

Evaluatie Zandwinning en Herinrichting uiterwaarden Heteren



Mei 2022

Inhoud

Samenvatting	3
Introductie	4
Het project	4
Aanleiding evaluatie.....	4
Opbouw Evaluatie	5
1. Omgeving	6
1a Uitvraag en opkomst.....	6
1b Vragen en Resultaten.....	6
1c Analyse resultaten	6
1d Conclusie	7
Vragen en Resultaten	8
2. Direct Betrokkenen	11
2a Uitvraag en opkomst.....	11
2b Vragen en Resultaten.....	11
2c Analyse resultaten	11
2d Conclusie	11
Vragen en Resultaten	13
3.Bevoegd Gezag:.....	15
3a Uitvraag en opkomst.....	15
3b Vragen en Resultaten.....	15
3c Analyse resultaten	15
3d Conclusie	15
Vragen en Resultaten	17
Algemene conclusie	19

Samenvatting

Dekker Groep heeft ten noorden van Heteren een bestaande zandwinput uitgebreid en heringericht. Het grootste deel van de herinrichting is afgerond en Geldersch Landschap en Kasteelen (GLK) heeft het beheer en eigendom overgenomen. Voor ons was dit een uitgelezen moment om het project te evalueren. Het evaluatiedoel was te achterhalen hoe het project is verlopen in de ogen van drie doelgroepen: de omgeving, de klankbordgroep (direct betrokkenen) en betrokken overheden (bevoegd gezag). Mensen uit deze doelgroepen hebben een door ons opgestelde vragenlijst ingevuld, waarvoor we ze erg dankbaar zijn. Met de antwoorden op die vragen kunnen we reflecteren op het project en lessen leren voor volgende projecten.

Hoe hebben we het gedaan in Heteren?

De communicatie verliep volgens de resultaten van de enquête via korte lijntjes, en via meerdere kanalen. Dat werd als goed ervaren, al bleef er ruimte voor verbeteringen. Bijvoorbeeld (nog) tijdiger communiceren en ook blijven communiceren als er behalve voortgang geen nieuws is. Afspraken zijn bijna altijd nagekomen en wensen zijn (waar mogelijk) ingewilligd, wat tot fijne samenwerking en hoog vertrouwen leidde. Enkele respondenten hadden een negatieve nasmaak en negatief beeld door niet nagekomen afspraken. Het eindresultaat mag er zijn, zo blijkt ook uit het veelvuldig gebruik van het gebied. Uiteraard worden er verbeterpunten aangedragen, waarvan enkele breed gedragen lijken: de natuur moet nog losbarsten, de naam Randwijkse Waarden, de bereikbaarheid van het water voor honden en de afrastering van het ruiterspad.

Welke lessen kunnen we toepassen in andere projecten?

De vele positieve reacties laten zien dat we veel kunnen herhalen in andere projecten.

Vier belangrijke (maar niet de enige positieve) bevindingen zijn:

- Korte lijntjes in de communicatie en bereikbaar zijn
- Heldere afspraken maken en nakomen
- Openstaan en flexibel zijn in het inwilligen van inbreng van buiten
- Aanwezig zijn in het gebied zelf

Toch waren er genoeg kritische geluiden, waaruit we verbeterpunten voor toekomstige projecten kunnen halen. Drie belangrijke (maar niet de enige te verbeteren) bevindingen zijn:

- Blijven communiceren, ook als er daarvoor niet direct een nieuwsaanleiding is vanuit ons perspectief
- Helder zijn over wat niet kan in het project
- Betrokkenheid van begin tot eind faciliteren, ook voor niet direct aangelegen plaatsen

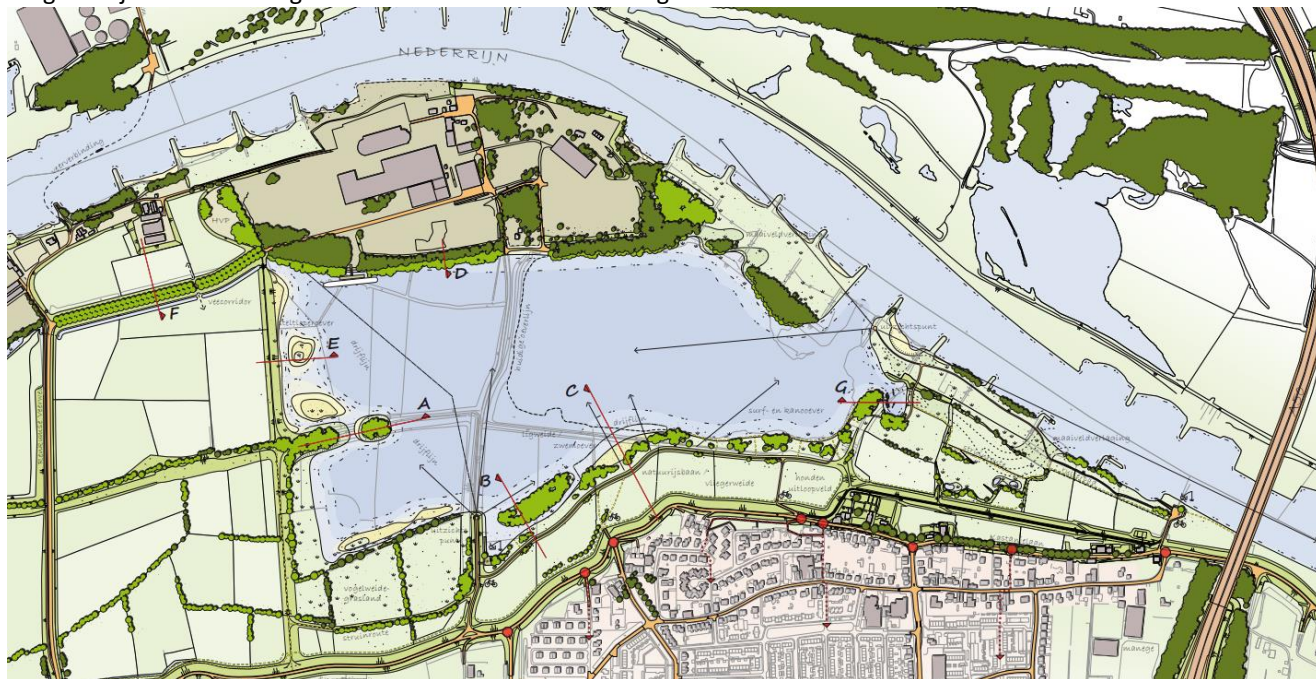
Introductie

Het project

Heteren, prachtig gelegen aan de Neder-Rijn, heeft een vernieuwde uiterwaard, de Randwijkse Waarden. Het project is in nauw overleg met vertegenwoordigers van overheidsinstanties en plaatselijke belangengroepen tot stand gekomen. Er is zoveel mogelijk invulling gegeven aan wensen vanuit de omgeving.

Voor de aanleg van de brug over de A50 is eind jaren '60 een zandput bij Heteren ontstaan, waar de bewoners niet zoveel aan hadden. De uitlopmogelijkheden waren zeer beperkt. Op initiatief van de dorpsraad is samen met Dekker Groep een nieuw plan voor dit gebied gemaakt. Het project kreeg de naam Randwijkse Waarden, zoals de uiterwaarden bij Heteren al op oude kaarten genoemd worden.

Het herstel van de ruimtelijke samenhang in het gebied en de landschaps-, natuur- en gebruikswaarden stonden centraal. Heteren kreeg daarmee een gemeenschappelijke voortuin, waarin de bewoners kunnen wandelen, vissen, paardrijden en in de zomer recreëren aan het strandje en op het water. Grote delen van het gebied zijn openbaar toegankelijk. De ontsluiting van de fabrieksterreinen is verlegd en verbeterd.



Het grootste deel van het plan is gereed. Het Geldersch Landschap & Kasteelen heeft dan ook het eigendom en beheer in oktober 2021 overgenomen. De komende jaren worden nog de natuureilanden aan de westkant gerealiseerd. En omdat we extra zand kunnen winnen worden er ook nog paddenpoelen, een oeverwaluwand en een duiker ten behoeve van een moerasgebied gemaakt.

Aanleiding evaluatie

Dekker Groep voert meestal grote en complexe projecten uit, waarbij veel belangen samenkomen. Om dit zo goed mogelijk te doen werken we samen met mensen en belangengroepen uit de omgeving. Zo komen we tot een gebalanceerd project met nette uitvoering. We kunnen enkel achteraf nagaan of dit gelukt is. Nu het grootste deel van de werkzaamheden erop zit, was het in Heteren tijd voor een evaluatie. We streven met deze evaluatie naar twee inzichten:

1. Hoe hebben we het gedaan in Heteren?
2. Welke lessen kunnen we toepassen in andere projecten?

Uit de evaluatie kunnen mogelijk nog acties volgen. Wij pakken dit op met de relevante personen, of zetten het door naar de relevante personen indien het geen directe betrekking (meer) heeft op Dekker.

Opbouw evaluatie

We hebben drie doelgroepen apart benaderd voor het invullen van de evaluatie. Elke doelgroep was net op een andere manier betrokken en heeft daarom iets andere vragen gekregen. Iedereen heeft ruim drie weken de tijd gekregen om de evaluatie in te vullen. De drie doelgroepen:

- Mensen uit **de omgeving** die dagelijks te maken hadden met de uitvoering, en de gebruikers van het gebied. Hieronder vallen ook personen die op enig moment een klacht hebben ingediend. Zij kregen vragen over communicatie, klachten, vertrouwen en de eindresultaten.
- **Direct betrokkenen** hadden zitting in de klankbordgroep en representeerden (lokale) belangenorganisaties. Zij hebben actief meegedacht over het project. Zij kregen vragen over communicatie, samenwerking, vertrouwen en eindresultaten.
- Het **bevoegd gezag**, dus de overheidsinstanties met zeggenschap over onderdelen van het project. Dit betreft de gemeente, het waterschap en de provincie. Vergunningverleners en handhavers van deze instanties kregen vragen over de communicatie, samenwerking, vertrouwen en eindresultaten.

Rond de 12 vragen werden gesteld aan elke doelgroep. De specifieke vragen en resultaten van iedere doelgroep worden apart besproken in de volgende hoofdstukken. De resultaten zijn geanonimiseerd.

1. Omgeving

1a Uitvraag en opkomst

De uitvraag naar de omgeving is gedaan via twee verschillende sporen. Mensen met wie eerder contact is geweest (bijv. vanwege een klacht of het stellen van een vraag) zijn persoonlijk gebeld. Zij kregen een link toegestuurd indien zij aangaven mee te willen werken aan de evaluatie. Personen die telefonisch niet bereikt konden worden kregen een persoonlijke mail. Daarnaast is de evaluatie gedeeld in een plaatselijke Facebookgroep. In totaal hebben 48 personen de evaluatie ingevuld.

1b Vragen en resultaten

Een aantal vragen was meerkeuze en een aantal was open. Bij de meerkeuzevragen moesten respondenten uit 5 antwoorden kiezen. De uitslag is weergegeven in een tabel in afgeronde percentages. In de bijlage staan staafdiagrammen voor een visueel overzicht, inclusief het aantal antwoorden. De antwoorden op open vragen, met aanvullende informatie, zijn samengevat op onderwerp. De letterlijke antwoorden staan in de bijlage. De meerkeuzevragen konden niet worden opengelaten, op de vragen over de klachten na (die vragen waren niet voor iedereen relevant). De open vragen waren niet verplicht om in te vullen. De vragen en antwoorden staan per thema op de volgende pagina's (na 1d. Conclusie).

1c Analyse resultaten

Communicatie ging over het algemeen goed, hoewel er ruimte voor verbetering blijft, met name in de timing. Dekker bleek vooral goed bereikbaar voor vragen, al waren er nog steeds mensen die aangaven niet te weten hoe ze Dekker moesten bereiken. Enkele opvallende resultaten waren:

- Weinig mensen vonden dat er onnodige informatie was gedeeld, dus er is ruimte om vaker te communiceren vanuit Dekker (bijvoorbeeld om motivaties voor bepaalde (inrichtings)keuzes te geven, en de doorlooptijd vaker te communiceren, zo suggereren respondenten).
- Dekker communiceerde op verschillende manieren en dat werd gewaardeerd. Zeker de communicatie via een Facebookpagina over de Randwijkse Waarden werd gewaardeerd. Facebook als communicatiemiddel moet alleen niet te dominant worden, zoals enkelen aangaven: wij hebben geen Facebook.
- Het verderop liggende dorp Randwijk werd slecht bereikt met communicatie, terwijl er wel behoefte aan bleek te zijn.

Klachten werden over het algemeen snel beantwoord en goed afgehandeld. Bij een enkeling was dit niet het geval, wat aandacht verdient. Overigens waren de uitslagen enigszins vertekend: mensen op wie het geen betrekking had, hebben vragen over klachten alsnog ingevuld, waardoor het beeld iets vertekend is (de beoordelingen die deze mensen gegeven hebben lopen uiteen van een 1 tot een 4). Opvallende resultaten waren:

- Het ter plekke bespreken/aanpakken van een klacht werd gewaardeerd
- Sommige klachten zijn op Facebook gemeld, maar daar is niet iets mee gedaan (specifiek: naam van project, betrekken van Randwijk, aanleg ruiterspad). Deze klachten komen terug en worden door meerdere mensen genoemd.

Vertrouwen in Dekker blijkt hoog en is bij veel mensen gestegen. Opvallende resultaten waren:

- Goede communicatie en netjes werken lijken belangrijke redenen voor het hoge vertrouwen
- Het aantal mensen met laag vertrouwen en niet goed afgehandelde klachten komt overeen, maar dit zijn niet allemaal dezelfde personen. Sommige hebben wel degelijk een laag vertrouwen door niet goed afgehandelde klachten, maar dat geldt niet voor iedereen

- Een andere reden voor laag vertrouwen is slecht ervaren communicatie. Het vertrouwen hangt ook samen met angst voor de toekomst (eerst zien of het goed blijft).

Werkzaamheden en eindresultaat worden door de meerderheid als positief gezien, al kijkt ook een groot deel er neutraal tegenaan. Voor 20% is de inrichting anders dan verwacht, maar dat is niet per se slecht, zo blijkt uit de beoordeling van het eindresultaat. Drie personen waren negatief over de werkzaamheden, van wie twee dichtbij het gebied wonen. Opvallende resultaten waren:

- De grote meerderheid vindt dat de werkzaamheden voldoende tot goed zijn verlopen.
- Er blijven veel wensen voor verbeteringen. Deze staan soms met elkaar in contrast. Men erkent veelal dat het om persoonlijke voorkeuren gaat.
- Veel van het commentaar op de eindrichting heeft betrekking op honden.
- Een ander groot deel gaat over de (nu nog beperkte) natuurwaarde en bomen. De hoop leeft bij veel dat de natuur zich nog verder gaat ontwikkelen.

1d Conclusie

Het doel van de evaluatie bestond uit twee vragen. Waarop de omgeving nu een antwoord heeft gegeven:

1. Hoe hebben we het gedaan in Heteren?

De omgeving is over het algemeen positief over de onderzochte thema's, al blijft er ruimte voor verbetering, met name op de timing van communicatie en klachtenafhandeling.

2. Welke lessen kunnen we toepassen in andere projecten?

Een aantal zaken dat goed ging moet worden herhaald in andere projecten:

- Communicatie via verschillende kanalen
- Bereikbaar zijn en zelf ook ons gezicht laten zien (zeker bij klachten)
- Direct communiceren met omgeving, er niet vanuit gaan dat communicatie naar klankbordgroep ook altijd bij omwonenden komt

Een aantal zaken dat minder goed ging kan beter in andere projecten:

- Bij algemene klachten (ook op Facebook) goed nagaan: leeft dit breder?
- Nadenken over honden bij inrichting en toegankelijkheid (van water)
- Ook nabij gelegen plaatsen betrekken in de communicatie
- Een gedragen en representatieve naam voor het project kiezen

Vragen en resultaten over Communicatie

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Ik kreeg alle relevante informatie over het project	17%	25%	58%
Relevante informatie bereikte mij op tijd	23%	25%	52%
Ik kreeg geen onnodige informatie over het project	8%	19%	73%
Ik kon met mijn vragen terecht bij Dekker	11%	23%	67%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Wat ging goed?	Updates via Facebook / Social Media	9
	Verschillende manieren van communicatie	3
	Folders / Brochure	3
	Duidelijke beeldvorming	2
	Peperbus (dorpsmagazine)	2
	Kreeg telefoonnummer van uitvoerder / contactpersoon	2
	Presentatie op school	1
	Nieuwsbrief	1
	Op verzoek een 0 meting	1
	Afhandeling grondruil	1
	Goed extra communicatie over gevaren (drijfzand)	1
	Paar keer een stand ter plekke	1
Wat kon beter?	In Randwijk werd niks ontvangen	3
	Niet altijd helder waar Dekker te bereiken is	3
	Gekozen naam van het project	3
	Motivatatie gemaakte keuzes communiceren	2
	Persoonlijke communicatie buiten FB	2
	Doorlooptijd beter aangeven	1
	Later komen wonen, weinig info	1
	Eerdere betrokkenheid in ontwerpfase	1

Vragen en resultaten over Klachten

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Ik kon mijn klachten kwijt	8%	28%	64%
Ik kreeg tijdig reactie op mijn klachten	8%	33%	58%
Mijn klachten werden goed afgehandeld	17%	42%	42%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Wat ging goed?	Bespreking van situatie ter plekke	2
	Inschakelen expertisebureau	1
Wat kon beter?	Verwijzen naar een andere instantie	1
	Aantal specifieke klachten, waar volgens de inzender niet genoeg aan is gedaan - naam project - aanpassing ruiterspad - schade aan een woning is getoetst en bleek niet door de winning – bewoner vraagt dit zich nog steeds af - Randwijk betrekken	Elke klacht 1x

Vragen en resultaten over Vertrouwen

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Mijn vertrouwen in Dekker is	13%	25%	63%
Mijn vertrouwen in Dekker is tijdens de ontwikkeling veranderd	10%	23%	67%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Toelichting	Netjes gewerkt	4
	Nette communicatie	3
	Open dag	1
	Angst over toekomst: nazakking en gevolgschade, storten voor ontdiepen	2
	Niet transparant	1
	Belang van kleiwinning staat voorop	1
	Afspraken niet nagekomen	1
	Nog steeds klachten	1

Vragen en resultaten over Werkzaamheden en eindresultaat

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Ik ben tevreden over hoe de werkzaamheden zijn verlopen	6%	27%	67%
Het eindresultaat is gelijk aan mijn verwachtingen vooraf	21%	27%	52%
Ik ben tevreden met de eindresultaten	11%	33%	56%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Wat is goed?	Het is mooi geworden	11
	Wandelgelegenheid	6
	Genoeg ruimte voor recreatie	4
	Zwemgelegenheid	3
	Breed strand	1
	Bereikbaar met rolstoel	1
	Wordt veel gebruikt	1
Wat kon beter?	Te gecultiveerd / te weinig natuurwaarde (wel hoop op verandering na tijd)	7
	Hondgerelateerd	7
	- Geen bankje bij losloopveld (1) - Apart strandje voor honden (4) - Niet hond-vriendelijk, bredere paden (1) - Aanpassen plekken en tijden voor honden (1) - Honden aan de lijn (1)	
	Meer bomen, specifiek	5
	- Voor verkoeling/schaduw - Om fabrieksterrein 'in te pakken'	
	Vervangen door bever omgeknaagde bomen	
	Ruiterpad is niet geschikt door prikkeldraad, gras en boompjes	3
	Strandgerelateerd	
	- Breder strand - Meer zand	
	Extra prullenbakken	2
	Hinderlijk geluid tijdens uitvoering	2
	Te veel prikkeldraad	2
	Meer parkeergelegenheid	1
	Vogelkooi hoefde niet	1
	Te veel hekwerk	1
	Niet rolstoelvriendelijk	1
	Vrees voor te populair (bijv. jetski's)	1

2. Direct Betrokkenen

2a Uitvraag en opkomst

Direct betrokkenen hadden zitting in de klankbordgroep en representeerden (lokale) belangenorganisaties. Zij hebben actief meegedacht over het project. Zij zijn persoonlijk gebeld. Zij kregen een link toegestuurd indien zij aangaven mee te willen werken aan de evaluatie. Personen die telefonisch niet bereikt konden worden kregen een persoonlijke mail. In totaal hebben 10 van de 14 gecontacteerde personen de evaluatie ingevuld.

2b Vragen en resultaten

Een aantal vragen was meerkeuze en een aantal open. Bij de meerkeuzevragen moesten respondenten uit 5 antwoorden kiezen. De uitslag is in een tabel weergegeven in afgeronde percentages. In de bijlage staan staafdiagrammen voor een visueel overzicht, inclusief het totaal aantal antwoorden. De open antwoorden met aanvullende informatie zijn samengevat op onderwerp. De letterlijke antwoorden staan in de bijlage. De meerkeuzevragen konden niet worden opengelaten. De open vragen waren niet verplicht om in te vullen. De vragen en antwoorden staan per thema op de volgende pagina's (na 2d. Conclusie).

2c Analyse resultaten

Communicatie ging zeer goed. Iedereen was positief over de bereikbaarheid voor vragen. Opvallende resultaten waren:

- De aangegeven noodzaak om goed aandacht te besteden bij personele wisselingen.
- Er is ook behoefte aan communicatie als er minder speelt.

Samenwerking ging ook zeer goed. Een opvallend resultaat was:

- Er was onduidelijkheid ontstaan over de overdracht naar Geldersch Landschap en Kasteelen (GLK) en het daarbij opgestelde beheerplan. Enkel waren daar graag beter bij betrokken geweest.

Vertrouwen in Dekker blijkt zeer hoog en bij veel mensen gestegen. Opvallende resultaten waren:

- De communicatie, samenwerking en het nakomen van afspraken waren belangrijke redenen voor het hoge en gegroeide vertrouwen.
- Het oppakken van vele door betrokkenen ingebrachte punten was een andere reden voor het vertrouwen.

De **werkzaamheden en eindresultaat** worden zeer hoog beoordeeld, iedereen is positief op 1 persoon na. Een aantal opvallende resultaten waren:

- Er blijven veel wensen voor verbeteringen, maar dit staat een positieve beoordeling niet in de weg. De enige persoon voor wie dat wel geldt had graag meer natuur gezien.
- Het is belangrijk om bezwaren tegen het uitvoeren van bepaalde onderdelen eerder en helder op tafel te hebben.
- Er bestaan nog enkele zorgen voor de toekomst (bijvoorbeeld over afkalving van de zwemoever).

2d Conclusie

Het doel van de evaluatie bestond uit twee vragen, waarop nu voor de betrokkenen een antwoord gegeven kan worden:

1. Hoe hebben we het gedaan in Heteren?

De betrokkenen zijn zeer positief over de onderzochte thema's. Er is een aantal verbeterpunten genoemd, maar die stonden een positieve beoordeling niet in de weg.

2. Welke lessen kunnen we toepassen in andere projecten?

Een aantal zaken dat goed ging moet worden herhaald in andere projecten:

- De korte lijntjes in de samenwerking en communicatie
- Open staan voor en op flexibele manier invulling geven aan inbreng vanuit omgeving.

Een aantal zaken dat minder goed ging moet worden opgepakt in andere projecten:

- Mensen die lange tijd betrokken zijn geweest ook in de laatste stappen betrekken.
- Blijven communiceren, ook als er minder speelt.
- Helder en op tijd bezwaren delen over bepaalde onderdelen in de uitvoering.

Vragen en resultaten over Communicatie

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Ik ben helder op de hoogte gehouden	0%	30%	70%
Ik kon met mijn vragen en opmerkingen terecht bij Dekker	0%	0%	100%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Wat ging goed?	Korte lijntjes	3
Wat kon beter?	Proactief informeren tijdens realisatie, ook als er weinig gebeurt	2
	Op bepaalde onderwerpen meer betrokkenheid	1
	Communicatie over overdracht	1
	Extra aandacht was nodig bij personele wisselingen over afspraken (waarschijnlijk niet te voorkomen)	1

Vragen en resultaten over Samenwerking

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Mijn inbreng werd serieus genomen	0%	0%	100%
Mijn inbreng is verwerkt in het project	0%	0%	100%
Ik luisterde naar en waardeerde de inbreng van anderen	0%	0%	100%
Gemaakte afspraken werden door iedereen nagekomen	0%	10%	90%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Wat ging goed?	Denken in mogelijkheden	3
	Gemaakte afspraken nakomen	2
	Open over uitdagingen	1
Wat kon beter?	Waren in de veronderstelling dat er nog dingen geregeld gingen worden voor de overdracht naar GLK / betrokkenheid daarbij	3
	Stand van zaken altijd direct communiceren	1

Vragen en resultaten over Vertrouwen

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Het vertrouwen dat in mij werd gesteld door Dekker was	0%	0%	100%
Mijn vertrouwen in Dekker is	0%	0%	100%
Mijn vertrouwen in Dekker is tijdens de ontwikkeling veranderd	0%	20%	80%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Toelichting	Was al hoog, dus geen verandering	1
	Hoe tal van punten werden opgepakt	3

Vragen en resultaten over Werkzaamheden en Eindresultaat

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Ik ben tevreden over hoe de werkzaamheden zijn verlopen	0%	10%	90%
Het eindresultaat is gelijk aan mijn verwachtingen vooraf	10%	0%	90%
Ik ben tevreden met de eindresultaten	10%	0%	90%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Wat ging goed?	Het plan uitvoeren en flexibiliteit om zaken toe te voegen	3
Wat kon beter?	Natuurwaarde	
	Zorgen over afkalving zwemoever	
	Verbinding tussen centrum en het gebied	
	Robuuste speeltoestellen erbij	
	Sommige delen niet uitgevoerd, bezwaren eerder op tafel	

3.Bevoegd Gezag:

3a Uitvraag en opkomst

Handhavers en vergunningverleners van het bevoegd gezag zijn persoonlijk gebeld. Zij kregen een link toegestuurd indien zij aangaven mee te willen werken aan de evaluatie. Personen die telefonisch niet bereikt konden worden kregen een persoonlijke mail. In totaal hebben 7 van de 10 gecontacteerde personen de evaluatie ingevuld.

3b Vragen en resultaten

Een aantal vragen was meerkeuze en een aantal open. Bij de meerkeuzevragen moesten respondenten uit 5 antwoorden kiezen. De uitslag is in een tabel weergegeven in afgeronde percentages. In de bijlage staan staafdiagrammen voor een visueel overzicht, inclusief het aantal antwoorden. De open antwoorden met aanvullende informatie zijn samengevat op onderwerp. De letterlijke antwoorden staan in de bijlage. De meerkeuzevragen konden niet worden opengelaten. De open vragen waren niet verplicht om in te vullen. De vragen en antwoorden staan per thema op de volgende pagina's (na 3d. Conclusie).

3c Analyse resultaten

Communicatie ging zeer goed in beide richtingen. Alleen werd er naar 1 persoon niet altijd tijdig gecommuniceerd. Opvallende resultaten waren:

- De communicatie met de (onder)aannemer ging niet goed.
- Het is belangrijk om zorgvuldig te blijven antwoorden (en dan net iets minder snel).
- Direct contacten met de persoon die beslissingen neemt werken goed.

Samenwerking ging ook zeer goed in beide richtingen. Veel deelnemers hebben een neutrale kijk op de vergunningverlening omdat ze daar niet bij betrokken waren.

- Het is belangrijk om duidelijk aan te geven wat Dekker wel of niet kan.
- Bereidheid wensen in te willigen werd gezien als teken van goede samenwerking.

Vertrouwen in Dekker blijkt zeer hoog en bij een aantal mensen gestegen. Bij wie het vertrouwen niet gestegen was, was het al hoog. Een persoon was neutraal over het vertrouwen, met deze persoon zijn niet alle afspraken nagekomen. Een opvallend resultaat is:

- Net als bij de betrokkenen lijken de directe communicatie, samenwerking en het nakomen van afspraken belangrijke redenen voor het hoge en gegroeide vertrouwen.

De **werkzaamheden en eindresultaat** worden hoog beoordeeld. Een persoon is negatief over het nakomen van afspraken en noemt daar een aantal voorbeelden voor. Een opvallend resultaat is:

- Dekker moet scherper blijven op de voorwaarden in vergunningen, met name op het tijdig aanleveren van informatie.

3d Conclusie

Het doel van de evaluatie bestond uit twee vragen, waarop voor het bevoegd gezag nu een antwoord gegeven kan worden:

1. Hoe hebben we het gedaan in Heteren?

Het bevoegd gezag is op een persoon na zeer positief over de onderzochte thema's. Een gebrek aan tijdige communicatie was voor deze persoon het voornaamste negatieve punt.

2. Welke lessen kunnen we toepassen in andere projecten?

Een aantal zaken dat goed ging moet worden herhaald in andere projecten:

- De korte lijntjes in de samenwerking en communicatie met personen die beslissingen kunnen nemen
- Bereidheid om wensen in te willigen

Een aantal zaken dat minder goed ging moet worden opgepakt in andere projecten:

- Scherp blijven op alle eisen in de vergunning
- Tijdig calamiteiten en onvoorziene gebeurtenissen melden
- Duidelijker zijn over wat Dekker wel of niet wil en kan realiseren in het project
- Communicatie tussen aannemer en bevoegd gezag faciliteren

Vragen en resultaten over Communicatie

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Ik werd tijdig op de hoogte gesteld van relevante zaken	14%	0%	86%
Ik heb Dekker tijdig op de hoogte gesteld van relevante zaken	0%	0%	100%
Ik kreeg snel antwoord op vragen die ik stelde	0%	0%	100%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Wat ging goed?	Korte lijntjes	3
	Directe contact met verantwoordelijke voor productie binnen Dekker	2
	Vroegtijdig benaderen van het waterschap	1
Wat kon beter?	Communicatie met aannemer en onderaannemer (over wanneer wat gebeurt)	2
	Soms te snelle antwoorden waardoor het niet altijd compleet of duidelijk was	1
	Niet alle calamiteiten of veranderingen in werkzaamheden zijn direct gemeld	1
	Afspraken om overdieptes op te lossen niet nagekomen	1

Vragen en resultaten over Samenwerking

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Ik was gemotiveerd om aan taken voor dit project te werken	0%	0%	100%
Dekker was open en transparant	0%	14%	86%
Ik was open en transparant richting Dekker m.b.t. mijn doelen, kritiek, frustratie etc.	0%	0%	100%
Het vergunningsverleningsproces is efficiënt en volgens planning verlopen	0%	71%	29%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Wat ging goed?	Afstemming over zomerkade	1
	Bereidheid eisen en wensen in te willigen	1
Wat kon beter?	Meer duidelijkheid over wat Dekker wel of niet wil/doet	1
	Miscommunicatie rond instemming RWS	1
	Voorkomen overtredingen ontgrondingsvergunning (gegevens over grondwaterstanden, peilingen en opgave specie vaak te laat of pas na herinnering ontvangen)	2

Vragen en resultaten over Vertrouwen

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Het vertrouwen dat in mij werd gesteld door Dekker was	0%	14%	86%
Mijn vertrouwen in Dekker is	0%	14%	86%
Mijn vertrouwen in Dekker is tijdens de ontwikkeling veranderd	0%	43%	57%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Toelichting	Goede samenwerking	2
	Goed project, soms geen afspraken nagekomen	1

Vragen en resultaten over Werkzaamheden en eindresultaat

Vraag	Negatief (1 en 2)	Gemiddeld (3)	Positief (4 en 5)
Gemaakte afspraken en voorschriften zijn door Dekker nagekomen	14%	14%	72%
Ik ben tevreden over hoe de werkzaamheden zijn verlopen	0%	71%	29%
Ik ben tevreden met de eindresultaten	0%	14%	86%

Vraag	Strekking van het antwoord	Aantal keer genoemd
Wat is goed?	Steigers	1
	Vogelobservatiepunt	1
	Wordt veel gebruikt	1
	Uitgevoerd volgens plan	1
	Besluit verkregen zonder zienswijze	1
Wat kon beter?	Uitvoering en onderaannemers met beter werkoverleg	1
	Soms te druk (met honden)	1
	Afspraken beter nakomen	1
	Volledige aanvraag met instemming RWS / Waterschap indienen	1

Algemene conclusie

De uiterwaarden bij Heteren zijn grotendeels opgeleverd en overgegaan naar beheer door Geldersch Landschap en Kasteelen. Deze evaluatie heeft bij mensen uit de omgeving, betrokken belangengroepen en bevoegd gezag gepeild hoe zij naar het proces en de resultaten kijken. Daarmee kunnen we de vragen uit de introductie beantwoorden.

1. Hoe hebben we het gedaan in Heteren?

Wij zijn in het proces goed bereikbaar geweest. De communicatie was goed geregeld met korte lijntjes, al was daarbij ruimte voor verbeteringen (bijv. als het gaat om tijdig communiceren en communiceren in rustiger tijden). Afspraken werden nagekomen en wensen werden (waar mogelijk) ingewilligd, wat tot fijne samenwerking en hoog vertrouwen leidde. Andersom had de enkele niet nagekomen afspraak vaak een negatief effect.

Het eindresultaat mag er zijn, zo blijkt ook uit het veelvuldig gebruik zoals enkelen in de evaluatie aangaven en we zelf kunnen zien. Uit de reacties blijkt dat er nog op enkele punten ruimte voor verbetering is, met name de natuurwaarde, de naam van de uiterwaard, de bereikbaarheid van het water voor honden en de afrastering van het ruiterspad worden genoemd. Naar de toekomst toe bestaan er ook twijfels in zowel positieve zin (gaat de natuur zich ontwikkelen) en negatieve zin (gaat het strand afkalven, komt er overlast door jetski's). Dit moet duidelijk bij de beheerder in beeld komen.

2. Welke lessen kunnen we toepassen in andere projecten?

Er valt een hoop te leren uit een dergelijk langdurig en ingewikkeld project. In de conclusies van de vorige hoofdstukken zijn hiervan per doelgroep al zaken genoemd. De algemene lessen staan hieronder herhaald:

Wat Dekker Groep in volgende projecten moet herhalen

- Korte lijntjes in de communicatie en bereikbaar zijn
- Heldere afspraken maken en nakomen
- Openstaan en flexibel zijn in het inwilligen van inbreng van buiten
- Aanwezig zijn in het gebied zelf

Wat Dekker Groep in volgende projecten moet verbeteren

- Tijdig communiceren en ook blijven communiceren als er daarvoor niet direct een aanleiding lijkt vanuit ons perspectief
- Helder zijn over wat niet kan in het project
- Betrokkenheid van begin tot eind faciliteren, ook voor de niet direct aanliggende plaatsen