

Klanteistype	klant behoefte	functionele wens van Bewoner
wens	<i>Bewoners willen graag dat het huidige asfalt-toegangspad wat wordt opgeknapt. Het ligt namelijk steeds meer oneffen.</i>	<i>Het voetpad moet een veilige en comfortabele looproute bieden voor bewoners en bezoekers aan de Broekkade 1 en 2</i>
wens	<i>Bewoners willen graag het onderhoud van het groen (maaïen) en de sloten (schouw) nu eens goed geregeld wordt.</i>	<i>Het beheer en onderhoud van het groen en de watergangen moet zodanig worden georganiseerd dat de omgeving veilig, verzorgd en functioneel blijft voor bewoners en gebruikers.</i>
wens	<i>bewoners hechten veel waarde aan de Beuk en de pruimenboom in de tuin. Deze willen ze graag behouden</i>	<i>De bestaande beuk en pruimenboom moeten behouden blijven en beschermd worden gedurende ontwerp, voorbereiding en uitvoering van het project.</i>
wens	<i>Tijdens werkzaamheden wordt de bestaande schutting mogelijk verwijderd of verplaatst. Bewoners hechten grote waarde aan privacy wanneer zij in de tuin verblijven. Na afloop van de werkzaamheden moet deze privacy weer volledig zijn gewaarborgd.</i>	<i>De privacy van de bewoners moet na afronding van de werkzaamheden volledig zijn hersteld door het terugplaatsen van een fysieke erfafscheiding tussen het gemeentelijk terrein en het perceel van de bewoners.</i>
wens	<i>bewoners willen graag dat gemaakte schade door Delfland wordt hersteld dan wel vergoed</i>	<i>Schade die ontstaat door werkzaamheden in het projectgebied moet door Delfland zorgvuldig worden beoordeeld, hersteld of vergoed</i>
wens	<i>het riool dat nu onder afschot werkt moet ook in de nieuwe situatie goed blijven functioneren</i>	<i>Het vrijvervalriool in het projectgebied moet in de eindsituatie zodanig worden ontworpen en gerealiseerd dat het afval- en hemelwater onder vrij verval wordt afgevoerd, waarbij de hydraulische werking en bedrijfszekerheid minimaal gelijk blijven aan de huidige situatie.</i>
wens	<i>in de nieuwe situatie zouden de bewoners graag zien dat de woonboot wordt afgemeerd aan meerpalen in plaats van met kabels aan de kade</i>	<i>In de eindsituatie moet de woonboot worden afgemeerd aan deugdelijke meerpalen in plaats van met kabels aan de kade, zodanig dat de woonboot veilig kan liggen, goed bereikbaar blijft voor bewoners en hulpdiensten, en normaal kan meebewegen met wisselende waterstanden zonder schade aan de kade of de woonboot.</i>
wens	<i>veilige ligging van de woonark tijdens de werkzaamheden</i>	<i>Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden moet de onbewoonde woonark zodanig worden gepositioneerd, afgemeerd en beveiligd dat inbraak niet mogelijk is.</i>
wens	<i>Bewoners hebben de behoefte dat het aanbrengen van de waterkering geen risico oplevert op schade aan hun woning door trillingen</i>	<i>Het aanbrengen van de waterkering moet zodanig worden ontworpen, voorbereid en uitgevoerd dat de hierdoor veroorzaakte trillingen ter plaatse van nabijgelegen woningen onder de geldende grenswaarden voor schade aan bouwwerken (bijv. conform SBR-richtlijn B) blijven en in ieder geval niet leiden tot bouwkundige schade of toename van bestaande schade aan deze woningen.</i>
wens	<i>achter woning nummer 18a loopt de grond wat verder door de vaart in dan bij woning nummer 16a. de bewoners hebben behoefte dat de kering van nummer 18a schuin naar de perceelsgrens tussen nr 16a en nummer 23</i>	<i>De kering ter hoogte van perceel 18a moet zodanig worden gepositioneerd en vormgegeven dat deze vanaf de achterzijde van woning 18a schuin in de richting van de perceelsgrens tussen perceel 16a en 23 loopt, zodat rekening wordt gehouden met de verder in de vaart doorlopende grond achter 18a.</i>

wens	<i>Bewoners hebben de behoefte dat de nieuwe kering/constructie zodanig op afstand van de woning wordt aangelegd dat het risico op schade aan de bebouwing tot een minimum wordt beperkt</i>	<i>De kering/constructie moet in de eindsituatie zodanig worden gepositioneerd dat de afstand tot de woning minimaal 1,0 meter bedraagt, zodat het risico op schade aan de bebouwing wordt beperkt.</i>
wens	<i>Bewoners hebben de behoefte dat het zichtbare deel van de nieuwe waterkering boven de waterlijn wordt afgewerkt met metselwerk, zodat de kering een rustige, hoogwaardige en bij de bestaande bebouwing passende uitstraling krijgt en niet als een 'ruwe' waterbouwkundige constructie wordt ervaren.</i>	<i>In de eindsituatie moet het deel van de waterkering dat boven de waterlijn uitsteekt over de volledige zichtbare lengte worden afgewerkt met metselwerk, zodanig dat een egaal en duurzaam metselwerkvlak ontstaat dat aansluit bij de gewenste ruimtelijke kwaliteit van de omgeving.</i>
wens	<i>Bewoners hebben de behoefte dat de plaatsing van de waterkering niet leidt tot ongewenste grondzetting of krimp onder de woning en dat de grondwaterstand zodanig wordt geregeld en bewaakt dat het risico op schade aan de woning en op verdroging van de tuin tot een minimum wordt beperkt.</i>	<i>De waterkering en bijbehorende grond- en waterhuishoudkundige maatregelen moeten zodanig worden ontworpen, uitgevoerd en beheerd dat (1) onder de woning geen onaanvaardbare krimp of zetting van de bodem optreedt als gevolg van gewijzigde grondwaterstanden, en (2) de grondwaterstand in en rond het perceel binnen vooraf vastgestelde bandbreedtes ten opzichte van de huidige situatie blijft, waarbij dit door middel van monitoring en, indien nodig, mitigerende maatregelen wordt geborgd.</i>
wens	<i>in de nieuwe situatie zouden de bewoners graag zien dat de woonboot wordt afgemeerd aan meerpalen in plaats van met kabels aan de kade</i>	<i>In de eindsituatie moet de woonboot worden afgemeerd aan deugdelijke meerpalen in plaats van met kabels aan de kade, zodanig dat de woonboot veilig kan liggen, goed bereikbaar blijft voor bewoners en hulpdiensten, en normaal kan meebewegen met wisselende waterstanden zonder schade aan de kade of de woonboot.</i>
wens	<i>veilige ligging van de woonark tijdens de werkzaamheden</i>	<i>Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden moet de onbewoonde woonark zodanig worden gepositioneerd, afgemeerd en beveiligd dat inbraak niet mogelijk is.</i>
wens	<i>Bewoners hebben bij tijdelijke huisvesting behoefte dat zij hun honden en katten kunnen meenemen, zodat zij tijdens de werkzaamheden niet van hun huisdieren gescheiden worden.</i>	<i>De aangeboden tijdelijke huisvesting staat het meenemen van huisdieren (honden en katten) toe en is hierop ingericht (o.a. toegestaan volgens huisregels/huurvoorwaarden)</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan een veilige en comfortabele toegang tussen de woonboot en de nieuwe kade, die ook goed bruikbaar is voor minder valide personen (bijv. met rollator, rolstoel of beperkte mobiliteit).</i>	<i>De aansluiting tussen de woonboot en de nieuwe kade wordt zodanig ontworpen en gerealiseerd dat deze veilig, stabiel en obstakelvrij is, met een toegankelijke route voor minder valide personen (bijv. beperkte hellingshoek, voldoende breedte, antislip-oppervlak, aanwezigheid leuning waar nodig)</i>

wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan een goed werkend rioolsysteem, dat ook na de werkzaamheden betrouwbaar blijft functioneren zoals in de huidige situatie.</i>	<i>Het rioolstelsel wordt in de nieuwe situatie zodanig ontworpen en aangelegd dat het onder voldoende afschot blijft functioneren, waardoor afvalwater zonder storingen of terugstroming wordt afgevoerd en minimaal onderhoud vereist is.</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan een veilige en comfortabele toegang tussen de woonboot en de nieuwe kade, die ook goed bruikbaar is voor minder valide personen (bijv. met rollator, rolstoel of beperkte mobiliteit).</i>	<i>De aansluiting tussen de woonboot en de nieuwe kade wordt zodanig ontworpen en gerealiseerd dat deze veilig, stabiel en obstakelvrij is, met een toegankelijke route voor minder valide personen (bijv. beperkte hellingshoek, voldoende breedte, antislip-oppervlak, aanwezigheid leuning waar nodig)</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan behoud van privacy aan de straatzijde van hun perceel door middel van een fysieke erfafscheiding.</i>	<i>Na afronding van de werkzaamheden wordt aan de straatzijde een schutting of haag geplaatst die, binnen de geldende gemeentelijke regelgeving, zo hoog mogelijk wordt uitgevoerd om de privacy van de bewoners te waarborgen.</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan een zorgvuldige en veilige omgang met de woonboot bij een eventuele verplaatsing, inclusief een veilige en beschermde tijdelijke ligplaats, zodat schade en risico's worden voorkomen.</i>	<i>Voorafgaand aan een eventuele verplaatsing van de woonboot wordt de bodem ter plaatse eerst gebaggerd, zodat de woonboot (op drijvers) veilig en zonder schade kan worden verplaatst.</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan een zorgvuldige en veilige omgang met de woonboot bij een eventuele verplaatsing, inclusief een veilige en beschermde tijdelijke ligplaats, zodat schade en risico's worden voorkomen.</i>	<i>Bij tijdelijke verplaatsing wordt een veilige, goed bereikbare en voldoende afgeschermd tijdelijke ligplaatsaangeboden, die bescherming biedt tegen golfslag, aanvaringsrisico en onbevoegde toegang.</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan een betrouwbare en goed bereikbare watervoorziening, ook na ophoging van het terrein en aanpassing van de bestaande betonnen put.</i>	<i>Wanneer de betonnen put voor de hoofdkraan moet worden aangepast door de ophoging, wordt de hoofdkraan voor water verplaatst naar een nieuwe, goed bereikbare locatie, waarbij de continuïteit van de watervoorziening gewaarborgd blijft en de kraan veilig en volgens geldende voorschriften wordt aangelegd.</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan een natuurlijke en vriendelijke uitstraling van de oever, met een constructie die past bij de omgeving en hun woonbeleving.</i>	<i>Bij het ontwerp van de nieuwe oever wordt primair uitgegaan van een houten oeverconstructie, tenzij technische of duurzaamheidsredenen dit aantoonbaar verhinderen; in dat geval wordt een alternatief met vergelijkbare ruimtelijke en esthetische kwaliteit gekozen.</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan duidelijk inzicht in de aard, duur en impact van de werkzaamheden, zodat zij een weloverwogen keuze kunnen maken om tijdens de uitvoering op de woonboot te blijven of tijdelijk elders te verblijven.</i>	<i>Voor de start van de werkzaamheden worden de bewoners tijdig en begrijpelijk geïnformeerd over de impact (duur, werktijden, geluid, trillingen, bereikbaarheid, nutsvoorzieningen e.d.), zodat zij op basis van deze informatie kunnen besluiten of zij op de woonboot blijven of kiezen voor tijdelijke huisvesting elders.</i>

wens	<i>Bewoners willen tijdens de werkzaamheden bij voorkeur op hun woonboot blijven wonen en geen tijdelijke huisvesting hoeven regelen. Zij hebben behoefte aan duidelijke informatie over de verwachte hinder, duur van de werkzaamheden en de bereikbaarheid en voorzieningen, zodat zij een goede keuze kunnen maken.</i>	<i>De aannemer brengt vooraf in kaart in hoeverre bewoners tijdens de werkzaamheden op hun woonboot kunnen blijven wonen, inclusief de duur van de werkzaamheden, mate van hinder, bereikbaarheid en toegang tot voorzieningen. Deze informatie wordt tijdig gedeeld zodat bewoners een weloverwogen keuze kunnen maken.</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan een veilige en goed toegankelijke verbinding tussen de woonboot en de nieuwe kade, zodat zij zich ook met een rollator of rolstoel zelfstandig kunnen verplaatsen.</i>	<i>De aansluiting tussen de woonboot en de nieuwe kade wordt zodanig ontworpen en uitgevoerd dat deze geschikt is voor gebruik met een rollator en/of rolstoel, inclusief voldoende stabiliteit, breedte en een veilige helling.</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan een veilige en goed toegankelijke verbinding tussen hun tuin en de straat, zodat zij hun woning en perceel gemakkelijk kunnen bereiken. Daarbij hebben zij de voorkeur dat deze aansluiting op eigen terrein wordt gerealiseerd.</i>	<i>De aansluiting tussen de tuin en de straat wordt uitgevoerd met een hellingbaan. De hellingbaan wordt bij voorkeur op het eigen terrein van de bewoners aangelegd.</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan het behoud en herstel van het groene karakter en de privacy langs de straatzijde, door het terugplaatsen van de bestaande haag en bomen.</i>	<i>Na afronding van de werkzaamheden worden de haag en bomen langs de straatzijde opnieuw aangeplant of teruggeplaatst, zodat de oorspronkelijke groenstructuur zoveel mogelijk wordt hersteld.</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan het goed bereikbaar houden van de hoofdaansluitingen voor elektra, water en gas na de ophoging, zodat beheer, onderhoud en eventuele storingen praktisch uitvoerbaar blijven.</i>	<i>Bij het ontwerp en de uitvoering van de ophoging wordt rekening gehouden met de ligging van de hoofdaansluitingen voor elektra, water en gas. Deze aansluitingen worden zodanig aangepast of verlegd dat zij na ophoging bereikbaar blijven voor beheer en onderhoud.</i>
wens	<i>Bewoners hebben behoefte aan het behoud van een goed functionerend rioolsysteem op het terrein, waarbij de rioolput bereikbaar blijft en het afschot van het riool behouden blijft.</i>	<i>Bij de ophoging en herinrichting wordt rekening gehouden met de aanwezige rioolput en het afschot van het riool. De rioolput blijft bereikbaar en het riool blijft correct onder afschot functioneren richting de put.</i>
wens	<i>Bewoners willen dat dieren die in het water terechtkomen eenvoudig en veilig uit het water kunnen komen.</i>	<i>Bij het ontwerp en de inrichting van de oever/kade blijft een voorziening aanwezig (zoals een vlonder, trapje of flauwe oever) waarmee dieren op een eenvoudige en veilige manier uit het water kunnen klimmen.</i>
wens	<i>Bewoners willen duidelijkheid over wat wel en niet mogelijk is in hun tuin vanwege de aanwezigheid van de dijk, zodat zij hun tuin weer als siertuin kunnen inrichten.</i>	<i>In het tuinontwerp wordt duidelijk aangegeven welke onderdelen van de tuin wel en niet mogelijk zijn in verband met de dijk (zoals beplanting, bouwwerken en inrichtingselementen). Het ontwerp moet er daarbij op gericht zijn dat de tuin, binnen de geldende beperkingen, zoveel mogelijk weer als siertuin kan worden ingericht.</i>
wens	<i>Bewoners willen de woonboot veilig en zelfstandig kunnen bereiken, ook wanneer zij gebruikmaken van een rolstoel of rollator.</i>	<i>De aansluiting van de woonboot op de nieuwe kade wordt rolstoelvriendelijk uitgevoerd. Daarnaast wordt aan de zijkant van het terrein (bij de voormalige ingang van het watersportbedrijf) een rolstoelvriendelijke toegang gerealiseerd, bijvoorbeeld in de vorm van een hellingbaan met een geschikte hellingshoek en voldoende breedte.</i>

wens	Bewoners willen duidelijkheid over wat de werkzaamheden betekenen voor hun woonsituatie, zodat zij kunnen bepalen of zij tijdens de uitvoering op de woonboot kunnen blijven wonen of tijdelijk elders moeten verblijven, inclusief hun honden.	Het projectteam geeft tijdig inzicht in de aard, duur en hinder van de werkzaamheden (zoals bereikbaarheid, geluid, veiligheid en voorzieningen), zodat bewoners een weloverwogen keuze kunnen maken om tijdens de werkzaamheden op de woonboot te blijven of tijdelijk elders te verblijven met hun honden.
wens	Bewoners willen dat het groene karakter en de privacy aan de straatzijde behouden blijven door het terugplaatsen van een haag en bomen.	Na afronding van de werkzaamheden worden de haag en bomen langs de straatzijde opnieuw aangebracht. De exacte vorm, locatie en inrichting worden afgestemd met de bewoners zodra het definitieve ontwerp beschikbaar is.
wens	Bewoners willen dat de hoofdaansluiting van gas goed bereikbaar en bruikbaar blijft na het ophogen van het terrein, omdat deze aansluiting nu op maaiveldniveau ligt.	Bij het ophogen van het terrein wordt de hoofdaansluiting van gas zodanig meegenomen en aangepast dat deze na uitvoering op een correct en toegankelijk niveau blijft liggen en veilig bereikbaar is voor beheer, onderhoud en eventuele calamiteiten.
wens	WSB heeft behoefte aan het uitvoeren van de werkzaamheden in een periode waarin de impact op haar bedrijfsvoering en klanten zo beperkt mogelijk is, waarbij de continuïteit van ligplaatsen voor boten geborgd blijft.	Het project dient de werkzaamheden zodanig te plannen dat deze bij voorkeur in de winterperiode worden uitgevoerd, waarbij wordt gefaciliteerd dat klanten van WSB hun boot tijdelijk kunnen onderbrengen bij Watersportvereniging De Kulk, inclusief een ligplaats in het water met overkapping.
wens	WSB heeft behoefte aan zekerheid over de rechtmatigheid en continuïteit van haar bedrijfsvoering, waarbij sloopwerkzaamheden pas plaatsvinden nadat is vastgesteld dat vervangende nieuwbouw is toegestaan en geen risico vormt voor de waterveiligheid.	Het project dient te borgen dat sloop van de bestaande bebouwing pas plaatsvindt nadat door de gemeente een bouwvergunning is verleend voor de nieuwbouw, waarbij Hoogheemraadschap van Delfland vooraf heeft bevestigd dat de voorgenomen bebouwing geen negatieve impact heeft op de waterveiligheid.
wens	WSB heeft behoefte aan geschikte faciliteiten voor het veilig en efficiënt hijsen en onderhouden van boten, waarbij milieubelasting door vrijkomende vloeistoffen wordt voorkomen.	Het project dient te voorzien in een zwenkraan met een minimaal hijsvermogen van 6 ton en een bijbehorende werkvloer die vloeistofdicht is uitgevoerd, zodat boten na het uit het water halen op een milieuhygiënisch verantwoorde wijze kunnen worden afgespoten.
wens	Eigenaren hebben behoefte aan het behoud van de kwaliteit en functionaliteit van de bestaande inrichting, zodat het terrein na de werkzaamheden weer veilig, bruikbaar en representatief is.	Het project dient te borgen dat de beschoeiing, steigers, hekwerken, ophogingen en bestrating na afronding van de werkzaamheden in minimaal gelijkwaardige staat van kwaliteit, functionaliteit en veiligheid worden teruggebracht als vóór aanvang van de werkzaamheden.
wens	Eigenaren hebben behoefte aan zekerheid en transparantie over de staat van hun eigendommen voorafgaand aan de werkzaamheden, zodat eventuele schade objectief kan worden vastgesteld.	Het project dient voorafgaand aan de werkzaamheden een volledige en verifieerbare opnamerapportage van de bestaande situatie op te stellen en vast te leggen, zodat de staat van eigendommen vóór aanvang eenduidig is gedocumenteerd.
wens	Eigenaren hebben behoefte aan invloed op en betrokkenheid bij het ontwerp van de dijkversterking, zodat het ontwerp aansluit bij hun belangen en gebruik van het perceel.	Het project dient te borgen dat eigenaren actief worden betrokken bij het ontwerpproces en dat het definitieve ontwerp ter instemming wordt voorgelegd aan de betreffende eigenaren, alvorens de werkzaamheden in uitvoering worden genomen.
wens	De terreineigenaar heeft behoefte aan het beperken van hinder voor huurders en het waarborgen van de continuïteit van ligplaatsen tijdens de werkzaamheden, zodat de verhuurbaarheid en klanttevredenheid behouden blijven.	Het project dient de werkzaamheden bij voorkeur in de winterperiode uit te voeren en te borgen dat Hoogheemraadschap van Delfland op eigen kosten vervangende ligplaatsen voor huurders beschikbaar stelt gedurende de uitvoeringsperiode.

wens	<i>Eigenaren hebben behoefte aan een duurzame en functioneel betere terreinverharding die aansluit bij het gebruik van het terrein.</i>	<i>Het project dient te faciliteren dat, in plaats van het terugplaatsen van de oorspronkelijke tegelverharding (30x30), in afstemming met de eigenaren wordt onderzocht en – bij akkoord – gerealiseerd dat stelconplaten als alternatieve verharding worden toegepast.</i>
wens	<i>De bereikbaarheid van het terrein moet beperkt blijven tot de leden van de vereniging en de aannemer</i>	<i>De aannemer dient het werkterrein en het terrein van watersportvereniging Buitenlust dermate af te sluiten dat er geen toegang is voor onbevoegden.</i>
wens	<i>Eigenaar wil graag het noordelijke terrein deel op te hogen om wateroverlast te beperken. Wens is om te onderzoeken of er enige samenwerking mogelijk is met de aannemer;</i>	<i>Het project moet onderzoeken of een meekoppelkans met de watersportvereniging mogelijk is. Uitgangspunt hierbij is dat de watersportvereniging de procedures op het eigen terrein zelf organiseert en de kosten draagt.</i>
wens	<i>Na de dijkversterking wil eigenaar graag dat het terrein weer afgeschermd is voor niet bevoegden;</i>	<i>Het project draagt zorg voor een nieuw hekwerk rond het terrein van de watersportvereniging die binnen de beleidskaders van de waterkering past.</i>
wens	<i>Verbeteren van het voetpad, deze is nu slecht begaanbaar voor minder valide;</i>	<i>Het project dient het voetpad op de kade te herstellen.</i>