

Rapport:

Communicatieonderzoek



hoogheemraadschap
**Hollands
Noorderkwartier**

ALLIANTIE MARKERMEERDIJKEN



Uitgevoerd door:

Onderzoeksbureau EVA

Tel.: 010-4256487

E-mail: info@evaonderzoeksbureau.nl

Website: www.evaonderzoeksbureau.nl

In opdracht van:

Alliantie Markermeerdijken

Mei 2020



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Aanleiding communicatieonderzoek	5
Tevredenheid informatieverstrekking	6
Gebruik en voorkeur communicatiemiddelen	7
Informatiebehoefte tijdens de coronacrisis.....	8
Algemene informatiebehoefte over werkzaamheden in het projectgebied	10
Werkzaamheden dijk in uitvoering	13
Omgevingsmanager	14
Onderzoeksverantwoording.....	16

Samenvatting

- De informatieverstrekking door de Alliantie is voor een meerderheid van de mensen in het projectgebied (heel) goed, volgens ongeveer een kwart is het redelijk en voor 14% kan het nog wel verbeteren.
- De digitale nieuwsbrief, de website www.markermeerdijken.nl, de informatiebijeenkomsten, papieren nieuwsbrief en de berichten in de regionale en lokale kranten zijn tot nu toe het meest gebruikt om informatie vandaan te halen. Als gevraagd wordt naar de voorkeur voor communicatiemiddelen dan blijkt verreweg de meeste voorkeur voor de digitale nieuwsbrief, gevolgd op afstand door de website www.markermeerdijken.nl, informatiebijeenkomsten, email en de papieren nieuwsbrief.
- Door de corona crisis is de informatiebehoefte van de meeste mensen in het projectgebied niet veranderd. Ongeveer een tiende van de mensen heeft behoefte aan meer informatie. Een tiende verwacht in deze tijd niet voldoende informatie te krijgen. Meer dan driekwart van de onderzoeksgroep verwacht wel ook nu voldoende op de hoogte te worden gehouden van de werkzaamheden. Bijna een kwart van de onderzoeksgroep is bang dat door de corona de uitvoering langer zal gaan duren en minder dan een vijfde van de mensen wil weten welke voorzorgsmaatregelen de uitvoerder gaat nemen om verspreiding van corona tegen te gaan.
Als gevolg van de corona zijn alle fysieke bijeenkomsten met bewoners en ondernemers afgezegd. Ter vervanging van deze fysieke contactmomenten heeft het contact per mail de meeste voorkeur gevolgd door informatieve video's.
- Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep zijn de voorbereidende werkzaamheden aan de dijkversterking aan de gang. Meer dan drie kwart van de onderzoeksgroep is zeer geïnteresseerd in informatie over de werkzaamheden en een vijfde een beetje. Men wil het liefst digitaal geïnformeerd worden over de (toekomstige) werkzaamheden via de digitale nieuwsbrief, gevolgd door berichten via email en de website. Belangrijkste informatie om te ontvangen is de informatie over wat er voor de deur, in de directe omgeving gebeurt, gevolgd door de planning en de voortgang van de werkzaamheden en mogelijke verkeershinder.
- Men ervaart niet veel hinder van de werkzaamheden. Bij de mensen waar wel al wordt gewerkt ervaart minder dan een tiende hinder en bijna een kwart heeft een beetje hinder van de werkzaamheden. De meeste hinder van de werkzaamheden wordt veroorzaakt door geluid.
- Elk deelgebied heeft een omgevingsmanager die het eerste aanspreekpunt is voor de bewoners/ondernemers met betrekking tot het project. Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep is de omgevingsmanager nog niet bekend.

Aanleiding communicatieonderzoek

Nederland is in de ban van het coronavirus. De Alliantie Markermeerdijken houdt de maatregelen die het virus moeten indammen en de richtlijnen van het RIVM nauwlettend in de gaten. Het projectkantoor in Katwoude en de EXPO Dijk in Uitvoering zijn daarom gesloten voor publiek. Ook alle fysieke bijeenkomsten die gepland waren met bewoners en ondernemers zijn afgezegd. De medewerkers van de Alliantie werken zoveel mogelijk thuis. De voorbereidende werkzaamheden aan de dijken buiten gaan gewoon door.

In deze bijzondere tijd is het van belang om te weten wat bewoners en ondernemers vinden van de informatievoorziening én de manier waarop deze informatie wordt aangeboden. Sluit de communicatiemix nog goed aan op de informatiebehoefte van de mensen in het projectgebied? Om dit in kaart te brengen is in dit onderzoek informatie verzameld over de volgende onderwerpen:

- Algemene tevredenheid over de informatieverstrekking
- Gebruik en voorkeur voor communicatiemiddelen
- Informatiebehoefte tijdens de coronacrisis
- Algemene informatiebehoefte over werkzaamheden in het projectgebied
- Voorkeur voor communicatiemiddelen en informatie over voorbereidende werkzaamheden
- Werkzaamheden dijk in uitvoering
- Bekendheid omgevingsmanager

Onderzoeksresultaten geven de Alliantie inzicht in de waardering en het gebruik van de huidige communicatiemiddelen. Tevens wordt duidelijk of de informatiebehoefte door de coronacrisis is veranderd, welke informatiekanaalen en informatie men het belangrijkste vindt en aan welke punten men meer aandacht kan besteden.

Tevredenheid informatieverstrekking

De Alliantie zet vele communicatiemiddelen in om bewoners en ondernemers in het projectgebied te informeren, zoals informatiebijeenkomsten, de website, de papieren en digitale nieuwsbrief, bouwklankbordgroepen en artikelen in regionale en lokale kranten. Voor de Alliantie is het goed om te weten hoe deze inzet aan communicatiemiddelen tot nu toe is ontvangen.

Meer dan de helft van de onderzoeksgroep (60%) is (heel) goed geïnformeerd, 26% redelijk en 14% is van mening dat de informatieverstrekking over het project niet (zo) goed is.

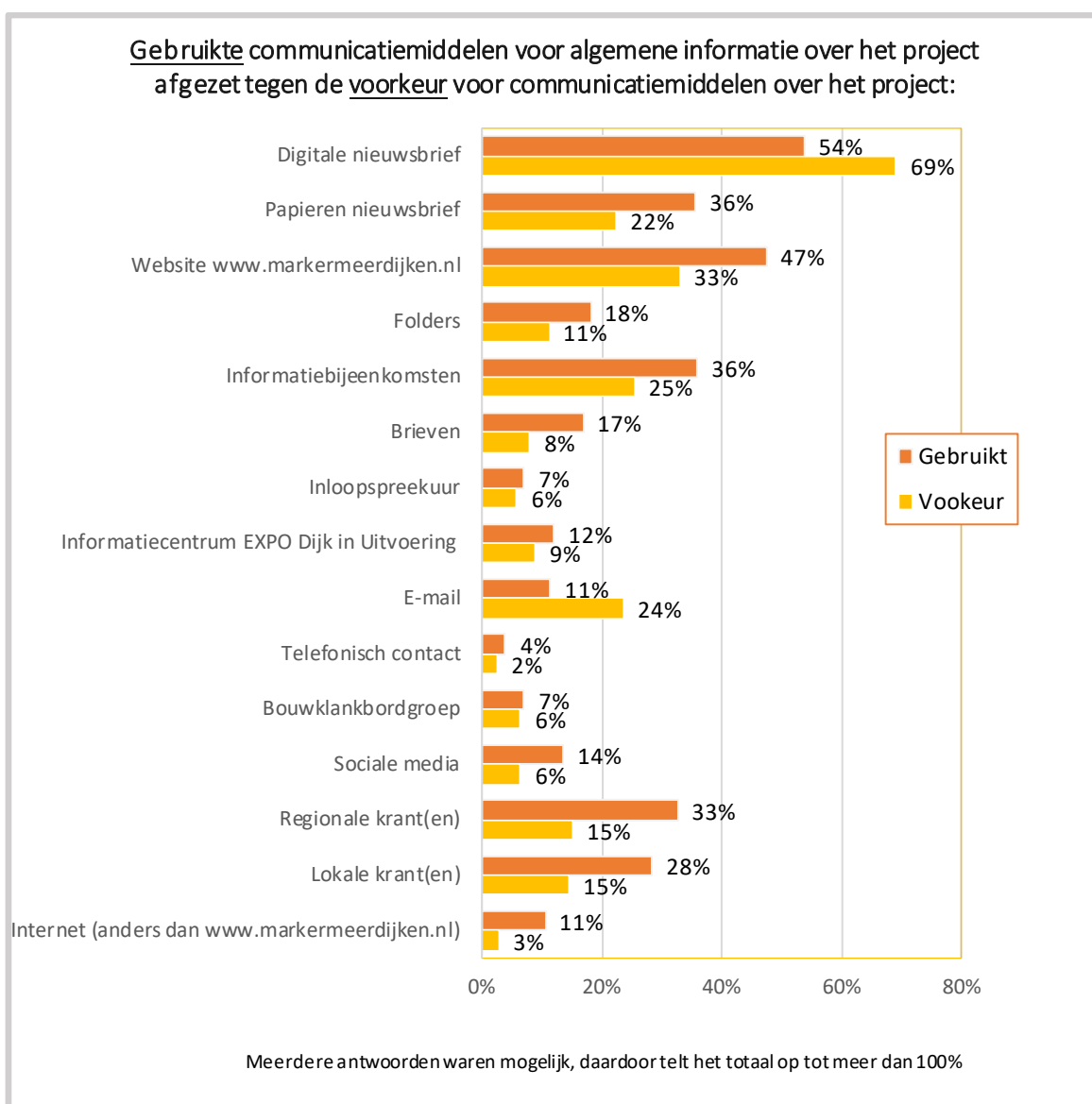


Gebruik en voorkeur communicatiemiddelen

Er is een verscheidenheid aan informatiekanalen voor bewoners en ondernemers om zich te informeren over de dijkversterkingswerkzaamheden. In het onderzoek heeft men kunnen aangeven van welke middelen men gebruik heeft gemaakt en via welke middelen met het liefst geïnformeerd wil worden over het gehele project.

Te zien is dat de digitale nieuwsbrief het meest is gebruikt en ook de meeste voorkeur heeft als communicatiemiddel. De website is ook door veel mensen (47%) bekeken, gevolgd door de papieren nieuwsbrieven en informatiebijeenkomsten (beiden 36%).

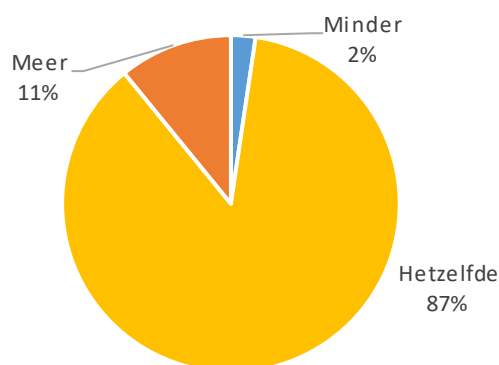
De voorkeur voor informatie via email is groter dan het gebruik van dit middel.



Informatiebehoefte tijdens de coronacrisis

Als eerste heeft men kunnen aangeven of de behoefte aan informatie over het project door de corona virus is veranderd. Voor de meeste mensen (87%) is de informatiebehoefte hetzelfde gebleven, 11% heeft meer behoefte aan informatie en 2% juist minder.

Behoefte aan informatie over het project nu meer of minder dan vóór het corona virus?

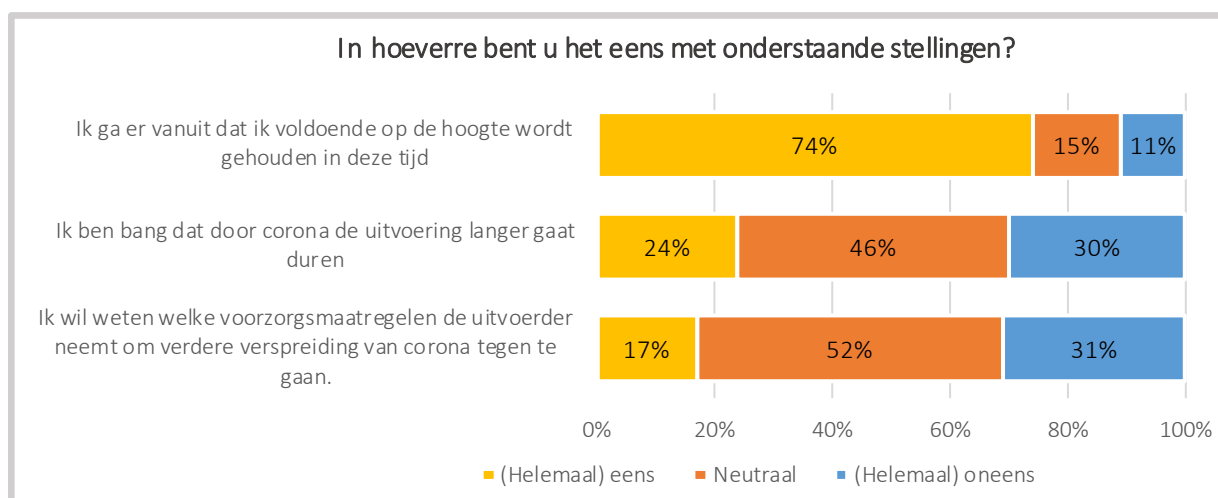


Om te polsen hoe men over een aantal corona gerelateerde zaken denkt zijn enkele stellingen voorgelegd en gevraagd of men het daar wel of niet mee eens is.

Bijna drie kwart van de onderzoeksgroep (74%) gaat ervan uit dat men ook in deze tijd voldoende informatie zal krijgen, een minderheid (11%) denkt dat dit niet zo is.

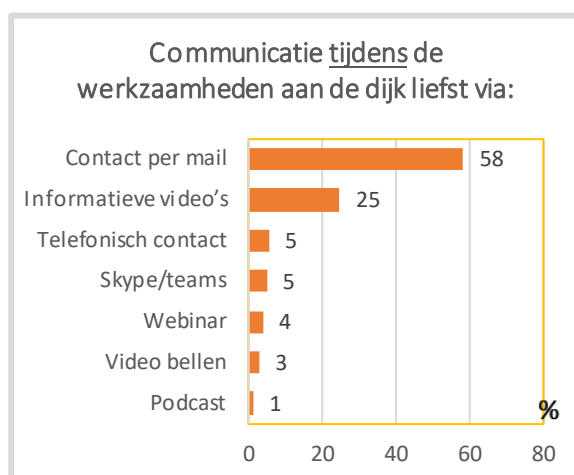
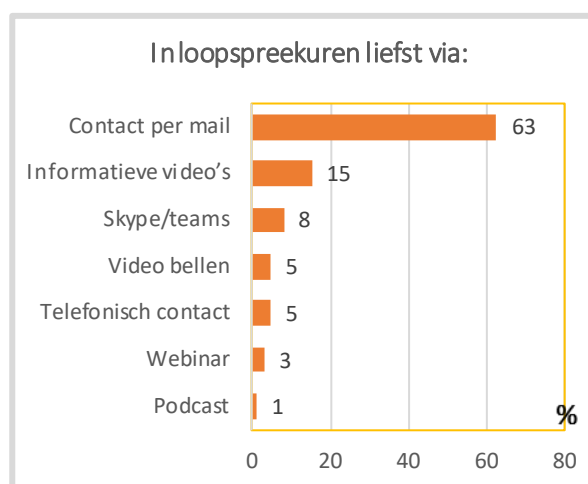
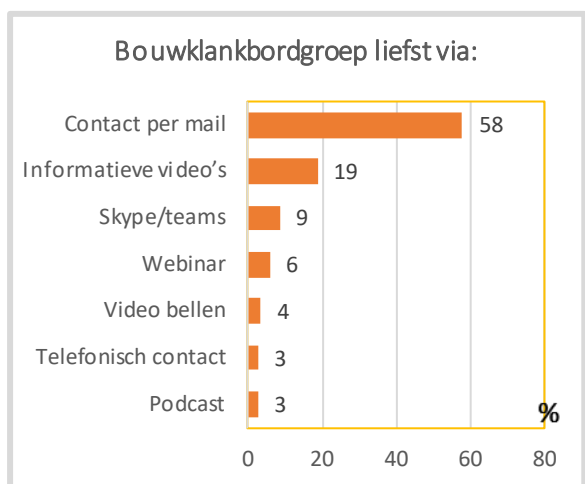
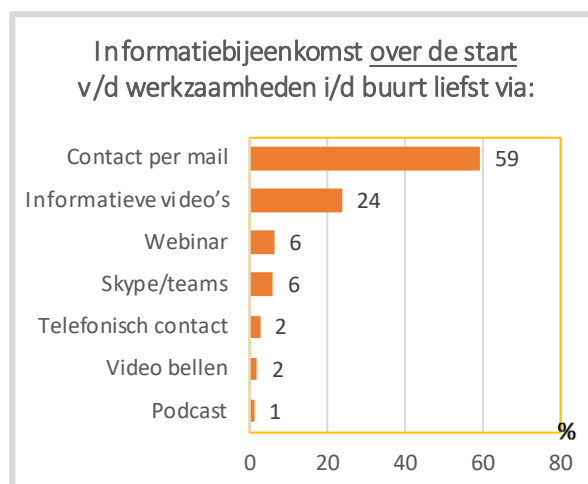
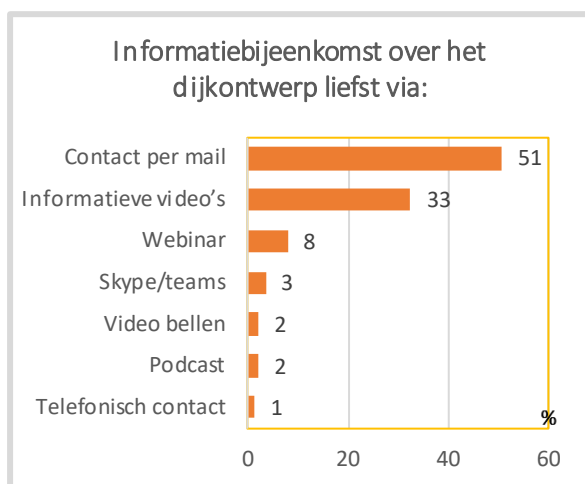
Bij de andere twee stellingen zijn de meningen verdeeld en een grote groep heeft er geen uitgesproken mening over. Bijna een kwart van de onderzoeksgroep (24%) is bang dat door de corona de uitvoering langer zal gaan duren en 30% is daar niet bang voor.

Verder wil 17% weten welke voorzorgsmaatregelen de uitvoerder gaat nemen om verspreiding van corona tegen te gaan, bijna een derde (31%) heeft daar (helemaal) geen belangstelling voor.



Als gevolg van de corona zijn alle fysieke bijeenkomsten met bewoners en ondernemers afgezegd. Onderstaande contactmomenten zijn wel van belang om bewoners en ondernemers goed te kunnen informeren over de stand van zaken. Men kon per contactmoment aangeven naar welk vervangend communicatiemiddel de voorkeur uitgaat als alternatief contact in deze tijden van corona.

Te zien is dat voor alle gevraagde contactmomenten het contact per mail de voorkeur heeft, gevolgd door informatieve video's.



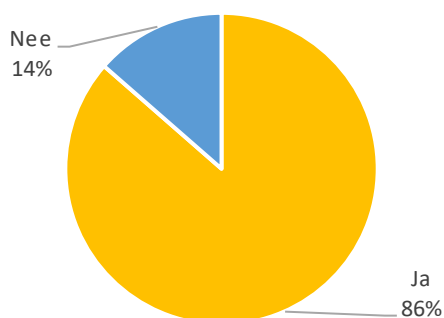
Algemene informatiebehoefte over werkzaamheden in het projectgebied

Op veel plaatsen tussen Hoorn en Durgerdam zijn werkzaamheden voor de dijkversterking aan de gang. Het meeste werk vindt plaats buitendijks:

- aan de oeverdijk in Hoorn;
- aan een loswal in module 6 Heintjesbraak en Warder;
- aan een loswal in module 7, Polder Zeevang tussen Warder en Edam;
- aan een loswal en buitendijkse transportbaan in module 15, Uitdammerdijk.

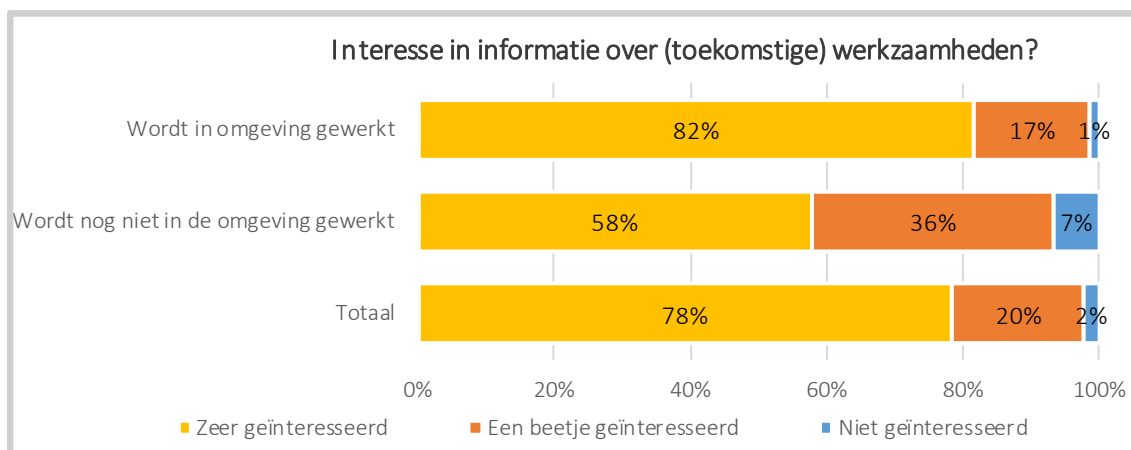
Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep (86%) zijn de werkzaamheden al aan de gang.

Wordt er in uw omgeving al gewerkt ?

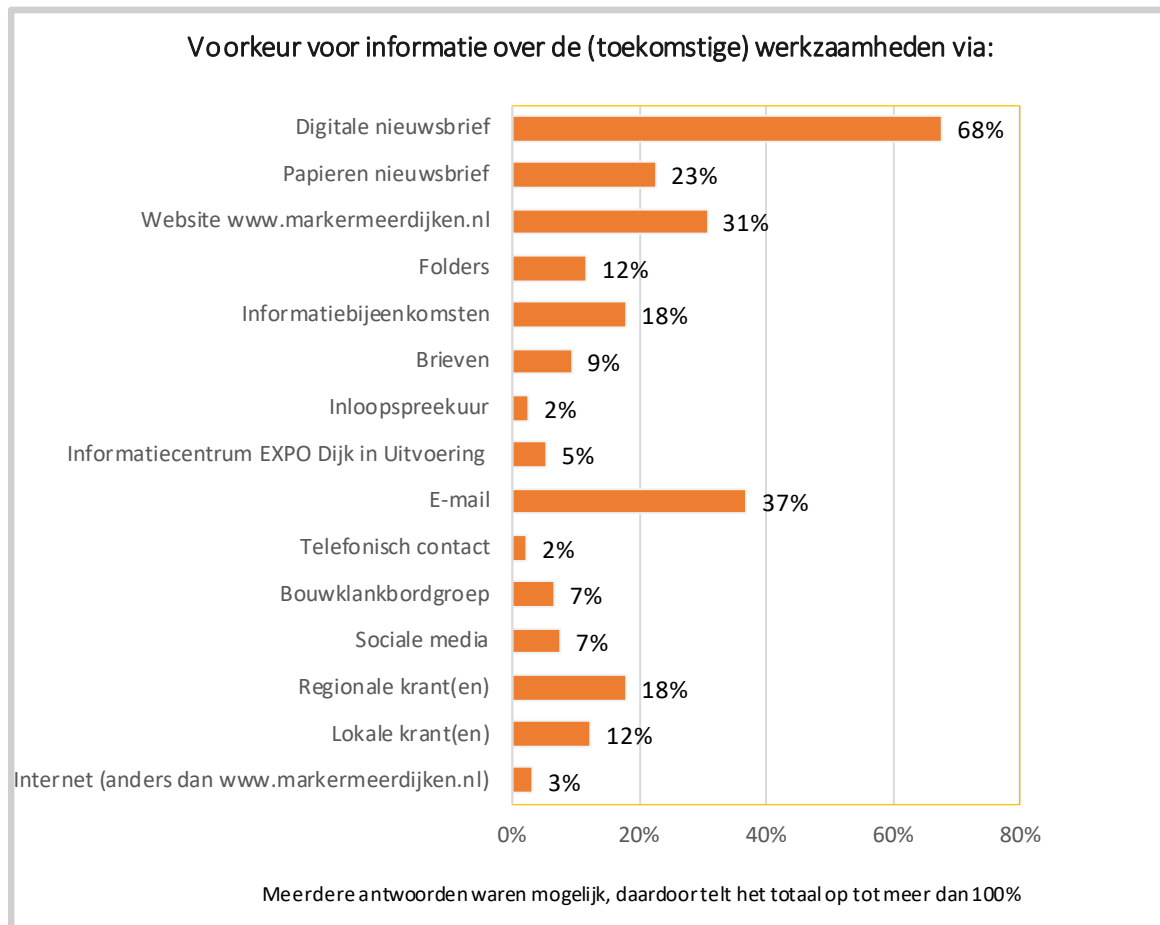


Aan de hele onderzoeksgroep (ook aan de mensen waar nu nog niet wordt gewerkt in de omgeving) is gevraagd of men interesse heeft in informatie over de (toekomstige) werkzaamheden.

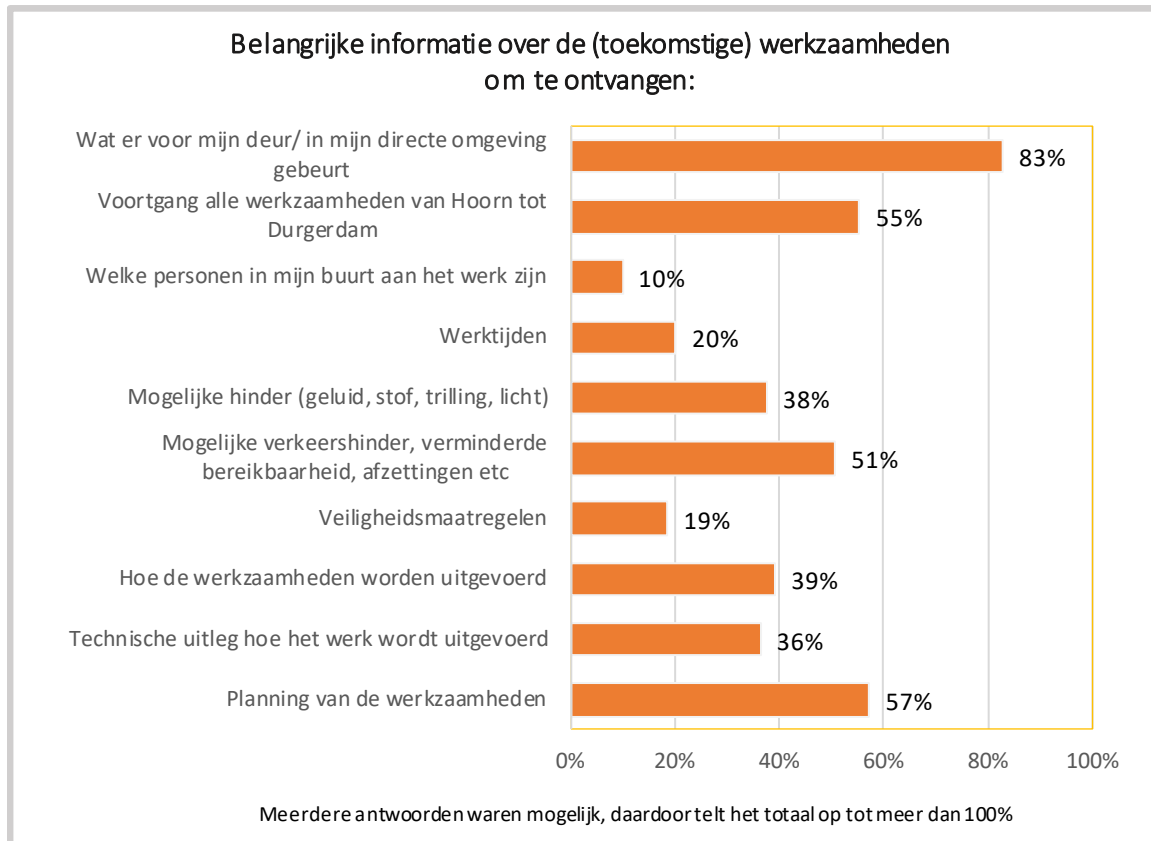
In het algemeen zijn er maar heel weinig mensen die niet geïnteresseerd zijn in de informatie (2%). Meer dan drie kwart van de onderzoeksgroep (78%) is zeer geïnteresseerd in informatie over de werkzaamheden en 20% een beetje. Bij mensen waar op dit moment al wordt gewerkt ligt de interesse relatief hoger, 82% is zeer geïnteresseerd in informatie over de werkzaamheden en 17% een beetje. Bij geen werkzaamheden is dat 58% zeer en 36% een beetje interesse.



Men wil het liefst digitaal geïnformeerd worden over de (toekomstige) werkzaamheden via de digitale nieuwsbrief (68%), gevolgd door berichten via email (37%) en de website (31%). Van de niet digitale informatiekanalen is er een eerste voorkeur voor de papieren nieuwsbrief (23%), gevolgd door de informatiebijeenkomsten en de berichten in de regionale kranten (beiden 18%).



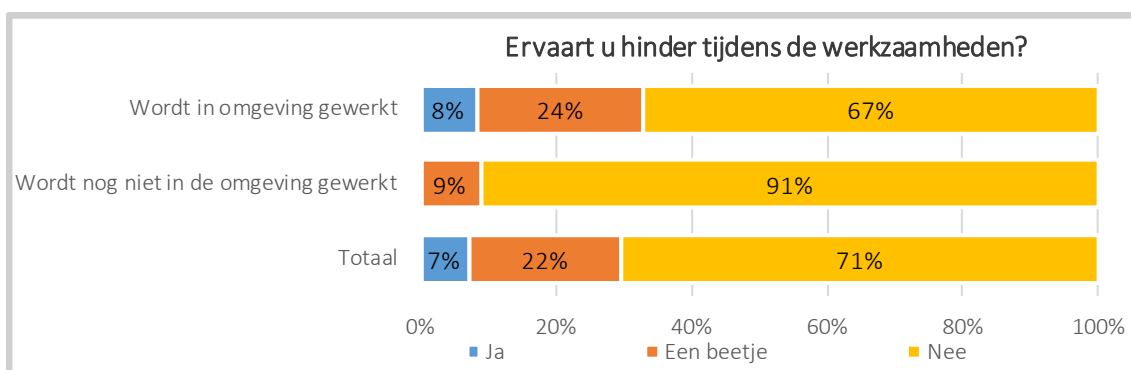
Over de uitvoering van de werkzaamheden is de informatie over wat er voor de deur, in de directe omgeving gebeurt het belangrijkste om te ontvangen (83%). Ook de planning (57%) en de voortgang (55%) van de werkzaamheden zijn aangegeven als belangrijke informatie. Door 51% is aangegeven dat zij graag informatie over mogelijke verkeershinder willen ontvangen. Men heeft de minste interesse in informatie over welke personen er in de buurt aan het werk zijn (10%).



Werkzaamheden dijk in uitvoering

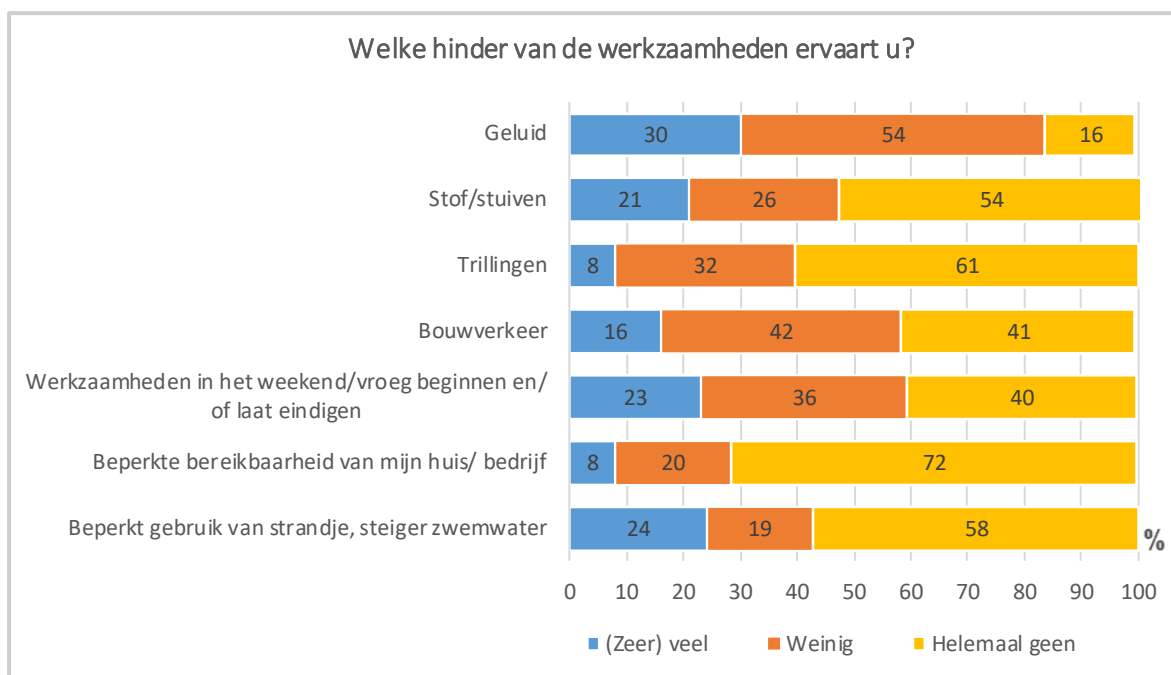
Op veel plekken zijn voorbereidende werkzaamheden aan de dijk begonnen. Voor de Alliantie is het belangrijk om te weten of mensen hinder ervaren tijdens deze werkzaamheden.

Bij de mensen waar nog niet wordt gewerkt in de omgeving is de beleefde hinder heel weinig (9% een beetje). Bij de mensen waar wel al wordt gewerkt ervaart 8% hinder en 24% heeft een beetje hinder van de werkzaamheden.



Mensen die hinder ervaren hebben aangegeven welke vormen van hinder zij ervaren.

Geluid geeft de meeste hinder (30% (zeer) veel), gevolgd door beperkt gebruik strandje, steiger en zwemwater (24% (zeer) veel), werkzaamheden buiten de gangbare werktijden (23% (zeer) veel) en stof/stuiven (21% (zeer) veel). De minste hinder ondervindt men van trillingen en een beperkte bereikbaarheid van huis/bedrijf.



Omgevingsmanager

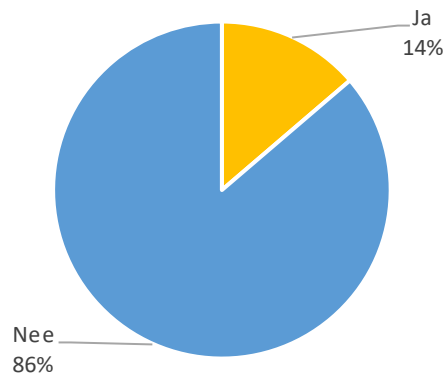
Het projectgebied van de Markermeerdijken is ingedeeld in drie gebieden met in totaal 15 modules:

- 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.

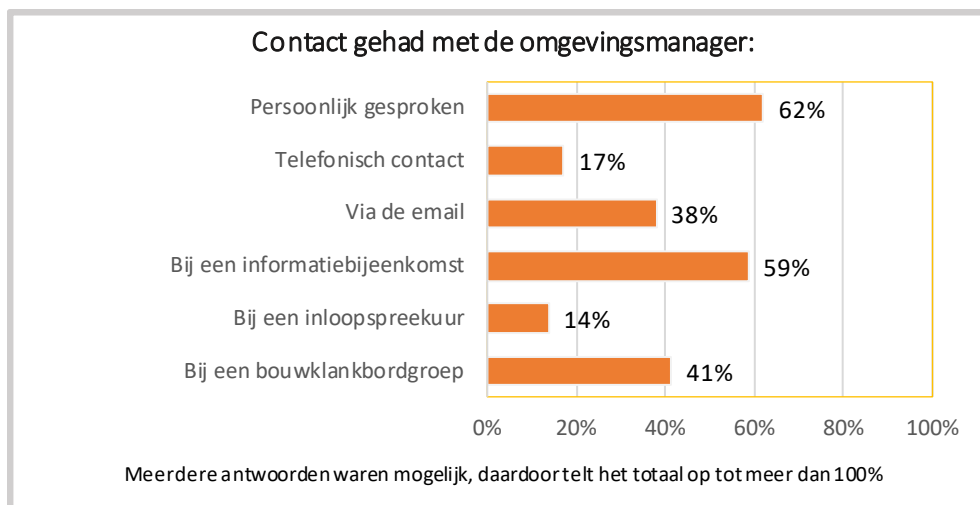
Elk deelgebied heeft een omgevingsmanager die het eerste aanspreekpunt is voor de bewoners/ondernemers met betrekking tot het project.

Bij de meerderheid van de onderzoeksgroep is de omgevingsmanager niet bekend.

Kent de omgevingsmanager van het deelgebied/module

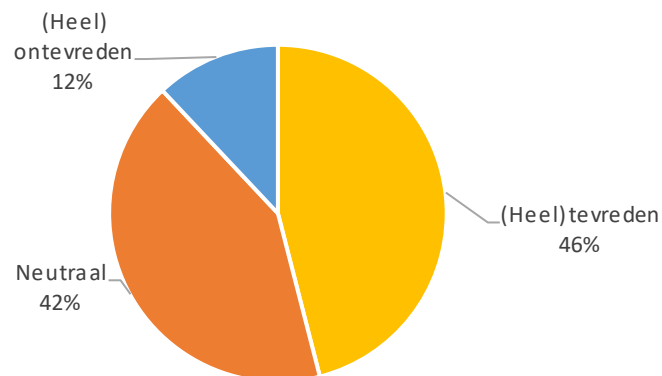


Van de mensen die bekend zijn met hun omgevingsmanager heeft 82% ook al contact gehad met de omgevingsmanager. Meeste contact was in een persoonlijk gesprek (62%) en bij een informatiebijeenkomst (59%).



Van de mensen die contact hebben gehad met de omgevingsmanager is 46% (heel) tevreden over het contact, 42% heeft er nog niet echt een mening over en iets meer dan een tiende (12%) was (heel) ontevreden over het contact.

Hoe tevreden bent u over het contact met de omgevingsmanager?



Onderzoeksverantwoording

Het communicatieonderzoek is uitgevoerd in april en mei 2020. Om zoveel mogelijk mensen met het onderzoek mee te laten doen zijn verschillende dataverzamelmethode ingezet.

Als eerste is het **Dijkenpanel** van het project Markermeerdijken ingezet. Alle panelleden hebben een uitnodigingsmail gekregen met een link naar het online communicatieonderzoek.

Naast het digitale onderzoek onder het Dijkenpanel en via de digitale nieuwsbrief is ook een **A5 kaart** verstuurd naar 3500 bewoners en ondernemers in het gebied binnen een straal van 200 meter van de Markermeerdijken af. Op die manier konden meer mensen in het gebied deelnemen aan het onderzoek en zich alsnog opgeven voor het Dijkenpanel en/of de digitale nieuwsbrief. Op de kaart is kort het doel van het onderzoek uitgelegd, en er stond een link en QR-code naar de vragenlijst op internet. Men kon voor deelname de link intypen in de adresbalk van hun browser of de QR-code scannen om naar de vragenlijst te gaan.

De uiteindelijke respons was een onderzoeksgroep van **340** respondenten. Dit is voldoende voor een betrouwbare onderzoeksresultaten met een betrouwbaarheidsmarge van 95%.

De totale onderzoeksgroep van het communicatieonderzoek is als volgt verdeeld.

Onderzoeksgroep	N	%
Ik woon in het projectgebied	254	75%
Ik heb een onderneming in het projectgebied	12	4%
Ik woon en ben ondernemer in het projectgebied	34	10%
Anders/Niet ingevuld	40	11%
Totaal	340	100%