



**Gemeente
Haarlem**

December 2020
Data, Informatie en Analyse

In opdracht van afdeling
Beheer, Beleid en Openbare
Ruimte

Evaluatie groot onderhoud

Onderzoeksrapport 2020

Inhoudsopgave

<u>Inleiding</u>	3
<u>Samenvatting</u>	4
<u>Resultaten evaluatie uitvoering werkzaamheden – algemeen</u>	5
<u>Kleverlaan / Julianapark, Van Nesstraat / Ambachtstraat,</u> <u>Zaanenlaan / Zaanenstraat</u>	9
<u>Jan Gijzenkade</u>	13
<u>Marsmanplein</u>	17
<u>Muiderslotweg/Jan Camperstraat</u>	20
<u>Maasstraat</u>	23
<u>Spaarnekade</u>	26
<u>Resultaten evaluatie participatie en inspraak – Houtplein</u>	30
<u>Bijlage – partners aan het woord</u>	35

Inleiding

Achtergrond

Gemeente Haarlem stelt vaste externe partijen aan om projecten groot onderhoud uit te voeren. De gemeenteraad heeft bij het afsluiten van contracten (ROGO¹ en SOPI²) met deze externe uitvoerders gevraagd om bij elk project groot onderhoud te evalueren. Er zijn twee momenten waarop het proces wordt geëvalueerd: 1) na afloop van inspraak/participatie en/of 2) na uitvoering van het project.

Met het onderzoek wil de gemeente graag weten hoe inwoners het proces en de communicatie van projecten groot onderhoud ervaren. De resultaten geven inzicht in deze ervaringen en bieden handvatten om de kwaliteit van het uitvoeringsproces groot onderhoud te verbeteren.

Dit onderzoek is een vervolg van een meting in 2019. In 2020 is de uitvoer van werkzaamheden van zeven projecten rondom groot onderhoud geëvalueerd onder inwoners van de gemeente Haarlem. Vijf van deze projecten zijn onderdeel/deelevaluaties van het project Hoogwaardig Openbaar Vervoer (HOV) Noord. Daarnaast is er één project geëvalueerd over de participatie en inspraak (Houtplein).

Dit rapport begint met een samenvatting. Gevolgd door de resultaten voor alle projecten samen, waar relevant in vergelijking met 2019. Ook zijn de resultaten per project weergegeven met een korte beschrijving van opvallende zaken in vergelijking tot andere projecten.

Methode

Het onderzoek is uitgezet onder inwoners waar de werkzaamheden plaatsvonden. Deze inwoners zijn via een ansichtkaart uitgenodigd om online de vragenlijst in te vullen. Er is gebruik gemaakt van een standaard vragenlijst, per project kregen de externe uitvoerders de kans om twee vragen toe te voegen die specifiek op het project gericht waren.

Om het reactiepercentage (respons) te verhogen, zijn er in 2020 per project 2 cadeaubonnen van €25,- verloot onder deelnemers als waardering voor hun bijdragen.

Reacties op de vragenlijst (respons)

In totaal zijn er 4.349 uitnodigingen verstuurd. Hieronder staat per project een overzicht van verzonden uitnodigingen, aantal volledig ingevulde vragenlijsten en het responspercentage.

Voor een groot deel van de projecten groot onderhoud hebben een beperkt aantal inwoners een reactie gegeven. Door de lagere respons kan niet met zekerheid worden gezegd dat er sprake is van een representatieve vertegenwoordiging van de inwoners. De resultaten zijn daarmee indicatief en moeten voorzichtig worden geïnterpreteerd. De resultaten van dit onderzoek geven desalniettemin een goed beeld van hoe de processen van groot onderhoud geëvalueerd worden.

	Project	Verzonden uitnodigingen	Ingevulde vragenlijsten	Responspercentage
Uitvoering werkzaamheden				
HOV-Noord	Kleverlaan / Julianapark ³	1548	100	6%
	Jan Gijzenkade	436	49	11%
	Marsmanplein	579	44	8%
	Muiderslotweg/ Jan Camperstraat	535	14	3%
	Maasstraat	155	4	3%
	Spaarnekade	509	39	8%
Evaluatie participatie en inspraak				
	Houtplein	425	27	6%

¹ROGO staat voor: Raamovereenkomst Groot Onderhoud.

²SOPI staat voor: Samenwerkingsovereenkomst Projectmanagement & Ingenieursdiensten

³Kleverlaan / Julianapark, Van Nesstraat / Ambachtstraat, Zaanenlaan / Zaanenstraat



Samenvatting – algemeen deel

Bijna alle inwoners tijdig op de hoogte van werkzaamheden

Nagenoeg alle inwoners waren op tijd op de hoogte van de werkzaamheden in hun straat. Slechts één op de tien inwoners vond dat hij of zij niet tijdig op de hoogte was gesteld. Dit is vergelijkbaar met de resultaten in 2019.

Inwoners vooral op de hoogte van de werkzaamheden door borden langs weg

Borden langs de weg hebben inwoners het meest op de hoogte gesteld van de werkzaamheden. Daarnaast hebben inwoners meestal informatie ontvangen door middel van een brief en via de website van gemeente Haarlem. In mindere mate hebben zij informatie over de werkzaamheden gezien op social media van de gemeente, via advertenties in kranten/tijdschriften of op lokale websites.

Inwoners zijn overwegend tevreden met de communicatie rondom werkzaamheden

Inwoners van de gemeente Haarlem zijn tevreden over de communicatie rondom de werkzaamheden. Bijna acht op de tien Haarlemmers vinden het taalgebruik begrijpelijk en zeven op de tien inwoners vinden de informatie duidelijk. Ook was alle informatie die zij nodig hadden goed te vinden. Hoewel meer dan de helft vindt dat het gemakkelijk was om aan informatie rondom de werkzaamheden te komen, vindt één op de zes inwoners dit niet gemakkelijk.

Haarlemmers weten niet of de werkzaamheden volgens planning zijn afgerond

De meeste Haarlemmers weten niet of de werkzaamheden volgens planning zijn afgerond. Een kwart denkt van wel – een even grote groep denkt van niet.

Meer dan de helft wist waar ze met eventuele vragen moesten zijn

Ruim zes op de tien Haarlemmers wisten waar ze met eventuele vragen over de werkzaamheden moesten zijn. Een kleine groep (10%) heeft daadwerkelijk contact gezocht. Ten opzichte van 2019 zien we een kleine stijging van inwoners die niet wisten waar ze met vragen moesten zijn (41% in 2020 – 31% in 2019). Ook is er een daling te zien in het aandeel inwoners dat contact zocht (10% in 2020 – 17% in 2019).

Inwoners overwegend tevreden met snelheid van reactie op vragen

Over het contact en de reactie op hun vragen zijn inwoners met name tevreden over de snelheid waarmee gereageerd werd (62% tevreden). Over de volledigheid van de reactie zijn inwoners iets minder te spreken – meer dan de helft is hier (zeer) ontevreden over.

Weinig last ondervonden van de werkzaamheden

Omwonenden hebben weinig 'last' gehad van de werkzaamheden: ze konden hun huisvuil goed kwijt, hun woning was goed bereikbaar en omleidingen waren goed aangegeven. Bij de straten waarbij het van toepassing is, is de helft tevreden over de bereikbaarheid van voorzieningen zoals winkels en zorgverleners. Een kwart is daarentegen ontevreden over de bereikbaarheid van die voorzieningen. Ongeveer de helft van de mensen is tevreden over het kwijt kunnen van hun auto, ook hier is een kwart van de inwoners ontevreden. Voor bijna één op de vijf is dit laatste punt echter niet van toepassing of hebben ze er geen uitgesproken mening over.

Helft van de inwoners heeft verbeterpunten voor volgende projecten

Iets meer dan de helft van de inwoners heeft verbeterpunten voor volgende projecten. Dit percentage is vrijwel gelijk ten opzichte van vorig jaar. Verbeterpunten die dit jaar vaak genoemd worden zijn:

- Betere omleidingen / duidelijke bewegwijzering bij omleidingen
- Meer aandacht voor (tijdige) communicatie bij werkzaamheden in avond/nacht
- Stevigere controle op verkeers- en snelheidsovertredingen tijdens werkzaamheden
- Blijven communiceren (bij elke nieuwe fase van de werkzaamheden of bij vertragingen)
- Betere afstemming meerdere projecten / meer combineren van werkzaamheden

Evaluatie uitvoering werkzaamheden – algemeen

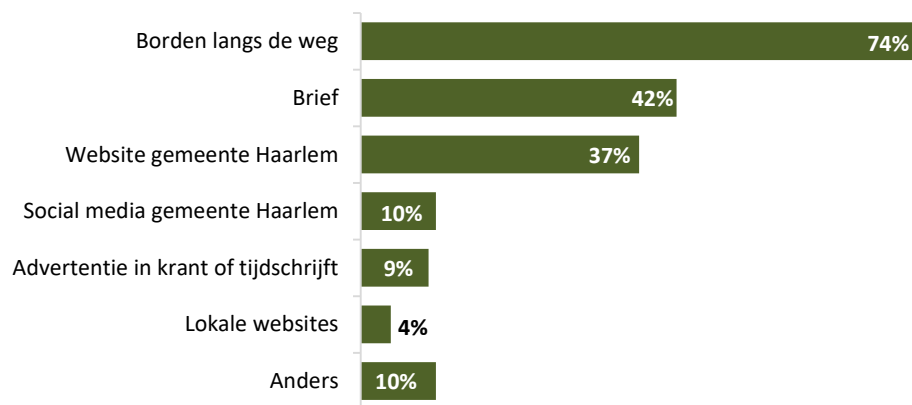
Bijna alle inwoners waren op tijd op de hoogte van de werkzaamheden in hun straat. Slechts één op de tien inwoners vond dat hij of zij niet tijdig op de hoogte was gesteld. Dit is vergelijkbaar met de resultaten in 2019.

Was u tijdig op de hoogte van de werkzaamheden? (n=250)



Inwoners zijn vooral door middel van borden langs de weg op de hoogte gesteld van de werkzaamheden. Daarnaast hebben inwoners informatie ontvangen door middel van een brief en via de website van de gemeente Haarlem. In mindere mate hebben zij informatie over de werkzaamheden gezien op social media van de gemeente, via advertenties in kranten/tijdschriften of op lokale websites. Een enkeling noemt daarnaast nog een regionale krant of de wijkkrant als kanaal voor informatie.

Via welke kanalen heeft u informatie over de werkzaamheden ontvangen / gezien? (n=232)

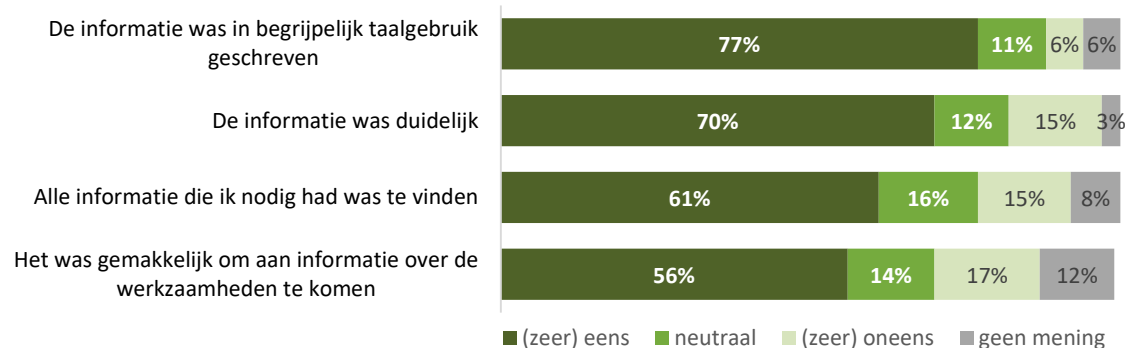


Evaluatie uitvoering werkzaamheden – algemeen

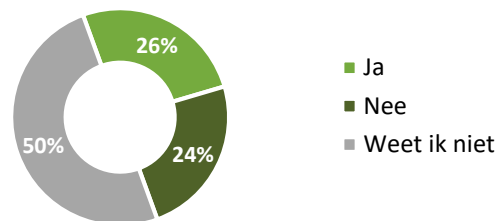
Inwoners van de gemeente Haarlem zijn overwegend tevreden met de communicatie rondom de werkzaamheden. Bijna acht op de tien Haarlemmers vinden het taalgebruik begrijpelijk en zeven op de tien inwoners vinden de informatie duidelijk. Ook was alle informatie die zij nodig hadden goed te vinden. Hoewel meer dan de helft vindt dat het gemakkelijk was om aan informatie rondom de werkzaamheden te komen, vindt één op de zes inwoners dit niet gemakkelijk.

Inwoners van de gemeente Haarlem weten overwegend niet of de werkzaamheden volledig volgens planning zijn afgerond. Zowel een kwart denkt van wel – een even grote groep denkt van niet. De grootste groep geeft echter aan het niet te weten.

In hoeverre bent u het in het algemeen eens met onderstaande uitspraken over de communicatie rondom de werkzaamheden? (n=250)



Zijn de werkzaamheden volgens planning afgerond? (n=211)



Evaluatie uitvoering werkzaamheden – algemeen

Ruim zes op de tien Haarlemmers wisten waar ze met eventuele vragen over de werkzaamheden moesten zijn. Slechts een kleine groep (10%) heeft daadwerkelijk contact gezocht. Ten opzichte van 2019 zien we een kleine stijging van inwoners die niet wisten waar ze met vragen moesten zijn (41% in 2020 – 31% in 2019). Ook is er een daling te zien in het aandeel inwoners dat contact zocht (10% in 2020 – 17% in 2019). Het percentage inwoners dat wist waar ze moesten zijn, maar geen vragen had, is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar.

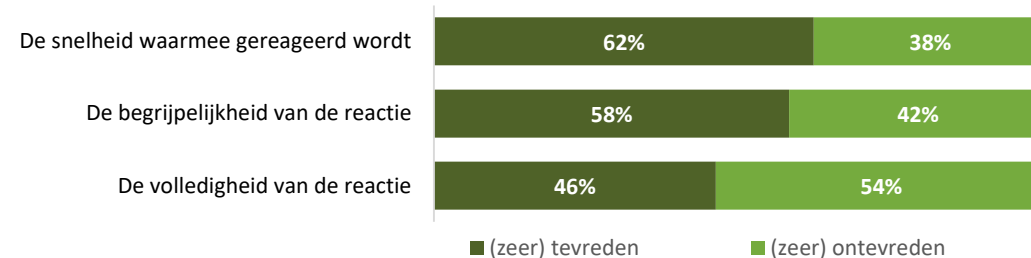
Over het contact en de reactie op hun vragen zijn inwoners met name tevreden over de snelheid waarmee gereageerd werd (62%). Ten opzichte van vorig jaar zien we hier een kleine daling (72% in 2019).

Meer dan de helft van de mensen die een reactie op hun vraag ontvingen, vond dit begrijpelijk. Over de volledigheid van de reactie zijn inwoners iets ontevredener – meer dan de helft is hier (zeer) ontevreden over.

Wist u waar u met (eventuele) vragen terecht kon? (n=250)



In hoeverre bent u tevreden over de reactie op uw vraag? (n=26)



Evaluatie uitvoering werkzaamheden – algemeen

Inwoners die we bevestigd hebben vinden overwegend dat ze weinig 'last' hebben gehad van de werkzaamheden. Bijna alle inwoners konden hun huisvuil goed kwijt en het merendeel van de inwoners vond hun woning goed bereikbaar en dat de omleidingen goed aangegeven waren. Bij de straten waarbij het van toepassing is, is de helft tevreden over de bereikbaarheid van voorzieningen zoals winkels en zorgverleners. Een kwart is daarentegen ontevreden over de bereikbaarheid van die voorzieningen. Ongeveer de helft van de mensen is tevreden over het kwijt kunnen van hun auto, ook hier is een kwart van de inwoners ontevreden. Voor bijna één op de vijf is dit laatste punt echter niet van toepassing of hebben ze er geen uitgesproken mening over.

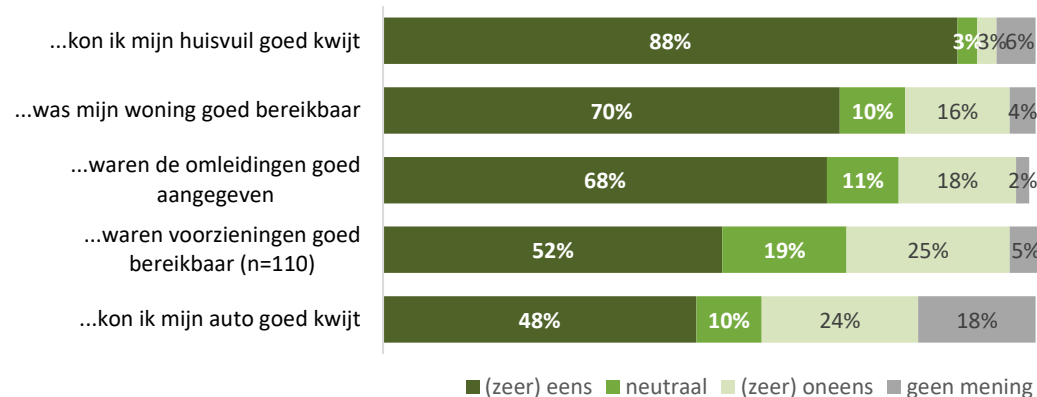
Vergeleken met de resultaten op deze vraag in 2019 zijn er kleine verschillen. Meer mensen konden hun huisvuil dit jaar goed kwijt (88% in 2020 – 77% in 2019), maar de omleidingen waren iets minder goed aangegeven dit jaar (68% in 2020 – 74% in 2019).

Iets meer dan de helft van de inwoners heeft verbeterpunten voor volgende projecten. Dit percentage is vrijwel gelijk ten opzichte van vorig jaar.

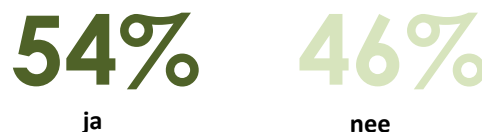
Verbeterpunten die dit jaar vaak genoemd worden zijn:

- Betere omleidingen / duidelijke bewegwijzering bij omleidingen
- Meer aandacht voor (tijdige) communicatie bij werkzaamheden in avond/nacht
- Stevigere controle op verkeers- en snelheidsovertredingen tijdens werkzaamheden
- Blijven communiceren (bij elke nieuwe fase van de werkzaamheden of bij vertragingen)
- Betere afstemming meerdere projecten / meer combineren van werkzaamheden

In hoeverre bent u het eens met onderstaande uitspraken:
Tijdens de werkzaamheden... (n=250)



Heeft u verbeterpunten voor volgende projecten? (n=250)



Kleverlaan / Julianapark, Van Nesstraat / Ambachtstraat, Zaanenlaan / Zaanenstraat



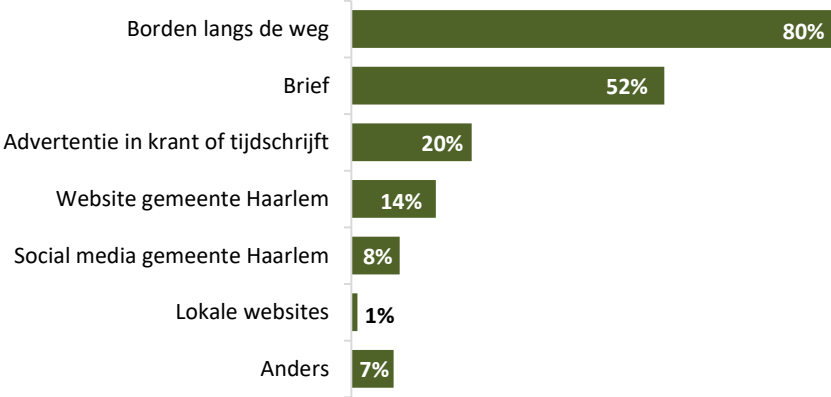
Kleverlaan / Julianapark, Van Nesstraat / Ambachtstraat, Zaanenlaan / Zaanenstraat

In vergelijking met het algemene beeld / de andere projecten valt het op bij dit project op dat inwoners minder vaak via de website van de gemeente op de hoogte zijn gebracht van de werkzaamheden en vaker via advertenties in de krant of een tijdschrift. Voor de rest zijn alle andere resultaten nagenoeg hetzelfde als het algemene beeld.

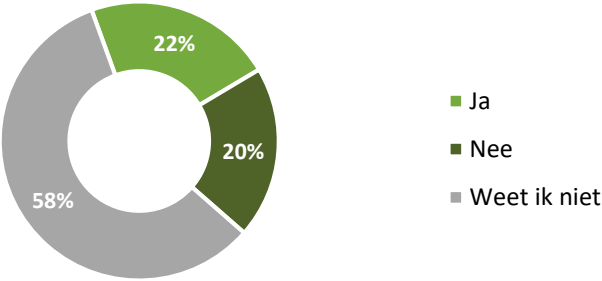
Was u tijdig op de hoogte van de werkzaamheden? (n=100)



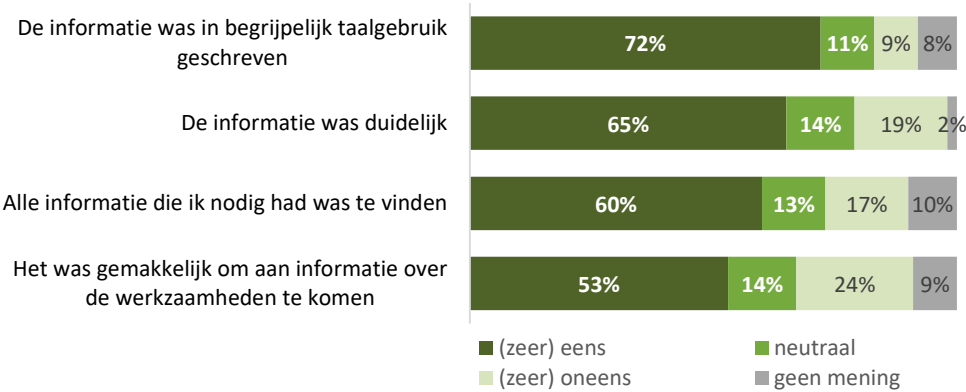
Via welke kanalen heeft u informatie over de werkzaamheden ontvangen / gezien? (n=83)



Zijn de werkzaamheden volgens planning afgerond? (n=100)



In hoeverre bent u het in het algemeen eens met onderstaande uitspraken over de communicatie rondom de werkzaamheden? (n=100)

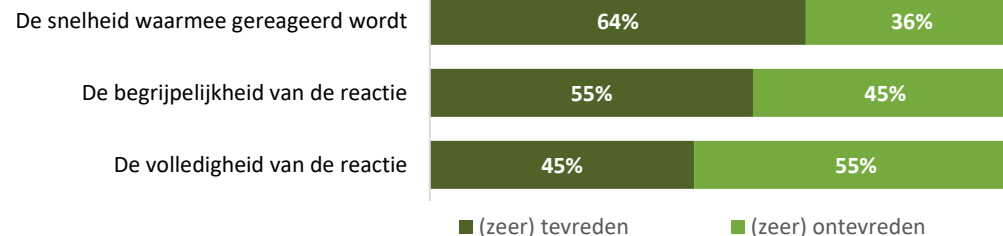


Kleverlaan / Julianapark, Van Nesstraat / Ambachtstraat, Zaanenlaan / Zaanenstraat

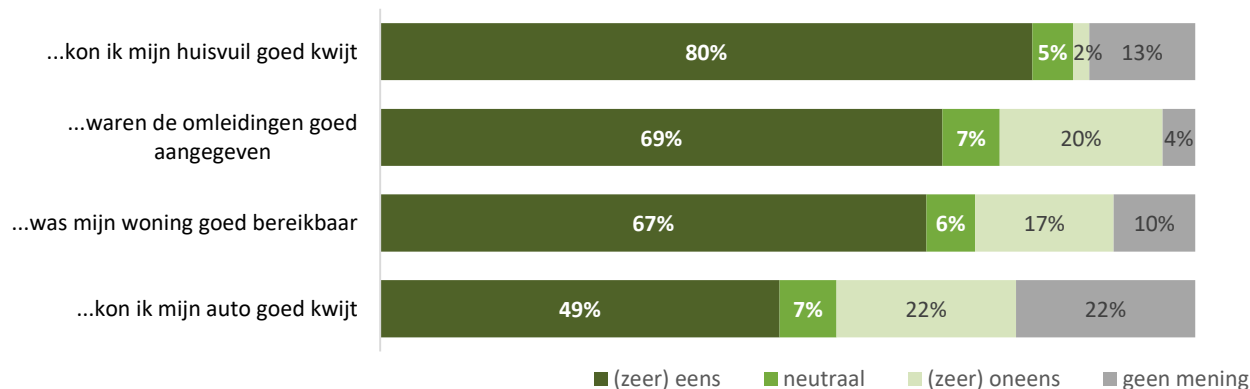
Wist u waar u met (eventuele) vragen terecht kon? (n=100)



In hoeverre bent u tevreden over de reactie op uw vraag? (n=11)



In hoeverre bent u het eens met onderstaande uitspraken:
Tijdens de werkzaamheden... (n=100)



Heeft u verbeterpunten voor volgende projecten? (n=100)

54%
ja

Selectie van toelichtingen

- "Altijd zorgen voor goede (en werkende!) alternatieve routes. Indien niet mogelijk, plan niet uitvoeren"
- "Beter afstemmen met andere projecten die gaande zijn."
- "Juiste tijdige communicatie. Ook met name de nachtelijke werkzaamheden."

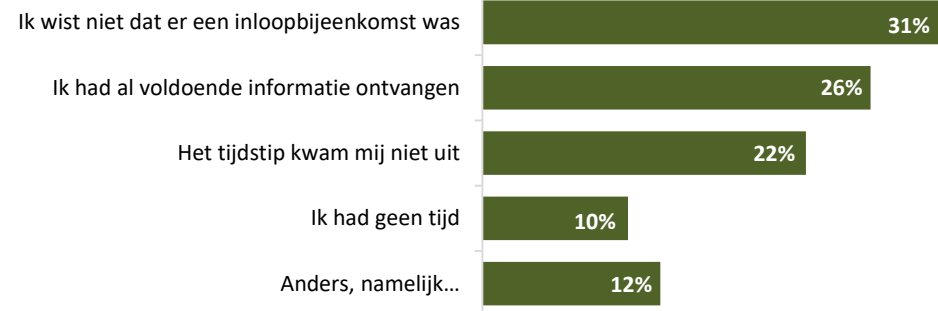


Kleverlaan / Julianapark, Van Nesstraat / Ambachtstraat, Zaanenlaan / Zaanenstraat

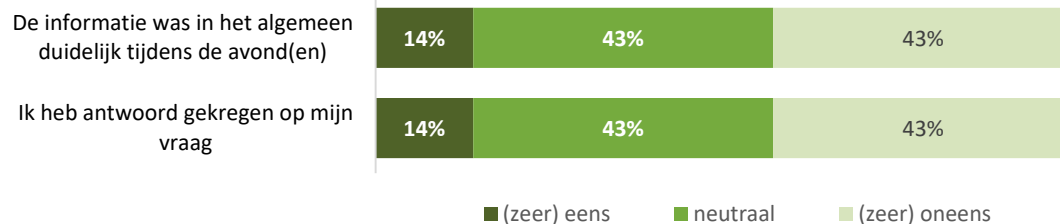
Heeft u een van de inloopbijeenkomsten bezocht? (n=100)



Waarom heeft u de inloopbijeenkomsten niet bezocht? (n=93)



Bent u het eens met onderstaande stellingen over de inloopbijeenkomsten? (n=7)



Jan Gijzenkade



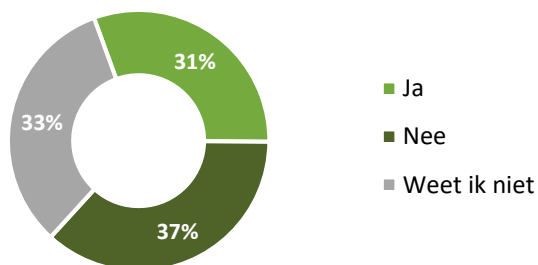
Jan Gijzenkade

In vergelijking met het algemene beeld / de andere projecten valt het bij de Jan Gijzenkade op dat inwoners vaker via de site van de gemeente op de hoogte zijn gesteld van de werkzaamheden. Daarnaast zijn inwoners van de Jan Gijzenkade opvallend vaker ontevreden over de reactie op hun vragen en over de bereikbaarheid van voorzieningen als je dit vergelijkt met het totaalniveau.

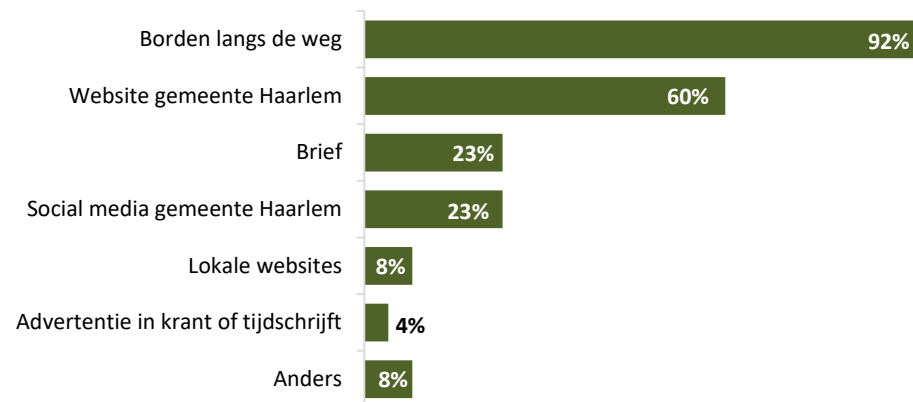
Was u tijdig op de hoogte van de werkzaamheden? (n=49)



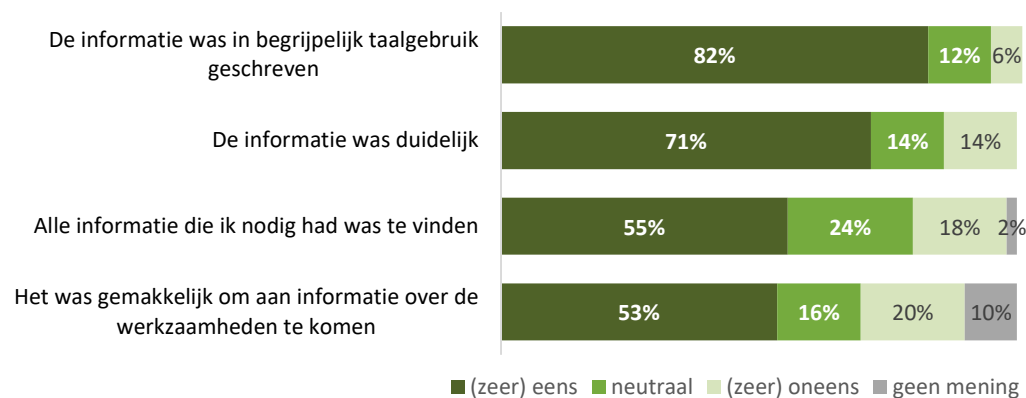
Zijn de werkzaamheden volgens planning afgerond? (n=49)



Via welke kanalen heeft u informatie over de werkzaamheden ontvangen / gezien? (n=49)



In hoeverre bent u het in het algemeen eens met onderstaande uitspraken over de communicatie rondom de werkzaamheden? (n=49)

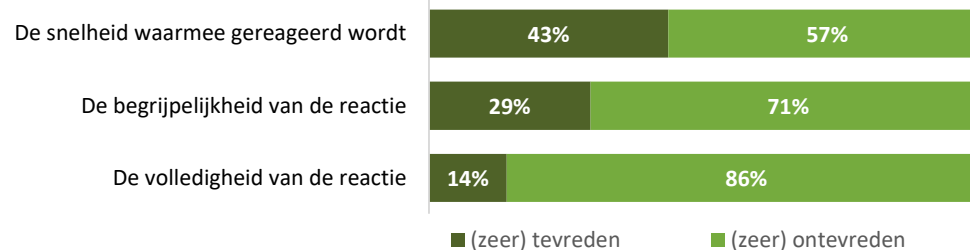


Jan Gijzenkade

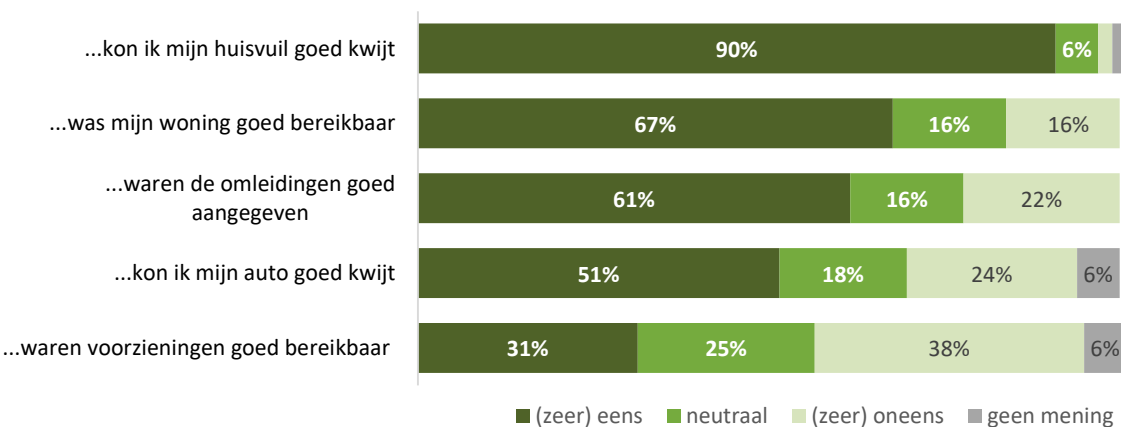
Wist u waar u met (eventuele) vragen terecht kon? (n=49)



In hoeverre bent u tevreden over de reactie op uw vraag? (n=7)



In hoeverre bent u het eens met onderstaande uitspraken:
Tijdens de werkzaamheden... (n=49)



Heeft u verbeterpunten voor volgende projecten? (n=49)

59%
ja

Selectie van toelichtingen

- "Betere bewegwijzering voor voetgangers tijdens verbouwing, gedurende hele traject, vooral ook als routes anders gaan tussentijds."
- "Realistische, eerlijke en daarmee betrouwbaarder planning".
- "U zou eens kunnen nagaan, of er tegelijkertijd ook andere projecten lopen in de buurt".



Heeft u een van de inloopbijeenkomsten bezocht? (n=49)



Bent u het eens met onderstaande stellingen over de inloopbijeenkomsten? (n=7)

De informatie was in het algemeen duidelijk tijdens de avond(en)



Ik heb antwoord gekregen op mijn vraag



■ (zeer) eens

■ neutraal

■ (zeer) oneens

Marsmanplein



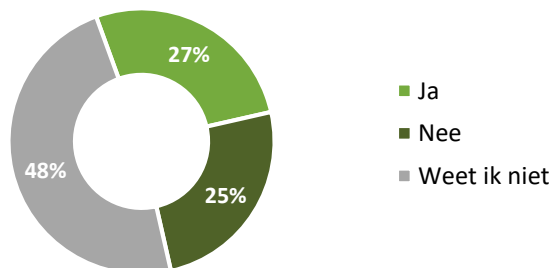
Marsmanplein

In vergelijking met het algemene beeld / de andere projecten valt het bij het Marsmanplein op dat op dat inwoners vaker via de site van de gemeente op de hoogte zijn gesteld van de werkzaamheden. Over de communicatie rondom de werkzaamheden zijn zij iets positiever dan gemiddeld. Ook hebben inwoners van het Marsmanplein minder 'last' ondervonden van de werkzaamheden als je dit vergelijkt voor de andere projecten.

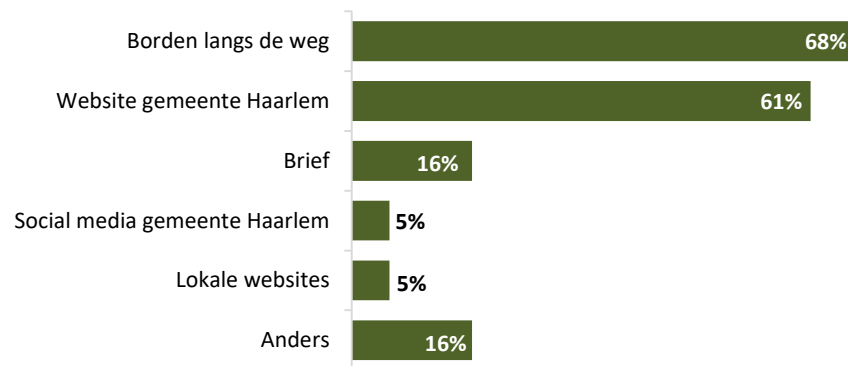
Was u tijdig op de hoogte van de werkzaamheden? (n=44)



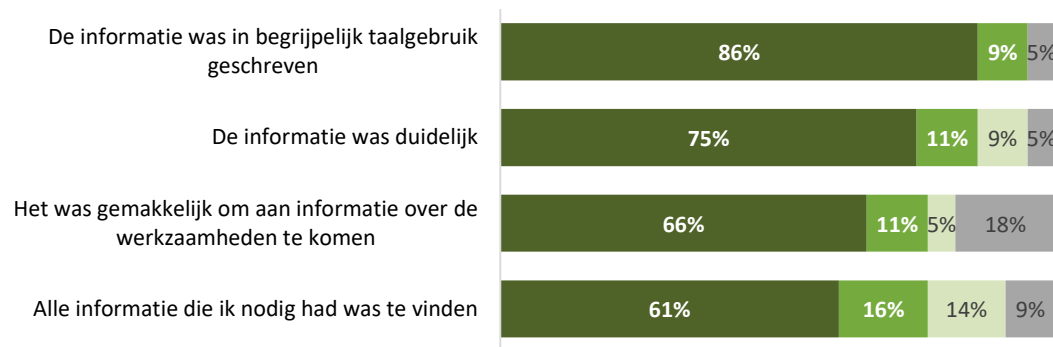
Zijn de werkzaamheden volgens planning afgerond? (n=44)



Via welke kanalen heeft u informatie over de werkzaamheden ontvangen / gezien? (n=44)



In hoeverre bent u het in het algemeen eens met onderstaande uitspraken over de communicatie rondom de werkzaamheden? (n=44)



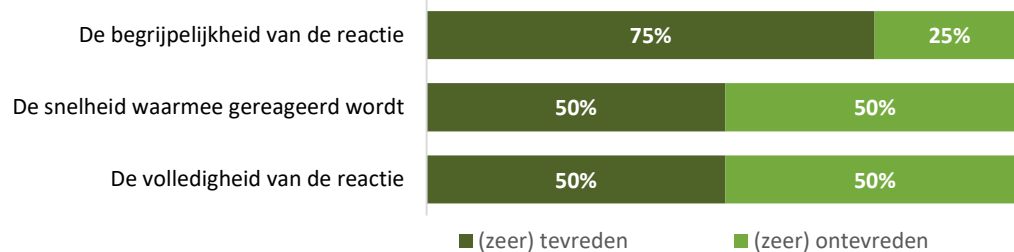
■ (zeer) eens ■ neutraal ■ (zeer) oneens ■ geen mening

Marsmanplein

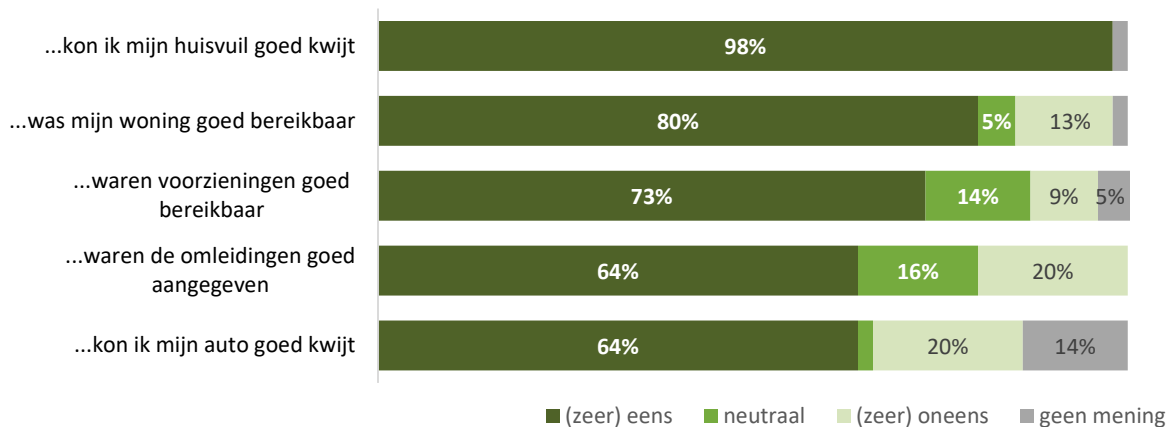
Wist u waar u met (eventuele) vragen terecht kon? (n=44)



In hoeverre bent u tevreden over de reactie op uw vraag? (n=4)



In hoeverre bent u het eens met onderstaande uitspraken:
Tijdens de werkzaamheden... (n=44)



Heeft u verbeterpunten voor volgende projecten? (n=44)

66% ja

Selectie van toelichtingen

- "Bij een tweede ronde met geluidsoverlast graag weer de buurt daarvan op de hoogte brengen."
- "Een combinatie maken met andere projecten."
- "Continu snelheidscontrole".

Muiderslotweg / Jan Camperstraat

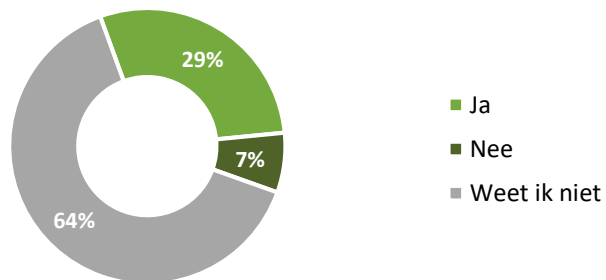


Muiderslotweg en Jan Camperstraat*

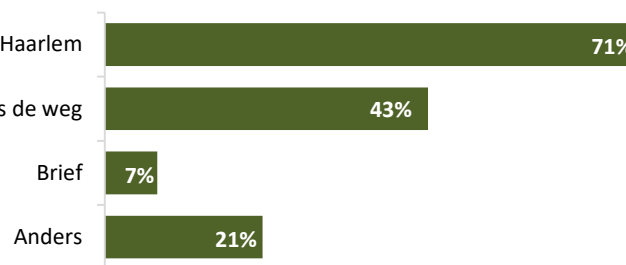
Was u tijdig op de hoogte van de werkzaamheden? (n=14)



Zijn de werkzaamheden volgens planning afgerond? (n=14)



Via welke kanalen heeft u informatie over de werkzaamheden ontvangen / gezien? (n=14)



In hoeverre bent u het in het algemeen eens met onderstaande uitspraken over de communicatie rondom de werkzaamheden? (n=14)

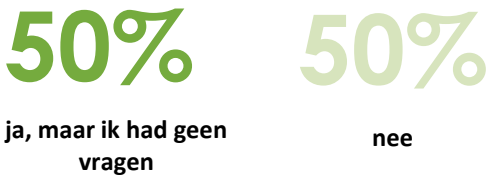


* Gezien de lage respons, ontbreekt een korte beschrijving van de resultaten voor dit project in vergelijking tot de andere projecten.



Muiderslotweg en Jan Camperstraat

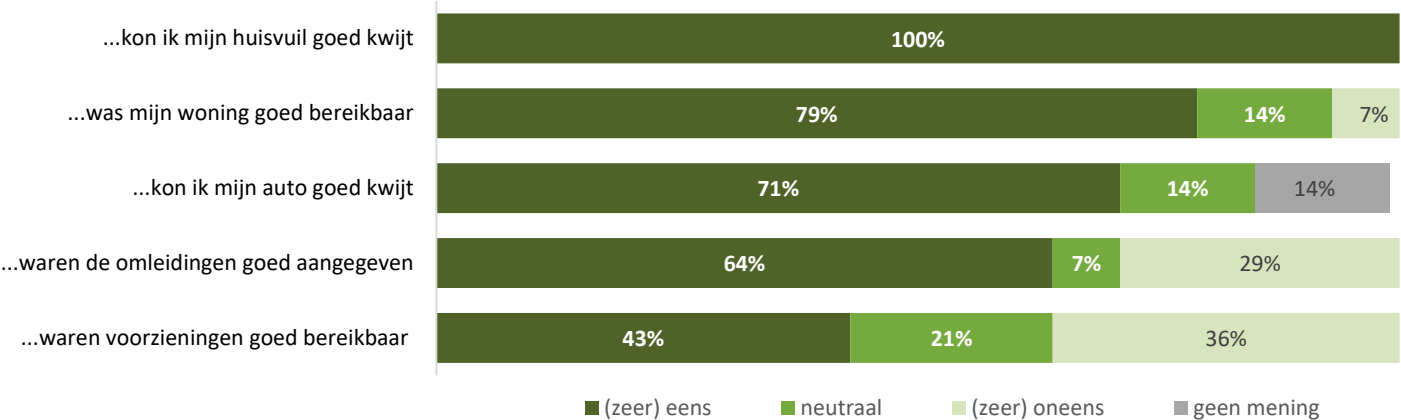
Wist u waar u met (eventuele) vragen terecht kon? (n=14)



Heeft u verbeterpunten voor volgende projecten? (n=14)



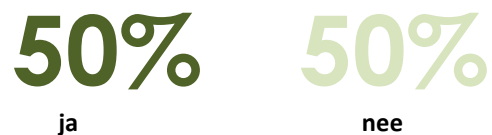
In hoeverre bent u het eens met onderstaande uitspraken: Tijdens de werkzaamheden... (n=14)



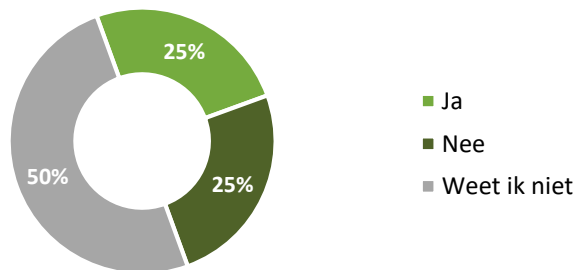
Maasstraat



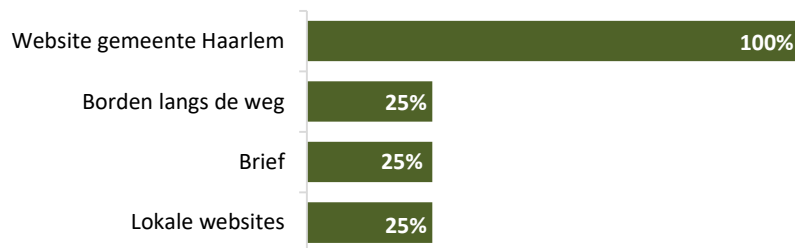
Was u tijdig op de hoogte van de werkzaamheden? (n=4)



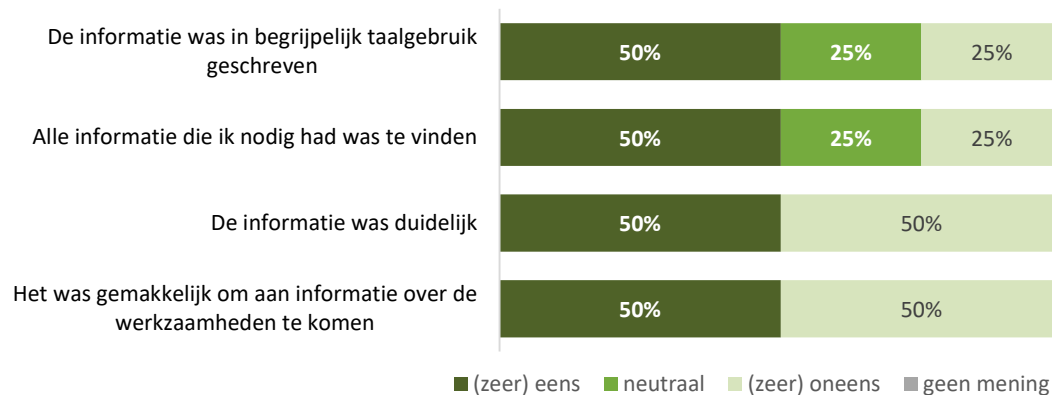
Zijn de werkzaamheden volgens planning afgerond? (n=4)



Via welke kanalen heeft u informatie over de werkzaamheden ontvangen / gezien? (n=4)



In hoeverre bent u het in het algemeen eens met onderstaande uitspraken over de communicatie rondom de werkzaamheden? (n=4)



* Gezien de lage respons, ontbreekt een korte beschrijving van de resultaten voor dit project in vergelijking tot de andere projecten.

Maasstraat

Wist u waar u met (eventuele) vragen terecht kon? (n=4)

75% **25%**

ja, maar ik had geen
vragen

nee

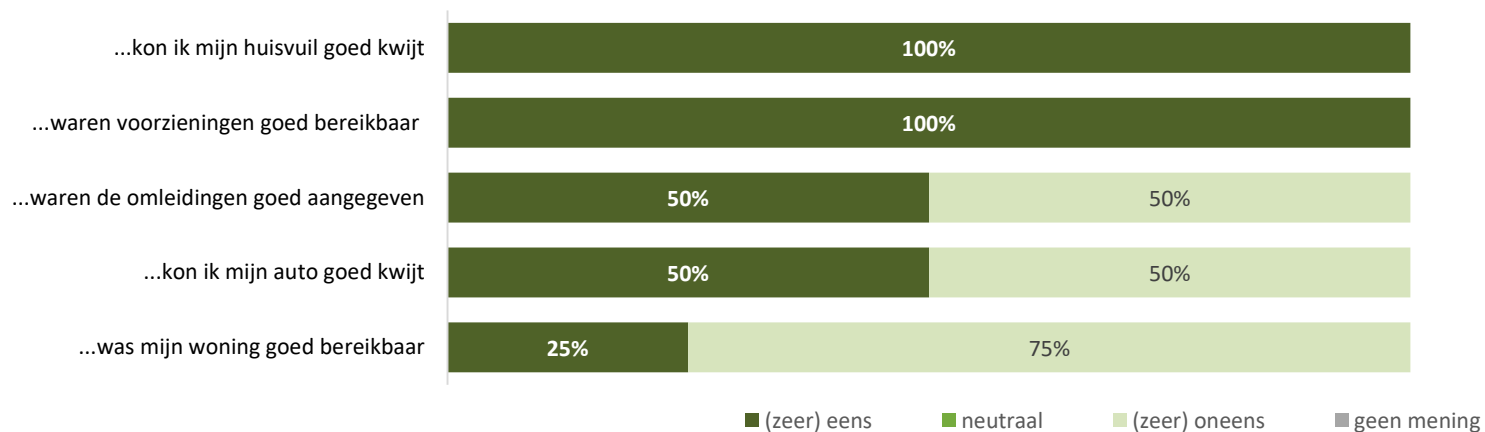
Heeft u verbeterpunten voor volgende projecten? (n=4)

50% **50%**

ja

nee

In hoeverre bent u het eens met onderstaande uitspraken: Tijdens de werkzaamheden... (n=4)



Spaarnekade



Spaarnekade

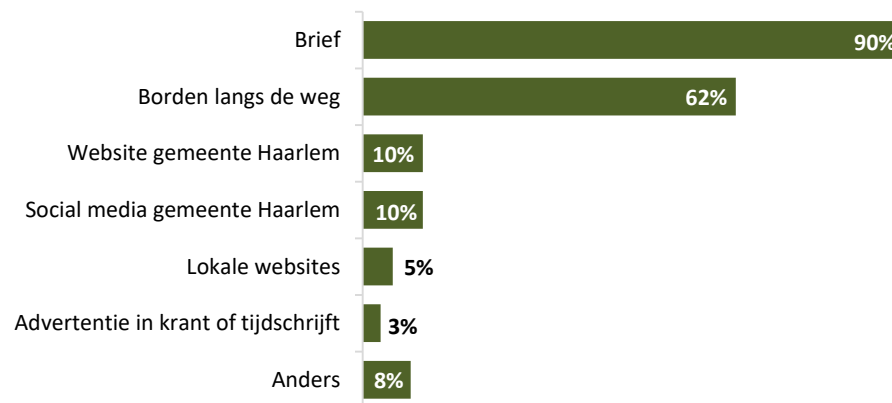
In vergelijking met het algemene beeld / de andere projecten valt het bij Spaarnekade op dat alle inwoners tijdig op de hoogte waren en dat zij dit voornamelijk door de brief waren. Over de communicatie rondom de werkzaamheden en de reactie op vragen zijn inwoners aan de Spaarnekade positiever dan gemiddeld. Ook valt het op dat inwoners aan de Spaarnekade opvallend vaker tevreden zijn over het aangeven van de omleidingen. Wel valt het op dat inwoners bij dit project ontevredener dan gemiddeld zijn over het parkeren tijdens de werkzaamheden.

Was u tijdig op de hoogte van de werkzaamheden? (n=39)

100%

ja

Via welke kanalen heeft u informatie over de werkzaamheden ontvangen / gezien? (n=39)



In hoeverre bent u het in het algemeen eens met onderstaande uitspraken over de communicatie rondom de werkzaamheden? (n=39)



Spaarnekade

Wist u waar u met (eventuele) vragen terecht kon? (n=39)



In hoeverre bent u tevreden over de reactie op uw vraag? (n=4)

De snelheid waarmee gereageerd wordt

100%

De begrijpelijkheid van de reactie

100%

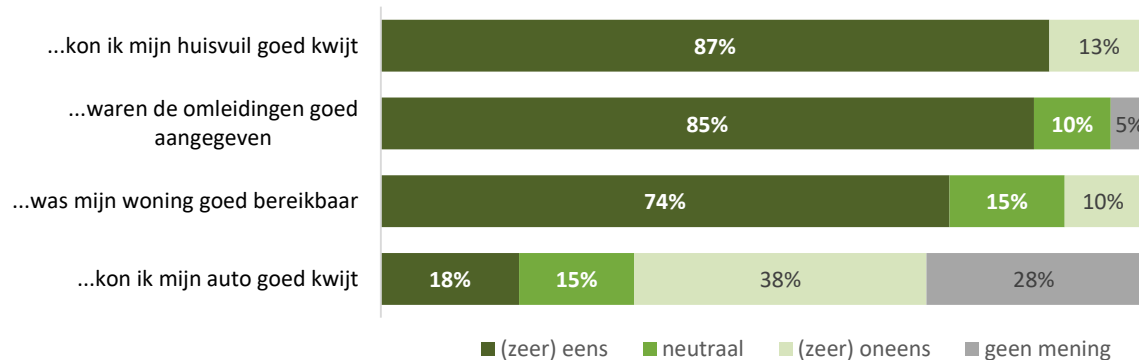
De volledigheid van de reactie

100%

■ (zeer) tevreden

■ (zeer) ontevreden

In hoeverre bent u het eens met onderstaande uitspraken:
Tijdens de werkzaamheden... (n=39)



Heeft u verbeterpunten voor
volgende projecten? (n=39)

38%
ja

Selectie van toelichtingen

- "Parkeer alternatief aanbieden aan bewoners en hun bezoekers".
- "Informeel over de voortgang en oplevering in bewonersbrieven."
- "Tijdelijk parkeren alleen voor bewoners."

Spaarnekade

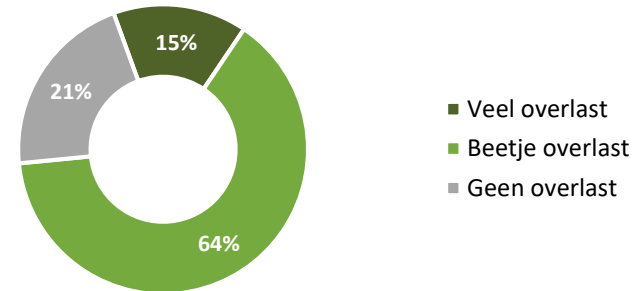
Aannemer Van Gelder heeft de werkzaamheden uitgevoerd. Hoe tevreden bent u over de uitvoering door Van Gelder? (n=39)



In hoeverre vindt u het belangrijk dat de kade nog gebruikt kon worden voor doorgaand verkeer? (n=39)



In welke mate heeft u zelf overlast ervaren van de werkzaamheden? (n=39)



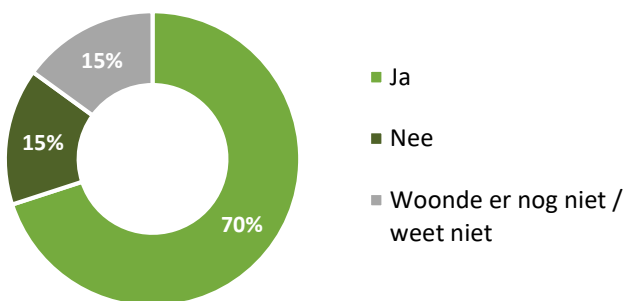
Houtplein



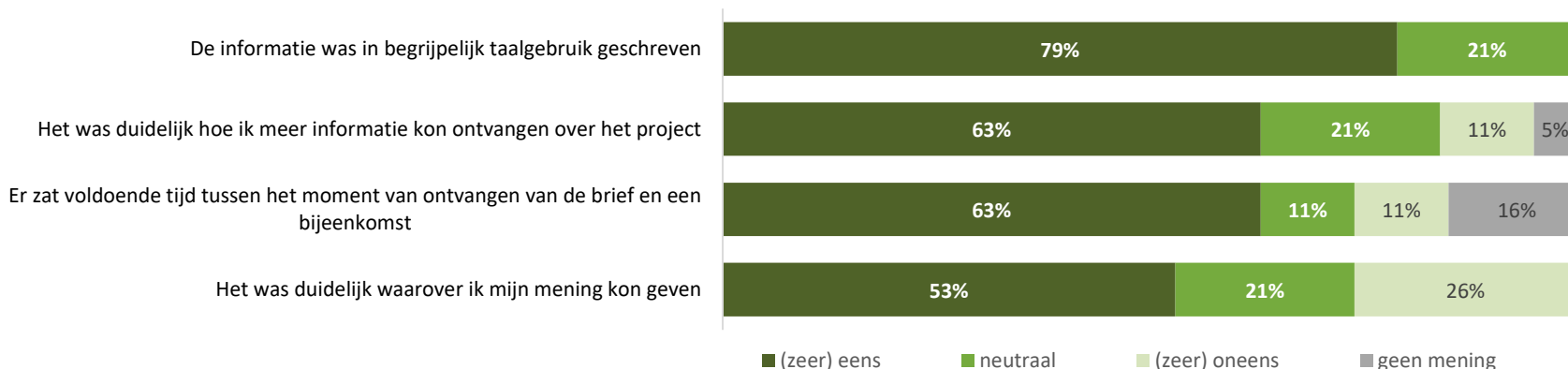
Houtplein - participatie en inspraak

Bij het project Houtplein heeft het merendeel van de inwoners brieven ontvangen met informatie over de participatie en inspraak. Deze inwoners zijn overwegend tevreden over de brieven. De inloopbijeenkomsten over de nieuwe inrichting zijn goed bezocht, maar de meningen over deze bijeenkomsten zijn verdeeld. Enerzijds was de locatie/het tijdstip ervan goed en wisten inwoners waarover zij konden meedenken. Anderzijds vinden zij niet dat ze voldoende ruimte voor inbreng kregen en dat deze inbreng serieus genomen werd. Over de betrokkenheid tijdens de participatie en inspraak is de helft van de inwoners van Houtplein ontevreden. Het online platform over dit project wordt tenslotte redelijk goed gewaardeerd. In de toekomst zouden inwoners over soortgelijke projecten voornamelijk op de hoogte gebracht worden door e-mail of brieven.

Heeft u één of meerdere brieven ontvangen met informatie over de participatie en inspraak voor de nieuwe inrichting in uw buurt? (n=27)



In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraken over de brief met informatie over participatie en inspraak? (n=19)



Houtplein - participatie en inspraak

Bezocht u één of meerdere bijeenkomst(en) op over de nieuwe inrichting? (n=25)

68%

ja

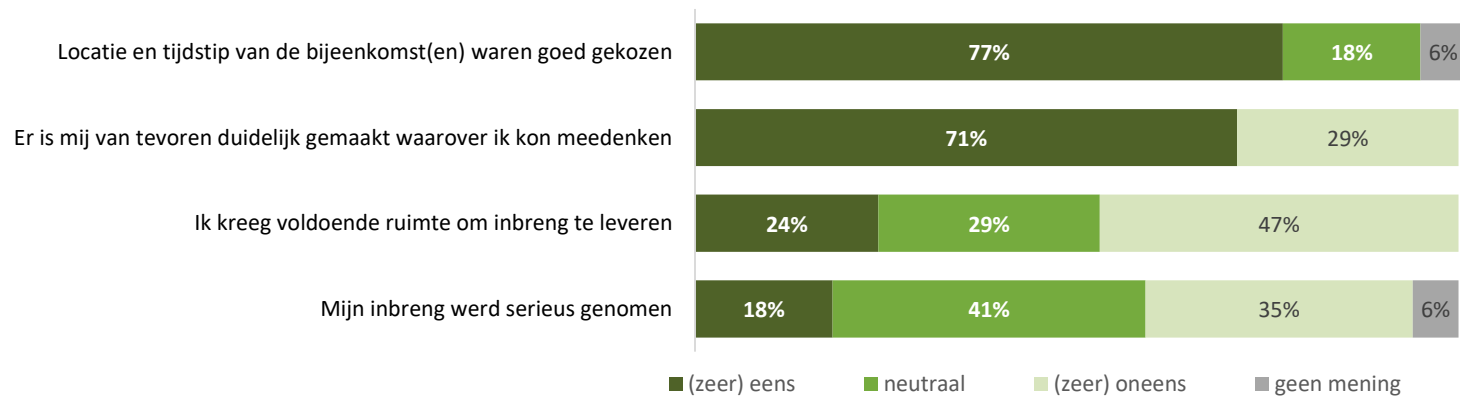
32%

nee

Waarom heeft u de bijeenkomst(en) niet bezocht? (n=8)



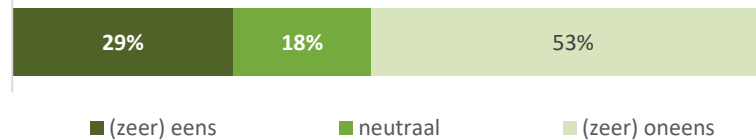
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande uitspraken over de bijeenkomst(en)? (n=17)



Houtplein - participatie en inspraak

In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stelling? (n=17)

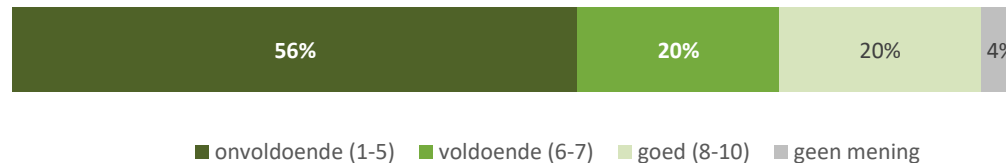
Ik ben tijdens de participatie en inspraak voldoende op de hoogte gehouden van hoe het project verder ging.



Kunt u een rapportcijfer geven 1 (=zeer slecht) t/m 10 (=uitstekend) over de manier waarop u bent betrokken bij de participatie en inspraak? (n=25)

5,3

gemiddeld cijfer



Wat vindt u het belangrijkste leer-/verbeterpunt voor de participatie en inspraak voor de gemeente?

Selectie van toelichtingen

- “Heel lang heeft e.e.a. stil gelegen en werden we onvoldoende geïnformeerd.”
- “Betrekt kritiek van bewoners in de uiteindelijke besluitvorming en laat ons niet alleen meedenken over ondergeschikte punten.”
- “Misschien eerst eens in overleg gaan met bewoners / winkeliers / wijkraad in plaats van een plan te lanceren wat veel onrust veroorzaakt”
- “Betrekt belanghebbenden meteen vanaf het begin. Werk met iemand wiens vak het is om ook met de zachte kant van het geheel om te kunnen gaan, echt luisteren en de verschillende belangen bij elkaar brengen.”
- “Het proces van inspraak, de momenten, doorlooptijd en tijdsduur waren prima. De vraag die wel gesteld moet blijven worden is of het einddoel van de gemeente al niet van tevoren bepaald was. Voor het Houtplein zijn namelijk te weinig opties beschikbaar die wezenlijk van elkaar anders zijn.”

Houtplein - participatie en inspraak

Heeft u gebruik gemaakt van het online platform houtpleininbeeld.nl? (n=25)

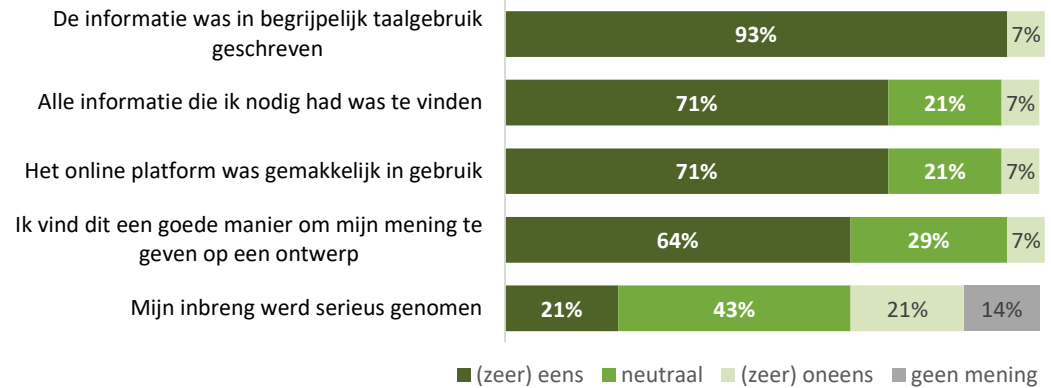
56%

ja

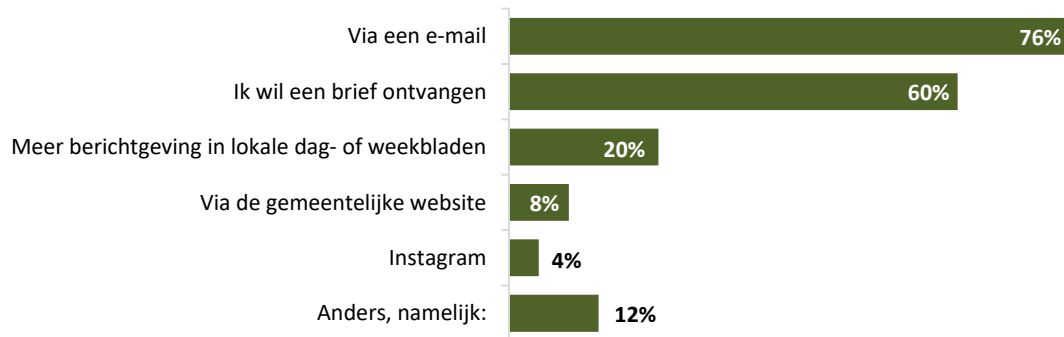
44%

nee

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over het platform? (n=14)



Hoe zou u in de toekomst informatie willen krijgen over dit soort projecten bij u in de buurt? (n=25)



Bijlage – partners aan het woord

SOPi-partner Witteveen+Bos*

(projecten Kleverlaan / Julianapark, Van Nesstraat / Ambachtstraat, Zaanenlaan / Zaanenstraat, Jan Gijzenkade, Marsmanplein, Muiderslotweg/Jan Camperstraat , en Maasstraat)

Opvallend is dat een grote meerderheid aangeeft op tijd op de hoogte te zijn geweest van de werkzaamheden, 87%. Als we dan kijken naar de percentages op welke wijze de informatie tot hen gekomen is dan is het bouwboard de belangrijkste informatiebron, daar stond verder geen detailinformatie op. De brief scoort daarna als belangrijkste informatiebron. Ook de website van de gemeente scoort relatief hoog. Het grootste deel van de ondervraagden is het 'zeer eens' of 'eens' betreffende de vraagstelling van de kwaliteit van de communicatie (duidelijk, gemak). De vragen over de beantwoording van de vragen scoort onvoldoende, de helft is het daar niet mee eens of oneens. Voor ons is dat niet te verklaren omdat op enkele lopende vragen alle vragen zijn afgehandeld.

Aannemer Compeer Infra

(projecten Kleverlaan / Julianapark, Van Nesstraat / Ambachtstraat, Zaanenlaan / Zaanenstraat, Jan Gijzenkade, Marsmanplein, Muiderslotweg/Jan Camperstraat , en Maasstraat)

Zowel de gemeente als wijzelf hebben er alles aan gedaan om de mensen te informeren over de werkzaamheden. Er zijn vier bewonersavonden geweest en we hebben ongeveer 9000 bewonersbrieven bezorgd gedurende de uitvoering van het project. Verder kregen we tijdens de uitvoering ongeveer 100 meldingen en die zijn nu bijna allemaal beantwoord.

ROGO-partner Van Gelder*

(project Spaarnekeade)

Als Van Gelder zijn we trots op het resultaat van het project. Het doet ons goed om de complimenten van de inwoners te horen over zowel de uitvoering als het eindresultaat. Met betrekking tot de opmerkingen over de parkeermogelijkheden tijdens het project nemen we deze mee naar een volgend project om daar samen met de gemeente een oplossing voor te zoeken. Ondanks de verstuurde bewonersbrieven komt meerdere keren het verzoek om meer informatie terug. Wellicht is het een verbeterpunt om de verstuurde algemene bewonersbrieven op te nemen op de projectwebsite. Deze is immers vermeld op het bouwboard.

