

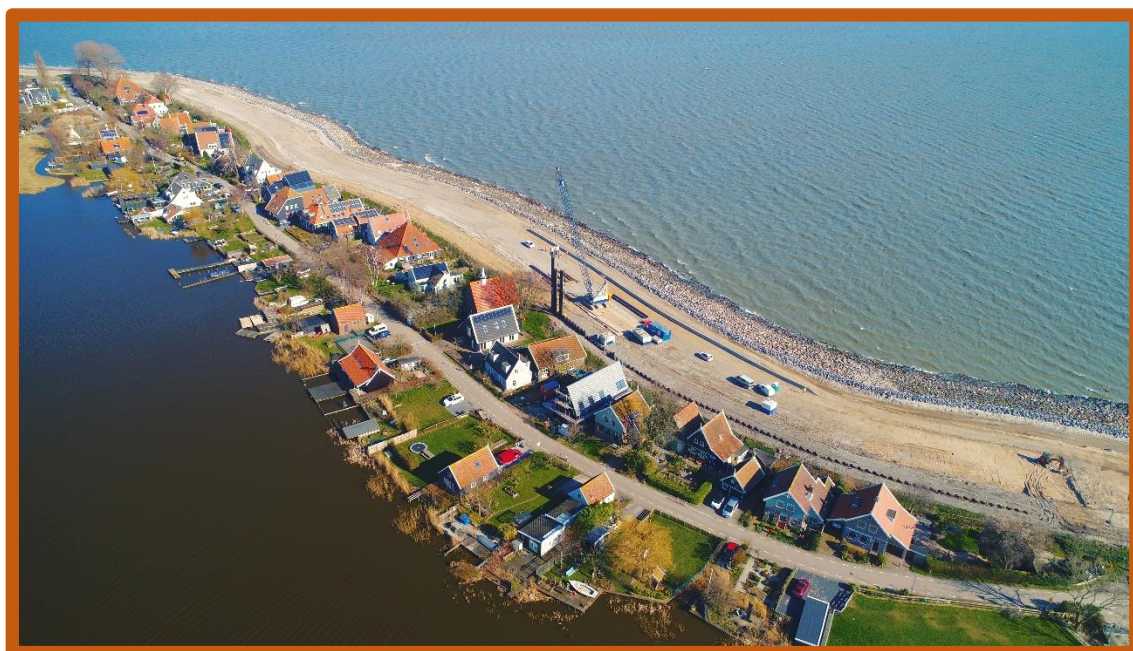
Onderzoeksrapport:

## Versterking Markermeerdijken 2022



hoogheemraadschap  
**Hollands  
Noorderkwartier**

**ALLIANTIE MARKERMEERDIJKEN**



## **Uitgevoerd door:**

Onderzoeksbureau EVA

Tel.: 010-4256487

E-mail: [bernadet@evaonderzoeksbureau.nl](mailto:bernadet@evaonderzoeksbureau.nl)

Website: [www.evaonderzoeksbureau.nl](http://www.evaonderzoeksbureau.nl)

## **In opdracht van:**

Alliantie Markermeerdijken

Mei 2022



# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	3
Samenvatting .....	4
1    Onderzoek Markermeerdijken .....	6
2    Resultaten .....	7
2.1    Versterking Markermeerdijken .....	7
2.2    Algemene communicatie over de versterking .....	8
2.3    Communicatiemiddelen over werkzaamheden .....	12
2.4    Overlast en hinder .....	16
2.5    Omgevingsmanager .....	17
2.6    Kapitein van het Markermeer .....	18
3    Onderzoeksverantwoording .....	21

# Samenvatting

Resultaten van onderzoek gehouden onder bewoners/ondernemers in het projectgebied in de maanden april en mei 2022.

- **Algemene informatievertrekking over de versterking**

- ✓ Ruim twee derde van de mensen ervaart de algemene informatieverstrekking over de dijkversterking als (heel) goed. Voor bijna drie van de tien mensen is het redelijk en volgens 9% kan de informatieverstrekking nog wel verbeteren.
- ✓ Meest geraadpleegde communicatiekanaal is de digitale nieuwsbrief (67%), gevolgd door de projectwebsite (58%), de papieren nieuwsbrief (39%) en kranten (33%).
- ✓ Voor de meeste mensen die de nieuwsbrief ontvangen staat er voldoende relevante informatie in (85%), 15% lezers mist nog bepaalde informatie.
- ✓ Het merendeel van de onderzoeksgroep is bekend met de website [www.markermeerdijken.nl](http://www.markermeerdijken.nl) (80%). Vaakst genoemde reden om de projectwebsite te raadplegen is om informatie te zoeken over de werkzaamheden in de eigen omgeving/module, om het laatste nieuws te bekijken en om te kijken waar men aan het werk is. Websitebezoekers zijn overwegend tevreden over de overzichtelijkheid, het gebruikersgemak, de duidelijkheid en volledigheid van de op de website. Voor een tiende is de website nog niet volledig genoeg.

- **Communicatie over de werkzaamheden**

- ✓ Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep (84%) wordt er in de omgeving gewerkt. Voor deze mensen zijn er verschillende contactmomenten om geïnformeerd te worden over de (aankomende) werkzaamheden. Over deze contactmomenten is het merendeel van de mensen (zeer) tevreden (68% - 82%). Meest tevreden is men over het persoonlijke contact met een omgevingsmanager of andere medewerker, meer dan twee derde was tevreden over de informatiebijeenkomst over de start van de werkzaamheden.
- ✓ De informatiebijeenkomsten zijn het afgelopen jaar wederom digitaal gehouden. Twee derde van de onderzoeksgroep heeft daar een uitnodiging voor ontvangen, en daarvan heeft 42% de online bijeenkomst ook gevolgd. De meerderheid van de mensen die de online bijeenkomst(en) hebben gevolgd, heeft (ruim) voldoende (81% - 89%) informatie gekregen over de verschillende onderwerpen. Ook was voor de grote meerderheid (84%) de kwaliteit voldoende.
- ✓ Wat betreft de informatiebijeenkomsten heeft bijna de helft een voorkeur voor fysieke aanwezigheid, 21% voor online en 30% voor een afwisseling van fysiek en online.
- ✓ Voor informatie over (toekomstige) werkzaamheden wil men nog steeds het liefst geïnformeerd worden via de digitale nieuwsbrief, gevolgd door de projectwebsite, informatiebijeenkomsten en e-mail.
- ✓ Belangrijkste informatie om te ontvangen is over wat er voor de deur/in de directe omgeving gebeurt. Informatie over mogelijke verkeershinder en andere mogelijke hinder zijn ook vaker aangegeven als belangrijk. Daarna volgt de informatie over de voortgang en planning van de werkzaamheden.

- **Overlast en hinder**

- ✓ De meerderheid van de mensen ervaart weinig of geen overlast van de werkzaamheden. Bij mensen die wel hinder of overlast ervaren wordt dit de afgelopen tijd met name veroorzaakt door beperkt gebruik strandje, steiger en zwemwater, en weg- en verkeersomleidingen. Minder dan een vijfde heeft (zeer) veel last van stof/stuiven, bouwverkeer en geluid. Meer dan een tiende heeft (zeer) veel hinder van trillingen en de werktijden. De minste hinder ondervindt men van een beperkte bereikbaarheid van huis/bedrijf.

- **Omgevingsmanager**

- ✓ Een minderheid van de mensen kent z'n omgevingsmanager, het aanspreekpunt voor de bewoners/ondernemers over het project. Bij de mensen die dichtbij de dijken wonen en/of werken is de omgevingsmanager wat beter bekend (36%).
- ✓ Van de mensen die contact hebben gehad met de omgevingsmanager is de grote meerderheid 74% (heel) tevreden over de bereikbaarheid van de omgevingsmanager. De tevredenheid over de omgevingsmanager is het afgelopen jaar hetzelfde gebleven, meer dan drie kwart (78%) was tevreden over het contact.

- **Campagne Kapitein van het Markermeer**

- ✓ Vanaf november 2020 is een nieuwe campagne van start gegaan genaamd 'Kapitein van het Markermeer'. De bekendheid van de kapitein is het afgelopen jaar iets gestegen naar 65%. De meeste mensen kennen de campagne via de digitale nieuwsbrief (55%) en de website van de Markermeerdijken (43%). Een kwart kent de kapitein via de doeken/borden langs de dijk en 23% via Facebook.
- ✓ Een minderheid van de mensen die de kapitein kennen, staat heel positief tegenover de campagne. Nog eens meer dan een derde is enigszins positief over de verschillende doelstellingen van de campagne. Een groep van 22 tot 28% staat niet positief ten opzichte van de campagne.

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

- ✓ De dijkversterking is een aantal jaren in volle gang. Gekeken is hoe men nu tegen het project aankijkt. Er staan nog steeds veel meer mensen positief (73%) dan negatief (9%) ten opzichte van het project. Het aantal mensen dat positief is over de dijkversterking is sinds 2018 met 11% toegenomen.

# 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 voorafgaande aan de versterking in 2017. Dit zesde onderzoek is gehouden in de maanden april en mei 2022.

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

In het onderzoek is informatie verzameld over de volgende onderwerpen:

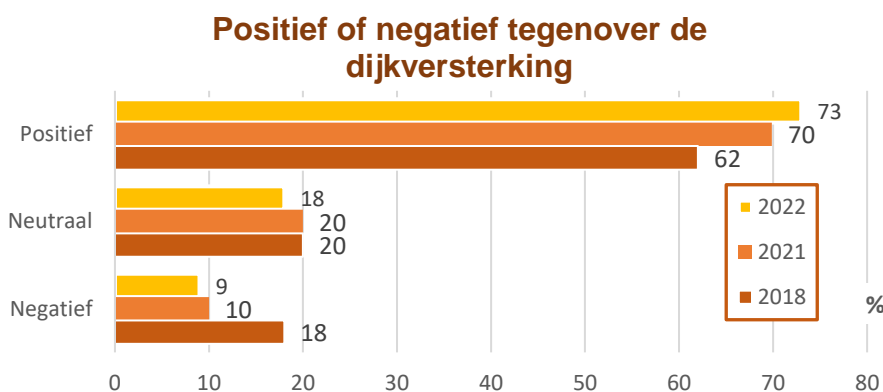
- Algemeen oordeel en betrokkenheid versterking Markermeerdijken
- Algemene informatieverstrekking over de versterking
- Communicatiemiddelen over werkzaamheden
- Overlast en hinder tijdens de uitvoering
- Bekendheid en tevredenheid omgevingsmanager
- Bekendheid campagne 'Kapitein van het Markermeer'

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

## 2 Resultaten

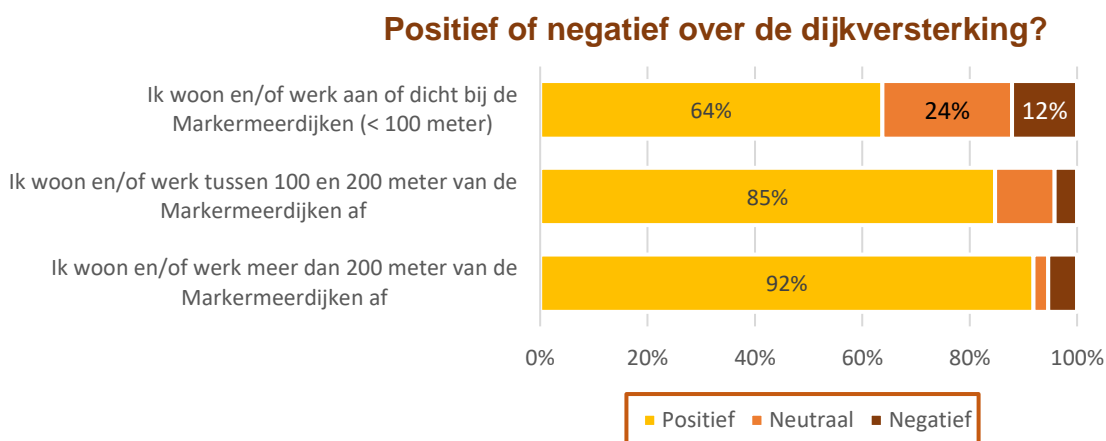
### 2.1 Versterking Markermeerdijken

De dijkversterking is op vele plekken in uitvoering. De meerderheid van de onderzoeksgroep is nog steeds positief over de dijkversterking. De percentage positieve mensen is nu 73%, in 2021 was dat 70% en aan het begin van het project was dat 62%.



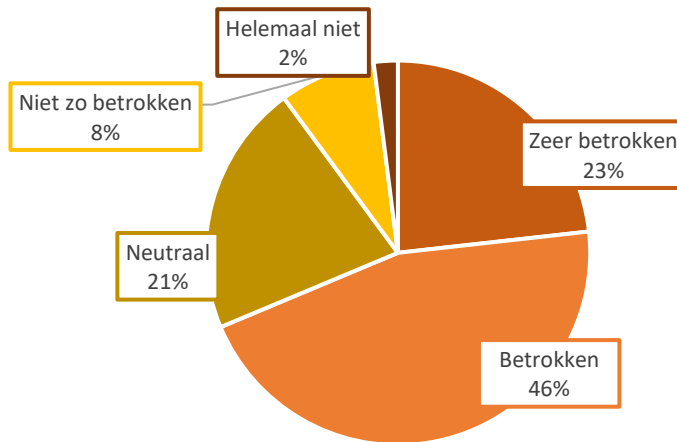
Als we kijken naar de verschillende doelgroepen dan zien we dat bewoners/ondernemers verder dan 200 meter van de dijk af heel positief zijn (92%), gevolgd door de mensen 100 – 200 van de dijk af (85%).

Van de bewoners/ondernemers aan of dicht bij de dijk is 64% positief over de versterking, bijna een kwart is neutraal (24%) en 12% heeft er geen goed gevoel over.



Van de onderzoeksgroep voelt 69% zich (zeer) betrokken bij de dijkversterking, 21% heeft een neutrale houding. Een tiende is niet (zo) of helemaal niet betrokken bij het project.

### Voelt u zich betrokken bij de versterking Markermeerdijken?



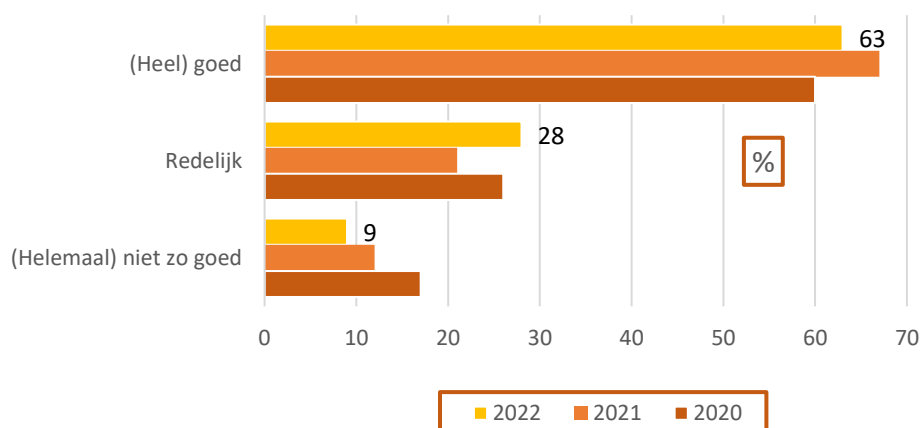
## 2.2 Algemene communicatie over de versterking

### Tevredenheid algemene informatieverstrekking

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

Volgens de meerderheid van de onderzoeksgroep (63%) is de informatieverstrekking over de dijkversterking (heel) goed. Voor 28% is de algemene informatieverstrekking redelijk, en minder dan een tiende (9%) is van mening (helemaal) niet zo goed geïnformeerd te zijn.

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

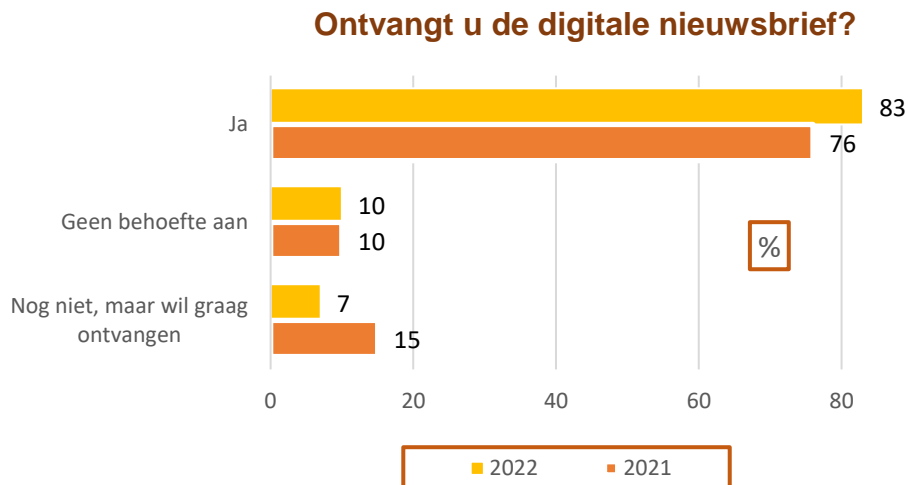




## Digitale nieuwsbrief

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

Van de onderzoeksgroep ontvangt nu 83% de digitale nieuwsbrief, een stijging ten opzichte van vorig jaar. Verder zou 7% de nieuwsbrief graag in de toekomst willen ontvangen, 10% heeft geen behoefte aan deze vorm van informatie.

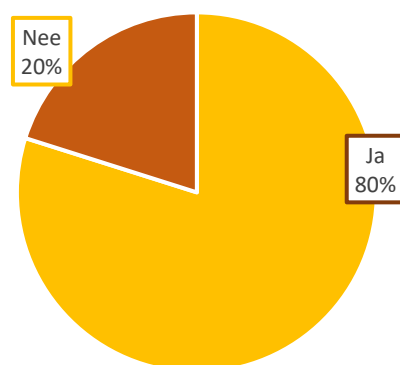


Voor de meeste mensen die de nieuwsbrief ontvangen staat er voldoende relevante informatie in (85%). De 15% lezers die nog informatie hebben gemist hebben in het onderzoek kunnen aangeven wat zij nog missen.

## Projectwebsite [www.markermeerdijken.nl](http://www.markermeerdijken.nl)

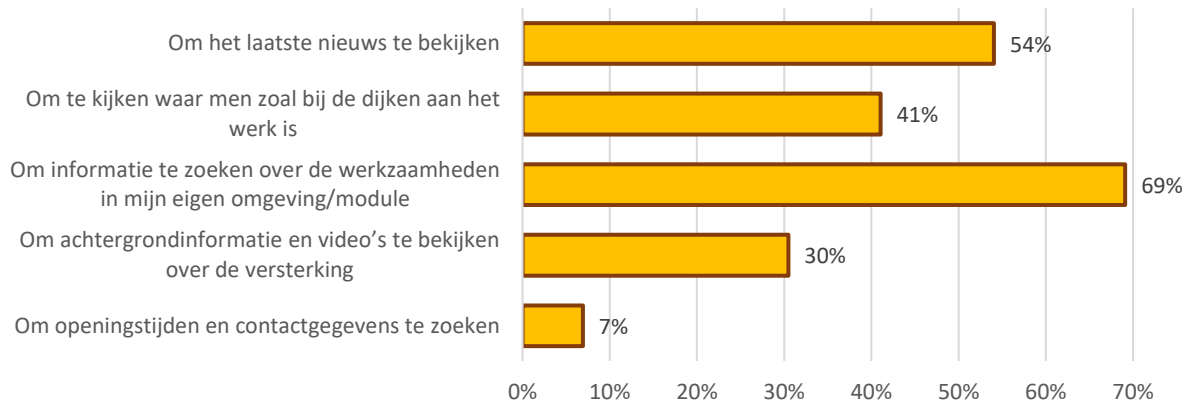
Op de website van het project [www.markermeerdijken.nl](http://www.markermeerdijken.nl) is allerlei informatie en nieuws te vinden over de versterking. Het merendeel van de onderzoeksgroep is bekend met de website (80%).

### Bekend met [www.markermeerdijken.nl](http://www.markermeerdijken.nl)?



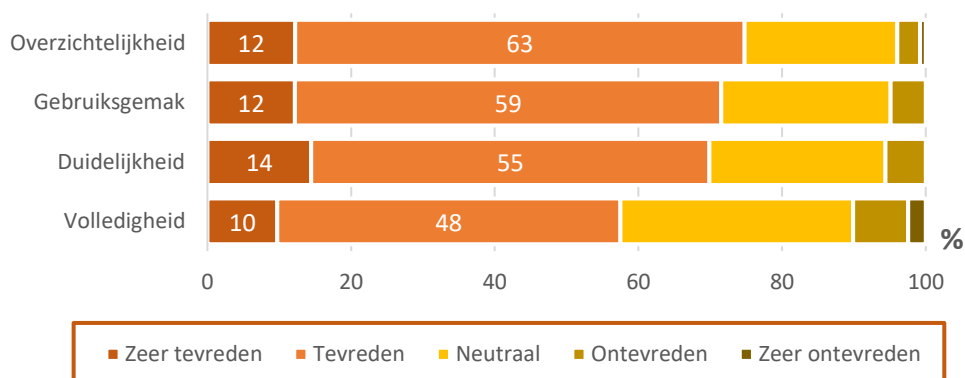
Vaakst genoemde reden om de projectwebsite te raadplegen is 'om informatie te zoeken over de werkzaamheden in de eigen omgeving/module' (69%). Andere vaker genoemde redenen zijn 'om het laatste nieuws te bekijken' (54%) en 'om te kijken waar men zoals aan het werk is' (41%).

### Redenen om de website te raadplegen:



De meerderheid van de website bezoekers is (zeer) tevreden over de overzichtelijkheid (75%), het gebruiksgemak (71%) en de duidelijkheid van de projectwebsite (69%). Verder is 58% te spreken over de volledigheid van de website, 32% heeft daar geen duidelijke mening over en voor 10% is de website nog niet volledig genoeg.

### Tevredenheid over de website wat betreft:



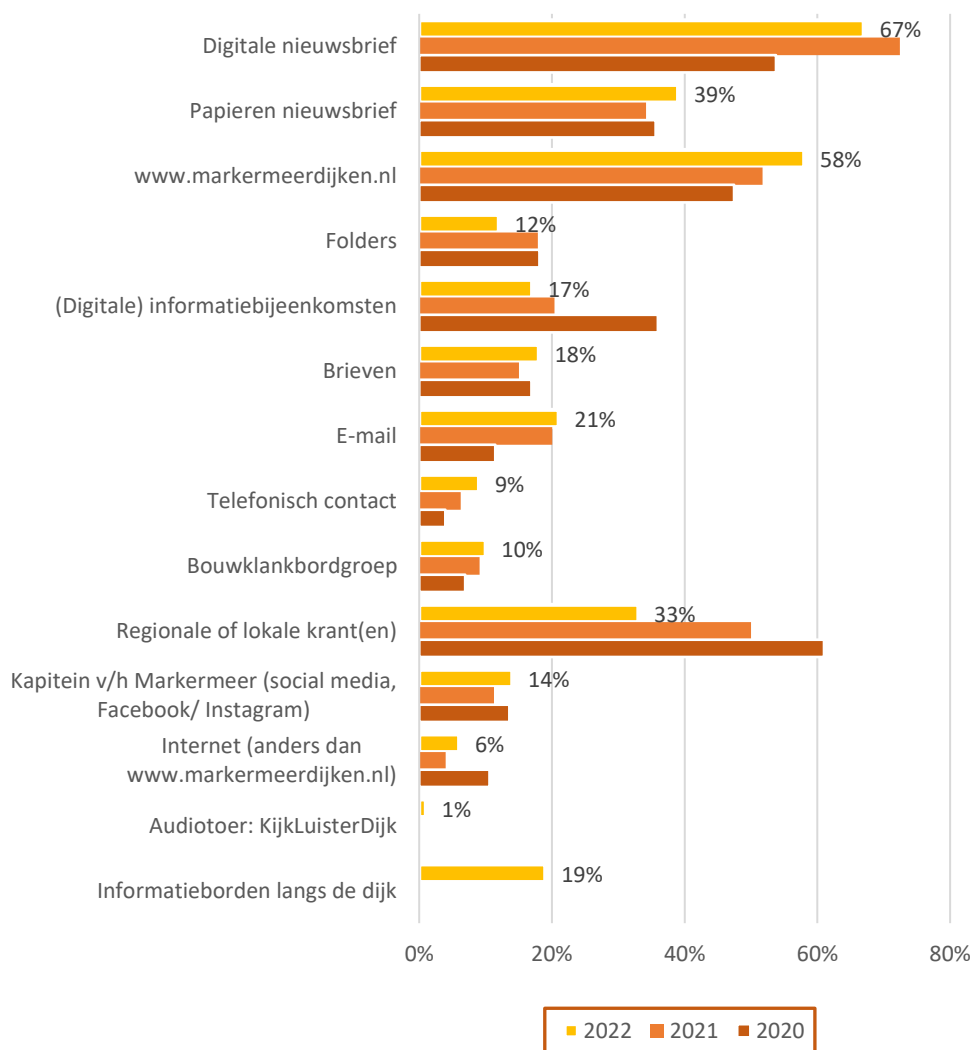
## Gebruik communicatiemiddelen

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 (67%), gevolgd door de projectwebsite (58%) en de papieren nieuwsbrief (39%). Kranten zijn door 33% van de onderzoeksgroep geraadpleegd. Andere bronnen zijn minder vaak gebruikt om informatie over het project te krijgen.

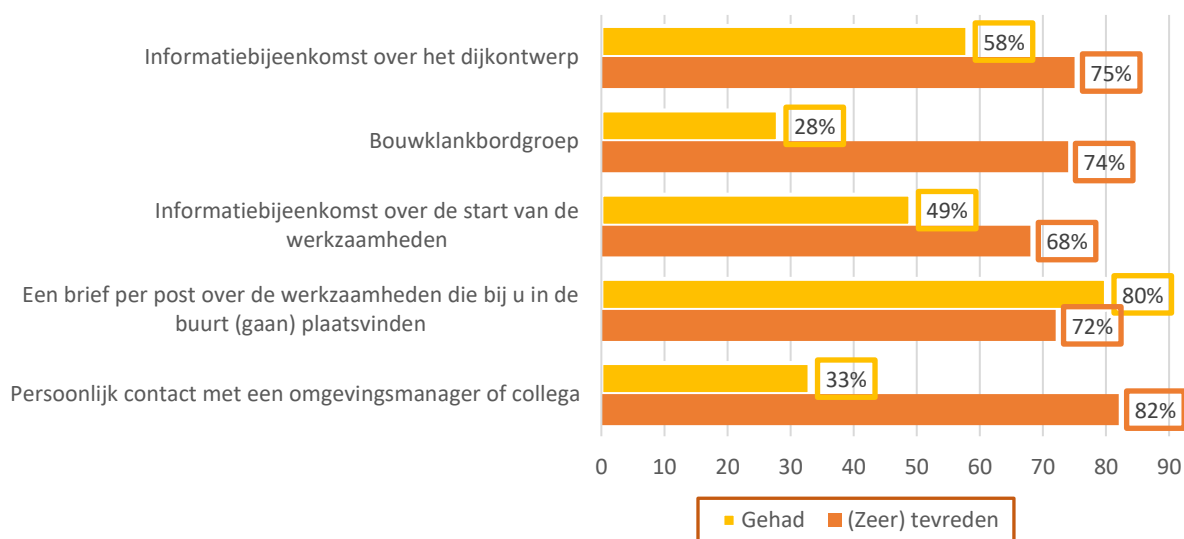
### Gebruikte communicatiemiddelen over het project



## 2.3 Communicatiemiddelen over werkzaamheden

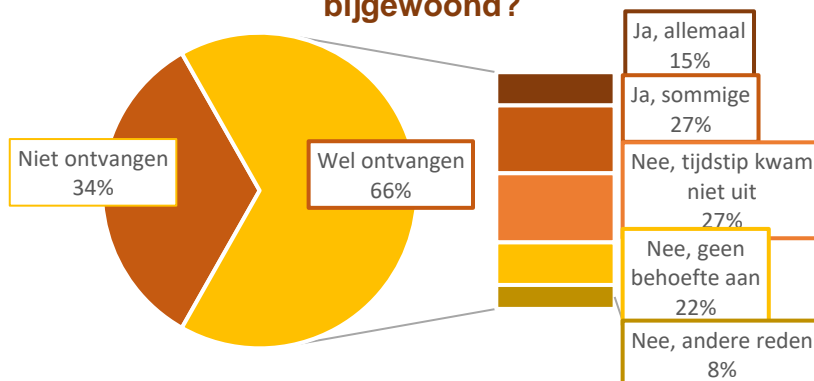
Op veel plaatsen in het projectgebied zijn voorbereidende werkzaamheden voor de dijkversterking aan de gang. Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep (84%) wordt er in de omgeving al gewerkt. Voor de mensen waar in de omgeving wordt gewerkt zijn er verschillende contactmomenten om hen te informeren over de (aankomende) werkzaamheden. Over het persoonlijke contact met een omgevingsmanager of collega is men het meest tevreden (82%), gevolgd door de informatiebijeenkomst over het dijkontwerp (75%) en de bouwklankbordgroep (74%). Ook over de brief per post en de informatiebijeenkomsten over de start van de bijeenkomsten is het merendeel (zeer) tevreden (respectievelijk (72% en 68%).

### Contactmomenten en ervaren tevredenheid



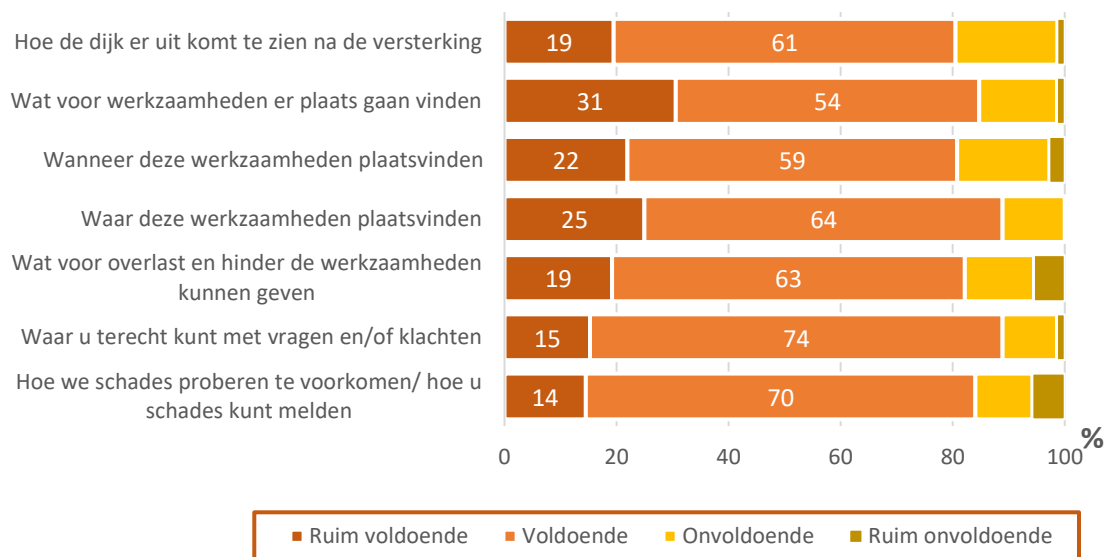
Als gevolg van de corona maatregelen zijn de informatiebijeenkomsten het afgelopen jaar digitaal gehouden. Van de onderzoeksgroep heeft twee derde (66%) een uitnodiging voor een bijeenkomst ontvangen. Minder dan de helft van de mensen (42%) met een uitnodiging heeft de bijeenkomst bijgewoond, (58%) heeft dat niet gedaan om diverse redenen als het tijdstip en geen behoefte.

### Uitnodiging voor online bijeenkomst ontvangen en bijgewoond?



Volgens de meerderheid van de mensen die de online bijeenkomst(en) hebben gevolgd, is men daar voldoende geïnformeerd over de verschillende onderwerpen. Men heeft (ruim) voldoende informatie gekregen over de verschillende onderwerpen (81% - 89%). Meest tevreden was men over de informatie over 'waar deze werkzaamheden plaatsvinden' en 'waar men terecht kan met vragen en/of klachten' (89% (ruim) voldoende). Wat nog wel beter kon was de informatie over 'hoe de dijk eruit komt te zien na de versterking' en 'wanneer de werkzaamheden gaan plaatsvinden', volgens 19% was dat (ruim) onvoldoende.

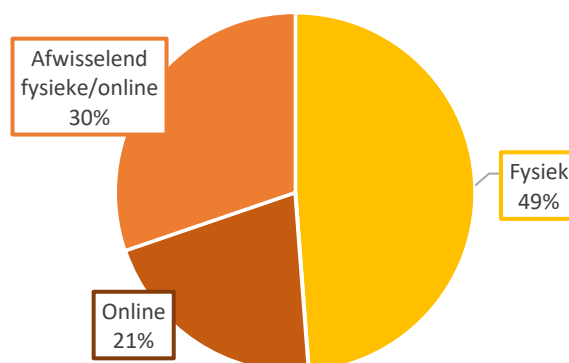
### Tijdens de (online) bijeenkomsten voldoende informatie gekregen over:



Voor de meerderheid van de deelnemers was de informatie voldoende (80%). De kwaliteit van de (online) bijeenkomsten was volgens 84% voldoende.

Bijna de helft van de onderzoeksgroep heeft een voorkeur voor fysieke informatiebijeenkomsten. Een vijfde (21%) doet liever online mee en 30% wisselt het liever af.

### Voorkeur voor fysieke of digitale bijeenkomst?



## Voorkeur communicatiemiddelen over werkzaamheden

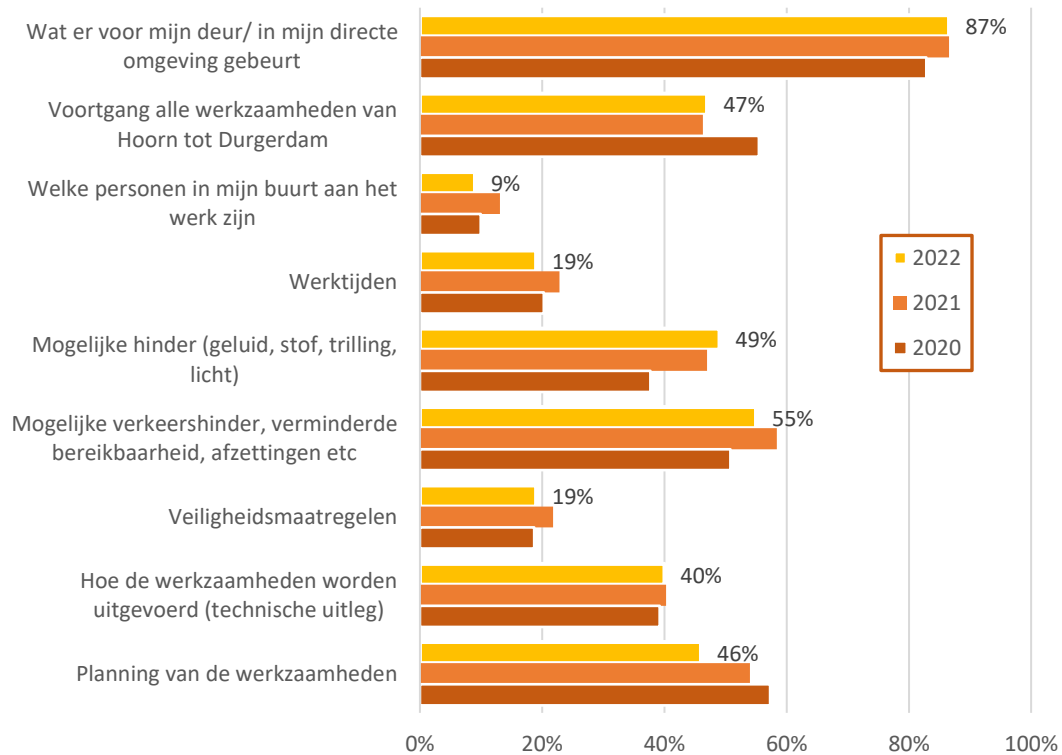
Men wil het liefst geïnformeerd worden over (toekomstige ) werkzaamheden via de digitale nieuwsbrief (76%), op afstand gevolgd door de projectwebsite (36%), informatiebijeenkomsten (33%) en via e-mail (28%).



Belangrijkste informatie om te ontvangen is net als vorige jaren 'wat er voor de deur, in de directe omgeving gebeurt' (87%). Informatie over mogelijke verkeershinder (55%) en andere mogelijke hinder (49%) zijn ook vaker aangegeven als belangrijke informatie. Daarna volgen voortgang (47%) en de planning (46%) van de werkzaamheden.

Minst belangrijk is de informatie over welke personen er in de buurt aan het werk zijn (9%).

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

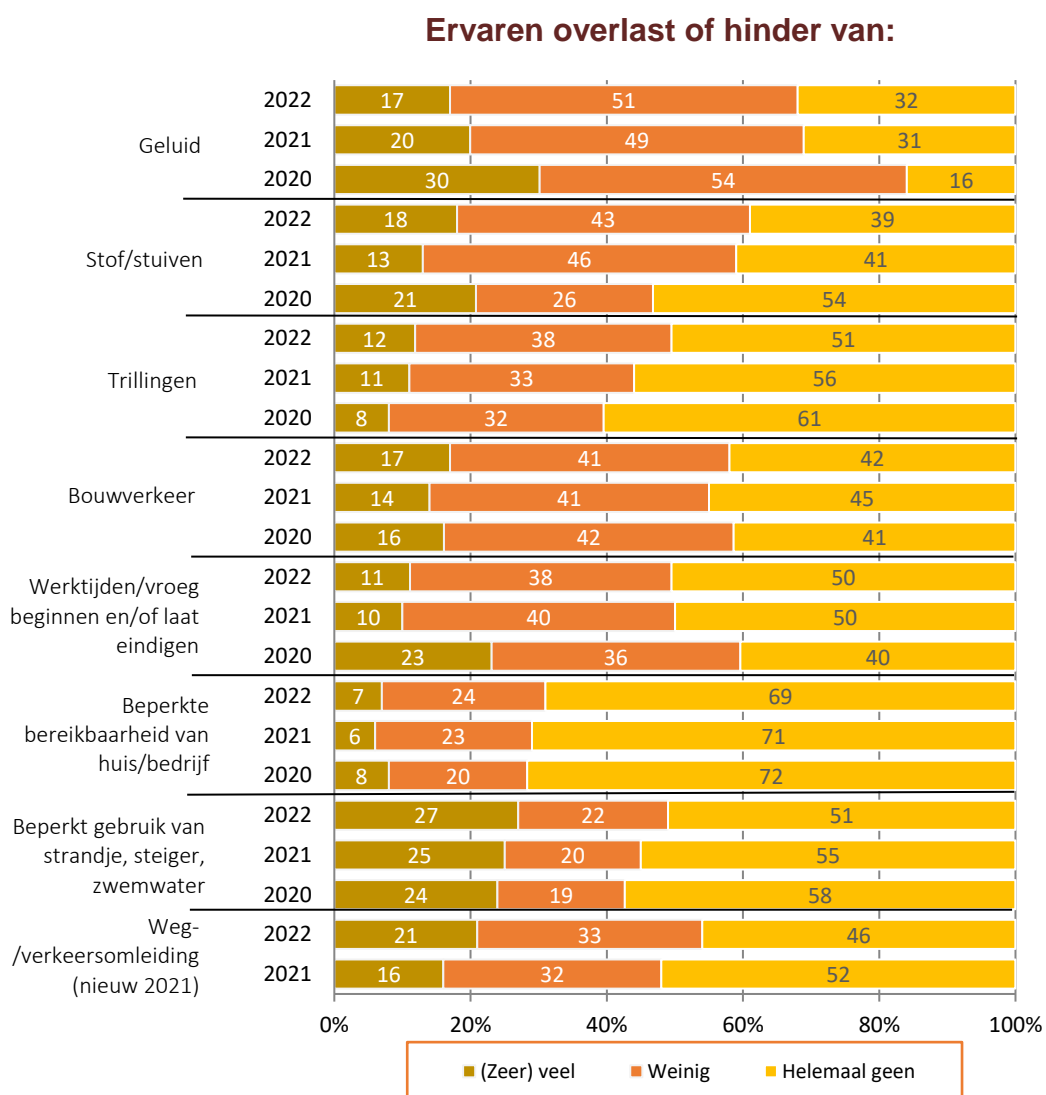


## 2.4 Overlast en hinder

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 net als vorige jaren weinig of geen overlast van de werkzaamheden.

Bij mensen die wel hinder of overlast ervaren wordt dit de afgelopen tijd met name veroorzaakt door beperkt gebruik strandje, steiger en zwemwater (27% (zeer) veel), en weg- en verkeersomleidingen (21% (zeer) veel). Minder dan een vijfde heeft (zeer) veel last van stof/stuiven (18%), bouwverkeer (17%) en geluid (17%). Meer dan een tiende heeft (zeer) veel hinder van trillingen en de werktijden. 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: beperkt gebruik strandje (33% (zeer) veel), stof/stuiven (25% (zeer) veel), bouwverkeer (23% (zeer) veel), werktijden (18% (zeer) veel) en trillingen (17% (zeer) veel).



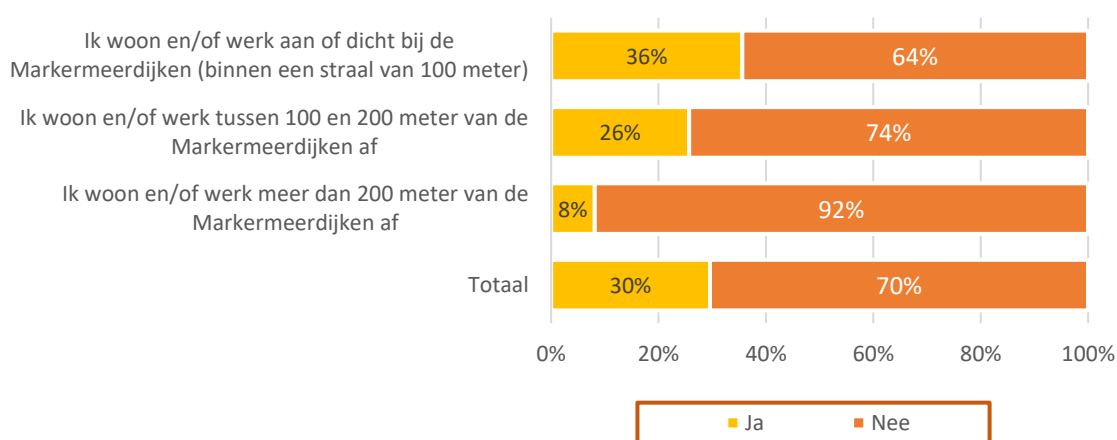
## 2.5 Omgevingsmanager

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.

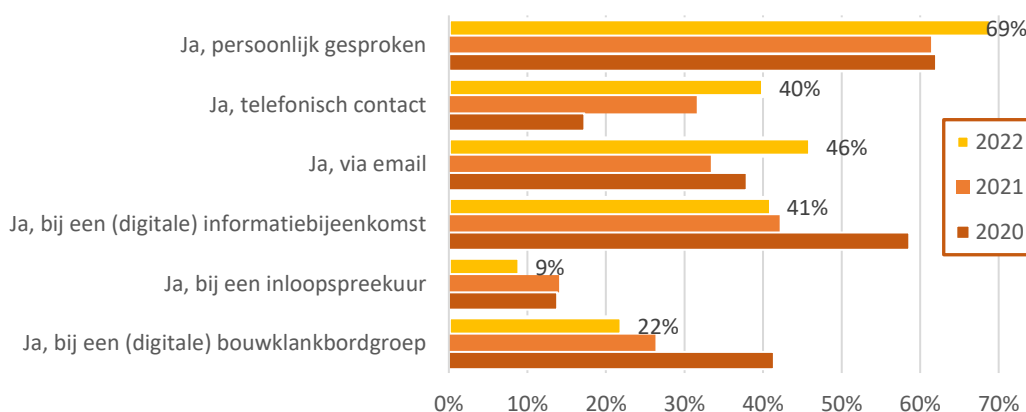
Elk deelgebied heeft een omgevingsmanager die het eerste aanspreekpunt is voor de bewoners/ondernemers met betrekking tot het project. Een minderheid van de mensen kent de omgevingsmanager (30%). De omgevingsmanager is het meest bekend bij mensen die dichtbij de dijken wonen en/of werken (36%).

### Bekend met de omgevingsmanager?

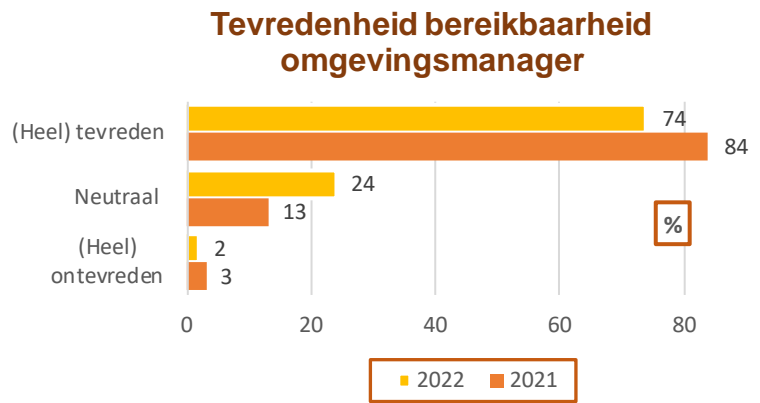


Van de mensen die bekend zijn met hun omgevingsmanager heeft 89% contact gehad met de omgevingsmanager. Meeste contact was in een persoonlijk gesprek (69%). Minder dan de helft had e-mail contact (46%), in een informatiebijeenkomst (41%) en/of via de telefoon (40%). Het afgelopen jaar was er minder contact via bouwklankbordgroep of inloopspreekuur.

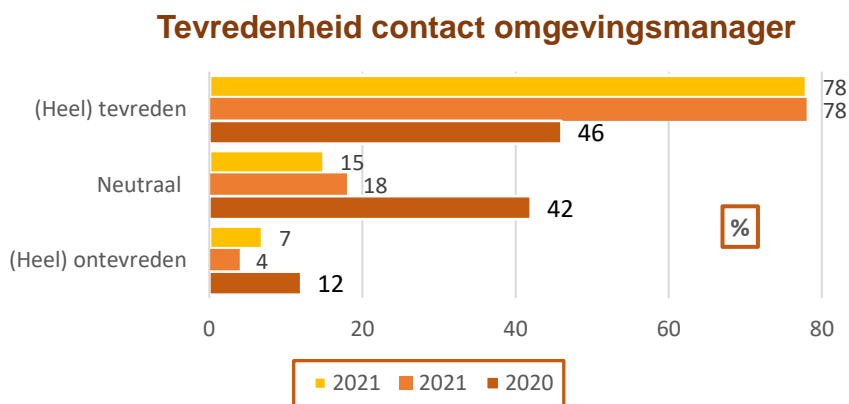
### Contact met de omgevingsmanager:



Dit jaar is 74% van de mensen tevreden over de bereikbaarheid van de omgevingsmanager, een daling van 10% vergeleken met vorig jaar.



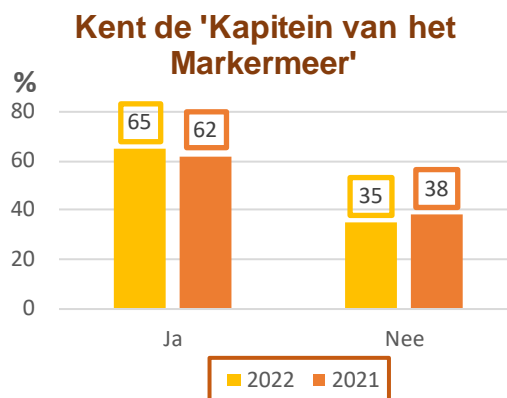
De tevredenheid over de omgevingsmanager is het afgelopen jaar ongeveer hetzelfde gebleven. Er zijn wel iets meer mensen (heel) ontevreden over het contact (7%), vorig jaar 4%.



## 2.6 Kapitein van het Markermeer

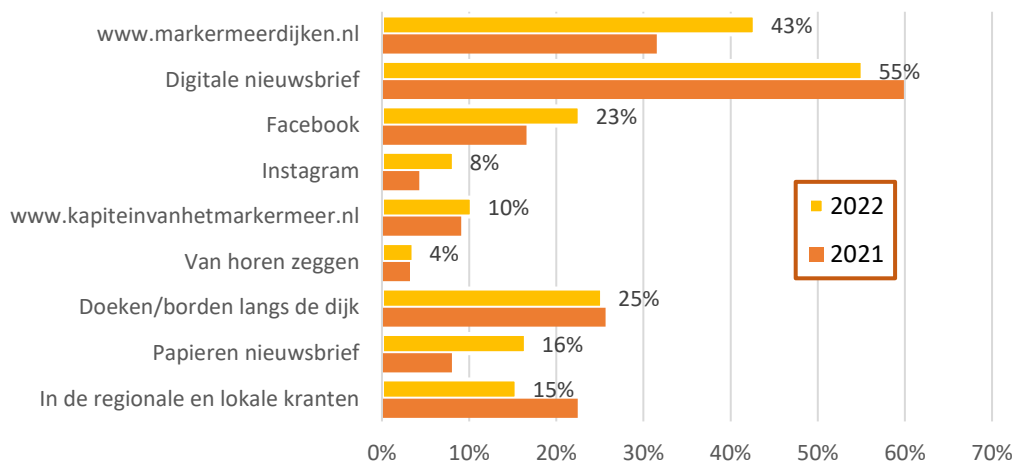
Vanaf november 2020 is een nieuwe campagne van start gegaan genaamd 'Kapitein van het Markermeer'. De kapitein vaart met zijn zeilschip de VD8 langs de Markermeerdijken. Hij kijkt mee, bezoekt de dijkversterking in uitvoering en gaat in gesprek met bouwers en bewoners, ondernemers, ecologen en ingenieurs.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

De bekendheid van de kapitein is het afgelopen iets gestegen met 3% naar 65%.



De meeste mensen kennen de campagne via de digitale nieuwsbrief (55%) en de website van de Markermeerdijken (43%). Een kwart (25%) kent de kapitein via de doeken/borden langs de dijk en 23% via Facebook. De andere kanalen zijn minder vaak genoemd.

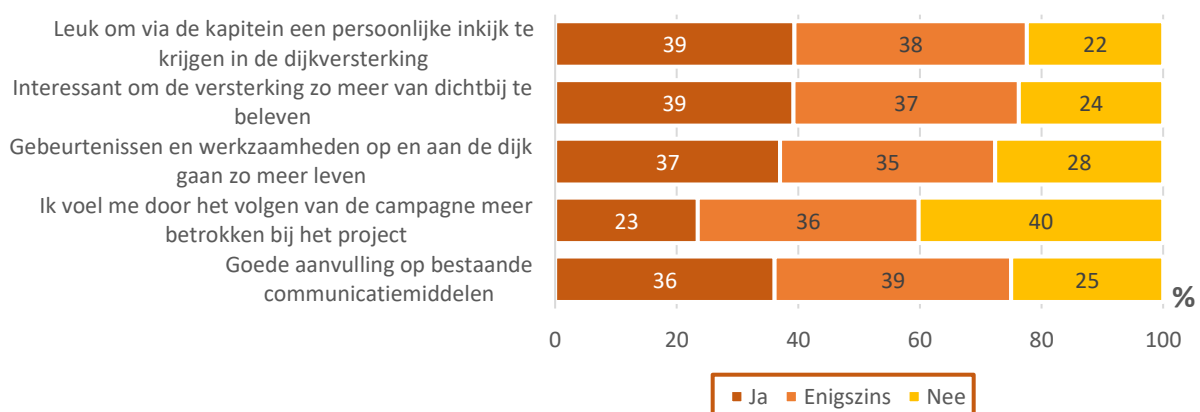
### Kent de campagne via:



Zo'n 36 tot 40% van de mensen die de kapitein kennen, staan positief tegenover de campagne. Nog eens meer dan een derde is enigszins positief over de verschillende gevraagde doelstellingen van de campagne. Een percentage van 22 tot 28% staat negatief ten opzichte van de campagne.

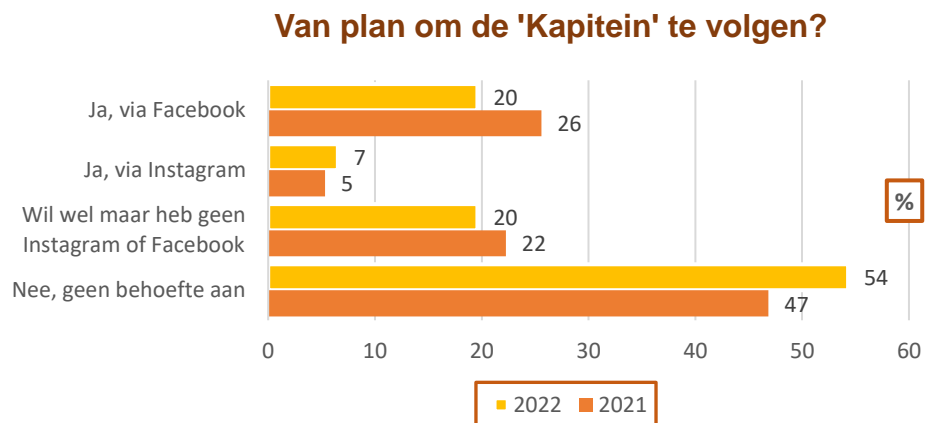
De vraag of men zich meer betrokken voelt bij het project door het volgen van de campagne wijkt hier op af. Van de mensen die de kapitein volgen, heeft het bij 40% geen invloed op de betrokkenheid bij de versterking, men voelt zich door het volgen van de kapitein niet méér betrokken bij het project versterking Markermeerdijken.

### Meningen over de campagne:



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.

De intentie om de kapitein te (gaan ) volgen is iets gedaald, van 31% naar 27%, 20% via Facebook en 7% via Instagram. Een vijfde zou de campagne wel willen volgen maar heeft geen Facebook of Instagram.



### 3 Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd in april en mei 2022. 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 een week zijn er nog diverse herinneringsmails verstuurd.

Naar 3510 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. Verder heeft er een oproep gestaan op de projectwebsite met link naar het onderzoek.

De uiteindelijke respons was een onderzoeksgroep van 335 respondenten. Dit is voldoende voor een onderzoek met een betrouwbaarheidsmarge van 94%.

De onderzoeksgroep is als volgt verdeeld.

	%	N
Ik woon in het projectgebied	77	221
Ik werk in het projectgebied	8	24
Ik woon en werk in het projectgebied	15	43
Totaal	100	288
Niet ingevuld		47
Totaal		335

	%	N
Ik woon en/of werk aan of dicht bij de Markermeerdijken	63	184
Ik woon en/of werk tussen 100 en 200 meter van de Markermeerdijken af	25	72
Ik woon en/of werk meer dan 200 meter van de Markermeerdijken af	13	37
Totaal	100	293
Niet ingevuld		42
Totaal		335