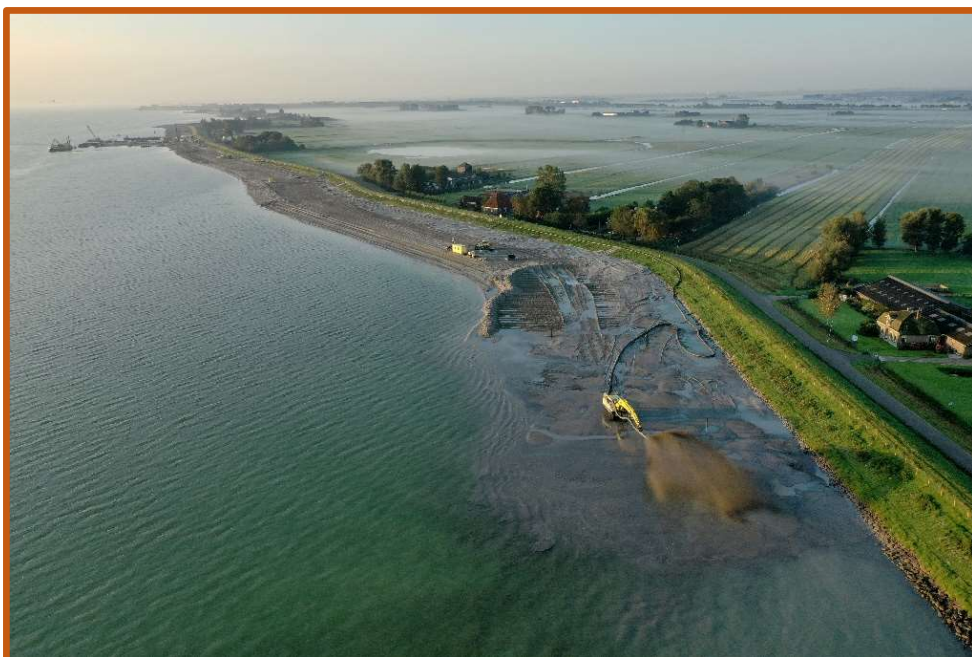


Rapport:

Onderzoek Markermeerdijken 2021



Uitgevoerd door:

Onderzoeksbureau EVA

Tel.: 010-4256487

E-mail: info@evaonderzoeksbureau.nl

Website: www.evaonderzoeksbureau.nl

In opdracht van:

Alliantie Markermeerdijken

Mei 2021



Inhoudsopgave

Samenvatting.....	4
1 Onderzoek Markermeerdijken.....	6
2 Resultaten.....	7
2.1 Versterking Markermeerdijken.....	7
2.2 Tevredenheid algemene informatieverstrekking.....	8
2.3 Gebruik communicatiemiddelen	9
2.4 Communicatiemiddelen over werkzaamheden	11
2.5 Overlast en hinder	15
2.6 Omgevingsmanager	16
2.7 Kapitein van het Markermeer.....	18
3 Onderzoeksverantwoording	20

Samenvatting

Resultaten van onderzoek gehouden onder bewoners/ondernemers in het projectgebied in de maanden april en mei 2021.

- De werkzaamheden van de dijkversterking zijn in volle gang. Gekeken is hoe men nu tegen het project aankijkt. Er staan nog steeds veel meer mensen positief (70%) dan negatief (10%) ten opzichte van het project. Het aantal mensen dat positief is over de dijkversterking is de afgelopen jaren met 8% toegenomen.
- De algemene informatieverstrekking over de dijkversterking door de Alliantie is door de jaren heen steeds verbeterd. Meer dan twee derde (67%) is van mening (heel) goed geïnformeerd te zijn (verbetering van 7%), ongeveer een vijfde (21%) vindt het redelijk. Volgens 12% kan de informatieverstrekking nog wel verbeteren.
- De digitale nieuwsbrief, de website www.markermeerdijken.nl, de berichten in de regionale en lokale kranten en de papieren nieuwsbrief zijn het afgelopen jaar het meest gebruikt om algemene informatie over het project vandaan te halen. Het gebruik van de digitale nieuwsbrief is flink gestegen van 54% naar 72%. De meeste mensen die de maandelijkse nieuwsbrief ontvangen zijn van mening dat er voldoende relevante informatie in staat.
- Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep (83%) wordt er in de omgeving al gewerkt. Voor deze mensen zijn er verschillende contactmomenten om hen te informeren over de (aankomende) werkzaamheden. Over deze contactmomenten is het merendeel van de mensen (zeer) tevreden (77% - 88%).
- Door de beperkende corona maatregelen zijn de informatiebijeenkomsten het afgelopen jaar digitaal gehouden. Van de onderzoeksgroep had bijna de helft een uitnodiging voor een bijeenkomst ontvangen, waarvan 55% de online bijeenkomst niet heeft bijgewoond. De mensen die de online bijeenkomst(en) wél gevolgd hebben zijn te spreken over de verkregen informatie. Volgens de meerderheid (74% - 88%) heeft men (ruim) voldoende informatie gekregen over de diverse onderwerpen.
- Voor informatie over (toekomstige) werkzaamheden wil men het liefst geïnformeerd worden via de digitale nieuwsbrief. Op afstand volgen dan informatie via de projectwebsite, email, (digitale) bijeenkomsten en de papieren nieuwsbrief.
- Belangrijkste informatie om te ontvangen is de informatie over wat er voor de deur/in de directe omgeving gebeurt, gevolgd door de planning, mogelijke verkeers- en andere hinder en de voortgang van de werkzaamheden.

- De meerderheid van de mensen ervaart weinig of geen overlast van de werkzaamheden. De meeste hinder/overlast van de werkzaamheden wordt veroorzaakt door beperkt gebruik strandje, steiger en zwemwater, geluid, weg- en verkeersomleidingen en bouwverkeer.
- Elk deelgebied heeft een omgevingsmanager die het eerste aanspreekpunt is voor de bewoners/ondernemers met betrekking tot het project. De meerderheid kent de omgevingsmanager nog niet. Het afgelopen jaar is de bekendheid van de omgevingsmanager met 9% gestegen van 14% naar 23%. Van de mensen die contact hebben gehad met de omgevingsmanager is de grote meerderheid 84% (heel) tevreden over de bereikbaarheid van de omgevingsmanager. De tevredenheid over de omgevingsmanager is het afgelopen jaar enorm verbeterd. Meer dan drie kwart (78%) was tevreden over het contact, een stijging van 32% vergeleken met vorig jaar.
- Vanaf november 2020 is een nieuwe campagne van start gegaan genaamd 'Kapitein van het Markermeer'. Van de onderzoeksgroep heeft 62% iets gezien, gehoord of gelezen over de campagne met name via de digitale nieuwsbrief, projectwebsite, doeken/borden langs de dijk en de krant. Men is tot nu toe overwegend positief over de campagne.

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. Dit onderzoek is gehouden in april en mei 2021.

In het onderzoek is informatie verzameld over de volgende onderwerpen:

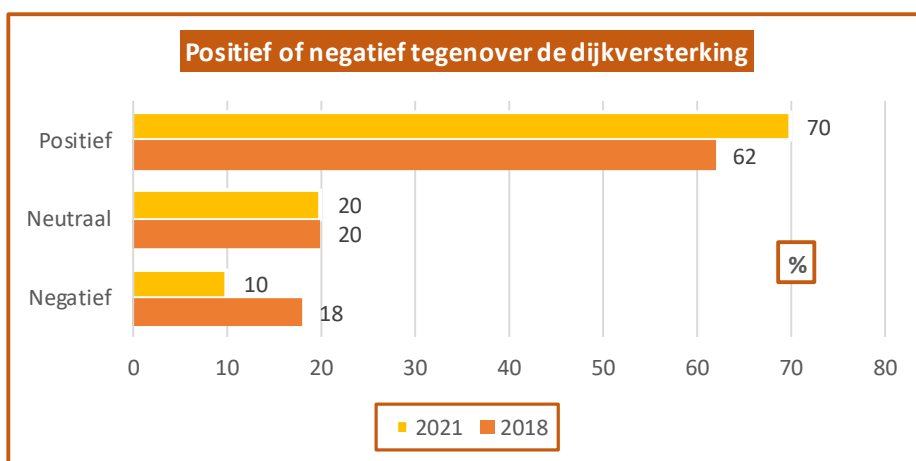
- Algemeen oordeel en betrokkenheid versterking Markermeerdijken
- Tevredenheid algemene informatieverstrekking
- Gebruik communicatiemiddelen
- Communicatiemiddelen over werkzaamheden
- Overlast en hinder tijdens de uitvoering
- Bekendheid en tevredenheid omgevingsmanager
- Bekendheid campagne 'Kapitein van het Markermeer'

In dit rapport zijn de onderzoeksresultaten per onderwerp weergegeven en besproken. Waar mogelijk en relevant zijn resultaten vergeleken met vorige jaren en zijn verschillen tussen groepen in kaart gebracht.

2 Resultaten

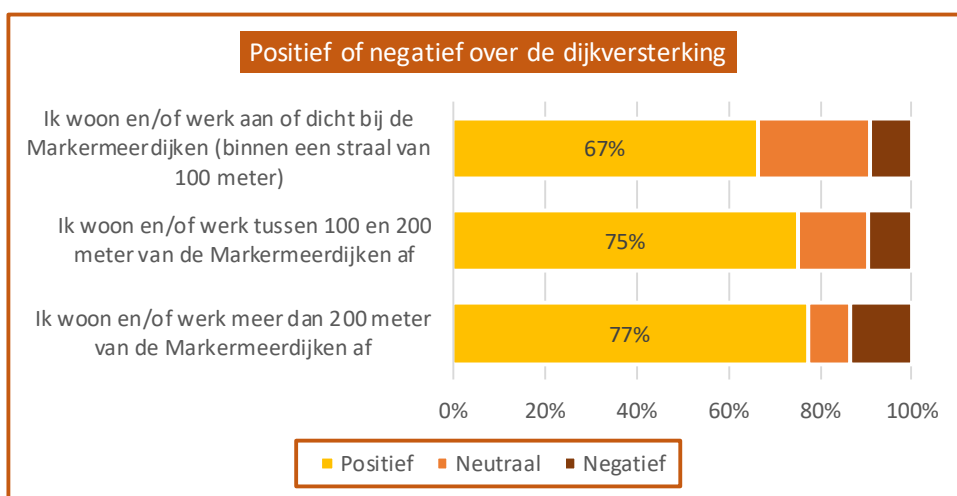
2.1 Versterking Markermeerdijken

De Alliantie Markermeerdijken heeft de opdracht om de dijken weer veilig te maken. De werkzaamheden zijn inmiddels volle gang. Gekeken is hoe men nu tegen het project aankijkt. De meerderheid van de onderzoeksgroep is positief over de dijkversterking. Er staan nu meer mensen positief (70%) ten opzichte van het project vergeleken met het begin in 2018 (62%).

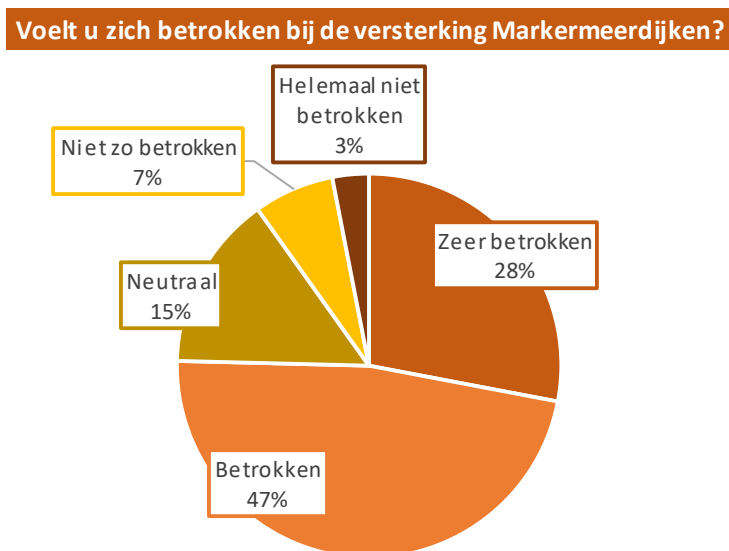


Als we kijken naar de verschillende doelgroepen dan zien we dat bewoners/ondernemers verder dan 200 meter van de dijk af het meest positief zijn (77%), gevolgd door de mensen 100 – 200 van de dijk af (75%).

Van de bewoners/ondernemers aan of dicht bij de dijk is 67% positief over de versterking, bijna een kwart is neutraal (24%) en 9% heeft er nog geen goed gevoel over.



Van de onderzoeksgroep voelt drie kwart (75%) zich (zeer) betrokken bij de dijkversterking. Een tiende (10%) is niet (zo) betrokken bij het project.

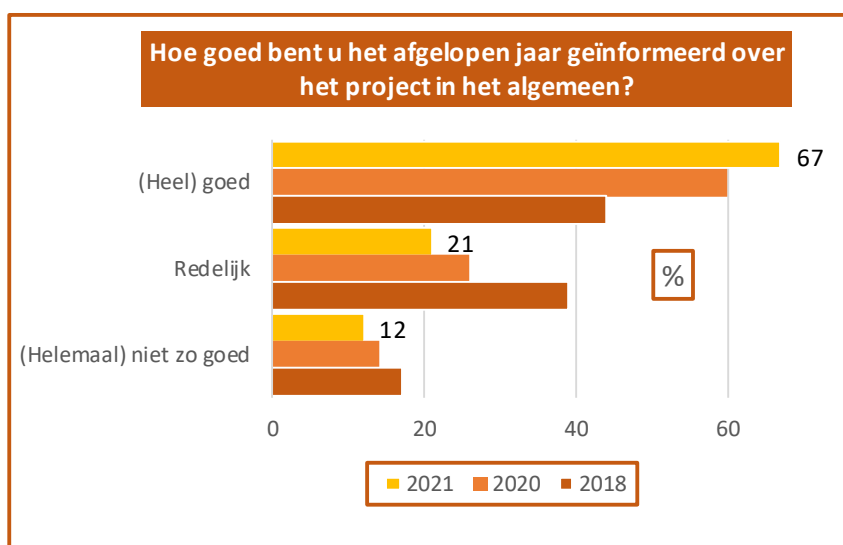


Bewoners/ondernemers die aan of dichtbij de dijk wonen en binnen een straal van 200 meter wonen zijn relatief het meest betrokken bij het project.

2.2 Tevredenheid algemene informatieverstrekking

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

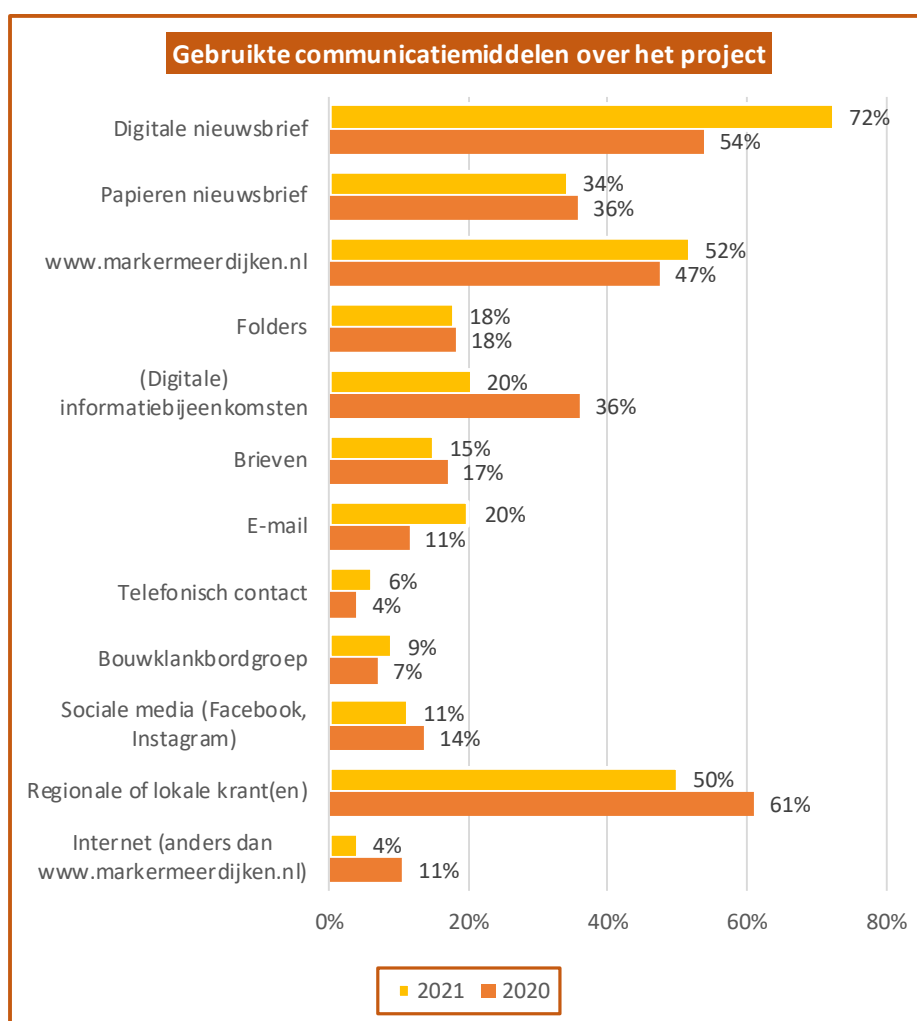
Volgens de onderzoeksgroep is de informatieverstrekking over de dijkversterking door de jaren heen verbeterd. In deze meting is meer dan twee derde (67%) van mening (heel) goed geïnformeerd te zijn. Meer dan een vijfde (21%) vindt het redelijk en 12% is van mening dat de informatieverstrekking over het project helemaal niet (zo) goed is.



2.3 Gebruik communicatiemiddelen

Er is een verscheidenheid aan informatiekanalen 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.

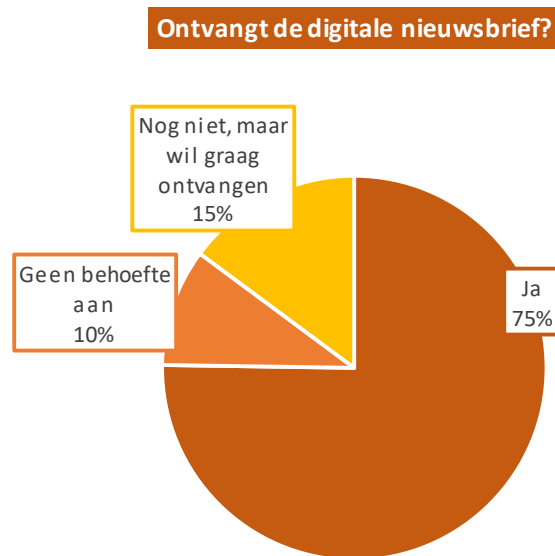
Te zien is dat het gebruik van de digitale nieuwsbrief het afgelopen jaar flink is gestegen, van 54% naar 72%. De website is ook door meer mensen (52%) geraadpleegd dan vorig jaar (47%). Andere vaker geraadpleegde informatiebronnen voor algemene informatie zijn de kranten (50%) gevolgd door de papieren nieuwsbrief (34%).



Digitale nieuwsbrief

Het meest gebruikte communicatiemiddel voor informatie is de digitale nieuwsbrief met algemene informatie en foto's en filmpjes van het project. Deze nieuwsbrief wordt maandelijks verstuurd naar mensen die zich daarvoor hebben aangemeld.

Drie kwart van de onderzoeksgroep ontvangt de digitale nieuwsbrief en 15% zou de nieuwsbrief graag in de toekomst willen ontvangen en heeft zich daar nu voor aangemeld.

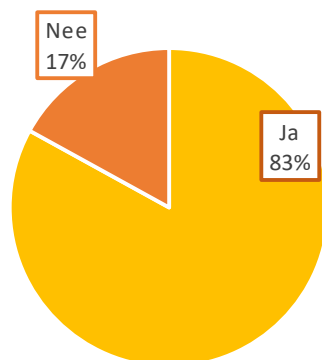


Voor de meeste mensen die de nieuwsbrief ontvangen staat er voldoende relevante informatie in (79%). De 21% lezers die nog informatie hebben gemist hebben aan kunnen geven wat zij nog missen.

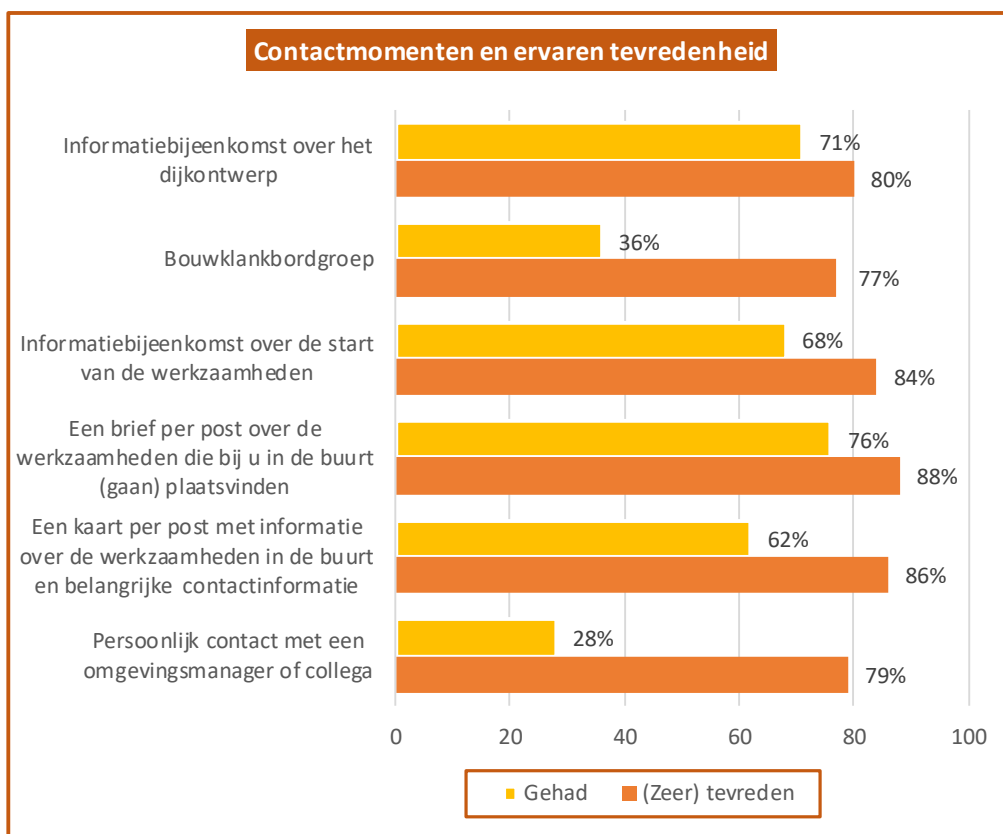
2.4 Communicatiemiddelen over werkzaamheden

Op veel plaatsen in het projectgebied zijn voorbereidende werkzaamheden voor de dijkversterking aan de gang. Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep (83%) wordt er in de omgeving al gewerkt.

Wordt er in de omgeving al gewerkt?



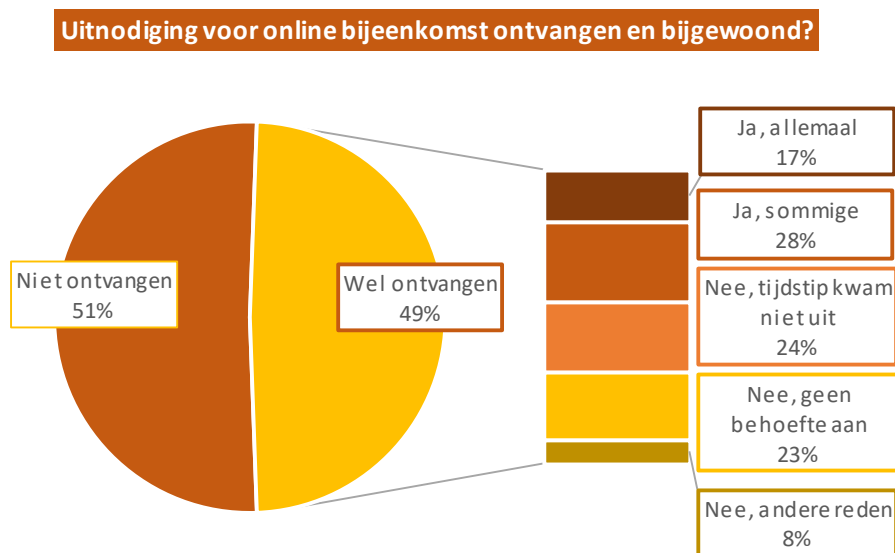
Voor de mensen waar in de omgeving wordt gewerkt zijn er verschillende contactmomenten om hen te informeren over de (aankomende) werkzaamheden. In onderstaande diagram is te zien dat alle contactmomenten (zeer) gewaardeerd worden door het merendeel van de mensen (77% - 88%). Meest tevreden is men over de brief en kaart per post over de werkzaamheden in de buurt (88%/86%). Over de informatiebijeenkomsten over de start van de werkzaamheden is 84% (zeer) tevreden.



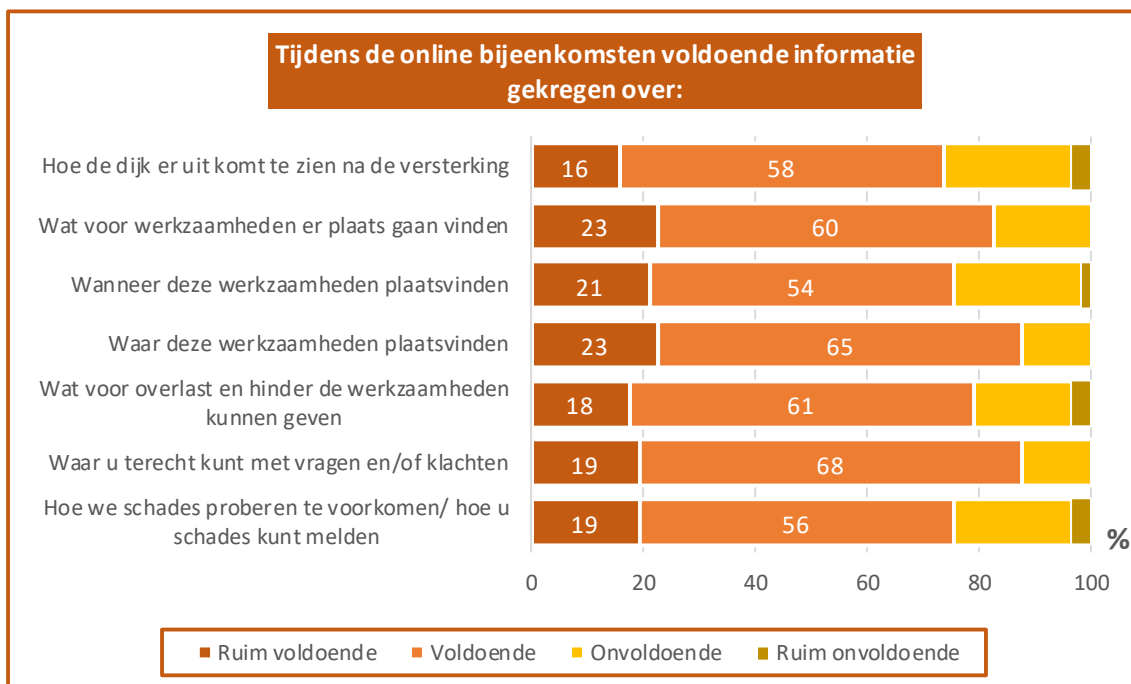
Online bijeenkomsten

Als gevolg van de corona maatregelen zijn de informatiebijeenkomsten het afgelopen jaar digitaal gehouden. Er zijn verschillende bijeenkomsten geweest om mensen te informeren over de werkzaamheden, voortgang of andere belangrijke zaken van het project.

Van de onderzoeksgroep had bijna de helft (49%) een uitnodiging voor een bijeenkomst ontvangen. Meer dan de helft van de mensen met een uitnodiging heeft de bijeenkomst niet bijgewoond (55%) om verschillende redenen als geen behoefte en geen goed tijdstip.

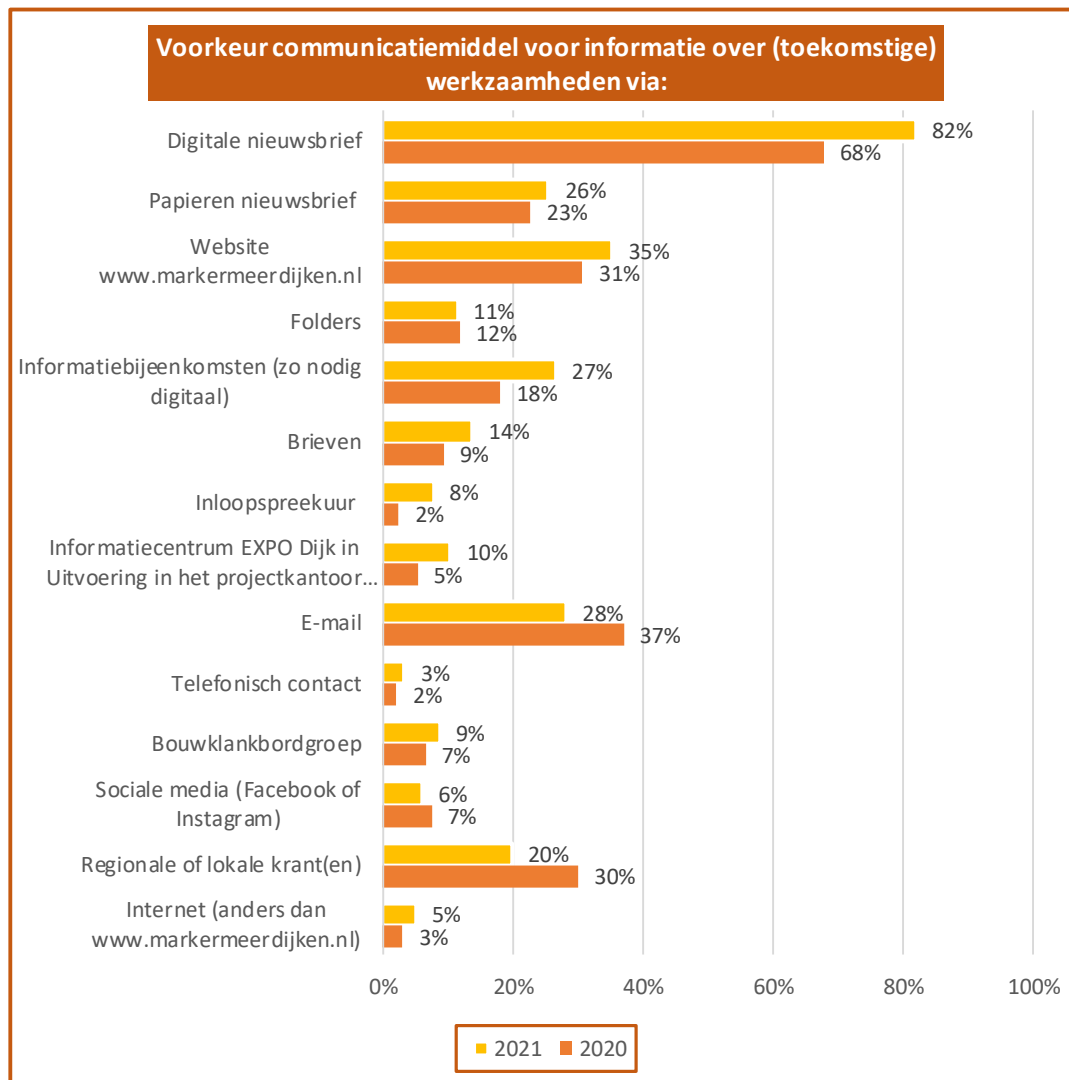


De 45% mensen die de online bijeenkomst(en) hebben gevolgd hebben aangegeven of zij voldoende geïnformeerd zijn. Volgens de meerderheid heeft men (ruim) voldoende informatie gekregen over de verschillende onderwerpen (74% - 88%). Meest tevreden was men over de informatie over 'waar deze werkzaamheden plaatsvinden' en 'waar men terecht kan met vragen en/of klachten' (88%/87% (ruim) voldoende).



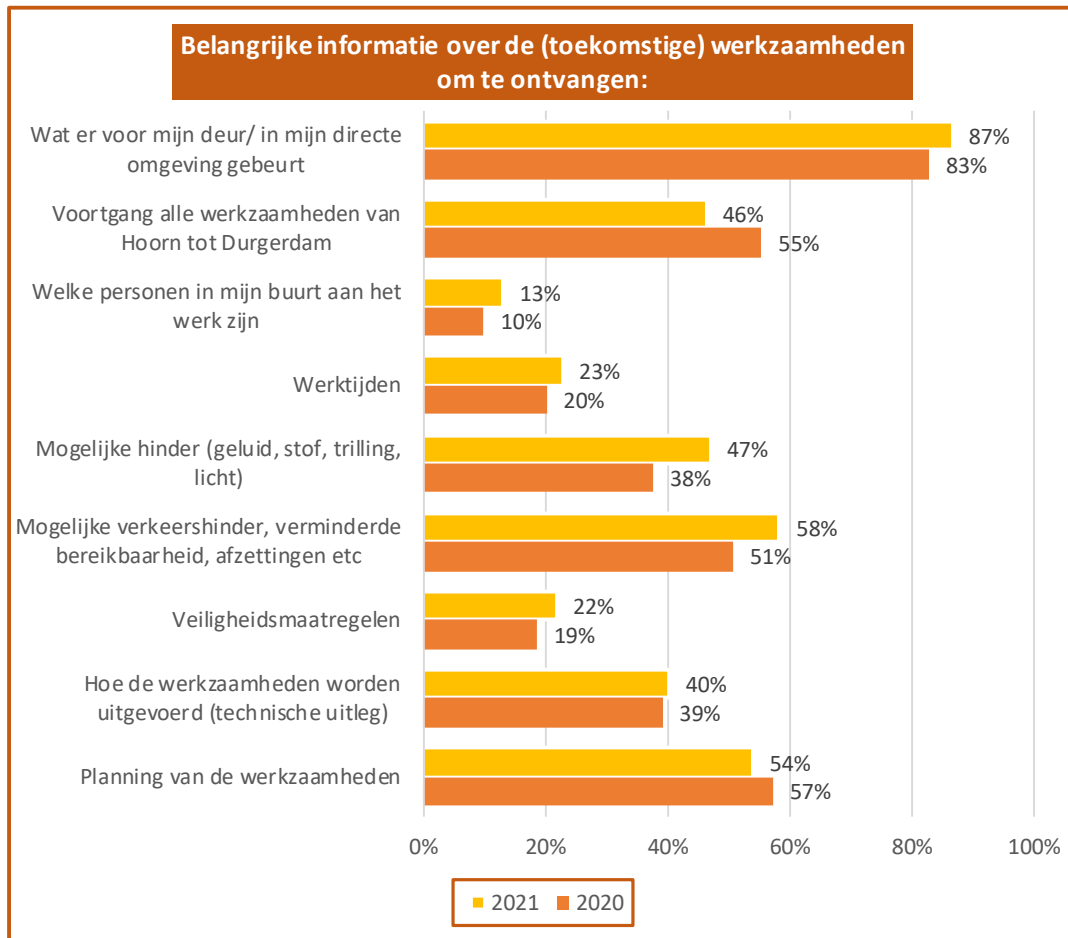
Voorkeur communicatiemiddelen over werkzaamheden

In het onderzoek heeft men een voorkeur kunnen aangeven via welk communicatiemiddel men het liefst geïnformeerd wil worden over (toekomstige) werkzaamheden. De digitale nieuwsbrief is nu dé favoriet, een stijging van 14% vergeleken met vorig jaar, nu 82%.



Meer dan een derde (35%) haalt graag de informatie van de project website. Andere vaker genoemde communicatiekanalen zijn email (28%), de informatiebijeenkomst (27%) de papieren nieuwsbrief (26%) en de kranten (20%).

Belangrijkste informatie om te ontvangen is net als vorig jaar 'wat er voor de deur, in de directe omgeving gebeurt' (87%). Ook de planning (54%) en de voortgang (46%) van de werkzaamheden zijn wederom aangegeven als belangrijke informatie.

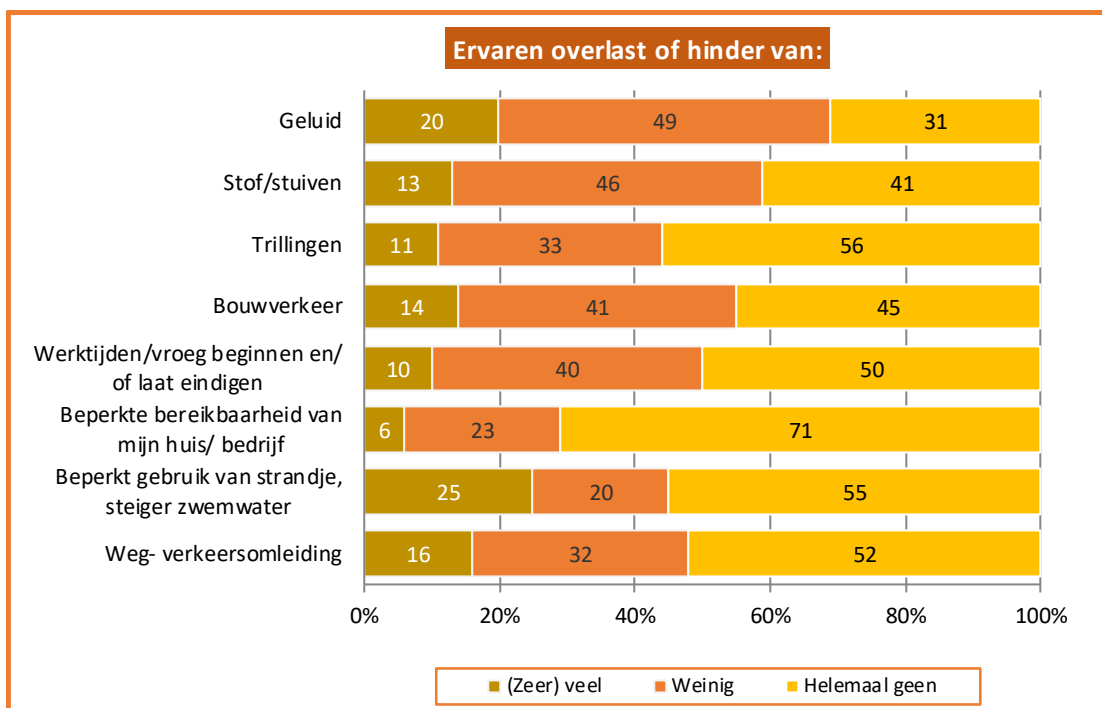


Informatie over mogelijke verkeershinder (58%) en andere mogelijke hinder (47%) zijn dit jaar allebei vaker aangegeven als 'belangrijke informatie' dan vorig jaar.

2.5 Overlast en hinder

Op veel plekken langs de Markermeerdijken wordt er op dit moment aan de dijkversterking gewerkt. Dit gebeurt zoveel mogelijk vanaf het water om de hinder waar mogelijk te beperken.

De meerderheid van de mensen ervaart 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 (25% (zeer) veel) en geluid (20% (zeer) veel), gevolgd door weg- en verkeersomleidingen (16% (zeer) veel). Meer dan een tiende heeft (zeer) veel hinder van het bouwverkeer, stof en trillingen. De minste hinder ondervindt men van een beperkte bereikbaarheid van huis/bedrijf.



Mensen die aan of dichtbij de Markermeerdijken wonen/werken (binnen een straal van 100 meter) ervaren relatief wat meer overlast van:

- | | (Zeer) veel
% |
|---|------------------|
| • Geluid | 25 |
| • Stof/stuiven | 18 |
| • Trillingen | 13 |
| • Bouwverkeer | 18 |
| • Werktijden/vroeg beginnen en/ of laat eindigen | 14 |
| • Beperkt gebruik van strandje, steiger zwemwater | 32 |

2.6 Omgevingsmanager

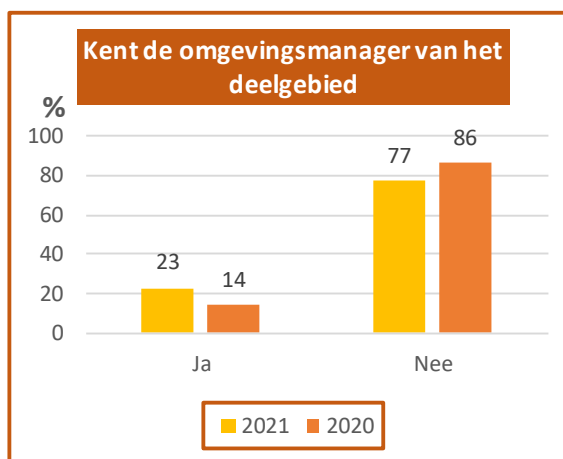
Het projectgebied van de Markermeerdijken is ingedeeld in drie gebieden met in totaal 15 modules:

- 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.

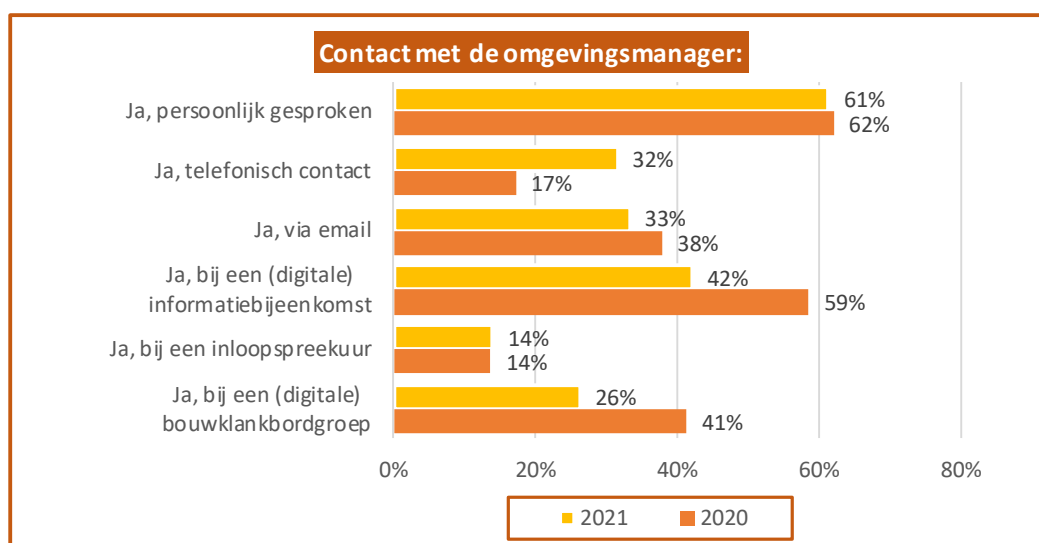
Elk deelgebied heeft een omgevingsmanager die het eerste aanspreekpunt is voor de bewoners/ondernemers met betrekking tot het project.

Het afgelopen jaar is de bekendheid van de omgevingsmanager met 9% gestegen van 14% naar 23%.

De meerderheid kent de omgevingsmanager nog niet.

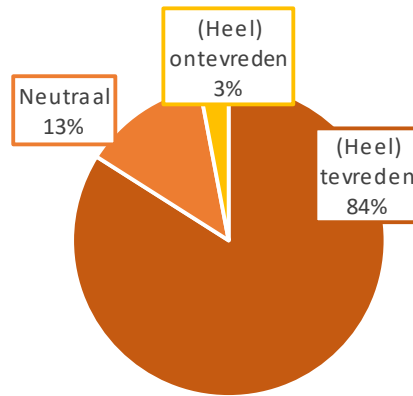


Van de mensen die bekend zijn met hun omgevingsmanager heeft 91% ook al contact gehad met de omgevingsmanager. Meeste contact was net als in 2020 in een persoonlijk gesprek (61%) en bij een informatiebijeenkomst (42%). Waarschijnlijk door de beperkende coronamaatregelen is er het afgelopen jaar vergeleken met de 2020 minder contact geweest via informatiebijeenkomsten en was er vaker telefonisch contact (32%).

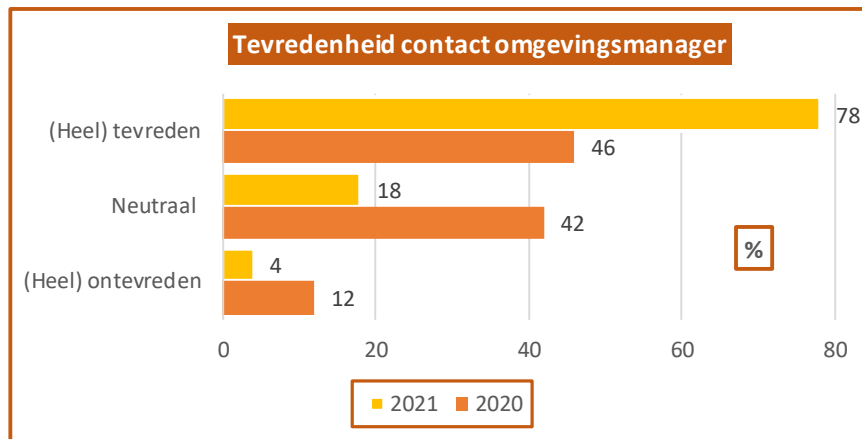


Tevredenheid bereikbaarheid omgevingsmanager

Van de mensen die contact hebben gehad met de omgevingsmanager is de grote meerderheid 84% (heel) tevreden over de bereikbaarheid van de omgevingsmanager.



De tevredenheid over de omgevingsmanager is het afgelopen jaar enorm verbeterd. Meer dan drie kwart (78%) was tevreden over het contact, een stijging van 32% vergeleken met vorig jaar.

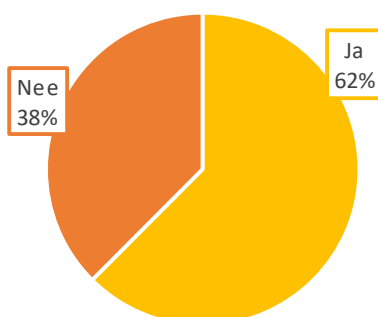


2.7 Kapitein van het Markermeer

Vanaf november 2020 is een nieuwe campagne van start gegaan genaamd 'Kapitein van het Markermeer'. De kapitein vaart met zijn zeilschip de VD8 langs de Markermeerdijken. Hij kijkt mee, bezoekt de dijkversterking in uitvoering en gaat in gesprek met bouwers en bewoners, ondernemers, ecologen en ingenieurs. Op zoek naar bijzondere verhalen en ontdekkingen.

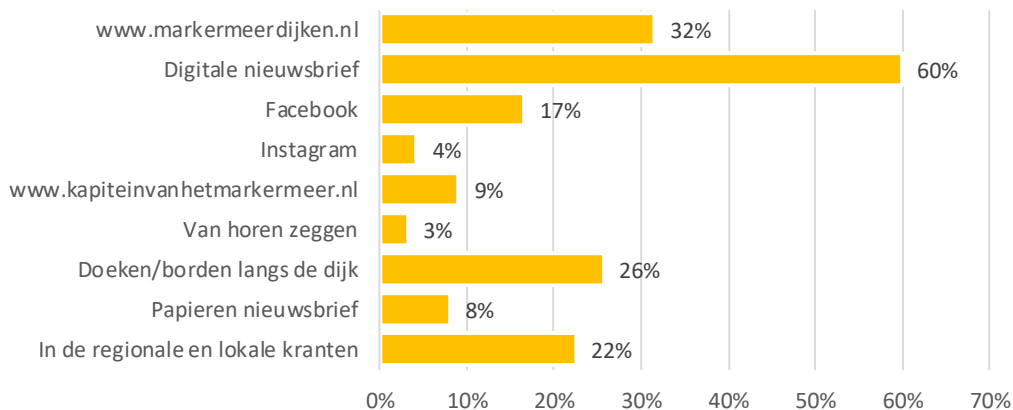
Bekend met campagne 'Kapitein van het Markermeer'

Van de onderzoeksgroep heeft 62% iets gezien, gehoord of gelezen over de campagne.

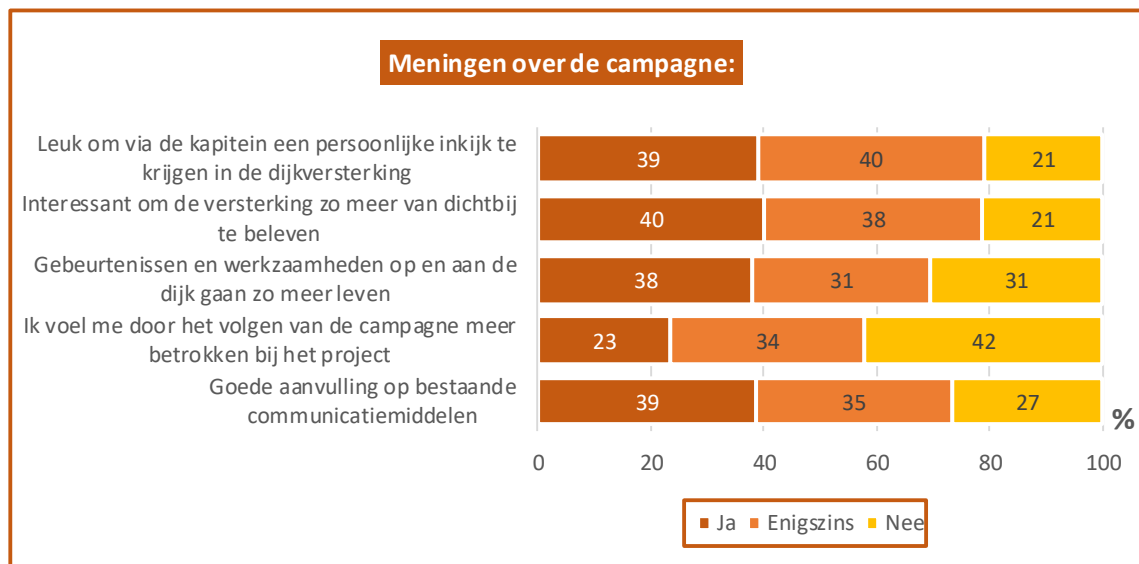


De meeste mensen kennen de campagne via de digitale nieuwsbrief (60%), gevolgd op afstand door de website van de Markermeerdijken (32%). Meer dan een kwart (26%) kent de kapitein via de doeken/borden langs de dijk en 22% heeft erover gelezen in de krant.

Kent de campagne via:



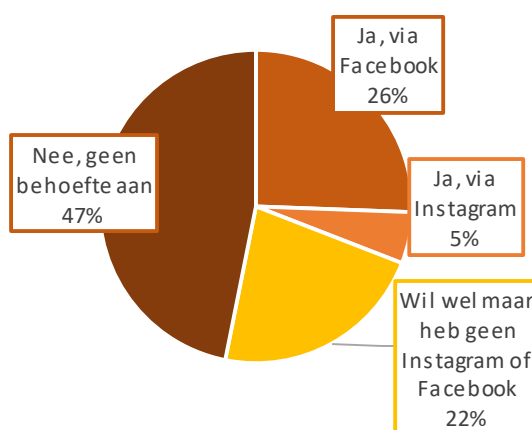
De campagne loopt nog niet zo lang, maar tot nu toe is men overwegend positief over de campagne. Rond de 39% van de mensen die de kapitein gezien hebben vinden de ‘persoonlijke inkijk via de kapitein leuk’, ‘interessant om het via de kapitein van dichtbij mee te maken’, ‘gebeurtenissen zijn meer gaan leven’ en men vindt het een ‘goed aanvulling op bestaande middelen’. Nog eens tussen de 35% en 40% deelt deze meningen enigszins.



De kapitein heeft twee eigen social media kanalen op Facebook en Instagram, waar regelmatig nieuwe foto's en video's worden geplaatst van zijn ontdekkingstocht.

Van de onderzoeksgroep is 31% van plan om de kapitein te (blijven) volgen, 26% via Facebook en 5% via Instagram. Meer dan een vijfde zou de campagne wel willen volgen maar heeft geen Facebook of Instagram.

Van plan om de 'Kapitein' te volgen?



3 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd in april en mei 2021. 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 online onderzoek. Na twee weken is nog een herinneringsmail verstuurd.

Naar 3530 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 QR-code naar de vragenlijst op internet.

Verder heeft er een oproep gestaan in de digitale nieuwsbrief met link naar het onderzoek.

De uiteindelijke respons was een onderzoeksgroep van 325 respondenten. Dit is voldoende voor een onderzoek met een betrouwbaarheidsmarge van 94%.

De onderzoeksgroep is als volgt verdeeld.

	%	N
Ik woon in het projectgebied	82	236
Ik werk in het projectgebied	3	8
Ik woon en werk in het projectgebied	15	43
Totaal	100	287
Niet ingevuld		38
Totaal		325

	%	N
Ik woon en/of werk aan of dicht bij de Markermeerdijken	60	179
Ik woon en/of werk tussen 100 en 200 meter van de Markermeerdijken af	25	73
Ik woon en/of werk meer dan 200 meter van de Markermeerdijken af	15	44
Totaal	100	296
Niet ingevuld		29
Totaal		325