



gemeente
TEYLINGEN



Rapportage Team Teylingen

Informatievoorziening bouwprojecten



Opdrachtgever: Gemeente Teylingen

Datum: april 2019

Projectnummer: 2019011

Auteurs: Benthe Spijkers, Peter van de Vijver & Noah Jillings

Achtergrond onderzoek

Doel onderzoek

DirectResearch heeft in opdracht van de gemeente Teylingen een peiling in het burgerpanel uitgevoerd over de informatievoorziening rondom bouwprojecten en herinrichting van straten binnen de gemeente Teylingen.

Enkele vragen worden in dit rapport beantwoord:

- Hoe is men eerder geïnformeerd over de projecten?
- Wat vindt men over de mate waarin zij zijn geïnformeerd over de projecten?
- Welke informatie vindt men belangrijk om te krijgen als er wordt gebouwd in de directe leefomgeving?
- Welke informatie wilt men op welk moment ontvangen?

Doelgroep

De doelgroep bestaat uit alle leden van het online burgerpanel van Teylingen genaamd 'Team Teylingen'.

Methode

Kwantitatief online onderzoek: respondenten zijn uitgenodigd via e-mail.

De vragenlijst bestond uit 10 vragen.

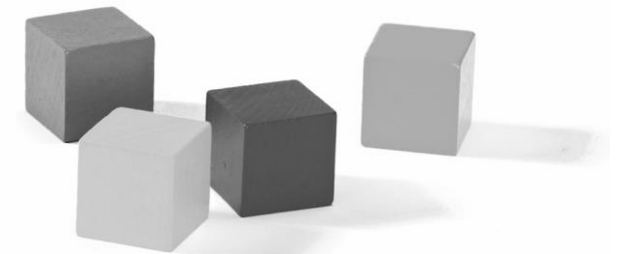
Periode veldwerk

29 maart 2019 t/m 15 april 2019

Respons

Bron: Burgerpanel Team Teylingen

- Bruto steekproef: 868
- Netto steekproef: 511 (59%)



Ruim de helft ervaring met bouwproject of herinrichting straat

56% van de panelleden heeft in de afgelopen twee jaar te maken gehad met een bouwproject of herinrichting van een straat in de directe omgeving.



56%

Van de panelleden heeft in de afgelopen twee jaar wel eens een te maken gehad met een bouwproject of herinrichting in de directe omgeving.

Bouwproject / straat



Vraag: Heeft u in de afgelopen twee jaar in uw directe leefomgeving wel eens te maken gehad met een bouwproject of een herinrichting van een straat? | n=511

Vraag: Welk bouwproject of welke straat is dit geweest? | n=289

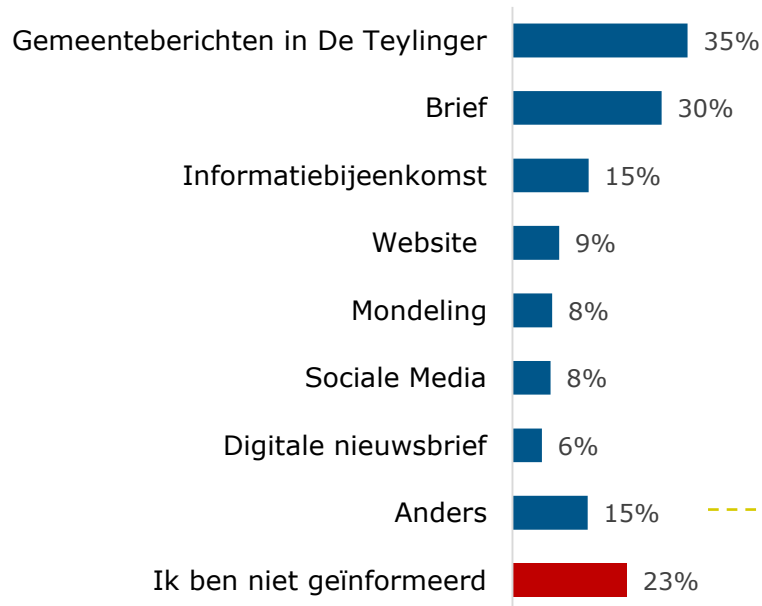
Informatievoorziening vooral vanuit gemeente

Ruim één derde van de panelleden is geïnformeerd door gemeenteberichten in De Teylinger. Daarnaast blijkt 3 op de 10 geïnformeerd door een brief. 62% is tevreden met de informatie die zij hebben gekregen. Ongeveer een kwart geeft aan niet geïnformeerd te zijn over de werkzaamheden.



Geïnformeerd over bouwproject

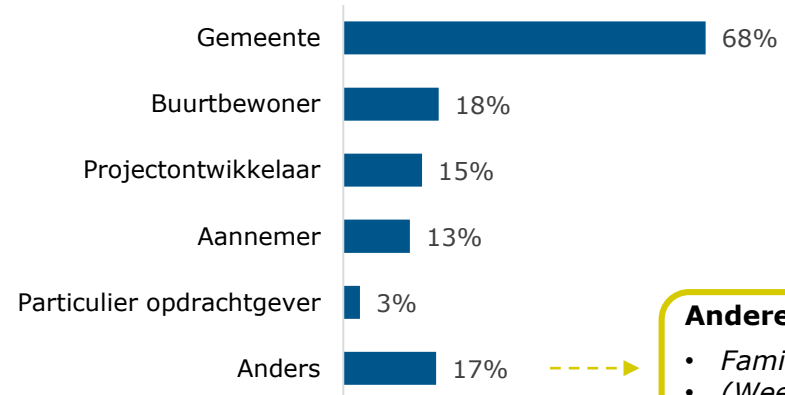
Medium



Andere media:

- Borden aan de weg
- (Week)kranten
- Lokale nieuwssite

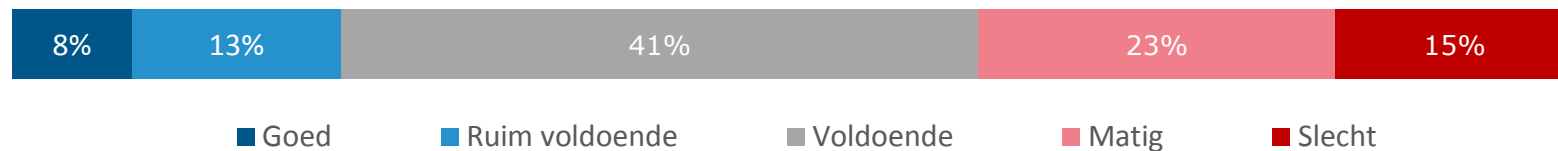
Bron van informatie



Andere bronnen:

- Familie/kennissen
- (Week)kranten
- Lokale nieuwssite

Tevredenheid over mate van informatie



Vraag: Hoe bent u geïnformeerd over dit project? | n=289

Vraag: Door wie bent u over dit project geïnformeerd? | n=223

Vraag: Wat vindt u over de mate waarin u bent geïnformeerd over dit project? | n=223

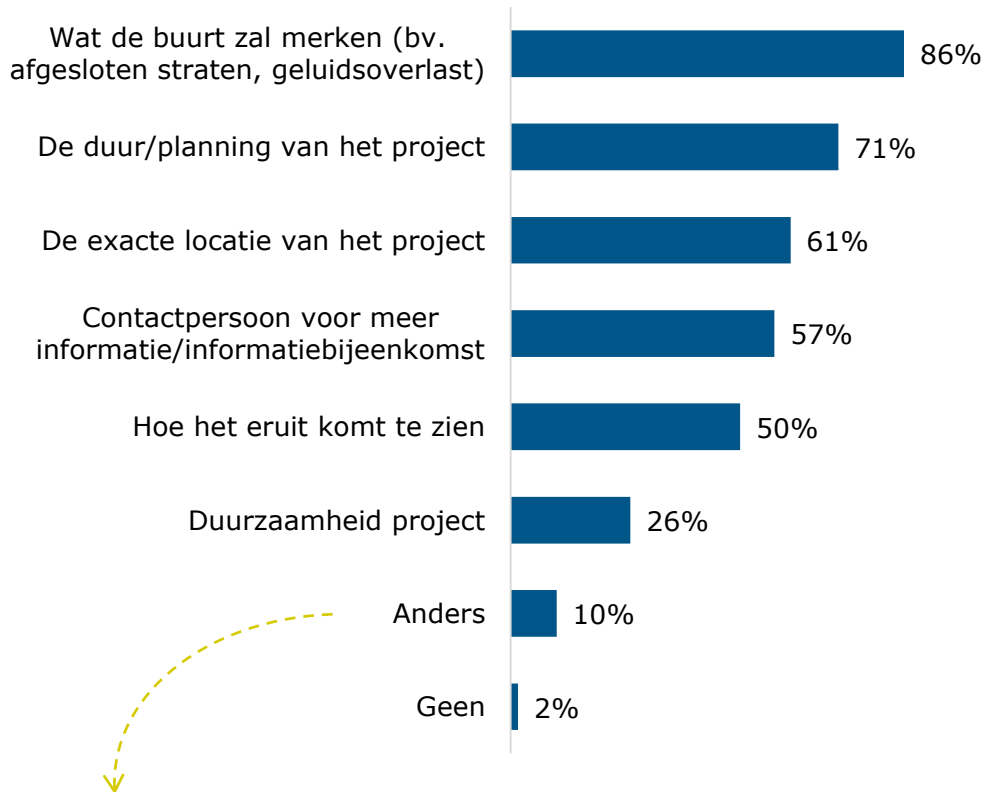
Wat de buurt zal merken van bouwproject belangrijkste informatie

Ook de duur/planning van het project wordt door zeven op de tien belangrijk gevonden; de duurzaamheid van het project vindt men de minst belangrijke informatie. Daarnaast blijkt de exacte locatie van het project en hoe het project eruit komt te zien, vooral belangrijker voordat de werkzaamheden beginnen dan tijdens de werkzaamheden.

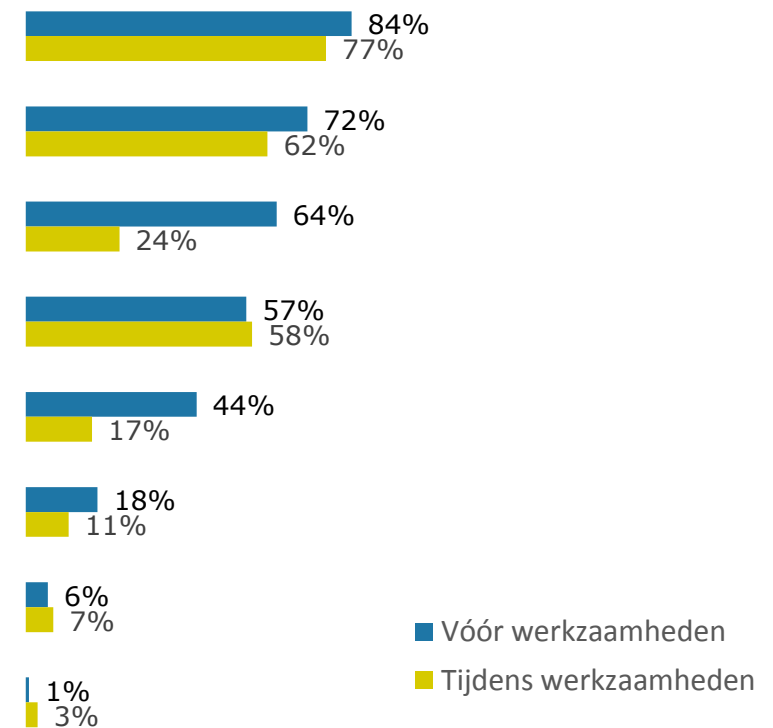


Belangrijke informatie tijdens bouwprojecten

Algemeen



Informatie vóór vs. tijdens werkzaamheden



■ Vóór werkzaamheden
■ Tijdens werkzaamheden

- "Mag er gebouwd worden en wordt tijdens de bouw aan alle voorwaarden voldaan? Worden gemaakte afspraken nagekomen?"
- "Wat de bestemmingsplannen van de aangrenzende stukken grond zijn."
- "Hoe aan- en afrijden van bouwverkeer is geregeld."
- "Omvang, hoogte van het project. Veranderingen in weginfrastructuur."
- "Impact voor mijn huis qua schaduw en waardevermindering als er sprake kan zijn (een appartement zou ik niet willen zien voor mijn huis)"
- "Hoe er met klachten over overlast wordt omgegaan."

Vraag: Stel: In een tijdsbestek van een aantal maanden wordt er in uw directe leefomgeving een aantal huizen gebouwd. Wat is dan voor u belangrijke informatie? | n=511

Vraag: Wat wilt u weten voordat de werkzaamheden beginnen? | n=511

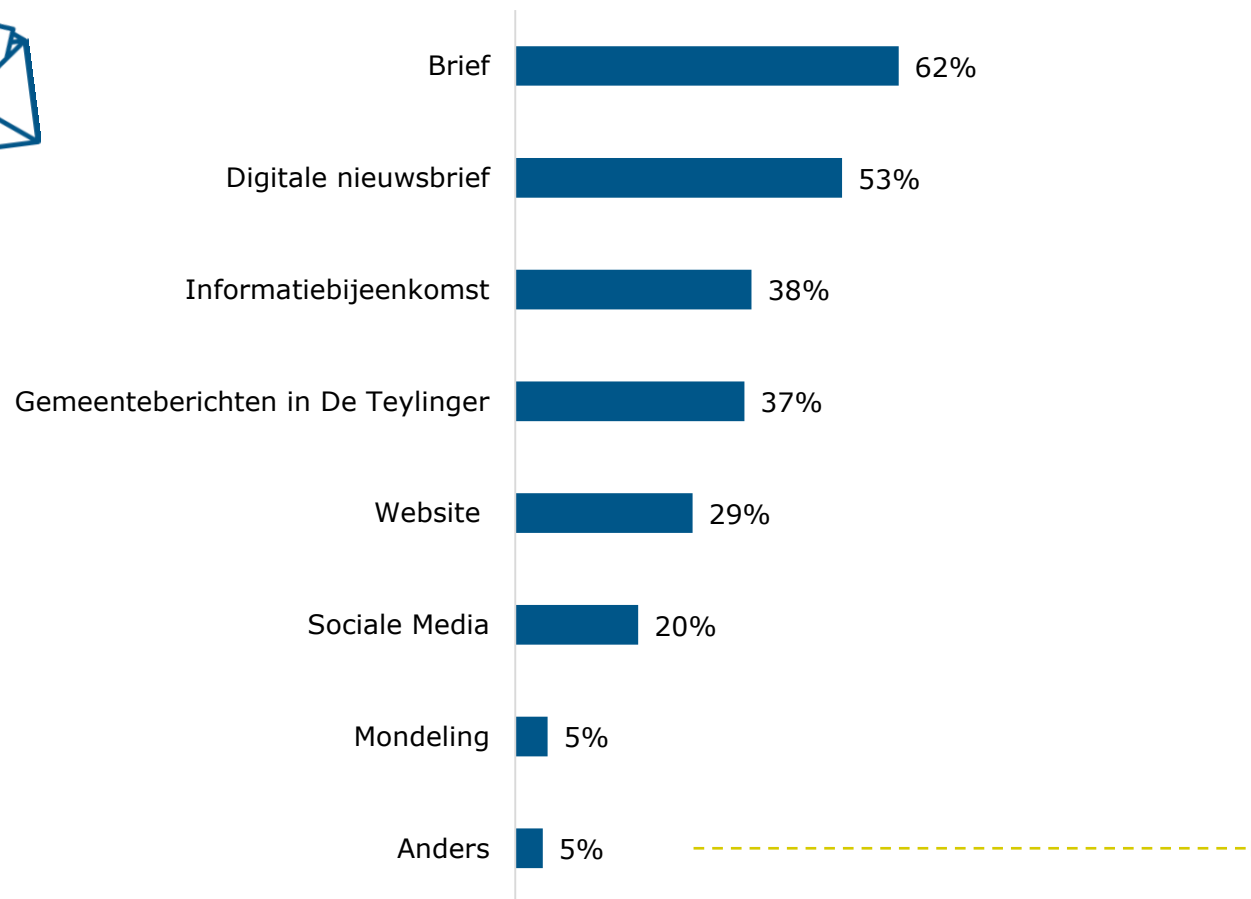
Vraag: Wat wilt u weten tijdens de werkzaamheden? | n=511

(Digitale nieuws)brief meest gewenste middel informatie ontvangen

Panelleden geven aan reeds via brieven informatie te ontvangen; echter wordt een digitale nieuwsbrief minder vaak ingezet door de gemeente, terwijl dit wel gewenst blijkt. Men ontvangt het minst graag mondelinge informatie.



Gewenste manier om informatie te ontvangen



Andere middelen:

- *Persoonlijke e-mail*
- *Informatieborden*
- *(Week)kranten*
- *Lokale nieuwssite*
- *Flyers*

Op tijd informeren en duidelijk aanspreekpunt creëren

Bijna de helft van de Teylingers heeft een idee over de informatievoorziening voor bouwprojecten of herinrichting van een straat. Er wordt vooral aangegeven dat de informatie eerder gegeven moet worden via brieven of andere media, en er een duidelijk aanspreekpunt moet zijn waarmee omwonenden contact kunnen opnemen.



45%

Heeft een idee over hoe de informatievoorziening kan worden verbeterd

"Overzicht pagina per gemeente op de website met relevante links en contactpersoon."

"Zorg voor een duidelijk aanspreekpunt, met naam en telefoonnummer, zodat wanneer er vragen zijn er contact op kan worden genomen. Maak dit bekend bij de inwoners - zeker die in de buurt wonen - middels een (digitale) brief naast informatie in de lokale krant."

"Uitvoering en details moeten eerder gecommuniceerd. Op dit moment krijg ik 1 dag voor de uitvoering een brief. Het is veel te laat."

"Communicatie is onduidelijk en slecht. Men creëert een verwachtingspatroon door inspraak te vragen en uiteindelijk wordt er niets mee gedaan. Herinrichting Herenweg is mijns inziens een slecht gemanaged project en uiteindelijk zijn de kosten een belemmerende factor. Een goede "projectbrief" zou veel ontevredenheid kunnen wegnemen."

"Vooral tijdig en uitgebreid informeren, zodat er nog inspraak mogelijk is!"

"Helaas ontvangen wij in Warmond in een heleboel straten niet meer de Teylinger, waardoor we niet meer op de hoogte zijn van bouwplannen en vergunningen in ons dorp. Het zou al helpen als dit krantje wel wordt bezorgd en bewoners op de hoogte blijven van alle ontwikkelingen."

"Zoveel mogelijk info doorgeven. Op die manier voorkom je kletspraak die onrust veroorzaakt."