



Tevredenheid bewoners

EEN VERGELIJKING VAN VIJF PROJECTEN

Inhoud

1. Conclusies
2. Aanbevelingen
3. Figuren en tabellen

Stadsbeheer van de gemeente Dordrecht is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van rioolvervanging en herinrichtingsprojecten. Het gaat hierbij niet alleen om technische kwaliteit, maar ook om de tevredenheid van de inwoners. Daarom zou Stadsbeheer graag willen weten hoe inwoners de communicatie, inbreng, uitvoering en het resultaat van een aantal projecten uit 2014 en 2015 beoordelen. Het Onderzoekcentrum Drechtsteden voerde dit tevredenheidsonderzoek uit.

Het OCD onderzocht vijf projecten die in 2014 en 2015 in uitvoering zijn gegaan. Het gaat om twee reguliere projecten en bij de overige drie projecten was sprake van een actieve inbreng van bewoners. Het gaat om:

- Weerdestein (project met actieve inbreng van bewoners);
- Lijnbaan (regulier project);
- Prattenburg (project met actieve inbreng van bewoners);
- Toutenburg (regulier project);
- Wittenstein (project met actieve inbreng van bewoners).

Kenmerken projecten

*In de **Weerdestein** is na bomenkap, de riolering vervangen en een regenwaterriool en drainage aangebracht. Daarna is de bestrating aangebracht conform het herinrichtingsplan dat in overleg met een aantal bewoners is opgesteld.*

*In de **Lijnbaan**, Noordergang en Noorderstraat zijn rioolwerkzaamheden uitgevoerd, vanwege de slechte gesteldheid van de riolen. Deze werkzaamheden hebben niet geleid tot herinrichting van genoemde straten.*

*In de **Prattenburg** is de riolering vervangen en een regenwaterriool en drainage aangebracht. Daarna is de bestrating en groenvakken aangebracht conform het herinrichtingsplan dat samen met een aantal bewoners is opgesteld.*

*Na de vervanging van de riolering in de **Toutenburg** is de bestrating en verharding 5 tot maximaal 15 cm hoger komen te liggen dan voorheen het geval was. Ook zijn bomen gekapt en vervangen.*

*In de **Wittenstein** is de riolering vervangen en een regenwaterriool en drainage aangebracht. Daarna is de bestrating en groenvakken aangebracht conform het herinrichtingsplan dat –op verzoek van bewoners, samen met hen is opgesteld.*

Via een enquête onder de bewoners is de tevredenheid onderzocht. De tevredenheid van bewoners over een project hangt af van meerdere factoren. Het begint met goede communicatie vanuit de gemeente en aannemers aan inwoners. Ten tweede is van belang om duidelijk te maken in hoeverre inwoners inbreng kunnen leveren. Als bewoners inbreng kunnen leveren dan zal de gemeente dat proces ondersteunen en faciliteren. Bij reguliere projecten kunnen bewoners reageren op de plannen van de gemeente. Ten derde zijn de ervaringen tijdens de uitvoering van het project belangrijk. Denk aan de doorlooptijd en mate van overlast tijdens de werkzaamheden. Het resultaat is waar het uiteindelijk om gaat. Het ambitieniveau van Stadsbeheer is een rapportcijfer 7 voor (de onderdelen van) alle projecten. Samengevat vroegen we bewoners naar de tevredenheid en verbeterpunten voor:

- Communicatie;
- Inbreng van bewoners;
- Ervaringen met de uitvoering;
- Resultaat.



1 Conclusies

Algemeen

Het gemiddeld rapportcijfer voor deze vijf projecten is een 7,0. Vier van de vijf projecten krijgen een gemiddelde beoordeling van 6,8/6,9. Het project Weerdestein krijgt van bewoners een 7,5 als rapportcijfer. Project Weerdestein heeft de beste beoordeling door een combinatie van kenmerken, met name doordat er relatief veel inbreng van bewoners mogelijk was en het relatief weinig overlast gaf. Het had bovendien een relatief korte doorlooptijd. Ook project Wittenstein heeft een relatief korte doorlooptijd, maar wordt verder gemiddeld beoordeeld.

Communicatie

Het rapportcijfer voor communicatie varieert van een 6,4 (Toutenburg) tot een 7,4 (Weerdestein). Bij reguliere projecten komen relatief weinig bewoners naar een informatieavond: er verandert immers niet veel in de omgeving. De aanwezigheid bij projecten waar actieve inbreng van bewoners mogelijk was, lag aanzienlijk hoger (boven de 40%).

Informatievoorziening en communicatie tijdens project ruim voldoende

Negen op de tien bewoners van de Lijnbaan 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.

Inbreng van bewoners

Het rapportcijfer voor de inbreng van bewoners ligt –zoals te verwachten– hoger bij de projecten waar actieve inbreng mogelijk was (voor drie projecten gemiddeld 6,6), ten opzichte van de reguliere projecten (voor twee projecten gemiddeld 5,8). Het verschil is aanzienlijk. Bij de projecten Lijnbaan en Toutenburg voelde 19%, respectievelijk 31% zich onvoldoende betrokken bij de plannen.

Beoordeling inbreng Weerdestein. Ruim een derde van de bewoners van Weerdestein 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. Hierbij gaat het vooral over de wijze waarop de snelheidsbeperkende maatregelen aan de ingang van het woonerf zijn vormgegeven.

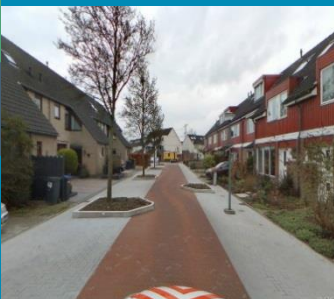
Ervaringen met de uitvoering

Het rapportcijfer voor de uitvoering varieert van een 6,4 voor de projecten Toutenburg en Prattenburg tot een 7,3 voor project Weerdestein.

Bij drie van de vijf projecten, namelijk de projecten die later gestart zijn, is een spreekuur gehouden. Zo'n spreekuur is bij gemiddeld 55% van de omwonenden bekend en bij 45% niet. In het algemeen vinden bewoners dat gemeente en de aannemer goed samenwerken. Toch vindt bijna de helft de gemeente tijdens de uitvoering niet voldoende zichtbaar.

Beoordeling uitvoering Prattenburg Drie kwart van de bewoners van de Prattenburg is van mening dat de uitvoering langer duurde dan nodig was en de helft vindt dat er meer overlast van de uitvoering was dan noodzakelijk. Overlast werd vooral ervaren door het tekort aan parkeerplaatsen (8x genoemd),. Positief vond men het contact met de werklui, die vriendelijk en behulpzaam waren (13x genoemd) en het uiteindelijk zo opgeknapt is (4x).

Een knelpunt bij met name de projecten Toutenburg en Prattenburg was de doorlooptijd. Ruim driekwart van de bewoners vond dat het project langer duurde dan nodig was. Bij de projecten Lijnbaan, Weerdestein en Wittenstein is dit aandeel veel lager. Daar vindt 40% van de inwoners dat het langer duurde dan nodig was.



Samenvattend scoren de onderdelen communicatie, inbreng en uitvoering bij de projecten Toutenburg en Prattenburg relatief laag.

Beoordeling resultaat Toutenburg. Bewoners van Toutenburg 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.

Resultaat

Het rapportcijfer voor het resultaat van de vijf onderzochte projecten varieert van een 6,8 (Lijnbaan) tot een 7,4 voor project Weerdestein. Voor de meerderheid van de bewoners voldoet het resultaat aan de verwachtingen en is men tevreden over het resultaat. Een zesde tot een kwart van de bewoners is niet (geheel) tevreden over het resultaat. Bij de recent afgeronde projecten is daarbij de kanttekening dat bepaalde onderdelen zoals bomen nog niet uitgevoerd/zichtbaar zijn.

Beoordeling resultaat Wittenstein. Voor drie kwart van de bewoners van de Wittenstein voldoet het resultaat aan de verwachtingen. Driekwart is eveneens tevreden over het resultaat. Het totaal ziet er mooier en frisser uit. Minder tevreden is men over het groen dat er te saai uitziet en waar er te weinig van is (15x genoemd). Ook is men niet tevreden over de te smalle rijweg (9x) en de overlast van stank en de riolering/afwatering (7x).

Tabel 1 Samenvattende rapportcijfers (%)

onderdeel	gemiddeld	Weerdestein	Lijnbaan	Prattenburg	Toutenburg	Wittenstein
totaalcijfer	7,0	+	0	0	0	0
communicatie	6,8	+	0	-	-	0
inbreng bewoners	6,3	+	-	0	-	+
uitvoering	6,7	+	0	-	-	0
resultaat	7,1	+	-	0	0	0

Toelichting: + is bovengemiddeld, 0 is gemiddeld en - is benedengemiddeld

2 Aanbevelingen

Communicatie

Het advies voor nieuwe projecten is om goed en in vroeg stadium te communiceren en dit blijven doen tijdens het project.

De communicatie met bewoners en het spreekuur kan door ook door de aannemer op zich worden genomen. De samenwerking tussen aannemer en gemeente wordt namelijk over het algemeen goed beoordeeld. Aandachtspunt blijft de zichtbaarheid van de gemeente tijdens de uitvoering.

Inbreng van bewoners

reguliere projecten. Dit is met name zinvol als er technisch ook mogelijkheden en/of aanleiding is om veranderingen in de inrichting aan te brengen. De mate van inbreng van bewoners dient voorafgaand aan de aanbesteding ingeschat te worden.

Ervaringen met de uitvoering

Het is belangrijk dat de gemeente stuurt op doorlooptijd. Dit spaart kosten en levert bewonerstevredenheid op.

Resultaat

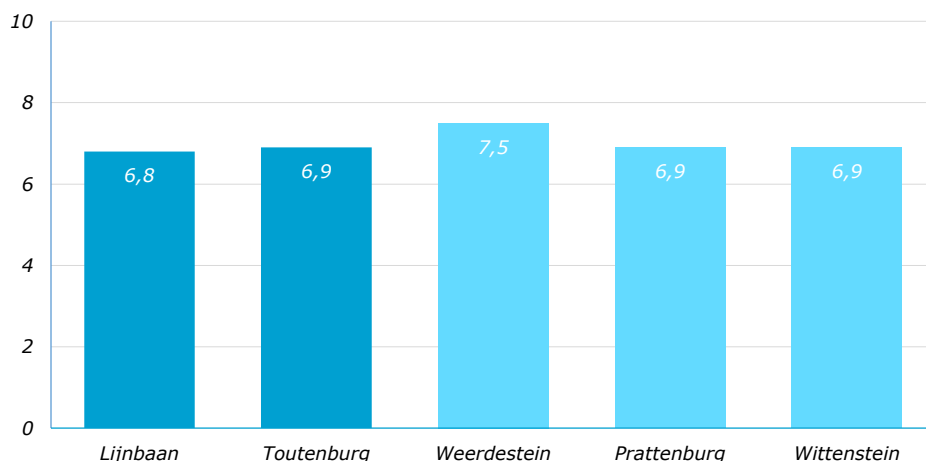
Technische kwaliteit en langdurige duurzame kwaliteit van het geleverde werk is uiteindelijk het belangrijkste element in de beoordeling door bewoners. Zorg voor een nacontrole op het resultaat in de praktijk, bijvoorbeeld na regenbui of 's avonds als er veel auto's geparkeerd zijn.

Zet handhaving (toezicht) in na afronding van het project, bijvoorbeeld eerst waarschuwen, daarna bekeuren bij te hard rijden, verkeerd parkeren etc.



3 Figuren en tabellen

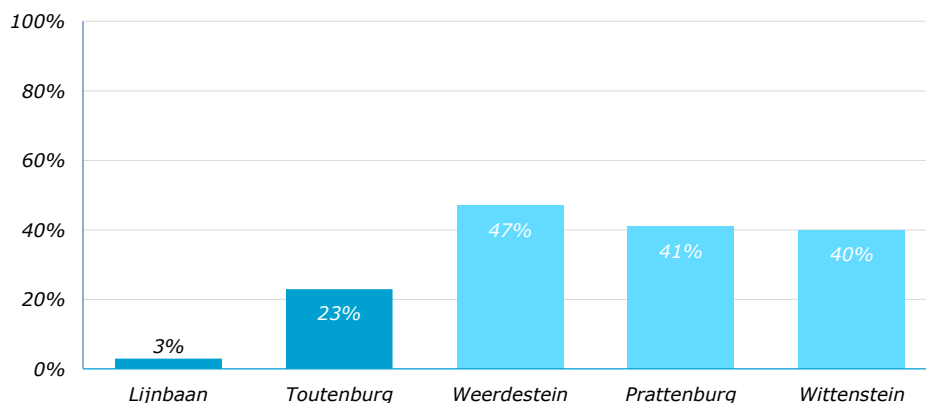
Figuur 1 Rapportcijfer totaal



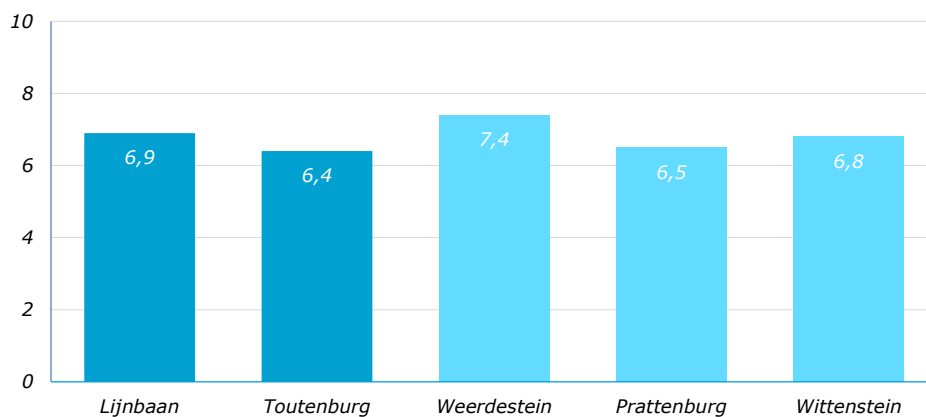
Toelichting: er is sprake van een duidelijk verschil in rapportcijfer bij een verschil van 0,3 of meer

Communicatie

Figuur 2 Aanwezig bij informatieavond (%)



Figuur 3 Rapportcijfer communicatie

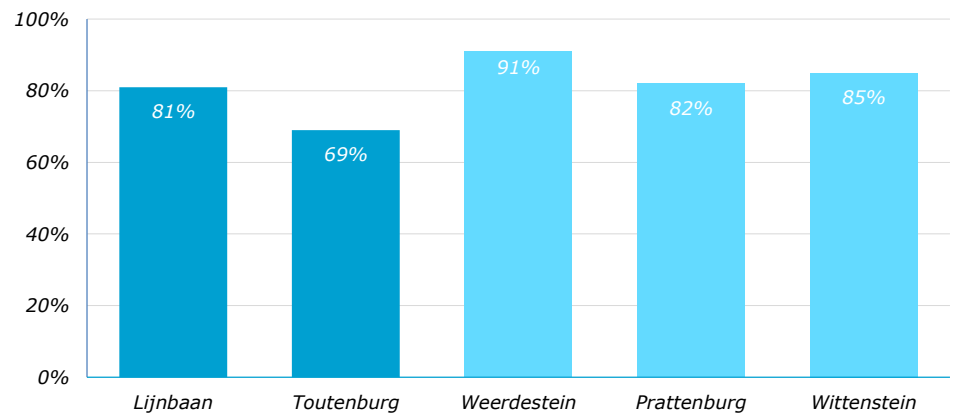


Toelichting: er is sprake van een duidelijk verschil in rapportcijfer bij een verschil van 0,3 of meer

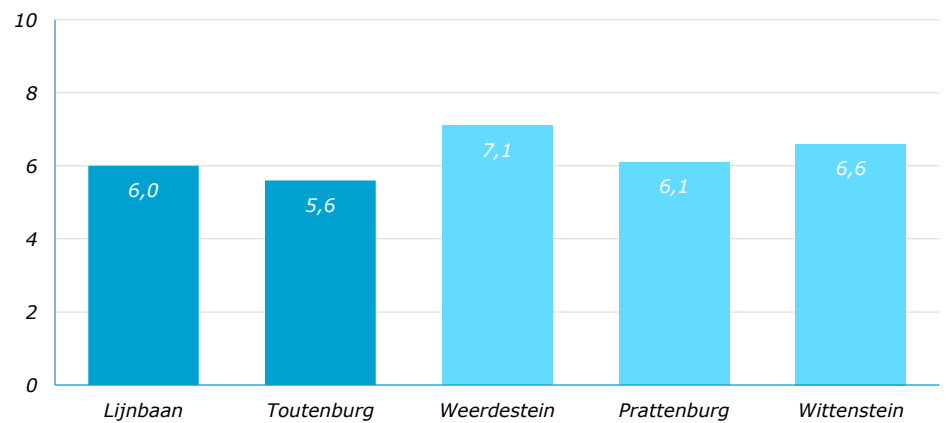
i
De donkerblauwe projecten Lijnbaan en Toutenburg zijn reguliere projecten. Bij Weerdestein, Prattenburg en Wittenstein was sprake van actieve inbreng van bewoners.

Inbreng van bewoners

Figuur 4 Voelt zich voldoende betrokken (%)



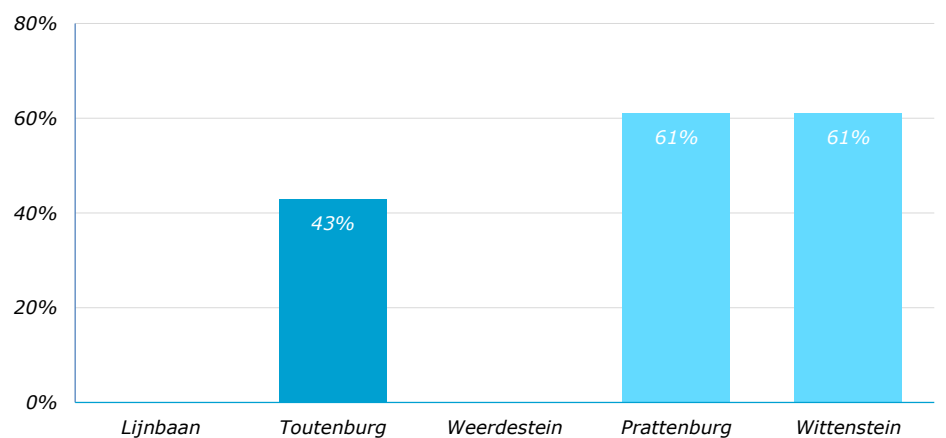
Figuur 5 Rapportcijfer inbreng bewoners



Toelichting: er is sprake van een duidelijk verschil in rapportcijfer bij een verschil van 0,3 of meer

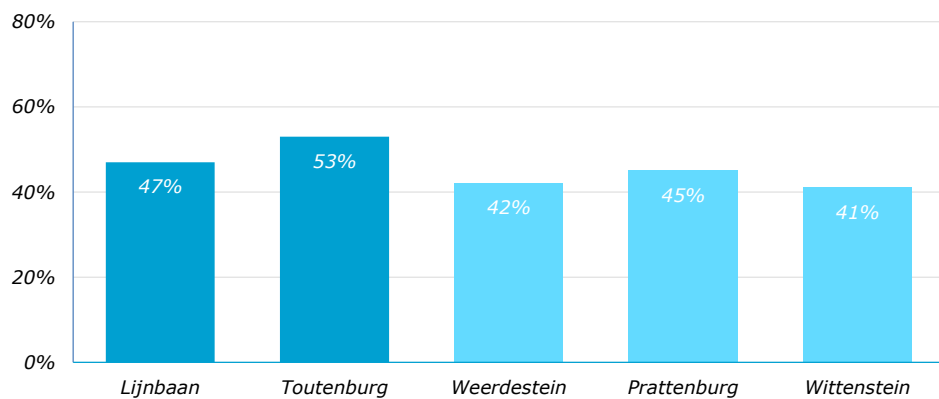
Ervaringen met de uitvoering

Figuur 6 Spreekuur bekend (%)

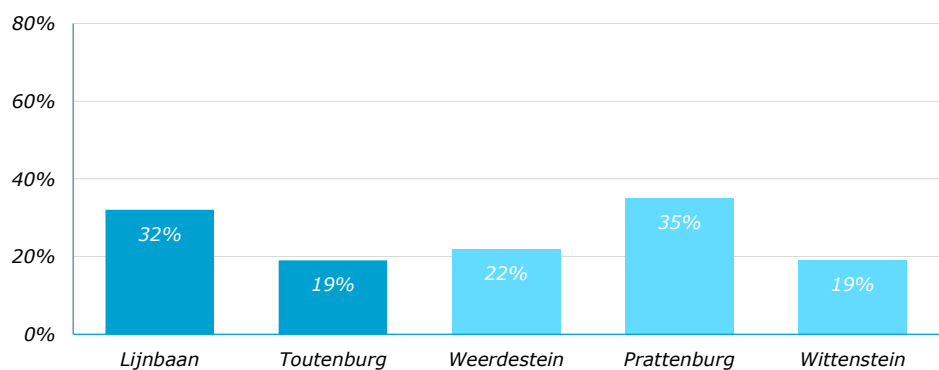


Toelichting: het spreekuur is bij de eerdere projecten niet gehouden.

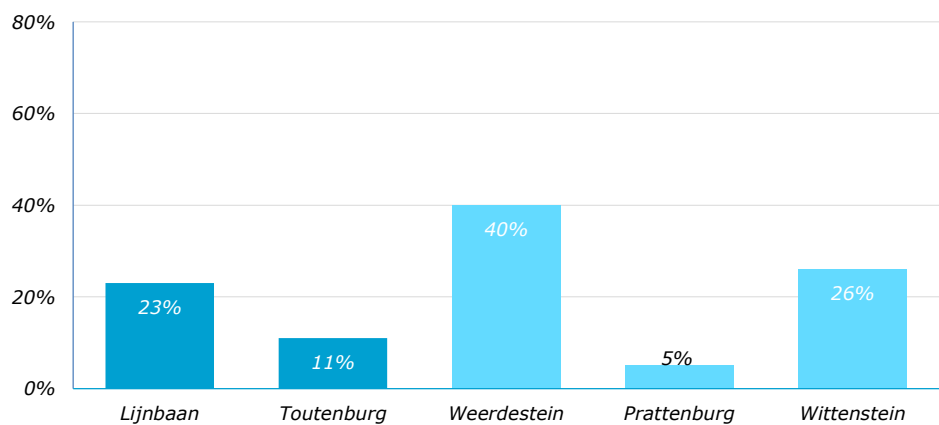
Figuur 7 (Zeer) eens met stelling: Gemeente en aannemer werkten goed samen (%)



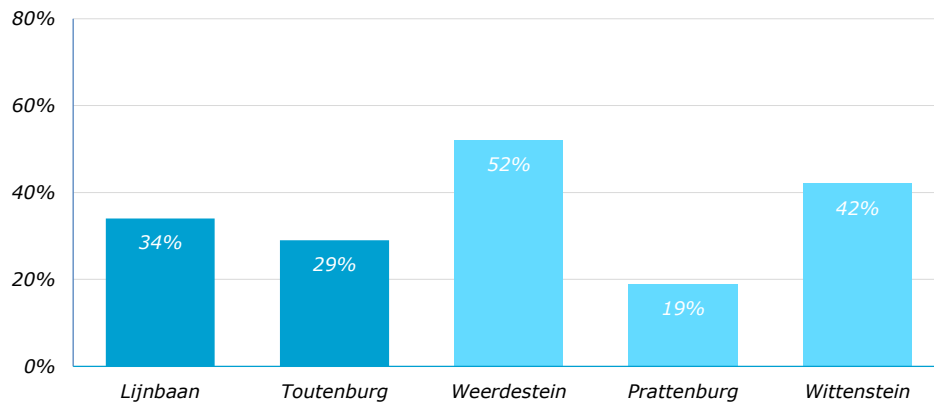
Figuur 8 (Zeer) eens met stelling: De gemeente is ook tijdens de uitvoering voldoende zichtbaar (%)



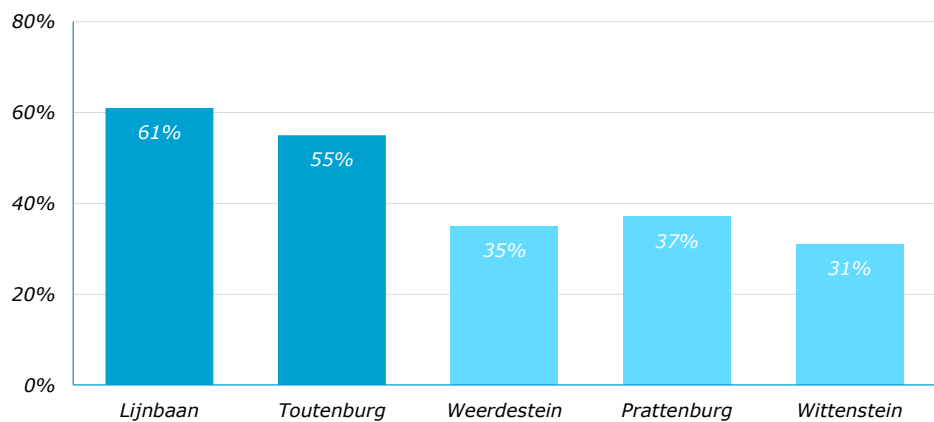
Figuur 9 (Zeer) oneens met stelling: Het project duurde langer dan nodig was (%)



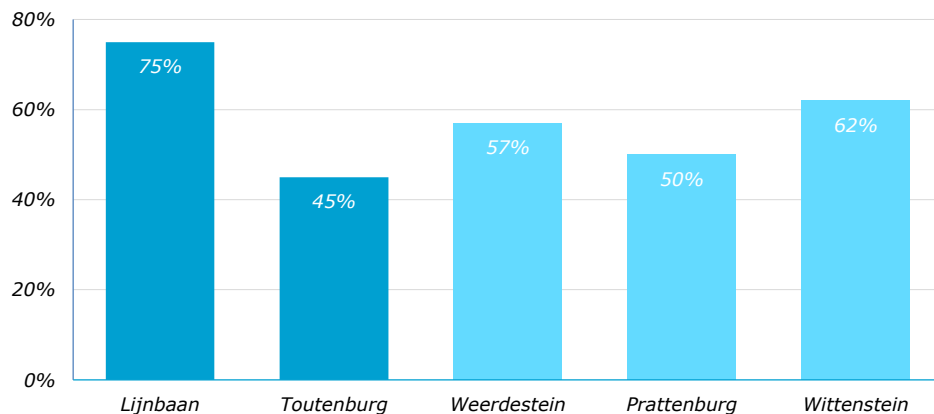
Figuur 10 (Zeer) oneens met stelling: Het project gaf meer overlast dan nodig was (%)



Figuur 11 Aandeel zonder vraag of klacht (%)



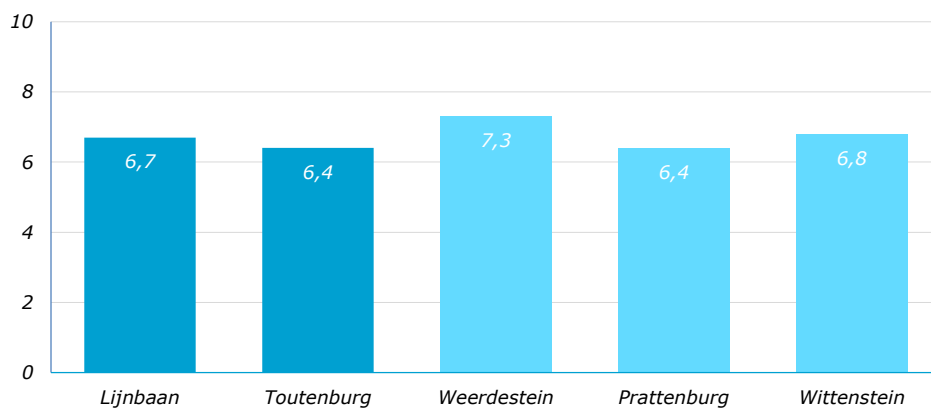
Figuur 12 Tevreden over vraag- en klachtenafhandeling (%)



Toelichting: aandeel goed en voldoende t.o.v. het aantal mensen met vraag of klacht



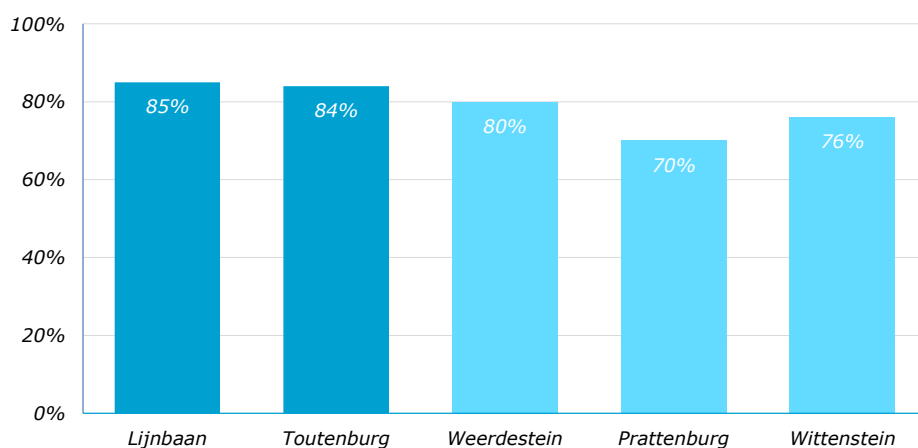
Figuur 13 Rapportcijfer uitvoering



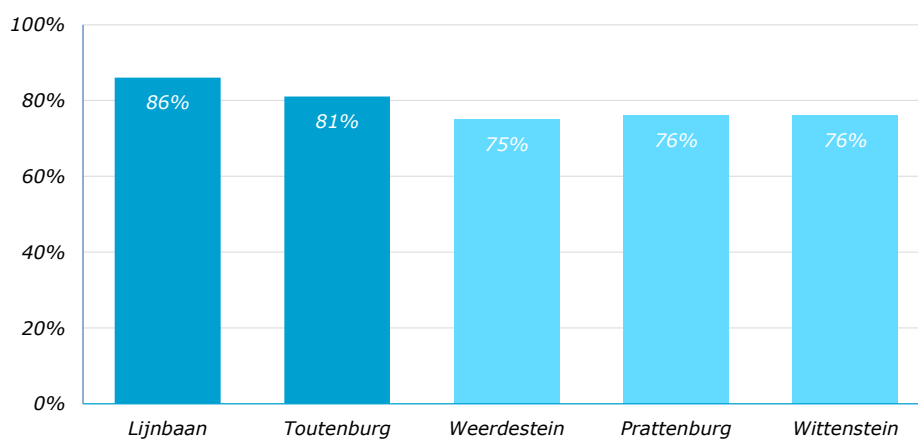
Toelichting: er is sprake van een duidelijk verschil in rapportcijfer bij een verschil van 0,3 of meer

Resultaat

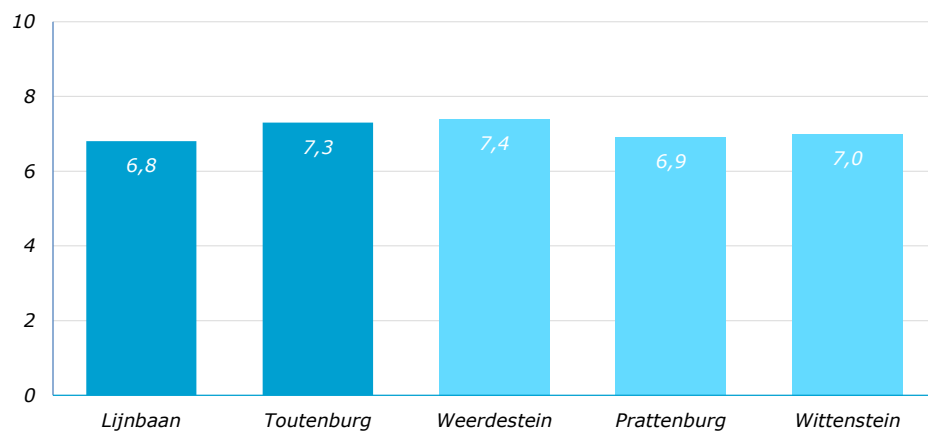
Figuur 14 Resultaat voldoet aan de verwachtingen (%)



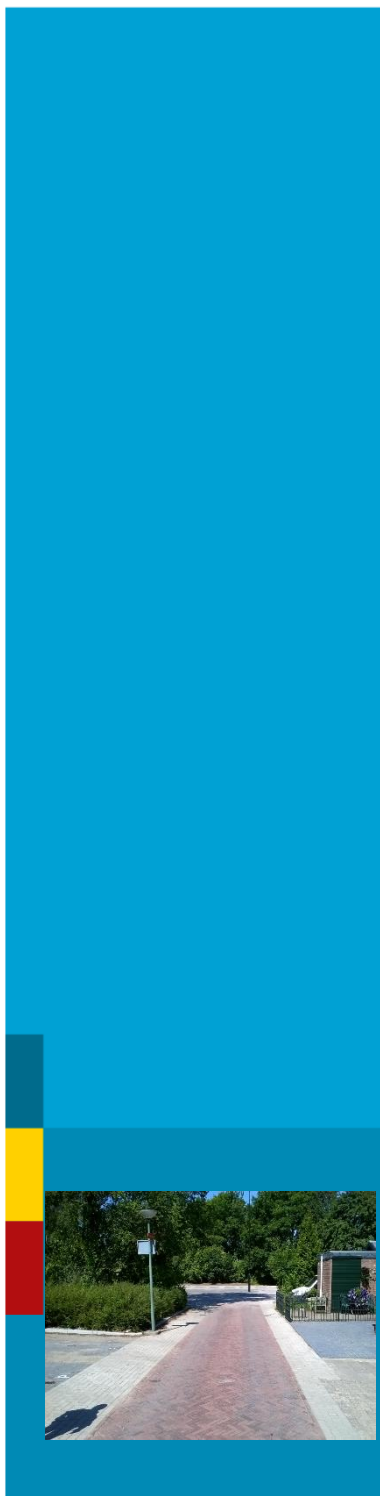
Figuur 15 Tevreden over resultaat (%)



Figuur 16 Rapportcijfer resultaat



Toelichting: er is sprake van een duidelijk verschil in rapportcijfer bij een verschil van 0,3 of meer



drs. J.M.A. Schalk
W. van den Boogaard
April 2016

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl