

Een zure appel op z'n tijd

Belevingsonderzoek naar
wegafsluitingen

Rekenkamercommissie Dordrecht



Een zure appel op z'n tijd

Belevingsonderzoek naar wegafsluitingen

Rekenkamercommissie Dordrecht

COLOFON

Samenstelling

Rekenkamercommissie

Steven Oostlander | voorzitter

William van Deursen | lid

Femke Sijbrandi | lid

Secretariaat RKC

Postbus 8, 3300 AA Dordrecht

rekenkamercommissie@dordrecht.nl

dordrecht.nl/rekenkamercommissie

Twitter @RKCDordrecht

[www.facebook.com/](http://www.facebook.com/rekenkamercommissiedordrecht)

[rekenkamercommissiedordrecht](http://www.facebook.com/rekenkamercommissiedordrecht)

Mara Damen | Secretaris

Tel: 078 7704984

E-mail: m.damen@dordrecht.nl

Sylvia Khadjé | Bestuursassistent

Tel: 078 7704998

E-mail: s.khadje@dordrecht.nl

Dit onderzoek is uitgevoerd door



Mara Damen i.s.m.

Onderzoekcentrum Drechtsteden
onder verantwoordelijkheid van de
Rekenkamercommissie

Drukker | Next door Reclamestudio

Opmaak | Sylvia Khadjé

Publicatie: september 2020

Een zure appel op z'n tijd

Inhoudsopgave

Deel I CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN EN REACTIE COLLEGE

1. Inleiding	05
2. Kernbevindingen en aanbevelingen	16
Bestuurlijke reactie	26

Deel II ONDERZOEKSBEVINDINGEN

3. Factoren	30
3.1 Hinderbeleving, de onderzoeksresultaten	30
3.2 Factoren die een rol spelen bij hinderbeleving	34
3.3 Managementinformatie inzake het aantal klachten/meldingen	40
4. Gevolgen	45
4.1 Hinderbeleving in de social media	45
4.2 Effect van hinder op kosten, klanttevredenheid en imago	50
4.3 Oordeel over de gemeente	56
5. Middelen en maatregelen	61
5.1 Afspraken	62
5.2 Verbetermogelijkheden	69
5.3 Wat zien we	74

DEEL I :

Conclusies en aanbevelingen en reactie college (Bestuurlijke nota)

1. Inleiding

1.1 Achtergrond onderzoek

Met dit onderzoek duikt de Rekenkamercommissie Dordrecht (RKC) in de wereld van de wegafsluitingen. Hoe is de beleving van de inwoners bij afsluitingen en hoe doeltreffend handelt de gemeente daarbij? De RKC onderzoekt in dit rapport of de beloften die in het coalitieakkoord gedaan worden door de gemeente over bereikbaarheid, ook als zodanig worden ervaren door de inwoners.

Belofte

In het Coalitieakkoord gemeente Dordrecht 2018-2022, staat de ambitie verwoord dat Dordrecht een bereikbare stad moet zijn. Een stad waar reizigers langs heldere routes en met betrouwbare reistijden makkelijk in en uit kunnen reizen¹.

De gemeente zegt in het Akkoord dat zij o.a. nauw samenwerkt met Rijkswaterstaat om de tijdelijke overlast die werkzaamheden met zich meebrengen duidelijk te communiceren en waar mogelijk te beperken. Een van de aandachtspunten uit het coalitieakkoord is dat bij de voorbereiding en uitvoering van alle werkzaamheden de verschillende investerings- en onderhoudsplannen van de gemeente naast die van de verschillende (nuts)bedrijven worden gelegd. Uitgangspunt is dat werk met werk wordt gemaakt en de werkzaamheden zoveel mogelijk worden gecombineerd.

De praktijk

Weggebruikers worden regelmatig geconfronteerd met wegafsluitingen, wat leidt tot ergernis en hinder. Wegafsluitingen krijgen in de (social) media veel aandacht. En hoewel de gemeente probeert alles zo goed mogelijk te organiseren, lijkt de (social) media juist blij te geven van onbegrip over met name de planning en de informatievoorziening daaromheen.

¹ Onze Stad, Coalitieakkoord gemeente Dordrecht 2018-2022

Toekomst

Gezien het niet afnemende gebruik van auto's, het evenementenbeleid van de gemeente Dordrecht, de onderhouds- en mobiliteitsplannen, nutswerkzaamheden (terugkerend onderhoud aan gas, water en riolering), uitbreiding van het warmtenet en de bouwambitie van de stad, lijkt de kans op een beperking van de wegafsluitingen de komende periode niet reëel.

Scope onderzoek

Genoeg aanleiding voor de RKC om met dit onderzoek na te gaan of de beloften die in het coalitieakkoord door de gemeente gedaan worden over de bereikbaarheid, ook als zodanig ervaren worden door de inwoners van Dordrecht, door ons te richten op de hinderervaring van inwoners, de gevolgen hiervan en de inzet van de gemeente om deze zoveel mogelijk te voorkomen.

1.2 Aanpak

Naast documentanalyse, bestaat de opzet van het onderzoek uit een kwalitatief en een kwantitatief deel. Het kwalitatieve deel gaat in op de beleving van de drie doelgroepen rondom wegafsluitingen en is opgehaald door middel van enquêtes en vragenlijsten. De ambtenaren zijn middels een digitale vragenlijst en (ongestructureerde) interviews bevraagd over de afspraken en het beleid rondom het onderwerp. Daarnaast zijn ze gevraagd te reflecteren op hun kennis en ervaring met allerlei verschillende maatregelen.

Kwalitatief

Niet elke wegafsluiting is hetzelfde, maar om iets te kunnen zeggen over de beleving van Dordtenaren bij wegafsluitingen en de factoren die daarop van invloed zijn, onderzochten we een aantal uiteenlopende cases. Deze vier casussen geven samen een inzicht in de beleving bij wegafsluitingen.

1. De afsluiting van de Lange Geldersekade (omwonenden)
2. De Oranjelaan en zijstraten (omwonenden)
3. De Spuiboulevard ten tijde van de kermis (omwonenden en doorgaand verkeer)
4. N3/Wantij (doorgaand verkeer)

In de eerste twee cases gaat het om de ervaringen van omwonenden, bij de N3/Wantij om het doorgaand verkeer en bij de Spuiboulevard om beiden. We hebben gekozen voor vier

uiteenlopende wegafsluitingen met betrekking tot het gebied van de afsluiting(en), de duur, de aanleiding en de impact. Per afsluiting bekijken we de factoren die van invloed zijn op de hinderbeleving van de doelgroepen. Hieruit kunnen we vervolgens afleiden of er duidelijk andere uitkomsten zijn per case, of dat wegaansluitingen, ongeacht aanleiding, duur, impact en plaats, dezelfde beleving bij de doelgroepen laten zien. Daarnaast kunnen we ook afleiden of er verschil in beleving is per doelgroep per case.

In tabel 1 zijn het aantal ingevulde enquêtes per doelgroep en case weergegeven.

afsluiting	omwonenden	doorgaand verkeer
<i>Lange Geldersekade</i>	119	<i>n.v.t.</i>
<i>Oranjelaan e.o.</i>	114	<i>n.v.t.</i>
<i>Spuiboulevard (kermis)</i>	63	219
<i>N3/Wantij</i>	<i>n.v.t.</i>	893

Tabel 1 Respons Wegafsluitingen, doelgroep en aantal ontvangen enquêtes

Doorgaand verkeer

De ervaringen van het doorgaand verkeer zijn achterhaald door een vragenlijst uit te zetten onder het Onderzoekscentrum Drechteden (OCD) bewonerspanel voor Dordrecht. In totaal 1.112 van de 2.016 mensen vulden de vragenlijst in (respons 55%) voor de Spuiboulevard of de N3/Wantijbrug, al naar gelang van welke weg ze in de regel het meeste gebruik maken. Leden van het bewonerspanel konden aanvullend nog vragen beantwoorden over een recente wegafsluiting bij hen in de buurt.

Omwonenden

De vragenlijsten onder een representatieve groep omwonenden zijn voor het grootste gedeelte door enquêteurs afgenomen, aangevuld met de wegafsluitingen die door leden van het bewonerspanel zijn opgevoerd voor de Lange Geldersekade, Oranjelaan of omwonenden van de Spuiboulevard. Tabel 1 laat het aantal deelnemers aan de enquêtes zien per afsluiting.

Ondernemers

De hinderervaring van de ondernemers aan de Merwedestraat (N3/Wantij) en de Spuiboulevard is als volgt onderzocht:



Met acht ondernemers aan de Spuiboulevard en elf ondernemers aan de Merwedestraat (N3/Wantij) heeft telefonisch contact plaats gevonden. Uit de antwoorden van deze ondernemers kunnen we een beknopt beeld destilleren van de ervaren hinderbeleving.

Er zijn interviews afgenomen met de accountmanagers van de gemeente om ook op deze manier een beeld te krijgen bij de beleving van de ondernemers bij wegafsluitingen.

In een interview met wethouders Marco Stam en Rik van der Linden, d.d. 9 maart werd gevraagd naar het beeld wat zij hebben inzake de beleving in relatie tot de ondernemers. Zij schetsten het beeld dat zij steeds vaker direct benaderd worden door inwoners en ondernemers als er iets speelt. Over allerlei onderwerpen, maar ook over de hinder en de ongewenste gevolgen van wegafsluitingen.

Ambtenaren

Om een beeld te krijgen bij de werkafspraken, processen, managementinformatie en de verantwoordelijkheden binnen de organisatie, zijn de ambtenaren bevraagd die hiermee in hun dagelijkse werk te maken hebben of sturing geven aan afdelingen- of onderdelen daarvan. Er zijn digitale vragenlijsten uitgezet. Aanvullend zijn ambtenaren geïnterviewd. Daarnaast is er telefonische afstemming geweest om aanvullende informatie te verzamelen en het beeld compleet te krijgen.

Kwantitatief

Welke kwantitatieve factoren spelen een rol bij wegafsluitingen? Heeft de gemeente bijvoorbeeld een beeld bij het aantal en het soort meldingen die gedaan worden naar aanleiding van wegafsluitingen? Dit is indicatief voor de impact. Maar ook: hoe vaak zijn er wegafsluitingen in een bepaalde wijk en met welke reden? Met andere woorden welke managementinformatie is er? Wordt deze ingezet om afwegingen mee te kunnen maken en/of om mee te sturen (realtime)? En is deze informatie voldoende? In de vragenlijsten (aan bewonerspanel en bij de interviews deur-aan-deur) zijn ook een aantal vragen opgenomen die een beeld geven van de beleving bij het aantal wegafsluitingen en of dit meespeelt in de hinderervaring.

Documentanalyse

Voor het onderzoek zijn diverse documenten geraadpleegd als aanvulling op, en input voor de enquêtes en vragenlijsten. Onder documentanalyse verstaan we ook de (omgevings)analyses van de diverse systemen en applicaties.



1.3 Leeswijzer

Het belevingsonderzoek naar wegafsluitingen bestaat uit 2 delen.

- Deel I bevat de conclusies en aanbevelingen en de bestuurlijke reactie.
- Deel II omvat de onderzoeksresultaten (nota van bevindingen)

Deel I omvat 2 hoofdstukken.

- In hoofdstuk 1 worden de aanleiding voor het onderzoek, de scope van het onderzoek, de onderzoeksvragen, de doelstellingen en het normenkader toegelicht.
- In hoofdstuk 2 presenteren we de bevindingen en conclusies (o.a. op basis van een QuickScan en o.b.v. het normenkader) en presenteren we de aanbevelingen.

Deel II beschrijft in 3 hoofdstukken de onderzoeksresultaten.

- Hoofdstuk 3 de factoren die een rol spelen bij de hinderbeleving.
- Hoofdstuk 4 de gevolgen van deze hinder voor de gemeentelijke organisatie
- Hoofdstuk 5 de inrichting van de gemeentelijke organisatie om de hinder (zoveel mogelijk) te voorkomen.

1.4 Onderzoeksvragen & doelstelling onderzoek

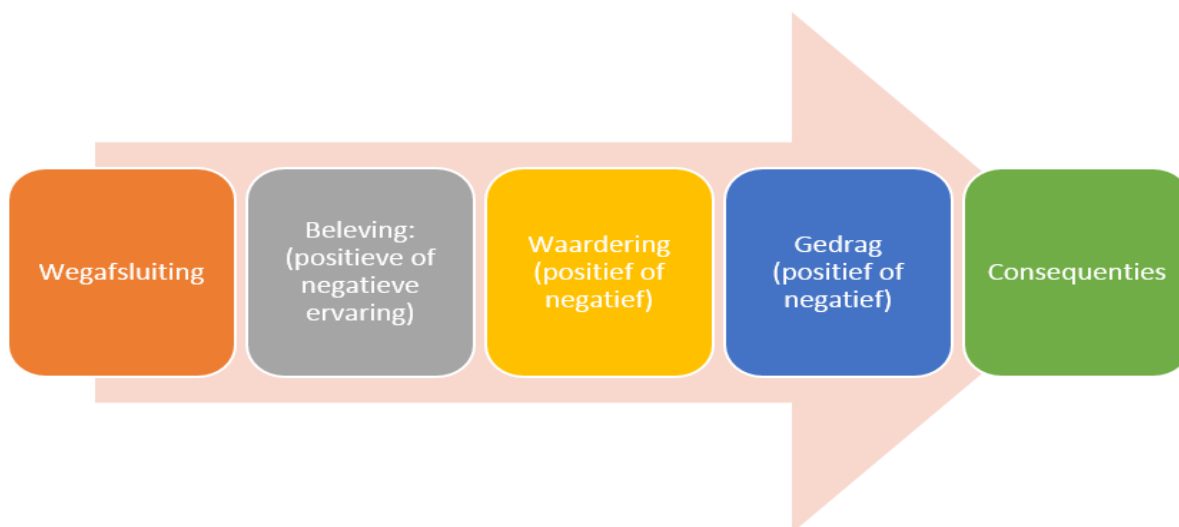
Doel onderzoek

Met dit onderzoek wil de Rekenkamercommissie ten eerste inzichtelijk maken hoe wegafsluitingen worden ervaren, welke factoren daarop van invloed zijn en of er ook organisatorische elementen aan te wijzen zijn, die- mits toe- of aangepast- leiden tot minder of een andere hinderperceptie bij de inwoners.

Bovendien wil de RKC onderzoeken wat het effect is van de hinderervaring. Leidt dit tot vragen en klachten van inwoners aan de gemeente? En zo ja, leidt dit tot een extra inzet van het ambtelijk apparaat, of een negatief imago van de gemeente? En in hoeverre sluit het beeld van de hinderbelevers aan bij de ambitie en toezeggingen van het college zoals deze staan verwoord in het coalitieakkoord?

Het belevingsonderzoek biedt daarom inzicht in:

1. De hinderbeleving bij omwonenden, doorgaand verkeer en ondernemers per onderzochte case
2. De consequenties van de hinderbeleving van inwoners, voor de gemeente,
3. In hoeverre de ambities zoals verwoord in het coalitieakkoord afwijken van de bereikbaarheids-beleving van de inwoners,
4. Of de hinderervaring in de toekomst mogelijk beperkt of voorkomen kan worden, door het verkregen inzicht in de factoren die daar op van invloed zijn en de maatregelen die de gemeente neemt



Figuur 1 Het verband tussen de beleving (pos/neg), het daaropvolgende gedrag en de gevolgen/consequenties.

Onderzoeksvragen

Om bovengenoemde inzichten te kunnen verschaffen staan er in dit onderzoek drie hoofdonderwerpen centraal:

1. Welke **factoren** zijn van invloed op hinderervaring?
2. Wat zijn **de gevolgen** van hinderbeleving en hoe wordt hierop gestuurd?
3. Welke **middelen en maatregelen** worden ingezet door de gemeente om de hinder te beperken of voorkomen?

Hoofdvraag

Aan de hand van deze thema's -factoren, gevolgen en middelen en maatregelen- wordt de centrale vraag beantwoord:

'Hoe is de hinderbeleving bij wegafsluitingen voor omwonenden, ondernemers en doorgaand verkeer? Welke factoren zijn hierop van invloed? En hoe opereert de gemeente hierin?'

Deelvragen

Binnen elk thema zijn deelvragen opgesteld die het antwoord op de hoofdvraag in beeld moeten brengen. Deze deelvragen zijn opgenomen in het normenkader onder 1.5.

Factoren

1. Welke factoren spelen een rol bij de hinderbeleving rondom wegafsluitingen?
2. Worden de factoren van invloed op de negatieve beleving van inwoners, doorgaand verkeer en ondernemers actief gemonitord?

Gevolgen

3. Wordt tevredenheid rondom wegafsluitingen gemeten?
4. Wordt er actief bijgestuurd op klachten en negatieve beleving?
5. Zijn de gevolgen van een negatieve beleving in kaart bij de organisatie?

Middelen en maatregelen

6. Welke afspraken zijn er m.b.t. wegafsluitingen?
7. Worden de wegafsluitingen afgestemd? Hoe vindt afstemming plaats?
8. Is helder wie eindverantwoordelijk is voor de wegafsluitingen? Wie maakt de afweging om meerdere afsluitingen tegelijkertijd doorgang te laten vinden? Wie beoordeelt de overlast van meerdere afsluitingen tegelijkertijd en kan een knoop doorhakken als de overlast te hoog blijkt.
9. Is er aandacht voor communicatie rondom wegafsluitingen? Is er een standaard aanpak?
10. Is er openbare informatie beschikbaar en raadpleegbaar voor alle betrokken en uitvoerende partijen m.b.t. wegafsluitingen?
11. Wordt er werk-met-werk gemaakt?
12. Is er instrumentarium beschikbaar wat inzicht geeft in de doorstroom, maar wat ook op voorhand voorspellingen doet aangaande in te plannen afsluitingen.

1.5 Normenkader

Onderzoeksvraag	Norm
Factoren (de deelvragen worden beantwoord in Hoofdstuk 3)	
1. Welke factoren spelen een rol bij de hinderbeleving rondom wegafsluitingen? 2. Worden de factoren van invloed op de negatieve beleving van inwoners actief gemonitord?	Er is zicht op de factoren die een rol spelen bij een negatieve hinderervaring. Er is zicht op het aantal klachten/ meldingen inzake wegafsluitingen. De meldingen en klachten zijn op te delen naar welke afsluiting het betreft. Het is mogelijk om te zien door wie (welke doelgroep) de melding/klacht is gedaan en waarover.
Gevolgen (de deelvragen worden beantwoord in Hoofdstuk 4)	
3. Wordt (on)tevredenheid rondom wegafsluitingen gemeten? 4. Wordt er actief bijgestuurd op meldingen en negatieve beleving in de (social) media? 5. Zijn de gevolgen van een negatieve beleving in kaart bij de organisatie?	Bij het meten van de tevredenheid van inwoners en bedrijven over de gemeente, is de tevredenheid over wegafsluitingen (bereikbaarheid en doorstroom) een onderdeel. Het aantal klachten/ meldingen en onvrede in de (social) media geven een beeld van de (on)tevredenheid over een wegafsluiting. Klachten, meldingen en negatief sentiment in de (social) media worden gedeeld met betrokkenen bij wegafsluitingen. Tussentijds wordt naar aanleiding van veel gedeelde klachten bijgestuurd. De kosten (vooral uitgedrukt in tijd) die gemoeid zijn met het aantal meldingen en vragen aan de gemeente, zijn inzichtelijk. Er is inzicht in wat negatieve publiciteit voor het imago van de gemeente betekent.

Middelen en Maatregelen (de deelvragen)	worden beantwoord in Hoofdstuk 5
6. Worden de wegafsluitingen afgestemd? Hoe vindt afstemming plaats? 7. Wie is eindverantwoordelijk voor de wegafsluitingen? Wie maakt de afweging om meerdere afsluitingen tegelijkertijd doorgang te laten vinden? Wie beoordeelt de overlast van meerdere afsluitingen tegelijkertijd en kan een knop doorhakken als de overlast te hoog blijkt. 8. Is er aandacht voor communicatie rondom wegafsluitingen? Is er een standaard aanpak? 9. Is er openbare informatie beschikbaar en raadpleegbaar voor alle betrokken en uitvoerende partijen m.b.t. wegafsluitingen? 10. Wordt er werk-met-werk gemaakt?	Er is een vast overlegorgaan waarin afstemming plaatsvindt. Dit overleg vindt periodiek plaats en er is een vaste vertegenwoordiging aanwezig. Bij meerdere wegafsluitingen, kan duidelijk een afweging gemaakt worden (op basis van afspraken) welke wegafsluiting prioriteit heeft en waarom. Er is een beslisketen/beslisboom als het gaat om het uiteindelijk nemen van beslissingen rondom wegafsluitingen. Communicatie is vast onderdeel van alle projecten rondom wegafsluitingen. Bij uitvoer door externe partijen vindt overleg met de afdeling communicatie plaats over de inzet van middelen. Bij wegafsluitingen wordt een stakeholderanalyse gemaakt van het af te zetten gebied. Bij wegafsluitingen worden altijd vaste communicatiemiddelen ingezet. Bij wegafsluitingen wordt doelgroepcommunicatie gebruikt. Bij wegafsluitingen wordt gecommuniceerd waarom een afsluiting plaatsvindt. Data is raadpleegbaar en kan worden aangevuld door (externen, o.a. uitvoerders). Er zijn afspraken over werk- met -werk maken



11. Is er instrumentarium beschikbaar wat inzicht geeft in de doorstroom, maar wat ook op voorhand voorspellingen doet aangaande in te plannen afsluitingen. 12. Zijn er afspraken over wegafsluitingen?	Er worden tools gebruikt m.b.t. doorstroom. Om voorspellingen te doen en om doorstroom te monitoren. Er zijn afspraken over wanneer een wegafsluiting succesvol is op basis van prestatie- indicatoren Er zijn richtlijnen/ afspraken over wanneer onderhoud noodzakelijk is. Er is beleid. Er is zicht op en er zijn afspraken over het maximaal aantal afsluitingen wat in een bepaalde periode in een bepaald gebied plaats mag vinden. Er is een vergunningentraject wat verzoekers doorlopen. Er is een indeling in categorieën (naar omvang en duur). Er is in het bestek opgenomen wat de duur van een wegafsluiting maximaal is en de gevolgen als deze worden overschreden. Er is een checklist die gebruikt wordt waarin afgevinkt kan worden wie geïnformeerd dient te worden en welke stappen er allemaal doorlopen moeten worden. Hierin is ook het onderdeel communicatie opgenomen. Een wegafsluiting wordt geëvalueerd door betrokken projectleiders. Op basis van input van omwonenden en de andere doelgroepen. Verbeterpunten worden bijgewerkt in de checklist die gebruikt wordt bij wegafsluitingen.
--	--

2. Kernbevindingen en aanbevelingen

In de volgende paragrafen worden de kernbevindingen en aanbevelingen beschreven aan de hand van een samenvatting van de conclusies en de toetsing aan het normenkader. De onderzoeksvragen zijn vertaald naar normen. In het Overzicht o.b.v. het Normenkader is te zien of wel, niet of deels voldaan is aan de norm.

Daarnaast doen we aanbevelingen om mogelijk maatregelen ter verbetering te nemen.

De belangrijkste punten uit dit Rekenkameronderzoek zijn:

1. Het onderwerp 'wegafsluitingen' leeft onder inwoners.
2. Wegafsluitingen worden door de gemeente niet als iets op zichzelf staand gezien, maar als een noodzakelijk onderdeel van een groter project. Inwoners kijken wel naar de wegafsluiting specifiek en zien deze niet als onderdeel van een groter geheel, maar als obstakel in hun leefomgeving.
3. Er zijn, doordat wegafsluitingen onderdeel zijn van een groter project, geen prestatie indicatoren en er is nauwelijks managementinformatie. De tevredenheid over wegafsluitingen wordt niet gemeten.
4. Er zijn geen afspraken over het maximaal aantal wegafsluitingen wat in een bepaalde periode en in een bepaald gebied mag plaatsvinden.
5. Elke wegafsluiting is er een op zich. Er spelen per wegafsluiting diverse hinderfactoren een rol. De communicatie voorafgaand aan wegafsluitingen gaat goed.
6. Ondanks hinder, wordt het nut van wegafsluitingen door inwoners ingezien. Uitzondering is de Kermis.
7. De grootste gemeenschappelijke hinderfactor is de planning en het afstemmen van wegafsluitingen, ondanks dat de gemeente de nodige maatregelen inzet om dit te voorkomen.

2.1 Samenvatting Conclusies

De conclusies op hoofdlijnen voor dit onderzoek zijn als volgt:

1. Factoren

De communicatie voorafgaand aan wegafsluitingen goed gaat, het betrekken van omwonenden en ondernemers bij afsluitingen en het inzicht geven in de vertragingstijd kan beter

De factoren die een rol spelen bij de hinderbeleving, variëren per wegafsluiting. Inzake de door ons onderzochte cases voor dit onderzoek, oordeelden bewoners en ondernemers het meest positief over de 'communicatie vooraf aan een wegafsluiting' en het minst positief over 'het betrekken van inwoners door de gemeente bij de afsluiting' en 'het inzicht wat de gemeente gaf in de vertragingstijd'.

Ondanks hinder, wordt het nut van wegafsluitingen wel ingezien. Uitgezonderd de Kermis

Over het algemeen zien bewoners en ondernemers het nut wel in van wegafsluitingen. Behalve in het geval van de door ons onderzochte afsluiting van de Spuiboulevard m.b.t. de Kermis.

Er is binnen de gemeente nauwelijks managementinformatie beschikbaar m.b.t. de factoren die een rol spelen bij hinder rondom wegafsluitingen

Uitgezonderd de afsluiting van de Wantijbrug- vragen en meldingen konden in de applicatie Fixi specifiek voor deze wegafsluiting gedaan worden- zijn de managementinformatiesystemen van de gemeente niet ingericht op de registratie van specifieke wegafsluitingen. Daarom is er geen management informatie over het aantal en de aard van de vragen en meldingen per wegafsluiting.² Er is ook geen beeld bij wie de melding heeft gedaan (een bewoner of ondernemer) en er is geen inzicht in het aantal vragen en meldingen als aandeel op het geheel van vragen en meldingen aan de gemeente.

² Handmatig zou dit in beginsel wel mogelijk zijn. Daarvoor moeten dan alle entries afzonderlijk worden beoordeeld.

2. Gevolgen

Het onderwerp 'wegafsluitingen' leeft onder inwoners

Het is onderwerp van gesprek in de (social) media.

Onvrede over het handelen van de gemeente bij wegafsluitingen in de social media kan voor de korte termijn goed gemeten worden met de webcare tool Coosto.

De webcare tool is (nog)onvoldoende ingericht om meldingen en vragen te kunnen categoriseren, zodat deze ook managementinformatie voor de langere termijn kan leveren.

Realtime monitoring op vragen en meldingen aan de gemeente over bij de afsluiting van de Wantijbrug leverde een effectieve bijsturing op binnen het project

80% van alle vragen en opmerkingen konden direct beantwoord worden.

De tevredenheid over het handelen van de gemeente per wegafsluiting wordt niet gemeten in klanttevredenheidsonderzoeken van de gemeente.

Er kan daardoor niets gezegd worden over de tevredenheid van inwoners over het handelen van de gemeente bij wegafsluitingen.

Er kan niet gemeten worden wat het effect is op het imago van de gemeente

Er is wel bewustwording voor de beeldvorming die ontstaat als er in de (social) media een negatief sentiment heerst over het handelen van de gemeente m.b.t. wegafsluitingen.

Kosten, gemoeid met het afhandelen van meldingen en vragen rondom wegafsluitingen, zijn niet inzichtelijk.

Er is geen managementinformatie beschikbaar die inzichtelijk maakt, wat de tijd is die gemoeid gaat met het afhandelen van vragen en meldingen.

Wegafsluitingen worden binnen de gemeentelijke organisatie niet als iets op zichzelf staand gezien, maar als een noodzakelijk onderdeel van een groter project. Inwoners kijken wel naar de wegafsluiting specifiek en zien deze niet als onderdeel van een groter geheel, maar als obstakel in hun leefomgeving.

Dit zal de reden zijn waarom er geen toetsingskader is, of prestatie indicatoren wanneer een wegafsluiting succesvol is. Daarentegen wordt er wel gestuurd op het project, waar een wegafsluiting onderdeel van is.



3. Middelen en maatregelen

Inwoners geven in de meeste gevallen een voldoende voor het handelen van de gemeente v.w.b.t. wegafsluitingen. Alleen de inwoners van de Lange Geldersekade gaven een onvoldoende

Uit onze statistische analyse blijkt dat tevredenheid over het handelen van de gemeente verder omhoog kan door in te zetten op specifieke factoren.

Inwoners uiten zich unaniem negatief over de planning en het afstemmen van wegafsluitingen

Ondanks dat de gemeente de nodige maatregelen inzet om dit te voorkomen.

Er zijn geen afspraken over het maximaal aantal wegafsluitingen in een bepaalde periode in een bepaald gebied.

Teveel wegafsluitingen achter elkaar in een bepaald gebied (in het Centrum van Dordrecht ligt de hoogste concentratie) kan te veel hinder achter elkaar opleveren, waardoor ontevredenheid toeneemt. Dit kan wellicht een rol spelen bij de Lange Geldersekade.

Maatregelen die door de gemeente worden genomen ter voorkoming van hinder worden niet eenduidig en standaard ingezet.

Dit biedt ruimte voor verbetering. Zo blijkt ook uit het oordeel van alle respondenten die vinden dat de wegafsluiting de volgende keer zeker v.w.b.t. planning en afstemming beter moet.

2.2 Overzicht Bevindingen o.b.v. Normenkader

NORM	WEL/NIET/DEELS	BEVINDINGEN	
Factoren (zie voor uitwerking bevindingen en toetsen aan norm Hoofdstuk 3)			§
Er is zicht op de factoren die een rol spelen bij een negatieve hinderervaring.		Deels. Uit management informatie is dit niet na te gaan, behalve bij de Wantijbrug (Fixi). Er is op basis van de meldingen en vragen die ambtenaren doorgestuurd krijgen, wel een gevoel bij de top 3 ergernissen bij wegafsluitingen voor inwoners.	3.3
Er is zicht op het aantal meldingen inzake wegafsluitingen. Deze zijn op te delen naar welke afsluiting het betreft. Het is mogelijk om te zien door wie (welke doelgroep) de melding is gedaan en waarover.		Deels. De meldingen en vragen worden doorgezet naar de specifieke ambtenaren die bij de wegafsluiting betrokken zijn. Het is echter onmogelijk om dit per wegafsluiting en per doelgroep te filteren. Het is ook niet mogelijk om te zien wat het aandeel is op het totaal aantal vragen (via de diverse kanalen) en meldingen. De afsluiting van de Wantijbrug is daar een uitzondering op.	3.3
Gevolgen (zie voor uitwerking bevindingen en toetsen aan norm Hoofdstuk 4)			§
Het aantal vragen en meldingen en onvrede in de (social) media geven een beeld van de (on)tevredenheid over een wegafsluiting.		Deels. De webcare tool van Coosto is niet ingericht om managementinformatie over wegafsluitingen specifiek en als deel op het totaal te laten zien. Het sentiment en het beeld bij de inhoud van de berichten rondom wegafsluitingen op korte termijn kan wel heel goed worden weergegeven en geanalyseerd in de Dordt Kort die drie keer per week	4.1

		verschijnt. Met de toevoeging dat analyse alleen plaats kan vinden van openbare profielen.	
Bij het meten van de tevredenheid van inwoners en bedrijven over de gemeente, is de tevredenheid over wegafsluitingen (bereikbaarheid en doorstroom) een onderdeel.		Deels. Tevredenheid over het handelen van de gemeente bij wegafsluitingen, wordt niet gemeten, de beleving/tevredenheid m.b.t. het wegenbeheer wordt wel tweejaarlijks gemeten in de Wegenmonitor (daarin worden overigens ook de impact van verschillende factoren op de tevredenheid gemeten).	4.2
Klachten, meldingen en negatief sentiment in de (social) media worden gedeeld met betrokkenen bij wegafsluitingen. Er wordt naar aanleiding van veel gedeelde klachten bijgestuurd.		Deels. Klachten en meldingen worden doorgezet naar de betrokken ambtenaren, maar niet altijd wordt direct bijgestuurd. Bij de afsluiting van de Wantijbrug is voor het eerst real time gedaan i.s.m. de Newsroom.	4.2
De kosten (vooral uitgedrukt in tijd) die gemoeid zijn met het aantal meldingen en vragen aan de gemeente, zijn inzichtelijk.		Nee, deze zijn niet inzichtelijk. Uitgezonderd de Wantijbrug. Daar zijn de kosten wel bijgehouden omdat deze vergoed werden door Rijkswaterstaat.	4.2
Er is inzicht in wat dit voor het imago van de gemeente betekent.		Ja, men is zich bewust van de beeldvorming.	4.2
Middelen & Maatregelen (zie voor uitwerking bevindingen en toetsen aan norm Hoofdstuk 5)			§
Er zijn afspraken over wanneer een wegafsluiting succesvol is op basis van prestatie-indicatoren		Deels. Er is geen toetsingskader wat wordt ingezet om te oordelen of wegafsluitingen succesvol zijn verlopen omdat wegafsluitingen gezien worden als een noodzakelijk onderdeel van een project. Er wordt gestuurd op het totale project.	4.2, 5.1

		Er is binnen de organisatie wel gevoel bij wanneer een wegafsluiting succesvol is geweest (geen verkeersinfarct ontstaan, veilig e.a.). Wantijbrug uitgezonderd.	
Communicatie is vast onderdeel van alle projecten rondom wegafsluitingen. Bij uitvoer door externe partijen vindt overleg met de afdeling communicatie plaats over de inzet van middelen.		Deels. Er wordt altijd gecommuniceerd over de wegafsluitingen, maar niet op een eenduidige manier en dit ligt meestal in handen van de uitvoerder. De afdeling communicatie wordt daar niet standaard bij betrokken. Er is (nog) geen format voor bereikbaarheidscommunicatie.	5.1
Bij wegafsluitingen wordt er altijd een stakeholderanalyse gemaakt van het af te zetten gebied.		Dit gebeurt niet of nauwelijks.	5.1
Bij wegafsluitingen wordt doelgroep communicatie gebruikt.		Dit gebeurt niet of nauwelijks.	5.1
Bij wegafsluitingen wordt de aanleiding van de wegaansluiting gecommuniceerd.		Wegafsluitingen zijn onderdeel van een project. De reden van het project (bijvoorbeeld onderhoud aan de Wantijbrug) wordt gecommuniceerd. Bij kleinere projecten wordt niet altijd de reden gecommuniceerd.	5.1
Er is een vast overlegorgaan waarin afstemming plaatsvindt. Dit overleg vindt periodiek plaats en er is een vaste vertegenwoordiging aanwezig		Ja, o.a. de zogeheten Programmeertafel.	5.1
Data is raadpleegbaar en kan worden aangevuld door (externen, o.a. uitvoerders).		Ja, in de MIP- tool en in MELVIN.	5.1

Data rondom wegafsluitingen (waar, wanneer, hoe vaak, welke reden) worden gemonitord zodat er niet te veel wegafsluitingen in een zelfde gebied achter elkaar worden ingepland.		Deels. Het wordt gecoördineerd en gemonitord door de bereikbaarheidscoördinator, er is echter geen afspraak over hoeveel wegafsluitingen er maximaal in een bepaald gebied in een bepaalde periode mogen plaatsvinden.	
Er zijn afspraken over werk- met -werk maken		Ja. Daar zijn afspraken over.	5.1
Bij meerdere wegafsluitingen kan duidelijk een afweging gemaakt worden (op basis van afspraken) welke wegafsluiting prioriteit heeft en waarom. Er is een beslisketen/beslisboom als het gaat om het uiteindelijk nemen van beslissingen rondom wegafsluitingen.		Ja. Er zijn afspraken over verantwoordelijkheden en het nemen van besluiten.	5.1
Er worden tools gebruikt m.b.t. doorstroom. Om voorspellingen te doen en om doorstroom te monitoren.		Ja. Er wordt gebruik gemaakt van verkeersmodellen, extern advies en apps.	5.1
Er zijn richtlijnen/ afspraken over wanneer onderhoud noodzakelijk is. Er is beleid.		Ja, er hiervoor zijn o.a. Meerjaren Onderhoudsplannen opgesteld.	5.1
Er is zicht op en er zijn afspraken over het maximaal aantal afsluitingen wat in een bepaalde periode in een bepaald gebied plaats mag vinden.		Nee. Er zijn geen afspraken over het maximaal aantal afsluitingen in een bepaald gebied en binnen een bepaalde periode.	5.1
Er is een vergunningentraject wat verzoekers doorlopen		Ja. Voor een wegafsluiting is toestemming van de gemeente nodig. Deze aanvragen worden gecoördineerd.	5.1
Er is een indeling in		Ja. Er is een impact scale die	5.1

categorieën (naar omvang en duur).		ook in Melvin wordt weergegeven door de coördinator bereikbaarheid.	
Er is in het bestek opgenomen wat de duur van een wegafsluiting maximaal is en de gevolgen als deze worden overschreden.		Deels. Dit wordt o.a. niet altijd gedaan omdat de prijs dan hoger is als het binnen een bepaalde tijd moet worden afgerond (met boeteclausule).	5.2
Er is een checklist die gebruikt wordt waarin afgevinkt kan worden wie geïnformeerd dient te worden en welke stappen er allemaal doorlopen moeten worden. Hierin is ook het onderdeel communicatie opgenomen.		Elk project is op zichzelf staand. Er is geen vaste aanpak en er wordt geen gebruik gemaakt van een checklist.	5.1
Elke wegafsluiting wordt geëvalueerd door betrokken projectleiders. Op basis van input van omwonenden en de andere doelgroepen.		Ja. Hier worden ook verslagen van gemaakt. Leerpunten worden meegenomen naar een volgend project.	5.2
Verbeterpunten worden bijgewerkt in de checklist die gebruikt wordt bij wegafsluitingen.		Wordt niet standaard door alle projectleiders en proco's gebruikt, maar de coördinator bereikbaarheid gebruikt een checklist waarin de leerpunten uit eerdere projecten worden meegenomen. Wantijbrug is hier weer een uitzondering op.	5.1

Kleurenlegenda:



Aanwezig



Deels aanwezig



Niet aanwezig



2.3 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen en de analyse daarvan zijn de aanbevelingen geformuleerd:

1. Gebruik het inzicht dat het onderwerp 'wegafsluitingen', net als afval, leeft onder inwoners. Ga meer in gesprek met inwoners over de reden (het grotere geheel) en de aanpak en realiseer je als gemeente dat inwoners de wegafsluiting als iets op zichzelf staand zien wat hinder oplevert;
2. Zorg dat er prestatie indicatoren komen (binnen de projecten) voor wegafsluitingen zodat de gemeente kan bepalen wanneer ze tevreden is over het eigen handelen;
3. Neem wegafsluitingen mee als onderdeel van klanttevredenheidsonderzoeken m.b.t. bereikbaarheid;
4. Zorg dat er managementinformatie beschikbaar komt voor (de grotere) wegafsluitingen. Op deze manier wordt inzicht verkregen in de tijd die de organisatie kwijt is aan wegafsluitingen en kan beter gestuurd worden op de hinderfactoren die bij een specifieke wegafsluiting een rol spelen;
5. *Op basis van realtime* monitoring kan sneller bijgestuurd worden op hinderfactoren bij wegafsluitingen. Op die manier laat je als gemeente nog meer zien dat je de hinder zo veel mogelijk wilt voorkomen en dat je begrijpt dat het voor inwoners een belangrijk onderwerp is;
6. Kijk of het mogelijk is afspraken te maken over het maximaal aantal wegafsluitingen wat binnen een bepaald gebied en binnen een bepaalde periode mag plaatsvinden;
7. Standaardiseer processen en gebruik checklists rondom de organisatie van wegafsluitingen;
8. Overweeg bredere inzet en analyse van verkeersmodellen, ten tijde van de Wantijbrug is gebleken dat er voor ruim 20% ingezet is aan andere vervoersmiddelen. Hoe kan de gemeente dit vasthouden?

Bestuurlijke reactie

Retouradres: Postbus 8 3300 AA DORDRECHT

Aan
de voorzitter Rekenkamercommissie
de heer S. Oostlander
Postbus 8
3300 AA DORDRECHT

Gemeentebestuur
Spuiboulevard 300
3311 GR DORDRECHT
T 14078
F (078) 770 8080
www.dordrecht.nl

Contactpersoon
M.C.A. Bakx
T (078) 770 3912
E mca.bakx@dordrecht.nl

Datum 15 september 2020
Ons kenmerk InProces BBV: 2020-0119699
Betreft Bestuurlijke reactie op rekenkameronderzoek naar wegafsluitingen

Geachte heer Oostlander,

Met belangstelling hebben wij kennis genomen van het onderzoek van de Rekenkamercommissie naar de beleving van wegafsluitingen. Wij willen hier graag onze reactie op geven.

We delen uw conclusie dat het onderwerp wegafsluitingen in Dordrecht leeft. Gezien de ingrijpende werkzaamheden van Rijkswaterstaat aan de Wantijbrug en de N3 en onze eigen werkzaamheden aan het lokale wegennet, hadden we dat ook niet anders verwacht. Gelet op onze ambities voor het structureel verbeteren van de bereikbaarheid, de groeiambitie, het onderhoud aan de wegen en de energietransitie zullen wegafsluitingen ook de komende jaren een belangrijk onderwerp blijven, waardoor uw onderzoek op een goed moment komt. Daarbij hopen wij ook, nu we geconfronteerd worden met grote crises, dat het niet lang meer zal duren voordat ook evenementen weer aanleiding zullen geven tot tijdelijke wegafsluitingen.

Hieronder gaan wij puntsgewijs in op uw aanbevelingen. We nemen hierbij uw conclusies mee.

1. *Gebruik het inzicht dat het onderwerp 'wegafsluitingen', net als afval, leeft onder inwoners. Ga meer in gesprek met inwoners over de reden (het grotere geheel) en de aanpak en realiseer je als gemeente dat inwoners de wegafsluiting als iets op zichzelf staand zien wat hinder oplevert.*

Het voorstel om meer te communiceren vanuit het grotere geheel nemen wij ter harte. In het voortraject wordt vanzelfsprekend de aanleiding van de afsluiting wel genoemd, maar tijdens de afsluiting is dat niet altijd meer het geval. Door bij de afsluiting kenbaar te maken waarom deze noodzakelijk is, kunnen waarschijnlijk nog meer mensen het nut inzien van de wegafsluitingen. Het aantal mensen dat het nut inziet van afsluitingen is - tot onze tevredenheid - al hoog, maar wij werken er graag aan om dat nog verder te verhogen. We onderzoeken hierbij de mogelijkheid om meer gebruik te maken van videoboodschappen.

Datum 15 september 2020
Ons kenmerk InProces BBV: 2020-0119699

2. *Zorg dat er prestatie indicatoren komen (binnen de projecten) voor wegafsluitingen zodat de gemeente kan bepalen wanneer ze tevreden is over het eigen handelen.*

Bij grote projecten zoals het onderhoud aan de Wantijbrug dit voorjaar kan het, inderdaad, nuttig zijn om prestatie indicatoren te formuleren voor de afsluiting. Bij verreweg de meeste projecten biedt het opstellen van prestatie indicatoren geen meerwaarde als het gaat om het bepalen van onze eigen tevredenheid. De inspanningen voor het 'kwantitatief' meten wegen dan niet op tegen de opbrengsten. Iedere wegafsluiting is anders. Om maatwerk te kunnen bieden bepalen we per wegafsluiting onze inzet en hoe we zo optimaal mogelijk vinger aan de pols kunnen houden. We houden hierbij ook steeds de focus op het acteren in plaats van het rapporteren.

3. *Neem wegafsluitingen mee als onderdeel van klanttevredenheidsonderzoeken m.b.t. bereikbaarheid.*

Via het bewonerspanel of klanttevredenheidsonderzoeken bij ons 'callcentrum' kunnen we vragen voorleggen aan de inwoners over wegafsluitingen. Voor de interactie met inwoners zien wij echter meer kansen in het benutten van specifieke apps zoals wij die gebruikt hebben bij de Merwedestraat en de Lange Geldersekaade en de Fixi-app bij alle andere afsluitingen. Als inwoners zelf meldingen doen over afsluitingen, kunnen we nog tijdens de afsluiting beoordelen of bijsturing nodig is.

4. *Zorg dat er managementinformatie beschikbaar komt voor (de grotere) wegafsluitingen. Op deze manier wordt inzicht verkregen in de tijd die de organisatie kwijt is aan wegafsluitingen en kan beter gestuurd worden op de hinderfactoren die bij een specifieke wegafsluiting een rol spelen.*

Bij afsluitingen is het relevant om te weten hoe de effecten uitpakken in de stad. Hiervoor zetten we bij grote projecten omgevingsmanagement in en zorgen we voor goede aanspreekpunten waar inwoners en ondernemers eventuele problemen kunnen melden. Met deze informatie kan direct in het project worden bijgestuurd. Het aantal besteedde uren aan het omgevingsmanagement is voor ons minder relevant om bij te houden.

5. *Op basis van realtime monitoring kan sneller bijgestuurd worden op hinderfactoren bij wegafsluitingen. Op die manier laat je als gemeente nog meer zien dat je de hinder zo veel mogelijk wilt voorkomen en dat je begrijpt dat het voor inwoners een belangrijk onderwerp is.*

De realtime monitoring maakt overigens onderdeel uit van een bredere omgevingsanalyse, die aangevuld wordt vanuit bijvoorbeeld wijkmanagers, projectleiders, handhaving etc. op basis van praktijk en gesprekken. Daarnaast vinden we het belangrijk dat we niet alleen monitoren, maar vooral communiceren naar aanleiding van berichten en waar mogelijk bijsturen bij knelpunten.

6. *Kijk of het mogelijk is afspraken te maken over het maximaal aantal wegafsluitingen wat binnen een bepaald gebied en binnen een bepaalde periode mag plaatsvinden;*

Wij streven er naar om afsluitingen maximaal te beperken door bijvoorbeeld werkzaamheden te combineren. Tegelijk streven wij er naar om op sommige plekken meer evenementen mogelijk te maken, waardoor we juist meer

Datum 15 september 2020
Ons kenmerk InProces BBV: 2020-0119699

afsluitingen zullen veroorzaken. Het aantal afsluitingen vinden wij daarom minder relevant dan de impact van de verschillende afsluitingen samen. Bij het sturen op maatschappelijke meerwaarde willen we, juist met oog op het algemeen belang, afwegingen kunnen maken zonder ons op één aspect (als een soort 'bovenwettelijke norm') vast te zetten.

7. Standaardiseer processen en gebruik checklists rondom de organisatie van wegafsluitingen.

Deze aanbeveling nemen wij over.

8. Overweeg bredere inzet en analyse van verkeersmodellen, ten tijde van de Wantijbrug is gebleken dat er voor ruim 20% ingezet is aan andere vervoersmiddelen. Hoe kan de gemeente dit vasthouden?

In de voorbereiding van ingrijpende verkeersafsluitingen worden nu verkeersmodellen benut om de gevolgen van de afsluitingen door te rekenen. In alle door de rekenkamercommissie onderzochte projecten is met de modellen gerekend aan onderdelen van het project. Bij evenementen als de kerstmarkt en de kermis stimuleren wij bijvoorbeeld ook actief het gebruik van de fiets en het openbaar vervoer om naar het centrum te komen. Tevens leidt de inzet van de modellen tot aanpassing van de geplande afsluiting en omleidingsroute, waardoor op voorhand de hinder beperkt wordt. Rekenen met verkeersmodellen is niet erg praktisch bij kleinere afsluitingen in verblijfsgebieden, omdat het model niet zo fijnmazig is. Uitbreiding van het model is mogelijk, maar dat beperkt de rekensnelheid weer ingrijpend, waardoor wij vooralsnog dit middel alleen blijven gebruiken bij ingrijpende afsluitingen op het hoofdwegennet.

Tot slot willen we (nogmaals) onderstrepen dat het ook politieke besluiten zijn die kunnen leiden tot extra wegafsluitingen, bijvoorbeeld als het gaat om het mogelijk maken van evenementen. Vervolgens is communicatie voor en tijdens de wegafsluiting ons inziens essentieel om ook tijdens de afsluiting te kunnen bijsturen.

Wij danken u voor het constructieve onderzoek en hopen met deze bestuurlijke reactie op een goede manier aan uw aanbevelingen tegemoet te komen. Wij zien uit naar de bespreking hiervan met de gemeenteraad.

Hoogachtend,



Het college van Burgemeester en Wethouders



J. Scholten
secretaris



A.W. Kolff
burgemeester

DEEL II

Onderzoeksbevindingen (Nota van Bevindingen)

3 Factoren

In dit hoofdstuk geven we antwoord op de volgende deelvragen van het normenkader, voor wat betreft de factoren van invloed op de hinderervaring:

Nummer	Vraag
1.	Welke factoren spelen een rol bij de hinderbeleving rondom wegafsluitingen?
2	Worden de factoren van invloed op de negatieve beleving van inwoners actief gemonitord?

Dit doen we in de volgende paragrafen:

- Paragraaf 3.1. Hinderbeleving, de onderzoeksresultaten
- Paragraaf 3.2. Factoren die een rol spelen bij hinderervaring
- Paragraaf 3.3. Managementinformatie inzake meldingen over wegafsluitingen

3.1 Hinderbeleving, de onderzoeksresultaten

In deze paragraaf kijken we naar de onderzoeksresultaten voor de vier verschillende cases:

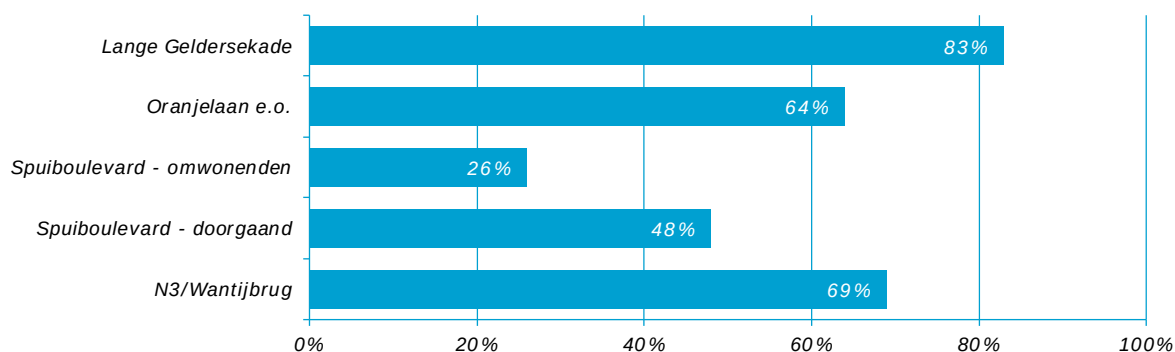
- De afsluiting van de Lange Geldersekade (omwonenden)
- De Oranjelaan en zijstraten (omwonenden)
- De Spuiboulevard ten tijde van de kermis (omwonenden en doorgaand verkeer, ondernemers)
- N3/Wantij (doorgaand verkeer, ondernemers)

Ervaarden respondenten overlast? In deze paragraaf komen aan de orde:

1. De hinderervaring van respondenten
2. De overlast naar wijze van verplaatsen
3. Het ervaren type hinder
4. Hinderervaring ondernemers

1. Hinderervaring omwonenden en doorgaand verkeer

Figuur 2 laat zien dat het aandeel omwonenden wat overlast ervaart van een wegafsluiting sterk uiteen kan lopen. Zo geeft maar een kwart van de omwonenden van de Spuiboulevard aan dat ze overlast hebben ervaren van de wegafsluiting, tegenover ruim 80% bij de Lange Geldersekade. Ook het doorgaand verkeer ervaart in wisselende mate overlast van een wegafsluiting. Zo geeft ongeveer de helft van het doorgaand verkeer - wat regelmatig de Spuiboulevard gebruikt - aan dat ze overlast ervaren van de afsluiting vanwege de kermis. Bij de N3/Wantijbrug ligt dit aandeel 21% hoger. Ook het verschil in hinderervaring van omwonenden van de Spuiboulevard versus de Lange Geldersekade is groot. Zo ligt het aandeel dat hinder ervaart onder de omwonenden van de Lange Geldersekade zelfs 57% hoger dan dat van de omwonenden van de Spuiboulevard.



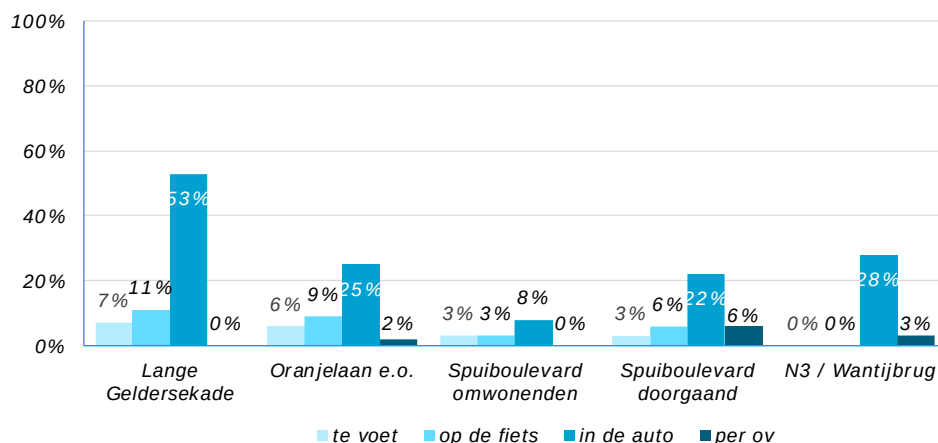
Figuur 2 Aandeel dat aangeeft overlast te hebben ervaren van de wegafsluiting

2. Overlast naar wijze van verplaatsen omwonenden en doorgaand verkeer

De hinder/overlast die bewoners ervaren, loopt ook sterk uiteen met de manier waarop men zich verplaatst (zie figuur 3). Respondenten konden aangeven of ze een beetje, best wel wat of veel overlast ondervonden van de wegafsluiting. Onderstaande figuur toont het aandeel respondenten dat veel overlast ervaart, gekoppeld aan de manier van verplaatsen.

De meeste overlast van een wegafsluiting wordt ervaren bij verplaatsing met de auto. Dit aandeel is het hoogst bij de Lange Geldersekade (53%) en het laagst ervaren bij de omwonenden van de Spuiboulevard (8%).

Het aandeel dat als fietser of voetganger veel overlast van de wegafsluiting ondervond was het hoogst bij de Lange Geldersekade en de Oranjelaan e.o.. OV-reizigers hadden de meeste overlast van overlast van de afgesloten Spuiboulevard.



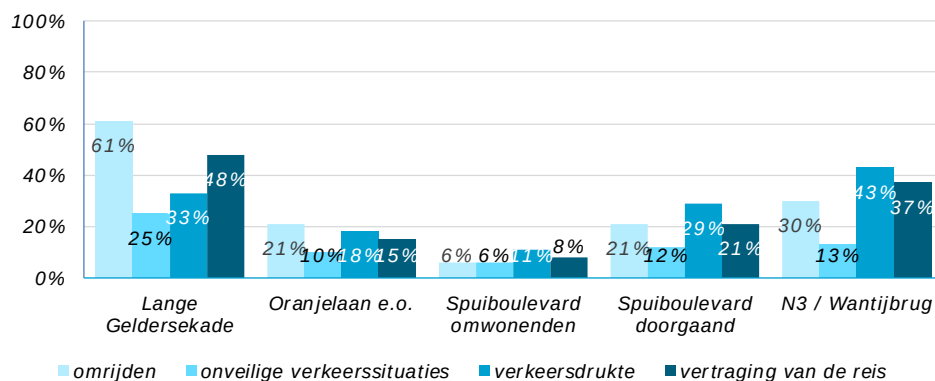
Figuur 3 Aandeel per case/ per manier van verplaatsen wat veel overlast ervaarde

3. Ervaren type hinder omwonenden en doorgaand verkeer

Op de Lange Geldersekaade ondervond een groot deel van de omwonenden veel hinder van het omrijden. Bijna de helft van de ondervraagden ondervond vertraging van de reis. Verkeersdrukte en onveilige verkeerssituaties worden door respectievelijk een derde en een kwart genoemd.

Omwonenden van de Oranjelaan e.o. noemen het vaakst overlast van de verkeersdrukte en het moeten omrijden (twee op de tien). Omwonenden van de Spuiboulevard ervaren de minste overlast. Eén op de tien ervaart overlast van verkeersdrukte.

Het doorgaand verkeer op de Spuiboulevard heeft ervaart de meeste overlast van verkeersdrukte, gevolgd door vertraging en omrijden. Het doorgaand verkeer op de N3/Wantijbrug noemt het vaakst de overlast van verkeersdrukte ten gevolge van de wegafsluiting, gevolgd door vertraging van de reis. Ongeveer een derde van de ondervraagden ervaart veel overlast van het omrijden. Zie figuur 4 hieronder.



Figuur 4 Aandeel ervaren hinderfactor/case

4. Hinderervaring ondernemers

Ondernemers reageerden in eerste instantie niet op de uitnodiging om in gesprek te gaan met de RKC over de ervaren hinder van wegafsluitingen. Een aantal ondernemers- uit de lijst van geselecteerde ondernemers rondom de Spuiboulevard en de Merwedestraat (N3/Wantijbrug)- is daarom na gebeld.

Meerdere malen noemden de ondernemers, gevestigd aan de Merwedestraat, dat ze van tevoren angst hadden voor wat zou gaan komen met betrekking tot de afsluiting van de Wantijbrug. Het viel uiteindelijk mee. Ze bleven bereikbaar, weliswaar met wat vertraging, maar het leverde geen terugloop in klanten op. Ook voor leveranciers en personeel bleven de ondernemingen bereikbaar. Er werden hier en daar aanpassingen gedaan in de tijden waarop geleverd werd (vroeger) en personeel paste ook werktijden aan (vroeger beginnen) of zij verplaatsten zich waar mogelijk anders dan met de auto waardoor zij minder vertraging ervaarden. Ook bij de ondernemers aan de Spuiboulevard (en omliggende straten) werd aangegeven geen terugloop in klanten te ondervinden bij de wegafsluiting rondom de Kermis. Een deel van de Spuiboulevard blijft ook altijd bereikbaar tijdens de kermis. Daarnaast wordt een aantal keer genoemd dat klanten goed op de hoogte zijn van de tijdelijke afsluiting en daarop anticipeerden.

3.2 Factoren die een rol spelen bij hinderbeleving

Het beeld dat we krijgen van de hinderbeleving op basis van de door ons onderzochte cases en de doelgroepen is uiteenlopend. De mate en de manier waarop overlast ervaren wordt bij wegafsluitingen hangt van diverse factoren af. Dit idee wordt bevestigd door literatuuronderzoek wat de RKC voor dit onderzoek deed.³ Wij zagen eerder dat de manier waarop men zich verplaatst een rol speelt bij de hinderbeleving, maar ook de ervaren vertragingstijd, de verkeersonveiligheid en het extra omrijden spelen een rol. Andere belangrijke factoren zijn onder andere de communicatie vooraf en tijdens de wegafsluiting, inzicht in het nut en de noodzaak van de wegafsluiting, de omleidingsroute, de eventuele vertragingstijd en het wel of niet betrekken van bewoners.⁴

In deze paragraaf komt aan de orde:

1. In welke mate spelen de diverse factoren een rol bij onze cases
2. De analyse per case en per doelgroep
3. Wat zien we?

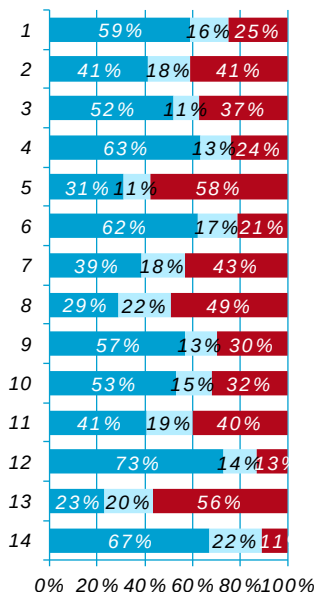
1. In welke mate spelen de diverse factoren een rol bij de cases?

Wij vroegen omwonenden en doorgaand verkeer om van een aantal stellingen aan te geven in hoeverre ze zich daarin herkenden. Zie voor het resultaat figuur 5.

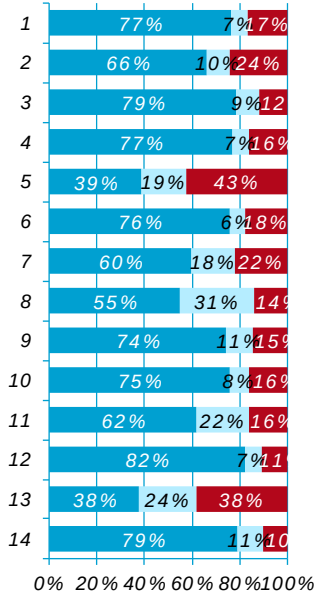
³ Zo zijn o.a. de prioriteitenmatrix gemeente, in de *Wegbelevingsmonitor automobilisten 2019*, waar de gemeente Dordrecht tweejaarlijks aan meedoet, geanalyseerd op de meest voorkomende factoren. Evenals het boekje *MinderHinder in Praktijk* van Rijkswaterstaat.

⁴ Zie naast de in voetnoot 2 genoemde literatuur, ook het Interventieonderzoek *'Meer dan een bord langs de weg'* van Nina Kamsteeg. Een exploratief onderzoek naar hoe de gemeente Dordrecht op een effectieve manier kan communiceren over bereikbaarheid met inwoners.

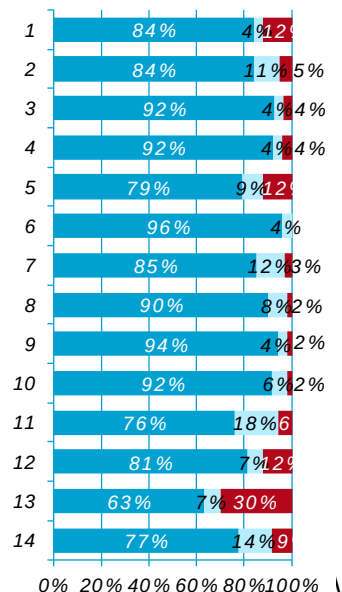
Lange Gelderseksade



Oranjelaan e.o.



Spuiboulevard, omwonenden

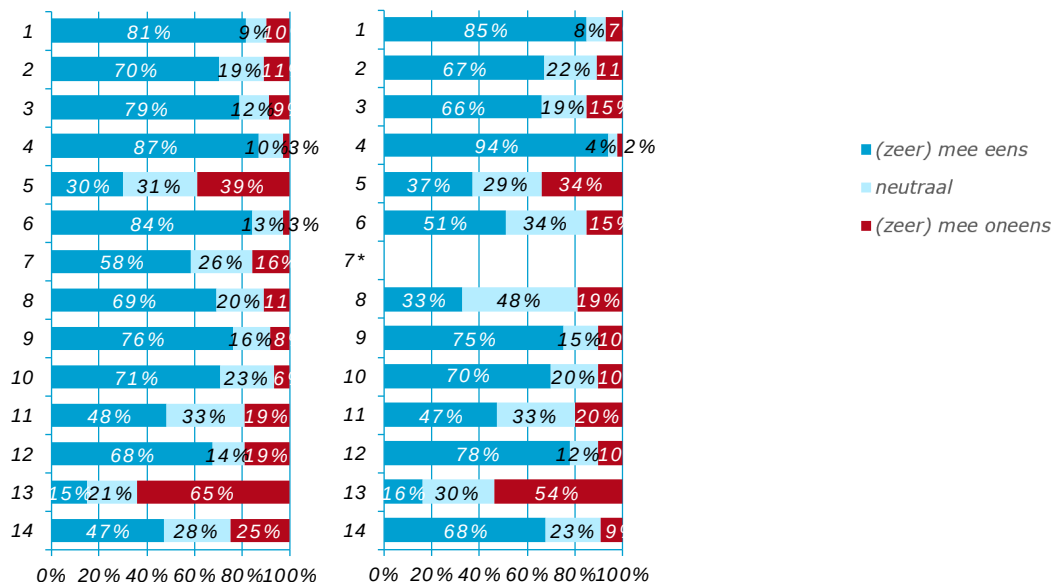


■ (zeer) mee eens
■ neutraal
■ (zeer) mee oneens

Figuur 5 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de wegafsluiting?

1. de gemeente communiceerde duidelijk voorafgaand aan de wegafsluiting
2. de gemeente communiceerde duidelijk tijdens de werkzaamheden
3. de informatie bij de wegafsluiting (omleidingsborden) was duidelijk
4. er is van tevoren aangegeven tot wanneer de wegafsluiting zou duren
5. de gemeente gaf inzicht in de vertragingstijd door de wegafsluiting
6. de vertraging duurde niet langer dan aangegeven
7. de verlenging van de wegafsluiting werd op tijd doorgegeven
8. de afsluiting duurde/duurt niet langer dan nodig
9. de omleidingsroute werd/wordt op tijd aangegeven
10. de omleidingsroute werd/wordt correct aangegeven
11. de omleidingsroute was/is goed gekozen
12. ik heb er begrip voor dat de weg enige tijd was/is afgesloten
13. de gemeente betrok me bij de wegafsluiting
14. de wegafsluiting was/is nuttig

Spuiboulevard, doorgaand N3 / Wantijbrug



Figuur 5 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over de wegafsluiting?

1. de gemeente communiceerde duidelijk voorafgaand aan de wegafsluiting
2. de gemeente communiceerde duidelijk tijdens de werkzaamheden
3. de informatie bij de wegafsluiting (omleidingsborden) was duidelijk
4. er is van tevoren aangegeven tot wanneer de wegafsluiting zou duren
5. de gemeente gaf inzicht in de vertragingstijd door de wegafsluiting
6. de vertraging duurde niet langer dan aangegeven
7. de verlenging van de wegafsluiting werd op tijd doorgegeven, * niet gevraagd bij N3/Wantij
8. de afsluiting duurde/duurt niet langer dan nodig
9. de omleidingsroute werd/wordt op tijd aangegeven
10. de omleidingsroute werd/wordt correct aangegeven
11. de omleidingsroute was/is goed gekozen
12. ik heb er begrip voor dat de weg enige tijd was/is afgesloten
13. de gemeente betrok me bij de wegafsluiting
14. de wegafsluiting was/is nuttig

2. Analyse per case en doelgroep

Lange Gelderse kade

Ten opzicht van de andere cases zien we bij de reacties van de omwonenden van de Lange Gelderse kade de grootste uitschieters. Zo oordeelt meer dan de helft dat de gemeente geen inzicht gaf in de vertragingstijd. Daarnaast vindt ook meer dan de helft van de bevroagden dat de gemeente hen niet betrok. Omwonenden zijn bovendien kritisch als het gaat over de communicatie van de gemeente, de omleidingsborden, het doorgeven van de verlenging van de wegafsluiting,

de totale duur van de afsluiting en de gekozen omleidingsroute. Twee op de drie omwonenden vond de afsluiting wel nuttig.

Oranjelaan e.o.

Omwonenden van de Oranjelaan e.o. zijn duidelijk minder negatief dan omwonenden van de Lange Geldersekade. Driekwart of meer is tevreden over de communicatie voorafgaand aan de wegafsluiting, de omleidingsborden, de van tevoren opgegeven duur van de afsluiting en het tijdig en op correcte wijze aangeven van de omleidingsroute. De meeste omwonenden hebben er begrip voor dat de weg enige tijd was afgesloten en ze beoordelen de afsluiting als nuttig.

Spuiboulevard omwonenden

Omwonenden Spuiboulevard zijn op hun beurt weer positiever dan de omwonenden van de Oranjelaan. Het overgrote deel van de omwonenden is tevreden over de communicatie voor en tijdens de afsluiting, de omleidingsroute en de duur van de afsluiting. Drie op de tien omwonenden zegt niet voldoende door de gemeente bij de wegafsluiting betrokken te zijn.

Spuiboulevard doorgaand verkeer

39% van het doorgaand verkeer van de Spuiboulevard zegt het oneens te zijn met de stelling dat de gemeente inzicht gaf in de vertragingstijd. Verder vindt een kwart de wegafsluiting niet nuttig. Twee op de tien mensen zeggen dat de omleidingsroute niet goed is gekozen. Twee op de drie Dordtenaren die de Spuiboulevard als doorgaand verkeer gebruiken, is van mening dat de gemeente hen niet bij de wegafsluiting heeft betrokken. Wel is duidelijk van tevoren aangegeven tot wanneer de afsluiting zou duren en is de omleidingsroute volgens de meerderheid op tijd en correct aangegeven.

N3 / Wantij

Ruim een derde van het doorgaand verkeer op de N3/Wantij is van mening dat er geen inzicht is gegeven in de vertragingstijd door de wegafsluiting. Ruim de helft is van mening dat de gemeente hen niet bij de wegafsluiting heeft betrokken. De duur van de wegafsluiting is volgens de meesten wel duidelijk aangegeven, alsmede de communicatie op voorhand.



3. Wat zien we?

- Wat opvalt is dat de omwonenden van de Lange Geldersekade veruit het meest negatief zijn over het handelen van de gemeente m.b.t. de genoemde factoren die van invloed zijn op de hinderbeleving. Zij herkennen zich het minst van alle respondenten in de stellingen. Alleen het percentage doorgaand verkeer Spuiboulevard, wat zich niet herkent in de stelling dat de gemeente hen betrok bij de wegafsluiting, is hoger dan bij de Lange Geldersekade. Maar liefst 65% geeft aan zich hier niet in te herkennen, ten opzicht van 56% wat dit aangaf voor de Lange Geldersekade. De afsluiting van de Lange Gelderse kade heeft het langst geduurd van de cases die we hebben bekeken.
- De omwonenden van de Spuiboulevard herkennen zich het meeste in alle genoemde stellingen.
- Daarnaast zien we dat voor alle cases naar voren komt dat men zich per case het minst herkent in de stellingen: *'de gemeente gaf inzicht in de vertragingstijd door de wegafsluiting'* en *'de gemeente betrok me bij de wegafsluiting'*. Deze hebben betrekking op het informeren van de gemeente over de vertragingstijd en het betrekken van de omwonenden bij de wegafsluiting.
- In bijna alle cases herkennen respondenten zich grotendeels wel in de stelling dat de afsluiting nuttig was. Ook 67% van de respondenten van de Lange Geldersekade kan zich in deze stelling vinden. Uitzondering in dit geval is het doorgaand verkeer Spuiboulevard- waarvan een kwart oordeelt zich niet te herkennen in het nut van de wegafsluiting inzake de Kermis.
- Het meest positief herkent men zich in de stellingen die betrekking hebben op de communicatie van de gemeente voorafgaand aan de wegafsluiting. *'de gemeente communiceerde duidelijk voorafgaand aan de wegafsluiting'* en *'er is van tevoren aangegeven tot wanneer de wegafsluiting zou duren'*.

Uit bovenstaande bevindingen ontstaat het beeld dat niet alleen elke wegafsluiting uniek is, maar dat ook de factoren die van invloed zijn op de hinderervaring steeds in meerdere of mindere mate een rol spelen. Het nut van wegafsluitingen wordt over het algemeen wel gezien, behalve bij een evenement als de Kermis. Zien we dit ook terug in de bevindingen bij de ondernemers?

Ondernemers

Meer dan de helft van de bevraagde ondernemers aan de Spuiboulevard is positief over de communicatie van de gemeente voorafgaand aan een wegafsluiting. Hetzelfde aandeel is negatief over het verkeersbeleid, wat niet gericht zou zijn op de doorstroom. Ook de meerderheid van de gesproken ondernemers aan de Merwedestraat e.o. is positief over de communicatie van de gemeente. Ruim een derde geeft aan graag meer betrokken te willen worden door de gemeente. Ook het nut van de wegafsluitingen wordt door de meesten gezien. Boven alles geven de ondernemers aan dat voor hen de hinderbeleving vooral gerelateerd is aan het niet terugvallen van klandizie en het bereikbaar blijven voor klanten, personeel en leveranciers.

We zien dat er een aantal overeenkomsten zijn in de bevindingen.

- Ook ondernemers oordelen overwegend positief over de communicatie van de gemeente voorafgaand aan een wegafsluiting.
- Men is net als bij de eerder besproken cases, minder te spreken over hoe ze bij wegafsluitingen betrokken worden.
- Overeenkomstig onze eerdere bevindingen zien ook de meeste ondernemers het nut in van de wegafsluitingen.

3.3 Managementinformatie inzake het aantal klachten / meldingen

In de vorige paragraaf werd duidelijk dat niet alleen elke wegafsluiting op zich staat, maar dat ook het grootste deel van de factoren die een rol spelen bij de hinderervaring, zich per geval in meerdere of mindere mate voordoen. Wordt hinder gemeld aan de gemeente? Zo ja, kunnen de factoren van invloed op de negatieve beleving van inwoners, doorgaand verkeer en ondernemers (actief) gemonitord worden?

In deze paragraaf komen aan de orde:

1. Wordt hinder rondom wegafsluitingen gemeld?
2. Hoe worden meldingen en opmerkingen m.b.t. wegafsluitingen gemonitord?
3. Top 3 ergernissen
4. Wat zien we?

1. Wordt hinder rondom wegafsluitingen gemeld?

Respondenten

Uit onze onderzoeksresultaten m.b.t. de diverse cases blijkt dat de meeste respondenten die overlast ervaren van wegafsluitingen, dit niet melden. In totaal 5% meldt het wel, en de meerderheid van hen meldt dit bij de gemeente. Daarnaast meldt zo'n 1% het op social media en minder dan 1% meldt het rechtstreeks aan een bestuurder van de gemeente.

Ondernemers

Navraag bij de accountmanagers levert het beeld op dat er bij hen nauwelijks klachten binnenkomen van ondernemers over wegafsluitingen. Er wordt incidenteel gebeld met de vraag wie de verantwoordelijke of projectleider is van een wegafsluiting, omdat er iets wordt gesignaleerd wat niet goed gaat (bijvoorbeeld verkeersregelaars staan niet goed). Deze rechtstreekse telefoontjes van de ondernemers worden niet geregistreerd. Enkele ondernemers nemen direct contact op met de wethouder, zoals bijvoorbeeld gebeurd is bij de ondernemers van het Vogelplein inzake de afsluiting van de Bankastraat (direct gekoppeld aan de afsluiting van de Wantijbrug).



Proactief informeren over bereikbaarheid

Het aantal meldingen lijkt niet indicatief te zijn voor het belang wat ondernemers aan bereikbaarheid hechten. Dit blijkt o.a. ook uit het feit dat bereikbaarheid een vast punt op de agenda is van de Dordtse Ondernemersvereniging (DOV).

Vanuit de gemeente zijn daarom een aantal initiatieven ontwikkeld om proactief over bereikbaarheid te communiceren:

1. De gemeente gaat de ondernemers in de wijk Centrum proactief informeren, via een nieuw ontwikkeld intranet '*Channels*', over de bereikbaarheid. Via deze tool kan vooraf worden gezien welke afsluitingen er aankomen en wie het aanspreekpunt is per wegafsluiting of omleiding. Dit is een initiatief vanuit de winkeliersvereniging en vanuit de Opgave Levendige Binnenstad.
2. Ook de nieuw ontwikkelde app '*Dordrecht onderweg*' moet meer inzicht geven in de bereikbaarheid voor bewoners en ondernemers.

Kader 1 Proactieve informatie vanuit de gemeente m.b.t. bereikbaarheid

2. Hoe worden meldingen en opmerkingen m.b.t. wegafsluitingen gemonitord?

Wij kijken onder dit punt naar de klachten en meldingen die niet zichtbaar zijn voor de buitenwereld, maar die alleen zichtbaar zijn voor de organisatie. De uitingen m.b.t. hinder van wegafsluitingen die in de social media gedaan worden, komen in hoofdstuk 4 aan de orde.

Afdeling Web, Telefoon & Social Media

Meldingen en opmerkingen komen o.a. binnen via de afdeling Web, Telefoon & Social Media (WTS). Meldingen worden online gedaan via de applicatie Fixi (voorheen de Dordrecht app). Men kan naast de app, de klacht uiten via de telefoon, WhatsApp, en via de website www.dordrecht.nl. Daar kan men via Livechat contact opnemen met de gemeente of een melding openbare ruimte doen (ook wel een Wijklijn melding genoemd). De zaken die via de diverse gemeentekanalen worden gemeld, zet de afdeling door aan desbetreffende afdeling met specifieke kennis om hierop te reageren. In sommige gevallen is het doorzetten niet nodig omdat de afdeling over informatie beschikt om zelf de antwoorden te kunnen geven. In onze analyse hebben we gekeken naar de diverse kanalen waar meldingen m.b.t. wegafsluitingen gedaan kunnen worden. We kijken naar het beeld wat we

krijgen van het aantal meldingen over wegafsluitingen, de hinderfactoren die daarbij een rol speelden en of we iets kunnen zeggen over wie de melding gedaan heeft.

Telefoon

Indien het telefoonnummer van de gemeente 14 078 gebeld wordt, dan kan men in het keuzemenu (Interactive Voice Response, IVR) kiezen voor optie 3: 'doe een wijklijnmelding'. Van de meldingen worden 'zaken' gemaakt en doorgezet naar de desbetreffende afdeling. Er kan op basis van rapportages uit de IVR gezien worden hoe vaak men kiest voor optie 3. Er is geen subcategorie 'wegafsluitingen', waardoor we geen beeld hebben over hoe vaak mensen via de telefoon een melding doen over wegafsluitingen. We weten ook niet wat de reden van de melding was en welke hinderfactoren daar eventueel een rol bij speelden. We weten ook niet of de melding door een ondernemer of een bewoner gedaan is. Eventueel zou handmatig een analyse gedaan kunnen worden welke wijklijnmeldingen met wegaansluitingen te maken hebben en de reden daarvan.

WhatsApp

De meldingen die via WhatsApp binnenkomen, komen in de webcare tool van Coosto terecht. Er kunnen geen rapportages uitgedraaid worden op de categorie wegafsluitingen. Er is geen beeld bij hoe vaak er via WhatsApp vragen gesteld worden, of meldingen gedaan worden m.b.t. dit onderwerp en welke factoren (m.b.t. hinder) daarbij een rol speelden. Er is ook geen beeld bij wie de melding gedaan heeft (een ondernemer of bewoner).

Livechat

Via de website kan men meldingen doen via de chatservice van de gemeente. Er zijn geen rapportages beschikbaar waaruit de aantallen m.b.t. meldingen en vragen over wegafsluitingen gehaald kunnen worden. Er is geen beeld bij hoe vaak er iets gevraagd of gemeld wordt, en door wie, via Livechat. Uit de rapportages kunnen we niet analyseren welke factoren een rol spelen bij de vraag en/ of melding.

Melding openbare ruimte via de website (Wijklijn)

Via de website kan een melding gedaan worden inzake de openbare ruimte. Er kan een keuze gemaakt worden uit 11 categorieën. Er is geen categorie 'Wegafsluitingen'. Er kunnen vanuit de wijklijnmeldingen rapportages gedraaid worden voor deze 11 categorieën, maar er kan geen uitspraak gedaan worden over het aantal meldingen m.b.t. wegafsluitingen en welke factoren daarbij een rol speelden. Handmatig zou eventueel nagegaan kunnen worden binnen de categorie



'Kapot wegdek', 'Kapotte verkeersborden- en palen' of 'Niet werkende verkeerslichten', of daar meldingen en vragen over wegafsluitingen tussen zitten. Daar zou een analyse op los gelaten kunnen worden m.b.t. de reden van de melding, de factoren die daarbij een rol spelen en wie de melding maakt.

Fixi

Voor het doen van een melding in Fixi (dit kan via de gemeentelijke website en via een te downloaden app), moet eerst een foto gemaakt worden. Na het bepalen van de locatie kan er een melding gedaan worden, waarbij een keuze gemaakt kan worden uit 10 categorieën. Er is geen specifieke categorie 'wegafsluitingen'. De meeste meldingen die te maken hebben met een wegafsluiting komen binnen onder de categorie '(Verkeers)borden, hekjes, palen, banken'.

Wantijbrug

Ten tijde van de afsluiting van de Wantijbrug is er wel een specifieke categorie met deze naam toegevoegd. De aantallen kunnen bij deze wegafsluiting geanalyseerd worden op de factoren die daarbij een rol spelen. Er is geen mogelijkheid om uit diezelfde rapportage te analyseren of een bewoner of een ondernemer de melding gemaakt heeft.

Sociale Media

Deze meldingen analyseren we in Hoofdstuk 4.

3. Top 3 ergernissen

Uit onze analyses onder punt 2 blijkt dat alleen in het geval van de Wantijbrug er met betrekking tot de meldingen in Fixi, ook echt iets gezegd zou kunnen worden over de factoren die een rol speelden bij de hinderbeleving. Toch heeft de organisatie wel een gevoel bij de meest voorkomende ergernissen op basis van de meldingen en vragen die ze doorgestuurd krijgen. Uit onze analyses kwam het volgende naar beeld naar voren van de meest genoemde factoren die een rol spelen zijn:

1. Meerdere keren achter elkaar afsluitingen en meerder afsluitingen tegelijkertijd (sentiment: 'de hele stad ligt open')
2. Ik zie niemand werken, waarom is het dan al afgesloten? En verkeersregelaars die niks lijken te doen.
3. Irritatie over drukte en langere reistijd



4. Wat zien we?

- Wat we zien is dat het beeld bij zowel ondernemers als bewoners hetzelfde is als het gaat om het doen van meldingen en klachten. We kunnen er niet met heel veel zekerheid iets over zeggen uit de managementinformatie vanuit de verschillende systemen, die gekoppeld zijn aan de kanalen van de gemeente waarlangs meldingen gedaan worden.
- We weten niet wat het aandeel meldingen over wegafsluitingen is, op het totaal aantal meldingen en klachten.
- We weten niet hoeveel er per specifieke wegafsluiting wordt gemeld (met uitzondering van de Wantijbrug).
- We weten niet welke factoren een rol spelen bij de meldingen en klachten die gedaan worden, want daar zijn de systemen niet op ingericht.
- En we weten tenslotte ook niet (tenzij we alle klachten en meldingen handmatig doorlopen op inhoud) of de meldingen door een ondernemer of door een bewoner gedaan zijn.
- De bevindingen laten zien dat er op deze manier weinig managementinformatie beschikbaar is binnen de gemeente wat een beeld kan geven van de intensiteit van de hinder die per wegafsluiting plaatsvindt, waar deze uit bestaat en wie de doelgroep is.
- Ondanks dat er weinig managementinformatie is binnen de gemeente over de factoren die een rol spelen in de hinderervaring, hebben de ambtenaren daar wel een gevoel bij.

4 Gevolgen

In dit hoofdstuk geven we antwoord op de volgende deelvragen van het normenkader, voor wat betreft de gevolgen van de hinderervaring:

Nummer	Vraag
3.	Wordt (on)tevredenheid over wegafsluitingen gemeten?
4.	Wordt er (actief) bijgestuurd op meldingen en negatieve beleving in de (social) media?
5.	Zijn de gevolgen van een negatieve beleving in kaart bij de organisatie?

Dit doen we in de volgende paragrafen:

- Paragraaf 4.1. Hinderbeleving in de (social) media
- Paragraaf 4.2. Effect van hinder op kosten, klanttevredenheid en imago
- Paragraaf 4.3. Oordeel over de gemeente (m.b.t. bereikbaarheid)

4.1 Hinderbeleving in de social media

In deze paragraaf komen aan de orde:

1. Monitoring van het sentiment
2. Voorbeelden van sentiment in de social media vs. onze onderzoeksresultaten
3. Wat zien we?

1. Monitoring van het sentiment

Zoals we eerder constateerden, worden opmerkingen en meldingen m.b.t. wegafsluitingen o.a. gemonitord door de afdeling Web, Telefoon & Social Media. Meldingen die rechtsreeks via de gemeentelijke kanalen worden gedaan, vragen tijd van de ambtenaren om deze af te handelen.

Er zijn afspraken (servicenormen) over de termijn waarbinnen een melding of klacht afgehandeld dient te worden.

Uitingen van onvrede over het handelen van de gemeente m.b.t. wegafsluitingen in de (social) media, vragen ook tijd van de organisatie - om daarop een passende reactie te geven- maar maken daarnaast 'voor de hele wereld' zichtbaar wanneer er hinder ervaren wordt door bewoners van keuzes die de gemeente maakt rondom de bereikbaarheid. Uit ons onderzoek blijkt dat de gemeente een aantal middelen inzet om dit sentiment te monitoren:

A. Newsroom

De gemeente Dordrecht duidt de berichtgeving op de (social) media en monitort het sentiment bij de onderwerpen waar over 'gesproken' wordt in de Newsroom. Daarnaast worden er reactie gegeven en vragen beantwoord naar aanleiding van de posts. In de Newsroom komen verschillende disciplines samen, waaronder communicatie, dienstverlening (Telefoon, Web & Social Media), data-analyse en beleid. Via de Dordt Kort- een driewekelijks bulletin vanuit de Newsroom - worden collega's en bestuurders geïnformeerd over wat er buiten de organisatie speelt.

B. Webcare

Met de webcare tool van Coosto worden het sentiment en de soort 'gesprekken' die plaatsvinden over wegafsluitingen achterhaald via de verschillende social media kanalen van de gemeente. De omgevingsanalyses die de Newsroom maakt, voor een bepaalde periode, worden geduid en gefilterd van sentimenten die door de computer foutief worden ingedeeld (zie afbeelding 1), maar ook van de reacties die niet relevant zijn. Er wordt een weergave gegeven van wat er leeft, maar met de kanttekening dat het een weergave is van een deel van de werkelijkheid. Zo heeft bijvoorbeeld Facebook onlangs de regels inzake de privacy van haar gebruikers aangepast, waardoor niet alle reacties via Facebook kunnen worden binnengehaald. Als gebruikers hun profiel hebben afgeschermd, komen deze reacties niet meer te voorschijn in Coosto.



Afbeelding 1 Voorbeeld van een bericht op Facebook waarbij het sentiment niet juist wordt 'ingeschat' door Coosto. Deze tool heeft moeite met het filteren van cynische berichten uit analyse Coosto.

Van de gesprekken en berichten wordt bepaald of ze direct beantwoord moeten worden en door wie. Politiek gevoelige onderwerpen, vooral bij negatief sentiment, worden besproken met de portefeuillehouder en veelal door een communicatieadviseur opgepakt. Inhoudelijke vragen en meldingen worden intern afgestemd en beantwoord.

C. Analyse mogelijkheden Coosto

Hoe vaak er in een bepaalde periode iets gezegd is in de social media m.b.t. wegafsluitingen, en wat daarvan het sentiment was, is voor de langere termijn lastiger te analyseren in Coosto dan voor de korte termijn. Voor ons onderzoek hebben we diverse zoektermen voor de periode van een jaar laten analyseren. Het leidde niet tot bruikbare onderzoeksresultaten. Voor actuele analyses blijkt Coosto een prima tool om sentimenten weer te kunnen geven en daarmee de (on)tevredenheid rondom wegafsluitingen en bereikbaarheid van de gemeente.

Het aantal vragen en meldingen over wegafsluitingen, wat doorgestuurd wordt naar de afdelingen, is na te gaan. Uit ons onderzoek is gebleken dat er niet voor een specifieke wegafsluiting kan worden nagegaan (behalve handmatig) hoeveel opmerkingen, meldingen en vragen daarover zijn binnengekomen en doorgestuurd. Ook het aandeel op het totaal aantal vragen en meldingen wat wordt doorgestuurd naar afdelingen vanuit Coosto is niet inzichtelijk. Daarnaast is niet te achterhalen vanuit rapportages, welke factoren een rol speelden bij de melding en door wie de melding gedaan is (ondernemer of bewoner).

2. Voorbeelden sentiment social media vs. onderzoeksresultaten cases

Wegafsluitingen zijn regelmatig onderwerp van gesprek, zo blijkt uit onze analyses van de Dordt Korts. Dit beeld wordt ook bevestigd in literatuuronderzoek. Zie o.a. een artikel over Newsrooms in Frankwatching⁵. In de Dordt Kort staat- sinds negen juli 2019 jl. onder de kop Bereikbare stad⁶-

⁵ Zie voor meer artikel: <https://www.frankwatching.com/archive/2018/12/11/newsrooms-bij-gemeenten-de-4-grootste-misverstanden/>

⁶ Deze kop is niet toevallig gekozen, maar refereert aan één van de pijlers van de content strategie voor social media, die gebaseerd is op de belangrijkste thema's uit het coalitieakkoord. In het Coalitieakkoord gemeente Dordrecht 2018-2022, staat de ambitie verwoord dat Dordrecht een bereikbare stad moet zijn. Een stad waar reizigers langs heldere routes en met betrouwbare

de belangrijkste berichtgeving rondom wegafsluiten en de beleving (het sentiment) daarbij.

We geven hieronder een aantal voorbeelden in relatie tot onze eerdere bevindingen:

- A. Naar aanleiding van het bericht 'Merwedestraat van 2 naar 1 rijbaan' in o.a. het Algemeen Dagblad(AD), op Facebook en in een persbericht daarover van de gemeente, komen daarop diverse reacties op social media (zowel positief als negatief), waarvan er een aantal in de Dordt Kort (analyseperiode 24-25 oktober 2019) worden vermeld. Deze lopen uiteen van het zorgen maken over hoe men nu nog uit de wijk komt, aangezien het in de spits toch al zo vaak vaststaat op de Merwedestraat, tot reacties waarin wordt gesteld dat men niet geïnformeerd is door de gemeente over deze plannen en of het niet handiger was geweest om drempels of flitspalen te plaatsen. Deze bevindingen sluiten voor een groot deel aan bij onze onderzoeksresultaten. Daarin zagen we ook terug dat men vond niet voldoende te zijn betrokken bij de wegafsluitingen met betrekking tot de plannen en de aanpak.
- B. In de eerder genoemde editie van de Dordt Kort wordt ook het bericht inzake het na enkele maanden opnieuw openbreken van de Lange Geldersekade geanalyseerd. Hierbij is het sentiment op het Facebook bericht van de gemeente daarover, vooral negatief. Ook dit beeld wordt teruggezien in de overwegend negatieve reacties op de stellingen in paragraaf 3.1 inzake de hinderbeleving van de bewoners van de Lange Geldersekade.
- C. In de Dordt Kort van 10 januari-13 januari 2020, is het sentiment naar aanleiding van het bericht in de AD dat transporteurs van gevaarlijke stoffen meer dan een half uur moeten omrijden door afsluiting van de Wantijbrug opvallend begripvol. Van: 'het is nu eenmaal niet anders' tot 'het is hard nodig die weg te renoveren'. Ook dit zagen we terug in onze eerdere onderzoeksresultaten. Respondenten gaven aan veelal het nut wel in te zien van de wegafsluiting, uitgezonderd het doorgaande verkeer Spuiboulevard inzake de kermis. Dat laatste onbegrip zien we ook terug in de berichtgeving op social media, zie afb. 2.

reistijden makkelijk in en uit kunnen reizen. Daarnaast zegt de gemeente dat zij o.a. nauw samenwerkt met Rijkswaterstaat om de tijdelijke overlast die werkzaamheden met zich meebrengen duidelijk te communiceren en waar mogelijk te beperken. Uitgangspunt is bovendien dat werk met werk wordt gemaakt en de werkzaamheden zoveel mogelijk worden gecombineerd zodat voorkomen wordt dat na oplevering van een project (m.b.t. een wegafsluiting), na enkele maanden er iets moet worden opengebroken en opnieuw afgezet.



Afbeelding 2 Onbegrip/ negatief sentiment m.b.t. de afsluiting van de Spuiboulevard vanwege de kermis uit analyse Coosto

3. Wat zien we?

- In aansluiting op onze eerdere bevindingen in paragraaf 3.1, zien we ook hier dat de beleving en het sentiment op de (social) media inzake wegafsluitingen uiteenlopend is en dat daarin diverse factoren een rol spelen. Het sentiment (beleving) is niet alleen maar negatief, maar varieert per wegafsluiting.
- Het onderwerp wegafsluitingen 'leeft' in de (social) media in Dordrecht.
- Uit ons onderzoek blijkt dat de webcare tool van Coosto uitstekend geschikt is om voor kortere perioden analyses los te laten op de 'gesprekken' in de (social) media en deze te filteren op onderwerpen gerelateerd aan wegafsluitingen en de (on)tevredenheid daaromtrent. Voor het analyseren van langere perioden is voor dit onderzoek gebleken dat dit lastiger analyseren is met de Coosto.
- De webcare tool is (nog) niet voldoende ingericht als managementtool om iets te kunnen zeggen over de hoeveelheid vragen en meldingen gerelateerd aan wegafsluitingen over een bepaalde periode en over de specifieke factoren die een rol spelen bij een specifieke wegafsluiting. Daarnaast kan er niet achterhaald worden welke doelgroep de meldingen maakt.

4.2 Effect van hinder op kosten, klanttevredenheid en imago.

In deze paragraaf komen aan de orde:

1. Kosten
2. Monitoring eigen handelen
3. Imago
4. Wat zien we?

We zagen dat de webcare tool van Coosto een effectieve tool is voor de gemeente om inzicht te krijgen in de 'gesprekken' die plaats vinden op de (social) media en het sentiment van deze gesprekken. In welke mate speelt webcare een rol in het sturen en inspelen op de hinderbeleving bij wegafsluitingen en geeft het inzicht in de hoeveelheid tijd gemoeid met de vragen en opmerkingen hierover? Draagt het bij aan een effectievere dienstverlening, een hogere klanttevredenheid en speelt het een rol bij het bewaken van het imago van de gemeente? De RKC constateerde hierover naar aanleiding van haar onderzoek het volgende:

1. Kosten

In paragraaf 3.1. bleek dat we van de meldingen, m.b.t. wegafsluitingen, die rechtstreeks worden gedaan via de gemeentelijke kanalen, geen managementinformatie hebben van het aantal meldingen m.b.t. wegafsluitingen op het totaal aantal meldingen en van de vragen aan de gemeente per wegafsluiting. Uitgezonderd de Wantijbrug. We hebben daarom, m.u.v. de afsluiting van de Wantijbrug, geen beeld bij de tijd die het de gemeentelijke organisatie kost aan inzet om de vragen en opmerkingen in behandeling te nemen als het gaat om wegafsluitingen. En daarmee heeft de gemeente geen inzicht in de kosten die dat met zich meebrengt als aandeel op het totaal. Hoe zit dat met de tijd (en kosten) die gemoeid zijn met het reageren op de social media? Wat we zien is dat webcare vooral wordt ingezet als 'customercare', meer dus als een dienstverleningskanaal, in plaats van als een social management tool. In de Newsroom ligt de primaire focus op het reactief anticiperen op opmerkingen en klantvragen. Zoals eerder aangegeven worden de inhoudelijke vragen aan de afdelingen doorgestuurd en worden de politiek gevoeligere onderwerpen door communicatie adviseurs afgehandeld. De klantvragen en meldingen die binnen komen via webcare worden wel geregistreerd, maar nauwelijks gerubriceerd waardoor analyse op- in dit geval het aantal en de soort wegafsluitingen- en/ of de doelgroep, net als bij de



directe gemeentelijke contactkanalen, niet mogelijk is. Ook hier is geen beeld bij de tijd, en daarmee de kosten, die wegafsluitingen vragen aan inzet van de gemeentelijke organisatie. Hoe vaak bestuurders rechtstreeks via de social media worden benaderd als het gaat om wegafsluitingen, is ook niet te achterhalen uit managementinformatie. Het komt echter steeds vaker voor. De tijd die dat van bestuurders vraagt (en daarmee de kosten) is niet in beeld. Zie afbeelding 3 als voorbeeld van zo'n rechtstreekse benadering. In dit geval m.b.t. de aangekondigde werkzaamheden aan de Dordtse Mijl, ten tijde van de Wantijbrug en de (toen nog) gevreesde vertraging die dat op zou gaan leveren.

Tweeten

gedenkt mijn reactie met @toostenrijk en @drekraaijeveld

1 1 1 1

Wouter Kolff @WouterKolff · 29 jan.
Ik begrijp uw reactie wel. Maar dat is soms makkelijker gezegd dan gedaan.

1 1 1 1

André Kraaijeveld @drekraaijeveld · 29 jan.
U heeft helemaal gelijk dat ik niet de ins en outs weet. Dat dit zeer ongelukkig is, is een understatement. Het is natuurlijk niet handig om te laten zeggen dat die kant van de stad er nauwelijks iets van merkt. Ik vrees dat u veel zult moeten uitleggen de komende tijd.

1 1 1 1

Wouter Kolff @WouterKolff · 29 jan.
De gemeente en ook RWS zetten volop in op communicatie, uitleg, alternatieven etc. Het is even een zure appel waar we met elkaar doorheen moet bijten de komende weken.

1 1 1 1

Theo Oostenrijk @toostenrijk
Als antwoord op @WouterKolff en @drekraaijeveld
Ben benieuwd of @RKCDordrecht dit punt meeneemt in haar zojuist gestart onderzoek #Wegafsluitingen, dat inzicht moet geven hoe omwonenden, doorgaand verkeer en ondernemers dit ervaren. Met daarbij de achterliggende vraag of/hoe het anders had gekund.

11:05 a.m. · 30 jan. 2020 · Twitter for Android

1 1 1 1

Rekenkamercommissie @RKCDordrecht · 10 feb.
Als antwoord op @toostenrijk @WouterKolff en @drekraaijeveld
Als deze ervaring wordt gedeeld door onze doelgroepen, dan komt dat zeker terug in de onderzoeksresultaten. Het is nu nog te vroeg daar iets over te zeggen. Maar dank voor de attendering!

1 1 1 1

Zoeken op Twitter

Relevante personen

Theo Oostenrijk @toostenrijk · Volgt jou · Volgend
CDA-raadslid gemeente Dordrecht

Wouter Kolff @Wouter... · Volgt jou · Volgend
Echtgenoot van Mariëlle, vader van Beaudine en 100e burgemeester van Dordrecht. Tevens regiovoorzitter Drechtsteden en Zuid-Holland Zuid

André Kraaijeveld @drekraaijeveld · Volgen

Trends voor jou

Trending in Nederland
#COVID2019
150.007 Tweets
Niek van As tweet hierover

Trending in Nederland
RIVM
11.212 Tweets

Trending in Nederland
Erdogan
188.991 Tweets

Trending in Nederland
Syrië
22.141 Tweets

Trending in Nederland
Turken
1.378 Tweets

[Meer weergeven](#)

Voorwaarden Privacybeleid Cookies
Advertentie-info Meer · © 2020 Twitter, Inc.

Afbeelding 3. Voorbeeld van een reactie op Twitter, rechtstreeks aan de burgemeester. En een reactie van raadslid Theo van Oostenrijk daarop aan de RKC (refererend aan dit onderzoek).

2. Monitoring eigen handelen gemeente

Klanttevredenheid

Uit ons onderzoek komt naar voren dat webcare zich vooral richt op het verbeteren van de responsiviteit van de gemeente. In hoeverre het (realtime handelen) effect heeft op de klanttevredenheid is niet te achterhalen. Uit ons onderzoek blijkt daarnaast dat de gemeente in haar klanttevredenheidsonderzoeken wegafsluitingen niet als apart onderdeel meeneemt. Ze monitort wel de tevredenheid rondom dienstverlening en het afhandelen van meldingen en vragen in zijn algemeenheid.

Effect realtime monitoring

Met de webcare tool Coosto is de gemeente goed in staat om te monitoren wat er speelt op het gebied van wegafsluitingen. Op het moment dat er iets niet helemaal naar tevredenheid verloopt, dan is dat direct (realtime) zichtbaar door de meldingen die daarvan gemaakt worden, en het sentiment in de social media. De meeste vragen of opmerkingen op social media aan de gemeente, worden voornamelijk binnen de reguliere kantoortijden afgehandeld of doorgezet naar de desbetreffende afdeling of communicatieadviseur. Hierdoor, maar ook omdat webcare - uitgezonderd bijzondere- en crisissituaties, niet plaatsvindt in de avond en in het weekend, is er altijd een vertraging in de reactiesnelheid van de gemeente.

Vanwege de verwachte impact van de afsluiting van de Wantijbrug op de stad, zijn webcare- en telefoniemedewerkers met piketdiensten (buiten de normale openingstijden) ingezet in een groter en breder projectteam, waar o.a. de projectleider N3/ Wantijbrug, maar ook verkeersdeskundigen en de coördinator bereikbaarheid bij betrokken waren, om vragen en klachten zo snel mogelijk te beantwoorden. Deze aanpak liet zien dat er direct lering getrokken kon worden uit de informatie die van 'buiten' werd doorgegeven en gemonitord door de Newsroom. 80% van alle vragen en klachten konden direct beantwoord worden. Door deze dagelijkse analyse kon een goed bijgestuurd worden op het project in praktische zin, maar ook op het sentiment in de (social) media. Dit voorbeeld laat zien dat de gemeente de middelen en mogelijkheden met webcare in huis heeft om nog effectiever te kunnen handelen als het gaat om het inspelen op de hinderbeleving van bewoners bij wegafsluitingen. Of de kosten, gemoeid met de extra uren, opwegen tegen de kosten (tijd) die de gemeente anders achteraf gehad zou hebben, kan vanwege het ontbreken van managementinformatie hierover, niet gezegd worden.

Kader 2 Effect van realtime monitoring

Wegbelevingsmonitor

De gemeente Dordrecht neemt twee jaarlijks deel aan de Wegbelevingsmonitor automobilisten. Met dit belevingsonderzoek krijgt de gemeente inzicht in de factoren die een rol spelen bij de gebruikerstevredenheid omtrent de gemeentelijke wegen. In het laatste onderzoek (november 2019) komt o.a. ook naar voren dat doorstroming en uitvoering van werkzaamheden belangrijke factoren zijn, van invloed op de tevredenheid.⁷ Overall is terug te zien dat in de afgelopen twee jaar de tevredenheid over de gemeente als wegbeheerder is gestegen. Dit is een gemiddelde, want naast Dordrecht doen er nog meer gemeenten mee aan dit onderzoek. Cijfers voor de gemeente Dordrecht over de beleving bij de wegafsluitingen specifiek, zijn niet uit dit onderzoek te halen.

Waarstaatjegemeente.nl

Waarstaatjegemeente is een initiatief van de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG). De website presenteert kengetallen van alle 355 Nederlandse gemeenten op de belangrijke beleidsterreinen, zo ook voor Mobiliteit. De 'dashboards' van de gemeenten geven inzicht in het eigen resultaat, maar benchmarken met vergelijkbare gemeenten is hiermee ook mogelijk en maakt inzichtelijk of de gemeente afwijkt van het gemiddelde. Onder het kopje Mobiliteit worden diverse onderwerpen uitgelicht voor de gemeente Dordrecht. Onder het kopje 'Bereikbaarheid' is niets terug te vinden m.b.t. (aantallen) wegafsluitingen, hinderbeleving of vertragingstijd.

Wanneer is een wegafsluiting succesvol?

Analyse door middel van interviews met de ambtenaren leverde het inzicht op dat wegafsluitingen binnen de organisatie niet gezien worden als iets op zichzelf staand (in tegenstelling tot de beleving van de inwoners), maar als onderdeel van een groter project. Er is geen toetsingskader wat wordt ingezet om te oordelen of wegafsluitingen succesvol zijn verlopen en wanneer de gemeente zelf tevreden is over haar handelen. Er wordt per project wel gekeken of wegafsluitingen echt noodzakelijk zijn. Bijvoorbeeld omdat er onderhoud is dat echt moet gebeuren.

Meerjaren Onderhoudsplannen

Bruggen, riolen en straten hebben een bepaalde levensduur. Hiervoor zijn Meerjaren Onderhoudsplannen (M.O.P.) opgesteld die als input worden gebruikt voor het beleid rondom onderhoud. In de praktijk is er geen indicatie wanneer een wegafsluiting binnen het project succesvol is geweest, maar is de gemeente positief als alles bereikbaar is gebleven (ondanks de

⁷Zie voor meer informatie: Wegbelevingsmonitor automobilisten, November 2019



wegafsluiting of omleiding) en er geen ongelukken hebben plaatsgevonden en/ of verkeersinfarcten zijn ontstaan. Veiligheid en zo min mogelijk overlast en afhandeling van het project binnen de planning worden genoemd als belangrijke factoren als het gaat om tevredenheid over eigen handelen. Het zijn gebiedsmanagers en projectcoördinatoren (proco's) die daarop sturen. Er is geen vast toetsingskader en/of managementinformatie wat inzicht geeft in het eigen handelen op basis van prestatie indicatoren m.b.t. wegafsluitingen. Projecten, waar wegafsluitingen onderdeel van zijn, worden wel geëvalueerd. Hier komen leerpunten en aanbevelingen uit naar voren.

3. Imago

Door het openbare karakter van social media, worden de uitingen van ontevreden inwoners direct zichtbaar. Daarmee is de impact groter dan de klachten en opmerkingen die 'onzichtbaar' worden gemeld. Berichten wordt gedeeld en *geliked* en daarmee bereiken ze een groter publiek. In positieve zin, maar ook wanneer er sceptisch en negatief naar het handelen van de gemeente wordt gekeken en daar negatief over 'gesproken' wordt. We weten niet wat de impact is van het effectief handelen op het imago van de gemeente, zoals bijvoorbeeld bij de Wantijbrug. Marketingonderzoek, naar klanttevredenheidsstrategieën, wijst echter uit dat als je er als organisatie in slaagt om klachten openbaar op te lossen, dat dit ten goede kan komen van je reputatie als organisatie. Doe je dit niet, of niet goed genoeg, dan ligt imagoschade op de loer⁸. Uit de interviews blijkt dat er zeker aandacht en bewustzijn is voor beeldvorming en negatieve signalen uit de stad. Zo zijn een aantal van de projecten die uitgevoerd zouden worden door de gemeente zelf, bewust uitgesteld ten tijde van de afsluiting van Wantijbrug. Ook al zouden deze geen effect hebben gehad op de doorstroom, is hier toch voor gekozen omdat het voor de beleving beter was.

Daarnaast worden voorafgaand aan projecten met meerdere afsluitingen, verkeersmodellen ingezet. Ondanks dat die modellen aangeven dat dit technisch gezien nauwelijks tot (extra) verkeersproblemen zou moeten leiden, is dit in de perceptie van de inwoners vaak anders. Zij trekken, zo blijkt ook uit onze bevindingen, vaak de conclusie dat de afsluitingen veel invloed op elkaar hebben en redeneren dat de gemeente daar niet goed over nagedacht heeft. Ook al is het

⁸ Zie o.a. inzake customer care strategies: *Hug your haters*, Jay Bear



tegelijk plannen van wegafsluitingen op basis van de verkeersmodellen een bewuste keuze van de gemeente geweest, waarvan zij zegt dat het technisch gezien ook de beste oplossing is, toch wordt dit zo niet ervaren door de inwoners. Wat het effect hiervan is op het oordeel over de gemeente bespreken we in paragraaf 4.3.

4. Wat zien we?

- Er is geen inzicht in de tijd en daarmee de kosten die gepaard gaan met meldingen direct via de gemeentelijke kanalen en in de social media
- Samenwerking tussen verschillende disciplines bij (grote) wegafsluitingen, en realtime monitoring van de social media door de Newsroom levert een effectievere sturing op van een wegafsluitingsproject en het sentiment in de media.
- We kunnen niets zeggen over hoe tevreden inwoners zijn over wegafsluitingen. Deze worden niet specifiek meegenomen in klanttevredenheidsonderzoeken van de gemeente.
- Wegafsluitingen worden binnen de gemeentelijke organisatie niet als iets op zichzelf staand gezien, maar als noodzakelijk onderdeel van een groter project
- Er zijn geen prestatie indicatoren voor wegafsluitingen. Er is geen vast toetsingskader. Er zijn dan ook geen afspraken over wanneer een wegafsluiting succesvol is geweest, uitgedrukt in een rating of een percentage.
- We weten niet wat het effect is van het handelen van de gemeente m.b.t. wegafsluitingen op het imago.

Er is vanuit de gemeentelijke organisatie wel aandacht voor negatieve beeldvorming. Het bewustzijn en de inzet van middelen ter voorkoming van hinder om negatieve beeldvorming te voorkomen, leiden niet consequent tot datzelfde beeld in de (social) media.

4.3 Oordeel over de gemeente

In deze paragraaf komen aan de orde:

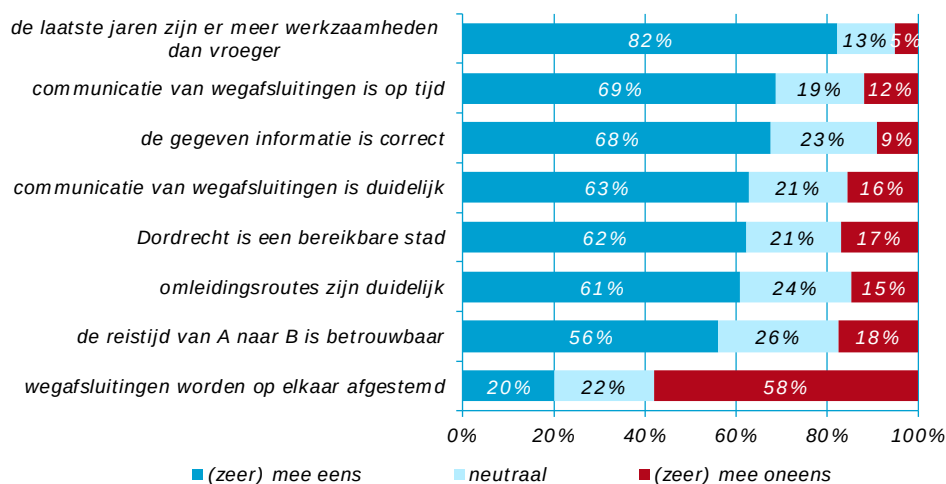
1. Meten van bereikbaarheid
2. Rapportcijfer per case
3. Wat zie we?

1. Meten van de bereikbaarheid

We constateerden dat er, buiten onze onderzoeksresultaten (zie paragraaf 3.1) en het sentiment wat wordt geuit in social media en wordt geanalyseerd in de Dordt Kort, binnen de gemeente geen informatie beschikbaar is over het oordeel van de inwoners van Dordrecht over wegafsluitingen en de hinder die ze daarvan ondervinden.

De enige prestatie-indicatoren die we hebben vanuit de gemeente, zijn de beloftes die worden gedaan in het coalitieakkoord over de bereikbaarheid van de stad. Wegafsluitingen hebben invloed op de bereikbaarheid. Om een beeld te krijgen bij het oordeel van de inwoners van Dordrecht over de bereikbaarheid, legden we een aantal stellingen voor aan respondenten rondom het thema bereikbare stad. In figuur 6 is af te lezen in hoeverre men zich kon vinden in deze stellingen.

Daarnaast vroegen we respondenten een cijfer te geven voor het handelen van de gemeente per specifieke wegafsluiting om een beeld te krijgen bij de tevredenheid over het handelen van de gemeente rondom de bereikbaarheid (in relatie tot de beloftes in akkoord en sentiment rondom wegafsluitingen).



Figuur 6 laat zien in hoeverre respondenten zich konden vinden in een aantal voorgelegde stellingen.

Analyse

Het meest zijn respondenten het eens met de stelling "de laatste jaren zijn er meer werkzaamheden dan vroeger". In totaal 82% van de respondenten is het daar (zeer) mee eens. Voor ruim 2/3 is de communicatie op tijd en is de gegeven informatie correct. Iets meer dan 60%

vindt de communicatie ook duidelijk, evenals de omleidingsroutes. Iets meer dan de helft van de respondenten vindt de reistijd van A naar B betrouwbaar en 62% geeft aan Dordrecht een bereikbare stad vindt, tegenover 17% wat dat niet vindt. Als laatste zien we dat 58% van de respondenten vindt

dat de wegafsluitingen niet voldoende op elkaar worden afgestemd, tegen twee op de tien die dat wel vinden.

Behalve de stelling 'dat er de laatste jaren meer werkzaamheden zijn dan vroeger', zijn de andere zeven vertalingen van de beloftes uit het coalitieakkoord. We zien dat de gemeente op zes van de zeven voldoende scoort, maar niet buitengewoon. Het oordeel over de afstemming van wegaansluitingen is negatief. Dit sluit aan bij het beeld dat we ook in de social media aantreffen en wat bekend is bij de ambtelijke organisatie.

Om een beeld te krijgen van inwoners over de tevredenheid t.a.v. wegafsluitingen, vroegen we respondenten per case een cijfer te geven voor het handelen van de gemeente. De uitkomsten hiervan bespreken we onder punt 2.

2. Rapportcijfer respondenten

Waar kan de gemeente het beste op inzetten?

Op basis van een statische analyse, die voor ons onderzoek is uitgevoerd door het OCD⁹, vinden we in totaal acht factoren die voor een belangrijk deel (78% van de 100%) verklaren waarom iemand een hoger of wat lager rapportcijfer geeft voor het handelen van de gemeente. Dit rapportcijfer blijkt hoger te zijn naarmate:

- mensen de wegafsluiting als nuttig ervaren;
- de informatie bij de afsluiting (de omleidingsborden) duidelijk is;
- de gemeente de mensen betreft bij de afsluiting;
- er goed wordt gelet op de omleidingsmogelijkheden voor fietsers;
- de gemeente duidelijk communiceert voorafgaand aan de wegafsluiting;
- een eventuele verlenging van de afsluiting op tijd wordt doorgegeven;

⁹ Zie bijgevoegd de volledige Factsheet van het OCD, waarin de uitgevoerde regressieanalyse wordt toegelicht.

- de vertraging niet langer duurt dan van tevoren aangegeven;
- overlast door vertraging van de reis zoveel mogelijk wordt beperkt;

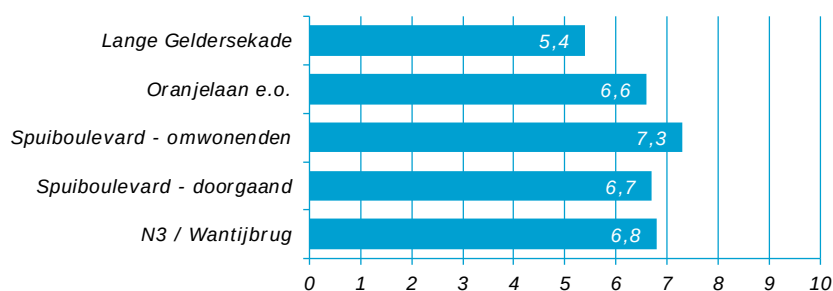
Daarnaast toonde de analyse aan dat ook onderstaande factoren, voor een groot deel meewegen in het oordeel over het handelen van de gemeente:

- het bevorderen dat mensen er begrip voor hebben dat de weg enige tijd wordt afgesloten;
- duidelijk communiceren tijdens de werkzaamheden;
- de wegafsluiting niet langer laten duren dan nodig.

Welke cijfers gaven respondenten en ondernemers per case?

Rapportcijfer omwonenden en doorgaand verkeer

Figuur 7 toont het rapportcijfer dat per wegafsluiting door respondenten per onderzochte case aan de gemeente wordt toegekend voor haar handelen. We zien hierin dat alleen de omwonenden van de Lange Geldersekade gemiddeld een onvoldoende geven voor het handelen van de gemeente. De omwonenden van de Spuiboulevard zijn het meest positief te spreken over het handelen van de gemeente en kennen gemiddeld een 7,3 toe. De drie andere wegafsluitingen zitten hier tussenin, maar geven alle drie gemiddeld een ruime voldoende. De eerder bevonden mate van ondervonden hinder per case in paragraaf 3.1 en 3.2, vertaalt zich duidelijk door in het oordeel over de gemeente in haar handelen m.b.t. de wegafsluiting.



Figuur 7 Rapportcijfer voor de gemeente Dordrecht oor het handelen per specifiek bekeken wegafsluiting

Rapportcijfer ondernemers

Gemiddeld geven de gesproken ondernemers van de Merwedestraat e.o. de gemeente een 7 voor haar handelen en van de Spuiboulvevard is dat gemiddelde cijfer zelfs een 8.



Merendeels is er rondom beide afsluitingen bij de ondernemers berusting. 'Het is wat het is', en er was begrip voor wegafsluiting.

Ook bij de ondernemers worden vraagtekens gezet bij de logica van het inplannen van zaken. Zo wordt onder andere de busbaan op de Merwedestraat meerdere keren spontaan genoemd- die van een twee- , naar eenbaansweg is gegaan- met verbazing waarom dit niet na de afsluiting Wantijbrug is ingevoerd. Ook het aantal wegafsluitingen tegelijkertijd (en vooral tijdens de afsluiting van de Wantijbrug) wordt een aantal keer spontaan genoemd, in relatie tot de verbazing over de afstemming.

3. Wat zien we?

- Meer dan 80% van de respondenten is het eens met de stelling dat er 'de laatste jaren meer werkzaamheden aan de weg zijn dan vroeger'
- Alleen respondenten m.b.t. de Lange Geldersekaade oordelen negatief over het gemeentelijk handelen. Dat uit zich in een onvoldoende als rapportcijfer. In alle andere cases scoort de gemeente voldoende, maar niet buitengewoon hoog.
- De tevredenheid over wegafsluitingen kan omhoog door in te zetten op de factoren die uit onze statische analyse naar voren kwamen. In het geval van de Lange Geldersekaade is de relatie tussen deze factoren en het cijfer duidelijk aantoonbaar. Respondenten m.b.t. deze case oordeelden het meest negatief over deze factoren, zie 3.2.
- De beloftes uit het coalitieakkoord inzake bereikbaarheid worden behaald, zo oordeelt de meerderheid van onze respondenten.
- Over het op elkaar afstemmen van wegafsluitingen zijn zowel ondernemers als overige respondenten negatief in hun oordeel.

5 Middelen en maatregelen

In dit hoofdstuk geven we antwoord op de volgende deelvragen van het normenkader, voor wat betreft de middelen en maatregelen ter voorkoming van de hinderervaring:

Nummer	Vraag
6.	Welke afspraken zijn er over wegafsluitingen? (beleid/ definities)
7.	Worden de wegafsluitingen afgestemd? Hoe vindt afstemming plaats?
8.	Wie is eindverantwoordelijk voor de wegafsluitingen? Wie maakt de afweging om meerdere afsluitingen tegelijkertijd doorgang te laten vinden? Wie beoordeelt de overlast van meerdere afsluitingen tegelijkertijd en kan een knop doorhakken als de overlast te hoog blijkt?
9	Is er een standaard communicatie aanpak?
10.	Is er openbare informatie beschikbaar en raadpleegbaar voor alle betrokken en uitvoerende partijen m.b.t. wegafsluitingen
11.	Wordt er werk-met-werk gemaakt?
12.	Is er instrumentarium beschikbaar wat inzicht geeft in de doorstroom, maar wat ook op voorhand voorspellingen doet aangaande in te plannen afsluitingen.

In dit laatste hoofdstuk bespreekt de RKC haar bevindingen rondom het vierde thema. Dit moet inzicht bieden in de vraag of de hinderervaring in de toekomst mogelijk beperkt of voorkomen kan worden met de verkregen inzichten.

Dit doen we in de volgende paragrafen:

- Paragraaf 5.1. Afspraken
- Paragraaf 5.2 Verbetermogelijkheden
- Paragraaf 5.2. Wat zien we?

5.1 Afspraken

In deze paragraaf komen aan de orde:

1. Wegafsluitingen besproken in interviews
2. Afspraken en beleid rondom wegafsluitingen
3. Instrumentarium ter voorkoming van hinder

1. Wegafsluiting besproken in interviews

Hoe kijkt de gemeente naar een wegafsluiting? De RKC haalde daarover uit de interviews en documentonderzoek het volgende naar boven:

1. Een wegafsluiting is een tijdelijke inperking van de verkeersvrijheid, waartoe alleen overgegaan wordt als een ander belang tijdelijk voorrang krijgt. De reden voor de afsluiting is niet eenduidig. Het kan onderdeel zijn van een bouwproject, van een onderhoudsproject of bijvoorbeeld een evenement. De gemeente neemt tal van maatregelen rondom de organisatie van een wegafsluiting. De bevindingen rondom deze maatregelen bespreken we in 5.3.
2. De gemeente ziet wegafsluitingen niet als iets op zichzelf staand, maar als onderdeel van een groter project, bijvoorbeeld vanwege onderhoud. Zo ook het afsluiten van de Wantijbrug, wat plaatsvond omdat er onderhoud aan de brug gepleegd moest worden. Zonder het afsluiten van de weg kan het onderhoud niet plaatsvinden. Het is dus een schakel in een geheel om tot een einddoel te komen. Dat geldt ook voor evenementen.
3. De projectleiders, projectcoördinatoren en omgevingsmanagers zijn zich bewust van de hinder die ontstaat bij wegafsluitingen en willen dit ook zo veel mogelijk voorkomen. Daartoe zijn allerlei afstemmings- overleggen georganiseerd en afspraken gemaakt. Er vindt bijvoorbeeld afstemming tussen verschillende disciplines plaats via de Programmeertafel, daarnaast is er een coördinator Bereikbaarheid binnen de gemeentelijke organisatie aangesteld, die verantwoordelijk is voor de planning en het overzicht van de verschillende wegafsluitingen die plaatsvinden.
4. Er wordt altijd gestreefd om een wegafsluiting zo kort mogelijk en met zo min mogelijk (over)last uit te voeren. Er zijn geen specifieke toetsingskaders en meetbare prestatie-



indicatoren, maar een wegafsluiting is voor de gemeente succesvol als het werk rondom een project of een evenement veilig heeft plaatsgevonden (geen ongelukken) en als de beoogde werkzaamheden binnen de afgesproken tijdspanne en budget zonder onacceptabele overlast konden worden uitgevoerd. Dat betekent in de praktijk ook dat de gemeente positief is als alles bereikbaar is gebleven (door de afsluiting of omleiding) en er geen verkeersinfarcten zijn ontstaan.

5. Wegafsluitingen- als onderdeel van steeds wisselende projecten, met wisselende projectleiders e.a.- worden niet eenduidig uitgevoerd. Er is geen checklist die wordt gebruikt en er is ook geen eenduidige aanpak als het gaat om de (bereikbaarheids) communicatie. Er worden niet standaard dezelfde communicatiemiddelen ingezet (behalve bij de aankondiging van de wegafsluiting), noch is de stakeholderanalyse een vast onderdeel of doelgroep communicatie. De afdeling communicatie wordt niet altijd betrokken en veelal ligt de keuze voor de communicatieaanpak bij de aannemer. De reden van de afsluiting wordt vooral bij de grotere projecten, zoals bijvoorbeeld de afsluiting van de Wantijbrug, gecommuniceerd. Bij kleinere afsluitingen wordt dit niet altijd gedaan. Dit beeld wordt bevestigd in het exploratief onderzoek naar hoe de gemeente Dordrecht op een effectieve manier kan communiceren over bereikbaarheid met haar inwoners¹⁰. In dit onderzoek wordt overigens ook aangegeven dat de communicatie van de gemeente (ondanks de verschillende aanpak en ondanks het feit dat er geen echte bereikbaarheidscommunicatie is vanuit de afdeling Communicatie), deze helemaal zo slecht nog niet is. Dat zien we ook terug in ons eigen onderzoek (o.a. figuur 6, waar ruim 60% van de respondenten uit ons onderzoek, vindt dat de communicatie duidelijk is).

¹⁰ 'Meer dan een bord langs de weg'. Een interventieonderzoek door Nina Kamsteeg

2. Afspraken en beleid rondom wegafsluitingen

Omdat wegafsluitingen niet gezien worden als iets op zichzelf staand, maar als onderdeel van een groter project, wordt er niet gestuurd op wegafsluitingen specifiek, maar op ((het goede verloop van projecten (die uitgevoerd worden op het gebied van onderhoud, bouwprojecten of evenementen), waar een wegafsluiting slechts een onderdeel van is om het project uit te kunnen voeren. Om de projecten uit te kunnen voeren, waar de wegafsluitingen onderdeel van zijn, heeft de gemeente beleid gemaakt en afspraken rondom de verantwoordelijkheid. Deze afspraken dragen niet bij aan het verminderen of voorkomen van de hinderervaring bij bewoners, maar zijn noodzakelijk om een wegafsluiting plaats te kunnen laten vinden. De belangrijkste afspraken die uit ons onderzoek naar voren kwamen zijn:

Verkeersbesluit

Voor alle verkeersborden, verkeerstekens en fysieke maatregelen die leiden tot een verbod of een gebod voor weggebruikers moet op grond van de Wegenverkeerswet (WVW) en het Besluit administratieve bepalingen inzake het Wegverkeer (BABW) een formeel verkeersbesluit worden genomen. De bevoegdheid ligt hiervoor bij het college van B&W. De verantwoordelijke wethouder is de wethouder Verkeer & Vervoer. Ambtelijk is de clustermanager Ruimtelijke Kwaliteit gemandateerd om verkeersbesluiten te nemen.

Tijdelijke verkeersmaatregel

Bij dringende omstandigheden zoals bijvoorbeeld evenementen en werkzaamheden aan de weg worden vaak tijdelijke verkeersmaatregelen genomen zoals parkeerverboden, wegafzettingen of het intrekken van inrijdverboden. De grondslag hiervoor ligt in art. 17 WVW 1994 en art. 34 BABW.

Indien de situatie langer duurt dan 4 maanden of als er grote belangen spelen rond de tijdelijke verkeersmaatregel (en de situatie te voorzien is) wordt ook bij tijdelijke verkeersmaatregelen een verkeersbesluit genomen.

Bevoegdheid

De bevoegdheid voor tijdelijke verkeersmaatregelen ligt bij het college van B&W. De verantwoordelijke wethouder is de wethouder Verkeer & Vervoer. Ambtelijk is de coördinator bereikbaarheid van het cluster Ruimtelijke Kwaliteit(RK) verantwoordelijk voor de tijdelijke verkeersmaatregelen. Bij politiek gevoelige beslissingen zal via de clustermanager RK opgeschaald worden naar de wethouder Verkeer & Vervoer.

3. Instrumentarium ter voorkoming van hinder

In paragraaf 5.1. zagen we dat de gemeente een wegafsluiting ziet als onderdeel van een project. Er is bewustwording binnen de organisatie dat dit hinder oplevert voor inwoners. De RKC kreeg door interviews en documentonderzoek de volgende maatregelen in beeld die de gemeente inzet om de hinder zoveel mogelijk te beperken bij wegafsluitingen:

Toestemming gemeente

Voor het afzetten van een weg in verband met een evenement of voor een bouwproject, maar ook voor het openleggen van openbare grond, in verband met kabels, leidingen en de riolering- waardoor de weg tijdelijk wordt afgesloten-, is toestemming nodig van de gemeente. Er dient een vergunning aangevraagd te worden door de verzoeker. De aanvragen voor vergunningen van kabels en leidingen worden afgestemd met de coördinator bereikbaarheid.

Coördinator bereikbaarheid

Ambtelijk is de coördinator bereikbaarheid van het cluster Wijken verantwoordelijk voor de tijdelijke verkeersmaatregelen. De coördinator zorgt er voor dat hij zoveel mogelijk de plannings van de diverse partijen naast elkaar legt en van daaruit de tijdelijke verkeersmaatregelen inplant. Hij heeft te maken met aanvragen vanwege bouwprojecten, evenementen, onderhoud en aanvragen vanuit de nutsbedrijven. Hij schat in of een afzetting/ omleiding voor een beoogde periode echt nodig is, of het niet conflicteert met andere afzettingen en of er genoeg alternatieve routes zijn om overal te kunnen komen.

Melvin (Melding Verstoringen Infrastructuur Nederland)

De coördinator heeft het totaaloverzicht van alle wegafsluitingen. Hij weet hoeveel afsluitingen er waar en op welk moment plaatsvinden. Hij plant deze en plaatst de informatie (de start, duur, afsluiting en/of omleiding) in Melvin. Dit is een applicatie die ook zijn informatie doorgeeft aan de mobiliteitsapp 'Dordrecht Onderweg'. In deze tool (Melvin) wordt eveneens de informatie van derden, zoals Rijkswaterstaat geplaatst. Ook inwoners kunnen op de website van de gemeente de geplande wegafsluitingen inzien. Er kan in Melvin een categorie meegegeven worden aan de wegafsluiting m.b.t. tot de impact.

Afstemming

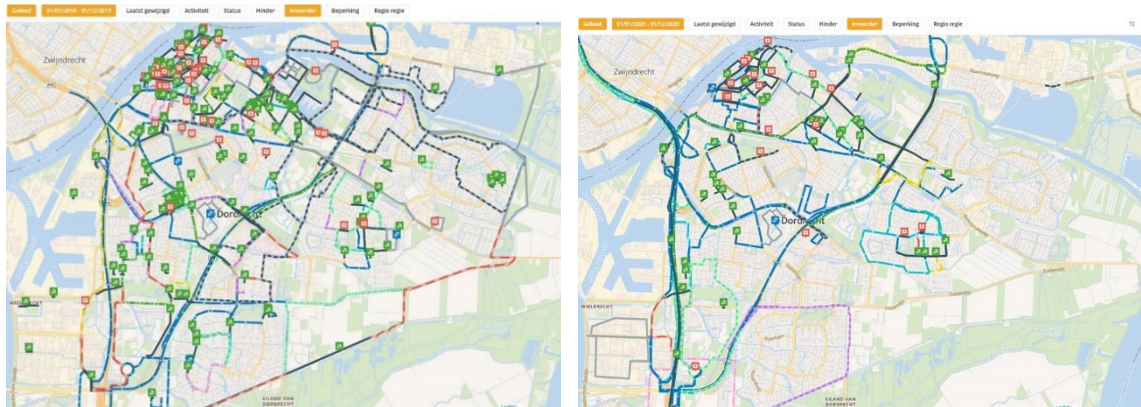
De coördinator stemt zijn informatie af met o.a. hulpdiensten en openbaar vervoer. Hij neemt deel aan diverse overleggen, waaronder de Programmeertafel, maar ook het Bereikbaarheidsoverleg, het Verkeersoeverleg en het Evenementenoverleg, om informatie te delen en op te halen. Hij opereert op dit moment praktisch alleen in de functie.

Checklist

Door de coördinator wordt gebruik gemaakt van een checklist bij wegafsluitingen. Deze checklists moeten wel continu bijgewerkt worden op de actualiteit. Er komen steeds meer stakeholders bij. Ze worden nog niet standaard gebruikt door de proco's.

Maximum aan wegafsluitingen

Volgens de coördinator zijn er geen afspraken over het maximaal aantal wegafsluitingen dat er in een bepaalde periode in een bepaald gebied mag plaatsvinden. Navraag m.b.t. het aantal wegafsluitingen in een bepaalde periode per gebied, gaf het volgende beeld:



Figuur 7 Het aantal wegafsluitingen totaal 2019 (links) en tot nu toe gepland 2020 (rechts). De concentratie ligt duidelijk in wijk Centrum (bron: Melvin)

De Programmeertafel Openbare Ruimte, Meerjaren Onderhoud Programma, Meerjaren Investerings Programma (MIP tool) en 'werk- met- werk- maken'

Bij de Programmeertafel Openbare ruimte wordt gewerkt met een project- en regiegroep die samen werken aan het Meerjaren Onderhoud Programma (MOP). De projectgroep bereidt het programma voor en bestaat uit beheerders vanuit verschillende disciplines. Naast de beheerders

is de coördinator bereikbaarheid aanwezig. Iedereen stemt zijn onderhoudsprogramma's voor de komende vier jaar af.

Een van de doelen van dit overleg is het beperken van overlast doordat werkzaamheden gecombineerd worden (werk- met- werk) en om de projecten en maatregelen die plaatsvinden in de openbare ruimte integraal voor te bereiden en te ontwikkelen.

De informatie wordt uit de verschillende informatiebronnen gepresenteerd op kaarten in de MIP Tool. Het zijn eigenlijk allemaal overzichtskaarten die bij elkaar één overzicht bieden. O.a. staan hierin de beheer- en onderhoudsmaatregelen aan wegen en de onderhoudsplanningen van de Nutsbedrijven.

Verkeersmodellen, doorstroom- en omleidingsroutes

Verkeersmodellen worden vooral ingezet bij de grotere projecten met verwachte grote impact op de bereikbaarheid. Ze worden ingezet om voorspellingen te doen over de verwachte verkeersstromen. Bij de Wantijbrug is dit bijvoorbeeld gedaan. Er kan met het huidige verkeersmodel niet realtime gemonitord worden.

Met het verkeersmodel worden o.a. ook verkeersstromen gesimuleerd voor verschillende toekomstscenario's en wordt inzicht verkregen in de effecten van verschillende varianten voor de hoofdwegenstructuur en in de consequenties van de verkeersafwikkeling bij woningbouw- en bedrijvenlocaties.

Apps

Daarnaast wordt gebruikt gemaakt van de Apps OmniTRANS & DAT. Mobility. Deze helpen bij mobiliteitsvraagstukken als: welk effect heeft een wijziging van het wegennet of het openbaar vervoer en worden bijvoorbeeld gebruikt bij het ontwikkelen van kruispunten en het afstellen van stoplichten (VRI's, verkeersregelininstallaties).

Samenwerking

Er wordt regelmatig met andere partijen samengewerkt om kennis uit te wisselen en aan te vullen als het gaat om het maken van planningen en verkeersmodellen. M.b.t. de werkzaamheden aan de N3, nam Rijkswaterstaat contact op met de verkeersadviseur van de gemeente om aan te sluiten op het verkeersmodel en om gezamenlijk scenario's te bekijken.

Vervolgens is er door adviesbureau Goudappel Coffeng (adviseurs mobiliteit) nog een slag over gedaan. Er is gekeken naar de reistijd van A naar B en de reissnelheid.

Resultaat verkeersmeting m.b.t. de Wantijbrug

Opvallend is de volgende waarneming die in een interview naar voren kwam: n.a.v. de verkeersmeting rondom de Wantijbrug is gebleken dat niet alle autoverkeer zich via een andere weg heeft verplaatst. Er zijn blijkbaar ook alternatieve vervoersmogelijkheden ingezet. Er vond 20% minder autoverkeer plaats over de wegen (dat was nog voordat de Coronacrisis uitbrak).

Kader 3 Resultaat verkeersmeting project Wantijbrug

Communicatie

Er is geen standaard aanpak m.b.t. de communicatie rondom wegafsluitingen. Veelal doet de aannemer een voorstel voor de in te zetten communicatiemiddelen, waarmee over o.a. de voortgang van het project wordt gecommuniceerd. Vast onderdeel is wel dat bij aanvang van elk project omwonenden (hiertoe behoren ook de gevestigde ondernemers) vooraf worden geïnformeerd. De direct omwonenden met een brief, de straten eromheen krijgen niet allemaal een brief, maar er wordt in de krant, middels bebording en via de (sociale) media aandacht aan besteed. Mensen die in straten verder van de wegafsluiting af wonen, krijgen geen brief, maar er wordt altijd een vooraankondiging op het wegvak geplaatst die omwonenden en gebruikers moet informeren. In de brieven staat de naam en het telefoonnummer van de gebiedsmanager/ projectleider/ de aannemer genoemd.

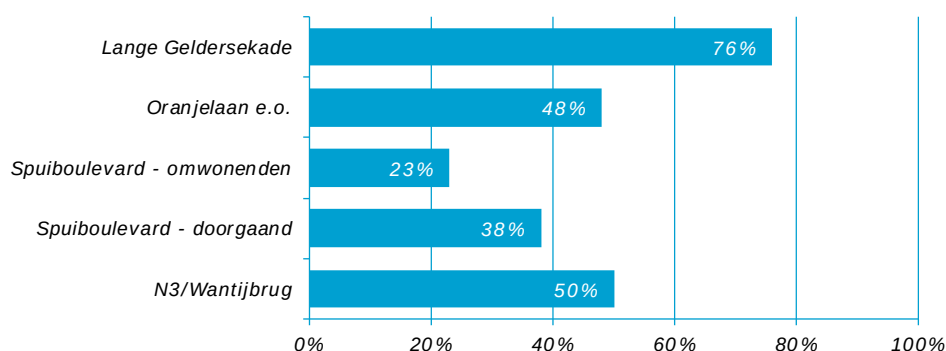
5.2 Verbetermogelijkheden

In deze paragraaf komen aan de orde:

1. Respondenten over verbetermogelijkheden
2. Analyse RKC m.b.t. planning en organisatie

1. Respondenten over verbetermogelijkheden

In paragraaf 4.3 zagen we dat het rapportcijfer wat respondenten gaven aan het handelen van de gemeente, behalve van de bewoners van de Lange Geldersekade, voldoende was. Toch is er ruimte voor verbetering. Wij vroegen respondenten of zij vonden dat dezelfde wegafsluiting de volgende keer anders aangepakt zou moeten worden en waarom? In figuur 8 zijn de resultaten te zien in percentages uitgedrukt.



Figuur 8 Aandeel dat aangeeft dat de gemeente echt anders moet handelen wanneer dezelfde weg nogmaals wordt afgesloten

Respondenten die aangaven dat het de volgende keer echt anders moet, gaven ook suggesties voor verbeteringen. De rode draad, was wederom de doorstroom en planning die beter kunnen. De volgende opmerkingen werden daarover gemaakt per case:

Lange Geldersekade

- Opmerkingen over de planning, de verlenging van de wegafsluiting en het samenvoegen van werkzaamheden. Zo bleef de straat in de zomervakantie vier weken afgesloten, terwijl de bestrating bijna klaar was.

Oranjelaan e.o.

- Deze omwonenden geven het vaakst aan dat de werkzaamheden beter op elkaar moeten worden afgestemd, zodat er niet meerdere wegafsluitingen tegelijkertijd zijn.

Omwonenden Spuiboulevard

- De omleidingsroutes zijn niet handig gekozen en de verkeerslichten zouden anders kunnen worden afgesteld om de doorstroming te bevorderen.

Doorgaand verkeer Spuiboulevard

- Er is veel behoefte aan kortere omleidingsroutes en een snellere doorstroming. Dit kan volgens hen door de stoplichten op de Burgemeester de Raadsingel anders af te stellen of door meer met verkeersregelaars te werken.
- Verder noemen verschillende respondenten dat het niet handig is om de afsluiting te combineren met andere wegafsluitingen, zoals die van de Lange Geldersekaade.

Doorgaand verkeer N3 / Wantij

- De afstemming met andere de wegwerkzaamheden in de stad moet beter, in ieder geval niet tegelijkertijd.
- Zorgen voor een beter doorstroming en de vertraging tot een minimum beperken, bijvoorbeeld door het anders afstellen van de verkeerslichten, het inzetten van verkeersregelaars en alternatieve routes per woonwijk. Weggebruikers vragen zich af of het niet mogelijk was geweest om in beide richtingen één rijbaan open te houden tijdens de werkzaamheden.

2. Analyse m.b.t. planning en organisatie

In paragraaf 5.1 hebben we gezien dat de gemeente o.a. verkeersmodellen inzet en apps om de doorstroom, de afstelling van de stoplichten en de afstemming van wegafsluitingen zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch wordt dit zo niet ervaren blijkt uit onze analyses.

Welke elementen kunnen daar een rol in spelen? Hieronder een analyse van de meest gehoorde factoren uit interviews:

1. Er wordt door de gemeente zoveel mogelijk gekeken of er werk- met- werk gemaakt kan worden. Dat kan alleen als alle planningen van alle partijen duidelijk zijn. En dan komt het



nog steeds voor dat het niet volledig afgestemd kan worden doordat de planning van bijvoorbeeld de aannemer of van de nutsbedrijven verschuift. Zelfs al wordt door de gemeente ruim van tevoren de planning aangegeven, dan nog kan het zo zijn dat bij kabels en leidingen een project langer gaat duren, waardoor de planningen niet meer aansluiten en er een net dicht gemaakt stuk weg of een deel ervan, opnieuw moet worden opgebroken. En dat is lastig uit te leggen aan de inwoners.

2. Vanuit de gebiedsmanager of projectcoördinator (proco) wordt vooraf bij nutsbedrijven aangegeven dat er een wegafsluiting aan gaat komen. Het is tegenwoordig lastiger om snel te schakelen met de juiste personen. Er liepen vroeger veel meer 'mannetjes' buiten, die overal hun contacten hadden. Het komt nu regelmatig voor dat er gezegd wordt dat er geen noodzakelijke kabels en leidingen in een bepaald gebied liggen waar iets mee gedaan moet worden, maar dat bij het openmaken van de weg toch blijkt dat wat er ligt, verouderd is. Dat heeft weer effect op de planning en het aansluiten daarop.
3. Het komt ook voor dat alles op elkaar afgestemd is en dat er dan toch ineens ad hoc een project doorheen komt wat niet in de planning stond. Voorbeeld de Vest. Dat was 10 jaar geleden al bekend en stond toen al op de actielijst, maar moest vanwege 800 jaar Dordt tussendoor. Er spelen dus ook politieke belangen door de planningen heen.
4. Wat nu actueel is, zijn de gietijzeren gasleidingen die eigenlijk voor 2030 vervangen zouden moeten zijn. Daar is druk opgelegd en e.e.a. moet binnen 3 jaar vervangen zijn doordat er ergens een incident is geweest. Dit heeft effect op een groot deel van de Stad. Dat heeft vervolgens ook effect op de planning van de projecten die lopen of gaan lopen. Vaak worden er tijdens de werkzaamheden aan de gasleidingen asbest waterleidingen aangetroffen die dan ook gelijk vervangen moeten worden. Dat is werk- met- werk, maar het heeft wel effect op de planningen. Voor een effectieve afstemming is ruim (jaren) vooraf afstemming noodzakelijk en meer tijd voor uitvoering.
5. Planningen lopen wel eens uit omdat voor het vervangen van huisaansluitingen mensen thuis moeten zijn op de van tevoren afgesproken tijdstippen. Uiteraard is dat niet altijd zo. Toch moet iedereen meegenomen worden, dus dan loopt een planning uit.
6. Naast de werken zijn er ook steeds meer evenementen. Deze vinden vooral in het zomerseizoen plaats waardoor de uitvoering van werken gedwongen in het slechte seizoen plaatsvinden, met langere doorlooptijden en meer kosten tot gevolg.
7. Er wordt per project geëvalueerd om leerpunten mee te nemen naar volgende projecten. Toch zijn zeker de projecten die niet terugkerend zijn, elke keer weer anders en wordt er



tegen nieuwe dingen aangelopen waar niet aan gedacht is. Dat levert dan een bijdrage aan een beeld op dat de gemeente 'maar wat doet'.

8. Plannen is bijna niet te doen door al die verschillende agenda's van de verschillende stakeholders. In de MIP tool wordt zoveel mogelijk ingezet wat er ooit een keer aan gaat komen, maar de planning van de uitvoering van projecten worden pas laat echt definitief vanwege de planning bij aannemers. Maar het helpt wel om er attent op te zijn dat er mogelijk dingen gaan conflicteren.
9. Interne processen die conflicteren: er wordt een ontwerp gemaakt voor bijvoorbeeld een nieuwe verkeerssituatie. Daar gaat flink wat tijd overheen. Ook het besluitvormingsproces duurt lang. Daarna moet er vaak snel gehandeld worden in de uitvoer. Dan zijn niet altijd alle facetten te overzien. Het is ook lastig dat in een bepaalde ruimte waar iets afgesloten wordt, er diverse belangen zijn. Mensen die kleine kinderen hebben willen in hun straat verkeersdrempels en dat de maximum snelheid wordt aangepakt. Maar als de kinderen groter zijn en inmiddels zelf auto rijden zijn de drempels weer onhandig en moeten ze er uit. Dus waar kies je voor, wat neem je voor lief? Intern worden deze afwegingen allemaal gemaakt door met elkaar deze belangen tegen elkaar af te wegen. Maar wat weegt het zwaarste? De coördinator verkeer neemt ook vaak op basis van wat hij weet een aantal beslissingen en wordt daarop ook regelmatig teruggefloten. Ook hier speelt toch ook de politiek weer een rol.
10. De complexiteit neemt toe. Er zijn steeds meer projecten en steeds meer partijen die iets willen en waar planningen kunnen conflicteren.

Als voorbeeld het omleggen van kabels en leidingen aan de MH Trompweg in Wielwijk. Diverse partijen en factoren spelen daar een rol:

1. Heijmans (aannemer bouw woningen)
2. Ziggo kabels
3. KPN kabels
4. Reggefiber kabels
5. Tennet kabel
6. Vitrumnet kabels
7. Drainage leidingen
8. Elektra kabels
9. HVC warmtenet leidingen
10. Waterleidingen
11. Gasleidingen



- 12. Verkeerskabels
- 13. Vuilwater riool
- 14. Schoonwater riool
- 15. Belangen van straatwerk
- 16. Andere wegafzettingen in de nabijheid
- 17. Huidige situatie en toekomstige situatie

11. Waarom wordt er niet standaard kiezen om in het bestek, bij te laat opleveren, een boeteclausule op te nemen? Of juist een bonus? Rijkswaterstaat werkt met een bonus als een project eerder wordt opgeleverd, maar voor kleinere en complexere projecten is dat lastig. Het werken met een boete clausule is ook lastig omdat aannemers dan vaak bedanken voor de klus. De aard van de werkzaamheden is ook verschillend. Als sprake is van een afgebakend en afgesloten traject kan de aannemer (los van weersomstandigheden) goed inschatten hoe veel tijd e.e.a. vergt. Bij de bewerkelijkere binnenstedelijke projecten is zo'n inschatting veel moeilijker te maken. Daarnaast is de doorlooptijd niet het belangrijkste maar speelt ook een zo goed mogelijke/passende uitvoering (qua inhoud, aansluiting op woningen, uitvoering etc. etc.) een belangrijke rol.



5.3 Wat zien we?

- Er worden de nodige maatregelen ingezet door de gemeente om hinder bij wegafsluitingen te voorkomen.
- Vooral de rol van de coördinator bereikbaarheid is van groot belang om alle informatie aan elkaar te knopen en de planningen op elkaar af te stemmen. De mankracht waarmee deze coördinatie gemanaged wordt, lijkt wat summier te zijn voor het almaar toenemende aantal wegafsluitingen (2 fte).
- Wat daarnaast opvallend is, is dat er geen afspraken zijn voor een maximaal aantal wegafsluitingen wat er binnen een bepaald gebied, binnen een bepaalde periode mag plaatsvinden. Zo is te zien in figuur 9 dat de concentratie van wegafsluitingen vooral in het centrum ligt. Dit zou, naast de factoren die we in 4.3. noemden, ook van invloed kunnen zijn op de tevredenheid over het handelen van de gemeente m.b.t. de Lange Gelderse kade.
- Niet alle maatregelen die de organisatie neemt ter voorkoming van de hinder, worden eenduidig en op continue wijze worden ingezet. Verkeersmodellen worden bijvoorbeeld niet standaard ingezet, evenals de communicatie tijdens de projecten over de voortgang. Dat biedt ruimte voor verbetering.
- (Tussentijds) communiceren over het uitlopen van de planning, maar ook de keuzes die gemaakt worden m.b.t. planningen, de omleiding en afstemming verkeerslichten, zou beter kunnen. In alle cases wordt geoordeeld dat dit de volgende keer anders moet.
- De belangrijkste factoren die een rol spelen bij het niet goed/ lastig kunnen afstemmen van planningen door de gemeente, zijn het toegenomen aantal projecten tegelijkertijd, de complexiteit door conflicterende belangen van de verschillende partijen die bij een project een rol spelen, politieke belangen, weersomstandigheden, uiteenlopende persoonlijke belangen van inwoners en interne conflicterende processen, waardoor projecten uitlopen en planningen niet meer aansluiten.



Gemeente Dordrecht

Spuiboulevard 300

Postbus 8

3300 AA Dordrecht

www.dordrecht.nl

DORDRECHT

