



Gemeente
Hillegom



Rapportage Digipanel Gemeente Hillegom

Onderzoek buitenruimte



Opdrachtgever: Gemeente Hillegom

Datum: juni 2020

Projectnummer: 2020133

Auteurs: Benthe Spijkers, Roel Bruijn & Peter van de Vijver



Achtergrond

Aanleiding en doel

In samenwerking met de gemeente Hillegom heeft DirectResearch sinds 2020 het Digipanel Hillegom in beheer. De gemeente Hillegom wil binnen dit panel vragen stellen rondom communicatie over projecten in de openbare ruimte. Voldoet deze aan de wensen als inwoner en/of ondernemer? Wat kan er beter? De gemeente wil aan de hand van de resultaten haar dienstverlening blijven verbeteren.

Methode

- Kwantitatief online onderzoek
- Online research tool van DirectResearch
- 10 vragen

Periode

8 juni 2020 t/m 21 juni 2020

Doelgroep

- De doelgroep bestaat uit inwoners van de gemeente Hillegom.

Bron

- Digipanel Hillegom

Respons

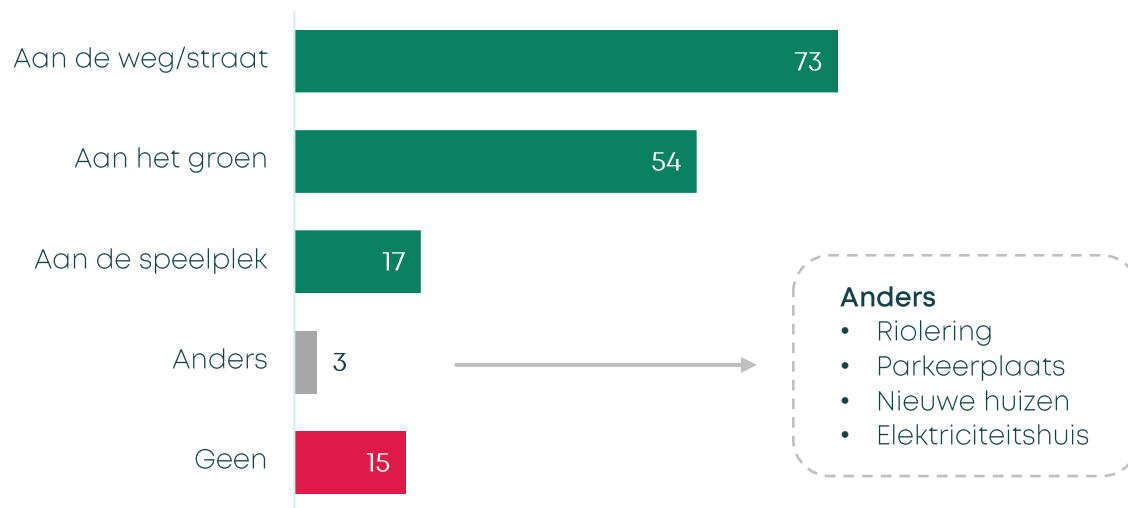
- Bruto steekproef: n=378
- Netto steekproef: n=252 (67%)
- De steekproef is voor leeftijd en geslacht gewogen naar een representatieve verdeling voor gemeente Hillegom.



Ruime meerderheid te maken gehad met werkzaamheden

De meeste inwoners hebben in de afgelopen twee jaar te maken gehad met werkzaamheden aan de weg/straat of aan het groen.

Afgelopen twee jaar te maken gehad met werkzaamheden... (%)

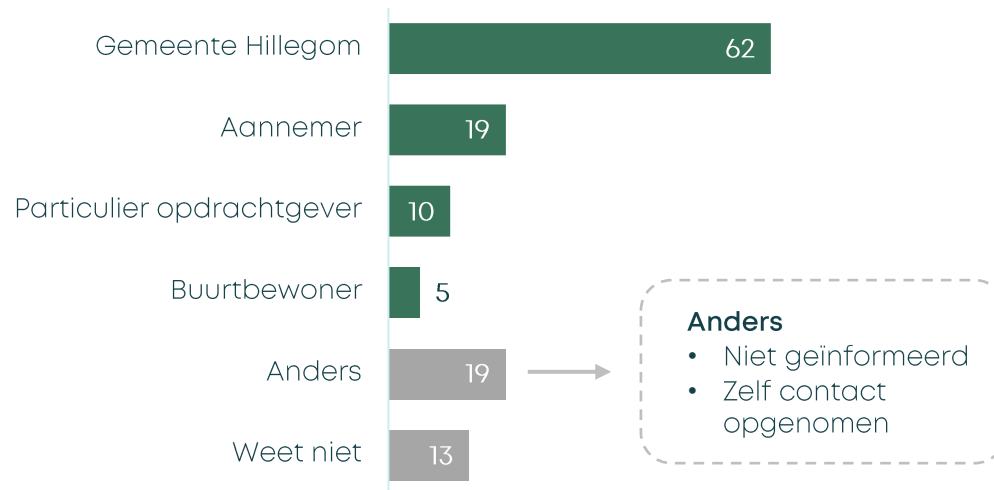




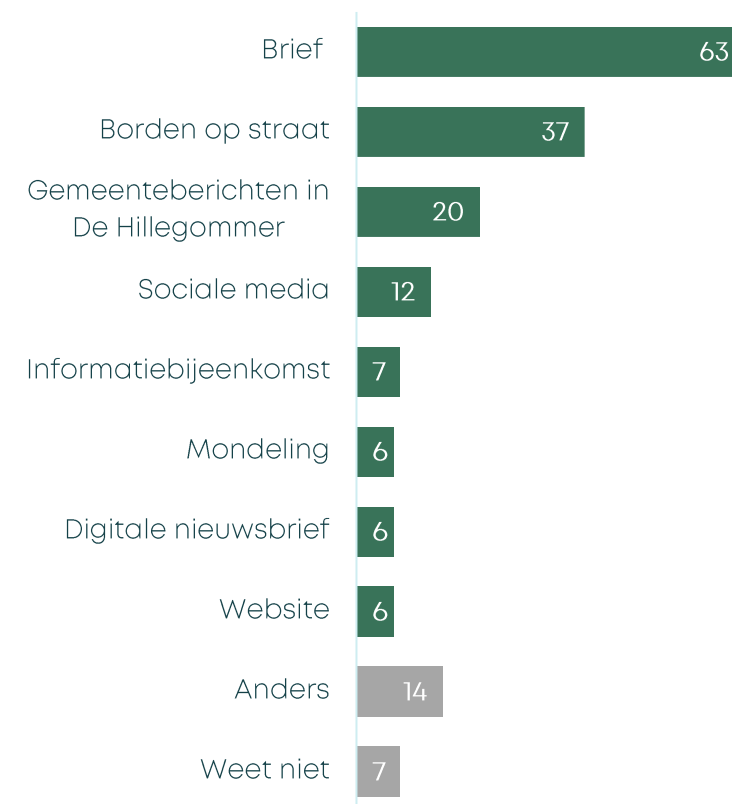
Drie op vijf geïnformeerd door gemeente zelf

Eén op de tien geeft echter aan dat zij niet weten door wie ze geïnformeerd zijn. Wanneer er gekeken wordt naar het communicatiemiddel, blijken inwoners voornamelijk via een brief geïnformeerd over de werkzaamheden. Ruim een derde is geïnformeerd door borden op straat.

Geïnformeerd door: (%)



Geïnformeerd via: (%)

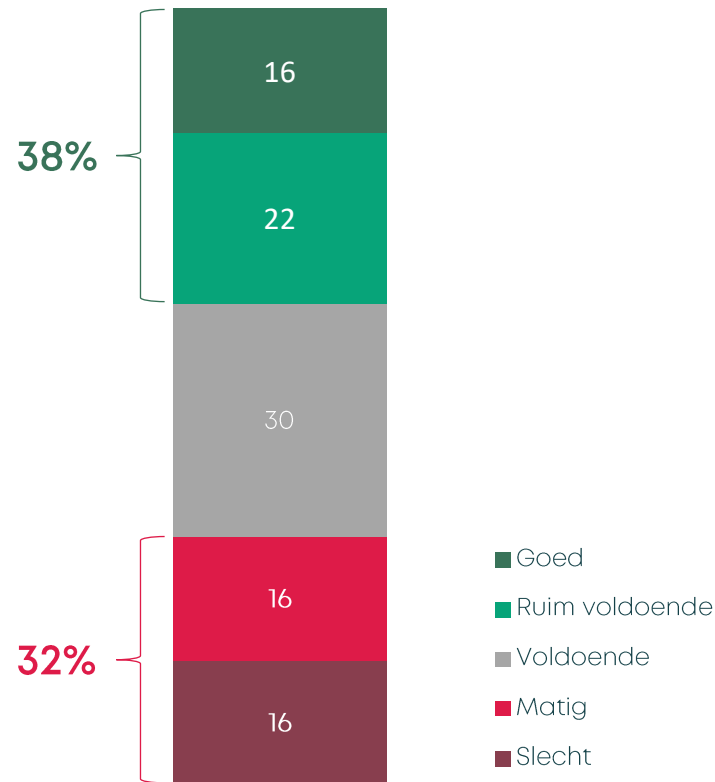




Twee derde voldoende tot goed geïnformeerd

Twee op de vijf inwoners is zelfs ruim voldoende tot goed geïnformeerd over de werkzaamheden, zij zijn duidelijk geïnformeerd over de duur en de locatie van de werkzaamheden en de eventuele gevolgen. Eén op de drie is echter onvoldoende geïnformeerd, zij geven aan niet of te laat geïnformeerd te zijn en dat de duur van de werkzaamheden niet altijd duidelijk is gecommuniceerd.

Mate geïnformeerd (%)



Toelichting

Informatie die op prijs werd gesteld

“Brief was duidelijk: waar en wanneer er werkzaamheden verricht zouden worden.”

“De dag van de werkzaamheden, hoe lang het zou duren en de gevolgen ervan qua parkeren en doorgang. Prima.”

“Naar aanleiding van de brief van de gemeente dat de bomen in onze straat zouden worden vervangen, hebben wij contact met de gemeente opgenomen om te vragen of we hierover in gesprek kunnen en om onze wensen hierin te bespreken. Dit is goed opgepakt.”

Informatie die men miste

“Informatie op zich zou fijn zijn, soms werden er werkzaamheden uitgevoerd waar wij niet van op de hoogte waren gesteld.”

“Duur van de werkzaamheden was niet duidelijk - werkzaamheden werden onderbroken en werden later weer opgepakt, geen communicatie hierover.”

“In 1 geval lag er de avond voor start werk een brief van een aannemer in de brievenbus zonder details over de duur van het werk. In alle andere gevallen is er helemaal niet geïnformeerd.”



Informatie over inhoud en duur werkzaamheden belangrijk

Daarnaast geven inwoners aan dat zij graag op de hoogte worden gesteld van de gevolgen van de werkzaamheden waarbij de gemeente kan aangeven welke alternatieve route kan worden gekozen en waar bijvoorbeeld kan worden geparkeerd. Ook wensen zij ruim op tijd geïnformeerd te worden over de werkzaamheden.

Belangrijke informatie

Inhoud en duur van de werkzaamheden

“Enkele weken van te voren informatie over wanneer er wat gaat gebeuren. De naam van de uitvoerder, het precieze startmoment en hoe lang e.e.a. gaat duren.”

“Op welke dag vinden er welke werkzaamheden plaats van hoe laat tot hoe laat.”

“Wat er gaat gebeuren, wanneer, hoe lang het gaat duren en of er inspraak (meedenken) mogelijk is.”

“Beschrijving van het werk, de reden, de uitvoeringsduur, aanspreekpunt, mate van overlast, nazorg, voortgang, verwachte einddatum.”

Gevolgen van de werkzaamheden

“Waar we onze auto's kwijt kunnen, er is namelijk weinig parkeergelegenheid. En hoe we onze huizen kunnen blijven bereiken zonder kwade gezichten als we er toch door moeten.”

“Of de straat geheel en/of gedeeltelijk word afgesloten. Wat een alternatieve route of parkeerplaatsen zijn.”

“Ik zou graag willen weten wat er gedaan zal worden, of er wijzigingen komen (bijvoorbeeld een aanpassing op ophaalpunt van afvalbakken) en of er sprake is van overlast (geen parkeermogelijkheid of doorgang meer in de straat).”

Vroegtijdige informatie over de werkzaamheden

“Informatie ruim vooraf met juiste data.”

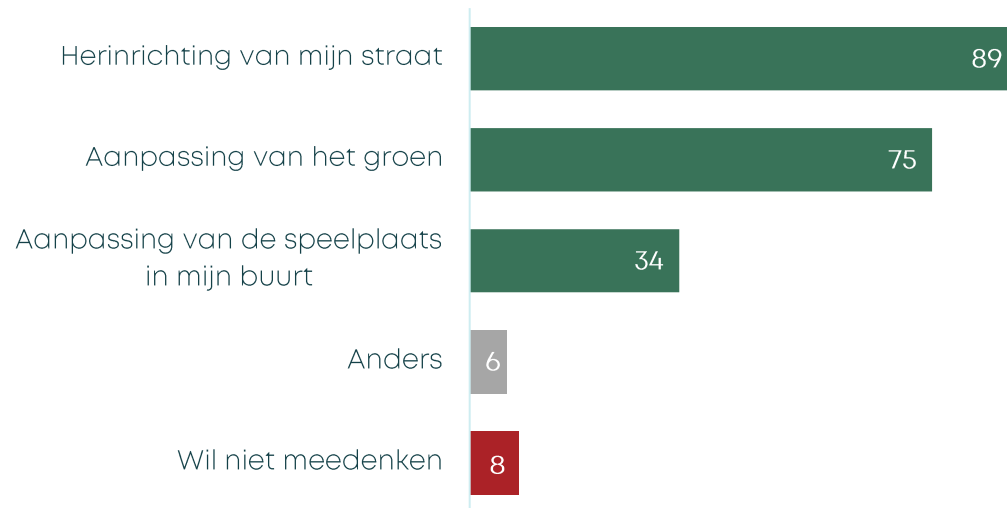
“Geruime (1 maand) tijd van te voren dat dit gaat gebeuren en wat er gaat gebeuren.”



Meedenken gewenst bij werkzaamheden aan straat of groen

Wanneer er nieuwe plannen zijn om de straat opnieuw in te richten, willen vrijwel alle inwoners hierover meedenken. Ook wanneer het groen wordt aangepast wil driekwart hierover meedenken. Hierbij geven inwoners de voorkeur aan een gezamenlijke bijeenkomst met andere geïnteresseerden. Daarnaast staat bijna de helft open voor een digitale/online bijeenkomst.

Meedenken over nieuwe plannen, als het gaat om... (%)



Manieren betrokken worden bij maken plannen (%)





Zowel digitaal als per post informeren, en inspraak geven

Inwoners willen zowel digitaal als per post geïnformeerd worden over de werkzaamheden binnen de gemeente. Daarnaast geven ze aan dat ze het belangrijk vinden dat de gemeente luistert naar hun wensen en dat zij daadwerkelijk inspraak hebben op de plannen en werkzaamheden.

Opmerkingen/tips

Inwoners zowel digitaal als per post informeren over werkzaamheden

“Een digitale nieuwsbrief of mail vind ik heel prettig. Wanneer deze op tijd worden gestuurd met een mogelijkheid om als lezer betrokken te worden, dan kun je per onderwerp zelf bepalen of je hierover wilt meedenken.”

“Informeren via brief en in lokale weekblad. Nadere inhoudelijke informatie via website.”

“Vraag per post aan alle inwoners van bepaalde wijken hoe de bestrating er aan toe is en wanneer hier iets aan gedaan wordt.”

“Digitale informatie aan inwoners, omdat inwoners met een 'nee... nee' sticker anders verstoken zijn van informatie.”

Inwoners inspraakmogelijkheid geven

“'Betrokken' worden moet verder gaan dan geïnformeerd worden. Zo moet er niet alleen geluisterd worden, of vragen gesteld, maar ook dat er rekening mee gehouden wordt, en de wensen van bewoners uitgevoerd. Denk aan groenvoorzieningen, wijze en frequentie van maaien, bestrating, verkeersintensiteit en snelheden.”

“Voordat men iets gaat doen, graag aan bewoners vragen hoe ze het willen en niet opdringen.”

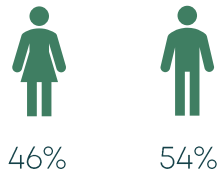
“Door te zorgen voor een inspraakmogelijkheid en na de inspraak zorgen dat de meldingen uit de inspraak ook echt meegenomen worden en zichtbaar zijn in de plannen.”



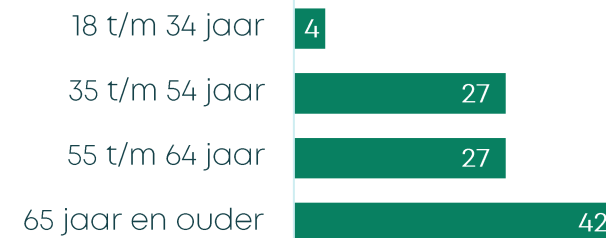
Bijlage: Profiel respons (n=252)

Hieronder staan de ongewogen kenmerken van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau weergegeven. In de rapportage zijn de resultaten gewogen naar een representatieve afspiegeling voor de gemeente Hillegom, op basis van geslacht en leeftijd. Het percentage inwoners binnen de leeftijdsgroep 18 t/m 34 jaar is na weging een aantal procent lager dan het werkelijke percentage.

Geslacht



Leeftijd (%)



Opleidingsniveau (%)

