



# Sterke Lekdiik

Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden

communicatie  
& participatie

In gesprek met bewoners

# Sterke Lekdijk

communicatie & participatie

In gesprek met bewoners

## Sterke Lekdijk – communicatie & participatie

Bewoners van de deeltrajecten spreken zich uit over communicatie en participatie rond het project Sterke Lekdijk

Onderzoeksbureau Opiniepijlers, november 2020 – januari 2021

In opdracht van Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden (HDSR)

**Samenstelling** Reinder Boeve en Frank Bolder

**Interviews** Frank Bolder

**Graphics, ontwerp en opmaak** Louman & Friso ontwerp bureau

**Foto's** Rik Wolswijk en anderen

## Leeswijzer diagrammen

bij een deel van de vragen kon gekozen worden uit meerdere antwoorden. In dat geval kan het percentage hoger zijn dan 100 procent.

## Disclaimer

de gesprekken zijn niet gecheckt op feiten. Het kan voorkomen dat uitspraken van respondenten niet overeenkomen met de feiten dan wel onvolledig zijn.



# Inhoud

|                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Managementsamenvatting                                                                              | 6  |
| 2. Uitwerking van de resultaten                                                                        | 10 |
| Thema A - Motivatie<br><i>zijn bewoners gemotiveerd om met dit onderwerp bezig te zijn?</i>            | 12 |
| Thema B - Informatiegraad<br><i>hebben bewoners het idee dat ze hierover goed geïnformeerd worden?</i> | 18 |
| Thema C - Meedoen<br><i>hebben bewoners het idee dat ze kunnen meedoen met plannenmaken?</i>           | 28 |
| Thema D - Invloed<br><i>hebben bewoners het idee dat ze plannen kunnen beïnvloeden?</i>                | 31 |
| 3. Beschrijving van de werkwijze, achtergronden, verantwoording                                        | 35 |

# 1.

## Managementsamenvatting

Het project Sterke Lekdijk bestaat uit zes deeltrajecten die in impact en beleving uiteenlopen. De impact wordt bepaald door de noodzakelijke ingrepen; voor de beleving gaat het vooral om de mensen die er mee te maken hebben. Wonen, werken, recreëren, belangenbehartiging; het is allemaal van invloed op de relatie die mensen hebben met de dijk. Mensen die al generaties aan de dijk wonen, reageren anders dan hun burens die er pas wonen. Het is goed om dit onderscheid te maken, omdat in de gesprekken dergelijke verschillen in beeld zijn gekomen. Daarnaast verschillen de trajecten in uitvoering. Ook dat is van belang omdat er in elk project op een gegeven moment een zeker sentiment ontstaat.

Niet minder belangrijk is de volksaard. Kenmerkend voor deze regio is het rechtstreekse taalgebruik, snel doordringen tot de kern van de zaak en het vaak ontbreken van sociaal wenselijke reacties. In een eerder belevingswaarde-onderzoek van ons bureau voor het deeltraject Wijk bij Duurstede – Amerongen gaven respondenten het waterschap het waarderingscijfer 7 wat aan de lage kant is in verhouding met de waarderingscijfers voor andere waterschappen. Op het moment van de inwonergesprekken was destijds nog niet duidelijk welke kant het op zou gaan met de dijkversterking, het ontbreken van die informatie was de belangrijkste reden voor dit matige cijfer. “Goede bedoelingen, daar kopen we niets voor”, was de onderliggende boodschap. In andere delen van het land hebben vergelijkbare onderzoeken juist geresulteerd in hogere cijfers voor de daar actieve waterschappen. Men ging uit van goede bedoelingen: als het waterschap dit voorstelt dan zal het wel nodig zijn. Daar vertrouwden de respondenten kennelijk op.

Daar staat tegenover dat inwoners met de informatie over het project overtuigd zijn van nut en noodzaak. Ze zien HDSR ook als de partij die deze klus prima kan klaren. Daar staan de seinen op groen en is geen sprake van sentiment. Dat geldt ook voor de HDSR-informatie (er is waardering voor de leesbaarheid, timing en kennisoverdracht en er is een hoge uitleesfactor). Een deel van de

respondenten is verder positief over de tone of voice en meer algemeen, vindt HDSR een organisatie die berekend is op zijn taak. Het gaat hier grofweg om de mensen die wat verder van de dijk wonen en meer een algemeen belang hebben (fietsen, wandelen).

Andere resultaten zien we bij de groep mensen die aan of dicht bij de dijk woont (en werkt) en de mensen die zich inzetten voor een meer algemeen belang, zoals natuur, mobiliteit en erfgoed. Ook hier is er geen discussie over nut en noodzaak. Wat wel speelt: HDSR heeft volgens respondenten met name moeite om de goede toon te vinden in de persoonlijke contacten. Dit signaal zien we in de drie deeltrajecten met de meeste respons (WAM, CUB en Salmsteke).

HDSR laat op een persoonlijke toon duidelijk merken dat inwoners welkom zijn om mee te praten en deel te nemen aan verdiepingssessies. Respondenten ontvangen tegelijkertijd, zo vertellen ze, brieven waarin ze worden geïnformeerd over de beheersstrook, die gericht zijn “aan de inwoners van – ” hoewel er al keukentafelgesprekken zijn gevoerd en de namen bekend zijn bij HDSR. In de brief wordt volgens deze respondenten bedreigd (met onteigening).

In de persoonlijke contacten ervaren respondenten dat HDSR over het algemeen een formele houding aanneemt bij de beantwoording, wat respondenten niet kunnen rijmen met de HDSR-doelstellingen van een goed inwonercontact. Respondenten noemen onder andere het uitblijven van antwoorden, onderwerpen die niet besproken kunnen worden, het ontbreken van zicht op plannen en onduidelijke onderbouwing van HDSR-besluiten. Samengevat constateren respondenten veel ruimte tussen wat zij vragen/willen en wat HDSR kan antwoorden of bieden.

Respondenten ervaren dat onder andere in de persoonlijke gesprekken. Ze constateren onder andere een verschil in urgentie. Waar ze zelf graag snel oplossingen zien en antwoorden krijgen, ervaren ze geen hoge urgentie bij HDSR-medewerkers. Het maatwerk dat inwoners vragen, kan in hun ogen niet worden geleverd. Bij inwoners spelen verwachtingen waar HDSR-medewerkers volgens respondenten in algemene zin op reageren – niet specifiek genoeg



voor respondenten – en die van invloed zijn op het participatie- en communicatieproces. Daar komt bij dat inwoners geen duidelijk beeld hebben van de planning en geen zicht hebben op de volgorde van de plannen. Dat geldt ook voor de ‘stille’ periodes van dijkversterkingsprojecten waarin achter de schermen hard wordt gewerkt maar voor inwoners niet duidelijk is wat er gebeurt.

Van invloed op dit proces is volgens respondenten ook de organisatie van de algemene informatie-avonden en de verdiepingsbijeenkomsten (de werkgroepen). Als oorzaak noemen zij de uiteenlopende belangen van de aanwezigen en discussies over zaken waarvoor ze niet zijn gekomen. Deze werkwijze frustriert vooral de inwoners met directe belangen aan de dijk. Ze noemen hun belang groter en vragen daar ook aandacht voor. Ze pleiten voor een andere aanpak, bijvoorbeeld contact in persoonlijke gesprekken of gesprekken in kleine groepjes voor mensen met dezelfde belangen. Daar staat tegenover dat andere respondenten – de andere helft – tevreden is met de wijze van informeren en de kwaliteit van de informatie.

Hier moet een onderscheid worden gemaakt tussen informatie-bijeenkomsten en de werkgroepen. Respondenten zeggen dat er in de werkgroepen wel meer ruimte is voor de verschillende belangen.

Verder ontbreekt transparantie in de ogen van respondenten. De zaken die inwoners inbrengen, worden door HDSR beoordeeld maar ook op andere speelvelden. Het is voor inwoners niet duidelijk wat er gebeurt met hun voorstellen. Om die reden vragen inwoners zich af of ze wel invloed hebben op het proces.

Van grote invloed op dit proces is de inrichting van een beheersstrook langs de dijk. Het voornemen zorgt voor wantrouwen en veroorzaakt weerstand die heeft geleid tot de oprichting van een belangengroep, die alle middelen zegt in te willen zetten om zijn gelijk te halen.

## Conclusies

-  De informatiefunctie van HDSR wordt positief beoordeeld. De nieuwsbrieven en de informatie op bijeenkomsten krijgen goede cijfers.
-  Bij communicatie is de waardering over het zenden van HDSR hoog. Respondenten stellen het op prijs dat ze vroeg worden geïnformeerd en betrokken.
-  Respondenten geven duidelijk aan dat ze de dijkverzwaring belangrijk vinden, dat ze betrokken zijn en oog hebben voor het werk en de bedoelingen van de omgevingsmanagers. Over nut en noodzaak van de dijkversterking is in dit onderzoek geen discussie.
-  Respondenten zien HDSR als partij die deze klus prima kan klaren.
-  De waardering voor het ontvangstdeel van de communicatie is lager. Met name speelt dat bij inwoners aan de dijk. Er is frustratie over het uitblijven antwoorden; tegelijkertijd kunnen deze antwoorden lang niet altijd worden gegeven en is er sprake van weinig geduld bij veel respondenten.
-  Betrokkenen vinden dat hun belangen niet altijd goed aan bod komen tijdens bijeenkomsten. Aanwezigen hebben uiteenlopende belangen die niet altijd goed uit de verf komen.
-  Hun invloed kunnen betrokkenen niet benoemen omdat niet altijd duidelijk is wat er met meekoppelkansen gebeurt omdat naast het waterschap ook gemeenten, provincie etc. zijn betrokken bij de beoordeling. Daar hebben betrokkenen geen zicht op; ze ontvangen daarover ook geen terugkoppeling.
-  Ondanks alle communicatie zijn inwoners niet goed op de hoogte van planning en proces.

# 2.

## Uitwerking van de resultaten

Opiniepijlers deed onderzoek naar inwonersbeleving van het project Sterke Lekdijk en de communicatie hierover tussen 10 november 2020 en 8 januari 2021.

Na de gesprekken en de online survey hebben we alle antwoorden gerubriceerd en geclusterd. De basis voor de dataverwerking is een drietal uitgangspunten die we hanteerden voor het opstellen van de vragensets. Deze drie zijn:

1. waterveiligheid in het algemeen (nut en noodzaak dijkversterking)
2. waterveiligheid in het bijzonder (de zes deeltracten van het project Sterke Lekdijk, de bijna dijkdoorbraak van 1995)
3. contact met het hoogheemraadschap (nieuwsbrief, website, vragen)

Door clustering ontstond per uitgangspunt een profiel van wat er bij inwoners wel of niet leeft. Bijvoorbeeld of er draagvlak is voor de dijkversterking en of er vertrouwen is in het hoogheemraadschap.

Naar thema's vroegen we tijdens de gesprekken en de online survey op verschillende momenten. Bijvoorbeeld in een stelling, en even later in een open vraag of in een verdiepende vraag tijdens het één-op-één gesprek. Dankzij deze manier van bevragen kunnen we draagvlak of het ontbreken daarvan, sentimenten en potenties helder krijgen. Er ontstond een betrouwbaar beeld van wat inwoners denken van het project en het contact met het hoogheemraadschap, en welke ideeën ze hier zelf bij hebben.

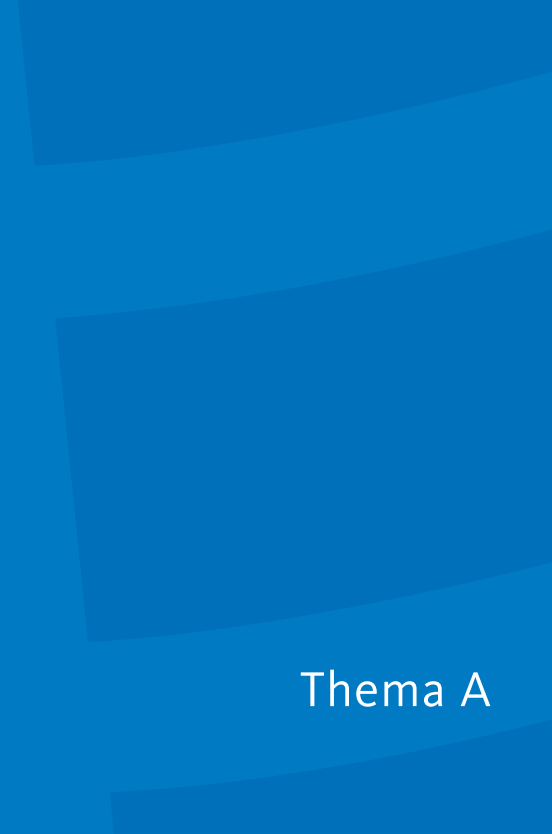
Op basis hiervan zijn vier lijnen uitgezet om de resultaten van het rapport verder uit te werken:

**Thema A** Motivatie - zijn bewoners gemotiveerd om met dit onderwerp bezig te zijn?

**Thema B** Informatiegraad - hebben bewoners het idee dat ze hierover goed geïnformeerd worden?

**Thema C** Meedoen - hebben bewoners het idee dat ze kunnen meedoen met plannenmaken?

**Thema D** Invloed - hebben bewoners het idee dat ze plannen kunnen beïnvloeden?



Thema A

Motivat

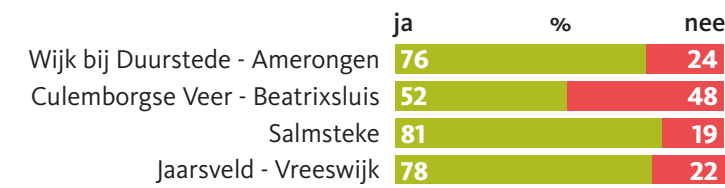
Zijn inwoners gemotiveerd om met dit onderwerp bezig te zijn?

Wat gaat er goed?

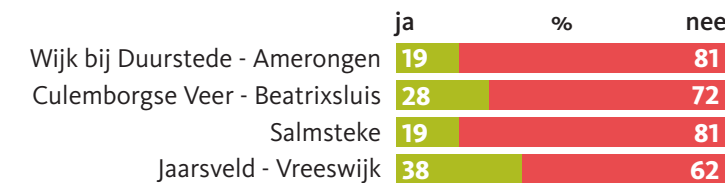
De betrokkenheid van respondenten bij het project is groot. Dat geldt ook voor de achterliggende reden van de dijkversterking. De stelling *Het is belangrijk dat Rijkswaterstaat en HDSR de dijken versterken* nadert bijna de 100 procent. Als belangrijkste reden wordt waterveiligheid genoemd. Wanneer respondenten tegen zijn of twijfelen, gaat het om dijkversterkingen in het verleden en de vraag waarom de dijk nu weer versterkt dient te worden. Ontkenning van de invloed van klimaatverandering komt in de reacties niet voor.

Veel respondenten hebben levendige herinneringen aan de extreem hoge waterstanden in 1995, met acuut gevaar voor een dijkdoorbraak. Deze gebeurtenis heeft invloed op hun mening.

Heeft u het hoogwater van 1995 meegemaakt?



Maakt u zich wel eens zorgen over hoogwater in de Lek?



Sterke Lekdijk uitwerking van de resultaten - motivatie

Welk cijfer geeft u aan de waterveiligheid in uw buurt?



Aanwonenden en belanghebbenden nemen deel aan werkgroepen omdat zij:

- een persoonlijk belang hebben (wegens grondeigendom, bedrijfsbelang, verkeersoverlast)
- een algemeen belang hebben (het zijn natuurliefhebbers, fietsers, wandelaars, watersporters)
- belangenbehartiger zijn (IVN, Fietsersbond, LTO)

Deelname kent een hoog “what’s in it for me”-gehalte, zoals het kenbaar maken en veiligstellen van persoonlijke belangen, nieuwe natuur, recreatiemogelijkheden. De vraag die deze groepen bindt is: wat gaat er gebeuren?

De mensen met een algemeen belang waarderen de HDSR-communicatie het meest. Ze wonen wat verder van de dijk, ze wandelen en fietsen op de dijk, hebben niet echt last van hardrijdende motoren en hebben soms een vraag. Ze worden goed geïnformeerd via de nieuwsbrief, website en bijeenkomsten. Hebben ze een vraag, dan volgt er snel een adequaat antwoord.

Wat kan er beter?

Anders wordt het bij respondenten die een overkoepelend belang dienen (natuur, mobiliteit, erfgoed). Hun voornaamste bezwaar is dat ze niet goed weten wat er met hun voorstellen gebeurt. Met name omdat er in andere overleggen en met andere organisaties over wordt gesproken. Daar volgt besluitvorming waar ze niet bij zijn. Ze hebben geen zicht op wanneer deze overleggen zijn, wie de deelnemers zijn en welke besluiten zijn genomen. Rechtstreekse terugkoppeling ontbreekt in die gevallen.

Bij de mensen met een persoonlijk belang treffen we de meeste irritatie en emotie aan. Respondenten maken duidelijk dat zulke gevoelens er om uiteenlopende redenen zijn. Soms ervaren ze op algemene informatie-avonden dat andere belanghebbenden veel tijd vragen voor hun specifieke aandachtspunt. We bespeuren bij verschillende respondenten dat ze moeten doorzetten om aangehaakt te blijven. Sommigen verliezen hun motivatie en doen niet meer mee. Meer over de wisselwerking tussen motivatie en participatie onder C (meedoen).

In hun reacties beschrijven respondenten zonder uitzondering (in hun beleving urgente) vragen, en dat HDSR daar soms wel maar vaker geen duidelijk antwoord op kan geven.

Als voorbeelden worden genoemd: vragen over een op- en afrit, toegang tot een perceel, een pachtkwestie, kwelwater op het weiland of in de woning en hardrijdende motoren op de dijk. Niet alle zaken behoren tot het project Sterke Lekdijk of zelfs HDSR. Om die reden is er bij respondenten wel enig begrip voor het uitblijven van antwoorden.

Van grote invloed is het voornemen van HDSR om over de hele lengte van de dijk een beheersstrook in te richten voor het onderhoud van de dijk. Deze strook grond wordt aangekocht door HDSR, zo krijgen respondenten te horen. Dat heeft kwaad bloed gezet. Respondenten krijgen in hun ogen niets voor elkaar aan de keukentafel maar moeten al wel grond verkopen voor het onderhoud van de dijk. In een enkel geval is er nog wel begrip voor de omgevingsmanager (het is het bestuur dat besloten heeft) maar respondenten spreken vrijwel allemaal over een hardvochtig optreden (want er wordt gedreigd met onteigening). Ook is het belang voor hen niet duidelijk. Respondenten hebben begrepen dat HDSR de strook gaat gebruiken om twee keer per jaar te maaien. Ze vragen zich af of dat echt de reden is. Respondenten maaien nu zelf langs een deel van de dijk en willen dat blijven doen. Waarom is deze maatregel nodig voor twee keer per jaar maaien? “Als HDSR het zelf willen doen, prima. Ze mogen op onze grond komen. Maar verkopen nee.” Tegen één respondent is gezegd dat zij de grond terug zou kunnen huren als ze moeite had met dit voorstel. “Waarom dan eerst kopen? Ik snap het niet.”

## Hoe kan het beter?

**De terugkoppeling kan transparanter als voor inwoners duidelijk is welke andere organisaties beslissingsbevoegd zijn bij koppelkansen die zijn ingebracht door bewoners.**

- De positie van HDSR wordt duidelijker als deze organisaties vanaf het begin betrokken worden bij het proces en ook op het podium staan bij bewonersavonden. Nu is HDSR ook verantwoordelijk voor een fietspad dat door de gemeente is geschrapt.
- Een dijkversterking wordt een omgevingsopgave als plannen van andere organisaties worden gekoppeld aan de dijkversterking. Maak in de beginfase een inventarisatie wat er allemaal speelt in het gebied. Combineer deze met de meekoppelkansen van inwoners.
- Zicht op planning en proces is een onderdeel van het contact met inwoners. Herhalen en nog eens herhalen is hier de boodschap. Dat verhoogt het begrip voor de werkzaamheden van HDSR en geeft een inkijkje in de wereld van de omgevingsmanager. Leg uit wat gebeurt met een vraag of verzoek: daar zijn ook andere afdelingen bij betrokken of wellicht het bestuur.
- Het algemene karakter van informatie-avonden heeft invloed op de motivatie om mee te doen, dit valt in de categorie gehoord worden. Er zijn allerlei werkvormen (soms al ingezet langs de Lek) om directer aan te sluiten bij de belangen van inwoners.





## Quotes



- *Ik woon al achter de sterkste dijk van Nederland.*
- *De dijk is dertig jaar geleden al versterkt. Sindsdien is het alleen maar droger geworden.*
- *Hoe kun je dat niet belangrijk vinden?*
- *Kijk wat er in Engeland en Amerika misgaat. We betalen veel belasting maar krijgen er veel voor terug.*
- *Een waterschap dient pro-actief te werken. Echter de noodzaak van heel ingrijpende werkzaamheden is niet duidelijk. Er is al sinds 1995 geen dreigend hoog water meer geweest. Dus de motivatie begrijp ik niet.*
- *De zeespiegel stijgt en onze waterwerken moeten daarop voorbereid zijn. Dijken moeten dus gecontroleerd worden en waar nodig versterkt.*
- *Ik vind het raar dat zo kort nadat de dijken zijn opgehoogd het alweer moet gebeuren. Waarom is het niet in één keer goed gedaan?*
- *In het kader van de klimaatverandering vind ik dit project verstandig en dus nodig.*
- *Ik zit hoog genoeg, waarom moet ik meebetalen voor de afwatering van Duitsland en Zwitserland? Breng uw argument daar in.*
- *Ik weet niet hoe ik de situatie moet inschatten als 3 kilometer van mijn huis de Lekdijk doorbreekt.*
- *Het is een gok, maar ik weet zeker dat mijn huis wegspoelt en dat het water hoog komt te staan.*

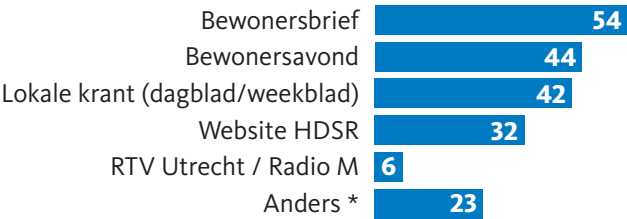
- *Ik zou graag meer druk uit oefenen op de gemeente Utrechtse Heuvelrug om meer bij te dragen.*
- *Niet uitgenodigd, terwijl ik me daar wel voor heb ingeschreven.*
- *Ik woon niet dichtbij genoeg om te vinden dat ik daarin plaats moet nemen.*
- *De communicatie lijkt voor de Bühne te zijn, echte betrokkenheid is niet nodig.*
- *De uitkomst zou ik ook graag via de nieuwsbrief gecommuniceerd willen zien.*
- *Ik heb niet het gevoel dat de Lekdijk op dit moment onbetrouwbaar is bij hoog water!*
- *Een krantje of een internetpagina met info voor de afzonderlijke gemeentes.*
- *Het waterschap is al in 2011 begonnen met het schrijven van rapporten. Pas in 2019 hebben we kennisgenomen van het gehele voortraject. Een zeer slechte zaak.*

Hebben inwoners het idee dat ze goed geïnformeerd zijn?

HDSR is goed zichtbaar voor inwoners van het gebied. Respondenten noemen met name de nieuwsbrief een uithangbord van HDSR.

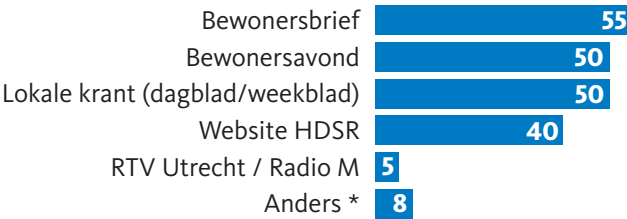
Via welke kanalen heeft u van het project gehoord?

Wijk bij Duurstede - Amerongen



\*) lokale website, via burens, wijkplatform, via mijn netwerk

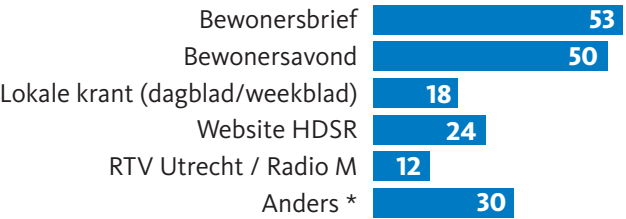
Culemborgse Veer - Beatrixsluis



\*) lokale website, via mijn netwerk, via vaktijdschriften, via mijn werk

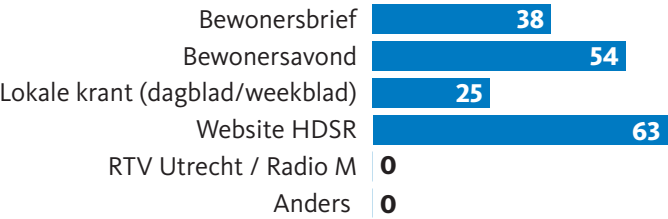
■ Sterke Lekdijk uitwerking van de resultaten - informatiegraad

Salmsteke



\*) burens, wijkplatform, via mijn netwerk

Jaarsveld - Vreeswijk



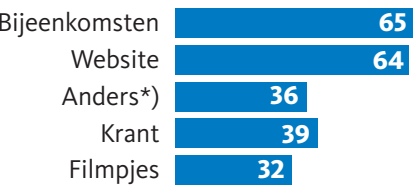
Wat gaat er goed?

De meeste respondenten worden goed geïnformeerd, een klein deel zou wat dieper op de zaken willen ingaan. Of via een link in de nieuwsbrief zelf extra informatie kunnen zoeken in rapporten en kaartmateriaal.

De algemene communicatie doet zijn werk overwegend goed, want het overgrote deel van de respondenten weet wat er staat te gebeuren in het deeltraject waar zij wonen. Respondenten zijn ook tijdig geïnformeerd over bijeenkomsten en plannen. Of de plannen duidelijk zijn en of respondenten ook voldoende op de hoogte worden gehouden is een ander punt. Op deze punten laat een derde van de respondenten weten dat dat niet het geval is. Ze kennen de plannen niet goed, alleen in grote lijnen. Veel respondenten geven een voorkeur aan persoonlijk contact, op bijeenkomsten of meer op maat in kleinere groepjes en één-op-één gesprekken.

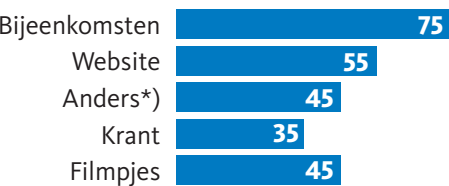
Wat vindt u een prettige manier van informeren?

Wijk bij Duurstede - Amerongen



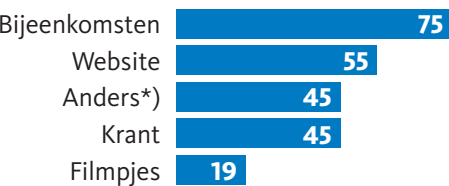
\*) *persoonlijk contact, 1 op 1-gesprekken, persoonlijke mails, link naar rapporten en gebiedskaarten*

Culemborgse Veer - Beatrixsluis



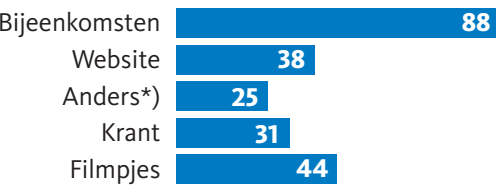
\*) *persoonlijk contact, overleg in klein groepjes*

Salmsteke



\*) *direct contact, af en toe een folder in de bus*

Jaarsveld - Vreeswijk



\*) *persoonlijk contact*

De helft van de respondenten kent de omgevingsmanager van het deeltraject. Ze kunnen daarbij ook een naam noemen. Driekwart van de respondenten heeft wel eens een vraag gesteld aan de omgevingsmanager, meestal over zaken die direct te maken hebben met bezit aan de dijk. Zoals vragen over bereikbaarheid, glasvezel, pacht en planning. Bij eenvoudige vragen zijn we goed geholpen, zeggen respondenten.

Begrip is er zeker voor de positie van HDSR-medewerkers. Iemand zegt: “We hebben een goed gesprek gehad, al kan zij ook niet alle antwoorden geven omdat het plan nog niet concreet is.” Iemand anders: “Ik heb om een uitleg gevraagd en ben goed geholpen.” De meeste respondenten zeggen dat ze met hun vragen goed terecht kunnen bij HDSR.

Het vaakst is met het waterschap contact via de nieuwsbrief, mail en bijeenkomsten. De respondenten stellen vragen per telefoon, per mail en – met de hoogste score – tijdens bijeenkomsten.

Wat kan er beter?

De meeste respondenten komen naar een bewonersavond, om uiteenlopende redenen, zoals in het vorige hoofdstuk aangegeven. De mensen die niet gaan, geven aan dat Sterke Lekdijk alleen over dijkversterking gaat, “de rest van het dossier heeft weinig meerwaarde.” Enkele mensen hebben het na één keer wel gezien: “Ik woon niet aan de dijk, al heb ik wel belang bij een goede waterkering. Maar op de bijeenkomst lag het accent sterk op de overlast tijdens de werkzaamheden.”

Voor respondenten is de besluitvorming van HDSR niet goed te volgen, blijkt uit antwoorden op de vraag Welke informatie verwacht u van het waterschap te krijgen? Respondenten vragen om duidelijkheid over keuzes die HDSR maakt voor het project. En welke argumenten worden gebruikt om keuzes te maken? Wat waren de dilemma’s?

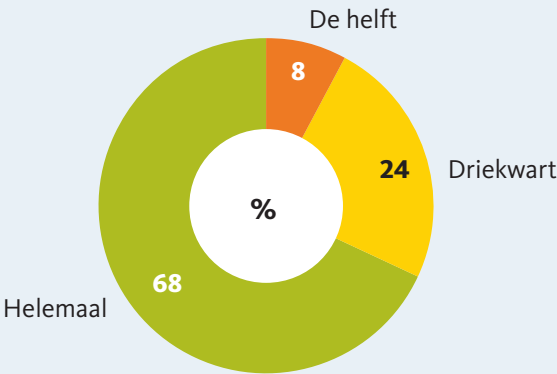
Deze antwoorden zijn er, erkennen respondenten, maar er zit soms veel tijd tussen een inwonersvoorstel en het antwoord. Het gebeurt ook dat inwoners antwoorden missen omdat ze het antwoord niet kunnen koppelen aan de vraag die ooit is gesteld. Soms geeft een andere instantie dat antwoord. Een rechtstreekse terugkoppeling ontbreekt dan. Hoe werkt het proces, vragen respondenten zich ook af.

Een terugkerend onderwerp is de planning van het project. Hoewel HDSR hier ruim over communiceert zijn respondenten niet goed op de hoogte; ze weten niet wanneer wat gebeurt. Ook is hen niet duidelijk wat een verkenningsfase of een planuitwerkingsfase is, de terminologie die wordt gebruikt op de website.

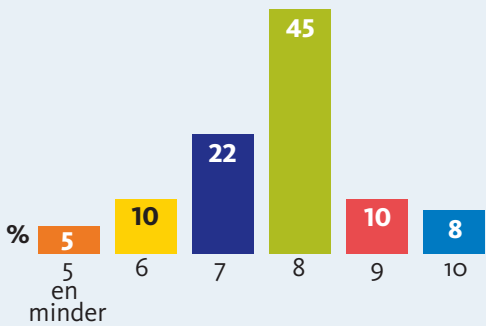
Verwachtingen beïnvloeden bij veel respondenten het oordeel over HDSR. Zeker de inwoners aan de dijk ervaren een gevoel van urgentie; ze willen het liefst morgen een antwoord op hun vraag en treden HDSR ook zo tegemoet. Iemand zegt: “Maar ik merkte bij de medewerker geen enkel gevoel van urgentie.” Ook is er de verwachting dat elke medewerker beslissingsbevoegd is of van alle onderdelen precies op de hoogte is.

Opmerkelijk noemen enkele respondenten het niet beschikbaar stellen van de sterkterapporten van de dijk met informatie over de zwakke plekken. Zij vinden dat deze informatie gedeeld dient te worden door HDSR om de urgentie van de dijkversterking te benadrukken. Eén van de respondenten zegt: Het onderzoek van Arcadis waarop op postcodeniveau de risico's in beeld zijn gebracht, is bij de burger niet bekend.

De nieuwsbrief.  
Hoeveel procent van de nieuwsbrief leest u? \*)



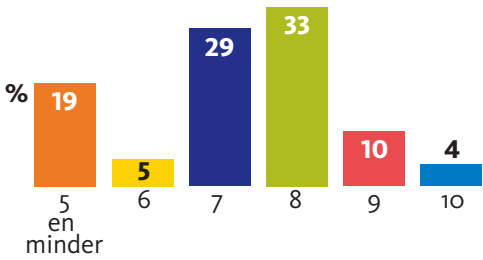
Welk cijfer zou u geven aan de leesbaarheid? \*)



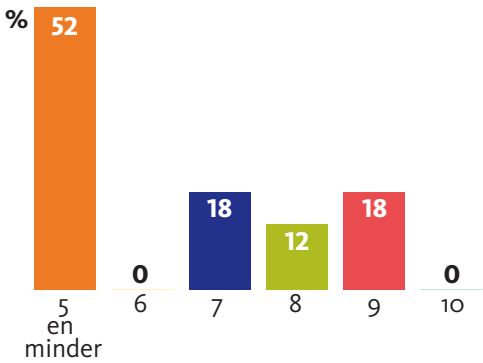
\*) de resultaten van Salmsteke en Wijk bij Duurstede-Amerongen zijn samengevoegd in één graphic omdat de percentages van de verschillende trajecten dicht bij elkaar liggen.  
Op andere deeltrajecten is deze vraag niet gesteld.

Wat is uw waardering voor het klantcontact?  
(het persoonlijke contact met HDSR-medewerkers)

Wijk bij Duurstede - Amerongen



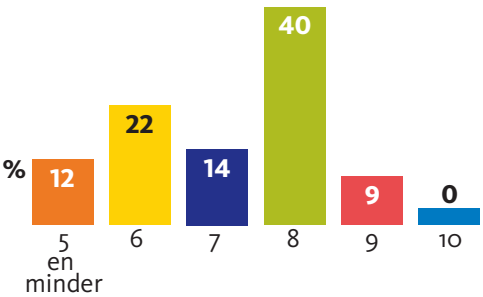
Salmsteke



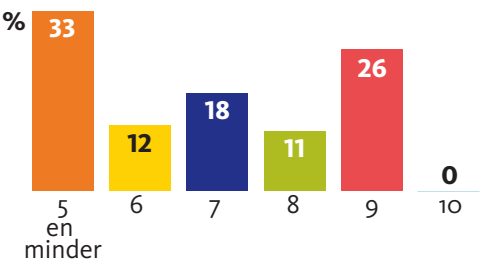
Op andere deeltrajecten is deze vraag niet gesteld.

Welk cijfer geeft u aan de huidige aanpak?  
(waardering voor frequentie van bewonersbijeenkomsten, informeren, nieuwsbrief)

Wijk bij Duurstede - Amerongen

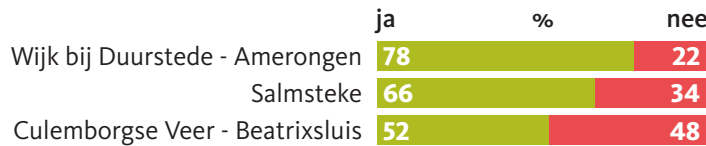


Salmsteke



Op andere deeltrajecten is deze vraag niet gesteld.

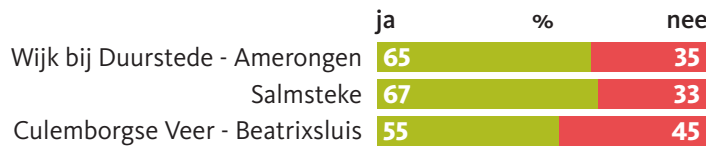
**Weet u wat het project Sterke Lekdijk inhoudt in het gebied waar u woont?**



**Bent u tijdig geïnformeerd over de plannen en voornemens?**



**Zijn plannen en voornemens voor u voldoende duidelijk?**



**Vanwege het coronavirus is gepolst of respondenten open staan voor andere vormen van communicatie.**

**Wat is uw mening over digitale bewonersavonden?**

Ik sta open voor digitale bewonersavonden. \*)



\*) de resultaten zijn samengevoegd in één graphic omdat de percentages van de verschillende trajecten dicht bij elkaar liggen.

**Hoe kan het beter?**

Nieuwsbrieven kunnen nog beter aansluiten bij de inwoners als er verdieping wordt gegeven door bijvoorbeeld inzage in rapporten en kaartmateriaal

- Nieuwsbrieven krijgen een groter bereik als alle inwoners in een zekere afstand van de dijk bij de start van de dijkversterking een nieuwsbrief in de bus krijgen met de vraag of ze deze willen blijven ontvangen. Nu moeten inwoners zelf in actie komen en dat beïnvloedt de respons.
- Omdat de nieuwsbrieven goed worden gelezen is het de moeite waard om te kijken naar versterking van dit communicatiemiddel, met name om de betrokkenheid te versterken en de communicatie nog beter aan te laten sluiten op de beleavingswereld van inwoners. Laat inwoners meepraten over de inhoud van een nieuwsbrief of vorm een redactie waar inwoners deel van uitmaken.
- Ondanks nieuwsbrieven en alle andere communicatie hebben mensen geen duidelijk beeld van planning en proces. Als inwoners worden betrokken bij de inhoud van de nieuwsbrief wordt duidelijker wat er leeft; daar kan op worden ingespeeld.
- Stel een kalender samen met de communicatiemomenten van het hele project zodat inwoners van HDSR blijven horen als het project achter de schermen wel doorgaat maar inwoners even niets horen. Vertel wat op dat moment gebeurt en stel bijv. de mensen voor die met een sterkte/zwakte dijkonderzoek bezig zijn. Leg uit wat ze doen en waarom dat belangrijk is.
- Uitleggen en nog eens uitleggen is het mantra. Organiseer rondleidingen, werkbezoeken. De rondleiding in Salmsteke is goed ontvangen, onder andere omdat het tastbaarder werd wat er speelt en er alle ruimte was voor vragen en opmerkingen. Een quick win van een extra lokaal ommetje zorgde daar voor positieve reacties.
- Een deel van de inwoners kan prima per nieuwsbrief of website worden geïnformeerd; voor direct betrokken inwoners is persoonlijk contact de beste communicatievorm. Betrek dit bij de verkenning en met name de vraag: hoe wilt u geïnformeerd worden. Er zijn mensen die pas geïnformeerd willen worden als de plannen concreet zijn, anderen willen vaker geïnformeerd worden. Voor HDSR is dat waardevolle informatie; het valt in de categorie goed luisteren, gehoord worden en rekening houden met.





## Quotes

- *We hebben een goed contact met de omgevingsmanager, maar deze werd vervangen zonder dat ze ons informeerden.*
- *Ik lees de hele nieuwsbrief. Ik zit in een wijknetwerk, leden vragen mij hoe het zit.*
- *De tekst in de nieuwsbrief is te algemeen, en niet voldoende voor dijkbewoners.*
- *Op een bewonersavond zeggen ze wel waarom iets moet maar is er geen antwoord op vragen. Ze roepen veel, maar de plannen zijn geheim.*
- *Ik kreeg een dooddouner als antwoord: “bij de Waal en de Merwede doen ze het ook zo.” Je krijgt lange antwoorden maar geen duidelijkheid.*
- *Verspreid het boekje Het water komt van Rutger Bregman. Dan weten mensen wat de urgentie is van de dijkversterking.*
- *Graag meer specifieke communicatie over het traject wat jou aangaat.*
- *Duidelijke maar beperkte informatie. Wel goede verwijzingen naar meer informatie.*
- *Je hoort op een bijeenkomst altijd meer dan via een nieuwsbrief.*
- *Er wordt veel aandacht gegeven aan de vormgeving, minder aan de inhoud (of die is er niet, maar geef dat dan duidelijk aan).*
- *Voor je het weet ben je je grond kwijt en je weet niet wat er speelt.*
- *De huidige communicatie is mooi voor de basis, maar een link naar de details van het dossier is gewenst (voor de geïnteresseerden).*
- *HDSR is goed bereikbaar, het proces is zorgvuldig.*

## Sterke Lekdijk uitwerking van de resultaten - informatiegraad

- *Ik heb een keer op de website gekeken en zag een kaart over de problemen op de dijk. Bij een bijeenkomst was deze kaart ineens anders ingekleurd”.*
- *In de communicatie worden 'project sterke Lekdijk', HDSR en 'het waterschap' door elkaar gebruikt, dat is verwarrend.*
- *Veiligheid is geen sexy onderwerp, toch weet het waterschap het onderwerp op een goede manier onder de aandacht te brengen.*
- *Ik heb 'n digitale avond bijgewoond, met veel vage statements. Heb er niet veel van geleerd.*
- *De toon van het externe communicatie-bureau was ronduit badinerend.*
- *Ik kwam om invloed uit te oefenen op de inrichting van de dijk. De verkeersdrukke is sterk toegenomen maar niemand lijkt zich daar zorgen over te maken.*
- *Ik kwam om te horen over nieuwe ontwikkelingen. Er is veel gesproken over verschillende ontwerpen, werkzaamheden, tijdstrajecten, keukentafelgesprekken, etcetera. Mij bekruipt het gevoel dat er zo lang verwarring wordt gezaaid over de werkzaamheden tot het de aandacht verliest. Dan drukt HDSR er stiekem een plan doorheen waar vooral de aanwonenden de dupe van zijn.*
- *Het is al goed dat de overkant niet vergeten is. Ik hoop te horen wat er gaat gebeuren en wanneer.*
- *Simpelweg transparantie, nu niet het gevoel dat dat gegeven wordt.*
- *De informatievoorziening mag wel iets concreter en meer persoonlijk als je zulke ingrijpende werkzaamheden aan iemands adres gaat uitvoeren. Of daarbij zelfs voornemens bent haar grond te kopen, dan wel te onteigenen.*
- *Graag regelmatig een update: "waar staan we nu".*
- *Besteed aandacht aan het begrijpelijk maken van techniek.*
- *Bij de inloopavond vond ik de communicatie niet bij alle presentatoren even sterk. Wel een pluim voor het oppakken (in de vorm van een extra verduidelijkend gesprek) van mijn signaal dat ik die avond niet blij was.*
- *Ondanks de hoge verwachtingen lijkt HDSR zich steeds meer te gedragen als rechttoe rechtaan dijkbouwers.*

### Hebben inwoners het idee dat ze kunnen meedoen met plannenmaken?

#### Wat gaat er goed?

Respondenten hebben een grote betrokkenheid bij de Lekdijk. Op alle deeltrajecten waarden ze hun interesse voor de dijkversterking met een 8.8. Op de hoogte zijn van werkgroepen en zelf meepraten over de dijkversterking leeft een stuk minder. De helft van de respondenten zegt gehoord te hebben van werkgroepen die meepraten en meedenken met de dijkversterking.

#### Wat kan er beter?

Uit de gesprekken komt naar voren dat mensen om geheel uiteenlopende redenen wel of niet meedoen met plannenmaken. Grofweg zijn dat inwoners met een direct belang (omdat ze er wonen, vanwege een bedrijf of grondbezit), mensen met een indirect belang (gebruikers, zoals recreanten of natuurliefhebbers en mensen met een algemeen belang (belangenbehartigers voor natuur, fietsmobiliteit en erfgoed).

Vertegenwoordigers van alle drie groepen beginnen positief gestemd aan een overleg maar dat neemt af na opvolgende bijeenkomsten. We gaven eerder aan welke oorzaken deelnemers noemen: uiteenlopende belangen en discussies over zaken waarvoor ze niet zijn gekomen. Zeker als er bijeenkomsten zijn met meer dan dertig mensen, zoals diverse respondenten aangeven.

Meedoen is dan niet aan de orde; we blijven wel, zegt iemand, wellicht horen we nog iets nieuws. Voor enkele respondenten is dat overigens de belangrijkste reden om deel te nemen: goed geïnformeerd blijven en eventueel via andere kanalen proberen een belang onder de aandacht te brengen.

Deze werkwijze frustreert vooral de inwoners met directe belangen aan de dijk. Ze noemen hun belang groter en vragen daar ook aandacht voor. Ze pleiten voor persoonlijke gesprekken met iemand die over beslissingsbevoegdheid beschikt. Iemand zegt: “HDSR heeft majeure plannen die ons mogelijk raken, ook zakelijk. En daarna horen we jaren niets meer omdat er eerst een volgende fase in het proces bereikt dient te worden”.

Enkele respondenten geven aan dat ze uit frustratie niet meer aan het overleg deelnemen.

### Hoe kan het beter?

- Verspreid de eerste nieuwsbrief van een dijkversterking op veel grotere schaal per post en laat inwoners aangeven of ze deze blijvend willen ontvangen. Inventariseer in welke categorie ze vallen en welk belang speelt. Breng structuur aan.
- Meedoen en meedenken gaat over gehoord worden en over belangen voor een individuele bewoner of een groep. Maak een onderscheid tussen algemene informatie die voor iedereen belangrijk is en meer de specifieke informatie. Differentieer per groep en zoek passende overlegvormen (wat soms al gebeurt).

## Quotes

### Wat zeggen respondenten over deze onderwerpen?

- *Als je mee wilt doen, moet je wel over de nodige deskundigheid bezitten en daar beschik ik helaas niet over.*
- *Mijn man heeft meegedaan maar hij is afgehaakt vanwege de manier waarop sommige deelnemers helaas reageren: emotioneel en met vooringenomen standpunten.*
- *Ruimte is er wel, en HDSR deelt onze mening dat het veiliger moet voor fietsers. Maar HDSR vindt de inrichting van de dijk en een fietspad alleen haar zaak als het geen extra geld kost.*
- *We merken niet dat HDSR lobbyt voor betere fietsvoorzieningen bij de betrokken wegbeheerders.*
- *We kunnen meedoen, ja. Maar het gaat allemaal erg traag. Het zou goed zijn als we meer contact hadden om te bespreken wat er gebeurt.*
- *Dit is niet onze rol. Bij HDSR zitten de experts om deze dijk te versterken.*
- *De gemeente, vooral Utrechtse Heuvelrug, zou een duidelijke rol moeten hebben en nemen.*
- *Ik wil rechtstreeks contact met een vaste persoon of groep.*

## Thema D

## Invloed

### Hebben inwoners het idee dat ze plannen kunnen beïnvloeden?

#### Wat gaat er goed?

Nagenoeg iedereen is het er over eens dat HDSR een open houding heeft als het gaat om meepraten en meedenken. De mensen van HDSR zijn van goede wil, daar ligt het niet aan, zeggen ze. Eén respondent is het daar niet mee eens. Ze geeft aan dat HDSR “een groot sturend vermogen heeft”. Het overgrote deel van de respondenten houdt zich bij de feiten; zij komen tot de conclusie dat het vermoedelijk gaat om een weeffout in de organisatie.

#### Wat kan er beter?

Het is niet goed, zo oordelen respondenten, dat inwoners met verschillende belangen bij elkaar worden gezet, terwijl andere partijen dezelfde belangen ook op andere locaties bespreken (meestal met beslisbevoegdheid). Dat proces is niet transparant oordelen respondenten. Dit is niet goed voor het vertrouwen en kan een valkuil zijn.

Respondenten vinden dat ze onvoldoende invloed kunnen uitoefenen op het project. Op de twee deeltrajecten waar deze vraag is gesteld, komt Wijk bij Duurstede – Amerongen uit op een 4.8 en Salmsteke op 4.6. We constateerden al dat de motivatie van mensen om mee te doen aan bijeenkomsten onder invloed staat van de wijze van communiceren en hoe ‘van hogerhand’ besluiten tot stand komen.

In de één-op-één gesprekken komt een argument steeds bovendrijven: inwoners hebben geen zicht op wat er met hun opmerkingen gebeurt. Eén van de respondenten vat het kernachtig samen: “We weten wat we in de pijplijn stoppen, maar we weten niet hoe het eruit komt en of het eruit komt. Het is onherkenbaar, als we het al terug kunnen vinden.”

Respondenten noemen een onduidelijke overlegstructuur als tweede reden. Ze komen naar informatie-avonden en nemen deel aan werksessies, maar komen er langzaam maar zeker achter dat er een veel bredere overlegstructuur is. Welke overleggen dat zijn en wie daar aan tafel zitten is niet bekend, evenals de invloed van deze partijen en hun beslissingsbevoegdheid.

Een aantal respondenten noemt als voorbeeld een vrijliggend fietspad op de dijk tussen Amerongen en Wijk bij Duurstede. Zo'n fietspad werd gezien als een oplossing voor de onveilige verkeerssituatie op de dijk en heeft ook lang stand gehouden in het hele proces. Respondenten hebben uiteindelijk op meerdere plekken (uit de krant, op het gemeentehuis, via burens, maar niet in de HDSR-overleggroep) vernomen dat de gemeente Utrechtse Heuvelrug geen geld had voor een afzonderlijk fietspad. In een eigen reconstructie geven respondenten aan dat dit door deze gemeente besproken moet zijn met HDSR, maar dat de terugkoppeling er niet is geweest. In ieder geval is dat hun beleving.

De niet-transparante overlegstructuur is volgens enkele respondenten de reden dat niet helemaal duidelijk is met welke petten HDSR deelneemt aan deze gesprekken. Een voorbeeld: HDSR stelt dat zij gaat over de waterveiligheid en dat verkeersveiligheid op de dijk (motoroverlast, fiets- en wandelveiligheid) een onderwerp voor de gemeente is. Wat formeel zo is, erkennen respondenten. Maar zo'n houding siert een organisatie die ook een maatschappelijk belang dient in ieder geval niet, blijkt uit de reacties.

Hetzelfde geldt voor natuurliefhebbers die het belang van natuurontwikkeling in de uiterwaarden onderstrepen, maar niet weten hoeveel ruimte er is voor natuurontwikkeling. Ze hebben ook geen idee wie er wanneer over hun inbreng oordeelt. Aan de andere kant vinden respondenten het vreemd dat op bewonersbijeenkomsten over grond van bijvoorbeeld het Utrechts Landschap wordt gesproken terwijl deze organisatie niet op de bijeenkomst aanwezig is.

## Hoe kan het beter?

- HDSR is nu het belangrijkste contact voor inwoners en zal bijvoorbeeld ook de Kop van Jut zijn als een gemeente geen geld heeft voor een fietspad. Als die structuur duidelijker wordt zullen inwoners beter begrijpen wat er achter de schermen gebeurt en ook positiever gaan denken over hun invloed.
- Oormerk meekoppelkansen en volg de weg die ze afleggen in het proces. Voor inwoners is dat belangrijke informatie. Begrip voor keuzes en dilemma's versterken de chemie. Inwoners moeten ook keuzes maken in hun eigen huishouden, ze weten hoe het werkt; sluit daar bij aan leg uit wat er achter de schermen gebeurt (en wat naar buiten kan).



## Quotes

### Respondenten zijn zoals gezegd kritisch over hun invloed op het proces. Wat zeggen respondenten over hierover en over mogelijke verbeteringen?

- *Het gaat niet alleen om de inbreng – die ruimte is er voldoende – maar ook om wat er mee wordt gedaan. Hoe worden belangen gewogen?*
- *Het zou kunnen dat jullie rekening houden met onze belangen, maar jullie varen ook een eigen koers.*
- *De ingebrachte zaken werden onderzocht en teruggekoppeld.*
- *De 'zorg voor veiligheid van fietsers' werd meegenomen, hoorden wij. Maar er is nog geen geld voor geregeld.*
- *Het fietspad is uitgebreid in het nieuws geweest, dus ik weet nu ook waarom er niets mee gedaan wordt.*
- *Het was beter geweest om naast de projectgroep van het waterschap een afzonderlijke bewonersgroep te maken, met een onafhankelijke voorzitter die namens de inwoners had kunnen praten. Dat had meer evenwicht gebracht.*
- *Misschien moet er vaker een overleg zijn met alle natuur- en milieuclub, terreinbeheers-organisaties en relevante ambtenaren van provincie, gemeente en HDSR.*

## Quotes

- *Speel open kaart. Zorg dat je antwoorden hebt op vragen van de bewoners. Anders hoef je geen bewonersavond te organiseren.*
- *Ik miste op de bewonersavonden de inbreng van de grootgrondbezitters zoals Staatsbos-beheer en het Utrechts Landschap.*
- *Graag onderscheid aangeven over welke onderwerpen inspraak mogelijk is en over welke onderwerpen niet.*
- *Geef woningeigenaren aan de dijk meer gedetailleerde informatie en een tijdlijn. Het is erg onduidelijk hoe dit proces verloopt.*
- *Zet geen mensen bij elkaar met verschillende achtergronden. Een avond met alleen boeren is voor mij beter, dan komen onze punten beter uit de verf. Ik zat op een avond met meer dan dertig mensen, dat is niet efficiënt.*
- *HDSR moet meer luisteren naar de dijkbewoners en de burgers in de stad of het dorp er buiten laten.*
- *Volgens mij is voor het vertrouwen in communicatie en het maatschappelijk draagvlak vooral belangrijk dat goed wordt onderbouwd waarom ingebrachte punten of wensen wel of niet worden overgenomen. En dan niet in grote slagen maar op het niveau van de wens of het punt. Dat vraagt meer tijd maar dat verdient je terug in het vervolgproces.*
- *We vertrouwen er op dat onze wensen worden meegenomen, maar we zouden wel een duidelijke terugkoppeling willen horen en zien.*
- *Een klein beetje vertrouwen heb ik wel, maar ik denk dat de plannen van de gemeente Houten waarschijnlijk zwaarder wegen.*
- *Ik heb niet zo veel vertrouwen. Als aanwonende willen we helemaal geen plannen voor extra recreatie, binnenbermen met wandelpaden, parkeerplaatsen en verbreding van de weg, zodat het verkeer nog harder kan. We willen de dijk graag houden zoals hij is.*
- *De uiteindelijke afweging gebeurt buiten mijn gezichtsveld en invloedssfeer.*
- *Kies voor één-op-één gesprekken. Mensen met verschillende belangen bij elkaar zetten werkt niet.*
- *Met name de ruimte voor eigen inbreng blijkt moeizaam. Discussies over onteigening vertroebelen het proces en de communicatie over de dijkversterking.*

## 3.

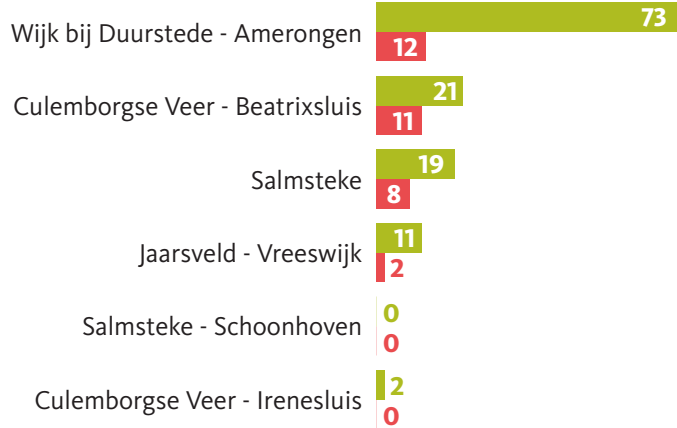
### Beschrijving van de werkwijze, achtergronden, verantwoording

De interviewronde is vanwege de beperkingen van het coronavirus in twee delen uitgevoerd. In februari en de eerste helft van maart 2020 was al een begin gemaakt met de onlinesurvey totdat half maart werd besloten om de gesprekken voorlopig uit te stellen. In september is de draad weer opgepakt. De interviewronde is toen wederom breed aangekondigd onder de ontvangers van de nieuwsbrieven en via de (online) kanalen van het hoogheemraadschap.

Inwoners in de zes deeltrajecten werden uitgenodigd om deel te nemen aan de online vragenlijst. Ook werd gewezen op een diepte-interview als aanvulling op de online deelname. In eerste instantie was een fysiek gesprek gepland maar vanwege de coronabeperkingen zijn deze gesprekken via de telefoon gevoerd. Bij alle respondenten was volledig begrip voor deze werkwijze. De gesprekken zijn aangeduid als diepte-interviews. Aan de hand van de online reacties van respondenten werden verdiepende vragen geformuleerd om een scherper beeld te verkrijgen van de gegeven antwoorden maar ook van de context en perspectief. In negen van de tien gesprekken gaven respondenten aan dat een belang (direct vanwege wonen en werken aan de dijk of indirect vanwege belangenbehartiging voor natuur, erfgoed en verkeer) de aanleiding was voor een vervolgesprek. Voor een derde van de bijna vijftig respondenten was het vervolgesprek een uitlaatklep voor sentiment en emoties. Opiniepijlers vervult in dit onderzoek een neutrale rol. Onze interviewers luisteren en stellen de juiste vragen. De informatie wordt één-op-één doorgegeven aan HDSR. Inwoners stellen het op prijs dat HDSR de communicatie rond de Sterke Lekdijk laat onderzoeken. Eén persoon trok haar verzoek voor een interview bij nader inzien in omdat ze niet verwachtte dat een interview iets zou veranderen.



Overzicht van het aantal reacties op de online survey en het aantal dieptegesprekken



De kwaliteit en diepte van de persoonlijke gesprekken (kwalitatief onderzoek \*) en de breedte online reacties (kwantitatief onderzoek\*\*) stellen ons in staat om een helder antwoord te formuleren op de voorliggende onderzoeksvraag.

Doel van het onderzoek:

Achterhalen of de huidige vorm van externe communicatie en participatie goed wordt bevonden door de burger.

Subdoel/wens:

Dit onderzoek inrichten als o-meting. Hier moeten we op voort kunnen bouwen als we bijvoorbeeld jaarlijks willen evalueren.

\*) In het zogeheten kwalitatieve onderzoek is gekeken naar:



Een combinatie van mensen die wel en niet naar participatiemomenten komen. De dieper liggende redenen ontdekken waarom ze al dan niet komen en indien niet, hoe we ze beter kunnen bedienen.

- Het is belangrijk om daarbij ook in beeld te krijgen of er verschil zit in opvatting rond de dijkversterking.
- Is de noodzaak van dijkversterking doordrongen of niet?

\*\*) De online survey (kwantitatief onderzoek) draagt bij aan een verdere onderbouwing en verbreding van de persoonlijke gesprekken. Hier lag het accent op: Meer algemene vragen over de ideale vorm van voorlichting.

- Hoeveel tijd zijn mensen bereid te besteden aan participatie?
- Zijn de huidige bewonersavonden naar wens?
- Voel je je gehoord?



