

Project RemCom

Evaluatie

Versie 1.0
11 juli 2016

Kerngegevens

'To improve is to change, to be perfect is to change often,

Winston Churchill 1875-1965, Politicus

Auteur Paul Wilhelmus
Afdeling ROB
Datum 11 juli 2016
Behandeling

Planstatus Definitief
Projectnummer -
Opdrachtgever Pieterneel Hol
Identificatie -

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4
2	Inleiding	6
	2.1 Aanleiding en opzet	6
	2.2 Leeswijzer	6
3	Ontwerpproces	7
	3.1 De reacties	7
	3.2 De beoordeling	7
4	Besluitvormingsproces	9
	4.1 De reacties	9
	4.2 De beoordeling	9
5	Uitvoering	11
6	Eindresultaat	12
7	Conclusie	13
8	Aanbevelingen	14

1 Samenvatting

Inleiding

In de wijken Rembrandpark-Componistenkwartier zijn vanaf 2013 een aantal straten opnieuw ingericht, in combinatie met vernieuwing van de riolering. Bewoners kregen eind 2012 de vraag om over de herinrichting mee te denken. Naar aanleiding van recente reacties uit de wijk op het eindresultaat, heeft de gemeente aan de wijkbewoners toegezegd het participatietraject samen met hen te evalueren. In december 2015 is een enquête verspreid om buurtbewoners te bevragen over het ontwerpproces, de besluitvorming, de uitvoering en het eindresultaat. De enquête is (digitaal) huis aan huis verspreid, in totaal op 687 adressen. In de aanloop van de enquête heeft het buurtplatform RemCom meegekeken in de vraagstelling en enquête om de vragen zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de vragen vanuit de wijk.

Ontwerpproces

Meer dan de helft van de respondenten, 56%, geeft aan het ontwerpproces te hebben gevolgd. Bij de vraag waarom men het proces niet heeft gevolgd geven respondenten vooral te kennen dat ze nog niet in de wijk woonachtig waren, er geen interesse in hadden, niet op de hoogte waren, niet in de gelegenheid waren of er geen aandacht aan geschonken hebben. De huis aan huis verspreide nieuwsbrief is met 65% het meest genoemde informatiemiddel. Het gemiddelde cijfer voor het ontwerpproces is 6,0. Ruim 65% van de respondenten geeft een 6 of hoger. De motivaties bij de gegeven cijfers zijn erg divers. Wat meermaals terugkomt zijn opmerkingen als: 'ik ben goed geïnformeerd', 'er is degelijk en goed geluisterd' maar ook 'het is mij onduidelijk wat er met input is gebeurd' en 'de gemeente luistert toch niet'.

Besluitvormingsproces

Van de respondenten geeft 46% aan het besluitvormingsproces te hebben gevolgd. Als motivatie waarom men het niet gevolgd heeft wordt vooral aangegeven dat men het ontwerpproces ook niet gevolgd heeft, er geen interesse voor had of er nog niet in de wijk gewoond werd. Nieuwsbrieven zijn ook hierbij het best gebruikte communicatiemiddel. Ook hier wordt gemiddeld een krappe voldoende gegeven, een 5,9. De argumenten voor het gegeven cijfer vertonen veel gelijkenissen met die van het ontwerpproces.

Uitvoering

De uitvoering van de werkzaamheden is door 128 respondenten beoordeeld met als gemiddelde cijfer 6,5. De respondenten van de Lisztlaan scoren hierbij opvallend laag, een 3,6 gemiddeld. In de gegeven motivatie geven de respondenten van de Lisztlaan aan dat er onverwacht veel vertraging is geweest in hun straat. In het algemeen is men positief over de uitvoering. Rode draden in de motivaties zijn: 'de aannemer was goed aanspreekbaar', 'het was helder wanneer er wat ging gebeuren', 'bereikbaarheid bleef in orde' en 'de werkzaamheden en/of planning klopten niet met wat was aangegeven' (met onwenselijke situatie als gevolg).

Eindresultaat

126 Respondenten gaven hierop hun antwoord met een gemiddeld oordeel van 5,7. De helft van de respondenten geeft een 5 of lager en de andere helft een voldoende. Opvallend hierbij is een meer gelijke verdeling over de cijfers ten opzichte van de procesonderdelen. De motivaties bij het eindoordeel zijn erg divers maar kent een aantal veelgenoemde thema's. De wijk is echt opgeknapt, het is netter geworden, alles naar wens verlopen en het heeft een mooie strakke uitstraling en afwerking. De doorstroming/passeren is verslechterd door versmalling, de aanblik is verslechterd (bomen en materiaalkeuze), de opritten en stoepen zijn te hoog/te stijl en gevaarlijk, de dialoog is na het ontwerp afgehouden, parkeren aan één kant is lastig,

Conclusie

Het proces (ontwerp en besluit) krijgt van de respondenten gemiddeld een voldoende (6), de uitvoering steekt daar iets boven uit (6,5) en het eindresultaat krijgt met het cijfer 5,7 een krappe voldoende. De ambitie om met participatie een breed gedragen positief oordeel over de noodzakelijke

herinrichting te krijgen is daarmee niet behaald. De respondenten zijn niet zo positief als vooraf de bedoeling was met dit (pilot) participatieproces.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding en opzet

In de wijken Rembrandpark-Componistenkwartier zijn vanaf 2013 een aantal straten opnieuw ingericht, in combinatie met vernieuwing van de riolering. Bewoners kregen vanaf eind 2012 de gelegenheid om over de herinrichting mee te denken. Naar aanleiding van reacties uit de wijk op het eindresultaat, heeft de gemeente aan de wijkbewoners toegezegd het participatietraject samen met hen te evalueren. Dat sluit ook aan bij de wens van de gemeente om te leren van de opgedane ervaringen met bewonersparticipatie. In overleg met het buurtplatform in de wijk is de keuze gemaakt om in de evaluatie de meningen van de buurtbewoners te betrekken en die meningen te inventariseren middels een enquête. De opzet van de enquête is in samenwerking met het buurtplatform opgesteld en de gemeente is door de afdeling Onderzoek en Advies van de gemeente Almere ondersteund.

In december 2015 is een enquête verspreid om buurtbewoners te bevragen over het ontwerpproces, de besluitvorming, de uitvoering en het eindresultaat. Met de resultaten van deze enquête kan de gemeente verder met de vormgeving van participatie bij herinrichtingsprojecten. Ook verschaft het inzicht in hoe er in de wijk gedacht wordt over de uitgevoerde werkzaamheden.

De enquête is (digitaal) huis aan huis verspreid, in totaal op 687 adressen. Na twee weken is een herinnering verstuurd om de respons te maximaliseren. In totaal zijn er 139 reacties binnengekomen, ruim 20%. Dit relatief lage percentage valt te verklaren door het feit dat in niet alle straten herinrichting heeft plaatsgevonden. Ook is het aannemelijk dat de verstreken tijd, de start van het participatieproces speelde in 2012, hier een rol in speelt.

In de aanloop van de enquête heeft het buurtplatform RemCom meegekeken in de vraagstelling en enquête om de vragen zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij de vragen vanuit de wijk. Deze rapportage geeft de enquêteresultaten weer. Deze geven een beeld van hoe er nu in de wijk gedacht wordt over de herinrichting RemCom en het proces daarnaartoe. In de commentaren geven enkele bewoners ook suggesties ter verbetering aan. Het buurtplatform heeft vooraf bekend gemaakt om aan de hand van deze enquêtes daarover met de wijk verder in gesprek te willen. Deelnemers aan de enquête is gevraagd hun gegevens hiervoor achter te laten of kunnen zich via www.remcom.nl alsnog aanmelden.

2.2 Leeswijzer

Het project is op 4 onderdelen geëvalueerd. Dit zijn het ontwerpproces, het besluitvormingsproces, de uitvoering en het eindresultaat. De resultaten daarvan zijn achtereenvolgend opgenomen in dit rapport. Het rapport wordt afgesloten met een conclusie en aanbevelingen.

3 Ontwerpproces

3.1 De reacties

Het ontwerpproces bestond uit een aantal sessies. De wijk is 22 november 2012 uitgenodigd om deel te nemen aan een interactief buurtcafé op uitnodiging van het buurtplatform, de gemeente was hier te gast. De inhoud van het project is kort toegelicht waarna er geïnventariseerd is wat er als sterke en zwakkere punten in de wijk werd gezien. Ongeveer 100 buurtbewoners hebben hieraan deelgenomen. Na de avond was er drie weken de tijd om te reageren via onder andere de website van het buurtplatform, de gemeente en per e-mail.

De tweede bijeenkomst, schetsen aan de toekomst, vond plaats op 17 december 2012. Met de uitkomsten van de eerste avond als basis werden een aantal alternatieven gepresenteerd waarna er in groepjes gekeken is naar de voor en nadelen van deze alternatieven en of dit een verbetering zou betekenen voor de wijk. Ongeveer 80 buurtbewoners hebben aan deze sessie deelgenomen. Naderhand was er de mogelijkheid om te reageren via onder andere de website van het buurtplatform, de gemeente en e-mail.

De derde bijeenkomst op 28 januari 2013 was een inloopavond waarop het voorontwerp, gemaakt op basis van de eerste twee sessies, gepresenteerd werd door de gemeente. Er was de mogelijkheid om te reageren door het invullen van een reactieformulier. In de weken erna is het ontwerp aangepast tot het definitieve ontwerp. Ongeveer 80 buurtbewoners hebben deze avond deelgenomen en er zijn 110 reactieformulieren op deze avond of in de weken erna ingevuld en beantwoord waarvan 3 ondertekend door een grotere groep.

Informatie gedurende het ontwerpproces is verspreid via het buurtplatform, gemeentelijke website, lokale krant en nieuwsbrieven (digitaal en fysieke post). In dit proces is door een klankbordgroep (met daarin politie, brandweer en het buurtplatform) meegekeken.

Meer dan de helft van de respondenten, 56%, geeft aan het ontwerpproces te hebben gevolgd. Bij de vraag waarom men het proces niet heeft gevolgd geven respondenten vooral te kennen dat ze nog niet in de wijk woonachtig waren, er geen interesse in hadden, niet op de hoogte waren, niet in de gelegenheid waren of en geen aandacht aan geschonken hebben. Ook geven een aantal respondenten aan dat ze de indruk hadden dat er weinig zou veranderen, onder andere omdat de nadruk lag op de rioleringswerkzaamheden. De huis aan huis verspreidde nieuwsbrief is het meest genoemde informatiemiddel.

Hoe heeft u het ontwerpproces gevolgd?

Nieuwsbrieven huis aan huis	65%
Inloopavond voorlopig ontwerp (jan 2013)	45%
Website gemeente Naarden	38%
Schetsen aan de toekomst (dec 2012)	32%
Website Buurtplatform	26%
Interactief buurtcafé (nov 2012)	19%
Nieuwsflash (mail) Buurtplatform	17%
Overige media*	15%
Reactieformulier voorlopig ontwerp	14%

* Bij 'overige media' is veelal de lokale krant genoemd

3.2 De beoordeling

De deelnemende respondenten is gevraagd om het ontwerpproces te beoordelen met een cijfer. De beantwoording door 71 respondenten is weergegeven in de onderstaande grafiek.



Het gemiddelde cijfer is 6,0, 65% van de respondenten geeft een 6 of hoger. De motivaties bij de gegeven cijfers zijn erg divers. Wat meermaals terugkomt zijn opmerkingen als: 'ik ben goed geïnformeerd', 'het is mij onduidelijk wat er met input is gebeurd', 'de gemeente luistert toch niet' en 'er is degelijk en goed geluisterd'. Ook is meermaals genoemd dat tekeningen of het proces ingewikkeld was waardoor de gevolgen voor een leek moeilijk in te schatten bleken. Wat verder opvalt is dat bij veel negatieve beoordelingen het eindresultaat (te smal of kwalitatieve uitstraling) als motivatie wordt gegeven voor de lage beoordeling van het ontwerpproces.

4 Besluitvormingsproces

4.1 De reacties

Met het besluitvormingsproces wordt de periode bedoeld waarin het definitieve plan is gepresenteerd, besproken en uiteindelijk door de gemeenteraad is vastgesteld. Als eerste in dit proces is een inloopavond voor het definitieve ontwerp georganiseerd. Deze werd goed bezocht. De deelnemers die zich (gedeeltelijk) niet konden vinden in het plan zijn geadviseerd zich tot de gemeenteraad te wenden en dit hebben meerdere deelnemers gedaan. De reactieformulieren die tijdens het ontwerpproces zijn ingediend zijn verwerkt en beantwoord.

In de voorronde van de behandeling door de gemeenteraad is er door enkele belanghebbenden gebruik gemaakt van de mogelijkheid om hun visie op de participatie en de uitkomst kenbaar te maken. Dit heeft bij de raadsbehandeling geleid tot de toezegging dat de straten die niet tijdens dit project maar pas over enkele jaren worden uitgevoerd dan nogmaals bekeken worden. Het definitief ontwerp is vervolgens door de gemeenteraad vastgesteld.

Van de respondenten geeft 46% aan het besluitvormingsproces te hebben gevolgd. Als motivatie waarom men het niet gevolgd heeft wordt vooral aangegeven dat men het ontwerpproces ook niet gevolgd heeft, er geen interesse voor was of er nog niet in de wijk gewoond werd. Nieuwsbrieven zijn ook hierbij het best gebruikte communicatiemiddel.

Hoe heeft u het besluitvormingsproces gevolgd?

Nieuwsbrieven huis aan huis	75,0%
Website buurtplatform	35,9%
Website gemeente Naarden	35,9%
Inloopavond definitief ontwerp (feb 2013)	34,4%
Nieuwsflash (mail) Buurtplatform	21,9%
Overige media, namelijk:	20,3%
Behandeling en besluitvorming door gemeenteraad (juni 2013)	10,9%

4.2 De beoordeling

De respondenten is gevraagd om, als ze hadden deelgenomen, het ontwerpproces te beoordelen met een cijfer. De beantwoording door 64 respondenten is weergegeven in onderstaande grafiek.

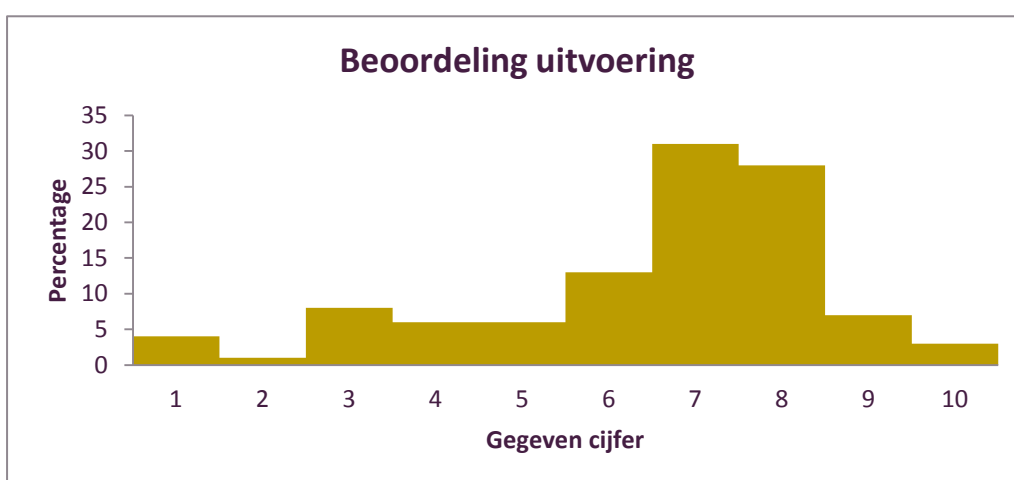


Ook hier wordt gemiddeld een krappe voldoende gegeven, een 5,9. De argumenten voor het gegeven cijfer vertonen veel gelijkenissen met die van het ontwerpproces. 'Het plan stond toch al vast', 'het is zorgvuldig gedaan', 'ik had de indruk dat de gemeente de plannen niet graag wilde aanpassen'. Maar ook worden er andere zaken aangedragen zoals dat het ontwerp na vaststelling nog is aangepast en daarover niet goed is gecommuniceerd.

5 Uitvoering

Na vaststelling van het definitief ontwerp is er gestart met de uitvoering van dit ontwerp. De rioleringswerkzaamheden zijn in fases uitgevoerd waarna de herinrichting heeft plaatsgevonden. Voor het geheel en per straat is er op verschillende momenten gecommuniceerd over de werkzaamheden en de gevolgen voor onder andere de bereikbaarheid. Vanuit de aannemer en de gemeente zijn er aanspreekpunten aangewezen die bij vragen of opmerkingen konden worden benaderd.

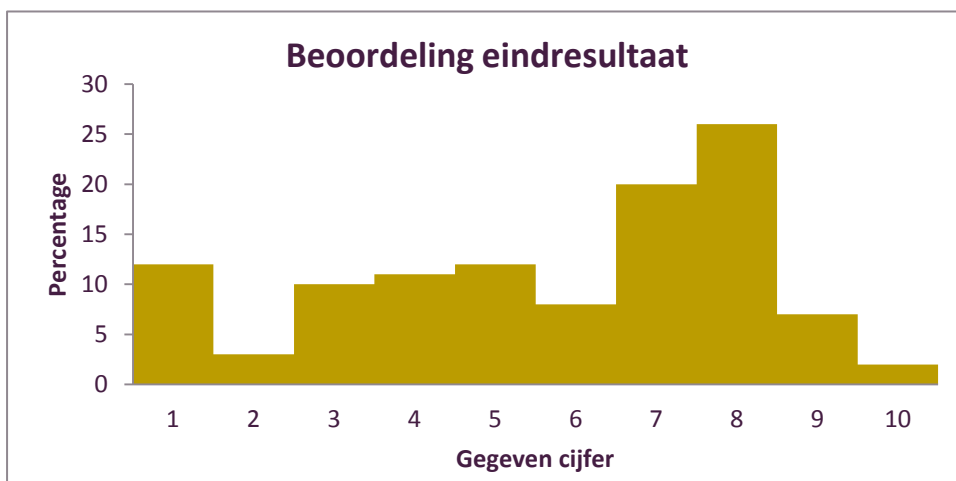
De uitvoering is beoordeeld door 128 respondenten met een gemiddeld cijfer van 6,5. De 7 respondenten van de Lisztlaan scoren hierbij opvallend laag, een 3,6 gemiddeld. In de gegeven motivatie geven de respondenten van de Lisztlaan aan dat er onverwacht veel vertraging is geweest in hun straat. In het algemeen is men positief over de uitvoering.



Rode draden in de motivaties zijn: 'de aannemer was goed aanspreekbaar', 'het was helder wanneer er wat ging gebeuren', 'bereikbaarheid bleef in orde', 'de werkzaamheden en/of planning klopten niet met wat was aangegeven' (met onwenselijke situatie als gevolg), 'er werd rekening met ons gehouden'. Ook hier is veelal bij lage scores het eindresultaat benoemd als motivatie. Een enkeling reageert dat: 'de uitvoerders niet deskundig zijn', 'er bleef er veel rommel achter' en met dat er 'onverwacht bomen verwijderd' werden.

6 Eindresultaat

Het eindresultaat: hoe beoordeelt men de herinrichting nu deze is afgerond? 126 Respondenten gaven hierop hun antwoord met een gemiddeld oordeel van 5,7. De helft van de respondenten geeft een onvoldoende (5 of lager) en de andere helft een voldoende (6 of hoger). Opvallend hierbij is een meer gelijke verdeling over de cijfers ten opzichte van de procesonderdelen. Met 26 keer wordt het cijfer 8 het vaakst gegeven.



De motivaties bij het eindoordeel zijn erg divers maar kent een aantal veelgenoemde thema's:

- De doorstroming/passeren is verslechterd door versmalling
- De aanblik is verslechterd (bomen en materialisering)
- De opritten en stoepen zijn te hoog/te stijl en gevaarlijk
- De dialoog is na het ontwerp afgehouden
- Parkeren aan één kant is lastig
- De wijk is echt opgeknapt, netter geworden
- Alles naar wens verlopen
- Mooi strak asphalt/afwerking

7 Conclusie

Het proces (ontwerp en besluit) krijgt van de respondenten gemiddeld een voldoende (6), de uitvoering steekt daar iets boven uit (6,5) en het eindresultaat krijgt met het cijfer 5,7 een krappe voldoende. De ambitie om met participatie een breed gedragen positief oordeel over de noodzakelijke herinrichting te krijgen is daarmee niet behaald. De respondenten zijn niet zo positief als vooraf de bedoeling was met dit participatieproces. De opzet was om, door inventarisatie en samenwerking met een noodzakelijke herinrichting door rioolwerkzaamheden, bestaande problemen op te lossen en de wijk aan wensen van bewoners aan te passen. Zo werd te hard rijden vaak door bewoners als probleem benoemd in het voortraject, met versmalde rijbanen in het ontwerp als gevolg. Deze versmalling wordt nu door een groot deel van de respondenten met een negatief oordeel gezien als onwenselijk. Ook het voor de rioleringswerkzaamheden noodzakelijke kappen van bomen wordt vaak benoemd als een verslechtering ten opzichte van de oude situatie. Ten slotte worden hoge stoepen/trottoirbanden vaak negatief aangehaald, veelal in combinatie met dat dit resultaat als complete verrassing kwam. De complexiteit van of inzicht in ontwerptekeningen en de zelfbenoemde beperkte interesse van bewoners spelen waarschijnlijk een rol bij deze verrassingen. Verwachtingen en resultaat lopen geregeld uiteen bij de negatievere beoordelingen. Dat schetst het beeld dat het van de gemeente meer of andere inspanningen vraagt om bewoners te betrekken en inzicht te geven in zowel noodzakelijke als gewenste veranderingen in hun wijk en de gevolgen hiervan voor hun leefomgeving.

8 Aanbevelingen aan gemeente

Betrek belanghebbenden op tijd

Veel respondenten geven aan dat het participatieproces, en het daarin meedenken aan de voorkant van het project, gewaardeerd is. De doelstelling om met de herinrichting bewonerswensen een plek te geven en mee te laten denken in mogelijke oplossingen staat daarmee nog steeds overeind.

Maak het (potentiele) eindproduct beter inzichtelijk

Veel respondenten met een negatief oordeel zijn verrast door het eindresultaat in hun straat. De complexiteit van of inzicht in ontwerptekeningen en de zelfbenoemde beperkte interesse van bewoners spelen hier een rol in. Verwachtingen en resultaat lopen vaak uiteen bij de negatievere beoordelingen. Dat schetst het beeld dat het van de gemeente meer of andere inspanningen vraagt om bewoners te betrekken en inzicht te geven in zowel noodzakelijke als gewenste veranderingen in hun wijk en de gevolgen hiervan voor hun leefomgeving. Zo zijn er op de bewonersbijeenkomsten wel referentiebeelden getoond en er zijn tekeningen uitgelegd maar niet met het gewenste effect. Het maken van meer referenties, visualisaties en een brede verspreiding en communicatie hiervan kan hierbij hulp bieden.

Maak keuzes voor iedereen inzichtelijk

De opzet bij project RemCom was om, door inventarisatie en samenwerking met een noodzakelijke herinrichting door rioolwerkzaamheden, bestaande problemen op te lossen en de wijk aan wensen van bewoners aan te passen. Zo werd te hard rijden vaak door bewoners als probleem benoemd in het voortraject, met versmalde rijbanen in het ontwerp als gevolg. Deze versmalling wordt nu door een groot deel van de respondenten met een negatief oordeel gezien als onwenselijk. Ook het voor de rioleringswerkzaamheden noodzakelijke kappen van bomen wordt vaak benoemd als een verslechtering ten opzichte van de oude situatie.

Blijf in gesprek

Een deel van de respondenten met een negatief eindoordeel geeft aan dat ze zich met opmerkingen of klachten na het ontwerpproces niet gehoord voelen. Nu hield de grootschalige participatie bij dit traject daar ook op. Men kon meedenken in het ontwerp en werd verder geïnformeerd. Het toevoegen van bijeenkomsten, wellicht met ruimte tot evaluatie en bijsturing had hierbij kunnen helpen. Dat is ingewikkeld omdat bijsturen vaak grote (financiële en plannings-) gevolgen heeft en het ontwerp en de middelen waren goedgekeurd door de gemeenteraad. Hier een meer flexibele houding in vinden en proces voor ontwikkelen is daardoor een uitdaging maar lijkt het streven waard.