt bij gemeenten nog niet op een eenduidige manier. Reden voor de Benchmark Gemeentelijk Vastgoed om een methode uit te werken waarvan de resultaten onderling - en in de tijd - met elkaar vergelijkbaar zijn. Een methode die uiteindelijk leidt tot een uitlegbare score per pand die onderdeel kan zijn van integrale gemeentelijke vastgoedsturing.





Resultaten uit een tevredenheidsonderzoek bieden managementinformatie voor vastgoedbeleid.

Daarnaast geven de uitkomsten een mooie basis voor een goed gesprek tussen gemeente en huurder over de huisvestingssituatie. De meting richt zich daarom op de huurders van het vastgoed, niet op de individuele gebruikers of bezoekers. De huurder is de stichting, organisatie of vereniging waarmee door de gemeente een zakelijke relatie is aangegaan in de vorm van een huurcontract of gebruikersovereenkomst. Dit maakt het onderzoek goed uitvoerbaar en eenvoudig te koppelen aan de gegevens die in de vastgoedadministratie al beschikbaar zijn.

Als vastgoedafdeling heb je invloed op zowel de staat van het vastgoed als op de dienstverlening rondom het vastgoed. Resultaten uit de huurdersmeting kunnen jouw gemeente helpen werkprocessen rondom het

beheer van vastgoed klantgericht en efficiënter in te richten. Een belangrijk uitgangspunt voor het huurderstevredenheidsonderzoek is daarom de uitsplitsing van vragen over de tevredenheid over het vastgoed en de tevredenheid over de dienstverlening die wordt verricht door de gemeente of onderaannemer.

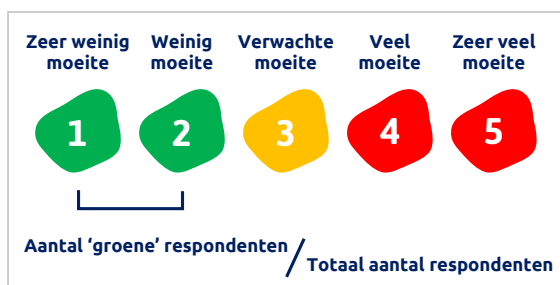
Uitgangspunten huurderstevredenheidsmeting

-  Laagdrempelig, eenvoudig en gemakkelijk reproduceerbaar
-  Bruikbaar voor vastgoedsturing
-  Gericht op de huurder van het pand, niet op de bezoeker
-  Tevredenheid van vastgoed én dienstverlening

Customer Effort Score als basis

De methode voor het meten van de huurders-tevredenheid is geïnspireerd op de Customer Effort Score. Dit is een gangbare methode om de loyaliteit van klanten te meten. De kracht van deze methode is het gebruik van één basisvraag die toepasbaar is op diverse klantprocessen: "Hoeveel moeite heeft het u gekost om ?" Op deze vraag kan op een 5-puntsschaal worden gereageerd. De antwoorden variëren van 'zeer weinig moeite' tot 'zeer veel moeite'.

De score wordt uiteindelijk berekend door het aantal respondenten dat aangeeft weinig of zeer weinig moeite te hebben te delen door het totaal aantal respondenten.



In de vragenlijst voor tevredenheidsonderzoek onder huurders van gemeentelijk vastgoed, maken we een duidelijk onderscheid gemaakt tussen twee dienstverleningsprocessen:

1. Contacten met de gemeente over de huisvestingssituatie of het huurcontract.
2. De afhandeling van een klacht, schade of storing waarvoor een technische oplossing vereist is.

Daarnaast wordt de tevredenheid van de huurder met het vastgoed zelf gemeten. Na beantwoording van de hoofdvragen, meten we de tevredenheid op deelaspecten. Bij dienstverlening gaat het dan over aspecten als bereikbaarheid, snelheid, transparantie, professionaliteit, etc. Voor het vastgoed willen we weten hoe tevreden de huurder is met de onderhoudsstaat, de grootte, indeling, uitstraling, bereikbaarheid, et cetera. Met een eenvoudige vragenlijst krijgen we op deze wijze veel inzicht in totaalscores en onderliggende deelscores.

De stappen van het huurderstevredenheidsonderzoek

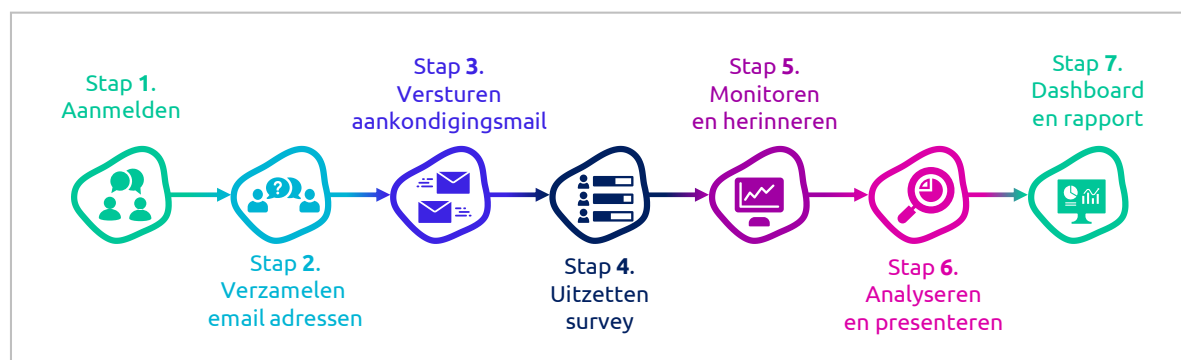
Het meetproces dat wordt doorlopen, vraagt een minimale inspanning van de gemeente. In onderstaande figuur is dit schematisch uitgelegd. We organiseren twee keer per jaar de

huurderstevredenheidsmeting. Jouw gemeente bepaalt zelf aan welke meeting zij meedoet; de voorjaars- of najaarsmeting. Aanmelden kan eenvoudig via de website.

Voor het onderzoek gebruiken we een online vragenlijst. Alle mailcontacten van de gemeente krijgen toegang tot deze vragenlijst. De e-mailadressen van vertegenwoordigers van huurders (organisaties, verenigingen of stichtingen) zijn mogelijk persoonsgegevens. Dit vereist dat zorgvuldig, conform de privacy richtlijnen, met deze gegevens moet worden omgegaan. Hierover maken we afspraken in een deelnameovereenkomst.

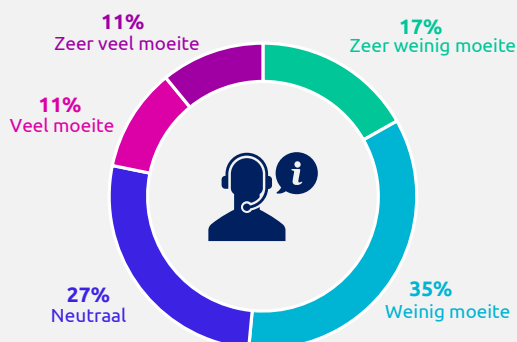
Om het maximale uit het onderzoek te halen, is het belangrijk de mailcontacten van de huurders goed op orde te hebben. Bij voorkeur gekoppeld aan de adressen van de panden die gehuurd worden. Indien een huurder meerdere panden huurt, wordt hier in de online vragenlijst rekening mee gehouden. Door een automatische koppeling wordt in de vragenlijst naar elk pand verwezen. Als deelnemende gemeente stuur je zelf een aankondigingsmail naar al jouw huurders. Hiervoor is een standaard opgesteld die als uitgangspunt kan dienen.

Nadat de aankondigingsmail verstuurd is, nemen we het proces volledig van je over. We zetten de online survey uit, monitoren de respons en sturen éénmaal een herinnering. De resultaten worden geanalyseerd en in een online dashboard gepresenteerd. De resultaten worden op het niveau van deelportefeuilles getoond. Daarnaast ontvangt elke deelnemende gemeente een overzicht van huurderstevredenheidsscores op



pandniveau. Via het online dashboard is het mogelijk een rapport te downloaden.

Tevredenheid Dienstverlening (2020)



In 2020 hebben zes gemeenten deelgenomen aan de huurderstevredenheidsmeting. Dit betrof een pilot. We vroegen huurders van gemeentelijk vastgoed hoeveel moeite het kostte een vraag, klacht of storing door de vastgoedafdeling afgehandeld te krijgen. Iets meer dan de helft (52%) van de huurders gaf aan dat het weinig tot zeer weinig moeite kostte.







Huurders hebben de mogelijkheid de survey anoniem in te vullen. In dat geval worden de antwoorden wel verwerkt in de totaalscores, maar zijn de individuele scores voor de gemeente niet herleidbaar. Ook hebben huurders de mogelijkheid open antwoorden te geven. Deze zeer waardevolle informatie wordt zonder bewerkingen in een overzicht aan de gemeente gestuurd. Als deelnemende gemeente dien je er rekening mee te houden dat huurders mogelijk verwachten dat de open reacties worden opgevolgd. Hierin schuilt natuurlijk een mooie kans om de huurderstevredenheid meteen te verbeteren.

De resultaten worden gepresenteerd in een digitaal dashboard. Dit maakt het mogelijk de scores te vergelijken met de gemiddelde score (de benchmark) van alle deelnemende gemeenten. Doe je ook mee met andere onderdelen van de Benchmark Gemeentelijk Vastgoed? Dan heb je met de dashboards alle prestaties in één oogopslag tot op het pandniveau op een rij. Dat maakt een integrale afweging bij vastgoedbeslissingen mogelijk.

De tevredenheidsmeting is tenslotte een belangrijke informatiebron voor het in gang zetten van verbeterprocessen. In de praktijk hebben we geleerd dat de open antwoorden die huurders geven, een schat aan informatie opleveren voor een goed gesprek. Niet alleen over terugkomende zaken of klachten die doorgaans bij de gemeente al bekend zijn. De informatie uit het onderzoek biedt ook een blik op de toekomst. Wat zijn de verwachtingen van de huurder? Is het gehuurde vastgoed nog passend? De huurder voelt zich gehoord. En ook dat draagt bij aan tevredenheid. Hiermee zet jouw gemeente een belangrijke volgende stap in professionalisering van het gemeentelijk vastgoedmanagement.

Wat het voor jouw gemeente oplevert

Deelname levert de volgende inzichten op:

-  Score dienstverlening naar aanleiding van een huisvestingsvraag
-  Score dienstverlening naar aanleiding van een klacht of storing
-  Score tevredenheid vastgoed
-  Scores op het niveau van gemeente, deelportefeuille en pand
-  Vergelijking met benchmark
-  Overzicht van open antwoorden

Rob Peters

Projectleider vastgoed, gemeente Helmond

“De tevredenheidsmeting gaf ons een beter inzicht in hoe huurders de gemeente ervaren in haar rol als vastgoedeigenaar. Vervolgens hebben we dit actief kunnen inzetten en processen verbeterd.”

Hoe meedoen?

Meedoen is eenvoudig. Aanmelden kan via de website of door een mail te sturen naar info@benchmarkgemeentelijkvastgoed.nl.

Gemeenten bepalen zelf wanneer en hoe vaak ze meedoen. Deelname aan de huurderstevredenheidsmeting verplicht niet tot deelname aan andere onderdelen van de Benchmark Gemeentelijk Vastgoed.

De kosten voor deelname aan de huurderstevredenheidsmeting zijn voor 2021 opgenomen in onderstaande tabel.

Inwoners	Kosten
> 250.000	€5.000
100.000-250.000	€ 3.500
50.000-100.000	€ 2.500
<50.000	€ 1.700

Meer informatie

Het huurderstevredenheidsonderzoek is een onderdeel van de Benchmark Gemeentelijk Vastgoed. Deze benchmark meet jaarlijks op uniforme wijze de prestaties van gemeentelijk vastgoed. Het doel is gemeenten inzicht te geven in tal van financiële en niet-financiële prestaties zoals de hoogte van onderhoudskosten, de beschikbaarheid van voorzieningen, de consistentie van het huurbeleid en de energie-index van het vastgoed. Aan dit rijtje is nu een belangrijke prestatie-indicator toegevoegd; de tevredenheid van de huurder. De Benchmark Gemeentelijk Vastgoed is een initiatief van TIAS School for Business & Society en Republic.

Neem voor meer informatie over het huurderstevredenheidsonderzoek contact op met Ingrid Janssen of Leoniek Driessens.



Ingrid Janssen

ingrid@benchmarkgemeentelijkvastgoed.nl



Leoniek Driessens

leoniek@benchmarkgemeentelijkvastgoed.nl

**BENCHMARK
GEMEENTELIJK
VASTGOED**



Maakt maatschappelijk
rendement transparant

TIAS

SCHOOL FOR
BUSINESS AND SOCIETY

REPUBLIQ