



Toutenburg

BUURTBEWONERS OVER DE HERINRICHTING VAN HUN STRAAT

Inhoud

1. Conclusies
2. Figuren en tabellen

Stadsbeheer van de gemeente Dordrecht is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van rioolvervangings en herinrichtingsprojecten. Het gaat hierbij niet alleen om technische kwaliteit, maar ook om de tevredenheid van de inwoners. Stadsbeheer heeft in 2015 diverse rioolvervangingsprojecten en herinrichtingsprojecten in uitvoering.

Eén van deze projecten is Toutenburg. Stadsbeheer wil graag weten hoe inwoners de communicatie, participatie, uitvoering en het resultaat van het project beoordelen. Deze vragen hebben we voorgelegd aan 164 bewoners van Toutenburg, daarvan hebben 58 de vragenlijst ingevuld. Een respons van 35%.

1 Conclusies

Acht op de tien bewoners heeft veel gemerkt van de vervanging van betonklinkers door rode gebakken klinkers. Van de ophoging van de verharding heeft zeven op de tien veel gemerkt.

Communicatie

Bijna iedereen heeft de brieven en uitnodigingen van de gemeente ontvangen en heeft die ook geheel of gedeeltelijk gelezen. Drie kwart vindt de informatievoorziening goed en wil het liefst geïnformeerd worden door een brief (86%) of per email (5x genoemd). De eerste informatie was goed en tijdig, latere informatie bij de uitloop van het project was onvoldoende.

Inbreng bewoners

Een kwart van de bewoners is aanwezig geweest bij de informatieavond op 16 juli 2014. Twee derde is van mening dat de bewoners redelijk tot voldoende bij het project betrokken zijn. Wel vinden ze het jammer dat er geen mogelijkheid was tot inspraak (4x genoemd). Het gemiddeld cijfer voor de inbreng van bewoners is dan ook laag (5,6). Zes op de tien bewoners vindt dat de communicatie tijdens het project goed verlopen is.

Uitvoering project

Tijdens de uitvoeringsfase was er in de directieket op het Van Lunenburgplein een spreekuur. Dit was bekend bij 43% van de bewoners en 27% heeft daar ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt. Slechts 45% van de bewoners die een klacht hebben ingediend vindt dat de afhandeling van klachten voldoende is gebeurd. De anderen vonden dat er niet werd gereageerd op klachten, die soms nog steeds niet zijn verholpen. Bijna acht op de tien bewoners vindt dat de uitvoering langer duurde dan nodig was.

Overlast werd vooral veroorzaakt door slechte bereikbaarheid of zelfs onbereikbaarheid van het woonerf (11x genoemd) en parkeerproblemen (10x). Daarnaast worden ook nog geluidsoverlast (7x) en de onnodig lange duur van het project (5x) genoemd. De oplossing voor de overlast wordt een betere planning genoemd (8x). De bewoners hebben de werklui ervaren als positieve, hardwerkende en aardige mensen die netjes werkten.

Resultaat

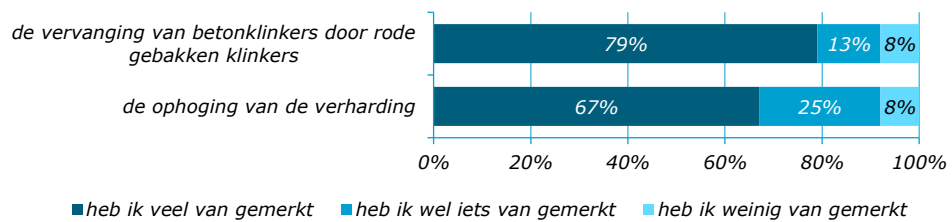
Voor 84% van de bewoners voldoet het resultaat aan de verwachtingen. Acht op de tien is tevreden over het resultaat. De meeste bewoners zijn blij met de mooie straten met rode klinkers en frisse uitstraling (17x genoemd). Bijna een vijfde is niet tevreden over het resultaat: zij zijn van mening dat de bestrating schots en scheef is met te veel hergebruik van oud en kapot materiaal.

Het project in totaal wordt gewaardeerd met een 6,9, het resultaat krijgt een 7,3. Het advies voor andere projecten is: beter en eerder communiceren en vooral blijven communiceren ook tijdens het project.

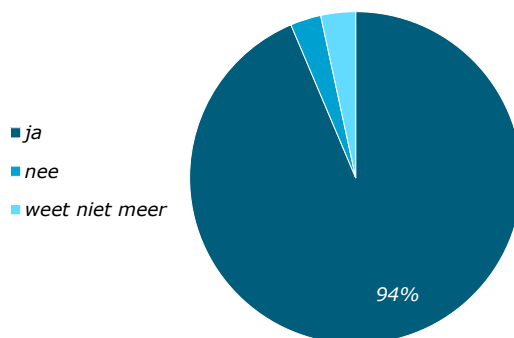


2 Figuren en tabellen

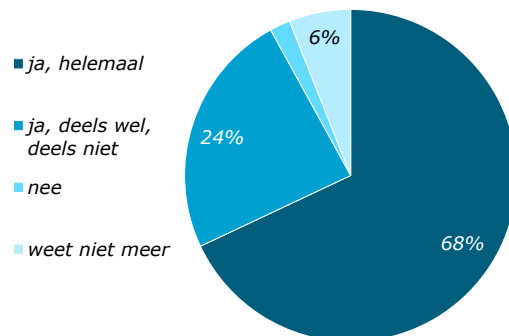
Figuur 1 Hoeveel gemerkt van



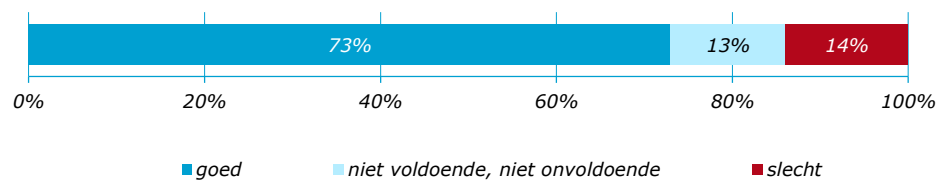
Figuur 2 Brieven en uitnodigingen ontvangen van de gemeente



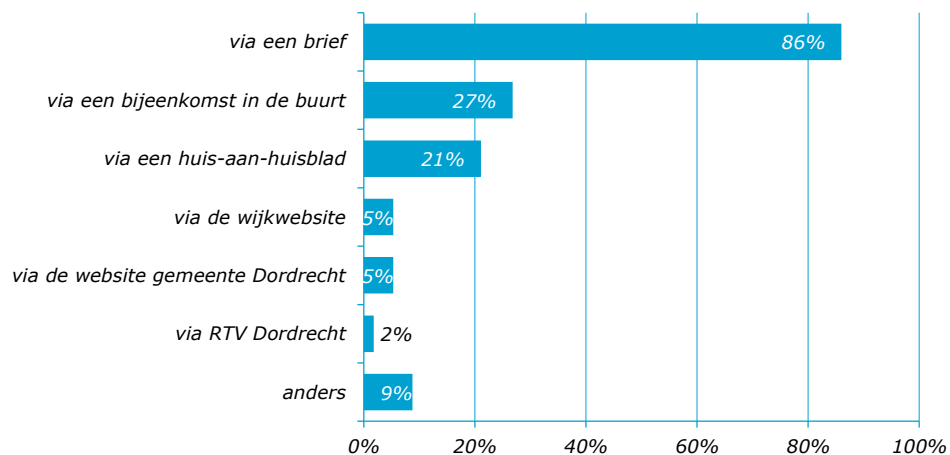
Figuur 3 Brieven en uitnodigingen van de gemeente gelezen



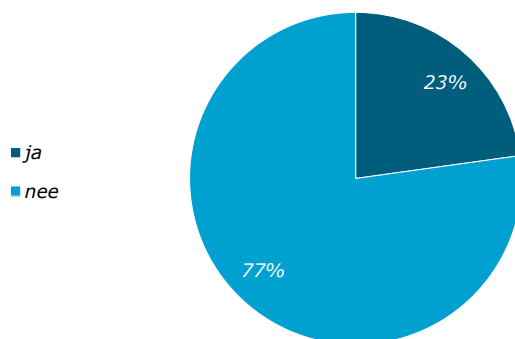
Figuur 4 Informatievoorziening was



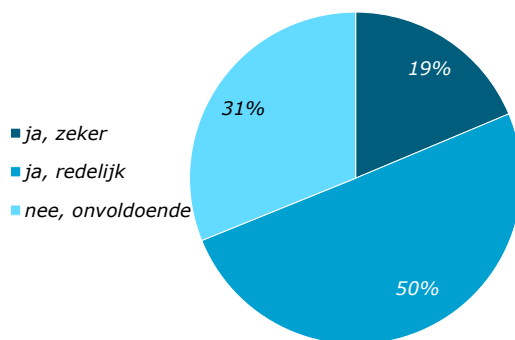
Figuur 5 Liefst geïnformeerd worden



Figuur 6 Aanwezig bij informatieavond

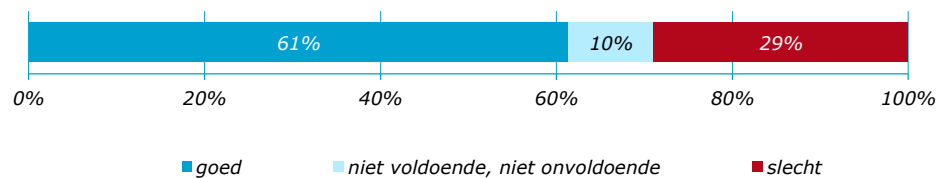


Figuur 7 Bewoners zijn voldoende betrokken bij project

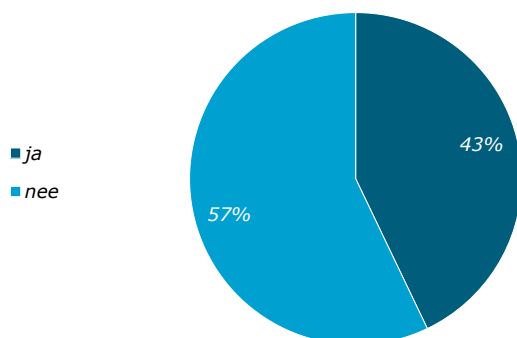


Toelichting: de antwoordcategorie 'weet niet' is 26%.

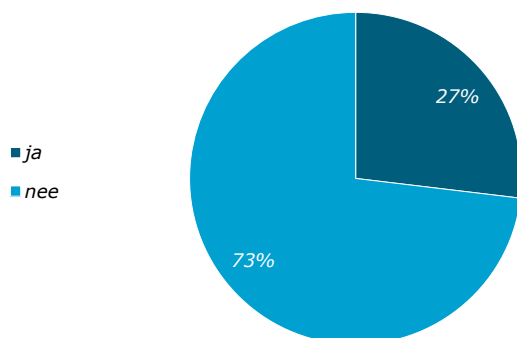
Figuur 8 Verloop communicatie tussen januari en juni 2015



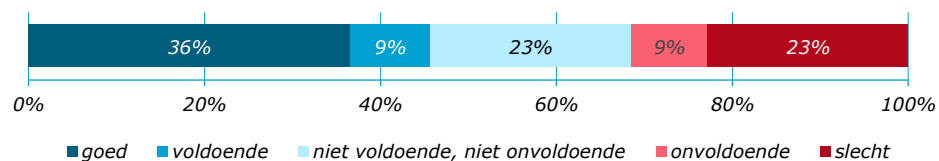
Figuur 9 Bekendheid spreekuur directieket Van Lunenburgplein



Figuur 10 Gebruik spreekuur directieket Van Lunenburgplein

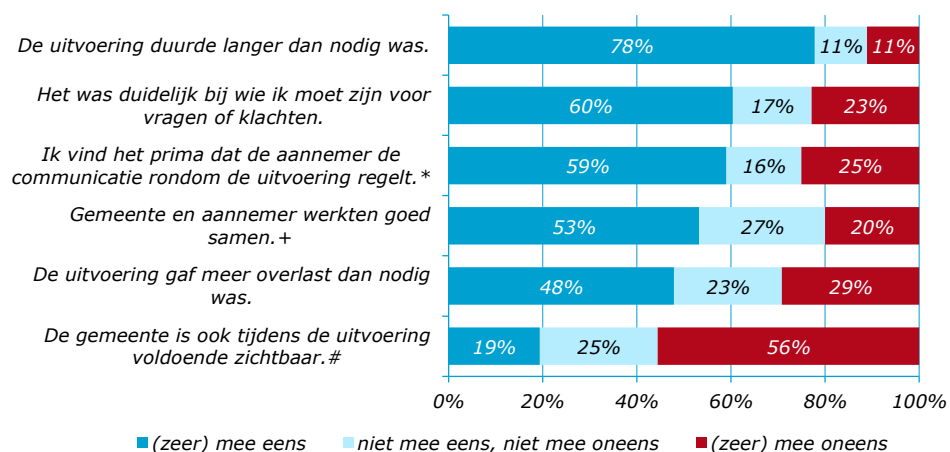


Figuur 11 Afhandeling klachten (van degenen die een klacht hadden)



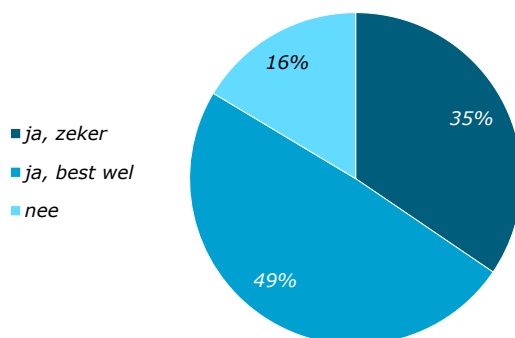
Toelichting: 55% heeft geen vraag of klacht gehad en 4% heeft de antwoordcategorie 'weet niet' ingevuld.

Figuur 12 Stellingen

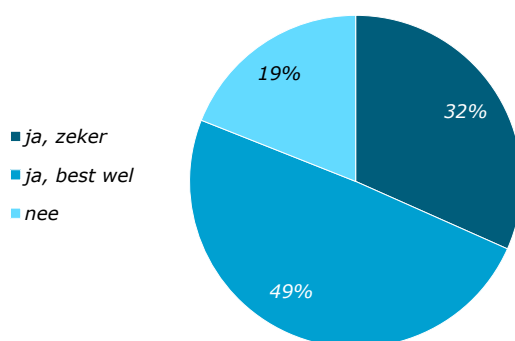


Toelichting: * De antwoordcategorie 'weet niet' is 20%. † De antwoordcategorie 'weet niet' is 46%. ‡ De antwoordcategorie 'weet niet' is 32%.

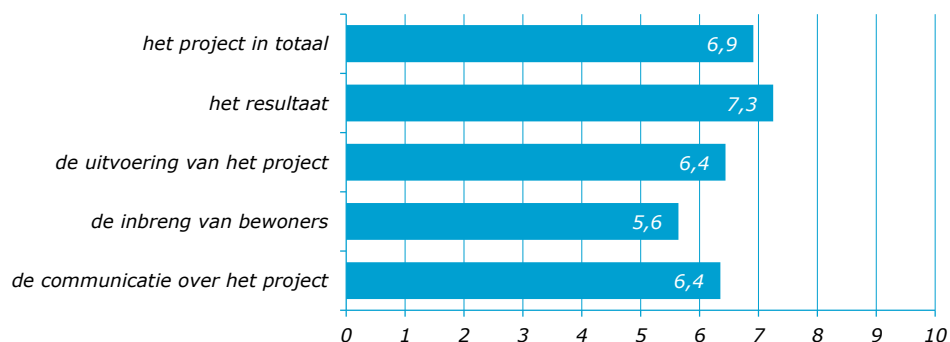
Figuur 13 Voldoet het resultaat aan de verwachtingen



Figuur 14 Tevreden over het resultaat



Figuur 15 Rapportcijfers



Tabel 1 Verdere opmerkingen

Zelfs het grasveld Lunenburgplein is weer mooi groen!
Zeer tevreden over Wallaard.
Dat ik blij ben dat het klaar is.
Verplaats je eens in de schoenen van mijn persoontje. Ik ben niet zo moeilijk, heb begrip voor van alles en nog wat, maar voel mij afgescheept in deze - sorry!!
Problemen moeten met spoed opgepakt worden
Nee algemene opmerking: Indien mogelijk meer toezicht i.v.m. parkeerbeleid. Toegang kan worden geblokkeerd voor hulpdiensten.
Komen er nog nieuwe bomen?
Ik zou nog wel graag de verantwoordelijke ambtenaar hier willen spreken.
Er ligt nog steeds teveel zand op straat. Gevraagd aan uitvoerder of veegwagens langs kan komen. Nog steeds niet langs geweest
De informatie werd tussentijds per post gedaan. Daar ik in een hoekhuis woon, heb ik sommige brieven gemist.
De border die bij ons gebouw is gesloopt, is aangeplant niet met wat er oorspronkelijk in stond te vergelijken. Nu lage beplanting waar kinderen door heen lopen en de katten het gebruiken als kattenbak. En geen struiken met bessen voor de vogels, zoals krentenboompje of i.d. Jammer



drs. J.M.A. Schalk
W. van den Boogaard
november 2015

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@rechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumrechtsteden.nl