

Onderzoeksrapport: Versterking Markermeerdijken 2024



Uitgevoerd door:

Onderzoeksbureau EVA

Tel.: 010-4256487

E-mail: bernadet@evaonderzoeksbureau.nl

Website: www.evaonderzoeksbureau.nl

April 2024

In opdracht van:



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Samenvatting.....	3
1 Onderzoek Markermeerdijken.....	5
2 Resultaten.....	6
2.1 Versterking Markermeerdijken	6
2.2 Algemene communicatie over de versterking.....	7
2.3 Communicatiemiddelen over werkzaamheden	12
2.4 Overlast en hinder.....	14
2.5 Omgevingsmanager	15
3 Onderzoeksverantwoording	17

Samenvatting

Resultaten van het onderzoek gehouden onder bewoners en ondernemers in het projectgebied van de versterking Markermeerdijken in de maanden februari en maart 2024.

- **Algemene houding ten aanzien van de versterking Markermeerdijken**

De meningen over de dijkversterking zijn overwegend positief. Het aantal mensen dat positief is over de dijkversterking neemt elk jaar toe. Ten tijde van het onderzoek was 82% van de mensen positief over het project. Dat is een stijging van 20% ten opzichte van 2018 bij het begin van de versterking. Een kleine minderheid (6%) heeft op dit moment nog geen goed gevoel over het project.

- **Algemene informatieverstrekking over de versterking**

- ✓ De algemene tevredenheid over de informatieverstrekking is het afgelopen jaar weer met 3% toegenomen, volgens 76% is men (heel) goed geïnformeerd. Voor een kleine groep van 8% mag de algemene informatieverstrekking nog wel verbeteren.
- ✓ De meerderheid van de onderzoeksgroep (88%) ontvangt nu de periodieke digitale nieuwsbrief. De nieuwsbrief is door 85% van de gebruikers als (heel) goed gewaardeerd, 11% vindt het redelijk en voor 4% is deze (helemaal) niet zo goed en kan het beter.
- ✓ Van de projectwebsite www.markermeerdijken.nl maakt 77% gebruik, wekelijks (6%), maandelijks (21%) of minder vaak (50%). Men bezoekt de website voornamelijk voor informatie over de werkzaamheden in de eigen omgeving/module, het laatste nieuws, planning en waar men aan het werk is. Websitebezoekers zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de overzichtelijkheid, het gebruikersgemak, de duidelijkheid en volledigheid van de website. Volgens een kleine groep (7%) kan de website nog wel vollediger.
- ✓ Sinds maart 2023 is er een nieuw communicatiemiddel, de Markermeerdijkenapp om mensen in het projectgebied nog beter, sneller en gericht te kunnen informeren. De Markermeerdijkenapp is nu bij 68% van de onderzoeksgroep bekend, 40% van hen maakt ook gebruik van de app. Gebruikers zijn overwegend (zeer) tevreden over de app (66% - (79%). Meest tevreden is men over de informatie over de werkzaamheden, planning en duidelijkheid. Volgens een minderheid van de gebruikers ($\leq 10\%$) kan de app nog wel verbeteren.
- ✓ Naast de digitale nieuwsbrief, projectwebsite en Markermeerdijkenapp is de papieren nieuwsbrief de meest geraadpleegde informatiebron over de versterking.

- **Communicatie over de werkzaamheden**

- ✓ Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep (96%) wordt er in de omgeving gewerkt. Er zijn verschillende contactmomenten voor de mensen in het projectgebied om hen te informeren over de (aankomende) werkzaamheden.
- ✓ Men is het meest tevreden over de brieven per post (96%), gevolgd door de Markermeerdijkenapp (91%) en de informatiebijeenkomsten (89%). Wat minder tevreden is men over de bouwklankbordgroep (72%). Brieven, projectwebsite en Markermeerdijkenapp zijn gewenste communicatiemiddelen voor informatie over (toekomstige) werkzaamheden.

- ✓ Belangrijkste informatie om te ontvangen is net als vorige jaren 'wat er voor de deur, in de directe omgeving gebeurt'. Andere vaker genoemde belangrijke informatie is 'hinder door geluid, stof, trillingen, verkeer en verminderde bereikbaarheid', 'de planning en voortgang van de werkzaamheden'.
 - ✓ Het doel van de Markermeerdijkenapp is om mensen in het projectgebied beter en sneller te informeren over planning en voortgang van de werkzaamheden in de directe omgeving. Uit de resultaten blijkt dat men door het gebruik van de app nu van de meeste zaken beter op de hoogte is.
- **Overlast en hinder**
 - ✓ De meerderheid van de mensen in het projectgebied (76 – 91%) heeft het afgelopen jaar weinig of geen overlast ervaren van de werkzaamheden.
 - ✓ Bij mensen die wel hinder of overlast hebben ervaren is dit met name veroorzaakt door 'bouwverkeer' (24%) en last van 'stof/stuiven' (22%). Andere vaker genoemde vormen van overlast waren het afgelopen jaar 'weg- en verkeersomleidingen' en 'geluid' (beiden 18%), beperkt gebruik strandje, steiger en zwemwater' (17%) en trillingen (16%).
- **Omgevingsmanager**
 - ✓ In de modules waar gewerkt wordt kennen meer dan vier van de tien mensen (42%) de omgevingsmanager. Bij mensen die dicht bij de dijken (<100 meter) wonen en/of werken is de bekendheid relatief nog hoger (50%).
 - ✓ De meeste mensen die bekend zijn met hun omgevingsmanager hebben één of meerdere malen contact gehad. Bijna drie kwart van de mensen (74%) was (heel) tevreden over de bereikbaarheid van de omgevingsmanager en 71% was ook (heel) tevreden over het contact. Voor 6% verliep het contact niet naar tevredenheid.

1 Onderzoek Markermeerdijken

De Alliantie Markermeerdijken versterkt ruim 33 kilometer van de Markermeerdijken tussen Hoorn en Amsterdam om weer aan alle veiligheidseisen te voldoen en Noord-Holland te beschermen tegen het water. De Alliantie wil gedurende de werkzaamheden bewoners en ondernemers in het projectgebied zo goed mogelijk informeren en ondersteunen om alles zo soepel mogelijk te laten verlopen. Daarbij is goede communicatie en afstemming met de mensen in het projectgebied van groot belang.

Om tijdens het gehele project een vinger aan de pols te houden laat de Alliantie regelmatig een onderzoek uitvoeren. Het eerste onderzoek is gehouden voorafgaand aan de versterking in 2017. Dit achtste onderzoek is uitgevoerd in de maanden februari en maart 2024.

In het onderzoek zijn vragen uit vorige onderzoeken herhaald, er zijn vragen geschrapt en er zijn nieuwe vragen toegevoegd of aangepast aan de huidige situatie van het project.

In het onderzoek is informatie verzameld over de volgende onderwerpen:

- Algemeen oordeel versterking Markermeerdijken.
- Algemene informatieverstrekking over de versterking.
- Communicatiemiddelen over werkzaamheden.
- Overlast en hinder tijdens de uitvoering.
- Bekendheid en tevredenheid omgevingsmanager.

In dit rapport zijn de onderzoeksresultaten per onderwerp weergegeven en besproken. Waar mogelijk en relevant zijn resultaten vergeleken met vorige onderzoeken om zo veranderingen in meningen in kaart te brengen.

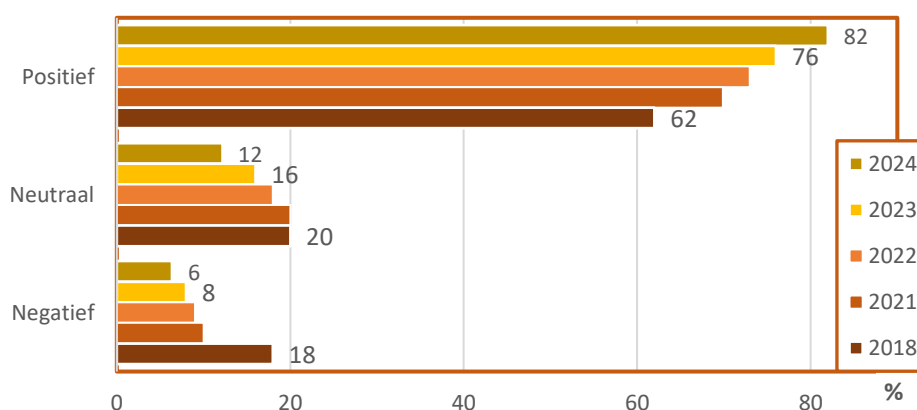
Door afrondingsverschillen komt het totaal in sommige tabellen niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.

2 Resultaten

2.1 Versterking Markermeerdijken

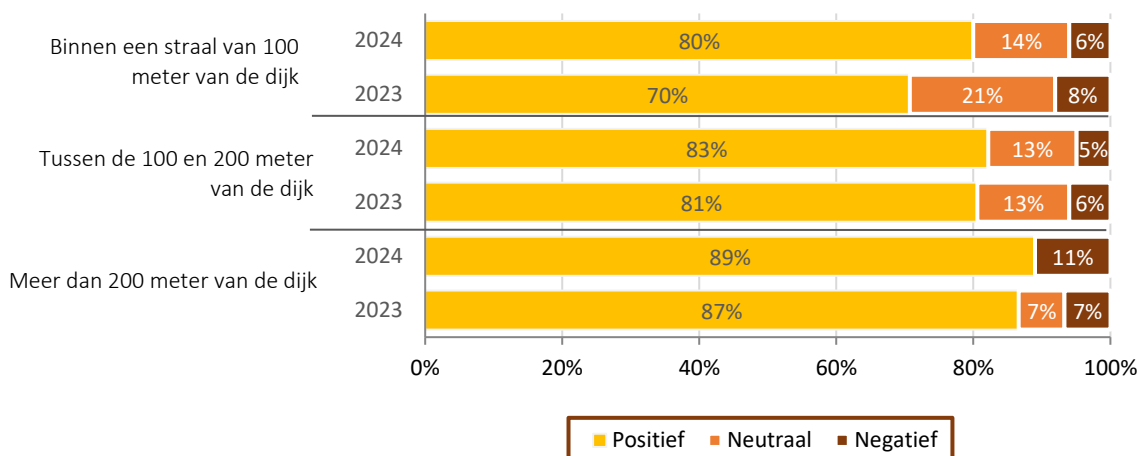
De dijkversterking is nu al jaren op de meeste plekken in uitvoering. Al gaande het project is men steeds positiever gaan denken over de dijkversterking. Op dit moment is de grote meerderheid van de onderzoeksgroep positief over de dijkversterking. Het percentage positieve mensen is het afgelopen jaar gestegen van 76% naar 82%.

Positief of negatief tegenover de dijkversterking?



Het meest positief zijn de mensen die verder dan 200 meter van de dijk af wonen en/of werken (89%), gevolgd door de mensen die dicht bij de dijk wonen en/of werken (op 100 – 200 meter, 83%). Van de bewoners en ondernemers het dichtst bij de dijk, is nu 80% positief over de versterking, een stijging van 10% ten opzichte van vorig jaar. Het percentage dat nog geen goed gevoel heeft over de dijkversterking is het afgelopen jaar gedaald van 8% naar 6%.

Positief of negatief over de dijkversterking?

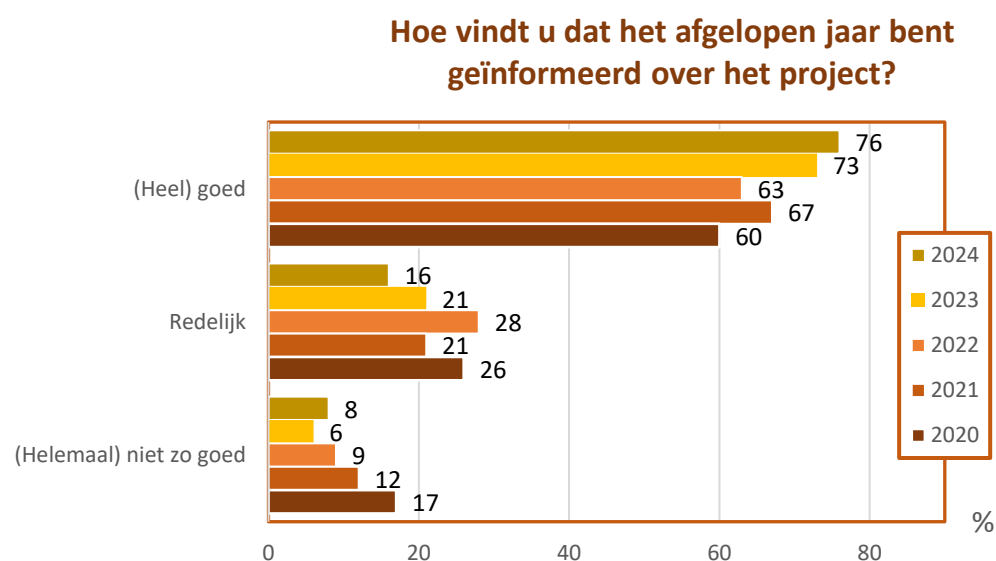


2.2 Algemene communicatie over de versterking

Tevredenheid algemene informatieverstrekking

De Alliantie gebruikt diverse communicatiemiddelen om bewoners en ondernemers in het projectgebied te informeren, zoals de papieren en digitale nieuwsbrieven, informatiebijeenkomsten, de projectwebsite, bouwklankbordgroepen, folders, informatieborden en artikelen in regionale en lokale kranten.

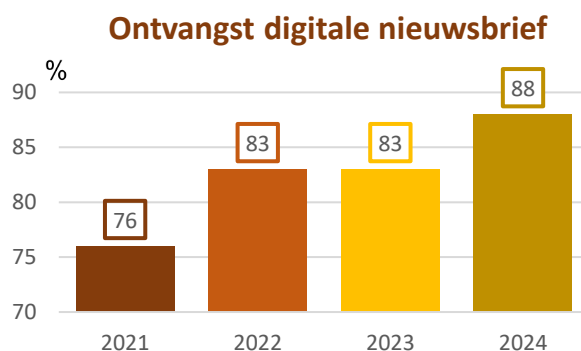
De algemene tevredenheid over de informatieverstrekking is het afgelopen jaar met 3% toegenomen, naar 76%. Voor 16% was de informatieverstrekking over de dijkversterking redelijk en volgens 8% is deze nog wel voor verbetering vatbaar.



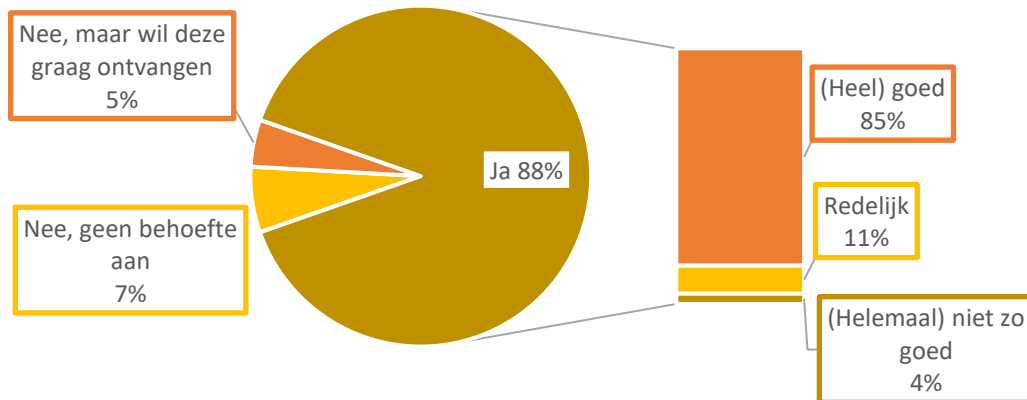
Digitale nieuwsbrief

Eén van de communicatiemiddelen over de versterking, is de digitale nieuwsbrief met algemene informatie, foto's en filmpjes over het project. De nieuwsbrief wordt periodiek verstuurd naar mensen die zich daarvoor hebben aangemeld.

Van de onderzoeksgroep ontvangt nu de grote meerderheid (88%) de digitale nieuwsbrief. Een stijging van 5% ten opzichte van 2023 (83%). Verder heeft 5% zich aangemeld voor de toekomstige nieuwsbrieven en 7% heeft geen behoefte aan deze vorm van informatie.



Ontvangt u de digitale nieuwsbrief? Zo ja, wat vindt u ervan?



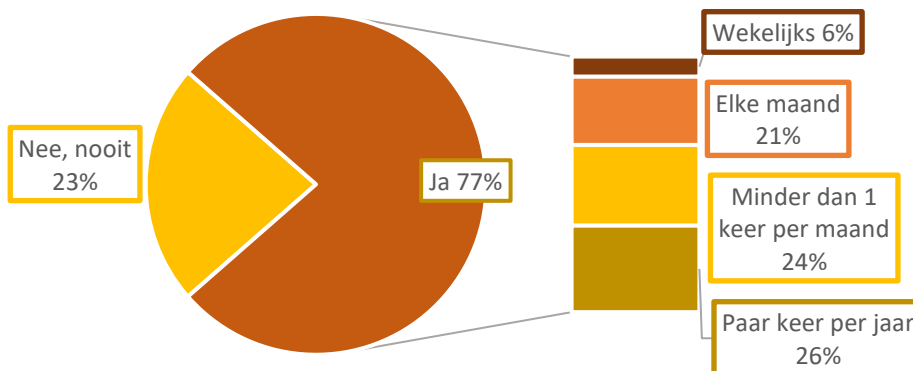
Van de mensen die de nieuwsbrief ontvangen (88%) is de meerderheid van mening dat deze (heel) goed is (85%). Voor 11% is de nieuwsbrief redelijk en voor 4% kan deze nog wel verbeteren.

Projectwebsite www.markermeerdijken.nl

Op de website van het project www.markermeerdijken.nl is allerlei informatie en nieuws te vinden over de dijkversterking. Van de onderzoeksgroep maakt 77% gebruik van de website.

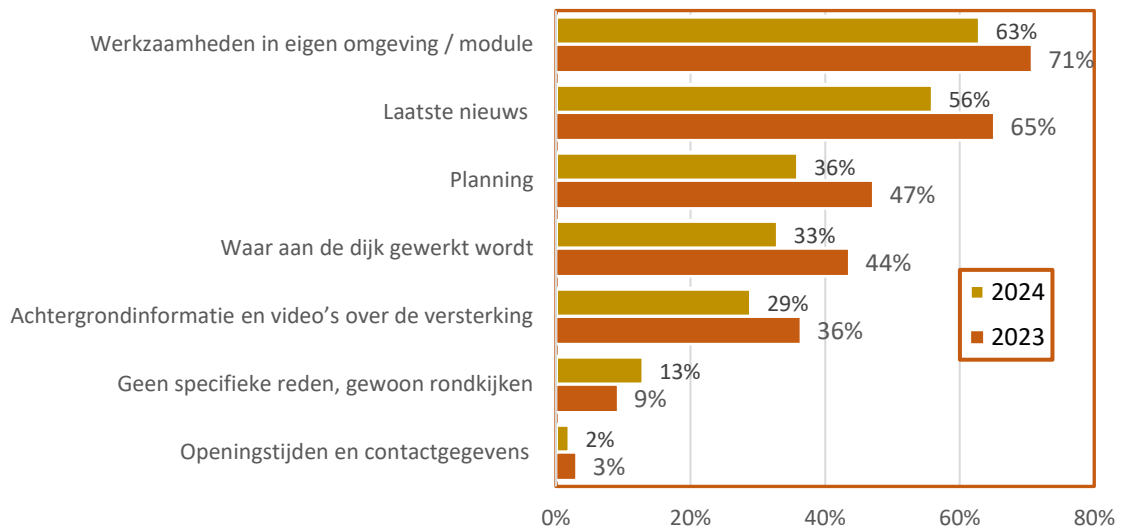
Een minderheid (6%) bekijkt de website wekelijks, meer dan een vijfde (21%) gebruikt de site maandelijks om informatie op te zoeken. De helft van de onderzoeksgroep (50%) bezoekt de website minder dan één keer per maand.

Gebruikt u de projectwebsite www.markermeerdijken.nl?



Vaakst genoemde redenen om de projectwebsite te raadplegen is om informatie te zoeken over 'de werkzaamheden in de eigen omgeving/module' (63%) en 'het laatste nieuws' (56%). Andere vaker genoemde redenen zijn 'planning' (36%), 'waar men aan het werk is' (33%) en 'om achtergrondinformatie en video's te bekijken' (29%).

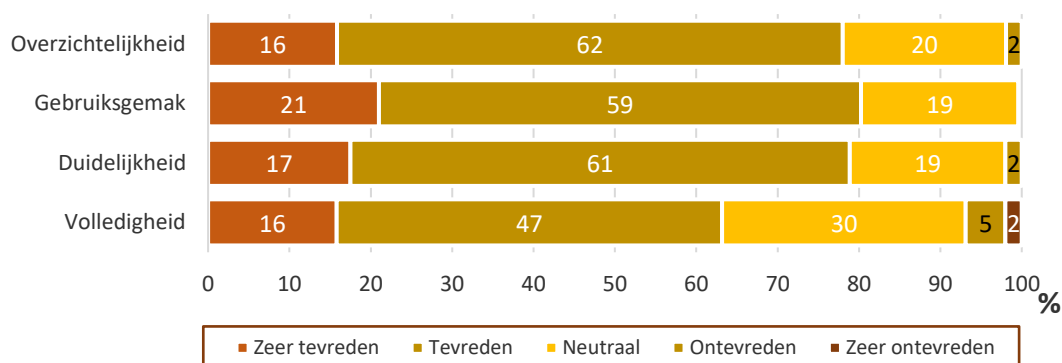
Redenen om de website te raadplegen:



Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

De meerderheid van de 77% websitebezoekers is net als vorige jaren (zeer) tevreden over de verschillende aspecten van de website. Meest tevreden is men over het gebruiksgemak (80%), duidelijkheid (78%) en overzichtelijkheid (78%) van de projectwebsite. Voor minder dan twee derde (63%) is de informatie op de website volledig genoeg, 30% is daar neutraal over en volgens 7% is de informatie nog voor verbetering vatbaar.

Tevredenheid over de website wat betreft:

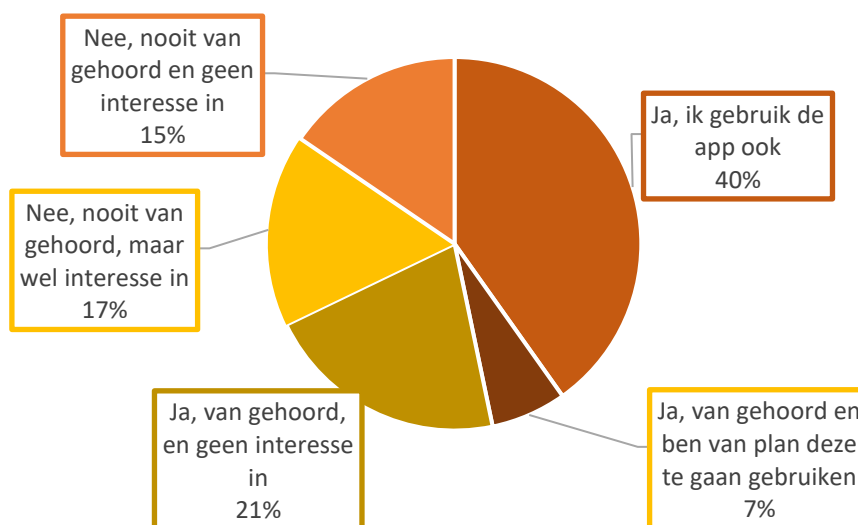


Markermeerdijkenapp

Uit vorige onderzoeken is gebleken dat informatie over ‘werkzaamheden in de directe omgeving, planning en mogelijke verkeershinder’ belangrijke zaken zijn om te weten. Om mensen in het projectgebied nog beter te kunnen informeren maakt de Alliantie Markermeerdijken sinds maart 2023 gebruik van de Markermeerdijkenapp. Op deze app kan men op elk moment van de dag informatie over de eigen module opzoeken en kan men push-berichten ontvangen over belangrijke veranderingen in de omgeving.

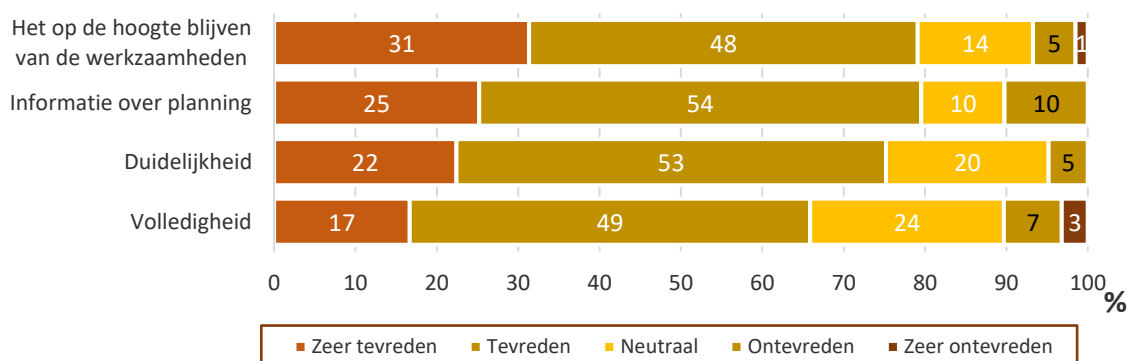
De Markermeerdijkenapp is ondertussen bij 68% van de onderzoeksgroep bekend, en van hen maakt 40% ook gebruik van de app. Verder heeft 24% van de mensen interesse/plannen om de app te gaan gebruiken, 22% heeft er geen interesse in.

Kent u de Markermeerdijkenapp?



De grote meerderheid van de 40% Markermeerdijkenapp gebruikers zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de app. Zo is 79% (zeer) tevreden over de informatie van de werkzaamheden en de planning. Verder is 75% (zeer) tevreden over de duidelijkheid en 66% over de volledigheid van de app. Volgens een minderheid van de gebruikers ($\leq 10\%$) kan de app op gevraagde aspecten nog wel verbeteren.

Tevredenheid over de Markermeerdijkenapp wat betreft:

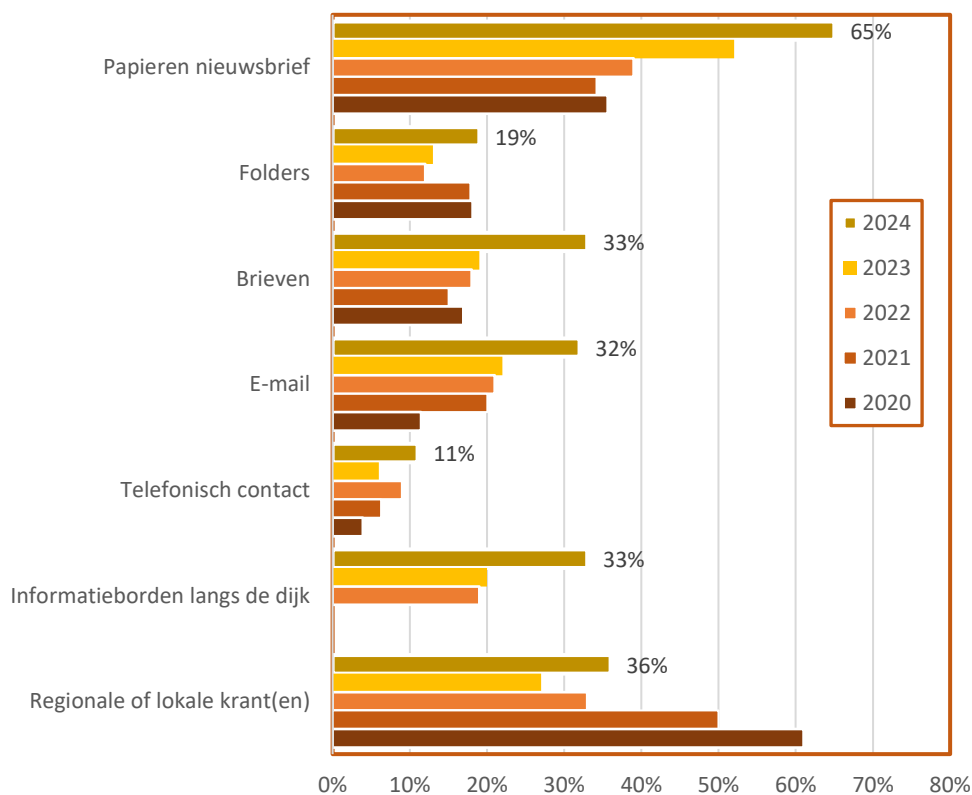


Gebruik andere communicatiemiddelen

Naast de digitale nieuwsbrief, projectwebsite en Markermeerdijkenapp is er nog een verscheidenheid aan andere communicatiemiddelen voor bewoners en ondernemers om zich te informeren over het project. Zo zijn er papieren (nieuws)brieven, folders, informatieborden langs de dijk, berichten in kranten en kan men de Alliantie bellen en mailen voor nadere informatie.

Meest geraadpleegde andere informatiebron is de papieren nieuwsbrief (65%), gevolgd op afstand door berichten in de kranten (36%), de informatieborden langs de dijk (33%) en brieven (33%). Bijna een derde heeft gebruik gemaakt van e-mail (32%) en 19% van informatieve folders. Telefonisch contact is het minst gebruikt om informatie over het project te krijgen (11%).

Andere gebruikte communicatiemiddelen over het project

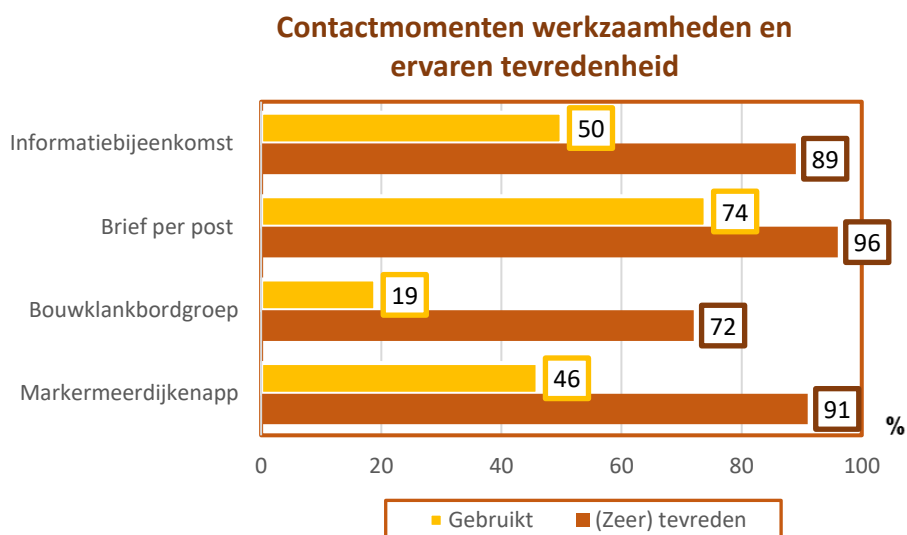


Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

2.3 Communicatiemiddelen over werkzaamheden

Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep (96%) is men in de omgeving aan het werk. Er zijn verschillende contactmomenten voor de mensen in het projectgebied om hen te informeren over de (aankomende) werkzaamheden.

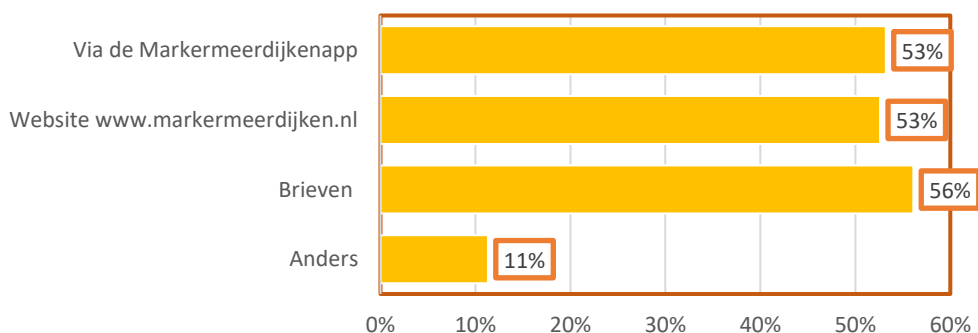
Men is het meest tevreden over de informatieve brieven per post (96%), gevolgd door het gebruik van de Markermeerdijkenapp (91%). Ook over de informatiebijeenkomsten is de grote meerderheid (zeer) tevreden. Over de bouwklankbordgroep is 72% van de gebruikers (zeer) tevreden.



Voorkeur communicatiemiddelen over werkzaamheden

Brieven (met informatie over bij werkzaamheden) zijn favoriet (56%). Meer dan de helft (53%) heeft een voorkeur voor de projectwebsite met periodieke updates over de werkzaamheden. Voor de Markermeerdijkenapp met dagelijkse updates heeft ook 53% een voorkeur.

Voorkeur voor communicatiemiddel werkzaamheden:

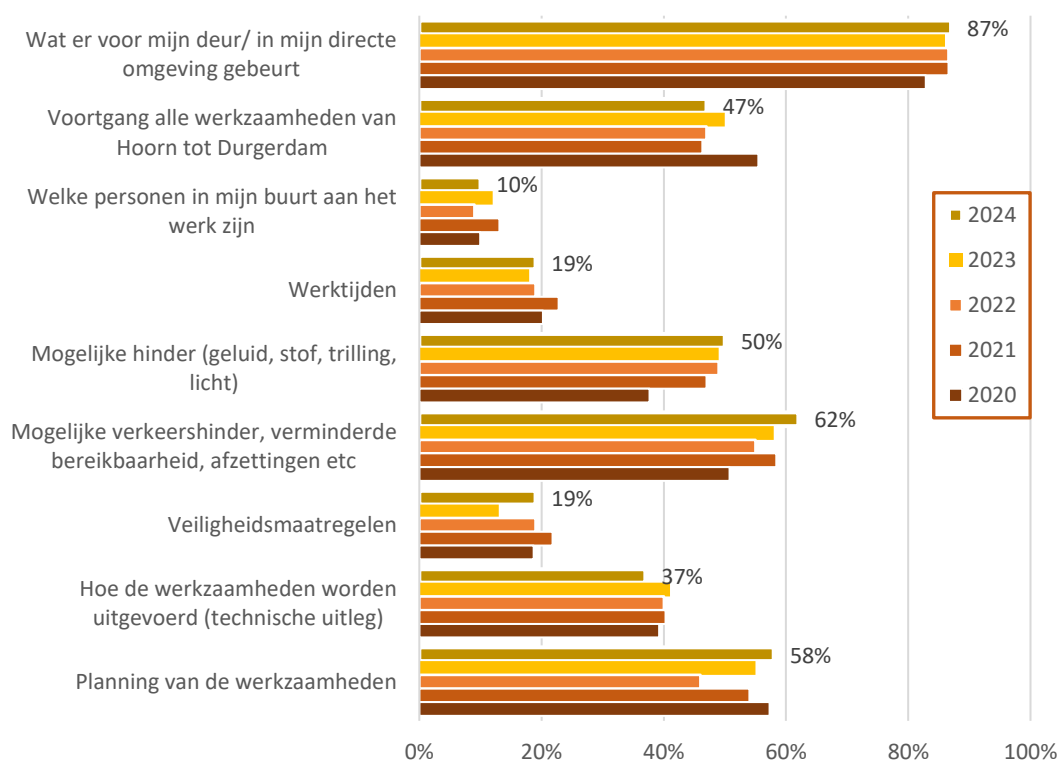


Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

Belangrijkste informatie om te ontvangen is net als vorige jaren ‘wat er voor de deur, in de directe omgeving gebeurt’ (87%), gevolgd door informatie over ‘mogelijke verkeershinder’ (62%) en ‘planning van de werkzaamheden’ (58%). Informatie over de ‘mogelijke hinder’ (50%) en de ‘voortgang van de werkzaamheden’ (47%) zijn ook vaker aangegeven als belangrijk.

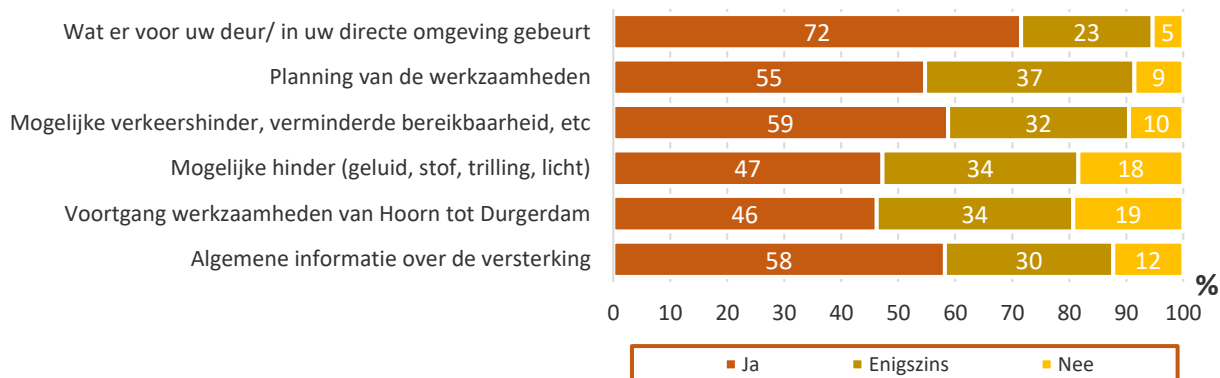
Minst belangrijk vindt men de informatie over de ‘veiligheidsmaatregelen’ en ‘werktijden’ (beiden 19%) en ‘welke personen er in de buurt aan het werk zijn’ (10%).

Belangrijke informatie om te ontvangen over de (toekomstige) werkzaamheden :



Het doel van de Markermeerdijkenapp is om mensen in het projectgebied beter en sneller te informeren over planning en voortgang van de werkzaamheden in de directe omgeving. Uit de resultaten blijkt dat men door het gebruik van de app nu van de meeste zaken beter op de hoogte is.

Door gebruik van de Markermeerdijkenapp beter op de hoogte van:

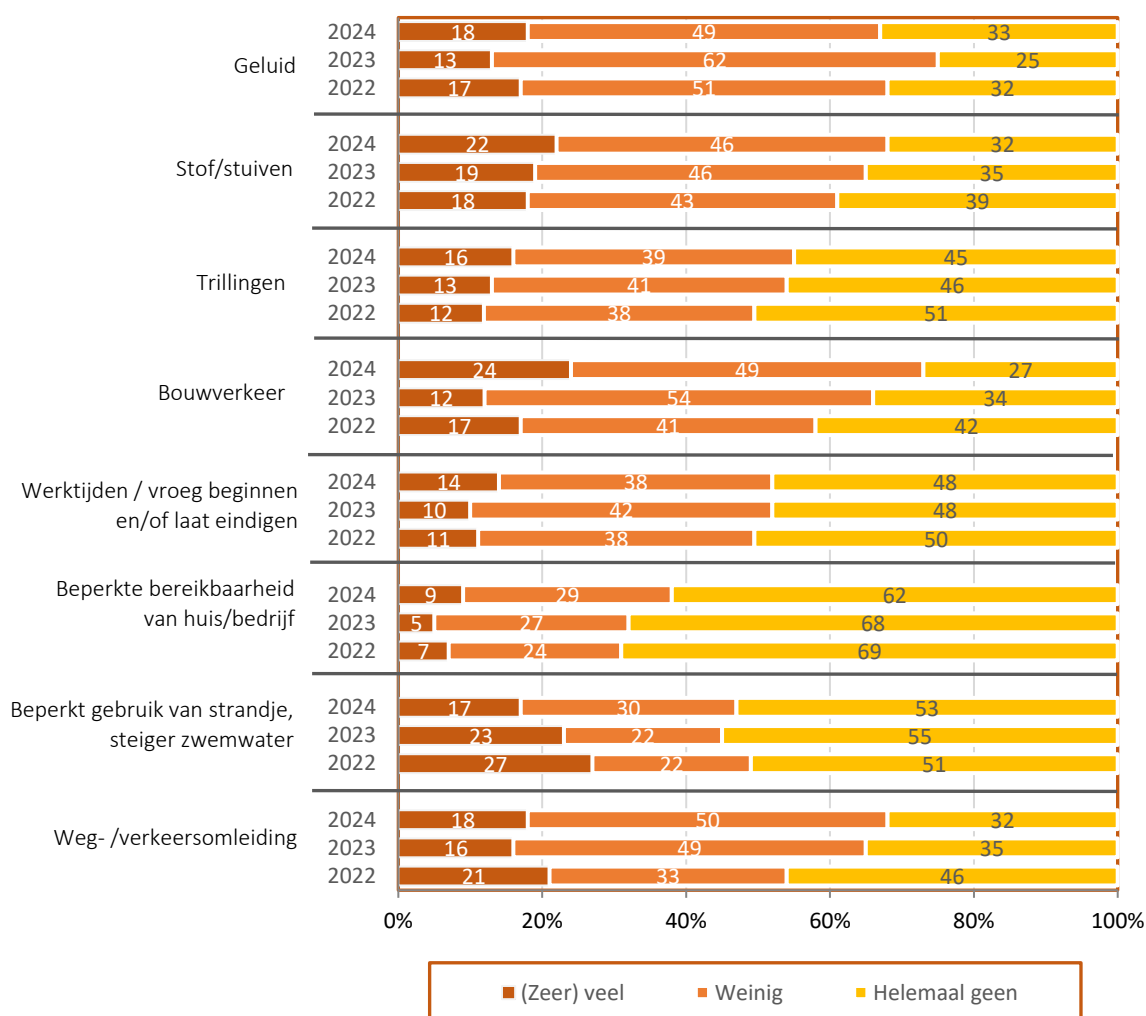


2.4 Overlast en hinder

De dijkversterking gebeurt zoveel mogelijk vanaf het water om de hinder waar mogelijk te beperken. De meerderheid van de mensen ervaart net als vorige jaren dan ook weinig of geen overlast van de werkzaamheden.

Bij mensen die wel hinder of overlast hebben ervaren is dit met name veroorzaakt door ‘bouwverkeer’ (24%) en last van ‘stof/stuiven’ (22%). Andere vaker genoemde vormen van overlast waren het afgelopen jaar ‘weg- en verkeersomleidingen’ en ‘geluid’ (beiden 18%), beperkt gebruik strandje, steiger en zwemwater’ (17%) en trillingen (16%).

Ervaren overlast of hinder ervaren van:



De overlast van bouwverkeer is het afgelopen jaar het meest toegenomen (+12%), hinder door beperkt gebruik strandje, steiger en zwemwater is afgenomen (-6%). De hinder is verder bij alle andere aspecten wat toegenomen.

Mensen die aan of dicht bij de Markermeerdijken wonen/werken (binnen 100 meter) ervaren relatief meer overlast van de werkzaamheden dan mensen die verder weg van de dijk wonen en/of werken.

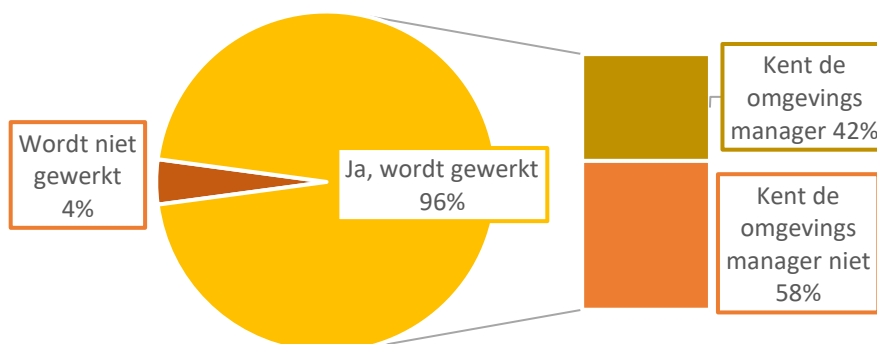
2.5 Omgevingsmanager

Het projectgebied van de Markermeerdijken is ingedeeld in drie gebieden met in totaal 15 modules:

- Deelgebied Noord bestaat uit de modules 1 t/m 4.
- Deelgebied Midden uit de modules 5 t/m 10.
- Deelgebied Zuid uit de modules 11 t/m 15.

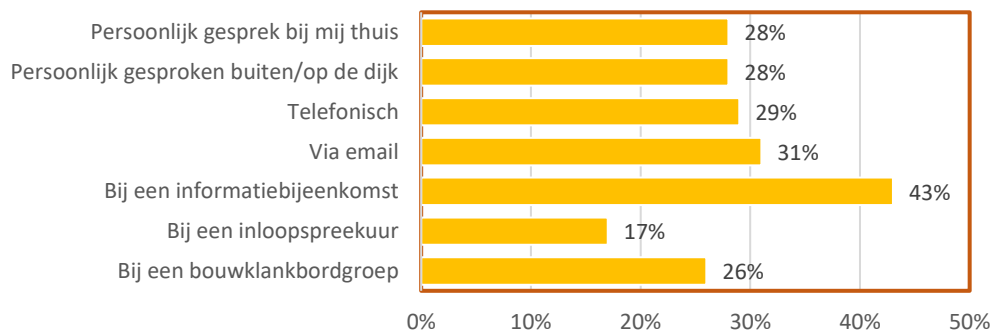
Elke module waar gewerkt wordt, heeft een omgevingsmanager die het eerste aanspreekpunt is voor de bewoners/ondernemers met betrekking tot het project. In de modules waar gewerkt wordt kennen meer dan vier van de tien mensen (42%) de omgevingsmanager. Bij mensen die dicht bij de dijken wonen en/of werken (<100 meter) is de omgevingsmanager relatief beter bekend (50%).

Kent men de omgevingsmanager van eigen module?



De meeste mensen die bekend zijn met hun omgevingsmanager hebben één of meerdere malen contact gehad met de omgevingsmanager. Meeste contact was in een persoonlijk gesprek (56%), buiten of thuis. Minder dan de helft heeft de omgevingsmanager gezien bij een informatiebijeenkomst (43%).

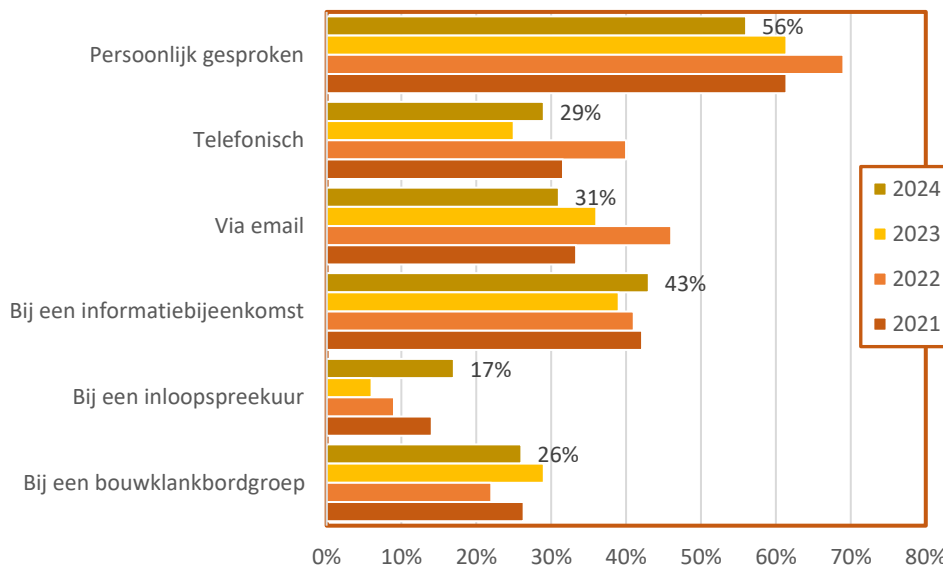
Contact gehad met de omgevingsmanager:



Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

Vergeleken met vorig jaar was er het afgelopen jaar wat meer contact via een informatiebijeenkomst, inloopspreekuur en via de telefoon.

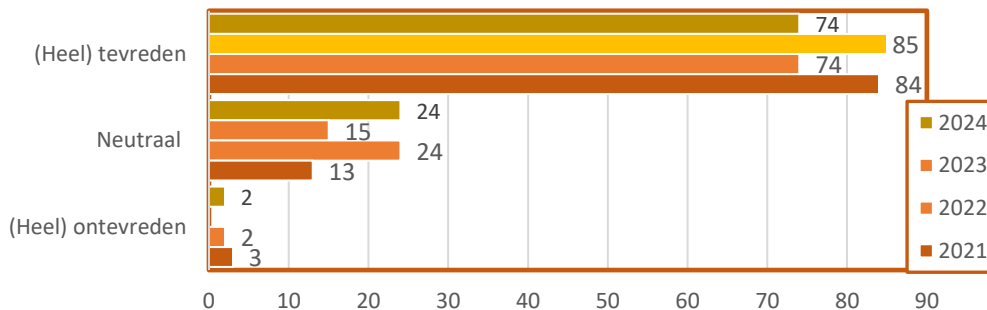
Contact met de omgevingsmanager:



Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

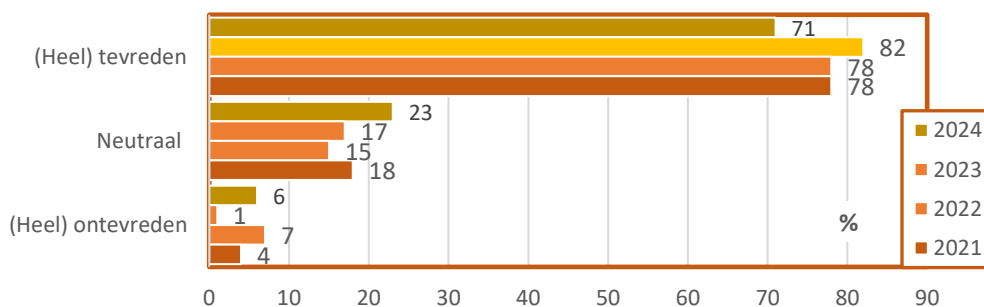
De tevredenheid over de bereikbaarheid van de omgevingsmanager is het afgelopen jaar met 11% gedaald naar 74% (heel) tevreden mensen.

Tevredenheid bereikbaarheid omgevingsmanager



De tevredenheid over het contact met de omgevingsmanager is het afgelopen jaar ook met 11% gedaald naar 71% (heel) tevreden mensen. Een kleine groep van 6% was niet tevreden over het contact.

Tevredenheid contact omgevingsmanager



3 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden februari en maart 2024. Om zoveel mogelijk mensen met het onderzoek mee te laten doen zijn verschillende dataverzamelingmethoden ingezet.

Als eerste is het dijkenpanel van het project Markermeerdijken. Alle panelleden hebben een uitnodigingsmail gekregen met een link naar het onlineonderzoek. Daarna zijn er nog twee herinneringsmails verstuurd.

Naar 3450 bewoners en ondernemers in het projectgebied is een A5 kaart gestuurd. Op de kaart is kort het doel van het onderzoek uitgelegd, en er stond een link en QRcode naar de vragenlijst op internet.

De uiteindelijke respons was een onderzoeksgroep van 345 respondenten. Dit is voldoende voor een onderzoek met een betrouwbaarheidsmarge van 95%.

De onderzoeksgroep is als volgt verdeeld.

Wonen of werk?	%	N
Ik woon in het projectgebied	85	259
Ik werk in het projectgebied	5	15
Ik woon en werk in het projectgebied	10	31
Totaal	100	305
Niet ingevuld/anders		40
Totaal		345

Hoe ver van de dijk?	%	N
Binnen een straal van 100 meter van de dijk	64	196
Tussen de 100 en 200 meter van de dijk	21	63
Meer dan 200 meter van de dijk	15	47
Totaal	100	306
Niet ingevuld		39
Totaal		345