

Op 9 november 2020 heeft hoogheemraadschap van Rijnland een tevredenheidsmeting verstuurd naar het online panel van project sluizen Spaardam. Graag informeren we u over de resultaten van die meting en de opvolging van de vragen en opmerkingen.

Onderwerp vragenlijst: hoe tevreden bent u over de communicatie over de noodmaatregel?

Ben u nog geen lid van het panel?

Schrijf u in op www.uwmeningtelt.nu/sluizen-spaardam

DE GEMETEN TEVDRENHEID

Om mee te doen aan het onderzoek hebben de stakeholders een e-mail met een link naar de online vragenlijst ontvangen, inclusief een toelichting op het onderzoek. Zie voor meer informatie over de werkwijze van het onderzoek: www.stakeholderjourney.nl

De resultaten van deze meting zijn:



25 %
ontevreden



50 %
tevreden



25 %
zeer tevreden

MOTIVATIE

Wat opvalt in motivatie voor de opgegeven tevredenheidscore is:

- **Top 1 de informatie over de werkzaamheden is goed en op tijd, zowel digitaal als per post;**
- **Top 2 het contact is persoonlijk en vriendelijk;**
- **Top 3 wie zich na juli heeft ingeschreven kreeg pas op 9 november een eerste tevredenheidsmeting, dit was niet voor iedereen duidelijk.**

Deze antwoorden hebben ertoe geleid dat we blijven werken aan transparante en tijdige informatie. We zullen op de website toevoegen, dat er tussen het aanmelden en het ontvangen van een tevredenheidsonderzoek geruime tijd kan zitten, afhankelijk van geplande projectactiviteiten.

TIPS EN VERBETERPUNTEN

De belangrijkste tips en verbeterpunten die we hebben ontvangen zijn:

- **Top 1 zorg bij online bijeenkomsten voor een korte uitleg over de wijze van aanmelden;**
- **Top 2 blijf heel regelmatig updates verstrekken;**
- **Top 3 maak gebruik van de kennis van de Stichting Kolksluis.**

Deze antwoorden hebben ertoe geleid dat we verschillende online en offline media blijven inzetten om omwonenden en belangstellenden te informeren en dat we bij een volgende online bijeenkomst een extra toelichting zullen geven op het gebruik van bijvoorbeeld google meet. Daarnaast hebben we regelmatig contact met Stichting Kolksluis.

OVERIGE OPMERKINGEN

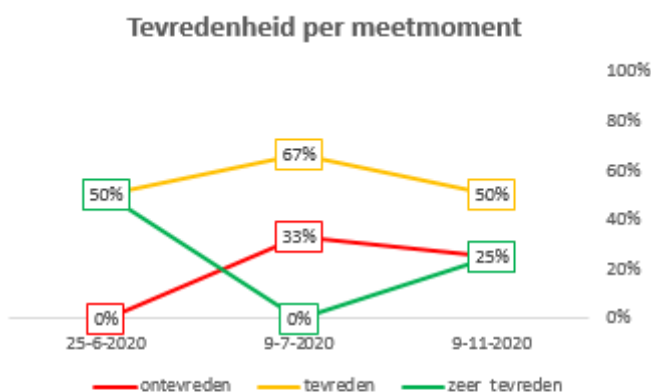
De belangrijkste opmerkingen die we hebben ontvangen zijn:

- Graag regelmatig contact met Stichting Kolksluis over operationele zaken;
- Zorg voor goede communicatie met de Dorpsraad;
- Een respondent hoopt dat het vervangen van de kademuren niet in het voorjaar of de zomer van 2021 gaat plaatsvinden.

ACTIES DIE HOOGHEEMRAADSCHAP VAN RIJNLAND HEEFT UITGEVOERD NA DE ENQUETE

De resultaten van de enquête hebben ons aangezet tot de volgende (re)acties vanuit het project:

TIP / SUGGESTIE	(RE)ACTIE OMGEVINGSTEAM
Contact met Stichting Kolksluis	Hiervoor is inmiddels afstemming geweest.
Goede communicatie met de Dorpsraad	We informeren de Dorpsraad over alle belangrijke projectstappen en besluiten. Daarnaast nodigen we de Dorpsraad bij bewonersbijeenkomsten uit.
Onduidelijkheid over frequentie tevredenheidsmetingen	We zullen op onze website aangeven, dat er geen vaste frequentie is en dat het een tijdje kan duren na aanmelding, voordat men de eerstvolgende enquête ontvangt.



Tevredenheid per meetmoment

Verstuurd op	ontevreden	tevreden	zeer_tevreden
9-11-2020	25%	50%	25%
9-7-2020	33%	67%	0%
25-6-2020	0%	50%	50%

