



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Tevreden over Weerdestein

Stadsbeheer van de gemeente Dordrecht is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van rioolvervanging en herinrichtingsprojecten. Het gaat hierbij niet alleen om technische kwaliteit, maar zeker ook om de tevredenheid van de inwoners. In het jaarplan is opgenomen dat Stadsbeheer minimaal een rapportcijfer 7 voor de inwoner-tevredenheid bij de uitvoering van projecten wil hebben. Het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) heeft voor het project Weerdestein onderzocht hoe tevreden de inwoners zijn met de uitvoering. In deze factsheet vindt u de resultaten van dit onderzoek.

Inhoud:

1. Conclusies
2. Figuren en tabellen

Medio 2012 is stadsbeheer begonnen met het project Weerdestein. Bewoners zijn toen betrokken bij de planvorming via een klankbordgroep. In 2013 is daadwerkelijk met de uitvoering begonnen. Dit omvatte de vervanging van het riool, de aanleg van een nieuwe drainage en opnieuw aanleggen van verharding tot de erfgrans. Maar ook de herinrichting van het erf, door bijvoorbeeld een wijziging van het aantal parkeerplaatsen, het plaatsen van snelheidbeperkende maatregelen en de aanpak van het openbaar groen. In december 2013 is het project afgerond. Stadsbeheer is benieuwd hoe de bewoners het traject van planontwikkeling tot het uiteindelijke resultaat beoordelen; wat er goed gaat en wat mogelijk nog beter kan.

Onderzoeksmethode

Om te achterhalen hoe de bewoners van de Weerdestein over het project denken heeft het OCD alle inwoners van het woonerf en enkele bewoners van de Wittenstein (als direct betrokkenen) een vragenlijst gestuurd. Het betrof 220 adressen. 45% van de respondenten heeft de vragenlijst ingevuld. In de vragenlijst stonden vragen over de communicatie over het project, de inbreng van de bewoners, de uitvoering en het resultaat van het project.

1 Conclusies

Bewoners geven een 7,5

De bewoners zijn zeer tevreden over de uitvoering van het project. Zij geven het project in zijn geheel een rapportcijfer 7,5 (figuur 1). Meer dan de helft geeft het project een 8 of hoger. Daartegenover staat een gering aandeel van 4% dat een onvoldoende geeft (figuur 2). Voor zowel de communicatie als het resultaat geven de bewoners een 7,4. Voor de uitvoering een 7,3.

Het minst tevreden zijn de bewoners over hun werkelijke inbreng in het project. Maar ook hier geven zij een ruime voldoende, te weten een 7,1. Meerdere bewoners gaven aan dat zij het goed vonden dat zij mee mochten praten over de inrichting, maar hadden daarbij wel het gevoel dat er met hun inbreng niet altijd iets gedaan werd. Hierbij gaat het vooral over de wijze waarop de snelheidsbeperkende maatregelen aan de ingang van het woonerf zijn vormgegeven.

Communicatie tijdens project krijgt ruime voldoende

De bewoners zijn zeer tevreden over de informatievoorziening over het project; een kleine 90% vindt het voldoende tot goed (figuur 3). Bijna alle bewoners (97%) hebben volgens eigen zeggen de brieven over het project ontvangen. Acht op de tien geven aan de brieven ook daadwerkelijk allemaal te hebben gelezen.

Negen op de tien bewoners geven aan via brieven geïnformeerd te willen worden over de projecten in de eigen buurt. Daarnaast hebben drie op de tien een voorkeur voor een inloopavond.

Acht op de tien bewoners beoordelen de communicatie gedurende de uitvoering van het project als goed of voldoende. Een op de tien beoordeelt de communicatie als slecht (figuur 3). Meerdere bewoners gaven aan dat de informatie duidelijk was, maar soms wel laat kwam. Ook week volgens een paar bewoners de realisatie af van de planning en waren de tekeningen niet altijd even makkelijk te begrijpen.

Tweederde van de bewoners (65%) vindt dat de communicatie gedurende de uitvoering van het project kan worden overgelaten aan de aannemer (figuur 6). Daarentegen moet het maken van het ontwerp en het communiceren daarover richting de inwoners worden gedaan door de gemeente.





Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Voldoende inbreng bij het project

Driekwart van de bewoners is tevreden over de mate waarin ze inbreng hebben in het project (figuur 5). Een kleine helft van de bewoners geeft aan op de inspraakavond te zijn geweest. Meerdere aanwezigen hadden het gevoel dat niet iedereen evenveel gehoord werd en dat op de inloopavond de plannen al vaststonden. Zij vonden het wel positief dat de mogelijkheid er was.

Ruim een derde heeft een inbreng gehad bij de ontwerpfase. Zij zijn positief dat zij hebben kunnen meepraten. Echter bewoners zijn in sommige gevallen teleurgesteld dat te weinig naar hen is geluisterd.

Merendeel bewoners positief over afhandeling van vragen of klachten

Voor zes op de tien inwoners was het duidelijk bij wie ze terecht konden met hun vragen en klachten over het project (figuur 6). Voor een vijfde van de bewoners was dit niet duidelijk genoeg. Een derde van de inwoners van de Weerdenstein geeft aan dat zij geen vragen of klachten hadden. Verschillende bewoners gaven daarbij aan dat het ongemak dat zij ervaren hebben er gewoon bijhoort.

Van de groep die een vraag of klacht had geeft ruim de helft aan dat hun vraag/klacht voldoende tot goed is afgehandeld (figuur 4). Een kwart vindt de afhandeling onvoldoende of slecht. Hierbij wordt aangegeven dat er geen reactie op de vraag of klacht kwam of pas heel laat. Meerdere bewoners geven aan zeer tevreden te zijn over de wijze waarop het personeel van de aannemer werkte en openstond voor het beantwoorden van vragen (tabel 6).

Doorlooptijd van de uitvoering wordt verschillend ervaren

37% vindt dat de uitvoering langer heeft geduurd dan nodig was, 40% daarentegen vindt dat dat niet geval was.

Meer dan de helft van de bewoners (52%) geeft aan niet meer overlast te hebben, dan in hun ogen nodig was. Vier op de tien vinden dat de overlast meer was dan nodig. Meerdere inwoners geven aan dat hun huis moeilijk bereikbaar was en ook de garageboxen onbereikbaar waren. Daarnaast hadden zij last van het losse zand tijdens de bestrating (tabel 5).

Gemeente niet voldoende zichtbaar tijdens de uitvoering

Een groot deel van de bewoners (42%) vindt dat de gemeente goed samenwerkt met de aannemer (figuur 6). Echter bijna de helft (46%) vindt wel dat de gemeente tijdens de uitvoering te weinig aanwezig was.

Tevreden over het resultaat

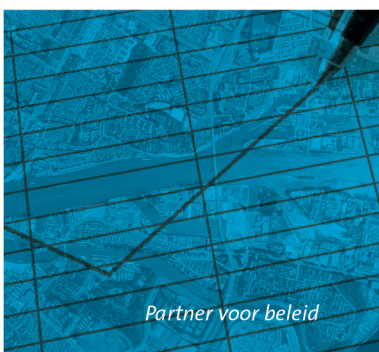
Drie op de vier bewoners spreken hun tevredenheid uit over het resultaat van de herinrichting en acht op de tien vinden dat het eindresultaat voldoet aan hun verwachtingen (figuur 4). Zij vinden dat het mooi is geworden, waarbij ook speciaal wordt aangegeven dat de plantsoenen mooi zijn aangelegd (tabel 7).

Een op de vijf bewoners is niet tevreden. Er is ontevredenheid over de verkeersremmende maatregelen die niet werken (toch nog een racebaan!). Men is ontevreden over de (te hoge en soms onbeplante) plantenbakken en in het bijzonder die aan het begin van het erf, die oorzaak zijn van autoschades. Ook zijn er bezwaren tegen de gebruikte stoepranden, die te scherp zijn (tabel 7).

Twee op de tien bewoners geven aan veel gemerkt te hebben van het realiseren van een ander type snelheidsremmer en de vervanging van de bestrating. Slechts vier op de tien hadden iets gemerkt van de veranderde verlichting en de aanplant met andere plantensoorten.

Ten slotte hebben de bewoners nog enkele tips voor komende projecten:

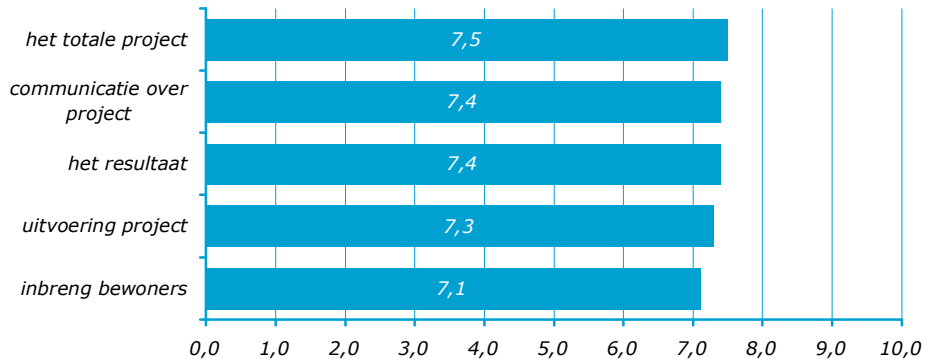
- Nogal wat van de bewoners geven aan dat de vraag- en klachtafhandeling nog wel verbeterd kan worden. Goed gaat dat men weet bij wie men terecht kan, maar de reactie op vragen/klachten behoeft verbetering.
- Bij de inrichting van straten moet de praktijk meer een plaats hebben (de ambtenaar moet de situatie uit eigen ervaring kennen om tot goede oplossingen te komen). Veiligheid en gebruiksvriendelijkheid voor het verkeer moeten hand in hand gaan.
- Zorg gedurende het project voor een moment van tussenevaluatie. Om zo er voor te zorgen dat verwachtingen en het resultaat niet uit elkaar gaan lopen.
- Houdt enige tijd na afronding nog een schouw om de losse eindjes van het project te kunnen oplossen.
- Houdt bij planning rekening met vakanties.



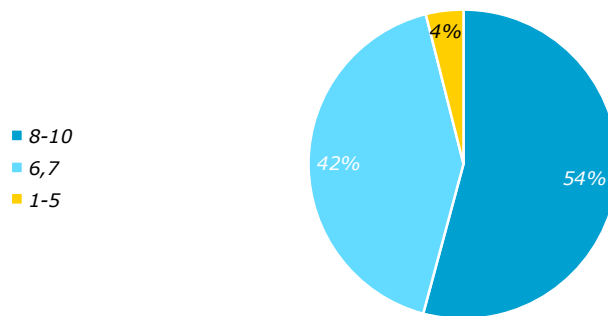


2 Figuren en tabellen

Figuur 1 Waardering op de aspecten communicatie, inbreng, uitvoering, resultaat en het totale project. (gemiddelde rapportcijfer)



Figuur 2 Waardering (rapportcijfer) voor het totale project

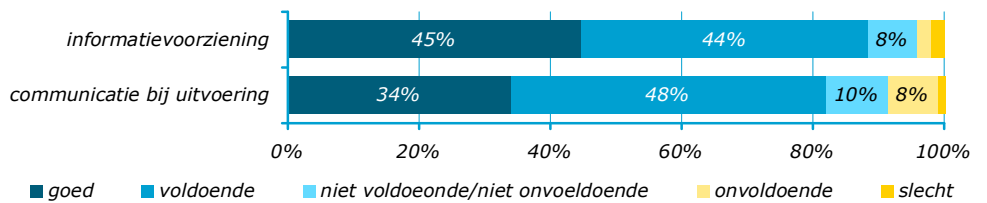


Tabel 1 Brieven van Stadsbeheer over het onderwerp gelezen? (%)

| brieven | % |
|--------------------------|----|
| ja, helemaal | 84 |
| ja deels wel, deels niet | 14 |
| weet niet meer | 2 |

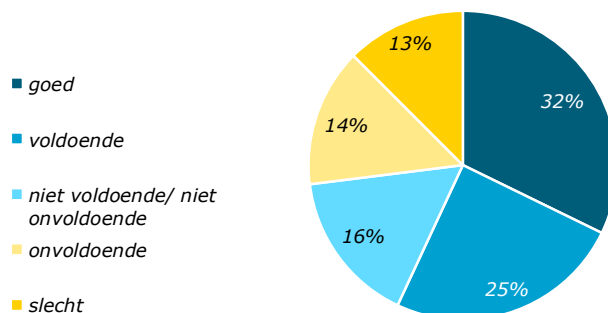
Toelichting : 97% van de bewoners geeft aan de brieven te hebben ontvangen.

Figuur 3 Informatievoorziening en communicatie tijdens de uitvoering het project

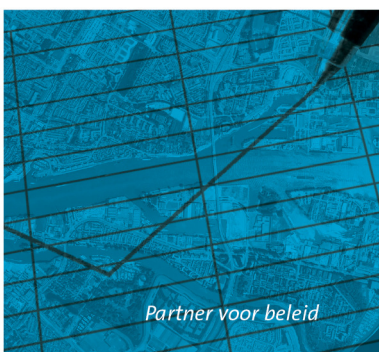


Toelichting: weet niet/geen mening niet meegenomen

Figuur 4 Afhandeling vragen en klachten



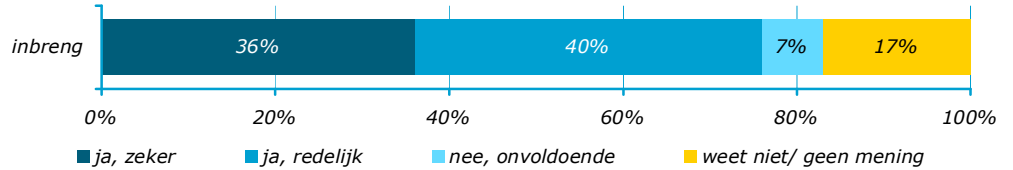
Toelichting: percentages van degenen met vragen en klachten: weet niet/geen mening niet meegenomen



Tabel 2 *Bijwonen inloopavond of zelf inbreng gehad (%)*

| brieven | ja | nee |
|---------------------------|-----------|------------|
| <i>inloop bijgewoond</i> | 47% | 53% |
| <i>zelf inbreng gehad</i> | 37% | 63% |

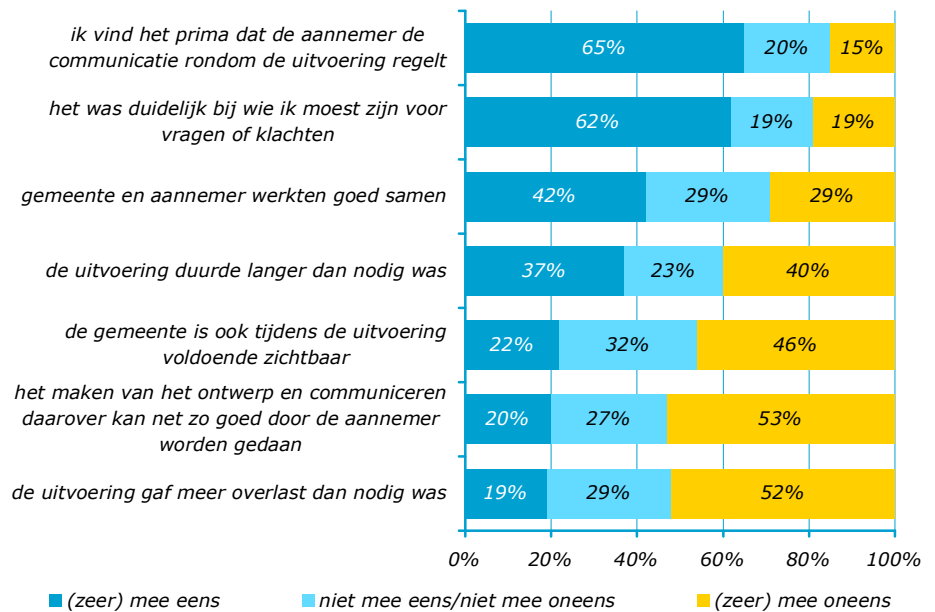
Figuur 5 *Inbreng van de bewoners in het project: voelt zich voldoende bij project betrokken (%)*



Tabel 3 *Bekendheid met het project en de genomen maatregelen (%)*

| onderwerp | veel van gemerkt | wel iets van gemerkt | weinig van gemerkt |
|--|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| <i>ophoging van het erf</i> | 64 | 25 | 11 |
| <i>aanpassing openbare verlichting</i> | 36 | 34 | 30 |
| <i>het creëren van extra parkeerplaatsen</i> | 60 | 28 | 12 |
| <i>vervanging soort bestrating</i> | 79 | 15 | 6 |
| <i>het realiseren van type snelheidsremmer</i> | 78 | 14 | 8 |
| <i>het planten van andere soorten planten</i> | 43 | 38 | 19 |

Figuur 6 *Mening over de stellingen (%)*



Toelichting: weet niet/ n.v.t. zijn niet meegenomen

Tabel 4 *Resultaat: voldoen aan verwachtingen en tevredenheid (%)*

| onderwerp | resultaat voldoet aan verwachtingen | tevredenheid over resultaat |
|------------------------------|--|------------------------------------|
| <i>ja, zeker</i> | 30 | 27 |
| <i>ja, best wel</i> | 50 | 48 |
| <i>nee</i> | 18 | 21 |
| <i>weet niet/geen mening</i> | 2 | 4 |

Tabel 5 *Toelichting: Waarvan hebben de bewoners de meeste overlast ervaren?*

| Waarvan hebben de bewoners de meeste overlast ervaren? |
|--|
| <i>geen en/of mindere toegang tot de garageboxen</i> |
| <i>mindere bereikbaarheid van het eigen huis</i> |
| <i>zand, vooral tijdens de bestratingswerkzaamheden</i> |
| <i>het vroeg beginnen van de werkzaamheden aan de straat, de herrie van vroeg tot laat</i> |
| <i>slechte loopplanken, kapot en te kort</i> |



Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Tabel 6 Toelichting: Wat is positief tijdens de uitvoering?

de bewoners vonden positief tijdens de uitvoering:

het zienderogen opknappen van de buurt, dat er netjes werd gewerkt

de communicatie met de aannemer en de bouwvakker

de communicatie door de gemeente in de vorm van brieven

de behulpzaamheid van de bouwvakkers

dat de inwoners inbreng hebben in de wijze van uitvoering

Tabel 7 Toelichting: Wat goed of niet goed aan het resultaat?

toelichting goed of niet goed aan het resultaat:

Weerdestein in zijn geheel is erg mooi geworden

de plantsoenen zijn goed aangelegd en erg mooi geworden

vrachtwagens kunnen niet meer goed de straat in, vanwege de bloembakken en de kronkel in de straat

plantenbakken aan het begin het woonerf staan verkeerd, leveren autoschades op

de stoepranden (afscherming groenvakken) zijn te scherp, gaan autobanden op kapot.

niet alle bloembakken zijn (meer) beplant

Jeu de boulesbaan heeft verkeerde ondergrond gekregen en is nu een kattenbak. Maar wel goed dat de baan er is.

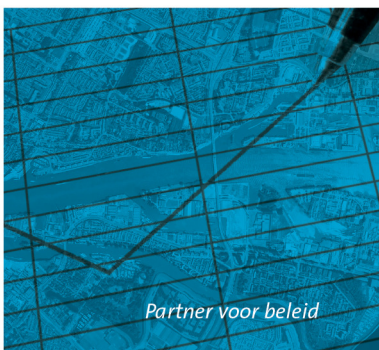
Het proces heeft gezorgd voor saamhorigheid



drs. W.V.E. Verboom
drs. J.M.A. Schalk
september 2014

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



Partner voor beleid