



Openbare Ruimte Stadspolder

Tevredenheid bewoners

Deze herhalingsmeting onder inwoners van de buurt Stadspolder geeft inzicht in de tevredenheid van de openbare ruimte sinds 2011. De sector Stadsbeheer van de gemeente Dordrecht is in 2011 namelijk gestart met een pilot om het beheer en onderhoud van de openbare ruimte stapsgewijs uit te besteden aan een aannemer. In 2011 heeft het Onderzoekcentrum Drechtsteden al een nulmeting gehouden onder 1.000 inwoners. Zijn bewoners nog even tevreden over de openbare ruimte in hun buurt? En hoe is dit voor de onderdelen die de aannemer voor zijn rekening neemt? Dat zijn belangrijke vragen voor de sector Stadsbeheer.

Inhoud:

1. Conclusies
2. Algemene indruk
3. Oordeel over onderhoud
4. Communicatie

Aanvullende informatie

De aannemer is de proef in 2011 gestart met een gedeelte van de openbare ruimte: groenwerkzaamheden. Nu in 2013 heeft de aannemer er ook andere taken bij gekregen zoals het kleinschalig onderhoud van speeltoestellen, meubilair etc. Het vegen van de straat valt onder de verantwoordelijkheid van HVC. Verlichting en parkeren vallen bijvoorbeeld nog steeds onder de verantwoordelijkheid van de gemeente. Hoewel de onderdelen onder verschillende verantwoordelijkheden vallen, zijn ze wel van invloed op het totale oordeel over de openbare ruimte. Ondanks de verschillende partijen is de aannemer (de Erfbeheerder) wel verantwoordelijk voor de meldingen omtrent het vegen van de straat, de verlichting of het parkeren die via de wijklijn binnenkomen en dergelijke. Hij draagt dus wel de verantwoordelijkheid over het oplossen van klachten/problemen op gebieden waar hij het onderhoud niet verzorgt.

We hebben 1.015 bewoners benaderd voor dit onderzoek en uiteindelijk hebben 379 bewoners meegedaan. Een respons van 37%. De resultaten hebben we gewogen naar leeftijd, zodat deze representatief zijn voor de hele buurt Stadspolder.

1 Conclusies

De openbare ruimte in Stadspolder, waarvoor de aannemer verantwoordelijk is, is volgens burgers iets vooruit gegaan. We zien dit zowel aan de rapportcijfers, als aan het aandeel tevreden bewoners.

Er zijn nauwelijks verschillen in de mate waarin bewoners de aspecten van de openbare ruimte in Stadspolder belangrijk vinden ten opzichte van 2011 en 2012: naast het groen vindt men bestrating en de parkeersituatie nog steeds het belangrijkste. De meeste tevreden bewoners zien we bij groen en water. De minste bewoners zijn tevreden over de aanpak van hondenpoep. Dit beeld zagen we ook terug in 2011 en 2012. Maar dit vinden bewoners iets minder belangrijk dan het groen.

Over het onderhoud zijn bewoners nog steeds gematigd tevreden. Wel geven zij op alle aspecten een hoger cijfer dan in 2012. Zij geven gemiddeld net een voldoende (6,3). Het onderhoud van de bestrating krijgt het laagste rapportcijfer: een 5,5. Dit is nog steeds laag maar laat, samen met water, wel de grootste stijging zien sinds 2011.

Over de communicatie is de meerderheid van de bewoners tevreden. Zes op de tien vinden dat ze voldoende inspraak hebben. Maar ook een kwart vindt dat ze onvoldoende inspraak hebben. Bovendien vindt ook een kwart dat er onvoldoende naar hun ideeën en mening wordt geluisterd. Dit blijft net als bij de vorige meting een aandachtspunt.

Bewoners zijn veelal onbekend met de mogelijkheid om een melding of klacht in te dienen bij de Erfbeheerder. Een kwart van de bewoners heeft wel eens een melding of klacht ingediend. Een kwart van de melders was ontevreden over de afhandeling hiervan. Zowel de bekendheid als afhandeling verdienen aandacht.



2 Algemene indruk

We meten de algemene indruk in de buurt Stadspolder door te vragen naar tien aspecten. Deze aspecten zijn enerzijds gericht op de inrichting van de openbare ruimte, anderzijds op een aantal specifieke problemen.

Bewoners vinden het groen het belangrijkste in de openbare ruimte in hun buurt. Op enige afstand gevolgd door de bestrating en de parkeersituatie. Speelplekken en de aanpak van hondenpoep en vernieling vinden bewoners minder belangrijk en water, straatmeubilair en de aanpak van graffiti worden maar weinig als belangrijkste onderdeel van de openbare ruimte genoemd. We zien hierin weinig verschillen ten opzichte van de vorige jaren.¹

Bewoners vinden groen het belangrijkste aspect van de openbare ruimte. Zeven op de tien zijn hierover tevreden.

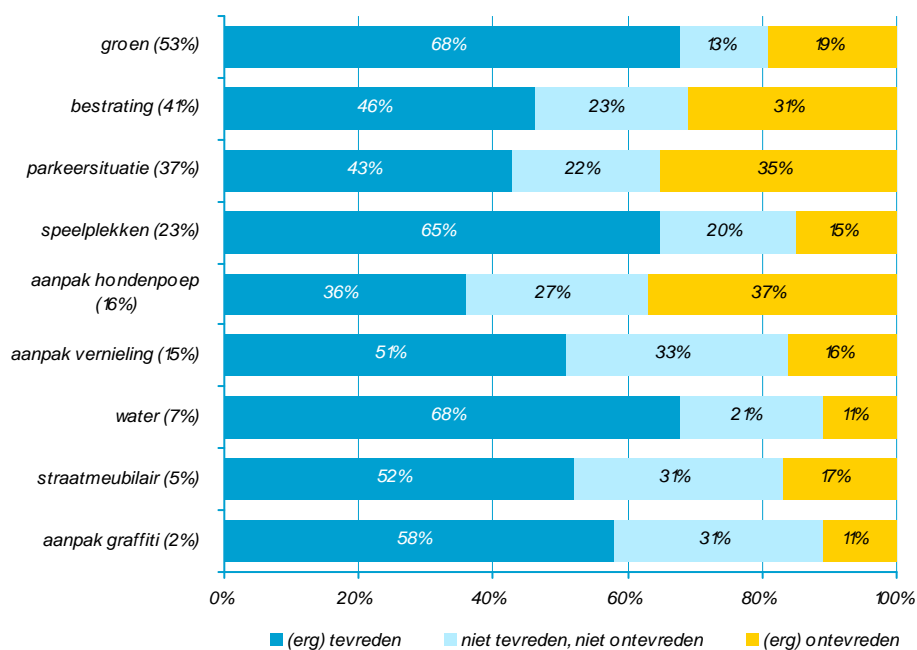
Bestrating en parkeren verdienen aandacht. Bewoners zetten deze qua belang op twee en drie en een derde is hierover ontevreden.

Over het groen, het onderdeel dat de meeste bewoners het belangrijkste vinden, zijn ook de meeste inwoners tevreden: 68%. Het aandeel dat ontevreden is over de bestrating en parkeersituatie (beide ook belangrijke aspecten volgens bewoners) ligt op ongeveer een derde. (figuur 1a).

Ontwikkelingen sinds 2011

We zien een stijgende lijn in de tevredenheid over het groen, de bestrating en de aanpak in de vernieling. Daarnaast zien we een duidelijke toename in de tevredenheid over het water. Ook zien we daar een afname in het aandeel ontevreden bewoners. Evenals een afname van ontevreden bewoners over de parkeersituatie in hun buurt. Er lijkt dus sprake van verbetering. De tevredenheid over de overige aspecten van de openbare ruimte is niet veel veranderd (figuur 1b).

Figuur 1a Tevredenheid openbare ruimte in buurt Stadspolder, volgorde van belang 2013



Toelichting: twee antwoorden mogelijk



Figuur 1b Ontwikkeling in tevredenheid openbare ruimte in Stadspolder, 2011- 2013

¹ Doordat de antwoordcategorie 'verkeerssituatie' uit de vraag is gehaald is een exacte vergelijking niet mogelijk.



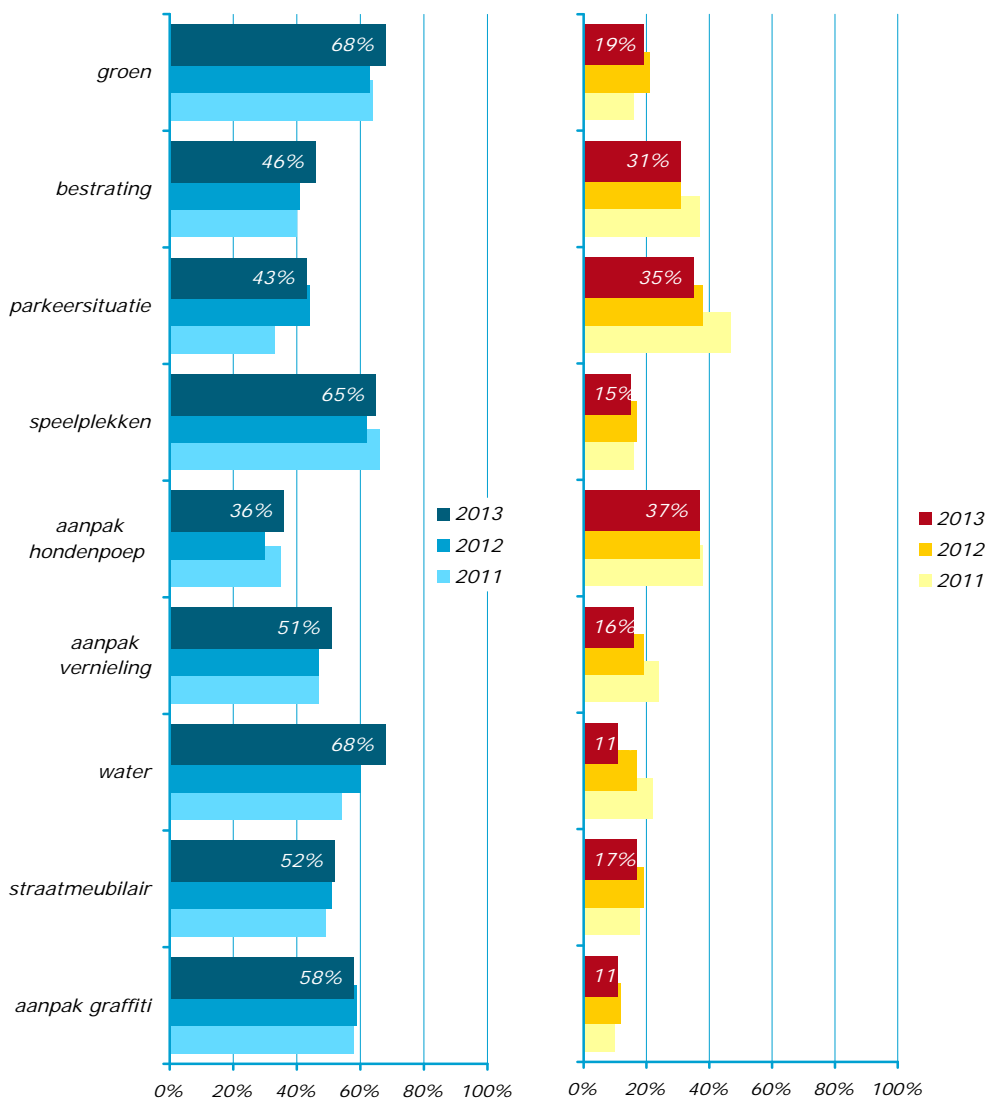
Er zijn meer tevreden inwoners dan in 2011 over groen, bestrating, parkeren, aanpak vernieling, water en straatmeubilair.

Op geen enkel aspect zien we meer ontevreden bewoners.



op volgorde van belang 2013
tevreden

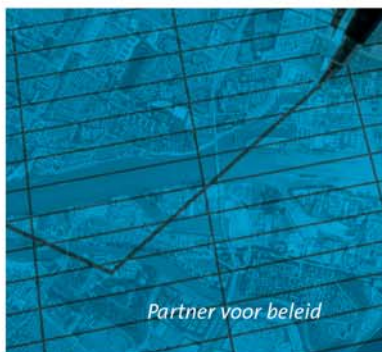
ontevreden



3 Oordeel over onderhoud

De bewoners van Stadspolder zijn gemiddeld iets meer tevreden over het onderhoud in de buurt dan in voorgaande jaren. Zij geven gemiddeld een rapportcijfer 6,3. Het straatmeubilair en het water krijgen met een 6,2 het hoogste rapportcijfer. Het oordeel over het water is daarmee ook het meest gestegen ten opzichte van 2011. We zagen al eerder (in figuur 1b) dat de tevredenheid over water was toegenomen.

Voor een vergelijking vroegen we naar een rapportcijfer over de openbare ruimte in de gehele stad. Daar zijn bewoners iets meer over te spreken met een 6,5. Het is echter maar een klein verschil. Dit kleine verschil komt mogelijk doordat veel mensen vaak kritischer zijn over hun eigen buurt dan over andere buurten, dit omdat ze in andere buurten minder aanwezig zijn.



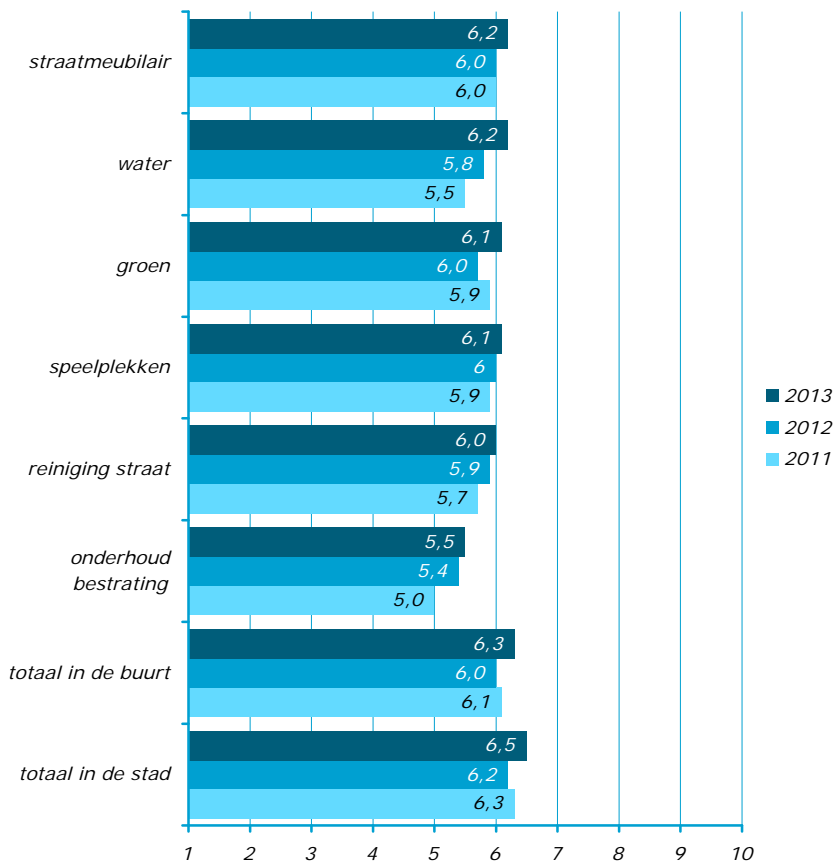


Bewoners van Stadspolder geven het onderhoud in hun buurt gemiddeld een 6,3.

Ze geven op alle aspecten een iets hoger cijfer dan voorgaande jaren.



Figuur 2 Rapportcijfers voor onderhoud openbare ruimte



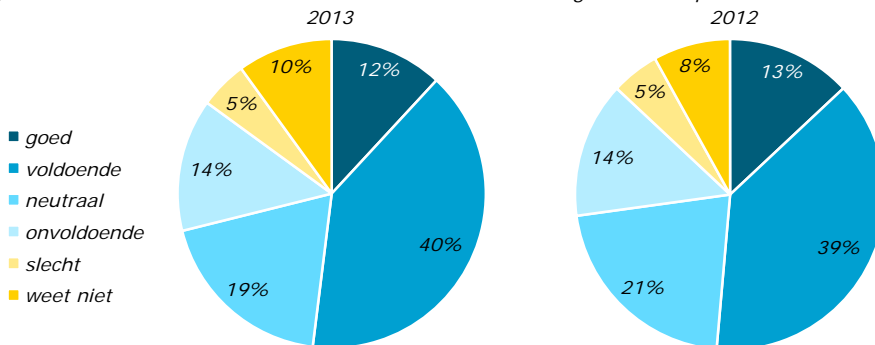
4 Communicatie

Communicatie van aannemer naar bewoners

Stapsgewijs neemt de aannemer het onderhoud van de openbare ruimte over en communiceert hierover richting de bewoners. De sector Stadsbeheer vindt het daarom ook belangrijk om te zien hoe tevreden burgers over de communicatie zijn gedurende deze overgang. De gemeente communiceert echter ook nog over het onderhoud van de openbare ruimte. Daarom is het niet mogelijk om onderscheid te maken naar gemeente of aannemer op dit vlak.

De helft van de bewoners vindt dat er voldoende informatie wordt verstrekt met betrekking tot de veranderingen. Twee op de tien vinden de communicatie onvoldoende of slecht. Dit is niet verbeterd of verslechterd sinds vorig jaar.

Figuur 3 Oordeel over de communicatie rondom de veranderingen van de openbare ruimte





Zes op de tien vinden dat ze voldoende inspraak hebben in de veranderingen in de openbare ruimte.

Vier op de tien vinden dat er voldoende naar hun ideeën en mening wordt geluisterd.



*drs. A. E. de Jong
drs. J.H. van Laarhoven
oktober 2013*

*Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05*

*ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl*



Communicatie van bewoners naar aannemer

De gemeente en de aannemer willen bewoners betrekken en inspraak bieden bij het onderhoud van de openbare ruimte. Bewoners kunnen daartoe hun mening en ideeën over de openbare ruimte delen door: inloop/inspraakbijeenkomsten, stemmen op ontwerpen bij bijvoorbeeld speelplaatsen, klanttevredenheidsonderzoeken, inventariseren van wensen via schouwronde, mailen, de Wijklijn enz.

We vroegen de bewoners of ze vinden dat ze voldoende inspraak hebben in de veranderingen rondom de openbare ruimte door middel van bijeenkomsten en dergelijke. Zes op de tien vinden dat ze daarmee voldoende inspraak hebben, een kwart vindt het niet voldoende, maar ook niet onvoldoende en de rest vindt dat ze onvoldoende inspraak heeft.

Vier op de tien vinden ook daadwerkelijk dat er voldoende naar hun mening en ideeën wordt geluisterd. Een kwart vindt dat er onvoldoende wordt geluisterd.

Melding/klacht openbare ruimte

Naast de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de wijklijn is het mogelijk om dit bij de Erfbeheerder te doen. Uiteindelijk is de Erfbeheerder namelijk verantwoordelijk voor het oplossen van deze klachten, ook al behoren de problemen op een bepaald gebied niet tot zijn takenpakket.

Vier op de tien gaven aan dat ze bekend zijn met de mogelijkheid om een melding of klacht in te dienen bij de Erfbeheerder. Het is daarbij natuurlijk de vraag of degenen die dit niet weten in zijn geheel niet weten dat ze een klacht kunnen indienen, of dat ze alleen niet weten dat ze deze klacht kunnen indienen bij de Erfbeheerder.

Van degenen die bekend zijn met de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Erfbeheerder, hebben drie op de tien dit ook wel eens gedaan. De helft van hen is tevreden over de afhandeling van de melding of klacht door de Erfbeheerder, een kwart is niet tevreden, maar ook niet ontevreden en een kwart is hierover ontevreden.