



STERKE LEKDIJK

Monitoring communicatie en participatie

Tevredenheidsonderzoek onder aanwonenden en
andere betrokkenen



Inhoud

1.0 Inleiding	4
2.0 Werkwijze	5
3.0 Duiding van de resultaten	5
4.0 Samenvatting	6
4.1 Kernpunten	6
4.2 Verbetersuggesties	7
5.0 Uitwerking resultaten	8
5.1 Hierbij ben ik (het meest) tevreden bij de Sterke Lekdijk	8
5.2 Welke tip wilt u het project nog meegeven?	10
6.0 Algemeen	11

Tevredenheidsonderzoek Sterke Lekdijk 2025

Inwoners over participatie en communicatie rond de versterking van de Lekdijk, aan de noordkant van de Lek, tussen Amerongen en Schoonhoven.

Onderzoeksbureau Opiniepijlers, oktober 2025, in opdracht van Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden (HDSR)

Samenstelling Frank Bolder
Graphics en ontwerp Louman & Friso ontwerp bureau

1.0 Inleiding

Tussen Amerongen en Schoonhoven wordt de komende jaren volop gewerkt aan de versterking van de Lekdijk. Dat gebeurt in deeltrajecten, over een afstand van 55 kilometer. Inwoners in het gebied hebben direct of indirect te maken met deze werkzaamheden.

Wat merken inwoners van de werkzaamheden? Worden ze goed geïnformeerd? Hebben ze wellicht verbeterpunten? Kortom, zijn inwoners tevreden met de gang van zaken? En wat zijn dan eventuele verbeterpunten? Met een tevredenheidsonderzoek wil het project de Sterke Lekdijk daar een helder beeld van krijgen.

Dit is het tweede onderzoek van een meerjarig project (looptijd tot 2028/2029). In het eerste onder-

zoek is de tevredenheid gemeten met persoonlijke gesprekken op de dijk, gesprekken met stakeholders en een online-vragenlijst. Daarvoor zijn mailadressen van inwoners langs het hele traject gebruikt om inwoners aan te schrijven. Deze lijsten bleken incompleet. Ook bleken de resultaten niet goed toe te passen voor de verschillende - in uitvoering uiteenlopende - projecten. Al met al had dat gevolgen voor de transparantie van het onderzoek.

Om die reden is besloten om de opzet van het onderzoek te vereenvoudigen. In het tweede onderzoek wordt de meting uitgevoerd via de HDSR-communicatiekanalen. Inwoners in het gebied worden niet meer persoonlijk aangeschreven; ze worden bereikt via sociale media, websites en platforms rond het project. Dat resulteert in een groter bereik.

2.0 Werkwijze

Het tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd tussen 10 juni en 18 juli. Inwoners in het gebied zijn geïnformeerd via diverse kanalen, zoals lokale media, gemeentelijke publicaties, de bouw-app en websites. In het bericht was een link opgenomen naar de online vragenlijst.

In de week van 14 juli is het bericht nog een keer verspreid omdat de deelname achterbleef; ook werd de einddatum opgeschoven naar 25 juli. In totaal hebben 166 inwoners deelgenomen aan het onderzoek.

3.0 Duiding van de resultaten

De resultaten van het tevredenheidsonderzoek naar de Sterke Lekdijk hebben om twee redenen niet aan de verwachtingen voldaan.

1. Het onderzoek is geheel online uitgevoerd en dat heeft invloed gehad op de resultaten. Online reageren doorgaans vooral mensen met kritiek, tevreden inwoners laten zich minder horen. Dat zagen we terug in de resultaten.

2. Respondenten geven anoniem hun mening en dat kan bij gevoelige onderwerpen leiden tot harde, ongenueanceerde en soms kwetsende taal. Daarnaast spelen de abstracte vraagstelling (bent u (on)tevreden?) en het ruime aantal gesloten vragen - uit te werken in een strak schema van balkdiagrammen - een rol.

Deze keus is gemaakt om aan te sluiten bij gangbare evaluatie-instrumenten binnen dit project maar de vraag is of dit onderzoek op dezelfde wijze kan worden uitgevoerd. Communicatie en omgevingswerk vragen doorgaans meer maatwerk en diepgang.

De uitkomsten gaven het omgevingsmanagement geen handelingsperspectief om tot verbeteringen van de dienstverlening te komen. Om deze reden hebben wij onze onderzoeksvraag verlegd en uitgewerkt in de volgende hoofdstukken.



4.0 Samenvatting

In dit hoofdstuk hebben we de kernpunten samengevat en beleidsaanbevelingen uitgewerkt. We hebben vooral gekeken naar de waarom-vraag. Waarom zijn respondenten (on)tevreden? En niet naar of ze (on)tevreden zijn. Dit geeft het waterschap meer inzicht in waar mogelijk verbetering in de dienstverlening is door te voeren.

De kernpunten van dit onderzoek gaan over onvoldoende participatie, gebrekkige informatievoorziening, en zorgen over bereikbaarheid en leefbaarheid. Respondenten vragen om herstel van vertrouwen, betere communicatie en meer maatwerk voor bewoners en ondernemers. De zorgen zijn urgent en raken bewoners en ondernemers in hun dagelijks functioneren. Het gaat ook over vertrouwen in het bestuur.

4.1 Kernpunten

- 1

Gebrekkige en versnipperde informatievoorziening

- Informatie is wel beschikbaar via app en website, maar niet proactief of doelgroepgericht.
 - Pushberichten kunnen vaker en updates vereisen actieve monitoring door bewoners.
- 2

Onvoldoende participatie en inspraakmogelijkheden

- Bijeenkomsten zijn vaag, zonder ruimte voor vragen of dialoog.
 - Formuleer vragen minder abstract, sluit aan bij werkzaamheden van omgevingsmanagers, bijeenkomsten en besluiten
 - Keukentafelgesprekken worden gepland in vakantieperiodes, wat deelname belemmert.
 - Inspraakreacties blijven onbeantwoord, wat leidt tot frustratie en wantrouwen.
- 3

Impact op bereikbaarheid en leefbaarheid

- Afsluiting van wegen leidt tot lange omrijroutes zonder alternatieven.
 - Recreatiegebieden zoals de Gravenbol zijn langdurig onbereikbaar.
 - Ondernemers missen duidelijkheid over vergunningen en bereikbaarheid voor klanten.
- 4

Verlies van vertrouwen in overheid en beleid

- Wisselend personeel en gebrek aan continuïteit ondermijnen het vertrouwen.
 - Er leeft de vrees dat tijdelijke maatregelen permanent worden ingevoerd.

4.2 Verbetersuggesties

1. Versterk de communicatiekanalen

- Implementeer een vast ritme van updates via app, nieuwsbrief en sociale media.
 - Zorg voor doelgroepgerichte communicatie: aparte kanalen voor ondernemers, bewoners, recreanten.
 - Geef duidelijkheid over bereikbaarheid per fase, inclusief weekend- en pontverkeer.
2. Herstructureer participatieprocessen

- Organiseer bijeenkomsten met vaste contactpersonen en ruimte voor vragen.
 - Organiseer feedback tijdens bijeenkomsten, met vragenlijsten of korte gesprekken
 - Maak vaker gebruik van persoonlijke gesprekken
 - Beoordeel tevredenheid vooral op praktische toetsing van de werkzaamheden van omgevingsmanagers, bijeenkomsten en besluiten
 - Vermijd planning van inspraakmomenten in vakantieperiodes.
 - Introduceer een terugkoppelingsmechanisme voor ingesproken berichten en ingezonden vragen.
3. Ontwikkel maatwerkoplossingen voor bereikbaarheid

- Bied alternatieve routes aan met duidelijke bewegwijzering, op plaatsen waar dat mogelijk is
 - Stel tijdelijke vergunningen beschikbaar voor ondernemers, op plaatsen waar dat kan.
 - Onderzoek mogelijkheden voor recreatieve toegang tot gebieden zoals de Gravenbol.
4. Herstel vertrouwen door transparantie en continuïteit

- Communiceer helder over de duur en doelstellingen van maatregelen.
 - Vermijd wisselingen in personeel bij bewonerscontacten.
 - Publiceer evaluaties van eerdere trajecten en leerpunten.



5.0 Uitwerking resultaten

Het onderzoek bestaat voor het grootste deel uit gesloten vragen. In twee open vragen hebben respondenten de ruimte gekregen om inhoudelijk te reageren.
Het gaat om deze vragen:

- Hierover ben ik (het meest) tevreden bij de Sterke Lekdijk.
- Welke tip wilt u het project nog meegeven?

Deze worden in 5.1 en 5.2 uitgewerkt.

5.1 Hierover ben ik (het meest) tevreden bij de Sterke Lekdijk.

Uit de reacties spreekt een positieve erkenning voor het project. Veilig wonen achter sterke, betrouwbare dijken, komt in veel reacties terug.

De reacties hebben we vervolgens geclusterd rond zes thema’s:

- Verkeer en bereikbaarheid
- Informatievoorziening
- Samenwerking en inspraak
- Effecten op bedrijven
- Recreatie en leefbaarheid
- Uitvoering en kwaliteit

Opmerkingen

Verkeer en bereikbaarheid
Klachten over afsluitingen, omleidingen, gebrek aan alternatieven

Informatievoorziening
Ontevredenheid over communicatie, gebrek aan transparantie

Samenwerking en inspraak
Frustratie over gebrek aan participatie, onduidelijke bijeenkomsten

Effecten op bedrijven
Zorg over bereikbaarheid van ondernemingen en economische schade

Recreatie en leefbaarheid
Kritiek op bereikbaarheid van recreatiegebieden zoals Gravenbol

Uitvoering en kwaliteit
Kritiek op snelheid, afwerking en planning van werkzaamheden

Als we kijken naar impliciete betekenissen en onderliggende zorgen dan zien we:

Wantrouwen richting overheid/bestuur:
Er wordt gesuggereerd dat inspraak slechts symbolisch is (“vinkjesonderzoek”), en dat besluiten al vaststaan.

Zorgen bij kleine ondernemers:
Meerdere reacties wijzen op het gebrek aan ondersteuning voor bedrijven.

Verlies van controle:
Mensen voelen zich niet gehoord, niet geïnformeerd en machteloos tegenover de plannen.

Impact op dagelijks leven:
De afsluitingen raken mensen in hun werk, hobby’s, recreatie en mobiliteit.



5.2 Welke tip wilt u het project nog meegeven?

De werkzaamheden hebben een grote impact op het gebied. Dat zien we terug in de vele opmerkingen over verkeersveiligheid en bereikbaarheid.

Wat zeggen respondenten?

Verkeer

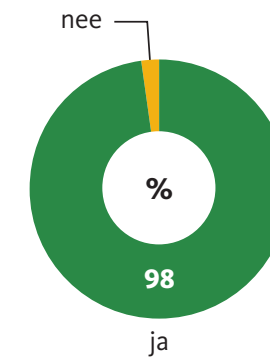
- Sluipverkeer en gevaarlijke situaties op smalle boerenwegen.
- Verzoek om eenrichtingsverkeer en snelheidsverlaging in het buitengebied.
- Onvoldoende aandacht voor scholieren op omleidingsroutes.
- Verkeerssituatie tussen dorpen is chaotisch.
- Afsluiting van wegen leidt tot gevaarlijke situaties en lange omrijroutes.
- Fietzers en forenzen worden onvoldoende meegenomen in de plannen.
- Pendelbussen zijn geen werkbaar alternatief voor woon-werkverkeer.
- Verzoek om flitspalen, eenrichtingsverkeer en betere bewegwijzering.
- Senioren kunnen overdag niet veilig fietsen.

Verder zijn veel opmerkingen gemaakt over de communicatie. Wat zeggen respondenten over communicatie, omgevingsmanagement en uitvoering:

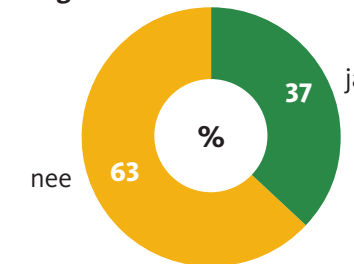
- Inwoners ervaren een gebrek aan duidelijke en tijdige informatie.
- Er is frustratie over het gebrek aan antwoorden op vragen.
- Er is geen duidelijkheid over planning, bereikbaarheid en werkzaamheden.
- Bewoners worden niet tijdig of adequaat geïnformeerd, ook niet tijdens keukentafelgesprekken of bijeenkomsten.
- BouwApp en andere communicatiemiddelen worden niet goed gebruikt. We moeten meestal zelf uitzoeken hoe het zit.
- Er wordt veel gepraat, maar weinig gezegd.
- Er lijkt ruimte voor inspraak maar die is er niet.
- Onduidelijkheid over het mandaat van omgevingsmanagers.
- Onduidelijkheid over afhandeling van klachten over aannemers.
- We hebben nul invloed.

6.0 Algemeen

Bent u op de hoogte van het dijkversterkingsproject Sterke Lekdijk?



Woont u direct aan de Lekdijk/Nederrijndijk waar het waterschap de dijk versterkt of is uw bedrijf direct aan deze dijk gevestigd?



Aan welk deeltraject woont u?

