

# Tevredenheidsonderzoek 2017

*Eindrapport*

Combinatie Tessel

Maart 2018

# Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	Pagina 3
Achtergrond van het onderzoek	Pagina 5
Onderzoeksresultaten	Pagina 9

# Managementsamenvatting

The image features a white background with a large, abstract graphic on the right side. This graphic consists of several overlapping, curved shapes in various shades of blue, ranging from a light sky blue to a deep, vibrant blue. The shapes create a sense of movement and depth, starting from the bottom left and curving upwards and to the right towards the top right corner.

# Managementsamenvatting

## Onderzoeksopzet

Onderzoeksbureau Enneüs heeft in opdracht van de Combinatie Tessel een tevredenheidsonderzoek opgezet en uitgevoerd onder de omwonenden van de dijkwerkzaamheden op Texel. Er is een meetmethode ontwikkeld die ingaat op de informatiebehoefte van Combinatie Tessel en haar partners. Deze meting voor het jaar 2017 is de eerste in een serie van drie jaarlijkse metingen.

## De ervaren hinder

De voornaamste hinder die omwonenden ervaren betreft de verminderde bereikbaarheid per weg. Deze wordt voornamelijk door omleidingen veroorzaakt. De ervaren hinder bevindt zich vooral in Oudeschild; bijna de helft van de respondenten wijst deze locatie aan. Verder speelt de duur van de werkzaamheden een belangrijke rol bij de ervaren hinder. De hinder komt voor de omwonenden niet als een verrassing; driekwart wist vooraf dat er hinder zou ontstaan. Daarnaast hebben omwonenden begrip voor de ontstane hinder; de hinder hoort er volgens hen nou eenmaal bij. Er heerst grotendeels tevredenheid bij omwonenden over de inzet van Combinatie Tessel om de hinder te beperken.

## Informatievoorziening en communicatie

De bewonersbrief is de belangrijkste vorm van informatievoorziening, gevolgd door de uitvoerders op de dijk en de bewonersavond. Ruim 60% van de omwonenden wil niet op een andere manier worden geïnformeerd. Omwonenden die wel op een andere manier geïnformeerd willen worden, geven vooral de voorkeur aan een digitale nieuwsbrief. Om omwonenden nog beter te informeren is het vooral van belang om meer inzicht te verschaffen in de planning. De informatie en communicatie over de werkzaamheden krijgt een gemiddeld rapportcijfer van een 7,2.

## Algemene tevredenheid

Omwonenden zijn het meest tevreden over de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd. Zij geven hiervoor een gemiddeld rapportcijfer van een 7,6. De maatregelen die Combinatie Tessel neemt ten behoeve van de bereikbaarheid van percelen krijgen een 7,0.

# Achtergrond van het onderzoek



# Onderzoeksopzet

## Aanleiding

De dijk op Texel wordt versterkt. Combinatie Tessel heeft de opdracht van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier gekregen deze werkzaamheden uit te voeren en is zoals u merkt in volle gang. Het eerste uitvoeringsjaar zit er inmiddels op en er zijn flinke stappen gezet richting de oplevering in 2019. De Combinatie Tessel wil onder omwonenden en betrokkenen de tevredenheid meten aangaande het omgevingsmanagement en de bouwcommunicatie. Op basis van dit onderzoek zal de inzet van de bouwcommunicatie en hinderbeperkende maatregelen worden verbeterd.

## Onderzoeksopzet

In de periode november 2017 tot en met maart 2018 heeft onderzoeksbureau Enneüs in opdracht van Combinatie Tessel een tevredenheidsonderzoek opgezet en uitgevoerd onder de omwonenden van de dijkwerkzaamheden op Texel. In nauwe samenspraak met een afvaardiging van de organisatie is er een aanpak opgesteld om een meetmethode te ontwikkelen die ingaat op de informatiebehoefte van Combinatie Tessel en haar partners binnen het project. De meting voor het jaar 2017 betreft de eerste meting in een serie van drie jaarlijkse metingen.

## Onderzoeksvragen

- Hoe tevreden zijn omwonenden over de informatie en communicatie over de werkzaamheden?
- Hoe tevreden zijn omwonenden over de maatregelen die Combinatie Tessel heeft genomen om de hinder te beperken?
- Hoe tevreden zijn omwonenden over de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd?

Tevens verschaft het onderzoek inzicht in welke hinder omwonenden het afgelopen jaar hebben ervaren en waar deze hinder vooral plaatsvond. Ook komen de bronnen aan bod die omwonenden gebruiken voor informatie over de werkzaamheden aan de dijk.

## Methode van onderzoek

### Onderzoeksdoelgroep

De onderzoeksdoelgroep bestaat uit 472 omwonenden en organisaties die woonachtig of gevestigd zijn nabij de secties waar Combinatie Tessel werkt aan de dijk. Ruim 90% van de doelgroep bestaat uit omwonenden. In samenspraak met Combinatie Tessel is besloten om de doelgroep in het vervolg van dit rapport dan ook omwonenden noemen.

### Dataverzameling

- De dataverzameling heeft plaatsgevonden middels een schriftelijke en online vragenlijst:
  - Per brief zijn de omwonenden aangeschreven;
  - Zij de kregen de mogelijkheid om de vragenlijst schriftelijke óf online in te vullen;
  - Voor vragen of ondersteuning konden respondenten zich telefonisch of per e-mail wenden tot de helpdesk van Enneüs.
- De dataverzameling heeft plaatsgevonden in de periode van 17-01-2018 tot 26-02-2018;
- Na 2,5 week is er een herinneringsbrief bezorgd bij de omwonenden die op dat moment nog niet hadden gerespondeerd.

# Respons

## Responsverdeling

In totaal hebben 99 omwonenden de vragenlijst volledig ingevuld. Dit komt neer op een respons van 21,0%.

- 56 respondenten (56,6%) hebben de schriftelijke vragenlijst ingevuld;
- 43 respondenten (43,4%) hebben de online vragenlijst ingevuld.

## Betrouwbaarheid

De 99 respondenten zorgen voor een betrouwbaarheidsniveau van 90% en een foutmarge van 7,3%. Wanneer dit onderzoek nog eens 10 keer op dezelfde wijze wordt uitgevoerd, dan zal dit naar verwachting 9 keer resulteren in dezelfde uitkomst. De foutmarge houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de omwonenden tevreden is over de communicatie, dit percentage in werkelijkheid tussen de 42,7% en 57,3% ligt. We concluderen hieruit dat er sprake is van een gedegen onderzoek dat betrouwbare inzichten geeft in de tevredenheid van omwonenden over de werkzaamheden die Combinatie Tessel uitvoert.

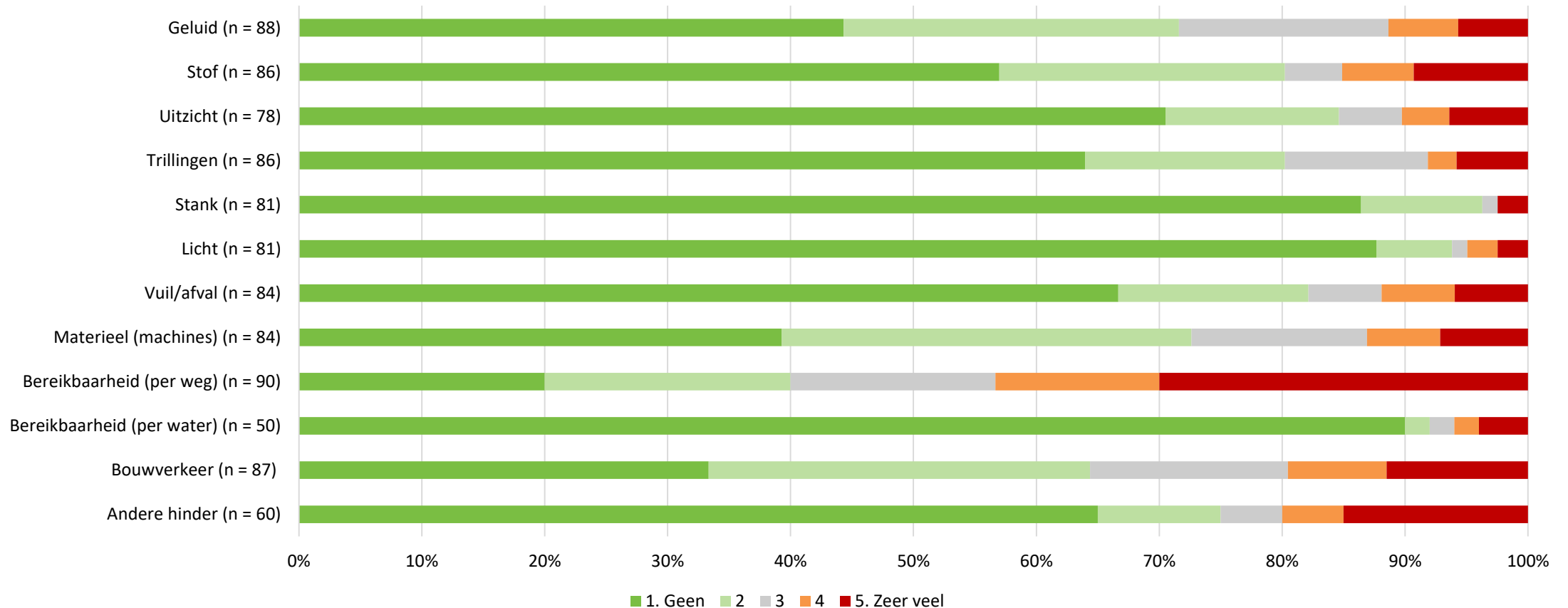


# Onderzoeksresultaten

The slide features a white background with a large, abstract blue shape on the right side. This shape is composed of several overlapping, curved segments in different shades of blue, creating a dynamic, modern look. The text 'Onderzoeksresultaten' is positioned on the left side of the slide, centered vertically relative to the blue shape.

# Omwonenden hebben vooral hinder ondervonden met betrekking tot de bereikbaarheid per weg

Geef aan in hoeverre u de afgelopen periode hinder heeft ondervonden door...



## Er heerst begrip bij omwonenden over de hinder die is ontstaan door de werkzaamheden

Indien u andere vormen van hinder heeft ondervonden, welke zijn dit dan? (n = 25)

Respondenten kregen de mogelijkheid om andere soorten hinder te vermelden. Hieronder volgen andere vormen van hinder die meerdere keren zijn genoemd:

- Vuile grond, stof of prut op de weg (n = 10)
- Slechte bereikbaarheid en omrijden (n = 9)
- Kleine wegen (met als gevolg slechte bermen) (n = 3)
- Toename in verkeer en last van toeristenverkeer (n = 3)
- Gepiep van achteruitrijdende vrachtauto's (n = 2)
- (Fiets)verkeersonveiligheid (n = 2)

Ook maakten er drie respondenten van de gelegenheid gebruik om te melden dat zij niet of nauwelijks hinder hebben ervaren en begrip hebben voor het feit dat de werkzaamheden plaatsvinden.

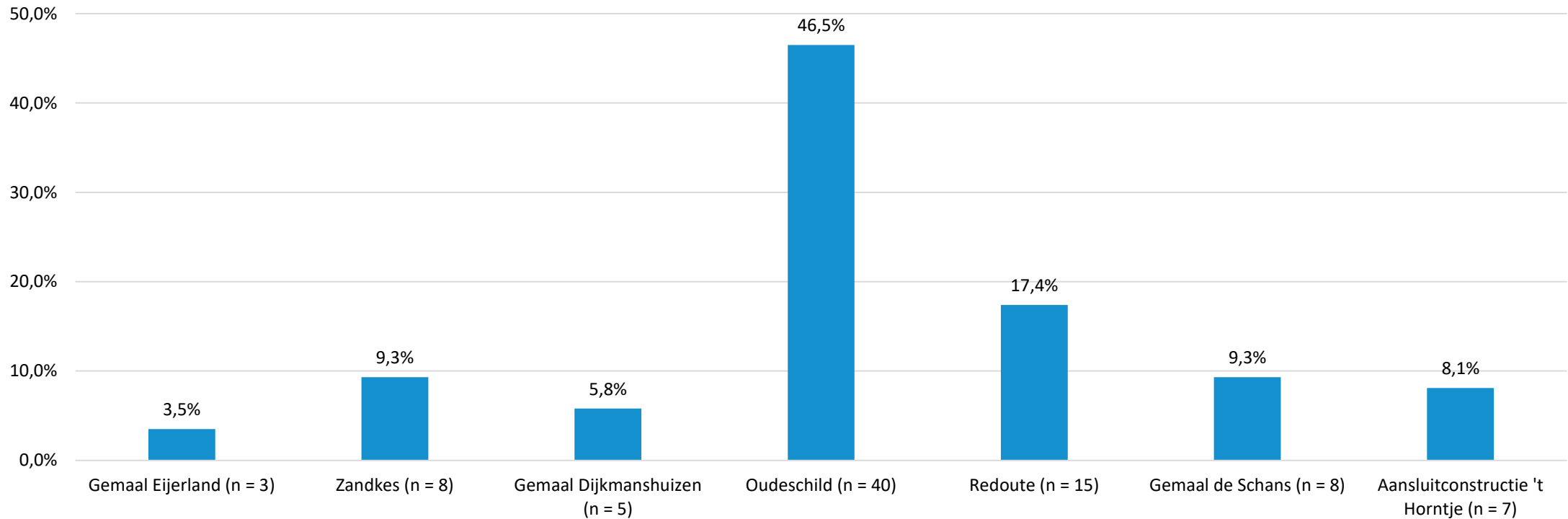
Kunt u toelichten waarom u wel of geen hinder heeft ondervonden? (optioneel) (n = 51)

Respondenten bevestigen de eerder vermelde hinder die zij hebben ervaren. Hierbij wordt met name uitgelegd hoe de bereikbaarheid over de weg werd belemmerd. Echter, meerdere respondenten benadrukken in hun toelichting ook dat zij begrijpen dat de werkzaamheden erbij horen en dat deze werkzaamheden bij hen bekend waren (n = 14).

## De hinder vond vooral plaats in Oudeschild

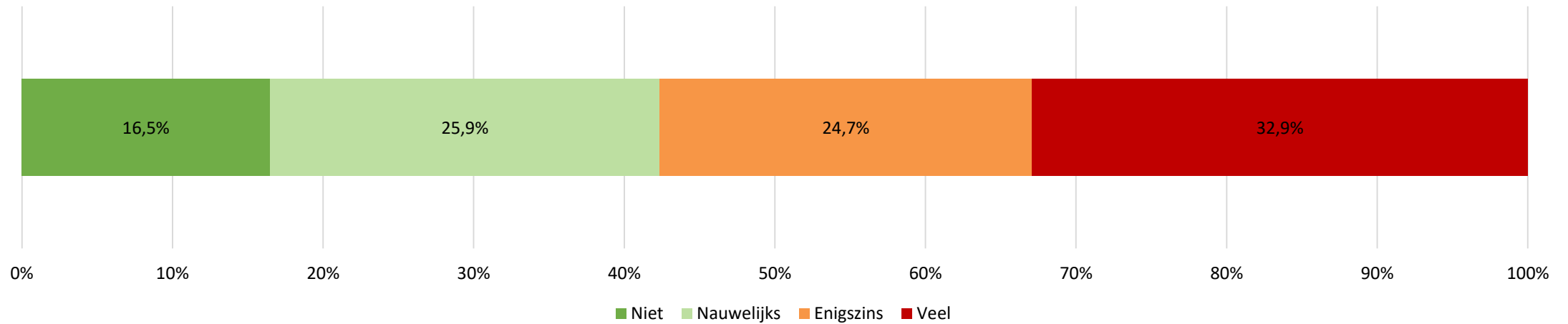
Waar vond de hinder vooral plaats? (n = 95)

Van de respondenten ondervonden er 9 (10%) geen hinder van de werkzaamheden, 86 respondenten (90%) hebben aangegeven waar zij de hinder vooral hebben ervaren:



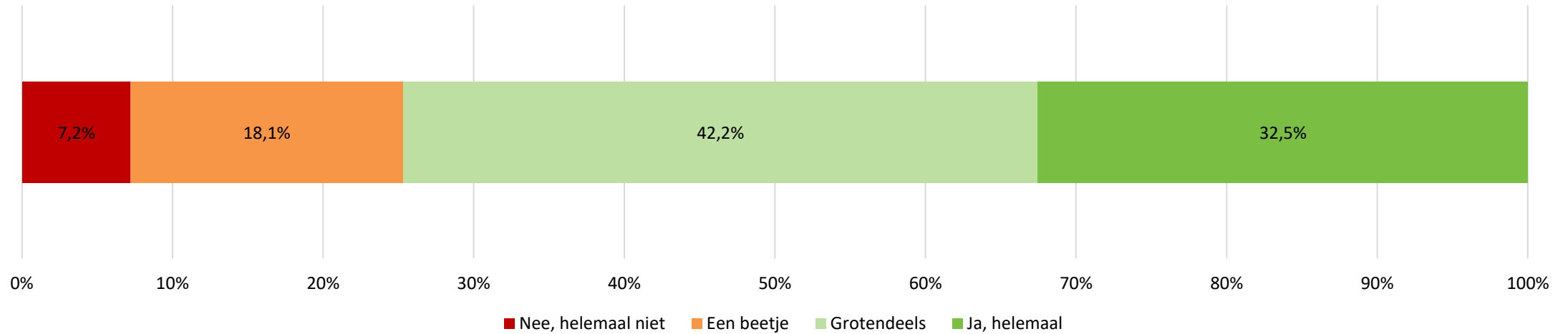
## Voor een kleine 60% van de respondenten speelt de duur van de werkzaamheden een rol bij de ervaren hinder

In hoeverre speelt de duur van de werkzaamheden een rol bij de hinder die u ervaart? (n = 85)



## 75% van de respondenten wist (grotendeels) dat er hinder zou ontstaan

Wist u dat deze hinder zou kunnen ontstaan? (n = 83)



## Een meerderheid van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de inzet van Combinatie Tessel om de hinder te beperken

Wat kan Combinatie Tessel doen om de hinder voor u te beperken, tot aan de oplevering van het project? (n = 62)

Zoals we eerder al constateerden, geven omwonenden ook hier aan dat zij zich ervan bewust zijn dat de werkzaamheden noodzakelijk zijn en dat hinder er bij hoort. Een meerderheid van de respondenten greep deze vraag aan om de tevredenheid te uiten:

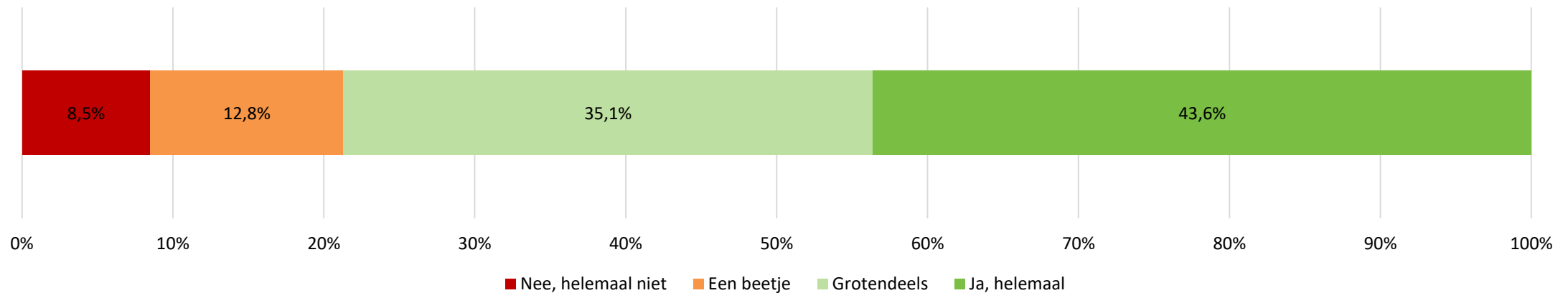
- Tevreden over de informatievoorziening en getroffen maatregelen (n = 34)

Respondenten stellen een aantal verbeteringen voor, namelijk:

- Omwonenden blijven voorlichten over de werkzaamheden (n = 5)
- Zo snel mogelijk de werkzaamheden afronden (n = 4)
- Meer veiligheid creëren voor het fietsverkeer (n = 2)
- Een omleiding via Den Burg realiseren (n = 2)

## Een kleine 80% van de respondenten is voldoende geïnformeerd

Bent u door Combinatie Tessel voldoende geïnformeerd over de mogelijke hinder die kon gaan ontstaan vanwege de werkzaamheden aan de dijk? (n = 94)

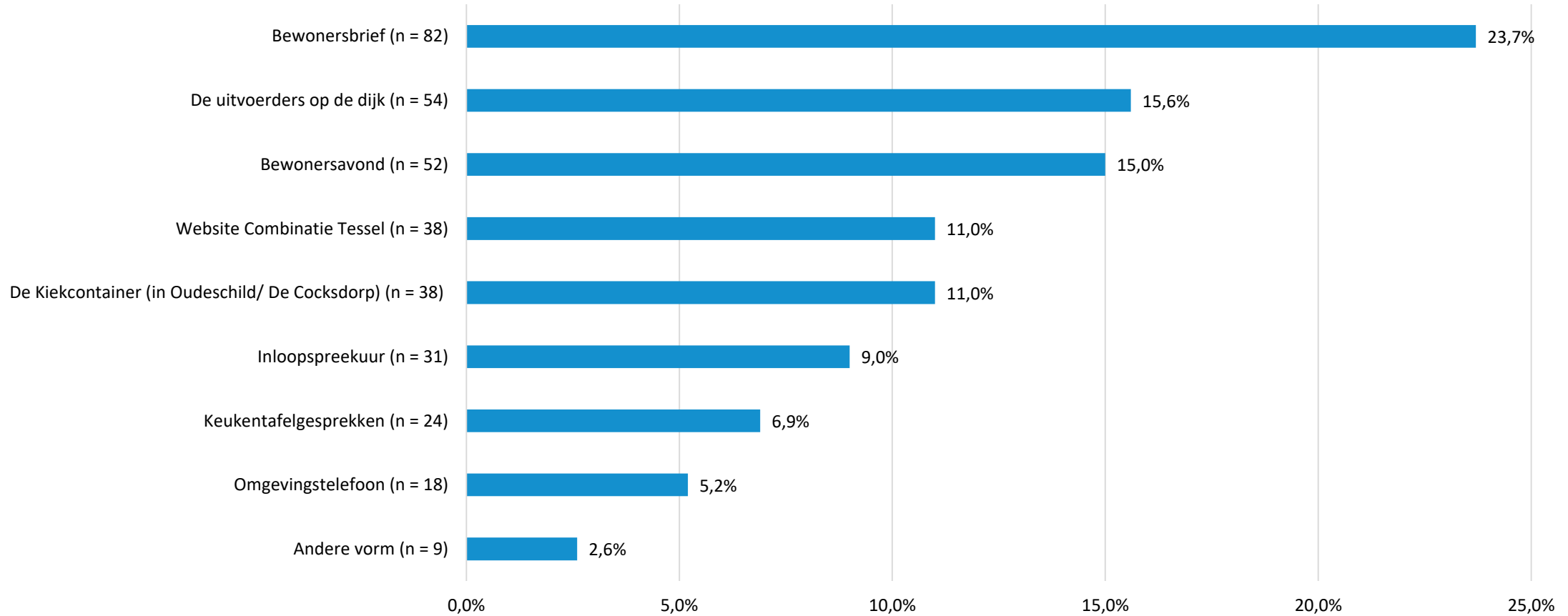


Vervolgens is aan respondenten gevraagd welke informatie zij (nog meer) over het project zouden willen ontvangen. Uit de 32 gegeven antwoorden komen de volgende punten meermaals naar voren:

- Inzicht in de planning (n = 14)
- Tevreden over de informatie die wordt verstrekt (n = 12)



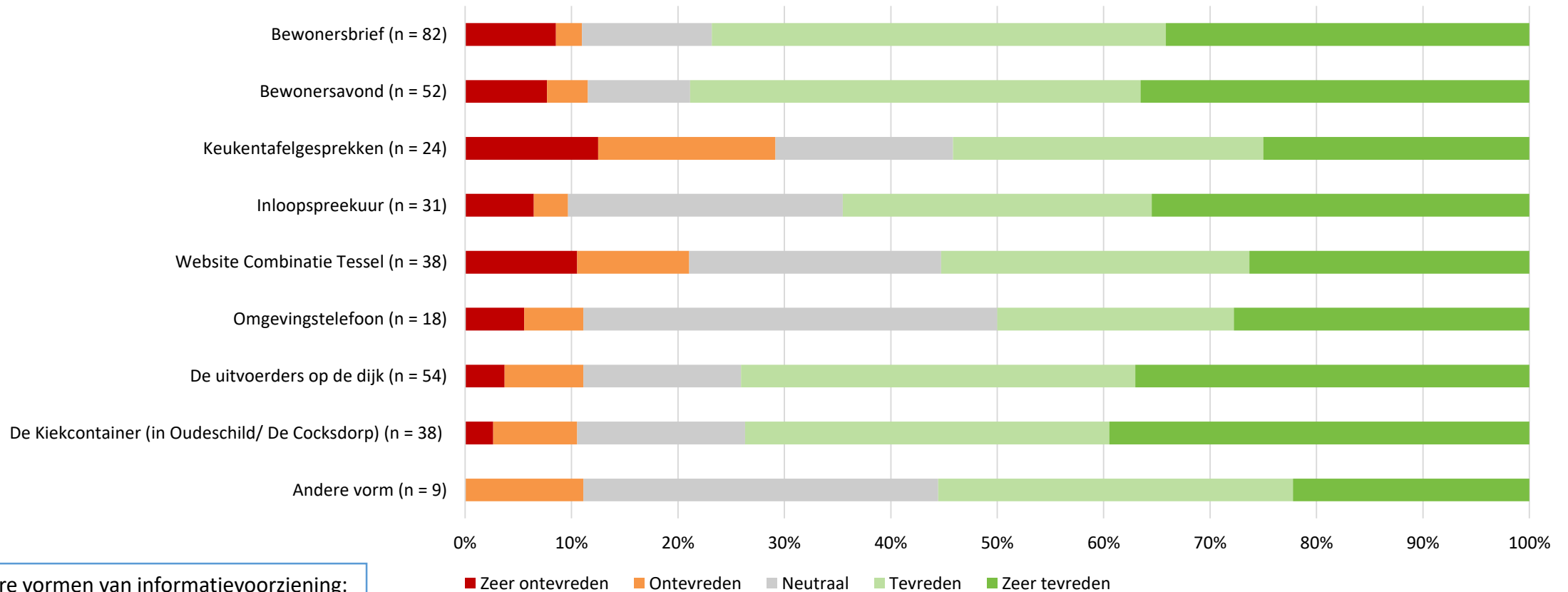
## De bewonersbrief is de belangrijkste vorm van informatievoorziening



Andere vormen van informatievoorziening:  
bewoners onder elkaar en gesprekken met  
verkeersregelaars.

# Omwonenden zijn het meest tevreden over de bewonersavond

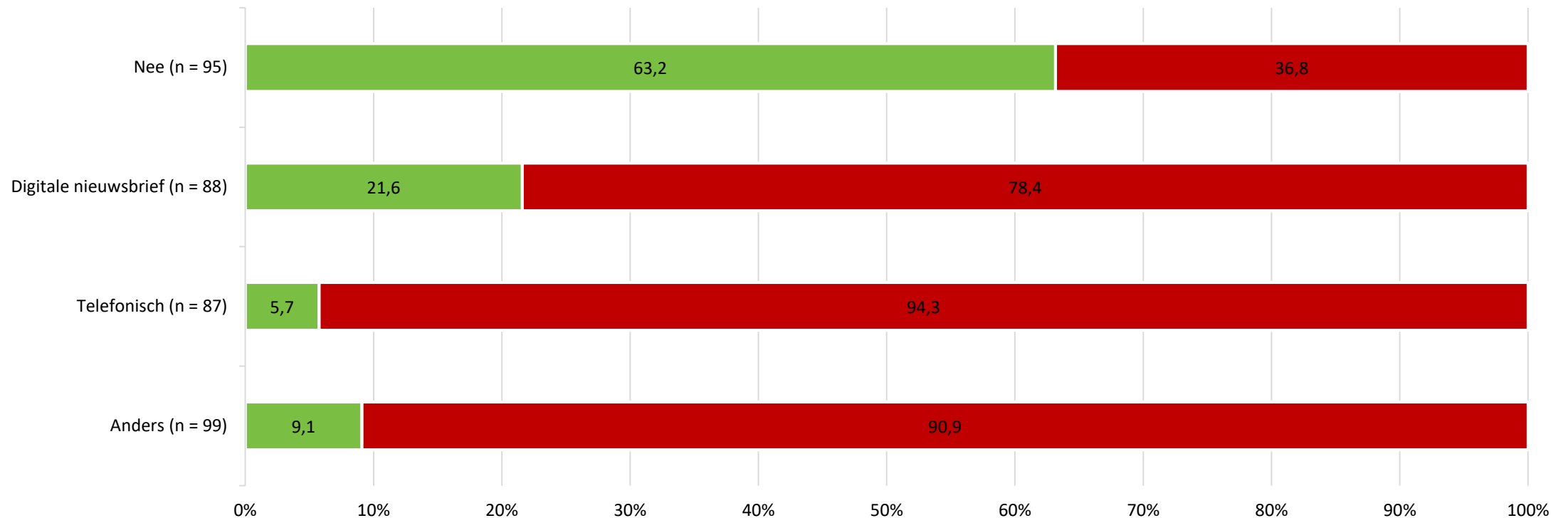
Hieronder staan de verschillende vormen van informatievoorziening die Combinatie Tessel gedurende het project toepast. Geef aan hoe tevreden u bent over communicatievormen waar u bekend mee bent.



Andere vormen van informatievoorziening: bewoners onder elkaar en gesprekken met verkeersregelaars.

## Ruim 60% van de respondenten wil niet op een andere manier worden geïnformeerd

Zou u op een andere manier op de hoogte gehouden willen worden? (n = 99)



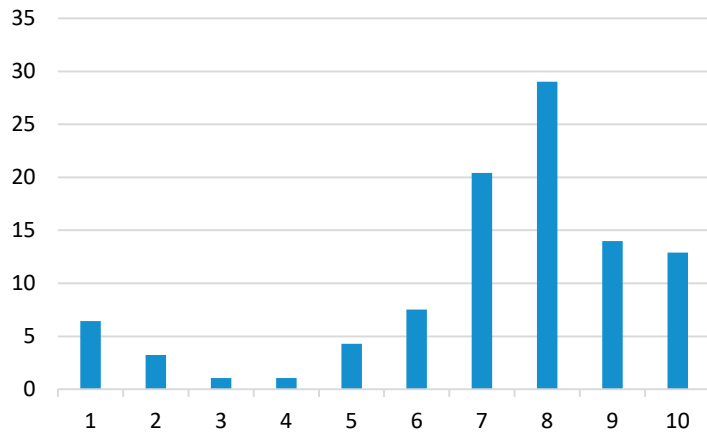
Anders: direct (mail)contact, Texelse Courant, persoonlijk (uitvoerder) en een bewonersbijeenkomst.

# Omwonenden zijn het meest tevreden over de uitvoering van de werkzaamheden

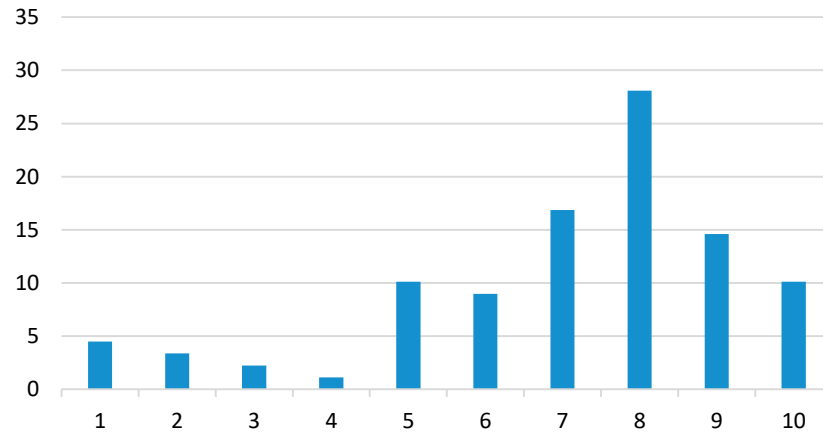
Geef met een rapportcijfer aan in hoeverre u tevreden bent over: (n = 93)



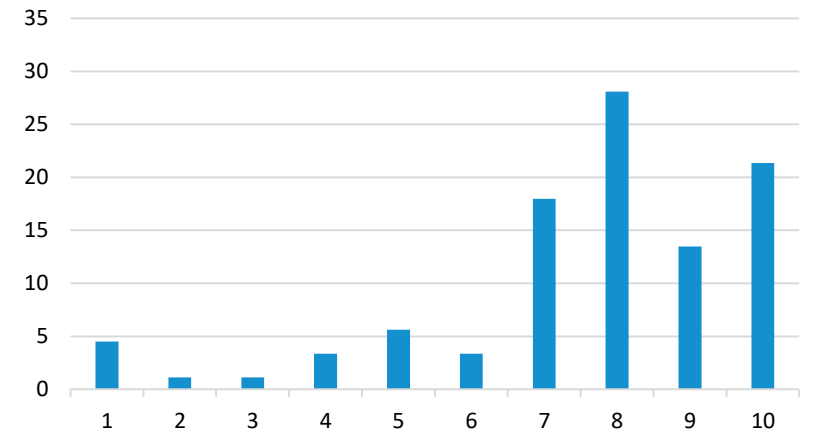
Informatie en communicatie over de werkzaamheden (n = 93)



Maatregelen die Combinatie Tessel neemt t.b.v. de bereikbaarheid van percelen (n = 89)



Wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd (n = 89)



## Opmerkingen en suggesties van respondenten

Heeft u tot slot nog andere opmerkingen of zijn er dingen die beter kunnen? (n = 46)

Hieronder volgt een overzicht van opmerkingen en suggesties die meerdere keren zijn genoemd:

- Tevreden over de werkzaamheden (n = 15)
- Rommel en schade ondervonden (n = 8)
- Slechte communicatie: geen post ontvangen en enquête wordt te laat afgenomen (n = 5)
- Omleidingen kunnen beter (b.v. te veel verkeer bij 't Buurtje) (n = 4)
- Ontevreden over afsluiting Ceres (n = 2)

*Voor meer informatie, neem contact op met:*

**W.B.P.M. (Wibe) Snelting, MSc**

w.snelting@enneus.nl

**Drs. M. (Martin) Bloem**

m.bloem@enneus.nl

050 - 711 52 55