

Opinie project riolering Lijnbaan

Stadsbeheer van de gemeente Dordrecht is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van rioolvervanging en herinrichtingsprojecten. Hierbij is niet alleen de technische kwaliteit van belang, ook de tevredenheid van de inwoners speelt een rol. In het jaarplan is opgenomen dat Stadsbeheer minimaal een rapportcijfer 7 voor de inwoner-tevredenheid bij de uitvoering van projecten wil hebben. Afgelopen jaar heeft de Lijnbaan in Dordrecht een nieuwe riolering en drainage gekregen en is het wegdek vernieuwd. Hoe tevreden zijn de bewoners van de Lijnbaan en de bewoners van de aanliggende panden over de communicatie, uitvoering en resultaat van dit project? In deze factsheet vindt u de resultaten van dit onderzoek.

Inhoud:

1. Conclusies
2. Figuren en tabellen

Begin april 2014 zijn er gefaseerd rioolwerkzaamheden in de Lijnbaan, Noordergang en Noorderstraat uitgevoerd, vanwege de slechte gesteldheid van de riolen. Deze werkzaamheden hebben niet geleid tot herinrichting van deze straten.

Onderzoeksmethode

Om te achterhalen hoe de bewoners van de Lijnbaan over het project denken heeft het OCD alle inwoners van de Lijnbaan en de omliggende panden een vragenlijst gestuurd. 184 huishoudens hebben het verzoek gekregen de vragenlijst in te vullen. 21% van de huishoudens 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

Een 6,8 voor het totale project

De bewoners van en rondom de Lijnbaan zijn gematigd tevreden over het totale project. Het project in zijn geheel krijgt het rapportcijfer 6,8 (figuur 1). Meer dan vier op de tien geven een 8 of hoger, maar ook 15% van de respondenten heeft een cijfer tussen de 1 en 5 gegeven (figuur 2). De communicatie over het project krijgt van de bewoners het hoogste cijfer, een 6,9. Het resultaat krijgt een 6,8 en de uitvoering van het project een 6,7.

De bewoners waarderen hun werkelijke inbreng in het project het laagst. Deze inbreng krijgt slechts een 6,0. Toch vindt 57% dat zij voldoende betrokken werden bij het project.

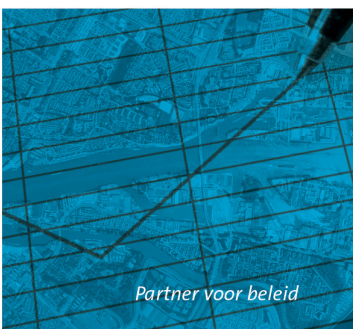
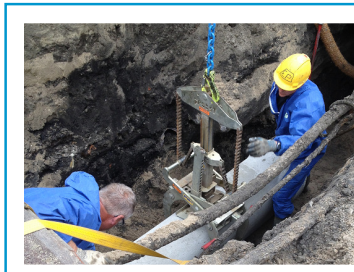
Het project Lijnbaan heeft lagere rapportcijfers gekregen dan het project Weerdestein. Waar de cijfers voor het project Weerdestein boven de 7,0 lagen, is het hoogste cijfer voor het project Lijnbaan een 6,9. Het totale project Weerdestein kreeg van de bewoners een 7,5, het totale project Lijnbaan scoort een 6,8. Het grootste verschil tussen de cijfers is te vinden bij de inbreng van de inwoners. De bewoners van Weerdestein gaven het rapportcijfer 7,1 voor hun inbreng in het project, de bewoners van de Lijnbaan een 6,0.

Informatievoorziening en communicatie tijdens project ruim voldoende

Negen op de tien bewoners hebben de brieven en uitnodigingen over het project Lijnbaan ontvangen. Van deze groep heeft 63% de brieven en uitnodigingen helemaal gelezen. Drie op de tien hebben deze deels gelezen.

Bijna alle bewoners (94%) willen via brieven geïnformeerd worden over de projecten in de eigen buurt.

Negen op de tien bewoners vinden de informatievoorziening over het project goed of voldoende. De overige bewoners vinden deze informatievoorziening niet voldoende of onvoldoende (figuur 3). Bewoners vinden dat duidelijk aangegeven was wat en wanneer iets was afgesloten. Ook de gegeven informatie was duidelijk. Iets meer dan zeven op de tien bewoners vonden de communicatie tijdens de uitvoering van het project goed of voldoende. Eén op de tien beoordeelt de communicatie als slecht (figuur 3).





Acht op de tien bewoners (83%) vinden dat de communicatie gedurende de uitvoering van het project kan worden overgelaten aan de aannemer (figuur 6). De helft (54%) vindt dat het maken van het ontwerp en het communiceren daarover richting de bewoners net zo goed door de aannemer kan worden gedaan. Twee op de tien zijn het hier niet mee eens.

Voldoende betrokken bij het project

Zes op de tien bewoners (57%) vinden dat bewoners voldoende betrokken werden bij het project. Eén op de tien (14%) vindt deze inbreng niet voldoende. Slechts 3% heeft de inloopavond bezocht die in het kader van het project is georganiseerd. De bewoners geven de inbreng slechts een 6,0.

Merendeel bewoners positief over afhandeling van vragen of klachten

Voor zeven op de tien inwoners was het duidelijk bij wie ze terecht konden met hun vragen en klachten over het project (figuur 6). Voor 14% van de bewoners was dit niet duidelijk. Zes op de tien bewoners hadden geen vragen of klachten over de uitvoering van het project. Van de bewoners die wel vragen of klachten hadden geeft drie kwart aan dat de afhandeling van hun vragen of klachten goed of voldoende zijn verlopen (figuur 4).

Doorlooptijd van de uitvoering wordt verschillend ervaren

De helft (46%) vindt dat de uitvoering van het project langer heeft geduurd dan nodig was, een kwart vindt van niet. De duur van het project was overigens wel conform de planning.

Vier op de tien bewoners vinden dat de uitvoering meer overlast gaf dan nodig was, een kwart staat hier neutraal tegenover. Eén derde vindt dat de uitvoering niet meer overlast gaf dan nodig was. Vooral de machines gaven volgens een aantal bewoners geluidsoverlast. De overlast zou volgens bewoners beperkt kunnen blijven door sneller en efficiënter te werken. Ook zou materiaal meteen opgeruimd moeten worden als de werkzaamheden klaar zijn, dit is ook veiliger voor kinderen.

Gemeente niet voldoende zichtbaar tijdens de uitvoering

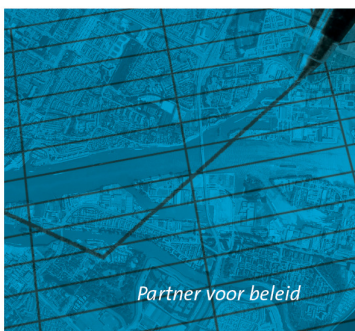
Bijna de helft van de bewoners (47%) vindt dat de gemeente goed samenwerkte met de aannemer (figuur 6). De overige bewoners staan hier neutraal tegenover. Eén derde (36%) van de bewoners is van mening dat de gemeente tijdens de uitvoering van het project niet voldoende zichtbaar was. Ook één derde vindt dat de gemeente wel voldoende zichtbaar was. De bewoners hadden verwacht dat zij persoonlijk op de hoogte zouden worden gehouden over de werkzaamheden door de gemeente.

Twee derde tevreden over het resultaat

Aan de bewoners is gevraagd of het resultaat van de genomen maatregelen aan hun verwachtingen heeft voldaan. Zes op de tien bewoners vinden dat aan hun verwachtingen is voldaan. Een kwart heeft hier geen mening over. Ook is gevraagd of men tevreden is met het resultaat. Twee derde is tevreden over het resultaat, een kwart heeft hier geen mening over. Een aantal bewoners is niet tevreden over het resultaat omdat de bestrating niet netjes is uitgevoerd en de beplanting niet is teruggezet. Aan de andere kant is een aantal bewoners juist wel tevreden met het resultaat omdat de straat er weer netjes uit ziet.

De bewoners hebben nog enkele tips voor komende projecten:

- er moet beter gecommuniceerd worden;
- beter plannen van de werkzaamheden;
- minder herrie en rommel maken;¹
- de gemeente moet meer het aanspreekpunt zijn.

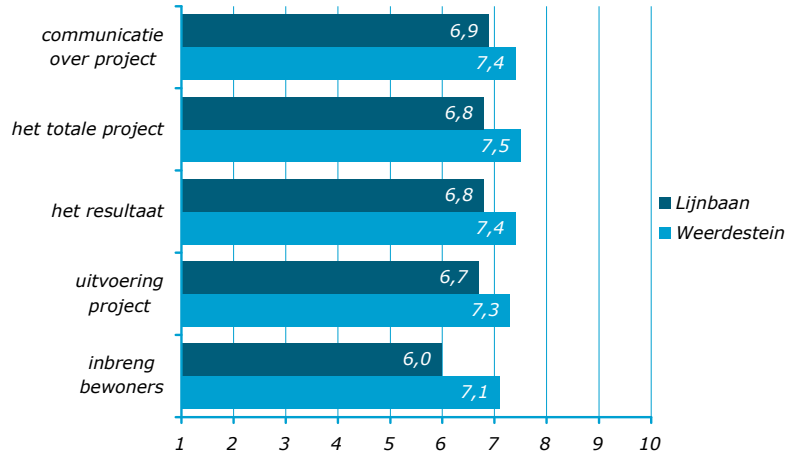


¹ Het geluidsniveau speelt mee bij de keuze van een aannemer. De aannemer die dit project heeft uitgevoerd is mede uitgekozen doordat hij goed scoorde op het onderdeel 'geluid'.

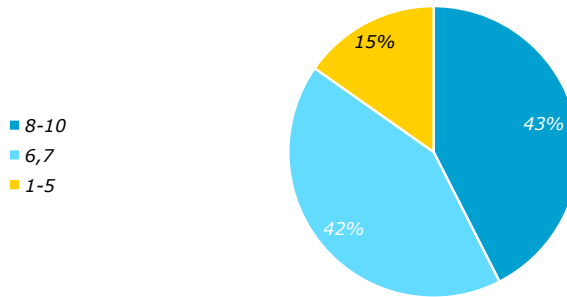


2 Figuren en tabellen

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



Figuur 2 Waardering (rapportcijfer) voor het totale project

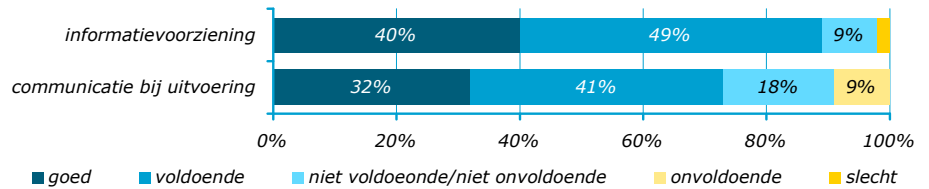


Tabel 1 Brieven van Stadsbeheer over het onderwerp gelezen? (%)

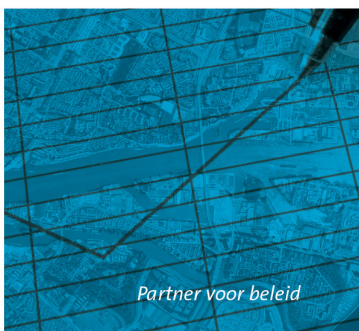
brieven	%
ja, helemaal	63
ja deels wel, deels niet	31
nee	3
weet niet meer	3

Toelichting : 92% van de bewoners geeft aan de brieven te hebben ontvangen.

Figuur 3 Informatievoorziening en communicatie tijdens de uitvoering het project

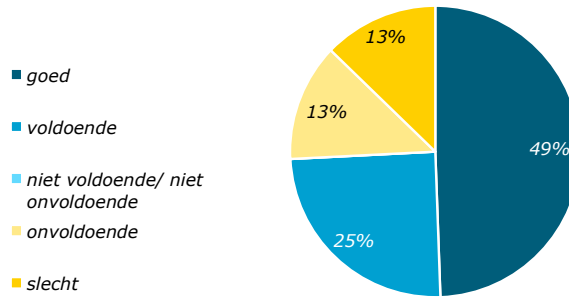


Toelichting: exclusief weet niet/geen mening.





Figuur 4 Afhandeling vragen en klachten



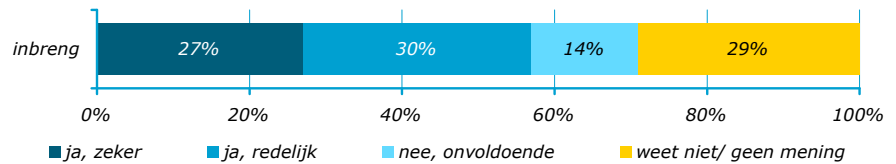
Toelichting: percentages van degenen met vragen en klachten: exclusief weet niet/geen mening. Figuur gebaseerd op de antwoorden van 8 respondenten.

Tabel 2 Bijwonen inloopavond (%)

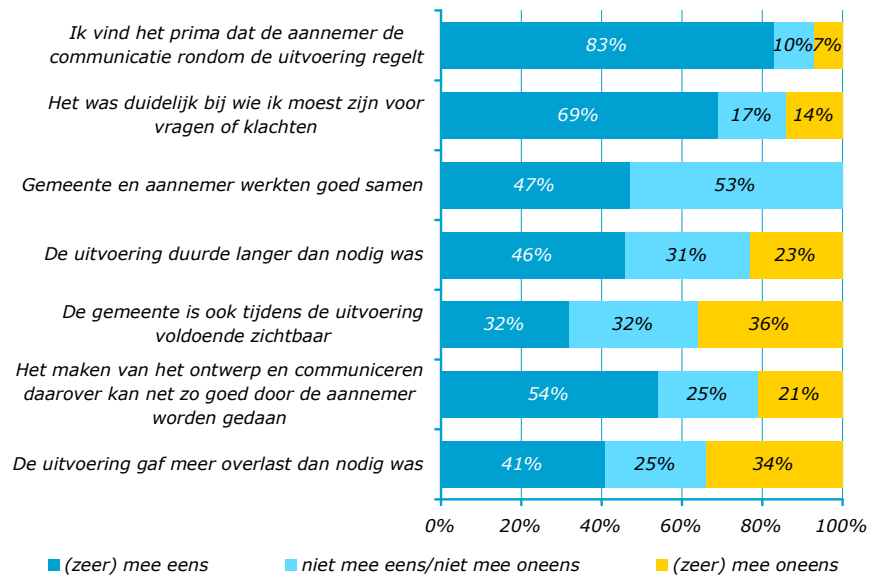
	ja	nee
inloop bijgewoond	3%	97%



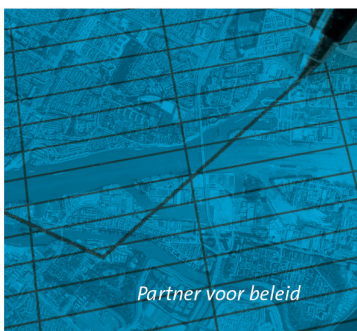
Figuur 5 Inbreng van de bewoners in het project: voelt zich voldoende bij project betrokken (%)



Figuur 6 Mening over de stellingen (%)



Toelichting: exclusief weet niet/n.v.t..





Onderzoekcentrum
Drechtsteden

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

onderwerp	resultaat voldoet aan verwachtingen	tevredenheid over resultaat
ja, zeker	21	29
ja, best wel	37	37
nee	11	11
weet niet/geen mening	24	24

Tabel 5 Overige opmerkingen

Overige opmerkingen gegeven door de bewoners

De projectleider zou vaker aanspreekbaar moeten zijn en niet alleen op tijden (op donderdag van 10.00 uur tot 12.00 uur) dat bewoners zelf aan het werk zijn.

Bouwverkeer was groot, wat voor onveiligheid zorgde bij fietsers en kinderen. Het zou fijn zijn als er iemand oplet als de wagens aan- en afrijden.

Communicatie was in het begin van het project goed, maar werd wel minder. Ook werd er begonnen aan een nieuw gedeelte van de straat terwijl het andere gedeelte nog niet af was, waardoor bewoners soms ingesloten werden.

Een schadevergoeding voor bewoners in verband met de overlast zou misschien op zijn plaats zijn.

Complimenten voor de duidelijke aanwezigheid van de hoofduitvoerder.



M.X.L. Tan MSc
drs. J.M.A. Schalk
december 2014

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl

