

Waterenquête levert eenvoudig belangrijke inzichten op

Gemeenten en waterschappen hebben in toenemende mate aandacht voor communicatie met bewoners als er iets verandert in hun woonomgeving, maar ook voor de omgang met klachten over water. Vaak bestaat binnen de gemeente of waterschap een bepaalde weerstand tegen een actieve communicatie met bewoners. Veelgehoorde argumenten zijn 'We moeten geen slapende honden wakker maken' of 'We moeten niet te veel verwachtingen wekken'. De schijnbare nadelen van communicatie zijn volgens ondergetekenden te voorkomen. Dat geldt zeker ook voor waterenquêtes. Doordachte vragen kunnen waardevolle informatie over de beleving van water opleveren. In dit artikel geven we voorbeelden van hoe snel en eenvoudig waardevolle informatie te verzamelen is, zonder slapende honden wakker te maken.

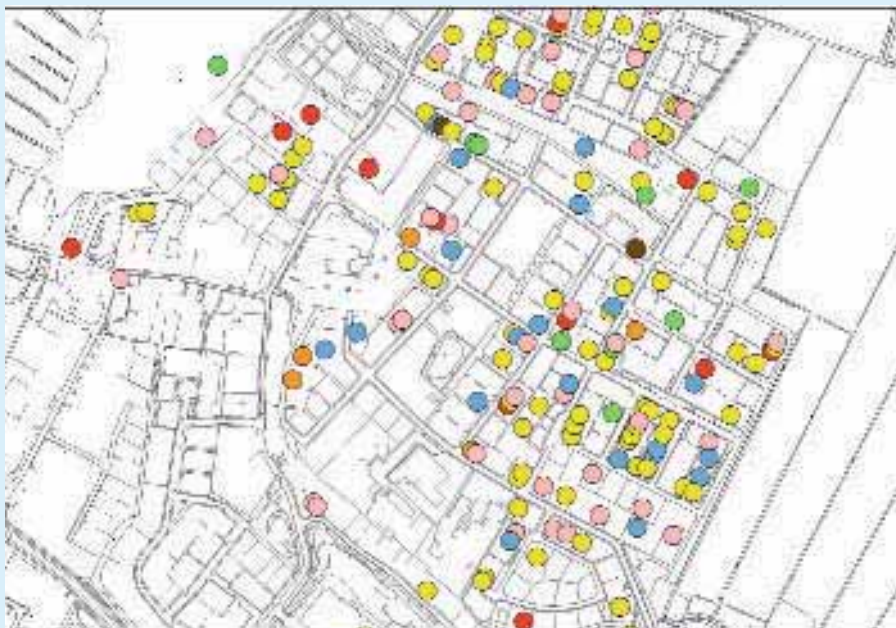
Als eerste voorbeeld de gemeente Haarlemmermeer. Meldingen en voorgenomen maatregelen vanuit het gemeentelijk waterplan in verschillende wijken waren voor deze gemeente een goede reden een enquête te organiseren. Uit diverse wijken kwamen meldingen binnen over grondwater in kruipruimten, drijfvuil in watergangen, stankoverlast en ondergelopen straten. Het waterplan Haarlemmermeer bestaat onder andere uit een maatregelenplan voor het oplossen van waterknelpunten in de openbare ruimte. Maar waar zijn maatregelen noodzakelijk? Een enquête gaf antwoord op deze vragen. Door tijdig kennis en inzicht op te doen, heeft de gemeente haar aanpak aan bewoners kunnen uitleggen en draagvlak kunnen creëren voor een doelmatige besteding van het beperkte beschikbare budget.

Een waterenquête levert informatie op van bewoners en bedrijven over hoe zij het watersysteem beleven en of er bijvoorbeeld problemen zijn. Onze ervaring is dat er bij gemeenten en waterschappen uiteenlopende aanleidingen zijn voor het organiseren van een enquête. Enkele voorbeelden:

- De laatste tijd moet veel tijd worden besteed aan meldingen. Er bestaat behoefte aan een slimmere aanpak;
- Bewoners melden de overlast pas als het de spuigaten uitloopt. Er wordt gezocht naar een manier om de overlast eerder te signaleren;
- Het is onduidelijk of de meldingen daadwerkelijk overlast betreffen;
- Er is weinig geld om overlast te verhelpen. Waar zijn de maatregelen het hardst nodig?
- Er is veel geïnvesteerd in het bestrijden van wateroverlast. Levert dit het gewenste effect op voor bewoners en bedrijven?

Verwachtingen sturen

Als bewoners gevraagd wordt naar bijvoorbeeld wateroverlast, verwacht men vaak dat die ook snel wordt opgelost. Gemeenten en waterschappen hebben in veel gevallen een inspanningsplicht voor onderzoek en communicatie (meedenken over oplossingen), maar in weinig gevallen zijn ze ook verantwoordelijk voor maatregelen. Bewoners dragen verantwoordelijkheid voor maatregelen op particulier terrein; een enquête verandert daar niets aan. Praktijk-



Afb. 1: Voorbeeld van een geografische weergave van het type overlast dat burgers ervaren. De verschillende kleuren geven verschillende typen overlast aan.

ervaring van bijvoorbeeld de gemeente Zwijndrecht laat zien dat een goede begeleidende brief en achtergrondinformatie essentieel zijn om verwachtingen te stroomlijnen. In de brief kan duidelijk gemaakt worden wat van de bewoners verwacht wordt. Ook met slimme enquêtevragen zijn verwachtingen te temperen. Vraag bijvoorbeeld naar de maatregelen die bewoners zelf treffen. Hiermee geef je impliciet aan dat dit van hen verwacht mag worden.

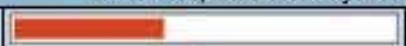

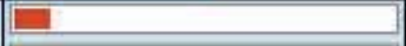

Slapende honden laten slapen?

De ervaring leert dat als je vragen stelt over bijvoorbeeld het watersysteem er meer beleving ontstaat bij bewoners. Vaak positieve, maar soms ook negatieve beleving. Reacties kunnen worden gestuurd door een positieve insteek; gericht op waterbeleving (een tevredenheidsonderzoek zogezegd) en niet direct op wateroverlast. Door algemene vragen over waterbeleving te stellen, kun je gerichte informatie over bijvoorbeeld water in tuinen verzamelen zonder onterechte verwachtingen over oplossingen te laten ontstaan.

Je kunt reacties ook sturen met een brede vragenlijst over het gehele watersysteem. Ben je geïnteresseerd in grondwateroverlast?

Stel dan ook vragen over bijvoorbeeld oppervlakte- en hemelwater. Dit zet de mogelijke hinder in perspectief. Als je het in een kader zet, levert het meer begrip op voor de problemen. Verder blijkt dat het moment van verspreiding van de enquête invloed heeft op de reacties. In droge lenteperioden kun je andere reacties verwachten dan in natte herfstperioden. Ook van belang is of de enquête in het gehele beheergebied wordt verspreid of alleen in wijken waar meldingen vandaan komen. Met een wijkgerichte aanpak is te voorkomen dat mensen zich buitengesloten voelen, zonder dat de burens op een verjaardag horen dat zij geen uitnodiging hebben gekregen.

Het hoeft overigens niet erg te zijn als slapende honden wakker worden. Met een planmatige aanpak en (geautomatiseerde) organisatie levert dat geen extra werk op. Daarbij is het van belang de organisatie gereed te hebben voordat de enquête wordt verspreid. Bewoners kunnen op deze manier inzicht verschaffen in de mate van overlast, waarna die kan worden opgelost. Er ontstaat meer beleving, zodat de bewoners zien dat er op de achtergrond veel energie wordt gestoken in het beheer van (grond) watersystemen.

| 2. Wat is het bouwjaar van uw woning? | | | |
|--|--|------|------|
| Aantal respondenten bij deze vraag: 2960 | | | |
| Voor 1970 |  | 39.5 | 1170 |
| 1970 - 1989 |  | 49.5 | 1464 |
| 1990 - heden |  | 9.1 | 270 |
| Onbekend |  | 1.9 | 56 |

Afb. 2: Voorbeeld van een scorebalk, waarop de statistiek van de antwoorden is aangegeven op de vraag wat de bouwjaar van de woning is.

Grote respons

Onze ervaring is dat een respons tussen 25 en 40 procent haalbaar is. Zo'n hoge score is niet vanzelfsprekend. Tevoren herhaaldelijk publiceren over de waterenquête draagt hieraan bij. Ook het laagdrempelig en toegankelijk maken van de enquête verhoogt de respons. De enquête is bijvoorbeeld zo te organiseren dat digitaal invullen mogelijk is. Hiervoor werkten Wareco en MWM2 in het project Haarlemmermeer met een internettoepassing. De uitnodiging kan zowel per post als per e-mail worden verzonden. Middels een per adres unieke activeringscode kan een respondent de enquête op internet invullen. Hiermee wordt voorkomen dat op één adres meerdere vragenlijsten worden ingevuld. Voordeel van het digitaal laten invullen van de enquête is dat de gegevens direct beschikbaar zijn voor analyse. Dit levert een tijdsbesparing op. Daarvoor is wel ervaring met het houden van grootschalige enquêtes en het verwerken en analyseren van gegevens nodig.

De inhoud en samenstelling van de vragenlijst zijn daarbij van groot belang. De vragenlijst begint veelal met een aantal inleidende vragen naar type woning,

bouwjaar, materiaal begane grondvloer en fundering. Daarna wordt gevraagd naar de beleving en de kwaliteit van het watersysteem. En als er knelpunten zijn: waar, hoe vaak, alleen na regenbuien? Wat zijn de gevolgen? De wijze van vraagstelling bepaalt of de uitkomsten voldoende zijn om conclusies te kunnen trekken. De uitkomsten moeten het bijvoorbeeld mogelijk maken de mate van wateroverlast te herleiden. Dan is het belangrijk om tevoren een definitie vast te stellen die de mate van overlast weergeeft. De vragen moeten hierop worden afgestemd. Verder mag van bewoners niet verwacht worden dat zij de oorzaak van wateroverlast kennen. Daarom worden de vragen breed opgesteld, zodat kan worden afgeleid wat de meest waarschijnlijke oorzaak van de wateroverlast is. Ook kunnen hiermee de echte probleemgevallen worden onderscheiden.

Enkele andere aandachtspunten voor de vragenlijst zijn:

- Begrijpelijke vragen voor iedereen;
- Niet te veel open vragen. Deze zijn handig voor het afblazen van stoom en het achterhalen van het gevoel bij bewoners, maar kosten bij de verwerking veel tijd;

Het gevaar is dat je hier niets mee kunt bij de interpretatie. Daarentegen is het wel belangrijk om ruimte voor specifieke gevallen over te laten. Evenwicht is hierbij belangrijk. De enquêteresultaten zijn inzichtelijk te maken met grafische afbeeldingen, bijvoorbeeld in scorebalken of GIS-kaarten. Hierdoor ontstaat een ruimtelijk beeld van de beleving/overlast, de frequentie en de gevolgen van wateroverlast.

Resultaat Zwijndrecht

In de gemeente Zwijndrecht zijn de enquêteresultaten gecombineerd met meetgegevens. Hiermee is meer inzicht ontstaan in het functioneren van het watersysteem. Dit is vertaald naar een planmatige aanpak voor de omgang met water. Hierdoor wordt minder tijd besteed aan meldingen. Onderzoek en maatregelen worden alleen getroffen waar het echt nodig is, maatregelen worden verantwoord naar bewoners en de politiek en bij bewoners is meer draagvlak voor water.

Maarten Kuiper en Arnout Linckens
(Wareco ingenieurs)
Daniël Blog (MWM2, bureau voor online onderzoek)

Afb. 3: De enquêteresultaten zijn te vergelijken met het berekende risico op overlast. Het risico op grondwateroverlast is berekend met een GIS-analyse van gebiedskenmerken, zoals de grondwaterstand, bodemopbouw en leeftijd van de bebouwing. In dit voorbeeld komt in het (oranje) risicogebied relatief veel grondwateroverlast voor. Hieruit volgen aandachtsgebieden voor de omgang met grondwater.

