



Pilot: Tevreden met hoogwaterbescherming

Een studie naar de tevredenheid met hoogwaterbescherming onder de bevolking

Alterra-rapport 2051
ISSN 1566-7197

W. van Winsum-Westra, A.E. Buijs en M. de Groot

Pilot:

Tevreden met hoogwaterbescherming

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Rijkswaterstaat Waterdienst, Verkenningen en Innovatie.

Pilot: Tevreden met hoogwaterbescherming?

Een studie naar de tevredenheid met hoogwaterbescherming onder de bevolking

W. van Winsum-Westra, A.E. Buijs en M. de Groot

Alterra-rapport 2051

Alterra Wageningen UR
Wageningen, 2010

Referaat

Winsum-Westra, M. van, A.E. Buijs en M. de Groot, 2010. *Pilot: Tevreden met hoogwaterbescherming?; Een studie naar de tevredenheid met hoogwaterbescherming onder de bevolking*. Wageningen, Alterra, Alterra-rapport 2051. 148 blz.; 88 fig.; 5 kaarten; 19 ref.

Via een gestructureerde vragenlijst is onderzocht hoe tevreden inwoners van Nederland zijn met de hoogwaterbescherming. Daarnaast wordt onderzocht of de hoogwaterbescherming verklaard kan worden door vier factoren: het imago van de waterbeheerders, het draagvlak voor (de uitvoering van) het beleid, het waterbewustzijn en de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat. De tevredenheid over hoogwaterbescherming is redelijk tot goed. Het imago van de waterbeheerder blijkt een sleutelrol te vervullen in de verklaring van de tevredenheid over de hoogwaterbescherming.

Trefwoorden: Tevredenheid, Hoogwaterbescherming, Waterbeheer, Gebruikerstevredenheidonderzoek, GTO, Risicoperceptie, Waterbewustzijn, Imago, Draagvlak, Publieksgerichtheid

ISSN 1566-7197

Dit rapport is gratis te downloaden van www.alterra.wur.nl (ga naar 'Alterra-rapporten'). Alterra Wageningen UR verstrekt geen gedrukte exemplaren van rapporten. Gedrukte exemplaren zijn verkrijgbaar via een externe leverancier. Kijk hiervoor op www.boomblad.nl/rapportenservice.

© 2010 Alterra Wageningen UR, Postbus 47; 6700 AA Wageningen; Nederland
Telefoon 0317 48 07 00; fax 0317 41 90 00; e-mail info.alterra@wur.nl

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Alterra Wageningen UR.

Alterra aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade voortvloeiend uit het gebruik van de resultaten van dit onderzoek of de toepassing van de adviezen.

Alterra-rapport 2051
Wageningen, juni 2010

Inhoud

Woord vooraf	7
Samenvatting	9
1 Inleiding	15
1.1 Doel van het onderzoek	15
1.2 Opzet van het onderzoek	16
1.3 Opzet van het rapport	19
Deel I Gto-hoogwaterbescherming	21
2 Het denkmodel en de opzet van de vragenlijst	21
2.1 Tevredenheid en publieksgerichtheid	21
2.2 Het denkmodel	22
2.3 KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming, waterbewustzijn, draagvlak en imago	23
3 Verklaar van tevredenheid met hoogwaterbescherming	25
3.1 Het verklaren van de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming	25
3.2 Beknopte resultaten per regio of gebied	27
4 KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming	35
5 Imago	39
5.1 Imago schaal waterbeheerders	39
6 Draagvlak	43
6.1 Draagvlak voor overstromingsmaatregelen	43
6.1.1 Extra maatregelen	47
6.1.2 Uitvoering van de werkzaamheden	48
7 Waterbewustzijn	51
7.1 Klimaatverandering: inschatting effect op hoogwaterbescherming	51
7.2 Perceptie overstromingsrisico	54
7.2.1 Veilig voelen	54
7.2.2 Inschatting van de gevolgen	58
7.2.3 Gedrag van de burger	64

Deel II Publieksgerichtheid RWS	69
8 Publieksgerichtheid	69
8.1 Beoordeling publieksgerichtheid RWS	69
8.2 Waardering in cijfer	72
8.3 Verbeterpunten	73
8.4 Publieksgerichtheid en imago	74
Deel III De gebiedsvragen	75
9 De gebieden	75
9.1 Hollands Noorderkwartier	75
9.2 Delfland	80
9.3 De Maaswerken	83
Deel IV De regiovragen	87
10 Resultaten van aanvullende vragenlijst per regio	87
10.1 Regionale Dienst IJsselmeergebied - regio IJsselmeergebied	87
10.2 Regionale Dienst Limburg - regio Limburg	90
10.3 Regionale Dienst Noord-Brabant - regio Noord-Brabant	92
10.4 Regionale Dienst Noord-Holland - regio Noord-Holland	93
10.5 Regionale Dienst Noord-Nederland - provincies Groningen, Friesland en Drenthe	95
10.6 Regionale Dienst Oost-Nederland - provincies Gelderland en Overijssel	96
10.7 Regionale Dienst Zeeland - provincie Zeeland	98
10.8 Regionale Dienst Zuid-Holland - regio Zuid-Holland	99
11 Conclusies, discussie en aanbevelingen	103
11.1 Conclusies	103
11.2 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	105
11.3 Methodische discussie	107
Literatuur	111
Bijlage I Vragenlijst GTO-hoogwaterbescherming	113
Bijlage 2 De ontwikkeling van de enquête	125
Bijlage 3 Veranderingen ten opzichte van de proefenquête	137
Bijlage 4 Onderzoeksverantwoording veldwerk	145
Bijlage 5 De focusgroepen	147

Woord vooraf

We willen de volgende organisaties en personen graag bedanken voor hun bijdrage aan dit onderzoek. Zonder hen was dit onderzoek niet mogelijk geweest.

- Els de Jong en Astrid Meier van de Waterdienst van Rijkswaterstaat voor het meedenken en de inbreng tijdens het ontwikkelen van de enquête en de rapportage.
- De leden van de begeleidingscommissie (Els de Jong, Astrid Meier, Leo de Vrees, Arthur Kos, Lisa Beerepoot, Koos Woestenburg, Jetske Poland, Eljo de Galan) voor hun commentaar en suggesties op de verschillende versies van de vragenlijst en de rapportage.
- De contactpersonen van de gebieden Hollands Noorderkwartier, Delfland en De Maaswerken voor de gebiedsvragen.
- De contactpersonen van verschillende regionale diensten van Rijkswaterstaat voor hun schriftelijke commentaar op de conceptenquête en voor (het aandragen van onderwerpen voor) de regionvragen.
- De organisatoren van de focusgroepen in Elst, Bilthoven, Westervoort en Bussum, voor het bijeen brengen van de deelnemers en het regelen van een locatie, vooral als zij hun woonkamer beschikbaar stelden.
- De organisatoren en overige deelnemers van de focusgroepen voor het meedenken over tevredenheid met hoogwaterbescherming.
- Teun Terpstra voor zijn suggesties op het gebied van waterbewustzijn.
- Eveline Maris voor het leiden van de discussies van de vier focusgroepen en voor haar bijdrage aan het organiseren en voorbereiden van de discussies in de focusgroepen. Verder wordt Eveline bedankt voor haar bijdrage bij het opstellen van de conceptenquête.
- Rini Schuiling voor het vervaardigen van diverse kaarten, zoals overstromingsdieptes in Nederland, en de verdeling van tevredenheid met hoogwaterbescherming over Nederland.
- Joke Luttkik voor haar bijdrage in de laatste fase van het onderzoek.

Arjen Buijs, projectleider
Mirjam de Groot
Marijke van Winsum-Westra

Samenvatting

Rijkswaterstaat (RWS) wil graag weten hoe tevreden de gebruikers zijn met de hoogwaterbescherming vanuit zee en de grote rivieren. De gebruikers zijn alle inwoners van Nederland. Tevens wil RWS weten hoe de bevolking hun publieksgerichtheid beoordeelt.

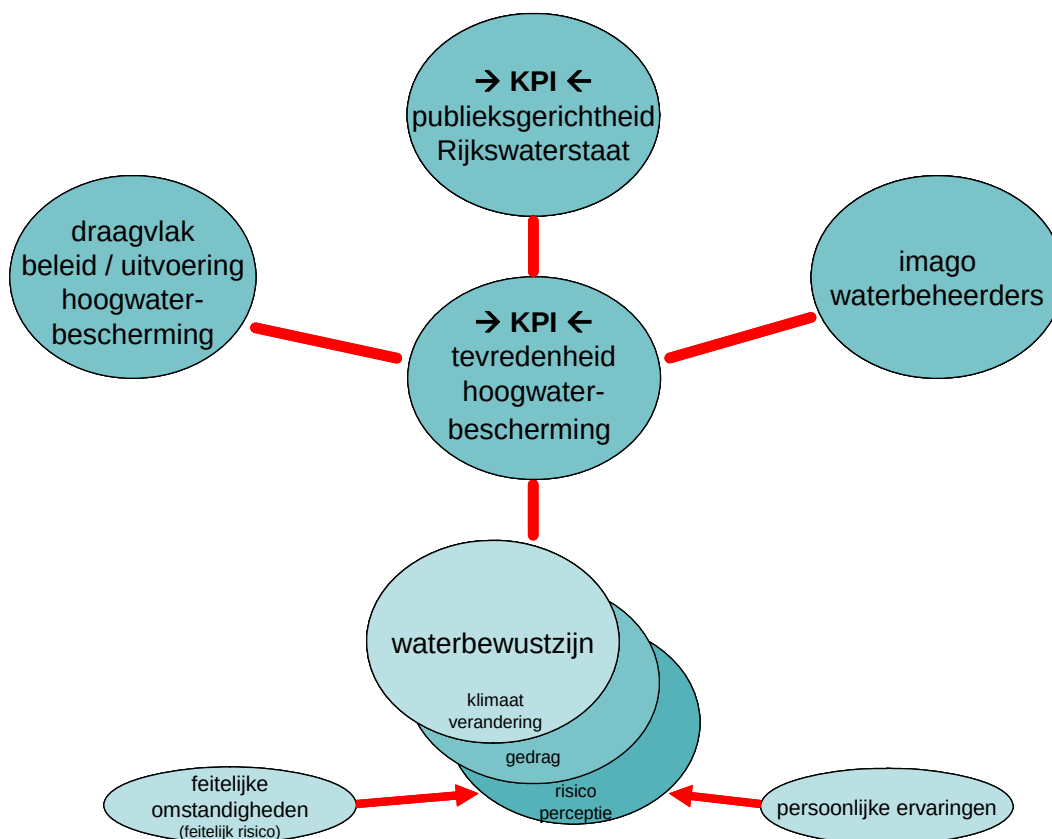
Er is een meetinstrument ontworpen om de tevredenheid van gebruikers betrouwbaar en systematisch te kunnen meten. Dit meetinstrument heeft de opzet van een attitudeschaal en kan dienen als Kern Prestatie Indicator (KPI) tevredenheid met hoogwaterbescherming.

Dit rapport biedt inzicht in:

- Het begrip hoogwaterbescherming en de wijze waarop dat in dit project is geoperationaliseerd;
- Belangrijke aspecten van het begrip hoogwaterbescherming die kunnen worden gebruikt voor een Kern Prestatie Indicator hoogwaterbescherming;
- Factoren die de tevredenheid met hoogwaterbescherming beïnvloeden;
- De tevredenheid van burgers met hoogwaterbescherming in Nederland;
- De relatie tussen fysieke overstromingsdiepte en de inschatting hiervan door burgers;
- Verschillen in beleving/tevredenheid van hoogwaterbescherming tussen burgers in verschillende regio's/deelgebieden van Nederland;
- Tevredenheid over het functioneren van waterbeheerders;
- Wensen en behoeften van burgers.

Denkmodel

Tevredenheid met hoogwaterbescherming hangt samen met de volgende factoren: het imago van de waterbeheerders, het draagvlak voor (de uitvoering van) het beleid, het waterbewustzijn en de publieksgerichtheid van RWS (figuur S.1).



Figuur S.1

Het denkmodel voor het Gebruikers Tevredenheid Onderzoek hoogwaterbescherming.

Het verklaren van de tevredenheid met hoogwaterbescherming

- De tevredenheid met hoogwaterbescherming blijkt goed te verklaren met de vier onderzochte factoren (verklaarde variantie 52%).
- De tevredenheid met hoogwaterbescherming hangt vooral samen met de imagoschaal. Wil de waterbeheerder tot tevredenheid van de burger opereren dan is het dus van wezenlijk belang dat het imago goed is.
- In aanvulling op het imago neemt ook de publieksgerichtheid een belangrijke positie in als het gaat om de tevredenheid met hoogwaterbescherming. Ook de publieksgerichtheid moet dus goed zijn om te komen tot tevreden burgers op het gebied van hoogwaterbescherming.
- Een derde belangrijke factor die correleert met de tevredenheid is het draagvlak voor preventieve maatregelen, waaronder het versterken van de kustlijn en dijken vallen. Een groot draagvlak voor deze maatregelen gaat samen met een grotere tevredenheid.

Tevreden met hoogwaterbescherming

- Wat betreft de hoogwaterbescherming is de burger vooral tevreden over het belang dat de Nederlandse overheid hecht aan veiligheid tegen overstromingen en het feit dat we onder de zeespiegel kunnen wonen. Het minst tevreden zijn de respondenten over de hoeveelheid informatie die verstrekt wordt over risico's van overstromingen.

- De negen vragen die de tevredenheid met hoogwaterbescherming meten kunnen samengevoegd worden tot een betrouwbare schaal. De bevolking is neutraal tot redelijk tevreden met de hoogwaterbescherming.
- De tevredenheid over het waterbeheer is het grootst in de provincie Zeeland en het laagst in Noord-Nederland. In de regio's Utrecht en Noord-Holland zijn de respondenten ook minder tevreden in vergelijking met Zeeland.

Draagvlak

- Het draagvlak voor overstromingsmaatregelen is groot, vooral het versterken van dijken kan op veel sympathie rekenen. Meer dan drie kwart van de burgers is hier min of meer tevreden over.
- De acht vragen over draagvlak vallen uiteen in twee betrouwbare en consistente schalen. Deze kunnen omschreven worden als preventieve en ruimtelijke maatregelen, waarbij de preventieve de *kans* op een overstroming verkleinen terwijl de ruimtelijke de *gevolgen* van een overstroming inperken.
- De steun voor de preventieve maatregelen is groter dan die voor de ruimtelijke maatregelen. Mogelijk omdat de bevolking hier nog niet over heeft nagedacht. De steun voor beide soorten maatregelen is het grootst onder hoogopgeleiden.
- Een meerderheid (67%) vindt de genoemde maatregelen voldoende. Zij die alternatieve maatregelen aandragen noemen vooral het aanpakken van de oorzaak, of wel het voorkomen van klimaatverandering. Daarnaast vinden veel respondenten dat de maatregelen sneller uitgevoerd moeten worden en dat er beperkter gebouwd moet worden op risicovolle plaatsen.
- De meningen over de informatievoorziening en het beperken van de overlast tijdens het uitvoeren van de projecten lopen uiteen. Op deze onderwerpen is een derde tot een kwart tevreden en bijna een zelfde aantal ontevreden.

Imago

- De burgers vinden de waterbeheerder vooral deskundig, toekomstgericht en resultaatgericht. De bevolking vindt dat de waterbeheerder niet zo open staat voor de belangen en meningen van burgers.
- De vragen vormen samen een betrouwbare schaal waarop de totaalscores vergelijkbaar zijn met die van de KPI-tevredenheid. De bevolking blijkt neutraal tot redelijk positief te denken over het imago van de waterbeheerders.
- Net als bij de tevredenheid over de hoogwaterbescherming is in de regio Zeeland het imago significant beter dan in Noord-Nederland.

Waterbewustzijn

- De bevolking is zich bewust van de gevolgen die klimaatverandering heeft op toekomstig wateroverlast en overstromingen. Dit blijkt uit de vijf vragen die samen te voegen zijn tot een betrouwbare schaal. 76% is het min of meer eens dat dit soort gebeurtenissen vaker voor zullen komen, terwijl slechts 8% het hiermee oneens is. Mannen en jongeren schatten de gevolgen van klimaatverandering lager in terwijl hoger opgeleiden deze juist relatief hoog inschatten.
- Het veiligheidsgevoel met betrekking tot overstromingen is groot. 87% voelt zich veilig tegenover slechts 9% die zich niet veilig voelt. Onder burgers die wel eens een overstroming in hun nabijheid hebben meegemaakt is het veiligheidsgevoel echter minder overweldigend. 79% van hen voelt zich veilig, tegenover 90% bij burgers die geen overstroming hebben meegemaakt.
- Het inschatten van de waterhoogte in huis in geval van overstroming is moeilijk voor veel respondenten. Van de burgers waarbij het huis niet kan overstromen is 61% hiervan op de hoogte. Burgers die in een gebied wonen waar de overstromingsdiepte meer dan twee meter is, maakt 68% een onderschatting van de situatie. 26% hiervan denkt zelfs dat hun huis niet kan onderlopen. Daarnaast onderschatten burgers

met een hoge opleiding vaak de diepte in vergelijking met lager opgeleiden. Middelbaar opgeleiden hebben een gemiddelde van 0, wat erop wijst dat zij over het algemeen vaak goede schattingen maken.

- Een meerderheid van de bevolking (56%) geeft aan zichzelf niet goed voorbereid te vinden op een mogelijke overstroming. Onder de burgers die inschatten dat hun huis voor meer dan twee meter onder water komt te staan is dit percentage hoger. Zij realiseren zich waarschijnlijk beter dat ze goed voorbereid moeten zijn. Een vergelijking met de feitelijke overstromingsdiepte levert geen correlatie op; burgers in gebieden met een grotere overstromingsdiepte vinden zich niet slechter voorbereid. Dit bevestigt wederom dat velen de overstromingsdiepte niet goed kunnen inschatten.
- De informatiebehoefte in geval van overstroming richt zich vooral op plaatselijke instructie, gevolgd door informatie over wat men kan betekenen voor slachtoffers en algemene instructies.

Publieksgerichtheid RWS

- Op de vraag over de publieksgerichtheid wordt minder positief gereageerd dan op alle eerder genoemde schalen. Negenendertig procent van de respondenten onderschrijft de stelling min of meer, tegenover een kwart van de respondenten die RWS niet publieksgericht vindt.
- De vragen over publieksgerichtheid zijn gesteld voor RWS in zijn geheel, hierdoor kunnen ook ervaring met RWS als beheerder van het wegnnet meespelen in de beoordeling.
- In lijn met het imago en de tevredenheid met hoogwaterbescherming, beoordelen de respondenten in Noord-Brabant de publieksgerichtheid positiever dan de respondenten in Noord-Nederland en Noord-Holland.
- De publieksgerichtheid van RWS drukken de meeste burgers uit in het cijfer 6 of 7. Het gemiddelde cijfer komt uit op een 6.2.
- De suggesties voor het verbeteren van de publieksgerichtheid gaan voornamelijk over de communicatie naar het publiek. Voor velen is de missie van RWS niet duidelijk. Daarnaast is meer informatie gewenst over lopende en toekomstige projecten, vooral informatie over de regio. Veel respondenten geven er de voorkeur aan dat informatie huis aan huis wordt overgebracht in duidelijke, populaire en luchtige taal.
- Naast deze suggesties voor meer communicatie geven sommige respondenten aan een negatief beeld te hebben van RWS. Ze vinden dat de organisatie democratischer moet, omdat er te weinig geluisterd wordt naar betrokkenen. Ook zou RWS te ver van de praktijk af staan.

Gebieden

- In het **Hollands Noorderkwartier** is 82% van de bewoners op de hoogte van de versterking van de Markermeerdijk, voornamelijk door het zien van de werkzaamheden. Terwijl 70% het hoogheemraadschap goed zegt te kennen, houdt bijna de helft RWS verantwoordelijk voor de dijkversterking.
- Het draagvlak voor de kustversterking in **Delfland** is groot, men vindt de maatregel noodzakelijk en ook de extra ruimte voor natuur wordt gewaardeerd. Over de informatievoorziening zijn de meningen verdeeld en hebben veel respondenten geen mening. De meesten zijn op de hoogte door het zien van de werkzaamheden.
- Bij **De Maaswerken** zijn de bewoners het meest tevreden over het aanleggen en verhogen van kaden en het verdiepen van de rivieren. Ook is men tevreden met het combineren van rivierverruiming met delfstofwinning en natuurontwikkeling.

Regio's

- In het **IJsselmeergebied** is het merendeel van de respondenten zich ervan bewust onder het IJsselmeerpeil te leven. Er is veel interesse in de ontwikkeling van de afsluitdijk en de besluitvorming rond het IJsselmeerpeil. Men is uitgesproken positief over natuurontwikkeling in de regio.
- Over de informatievoorziening tijdens hoogwater in **Limburg** hebben velen geen mening en zijn de overige respondenten verdeeld. Terwijl slechts 9% alleen bewoners verantwoordelijk acht in buitendijkse gebieden, is één derde tegen en één derde voor buitendijkse activiteiten.
- In **Brabant** heeft slechts een kwart van de respondenten behoefte aan informatie over de waterpeilen in de kanalen en heeft 63% vertrouwen in de kanaaldijken, terwijl 29% het niet weet.
- Meer dan de helft van de ondervraagden in **Noord-Holland** vindt dat het aanpakken van zwakke schakels bijdraagt aan de veiligheid. Men verwacht de grootste wateroverlast vanuit zee en niet door neerslag en men vindt zandsuppletie de beste maatregel.
- In **Noord-Nederland** is er veel steun voor het geven van ruimte aan natuurlijke processen, slechts 2% is hier tegen. Ook is maar 6% tegen overloopgebieden.
- In **Oost-Nederland** vinden de meeste respondenten dat het extra water zo snel mogelijk moet worden afgevoerd via de Waal of de IJssel. Toch is maar 5% tegen overloopgebieden. Terwijl bijna de helft voor buitendijkse activiteiten is, zijn de meningen over het verwijderen van kribben verdeeld.
- In **Zeeland** kent 78% het project Zeeweringen, terwijl 17% ook de maatregelen kent. Het vertrouwen in een stormvloedkering is groot terwijl over tijdelijke waterberging de meningen uiteenlopen.
- In **Zuid-Holland** vertrouwt de meerderheid een stormvloedkering en wordt een dijkversterkingsronde als net zo veilig gezien. Slechts 1% verwacht dat bewoners zelf verantwoordelijk zijn in buitendijkse gebieden. Er zijn grote verschillen in de acceptatie van wateroverlast door zware buien.

Conclusies

- Veel burgers kennen een andere betekenis toe aan het begrip waterveiligheid dan de waterbeheerders. Zij zijn zich er niet van bewust dat zij 'gebruikers' van de waterveiligheid zijn. Om verwarring over dit begrip te voorkomen is in deze rapportage gebruik gemaakt van de term hoogwaterbescherming.
- Dit blijkt uit het grote aantal respondenten dat aangeeft het antwoord op vragen in dit onderzoek niet te weten. Bij het interpreteren van dit onderzoek en het opzetten van vervolgonderzoek moet hieraan aandacht besteed worden.
- Het gebruik van attitudeschalen is een betrouwbare manier om de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming en de andere factoren te meten en om ze onderling te kunnen vergelijken. In de toekomst zullen er een of meerdere schalen voor waterbewustzijn ontwikkeld moeten worden.
- In vervolgonderzoek kan ook gevraagd worden naar de *kans* op een overstroming. De inschattingen van de overstromingsdiepte en de kans kunnen dan vergeleken worden met het feitelijke risico.

1 Inleiding

1.1 Doel van het onderzoek

Grote delen van Nederland liggen onder de zeespiegel. In deze lagergelegen gebieden kan alleen gewoond, gewerkt en geleefd worden omdat er maatregelen worden getroffen. Ook voor hoger gelegen delen van Nederland moeten maatregelen worden getroffen om in tijden van hoogwater van de rivieren en extreme regenval het water buiten de deur te houden.

RWS en de waterschappen (of hoogheemraadschappen) zijn in samenwerking met de provincies en de gemeenten, verantwoordelijk voor de uitvoering van al deze maatregelen die het leven in Nederland mogelijk maken.

De hoogte van het waterpeil en de hoeveelheid water waartegen Nederland beschermd moet worden is niet constant, maar varieert voortdurend. De maatregelen, die getroffen worden moeten doeltreffend zijn. Ook onder extreme omstandigheden met extreem hoogwater vanuit zee of de rivieren of extreme neerslaghoeveelheden. De kans op een overstroming moet worden beperkt, net als de gevolgen van een overstroming als die ondanks alle voorzorgen toch kan plaatsvinden. Klimaatverandering zal invloed hebben op de zeespiegel, op de hoeveelheid water die aangevoerd wordt door de rivieren en op de neerslaghoeveelheden. Maatregelen die nu worden uitgevoerd moeten inspelen op deze veranderingen.

RWS wil graag weten hoe tevreden de Nederlandse bevolking is met de bescherming tegen hoogwater, ook wel waterveiligheid genoemd. In de loop van dit onderzoek is echter gebleken dat het gebruik van de term 'waterveiligheid' tot problemen leidde. De focusgroepen lieten zien dat burgers andere associaties hebben bij deze term, zij denken niet aan overstromingsrisico's maar aan schoon (en dus veilig) drinkwater. De term is voor hen die er onbekend mee zijn moeilijk te interpreteren omdat het niet duidelijk verwijst naar hoogwater of overstromingen. Ook de aanduiding van de doelgroep van RWS als 'gebruikers van de waterveiligheid' vormt een probleem. De term 'veiligheid' leent zich er niet voor om er gebruiker van te zijn; het is een toestand of staat waarin een persoon zich bevindt. Om beide problemen op te lossen is besloten om in de rapportage te spreken van hoogwaterbescherming in plaats van waterveiligheid. In de enquête is echter wel de term waterveiligheid gebruikt in plaats van hoogwaterbescherming.

Onder hoogwater worden de risico's verstaan die ontstaan door overstroming vanuit zee en rivieren. Hierbij kunnen levensbedreigende situaties optreden. Daarnaast zal in dit onderzoek beperkte aandacht zijn voor wateroverlast. Van wateroverlast is sprake als er hinder wordt ondervonden van het water, maar zich geen gevaarlijke situaties voordoen. Met de gebruikers van hoogwaterbescherming bedoelt RWS de inwoners van Nederland die leven, wonen en werken in gebieden waar de waterbeheerders bewoning mogelijk maken. Tevens wil RWS weten hoe het gesteld is met de publieksgerichtheid van RWS, wat daar eventueel aan schort en wat er verbeterd kan worden aan hun publieksgerichtheid.

Alterra, onderdeel van Wageningen UR, voert dit kwantitatieve gebruikerstevredenheidonderzoek (GTO) hoogwaterbescherming uit. Er wordt een meetinstrument ontworpen om de tevredenheid van gebruikers met de hoogwaterbescherming betrouwbaar en systematisch te kunnen meten. Dit meetinstrument heeft de opzet van een attitudeschaal en kan dienen als Kern Prestatie Indicator (KPI) tevredenheid met hoogwaterbescherming. Als kwalitatieve verdieping wordt een denkmodel gebruikt dat aangeeft hoe de tevredenheid over hoogwater-

bescherming tot stand komt en hoe deze beïnvloed wordt. De factoren die van invloed zijn, zoals het imago van de waterbeheerders, het draagvlak en het waterbewustzijn worden ook onderzocht.

1.2 Opzet van het onderzoek

De vragenlijst voor het GTO hoogwaterbescherming is in nauwe samenwerking met RWS en de begeleidingscommissie voor dit onderzoek, waarin ook de waterschappen vertegenwoordigd waren, ontwikkeld en bestond uit een proefenquête en de definitieve enquête (voor de ontwikkeling van de enquête en de herkomst van de stellingen en vragen wordt verwezen naar bijlage 2).

Focusgroepen

Voordat de proefenquête werd opgesteld is in een aantal focusgroepen gediscussieerd over hoogwaterbescherming aan de hand van een aantal stellingen. Twee bijeenkomsten met inwoners uit Gelderland vonden plaats in Elst en Westervoort. Beide plaatsen komen onder water te staan als een rivierdijk doorbreekt bij hoogwater. De andere twee bijeenkomsten waren in de provincie Utrecht, met inwoners uit Bilthoven en Naarden-Bussum, waar geen dreiging is voor overstromingen vanuit zee of de grote rivieren. In bijlage 5 is een samenvatting van deze discussies te vinden.

Proefenquête

Voor de proefenquête is uit eerder onderzoek naar hoogwaterbescherming, waterbewustzijn, draagvlak en imago een selectie gemaakt uit meerkeuze vragen. Een deel van de vragen is omgezet tot een stelling. Verder zijn er enkele vragen en stellingen toegevoegd over onderwerpen die volgens focusgroepen relevant zijn. Het aantal stellingen en vragen in de proefenquête was groter dan het uiteindelijk gebruikte aantal. Zo kon aan de hand van de analyses een definitieve keuze gemaakt worden. De KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming is op grond van de resultaten van de proefenquête geheel herzien. Van de drie factoren waterbewustzijn, draagvlak en imago zijn een aantal stellingen en vragen geschrapt. De redenen hiervoor zijn: 1) teveel respondenten antwoordden met 'weet niet', 2) de stellingen zijn niet nodig voor een goede attitudemeting en 3) de antwoorden bevatten nauwelijks relevante informatie. In bijlage 3 zijn de veranderingen in de definitieve enquête ten opzichte van de proefenquête te vinden.¹

De definitieve enquête

De definitieve vragenlijst en de resultaten bieden inzicht in:

- Het begrip hoogwaterbescherming en de wijze waarop dat in dit project is geoperationaliseerd;
- Belangrijke aspecten van het begrip hoogwaterbescherming die kunnen worden gebruikt voor een Kern Prestatie Indicator Hoogwaterbescherming;
- Factoren die de tevredenheid ten aanzien van hoogwaterbescherming beïnvloeden;
- De tevredenheid van burgers ten aanzien van hoogwaterbescherming in Nederland;
- De relatie tussen fysieke overstromingsdiepte en de inschatting hiervan door burgers;

¹ Hier is ook een overzicht te vinden van de resultaten van de geschrapte en veranderde stellingen en vragen, zoals die in de proefenquête zijn gevonden.

- Verschillen in beleving/tevredenheid van hoogwaterbescherming tussen burgers in verschillende regio's/deelgebieden van Nederland;
- Tevredenheid over het functioneren van waterbeheerders;
- Wensen en behoeften van burgers.

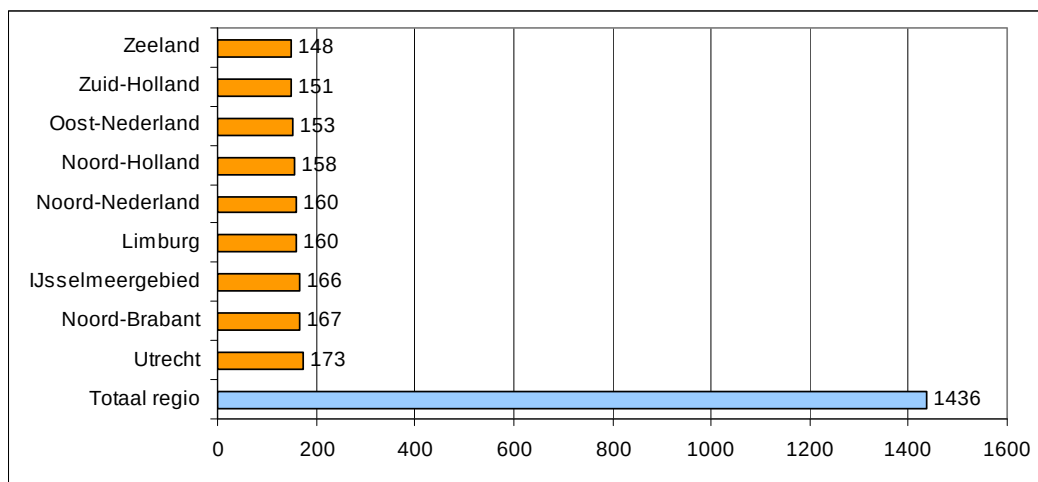
Aanvullende vragen bij de enquête

Alle Regionale Diensten van RWS werden in de gelegenheid gesteld zelf maximaal vijf vragen of stellingen, die betrekking hebben op de regio, aan de enquête toe te voegen. Acht Regionale Diensten maakten van deze gelegenheid gebruik. Deze vragen werden alleen in de desbetreffende regio gesteld.

Daarnaast zijn tien vragen toegevoegd voor drie gebieden, waar momenteel door de waterbeheerders aan de hoogwaterbescherming wordt gewerkt. Deze vragen werden alleen in het desbetreffende gebied gesteld.

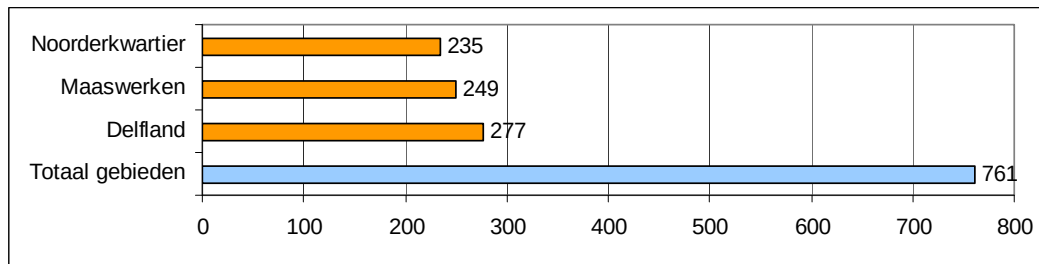
Steekproef

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Het streven was om 2100 respondenten de vragenlijst online te laten invullen. Bij het trekken van de steekproef is een verdeling van de respondenten over negen RWS-regio's en drie specifieke gebieden gemaakt. Uit elke regio waren 150 panelleden het minimum (figuur 1.1), voor elk gebied was dit 250 (figuur 1.2). Honderd respondenten zijn zowel in een regio als in een gebied ingedeeld. Binnen de gebieden en de regio's zijn de respondenten gestratificeerd naar de kenmerken geslacht, leeftijd en opleiding. De analyses zijn gebaseerd op de gehele steekproef, inclusief de drie gebieden. Hierdoor kunnen uitkomsten enigszins afwijken van eerdere onderzoeken zoals de Watermonitor. Om ook uitspraken te kunnen doen over de Noordzee regio zijn de respondenten uit Zeeland, Zuid-Holland en Noord-Holland samengevoegd. Meer informatie over het veldwerk en de steekproef is te vinden in bijlage 4.



Figuur 1.1

Respons per regio.



Figuur 1.2

Respons per gebied.

Verantwoording analyse

Vier van de vijf factoren die in dit onderzoek centraal staan, zijn gemeten met een attitudeschaal. Een attitudeschaal² bestaat uit een reeks stellingen die, zowel inhoudelijk als statistisch, bij elkaar passen. De antwoordmogelijkheden van deze stellingen zijn per factor steeds hetzelfde. Zodoende is het mogelijk om per respondent de antwoorden op deze stellingen te combineren tot een totaalscore voor deze factor. Om te controleren of de antwoorden van de vragen voldoende consistent zijn om ze samen te voegen onder één noemer, is er voor iedere factor een Principale Componenten Analyse³ en een betrouwbaarheidstest⁴ uitgevoerd.

Daarna zijn voor iedere respondent de antwoorden (scores) op de individuele stellingen⁵ samengevoegd tot een somscore door ze bij elkaar op te tellen. Echter, in het geval een respondent 'weet niet' heeft geantwoord op één van de stellingen, dan kan er geen somscore berekend worden. Dit leidt bij sommige schalen tot een grote uitval van respondenten (tot 38% in het geval van imago). Hierdoor wordt het aantal respondenten in de verdere analyses erg klein en niet meer representatief. Om dit te voorkomen is ervoor gekozen om bij het berekenen van de somscores de 'weet niet' antwoorden te interpreteren als zijnde 'neutraal'. Hoewel we onderkennen dat er verschillen zijn tussen beide antwoordcategorieën, geeft zowel 'weet niet' als 'neutraal' aan dat de respondent indifferent staat ten opzichte van het gevraagde.

² In de meettheorie wordt in zo'n geval gesproken van een *latente variabele* of *latente trek*. Om een dergelijke latente variabele te meten wordt gebruik gemaakt van *schalen*. Een schaal bestaat uit een verzameling kenmerken, ook wel *items* genoemd. Voor elk van deze items wordt aangenomen dat de score daarop wordt bepaald door de latente variabele die we niet direct kunnen meten. Door de score op elk van de items te combineren tot één schaalscore kunnen we uitspraken doen over de waarde van de latente trek (DeVellis, 2003).

³ Met principale componentenanalyse wordt gekeken of de inhoudelijk bij elkaar passende stellingen ook statistisch bij elkaar passen (dus op dezelfde factor laden), zodat ze samengevoegd mogen worden om één totaalscore te krijgen of dat er gewerkt moet worden met subschalen. Hierbij wordt steeds de eigenwaarde = 1 als stopcriterium voor het trekken van de componenten gebruikt.

⁴ Met betrouwbaarheidanalyse (reliability) wordt gekeken of zo'n schaal statistisch gezien betrouwbaar is.

⁵ Voor alle in dit rapport gepresenteerde stellingen moest de respondent op een schaal met zeven stappen aangeven in hoeverre ze het eens of tevreden waren met het beweerde. Alleen beide uiteinden van de antwoordschaal waren benoemd. Eens had als uitersten 'helemaal niet mee eens' en 'helemaal mee eens', en tevreden 'niet tevreden' en 'tevreden'. In de inleiding van het onderzoek is aangegeven dat het midden van de antwoordschaal neutraal is. In de presentatie van de resultaten zullen we het midden van de antwoordschaal steeds als neutraal benoemen. De antwoorden-alternatieven waren niet genummerd. Naast de antwoordschaal kon de respondent ook in de laatste kolom aangeven het niet te weten.

Bij het presenteren van de gemiddelde (som)scores naar geslacht, leeftijd en opleiding worden significante verschillen ($p > 0.05$) aangegeven door in de figuur een dubbele streep onder het eerste gemiddelde te zetten. Als er sprake is van een minder significant verschil dan wordt dit als volgt aangegeven in de tekst: $p < 0.1$. Vrijwel alle variabelen die significante verschillen per regio laten zien, zijn in een kaart weergegeven. Tenslotte zijn de somscores gebruikt in een regressieanalyse om de relaties tussen tevredenheid met hoogwaterbescherming en de andere factoren duidelijk te maken. Alleen significante verschillen tussen respondenten van verschillend geslacht, opleidingsniveau, leeftijdsgroep of regio worden in de tekst vermeld.

1.3 Opzet van het rapport

Het rapport is verdeeld in vier delen. Het eerste deel bestaat uit hoofdstuk 2 tot en met 7. Hierin wordt een denkschema ontwikkeld van de vijf onderzochte factoren (tevredenheid met hoogwaterbescherming, imago, draagvlak, waterbewustzijn en publieksgerichtheid). Na een uitleg van het model in hoofdstuk 2, laat hoofdstuk 3 zien hoe sterk de samenhang tussen de factoren is. Aangezien hoofdstuk 3 ook een beknopt overzicht geeft van de resultaten per regio en gebied, kan dit hoofdstuk ook als uitgebreide samenvatting fungeren. De daarop volgende hoofdstukken (4 tot en met 7) geven per factor diepere analyses en methodische uitleg. Deze hoofdstukken beginnen met de schaal (een reeks vragen) waarmee de factor is gemeten. De beknopte resultaten op de schaal zijn steeds weergegeven in het tweede figuur van ieder hoofdstuk. Hoofdstuk 7, over waterbewustzijn, laat naast de gebruikte schaal ook veel resultaten op individuele vragen zien.

Het tweede deel bestaat uit hoofdstuk 8 en gaat in op de publieksgerichtheid van RWS. Het derde deel (hoofdstuk 9) doet verslag van de aanvullende vragen die gesteld zijn in drie gebieden (Delfland, Hollands Noorderkwartier en De Maaswerken) waar momenteel aan de hoogwaterbescherming wordt gewerkt. Het laatste deel geeft de resultaten op vragen die speciaal door de verschillende Regionale Diensten van RWS zijn ontwikkeld. Het laatste hoofdstuk bestaat uit een conclusie, een discussie van de gebruikte methode en methodische aanbevelingen.

Deel I Gto-hoogwaterbescherming

2 Het denkmodel en de opzet van de vragenlijst

2.1 Tevredenheid en publieksgerichtheid

Tevredenheid is geen objectief of feitelijk fenomeen, maar een subjectief fenomeen, met name psychisch en sociaal. In de marketing (Bouckaert et al., 2001) wordt tevredenheid vaak gedefinieerd als:

Tevredenheid = Persoonlijk ervaringen - Verwachtingen

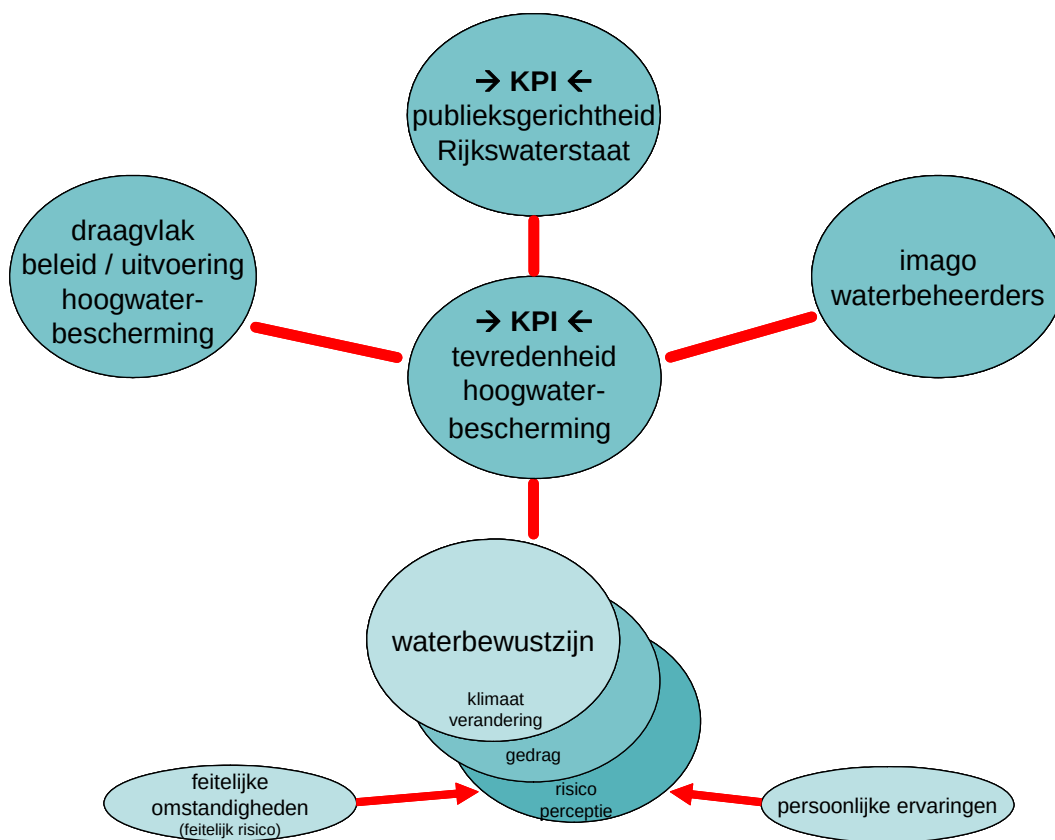
Tevredenheid is dus een relatief begrip, waarbij eigen ervaringen gerelateerd worden aan de verwachtingen. In ons onderzoek gaat het daarbij vooral om de verwachtingen die burgers hebben van hoe waterbeheerders omgaan met hoogwaterbescherming. Verwachtingen met betrekking tot de gerealiseerde veiligheid (outcome), verwachtingen over de genomen en te nemen maatregelen (action) en over het proces waarbinnen over deze maatregelen wordt besloten (proces). Tevredenheid is dus ook aan alle drie de dimensies gerelateerd.

Deze formule laat gelijk het dilemma zien bij het meten van tevredenheid met hoogwaterbescherming onder de bevolking. Om de tevredenheid te kunnen meten moeten de burgers namelijk zowel verwachtingen als ervaringen hebben. In het geval van hoogwaterbescherming is het maar de vraag of alle burgers aan deze voorwaarden voldoen. Aangezien voorgaande studies een laag waterbewustzijn onder de Nederlandse bevolking aantonen, lijkt het aannemelijk dat veel burgers zich er niet eens van bewust dat zij gebruikers zijn van de hoogwaterbescherming. Naarmate burgers minder kennis van en ervaring met het onderwerp hebben, wordt het moeilijker (en daarmee minder betrouwbaar) om hun tevredenheid te meten. Dit roept de vraag op in hoeverre een tevredenheidsonderzoek gehouden kan worden onder deze onbewuste gebruikers. Bij het ontwikkelen van het meetinstrument en het interpreteren van de resultaten zal deze overweging dan ook een belangrijke rol spelen.

2.2 Het denkmodel

De verwachting is dat tevredenheid met hoogwaterbescherming samenhangt met de factoren waterbewustzijn, het draagvlak voor (de uitvoering van) het beleid, het imago van de waterbeheerders en de publieksgerichtheid. In figuur 2.1 is het gebruikte model te zien en worden de verbanden van de vier factoren met tevredenheid in rood aangegeven. Persoonlijke ervaringen en de feitelijke omstandigheden zijn in het model opgenomen via de factor waterbewustzijn.

De uitwerking is gebaseerd op de inhoud van het beleid rondom hoogwaterbescherming (o.a. WV21, Nationaal Waterplan, Versterken waterbewustzijn en waterbewust gedrag, Adviescommissie water, Ruimte voor de Rivier, Zwakke schakels, etc.; zie literatuurlijst) en op eerdere studies naar waterbewustzijn en risicoperceptie (o.a. Terpstra, 2008; De Boer, 2003, watermonitor, waterbewustzijn en waterbewust gedrag; zie literatuurlijst).



Figuur 2.1

Het denkmodel voor het GTO-hoogwaterbescherming hoogwater.

2.3 KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming, waterbewustzijn, draagvlak en imago

KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming

De **KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming** omvat negen stellingen over een breed scala aan onderwerpen waarover de gebruiker tevreden kan zijn. Denk daarbij aan maatregelen die getroffen (kunnen) worden, manieren waarop Nederland beschermd wordt tegen hoogwater en de gevolgen daarvan, de informatievoorziening en het feit dat we onder de zeespiegel kunnen wonen. Samen vormen deze stellingen een schaal die de tevredenheid van de gebruikers meet.

Imago

Bij de factor **imago** van de waterbeheerders wordt ingegaan op verschillende kenmerken van de waterbeheerders, zoals betrouwbaarheid en een open organisatie. Deze worden met een schaal bestaande uit zes stellingen gemeten. Naar verwachting hangt deze schaal samen met de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming.

Draagvlak

De factor **draagvlak** van beleid en uitvoering daarvan door de waterbeheerders gaat in op diverse soorten maatregelen die getroffen (kunnen) worden om de hoogwaterbescherming in stand te houden en te garanderen. Dit zijn maatregelen op het gebied van preventie, van ruimtelijke ordening en van voorbereidingen als er toch een overstroming dreigt. De preventieve en ruimtelijke maatregelen worden met een schaal bestaande uit acht stellingen gemeten. Deze schaal blijkt te bestaan uit twee subschalen, één voor de preventieve maatregelen en één voor de ruimtelijke maatregelen. Vervolgens kunnen beide subschalen gebruikt worden om de samenhang met de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming te bepalen. In aanvulling daarop wordt ook nader ingaan op overlast tijdens de uitvoering van projecten om de hoogwaterbescherming te verhogen.

Waterbewustzijn

De factor **waterbewustzijn**⁶ omvat drie onderwerpen: 1) de invloed van klimaatverandering op wateroverlast en overstromingen, 2) de risicoperceptie en 3) het gedrag van de burger. De invloed van klimaatverandering op de hoogwaterbescherming wordt gemeten met een schaal bestaande uit vijf stellingen. Deze schaal verklaart mogelijk de tevredenheid met hoogwaterbescherming. De risicoperceptie wordt gemeten door te vragen of de respondenten zich veilig voelen met betrekking tot overstromingen. Dit veiligheidsgevoel wordt in verband gebracht met persoonlijke ervaringen met overstromingen. Daarnaast wordt de risicoperceptie achterhaald door de burgers een inschatting te laten maken van het aantal meters water in hun huis en de schade aan gebouwen in geval van een overstroming. Deze antwoorden kunnen worden afgezet tegen de feitelijke overstromingsdiepte. Tenslotte wordt het gedrag van de burger gemeten door te vragen of men voorbereid is op een overstroming, wat men denkt te doen in dat geval en aan welke informatie er dan behoefte is.

⁶ Vaak wordt bij het meten van waterbewustzijn een onderscheid gemaakt tussen vragen die kennis, houding en gedrag meten. Door de beperkte ruimte voor vragen over waterbewustzijn in dit onderzoek, is dit onderscheid niet haalbaar gebleken.

KPI-publieksgerichtheid

De vragen over **publieksgerichtheid** spitsen zich toe op RWS. Deze factor wordt niet met een schaal gemeten maar met verschillende soorten vragen, waaronder een algemene opinie, een rapportcijfer en een open vraag naar suggesties ter verbetering. Ook deze factor kan correleren met de tevredenheid met hoogwaterbescherming.

3 Verklaren van tevredenheid met hoogwaterbescherming

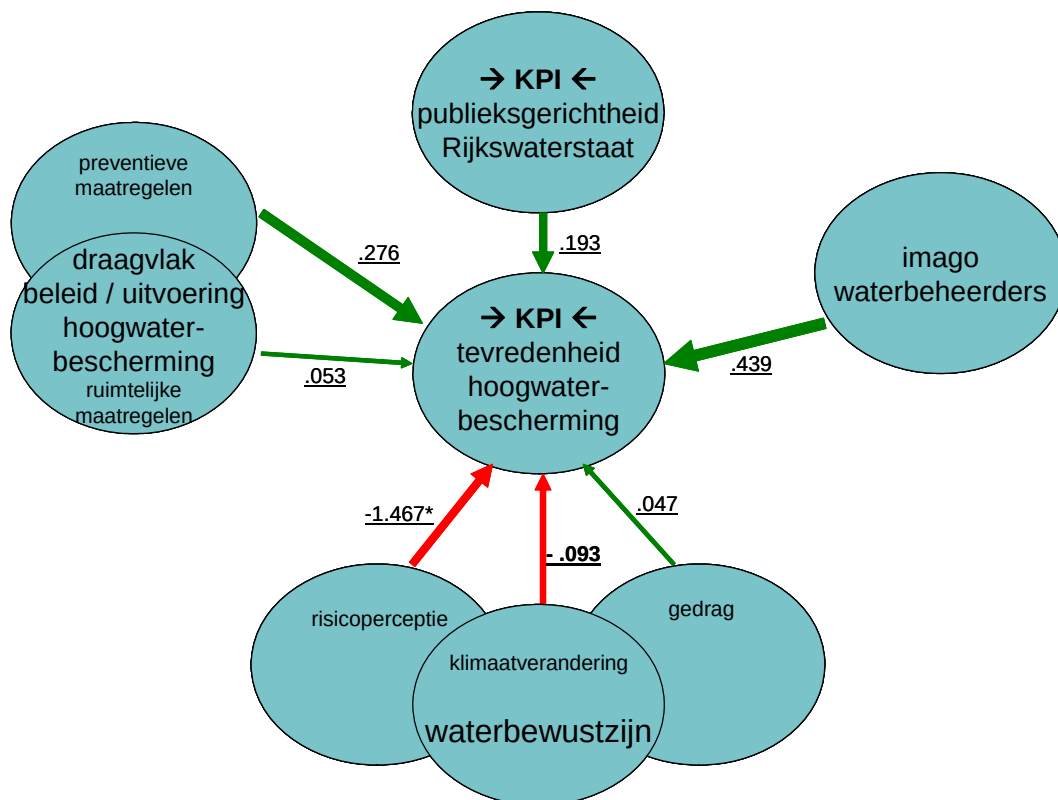
In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de factoren die de tevredenheid ten aanzien van de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming verklaren. Zo is het bijvoorbeeld aannemelijk dat burgers die (de uitvoering van) het waterbeleid steunen ook meer tevreden zijn met de hoogwaterbescherming. Aan de hand van een analyse-schema worden deze relaties in het eerste deel van dit hoofdstuk onderzocht. Hoewel de analyses de samenhang tussen de verschillende factoren laten zien, kan op basis hiervan niet bepaald worden of de relatie causaal is. Het tweede deel van dit hoofdstuk geeft een beknopte beschrijving van de resultaten per factor waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende regio's en gebieden. Meer inhoudelijke en methodische beschrijvingen van de factoren zijn te vinden in de volgende hoofdstukken.

3.1 Het verklaren van de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming

Het analysemodel in figuur 3.1 laat vier factoren zien die naar verwachting correleren met de tevredenheid met hoogwaterbescherming, te weten: het imago, het draagvlak, het waterbewustzijn en de publieksgerichtheid van RWS. Het analysemodel laat zien dat de factor draagvlak is opgedeeld in twee subschalen. Dit komt doordat naar aanleiding van eerdere analyses twee subschalen zijn gevormd in plaats van één grote (zie hoofdstuk 6). Deze worden 'draagvlak voor preventieve maatregelen' en 'draagvlak voor ruimtelijke maatregelen' genoemd. Ook de factor waterbewustzijn wordt opgesplitst in drie onderdelen: 1) de schaal klimaatveranderingen in relatie tot hoogwaterbescherming (in het vervolg klimaat & waterschaal genoemd), 2) risicoperceptie en 3) gedrag. Aangezien de laatste twee thema's niet gemeten zijn met schaal maar op basis van een enkele vraag zijn deze minder betrouwbaar. Dit geldt overigens ook voor de factor 'publieksgerichtheid' die is gemeten met één stelling.

Een regressieanalyse laat zien dat alle onderzochte (sub)factoren gezamenlijk voor meer dan de helft de tevredenheid met de hoogwaterbescherming verklaren (verklaarde variantie 53%). De groene en rode pijlen in het analyseschema geven de samenhang weer tussen de (sub)factoren en de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming. Uit de regressieanalyse blijkt ook dat deze samenhang erg significant ($p < 0.001$) en vrij sterk is. Deze samenhang wordt uitgedrukt in een cijfer (beta genoemd) tussen 0 en 1, waarbij de 1 staat voor een zeer sterke relatie en 0 voor geen relatie. Indien de samenhang positief is, is dit aangegeven met een groene pijl. Een rode pijl geeft aan dat de relatie negatief is.

De cijfers in het model laten zien dat de imagoschaal veruit het meest samenhangt met de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming (beta 0.44). Een veel minder grote maar toch nog een flinke samenhang is te zien bij het draagvlak voor preventieve maatregelen (0.28) en de beoordeling van de publieksgerichtheid van RWS (0.19).



Figuur 3.1

*Analyseschema voor het verklaren van de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming. De rode pijlen geven de onderzochte relaties weer, welke allemaal significant zijn ($p < 0.01$). Bij iedere rode pijl staat de samenhang uitgedrukt in beta. * De samenhang met risicoperceptie is uitgedrukt in B omdat dit een variabele met een nominaal meetniveau is. In tegenstelling tot beta ligt B niet tussen de 0 en de 1 en zijn deze ook niet onderling vergelijkbaar. Het significantie niveau is hier $p < 0.05$.*

Een veel geringere samenhang vertoont het draagvlak voor ruimtelijke maatregelen met de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming. De drie elementen van waterbewustzijn (de klimaat & waterschaal, het gedrag en de risicoperceptie) hebben alle drie een bescheiden samenhang met de tevredenheid met hoogwaterbescherming. De klimaatveranderingsschaal heeft een negatieve correlatie van -0.09. Dit komt op het volgende neer: hoe groter de gevolgen van de klimaatverandering worden ingeschat hoe minder tevreden men is over de hoogwaterbescherming. Voor een minderheid van de respondenten geldt het tegenovergestelde omdat zij laag scoorden op de klimaatschaal. Hoe lager zij de gevolgen van de klimaatverandering inschatten, des te meer tevreden zijn zij met de hoogwaterbescherming.

De gedragscomponent van waterbewustzijn is gemeten op basis van de vraag of men zichzelf goed voorbereid heeft op een overstroming. De positieve beta van 0.05 laat zien dat respondenten die zich relatief goed voorbereid vinden ook meer tevreden zijn met de hoogwaterbescherming. Tenslotte, de risicoperceptie is gebaseerd op een inschatting van het maximale waterniveau in huis in geval van overstroming. De respondenten die de hoeveelheid water in huis inschatten op meer dan twee meter zijn minder tevreden met de hoogwaterbescherming. Bij respondenten die de overstromingsdiepte op minder dan twee meter inschatten is geen significante relatie met de tevredenheid te ontdekken.

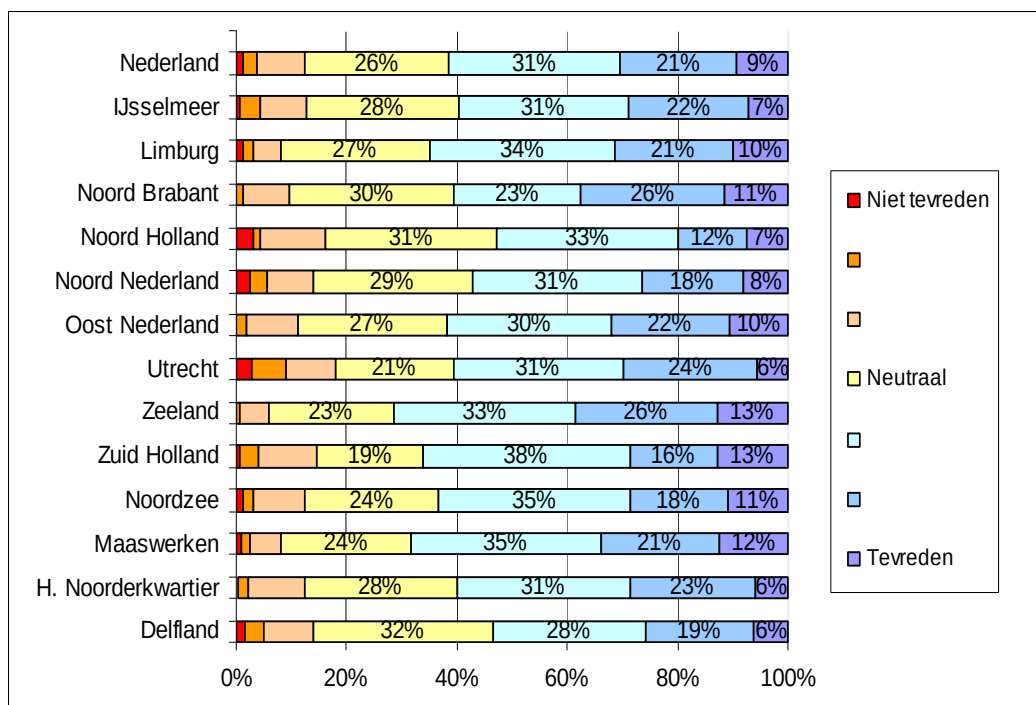
Van de vier factoren die zijn meegenomen in de analyse, verklaart het oordeel over het imago dus het grootste gedeelte van de tevredenheid met hoogwaterbescherming.

3.2 Beknopte resultaten per regio of gebied

Nu de samenhang tussen de onderzochte onderwerpen duidelijk is rijst de vraag hoe tevreden de respondenten eigenlijk zijn met de hoogwaterbescherming en wat hun antwoorden waren op de andere factoren. In deze paragraaf wordt hierop een kort antwoord gegeven en daarbij zal de nadruk liggen op eventuele verschillen tussen de regio's van RWS en de drie gebieden, Hollands Noorderkwartier, Delfland en De Maaswerken. Alle factoren zijn gemeten met een schaal die bestond uit een aantal stellingen. De zeven antwoordcategorieën liepen van 'helemaal niet mee eens' of 'niet tevreden' tot 'helemaal mee eens' of 'tevreden'.

KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming

De gemiddelde score op de schaal tevredenheid met hoogwaterbescherming, de KPI-tevredenheid, was 4,7. Aangezien antwoordcategorie 4 overeenkomt met 'neutraal' kan een gemiddelde van 4,7 omschreven worden als neutraal tot redelijk tevreden. Er zijn enige verschillen te ontdekken tussen de verschillende regio's (figuur 3.2). De tevredenheid is het grootst in de regio Zeeland. In vergelijking met deze deltaregio zijn Noord-Nederland, Utrecht en Noord-Holland significant minder tevreden met de hoogwaterbescherming. Ook tussen de drie gebieden zijn significante verschillen te vinden. Zo zijn de respondenten die in de buurt van De Maaswerken wonen significant meer tevreden over de hoogwaterbescherming dan de bewoners van de twee andere gebieden.

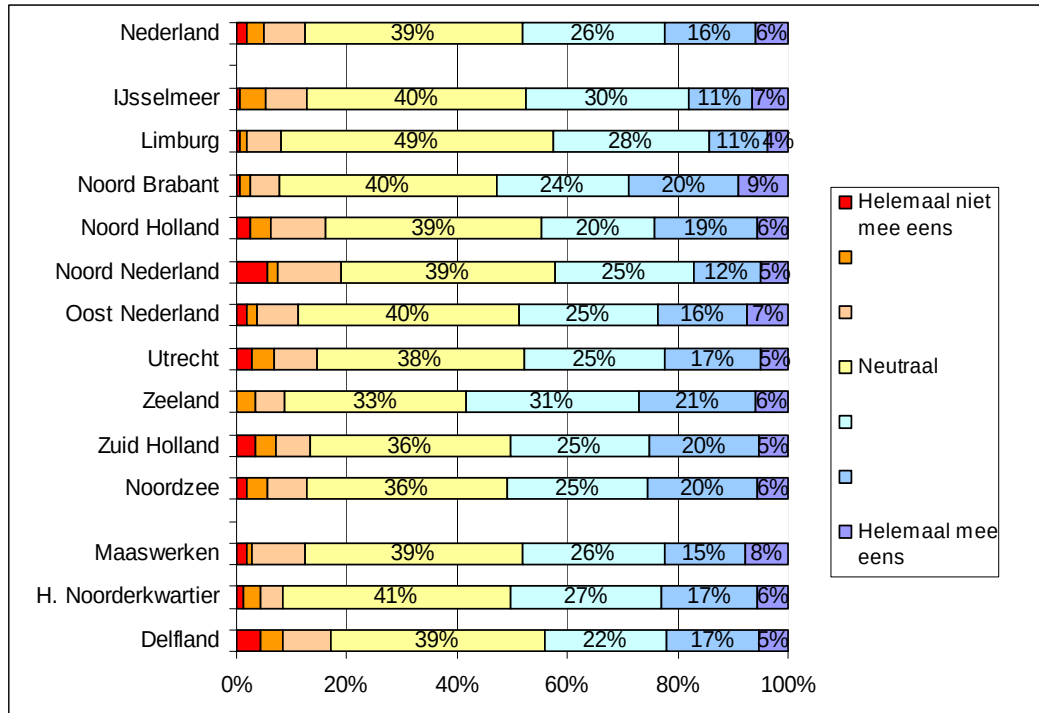


Figuur 3.2

Resultaten 'tevredenheid met hoogwaterbescherming' voor Nederland als geheel, per regio en per gebied.

Imago

De factor imago, die de grootste samenhang met de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming vertoont, heeft een gemiddelde score van 4,6. Dit komt overeen met het gemiddelde op de KPI-tevredenheid en kan omschreven worden als neutraal tot redelijk mee eens. Ook hier zijn significante verschillen te ontdekken tussen de regio's (figuur 3.3). Respondenten uit Zeeland en Noord-Brabant hebben een positiever beeld dan de respondenten uit Noord-Nederland. Tussen de drie gebieden zijn geen significante verschillen te vinden.

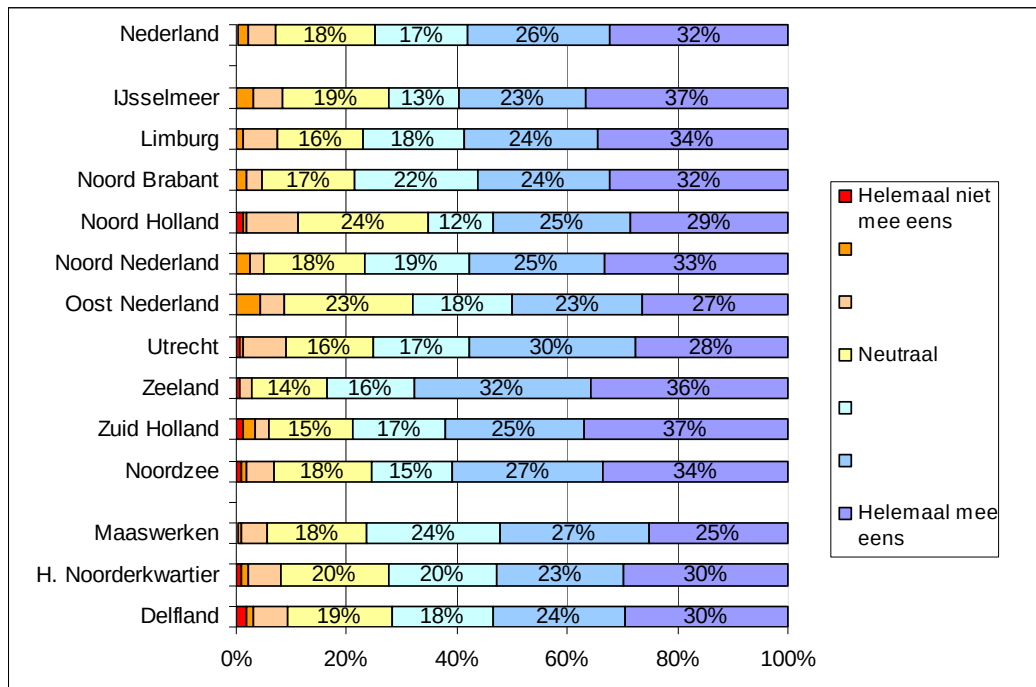


Figuur 3.3

Resultaten voor de factor 'imago' voor Nederland als geheel, per regio en per gebied.

Draagvlak voor preventieve maatregelen

Wat betreft het draagvlak is de bevolking het meest positief over preventieve maatregelen zoals ruimte voor de rivier en dijk- en kustversterking. De gemiddelde score op deze schaal is met 5,6 dan ook het hoogst van alle onderzochte factoren. Dit wil zeggen dat de respondenten over het algemeen tevreden zijn met deze maatregelen. De verschillen tussen de regio's zijn bij deze schaal klein, alleen de bevolking in Zeeland is significant ($p < 0.1$) positiever in vergelijking met Oost-Nederland. Het draagvlak in de drie gebieden komt sterk met elkaar overeen (figuur 3.4).

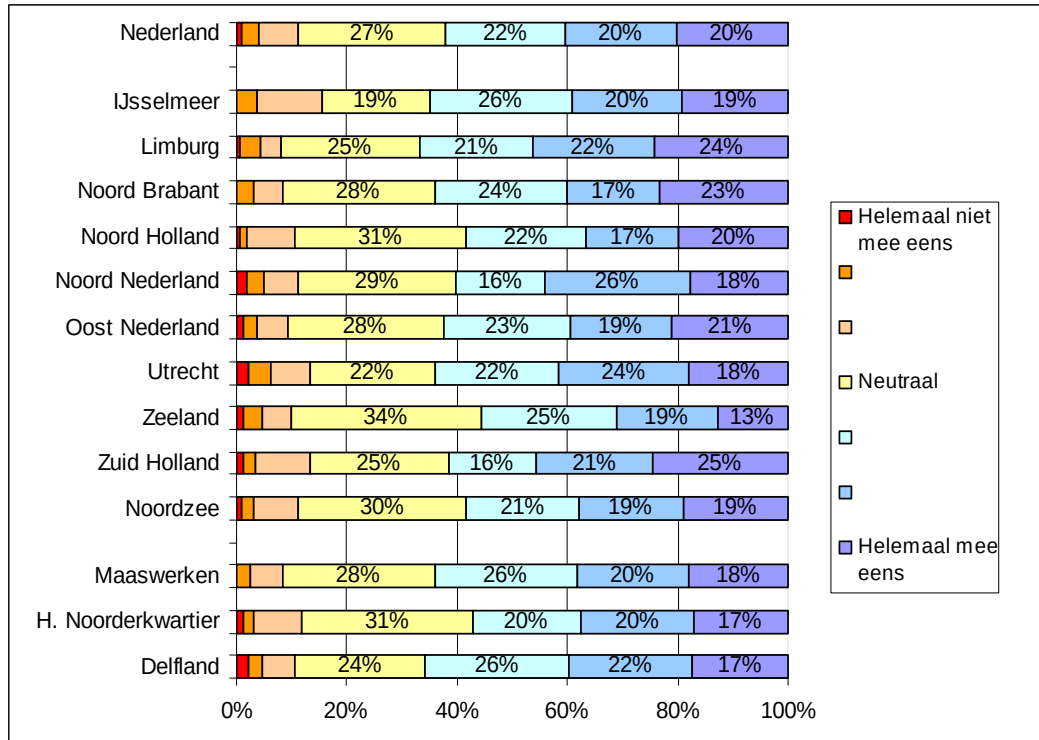


Figuur 3.4

Resultaten voor de factor 'draagvlak voor preventieve maatregelen' voor Nederland als geheel, per regio en per gebied.

Draagvlak voor ruimtelijke maatregelen

Het draagvlak voor de ruimtelijke maatregelen is wat minder dan die voor de preventieve maatregelen. Maar het gemiddelde van 5,1 laat zien dat de bevolking over het algemeen vrij tevreden is over ruimtelijke maatregelen. Hoewel in figuur 3.5 enige verschillen tussen de regio's te zien zijn, zijn deze niet significant. Evenals bij de preventieve maatregelen is het draagvlak in de drie gebieden vergelijkbaar.

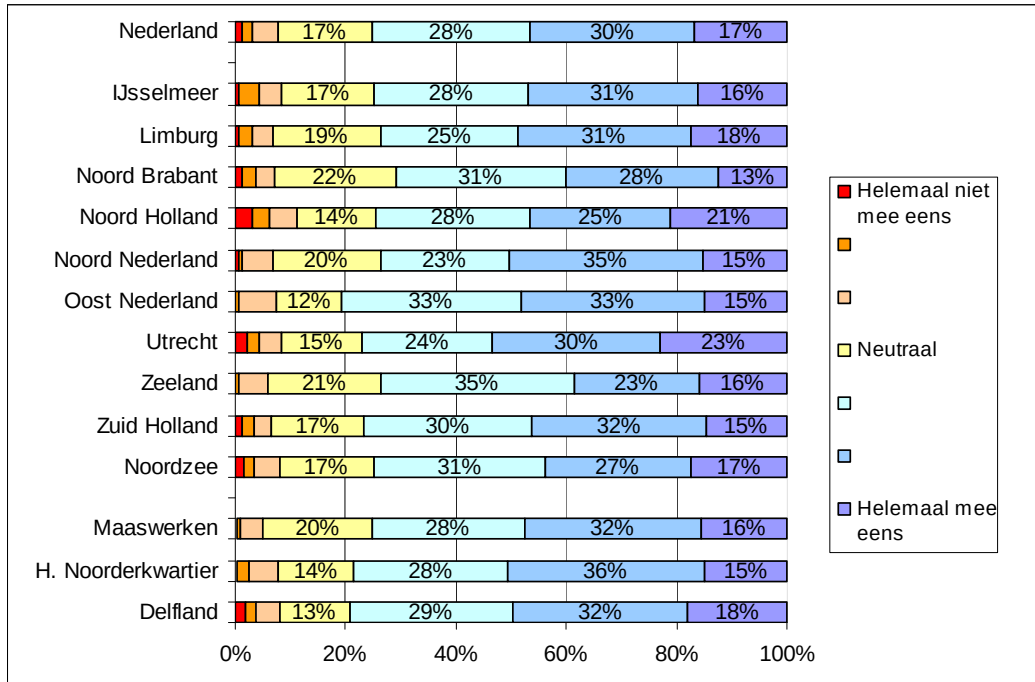


Figuur 3.5

Resultaten voor de factor 'draagvlak voor ruimtelijke maatregelen' voor Nederland als geheel, per regio en per gebied.

Klimaatverandering en gevolgen voor hoogwaterbescherming

De bevolking schat de gevolgen van klimaatverandering op de hoogwaterbescherming vrij hoog in. De gemiddelde score op de klimaatschaal is 5,3 wat betekent dat men het over het algemeen eens is met stellingen in de trant van: 'Als gevolg van klimaatverandering wordt de kans op dijkdoorbraken groter' en de effecten van klimaatverandering op hoogwaterbescherming worden onderkend. Ook bij deze factor zijn er geen significante verschillen tussen de tien regio's en drie gebieden te vinden (figuur 3.6).

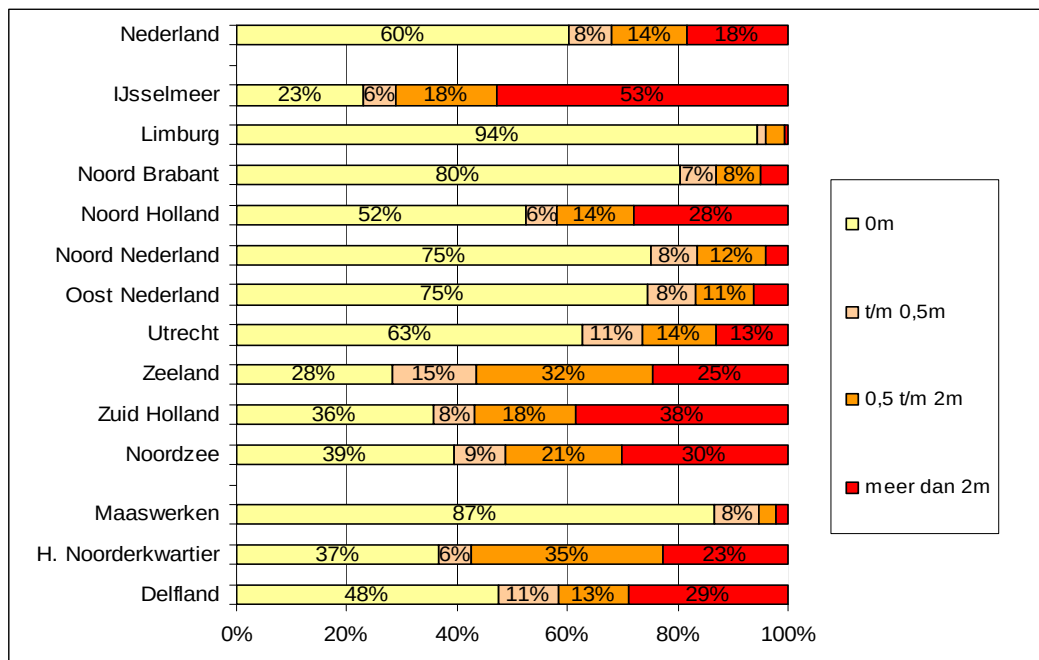


Figuur 3.6

Resultaten voor de factor 'klimaat en water' voor Nederland als geheel, per regio en per gebied.

Risicoperceptie

De risicoperceptie is gemeten door de respondenten een inschatting te laten geven van de hoeveelheid water in huis in het geval van een overstroming. Zoals de figuur laat zien verwacht het merendeel van de respondenten die een antwoord hebben gegeven op deze vraag geen water in hun huis (figuur 3.7). De regionale verschillen zijn groot. Zo schatten in hoger gelegen regio's zoals Limburg en Noord-Brabant respectievelijk 94% en 80 % van de respondenten geen water in huis te hebben. Ook is in Limburg het aantal ondervraagden dat het antwoord niet weet het kleinst (9%) wat aangeeft dat het gemakkelijker is om een inschatting te geven.

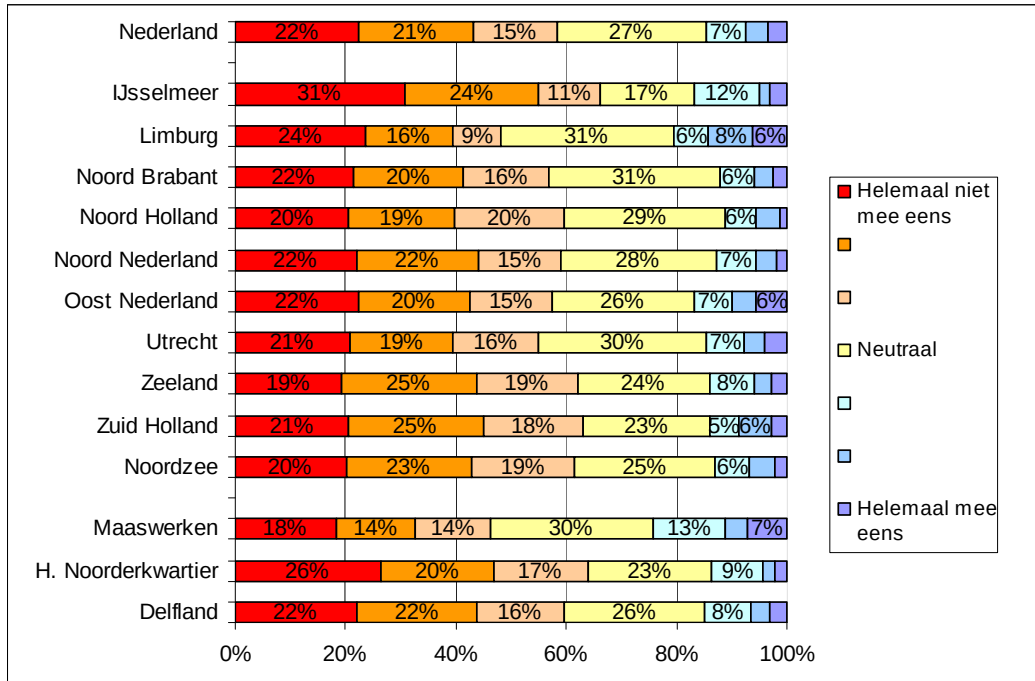


Figuur 3.7

Resultaten voor de vraag 'Hoeveel meter water kan er in uw huis komen te staan bij een eventuele voerstroming?' voor Nederland als geheel, per regio en per gebied. De respondenten die 'weet niet' hebben ingevuld zijn uit de figuur gelaten om de leesbaarheid te bevorderen (deze groep vormt 12 tot 34% van de ondervraagden).

Gedrag

Het gedrag met betrekking tot waterbewustzijn is gemeten door de respondenten te vragen in hoeverre ze zichzelf goed voorbereid vinden op een overstroming. Het gemiddelde van 3,0 op deze vraag is vrij laag. Dit betekent dat men zich over het algemeen niet zo goed voorbereid vindt op een overstroming. Hoewel op het eerste gezicht de antwoorden in het IJsselmeer gebied lijken af te wijken van de andere regio's, zijn de verschillen tussen de regio's te minimaal om significant te zijn (figuur 3.8). Bij de gebieden is dit wel het geval; bij het Hollands Noorderkwartier en Delfland vinden de bewoners zich minder goed voorbereid dan in De Maaswerken.

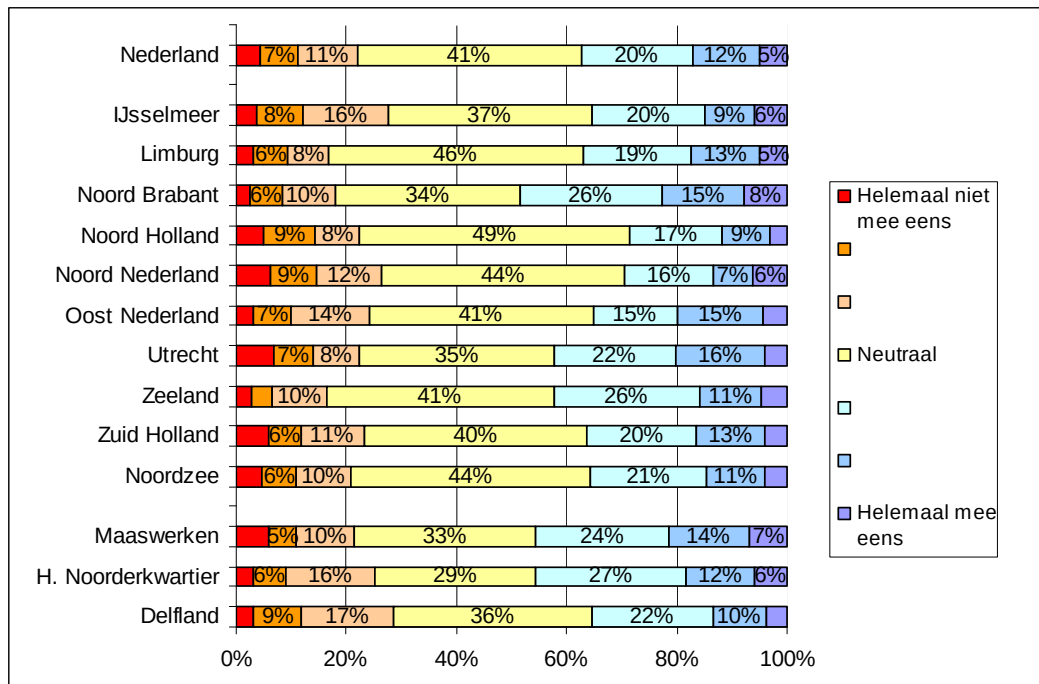


Figuur 3.8

Resultaten van de stelling 'Ik ben goed voorbereid op een mogelijke overstroming' voor Nederland als geheel, per regio en per gebied.

Publieksgerichtheid

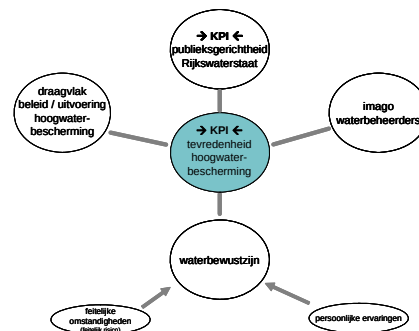
De factor publieksgerichtheid is niet gemeten met een schaal maar op basis van één stelling; 'Rijkswaterstaat is publieksgericht. De gemiddelde score van 4,2 was in vergelijking met de gemiddelden op de andere factoren vrij laag; de bevolking is het niet eens en niet oneens met de stelling ofwel zij staat er neutraal tegenover. Omdat deze stelling niet specifiek gaat over RWS als waterbeheerder is het aannemelijk dat de respondenten hun ideeën over RWS als beheerder van het wegennet een rol hebben laten spelen in de beoordeling. Over de publieksgerichtheid van RWS wordt niet in alle regio's hetzelfde gedacht (figuur 3.9). Respondenten uit Noord-Brabant zijn significant positiever in vergelijking met Noord-Nederland en Noord-Holland. Van de drie gebieden zijn de bewoners bij De Maaswerken significant ($p < 0.1$) positiever dan de bewoners van Delfland.



Figuur 3.9

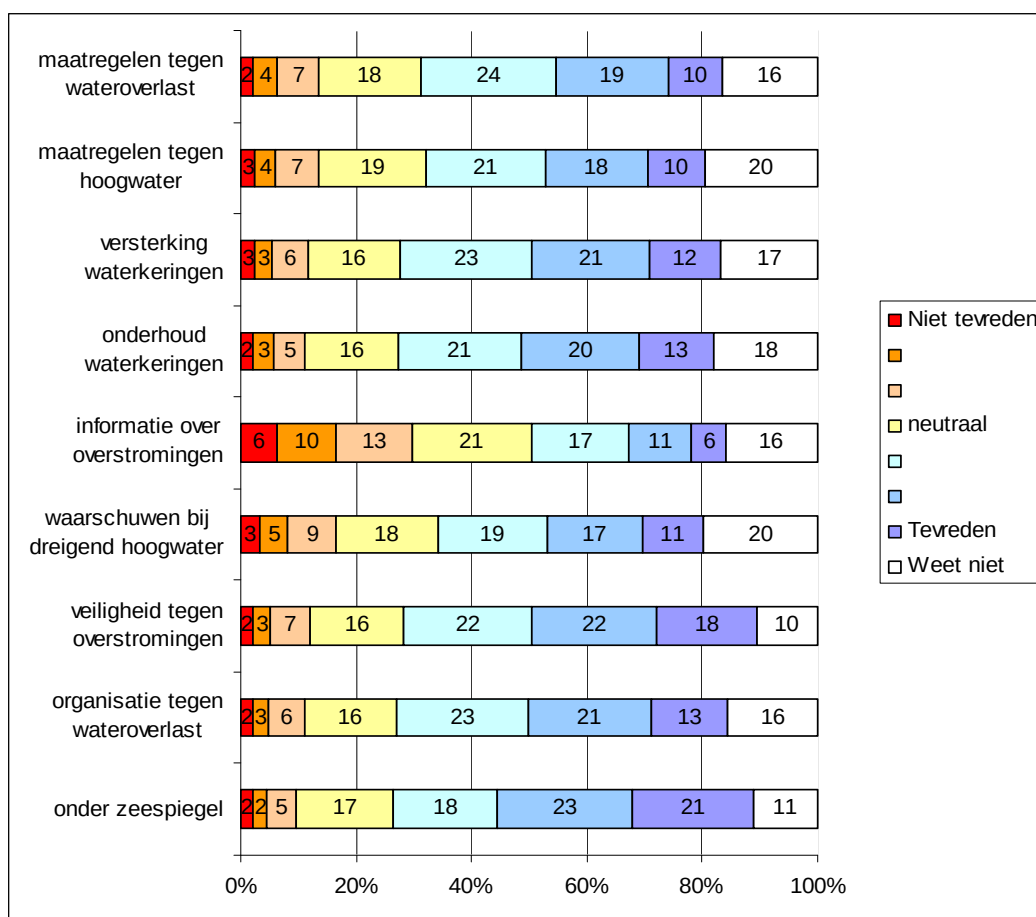
Resultaten voor de factor 'publieksgerichtheid RWS' voor Nederland als geheel, per regio en per gebied.

4 KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming



Om de tevredenheid met hoogwaterbescherming tegen hoogwater van de Nederlanders te meten is een serie stellingen ontwikkeld die tezamen een attitudeschaal vormen. Eigenlijk is het beter om over een schaal die tevredenheid meet te spreken, omdat de respondent bij elke stelling moest aangeven in hoeverre hij of zij tevreden was over het beweerde. Voor een overzicht van de schaal tevredenheid met hoogwaterbescherming verwijzen we naar figuur 4.2.

De stellingen omvatten een scala aan onderwerpen, zoals de hoeveelheid informatie die wordt verstrekt, de manier waarop gewaarschuwd wordt, de verdediging tegen hoogwater, het belang dat de overheid hecht aan veiligheid tegen overstromingen en het feit dat we onder de zeespiegel kunnen wonen.



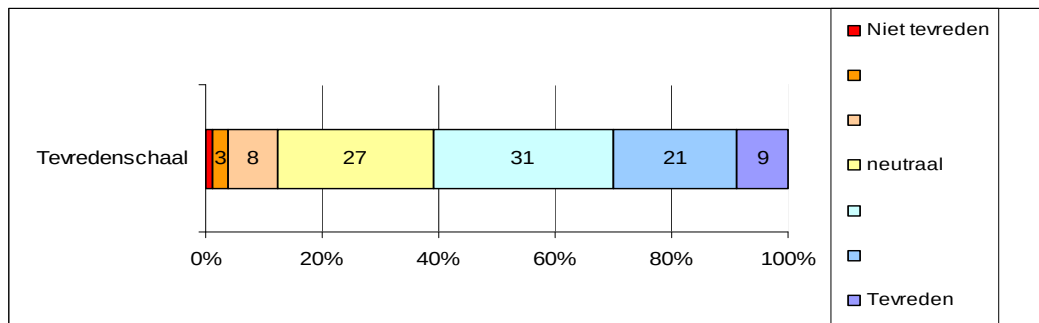
Figuur 4.1

In hoeverre bent u tevreden met de volgende aspecten van het waterbeheer?

De burger is vooral tevreden over het belang dat de Nederlandse overheid hecht aan veiligheid tegen overstromingen en het feit dat we onder de zeespiegel kunnen wonen (figuur 4.1). Over beide punten is het merendeel (62%) in meer of mindere mate tevreden. Het minst tevreden zijn de respondenten over de hoeveelheid informatie die verstrekt wordt over risico's van overstromingen. Slechts een derde (34%) is hier tevreden over.

Tevredenheidschaal

Alle stellingen meten op eenzelfde manier tevredenheid, zoals blijkt na analyse met principale componenten-analyse (één component verklaart 65.9% van de variantie; de meeste factorladingen variëren van 0.719 en 0.856). De stellingen kunnen gecombineerd worden tot één betrouwbare schaal (Cronbach's Alpha van 0.911). De stelling over wonen onder de zeespiegel past het minst goed bij de overige stellingen. Deze stelling heeft de laagste factorlading en weglating van deze stelling leidt tot een hogere Cronbach's Alpha. Na het sommeren en opnieuw indelen in zeven categorieën⁷ blijkt dat respondenten over het algemeen een neutrale tot tevreden houding ten opzichte van de hoogwaterbescherming hebben (figuur 4.2).

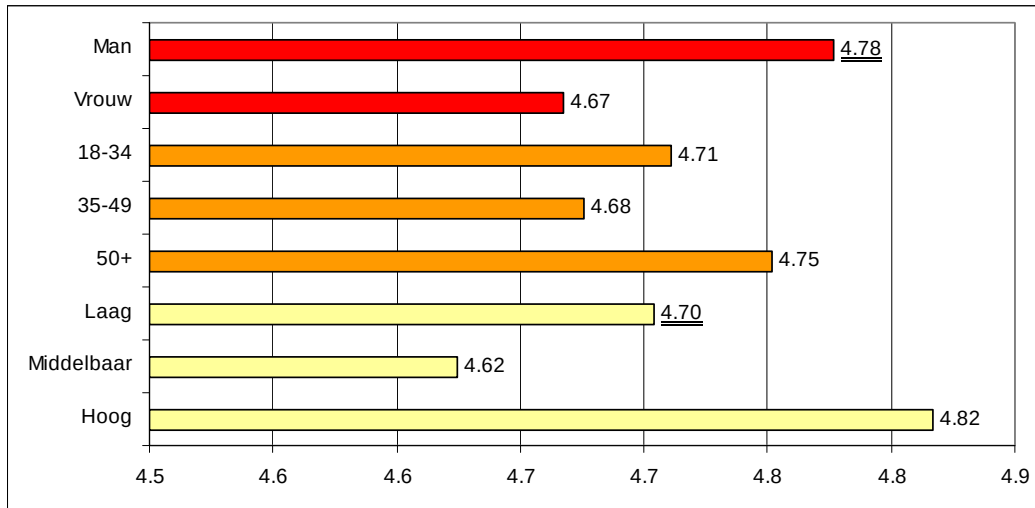


Figuur 4.2

In hoeverre bent u tevreden met alle genoemde aspecten van het waterbeheer?

⁷ Om de waarden van de schalen van draagvlak te bepalen zijn de scores op de individuele stellingen per respondent gesommeerd. Het minimum is 9 en het maximum 63. Voor deze grafiek zijn de scores in zeven categorieën ingedeeld om de verdeling van de antwoorden enigszins te kunnen vergelijken met de verdelingen van de individuele stellingen.

Als we voor iedere respondent een gemiddelde score berekenen op de hele schaal dan wordt het mogelijk om verschillende groepen uit de bevolking met elkaar te vergelijken. Zo blijken de scores op de tevredenheidschaal af te hangen van het geslacht en het opleidingsniveau van de respondent. Mannen zijn over het algemeen meer tevreden met de hoogwaterbescherming dan vrouwen en ook zijn de hoger opgeleiden er positiever over (figuur 4.3, onderstreping8). In de figuur zijn de gemiddelde scores op de schaal van de desbetreffende bevolkingsgroep te zien.



Figuur 4.3

Gemiddelden op de tevredenheidschaal onderverdeeld in geslacht, leeftijd en opleiding.

De tevredenheid over het waterbeheer is het grootst in de provincie Zeeland en het minst in Noord-Nederland. Ook in de regio's Utrecht en Noord-Holland zijn de respondenten significant minder tevreden dan in Zeeland. Dit is ook goed te zien op kaart 1 waarin er vooral rode punten voorkomen in Utrecht, Noord-Holland en Noord-Nederland.

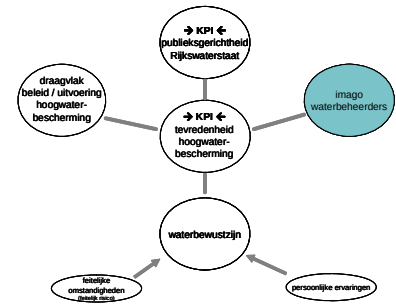


Kaart 1

Spreading van tevredenheid met hoogwaterbescherming over Nederland.

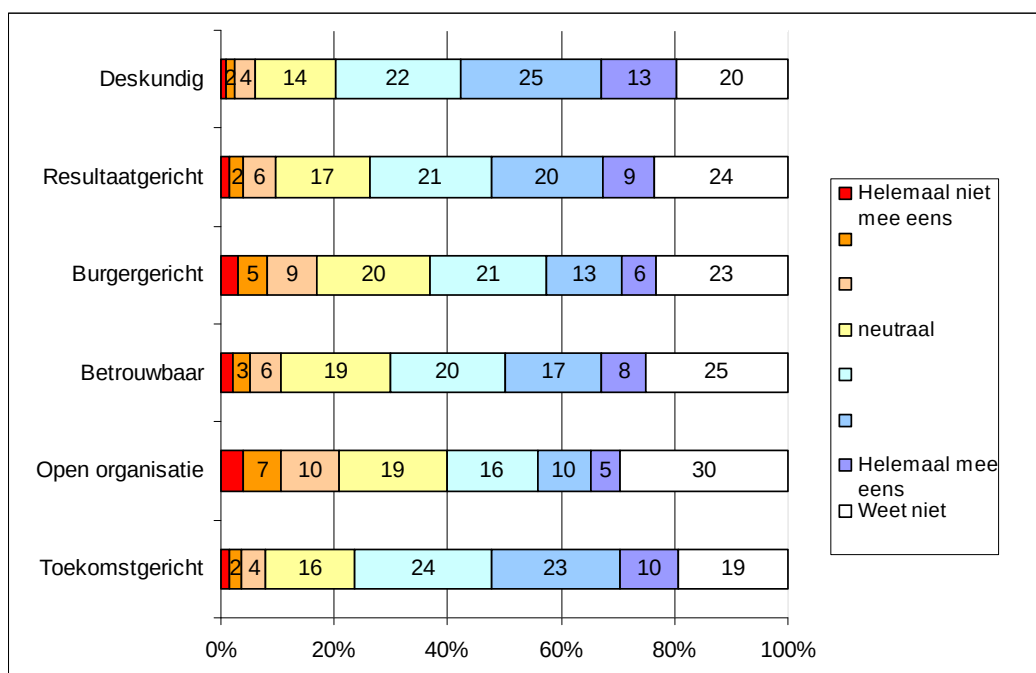
5 Imago

Het imago van de waterbeheerder is van invloed op hoe tevreden de bevolking is met hoogwaterbescherming. Voor het meten van het imago is een schaal gebruikt die verschillende aspecten van imago belicht zoals de betrouwbaarheid en de resultaatgerichtheid. Een overzicht van verdelingen van de antwoorden op de schaal imago is te vinden in figuur 5.2.



5.1 Imago schaal waterbeheerders

De attitudeschaal voor imago bestaat uit zes stellingen waarop de respondent kan aangeven in hoeverre ze het ermee eens zijn. De bevolking vindt dat de waterbeheerders vooral deskundig (60% is het eens met deze stelling), toekomstgericht (57% is het hiermee eens) en resultaatgericht (50% mee eens) zijn (figuur 5.1). De bevolking ziet de waterbeheerder wat minder als betrouwbaar (45% mee eens) en als rekening houdend met de belangen en behoeften van de burgers (40% mee eens). Slechts 31% van de bevolking vindt dat de organisaties in het waterbeheer open staan voor wensen en meningen van burgers.



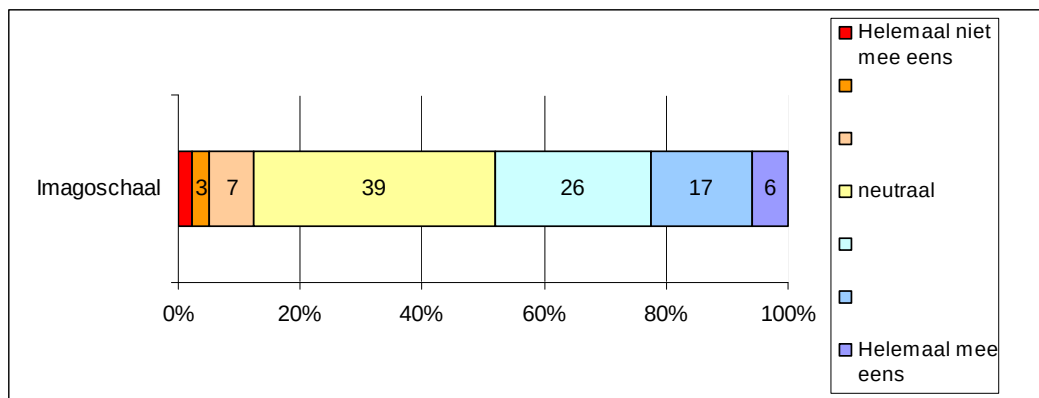
Figuur 5.1

In hoeverre bent u het eens met: De waterbeheerders zijn ...

Bij het beoordelen van deze resultaten moet rekening gehouden worden met het grote aantal respondenten dat aangeeft het antwoord niet te weten. Blijkbaar zijn deze vragen moeilijk te beantwoorden omdat veel burgers noch ervaring hebben met waterbeheerders noch bekend zijn met hun werk. Velen hebben daardoor waarschijnlijk geen duidelijk oordeel over de waterbeheerder. (In de discussie (hoofdstuk 11) wordt op het effect van 'weet niet'-antwoorden nader ingegaan.)

Imagoschaal

Wederom kunnen we met behulp van Principale Componenten Analyse bepalen of de antwoorden op de stellingen voldoende samenhangen om ze te bundelen. Dit blijkt inderdaad het geval en de stellingen vormen een betrouwbare schaal (Cronbach's Alpha 0.93) die 75% van de variantie verklaart en ladingen heeft tussen de 0.805 en 0.912. De scores op alle individuele stellingen zijn voor iedere respondent gesommeerd en vervolgens in zeven categorieën ingedeeld⁸. De respondenten hebben een matig tot positief beeld van de waterbeheerder (figuur 5.2).



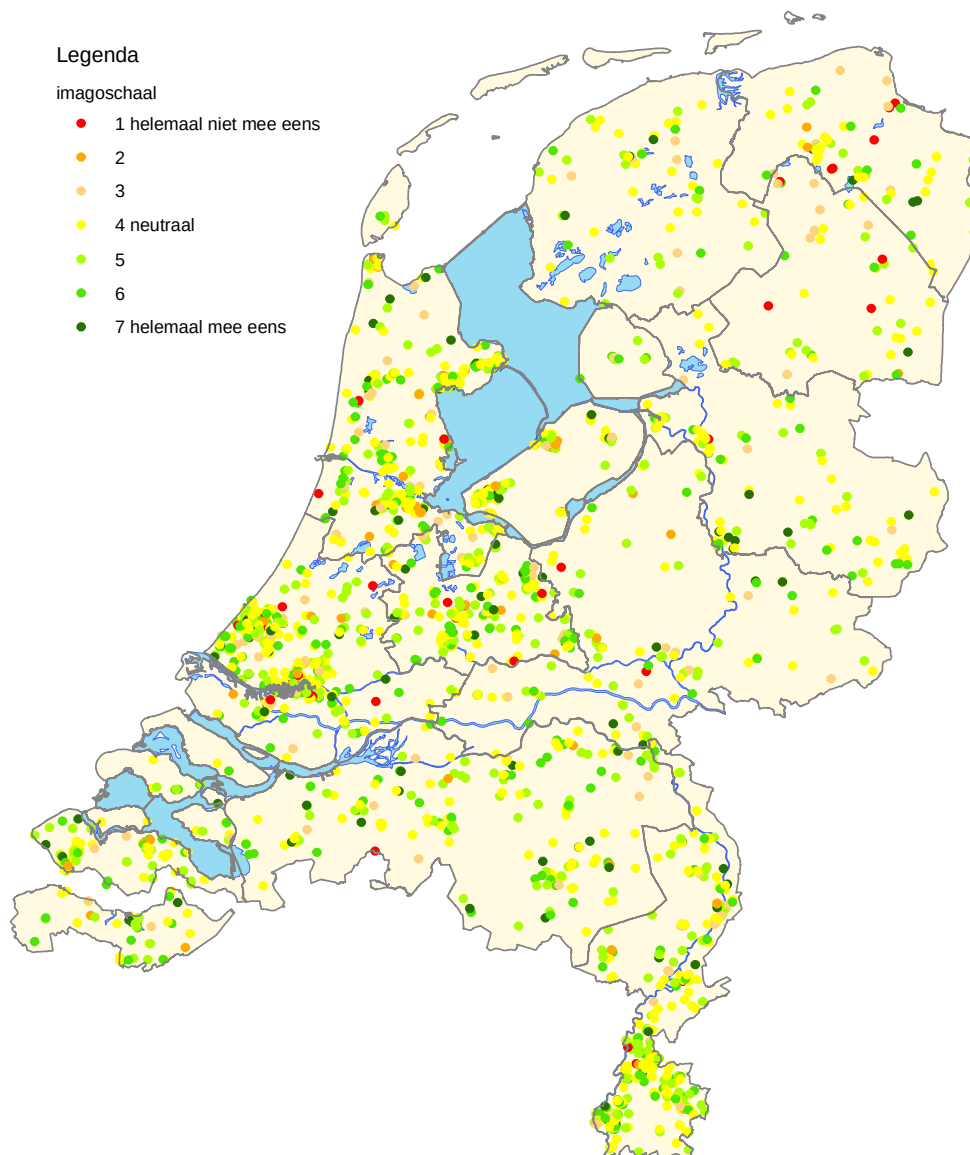
Figuur 5.2

In hoeverre bent u het eens met alle genoemde aspecten van het imago van de waterbeheerders?

Als we kijken naar de invloed van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau, blijkt alleen deze laatste van invloed op het imago van de waterbeheerders, lager opgeleiden zijn significant positiever dan middelbaar opgeleiden.

⁸ De gesommeerde waarden lopen van 6 tot 42.

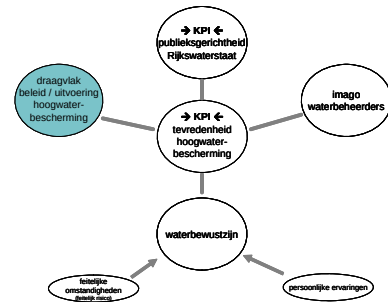
Niet in alle regio's denkt men hetzelfde over het imago van de waterbeheerders. Zo hebben de respondenten in Zeeland en Noord-Brabant een positiever beeld dan de respondenten die in de regio Noord-Nederland wonen. Dit beeld wordt bevestigd als gekeken wordt naar de gevonden spreiding van de imagoscores over Nederland waarbij in de provincies Noord-Brabant en Zeeland nauwelijks tot geen rode punten voorkomen (kaart 2).



Kaart 2

Spreiding van het imago van de waterbeheerders over Nederland.

6 Draagvlak

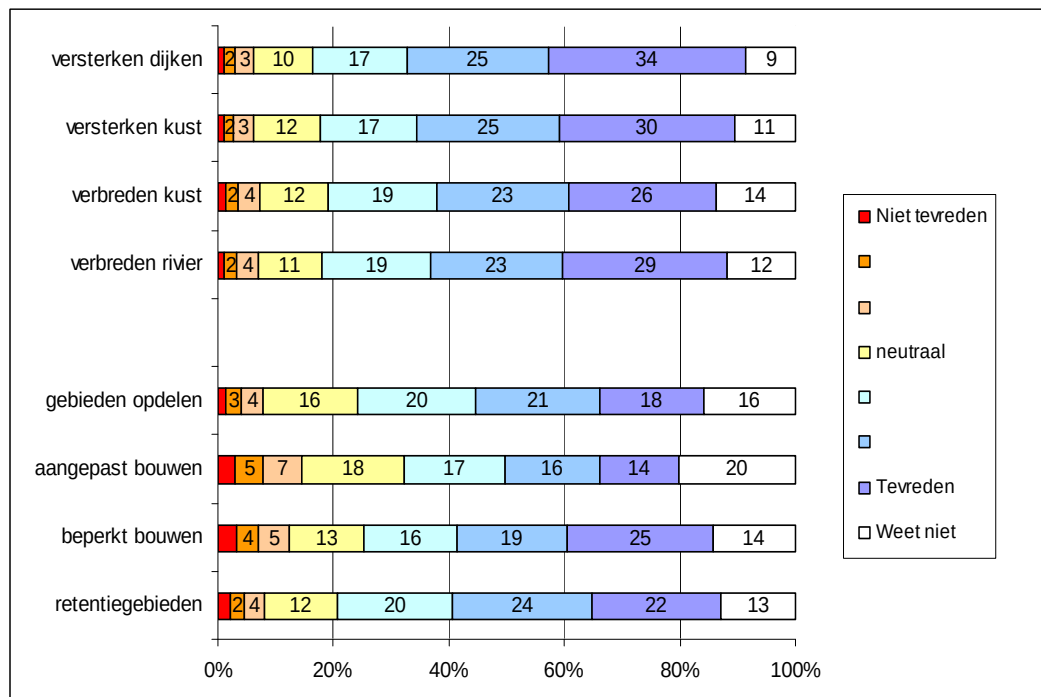


Het draagvlak onder de bevolking voor het werk van waterbeheerders is ook van invloed op de tevredenheid van hoogwaterbescherming. In dit hoofdstuk is daarom te zien hoe groot de steun onder de bevolking is voor maatregelen die het risico van een overstroming vanuit zee of rivieren beperken. De draagvlakschaal valt in twee subschalen uiteen; draagvlak voor preventieve en voor ruimtelijke maatregelen. De steun voor beide soorten maatregelen is verschillend (zie figuur 6.2). Het hoofdstuk sluit af met een open vraag voor het aandragen van alternatieve maatregelen en drie stellingen over werkoverlast.

6.1 Draagvlak voor overstromingsmaatregelen

Waterbeheerders treffen momenteel verschillende maatregelen om de risico's van een overstroming vanuit zee of de rivieren te beperken. Een achttal van deze maatregelen zijn aan de respondenten voorgelegd met de vraag hoe tevreden ze erover zijn. Voor de precieze formulering van de vraag verwijzen we naar de vragenlijst in bijlage 1 met de kanttekening dat de volgorde waarin de vragen zijn beantwoord wisselde per respondent.

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de maatregelen (figuur 6.1). Vooral het versterken van dijken kan op veel sympathie rekenen, gevolgd door het versterken van de kust en het verbreden van rivierbeddingen zodat het water meer ruimte krijgt. De respondenten zijn iets minder tevreden over het stimuleren van speciale woningbouw, zoals drijvend of op palen bouwen of het waterbestendig inrichten van woningen. Ook zijn er meer respondenten die invullen niet te weten wat ze ervan vinden, wat suggereert dat ze er minder over hebben nagedacht.



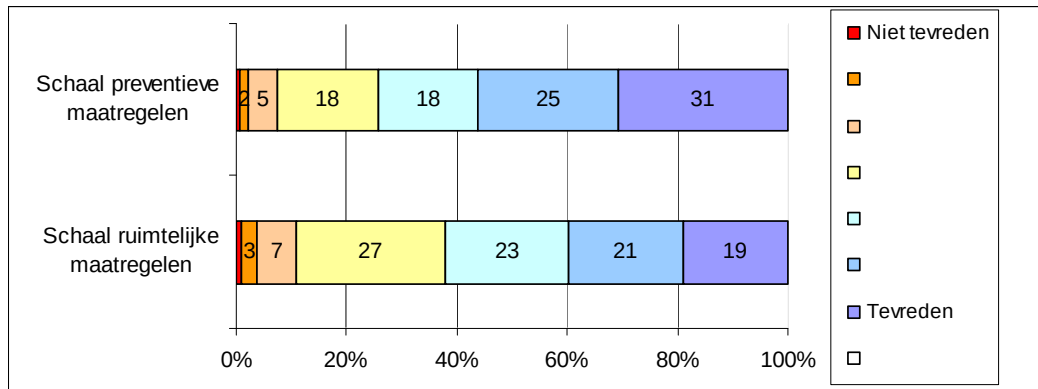
Figuur 6.1

In hoeverre bent u tevreden met de genoemde maatregelen om overstromingen tegen te gaan?

Er kan nu gekeken worden in hoeverre de antwoorden op deze acht maatregelen met elkaar samenhangen. De resultaten van de Principale Componenten Analyse laten zien dat de stellingen uiteenvallen in twee verschillende groepen (componenten). De eerste groep heeft een verklaarde variantie van 39%, factorladingen tussen 0.749 en 0.887 en een hoge Cronbach's Alpha van 0.91. Deze component bestaat uit vier maatregelen: het versterken en verstevigen van dijken en de kust en het verbreden van de rivierbedding (de eerste vier in figuur 6.1). Al deze maatregelen zijn erop gericht om de *kans* op een toekomstige overstroming te verkleinen en noemen we daarom **preventieve maatregelen**. De tweede component heeft een verklaarde variantie van 35%, factorladingen tussen de 0.743 en 0.797 en is ook erg betrouwbaar met een Cronbach's Alpha van 0.84. Deze groep bestaat uit de vier andere maatregelen: aangepast en beperkt bouwen en het opdelen en aanwijzen van (retentie)gebieden (onderaan figuur 6.1). Deze maatregelen zijn er vooral op gericht om de *gevolgen* van een eventuele overstroming beperkt te houden. Omdat dit vaak gepaard gaat met ruimtelijke aanpassingen noemen we deze schaal **ruimtelijke maatregelen**. Hierbij dient de kanttekening geplaatst te worden dat retentiegebieden ook een preventieve werking hebben en dus kunnen worden ingezet om de *kans* op een overstroming te verkleinen.

Draagvlakschalen

Om te beoordelen over welk type maatregelen de respondenten het meest tevreden zijn, zijn er somscores voor iedere respondent berekend. In figuur 6.2 is te zien dat de respondenten vooral erg tevreden zijn over de preventieve maatregelen. De ruimtelijke maatregelen krijgen iets minder steun. Aangezien de Nederlandse bevolking (nog) nauwelijks te maken heeft met dit type maatregelen en vooral bekend is met het versterken van dijken en de kust of het verbreden van rivieren, hebben ze waarschijnlijk minder beeld bij dit soort maatregelen.

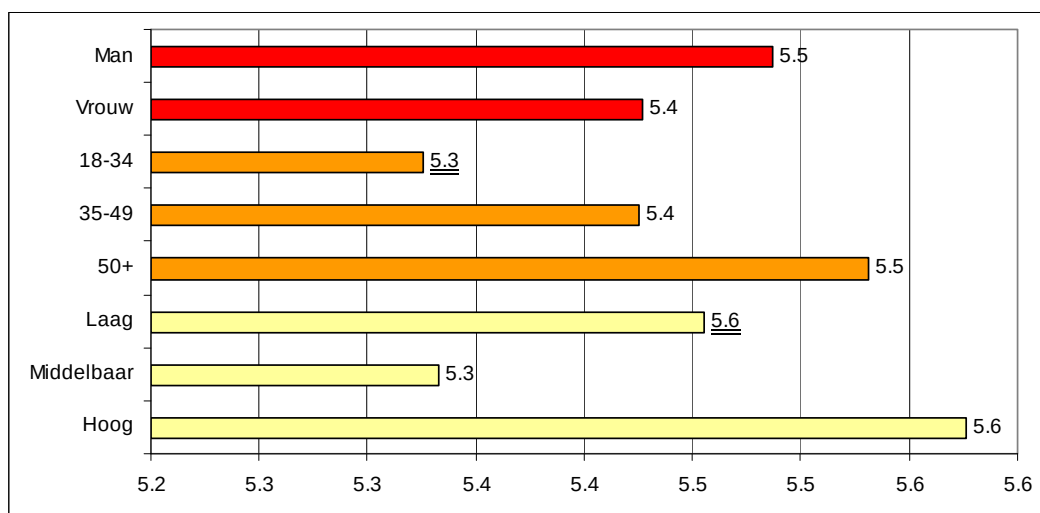


Figuur 6.2

In hoeverre bent u het eens met alle genoemde maatregelen tegen overstromingen gezamenlijk?⁹

De preventieve maatregelen krijgen meer steun van mannen dan van vrouwen (figuur 6.3). Daarnaast is de oudere generatie (50+) positiever over deze maatregelen dan de jongere generaties, net als hoger opgeleiden in vergelijking tot middelbaar opgeleiden.

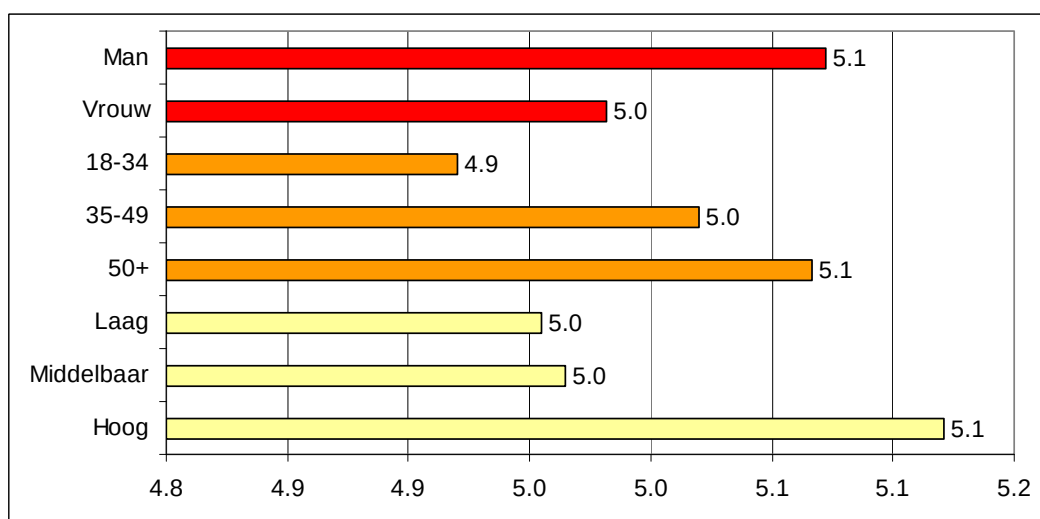
⁹ Om de waarden van de schalen van draagvlak te bepalen zijn de scores op de individuele stellingen per respondent gesommeerd. Het minimum is 4 en het maximum 28. Voor deze grafiek zijn de scores in zeven categorieën ingedeeld, om de verdeling van de antwoorden gemakkelijk te kunnen vergelijken met de verdelingen van de individuele stellingen.



Figuur 6.3

Gemiddelden op de schaal preventieve maatregelen onderverdeeld in geslacht, leeftijd en opleiding.

Ook wat betreft het draagvlak voor ruimtelijke maatregelen, zijn het de hoger opgeleiden die meer steun geven, en blijken mannen deze maatregelen meer te steunen dan vrouwen (figuur 6.4).

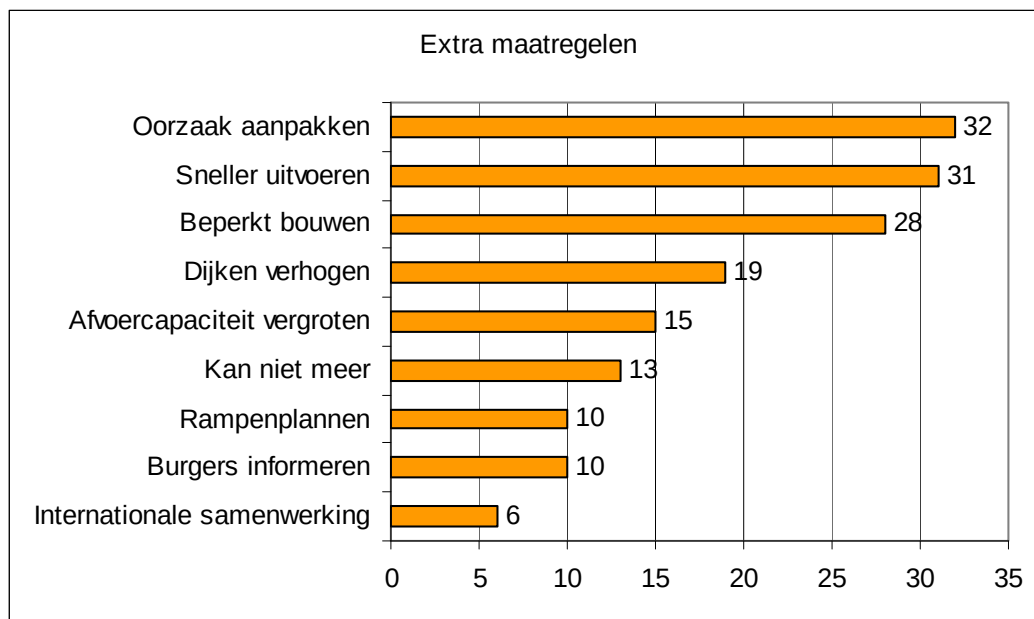


Figuur 6.4

Gemiddelden op de schaal ruimtelijke maatregelen onderverdeeld in geslacht, leeftijd en opleiding.

6.1.1 Extra maatregelen

Na de vragen over tevredenheid is de respondenten ook gevraagd of zij de hiervoor in de stellingen genoemde maatregelen afdoende vinden om het risico van een overstroming vanuit zee of rivieren en de gevolgen van zo'n overstroming te beperken. Een grote meerderheid (67%) vindt deze maatregelen voldoende. Vervolgens hebben 107 respondenten aangegeven welke extra maatregelen er nodig zijn om het risico en de gevolgen van een overstroming te beperken, in aanvulling op de reeds genoemde maatregelen (zie figuur 6.5).



Figuur 6.5

Welke extra maatregelen zijn er naar uw idee nodig, die niet genoemd zijn in de voorgaande vragen?

De genoemde getallen geven het aantal respondenten weer dat uit eigen beweging dit antwoord gaven.

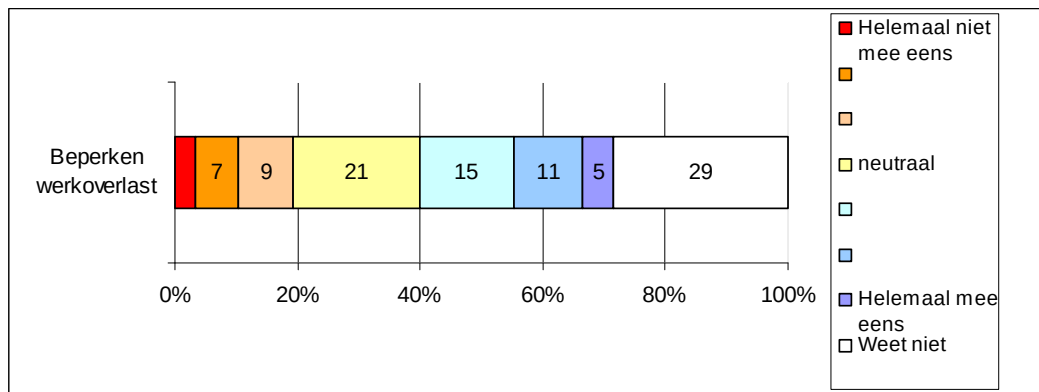
De antwoorden op deze open vraag zijn gecategoriseerd en vervolgens weergegeven in figuur 6.5. De extra maatregel die het meest genoemd werd is het aanpakken van de oorzaken van klimaatverandering in plaats van symptoombestrijding toe te passen. Veel respondenten geven hier voorbeelden van zoals *'uitstoot van CO₂ verminderen'* en *'algemene bewustheid bij mensen vergroten'*. Verder noemen 31 respondenten het sneller uitvoeren van de maatregelen. Velen vinden het te vrijblijvend en te traag gaan, zoals de volgende citaten illustreren: *'veel gepraat weinig actie'*, *'achter de feiten aanlopen'* en *'men moet veel strenger en daadkrachtiger met dit probleem aan het werk'*. Een derde maatregel die vaak genoemd wordt is het stoppen met bouwen op risicovolle plaatsen, zoals lage polders, de kuststrook of uiterwaarden. Op de vierde en vijfde plaats worden twee wijdverbreide maatregelen genoemd; *'dijkverhoging en vergroten van de afvoercapaciteit'*. Verder noemen nog tien respondenten het *'maken van rampenplannen en vluchtroutes'* en vindt eenzelfde aantal dat de *'bevolking goed geïnformeerd'* moet worden. Enige respondenten geven ook aan te willen weten *'wat ze zelf kunnen doen'*. Tenslotte wordt door zes respondenten aangedragen dat de *'internationale samenwerking in het waterbeheer'* belangrijk is om het risico en de gevolgen van een overstroming te beperken.

6.1.2 Uitvoering van de werkzaamheden

Om een beeld te krijgen van het draagvlak is het niet alleen van belang om naar de maatregelen zelf te kijken, maar ook naar de manier waarop deze worden uitgevoerd.¹⁰

Overlast beperken

Zo is de respondenten gevraagd of de overheid voldoende doet om de overlast voor omwonende te beperken. De meningen zijn verdeeld: 19% is het er niet mee eens terwijl 31% het er wel mee eens (figuur 6.6). De helft van de respondenten heeft 'neutraal' of 'weet niet' ingevuld. Waarschijnlijk hebben zij hier geen ervaring mee omdat er nooit werkzaamheden in de buurt van hun woonplaats zijn uitgevoerd.



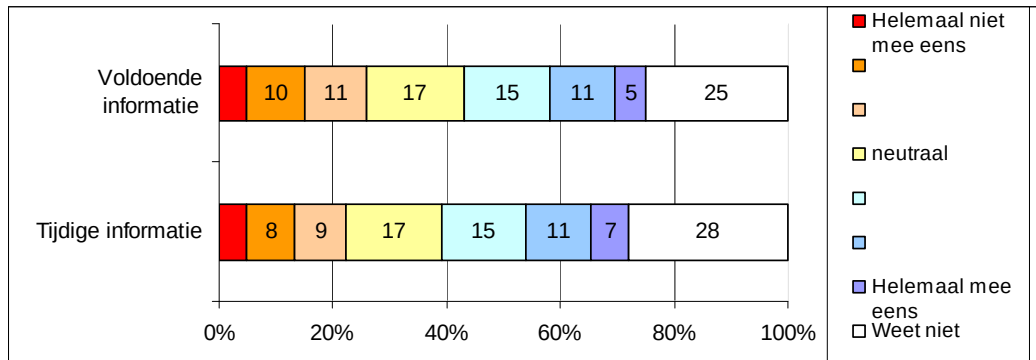
Figuur 6.6

In hoeverre bent u het eens met: De overheid doet voldoende om de overlast voor omwonende te beperken.

¹⁰ Er wordt verwacht dat er regio's zijn waar de waterbeheerders geen grote projecten uitvoeren om de hoogwaterbescherming in stand te houden of te verbeteren, en dat dit tot gevolg heeft dat een groot percentage van de respondenten 'weet niet' als antwoord zal geven.

Informatievoorziening

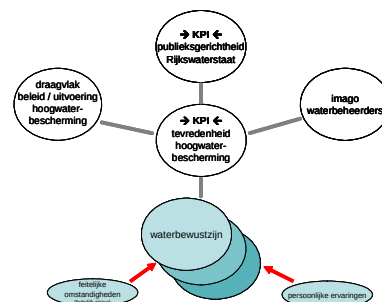
Vervolgens hebben de respondenten twee vragen beantwoord over de informatievoorziening bij werkzaamheden. Ook over dit onderwerp zijn de meningen verdeeld (figuur 6.7). Ruim een kwart van de respondenten (26%) vindt dat de informatie onvoldoende is, terwijl 31% het als voldoende beschouwt. De reacties op de tijdigheid van de informatie zijn iets positiever, 22% vindt dat de informatie niet tijdig of te laat komt tegen 33% die het wel tijdig vindt.



Figuur 6.7

In hoeverre bent u het eens met: De overheid verstrekt aan de omwonenden voldoende/tijdig informatie over de werkzaamheden (...) en de daarmee gepaard gaande overlast.

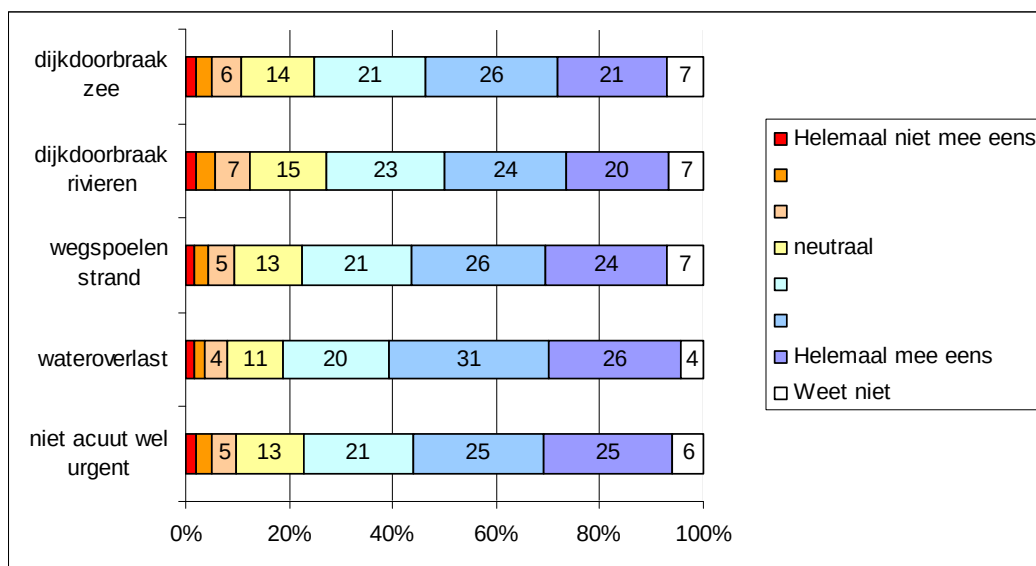
7 Waterbewustzijn



In dit hoofdstuk wordt beschreven wat het waterbewustzijn van de Nederlandse burger is. De eerste paragraaf laat de ingeschatte gevolgen van klimaatverandering voor de hoogwaterbescherming zien met een schaal die wordt samengevat in figuur 7.2. De tweede paragraaf behandelt de perceptie van het overstromingsrisico met onderwerpen als veilig voelen en de ingeschatte overstromingsdiepte. De risicoperceptie zal gerelateerd worden aan persoonlijke ervaringen met wateroverlast en de feitelijke overstromingsdiepte. Tenslotte zal de laatste paragraaf ingaan op de informatiebehoefte bij een dreigende overstroming. Aangezien enige vragen uit dit hoofdstuk ook zijn gemeten in de Watermonitor van 2008 en 2009 zal hier en daar een vergelijking worden gemaakt tussen de resultaten van de twee onderzoeken.

7.1 Klimaatverandering: inschatting effect op hoogwaterbescherming

Aan de respondenten is gevraagd om een inschatting te maken over mogelijke gebeurtenissen, zoals een dijkdoorbraak door zee of door rivieren, het wegspoelen van strand en duinen, en wateroverlast als gevolg van klimaatverandering. Het gaat hierbij om een speculatieve inschatting van het risico. Tevens is de conclusie van de commissie Veerman, dat de dreiging voor de hoogwaterbescherming door de klimaatverandering niet acuut, maar wel urgent is, aan de respondenten voorgelegd.



Figuur 7.1

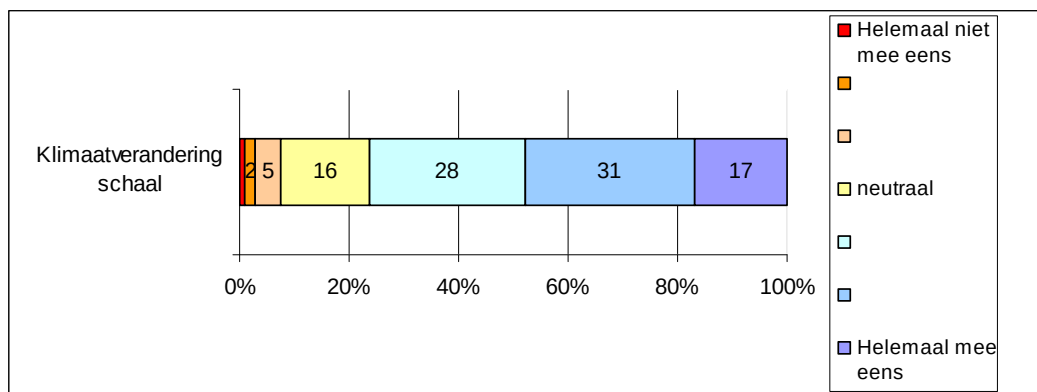
In hoeverre bent u het eens met de genoemde gevolgen van klimaatverandering voor de hoogwaterbescherming?

Het blijkt dat de meerderheid van de respondenten zich er bewust van is dat de klimaatverandering grote gevolgen zal kunnen hebben. Tussen de 68 en 77% is het er in meer of mindere mate mee eens dat de gebeurtenissen zouden kunnen optreden. Slechts ongeveer 10% van de respondenten is het niet eens met de uitspraken.

Klimaat & waterschaal

De verschillende gevolgen van klimaatverandering voor de hoogwaterbescherming blijken goed met elkaar samen te hangen. Principale Componenten Analyse laat zien dat de stellingen statistisch gezien bij elkaar passen (met 1 component is 72.8% van de variantie te verklaren, en de factorladingen liggen tussen .717 en .888). De conclusie van de commissie Veerman dat de dreiging voor de hoogwaterbescherming door de klimaatverandering niet acuut, maar wel urgent is, blijkt nog het minste te passen bij de andere stellingen.

De vijf stellingen vormen samen de schaal klimaat en water, waarvan figuur 7.2 de gecategoriseerde som-scores weergeeft. Deze nieuwe variabele 'klimaat & water' heeft een zeer hoge betrouwbaarheid (Cronbach's Alpha = 0.90). Ook hier blijkt dat de conclusie van de commissie Veerman het minst goed past bij de overige stellingen, want weglaten van deze stelling leidt tot een nog hogere Cronbach's Alpha.



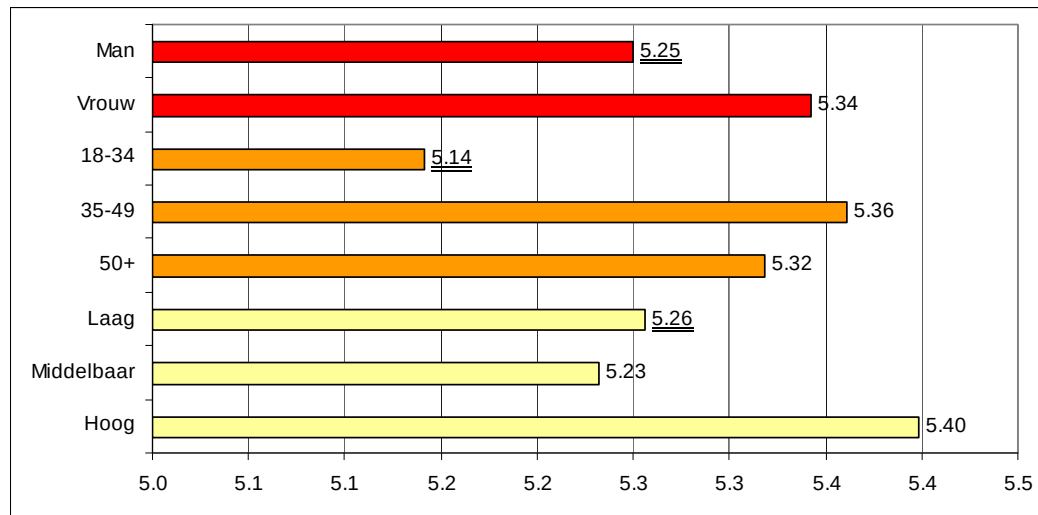
Figuur 7.2

In hoeverre bent u het eens met alle genoemde gevolgen van klimaatverandering voor de hoogwaterbescherming?

De klimaat en waterschaal¹¹ laat eenzelfde patroon zien als de individuele stellingen. Zo'n 76% van de respondenten is het in meer of mindere mate eens met de stelling dat klimaatverandering behoorlijk grote effecten kan hebben op de hoogwaterbescherming. Slechts ongeveer 8% is het daar niet mee eens.

¹¹ Om de waarden van de schaal klimaatverandering te bepalen zijn de scores op de individuele stellingen per respondent gesommeerd. Het minimum is 5 en het maximum 35. Voor deze grafiek zijn de scores in zeven categorieën ingedeeld om de verdeling van de antwoorden gemakkelijk te kunnen vergelijken met de verdelingen van de individuele stellingen.

Nadere analyse laat zien (figuur 7.3) dat de score op de klimaat & waterschaal significant samenhangt met het geslacht, de leeftijd en de opleiding van de respondent. Mannen en jongeren schatten de te verwachten wateroverlast en overstromingen door klimaatverandering lager in, terwijl hoger opgeleiden het hoger inschatten.



Figuur 7.3

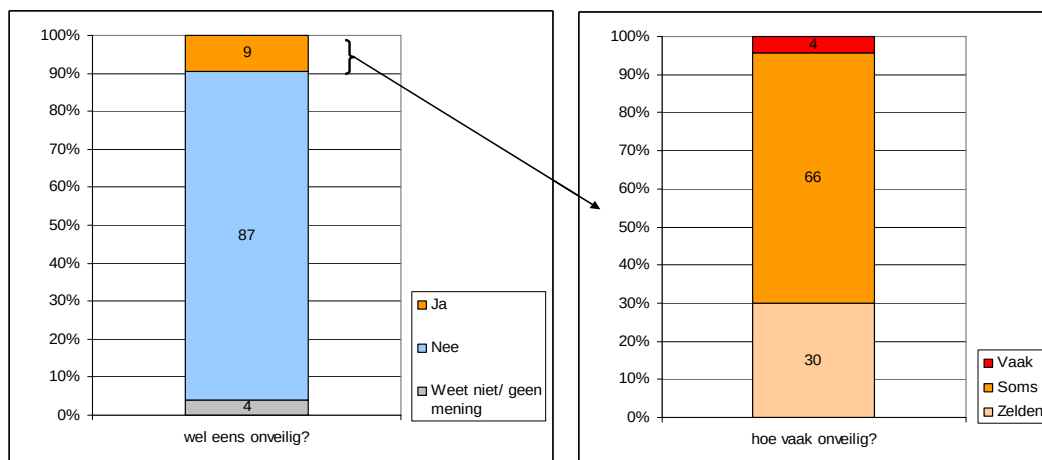
Klimaat & waterschaal onderverdeeld naar geslacht, leeftijd en opleiding.

7.2 Perceptie overstromingsrisico

Om het probleembesef van hoogwater en wateroverlast te meten, is aan de respondenten gevraagd of ze zich veilig voelen, welke ervaringen ze hebben met wateroverlast en hoe hoog het water in geval van overstroming staat.

7.2.1 Veilig voelen

Een ruime meerderheid van 87% voelt zich veilig, terwijl slechts 9% zich wel eens onveilig voelt (figuur 7.4).¹² Aan de mensen die aangeven zich wel eens onveilig te voelen is vervolgens gevraagd hoe vaak ze zich onveilig voelen. De meeste mensen voelen zich soms onveilig (66%). 30% zich zelden onveilig, terwijl 4% zich vaak onveilig voelt.¹³ De respondenten die zich veilig voelen zijn ook meer tevreden over de hoogwaterbescherming.



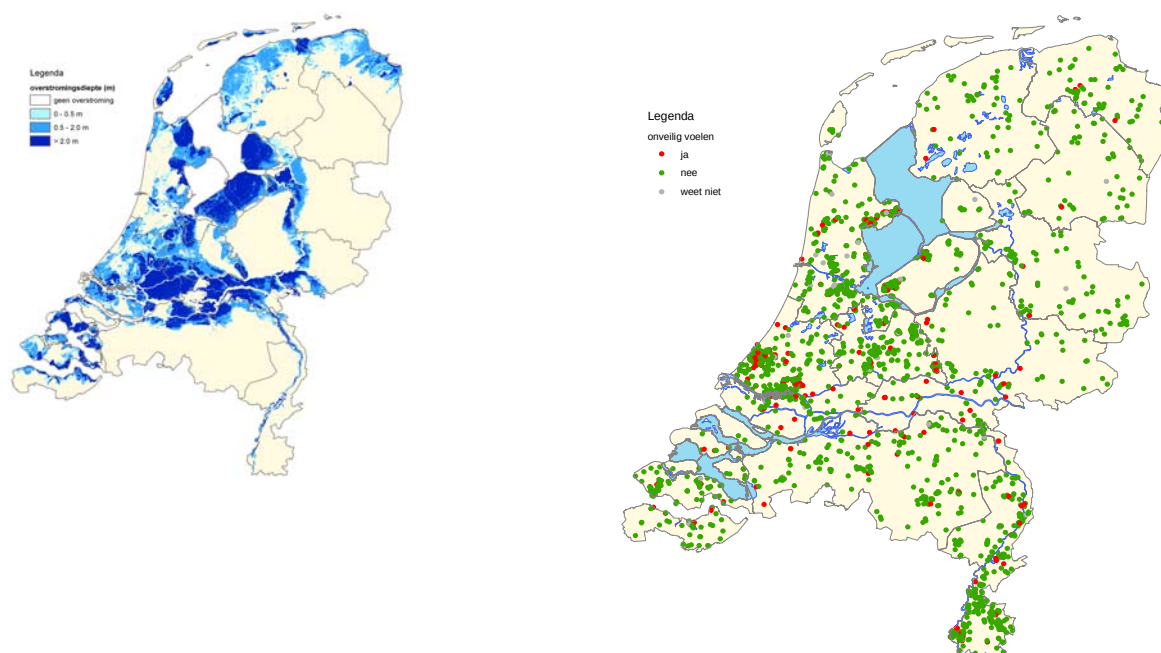
Figuur 7.4

Voelt u zich wel eens onveilig met betrekking tot overstromingen?

¹² Het hier gevonden percentage (9%) respondenten dat zich wel eens onveilig voelt verschilt substantieel van het gevonden percentage (18%) in de Watermonitor 2008. Waarom in dit onderzoek een substantieel lager percentage gevonden is, is niet duidelijk. Een mogelijke verklaring kan zijn dat in de Watermonitor 2008 bij het trekken van de steekproef gestratificeerd is naar het kenmerk '(objectieve) overstromingsdiepte' oftewel de lokale waterdiepte in geval van een overstroming. In dit onderzoek is niet direct rekening gehouden de overstromingsdiepte, alleen indirect gekoppeld aan de regio- en gebiedsindeling zit overstromingsdiepte erin.

¹³ In de Watermonitor 2009 geven de respondenten aan zich onveiliger te voelen dan in het huidige onderzoek (in Watermonitor 10% tegen hier 9%). In de Watermonitor 2009 zijn de groepen respondenten die zich soms (78%) of vaak (7%) onveilig voelen groter.

Bij de vraag naar het veiligheidsgevoel zijn vrij grote regionale verschillen te zien. Zo voelen de respondenten in Limburg, Noord-Nederland en Noord-Holland zich erg veilig in vergelijking met de Zuid-Hollanders. Deze verschillen zijn ook terug te vinden bij de gebieden; bij de grotendeels in Limburg gelegen Maaswerken voelen ondervraagden zich het veiligst, gevolgd door het in Noord-Holland gelegen Hollands Noorderkwartier. Het in Zuid-Holland gelegen Delfland voelen de ondervraagden zich het minst veilig. Dit is ook goed te zien aan de grote hoeveelheid rode stippen in het zuiden van Zuid-Holland (kaart 3). Dat de respondenten in Noord-Holland bijna net zo veilig voelen als in Limburg en Noord-Nederland is opvallend aangezien de dieptekaart aangeeft dat grote delen van deze regio kunnen overstromen.

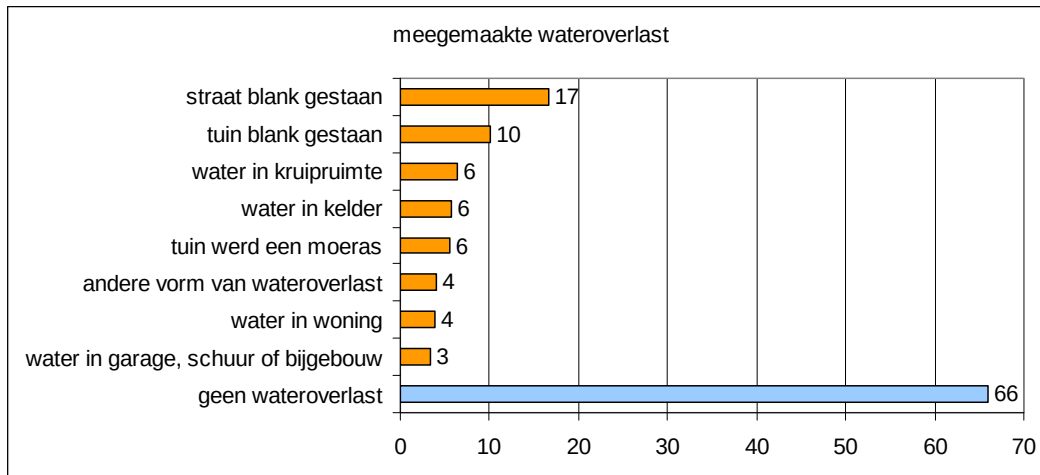


Kaart 3

Verspreiding van de respondenten die zich onveilig voelen over Nederland (rechts) in vergelijking tot een overstromingsdiepte kaart (links).

Persoonlijke ervaringen

Het veiligheidsgevoel kan bepaald worden door persoonlijke ervaringen met wateroverlast of overstromingen. Daarom is ook gevraagd of men wel eens wateroverlast heeft meegemaakt. Van de ondervraagde respondenten heeft tweederde (66%) geen wateroverlast gehad in de afgelopen vijf jaar (figuur 7.5). Deze groep is kleiner dan in de watermonitor 2009, waar 78% aangaf wel eens wateroverlast te hebben gehad.¹⁴ De respondenten die wel te maken hebben gehad met wateroverlast, hadden met name last van een straat of een tuin die blank stond. Ongeveer 6% heeft water in de kruipruimte en/of kelder, en 4% heeft water in de woning en/of bijgebouwen gehad.

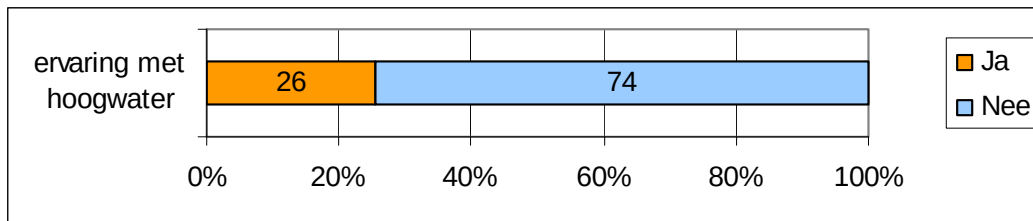


Figuur 7.5

Heeft u zelf wel eens wateroverlast gehad in de afgelopen vijf jaar?

¹⁴ Een mogelijke verklaring voor dit verschil is dat het huidige onderzoek gebruik maakt van een steekproef waarin ook de drie gebieden zijn opgenomen. Echter, als deze extra respondenten worden weggelaten en er dus wordt gerekend met een steekproef die vergelijkbaar is met de Watermonitor dan blijft het percentage in het huidige onderzoek vrijwel gelijk (65%).

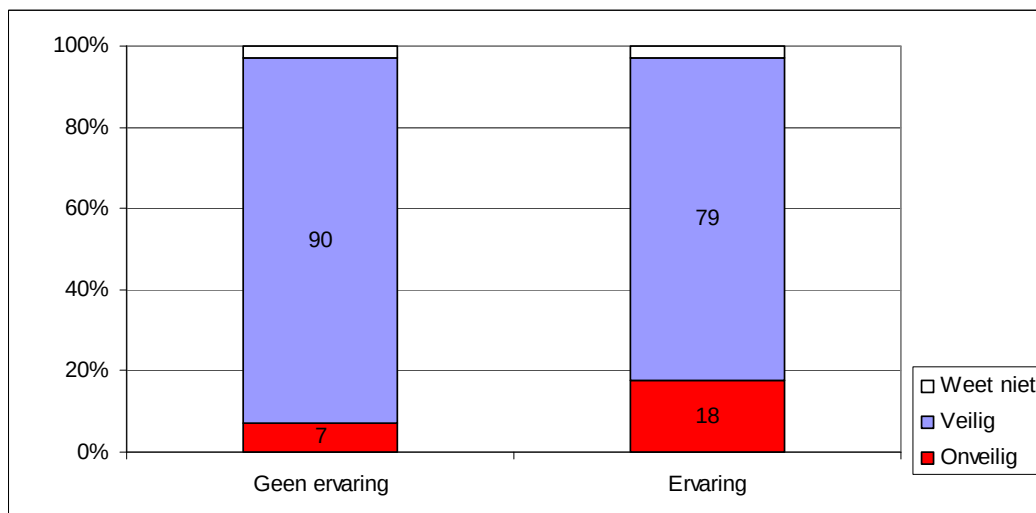
Ook is aan de respondenten gevraagd of zichzelf of hun nabije familie of vrienden in het verleden een gevaarlijke situatie met hoogwater hebben meegemaakt. Een kwart (26%) van de respondenten blijkt inderdaad ervaring te hebben met de gevolgen van hoogwater (figuur 7.6).¹⁵ Het voorkomen van hoogwater ervaringen in de nabije familie of vriendenkring heeft geen invloed op de tevredenheid over de hoogwaterbescherming of op de mening over de publieksgerichtheid van RWS.



Figuur 7.6

Heeft uzelf of uw nabije familie of vrienden in het verleden een gevaarlijke situatie met hoogwater meegemaakt?

In figuur 7.7 is een vergelijking te zien tussen respondenten die wel een gevaarlijke situatie van nabij hebben meegemaakt en zij die dat niet hebben. We zien significante verschillen tussen hoe veilig zij zich voelen. Van de respondenten met overstromingservaring voelt 18% zich onveilig, terwijl dit bij de respondenten zonder ervaring maar 7% is.



Figuur 7.7

Het veiligheidsgevoel vergeleken van respondenten die wel of geen overstroming in hun nabijheid hebben meegemaakt.

¹⁵ Deze uitkomst komt overeen met die in de Watermonitor 2009.

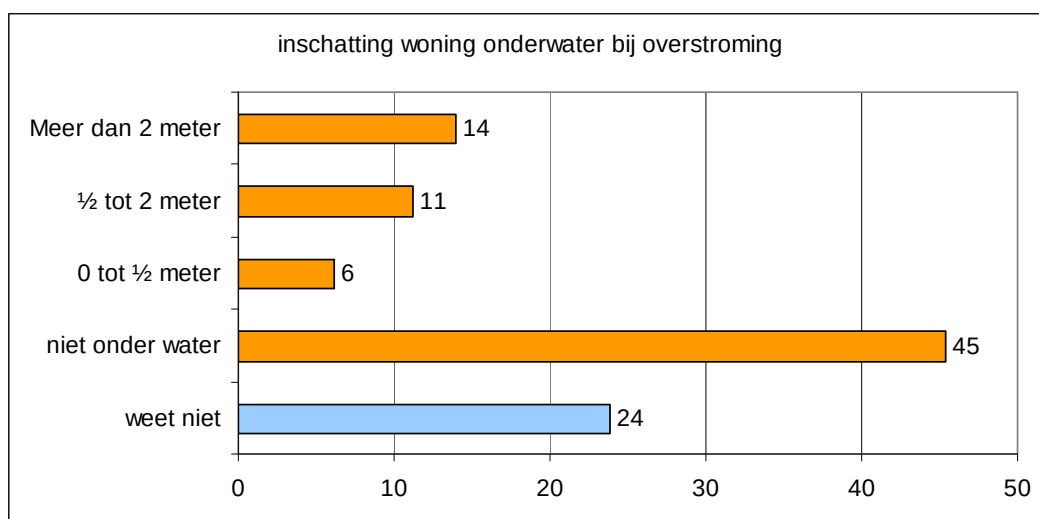
In Zeeland zijn significant meer respondenten die een gevaarlijke situatie met hoogwater hebben meegemaakt of iemand van nabij kennen die dit heeft meegemaakt. In Zuid-Holland zijn er ook meer respondenten met dit soort ervaringen in vergelijking met Noord-Nederland en Noord-Holland. Hoewel de watersnoodramp van 1953 naast Zeeland en Zuid-Holland ook grote delen van Brabant heeft getroffen, laat deze regio niet meer ervaringen met overstromingen zien.

7.2.2 Inschatting van de gevolgen

Een andere manier om de risicoperceptie van de burgers te meten is hen te vragen de gevolgen van een overstroming in te schatten. De respondenten is daarom gevraagd naar de overstromingsdiepte, naar schade aan gebouwen en in hoeverre ze zijn voorbereid. Deze paragraaf behandelt deze vragen en relateert ze aan de feitelijke situatie.

Overstromingsdiepte

Volgens 31% van de respondenten kan hun woning bij een eventuele overstroming gevaar lopen om onder water te komen staan¹⁶. Volgens 45% is dat bij hen niet het geval en 24% zegt het niet te weten. De meeste mensen die water in hun huis verwachten, schatten in dat dit meer dan twee meter zal zijn (14%; figuur 7.8). Vier procent van de respondenten verwacht zelfs dat er meer dan vijf meter water zal staan.



Figuur 7.8

Loopt uw woning bij een eventuele overstroming gevaar om onder water te komen te staan? Zo ja, hoeveel meter?

¹⁶ Dit is in lijn met de resultaten van de watermonitor 2009, waarin 25% van de respondenten water in hun huis verwacht bij een overstroming.

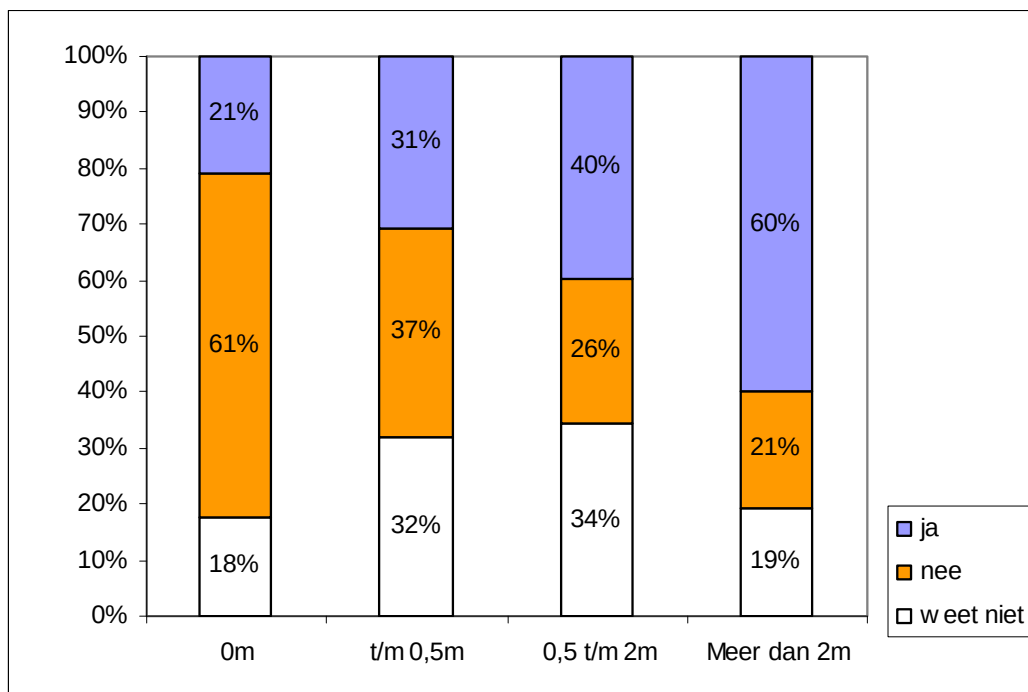
Feitelijke situatie

Deze verwachte overstromingsdieptes kunnen vergeleken worden met de werkelijke situatie door de postcodes van de respondenten te koppelen aan de overstromingsdieptes per postcode. In postcodegebieden waar meerdere dieptes voorkomen is hierbij de meest voorkomende diepte aangehouden.

Uit de overstromingsdieptekaarten blijkt dat 43% van de respondenten water in huis heeft bij een mogelijke overstroming. Voor de respondenten die in een gebied wonen dat niet kan overstromen, blijkt het vrij gemakkelijk om een inschatting van de situatie te maken; 61% denkt inderdaad dat zij geen water in huis zullen hebben (figuur 7.9). Slechts 21% denkt wel water in huis te hebben en niemand onderschat de situatie aanzien dit niet mogelijk is in deze gebieden.

In de gebieden waar de respondenten tussen de 0 en de 0,5 meter water in huis kunnen aantreffen, denkt nog 37% niet te kunnen overstromen. Het is in deze gebieden natuurlijk moeilijker een juiste inschatting te maken, te meer omdat dit een vrij kleine categorie is. Dit zien we terug in de resultaten, slechts 6% van de respondenten in deze gebieden heeft het goed ingeschat.

Ook in gebieden waar het water hoger komt dan 0,5 meter maar lager dan twee meter onderschatten de meeste mensen de waterhoogte. Ongeveer een kwart (26%) denkt nog steeds geen water in huis te hebben. De grootste onderschatting van het risico komt voor in de gebieden die voor meer dan twee meter kunnen overstromen. Hier geeft 68% een onderschatting, en denkt zelfs 21% dat hun huis niet onder water kan komen te staan. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die in de Watermonitor 2009, waarin 26% van de respondenten die voor meer dan twee meter water in hun huis zouden kunnen krijgen aangeeft dat dit niet kan gebeuren. Over het algemeen lijken de respondenten uit de watermonitor vaker een onderschatting te geven dan in het huidige onderzoek. In totaal schatten 42% van de respondenten de overstromingsdiepte goed in, 17% maakt een onderschatting terwijl 15% een overschatting maakt.

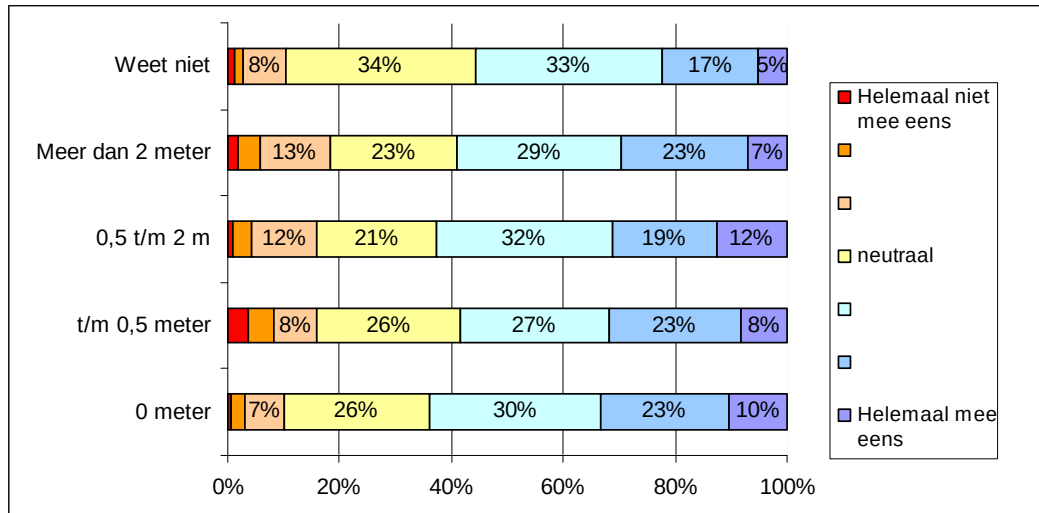


Figuur 7.9

Vergelijking van de ingeschatte overstromingsdiepte met de werkelijke overstromingsdiepte n.a.v. de vraag:

Loopt uw woning bij een eventuele overstroming gevaar om onder water te komen te staan?

De respondenten die naar eigen inschatting geen water in huis kunnen krijgen voelen zich veiliger, zijn meer tevreden met de hoogwaterbescherming en vinden RWS publieksgerichter. Vooral respondenten die veel water in huis verwachten zijn minder tevreden (figuur 7.10). Dit geldt met name voor mensen die de diepte op meer dan vijf meter schatten.



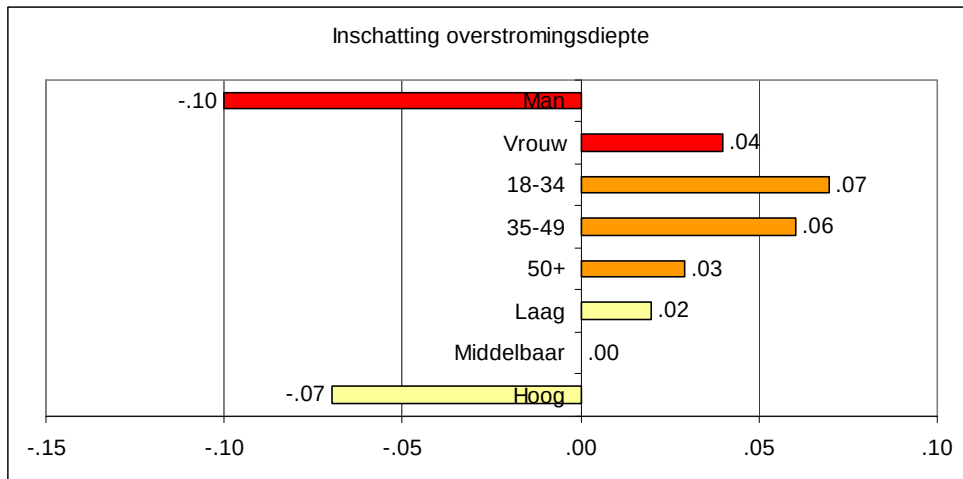
Figuur 7.10

Resultaten tevredenheid met hoogwaterbescherming naar ingeschatte overstromingsdiepte

Ondervraagden die een goede inschatting maken van de situatie zijn meer tevreden over de hoogwaterbescherming en de publieksgerichtheid dan respondenten die de waterhoogte overschatten. De groep die een goede schatting maakt, voelt zich ook veiliger. Respondenten die de diepte niet goed inschatten (zowel te hoog als te laag) voelen zich minder veilig.

Als we de feitelijke overstromingsdiepte van de respondenten relateren aan hun tevredenheid over de hoogwaterbescherming en hun mening over de publieksgerichtheid van RWS, dan zien we geen significante verschillen. Dit kan verklaard worden doordat de respondenten vaak geen juist beeld hebben van de feitelijke diepte. Wel voelen respondenten wier huis feitelijk niet kan overstromen zich veiliger. Dit komt waarschijnlijk doordat een groot deel van deze respondenten de situatie goed inschatten en dus weten dat zij veilig zijn.

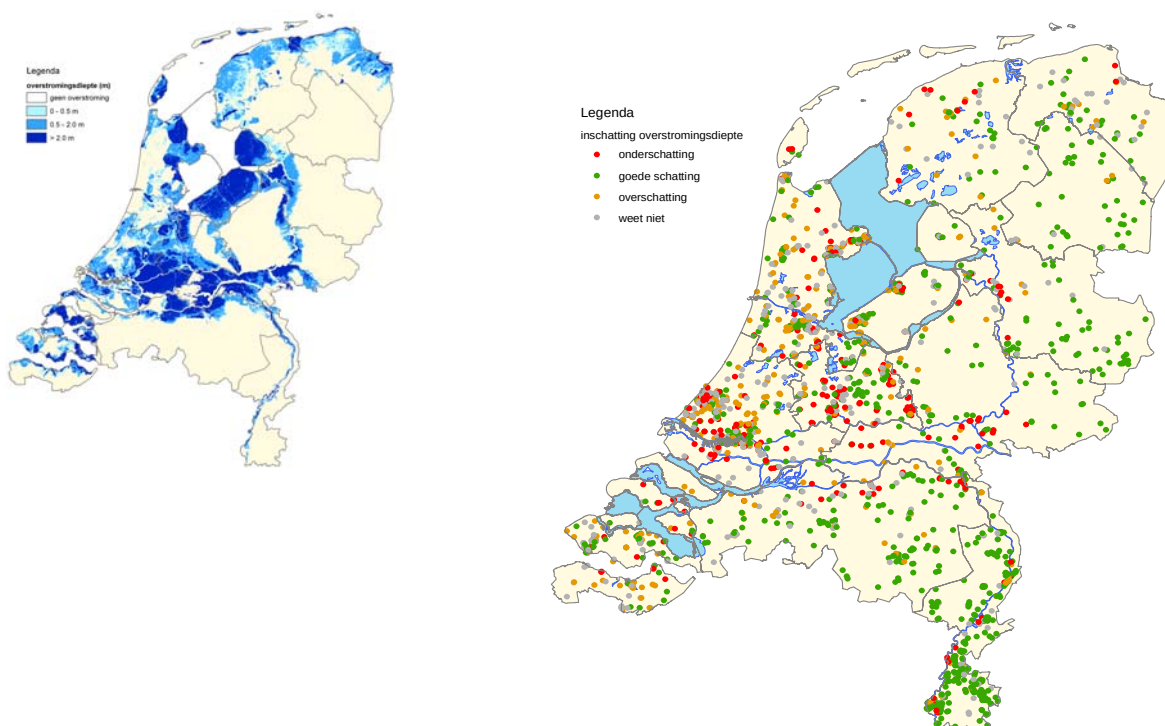
Er zijn echter grote verschillen tussen de inschatting van mannen en vrouwen (figuur 7.11). Mannen hebben de neiging de overstromingsdiepte te onderschatten terwijl vrouwen deze eerder overschatten. Daarnaast onderschatten burgers met een hoge opleiding vaak de diepte in vergelijking met lager opgeleiden. Middelbaar opgeleiden hebben een gemiddelde van 0 wat erop wijst dat zij over het algemeen vaak goede schattingen maken.



Figuur 7.11

Onder- of overschatting van de overstromingsdiepte. Een overschatting levert een score 1 op een onderschatting een score -1, een 0 staat voor een goede schatting

Kaart 4 laat de ruimtelijke spreiding te zien van respondenten die de diepte overschatten dan wel onderschatten. Hierin is te zien dat het gemakkelijk is om een schatting te maken in gebieden die hoog liggen, zo wordt in Limburg de situatie het beste ingeschat. In Utrecht schatten de meeste respondenten het waterniveau tijdens een overstroming vaak lager in, in vergelijking met alle andere regio's. In Noord-Holland wordt de overstromingsdiepte juist teveel overschat.

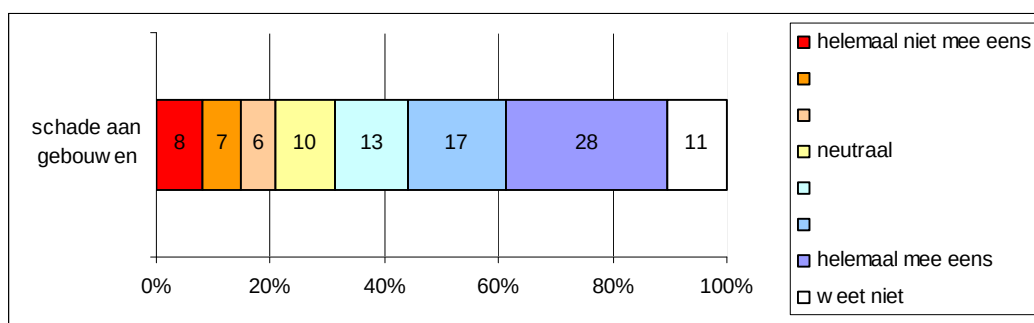


Kaart 4

Verspreiding van de respondenten die de overstromingsdiepte onderschatten, goed inschatten of overschatten (rechts) in vergelijking tot een overstromingsdiepte kaart (links).

Schade aan gebouwen

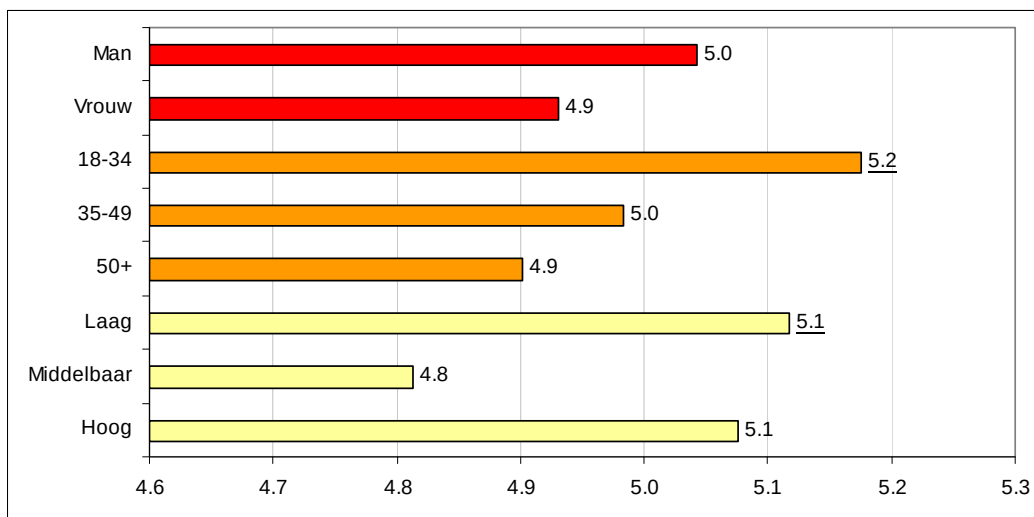
Gerelateerd aan het ingeschatte aantal meters dat de eigen woning onder water komt te staan bij een eventuele overstroming is de inschatting van de ernst van de schade die aan gebouwen in de woonomgeving zal ontstaan, als er een overstroming plaatsvindt. Een meerderheid van de respondenten (58%, figuur 7.12) is het er in meer of mindere mate mee eens dat er aanzienlijke schade zal ontstaan aan gebouwen in de woonomgeving, terwijl slechts 21% denkt dat dit niet zal gebeuren. Slechts 11% weet niet of er aanzienlijke schade zal ontstaan. Opvallend is dat respondenten die een duidelijke mening hebben over dit onderwerp en dus aanzienlijke schade verwachten of juist niet, meer tevreden zijn met de hoogwaterbescherming dan de ondervraagden die neutraal hebben geantwoord.



Figuur 7.12

Er zal aanzienlijke schade ontstaan aan de gebouwen in mijn woonomgeving, als er een overstroming plaatsvindt.

Ook voor de inschatting van de schade bij een overstroming zijn er significante verschillen te vinden als wordt gekeken naar leeftijd en opleiding. Vooral de jonge generatie schat de schade hoog in (figuur 7.13) terwijl burgers met een middelbare opleiding de gevolgen voor gebouwen juist relatief laag inschatten.



Figuur 7.13

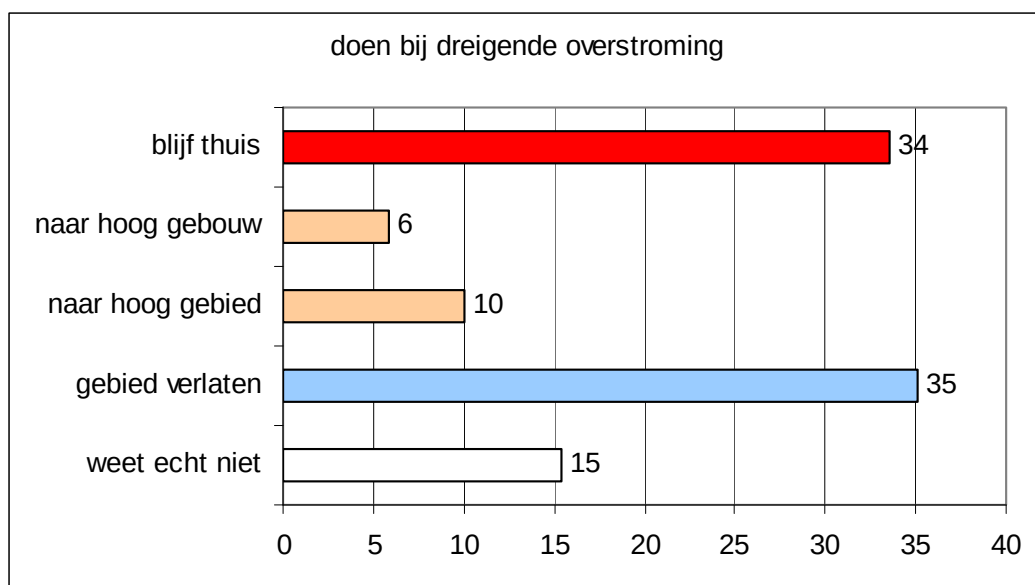
Ingeschatte schade aan gebouwen ingedeeld naar geslacht, leeftijd en opleiding.

7.2.3 Gedrag van de burger

Er wordt door de overheid erg veel geld geïnvesteerd om mensen voor te bereiden op een mogelijke overstroming. Dit gebeurt onder andere door voorlichting te geven over wat men moet doen bij een ramp en hoe men zich kan voorbereiden. In dit onderzoek is nagegaan welk soort gedrag de respondent denkt te vertonen bij een dreigende overstroming door te vragen wat men in dat geval zou doen. Goede voorbereidingen treffen is ook een gedragsfactor die gemeten is. Om goed gedrag te kunnen vertonen is informatie van wezenlijk belang, daarom is tevens nagegaan aan wat voor soort informatie men behoefte heeft.

Doen bij een dreigende overstroming

Ongeveer eenderde (34%) van de respondenten zal thuis blijven bij een dreigende overstroming. Een ongeveer even groot percentage (35%) zal het gebied verlaten. Een hoog gebouw of een hoog gebied opzoeken en daar naar toe gaan wordt door respectievelijk 6% en 10% van de respondenten als alternatief gezien. Er is geen samenhang tussen deze vraag en de tevredenheid met hoogwaterbescherming (figuur 7.14).



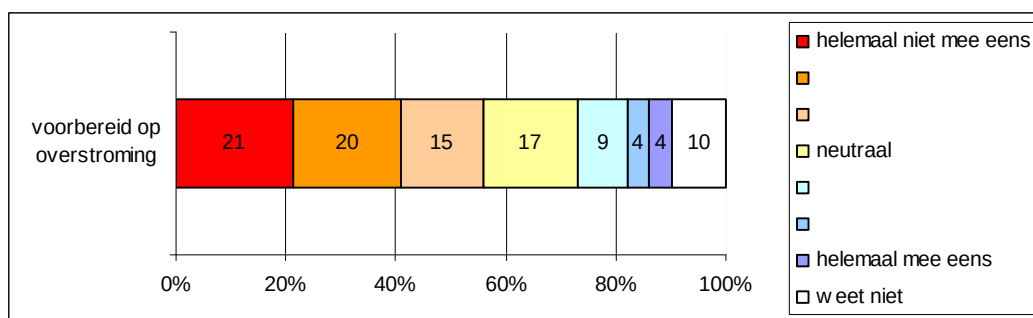
Figuur 7.14

Wat denkt u dat u zult doen bij een dreigende overstroming als u thuis bent?

Hoewel in Zeeland en het IJsselmeergebied meer ondervraagden aangeven het gebied te verlaten en in Limburg erg weinig respondenten naar een hoog gebouw zullen vluchten, zijn deze verschillen tussen de regio's niet significant.

Voorbereiding op overstromingen

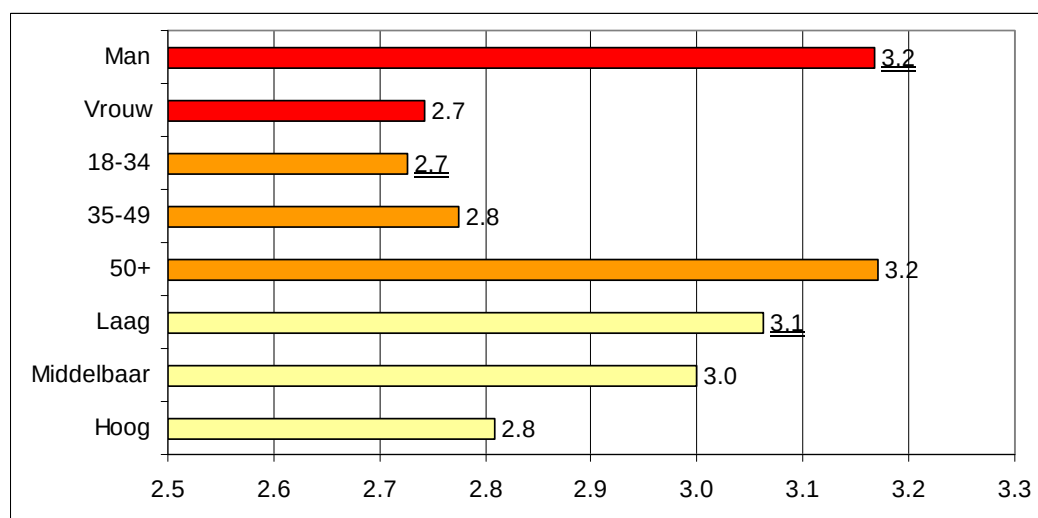
Als we kijken naar het preventieve gedrag van de respondenten blijkt dat slechts een kleine minderheid van de respondenten (17%) zichzelf redelijk tot goed voorbereid vindt op een overstroming (figuur 7.15). Deze groep is ook meer tevreden met de hoogwaterbescherming. Een meerderheid van de respondenten (56%) geeft echter aan niet goed voorbereid te zijn.



Figuur 7.15

Ik ben goed voorbereid op een mogelijke overstroming.

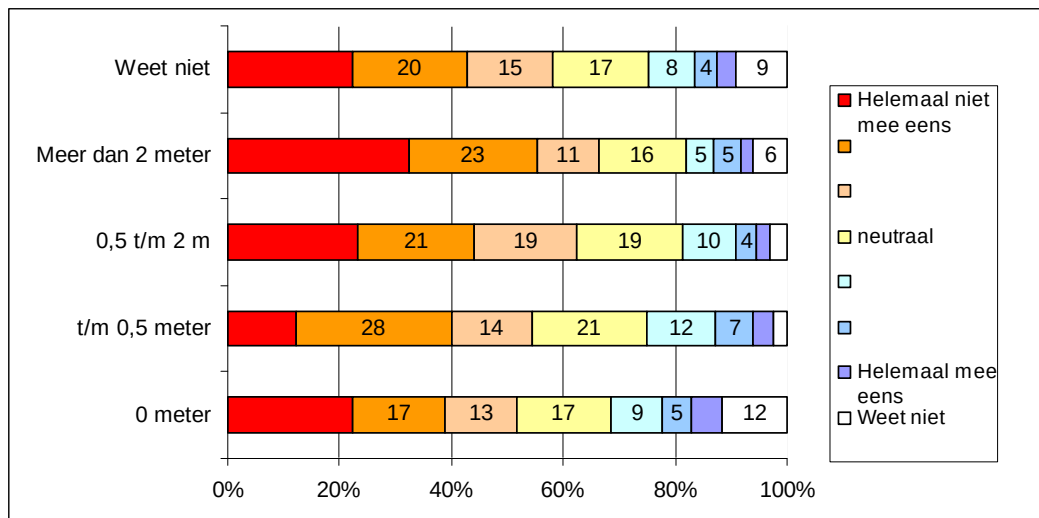
Vooral mannen, ouderen en laagopgeleiden vinden zichzelf beter voorbereid op een overstroming (figuur 7.16).



Figuur 7.16

Voorbereid op overstroming ingedeeld naar geslacht, leeftijd en opleiding.

De antwoorden op de vraag over de voorbereidingen zijn vergeleken met de publieksgerichtheid en de inschatting van de overstromingsdiepte. Zo blijkt de groep respondenten die zich goed voorbereid vindt, positiever over de publieksgerichtheid van RWS. Als we de respondenten indelen naar de door hun ingeschatte diepte, dan blijken bewoners die de diepte inschatten op meer dan twee meter zichzelf slechter voorbereid te vinden op een overstroming (figuur 7.17). Dit is goed te verklaren. Als men verwacht meer dan twee meter water in het huis te kunnen krijgen is een goede voorbereiding erg belangrijk. Dit zorgt ervoor dat velen het idee hebben op dit gebied te kort te schieten. Echter, vergelijken we de vraag over de voorbereiding met de feitelijke overstromingsdiepte op de woonplek van de respondent dan zien we geen significante verschillen.

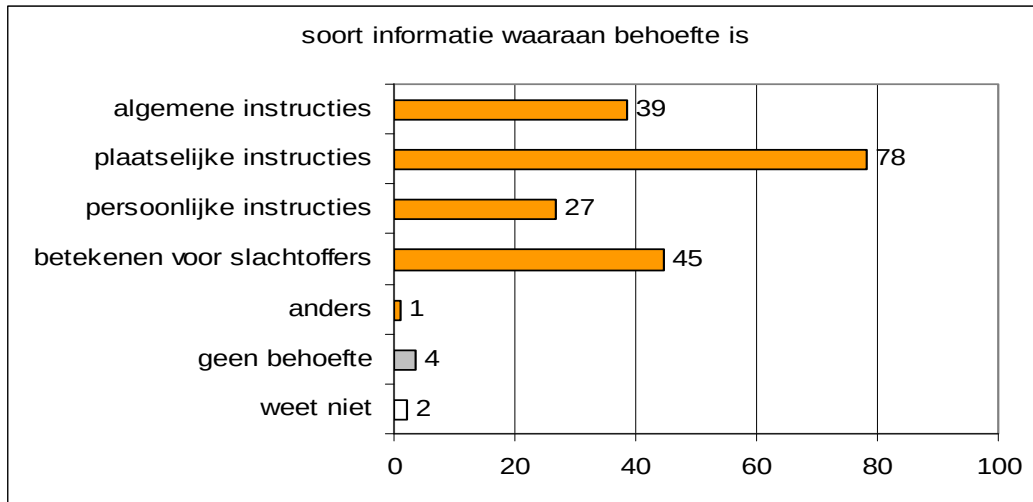


Figuur 7.17

'Ik ben goed voorbereid op een mogelijke overstroming', ingedeeld naar ingeschatte overstromingsdiepte.

Informatiebehoefte bij dreigende overstroming

Bijna alle respondenten geven aan behoefte te hebben aan informatie als er een overstroming dreigt. Er blijkt vooral veel behoefte te zijn aan informatie met plaatselijke instructies (78% wil dit soort instructies). Aan algemene instructies heeft 39% behoefte en 27% van de respondenten heeft behoefte aan persoonlijke instructies die zijn toegespitst op de persoonlijke situatie (figuur 7.18). Vergeleken met de Watermonitor 2009 vinken in het huidige onderzoek de respondenten meer antwoorden aan. Hierdoor liggen in de Watermonitor de percentages lager, dit is vooral het geval bij de algemene instructies (64%) en de plaatselijke instructies (56%). Opvallend is dat veel respondenten slachtoffers willen helpen als er elders een ramp plaatsvindt. Bijna de helft van de respondenten (45%) wil informatie over wat ze kunnen betekenen voor mensen uit een rampgebied.



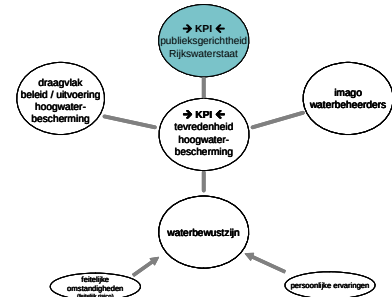
Figuur 7.18

Aan welke soort informatie van de overheid heeft u behoefte als er een overstroming dreigt?

Deel II Publieksgerichtheid RWS

8 Publieksgerichtheid

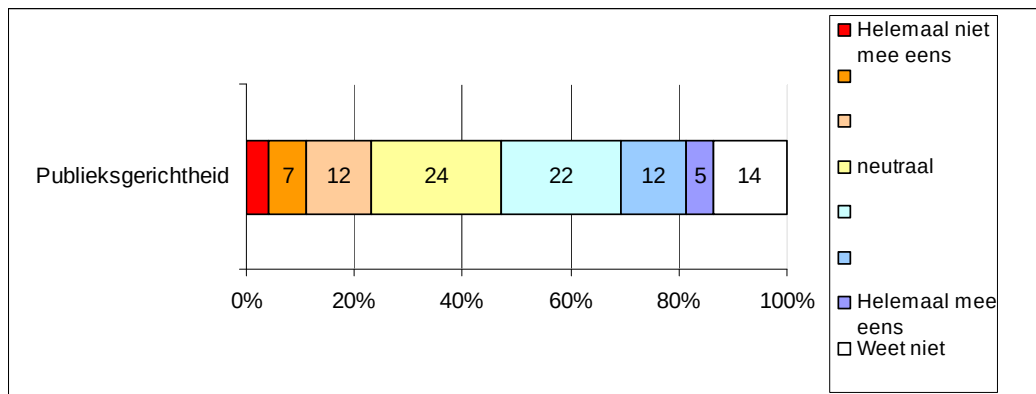
In alle bevolkingsonderzoeken die RWS tegenwoordig uitvoert wordt de KPI-publieksgerichtheid opgenomen. De opinie over de publieksgerichtheid van RWS beïnvloedt mogelijk ook de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming. De respondenten hebben gereageerd op een stelling over de publieksgerichtheid van RWS, waarvan de resultaten in figuur 8.1 te vinden zijn. De vraag naar publieksgerichtheid kan meegenomen worden bij het verklaren van de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming. In het tweede gedeelte van dit hoofdstuk wordt een rapportcijfer gegeven en verbeterpunten behandeld die zijn aangedragen door respondenten die RWS een onvoldoende geven.



8.1 Beoordeling publieksgerichtheid RWS

Als eerste is de respondenten gevraagd in hoeverre ze het eens zijn met de stelling: 'Rijkswaterstaat is publieksgericht'.

De meningen zijn erg verdeeld over deze stelling. Negenendertig procent van de respondenten onderschrijft de stelling in meer of mindere mate (figuur 8.1). Hier staat tegenover dat bijna een kwart van de respondenten (23%) RWS niet publieksgericht vindt.



Figuur 8.1

In hoeverre bent u het eens met 'Rijkswaterstaat is publieksgericht'?

In hoofdstuk 3 is de sterke samenhang tussen publieksgerichtheid en de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming aan bod gekomen. Als we kijken naar de samenhang tussen publieksgerichtheid en de andere factoren uit het analysemodel dan zien we vooral een grote correlatie met het imago van de waterbeheerders. Dit is ook te verwachten, omdat publieksgerichtheid van de waterbeheerders inhoudelijk thuis hoort bij imago.¹⁷ Een positiever oordeel over het imago gaat samen met een hogere waardering voor de publieksgerichtheid. Een R^2 van 0.24 laat zien dat deze samenhangen. De twee draagvlakschalen laten een minder grote samenhang met de publieksgerichtheid zien (beide $R^2 = 0.05$). Ook hier geldt dat meer steun voor de maatregelen over het algemeen samengaat met een positiever oordeel over de publieksgerichtheid. De publieksgerichtheid hangt niet samen met de antwoorden op de klimaatschaal.

Het geslacht en de leeftijd van de respondenten laten geen significante verschillen zien voor publieksgerichtheid. Wel vinden burgers met een laag opleidingsniveau dat RWS minder publieksgericht is in vergelijking tot burgers met een middelbaar en hoog opleidingsniveau.

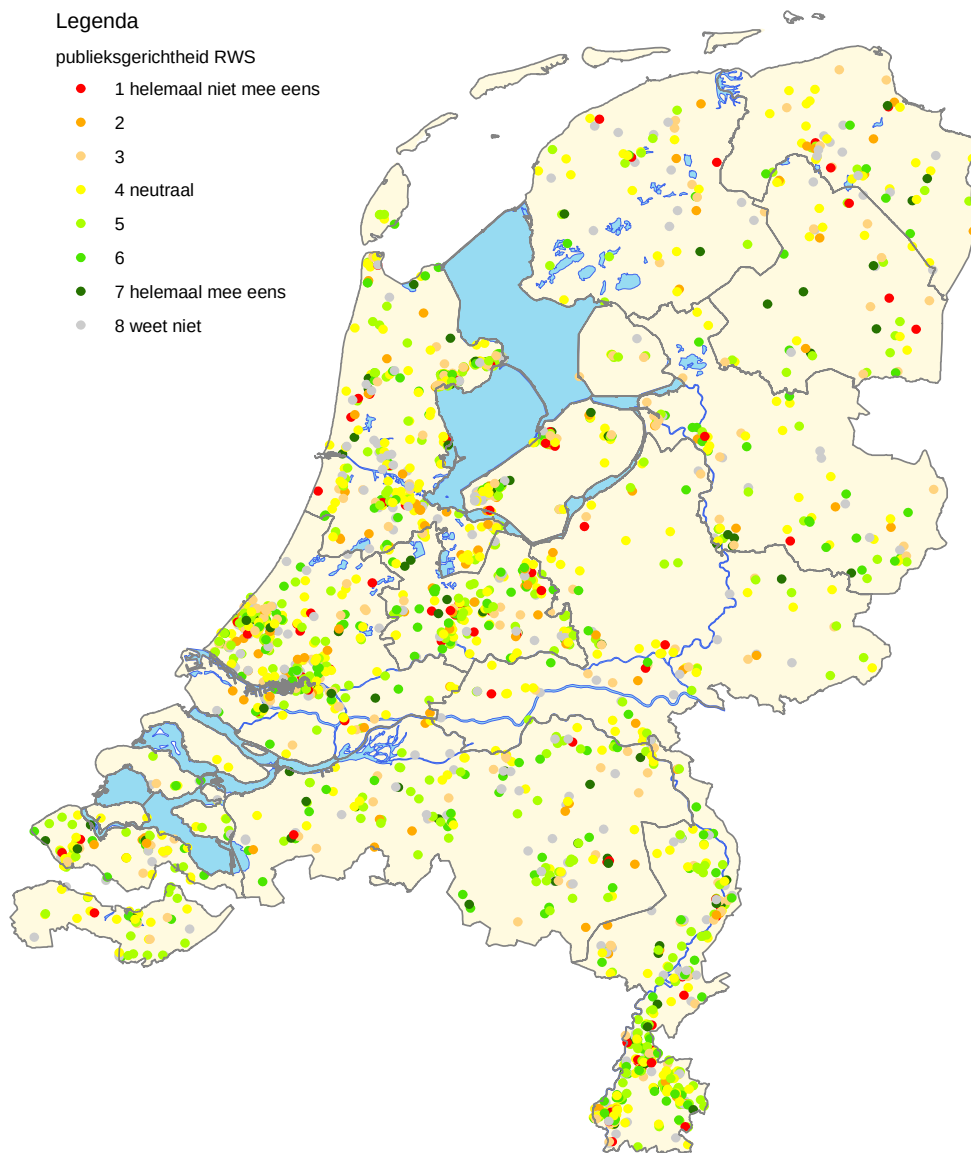
De spreiding van respondenten die tevreden zijn met de publieksgerichtheid van RWS over Nederland, vertoont veel overeenkomsten die van het imago van de waterbeheerder en de tevredenheid met hoogwaterbescherming (kaart 2, kaart 1 en kaart 5). De respondenten in Noord-Brabant vinden RWS meer gericht op het publiek dan de respondenten in de regio's Noord-Nederland en Noord Holland. Het onderscheid tussen de regio's is wat betreft de mening over de publieksgerichtheid niet zo groot (matige significantie niveaus bij vergelijking tussen de regio's) en ook op kaart 5.

¹⁷ Er is hier sprake van een aparte variabele publieksgerichtheid die niet opgenomen kan worden in de imagoschaal omdat gevraagd is naar de publieksgerichtheid van de Rijkswaterstaat en niet van alle waterbeheerders.

Legenda

publieksgerichtheid RWS

- 1 helemaal niet mee eens
- 2
- 3
- 4 neutraal
- 5
- 6
- 7 helemaal mee eens
- 8 weet niet

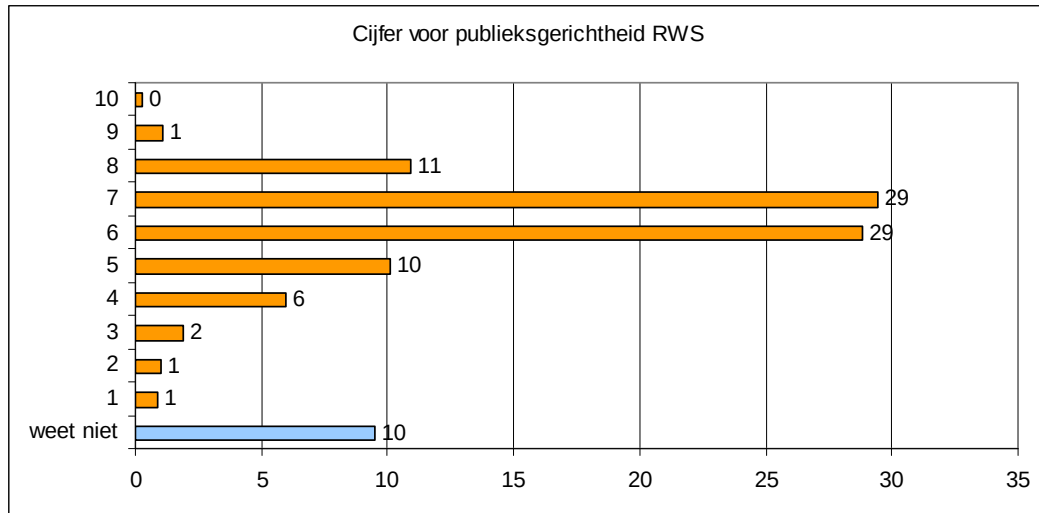


Kaart 5

Spreading van de publieksgerichtheid over Nederland.

8.2 Waardering in cijfer

Als de respondenten wordt gevraagd om de publieksgerichtheid van RWS in een cijfer uit te drukken, blijkt dat de meesten (58%) een 6 of een 7 geven. Verder geeft 11% een 8, terwijl 20% de publieksgerichtheid onvoldoende vindt (figuur 8.2). Het gemiddelde rapportcijfer dat men RWS geeft voor publieksgerichtheid is met 6.2 aan de lage kant. Vooral in vergelijking met het gestelde doel van 7.5.

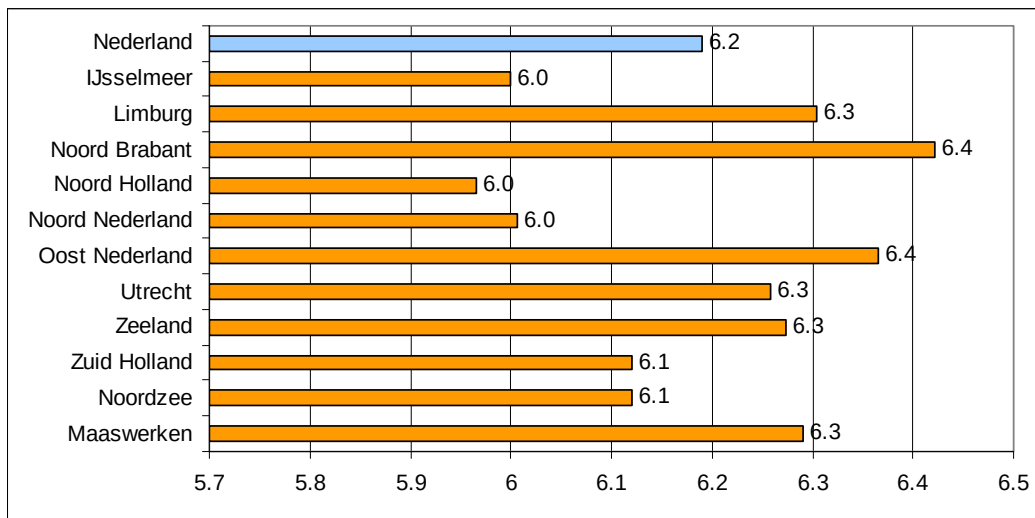


Figuur 8.2

Als u een cijfer mag geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat op een schaal van 1 tot 10, dan geeft u een ...

Het is opvallend dat, in tegenstelling tot bij de voorafgaande vragen, slechts 10% aangeeft het niet te weten. Dit lage percentage is te verklaren doordat in deze vraag niet specifiek werd verwezen naar de waterbeheertaak van RWS. Veel respondenten hebben deze vraag daarom waarschijnlijk beantwoord met in het achterhoofd de ervaringen met wegwerkzaamheden. Dit vermoeden wordt bevestigd in een open vraag waar enkele respondenten een opmerking plaatsten die betrekking had op het beheer van wegen.

Als we kijken naar de verschillen tussen de regionale diensten dan vinden we geen significante verschillen (figuur 8.3).



Figuur 8.3

Cijfer voor publieksgerichtheid RWS ingedeeld naar regio, met daarbij ook de Maaswerken.

8.3 Verbeterpunten

Aan de respondenten die een onvoldoende hebben toegekend is gevraagd om aan te geven op welke manier RWS de publieksgerichtheid kan verbeteren. De 197 antwoorden stippen twee thema's aan: 1) de communicatie en 2) het imago.

Communicatie

Het overgrote deel van de suggesties (148) gaat over het verbeteren van de communicatie naar het publiek. Meer publiciteit, informatie en voorlichting worden genoemd. Ook geven velen aan nooit van RWS te horen en weinig af te weten van hun werk. *'Het feit dat ik op het merendeel van de vragen moet antwoorden dat ik het niet weet, geeft volgens mij voldoende aan dat de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat beneden peil is.'* Hoewel enkelen aangeven dat de onwetendheid (deels) komt door hun eigen desinteresse, zeggen ook een paar respondenten het nieuws goed te volgen en geïnteresseerd te zijn, maar desondanks nauwelijks over RWS te horen. Tien respondenten maken een opmerking over het aanleggen van wegen, klaarblijkelijk heeft de bevolking daar meer mee te maken dan met het waterbeheer. *'Rijkswaterstaat is zo langzamerhand bekender door de wegenbouw dan door het werk waar ze groot in is geworden.'*

Veel respondenten gaan nog dieper in op de communicatie, hun opmerkingen zijn in te delen in drie thema's: 1) het onderwerp van de communicatie, 2) het taalgebruik en 3) de informatiekkanalen. Wat betreft het onderwerp van de communicatie vinden 24 respondenten dat RWS duidelijker de missie onder het voetlicht moet brengen: *'Betere presentatie wat zij doen en kunnen doen.'* Ook geven enkelen aan niet te weten wat de taakverdeling is tussen RWS en de waterschappen. Vijftien respondenten willen meer weten over wat er in hun regio speelt en hoe zijn hiermee om kunnen gaan: *'Heldere publicaties, lokaal gericht, over risico's en de aanpak ervan.'* Tien respondenten willen vooral meer informatie over lopende en toekomstige projecten. Over het taalgebruik van de voorlichting wordt twaalf keer een opmerking geplaatst. De taal wordt als onduidelijk en

ingewikkeld getypeerd en het moet populairder en luchtiger gebracht worden. Van de 23 respondenten die het derde thema (informatiekanalen) aansnijden geven er negen aan dat zij graag huis aan huis informatie willen ontvangen. Drie respondenten benadrukken dat het vooral ook belangrijk is om de informatie uit te splitsen naar doelgroep (bijvoorbeeld leeftijd en/of regio).

Imago

Naast de communicatie speelt ook het beeld dat de respondenten hebben van RWS mee in hun oordeel over de publieksgerichtheid. Drieënveertig respondenten typeren Rijkswaterstaat als vrij rigide en gesloten, of in de woorden van de respondenten *'log en nogal ontoegankelijk'*, *'intern gericht'*, *'bureaucratisch'* en *'licht arrogant'*. Velen vragen om meer openheid en 24 respondenten vinden dat RWS democratischer te werk moet gaan en meer moet luisteren naar de betrokkenen: *'Geeft de indruk weinig te doen met vragen en/of informatie vanuit de burger/leek.'* In het verlengde hiervan geven vier respondenten aan dat RWS te ver van de praktijk af staat.

8.4 Publieksgerichtheid en imago

In de openvragen lopen de suggesties voor de publieksgerichtheid en het imago door elkaar. Dit geeft al aan dat beide thema's in elkaars verlengde liggen. In dit onderzoek is ervoor gekozen om de publieksgerichtheid van RWS en het imago van de waterbeheerder apart te meten. Echter, nadere analyse van de samenhang tussen publieksgerichtheid van RWS en imago van waterbeheerders laat zien dat beide thema's uitstekend te combineren zijn in één schaal. Als de stelling over de publieksgerichtheid wordt geïntegreerd in de imago-schaal, komt een PCA tot één betrouwbare component (Cronbach's Alpha 0.90). Deze component verklaart bijna 64% van de variantie. Wel dient opgemerkt te worden dat de stelling over publieksgerichtheid het minst goed past in de component. Dit is te zien aan de lage factor lading. Dit is niet zo vreemd omdat de publieksgerichtheid betrekking heeft op RWS als geheel en het imagoschaal zich richt op waterbeheerders. Inhoudelijk sluit publieksgericht naadloos aan bij *rekening houden met de belangen en behoeften van de burger* en bij *een organisatie die open staat voor wensen en meningen van de burgers*. Dit blijkt ook uit de zeer significante correlaties van publieksgericht met burgergerichtheid ($R^2 = .44$) en met open organisatie ($R^2 = .45$).

Deel III De gebiedsvragen

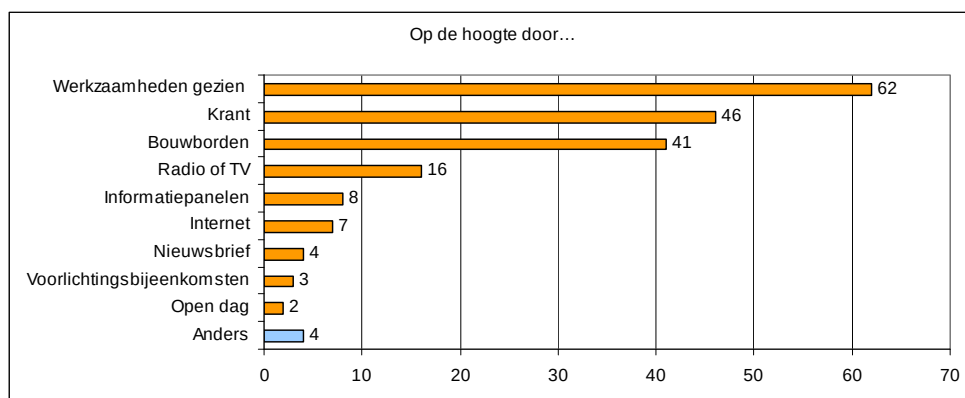
9 De gebieden

De aanvullende vragen over drie grote projecten ter bescherming tegen hoogwater die momenteel in uitvoering zijn, worden in dit hoofdstuk besproken. In de eerste paragraaf worden de vragen over de dijkversterking van de Markermeerdijk tussen Enkhuizen en Hoorn (Zuiderdijk) door Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier besproken. In de tweede paragraaf volgt een overzicht van de resultaten van de 'zwakke schakel' Delflandse kust waar de kust wordt versterkt met onder andere zandsuppleties door RWS en Hoogheemraadschap Delfland. De noodzaak van dijkversterking en versterking van de kust, de informatievoorziening en het gevoel beter beschermd te zijn, komen in beide paragrafen aan de orde. Het derde project De Maaswerken, waarvan de resultaten in de derde paragraaf wordt besproken, is een van de grotere infrastructurele projecten in Nederland, waarbij RWS over een afstand van 222 km werkt aan bescherming tegen hoogwater, verbetering van de vaarweg en natuurontwikkeling. De tevredenheid met specifieke maatregelen om het risico van overstromingen door de Maas en de gevolgen van zo'n overstroming te beperken wordt besproken, gevolgd door de tevredenheid met het feit dat rivierverruiming gecombineerd wordt met delfstoffenwinning en natuurontwikkeling.

9.1 Hollands Noorderkwartier

Bekendheid met versterking Markermeerdijk

Momenteel wordt de Markermeerdijk (Zuiderdijk) tussen Enkhuizen en Hoorn versterkt. Een grote meerderheid (82%) van de ondervraagde omwonenden blijkt dit te weten (figuur 9.1).



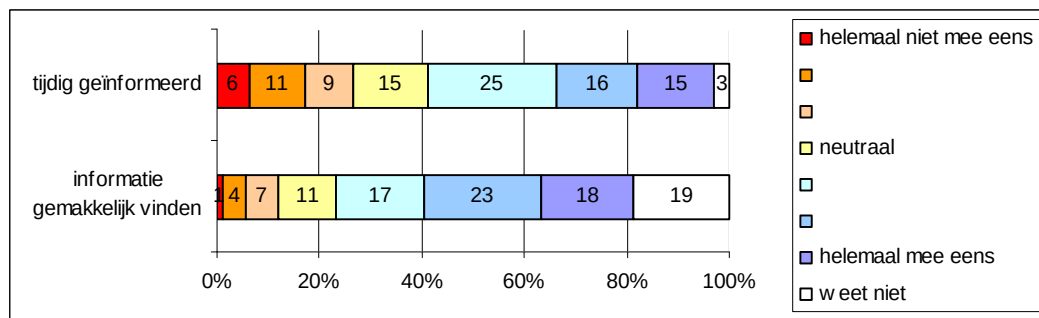
Figuur 9.1

Op welke manier bent u op hoogte van de versterking van de Markermeerdijk (vraag Noorderkwartier2 in bijlage 1)?

Men weet dit voornamelijk omdat ze de werkzaamheden zelf gezien hebben. Andere belangrijke informatiebronnen zijn de krant, de bouwboarden en radio en televisie. Overige informatiebronnen, zoals informatiepanelen, internet, een nieuwsbrief, voorlichtingsbijeenkomsten en een open dag blijken een minder groot bereik te hebben.

Van de ondervraagde omwonenden die op de hoogte waren van de werkzaamheden vindt iets meer dan de helft (58%) dat ze tijdig geïnformeerd zijn over de werk versterkingswerkzaamheden aan de Markermeerdijk. Een kwart van deze omwonenden is van mening dat de informatie niet tijdig is verstrekt (figuur 9.2).

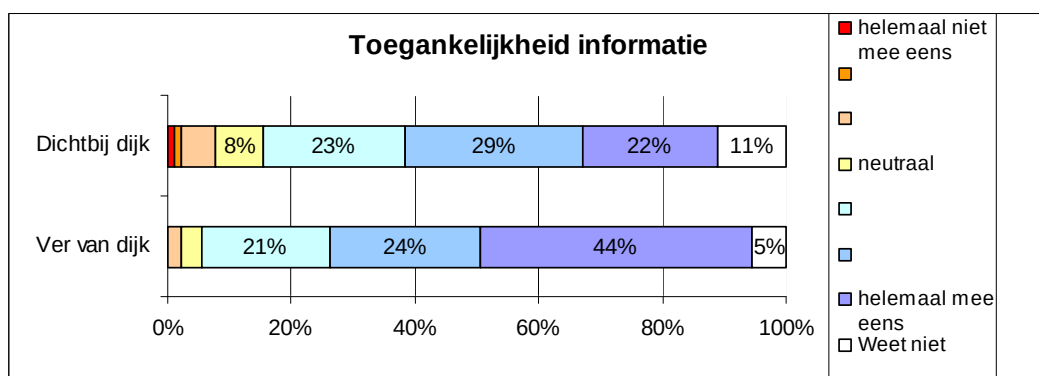
De gewenste informatie is volgens 58% van alle omwonenden (ook van degenen die niet op de hoogte waren) gemakkelijk te vinden. Negentien procent weet niet of de informatie gemakkelijk te vinden is en een vergelijkbaar percentage van de omwonenden was niet op de hoogte. Slechts 12% vond de informatie niet gemakkelijk te vinden.



Figuur 9.2

In hoeverre bent u het er mee eens dat u tijdig geïnformeerd bent over de versterkingswerkzaamheden aan de Markermeerdijk en dat u de informatie gemakkelijk kunt vinden (vragen Noorderkwartier3 en Noorderkwartier4 in bijlage 1)?

Het is te verwachten dat bewoners die in de buurt van de Markermeerdijk wonen (en dus dichterbij de werkzaamheden) andere antwoorden geven op de vragen over de informatievoorziening rondom de werkzaamheden. Als we de steekproef opdelen in bewoners dicht bij de dijk en ver af dan zien we geen significant verschil in mening over het tijdstip van de informatie. Wel zijn er significante verschillen te vinden in de mening over de toegankelijkheid van de informatie. De bewoners die verder van de dijk wonen, vinden de informatie over de werkzaamheden gemakkelijker te vinden (figuur 9.3).

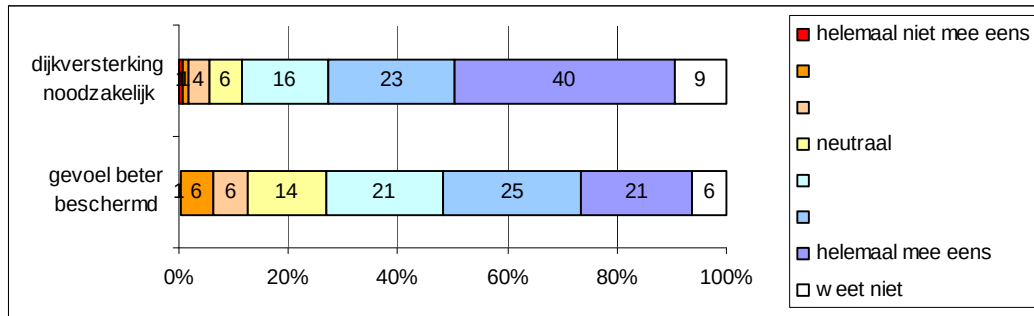


Figuur 9.3

In hoeverre bent u het er mee eens dat u de informatie gemakkelijk kan vinden? Onderverdeeld in bewoners die dicht bij de dijk wonen en ver af.

Noodzaak dijkversterking

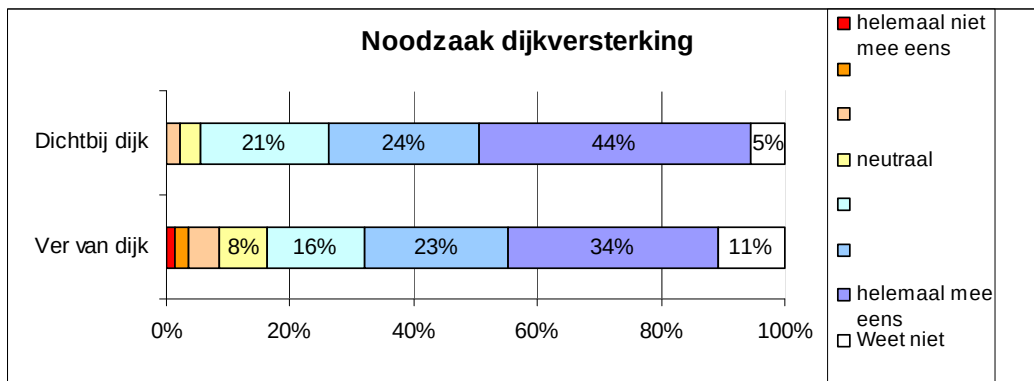
De noodzaak voor dijkversterking wordt door een overgrote meerderheid van de omwonenden (79%) ingezien, slechts 6% van de omwonenden ziet de noodzaak niet in. Een minder groot percentage van de omwonenden (nog steeds 67%) krijgt door de dijkversterking ook het gevoel om beter beschermd te zijn tegen het water in het Markermeer, terwijl krap 13% zich nog steeds onveilig voelt ondanks de dijkversterking (figuur 9.4).



Figuur 9.4

In hoeverre bent u het eens met de noodzaak van dijkversterking van de Markermeerdijk en het gevoel beter beschermd te zijn door deze versterking (vragen Noorderkwartier5 en Noorderkwartier6 in bijlage 1)?

Ook bij deze vragen is het interessant om het onderscheid te maken tussen bewoners dicht bij de dijk en ver af. We zien dan dat dichterbij de dijk een significant groter aantal bewoners de versterking noodzakelijk vindt (figuur 9.5). Zij voelen zich echter door de versterking niet beter beschermd tegen het water dan de bewoners die verderop wonen.

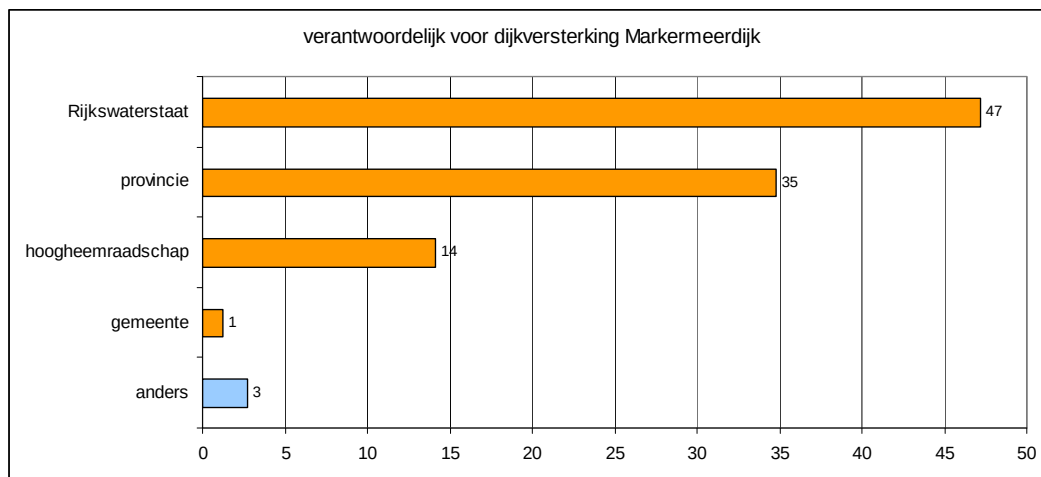


Figuur 9.5

In hoeverre bent u het er mee eens dat het noodzakelijk is de dijk te versterken? Onderverdeeld in bewoners die dicht bij de dijk wonen en ver af.

Verantwoordelijk voor dijkversterking

Bijna de helft van de ondervraagden denkt dat RWS verantwoordelijk is voor de dijkversterking van de Markermeerdijk en 35% acht de provincie verantwoordelijk. Slechts 14% van de ondervraagden heeft de vraag goed beantwoord; het hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is namelijk verantwoordelijk voor deze dijkversterking (figuur 9.6).

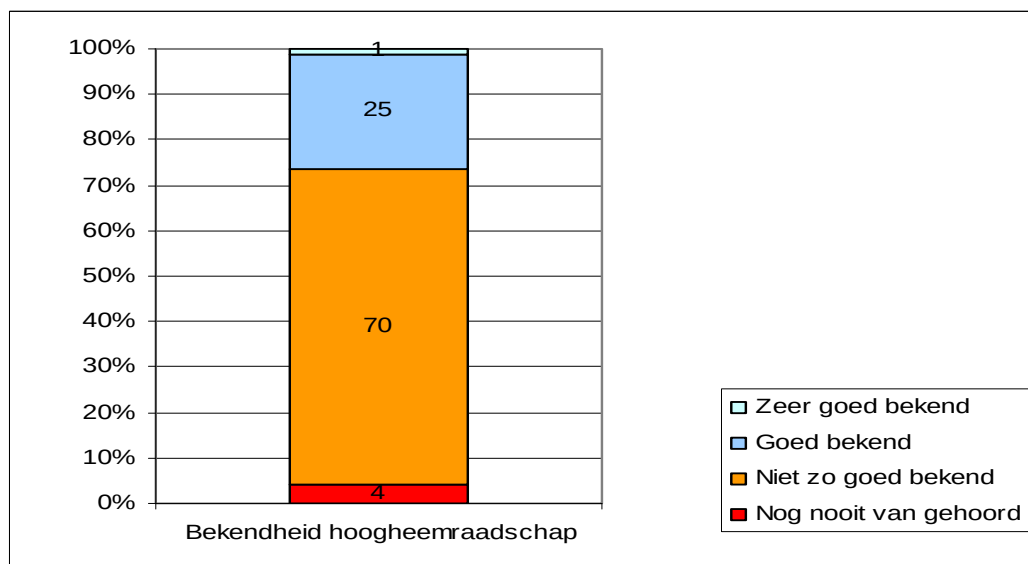


Figuur 9.6

Wie is volgens u verantwoordelijk voor de dijkversterking van het Markermeer (vraag Noorderkwartier7 in bijlage 1)?

Bekendheid Hoogheemraadschap

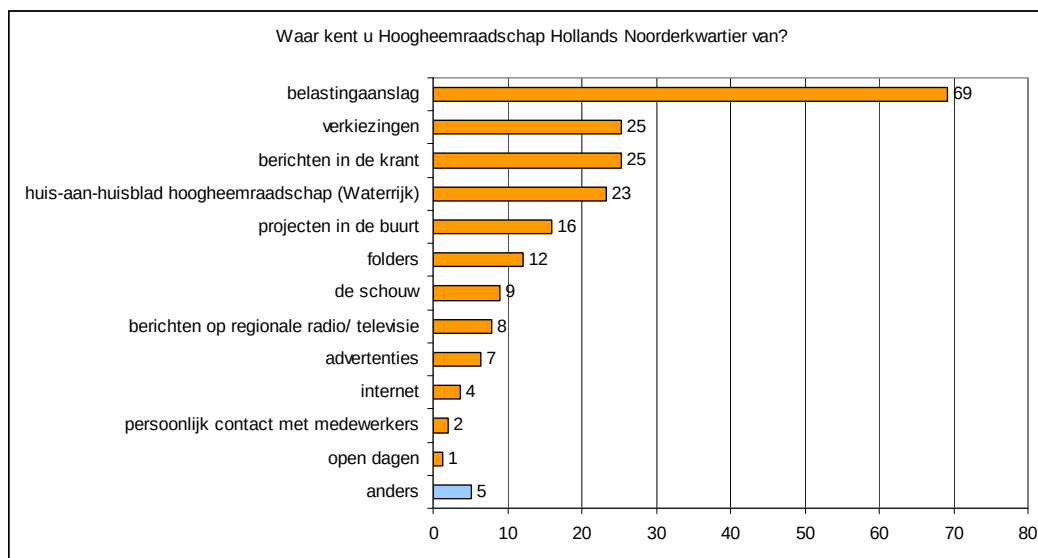
Het hoogheemraadschap is niet zo bekend bij de ondervraagde omwonenden. Slechts 1% geeft aan zeer goed bekend te zijn en een kwart van de ondervraagden is goed bekend. Een ruime meerderheid van 70% is niet zo goed bekend en ook nog 4% van de ondervraagden zegt nog nooit van het hoogheemraadschap gehoord te hebben (figuur 9.7).



Figuur 9.7

In hoeverre bent u bekend met hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (vraag Noorderkwartier8 in bijlage 1)?

Het hoogheemraadschap geniet de grootste bekendheid door de belastingaanslag. Bijna 60% van de respondenten kent het hoogheemraadschap daarvan. Bekendheid met het hoogheemraadschap is voor een kwart van de respondenten door de verkiezingen, berichten in de krant en/of het huis-aan-huisblad Waterrijk van het hoogheemraadschap. Minder bekend is het hoogheemraadschap via projecten in de buurt, folders, de schouw, regionale radio en televisie, advertenties en internet. Persoonlijk contact met medewerkers is er slechts sporadisch en open dagen zijn nauwelijks bekend en worden slechts door een enkeling bezocht (figuur 9.8).

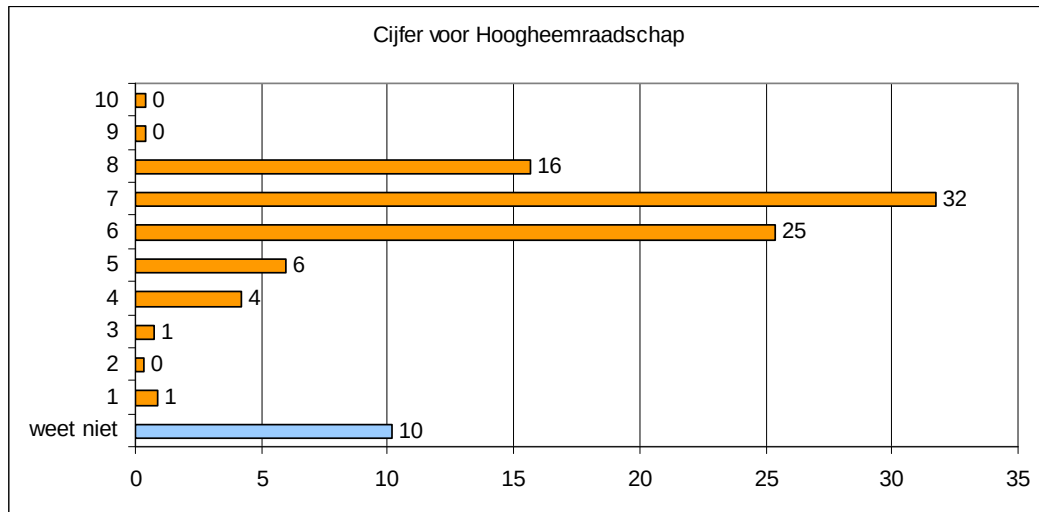


Figuur 9.8

Waar kent u Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier van (vraag Noorderkwartier9 in bijlage 1)?

Tevredenheid Hoogheemraadschap

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over het werk van het hoogheemraadschap. Gemiddeld geeft men het hoogheemraadschap het rapportcijfer 6,5. Dit is een punt lager dan het doel van 7.5. Het grootste aantal respondenten (32%) waardeert het hoogheemraadschap met een 7. Verder geeft een kwart van de respondenten een 6 en 16% een 8. Zeer hoge rapportcijfers (9 en 10) en zeer lage rapportcijfers (1, 2 en 3) komen nauwelijks voor. Verder geeft slechts 10% van de ondervraagden een 4 of 5 (figuur 9.9).



Figuur 9.9

Hoe tevreden bent u in het algemeen over het werk van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (vraag Noorderkwartier10 in bijlage 1)?

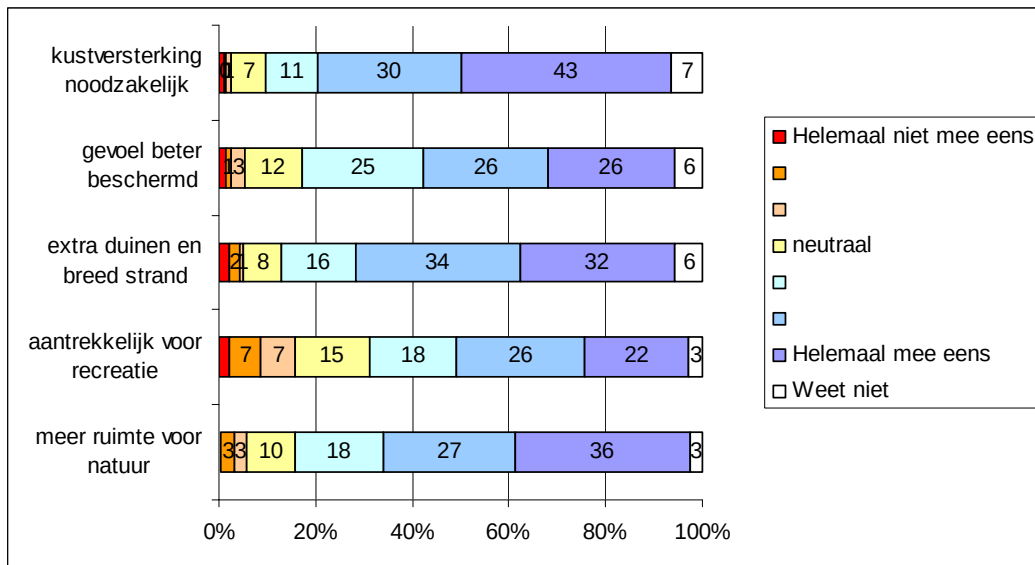
9.2 Delfland

De Delflandse kust is één van de 'zwakke schakels' van Nederland. Dit zijn smalle kustgebieden die in de toekomst niet sterk genoeg zijn om ons te beschermen tegen de zee. De Delflandse kust is ongeveer vijftien kilometer lang en loopt van Hoek van Holland tot aan de haven van Scheveningen. De kust is nu veilig, maar niet op lange termijn. Om ook over vijftig jaar de gestegen zeespiegel en de krachtigere golven te weerstaan, werken RWS en het Hoogheemraadschap van Delfland sinds eind 2008 aan het versterken van de kust. Dit gebeurt door extra duinen aan te leggen aan de zeezijde van de bestaande duinen en extra breed strand. Uiterlijk eind 2011 zijn de werkzaamheden afgerond.

Aan omwonenden van dit project zijn een aantal stellingen voorgelegd over de noodzaak en het belang van dit project, over de overlast en over de informatie over het project. Verder is gevraagd op welke manier men op de hoogte is van het project.

Noodzaak en belang van het project

Een grote meerderheid (84%) van de omwonenden is het er mee eens dat het project om de Delflandse kust te versterken noodzakelijk is en driekwart van de omwonenden voelt zich hierdoor ook beter beschermd (figuur 9.10). Het aanleggen van extra duinen en een extra breed strand vindt 82% een goede oplossing. Een vergelijkbaar percentage vindt het belangrijk dat er ook meer ruimte komt voor de natuur. Iets minder omwonenden (66%) vinden het belangrijk dat de kust zo versterkt wordt dat deze aantrekkelijker wordt voor recreatie.

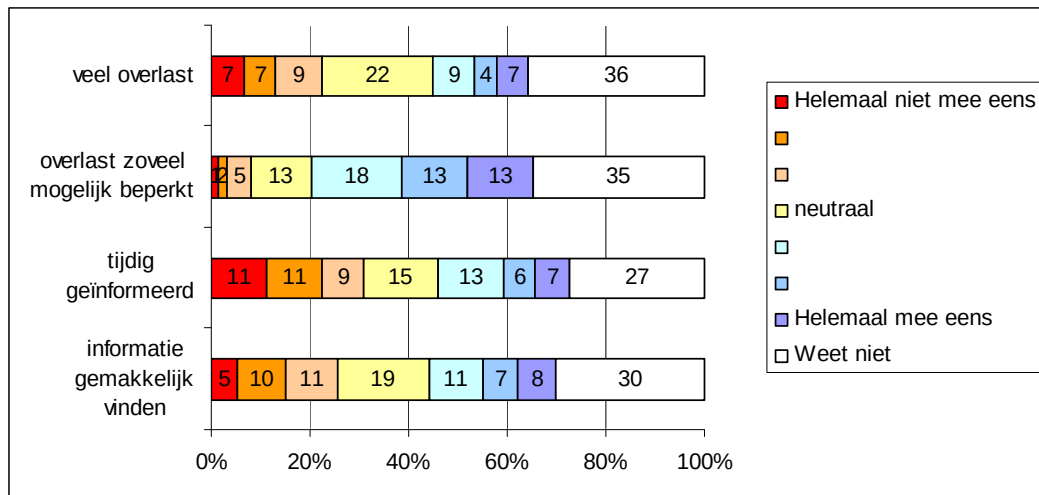


Figuur 9.10

In hoeverre bent u het eens met de noodzaak van kustversterking in Delfland, het gevoel om beter beschermd te zijn door deze versterking, dat het aanleggen van extra duinen en extra breed strand een goede oplossing is en dat door de versterking de recreatie aantrekkelijker wordt en de natuur meer ruimte krijgt?

Overlast door en informatie over werkzaamheden

Slechts éénvijfde van de omwonenden is het er mee eens dat de werkzaamheden **veel overlast** voor de omgeving veroorzaken, een iets groter percentage (23%) is het daar niet mee eens (figuur 9.11). Een meerderheid van de omwonenden heeft hierover geen mening (36%) of een neutrale mening (22%). Zij kunnen wellicht goed inschatten hoe groot de overlast voor henzelf is, maar hebben moeite om in te schatten hoe groot de overlast voor de omgeving is. Slechts een klein aantal omwonenden (8%) is het er niet mee eens dat de **overlast** van werkzaamheden zoveel mogelijk **beperkt** wordt, 44% is het daar wel mee eens.

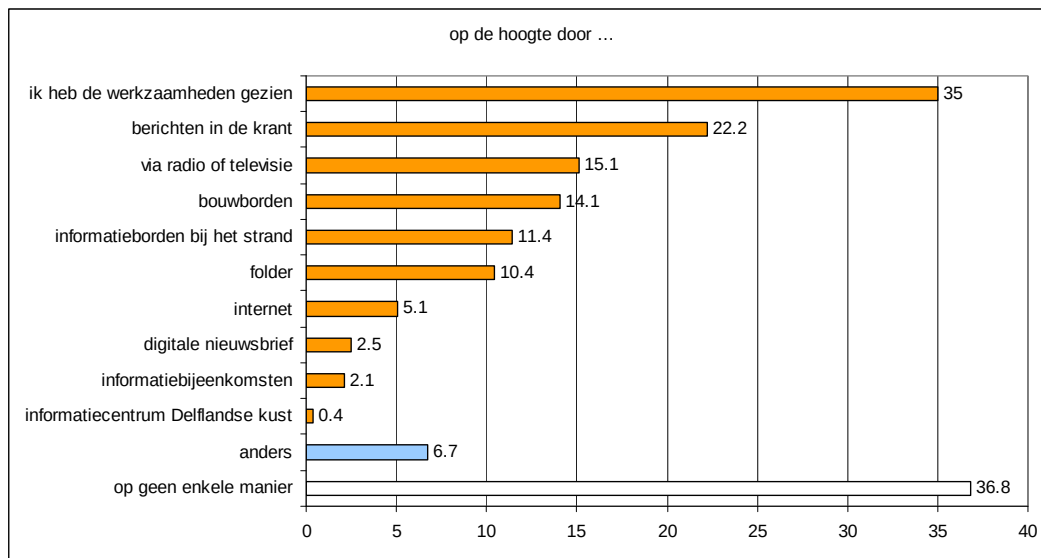


Figuur 9.11

In hoeverre bent u het er mee eens dat de werkzaamheden aan de kustversterking veel overlast veroorzaken, dat deze overlast zoveel mogelijk wordt beperkt, dat u tijdig geïnformeerd bent en dat u de informatie gemakkelijk kunt vinden?

De percentages van mensen die vinden dat ze **tijdig geïnformeerd** worden en gemakkelijk de **gewenste informatie** kunnen vinden ontlopen elkaar nauwelijks (beiden 26%). Ongeveer een even groot percentage vindt juist dat ze niet tijdig geïnformeerd worden en de gewenste informatie niet gemakkelijk kunnen vinden (respectievelijk 31% en 26%). Op alle in figuur 9.11 gepresenteerde vragen hebben veel respondenten ingevuld het antwoord niet te weten. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de respondenten niet (goed) bekend zijn met het project, laat staan dat zij een mening hebben over vrij specifieke vragen naar de beperking van de overlast of het tijdstip waarop informatie is aangeboden. Deze verklaring krijgt steun in figuur 9.12 waarin te zien is dat iets meer dan één derde van de ondervraagde omwonenden helemaal niet op de hoogte is van deze werkzaamheden.

De werkzaamheden worden door RWS en het hoogheemraadschap van Delfland op diverse manieren onder de aandacht van het publiek gebracht. Verder verschijnen er in de media regelmatig berichten over de werkzaamheden en kan men de werkzaamheden natuurlijk zelf zien. De meeste respondenten hebben de informatie vooral verkregen via de media (berichten in de krant en via radio en televisie), informatieborden bij het strand, door de werkzaamheden zelf gezien te hebben en/of via een folder (figuur 9.12). De digitale nieuwsbrief wordt door slechts een enkeling genoemd, en slechts weinig omwonenden gaan naar informatiebijeenkomsten of het informatiecentrum.



Figuur 9.12

Op welke manier weet u van de versterking van de Delflandse kust? Respondentenaantallen zijn uitgedrukt in percentages.

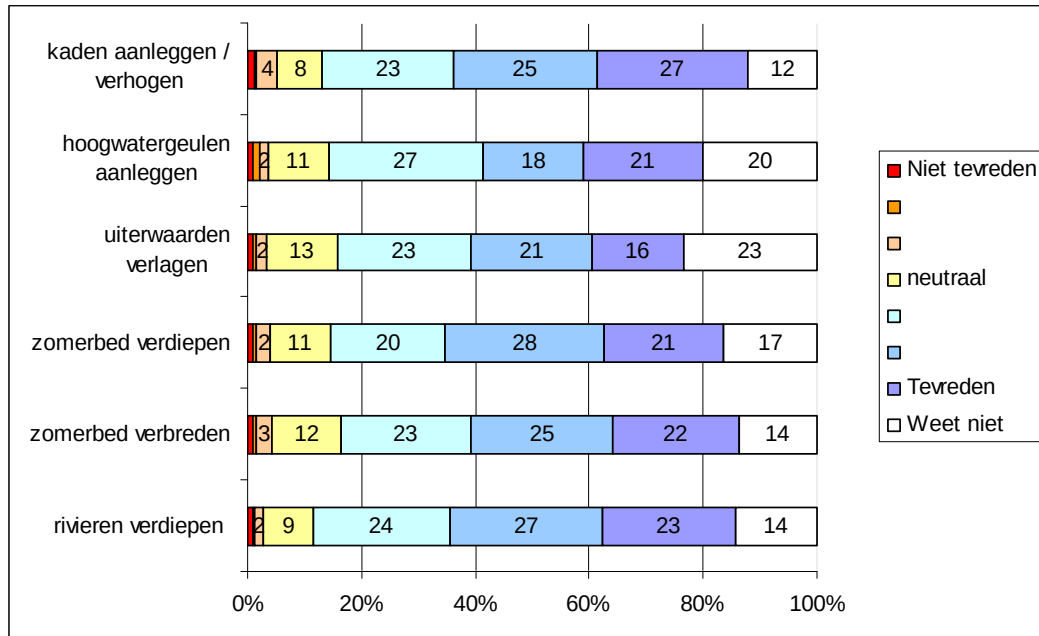
9.3 De Maaswerken

De Maaswerken is een project dat wordt uitgevoerd om de hoogwaterbescherming te verbeteren en in de toekomst zo goed mogelijk te garanderen. Binnen dit project wordt naast de benodigde maatregelen voor het in standhouden en garanderen van hoogwaterbescherming, zoals rivierverruiming en hoogwaterbescherming, ook gewerkt aan natuurontwikkeling en betere bevaarbaarheid van de Maas. Om het een en ander te financieren worden delfstoffen, vooral grind en zand, gewonnen.

Specifieke maatregelen

Om het risico van een overstroming door de Maas en de gevolgen daarvan te beperken worden momenteel diverse maatregelen getroffen. Deze hebben als doel om het water tegen te houden en om het water beter te laten doorstromen. In het algemene gedeelte van de enquête werden al een aantal algemene maatregelen aan alle respondenten voorgelegd met de vraag hoe tevreden ze erover zijn. Aan respondenten die in de buurt van de Maas wonen zijn in aanvulling hierop nog zes maatregelen voorgelegd die uitgevoerd worden aan deze rivier.

Zoals figuur 9.13 laat zien, is een ruime meerderheid van de respondenten over het algemeen tevreden over de maatregelen. Vooral het aanleggen en/of verhogen van kaden kan op veel sympathie rekenen, gevolgd door het verdiepen van rivieren. Bij het verlagen van de uiterwaarden geeft bijna een kwart van de respondenten aan het niet te weten. Dit is ook de maatregel waarmee de respondenten het minst tevreden zijn.



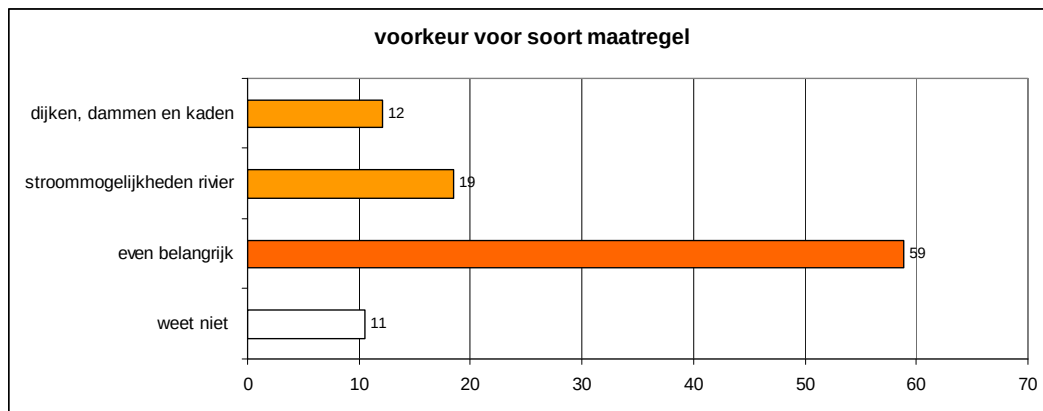
Figuur 9.13

In hoeverre bent u tevreden met de genoemde maatregelen om het risico op een overstroming door de Maas en de gevolgen daarvan te beperken?

Voorkeur voor soort maatregelen

De getroffen maatregelen kunnen grofweg ingedeeld worden in twee soorten maatregelen. De ene soort zorgt ervoor dat het water tegengehouden wordt door het aanleggen, verhogen, versterken en verbreden van dijken, dammen en kaden. De andere soort zorgt ervoor dat het water de ruimte krijgt, door het verruimen van de stroommogelijkheden van de rivier. Aan de respondent is gevraagd naar welke soort maatregelen de voorkeur uitgaat.

Bijna 60% van de respondenten vindt beide soorten maatregelen even belangrijk. Negentien procent vindt het vergroten van de stroommogelijkheden het belangrijkste, terwijl 12% de voorkeur geeft aan maatregelen om het water tegen te houden (figuur 9.14).



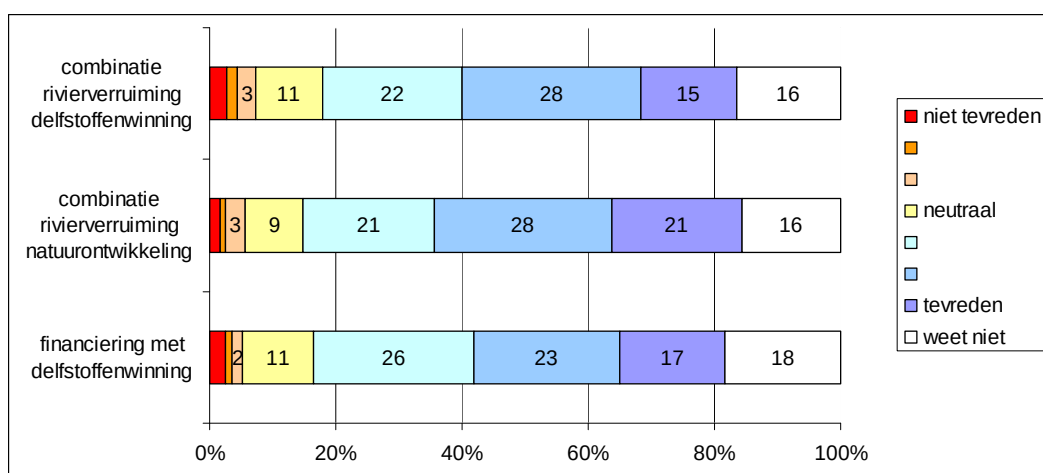
Figuur 9.14

Naar welke soort maatregelen gaat uw voorkeur uit?

Rivierverruiming, delfstoffenwinning en natuurontwikkeling

Binnen het project de Maaswerken wordt naast maatregelen tegen hoogwater ook gewerkt aan delfstoffenwinning en natuurontwikkeling. Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre ze er tevreden mee zijn dat rivierverruiming gecombineerd wordt met delfstoffenwinning en natuurontwikkeling en of ze er tevreden mee zijn dat delfstoffenwinning gebruikt wordt om rivierverruiming te financieren.

In figuur 9.15 is te zien dat ongeveer tweederde van de respondenten tevreden is met de combinatie van rivierverruiming met delfstoffenwinning en natuurontwikkeling. Eenzelfde percentage is tevreden met het feit dat delfstoffenwinning gebruikt wordt voor de financiering.



Figuur 9.15

In hoeverre bent u tevreden met het combineren van rivierverruiming met delfstoffenwinning en natuurontwikkeling en het gebruiken van delfstoffenwinning voor de financiering van rivierverruiming?

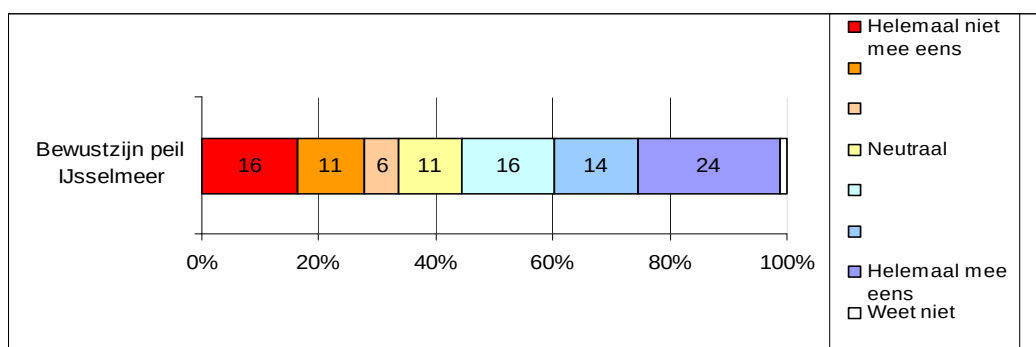
Deel IV De regionvragen

10 Resultaten van aanvullende vragenlijst per regio

In aanvulling op de algemene vragen die aan iedere respondent zijn voorgelegd, zijn er per regio extra vragen gesteld die meer toegespitst zijn op de lokale situatie. De vragen gaan vooral in op de mening die de bevolking heeft over maatregelen die de waterbeheerders uitvoeren en de informatievoorziening daarover. Door het lokale karakter van de vragen verschillen de vragen sterk per regio. De indeling is gebaseerd op de tien Regionale Diensten waarin RWS is verdeeld.

10.1 Regionale Dienst IJsselmeergebied - regio IJsselmeergebied

De eerste vraag die uitsluitend is gesteld aan de inwoners van het IJsselmeergebied,¹⁸ gaat in op het peil van het IJsselmeer. Een derde van de bevolking rond het IJsselmeer is zich er niet (dagelijks) van bewust dat zij onder het IJsselmeerpeil wonen (figuur 10.1).¹⁹ Een krappe meerderheid (54%) is zich hier wel van bewust.



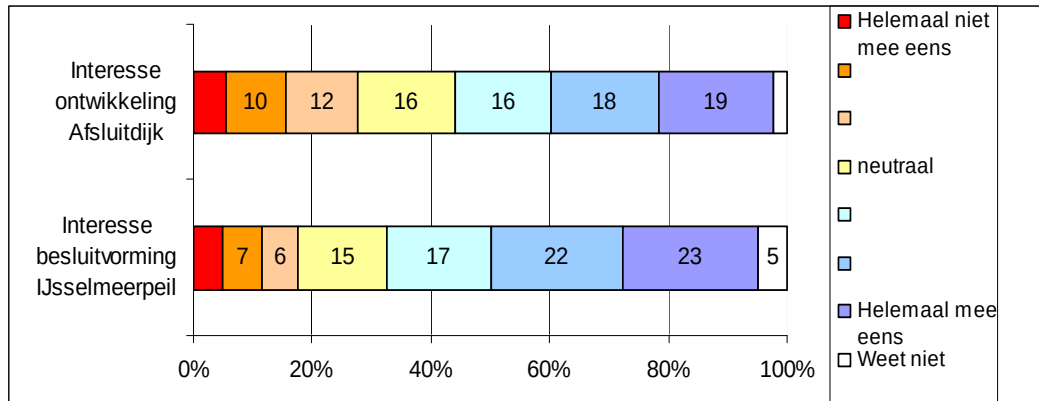
Figuur 10.1

Ik ben mij er (dagelijks) van bewust dat ik onder het peil van het IJsselmeer/Markermeer leef.

¹⁸ Behalve de inwoners van de regio IJsselmeergebied zijn ook andere omwonenden van het IJsselmeer en Markermeer ondervraagd. De steekproef is daarvoor uitgebreid met inwoners uit gemeenten in Noord-Holland en Friesland die aan het IJsselmeer liggen.

¹⁹ Strikt genomen wonen ook niet alle ondervraagden in dit gebied onder zeeniveau, want plaatsen als Urk en Stavoren liggen erboven.

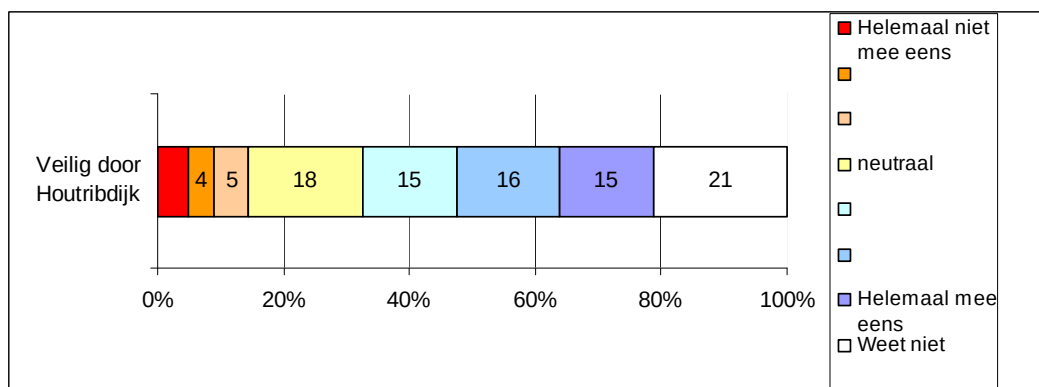
De veranderingen die in het gebied op stapel staan, zoals de ontwikkeling van de Afsluitdijk en de verhoging van het waterpeil wekken bij velen interesse. De bewoners van het IJsselmeergebied zijn het meest geïnteresseerd in de plannen voor de verhoging van het waterpeil. Waarschijnlijk omdat dit voor velen implicaties heeft in de directe woonomgeving terwijl de ontwikkeling van de Afsluitdijk zich vrijwel uitsluitend in het Noorden concentreert (figuur 10.2).



Figuur 10.2

Ik heb veel interesse in de ontwikkeling van de Afsluitdijk en de beslissing/besluitvorming over een toekomstige verhoging van het peil in het IJsselmeer

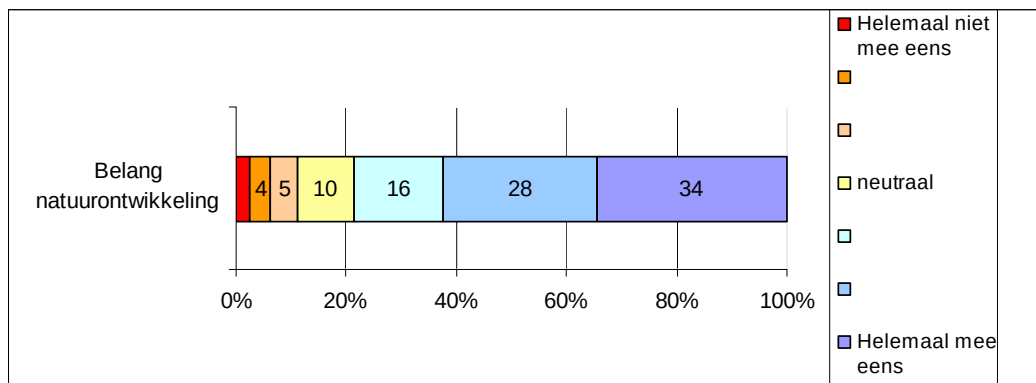
Vervolgens is de bewoners gevraagd in hoeverre de Houtribdijk bijdraagt aan hun veiligheid. De figuur geeft weer dat veel respondenten hierop 'neutraal' of 'weet niet' hebben geantwoord (figuur 10.3). Hieruit kan opgemaakt worden dat dit een moeilijke vraag is voor de respondenten. Bijna de helft (46%) van de respondenten antwoordt dat de dijk bijdraagt aan hun veiligheid.



Figuur 10.3

De Houtribdijk (tussen Lelystad en Enkhuizen) levert een grote bijdrage aan mijn veiligheid.

Tenslotte vinden veel bewoners van de regio het belangrijk dat er natuurontwikkeling plaatsvindt. In totaal onderschrijft 78% de stelling dat natuurontwikkeling belangrijk is. Zelfs éénderde van de bevolking is het grondig eens met de stelling (figuur 10.4). Opvallend is dat slechts drie respondenten hebben ingevuld het antwoord op deze vraag niet te weten; over natuurontwikkeling heeft blijkbaar nagenoeg iedereen een mening.

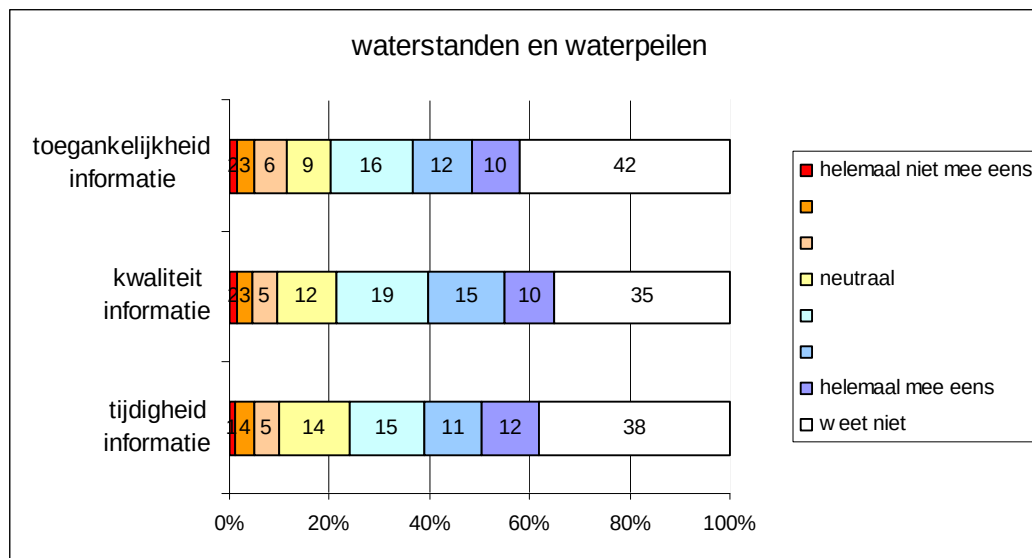


Figuur 10.4

Natuurontwikkeling in het IJsselmeer, Markermeer en de randmeren vind ik erg belangrijk.

10.2 Regionale Dienst Limburg - regio Limburg

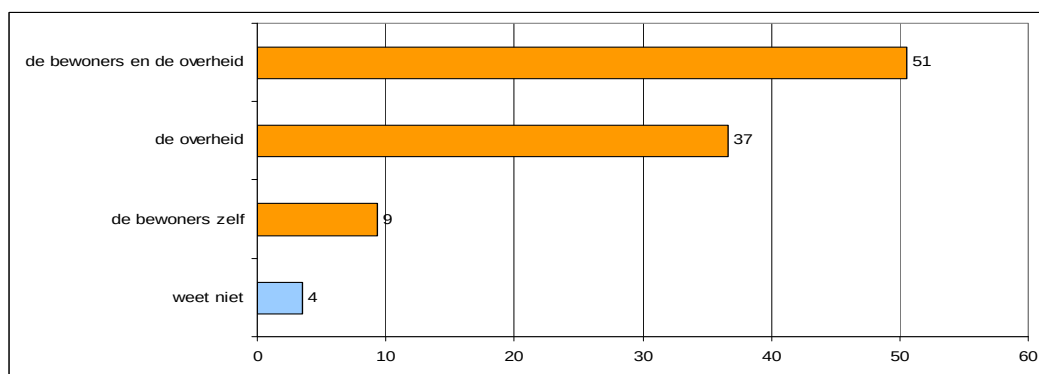
De bewoners van regio Limburg hebben drie vragen beantwoord over de informatie die RWS tijdens hoogwater verstrekt. Uit de antwoorden blijkt dat ruim éénderde van de respondenten hier geen mening over heeft. Dit valt te verklaren doordat zij niet bekend zijn met de informatie die RWS geeft over de waterstanden en -peilen. Verder komen de antwoorden op de drie vragen sterk overeen; ruim éénderde vindt de informatie toegankelijk, van goede kwaliteit en tijdig beschikbaar terwijl rond de 10% hier negatief over is (figuur 10.5).



Figuur 10.5

Ik ben tevreden met: 1) de toegankelijkheid van informatie, 2) de kwaliteit van informatie, 3) de tijdigheid van informatie over waterstanden en waterpeilen die RWS verstrekt tijdens hoogwater.

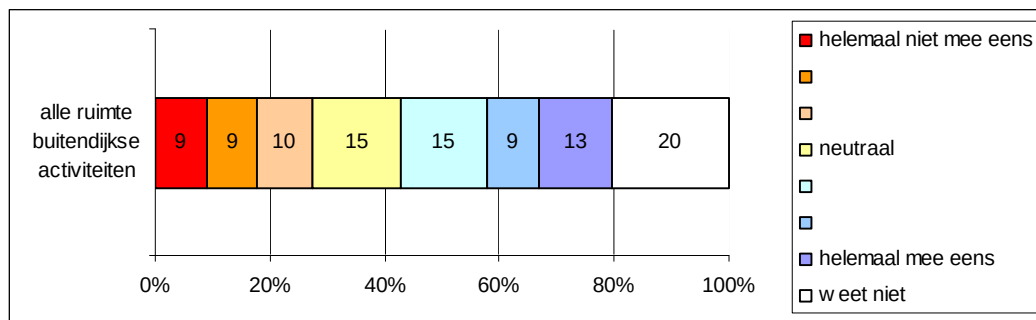
De laatste twee vragen voor de regio Limburg gingen over buitendijkse gebieden. Volgens een krappe meerderheid van de respondenten zijn bewoners samen met de overheid verantwoordelijk voor de veiligheid in de uiterwaarden. 37% verwacht dat alleen de overheid verantwoordelijk is, terwijl slechts 9% alleen de bewoners verantwoordelijk acht (figuur 10.6).



Figuur 10.6

Wie is volgens u verantwoordelijk voor de veiligheid tegen overstromingen in buitendijks gebied?

Op de vraag of buitendijkse activiteiten alle ruimte moeten krijgen zijn de meningen verdeeld. Hoewel ruim één derde (37%) het hiermee eens is, is bijna één derde (28%) het hiermee oneens. Precies één vijfde geeft aan het niet te weten (figuur 10.7).

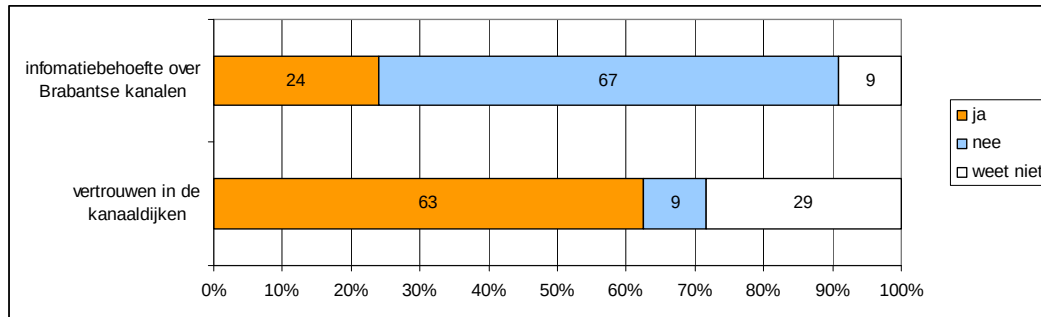


Figuur 10.7

Buitendijkse activiteiten moeten alle ruimte krijgen

10.3 Regionale Dienst Noord-Brabant - regio Noord-Brabant

Aan de bewoners van Noord-Brabant zijn twee vragen gesteld over de kanalen in de regio. Ten eerste is gevraagd of de respondenten behoefte hebben aan informatie over de waterpeilen. Hoewel tweederde van de respondenten aangeeft hier geen behoefte aan te hebben is bijna een kwart hier wel in geïnteresseerd (figuur 10.8).



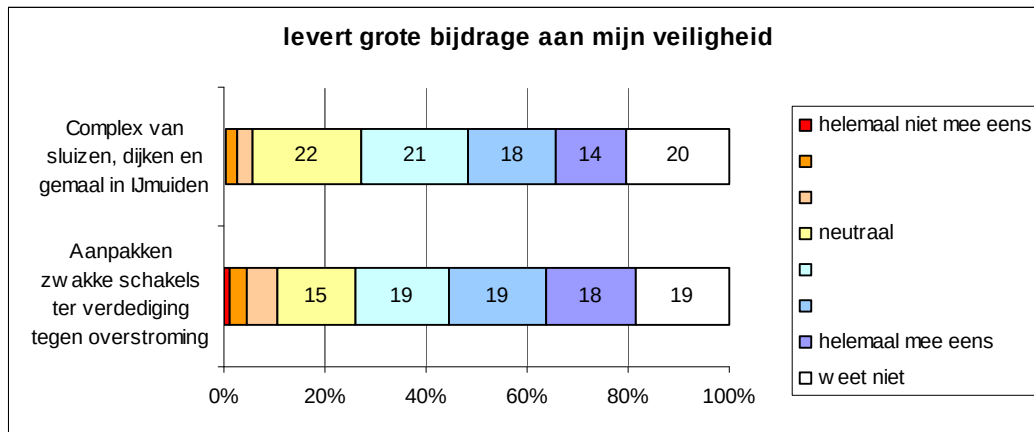
Figuur 10.8

*Heeft u behoefte aan informatie van waterpeilen en afvoeren via de Midden-Limburgse en Noord-Brabantse Kanalen?/
Ik heb vertrouwen in de bescherming tegen hoogwater/wateroverlast door de kanaaldijken van de Zuid-Willemsvaart
en het Wilhelminakanaal.*

De tweede vraag ging over het vertrouwen in de kanaaldijken. Bijna tweederde gaf aan vertrouwen te hebben in de dijken terwijl bijna éénderde invulde het niet te weten. Waarschijnlijk houden veel respondenten zich te weinig bezig met kanaaldijken om aan te kunnen geven of ze erop vertrouwen.

10.4 Regionale Dienst Noord-Holland - regio Noord-Holland

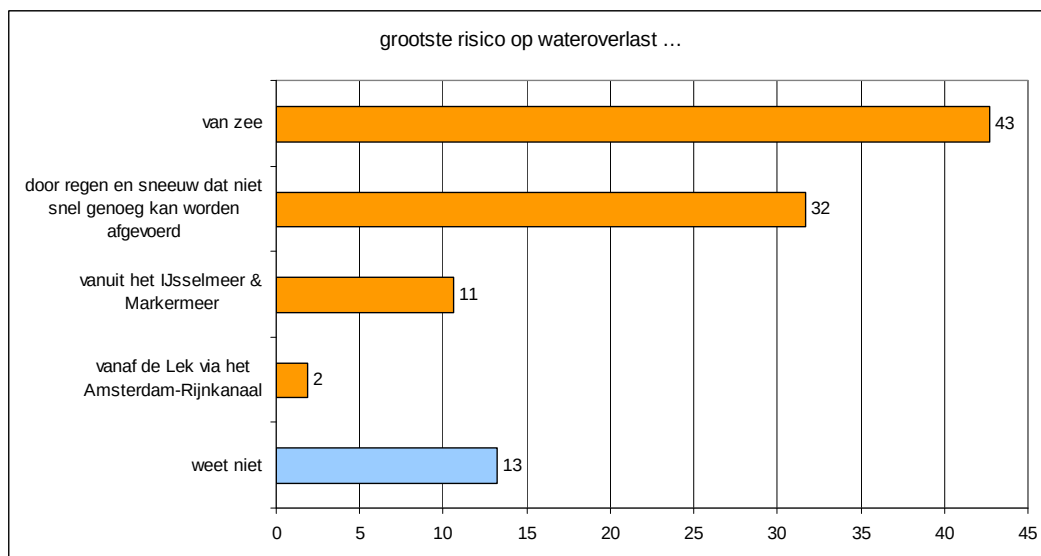
Aan de respondenten in Noord-Holland zijn vier vragen gesteld die ingaan op de situatie in de regio. De eerste twee gaan over de bijdrage aan de veiligheid. Meer dan de helft (53%) van de Noord-Hollanders zijn het eens met de stelling dat het complex van sluizen, dijken en het gemaal bijdraagt aan de veiligheid. De overige respondenten antwoorden voornamelijk neutraal of dat zij het niet weten. De antwoorden op de tweede vraag komen enigszins overeen, hoewel de meningen hierover iets verdeelder lijken te zijn (figuur 10.9).



Figuur 10.9

1) Het complex van sluizen, dijken en het gemaal in IJmuiden. 2) Het aanpakken van zwakke schakels levert een grote bijdrage aan mijn veiligheid.

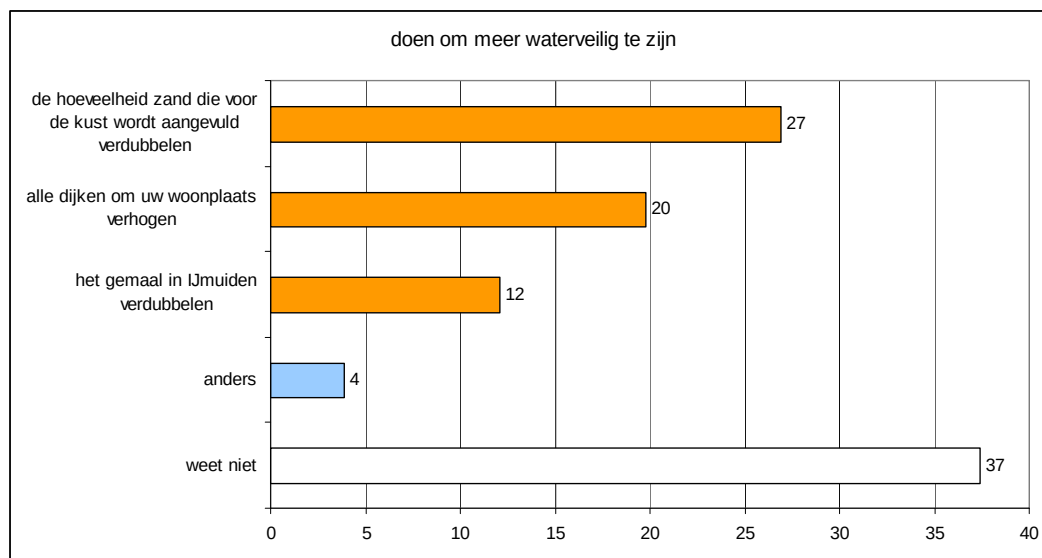
Daarna volgde een kennisvraag over de grootste oorzaak voor wateroverlast in Noord-Holland. Hoewel de meesten (43%) verwachten dat dit de zee is, heeft slechts éénderde van de respondenten het goede antwoord gegeven; door regen en sneeuw (figuur 10.10).



Figuur 10.10

Waar denkt u dat voor uw woonplaats het grootste risico vandaan komt voor wateroverlast (geringe overstroming)?

Als de Noord-Hollanders ten slotte wordt gevraagd om aan te geven wat zij willen dat er vooral gedaan moet worden om waterveilig te zijn, geeft 37% aan dit niet te weten. Waarschijnlijk laat men die keuze het liefste over aan de experts. Van de respondenten die wel een keuze maken uit de maatregelen kiezen de meeste voor zandsuppletie voor de kust (figuur 10.11).

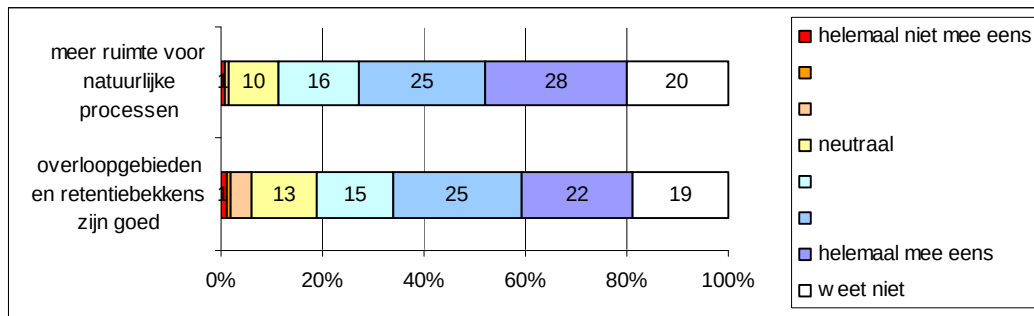


Figuur 10.11

Wat zou u in Noord-Holland willen dat er vooral gedaan wordt om meer waterveilig te zijn?

10.5 Regionale Dienst Noord-Nederland - provincies Groningen, Friesland en Drenthe

In Noord-Nederland zijn twee vragen gesteld over maatregelen die daar worden getroffen. De eerste vraag ging over natuurlijke processen in het waterbeheer. Onder deze processen wordt verstaan: zandsuppleties en beheer van kwelders, strand en zeereep. De ondervraagden zijn het erg eens met de stelling dat deze processen meer ruimte moeten krijgen (figuur 10.12). Slechts 2% was het in meer of mindere mate oneens met de stelling. Ook over overloopgebieden en retentiebekkens zijn de reacties positief, slechts 6% vindt deze maatregelen niet goed.

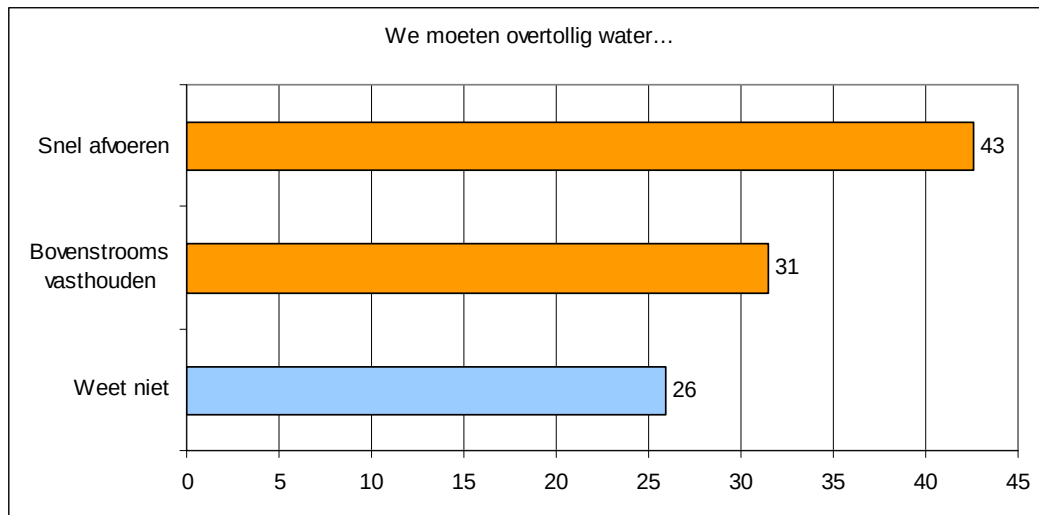


Figuur 10.12

Natuurlijke processen moeten meer ruimte krijgen, mits de veiligheid gewaarborgd blijft./Overloopgebieden en retentiebekkens zijn goede maatregelen om de aan- en afvoer van water te regelen.

10.6 Regionale Dienst Oost-Nederland - provincies Gelderland en Overijssel

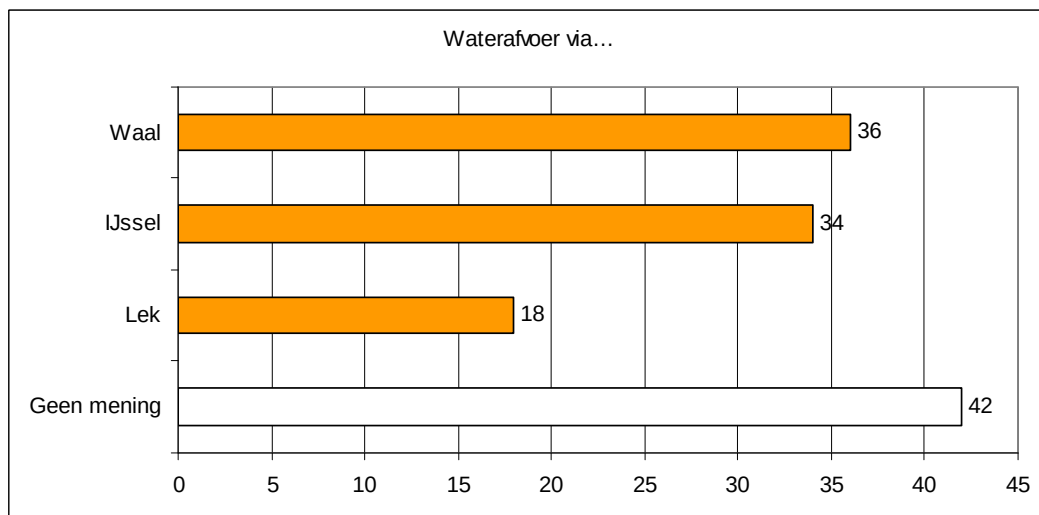
In Gelderland en Overijssel zijn vragen gesteld over het afvoeren van water via de (grote) rivieren. Uit de eerste vraag blijkt dat de 43% van de bevolking wil dat het overtollige water zo snel mogelijk afgevoerd wordt door de rivieren. Met het bovenstrooms vasthouden van water is 31% het eens, terwijl meer dan een kwart van de respondenten het niet weet (figuur 10.13).



Figuur 10.13

Overtollig water moet ...

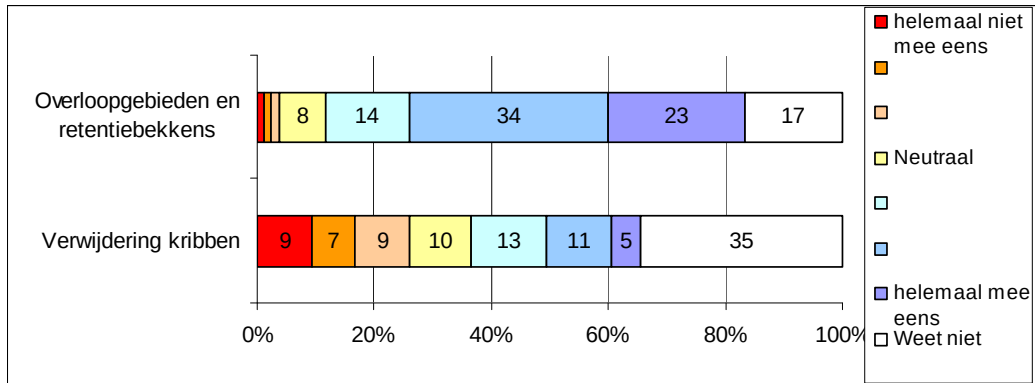
Aangezien de verwachting is dat er in de toekomst meer water via de Rijn Nederland binnenkomt, is de respondenten ook gevraagd via welke rivier dit volgens hen het beste afgevoerd kan worden. Hierbij mochten meerdere antwoorden worden aangevinkt. Deze vraag was voor de respondenten moeilijk te beantwoorden, wat te zien is aan het hoge percentage (42) dat 'geen mening' heeft geantwoord. De meeste mensen kozen voor de Waal (36%) of de IJssel (34%), slechts 18% koos voor de Lek (figuur 10.14).



Figuur 10.14

Via welke rivier moet het extra water in de toekomst afgevoerd worden?

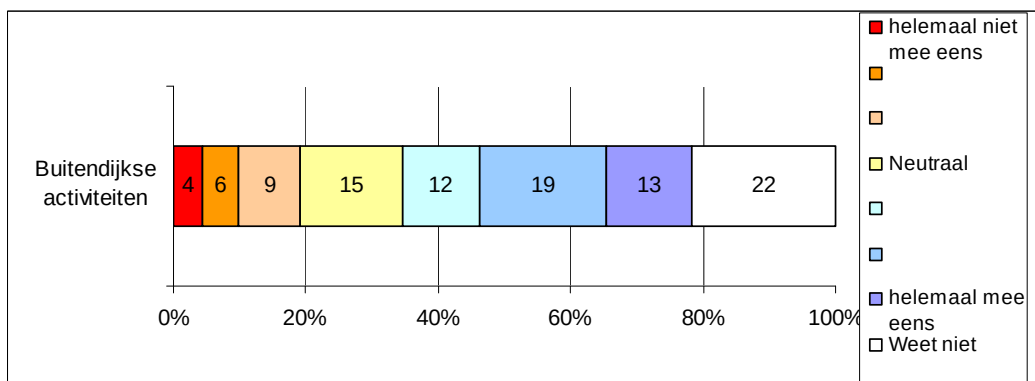
Om extreem hoge waterstanden in de rivieren in de toekomst te voorkomen kunnen er overloopgebieden en retentiebekkens worden aangelegd of kunnen kribben worden verwijderd. De mening over retentiegebieden blijkt in Oost-Nederland vrij positief, aangezien 71% van de respondenten het hier min of meer mee eens is. Over het verwijderen van kribben is men erg verdeeld, zo vindt 29% dit geen goede maatregel. Daarnaast geeft het grote aantal 'weet niet'-antwoorden aan dat het moeilijk is voor de bevolking om in te schatten of deze maatregel goed is of mogelijk dat men niet weet wat kribben zijn (figuur 10.15).



Figuur 10.15

Verwijdering van de kribben in de rivieren, zodat het water beter doorstroomt, is een goede maatregel. Overloopgebieden en retentiebekkens zijn goede maatregelen om de aan- en afvoer van water te regelen.

Tenslotte is in Oost-Nederland gevraagd of buitendijkse activiteiten alle ruimte moeten krijgen. Hoewel 19% het oneens was met de stelling was bijna de helft van de respondenten (44%) het er wel mee eens (figuur 10.16).

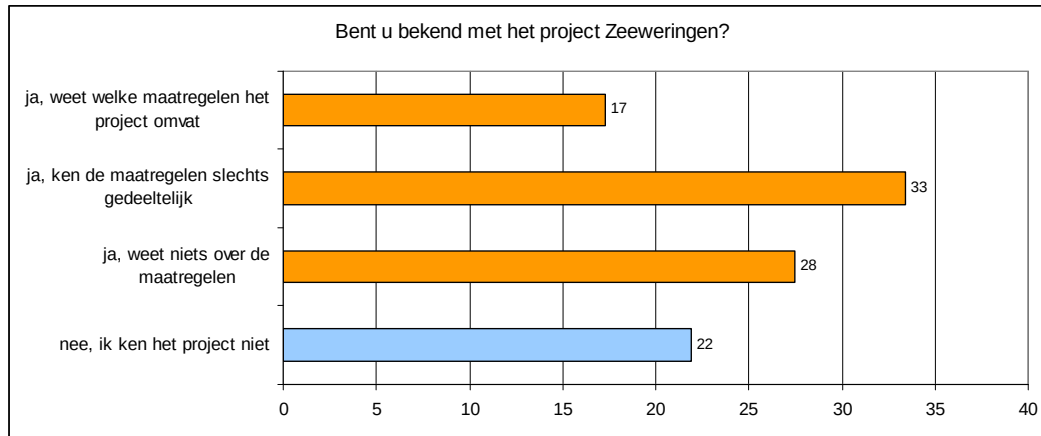


Figuur 10.16

Buitendijkse activiteiten moeten alle ruimte krijgen

10.7 Regionale Dienst Zeeland - provincie Zeeland

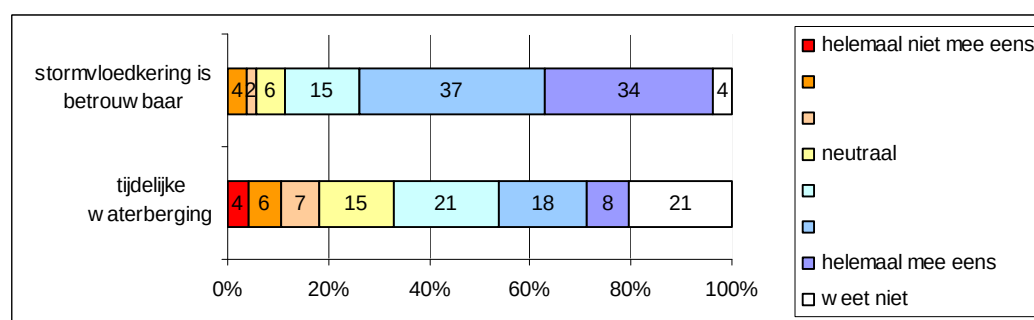
In Zeeland wordt momenteel door RWS (i.s.m. het Waterschap) het project Zeeweringen uitgevoerd. Van de ondervraagden blijkt 78% het project te kennen, waarvan slechts 17% weet welke maatregelen het omvat. 33% is gedeeltelijk op de hoogte van de maatregelen (figuur 10.17).



Figuur 10.17

In hoeverre bent u bekend met het project Zeeweringen?

Twee maatregelen tegen hoogwater, stormvloedkering en tijdelijke waterberging, oogsten verschillende reacties. Een stormvloedkering wordt als erg betrouwbaar gezien. Niemand is het helemaal oneens met de stelling terwijl slechts 6% het er gedeeltelijk mee oneens zijn. Ook is deze vraag gemakkelijk te beantwoorden (slechts 4% weet het niet) doordat velen erg bekend zijn met de Oosterschelde dam. Over tijdelijke waterberging vanuit de rivieren zijn de meningen wat verdeelder en is ook het aantal respondenten dat het niet weet hoger (21%). Waarschijnlijk kost het de ondervraagden meer moeite om zich een voorstelling bij deze maatregel te maken. Toch zijn er meer burgers voor (47%) dan tegen (17%) (figuur 10.18).

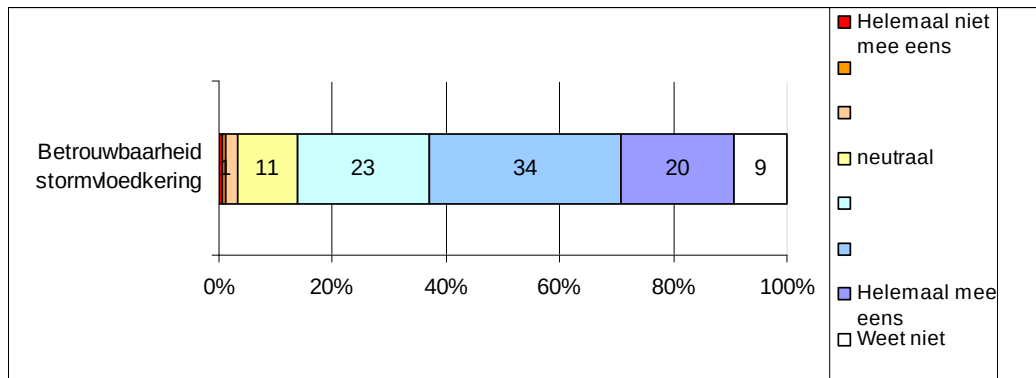


Figuur 10.18

Een stormvloedkering is een betrouwbare voorziening tegen hoogwater./Tijdelijke waterberging vanuit de rivieren in de zuidwestelijke delta is een goed idee.

10.8 Regionale Dienst Zuid-Holland - regio Zuid-Holland

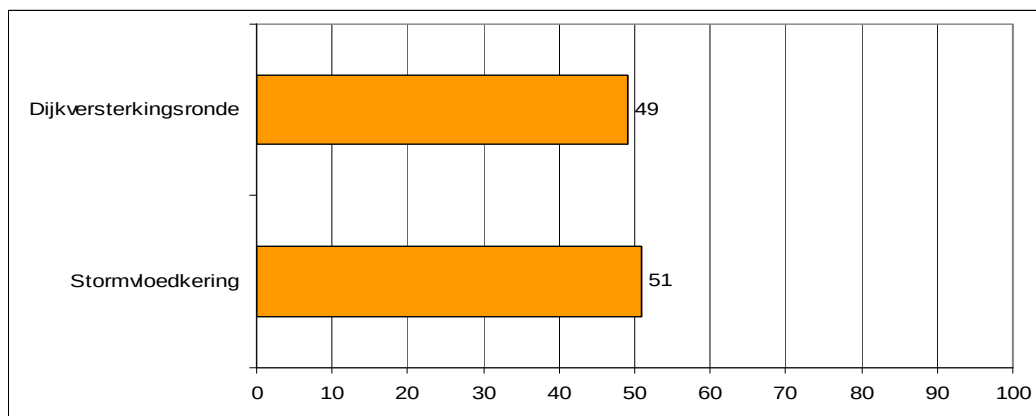
In Zuid-Holland is eveneens gevraagd naar de betrouwbaarheid van een stormvloedkering en ook in deze provincie zijn de reacties positief. Slechts 4% van de ondervraagden is het er niet mee eens tegen 77% die de stelling onderschrijven (figuur 10.19).



Figuur 10.19

Een stormvloedkering is een betrouwbare voorziening tegen hoogwater.

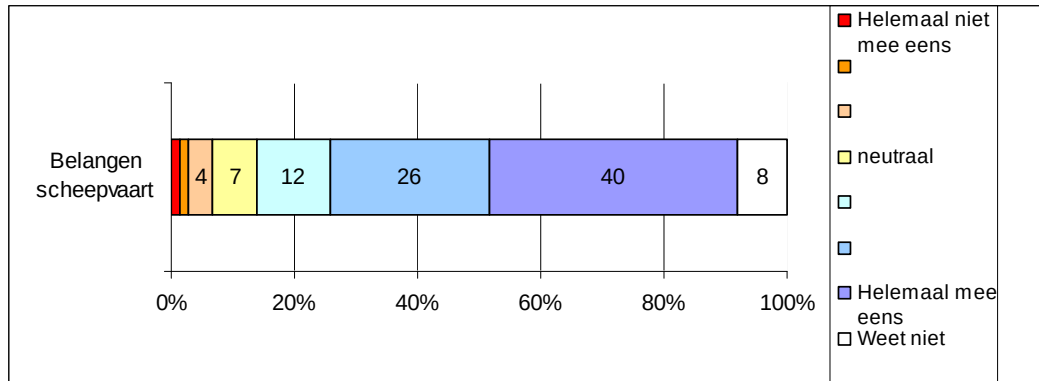
Naast een stormvloedkering is ook het versterken van de dijken een populaire maatregel. Als de respondenten gevraagd wordt om te kiezen voor een oplossing om de veiligheid in het Drechtsteden-Rijnmond gebied te vergroten, krijgen beide maatregelen praktisch evenveel steun (figuur 10.20).



Figuur 10.20

Wat biedt volgens u meer veiligheid in het Drechtsteden-Rijnmond gebied?

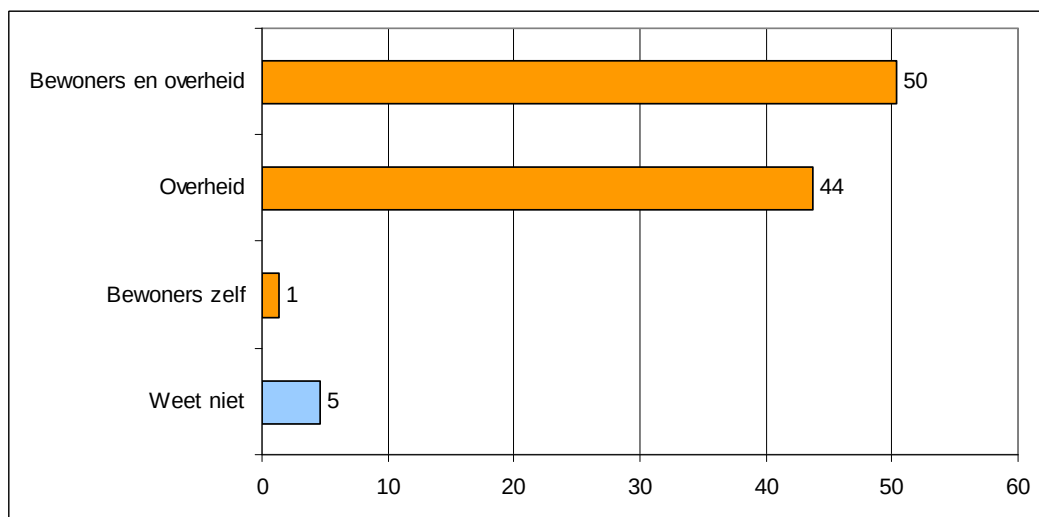
Het nadeel van een stormvloedkering is echter dat bij sluiting de scheepvaart geen doorgang meer heeft. De respondenten is daarom gevraagd of ze het ermee eens zijn dat de belangen van de scheepvaart bij sluiting altijd op de tweede plaats komen. Slechts 6% is het hier niet mee eens. Meer dan drie kwart (78%) van de ondervraagden is het min of meer eens met de stelling (figuur 10.21).



Figuur 10.21

De belangen van de scheepvaart komen bij het eventueel sluiten van de stormvloedkering bij dreigend hoogwater altijd op de tweede plaats.

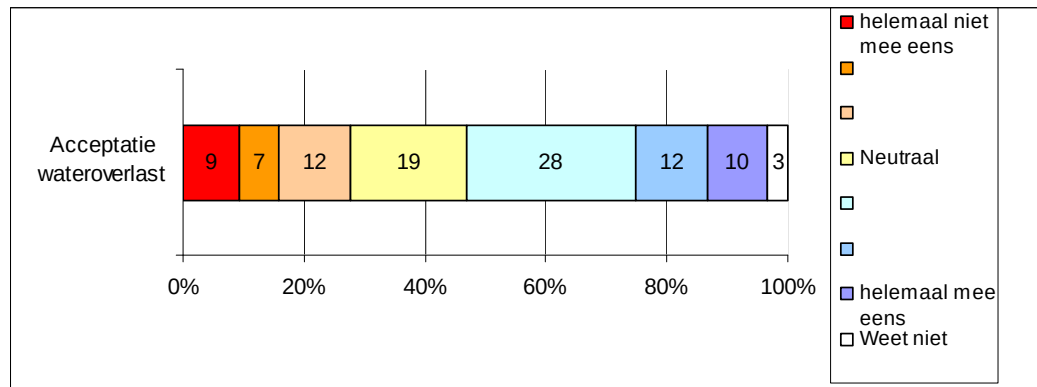
Evenals in Limburg is ook in Zuid-Holland gevraagd wie er verantwoordelijk is voor de veiligheid in buitendijks gebied. Slechts 1% van de Zuid-Hollanders antwoordt dat de bewoners zelf verantwoordelijk zijn, terwijl de helft verwacht dat dit een taak is voor bewoners en overheid gezamenlijk (figuur 10.22).



Figuur 10.22

Wie is volgens u verantwoordelijk voor de veiligheid tegen overstromingen in buitendijks gebied?

Tenslotte is de Zuid-Hollanders gevraagd in hoeverre zij overlast door zware buien acceptabel vinden. De meningen zijn hierover verdeeld; 28% vindt de wateroverlast niet acceptabel terwijl precies de helft van de respondenten deze overlast min of meer acceptabel vindt (figuur 10.23). De meest gebruikte antwoord categorie is gematigd positief (28%).



Figuur 10.23

Wateroverlast door zware buien is acceptabel.

11 Conclusies, discussie en aanbevelingen

11.1 Conclusies

Deze conclusies beantwoorden de inhoudelijke onderzoeksvragen die in de inleiding zijn gesteld. Voor een antwoord op de twee vragen over de operationalisatie van de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming verwijzen we naar hoofdstuk 2.

Factoren die de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming beïnvloeden

Alle factoren uit het denkmodel blijken samen te hangen met de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming. Samen verklaren ze de tevredenheid voor meer dan 52%. Hierbij laat de imagoschaal de grootste samenhang zien; hoe beter het imago van de waterbeheerder, hoe meer tevreden de respondent is. Net zoals een consument zeer tevreden kan zijn over een aankoop omdat het positieve associaties heeft bij het merk, speelt voor de burger het imago van de waterbeheerder een belangrijke rol bij de tevredenheid over de geleverde diensten.

Deze redenering verklaart ook waarom de publieksgerichtheid van RWS de tevredenheid beïnvloedt. De publieksgerichtheid is het gezicht naar buiten toe en vormt daardoor voor de respondenten een aangrijpingspunt om een beeld van de waterbeheerder te krijgen. Het belang van de publieksgerichtheid wordt nog eens versterkt doordat veel burgers zich niet blijken te verdiepen of weinig kennis hebben van het thema waterbeheer en van hun feitelijke veiligheid. Het enige dat overkomt zijn stukjes van voorlichting en ervaringen van medeburgers.

Ook het draagvlak voor preventieve maatregelen laten een grote samenhang zien. Hierbij gaat het vooral om maatregelen die bij het publiek het meest bekend zijn. Een groot draagvlak hiervoor leidt tot relatief meer tevredenheid.

Onderwerpen die onder het thema waterbewustzijn vertonen minder samenhang met tevredenheid met hoogwaterbescherming. De variabele 'klimaat & water', de enige attitudeschaal onder dit thema, levert slechts een kleine bijdrage aan tevredenheid. De andere onderwerpen, zoals risicoperceptie, de voorbereiding op een mogelijke overstroming en het veiligheidsgevoel zijn niet met een schaal gemeten. Zij vertonen of minder samenhang met tevredenheid met hoogwaterbescherming of zijn moeilijk met de andere factoren te vergelijken omdat het nominale variabelen zijn.

De tevredenheid van burgers ten aanzien van hoogwaterbescherming in Nederland

Op een antwoordschaal van 1 tot 7 scoren de respondenten gemiddeld een 4.7 op de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming. Dit komt overeen met neutraal tot redelijk tevreden. Dit is lager dan het oordeel voor het draagvlak en hoger dan het oordeel voor het imago en de publieksgerichtheid van RWS.

Wat betreft de beoordeling van de veiligheid laat het onderzoek zien dat het merendeel van de respondenten (87%) zich veilig voelt, maar dit is niet gebaseerd op een juiste inschatting van de overstromingsdiepte. Er vanuit gaande dat burgers die zich veilig voelen ook tevreden zijn met het veiligheidsniveau, is de bevolking

erg tevreden met de hoogwaterbescherming. Hierbij dient dan wel de kanttekening geplaatst te worden dat deze veiligheidbeleving vaak gebaseerd is op een onjuiste inschatting van de situatie.

De relatie tussen fysieke overstromingsdiepte en de inschatting hiervan door burgers

Het merendeel van de respondenten waarvan hun huis niet kan overstromen, maakt een goede inschatting van de situatie. Zij voelen zich veiliger, zijn meer tevreden met de hoogwaterbescherming en vinden RWS meer publieksgericht. Dit houdt ook in dat de respondenten in de dieper gelegen delen zich onveiliger voelen en meer ontevreden zijn. Deze burgers hebben ook grotere moeite om de diepte in te schatten. Zo maakt 68% van de burgers die in een gebied wonen waar de overstromingsdiepte meer dan twee meter is een onderschatting van de situatie. 26% hiervan denkt zelfs dat hun huis niet kan onderlopen. Hoewel bij het toenemen van de overstromingsdiepte ook de kans toeneemt op onderschatting, is duidelijk dat een groot aantal respondenten zich onvoldoende bewust is van de situatie.

Respondenten die de situatie overschatten voelen zich minder veilig en zijn minder tevreden over de hoogwaterbescherming en de publieksgerichtheid van RWS.

Er is geen samenhang te vinden tussen de feitelijke overstromingsdiepte enerzijds en de tevredenheid over de hoogwaterbescherming en de publieksgerichtheid anderzijds. Dit is te verklaren doordat slechts 42% van de respondenten een goede inschatting maakt. De respondenten die in de hoger gelegen gebieden wonen, voelen zich veiliger.

Verschillen in beleving/tevredenheid van hoogwaterbescherming tussen burgers in verschillende regio's/deelgebieden van Nederland

Van de regio's wordt er in **Zeeland** het hoogst gescoord op de tevredenheid met hoogwaterbescherming, het imago, het draagvlak voor preventieve maatregelen en ervaringen met hoogwater. In dit beeld zien we de watersnoodramp terug in het hoge aantal ervaringen en de grote steun voor de maatregelen die het hart vormden van de Deltawerken. Men is tevreden met de gerealiseerde veiligheid en heeft een positief beeld van waterbeheerders.

In **Limburg** is het een ander verhaal. De dieptekaart laat zien dat een groot deel van de respondenten bij een overstroming geen water in huis zal hebben. Het is hierdoor voor Limburgers relatief makkelijker om een inschatting te maken bij een mogelijke overstroming en men voelt zich veiliger.

Noord-Holland en **Noord-Nederland** vertonen overeenkomsten. De gemiddelde diepte van de regio's komt overeen, men heeft er minder ervaring met hoogwater vergeleken met Zeeland en men voelt zich er veiliger. Het is daarbij opvallend dat de overstromingsdiepte in Noord-Holland vaak overschat wordt. Terwijl men het idee heeft hier dieper te wonen dan het geval is, voelt men zich wel veilig. In beide regio's is ondanks het veiligheidsgevoel de tevredenheid over de hoogwaterbescherming lager en vindt men RWS minder publieksgericht. Deze ontevredenheid is mogelijk te verklaren vanuit een desinteresse. Men waant zich veilig, ziet de activiteiten van de waterbeheerder niet als hoogst relevant en is daarom kritisch over de waterbeheerders.

Ook in **Utrecht** is men minder tevreden met de hoogwaterbescherming. In deze regio wordt de overstromingsdiepte juist vaak onderschat, men woont dieper dan verwacht. In **Brabant** is men juist weer positiever over het imago van de waterbeheerder en de publieksgerichtheid van RWS.

Tevredenheid over het functioneren van waterbeheerders

Voor de tevredenheid over het functioneren van de waterbeheerders kan gekeken naar drie factoren uit dit onderzoek: 1) de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming omdat deze veel vragen bevat over waterbeheer, 2) de imagoschaal omdat deze verschillende aspecten van het werk van de waterbeheerder evalueert en 3) de vraag over de publieksgerichtheid van RWS. Uit deze factoren blijkt dat men tevreden is over waterbeheerder als het gaat om de deskundigheid. Ook vinden veel respondenten de waterbeheerder toekomstgericht en resultaatgericht. Men is minder tevreden met de betrouwbaarheid en vindt dat er weinig rekening wordt gehouden met de belangen en behoeften van de burgers. Ook is men minder tevreden over de hoeveelheid informatie die verstrekt wordt over risico's van overstromingen.

Wensen en behoeften van burgers

De meeste wensen en behoeften van de burgers blijken uit de open vragen. Als het gaat om extra maatregelen voor het waterbeheer dan willen veel respondenten dat de oorzaak wordt aangepakt in plaats van symptoombestrijding. Een voorbeeld hierbij is de klimaatverandering. De wens wordt uitgesproken om de maatregelen sneller uit te voeren en niet te bouwen op risicovolle plaatsen. Opvallend bij de laatste wens is dat in Oost-Nederland en Limburg respectievelijk 50% en 30% van de respondenten vindt dat buitendijkse activiteiten alle ruimte moeten krijgen. De meningen hierover zijn dus verdeeld.

Een andere open vraag waaruit de wensen van de burgers blijken, was over verbeterpunten voor de publieksgerichtheid. Hierbij gaat het over de algemene publieksgerichtheid van RWS. Dus ook om de aanleg en het beheer van wegen. De behoeften van de bevolking met betrekking tot de publieksgerichtheid gaan vooral over communicatie. Hoewel uit de antwoorden blijkt dat door desinteresse veel informatie niet aankomt bij de bevolking, geven respondenten aan wel geïnteresseerd te zijn maar nauwelijks over RWS te horen. Men heeft behoefte aan informatie over RWS en over de regionale situatie. Men wil deze informatie bij voorkeur in helder taalgebruik via regionale kanalen zoals huis aan huis bladen en folders. Deze bevinding wordt ondersteund door de resultaten in Delfland en Hollands Noorderkwartier waar respectievelijk 22% en 46% van de respondenten in de krant over de werkzaamheden heeft gelezen.

Naast de communicatie speelt ook het beeld dat de respondenten hebben van RWS mee in hun oordeel over de publieksgerichtheid. 43 respondenten typeren RWS als vrij rigide en gesloten, of in de woorden van de respondenten: *'log en nogal ontoegankelijk'*, *'intern gericht'*, *'bureaucratisch'* en *'licht arrogant'*. Velen vragen om meer openheid en 24 respondenten vinden dat RWS democratischer te werk moet gaan en meer moet luisteren naar de betrokkenen: *'Geeft de indruk weinig te doen met vragen en/of informatie vanuit de burger/leek'*. In het verlengde hiervan geven vier respondenten aan dat RWS te ver van de praktijk af staat.

11.2 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Bij toekomstig onderzoek kan de ontwikkelde schaal van de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming gebruikt worden omdat het een betrouwbaar instrument blijkt te zijn. In vervolgonderzoek moet veel aandacht besteed worden aan het probleem dat veel respondenten zich niet bewust zijn van het werk van de waterbeheerders en geen tot weinig inzicht hebben in wat dit werk inhoudt. Een mogelijke oplossing hiervoor is om de respondent eerst te informeren over de praktijk van het waterbeheer en dan naar een mening te vragen. Nadeel hiervan is uiteraard wel dat de mening grotendeels afhangt van de gegeven informatie. Het formuleren van de informatie moet dan ook erg nauwgezet gebeuren en met behulp van waterbeheerders. Ook het toetsen van het effect van het **verstrekken van informatie** op deze vragenlijst kan onderzocht worden. Respondenten die door de onderzoekers geïnformeerd worden, worden daarbij vergeleken met respondenten die op een andere manier of niet geïnformeerd worden.

Een tweede oplossing is om meting van kennis, die de burgers al hebben van waterbeheer en hoogwaterbescherming, onderdeel van het onderzoek te maken. Daartoe moet voorafgaand aan de introductie van het onderzoek en van de begrippen eerst nagegaan worden in hoeverre de respondenten bekend zijn met het werk van de waterbeheerder en met hoogwaterbescherming. De antwoorden op de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming van respondenten met een verschillend kennisniveau kunnen dan met elkaar vergeleken worden.

Een derde oplossing is om het onderzoek te richten op burgers die zich bewust zijn van de inspanningen van waterbeheerders en een redelijk beeld hebben van wat dit beheer inhoudt. Dit zullen vooral bewoners zijn van **regio's** waar (recentelijk) **maatregelen** hebben plaatsgevonden **om overstromingen** te voorkomen. Hoewel hiermee niet kan worden gegeneraliseerd over de Nederlandse bevolking, heeft men wel meer zekerheid dat de gemeten meningen ook gebaseerd zijn op enig inzicht in de praktijk van het waterbeheer. De resultaten worden hierdoor betrouwbaarder en vormen daardoor een meer solide basis om toekomstig beleid op af te stemmen. Daarnaast heeft de waterbeheerder vooral te maken met de bewoners van regio's waar veel beleid wordt gemaakt of werk wordt uitgevoerd, dit maakt de mening van deze burgers waardevoller bij de beoordeling van het beheer dan dat van burgers die er nooit mee in aanraking zijn geweest.

Voor vervolgonderzoek kan ook gedacht worden aan meer kwalitatief onderzoek. Daarbij moet gedacht worden aan het stellen van **meer open vragen** in de vragenlijst of aan het afnemen van **semi-gestructureerde interviews**, waarbij tijdens het interview dieper kan worden doorgevraagd. Hoewel ook hierbij geen generalisatie mogelijk is, geeft een kwalitatieve benadering vaak veel handvatten voor verbetering. De resultaten kunnen een waardevolle bron van inzicht zijn om bijvoorbeeld het imago en de publieksgerichtheid te verbeteren.

Waterbewustzijn

Aangezien de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming zich voornamelijk richt op het *beheer* van het water, is het van essentieel belang dat ook de veiligheidsbeleving voldoende aandacht krijgt in vervolgonderzoek. We raden daarom aan om in een vervolgonderzoek veel aandacht te besteden aan risicoperceptie. Mogelijke vragen zijn terug te vinden in de proefenquête in bijlage 2. In aanvulling op deze vragen kan de respondenten gevraagd worden om een inschatting te geven van de kans op een overstroming. Op deze manier worden zowel de ingeschatte kansen als de gevolgen duidelijk. Deze zijn vervolgens te koppelen aan de feitelijke kans op een overstroming met een risicokaart. Hierbij is het interessant om een onderscheid te maken tussen de inschatting van de overstromingsrisico in steden en in landelijk gebied.

Tenslotte is bij de interpretatie van de resultaten belangrijk om in het achterhoofd te houden dat de veiligheid voor overstromingen moeilijk in te schatten is voor burgers omdat het niet te merken is als de veiligheid verhoogd is of juist daalt. Door duidelijk zichtbare tekenen als overstromingen, sijpelen van water door een waterkering, slecht onderhouden waterkeringen en water dat even hoog staat als de waterkering, wordt de burger geconfronteerd met zijn hoogwaterbescherming. Als er niets zichtbaar is, is het voor de burger echter niet te controleren.

Naast de veiligheidsperceptie vallen binnen waterbewustzijn nog diverse andere onderwerpen. In dit onderzoek wordt onderscheid gemaakt in onder meer effecten van klimaatverandering, het treffen van voorbereidingen, en meerdere aspecten die met informatie te maken hebben. Alleen voor de effecten van klimaatverandering is een schaal geconstrueerd. De andere onderwerpen zijn in dit onderzoek niet samen te voegen tot een goede schaal, omdat ze inhoudelijk te divers zijn. Beter zou zijn om voor deze onderwerpen niet een paar enkele

stellingen of vragen te gebruiken, maar om per onderwerp een serie stellingen (schalen) te gebruiken. Schalen zijn betrouwbaarder dan enkele stellingen of vragen²⁰ en hebben vaak antwoordcategorieën met een interval meetniveau, waardoor de samenhang tussen de factoren allemaal in beta zijn uit te drukken. Dit heeft als groot voordeel dat de correlaties tussen de verschillende factoren onderling te vergelijken zijn.

Om het veiligheidsgevoel te meten zou bijvoorbeeld gebruik gemaakt kunnen worden van de 'dread'-schaal (de onrustschaal) die gevoelens van angst, onrust, op mijn gemak en ontspannenheid meet. Het treffen van voorbereidingen kan gemeten worden door een serie stellingen te gebruiken over het nut van allerlei voorzorgsmaatregelen. Ook voor de informatievoorziening en -behoefte kan een schaal ontwikkeld worden.

Publieksgerichtheid

Om de resultaten van de publieksgerichtheid te kunnen vergelijken met de onderzoeken die door andere onderdelen van RWS worden uitgevoerd is ervoor gekozen de vaste vraagstelling aan te houden. Deze stelling kent echter drie nadelen. Ten eerste is het minder betrouwbaar omdat de uitspraken zijn gebaseerd op slechts één stelling in plaats van op een schaal. Ten tweede maakt de vraag niet aan de respondent duidelijk wat er wordt verstaan onder publieksgerichtheid. Hierdoor kan het zijn dat iedere ondervraagde er een ander beeld bij heeft en men zich dus kan afvragen wat er eigenlijk is gemeten. Dit schaadt de validiteit van het onderzoek. Ten slotte meet de stelling de publieksgerichtheid voor heel RWS. Uit dit onderzoek blijkt dat veel mensen ondertussen RWS beter kennen van de 'weg' dan van het water. Het is hierdoor dus onduidelijk op basis van welke activiteiten en dus welke onderdelen van RWS worden beoordeeld.

Er wordt daarom aanbevolen om een schaal te ontwikkelen om publieksgerichtheid van RWS te meten. Uit de vragen in deze schaal moeten duidelijk op te maken zijn wat publieksgerichtheid is en over welke taak van RWS het gaat. Zo kunnen er specifiek vragen ontworpen worden voor de vaarwegen, het beheer van het wegennet de hoog waterbescherming. De schaal in zijn geheel meet dan de publieksgerichtheid van RWS, terwijl de onafhankelijke stellingen meer inzicht geven in de beoordeling van specifieke organisatie onderdelen. In deze schaal kunnen bijvoorbeeld ook vragen opgenomen worden over het geven van *voorlichting*.

Deze aanpak maakt het ook mogelijk om vragen over de publieksgerichtheid (van RWS als waterbeheerder) op te nemen in de imagoschaal. Stellingen uit de imagoschaal als *het rekening houden met de belangen en behoeften van burgers* en *het hebben van een organisatie die open staat voor de wensen en behoeften van de burgers* laten zien dat de publieksgerichtheid inhoudelijk goed aansluit bij de imagoschaal. Ook de PCA uit hoofdstuk 8, waarin de publieksgerichtheid RWS is opgenomen in de imagoschaal, laat zien dat het integreren van deze twee thema's leidt tot een consistente en betrouwbare schaal.

11.3 Methodische discussie

Het gebruik van attitudeschalen wordt in de psychologie en andere sociale wetenschappen veelvuldig toegepast om houdingen te meten en opinies te peilen. Denk daarbij aan attitudeschalen om natuurhouding en milieubewustzijn te meten. In de literatuur die doorgenomen is voor dit onderzoek wordt nauwelijks gebruik

²⁰ Meerkeuzevragen kunnen antwoordmogelijkheden hebben op nominaal of ordinaal meetniveau. De antwoordmogelijkheden van stellingen zijn ordinaal.

gemaakt van het meetinstrument attitudeschalen²¹, terwijl met een schaal bestaande uit een serie bij elkaar passende stellingen veel betrouwbaarder metingen van een attitude mogelijk zijn, dan met een enkele stelling.

In dit onderzoek zijn vijf attitudeschalen of tevredenheidsschalen geconstrueerd. De KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming is de schaal die het minst uitgebreid is getest, omdat de stellingen uit de proefenquête niet geschikt waren om tevredenheid met hoogwaterbescherming te meten. Er is een bijna volledige serie nieuwe stellingen bedacht. In dit onderzoek lijkt tevredenheid met hoogwaterbescherming een zeer betrouwbare eendimensionale schaal. De bruikbaarheid van de hier gepresenteerde schaal zal nog verder in de praktijk getoetst moeten worden. In dit onderzoek is niet na te gaan of de gebruikte schaal voldoende discriminerend vermogen heeft om groepen ontevreden burgers te onderscheiden van tevreden burgers.

De stellingen die nu gebruikt zijn hebben niet zo heel veel variatie in gemiddelde score (of moeilijkheid). Het gevaar schuilt er daardoor in dat de respondent steeds hetzelfde antwoord ('tevreden') invult, waardoor de respondenten meer tevreden lijken dan ze eigenlijk zijn. Meer differentiatie in de mate waarin men het tevreden met het beweerde is, geeft ook een groter discriminerend vermogen van een schaal. De KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming bestaat nu uit negen stellingen. Voor een goede attitudemeting zijn meestal tussen de vijf en zeven stellingen voldoende. Bij een verder gebruik van deze schaal in onderzoek waar te weinig ruimte is om alle negen stellingen op te nemen, kan overwogen worden om een aantal stellingen op inhoudelijke gronden niet op te nemen in de meting. De betrouwbaarheid wordt dan iets lager, maar blijft waarschijnlijk ruim voldoende.

De overige gebruikte schalen, het imago van de waterbeheerder, de preventieve maatregelen, de ruimtelijke maatregelen en de effecten van klimaatverandering in relatie tot hoogwaterbescherming, zijn beter te beoordelen op hun betrouwbaarheid en eendimensionale karakter, doordat ze eerst uitgetest zijn in de proefenquête. In de definitieve enquête wordt bevestigd dat deze schalen betrouwbaar en eendimensionaal zijn.

De methode gebruikt bij 'weet niet'

Bij een groot aantal vragen hebben veel respondenten ingevuld dat zij het antwoord op de vraag niet weten. Een verklaring hiervoor is aan het begin van de conclusie reeds gegeven; veel respondenten zijn zich er niet van bewust dat zij gebruik maken van de diensten van die waterbeheerders bieden. Het onderwerp van de vragenlijst lijkt de meesten niet te raken en velen weten er weinig vanaf. Dit wordt bevestigd in de open vraag waarin de respondenten de vragenlijst konden evalueren. Het overgrote gedeelte van de antwoorden op deze vraag gaat over een gebrek aan kennis en interesse. De respondenten vonden dat er veel (specialistische) kennis nodig was om de vragen te kunnen beantwoorden. Ze geven aan niet op de hoogte te zijn omdat ze op een plek wonen waar ze niet geconfronteerd worden met water, omdat ze nooit iets over het onderwerp horen of door desinteresse. Enkele respondenten geven expliciet aan dat zij door gebrek aan kennis op veel vragen geen zinnig antwoord hebben kunnen geven: *'Ik heb dus veel vragen moeten beantwoorden met 'weet niet' en: 'Omdat ik er niks vanaf weet is het zinloos antwoorden te geven'.*

²¹ In Watermonitor 2009 zijn wel voor een aantal onderwerpen, zoals effecten van klimaatverandering, nut van diverse voorbereidingen, zelf specifieke activiteiten doen die het grondwater kunnen vervuilen, en beoordeling in hoeverre dezelfde activiteiten vervuilen voor het grondwater, een serie stellingen gebruikt. Er is echter niet duidelijk of voor de verschillende onderwerpen, de voorgelegde stellingen gecombineerd kunnen worden tot een attitudeschaal.

Deze antwoorden geven aan dat dit onderzoek waarschijnlijk op zoek is naar een diepte die bij de respondent nauwelijks aanwezig blijkt te zijn. Een groot aantal vragen gaat vrij gedetailleerd in op het werk van de waterbeheerder terwijl de burger weinig beeld heeft bij deze wereld. Door dit gebrek aan inzicht is de respondent niet voldoende in staat om de vragen in een context te plaatsen of om de (voor hen vrij subtiele) verschillen tussen de vragen te ontdekken. Zo maken enige respondenten een opmerking in de trant van: *'Vragen dubbel gesteld, min of meer dezelfde inhoud.'* Veel respondenten hebben waarschijnlijk om deze reden op alle vragen binnen een schaal hetzelfde antwoord gegeven. Dit is af te lezen aan de histogrammen van de somscores die grote pieken vertonen.²² Daarnaast hebben ook enkele respondenten aangegeven de terminologie (hoogwaterbescherming, zomerbed) niet te begrijpen. Het is belangrijk om de moeilijkheden die de respondenten ondervonden tijdens het invullen in overweging te nemen bij het interpreteren van de resultaten. De resultaten geven niet een duidelijke en weloverwogen mening weer, maar zijn oordelen van respondenten die aangeven geen tot weinig inzicht te hebben in het onderwerp.

Indien er zoveel respondenten aangeven het antwoord niet te weten dan heeft dit ook een effect op de statistische analyse. Zo heeft de grote groep 'weet niet'-antwoorden geleid tot het besluit om deze in het ontwikkelen van de somscores onder te brengen bij de categorie 'neutraal'. Hoewel gevoeligheidsanalyses²³ aangeven dat deze beslissing maar een klein effect heeft op de berekeningen is het beter om te kunnen beschikken over antwoorden waarin deze categorie minimaal is.

'Weet niet'-antwoorden bij KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming

Nadere analyses van de 'weet niet'-antwoorden voor de schaal tevredenheid met hoogwaterbescherming laat zien dat 36.7% van de respondenten op een of meerdere stellingen het antwoord 'weet niet' heeft gegeven. Gemiddeld gaat het daarbij om 15.4% van de stellingen. Iets meer dan 4% van de respondenten heeft op alle negen vragen 'weet niet' geantwoord. Alle mogelijke aantallen 'weet niet'-antwoorden komen voor, oplopend van 1 tot bijna 11% van de respondenten voor 8 tot 1 'weet niet'-antwoord.

Er is vooral veel commentaar gegeven op de evaluatievraag na afloop van ons onderzoek door respondenten met grote aantallen 'weet niet'-antwoorden voor de schaal tevredenheid met hoogwaterbescherming. Bijna 5% van alle respondenten geeft een toelichting bij de evaluatie. Ongeveer 3% van de respondenten met weinig 'weet niet'-antwoorden (nul, één en twee keer 'weet niet') maken gebruik van deze mogelijkheid, tegen bijna éénvijfde van de respondenten met alleen 'weet niet'- en zelfs een kwart met zeven 'weet niet'-antwoorden. Van de respondenten met drie, vier, vijf, zes en acht 'weet niet'-antwoorden geven 6.5 tot 14.8% van de respondenten een toelichting tijdens de evaluatie.

²² Bijvoorbeeld bij de imagoschaal (bestaande uit zes vragen) zijn er pieken te zien bij 6, 12, 18, 24, 30, 36 en 42. Veel respondenten hebben dus steeds bijvoorbeeld antwoord 6 aangevinkt en krijgen dan een totaalscore van 36.

²³ Voor de gevoeligheidsanalyses zijn de Principale Componenten Analyses, de betrouwbaarheidsanalyses, de rechte tellingen van de somscores en de regressie analyses allemaal twee maal uitgevoerd: Een keer met de 'weet niet'-categorie als missing en een tweede keer met de 'weet niet'-categorie ondergebracht bij 'neutraal'. Uit de vergelijking van deze analyses bleek dat het onderbrengen van de 'weet niet'-categorie bij 'neutraal' weinig invloed had op de resultaten.

De lengte van de vragenlijst

Hoewel de vragenlijst veel vragen bevatte, was de lengte niet problematisch. In de steekproef van Market-response zijn 124 van de 1.609 respondenten tijdens het invullen afgehaakt.

Methodische aanbevelingen vervolgonderzoek

Hoewel deze pilot heeft laten zien dat de KPI-tevredenheid een betrouwbaar instrument is, moet deze in de praktijk verder uitgetest worden. De eerste keren dat deze schaal wordt gebruikt, moet steeds worden nagegaan of het een eendimensionale (met Principale Componenten Analyse) en betrouwbare schaal (met betrouwbaarheidsanalyse) is.

Daarnaast is het belangrijk om in vervolgonderzoek niet te sleutelen aan de formulering van de stellingen en om slechts een enkel nieuw item toe te voegen. Hoewel het schrappen van items ontmoedigd wordt, moet indien dit wel gedaan wordt het aantal beperkt blijven. Het is daarbij zaak vooral de items weg te laten die inhoudelijk en/of statistisch minder goed passen in de schaal. Dit zijn items die de betrouwbaarheid van de schaal doen dalen en die lagere factorladingen hebben bij een PCA. Bij de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming is het item over *het wonen onder de zeespiegel*, op grond van statistische analyses een kandidaat om te schrappen. Bij de klimaat & waterschaal is dit de stelling over urgentie.

Als een onderzoek zich beperkt tot waterveiligheid dan kunnen bij de KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming de twee stellingen, waarbij expliciet over wateroverlast wordt gesproken, geschrapt en/of geherformuleerd worden.

Literatuur

Achtergrondinformatie en vragen en stellingen overgenomen en afgeleid uit

Deltacommissie, 2008. *Samen werken met water. Een land dat leeft, bouwt aan zijn toekomst.* Bevindingen van de Deltacommissie 2008.

Enquête Zeeuws Kustbeleidsplan. Nog niet openbaar, maar door Teun Terpstra beschikbaar gesteld.

Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier, 2007. *Inwonersonderzoek.* Vragen beschikbaar gesteld door hoogheemraadschap.

Intomart GfK, 2009 in voorbereiding. *Watermonitor 2009: Inzicht in waterbewustzijn van burgers en draagvlak voor beleid.* Rapportage van het kwantitatieve en het kwalitatieve onderzoek ten behoeve van Rijkswaterstaat (RWS) en DG Water.

Intomart GfK, 2008. *Pilot watermonitor 2008: Inzicht in het waterbewustzijn van burgers en hun opinie over en draagvlak voor waterbeleid.* Rapportage van het kwantitatieve en het kwalitatieve onderzoek ten behoeve van Rijkswaterstaat (RWS) en DG Water.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Rijkswaterstaat, 2009. *PROJECTPLAN. Pilot Gebruikerstevredenheid-onderzoek Hoogwaterbescherming.* Opgesteld door Afdeling Waterdienst, Verkenningen en Innovatie.

PROmO, 2009. *Enquête overstromingsdreiging en evacuatiegedrag in Zeeland.* Onderzoek in het kader van het onderzoek Perceptie en Risicocommunicatie bij het Omgaan met Overstromingsrisico's. Uitgevoerd door Universiteit Twente, faculteit GW (verantwoordelijk voor dit deel van het project), Deltares (projectmanagement), TNO Bouw en Ondergrond, ITC, TU Delft, faculteit Management, en HKV lijn in water.
<www.omgaanmetoverstromingsrisicos.nl/static/files/promo_rapportage_zeeland.pdf>

Rijkswaterstaat, *Vragen over RADIO* (R= Resultaatgedreven; A= Aanspreekbaar; D= Dienstverlenend; I= Integer; O= Ondernemend) en KPI-publieksgerichtheid.

Terpstra, T., 2008. *Publieke percepties van het risico op overstromingen en wateroverlast.* Universiteit Twente, Psychologie en Communicatie van Gezondheid en Risico.

Overige achtergrondinformatie

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer & Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. 2009. *Beleidsnota Hoogwaterbescherming 2009-2015.* Tekstredactie door Renske Postma van Tekstbureau Met Andere Woorden.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer en Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit, 2009. *Nationaal Waterplan 2009-2015.* Tekstredactie door Jos Stumpe.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat en Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2008. *Versterken waterbewustzijn en waterbewust gedrag in relatie tot hoogwaterbescherming. Verkenning van mogelijke doelen en strategieën*. Uitgevoerd door: Hoornstra, S., M. Leewis, M. van Nielen-Kiezenbrink, K. Poot, R.J.M. Schoonenboom, M. Strating, E. Vergeerm en L. Wenink.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, DG Water en Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, ERC, 2007. *Waterbewustzijn en waterbewust gedrag in relatie tot hoogwaterbescherming. Kennen, voelen, willen en doen*. Uitgevoerd door: Alphen, J. van, E. van Eijsbergen, R. van Hofwegen, S. Hoornstra, H. van Hout, M. Neyzen, M. van Nielen-Kiezenbrink, K. Poot, F. Vergeer en N. Wulms.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, DG Rijkswaterstaat en Vrije Universiteit Amsterdam, Instituut voor milieuvraagstukken, 2003. Bewust werken aan waterbewustzijn. Studie naar de rol en relevantie van het begrip waterbewustzijn voor het waterbeleid. Uitgevoerd door: Boer, J. de, H. Goosen en D. Huitema.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, DG Water, 2008. Hoogwaterbescherming 21e eeuw, synthesesdocument 15 mei 2008. Den Haag. Redactie door Harm Albert Zanting en Daniëlle Noordam (Arcadis), in opdracht van DG Water, Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Vellinga, P., Katsman C.A., A. Sterl en J.J. Beersma, (eds.), 2008. Onderzoek naar bovengrensscenario's voor klimaatverandering voor overstromingsbescherming van Nederland: een internationale wetenschappelijke beoordeling (de Nederlandse vertaling). Dit rapport is een publicatie van KNMI en Wageningen UR (Alterra, Earth System Science and Climate Change Group).

Methodologie

Bouckaert, G., J.K. Kampen, B. Maddens en S. van de Walle, 2001. *Klantentevredenheidsmetingen bij de overheid*. Eerste rapport burgergericht besturen: Kwaliteit en vertrouwen in de overheid. Leuven: Instituut voor de Overheid. Download in december 2009 van: <http://soc.kuleuven.be/io/trust/publicaties>

DeVellis, R.F., 2003. *Scale development. Theory and application*. (2th edition). Thousand Oaks, CA: Sage.

Vlaams Instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek. 2006. *Participatieve methoden. Een gids voor gebruikers: Methode: Focusgroep*. Download in september 2009 van: www.kbs-frb.be of www.viWTA.be

Bijlage I Vragenlijst GTO-hoogwaterbescherming

Het algemene gedeelte

Rijkswaterstaat wil graag weten hoe de burgers van Nederland aankijken tegen hun hoogwaterbescherming. Hiertoe heeft Rijkswaterstaat in samenwerking met een aantal waterschappen en hoogheemraadschappen opdracht gegeven tot een onderzoek naar hoogwaterbescherming. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door het onderzoeksinstituut Alterra, onderdeel van Wageningen UR.

Het waterbeheer in Nederland is een gezamenlijke taak van Rijkswaterstaat, de waterschappen en de hoogheemraadschappen. Ze hebben daarbij elk hun eigen verantwoordelijkheden. Aanvullend daaraan hebben gemeenten en provincies ook nog een aantal taken op het gebied van waterbeheer. Als we spreken over 'de waterbeheerders' in deze enquête, dan bedoelen we alle overheidsinstanties die zich met hoogwaterbescherming bezighouden gezamenlijk. Dit onderzoek richt zich vooral op hoogwaterbescherming, waarmee risico's op overstroming vanuit zee en rivieren en door neerslag worden bedoeld. Hierbij kunnen levensbedreigende situaties optreden. Bij situaties waarbij water hinder veroorzaakt, maar die niet gevaarlijk zijn, spreken we over wateroverlast. Een enkele vraag gaat over wateroverlast.

Bij een groot deel van de vragen wordt u gevraagd om op een schaal met zeven stappen aan te geven in hoeverre u het eens bent met een bepaalde uitspraak of in hoeverre u ergens tevreden over bent. Deze schaal loopt van negatief naar positief. Het midden is neutraal. U kunt ook met 'weet niet' antwoorden.

Onderdeel **bewustzijn** - Vragen over bewustzijn hoogwaterbescherming

De eerste vragen in deze enquête hebben betrekking op klimaatverandering.

De eerste vijf stellingen bij het onderdeel waterbewustzijn gaan over **klimaatverandering**. (helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens)²⁴

Stellingen 1 t/m 5 worden roulerend aangeboden

1. Als gevolg van de klimaatverandering wordt de kans op dijkdoorbraken bij zee groter.
2. Als gevolg van de klimaatverandering wordt de kans op dijkdoorbraken bij de rivieren groter.
3. Als gevolg van de klimaatverandering wordt de kans op wegspoelen van strand en duinen groter.
4. Als gevolg van de klimaatverandering wordt de kans op wateroverlast groter.
5. De dreiging voor de hoogwaterbescherming door de klimaatverandering is niet acuut, maar wel urgent.

²⁴ Bij alle stellingen waarbij gevraagd wordt of men het er mee eens is en of men er tevreden mee is, wordt een antwoordschaal met zeven stappen gebruikt.

6. Voelt u zich wel eens onveilig met betrekking tot overstromingen?
- Ja
 - Nee
 - Weet niet /geen mening
- Indien nee: Voelt u zich vaak, soms of zelden onveilig met betrekking tot overstromingen?
- Vaak
 - Soms
 - Zelden
7. Heeft uzelf of uw nabije familie of vrienden in het verleden een gevaarlijke situatie met hoogwater meegemaakt?
- Ja
 - nee
8. Loopt uw woning bij een eventuele overstroming gevaar om onder water te komen te staan? Zo ja, hoeveel meter water komt er in uw woning te staan?
- nee
 - ja, 0 tot ½ meter
 - ja, ½ tot 2 meter
 - ja, 2 tot 5 meter
 - meer dan 5 meter
 - weet niet
9. Wat denkt u dat u zult doen bij een dreigende overstroming als u thuis bent?
- ik blijf thuis
 - ik zoek een hoog gebouw in de omgeving op
 - ik zoek een hoog gebied in de omgeving op
 - ik zal proberen het gebied te verlaten
 - weet echt niet
10. Er zal aanzienlijke schade ontstaan aan de gebouwen in mijn woonomgeving, als er een overstroming plaatsvindt.
- helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
11. Ik ben goed voorbereid op een mogelijke overstroming.
- helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
12. Aan welk soort informatie van de overheid heeft u behoefte als er een overstroming dreigt? (meerdere antwoorden mogelijk)
- algemene instructies
 - plaatselijk afgestemde instructies
 - persoonlijke instructies toegespitst op mijn situatie
 - informatie over wat we kunnen betekenen voor mensen uit het rampgebied
 - anders,
 - geen behoefte aan
 - weet niet
13. Heeft u zelf wel eens wateroverlast gehad in de afgelopen vijf jaar? Zo ja, wat heeft u meegemaakt? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Nee, geen wateroverlast gehad.
 - Ja, ...
 - Ik heb meegemaakt dat de straat blank stond.
 - De tuin heeft blank gestaan.
 - Er heeft water in de kelder gestaan.
 - Ik heb water in de woning gehad.

Er heeft water in de kruipruimte gestaan.
Er heeft water in garage, schuur of bijgebouw gestaan.
De bodem was zo verzadigd dat mijn tuin een moeras werd.
Ik heb een andere vorm van wateroverlast meegemaakt.

Onderdeel draagvlak - Vragen over draagvlak

Er zijn allerlei maatregelen mogelijk om het risico van een overstroming vanuit zee of rivieren en de gevolgen van zo'n overstroming te beperken. In hoeverre bent u er tevreden mee dat de waterbeheerders onderstaande maatregelen treffen?

1 t/m 8 → Niet tevreden <-> tevreden

Bovenvermelde maatregelen 1 t/m 8 worden roulerend aangeboden.

1. Verhogen en versterken van de dijken, dammen en stormvloedkeringen.
2. Versterken van de kust.
3. Verbreden van de kustgebieden met zand.
4. Verbreden van rivierbedding, zodat het water meer ruimte krijgt.
5. Gebieden opdelen, zodat het gebied dat volloopt met water beperkt wordt.
6. Stimuleren van bouwen van speciale woningen, bijvoorbeeld op palen of drijvend, of waterbestendig inrichten van woningen.
7. Beperken van het bouwen van woningen in diepe polders en uiterwaarden.
8. Aanwijzen en inrichten van gebieden waar overtollig water tijdelijk wordt opgevangen.
9. Worden er met de net genoemde maatregelen door de waterbeheerders voldoende maatregelen getroffen om de effecten van klimaatverandering op te vangen?

ja

nee, ...

Indien nee

10. Welke extra maatregelen zijn er naar uw idee nodig, die niet genoemd zijn in de voorgaande vragen?
de volgende extra maatregelen zijn nodig: ...
weet niet

11 t/m 13 → (helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens)

11. De overheid doet voldoende om de overlast voor omwonenden bij de uitvoering van de projecten en programma's te beperken.
12. De overheid verstrekt aan de omwonenden tijdig informatie over de werkzaamheden die nodig zijn voor de uitvoering van de projecten en over de daarmee gepaard gaande overlast.
13. De overheid verstrekt aan de omwonenden voldoende informatie over de werkzaamheden die nodig zijn voor de uitvoering van de projecten en over de daarmee gepaard gaande overlast.

Onderdeel imago - Vragen imago waterbeheerders

De volgende vragen gaan over de waterbeheerders.

1 t/m 6 → helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens

Stellingen 1 t/m 6 worden roulerend aangeboden.

1. De waterbeheerders zijn deskundig.
2. De waterbeheerders zijn resultaatgericht.
3. De waterbeheerders houden rekening met de belangen en behoeften van de burger.

4. De waterbeheerders zijn betrouwbaar.
5. De waterbeheerders hebben een organisatie die open staat voor wensen en meningen van burgers.
6. De waterbeheerders hebben oog voor de toekomst.

Onderdeel tevredenheid - Vragen over tevredenheid met hoogwaterbescherming - KPI-tw

In hoeverre bent u tevreden met ...?

1 t/m 9 → niet tevreden – tevreden

Stellingen 1 t/m 9 worden roulerend aangeboden

1. De maatregelen die getroffen worden om ons te beschermen tegen de gevolgen van wateroverlast.
2. De maatregelen die getroffen worden om ons te beschermen tegen hoogwater vanuit zee en via de rivieren en beken vanuit onze hoger gelegen buurlanden.
3. De manier waarop de waterkeringen (duinen, dijken, sluizen, etc.) worden versterkt voor mogelijke hogere waterstanden in de toekomst.
4. De manier waarop de waterkeringen (duinen, dijken, sluizen, etc.) worden onderhouden
5. De hoeveelheid informatie die verstrekt wordt over risico's van overstromingen.
6. De manier waarop gewaarschuwd wordt voor dreigend hoogwater.
7. Het belang dat de Nederlandse overheid hecht aan veiligheid tegen overstromingen.
8. De manier waarop de verdediging tegen wateroverlast is georganiseerd in Nederland.
9. Het feit dat we in Nederland onder de zeespiegel kunnen wonen.

Tenslotte willen we u in het algemene gedeelte van dit onderzoek nog een paar vragen stellen over Rijkswaterstaat.

Onderdeel publiekgericht - Publieksgerichtheid Rijkswaterstaat

1. Rijkswaterstaat is publieksgericht.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
2. Als u een cijfer mag geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat op een schaal van 1 tot en met 10, dan geeft u een
(als u het niet weet, vul dan 99 in)

Indien een onvoldoende (5 of minder) wordt gegeven:

3. U heeft de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat met een onvoldoende beoordeeld.
Wilt u misschien toelichten wat Rijkswaterstaat kan doen om de publieksgerichtheid te verbeteren?
nee
ja, ...

Aanvullend - Vragen per RWS Regionale Dienst

Dit is het einde van het algemene gedeelte van deze enquête.
Nu volgen nog enkelen vragen en stellingen voor de regio waarin u woont.

Dienst Oost-Nederland - grofweg provincies Gelderland en Overijssel

1. Overtollig water moet ...
zo snel mogelijk afgevoerd worden door de rivieren
eerst maximaal bovenstrooms worden vastgehouden om later geleidelijk te worden afgevoerd
weet niet
2. Overloopgebieden en retentiebekkens zijn goede maatregelen om de aan- en afvoer van water te regelen.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
3. Buitendijkse activiteiten moeten alle ruimte krijgen.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
4. Verwacht wordt dat in de toekomst meer water via de Rijn Nederland binnenkomt. Over welke rivier moet dit water straks afgevoerd worden?
IJssel
Lek
Waal
geen mening
5. Verwijdering van de kribben in de rivieren, zodat het water beter doorstroomt, is een goede maatregel.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens

Dienst Noord-Brabant - regio Noord-Brabant

1. Heeft u behoefte aan informatie van waterpeilen en afvoeren via de Midden-Limburgse en Noord-Brabantse Kanalen?
ja
nee
weet niet
2. Ik heb vertrouwen in de bescherming tegen hoogwater/wateroverlast door de kanaaldijken van de Zuid-Willemsvaart en Wilhelminakanaal.
ja
nee
weet niet

Dienst Limburg - regio Limburg

1. Ik ben tevreden met de toegankelijkheid van informatie over waterstanden en waterpeilen die Rijkswaterstaat verstrekt tijdens hoogwater.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
2. Ik ben tevreden met de kwaliteit van informatie over waterstanden en waterpeilen die Rijkswaterstaat verstrekt tijdens hoogwater.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
3. Ik ben tevreden met de tijdigheid van informatie over waterstanden en waterpeilen die Rijkswaterstaat verstrekt tijdens hoogwater.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens

4. Wie is volgens u verantwoordelijk voor de veiligheid tegen overstromingen in buitendijks gebied?
Buitendijkse gebieden zijn gebieden die direct aan de rivier liggen en die niet beschermd worden door een kade.
 - de bewoners zelf
 - de overheid
 - de bewoners en de overheid
 - weet niet
5. Buitendijkse activiteiten moeten alle ruimte krijgen.
 - helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens

Dienst Zuid-Holland - regio Zuid-Holland

1. Wat biedt volgens u meer veiligheid in het Drechtsteden-Rijnmond gebied?
 - een stormvloedkering
 - een dijkversterkingsronde

Een stormvloedkering is een kering die een riviermond afsluit bij hoogwater (stormvloed) vanaf zee.

2. Een stormvloedkering is een betrouwbare voorziening tegen hoogwater.
 - helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
3. Wateroverlast door zware buien is acceptabel.
 - helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
4. De belangen van de scheepvaart komen bij het eventueel sluiten van de stormvloedkering bij dreigend hoogwater altijd op de tweede plaats.
 - helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
5. Wie is volgens u verantwoordelijk voor de veiligheid tegen overstromingen in buitendijks gebied?
Buitendijkse gebieden zijn gebieden die direct aan de rivier liggen, zoals de uiterwaarden, maar ook havengebieden en diverse woonwijken in bijvoorbeeld Rotterdam en Dordrecht.
 - de bewoners zelf
 - de overheid
 - de bewoners en de overheid
 - weet niet

Dienst Zeeland - provincie Zeeland

1. Momenteel wordt er door Rijkswaterstaat (i.s.m. het Waterschap) het project Zeeweringen uitgevoerd.
Kunt u aangegeven in hoeverre u hiermee bekend bent?
 - ja, ik weet welke maatregelen het project omvat
 - ja, ik heb erover gehoord, maar ken de maatregelen slechts gedeeltelijk
 - ja, ik heb erover gehoord, maar weet niets over de maatregelen
 - nee, ik ken het project niet
2. Een stormvloedkering is een betrouwbare voorziening tegen hoogwater.
 - helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
3. Tijdelijke waterberging vanuit de rivieren in de zuidwestelijke delta is een goed idee.
 - helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens

Dienst Noord-Holland - regio Noord-Holland

1. Het complex van sluizen, dijken en gemaal in IJmuiden levert een grote bijdrage aan mijn veiligheid.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
2. Het aanpakken van zwakke schakels in de verdediging van Noord-Holland tegen overstroming levert een grote bijdrage aan mijn veiligheid.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
3. Waar denkt u dat voor uw woonplaats het grootste risico vandaan komt voor wateroverlast (geringe overstroming)?
van zee
vanuit het IJsselmeer & Markermeer
vanaf de Lek via het Amsterdam-Rijnkanaal
door regen en sneeuw dat niet snel genoeg kan worden afgevoerd
weet niet
4. Wat zou u in Noord Holland willen dat er vooral gedaan wordt om meer waterveilig te zijn?
alle dijken om uw woonplaats verhogen
de hoeveelheid zand die voor de kust wordt aangevuld verdubbelen
het gemaal in IJmuiden verdubbelen
anders
weet niet

Dienst IJsselmeergebied - regio IJsselmeergebied

1. Ik ben mij er (dagelijks) van bewust dat ik onder het peil van het IJsselmeer/Markermeer leef.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
2. Ik heb veel interesse in de beslissing/besluitvorming over een toekomstige verhoging van het peil in het IJsselmeer.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
3. Ik heb veel interesse in de ontwikkeling van de Afsluitdijk.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
4. De Houtribdijk (tussen Lelystad en Enkhuizen) levert een grote bijdrage aan mijn veiligheid.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
5. Natuurontwikkeling in het IJsselmeer, Markermeer en de randmeren vind ik erg belangrijk.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens

Dienst Noord-Nederland - grofweg provincies Groningen, Friesland en Drenthe

1. Zandsuppleties en beheer van kwelders, strand en zeereep (= duinenrij onmiddellijk langs het strand) zijn maatregelen die door de waterbeheerders worden getroffen tegen overstromingen.
Natuurlijke processen kunnen een bijdrage leveren aan deze beheersmaatregelen.
Natuurlijke processen moeten daarom meer ruimte krijgen, mits de veiligheid gewaarborgd blijft.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
2. Overloopgebieden en retentiebekkens zijn goede maatregelen om de aan- en afvoer van water te regelen.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens

Aanvullend - vragen per gebied

Gebied - Hollands Noorderkwartier

Nu volgen nog een aantal stellingen over een project dat momenteel bij u in de buurt wordt uitgevoerd.

1. Weet u dat de Markermeerdijk (Zuiderdijk) tussen Enkhuizen en Hoorn op dit moment wordt versterkt?
ja
nee (door naar vraag 4)
2. Hoe bent u hiervan op de hoogte? (meerdere antwoorden mogelijk)
ik heb de werkzaamheden aan de dijk gezien
bouwborden
voorlichtingsbijeenkomsten
berichten in de krant
via internet
open dag
informatiepanelen
nieuwsbrief
publiciteit via de (regionale) radio of televisie
anders
3. Ik word tijdig geïnformeerd over de versterkingswerkzaamheden aan de Markermeerdijk tussen Enkhuizen en Hoorn (Zuiderdijk).
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens

Stellingen 4 t/m 6 worden roulerend aangeboden

4. Als ik zou willen, kan ik gemakkelijk de gewenste informatie vinden over de versterkingswerkzaamheden aan de Markermeerdijk tussen Enkhuizen en Hoorn (Zuiderdijk).
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
5. Het is noodzakelijk om deze dijk te versterken.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
6. Doordat de Markermeerdijk tussen Enkhuizen en Hoorn (Zuiderdijk) versterkt wordt, voel ik me beter beschermd tegen het water in het Markermeer.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
7. Welke organisatie is volgens u verantwoordelijk voor de dijkversterking van de Markermeerdijk (Zuiderdijk) tussen Enkhuizen en Hoorn?
Rijkswaterstaat
het waterschap/hoogheemraadschap
gemeente
provincie
Arcadis
anders
8. Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier is verantwoordelijk voor de dijkversterking van de Markermeerdijk (Zuiderdijk) tussen Enkhuizen en Hoorn. In hoeverre bent u bekend met Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier?
zeer goed bekend
goed bekend
niet zo goed bekend
nog nooit van gehoord (einde vragenlijst)

9. Waar kent u Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier van? (meerdere antwoorden mogelijk)
- projecten in de buurt
 - belastingaanslag
 - open dagen
 - internet
 - berichten op regionale radio/ televisie
 - berichten in de krant
 - advertenties
 - huis-aan-huisblad hoogheemraadschap (Waterrijk)
 - verkiezingen
 - folders
 - de schouw
 - persoonlijk contact met medewerkers
 - anders
10. Hoe tevreden bent u in het algemeen over het werk van Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier. Als hiervoor een cijfer mag geven op een schaal van 1 tot en met 10, dan geeft u een ... (als u het niet weet, vul dan 99 in)

Gebied - Delfland

Nu volgen nog een aantal stellingen over een project dat momenteel bij u in de buurt wordt uitgevoerd.

De Delflandse kust is één van de 'zwakke schakels' van Nederland. Dit zijn smalle kustgebieden die in de toekomst niet sterk genoeg zijn om ons te beschermen tegen de zee. De Delflandse kust is ongeveer vijftien kilometer lang en loopt van Hoek van Holland tot aan de haven van Scheveningen. De kust is nú veilig, maar niet op lange termijn. Om ook over vijftig jaar de gestegen zeespiegel en de krachtigere golven te weerstaan, werken Rijkswaterstaat en het Hoogheemraadschap van Delfland sinds eind 2008 aan het versterken van de kust. Dit gebeurt door extra duinen aan te leggen aan de zeezijde van de bestaande duinen en extra breed strand. Uiterlijk eind 2011 zijn de werkzaamheden afgerond.

Stellingen 1 t/m 5 worden roulerend aangeboden

1. Het is noodzakelijk dat de Delflandse kust wordt versterkt.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
2. Doordat de Delflandse kust versterkt wordt, voel ik me beter beschermd tegen de zee.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
3. De Delflandse kust wordt versterkt door extra duinen en extra breed strand aan te leggen. Ik vind dit een goede oplossing.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
4. Ik vind het belangrijk dat de Delflandse kust zo versterkt wordt, dat deze aantrekkelijker wordt voor recreatie.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
5. Ik vind het belangrijk dat de Delflandse kust zo versterkt wordt, dat er meer ruimte voor natuur komt.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens

Stellingen 6 t/m 9 worden roulerend aangeboden

6. De werkzaamheden voor de kustversterking veroorzaken veel overlast voor de omgeving.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
7. De overlast van de werkzaamheden voor de kustversterking wordt zo veel mogelijk beperkt.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens

8. Ik word tijdig geïnformeerd over de werkzaamheden voor de versterking van de Delflandse kust.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
9. Ik kan gemakkelijk de gewenste informatie vinden over de versterking van de Delflandse kust.
helemaal niet mee eens <-> helemaal mee eens
10. Op welke manier weet u van de versterking van de Delflandse kust? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - op geen enkele manier
 - ik heb de werkzaamheden gezien
 - berichten in de krant
 - via radio of televisie
 - bouwborden
 - informatieborden bij het strand (van Hoogheemraadschap van Delfland)
 - folder
 - internet
 - digitale nieuwsbrief
 - informatiebijeenkomsten
 - informatiecentrum Delflandse kust
 - anders

Gebied 'De Maaswerken'

Nu volgen nog een aantal vragen over de Maaswerken, een project om de hoogwaterbescherming bij u in de buurt te verbeteren en in de toekomst zo goed mogelijk te garanderen.
Onderdelen van dit project worden momenteel bij u in de buurt worden uitgevoerd.

Er zijn allerlei specifieke maatregelen mogelijk om het risico van een overstroming door de Maas en de gevolgen van zo'n overstroming te beperken. In hoeverre bent u er tevreden mee dat de waterbeheerders onderstaande maatregelen treffen?

Maatregelen 1 t/m 6 worden roulerend aangeboden

1. Kaden aanleggen en/of verhogen
niet tevreden <-> tevreden
2. Hoogwatergeulen aanleggen
niet tevreden <-> tevreden
3. De uiterwaarden verlagen
niet tevreden <-> tevreden
4. Het zomerbed van de rivier verdiepen
niet tevreden <-> tevreden
5. Het zomerbed van de rivier verbreden
niet tevreden <-> tevreden
6. Het verdiepen van rivieren
7. Er zijn verschillende maatregelen mogelijk om het risico van een overstroming door de Maas en de gevolgen van zo'n overstroming te beperken. Deze kunnen grofweg in 2 soorten maatregelen worden ingedeeld. Kunt u aangeven naar welke van de 2 soorten maatregelen uw voorkeur uitgaat?
 - het aanleggen, verhogen, versterken en verbreden van dijken, dammen en kaden
 - het verruimen van de stroommogelijkheden van de rivier
 - het aanleggen, verhogen, versterken en verbreden van dijken, dammen en kaden is even belangrijk als het verruimen van de stroommogelijkheden van de rivier
 - weet niet

Stellingen 8 t/m 10 worden roulerend aangeboden

In hoeverre bent u tevreden met het ...

8. combineren van rivierverruiming met delfstoffenwinning (van grind en zand)?
niet tevreden <--> tevreden
9. combineren van rivierverruiming met natuurontwikkeling.
niet tevreden <--> tevreden
10. gebruiken van delfstoffenwinning voor de financiering van de uitvoering van de hoogwaterbescherming.
niet tevreden <--> tevreden

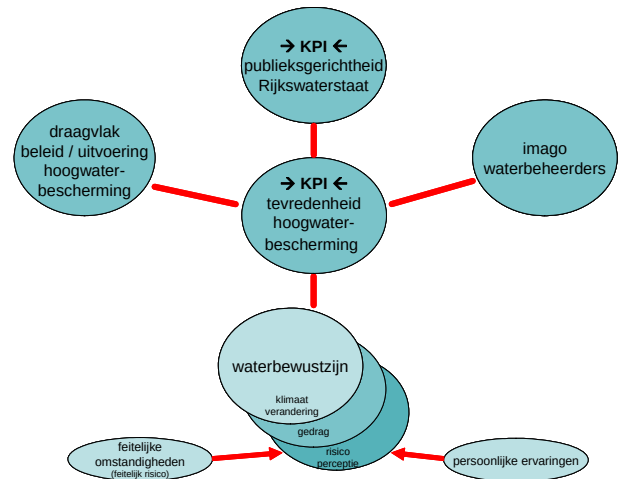
Hartelijk bedankt voor uw medewerking aan dit onderzoek.
--

Bijlage 2 De ontwikkeling van de enquête

In deze bijlage wordt stapsgewijs het ontwikkelen van de enquête besproken.

1. Uitgangspunten

De doelstelling van dit onderzoek is een meet-instrument te ontwikkelen voor tevredenheid met hoogwaterbescherming, dat gebruikt kan worden als KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming. Onderkend wordt dat tevredenheid met hoogwaterbescherming niet op zich staat en relaties heeft met diverse andere factoren, zoals waterbewustzijn, draagvlak voor beleid en uitvoering in verband met hoogwaterbescherming en imago van de waterbeheerders. Deze factoren worden ook gemeten om meer diepgang te geven aan de ontwikkelde tevredenheidschaal.



Het ontwikkelde meetinstrument, een tevredenheidschaal, krijgt de opzet van een attitudeschaal. Een attitudeschaal bestaat uit een serie bij elkaar horende items of stellingen²⁵, zowel inhoudelijk als statistisch. Niet alleen voor tevredenheid met hoogwaterbescherming, maar ook voor de andere factoren, waterbewustzijn, draagvlak en imago wordt ten minste één 'attitudeschaal' samengesteld.

In het onderzoek worden tevens een aantal standaardvragen over de publieksgerichtheid van RWS opgenomen. Publieksgerichtheid was aanvankelijk opgenomen in het denkmodel via de factor imago. In de concept-enquête werd naar het imago van RWS gevraagd in plaats van dat van de waterbeheerders. Toen besloten is het imago van alle waterbeheerders te meten, is publieksgerichtheid van RWS losgekoppeld van de factor imago en als aparte factor in het denkmodel opgenomen.

Aanvullend kon elke regio van RWS maximaal vijf stellingen of vragen toevoegen. Voor de drie gebieden, Hollands Noorderkwartier, Delfland en De Maaswerken, waar momenteel aan hoogwaterbescherming gewerkt werd door RWS of de hoogheemraadschappen, was ook ruimte voor tien aanvullende stellingen of vragen.

2. Werkwijze

Begonnen werd met een literatuuronderzoek naar hoogwaterbescherming in relatie tot tevredenheid en een inventarisatie van bestaande vragenlijsten om na te gaan in hoeverre de in ander onderzoek gebruikte vragen en stellingen bruikbaar waren voor dit onderzoek. Er werd een denkmodel opgesteld om de relaties tussen tevredenheid met hoogwaterbescherming en de andere factoren, waterbewustzijn, draagvlak en imago,

²⁵ In dit onderzoek wordt de term 'stelling' gebruikt voor vragen met een antwoordschaal die loopt van 'helemaal niet mee eens' tot 'helemaal mee eens' of van 'niet tevreden' tot 'tevreden'. Daarnaast wordt gesproken over vragen, waarmee meerkeuzevragen worden bedoeld. De meeste meerkeuzevragen zijn gesloten.

in kaart te brengen. Dit denkmodel en de ideeën voor mogelijke stellingen en vragen werden op de eerste bijeenkomst van de begeleidingscommissie van RWS besproken. Het denkmodel werd enigszins aangepast. Verder, werd aangegeven welke onderwerpen (tevredenheid, imago, publieksgericht, draagvlak, effecten van klimaatverandering, veilig voelen en persoonlijke ervaringen) in ieder geval opgenomen moesten worden in het onderzoek. De onderwerpen waarvan de deelnemers aan de focusgroepen aangaven dat ze belangrijk zijn voor dit onderzoek zouden ook moeten worden opgenomen. Verder, moest zoveel mogelijk gebruik worden gemaakt van vragen en stellingen die al in eerder onderzoek gebruikt zijn, zoals bijvoorbeeld de watermonitor 2008 en de enquête uit Zeeland.

Daarna werden per factor stellingen en vragen uit diverse enquêtes en ideeën opgedaan uit de literatuur op een rijtje gezet, en gesorteerd op bruikbaarheid voor dit onderzoek naar tevredenheid met hoogwaterbescherming. Binnen één week tijd werden vervolgens vier focusgroepen georganiseerd. De deelnemers aan de focusgroepen discussieerden aan de hand van een aantal thema's (overeenkomend met de factoren) over onderwerpen die volgens hen in een enquête over tevredenheid met hoogwaterbescherming aan de orde zouden moeten komen. Van een aantal stellingen en vragen gaf RWS in deze fase van het onderzoek expliciet aan dat deze moeten worden opgenomen in de enquête. Tegelijkertijd werd gewerkt aan het ontwikkelen van een concept van de proefenquête.

Dit resulteerde in een conceptenquête, die door de leden van de begeleidingscommissie en diverse contactpersonen van de verschillende Regionale Diensten van RWS, schriftelijk werd becommentarieerd. De conceptenquête en het commentaar daarop waren het onderwerp voor de tweede bijeenkomst van de begeleidingscommissie. Aan de orde kwamen:

- Het grootste kritiekpunt van de betrokkenen op het concept voor de proefenquête was, dat in deze vragenlijst teveel vragen en stellingen over waterbewustzijn gingen. Dat betrof vooral risicoperceptie, emoties en gevoelens en allerlei vragen over informatie en voorzorgmaatregelen.
- Er waren teveel vergelijkbare vragen opgenomen, omdat bijvoorbeeld zowel bij waterbewustzijn als bij draagvlak en tevredenheid stellingen en vragen (met andere accenten geformuleerd) waren opgenomen over informatievoorziening en voorbereidingen op overstroming.
- Besloten werd om zoveel mogelijk vragen om te zetten in stellingen, met '(niet) mee eens'- of '(niet) tevreden'-antwoorden.
- De volgorde waarin de verschillende onderwerpen (in concept: imago (inclusief publieksgerichtheid), waterbewustzijn, emoties en gevoelens, draagvlak, tevredenheid; in proefenquête en definitieve enquête: waterbewustzijn, draagvlak, imago, tevredenheid en publieksgerichtheid) in de enquête werd veranderd.
- Besloten werd verder dat alle stellingen en vragen betrekking moeten hebben op alle waterbeheerders, en niet alleen op RWS. Alleen bij publieksgerichtheid, wordt expliciet naar de publieksgerichtheid van RWS gevraagd.

In nauw overleg met RWS werd de conceptenquête omgezet in de proefenquête, die voordat deze door het enquêtebureau Marketresponse uitgezet werd onder ruim 150 panelleden verspreid wonend over Nederland, nogmaals voorgelegd werd aan de leden van de begeleidingscommissie.

Bij de analyse van de proefenquête werd met behulp van principale componentenanalyse en betrouwbaarheidsanalyse vooral gekeken of de 'attitudeschalen' inderdaad inhoudelijk en statistisch goede schalen zijn. Ook voor de overige vragen, vooral over waterbewustzijn, werd gekeken wat de uitkomsten ervan waren, en wat hun invloed is op tevredenheid met hoogwaterbescherming. Verder werd gelet op het percentage 'weet niet'-antwoorden.

De resultaten van de proefenquête werden vervolgens uitgebreid besproken met RWS en op grond van deze analyseresultaten werden opnieuw stellingen en vragen geherformuleerd, geschrapt en toegevoegd.

(De precieze verschillen tussen de proefenquête en de definitieve enquête worden in de bijlage 'Veranderingen ten opzichte van de proefenquête' besproken.) Het uiteindelijke resultaat is de definitieve enquête.

Voor de aanvullende stellingen en vragen van de Regionale Diensten en de gebieden is geen proefenquête gehouden. Onderwerpen voor deze vragen, of de vragen zelf, zijn door de Regio Diensten van RWS aangeleverd. Voor de beheersgebieden hebben de verantwoordelijke waterbeheerders de vragen aangeleverd.

3. De opbouw van de vragenlijst en aantal stellingen en vragen

De volgorde van ondervraging van de drie onderdelen van het onderzoek, algemeen, regio en gebied, is bewust gekozen. Alle respondenten krijgen eerst het algemene gedeelte van de enquête voorgelegd. Daarna volgen de regiovragen voor de respondenten die in de desbetreffende regio wonen en daarna de gebiedsvragen voor de respondenten die in een van de drie gebieden wonen.

Het algemene gedeelte van de enquête begint met de wat algemenere stellingen en vragen over waterbewustzijn, daarna volgen die over draagvlak voor de maatregelen van de waterbeheerders, imago van de waterbeheerders, tevredenheid met hoogwaterbescherming en publieksgerichtheid van RWS. Binnen de factor waterbewustzijn wordt begonnen met het algemene thema 'effecten van klimaatverandering op hoogwaterbescherming'. De stellingen en vragen die daarop volgen worden steeds specifieker.

Door de stellingen over tevredenheid met hoogwaterbescherming bijna aan het einde van het algemene deel van de enquête te plaatsen wordt een context geschapen bij het beantwoorden van deze stellingen. Alle respondenten hebben doordat ze eerst de stellingen en vragen van waterbewustzijn, draagvlak en imago ter beantwoording voorgelegd krijgen, alvast nagedacht over allerlei aspecten die te maken hebben met hoogwaterbescherming en de waterbeheerders.

De beantwoording van de stellingen en vragen moet in een kwartiertje kunnen gebeuren, omdat er anders teveel respondenten tussentijds afhaken. In die tijd kunnen ongeveer 55 stellingen en meerkeuzevragen, inclusief enkele open of halfopen vragen, voorgelegd worden aan de respondenten. Besloten is om in het algemene deel van de enquête 45 stellingen en vragen op te nemen, omdat er minimaal tien en maximaal vijftien aanvullende vragen door de regio's en gebieden toegevoegd kunnen worden. De 45 stellingen en vragen in het algemene gedeelte van de enquête moeten zo goed mogelijk verdeeld worden over tevredenheid met hoogwaterbescherming en de andere te meten factoren. In de proefenquête werden meer dan 45 stellingen en vragen aan de respondenten voorgelegd, om een selectie te kunnen maken uit de stellingen en vragen die het beste bruikbaar zijn om tevredenheid met hoogwaterbescherming en de verklarende factoren te meten.

4. Stellingen over tevredenheid met hoogwaterbescherming

De schaal om tevredenheid met hoogwaterbescherming te meten, het hoofddoel van deze enquête, is het onderdeel dat de meeste wijzigingen heeft ondergaan in de opeenvolgende stappen van concept naar proefenquête en vervolgens naar definitieve enquête. In de conceptenquête en de proefenquête waren het stellingen met '(niet) mee eens'-antwoorden, maar in de definitieve enquête zijn '(niet) tevreden'-antwoorden gebruikt. In de conceptenquête werd onderscheid gemaakt tussen RWS en de overheid, terwijl in de andere twee versies alleen sprake is van de waterbeheerders.

In de volgende tabel is een overzicht gegeven van de stellingen, die in de drie versies van de vragenlijst zijn gebruikt. De formulering van de stellingen is in de definitieve enquête anders dan bij de conceptenquête en de proefenquête, door wijziging van de antwoordalternatieven van '(niet) mee eens' in '(niet) tevreden'.

Stellingen over tevredenheid met hoogwaterbescherming	Definitief	Proef	Concept	Herkomst ²⁶
<i>In de definitieve enquête opgenomen stellingen</i>				
De maatregelen die getroffen worden om ons te beschermen tegen de gevolgen van wateroverlast.	+			
De maatregelen die getroffen worden om ons te beschermen tegen hoogwater vanuit zee en via de rivieren en beken vanuit onze hoger gelegen buurlanden.	+			
De manier waarop de waterkeringen (duinen, dijken, sluizen, etc.) worden versterkt voor mogelijke hogere waterstanden in de toekomst.	+			Zeeland
De manier waarop de waterkeringen (duinen, dijken, sluizen, etc.) worden onderhouden.	+	+	+	
De hoeveelheid informatie die verstrekt wordt over risico's van overstromingen.	+	+		
De manier waarop gewaarschuwd wordt voor dreigend hoogwater.	+		+	
Het belang dat de Nederlandse overheid hecht aan veiligheid tegen overstromingen.	+			
De manier waarop de verdediging tegen wateroverlast is georganiseerd in Nederland.	+			
Het feit dat we in Nederland onder de zeespiegel kunnen wonen.	+			
<i>Stellingen uit de proefenquête niet opgenomen in de definitieve enquête</i>				
Ik maak me wel eens zorgen over een grote overstroming in mijn woonomgeving.		+	+	
Ik maak me wel eens zorgen over een grote overstroming in Nederland.		+		
De overheid betreft mij voldoende bij plannen en projecten op het gebied van hoogwaterbescherming.		+		
Ik heb er vertrouwen in dat de waterbeheerders in de toekomst de juiste maatregelen zullen treffen om de hoogwaterbescherming te garanderen.		+	+	
De overheid doet voldoende om de overlast voor omwonenden bij de uitvoering van de projecten en programma's te beperken.		+		
De overheid verstrekt aan de omwonenden tijdig informatie over de werkzaamheden die nodig zijn voor de uitvoering van de projecten en over de daarmee gepaard gaande overlast.		+		
De overheid verstrekt aan de omwonenden voldoende informatie over de werkzaamheden die nodig zijn voor de uitvoering van de projecten en over de daarmee gepaard gaande overlast.		+		
<i>Stellingen uit het concept van de proefenquête niet opgenomen in de proefenquête</i>				
De overheid verstrekt de juiste informatie over risico's van overstromingen.			+	
De overheid betreft mij voldoende bij het beleid op het gebied van hoogwaterbescherming.			+	
Ik ben tevreden met de manier waarop Rijkswaterstaat de hoogwaterberichten publiceert.			+	
De overheid doet voldoende op het gebied van waterbeheer in Nederland.			+	Watermonitor
De overheid doet volgens mij de juiste dingen op het gebied van waterbeheer.			+	Watermonitor

Door het veelvuldig wijzigingen van de stellingen is het moeilijk aan te geven waar de stellingen precies vandaan komen. De formulering is steeds aangepast. De herkomst van de stellingen is vooral de gebruikte literatuur, de discussie binnen de focusgroepen en de accenten die RWS legt bij dit onderzoek. Slechts voor een aantal stellingen is de herkomst expliciet aangegeven.

²⁶ Watermonitor als herkomst refereert aan de Watermonitor 2008, terwijl als herkomst Zeeland aangeeft dat de stellingen of vragen al dan niet aangepast zijn overgenomen uit de enquête Zeeuws kustplan.

De drie stellingen over overlast bij werkzaamheden en tijdige en voldoende informatie daarover die waren opgenomen in de proefenquête, zijn niet geschrapt maar in de definitieve versie van de enquête verplaatst naar de factor 'draagvlak'. Dit is gedaan omdat op deze stellingen erg veel 'weet niet'-antwoorden worden gegeven en ze daarom niet opgenomen kunnen in een schaal voor tevredenheid met hoogwaterbescherming. Binnen de factor draagvlak wordt gevraagd naar de tevredenheid over diverse maatregelen om de hoogwaterbescherming te garanderen, en de drie stellingen over werkzaamheden en informatie sluiten daar inhoudelijk goed bij aan. Er is overwogen om de drie stellingen vooraf te laten gaan door een filtervraag naar 'werkzaamheden in de buurt', om het aantal 'weet niet'-antwoorden te verminderen.

5. Stellingen en vragen over waterbewustzijn

De eerste stellingen over waterbewustzijn, die de respondent voorgelegd krijgt, hebben betrekking op het algemene thema klimaatverandering in relatie tot hoogwaterbescherming.

5.1 Klimaatverandering in relatie tot hoogwaterbescherming

Klimaatverandering wordt zowel door de waterbeheerders als door de deelnemers aan de focusgroepen als een van de belangrijkste oorzaken genoemd voor de noodzaak om in Nederland de risico's van overstromingen en de gevolgen daarvan te beperken. In diverse gepubliceerde enquêtes zijn vragen en stellingen opgenomen over de gevolgen van de klimaatverandering in relatie tot hoogwaterbescherming. In onderstaande tabel zijn de in de drie versies van de enquête gebruikte stellingen, die samen steeds een attitudeschaal zouden moeten vormen, op een rijtje gezet. Tevens is de herkomst van de stellingen aangegeven.

Stellingen klimaatverandering	Definitief	Proef	Concept	Herkomst
<i>In de definitieve enquête opgenomen stellingen</i>				
Als gevolg van de klimaatverandering wordt de kans op dijkdoorbraken bij zee groter.	+	+		Watermonitor aangepast
Als gevolg van de klimaatverandering wordt de kans op dijkdoorbraken bij de rivieren groter.	+	+		Watermonitor aangepast
Als gevolg van de klimaatverandering wordt de kans op wegspoelen van strand en duinen groter.	+	+	+	Watermonitor
Als gevolg van de klimaatverandering wordt de kans op wateroverlast groter.	+	+		
De dreiging voor de hoogwaterbescherming door de klimaatverandering is niet acuut, maar wel urgent.	+	+		Commissie Veerman afgeleid
<i>Stellingen uit de proefenquête niet opgenomen in de definitieve enquête</i>				
De klimaatverandering heeft geen gevolgen voor de hoogwaterbescherming van Nederland.		+		Focusgroep
Als gevolg van de klimaatverandering wordt de kans op zeer hoge waterstanden in de grote rivieren. groter		+	+	Zeeland Watermonitor
<i>Stellingen uit het concept van de proefenquête niet opgenomen in de proefenquête</i>				
De klimaatverandering zal grote gevolgen hebben voor de hoogwaterbescherming van Nederland.			+	Focusgroep
Als gevolg van de klimaatverandering wordt de kans op dijkdoorbraken volgens mij kleiner.			+	Watermonitor aangepast
<i>Extra draagvlakstelling uit conceptenquête</i>				
Er worden volgens mij door Rijkswaterstaat voldoende maatregelen getroffen om de effecten van klimaatvermindering te beperken.			+	Focusgroep

Het is niet goed in te schatten wat het effect van de meningen over klimaatverandering in relatie tot hoogwaterbescherming op de tevredenheid met hoogwaterbescherming is.

5.2. Overige vragen waterbewustzijn

Getracht is om behalve de schaal die de effecten van klimaatverandering in relatie tot hoogwaterbescherming meet ook een andere schaal te construeren, met een gevarieerde selectie van stellingen over waterbewustzijn. In het concept van de proefenquête waren daarvoor negen stellingen opgenomen, waarvan er uiteindelijk vijf zijn opgenomen in de proefenquête. Met deze vijf bleek geen bruikbare schaal voor waterbewustzijn te construeren, en daarom is besloten om nog een aantal stellingen te schrappen, zodat uiteindelijk twee stellingen overbleven, te weinig om een bruikbare schaal te vormen. De stellingen en vragen worden verder per thema behandeld, net zoals in de hoofdrapportage.

5.3. Perceptie van overstromingsrisico's en wateroverlast

De risico's van overstromingen en wateroverlast moeten worden onderkend en waargenomen, wil er sprake kunnen zijn van bewustzijn van hoogwaterbescherming. Om dit te meten worden een aantal stellingen en vragen naar deze gevoelens, emoties en percepties van hoogwaterbescherming in de enquête opgenomen. In onderstaande tabel zijn deze, samen met de herkomst van de stellingen en vragen, op een rijtje gezet.

Stellingen en vragen over gevoelens en perceptie	Definitief	Proef	Concept	Herkomst
<i>In de definitieve enquête opgenomen stellingen en vragen</i>				
Voelt u zich wel eens onveilig met betrekking tot overstromingen?	+	+		Watermonitor
Indien ja: Voelt u zich vaak, soms of zelden onveilig met betrekking tot overstromingen?				
Heeft uzelf of uw nabije familie of vrienden in het verleden een gevaarlijke situatie met hoogwater meegemaakt?	+	+	+	Zeeland aangepast
Heeft u zelf wel eens wateroverlast gehad in de afgelopen vijf jaar? Zo ja, wat heeft u meegemaakt?	+	+		Watermonitor aangepast
<i>Stellingen en vragen uit de proefenquête niet opgenomen in de definitieve enquête</i>				
Ik denk er wel eens over na wat er gebeurt als bij mij in de buurt een overstroming plaatsvindt.		+	+	Zeeland aangepast
<i>Stellingen en vragen uit het concept van de proefenquête niet opgenomen in de proefenquête</i>				
Het is heel waarschijnlijk dat in de komende 10 jaar een grote overstroming in Nederland plaatsvindt.			+	Zeeland
<i>Emoties en gevoelens</i>				
Angstig voelen			+	Zeeland
Ontspannen voelen			+	Zeeland
Onrustig voelen			+	Zeeland
Op mijn gemak voelen			+	Zeeland
Veilig voelen			+	

De twee gekoppelde vragen om gevoelens van veiligheid te meten zijn letterlijk overgenomen uit de Watermonitor 2008, om een vergelijking met de uitkomsten van dat onderzoek mogelijk te maken. De formulering is tevens vergelijkbaar met de algemene formulering van onveiligheidsgevoelens in de Politiemonitor. Het is te verwachten dat mensen die zich onveilig voelen ook minder tevreden zijn over hun hoogwaterbescherming.

Teun Terpstra (via telefoon en mail) raadde ons aan om een schaal met vier vragen over angstige gevoelens, me ontspannen voelen, onrustige gevoelens, en me op mijn gemak voelen, die 'dread' (gevoelens van onrust) meet te gebruiken, omdat deze 'dreadschaal' een bijdrage levert aan het ingeschatte overstromingsrisico. Het een en ander afwegend is besloten om deze 'dreadschaal' niet op te nemen in de proefenquête en de definitieve enquête.

5.4. Inschatting van de gevolgen

Behalve naar de perceptie van overstromingsrisico's en wateroverlast moesten de respondenten een aantal inschattingen maken van de gevolgen van een overstroming.

Stellingen en vragen over inschatting van gevolgen	Definitief	Proef	Concept	Herkomst
<i>In de definitieve enquête opgenomen stellingen en vragen</i>				
Loopt uw woning bij een eventuele overstroming gevaar om onder water te komen te staan? Zo ja, hoeveel meter water komt er in uw woning te staan?	+	+	+	Watermonitor aangepast
Er zal aanzienlijke schade ontstaan aan de gebouwen in mijn woonomgeving, als er een overstroming plaatsvindt.	+	+	+	Zeeland aangepast
<i>Stellingen en vragen uit de proefenquête niet opgenomen in de definitieve enquête</i>				
Er zullen weinig slachtoffers (gewonden en doden) vallen in mijn woonomgeving, als er een overstroming plaatsvindt.		+	+	Zeeland aangepast

5.5. Gedrag van de burger, informatiebehoefte en voorbereidingen

Wat men denkt te doen bij een dreigende overstroming geeft een goed beeld van het gedrag van de respondenten, zeker als men dit gedrag koppelt aan de feitelijke overstromingsdiepte. Om goed te kunnen reageren bij dreigingen moet de respondent kunnen beschikken over juiste informatie en de nodige voorbereidingen (kunnen) treffen. De stellingen en vragen hierover zijn hieronder weergegeven.

Stellingen en vragen over gedrag, informatie en voorbereidingen	Definitief	Proef	Concept	Herkomst
<i>In de definitieve enquête opgenomen stellingen en vragen</i>				
Wat denkt u dat u zult doen bij een dreigende overstroming als u thuis bent?	+	+	+	Zeeland aangepast
Ik ben goed voorbereid op een mogelijke overstroming.	+			
Aan welk soort informatie van de overheid heeft u behoefte als er een overstroming dreigt?	+	+		Zeeland aangepast
<i>Stellingen en vragen uit de proefenquête niet opgenomen in de definitieve enquête</i>				
Het is goed dat de mensen zichzelf voorbereiden op een mogelijke overstroming.		+	+	Zeeland aangepast
Vindt u dat u over de voldoende informatie beschikt om u voor te kunnen bereiden op een overstroming?		+		
Aan welk soort informatie heeft u nu behoefte als de overheid u informatie verstrekt om voorbereid te zijn op een overstroming?		+	+	
De aanschaf van een noodpakket is de eigen verantwoordelijkheid van burgers.		+		Zeeland aangepast
<i>Stellingen en vragen uit het concept van de proefenquête niet opgenomen in de proefenquête</i>				
Vindt u dat u over de juiste informatie beschikt om u voor te kunnen bereiden op een overstroming?			+	
Het is nuttig dat de overheid informatie verstrekt waarin wordt aangegeven wat ik moet doen ter voorbereiding op en ten tijde van een overstroming.			+	Zeeland aangepast
Het is nuttig informatie te verzamelen over de gevolgen van een overstroming in mijn woonomgeving, inclusief evacuateroutes of veilige/hoge plaatsen in mijn woonomgeving.			+	Zeeland aangepast
Het is nuttig om zandzakken en vloedschotten aan te schaffen om te voorkomen dat het water mijn huis binnendringt.			+	Zeeland
Het is nuttig om een noodpakket aan te schaffen (voedsel & water, verbanddoos, radio op batterijen, etc.) ter voorbereiding op een overstroming.			+	Zeeland

6. Keuze van stellingen en vragen over draagvlak

De te beoordelen maatregelen die door de waterbeheerders worden getroffen om het risico van een overstroming vanuit zee of rivieren en de gevolgen van zo'n overstroming te beperken zijn niet zoveel veranderd tijdens de ontwikkeling van de vragenlijst.

In de proefenquête en de definitieve enquête is steeds gevraagd in hoeverre men tevreden is met de getroffen maatregelen. In het concept werden alle maatregelen onder elkaar gezet, en moesten de respondenten aangeven welke drie maatregelen zij het belangrijkste vonden en welke maatregel het minst belangrijk werd gevonden.

In de volgende tabel worden de stellingen en vragen in de opeenvolgende versies van de enquête weergegeven.

Maatregelen	Definitief	Proef	Concept	Herkomst
<i>In de definitieve enquête opgenomen maatregelen</i>				
Verhogen en versterken van de dijken, dammen en stormvloedkeringen.	+	+	+	
Versterken van de kust.	+	+		
Verbreden van de kust.	+	+		
Verbreden van rivierbedding, zodat het water meer ruimte krijgt.	+	+	+	
Gebieden opdelen, zodat het gebied dat volloopt met water beperkt wordt.	+	+	+	Watermonitor aangepast
Stimuleren van bouwen van speciale woningen, bijvoorbeeld op palen of met drijvend, of waterbestendig inrichten van woningen.	+	+	+	Watermonitor aangepast
Beperken van het bouwen van woningen in diepe polders en uiterwaarden.	+	+	+	
Aanwijzen en inrichten van gebieden waar overtollig water tijdelijk wordt opgevangen.	+	+		
Worden er met de net genoemde maatregelen door de waterbeheerders voldoende maatregelen getroffen om de effecten van klimaatverandering op te vangen?	+	+	+	
Indien ja : Welke extra maatregelen zijn er naar uw idee nodig, die niet genoemd zijn in de voorgaande vragen?	+	+		
<i>Maatregelen uit de proefenquête niet opgenomen in de definitieve enquête</i>				
Verwijdering van de kribben in de rivieren, zodat het water beter doorstroomt.		+	+	
<i>Maatregelen uit het concept van de proefenquête niet opgenomen in de proefenquête</i>				
Versterken van de duinen .			+	
Bewustwording vergroten.			+	
Zorgen voor feitelijke informatie over de gevolgen van overstromingen en hoe je je kunt voorbereiden.			+	
Bekendheid met Ruimte voor de Rivier.			+	Watermonitor
Bekendheid met Zandsuppleties voor de kust.			+	Watermonitor
Bekendheid met Zwakke schakels.			+	Watermonitor
De overheid moet de bevolking informeren zodat men zich kan voorbereiden op een mogelijke overstroming?			+	
De overheid moet de bevolking praktisch in staat stellen zich voor te bereiden op een mogelijke overstroming?			+	

In het concept waren nog drie kennisvragen opgenomen, waarin gevraagd werd of men bekend was met een aantal grote projecten op het gebied van hoogwaterbescherming. Deze zijn niet opgenomen in de volgende versies, omdat uit de resultaten van de Watermonitor 2008 blijkt dat de bekendheid met deze grote projecten sterk afhankelijk is van de regio (in het rivierengebied of in de buurt van de kust) waar men woont. Verder, zijn diverse maatregelen, die in deze en andere grote projecten op het gebied van hoogwaterbescherming worden uitgevoerd, al afzonderlijk aan de respondenten voorgelegd.

De deelnemers aan de focusgroepen hechten naast de preventieve maatregelen, vooral belang aan maatregelen op het gebied van het beperken van bouwen in de uiterwaarden, het vergroten van het bewustwording, en de feitelijke verstrekking van informatie over de gevolgen van overstromingen en de mogelijke voorbereiding daarop. Het speciaal bouwen van woningen had niet de voorkeur, maar bleek wel een reële optie. Over opdelen van gebieden en het opvangen van overtollig water waren de meningen verdeeld.

Verder, werd er in de focusgroepen uitgebreid gediscussieerd over wie er verantwoordelijk is voor allerlei zaken ter voorbereiding op een mogelijke overstroming. Twee vragen daarover zijn opgenomen in het concept, maar niet overgenomen in de latere versies van de enquête.

7. Keuze van stellingen over imago

De in de definitieve enquête opgenomen stellingen over het imago van de waterbeheerder bleken in de proefenquête een inhoudelijk goede en betrouwbare schaal te vormen. De drie overige stellingen in de proefenquête passen er minder goed bij en/of hebben zeer grote aantallen 'weet niet'-antwoorden. Omdat er in de definitieve enquête minder vragen zijn opgenomen dan in de proefenquête is ervoor gekozen deze stellingen te schrappen.

Stellingen imago van waterbeheerders	Definitief	Proef	Concept	Herkomst ²⁷
<i>In de definitieve enquête opgenomen stellingen</i>				
De waterbeheerders zijn deskundig.	+	+	+	HHNK Focusgroep
De waterbeheerders zijn resultaatgericht.	+	+		HHNK
De waterbeheerders houden rekening met de belangen en behoeften van de burger.	+	+		RWS-RADIO
De waterbeheerders zijn betrouwbaar.	+	+		HHNK
De waterbeheerders hebben een organisatie die open staat voor wensen en meningen van burgers.	+	+		HHNK, aangepast
De waterbeheerders hebben oog voor de toekomst.	+	+		HHNK
<i>Stellingen uit de proefenquête niet opgenomen in de definitieve enquête</i>				
De waterbeheerders hebben voldoende geld beschikbaar voor het uitvoeren van taken.		+	+	Focusgroep
De waterbeheerders zijn bereikbaar.		+		HHNK
De waterbeheerders die zich bezig houden met hoogwaterbescherming werken goed samen.		+		Focusgroep
Wie is volgens u vooral verantwoordelijk voor de hoogwaterbescherming in uw directe woonomgeving?		+		Focusgroep aangepast
<i>Stellingen uit het concept van de proefenquête niet opgenomen in de proefenquête</i>				
Rijkswaterstaat treedt slagvaardig op.			+	Focusgroep
Rijkswaterstaat houdt voldoende rekening met de ingediende inspraakreacties.			+	Focusgroep
Rijkswaterstaat past de plannen voldoende aan, aan de wensen van de burgers.			+	Focusgroep
Rijkswaterstaat heeft voldoende kennis in huis.			+	Focusgroep
Rijkswaterstaat werkt efficiënt.			+	Focusgroep
Rijkswaterstaat heeft de juiste mensen in dienst.			+	Focusgroep

²⁷ HHNK staat voor Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier, en deze stellingen en vragen komen uit het inwonersonderzoek wat in 2007 is uitgevoerd. RWS-RADIO slaat op een serie vragen waarmee het imago van Rijkswaterstaat wordt gemeten (waarbij RADIO staat voor: R = Resultaatgedreven; A = Aanspreekbaar; D = Dienstverlenend; I = Integer; O = Ondernemend).

Stellingen imago van waterbeheerders	Definitief	Proef	Concept	Herkomst ²⁸
Rijkswaterstaat betreft de burgers voldoende bij haar beleidsvoornemens en de uitvoering daarvan.			+	Focusgroep
Wie is vooral verantwoordelijk voor het onderhoud van de duinen?			+	
Wie is vooral verantwoordelijk voor het onderhoud van de dijken langs de grote rivieren?			+	
Wie is vooral verantwoordelijk voor de hoogwaterbescherming in uw directe woonomgeving?			+	
De verantwoordelijkheden van de diverse overheidsinstanties die zich met hoogwaterbescherming bezig houden zijn volgens mij voldoende gescheiden.			+	Focusgroep

In de focusgroepen werd er uitgebreid gediscussieerd over het imago van Rijkswaterstaat en de overige waterbeheerders. Het is vaak niet bekend wie de verantwoordelijkheid heeft over allerlei werkzaamheden om de hoogwaterbescherming te verhogen en te garanderen.

Ook Rijkswaterstaat en de waterbeheerders doen uitgebreid onderzoek naar hun imago. Verschillende imago-vragen worden aan de burger voorgelegd als er ergens een evaluatieonderzoek plaatsvindt. Sommige van deze vragen hebben daarbij een vergelijkbare inhoud, maar worden anders geformuleerd. In bovenstaande tabel is tevens aangegeven waar de hier gebruikte imagostellingen vandaan komen. Het is goed mogelijk dat de stellingen die hier aan de focusgroepen worden toegeschreven ook elders gebruikt zijn.

8. Publieksgerichtheid van RWS

In alle onderzoeken van RWS wordt tegenwoordig de KPI-publieksgerichtheid opgenomen. Dit zijn een stelling en een vraag om een rapportcijfer. In de definitieve enquête is hier als extra vraag aan toegevoegd, een toelichting als het rapportcijfer een onvoldoende.

Stelling en vragen publieksgerichtheid Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat is publieksgericht.

Als u een cijfer mag geven voor de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat op een schaal van 1 tot en met 10, dan geeft u een ...

Indien onvoldoende:

U heeft de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat met een onvoldoende beoordeeld.

Wilt u misschien toelichten wat Rijkswaterstaat kan doen om de publieksgerichtheid te verbeteren?

²⁸ HHNK staat voor Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier, en deze stellingen en vragen komen uit het inwonersonderzoek wat in 2007 is uitgevoerd. RWS-RADIO slaat op een serie vragen waarmee het imago van Rijkswaterstaat wordt gemeten (waarbij RADIO staat voor: R = Resultaatgedreven; A= Aanspreekbaar; D = Dienstverlenend; I = Integer; O = Ondernemend).

9. *Nog wat overwegingen achteraf*

Het onderscheid tussen kennis-, houdings- en gedragsvragen dat in de Watermonitor 2008 gebruikt is, was in deze enquête niet bruikbaar gebleken. De stellingen om tevredenheid met hoogwaterbescherming en het imago van de waterbeheerder zijn meningen, dus houdingen. Datzelfde geldt voor de stellingen over draagvlak voor werk van de waterbeheerders. Alleen voor waterbewustzijn zijn naast houdingsvragen ook een aantal kennisvragen en gedragsvragen gebruikt. Het meten van emoties en gevoelens is een vierde manier om tevredenheid met hoogwaterbescherming te benaderen, dit is uiteindelijk alleen gebruikt in de uit de Watermonitor 2008 overgenomen vraag naar 'onveilig voelen met betrekking tot overstromingen'.

Stellingen en vragen kunnen binnen de verschillende factoren passen door de formulering aan te passen. Vragen over informatie bijvoorbeeld kunnen zowel als waterbewustzijnsvraag, als draagvlakvraag en als tevredenheidvraag worden geformuleerd. Het is maar welke accenten gelegd worden in de stelling of vraag. Komt 'informatie' op zo'n manier meerdere keren aan de orde in een enquête, dan denken de meeste respondenten dat dezelfde stelling of vraag dubbel gesteld wordt.

Om deze reden is het herhalen van onderwerpen binnen de verschillende factoren zoveel mogelijk vermeden.

De schaal die is ontwikkeld om tevredenheid met hoogwaterbescherming te meten, bestaat uit negen stellingen. Over het algemeen is het met een attitudeschaal bestaande uit vijf tot zeven stellingen goed mogelijk om een attitude of latente trek betrouwbaar te meten. Dit geeft de mogelijkheid om tevredenheid met hoogwaterbescherming met iets minder stellingen ook nog betrouwbaar te meten, als er in een onderzoek geen ruimte is voor negen stellingen. Op inhoudelijke gronden kan er dan een keuze gemaakt worden welke stellingen wel en welke stellingen niet mee te nemen in het onderzoek. Voor de andere ontwikkelde schalen, voor imago, draagvlak voor preventieve maatregelen, draagvlak voor ruimtelijke maatregelen en klimaatverandering, wordt aangeraden om de gehele schaal te gebruiken.

Bijlage 3 Veranderingen ten opzichte van de proefenquête

De proefvragenlijst bestond uit vier onderdelen, te weten tevredenheid met hoogwaterbescherming, waterbewustzijn, imago en draagvlak. Voor elk van de onderdelen is een serie vragen en stellingen opgesteld. Een groot deel van vragen en stellingen komt uit eerder onderzoek naar waterbewustzijn en hoogwaterbescherming. Soms zijn de vragen en stellingen aangepast voor gebruik. Of zijn vragen omgezet in stellingen. Het aantal vragen en stellingen is groter dan nodig voor de GTO-hoogwaterbescherming, zodat van tevoren bekend was dat er een aantal vragen en stellingen geschrapt moet worden op grond van de resultaten van de analyses. Ook kan na het analyseren blijken dat een aantal stellingen en vragen opnieuw geformuleerd moet worden.

Voor elk onderdeel is steeds een serie stellingen gebruikt die samen een attitude- of tevredenheidschaal zouden moeten vormen. In de proefenquête zijn voor zo'n schaal meer stellingen gebruikt dan strikt nodig voor een betrouwbare schaal.

In de proefenquête zijn 172 respondenten ondervraagd met een gelijk aantal mannen en vrouwen. Verder wonen de respondenten verspreid over Nederland.

In deze bijlage bespreken we de schalen, de aanpassingen die we in een aantal gevallen hebben doorgevoerd en geven we met een verantwoording aan welke vragen we hebben geschrapt. Tevens geven we een overzicht van de andere vragen die geschrapt of aangepast zijn.

Waterbewustzijn

Klimaatverandering

Voor waterbewustzijn is een serie stellingen over de gevolgen van klimaatverandering gebruikt om een de attitudeschaal klimaatverandering te construeren. Deze schaal bestond aanvankelijk uit zeven stellingen, waarvan de volgende twee zijn geschrapt:

1. De klimaatverandering heeft geen gevolgen voor de hoogwaterbescherming van Nederland.
2. Als gevolg van de klimaatverandering wordt de kans op zeer hoge waterstanden in de grote rivieren groter.

De eerste stelling is geschrapt omdat deze niet paste in de schaal (bij analyse met PCA gaf deze stelling een tweede component en bij RA werd de Cronbach's Alpha groter als de stelling werd verwijderd). Deze stelling is ook veel algemener dan de overige stellingen. De tweede is op inhoudelijke gronden geschrapt, omdat deze de meeste overeenkomsten vertoonde met een van de andere stellingen.

Waterbewustzijn - tweede attitudeschaal

Behalve de stellingen over klimaatverandering waren er nog vijf stellingen opgenomen in de proefenquête voor waterbewustzijn. Deze zijn allereerst tezamen met de stellingen over klimaatverandering geanalyseerd, om te kijken of er een schaal voor waterbewustzijn geconstrueerd kon worden. Dit lukte niet, PCA gaf drie componenten.

Vervolgens zijn deze vijf stellingen samen geanalyseerd. Ook dit had geen goede schaal tot resultaat (twee componenten bij PCA en slechts drie stellingen die samen een weinig betrouwbare schaal vormen volgens RA).

Besloten is om een deel van de stellingen te schrappen :

1. Ik denk er wel eens over na wat er gebeurt als bij mij in de buurt een overstroming plaatsvindt.
2. Er zullen veel slachtoffers (gewonden en doden) vallen in mijn woonomgeving, als er een overstroming plaatsvindt.
3. De aanschaf van een noodpakket is de eigen verantwoordelijkheid van burgers.

Verder werd een andere stelling veranderd in:

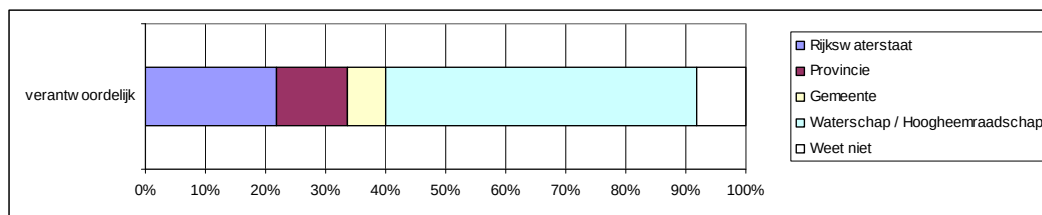
4. Ik ben goed voorbereid op een mogelijke overstroming
i.p.v.: Het is goed dat de mensen zichzelf voorbereiden op een mogelijke overstroming.

Geschrapte vragen

Wie is volgens u vooral verantwoordelijk voor de hoogwaterbescherming in uw directe woonomgeving?

RWS
provincie
gemeente
waterschap/hogheemraadschap
weet niet

Met resultaten van de proefenquête.

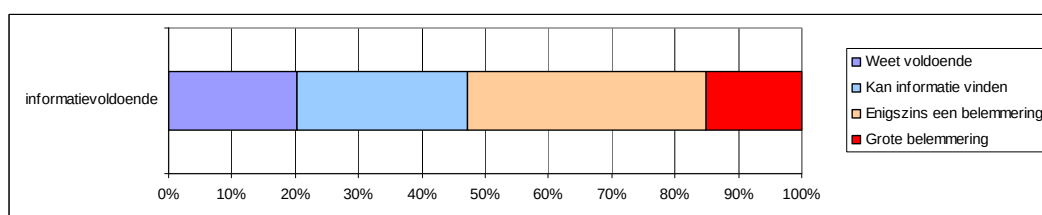


Vindt u dat u over de voldoende informatie beschikt om u voor te kunnen bereiden op een overstroming?

informatie is geen belemmering, ik weet voldoende
informatie is geen belemmering, ik weet waar ik de benodigde informatie kan vinden
informatie is enigszins een belemmering, ik zou graag meer willen weten om de juiste beslissingen te kunnen nemen
informatie is een grote belemmering, ik weet niet of nauwelijks hoe ik me kan voorbereiden
niet van toepassing

De resultaten uit de proefenquête.

Het valt op dat slechts 20 % van de respondenten voldoende weet, zo'n 25 % kan de informatie vinden en voor ruim 50 % is de hoeveelheid beschikbare informatie in meer of mindere mate een belemmering.



1. Aan welk soort informatie heeft u nu behoefte als de overheid u informatie verstrekt om voorbereid te zijn op een overstroming? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - algemene instructies
 - plaatselijk afgestemde instructies
 - persoonlijke instructies toegespitst op mijn situatie
 - anders, ...
 - geen behoefte aan
 - weet niet

Behalve deze vraag die geschrapt is, was er een tweede vraag in de enquête opgenomen waarin gevraagd werd naar het soort informatie waar bij dreiging behoefte aan is. Beide vragen hadden dezelfde antwoordalternatieven. De antwoorden op beide vragen vertoonden zeer grote overeenkomsten. Er is daarom besloten een van de vragen te schrappen.

Aangepaste vragen

Soort informatie waaraan behoefte is bij dreiging

De vraag 'aan welk soort informatie is behoefte bij dreiging' was aanvankelijk een halfopen vraag. Men kon zelf extra alternatieven toevoegen. Van deze mogelijkheid maakten slechts vier respondenten gebruik. Daarom is besloten om deze mogelijkheid te schrappen en er een geheel gesloten vraag van te maken. Wel werd één van de gegeven suggesties in de proefenquête toegevoegd als een extra antwoordmogelijkheid. De nieuwe vraag werd :

1. Aan welk soort informatie van de overheid heeft u behoefte als er een overstroming dreigt? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - algemene instructies
 - plaatselijk afgestemde instructies
 - persoonlijke instructies toegespitst op mijn situatie
 - informatie over wat we kunnen betekenen voor mensen uit het rampgebied
 - anders
 - geen behoefte aan
 - weet niet

Eigen ervaring met wateroverlast

Er waren aanvankelijk twee vragen over wateroverlast. In de eerste vraag kon men aangeven of men wel een wateroverlast had gehad, en indien dit het geval was, volgden een aantal alternatieven en de mogelijkheid zelf een ander soort wateroverlast te noemen. In de GTO zijn beide vragen tot één gecombineerd. Verder, zijn er drie soorten wateroverlast toegevoegd als antwoordmogelijkheden. Respondenten hadden deze in de proefenquête genoemd. Ook is er geen mogelijkheid meer om aan te geven van welk ander soort wateroverlast men last heeft gehad.

1. Heeft u zelf wel eens wateroverlast gehad in de afgelopen vijf jaar?
 - Zo ja, wat heeft u meegemaakt?
 - Nee, geen wateroverlast gehad.
 - Ja, ... (meerdere antwoorden mogelijk)
 - Ik heb meegemaakt dat de straat blank stond.
 - De tuin heeft blank gestaan.
 - Er heeft water in de kelder gestaan.
 - Ik heb water in de woning gehad.
 - Er heeft water in de kruipruimte gestaan.

Er heeft water in garage, schuur of bijgebouw gestaan.

De bodem was zo verzadigd dat mijn tuin een moeras werd.

Ik heb een andere vorm van wateroverlast meegemaakt.

Genoemd, maar niet toegevoegd als antwoordalternatief, werden nog lekkage van het dak door overvloed aan regenval en de liftschacht onder water.

Draagvlak

Draagvlak voor beleid en uitvoering van beleid op het gebied van hoogwaterbescherming kan op diverse manieren gemeten worden. Wij hebben gekozen om schaal te construeren die de tevredenheid met allerlei maatregelen die genomen worden om de hoogwaterbescherming te garanderen en in stand te houden, te construeren. Negen verschillende maatregelen werden beoordeeld. Analyse met PCA gaf drie componenten. De eerste component omvatte maatregelen die te maken hebben met waterkeringen en verbreding van de rivier, maatregelen die direct effect hebben op de hoogwaterbescherming. De tweede component omvatte preventie, stimulatie en beperkende maatregelen met een indirect effect op de hoogwaterbescherming. Op de derde factor laadde slechts één stelling en deze is geschrapt.

Geschrapt:

1. Verwijdering van de kribben in de rivieren, zodat het water beter doorstroomt

Opgemerkt dient nog te worden dat bijna 25% van de respondenten 'weet niet' als antwoord heeft ingevuld.

Verder zijn twee stellingen iets veranderd.

Een toevoeging is gegeven, namelijk:

1. Verbreden van de kustgebieden met zand

Een verbetering is doorgevoerd, namelijk:

2. Stimuleren van bouwen van speciale woningen, bijvoorbeeld op palen of drijvend, of het waterbestendig inrichten van woningen

Tijdens het uitvoeren van programma's en projecten kan overlast optreden. Een aantal stellingen daarover waren opgenomen in de KPI-watertevredenheid in de proefenquête. Zo'n 25% van de respondenten gaf bij deze stellingen als antwoord 'weet niet'. Het is niet duidelijk waarom zoveel respondenten dit niet wisten. Misschien vonden er geen werkzaamheden plaats in de directe woonomgeving van de respondent. Dit is niet gecontroleerd.

Voor een tevredenheidsschaal zijn stellingen met zulke hoge aantallen 'weet niet' echter niet aan te raden. Deze zijn dan ook niet opgenomen in de KPI. Ze zijn verplaatst en worden nu bij het onderdeel draagvlak voorgelegd. Het betreft de stellingen :

1. De overheid doet voldoende om de overlast voor omwonenden bij de uitvoering van de projecten en programma's te beperken.
2. De overheid verstrekt aan de omwonenden tijdig informatie over de werkzaamheden die nodig zijn voor de uitvoering van de projecten en over de daarmee gepaard gaande overlast.
3. De overheid verstrekt aan de omwonenden voldoende informatie over de werkzaamheden die nodig zijn voor de uitvoering van de projecten en over de daarmee gepaard gaande overlast.

Imago van de waterbeheerders

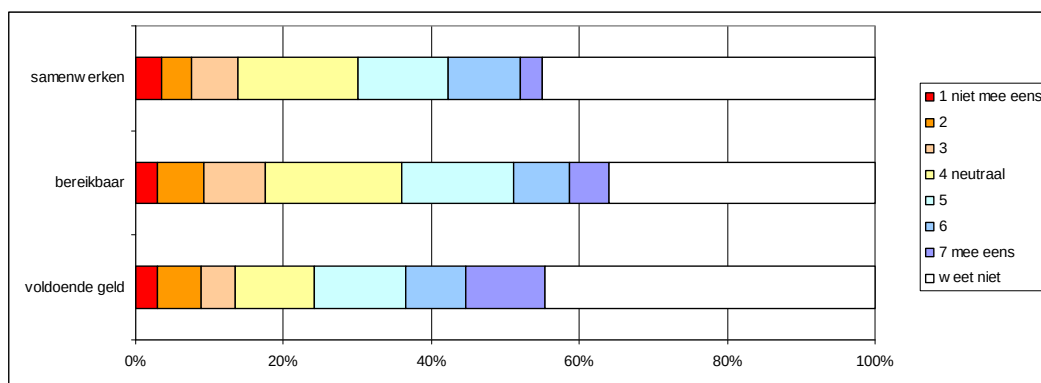
De attitudeschaal om het imago van de waterbeheerders te meten bestond aanvankelijk uit negen stellingen. Het is een serie stellingen met in deze proefenquête, verreweg het grootste aantal 'weet niet' antwoorden. Voor slechts twee van de negen stellingen geeft minder dan 20% 'weet niet' als antwoord, en voor drie zelfs meer dan 35%. Het is duidelijk dat een deel van de respondenten nooit heeft nagedacht over het imago van de waterbeheerders. Besloten is om de drie vragen met de grootste aantallen 'weet niet' antwoorden niet op te nemen in de GTO hoogwaterbescherming.

De volgende stellingen zijn geschrapt:

1. De waterbeheerders hebben voldoende geld beschikbaar voor het uitvoeren van taken.
2. De waterbeheerders zijn bereikbaar.
3. De waterbeheerders die zich bezig houden met hoogwaterbescherming werken goed samen.

Van deze drie geschrapte vragen paste één (de eerste: voldoende geld) niet zo goed in de attitudeschaal. Bij analyse met PCA was deze stelling de tweede component en met RA werd Cronbach's Alpha aanzienlijk hoger als de stelling verwijderd werd.

Omdat RWS erg geïnteresseerd is in de meningen van de respondenten over deze onderwerpen, geven we hieronder de scores die in de proefenquête werden gevonden op deze stellingen.



KPI - tevredenheid met hoogwaterbescherming

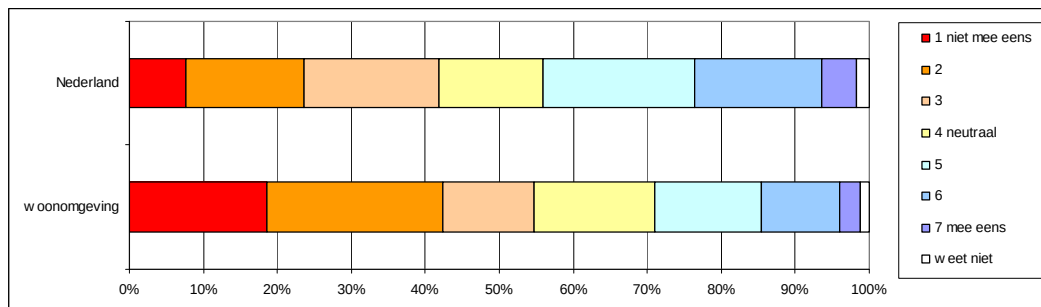
De KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming werd helemaal aangepast. De schaal bestond uit negen stellingen, waarbij de respondent moest aangeven in hoeverre hij het eens was met het beweerde. Uit de analyses bleek dat dit geen goede schaal was.

Twee van de stellingen meten eigenlijk geen tevredenheid met hoogwaterbescherming, maar zijn eigenlijk waterbewustzijn.

Deze zijn geschrapt:

1. Ik maak me wel eens zorgen over een grote overstroming in mijn woonomgeving.
2. Ik maak me wel eens zorgen over een grote overstroming in Nederland.

Opvallend bij de resultaten is dat zeer veel respondenten hier een mening over heeft, slechts twee en drie respondenten geeft 'weet niet' als antwoord. De resultaten zijn als volgt:



Beide stellingen zijn niet elders in de enquête opgenomen, omdat ze veel overeenkomsten vertonen met een van de andere vragen binnen het onderdeel waterbewustzijn.

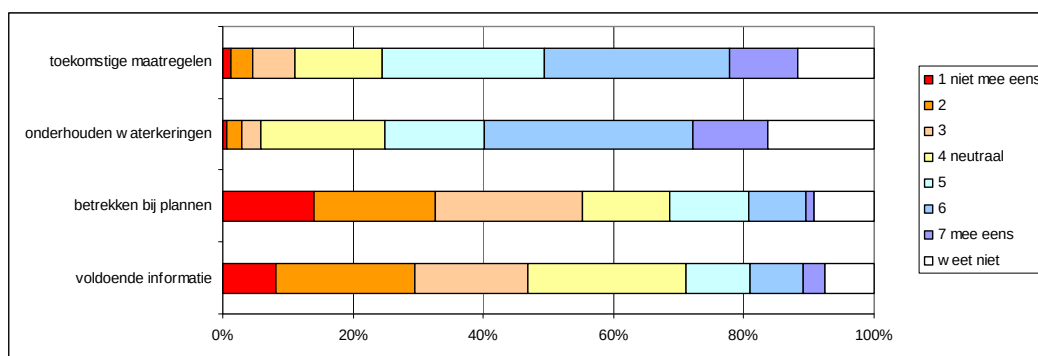
Drie stellingen gingen over overlast bij uitvoering van projecten en programma's. Deze bleken behoorlijk veel 'weet niet' antwoorden op te leveren (tussen de 22 en 26%). Dit hoort niet in een schaal om tevredenheid te meten. Daarom is besloten deze stellingen te verplaatsen naar het onderdeel draagvlak.

Er bleef nu nog een schaal met vier stellingen over om tevredenheid met hoogwaterbescherming te meten. Dit is veel te weinig om tevredenheid te meten. De stellingen die overbleven waren:

1. De overheid verstrekt voldoende informatie over risico's van overstromingen.
2. De overheid betreft mij voldoende bij plannen en projecten op het gebied van hoogwaterbescherming.
3. De waterbeheerders onderhouden de waterkeringen (duinen, dijken, sluizen, etc.) goed.
4. Ik heb er vertrouwen in dat de waterbeheerders in de toekomst de juiste maatregelen zullen treffen om de hoogwaterbescherming te garanderen.

Deze overgebleven stellingen vormden een eendimensionale schaal (PCA geeft één component) met een matige betrouwbaarheid (Cronbach's Alpha = .709). Toevoegen van extra stellingen zou de betrouwbaarheid aanzienlijk kunnen ophogen.

De stellingen hebben een gevarieerd antwoordpatroon. Meer dan de helft van de respondenten is het in meer of mindere mate eens met de manier waarop de waterbeheerders onze waterkeringen onderhouden (59%) en heeft er vertrouwen in dat in de toekomst de juist maatregelen getroffen worden (64%), terwijl slechts 6 tot 11% aangeeft het hier niet mee eens te zijn. Met de andere twee stellingen, de hoeveelheid informatie die ze verstrekken en het betrekken bij plannen en projecten is een aanzienlijk percentage het niet eens (47 en 55%), terwijl zo'n 22% het daar wel in meer of mindere mate mee eens is.



Als gekeken wordt naar de inhoud van de stellingen, valt op dat in alle stellingen de overheid en de waterbeheerders dingen doen. Over wat de overheid 'doet' moet men een oordeel geven. Door deze formulering lijken het ten dele stellingen om imago te meten in plaats van stellingen om tevredenheid met hoogwaterbescherming te meten.

Besloten is de stellingen anders te formuleren. Overheid en waterbeheerders worden niet meer genoemd in de stellingen en de respondent moet aangeven in hoeverre men tevreden is met het beweerde.

De nieuwe stellingen voor KPI-tevredenheid met hoogwaterbescherming zijn geworden :

1. De maatregelen die getroffen worden om ons te beschermen tegen de gevolgen van wateroverlast.
2. De maatregelen die getroffen worden om ons te beschermen tegen hoogwater vanuit zee en via de rivieren en beken vanuit onze hoger gelegen buurlanden.
3. De manier waarop de waterkeringen (duinen, dijken, sluizen, etc.) worden versterkt voor mogelijke hogere waterstanden in de toekomst.
4. De manier waarop de waterkeringen (duinen, dijken, sluizen, etc.) worden onderhouden.
5. De hoeveelheid informatie die verstrekt wordt over risico's van overstromingen.
6. De manier waarop gewaarschuwd wordt voor dreigend hoogwater.
7. Het belang dat de Nederlandse overheid hecht aan veiligheid tegen overstromingen.
8. De manier waarop de verdediging tegen wateroverlast is georganiseerd in Nederland.
9. Het feit dat we in Nederland onder de zeespiegel kunnen wonen.

Waarbij slechts twee stellingen (4 en 5) overeenkomen met stellingen uit de proefenquête.

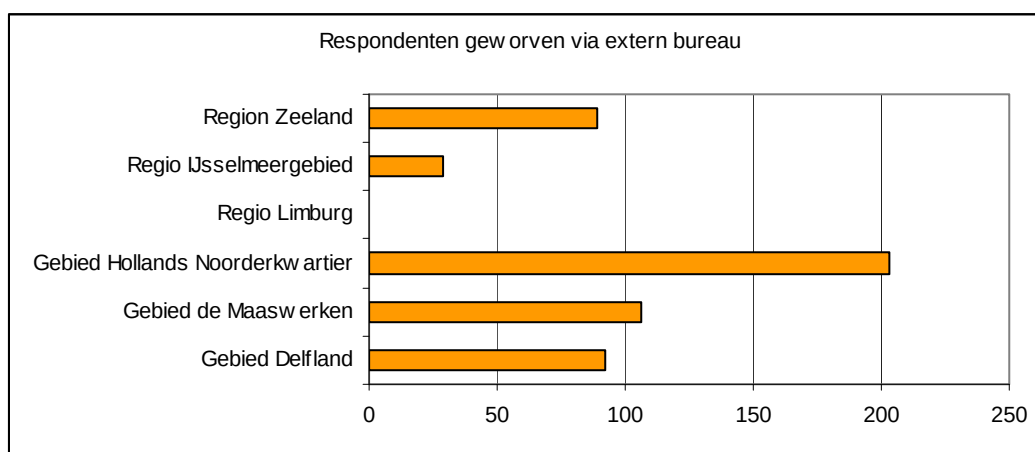
Publieksgerichtheid

Een aanzienlijk aantal respondenten (54) bleek RWS een onvoldoende te geven. Om zicht te krijgen op het waarom van deze lage score, wordt in de GTO-tevredenheid met hoogwaterbescherming een extra vraag, waar om een toelichting wordt gevraagd, opgenomen, die alleen gesteld wordt bij een onvoldoende.

1. U heeft de publieksgerichtheid van Rijkswaterstaat met een onvoldoende beoordeeld.
Wilt u misschien toelichten wat Rijkswaterstaat kan doen om de publieksgerichtheid te verbeteren?
Nee
Ja, ...

Bijlage 4 Onderzoeksverantwoording veldwerk

De vragenlijst is door Alterra aangeleverd en door Marketresponse geprogrammeerd. Tijdens de veldwerkperiode zijn 2.433 panelleden door Marketresponse telefonisch benaderd, waarvan 239 geweigerd hebben om mee te doen. 1.743 panelleden hebben de link naar de enquête geopend, waarvan er 1.609 panelleden de enquête volledig hebben ingevuld. De behaalde respons lag daarmee op 66.1%. Omdat een aantal gebieden en regio's (bijv. Noorderkwartier) een relatief klein aantal bewoners kennen, is in een aantal gebieden en regio's gebruik gemaakt van panelleden van een extern bureau. Dit bureau heeft de panelleden niet eerst telefonisch benaderd waardoor de non-respons veel hoger ligt. Er zijn 3.450 vragenlijsten uitgestuurd, waarvan er 1.255 zijn geopend en er 512 (15%) volledig zijn ingevuld. Het totale aantal respondenten komt hiermee uit op 2.121 wat overeenkomt met 36.1%.



Figuur in bijlage 1

Een overzicht van de regio's en gebieden waar gebruik gemaakt is van de diensten van een extern enquêtebureau.

Gebieden en regio's

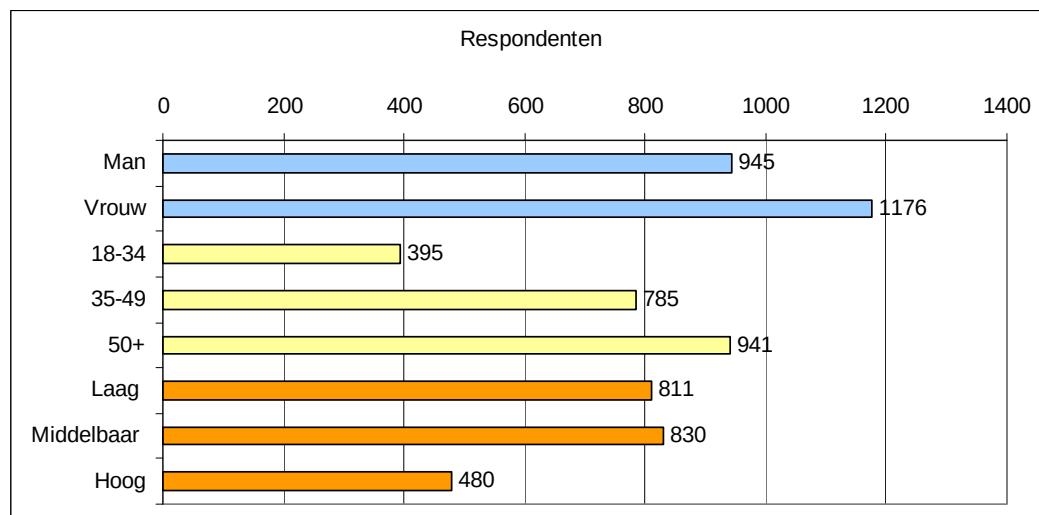
De respondenten van de regio IJsselmeergebied wonen in de provincie Flevoland en alle gemeenten grenzend aan het IJsselmeer in Friesland en Noord-Holland. Bij het steekproeftrekken is een geografische spreiding van de respondenten in de gemeenten langs het IJsselmeer uit Friesland en Noord-Holland aangehouden, om oververtegenwoordiging van Amsterdammers in de steekproef te voorkomen.

Voor de drie gebieden zijn de volgende gemeenten geselecteerd:

- Maaswerken: Maastricht, Meerssen, Stein, Sittard-Geleen, Echt-Susteren, Maasgouw, Leudal, Roermond, Beesel, Venlo, Arcen en Velden, Horst aan de Maas, Meerlo-Wanssum, Bergen, Gennep, Mook en Middelaar, Heumen, Cuijk, Grave.
- Hollands Noorderkwartier: Enkhuizen, Stede Broec, Drechterland, Hoorn.
- Delfland: gemeente Den Haag (ev. alleen binnen de stadsdelen Segbroek, Loosduinen en Escamp), gemeente Westland, deelgemeente Hoek van Holland (Rotterdam).

Weging

In de steekproef zijn mannen, hoogopgeleiden en jonge respondenten ondervertegenwoordigd (figuur in bijlage 2).



Figuur in bijlage 2

Verdeling van de steekproef naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau.

Om voor iedere regio en ieder gebied een representatieve steekproef te bereiken is er een weging toegepast op basis van het geslacht, de opleiding en de leeftijd van de respondenten. Om de betrouwbaarheid van de data te waarborgen is hierbij gewogen met een maximale weegfactor van 3, waardoor de steekproef in zes regio's en één gebied niet geheel representatief is, voornamelijk door het gebrek aan respondenten onder de 35 jaar. De volgende regio's zijn op de enige kenmerken niet geheel representatief.

Regio/gebied	Aantal respondenten	Weegfactor	Kenmerk
Noord-Holland	3	3-5	Jongeren tot 25 jaar
Noord-Nederland	5	3-5	Jongeren tot 35 jaar
Oost-Nederland	1	3-5	Mannen en jongeren tot 35 jaar
	4	5-10	
Utrecht	11	3-5	Mannen en jongeren tot 35 jaar
Zeeland	8	3-5	65+
Zuid-Holland	8	3-5	Jongeren 25-35 jaar
Delfland	1	3-5	Laag opgeleid

Figuur in bijlage 3

De tabel laat het aantal respondenten zien dat een wegingsfactor hoger dan 3 nodig heeft om een representatieve steekproef te bereiken. Aangezien deze respondenten 'slechts' drie keer zijn meegeteld, zijn hun kenmerken (opleiding, leeftijd, etc.) ondervertegenwoordigd in de steekproef.

Bijlage 5 De focusgroepen

Wat is hoogwaterbescherming?

- veilig drinkwater
- dijken goed onderhouden
- vooruitkijken, ontwikkelingen in de peiling
- informatie verstrekken indien nodig
- verstandig beleid (uiterwaarden bouwen?)
- slagkracht/uitvoering in de hand

Mensen in focusgroepen zijn/hebben:

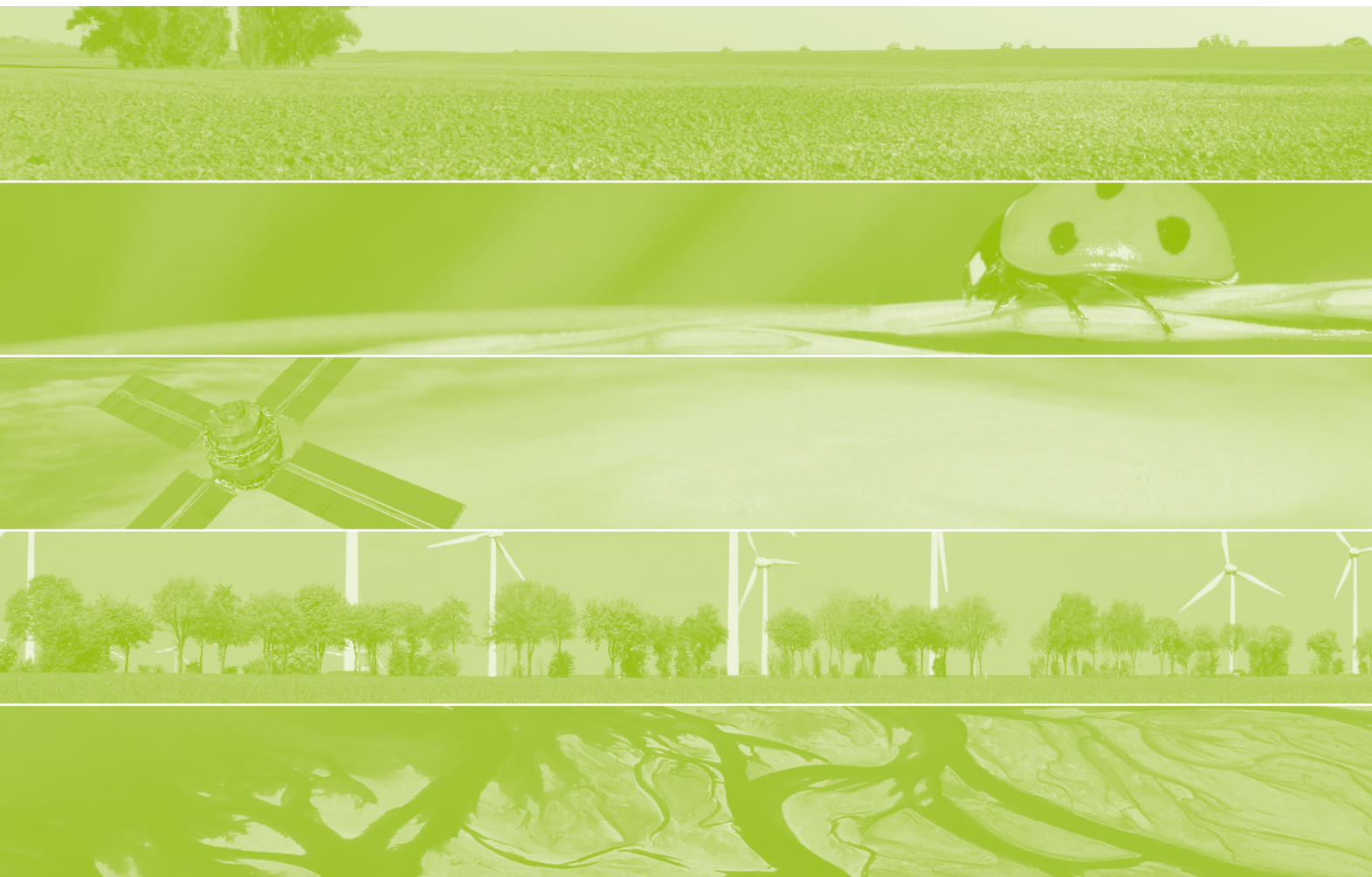
- tevreden over drinkhoogwaterbescherming
- vertrouwen in kwaliteit dijken (meesten)
- vertrouwen in vooruitkijken (soms: vraagtekens bij juistheid klimaatverandering)
- vertrouwen in informatieverstrekking (maar: veel informatie komt via via of uit eigen observatie (water staat hoog), niet rechtstreeks van RWS, mensen lezen info soms niet, en meesten hebben nog veel vragen, zijn nieuwsgierig = informatiebehoefte!)
- soms twijfels over deugdelijkheid beleid m.b.t. bouwen in uiterwaarden
- twijfels over slagkracht van RWS (versnipperde verantwoordelijkheid, uitvoerende partijen)
- fatalistisch t.o.v. een Echte Grote Overstroming ('als je gaat, dan ga je toch', struisvogelpolitiek, ontbreken handelingsperspectief)
- staan open voor concept van zelfredzaamheid
- willen niet regelmatig stilstaan bij gevaar/mogelijkheid van overstromingen

Mensen in focusgroepen denken niet of nauwelijks aan:

- gevaren van de praktische gevolgen van overstromingen (stroom- en drinkwatervoorziening, voedseldistributie)
- het lot van kwetsbare groepen burgers (bejaarden, minder mobiele mensen, etc.)

Wat zou dat kunnen betekenen voor RWS?

- duidelijkheid verschaffen over bestuurlijke structuur
- duidelijkheid verschaffen over beleid uiterwaarden (wens = eenduidig beleid)
- meer informatie (achtergrondartikelen?) over klimaatverandering en maatregelen, etc. Daarbij: informatie zo aanbieden dat ook non-believers van klimaatverandering open blijven staan voor de praktische boodschap.
- studie maken van de manieren waarop informatie mensen bereikt, en eigen communicatieplan daarop afstemmen
- mensen bewust maken van voorbereidingen die zij zelf kunnen treffen → handelingsperspectief bieden zodat struisvogelpolitiek minder nodig



Alterra is onderdeel van de internationale kennisorganisatie Wageningen UR (University & Research centre). De missie is 'To explore the potential of nature to improve the quality of life'. Binnen Wageningen UR bundelen negen gespecialiseerde en meer toegepaste onderzoeksinstituten, Wageningen University en hogeschool Van Hall Larenstein hun krachten om bij te dragen aan de oplossing van belangrijke vragen in het domein van gezonde voeding en leefomgeving. Met ongeveer 40 vestigingen (in Nederland, Brazilië en China), 6.500 medewerkers en 10.000 studenten behoort Wageningen UR wereldwijd tot de vooraanstaande kennisinstellingen binnen haar domein. De integrale benadering van de vraagstukken en de samenwerking tussen natuurwetenschappelijke, technologische en maatschappijwetenschappelijke disciplines vormen het hart van de Wageningen Aanpak.

Alterra Wageningen UR is het kennisinstituut voor de groene leefomgeving en bundelt een grote hoeveelheid expertise op het gebied van de groene ruimte en het duurzaam maatschappelijk gebruik ervan: kennis van water, natuur, bos, milieu, bodem, landschap, klimaat, landgebruik, recreatie etc.

Meer informatie: www.alterra.wur.nl