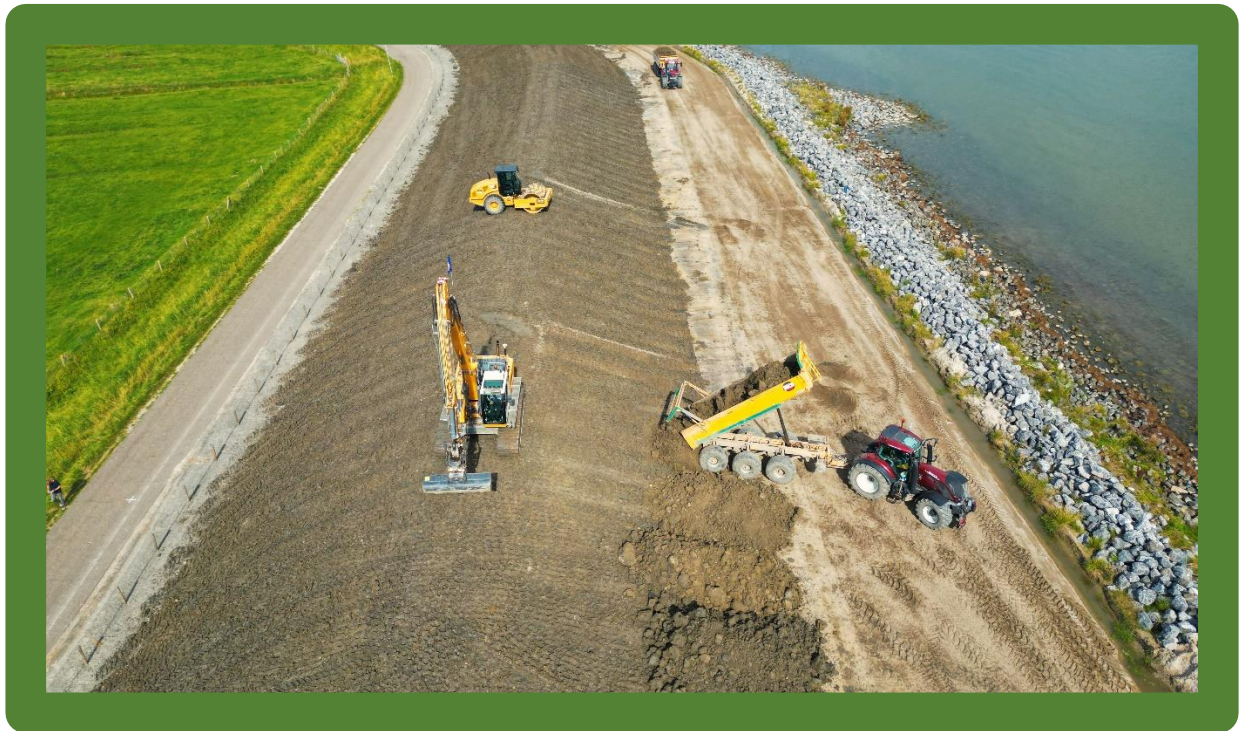


Onderzoeksrapport:

Versterking Markermeerdijken 2023



Uitgevoerd door:

Onderzoeksbureau EVA

Tel.: 010-4256487

E-mail: bernadet@evaonderzoeksbureau.nl

Website: www.evaonderzoeksbureau.nl

In opdracht van:

Alliantie Markermeerdijken

Mei 2023

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	11
2.4 Overlast en hinder.....	15
2.5 Omgevingsmanager	16
3 Onderzoeksverantwoording	18

Samenvatting

Resultaten van het onderzoek gehouden onder bewoners en ondernemers in het projectgebied in maart 2023.

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

Het aantal mensen dat positief is over de dijkversterking neemt elk jaar toe. In 2018 stond 62% positief tegenover de versterking van de dijken. Het afgelopen jaar is het percentage positieve mensen in het projectgebied gestegen naar 76%. Minder dan een tiende (8%) heeft geen goed gevoel over het project en 16% staat er neutraal tegenover.

- **Algemene informatieverstrekking over de versterking**

- ✓ De algemene tevredenheid over de informatieverstrekking is het afgelopen jaar met 9% toegenomen, volgens 72% is de informatieverstrekking over de dijkversterking (heel) goed. Voor ongeveer een vijfde (21%) is de informatie redelijk en 7% is van mening (helemaal) niet zo goed geïnformeerd te zijn.
- ✓ Meest geraadpleegde communicatiekanaal over het project is de maandelijkse digitale nieuwsbrief. Voor de meeste mensen die de nieuwsbrief ontvangen staat er voldoende relevante informatie in (83%), 17% van de lezers mist nog bepaalde informatie.
- ✓ Van de projectwebsite www.markermeerdijken.nl heeft 60% het afgelopen jaar gebruik gemaakt. Vaakst genoemde redenen om de projectwebsite te raadplegen zijn 'om informatie te zoeken over de werkzaamheden in de eigen omgeving/module', 'om het laatste nieuws te bekijken', 'informatie te zoeken over de planning' en 'om te kijken waar men zoal aan het werk is'. De meerderheid van de website bezoekers is (zeer) tevreden over de overzichtelijkheid, het gebruikersgemak, de duidelijkheid en volledigheid van de website. Volgens een kleine groep (9%) is de website nog niet volledig genoeg.

- **Communicatie over de werkzaamheden**

- ✓ Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep (94%) 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 het persoonlijke contact met een omgevingsmanager of collega (75%), gevolgd door de bouwklankbordgroep (71%). Rond twee derde (64 – 68%) is (zeer) tevreden over de andere contactmomenten zoals de informatiebijeenkomsten over dijkontwerp en start werkzaamheden en de brief over de werkzaamheden. Volgens ongeveer een derde van de respondenten kunnen deze contactmomenten nog wel verbeteren.
- ✓ Het afgelopen jaar heeft 81% van de onderzoeksgroep een uitnodiging ontvangen voor een informatiebijeenkomst (15% meer dan in 2022). Van de mensen met een uitnodiging heeft 41% de bijeenkomst(en) kunnen bijwonen. De meeste mensen die de bijeenkomst(en) hebben gevolgd zijn (ruim) voldoende geïnformeerd over de diverse onderwerpen (85% - 93%). Meest tevreden was men over de informatie over 'waar men terecht kan met vragen en/of klachten' (93%) en 'waar de werkzaamheden plaatsvinden' (91%). Bij alle onderwerpen is een stijging te zien ten opzichte van verleden jaar.

- ✓ De digitale maandelijkse nieuwsbrief is hét favoriete communicatiemiddel voor informatie over (toekomstige) werkzaamheden (73%). Op afstand volgen de projectwebsite (34%), de papieren nieuwsbrief (33%), de informatiebijeenkomsten (27%) en de communicatie via e-mail (27%).
 - ✓ Belangrijkste informatie om te ontvangen is 'wat er voor de deur, in de directe omgeving gebeurt'. Andere belangrijke genoemde informatie is de 'mogelijke verkeershinder' en 'planning, voortgang en mogelijke hinder van de werkzaamheden'.
- **Overlast en hinder**
 - ✓ Alhoewel op steeds meer plekken aan de dijk wordt gewerkt, ervaart de meerderheid van de mensen ook het afgelopen jaar weinig of geen overlast van de werkzaamheden. Bij mensen die wel hinder of overlast hebben ervaren wordt dit met name veroorzaakt door 'beperkt gebruik strandje, steiger en zwemwater' (23% (zeer) veel), 'last van stof/stuiven' (19% (zeer) veel), gevolgd door 'weg- en verkeersomleidingen' (16% (zeer) veel). De ervaren overlast is het afgelopen jaar bij de meeste aspecten afgenomen of ongeveer gelijk gebleven.
- **Omgevingsmanager**
 - ✓ De bekendheid van de omgevingsmanagers is het afgelopen jaar niet toegenomen. Meer dan een kwart van de onderzoeksgroep kent z'n omgevingsmanager (27%). De omgevingsmanager is relatief het best bekend bij mensen die dicht bij de dijken (<100 meter) wonen en/of werken (35%).
 - ✓ Vrijwel alle mensen die bekend zijn met hun omgevingsmanager hebben één of meerdere malen contact gehad. Het afgelopen jaar is de tevredenheid over de bereikbaarheid van de omgevingsmanager met 11% gestegen naar 85%. De tevredenheid over het contact met de omgevingsmanager is het afgelopen jaar gestegen naar 82%. Vrijwel niemand is ontevreden over het contact.

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 zevende onderzoek is gehouden in maart 2023.

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:

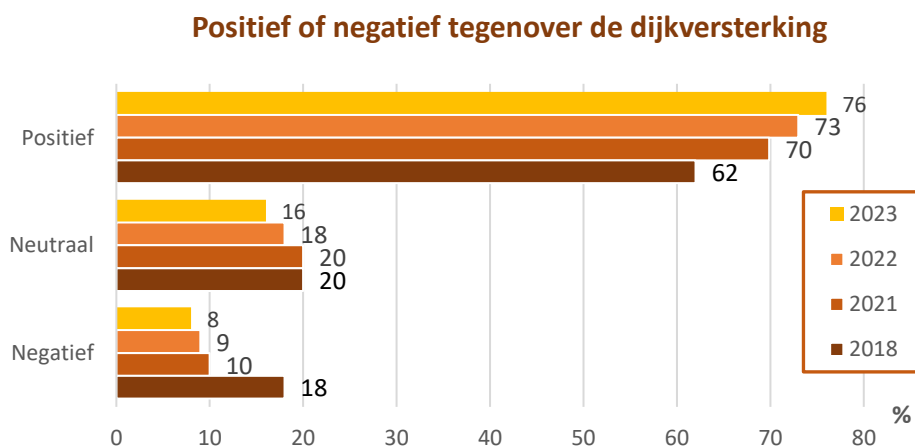
- Algemeen oordeel en betrokkenheid versterking Markermeerdijken.
- Algemene informatieverstrekking over de versterking.
- Communicatiemiddelen over werkzaamheden.
- Overlast en hinder tijdens de uitvoering.
- Bekendheid en tevredenheid omgevingsmanager.

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.

2 Resultaten

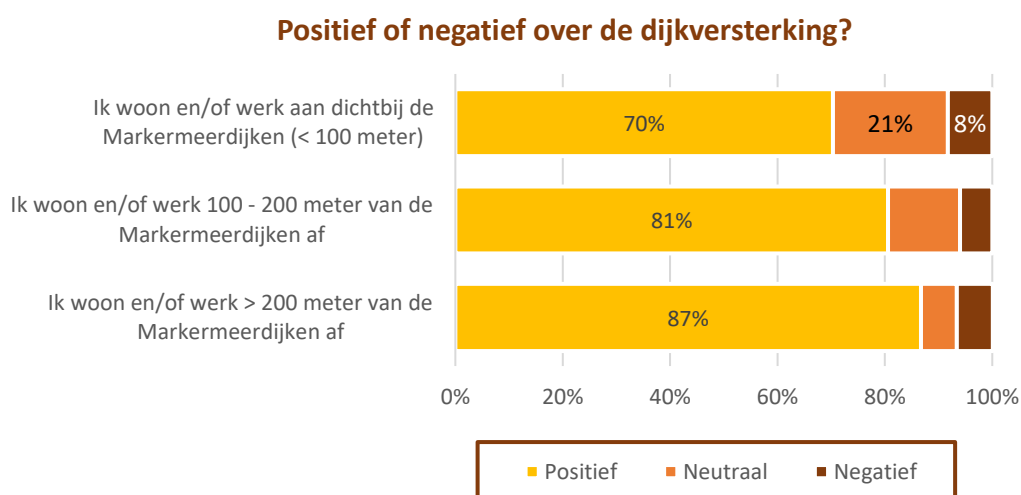
2.1 Versterking Markermeerdijken

De dijkversterking is op de meeste plekken in uitvoering. De meerderheid van de onderzoeksgroep is positief over de dijkversterking. Het percentage positieve mensen is het afgelopen jaar wederom gestegen, van 73% naar 76%.

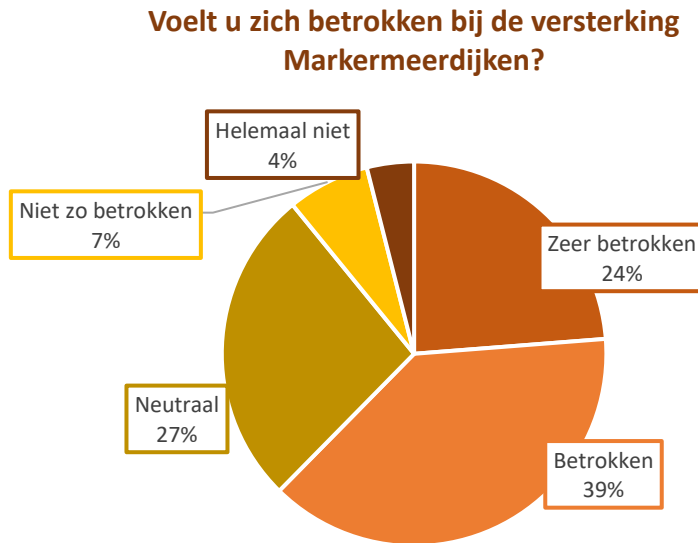


Het meest positief zijn de mensen die verder dan 200 meter van de dijk af wonen en/of werken (87%) gevolgd door de mensen die 100 – 200 meter van de dijk af wonen en/of werken (81%).

Van de bewoners en ondernemers het dichtst bij de dijk, is 70% positief over de versterking. Het percentage dat nog geen goed gevoel heeft over de dijkversterking is het afgelopen jaar gedaald van 12% naar 8%.



De meerderheid van de onderzoeksgroep (63%) voelt zich (zeer) betrokken bij de dijkversterking, 27% heeft een neutrale houding. Iets meer dan een tiende (11%) voelt zich niet (zo) of helemaal niet betrokken bij het project.



Mensen die dichterbij de dijk wonen voelen zich relatief meer betrokken bij de versterking (65%) dan mensen die verder van de dijk af wonen (>100 meter is 59% (zeer) betrokken).

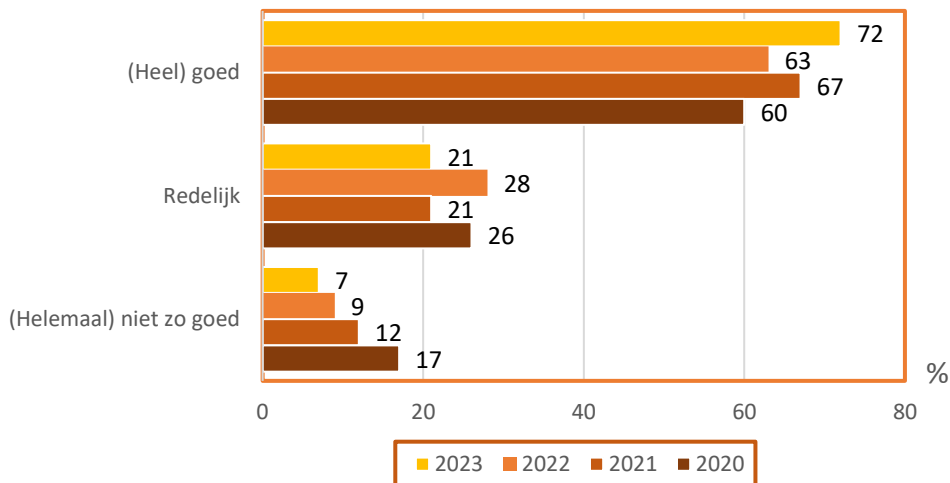
2.2 Algemene communicatie over de versterking

Tevredenheid algemene informatieverstrekking

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

De algemene tevredenheid over de informatieverstrekking is het afgelopen jaar met 9% toegenomen. Volgens 72% van de onderzoeksgroep is de informatieverstrekking over de dijkversterking (heel) goed, voor 21% is het redelijk en 7% is van mening (helemaal) niet zo goed geïnformeerd te zijn.

Hoe goed bent u het afgelopen jaar geïnformeerd over het project?

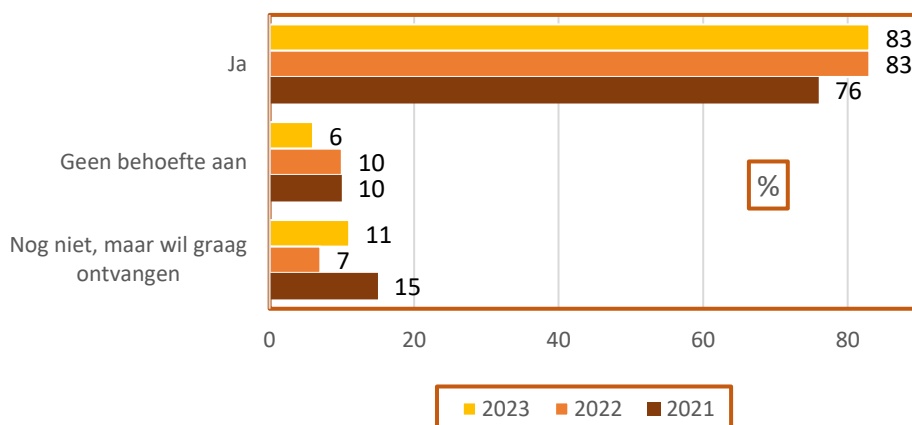


Digitale nieuwsbrief

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 83% de digitale nieuwsbrief, 11% zou de nieuwsbrief graag in de toekomst willen ontvangen en 6% heeft geen behoefte aan deze vorm van informatie.

Ontvangt u de digitale nieuwsbrief?



Volgens de meeste mensen die de nieuwsbrief ontvangen staat er voldoende relevante informatie in (83%). De 17% lezers die de informatie niet voldoende vonden, hebben in het onderzoek kunnen aangeven wat zij nog missen.

Projectwebsite www.markermeerdijken.nl

Op de website van het project www.markermeerdijken.nl is allerlei informatie en nieuws te vinden over de versterking. Van de onderzoeksgroep maakt **60% gebruik van de website**.

Vaakst genoemde redenen om de projectwebsite te raadplegen is 'om informatie te zoeken over de werkzaamheden in de eigen omgeving/module' (71%) en 'om het laatste nieuws te bekijken' (65%). Andere vaker genoemde redenen zijn 'om informatie te zoeken over de planning' (47%), 'om te kijken waar men zoal bij de dijken aan het werk is' (44%) en 'om achtergrondinformatie en video's te bekijken' (36%).

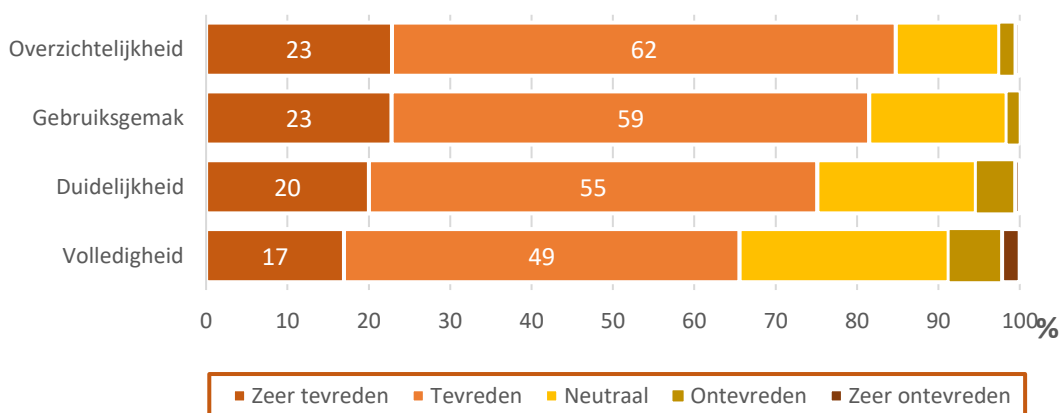
Redenen om de website te raadplegen:



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

De meerderheid van de website bezoekers is (zeer) tevreden over de verschillende aspecten van de website. Meest tevreden is men over de overzichtelijkheid (85%) en het gebruiksgemak (82%), gevolgd door de duidelijkheid van de projectwebsite (75%). Verder is twee derde (66%) te spreken over de volledigheid van de website, voor 9% is de informatie op de website nog niet volledig genoeg.

Tevredenheid over de website wat betreft:



Gebruik communicatiemiddelen

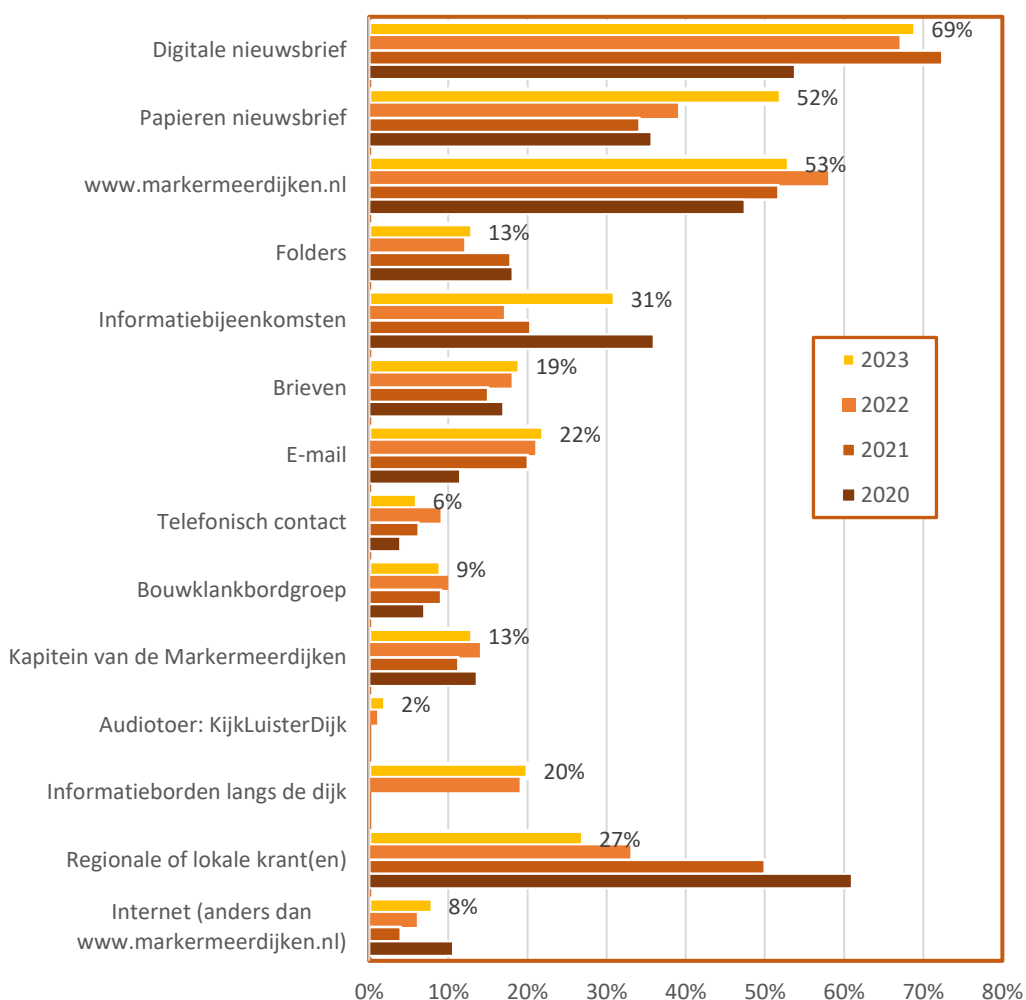
Er is een verscheidenheid aan informatiekanaalen voor bewoners en ondernemers om zich te informeren over het project. Hierbij gaat het over algemene Informatie, zoals over voortgang project, dijkontwerp, waar er wordt gewerkt en actueel nieuws over de dijkversterking.

In het onderzoek heeft men kunnen aangeven van welke communicatiemiddelen men het afgelopen jaar gebruik heeft gemaakt.

Meest geraadpleegde communicatiekanaal is de digitale nieuwsbrief (69%), gevolgd door de projectwebsite (53%). De papieren nieuwsbrief (52%) en de informatiebijeenkomsten (31%) zijn het afgelopen jaar in het gebruik gestegen ($\pm 14\%$). Meer dan een kwart van de onderzoeksgroep (27%) heeft de kranten geraadpleegd voor informatie. Rond een vijfde heeft gebruik gemaakt van e-mail (22%), informatieborden langs de dijk (20%) en brieven (19%).

De andere communicatiemiddelen zijn minder vaak gebruikt om informatie over het project te krijgen.

Gebruikte communicatiemiddelen over het project

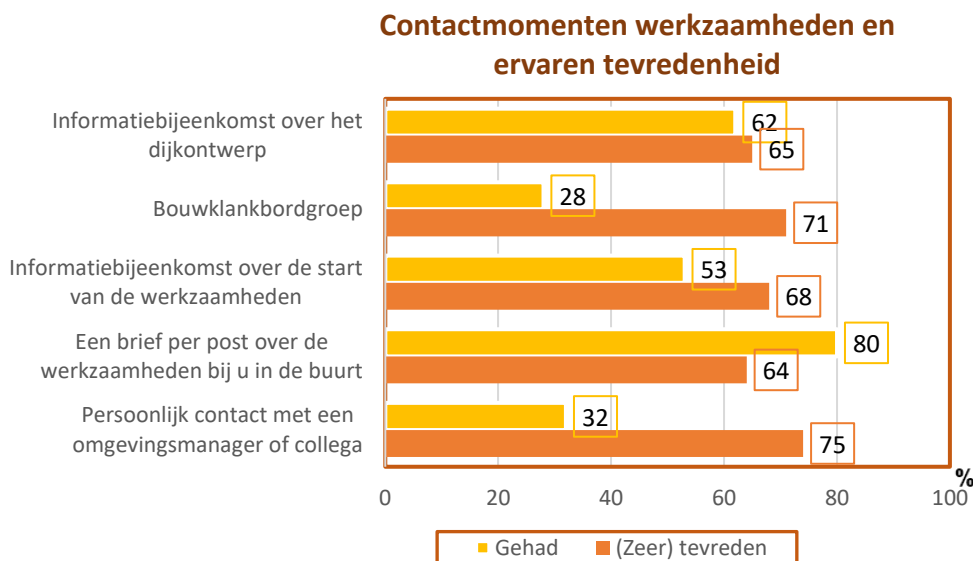


Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

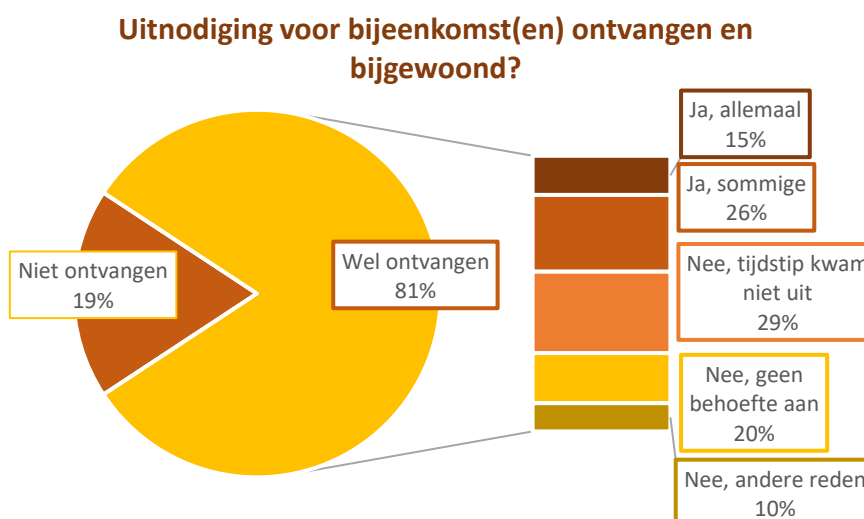
2.3 Communicatiemiddelen over werkzaamheden

Op veel plaatsen op en rond de Markermeerdijken zijn de werkzaamheden in volle gang. Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep (94%) 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 het persoonlijke contact met een omgevingsmanager of collega (75%), gevolgd door de bouwklankbordgroep (71%). Rond twee derde (64 – 68%) is (zeer) tevreden over de andere contactmomenten.

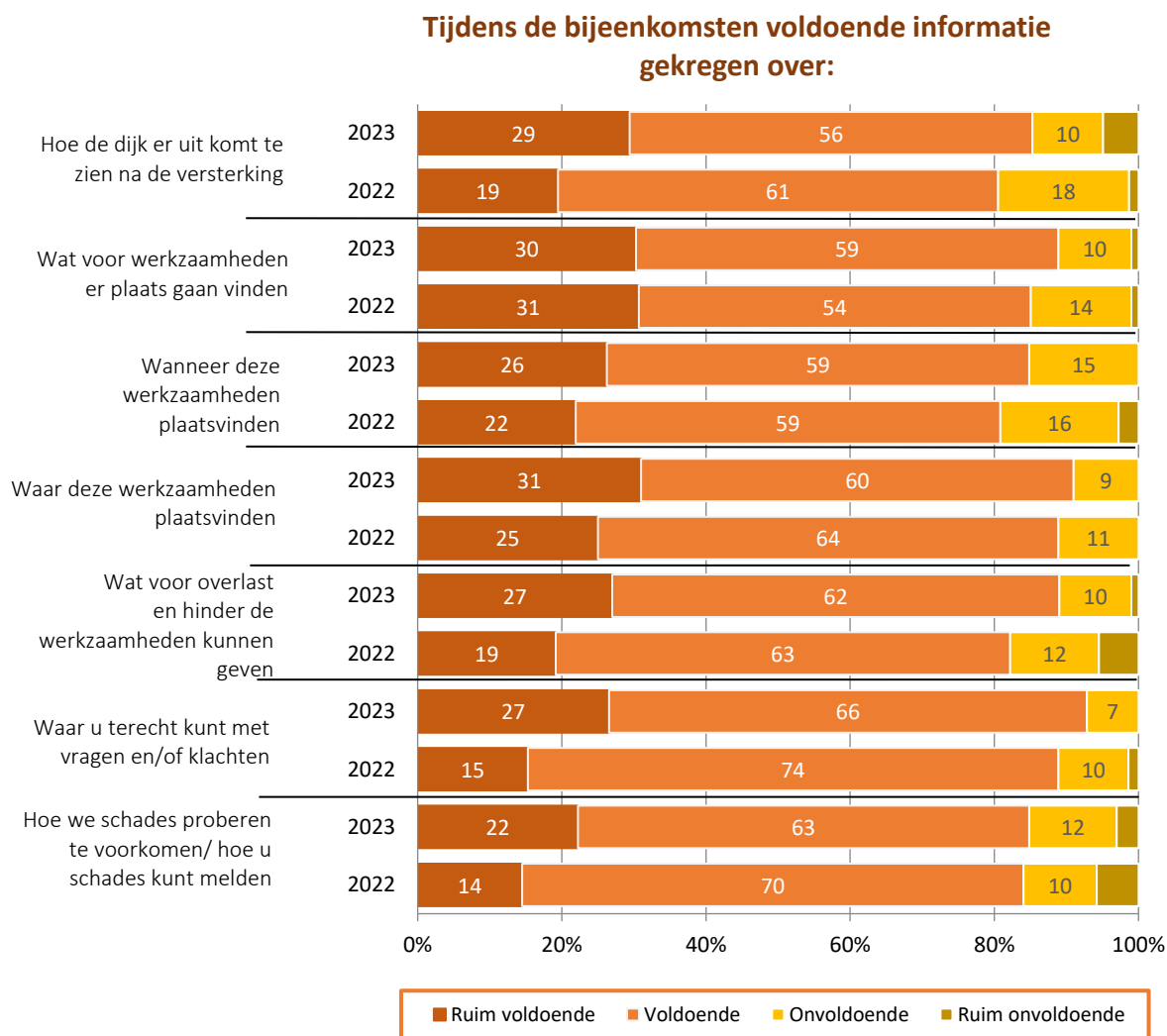


Het afgelopen jaar heeft 81% van de onderzoeksgroep een uitnodiging voor een informatiebijeenkomst ontvangen (in 2022 66%). Van de mensen met een uitnodiging heeft 41% de bijeenkomst(en) bijgewoond, 59% heeft dat niet gedaan om diverse redenen zoals het tijdstip en geen behoefte.



De meeste mensen die de bijeenkomst(en) hebben bijgewoond zijn (ruim) voldoende geïnformeerd over de diverse onderwerpen (85% - 93%). Bij alle onderwerpen is een stijging te zien ten opzichte van verleden jaar.

Meest tevreden was men over de informatie over 'waar men terecht kan met vragen en/of klachten' (93%) en 'waar de werkzaamheden plaatsvinden' (91%). Voor 15% van de onderzoeksgroep mag de informatie over 'hoe de dijk eruit komt te zien na de versterking', 'wanneer de werkzaamheden gaan plaatsvinden' en 'de informatie over schades' nog wel verbeteren, voor 85% was deze informatie wel (ruim) voldoende.

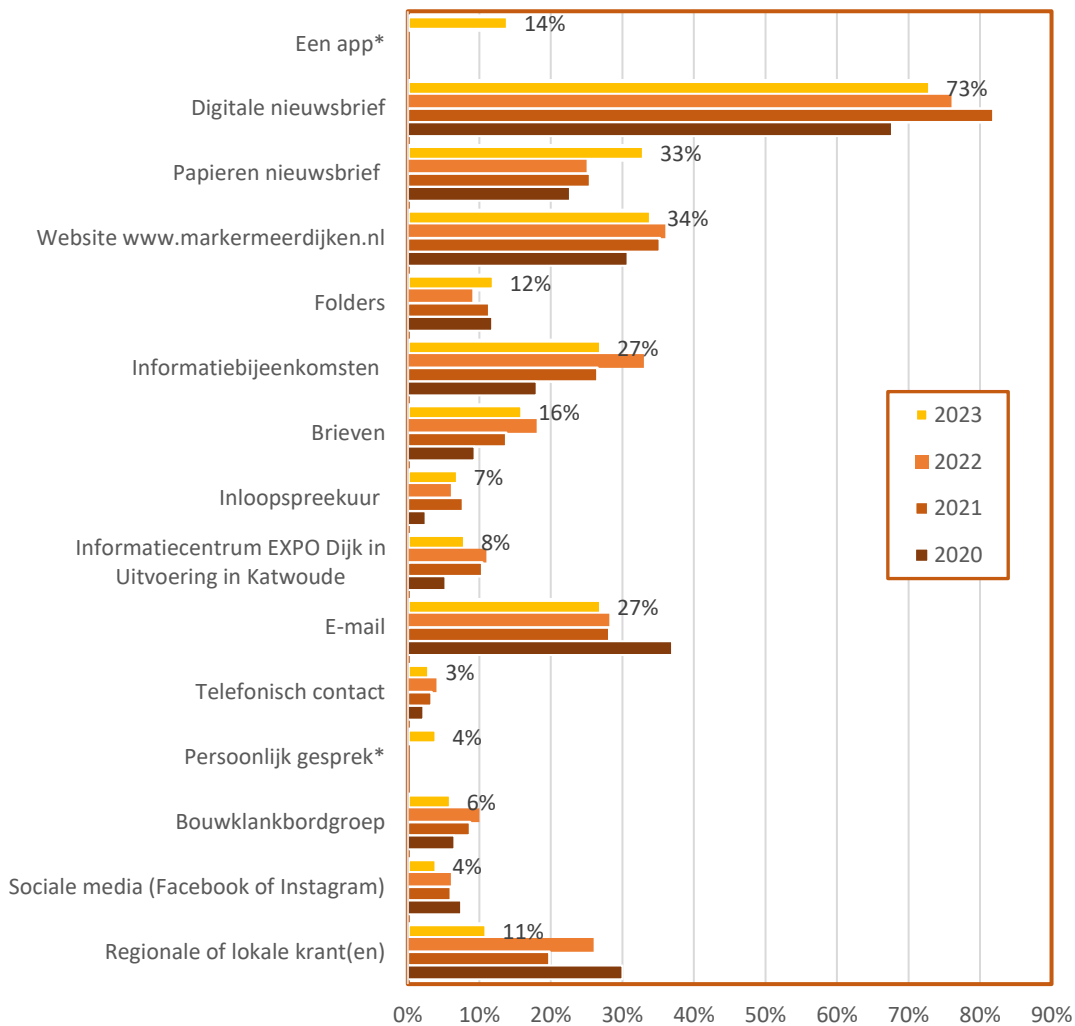


Voor de grote meerderheid van de deelnemers was de informatie tijdens de bijeenkomsten voldoende (82%). De 18% die nog wel informatie heeft gemist, heeft dit in het onderzoek kunnen aangeven.

Voorkeur communicatiemiddelen over werkzaamheden

De digitale nieuwsbrief is nog steeds het meest favoriete communicatiemiddel voor informatie over (toekomstige) werkzaamheden (73%). Op afstand volgen de projectwebsite (34%), de papieren nieuwsbrief (33%), de informatiebijeenkomsten (27%) en de communicatie via e-mail (27%).

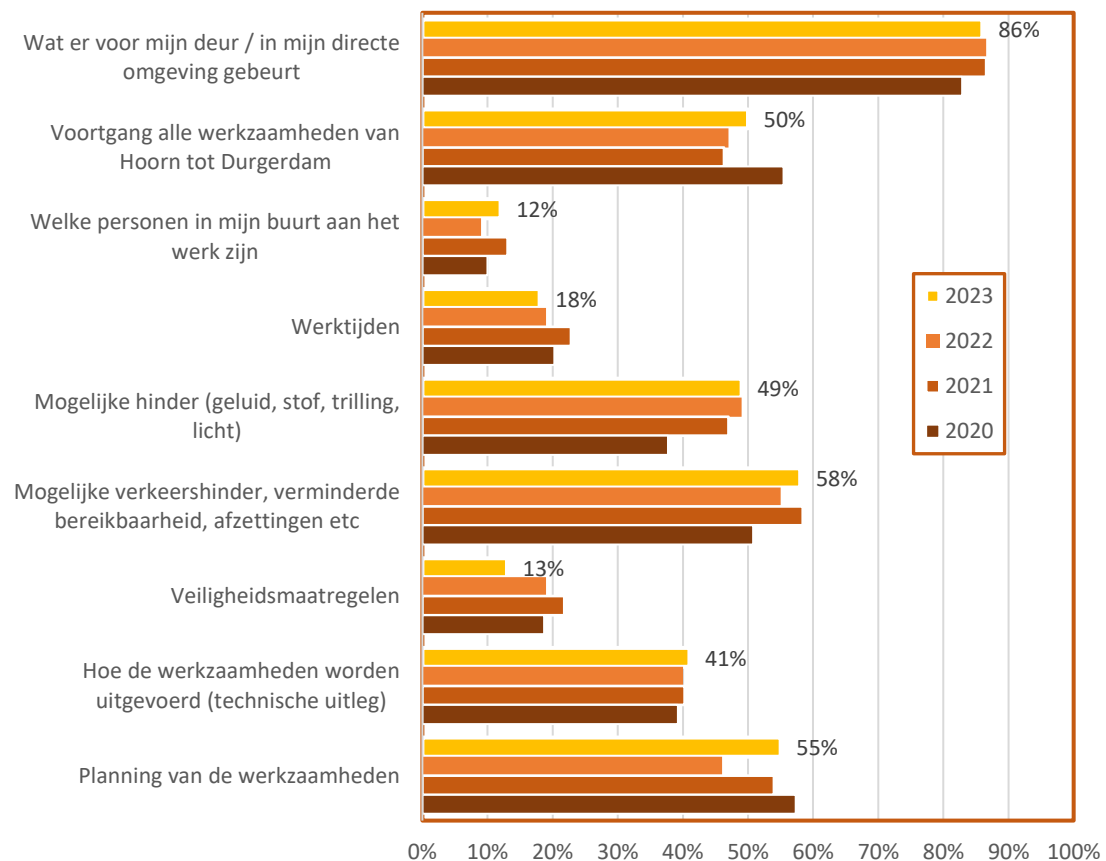
Voorkeur communicatiemiddel voor informatie over (toekomstige) werkzaamheden via:



* App en persoonlijk gesprek zijn nieuw uitgevraagd in dit onderzoek. 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’ (86%). Andere belangrijke genoemde informatie is de ‘mogelijke verkeershinder’ (58%) en de ‘planning van de werkzaamheden’ (55%). Informatie over de ‘voortgang van de werkzaamheden’ (50%) en de ‘mogelijke hinder’ (49%) zijn ook vaker aangegeven als belangrijk. Minst belangrijk vindt men de informatie over de ‘veiligheidsmaatregelen’ (13%) en ‘welke personen er in de buurt aan het werk zijn’ (12%).

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

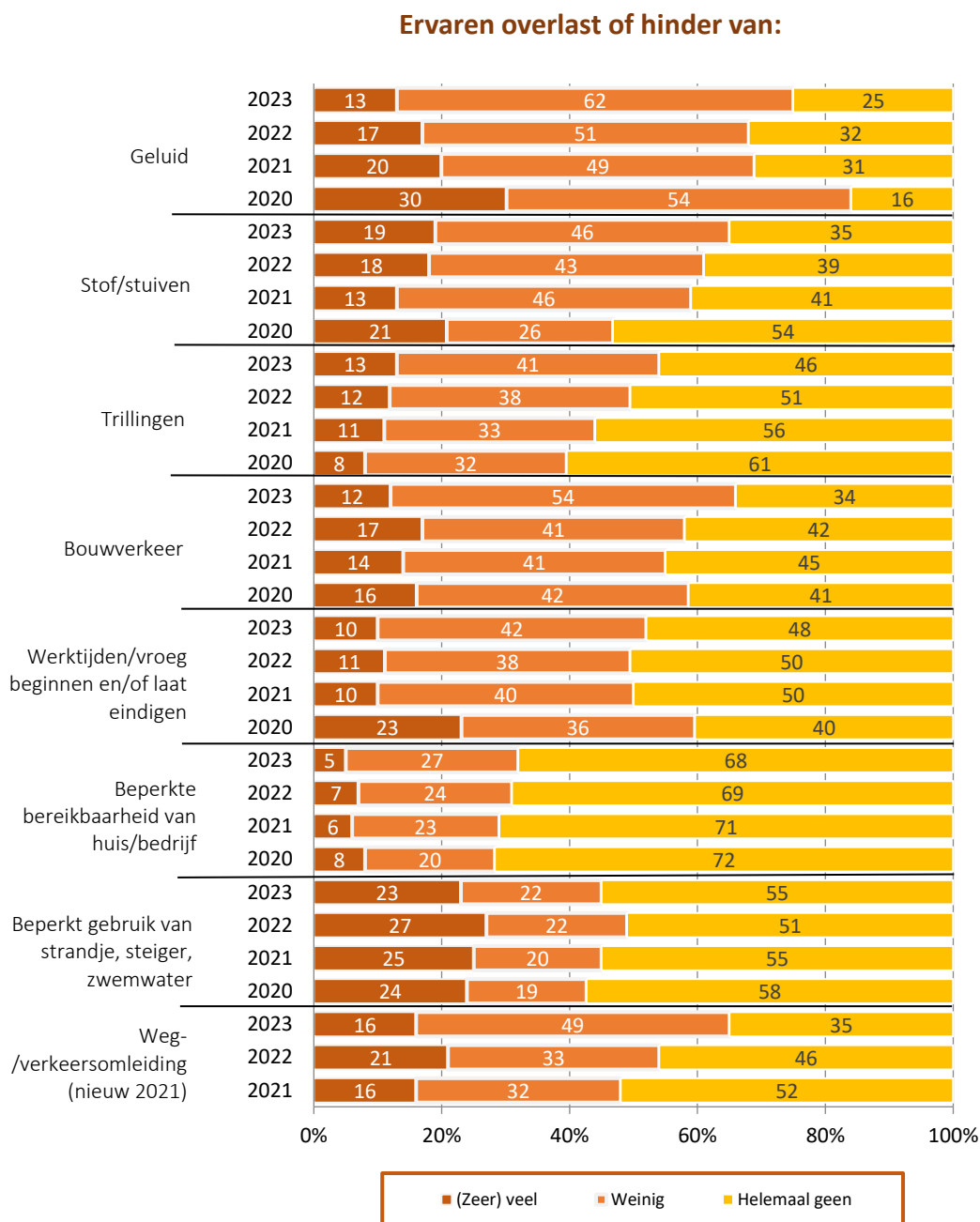


Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

2.4 Overlast en hinder

Op veel plekken langs de Markermeerdijken wordt op dit moment gewerkt aan de dijkversterking. Dit gebeurt zoveel mogelijk vanaf het water om de hinder waar mogelijk te beperken. De meerderheid van de mensen ervaart net als vorige jaren weinig of geen overlast van de werkzaamheden. Bij mensen die wel hinder of overlast ervaren wordt dit met name veroorzaakt door 'beperkt gebruik strandje, steiger en zwemwater' (23% (zeer) veel), en (zeer) veel last van 'stof/stuiven' (19%), gevolgd door 'weg- en verkeersomleidingen' (16% (zeer) veel).

De ervaren overlast is het afgelopen jaar bij de meeste aspecten afgenomen of ongeveer gelijk gebleven.



Mensen die aan of dicht bij de Markermeerdijken wonen/werken (binnen een straal van 100 meter) ervaren relatief wat meer overlast van: stof/stuiven (27% (zeer) veel), trillingen (20% (zeer) veel) en bouwverkeer (17% (zeer) veel).

2.5 Omgevingsmanager

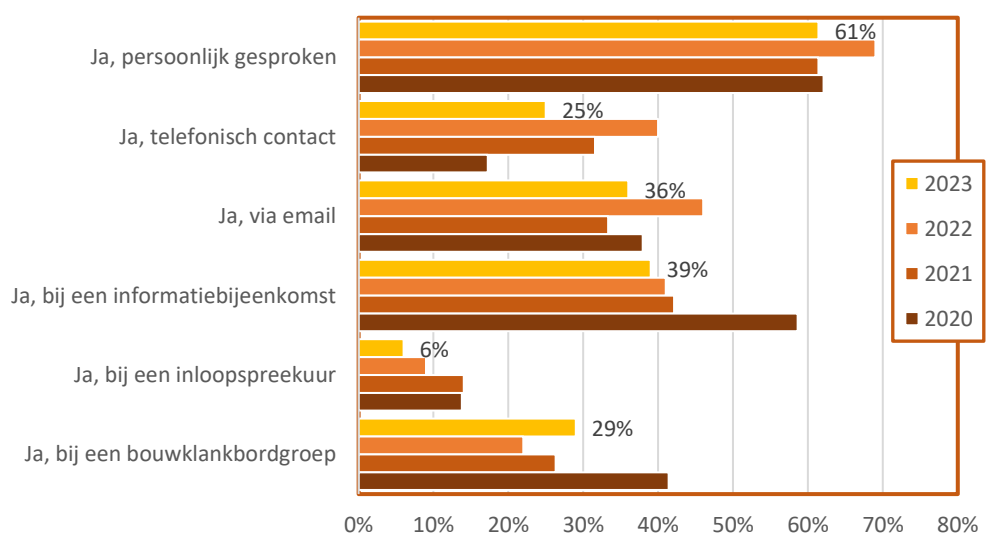
Het projectgebied van de Markermeerdijken is ingedeeld in drie gebieden met in totaal 15 modules:

- 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 heeft een omgevingsmanager die het eerste aanspreekpunt is voor de bewoners/ondernemers met betrekking tot het project. De bekendheid van de omgevingsmanagers is het afgelopen jaar niet toegenomen. Een minderheid van de mensen kent z'n omgevingsmanager (27%). De omgevingsmanager is relatief beter bekend (35%) bij mensen die dicht bij de dijken (<100 meter) wonen en/of werken.

Vrijwel alle mensen die bekend zijn met hun omgevingsmanager hebben één of meerdere malen contact gehad met de omgevingsmanager. Meeste contact was in een persoonlijk gesprek (61%). Minder dan de helft heeft de omgevingsmanager gezien bij een informatiebijeenkomst (39%), 36% had contact via e-mail. Het afgelopen jaar was er meer contact via een bouwklankbordgroep (29%) en minder telefonisch contact (25%).

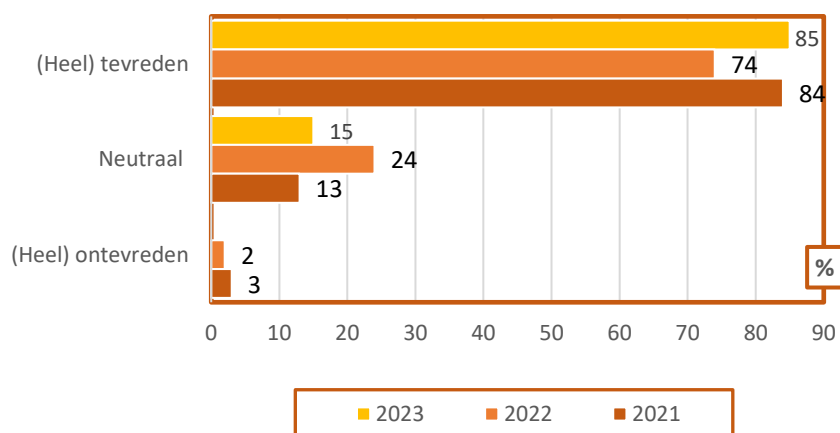
Contact met de omgevingsmanager:



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

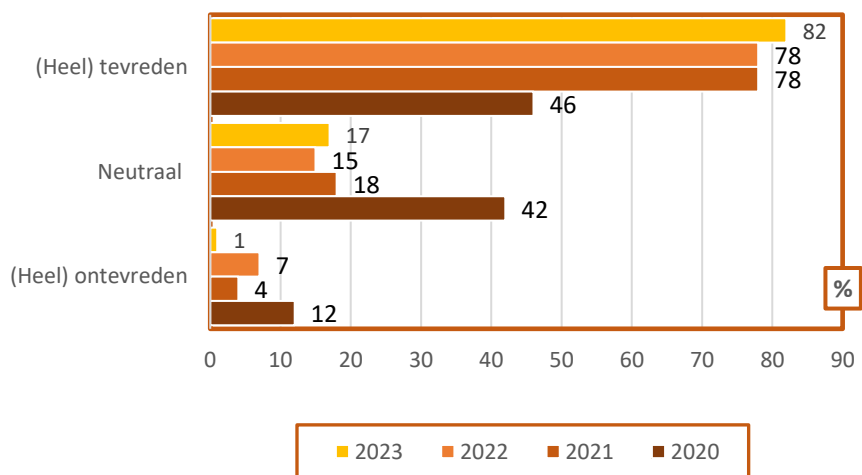
Het afgelopen jaar is de tevredenheid over de bereikbaarheid van de omgevingsmanager met 11% gestegen naar 85%.

Tevredenheid bereikbaarheid omgevingsmanager



De tevredenheid over het contact met de omgevingsmanager is het afgelopen jaar gestegen naar 82%. Vrijwel niemand is ontevreden over het contact.

Tevredenheid contact omgevingsmanager



3 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd in maart 2023. Om zoveel mogelijk mensen met het onderzoek mee te laten doen zijn verschillende dataverzamelingmethoden ingezet.

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

Naar 3482 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 340 respondenten. Dit is voldoende voor een onderzoek met een betrouwbaarheidsmarge van 95%.

De onderzoeksgroep is als volgt verdeeld.

	%	N
Ik woon in het projectgebied	78	239
Ik werk in het projectgebied	6	16
Ik woon en werk in het projectgebied	16	43
Totaal	100	308
Niet ingevuld/anders		42
Totaal		340

	%	N
Ik woon en/of werk aan of dicht bij de Markermeerdijken	63	193
Ik woon en/of werk tussen 100 en 200 meter van de Markermeerdijken af	22	67
Ik woon en/of werk meer dan 200 meter van de Markermeerdijken af	15	47
Totaal	100	307
Niet ingevuld		33
Totaal		340