

Resultaten onderzoek schade-afhandeling

Kanaal Almelo-De Haandrik

februari 2023

Er is een onderzoek gedaan onder inwoners en ondernemers die wonen of ondernemen dichtbij Kanaal Almelo-De Haandrik. Dit onderzoek is gedaan door onderzoeksbureau I&O Research in opdracht van de gemeenten Twenterand en Hellendoorn. Onderzocht is wat de ervaringen zijn van de mensen die schade hebben, welke gevolgen dit voor hen heeft en welke behoefte zij aan hulp hebben.

Deelname aan het onderzoek

Het onderzoek is uitgezet onder 768 adressen in een zone van 50 meter rond het kanaal in de gemeenten Hellendoorn en Twenterand. Het onderzoek bestond uit een vragenlijst die door 182 inwoners en ondernemers is ingevuld. Daarnaast zijn er gesprekken geweest met tien maatschappelijke professionals en twee groeps gesprekken met in totaal twaalf inwoners en ondernemers.



Schades

86% van de mensen die de vragenlijst invulde, geeft aan schade te hebben. De schades zijn verschillend, namelijk:



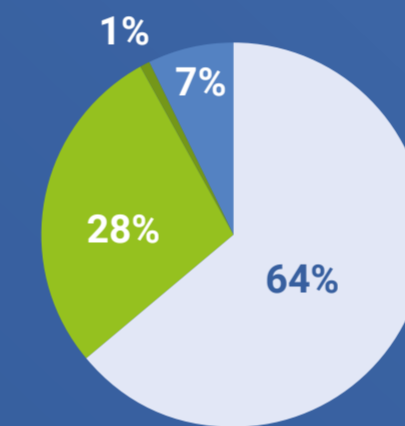
Persoonlijke gevolgen

Van alle inwoners en ondernemers die de vragenlijst invulden, ervaart:

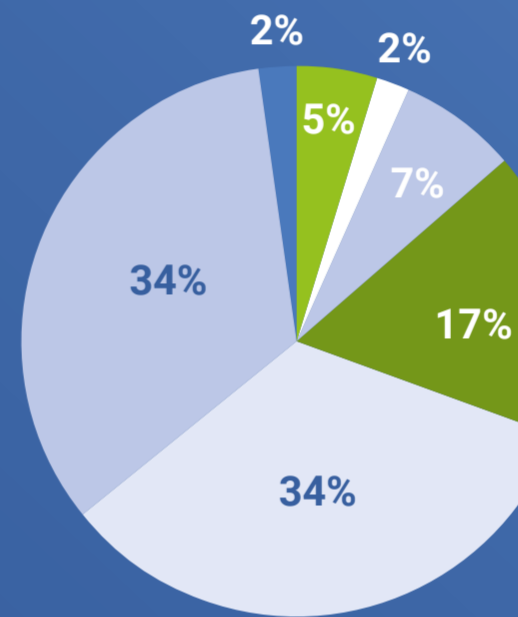


Is er volgens u een verband tussen uw schade en de werkzaamheden aan het kanaal?

■ Ja, zeker wel ■ Nee
■ Ja, vermoedelijk wel ■ Weet ik niet



Is de schade aan uw pand(en) inmiddels (deels) hersteld?



Schade-afhandeling

De Provincie Overijssel heeft bij 32% van de schades helemaal of voor een deel laten weten dat zij verantwoordelijk is voor de gevolgen.

24% van de inwoners en ondernemers met schade aan woning of gebouw begrijpt niet of weet niet waarom de schade is afgewezen door de provincie.

Gemiddeld beoordelen de deelnemers aan de vragenlijst met schade aan hun woning of gebouw het hele proces van schade-afhandeling met een



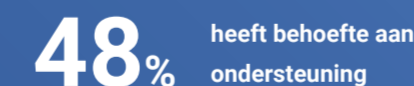
De toekomst

Van de inwoners en ondernemers die de vragenlijst invulden en schade hebben aan hun woning of gebouw:



Behoeftte aan ondersteuning

Er is bij de inwoners en ondernemers ook behoefte aan hulp en ondersteuning.



Zij verwachten deze hulp van de provincie (64%) en van de gemeente (52%)

Verbetersuggesties

Uit het onderzoek komen verbetersuggesties:

Rol provincie Overijssel

- Informatie over de oorzaken van de schade geven.
- De provincie mag vanaf nu sneller te werk gaan.
- Voor start werkzaamheden eerst vooronderzoek doen.

Rol gemeenten

- Een luisterend oor bieden.
- Praktische, financiële en sociale hulp bieden.

Beide

- Vaker en begrijpelijker communiceren.
- Feiten communiceren en fouten toegeven.
- Communicatie over de toekomst is heel belangrijk.
- Een persoonlijke en proactieve aanpak.

Mensen ervaren het hele proces als een emotionele rollercoaster. Van goede hoop naar wanhoop, van duidelijkheid naar onduidelijkheid en van verwachte verbetering naar een onzekere toekomst.

