

# Polderen over dijken.

Een onderzoek naar het creëren van betrokkenheid bij dijkbewoners door effectief te communiceren tijdens een dijkverbetering.

Naam: Jennifer Davidse

Datum: 19-01-2015

Docent: Bregje Holleman

Opleiding: master Communicatie en Organisatie, Universiteit Utrecht

## **Voorwoord**

Voor u ligt de scriptie 'Polderen over dijken.' Een scriptie die is geschreven tijdens een stageperiode van vijf maanden bij Waternet (september 2014 tot en met januari 2105). Ik liep deze stage om de masteropleiding Communicatie en Organisatie af te ronden aan de Universiteit Utrecht. Tijdens deze stage heb ik de helft van de tijd meegewerkt binnen de communicatieafdeling van Waternet en de andere helft van de tijd besteedde ik aan dit onderzoek. Aan het einde van de stageperiode heb ik twee documenten ingeleverd: een reflectieverslag en deze scriptie.

Samen met mijn stagebegeleiders Margot Schrandt en Nienke Goed heb ik de richting van mijn onderzoek bepaald. Het uitvoeren van dit onderzoek vond ik een hele klus, maar met de fijne ondersteuning van mijn begeleiders is het toch gelukt. Hierbij wil ik Margot en Nienke graag bedanken voor alle hulp tijdens dit traject.

Ik wil ook graag de respondenten en mijn andere collega's bij Waternet bedanken voor de samenwerking. Zonder de respondenten had ik dit onderzoek namelijk niet kunnen uitvoeren. Mijn collega's wil ik bedanken voor hun interesse in mij, in mijn onderzoek, voor de hulp tijdens het meewerken binnen de afdeling en voor de openheid waarmee ze mij in het team hebben ontvangen.

Veel leesplezier!

Jennifer Davidse

Utrecht, 11-1-2015.

## Samenvatting

Het huidige onderzoek is ontstaan vanuit een vraag van Waternet. Namelijk hoe de organisatie met behulp van interactieve online communicatie meer betrokkenheid kan creëren bij dijkbewoners tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering. De organisatie wil enerzijds meegaan in de digitalisering die in Nederland een steeds grotere rol speelt. Anderzijds is het voor Waternet belangrijk om haar klanten zo goed mogelijk in hun communicatiebehoeften te voorzien. Om Waternet een advies te kunnen geven over dit vraagstuk is in dit onderzoek de volgende hoofdvraag opgesteld: 'Welke communicatiemiddelen lenen zich goed en minder goed voor het creëren van betrokkenheid bij bewoners tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?'

Voor de beantwoording van deze vraag is naar één specifiek dijkverbeteringsproject gekeken dat bij aanvang van dit onderzoek (september 2014) bijna in de uitvoeringsfase zat: de dijkverbetering Amstelkade. Binnen de Amstelkade is de communicatiebehoefte van bewoners bevraagd. Hiervoor zijn vijf interviews afgenomen bij dijkbewoners (deze werden geselecteerd via een enkelvoudige aselechte steekproef). Daarna is naar alle 86 huishoudens een enquête uitgestuurd om te bevragen welke informatie dijkbewoners via welke communicatiemiddelen willen ontvangen en om te meten hoe betrokken deze bewoners zijn (22 enquêtes werden geretourneerd). Ook zijn drie medewerkers van Waternet geïnterviewd die bij de dijkverbetering Amstelkade betrokken zijn. Verder is er informatie verzameld vanuit onderzoeksliteratuur over gedragsverandering en mediafunctionaliteiten en vanuit interne documenten van Waternet.

In dit onderzoek is eerst vastgesteld welke soorten informatie Waternet moet delen en daarna is gekeken welke communicatiemiddelen daar goed of minder goed bij aansluiten. Om dit te kunnen bepalen zijn de antwoorden die vanuit de literatuur zijn gevonden, die voortkwamen uit de interviews en die werden gegeven vanuit de enquêtes met elkaar vergeleken. Hieruit bleek dat er per informatiesoort vergelijkbare antwoorden werden gegeven door bewoners en waren gedestilleerd vanuit de literatuur. Per informatiesoort is een top drie geadviseerd van de communicatiemiddelen die zich goed lenen voor het delen van zes soorten informatie:

- Algemene informatie: bewonersavond, bewonersbrief, e-mail
- Projectdetails: bewonersavond, bewonersbrief, e-mail
- Planning: bewonersbrief, e-mail, digitale nieuwsbrief
- Naslagwerk: website, bewonersbrief, e-mail
- Tussentijdse updates: bewonersbrief, e-mail, digitale nieuwsbrief
- Persoonlijke berichten: bewonersbrief, e-mail, keukentafelgesprek

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat bewoners al redelijk betrokken zijn bij de dijkverbetering en (in mindere mate) bij Waternet. Waternet krijgt van bewoners voor het algemene verloop van de dijkverbetering het gemiddelde rapportcijfer 6.8 en voor de communicatie rondom de dijkverbetering een 7. Wil Waternet de betrokkenheid nog meer vergroten? Dan moet Waternet bovenstaande communicatiemiddelen gebruiken voor het versturen van de informatie die erbij genoemd staat. Deze middelen sluiten namelijk aan bij de wensen van bewoners in dit gebied. Aan andere online interactieve communicatiemiddelen zoals Facebook, Twitter of Whatsapp hebben de bewoners geen behoefte. Waarschijnlijk is dit te verklaren door de hoge leeftijd van de bewoners die aan de Amstelkade wonen (de meesten zijn gepensioneerd of 50plus).

Naar aanleiding van dit onderzoek luidt het advies voor Waternet als volgt: Waternet kan met behulp van e-mail en digitale nieuwsbrieven (online interactieve communicatie) meer betrokkenheid creëren bij bewoners aan de Amstelkade tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering. Het gebruik van andere online middelen is in dit project waarschijnlijk niet effectief. Als Waternet online communicatiemiddelen in wil zetten bij andere dijkverbeteringsprojecten, dan is het noodzakelijk om eerst te onderzoeken wat voor mensen er in het projectgebied wonen. Aan deze bewoners moet Waternet vragen welke communicatiemiddelen zij graag willen gebruiken in de communicatie met Waternet. Zo kan Waternet meer betrokkenheid creëren bij bewoners tijdens dijkverbeteringsprojecten.

## **Inhoudsopgave**

<b>Voorwoord</b>	2
<b>Samenvatting</b>	3
<b>1. Inleiding</b>	7
<b>2. Waternet en betrokken bewoners in het beheergebied</b>	9
2.1 Waterbewustzijn en waterveiligheid	10
2.2 Adviesvraag Waternet	10
2.3 Case study: dijkverbetering Amstelkade	11
2.4 Literatuurverkenning	12
2.5 Onderzoeksvragen	19
<b>3. Methode</b>	20
3.1 Materiaal en deelnemers	20
3.2 Interviews	21
3.3 Enquête	24
<b>4. Resultaten</b>	25
4.1 Deelvragen doelen Waternet	25
4.2 Deelvragen wensen bewoners	31
4.3 Deelvragen huidige situatie	37
4.4 Deelvraag gewenste situatie	41
4.5 Voorlopige conclusie	46
4.6 Resultaten enquête	47
<b>5. Conclusie en discussie</b>	53
<b>6. Aanbevelingen voor Waternet</b>	57
<b>Literatuur</b>	60

## **Bijlagen**

Bijlage 1 Toolkit voor dijken

Bijlage 2 Bewonersbrief

Bijlage 3 Eerste ronde interviews werknemers Waternet

Bijlage 4 Eerste ronde interviews bewoners Amstelkade

Bijlage 5 Uitgewerkte interviews

Bijlage 6 Tweede ronde interviews bewoners Amstelkade

Bijlage 7 Logboek onderzoek

Bijlage 8 Enquête

Bijlage 9 Overzichtstabel van geschikte communicatiemiddelen per informatiesoort

## 1. Inleiding

Meer dan de helft van Nederland ligt onder het Normaal Amsterdams Peil (NAP). Gelukkig hebben we in Nederland dijken die voorkomen dat deze delen van Nederland volledig onder water staan. Het is al jaren geleden dat er een grote dijkdoorbraak is geweest in Nederland, maar dagelijks werken verschillende instanties hard om dit zo te houden. Waternet is één van deze instanties die zorg draagt voor de waterveiligheid binnen een afgebakend beheergebied. Waternet moet er letterlijk een schepje bovenop doen, want het water stijgt sneller dan voorheen. Dus op veel plekken worden de dijken verhoogd en verstevigd. Het verbeteren van een dijk kan een grote impact hebben op mensen die aan een dijk wonen. Waternet wil deze bewoners dan ook graag betrekken bij de dijkverbetering, zodat bewoners ook hun mening kunnen geven over de plannen. Bovendien kom je samen vaak tot betere oplossingen.

Waternet wil bewoners betrekken en daarnaast meegaan in actuele trends. Bijvoorbeeld in de trend dat steeds meer inwoners van Nederland digitaal communiceren. Volgens Bekkers (2007) is er sinds 1994 ook een stijging te zien waarin gemeenten, waterschappen en andere organisaties uit de publieke sector online gaan. Deze organisaties maken bijvoorbeeld steeds meer gebruik van social media als Twitter en Facebook. Deze digitalisering van overheden wordt e-government genoemd. E-government houdt in: 'de inzet van internet en webtechnologie ter ondersteuning en het herontwerp van de relaties die een overheidsorganisatie onderhoudt met groepen in haar omgeving met het oog op de realisatie van een bepaalde toegevoegde waarde.' (Bekkers, 2007, p. 1). Voor Waternet (een semi-overheidsinstantie) is deze toegevoegde waarde het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, het creëren van draagvlak voor de uit te voeren werkzaamheden en het faciliteren van participatie voor de betrokken bewoners. De organisatie maakt al gebruik van online middelen om met hun klanten te communiceren, maar nog weinig tijdens dijkverbeteringen. Waternet wil dan ook graag een advies over de manier waarop zij met behulp van online interactieve communicatie meer betrokkenheid kan creëren bij bewoners op het moment dat er een dijkverbetering uitgevoerd wordt. Hoe zij dit het beste kan aanpakken is nog niet helemaal duidelijk. Waternet vindt het in ieder geval erg belangrijk om rekening te houden met de wensen en behoeften van hun klanten: de bewoners in het beheergebied.

In dit onderzoek wordt aan de hand van een specifieke case study gekeken wat de informatiebehoefte is van dijkbewoners in het beheergebied van Waternet tijdens een dijkverbetering. In hoofdstuk 2 wordt eerst ingegaan op het bredere perspectief waarin dit onderzoek geplaatst kan worden. Daarna volgt een bespreking van belangrijke begrippen en onderzoeksliteratuur. In hoofdstuk 3 wordt dieper ingegaan op de methode waarmee dit onderzoek is uitgevoerd. In hoofdstuk 4 staan de resultaten weergegeven en wordt een

voorlopig communicatieadvies opgesteld voor Waternet dat getoetst wordt aan de hand van een enquête. Vervolgens volgen in hoofdstuk 5 de conclusie en discussie. In hoofdstuk 6 worden aanbevelingen gegeven aan Waternet over de communicatie met dijkbewoners.



## 2. Waternet en betrokken bewoners in het beheergebied

In Nederland zijn er 23 verschillende waterschappen die in opdracht van de overheid zorg dragen voor de waterhuishouding in een specifiek gebied. Eén van deze waterschappen is Amstel, Gooi en Vecht (afgebeeld als nummer tien in Figuur 1 hieronder). Het beheergebied van dit waterschap beslaat ongeveer 700m<sup>2</sup> verspreid over de provincies Noord-Holland, Utrecht en Zuid-Holland. In dit gebied wonen, werken en recreëren ruim 1,3 miljoen mensen die beschermd worden tegen het water. Samen met de gemeente Amsterdam heeft het Waterschap Amstel, Gooi en Vecht de gemeenschappelijke organisatie Waternet opgericht om de watertaken binnen het beheergebied goed op elkaar af te stemmen. Waternet draagt inmiddels zorg voor de hele watercyclus in dit gebied. Wat betekent dat voor de werkzaamheden die Waternet uitvoert? In opdracht van het waterschap zuivert Waternet het afvalwater, onderhoudt zij de dijken en beheert het oppervlaktewater. In opdracht van de gemeente Amsterdam zorgt zij voor schoon drinkwater, een goed functionerende riolering en het beheer van grondwater.



Figuur 1: De beheergebieden van de waterschappen

## **2.1 Waterbewustzijn en waterveiligheid**

Waternet wil bewoners betrekken bij dijkverbeteringen, omdat betrokken bewoners eerder meewerken en meedenken op het moment dat er ingrijpende maatregelen genomen moeten worden in de woonomgeving. Als bewoners betrokken zijn, dan wordt het voor Waternet makkelijker om werkzaamheden binnen de gestelde tijd en kosten uit te voeren. Tevens is het goed om te vermelden dat betrokken bewoners ook belangrijk zijn in een breder maatschappelijk perspectief. Het betrekken van bewoners kan namelijk een positief effect hebben op het waterbewustzijn en de algehele waterveiligheid in Nederland.

Het verhogen van waterveiligheid en het waterbewustzijn van burgers is al jaren een onderwerp dat bij de overheid hoog op de politieke agenda staat. In de beleidsontwikkeling Waterveiligheid 21<sup>e</sup> eeuw (WV'21) is zelfs als doel opgenomen dat het waterbewustzijn van burgers moet worden verhoogd (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2007, p. 7). Op 28 september 2014 hebben Rijkswaterstaat, het Ministerie van Infrastructuur en Milieu, het Ministerie van Veiligheid en Justitie, de Veiligheidsregio's, de Waterschappen en het Deltaprogramma in het kader van waterbewustzijn nog de campagne 'overstroom ik' gelanceerd om burgers te informeren wat ze moeten doen bij een overstroming. Met waterbewustzijn wordt bedoeld: 'Het besef van kansen of bedreigingen die te maken hebben met water (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2007, p. 11).' Uit onderzoek blijkt dat inwoners van Nederland zich erg veilig voelen als het gaat om waterzaken. Zij maken zich nauwelijks zorgen over overstromingsrisico's (Baan, Gutteling & Terpstra, 2008, p. 3; Watermonitor 2009, p. 41). Dat is niet vreemd, omdat het al tijden goed gaat in Nederland. De watersnoodramp uit 1953 was immers de laatste keer dat het echt fout ging en de dijken doorbraken. Maar, het is belangrijk dat bewoners zich beseffen dat er bij dijken altijd overstromingsrisico's blijven bestaan. Dijken worden natuurlijk wel opgehoogd en verbeterd, maar je kunt een dijk niet zo hoog maken als een flatgebouw. Daar zullen de bewoners van een dijk niet mee instemmen. Door het waterbewustzijn van mensen te verhogen kun je ervoor zorgen dat mensen beter voorbereid zijn op de mogelijke kans van een overstroming. Dan kan het aantal slachtoffers en de schade aan de omgeving beperkt worden waardoor de waterveiligheid verhoogt.

## **2.2 Adviesvraag Waternet**

Hoe kan dit waterbewustzijn worden verhoogd? En welke rol speelt Waternet hierin? Waterbewustzijn kan worden verhoogd door burgers actief te betrekken bij de werkzaamheden die als doel hebben om de waterveiligheid te vergroten. Voor Waternet betekent dit dat zij bijvoorbeeld burgers betreft bij dijkverbeteringen. Als bewoners meer betrokken zijn, dan weten zij doorgaans meer over de werkzaamheden en zijn ze meer

waterbewust. Dit sluit aan bij plannen in de beleidsontwikkeling Waterveiligheid 21<sup>e</sup> eeuw. Waternet wil graag een advies over de manier waarop zij bewoners ook online meer kan betrekken bij dijkverbeteringen. De vraag van Waternet is dan ook:

*‘Op welke manier kan Waternet met online interactieve communicatie meer betrokkenheid creëren bij bewoners tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?’*

Om hier een antwoord op te geven is het noodzakelijk om te weten wat er wordt verstaan onder online interactieve communicatie en onder betrokkenheid. Daarnaast moet gekeken worden hoe deze begrippen samenhangen met relevante theorieën binnen de wetenschappelijke literatuur. Om deze vraag beter te kunnen onderzoeken wordt in het huidige onderzoek een relevante case study verder uitgediept.

### **2.3 Case study: dijkverbetering Amstelkade**

De dijkverbetering Amstelkade staat in dit onderzoek centraal en is één van de vele dijkverbeteringsprojecten van Waternet waar medewerking van bewoners zeer gewenst is om de uitvoering van het project goed te laten verlopen. Deze case is volgens medewerkers van Waternet representatieve case. De werkzaamheden, de invloed die de dijkverbetering heeft op bewoners en de communicatieaanpak zijn namelijk vergelijkbaar met andere dijkverbeteringen die Waternet uitvoert.

De dijk aan de Amstelkade is viereneenhalve kilometer lang en loopt vanaf de kruising met de huidige N201 (bij de plaats Amstelhoek) tot voorbij Nessersluis (tot het begin van de Oude Waver) (Dijkverbeteringsplan Amstelkade, 2013, p. 8). De dijkverbetering is noodzakelijk, omdat uit toetsing blijkt dat de dijk niet aan de gestelde veiligheidsnorm voldoet. De dijk is op grote delen te laag, doordat hij is verzakt. Daarnaast is de dijk op sommige plekken niet sterk genoeg (Startnotitie Dijkverbetering Amstelkade – Waverdijk, 2008). De dijk moet dus worden opgehoogd en versterkt zodat de waterveiligheid in dit gebied gewaarborgd is. Waternet verwacht dat de dijkverbetering eind 2015 wordt afgerond.

#### **Invloed op bewoners**

De werkzaamheden die Waternet uitvoert om de dijk te verbeteren kunnen erg ingrijpend zijn voor de bewoners in het gebied met 86 huishoudens. Vooral op het moment dat Waternet werkzaamheden moet verrichten rondom het perceel van bewoners. De impact die de dijkverbetering heeft op een bewoner verschilt per adres en per persoon. Er zijn bewoners die veel overlast ervaren, maar er zijn ook bewoners die weinig tot niets merken van de

dijkverbetering. Of het nu veel of weinig impact op een bewoner heeft, Waternet moet met al deze bewoners op de juiste manier communiceren.

### **Communicatie met bewoners**

Waternet werkt sinds februari 2014 aan de daadwerkelijke uitvoering van de dijkverbetering Amstelkade, maar de eerste communicatie met bewoners dateert uit 2005. De communicatie met bewoners aan de Amstelkade verloopt vanuit Waternet via het projectteam. In het team worden de volgende functies vertegenwoordigd:

- projectleider
- juridisch adviseur
- directievoerder
- assistent-projectleider
- communicatiemedewerker
- projectondersteuner

Als er werkzaamheden plaatsvinden rondom dijkgebieden, dan heeft Waternet vaste momenten vastgesteld waarop zij communiceert met bewoners. Deze communicatiemomenten en bijbehorende communicatiemiddelen zijn opgenomen in de zogenaamde toolkits voor dijkverbeteringen (zie Bijlage 1)<sup>1</sup>. Er wordt echter per dijkverbeteringsproject gekeken welke communicatiemiddelen geschikt zijn om te gebruiken, omdat elk project anders is. De toolkit dient slechts als leidraad voor de communicatie tijdens een dijkverbetering.

## **2.4 Literatuurverkenning**

In deze paragraaf worden de begrippen uit de adviesvraag gedefinieerd. Daarnaast wordt relevante onderzoeksliteratuur besproken om meer inzicht te krijgen in de theorieën die kunnen helpen bij het beantwoorden van de adviesvraag van Waternet.

### **Online interactieve communicatie**

Aan het adviesvraagstuk van Waternet ligt de vraag ten grondslag welke communicatiemiddelen (ook wel media genoemd)<sup>2</sup> zij kan gebruiken om online interactief te communiceren met bewoners. Onder online interactieve communicatie wordt het volgende verstaan: 'De mogelijkheid om via een server een vorm van communicatie te hebben die

---

<sup>1</sup> In Bijlage 1 staat een afbeelding die bedoeld is voor bewoners aan de dijk om de fases van een dijkverbetering uit te leggen. Intern heeft Waternet in deze afbeelding per fase ook de communicatiemiddelen opgenomen. Deze afbeelding is echter niet beschikbaar voor publicatie en is daarom niet in de bijlage opgenomen.

<sup>2</sup> De woorden communicatiemiddelen en media worden in dit onderzoek door elkaar gebruikt, maar er wordt hetzelfde mee bedoeld.

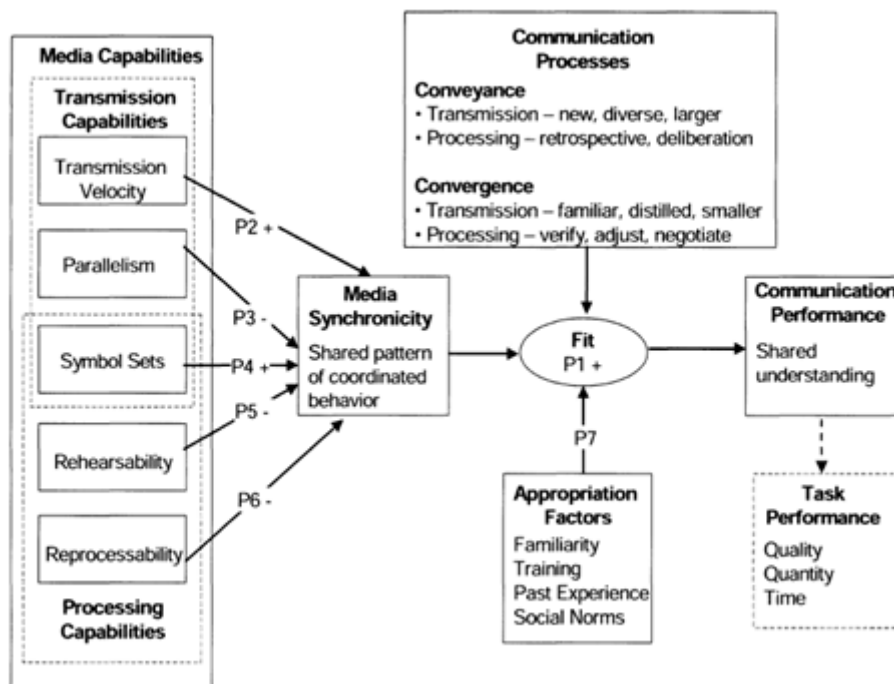
gebaseerd is op dialoog en uitwisseling (Lister, Dovey, Giddings, Grant & Kelly, 2009, p. 424-427).’ Communicatie wordt hier bedoeld als een proces waarin deelnemers informatie creëren en delen met elkaar om tot gedeeld begrip te komen (Rogers, 1986, p. 199). In de uitvoeringsfase van een dijkverbetering maakt de organisatie nog weinig gebruik van de mogelijkheden die online communicatiemiddelen te bieden hebben. Zij maken wel gebruik van e-mail en een website, maar bijvoorbeeld niet van social media. Waternet wil weten of bewoners hieraan behoefte hebben en welke informatie zij via welk medium willen ontvangen.

Sinds de opkomst van online media zijn er talloze onderzoeken geweest die de problematiek rondom het verspreiden van informatie via online media bespreken (Henry, 2002). Het blijkt in ieder geval belangrijk om tijdens het communiceren aan te sluiten bij de mediawensen van gebruikers. Communicatie kan namelijk verbeterd worden door aan te sluiten bij het voorkeursmedium van een individu (Madonik, 1990). Het ene communicatiemiddel leent zich echter beter voor het delen van een bepaald soort informatie dan de andere. Om hier meer inzicht in te krijgen wordt in de volgende paragraaf de Media Synchronicity Theory besproken.

### **Media Synchronicity Theory**

Om een goed advies te kunnen geven aan Waternet moet rekening gehouden worden met de Media Synchronicity Theory (MST) van Dennis, Fuller en Valacich (2008). Vanuit deze theorie wordt duidelijk dat elk communicatiemiddel bestaat uit een set functionaliteiten (dat wat er mogelijk is om met een medium te doen). Deze functionaliteiten hebben invloed op de manier waarop informatie verstuurd en verwerkt wordt (Dennis et al., 2008, p. 583). De functionaliteiten zijn (zie ook de linkerkolom van Figuur 2):

- De snelheid waarmee je informatie over kunt brengen
- Mogelijkheid tot gelijktijdige informatie-uitwisseling
- Symbolen die je kunt gebruiken om de boodschap over te brengen
- De mate waarin je de boodschap voor verzending kunt aanpassen
- De reproduceerbaarheid van informatie
- De snelheid van het totale communicatieproces
- Mogelijkheid tot informatieverweking
- Synchroniciteit (de mate waarin mensen tegelijkertijd samen kunnen werken met hetzelfde doel)



**Figuur 2: Media Synchronicity Theory**

De MST wordt wellicht iets duidelijker aan de hand een voorbeeld. Tijdens een face-to-face gesprek kan een gesprekspartner direct reageren. De snelheid waarmee nieuwe informatie overgebracht kan worden (conveyance) en men tot gedeeld begrip gekomen kan komen (convergence) is hoog. Daarnaast is iemands lichaamstaal te zien tijdens een gesprek (één van de symbolen die sprekers kunnen gebruiken). Tijdens een face-to-face gesprek kunnen echter geen documenten verzonden, opgeslagen en teruggelezen worden. Deze functionaliteiten heeft e-mail dan weer wel. De functionaliteit die een medium moet hebben is afhankelijk van de informatie die iemand over wilt brengen. Nieuwe informatie die voor meerdere interpretaties vatbaar is kan bijvoorbeeld beter overgebracht worden met een communicatiemiddel waarbij mensen direct op elkaar kunnen reageren (face-to-face of via een videochat). Dan komen mensen sneller tot gedeeld begrip. Wil iemand een eenvoudige boodschap overbrengen of de mogelijkheid geven dat ontvangers de informatie nog eens terug kunnen lezen? Dan is een brief of e-mail een geschikter communicatiemiddel.

Met de MST bouwen Dennis et al. (2008) voort op de Media Richness Theory (MRT) van Daft en Lengel (1986). MRT gaat ook in op het mediumkeuzep proces en gaat ervan uit dat mensen beter geïnformeerd kunnen worden op het moment dat er een passend communicatiemiddel wordt gekozen. Deze theorie richt zich echter vooral op traditionele media en gaat in op de effectiviteit van het medium zelf, maar niet op aparte mediafunctionaliteiten. Volgens Dennis et al. (2008) is de MRT minder geschikt om toe te passen op nieuwe (online) media. Media ontwikkelen zich tegenwoordig namelijk zo snel dat het beter is om te kijken naar de benodigde mediafunctionaliteiten dan naar een specifiek

medium (Dennis et al., 2008, p. 576). De MST kijkt wel naar mediafunctionaliteiten en is daarmee een langer houdbare theorie, omdat het ook toe te passen is op communicatiemiddelen die nog niet ontwikkeld zijn. In dit onderzoek moet dus eerst bepaald worden welke informatie Waternet over wil brengen op de bewoners. Daarna kan in beeld gebracht worden aan welke functionaliteiten een communicatiemiddel moet voldoen om deze informatie over te brengen.

## **Betrokkenheid**

Volgens de MST is het communicatieve doel van een zender altijd om tot gedeeld begrip te komen met de ontvanger. Het communicatieve doel dat Waternet wil bereiken met online interactieve communicatie is echter ook dat de bewoners betrokken raken bij een dijkverbetering. Betrokkenheid is een begrip dat nauw samenhangt met de begrippen waterbewustzijn en burgerparticipatie. Op waterbewustzijn werd in paragraaf 2.2 al uitvoerig ingegaan. Daarover werd duidelijk dat hoog waterbewuste burgers meer betrokken zijn bij het uit te voeren beleid. Betrokkenheid kan eigenlijk gezien worden als een voorwaarde om burgerparticipatie en waterveiligheid te bereiken. Dat wordt duidelijk als we Nederlandstalige onderzoeken naar of rapporten over burgerparticipatie en waterbewustzijn bekijken. Een paar voorbeelden. In het rapport 'Participatie voor iedereen? Wenselijkheid en haalbaarheid van gelijke participatie in de consultatie over het federaal plan duurzame ontwikkeling' van Loyens en Van de Walle (2006) wordt besproken dat betrokkenheid een belangrijke voorwaarde is voor burgerparticipatie. Burgerparticipatie wordt omschreven als:

'Een wijze van beleid voeren waarbij een overheid in een zo vroeg mogelijk stadium burgers, maatschappelijke organisaties, bedrijven en/of andere overheden bij het beleid betreft om in open wisselwerking en/of samenwerking met hen tot de voorbereiding, bepaling, de uitvoering en/of de evaluatie van beleid te komen (Pröpfer & Steenbeek, 1998; geciteerd in Loyens & Van de Walle, 2006, p. 5).'

Leyenaar schrijft in 2009 in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken het rapport 'Burgerforum: theorie en praktijk'. Dit rapport gaat in op de achtergronden van burgerparticipatie gevolgd door een beschrijving van de concrete ervaringen met een specifieke vorm van burgerparticipatie in Nederland; het burgerforum. Burgerparticipatie wordt hier gedefinieerd als de belangstelling van burgers voor en betrokkenheid bij politiek (Leyenaar, 2009, p. 4). Leyenaar zegt dat betrokkenheid onder burgers belangrijk is om draagkracht te verschaffen voor een beleid en om burgerparticipatie te kunnen creëren (2009, p. 8). In het rapport 'Open Waterbeheer Polders Waternet' wordt geïnterviewd wat de behoefte is van burgers in de Aeteveldse Polder Oost op het gebied van

waterbeheerinformatie. Eén van de centrale thema's binnen de enquêtes en interviews in dit rapport is betrokkenheid (HydroLogic, 2014, p. 3). Maar, wat bedoelen al deze auteurs precies met de term betrokkenheid? Dat staat in geen van deze stukken duidelijk omschreven.

### **Definiëren van betrokkenheid**

Om de term betrokkenheid beter te kunnen definiëren is het nuttig om eens te kijken wat daarover gezegd wordt binnen andere onderzoeksvelden. Een scan van Engelstalige onderzoeksliteratuur laat zien dat betrokkenheid (in het Engels 'engagement' genoemd) in verschillende onderzoeksvelden voorkomt. Bijvoorbeeld in de psychologie, de pedagogiek en het onderwijs. In een aantal artikelen komt naar voren dat betrokkenheid de afgelopen jaren op talloze manieren gedefinieerd wordt (Fredricks, Blumenfeld & Paris, 2004; Adler & Gogin, 2005; Saks, 2006). Fredricks et al. (2004) betogen niet geheel onterecht dat betrokkenheid een multidimensionaal construct is en dat niet helemaal duidelijk is uit welke constructen dit begrip precies bestaat. Daar komt volgens hen de moeilijkheid vandaan om deze term te definiëren. Zij hebben het dan wel over de term betrokkenheid met betrekking tot het onderwijs. Toch is de uiteenzetting wel interessant, omdat Fredricks et al. betrokkenheid uitsplitsen in drie soorten betrokkenheid. De soorten betrokkenheid die Fredricks et al. (2004, p. 60) noemen zijn:

1. Emotionele betrokkenheid: positieve en negatieve reacties op dat waar jij bij betrokken bent.
2. Cognitieve betrokkenheid: het bewust willen investeren in hetgeen waar jij bij betrokken bent.
3. Gedragsbetrokkenheid: participatie aan dat waar jij bij betrokken bent.

Voor dit onderzoeksrapport worden de soorten betrokkenheid van Fredricks et al. (2004) gebruikt en toegepast op de communicatie van Waternet met de bewoners tijdens een dijkverbetering. Toch worden de definities iets aangepast, zodat het woord betrokkenheid niet meer voorkomt in de definitie zelf. De volgende definities van betrokkenheid worden aangehouden in dit onderzoek:

Betrokkenheid is iemands verbondenheid met de context en de omgeving.

Betrokkenheid bestaat uit emotionele betrokkenheid, cognitieve betrokkenheid en gedragsbetrokkenheid. In de context van Waternet gaat emotionele betrokkenheid over de positieve en negatieve reacties op de dijkverbetering die door Waternet wordt uitgevoerd. Cognitieve betrokkenheid heeft te maken met het bewust willen

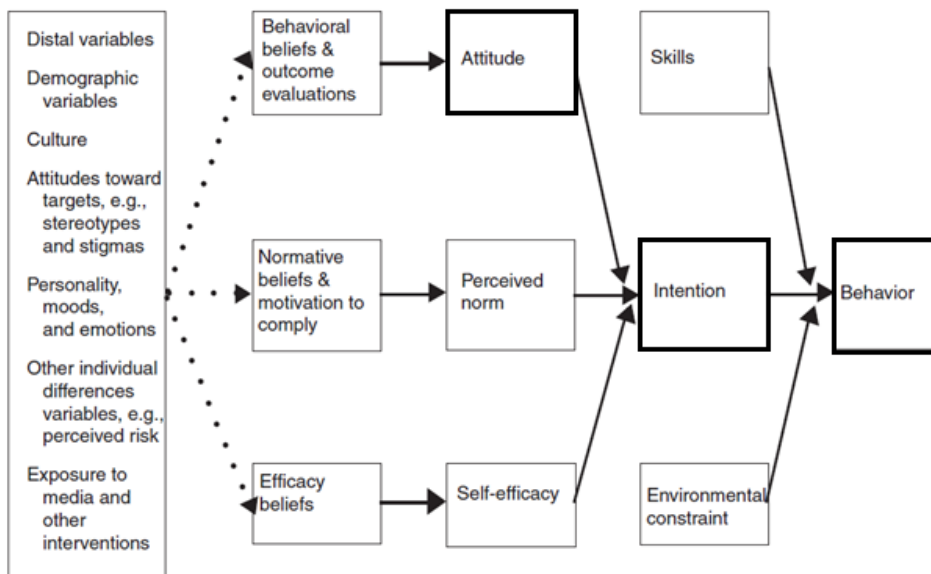


investeren in de communicatie met Waternet over de dijkverbetering. En gedragsbetrokkenheid gaat over de participatie aan de communicatie rondom de dijkverbetering.

Waarom is betrokkenheid dus belangrijk? Waternet wil een vorm van burgerparticipatie bereiken. Ze wil betrokken bewoners, zodat zij participeren aan de informatie-uitwisseling tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering. Dat heeft voordelen voor zowel Waternet als de burgers. Waternet creëert draagvlak zodat zij minder tegenwerking krijgen tijdens het dijkverbeteringsproces. Bovendien kan zij waardevolle kennis gebruiken van bewoners uit het gebied. Bewoners kunnen hun stem laten gelden en hebben ook profijt van een goed lopende dijkverbetering. Waternet vindt het erg belangrijk om goed naar de wensen van de bewoners te luisteren. De gedachte is dat een bewoner ook meer betrokken raakt en gaat participeren op het moment dat de communicatie aansluit bij de wensen van de bewoners. Hoe kan Waternet ervoor zorgen dat bewoners het gewenste gedrag vertonen tijdens een dijkverbetering? Bewoners moeten zowel emotioneel-, cognitief- als gedragsbetrokken zijn om algehele betrokkenheid te bereiken. Vanuit de communicatieliteratuur is the Integrative Model of Behavioral Prediction (IMBP) van Fishbein en Yzer (2003) bruikbaar om uit te leggen hoe Waternet algehele betrokkenheid kan vergroten.

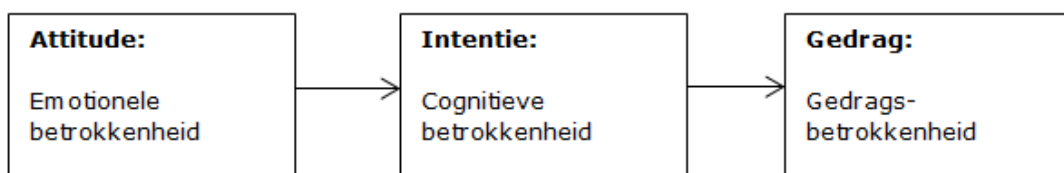
### **Integrative Model of Behavioral Prediction**

The Integrative Model of Behavioral Prediction van Fishbein en Yzer (2003) richt zich op het veranderen van overtuigingen die ten grondslag liggen aan de intentie om gedrag te vertonen. In Figuur 3 is dit model weergegeven. Hierin staan alle variabelen die invloed hebben op de intentie en het gedrag van mensen. De attitude, de waargenomen norm en de eigeneffectiviteit (met hun determinanten) hebben volgens Fishbein en Yzer (2003) direct invloed op de intentie om gedrag te vertonen (Hoeken, Hornikx & Hustinx, p. 42). De attitude van mensen is voor dit onderzoek één van de belangrijkste componenten die de intentie en het uiteindelijke gedrag beïnvloedt. Volgens Hoeken et al. (2012, p. 43) is een attitude: 'Een in het brein gepresenteerde evaluatieve houding ten opzichte van een concept.' In dit onderzoek gaat de attitude over de houding ten opzichte van het participeren in de communicatie met Waternet: vinden bewoners dit wenselijk of niet? Fishbein en Yzer (2003) zetten uiteen dat het belangrijk is om uit te zoeken wat de attitude van een groep precies is. Pas als dit in beeld is gebracht kun je communicatie inzetten om intenties en gedrag van mensen daadwerkelijk te veranderen (Fishbein & Yzer, 2003, p. 167).



**Figuur 3: Intergrative Model of Behavioral Prediction**

Voor dit onderzoek wordt dus ingegaan op de componenten attitude, intentie en gedrag. Deze begrippen lijken ook aan te sluiten bij de drie soorten betrokkenheid die eerder in dit hoofdstuk zijn gedefinieerd (zie Figuur 4).



**Figuur 4: Drie componenten uit de Intergrative Model of Behavioral Prediction die samenhangen met drie soorten betrokkenheid**

De attitude heeft betrekking op 'de overtuiging dat het gedrag positieve en negatieve consequenties kan hebben (kosten en baten kan hebben)' (Fishbein & Yzer, 2003, p. 166). Emotionele betrokkenheid gaat ook over positieve en negatieve overtuigingen, maar gaat vooral in op positieve en negatieve reacties van mensen over iets waar zij bij betrokken zijn. De intentie gaat, net als cognitieve betrokkenheid, over het bewust willen bereiken van gedrag. Zowel het gedrag (zoals Fishbein en Yzer (2003) dit bedoelen) als gedragsbetrokkenheid (zoals eerder in dit hoofdstuk werd gedefinieerd) gaan over het daadwerkelijk uitvoeren van het gedrag.

## **2.5 Onderzoeksvragen**

Om de adviesvraag van Waternet beter te kunnen onderzoeken zijn er hoofd- en deelvragen opgesteld. De adviesvraag geeft namelijk alleen het onderzoeksdoel aan, maar is geen goed te beantwoorden onderzoeksvraag.

### **Hoofdvraag**

Welke communicatiemiddelen lenen zich goed en minder goed voor het creëren van betrokkenheid bij bewoners tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?

### **Deelvragen doelen Waternet**

1a. Welke communicatiemiddelen worden er door Waternet gebruikt om met bewoners van de Amstelkade te communiceren en met welk doel?

1b. Wat voor informatie wordt er gedeeld door Waternet met bewoners van de Amstelkade en met welk doel?

### **Deelvragen wensen bewoners**

2a. Welke communicatiemiddelen willen bewoners van de Amstelkade gebruiken?

2b. Wat voor informatie willen bewoners van de Amstelkade ontvangen?

### **Deelvragen huidige situatie**

3a. In welke mate worden de doelen van Waternet nu gerealiseerd en aan welke communicatiemiddelen en informatie is dat te relateren?

3b. In welke mate worden de wensen van bewoners nu gerealiseerd en aan welke communicatiemiddelen en informatie is dat te relateren?

### **Deelvraag gewenste situatie**

4. Welke informatie kan het beste via welke communicatiemiddelen gedeeld worden om de betrokkenheid van de bewoners binnen de Amstelkade te vergroten?

### **3. Methode**

In dit onderzoek is er kwalitatieve informatie verzameld via een specifieke case study. Een case study is een goede methode om te gebruiken als je (Yin, 1994, p. 6):

- Een vraag wilt beantwoorden die begint met 'hoe' of 'welke' (in dit onderzoek begint de hoofdvraag met 'welke').
- Het gedrag van mensen tijdens het onderzoek niet wilt of kunt manipuleren.
- Een eigentijdse situatie (een situatie die zich in het heden afspeelt zoals de dijkverbetering Amstelkade) wilt onderzoeken.

Gezien de tijd die er was om dit onderzoek uit te voeren is ervoor gekozen om één dijkenproject verder uit te werken. Het onderzoeken van slechts één case maakt het natuurlijk moeilijk om te generaliseren over alle dijkenprojecten, maar vanuit deze case kunnen wellicht wel verwachtingen geformuleerd worden voor andere dijkverbeteringen. Het doel van dit onderzoek is dan ook niet om te kunnen generaliseren over alle dijkenprojecten, maar om meer inzicht te krijgen in de manier waarop betrokkenheid gecreëerd kan worden met behulp van de juiste informatie en communicatiemiddelen. En om te toetsen of de bestaande theorieën uit de onderzoeksliteratuur bruikbaar zijn voor dit soort onderzoek. In vervolgonderzoek kunnen andere dijkenprojecten onder de loep genomen worden om specifieke uitspraken te doen over deze projecten.

Deze case study is uitgevoerd op basis van triangulatie zodat het uiteindelijke advies voor Waternet vanuit verschillende hoeken wordt onderbouwd. Eerst is een literatuurstudie uitgevoerd, vervolgens is er kwalitatieve informatie verzameld aan de hand van interviews. Tot slot hebben bewoners van de Amstelkade een enquête ingevuld tijdens de kwantitatieve fase van dit onderzoek.

#### **3.1 Materiaal en deelnemers**

Een kenmerkende manier van informatieverzameling binnen een case study is het afnemen van interviews waarbij kwalitatieve informatie wordt verzameld (Yin, 1994, p. 8). In dit onderzoek zijn in twee rondes face-to-face acht topicinterviews afgenomen die ongeveer drie kwartier duurden. Vijf bewoners van de Amstelkade en drie medewerkers van Waternet werden geïnterviewd.

#### **Bewonersbrief**

De bewoners binnen het project dijkverbetering Amstelkade zijn met behulp van een brief geïnformeerd over het onderzoek. Deze brief is verstuurd vanuit Waternet. In deze brief werd aangekondigd dat de onderzoeker, een student van de Universiteit Utrecht, voor Waternet de

informatiebehoefte van bewoners wilde onderzoeken en hen zou kunnen benaderen voor een interview (zie Bijlage 2 voor de volledige brief).

### **Topicinterviews**

De medewerkers en bewoners zijn geïnterviewd aan de hand van een topicinterview. Voor de eerste ronde interviews zijn vanuit de literatuur de belangrijkste topics vastgesteld, maar er was ook ruimte voor de onderzoeker om door te vragen. De belangrijkste topics hadden betrekking op:

- Communicatiemiddelen
- Informatievoorziening en -behoefte
- Betrokkenheid

Voor de medewerkers en bewoners zijn verschillende topiclijsten opgesteld. Bij de medewerkers werd gevraagd naar de doelen van Waternet en naar achtergrondinformatie over het project. Daarnaast werd hen gevraagd hun functie te omschrijven (zie Bijlage 3 voor de topiclijst). De bewoners werd gevraagd naar hun wensen rondom communicatievoorziening en naar achtergrondinformatie (geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en beroep). Ook hen werd naar achtergrondinformatie over het project gevraagd (zie Bijlage 4).

### **3.2 Interviews**

Tijdens de eerste ronde interviews zijn drie medewerkers van Waternet geïnterviewd die betrokken zijn bij het project Amstelkade en twee bewoners die aan de Amstelkade wonen. De uitgewerkte interviews zijn na afloop ter validatie voorgelegd aan de medewerkers en de bewoners. De medewerkers zijn geselecteerd op basis van hun betrokkenheid bij de dijkverbetering:

- Karin Dijkstra is programmamanager en teamleider keringen. Dijkstra is vanuit Waternet de opdrachtgever voor de dijkverbetering binnen de Amstelkade. Zij houdt de vinger aan de pols op programmaniveau en controleert of alles binnen het project volgens planning verloopt.
- Willem Bogaard is projectleider en eindverantwoordelijke voor meerdere dijkverbeteringen. Ook voor het project dijkverbetering Amstelkade. Bogaard begeleidt de uitvoering en de voorbereiding van het project. Hij zorgt ervoor dat het project binnen de tijd en het budget uitgevoerd wordt en rapporteert hierover aan Karin. Bogaard is de derde projectleider op dit project en werkt sinds 2010 mee aan de dijkverbetering Amstelkade.

- Co Jonker is de directievoerder. Jonker houdt in opdracht van Bogaard toezicht in het veld en coördineert de dijkverbetering tijdens de uitvoering. Jonker is voor bewoners het gezicht en aanspreekpunt van Waternet voor kwesties rondom deze dijkverbetering.

De interviews met de drie medewerkers van Waternet verliepen goed. De medewerkers wilden graag een bijdrage leveren aan het onderzoek. De programmamanager praatte makkelijk en vertelde erg veel. Tijdens dit interview moest de onderzoeker soms bijsturen om weer terug te gaan naar de opgestelde topics. De projectleider gaf duidelijke en uitgebreide antwoorden. De directievoerder moest een paar keer aangespoord worden om meer te vertellen over een gespreksonderwerp. Elk interview duurde ongeveer drie kwartier. In Bijlage 5 staan de uitgewerkte interviews.

De bewoners zijn volgens een enkelvoudige aselechte steekproef gekozen. Idealiter wordt bij een dergelijk onderzoek gekozen voor een selecte steekproef waarbij de onderzoeker op aspecten als geslacht, leeftijd of opleidingsniveau selecteert. Dit leidt tot een zogenoemd 'maximum variation sample'. De onderzoeker kreeg van de directievoerder echter alleen een lijst met alle namen, adresgegevens en telefoonnummers van de bewoners aan de Amstelkade. In verband met privacy waren er verder geen gegevens beschikbaar over de bewoners. Daarom is er voor een aselechte steekproef gekozen. Niet van iedere bewoner was een telefoonnummer bekend (vier telefoonnummers ontbraken van de 86 huishoudens). Alleen de bewoners met telefoonnummer zijn meegenomen in de steekproef. Alle 82 telefoonnummers kregen een nummer toegewezen. Via een online tool werden random getallen getrokken. Het telefoonnummer dat bij het 'getrokken' nummer stond werd gebeld. Als een bewoner niet opnam werd met de tool een volgend nummer gegenereerd en werd weer het corresponderende telefoonnummer gebeld (de huishoudens waarbij niet werd opgenomen werden in de eerstvolgende steekproeftrekking weer meegenomen). Als bewoners opnamen vroeg de onderzoeker telefonisch toestemming om langs te komen voor een interview. Met bewoners die instemden werd een afspraak bij hen thuis ingepland. Bewoners die niet instemden met een interview werden bij een volgende trekking uit de steekproef verwijderd, net als de bewoners die al hadden ingestemd met het interview. Hieronder volgt een beschrijving van de eerste twee bewoners die instemden met een interview:

- Bewoner a: man, 69 jaar oud, gepensioneerd en opleidingsniveau bachelor.
- Bewoner b: man, 67 jaar oud, gepensioneerd en opleidingsniveau Its.

Het interview met bewoner a verliep goed. Deze man vertelde veel uit zichzelf en werkte graag mee aan het onderzoek. Het tweede interview verliep in het begin moeizaam, omdat de bewoner niet goed had begrepen dat de onderzoeker langskwam voor een interview. Hij dacht dat hij meer informatie zou krijgen over de dijkverbetering. Uiteindelijk was hij toch bereid om zich te laten interviewen. Beide interviews duurden ongeveer drie kwartier.

### **Tweede ronde interviews**

Voor de tweede interviewronde zijn nog eens drie bewoners geselecteerd aan de hand van een aselechte steekproef:

- Bewoner c: man, 47 jaar oud, werkend in de verpleging en opleidingsniveau bachelor.
- Bewoner d: man, 76 jaar oud, gepensioneerd en opleiding niet bekend.
- Bewoner e: man, 61 jaar oud, werkend als eigenaar van eigen bedrijf en opleidingsniveau lts.

Deze tweede ronde werd gehouden om met een aangepast topicformulier te kunnen interviewen (zie Bijlage 6 voor het gebuikte formulier). Uit de eerste vijf interviews met bewoners en medewerkers bleek namelijk dat er op enkele topics meer doorgevraagd moest worden. Deze onderwerpen werden meerdere keren genoemd en dat wees erop dat dit belangrijke onderwerpen konden zijn voor dit onderzoek. In de tweede ronde is bijvoorbeeld dieper ingegaan op welke informatie bewoners via welke communicatiemiddelen willen ontvangen en of zij vinden dat verschillende media ingezet moeten worden voor verschillende doelgroepen (meer informatie hierover is te vinden in het logboek in Bijlage 7).

Bewoner c vertelde veel uit zichzelf. Hij gaf aan dat hij graag meewerkte aan het onderzoek om zijn mening kenbaar te maken. De onderzoeker moest hierdoor tijdens het gesprek goed in de gaten houden dat er genoeg werd verteld over het topic dat werd bevraagd en dat het niet alleen maar ging over informatie die bewoner c zelf kwijt wilde. Bewoner d moest een aantal keren worden aangespoord om meer te vertellen over een topic. Daarnaast begreep hij sommige vragen niet goed, omdat hij bijvoorbeeld het begrip 'online' niet kende. Het interview met bewoner e duurde het minst lang van alle interviews (34 minuten). Ook bewoner e vertelde niet heel veel uit zichzelf, maar werkte graag mee aan dit onderzoek.

Het aantal interviews dat uiteindelijk met bewoners is afgenomen was afhankelijk van de hoeveelheid nieuwe informatie die verkregen werd. Na deze twee rondes met acht diepte-interviews is er niet veel nieuwe informatie binnenkomen. Daarom was het niet nodig om meer interviews af te nemen.

### 3. 3 Enquête

In de derde fase van het onderzoek is een enquête aan bewoners van de Amstelkade verstuurd. Hiermee is het advies dat is opgesteld aan de hand van de literatuurstudie en de interviews getest. Het doel van deze enquête was om erachter te komen wat de informatiebehoefte is van bewoners en om te toetsen of bewoners daadwerkelijk behoefte hebben aan het opgestelde advies. De enquête is naar alle 86 huishoudens binnen de Amstelkade verstuurd via de post. In een begeleidende brief werd uitgelegd dat bewoners de enquête gratis konden terugsturen via de bijgevoegde retourenveloppe met antwoordnummer. Ook stond daar een link in naar de online enquête waar bewoners de enquête desgewenst konden invullen. In Bijlage 8 staan de volledige brief en enquête weergegeven.

De enquête bestond uit drie onderdelen verdeeld over negentien vragen. Onderdeel één bestond uit acht meerkeuzevragen over de manier waarop bewoners informatie willen ontvangen van Waternet. Bijvoorbeeld:

*De planning van de dijkverbetering (langetermijnplanning en specifieke uitvoeringsdata) wil ik ontvangen via:*

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> <i>Bewonersavonden</i>                       | <input type="radio"/> <i>E-mail</i>                |
| <input type="radio"/> <i>Website</i>                               | <input type="radio"/> <i>Telefoon</i>              |
| <input type="radio"/> <i>Advertenties in de lokale krant</i>       | <input type="radio"/> <i>Digitale nieuwsbrief</i>  |
| <input type="radio"/> <i>Brieven</i>                               | <input type="radio"/> <i>Facebook</i>              |
| <input type="radio"/> <i>Huis-aan-huis folder</i>                  | <input type="radio"/> <i>Keukentafelgesprekken</i> |
| <input type="radio"/> <i>Twitter</i>                               |  |
| <br>   |  |
| <input type="radio"/> <i>Ik wil deze informatie niet ontvangen</i> |  |
| <input type="radio"/> <i>Anders, namelijk:</i>                     |  |

.....

In het tweede onderdeel werden zes stellingen bevroegd waarop bewoners met behulp van een vijfpunts likertschaal konden antwoorden. Bijvoorbeeld:

*Ik voel mij betrokken bij de dijkwerkzaamheden die Waternet binnen de Amstelkade uitvoert.*

- Helemaal mee eens*
- Mee eens*
- Niet mee eens / niet mee oneens*
- Mee oneens*
- Helemaal mee oneens*



In het derde onderdeel werden vijf vragen gesteld. Drie achtergrondvragen over geslacht, leeftijd en opleidingsniveau en twee vragen waarbij bewoners gevraagd werd om Waternet een rapportcijfer te geven voor de algemene prestaties binnen het project (de dijkverbetering Amstelkade) en voor de communicatie.

Het responsepercentage bedroeg 25,6%. Er is geen reminder uitgestuurd naar de bewoners om de respons te verhogen. Hier was geen ruimte meer voor binnen het tijdsbestek waarin dit onderzoek is uitgevoerd. In totaal hebben 22 bewoners de enquête ingevuld. Achttien enquêtes kwamen terug via de post en vier online (via de online tool SurveyMonkey). Drie bewoners hebben hun leeftijd niet ingevuld en één bewoner vulde zijn of haar opleidingsniveau niet in. Deze bewoners vulden wel alle enquêtevragen in en zijn daarom toch meegenomen in de analyse. De leeftijden van de bewoners die de enquête terugstuurden varieerden tussen de 40 en 81 jaar ( $G = 62.58$   $SD = 11.2$ ). 72.7% van hen was man (zestien) en 27.3% was vrouw (zes). Van de respondenten hebben vier een wo-opleiding afgerond (18.2%). Zes hebben een hbo- (27.3%), zes een mbo- (27.3%), twee een havo- of vwo- (9.1%) en twee een mavo- of vmbo-opleiding (9.1%) afgerond. Eén respondent heeft (4.5%) het lager basisonderwijs afgerond.

## **4. Resultaten**

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken die zijn verzameld aan de hand van interne documenten van Waternet over de communicatie met bewoners, de interviews met werknemers van Waternet en de interviews met bewoners van de Amstelkade.

### **4.1 Deelvragen doelen Waternet**

*1a. Welke communicatiemiddelen worden er door Waternet gebruikt om met bewoners van de Amstelkade te communiceren en met welk doel?*

*1b. Wat voor informatie wordt er gedeeld door Waternet met bewoners van de Amstelkade en met welk doel?*

#### **Communicatiemiddelen**

Uit de interviews werd duidelijk dat niet alle uitingen die in de toolkit van Waternet (Bijlage 1) staan even consequent worden toegepast tijdens ieder dijkenproject. Ook worden er communicatiemiddelen gebruikt die niet in de toolkit staan opgenomen (zoals e-mail of telefoon). Waternet heeft tot nu toe de volgende communicatiemiddelen ingezet om met bewoners van de Amstelkade te communiceren tijdens de dijkverbetering:

- Bewonersavonden
- Website

- Keukentafelgesprekken
- Advertenties in lokale krant
- Bewonersbrieven
- E-mail
- Telefoon

In de toolkit staan ook communicatiemiddelen die niet in de interviews zijn genoemd:

- Twitterberichten
- Persberichten
- Nieuwsbrieven
- Folders

Twitter wordt bijvoorbeeld niet gebruikt. Dat werd duidelijk uit de interviews met medewerkers van Waternet en de bewoners. Persberichten, nieuwsbrieven en folders werden door geen van de geïnterviewde mensen genoemd. In sommige interviews werden Facebook en WhatsApp ook nog als mogelijke communicatiemiddelen besproken. Deze middelen komen niet voor in de toolkit en worden momenteel ook niet gebruikt door Waternet binnen de Amstelkade.

### **Informatie**

Waternet deelt net voor de uitvoering van een dijkenproject algemene informatie over de dijkverbetering. Wat staat er te gebeuren? Hoe worden de werkzaamheden uitgevoerd? Wat is de globale planning? Met deze informatie moeten bewoners overtuigd worden van de noodzaak van de dijkverbetering. Tijdens de uitvoering richt de informatie zich meer op het informeren over de start van verschillende werkzaamheden en het beantwoorden van vragen van bewoners. De projectleider merkt dat sommige communicatiemiddelen zich beter lenen voor het delen van bepaald soort informatie dan andere. Daarom wordt op de website bijvoorbeeld een nieuwsbericht geplaatst over het verloop van de werkzaamheden, terwijl het beantwoorden van vragen gebeurt met behulp van een e-mail, telefoongesprek of face-to-face gesprek.

### **Doel**

Waternet zet deze communicatiemiddelen en informatie in om bewoners te informeren, overtuigen en om betrokkenheid te creëren tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering.

In het vervolg van deze paragraaf zal aan de hand van de interviews met werknemers van Waternet per communicatiemiddel besproken worden welke informatie er wordt gedeeld en met welk doel. Daarnaast wordt, voor zover dat duidelijk werd uit de interviews, besproken wat de werknemers van het communicatiemiddel vinden.

### **Bewonersavonden**

Bewonersavonden zijn informatiebijeenkomsten met meerdere bewoners tegelijkertijd. Deze avonden worden gehouden wanneer er een nieuwe stap wordt gemaakt in de voortgang van de dijkverbetering. Uit de documenten van Waternet blijkt dat het eerste communicatiemoment van Waternet met bewoners van de Amstelkade dateert uit 2005. In Tabel 1 staat weergegeven wanneer de bewonersavonden hebben plaatsgevonden. Ook wordt kort omschreven wat er tijdens deze avonden is verteld.

De bewonersavonden worden erg gewaardeerd door de medewerkers van Waternet. Uit de interviews blijkt dat men deze vooral belangrijk vindt, omdat het zorgt voor direct contact met bewoners. De bewonersavonden worden ook goed bezocht. Bij Waternet leeft daarom de gedachte dat er vanuit de bewoners veel behoefte is aan één op één contact. Tijdens deze avonden worden de plannen van de dijkverbetering toegelicht. Daarnaast wordt de aannemer voorgesteld en kunnen bewoners zien wie het aanspreekpunt is vanuit Waternet tijdens de uitvoering (de opzichter of de directievoerder). Het doel van deze avonden is dat de bewoners weten wat hen te wachten staat tijdens de uitvoeringfase van de dijkverbetering en dat ze weten bij wie ze kunnen aankloppen als er problemen zijn. De directievoerder vindt bewonersavonden een belangrijk middel om tot gedeeld begrip te komen:

‘Dan raak je met mensen in gesprek. Als je alleen de webpagina hebt, dan vertaalt iedereen die voor zichzelf. Bewoners maken daar dan zelf een beeld van. Die kan dat dan niet toetsen aan het beeld dat wij hebben. Op een bewonersavond doen wij ons verhaal. Dat is toch anders dan een tekeningetje op de site. En dan ontstaat er interactie. Pas dan krijg je ook boven water of iemand toch ergens een verkeerd beeld bij heeft gevormd.’ (Bijlage 5, p. 37)

**Tabel 1: Overzicht van data en invulling bewonersavonden Amstelkade**

<b>Datum</b>	<b>Invulling</b>
November 2005	Eerste toelichting projectplannen en ruimte voor bewoners om vragen te stellen.
Maart 2008	Toelichting planning van het project met behulp van tekeningen, starnotitie en juridische procedures. Daarnaast zijn schriftelijke vragen beantwoord en was er ruimte voor bewoners om vragen te stellen.
Oktober 2012	Aan de hand van een PowerPoint werd informatie gegeven over de dijkverbetering algemeen, specifieke oplossingen, de uitvoering, het weghalen van bomen, de bereikbaarheid en de globale planning. Gedurende de avond was er de gelegenheid om vragen te stellen.
April 2013	Geven van extra informatie over het plan, de inspraakmogelijkheden, wat Waternet de komende periode gaan doen en toelichten wat bewoners ervan merken. Tijdens de avond was er gelegenheid tot het stellen van vragen.
Oktober 2013	Plenair inhoudelijke informatie over de stand van zaken van het project. Tijdens het plenaire gedeelte was er gelegenheid tot het stellen van vragen. Hierna konden bewoners terecht bij verschillende informatiekramen voor individuele vragen.
Februari 2014	Presentatie over de start van de uitvoering. Informatie gegeven over de volgende onderdelen van de uitvoering: de dijkverbetering, kabels en leidingen, omleidingsroutes, planning, contactpersonen. Tot slot was er gelegenheid om individuele vragen te stellen.

### **Website**

Op de website is een projectpagina ingericht voor elke dijkverbetering die vooral bedoeld is als naslagwerk voor bewoners. Ook de Amstelkade heeft een eigen projectpagina ([www.waternet.nl/projecten/dijkverbetering-amstelkade](http://www.waternet.nl/projecten/dijkverbetering-amstelkade)). Op de projectpagina staat wat Waternet gaat doen, waarom en hoe Waternet de dijkverbetering gaat uitvoeren en de planning. Ook staan er actuele nieuwsberichtjes rondom de dijkverbetering, omleidingsroutes en naslagwerken van bijvoorbeeld presentaties die gebruikt zijn tijdens bewonersavonden. Als er nieuwe informatie beschikbaar is over de dijkverbetering, dan wordt de projectpagina volgens de projectleider zo snel mogelijk bijgewerkt.

Alle drie de geïnterviewde medewerkers van Waternet denken dat bewoners niet elke dag op de website kijken. De projectleider en directievoerder vragen zich af of er überhaupt veel gebruik wordt gemaakt van de website. Ze vinden de website geschikt om algemene projectinformatie op te zetten waar mensen later nog eens naar kunnen kijken. De programmamanager denkt dat een website minder geschikt is als je acute dingen wilt communiceren tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering, omdat de functionaliteiten van de website het niet toelaten dat informatie snel wordt overgebracht. Bewoners krijgen bijvoorbeeld geen melding als er een nieuw bericht op de website staat. Een communicatiemiddel dat bewoners laat weten of zij een nieuw bericht hebben ontvangen (bijvoorbeeld e-mail of Facebook) zou volgens de programmamanager beter geschikt zijn voor acute informatie. De website is volgens de projectleider niet het enige communicatiemiddel dat gebruikt kan worden om bewoners te informeren. In sommige dijkprojecten merkt hij namelijk dat bewoners niet altijd snel genoeg internet hebben om de documenten van de site makkelijk te downloaden. Daarom moeten sommige documenten ook in papieren versies aangeboden worden.

### **Keukentafelgesprekken**

Keukentafelgesprekken worden vooral voorafgaand aan de uitvoering van de dijkverbetering ingezet om persoonlijke afspraken te maken met bewoners over de uitvoering aan en rondom het perceel. Ook worden de keukentafelgesprekken ingezet om geschillen op te lossen. Op dit moment vinden de laatste keukentafelgesprekken plaats voordat de uitvoering van start gaat. De projectleider vindt keukentafelgesprekken erg waardevol op het moment dat iemand van Waternet een discussie heeft met een bewoner:

'Ik merk met mails. Als je met iemand een dispuut hebt, dan wordt het vaak verkeerd uitgelegd. Als je iemand aan de telefoon hebt, dan kun je toch meer de nuances eruit halen. Dat werkt in sommige gevallen beter. Als je echt een persoonlijke discussie hebt, dan is het hoe persoonlijker hoe beter.' (Bijlage 5, p. 31)

### **Advertenties lokale krant**

Een bericht in de lokale krant wordt alleen door de projectleider genoemd als communicatiemiddel. Uit de toolkit blijkt inderdaad dat dit middel wordt ingezet tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering. Advertenties worden in de lokale krant geplaatst om mensen te informeren over de start van de dijkverbetering. Bewoners worden hier ook per bewonersbrief, via de website en tijdens bewonersavonden over geïnformeerd. De advertenties worden geplaatst om bewoners nogmaals op de hoogte te stellen of om

mensen te bereiken die deze informatie toch hebben gemist. Uit de documenten van Waternet blijkt dat er inderdaad één advertentie is geplaatst in de lokale krant om de start van de uitvoeringsfase van de dijkverbetering aan te kondigen (in februari 2014).

### **Bewonersbrieven**

Via bewonersbrieven worden mensen tijdens de uitvoeringsfase uitgenodigd om deel te nemen aan een bewonersavond. Of ze worden gebruikt om mensen van andere gebeurtenissen rondom de uitvoering op de hoogte te stellen. Uit de documenten van Waternet blijkt dat er tot nu toe zeventien brieven zijn verstuurd naar bewoners van de Amstelkade. De eerste brief die is verstuurd vanuit Waternet is een uitnodiging voor een bewonersavond over de dijkverbetering en dateert uit 2005. De directievoerder vindt brieven sturen een fijne manier om mensen te informeren. De programmamanager zou in de uitvoeringsfase van een dijkverbetering graag iets meer gebruikmaken van social media dan op dit moment wordt gedaan binnen dijkenprojecten:

‘Daarnaast vind ik wel dat we wat meer met Facebook en Twitter kunnen gaan doen. Bijvoorbeeld een Facebook-pagina aanmaken. Daar kun je heel snel dingen opzetten. Bijvoorbeeld: ‘De asfaltmachine is kapot. We kunnen de komende twee dagen niet werken.’ Dat is er snel op te zetten. Als je een brief gaat sturen, dan ben je zo weer een dag verder.’ (Bijlage 5, p. 7)

De projectleider en de directievoerder twijfelen aan de inzet van Facebook en Twitter. Zij denken dat bewoners van de Amstelkade het niet zullen gebruiken vanwege de hoge leeftijd die de bewoners over het algemeen hebben. Zelf hebben de projectleider en de directievoerder ook weinig ervaring met deze media. Als Waternet Facebook en Twitter gaat inzetten, dan lijkt het hen een goed idee als een aannemer het beheer van deze pagina's op zich neemt. De aannemer staat namelijk dicht bij de werkzaamheden en kan sneller nieuwe informatie delen dan iemand die niet in het werkveld aanwezig is. In een ander dijkverbeteringsproject is het al eens voorgekomen dat de aannemer een Facebook-pagina had opgericht en beheerde tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering en dat was goed bevallen volgens de projectleider.

### **E-mail**

Vooraf de directievoerder e-mailt met bewoners. Via de e-mail stuurt hij, voordat de uitvoering begint, contracten op die voor bewoners zijn opgesteld. Daarin staat precies beschreven wat de afspraken zijn voor het eigendom van de bewoner. Daarnaast kan het

voorkomen dat de directievoerder met de bewoners mailt om antwoord te geven op korte vragen of verzoeken. De directievoerder vindt e-mail een fijn medium om mensen mee te informeren. Volgens hem zijn er weinig bewoners binnen de Amstelkade die geen e-mail hebben. Ook de programmamanager vindt e-mail een goed medium. Volgens haar zou Waternet via de e-mail eenvoudig eens per week een update kunnen sturen over het verloop van de dijkverbetering.

## **Telefoon**

De telefoon staat niet in de dijkentoolkit genoemd, maar wordt wel gebruikt voor communicatie met bewoners. Dit medium wordt vooral gebruikt om persoonlijke afspraken met bewoners te maken. De directievoerder belt bijvoorbeeld naar bewoners om een keukentafelgesprek in te plannen. Verder wordt er niet veel informatie gedeeld via dit communicatiemiddel. Er wordt geen gebruikgemaakt van andere functionaliteiten die een smartphone bieden (bijvoorbeeld applicaties als WhatsApp of een aparte applicatie voor de dijkverbetering). De programmamanager zou applicaties een waardevolle toevoeging vinden aan de communicatiemiddelen die Waternet gebruikt:

‘Dan ga je als organisatie gewoon met de tijd mee.’ (Bijlage 5, p. 8)

De projectleider en directievoerder twifelen aan de inzet van WhatsApp. Zij hebben beiden niet veel ervaring met dit medium en weten daarom niet of dit een handig communicatiemiddel is. De projectleider:

‘Ik ken WhatsApp niet zo goed. Vanuit mij is daar niet zoveel behoefte aan. Misschien vanuit andere mensen wel, maar ik weet wel dat zulke dingen een enorme belasting kunnen worden om erbij te doen naast de werkzaamheden.’ (Bijlage 5, p. 28)

## **4.2 Deelvragen wensen bewoners**

*2a. Welke communicatiemiddelen willen bewoners van de Amstelkade gebruiken?*

*2b. Wat voor informatie willen bewoners van de Amstelkade ontvangen?*

## **Communicatiemiddelen**

Niet iedere bewoner wil dezelfde communicatiemiddelen gebruiken. Dat is afhankelijk van de persoonlijke situatie en voorkeur van de bewoner. Twee mensen zeggen expliciet dat de communicatiemiddelen wel hetzelfde moeten blijven voor de hele doelgroep. Eén bewoner zegt expliciet dat er niet aan ouderen voorbij gegaan moet worden en dat Waternet niet alles

online moet gaan communiceren. De communicatiemiddelen die bewoners van de Amstelkade willen gebruiken zijn (tussen haakjes staat hoeveel van de vijf bewoners een medium hebben genoemd als voorkeursmedium):

- Bewonersavonden (1x)
- Website (2x)
- Advertenties in lokale krant (1x)
- Bewonersbrieven (4x)
- E-mail (3x)
- Telefoon (2x)
- Digitale nieuwsbrieven (2x)
- Facebook (1x)
- Huis-aan-huis-folders (2x)

### **Informatiebehoefte**

Bewoners van de Amstelkade willen heel graag weten op welke exacte datum de dijkverbetering gaat starten. Daarnaast willen ze informatie die persoonlijke betrekking op hen heeft. Bijvoorbeeld of ze overlast zullen hebben van de werkzaamheden en of ze moeten omrijden vanwege een wegafsluiting. Bewoner a:

‘Zodra het over persoonlijke bezittingen gaat ben ik zeer betrokken. Ik wil precies weten wat er gebeurt.’ (Bijlage 5, p. 17)

Ook geven een paar bewoners aan dat ze graag willen dat mensen die werkzaamheden gaan uitvoeren in hun tuin eerst even aanbellen om te laten weten dat ze er zijn. Bewoner a:

‘Ineens zie je daar mensen op jouw steiger lopen. Ze kunnen gewoon even aanbellen en zeggen: ‘Mevrouw we moeten dit even bekijken, want we moeten een berekening maken.’ (Bijlage 5, p. 13)

Bewoner b wil als enige weten met welke materialen en hoe ze de dijkverbetering gaan uitvoeren. Bewoner c geeft aan eens in de acht weken via een e-mail of huis-aan-huis folder een update te willen ontvangen over de werkzaamheden tijdens de dijkverbetering.

Op dit moment is de attitude van bewoners niet erg positief. Waternet wordt gezien als een ambtelijk apparaat dat veel geld uitgeeft aan onnodige zaken. Deze mening komt vooral voort uit het feit dat het dijkenproject al veel te lang duurt en dat de plannen voor de dijk (volgens bewoners) steeds veranderen. Bij de directievoerder is het bekend dat het beeld van de bewoners over Waternet redelijk negatief is:



'De eerste bewonersavond dateert uit 2006 of 2007. Toen zou er eigenlijk direct begonnen worden. Alleen was men toen wat ambitieus en heeft het bijna vijf jaar stilgelegen. Toen is in één keer de stekker eruit getrokken en heel slecht naar de bewoners gecommuniceerd waarom er ineens niets meer gebeurde.' (Bijlage 5, p. 35)

Daar heeft Waternet nu veel last van volgens de directievoerder, omdat bewoners inderdaad aangeven zich minder betrokken te voelen bij Waternet. Een bewoner zei hierover:

'Nee. Ik voel me niet zo betrokken bij de organisatie. Als je tien jaar geleden zegt dat er binnen enkele jaren een plan moet komen en dat de dijkverhoging plaats moet vinden en als er dan na tien jaar nog steeds niets gebeurd is, dan raakt mijn betrokkenheid wel een beetje weg. Want dan neem ik je niet echt serieus.' (Bijlage 5, p. 62)

Volgens de directievoerder kan Waternet de betrokkenheid verhogen door vanaf nu heel duidelijk te communiceren naar bewoners en door de gemaakte afspraken na te komen. Daarnaast is het volgens hem belangrijk om terugkoppeling te geven aan bewoners over de status van het project.

### **Bewonersavonden**

Bewoners van de Amstelkade vinden het nuttig dat het verbeteringsplan voor de dijk wordt gepresenteerd. Bewoners vinden dat Waternet tijdens bewonersavonden algemeen moet vertellen wat er gaat gebeuren tijdens de dijkverbetering, mensen gerust moet stellen en beeldend weer moet geven wat er staat te gebeuren in eenvoudige taal:

'Visualiseren. Waternet moet wel kort en eenvoudig aangeven waarom ze bepaalde dingen doen. Waternet moet dat heel duidelijk begeleiden en de regie over het gesprek houden. Mensen willen zien waar ze aan toe zijn en desnoods een artist impression zien. Bijvoorbeeld dat je heel duidelijk laat zien dat er aan de overkant een boulevard of een passantenhaven komt.' (Bijlage 5, p. 43)

Tijdens de laatste bewonersavonden werd er volgens twee bewoners niets nieuws verteld, daardoor zijn er volgens hen ook meerdere bewoners die niet meer naar deze avonden gaan. Bewoners willen dus vooral een bewonersavond als er nieuwe informatie wordt verteld. Uit de interviews blijkt ook dat niet alle bewoners naar de bewonersavonden toe

kunnen, omdat sommigen (oude bewoners) slecht ter been zijn. Eén van de bewoners vindt bij mensen thuis langsgaan (een keukentafelgesprek) daarom effectiever. Dan kan Waternet iedereen direct persoonlijk vertellen wat er gaat gebeuren.

### **Website**

Vier van de vijf bewoners geven aan weleens op de website van Waternet te kijken voor informatie over de dijkverbetering. Zij vinden het een goede manier om geïnformeerd te worden en zijn geïnteresseerd in de informatie die op de website verschijnt. Toch wordt hier ook weer gezegd door een bewoner (a):

‘Niet iedereen is online te bereiken dus je kunt het niet alleen online zetten.’ (Bijlage 5, p. 14)

En bewoner c:

‘Ik heb veel op de site van Waternet zitten te kijken, maar ik ben wel iemand die erg internet minded is. Heel veel mensen in deze buurt hebben of geen computer of ze kijken niet op de site.’ (Bijlage 5, p. 41)

De oudste geïnterviewde bewoner (d) heeft nog nooit op de website gekeken. Hij vindt zichzelf te oud om dat allemaal onder de knie te krijgen:

‘Ik ben nog nooit op de website van Waternet geweest. Ik e-mail wel, maar ik ben te oud om dat helemaal goed te beheersen. Dat is voor ons geen doen. Ik vind de informatie die ik krijg via brieven en bewonersavonden wel voldoende. Als het moet, dan kan het. Maar ik doe er eigenlijk heel weinig mee.’ (Bijlage 5, p. 51-52)

### **Advertenties in lokale krant**

Bewoner c denkt dat mensen in de omgeving een nieuwsbericht in de lokale krant wel zullen waarderen, omdat de meeste ouderen deze krant lezen en dus op deze manier op de hoogte kunnen blijven van de werkzaamheden. De andere bewoners hebben dit communicatiemiddel niet genoemd als gewenst communicatiemiddel. Bovendien noemde geen van de geïnterviewde bewoners dit medium toen hen werd gevraagd via welke communicatiemiddelen ze tot nu toe door Waternet zijn geïnformeerd over de dijkverbetering.

## **Bewonersbrieven**

Bij bewoners a en c is niet gevraagd naar hun mening over bewonersbrieven die zij van Waternet ontvangen. Bewoners b en d hebben niet veel aan te merken op de bewonersbrieven. Het is wel opvallend dat alle bewoners vinden dat bewonersbrieven verstuurd moeten blijven, omdat anders aan de ouderen voorbij wordt gegaan. Waternet kan volgens hen niet volledig digitaal gaan met de communicatiemiddelen, omdat een groot gedeelte van de bewoners dan niet bereikt wordt. Bewoner e heeft een hele negatieve houding ten opzichte van de brieven van Waternet. Hij gooit de bewonersbrieven van Waternet de prullenbak in, omdat hij niet vertrouwt op data die Waternet noemt. Bewoner e:

‘Ik heb afgeleerd om af te gaan op geluiden van Waternet als ze zeggen dat ze langskomen, want meestal loopt dat toch weer uit.’ (Bijlage 5, p. 56)

## **E-mail**

Alle vijf de geïnterviewde bewoners gebruiken e-mail in het dagelijks leven. Bewoners a, b, c en e vinden dit heel makkelijk en prettig werken. De oudste geïnterviewde bewoner (d) zegt er wel mee te kunnen werken als het moet, maar dat hij er verder weinig mee doet. Er wordt wederom door bewoners gezegd dat niet iedereen online te vinden is, dus dat bewoners ook nog per post geïnformeerd moeten worden. Bewoner a vindt e-mail een makkelijk medium voor terugkoppeling en reproductie:

‘Online e-mail werkt heel goed. Je kunt het lezen in plaats van een gesprek. Dan is het geweest en probeer het dan maar eens te reproduceren. Dat is moeilijk. Online staat het er keurig in. Net als dat je een brief krijgt, zo is het online ook. Online kun je ook makkelijker terugkoppelen en reageren. Dat doe je makkelijker online dan met een brief. Gewoon met een e-mail.’ (Bijlage 5, p. 14)

## **Telefoon**

Alle bewoners geven aan dat zij af en toe een telefoongesprek voeren met iemand van Waternet. Bijvoorbeeld om een afspraak in te plannen of om een vraag te stellen over de dijkverbetering. Zij vinden het een geschikt communicatiemiddel om voor dit soort informatie-uitwisseling te gebruiken. Bewoners b, c en e hebben een smartphone. Twee daarvan zouden beslist geen applicatie downloaden voor de communicatie met Waternet. Daarnaast vinden bewoners WhatsApp geen geschikt middel om te communiceren met Waternet. Dit vinden zij meer een medium om met bekenden te communiceren. Bewoner e ziet het

bovendien niet zitten, omdat hij bang is om dan van de hele buurt reacties te krijgen in één WhatsApp-groep:

‘Niet een WhatsApp-groep waarin iedereen kan antwoorden. Dan krijg ik dus elke dag 50 tot 500 antwoorden en opmerkingen van iedereen over WhatsApp.’ (Bijlage 5, p. 59)

### **Digitale nieuwsbrief**

Bewoners a en c geven aan wel een digitale nieuwsbrief te willen ontvangen over de werkzaamheden tijdens de uitvoeringsfase van de dijkverbetering binnen de Amstelkade. In deze nieuwsbrief zou dan een update kunnen staan over de gang van zaken tijdens de werkzaamheden met bijvoorbeeld wat foto's erbij. Deze bewoners twijfelen wel of dit de handigste manier is om alle bewoners op de hoogte te houden. Een offline versie in de vorm van een huis-aan-huis folder zou volgens bewoner c beter werken als Waternet direct alle bewoners wil bereiken.

### **Facebook**

Slechts één bewoner (c) gaf aan dat hij Facebook gebruikt en het een prettig medium zou vinden om informatie te ontvangen over de uitvoeringsfase van de dijkverbetering. Hij staat positief tegenover het gebruik van Facebook, omdat het medium de mogelijk geeft om snel en beeldend informatie over te brengen. Deze bewoner gaf aan dat andere bewoners binnen de Amstelkade hier waarschijnlijk niet veel mee deden. Uit de interviews met bewoners a, b, d en e bleek inderdaad geen behoefte te zijn aan het gebruik van Facebook tijdens de uitvoering van de dijkverbetering. Bewoner a geeft aan bang te zijn voor zijn privacy, omdat hij hier waarschuwingen over hoort in het nieuws.

### **Huis-aan-huis folder**

Aan bewoners a en b is niet gevraagd wat zij van een huis-aan-huis folder vinden, omdat dit in het derde interview pas werd aangedragen als optioneel medium. Bewoner c zei hierover dat de gemiddelde bewoner van de Amstelkade gewoon een A4tje in de bus wil krijgen om uit te pluizen:

‘Ik denk dat dat hier beter werkt dan alleen maar een e-mailtje sturen. Maar dat is voor iedereen natuurlijk heel persoonlijk. Mij kun je gewoon een e-mail sturen, maar ja dat onderscheidt wil je liever niet maken denk ik.’ (Bijlage 5, p. 47)

Ook bewoner e denkt dat veel mensen in de buurt een huis-aan-huis folder zullen waarderen, omdat iedereen op de hoogte wil blijven en wil weten wanneer de dijkverbetering klaar is. Hij denkt zelfs dat het beter werkt dan een e-mail sturen.

#### **4.3 Deelvragen huidige situatie**

*3a. In welke mate worden de doelen van Waternet nu gerealiseerd en aan welke communicatiemiddelen en informatie is dat te relateren?*

*3b. In welke mate worden de wensen van bewoners nu gerealiseerd en aan welke communicatiemiddelen en informatie is dat te relateren?*

#### **Doelen Waternet**

In paragraaf 4.1 kwam aan de orde dat Waternet communicatiemiddelen en informatie inzet om bewoners te informeren, overtuigen en om betrokkenheid te creëren tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering. In het vervolg van dit hoofdstuk zal besproken worden in hoeverre Waternet deze drie doelen bereikt en of de wensen van bewoners aan de Amstelkade gerealiseerd worden.

#### **Informeren**

Uit de interviews met bewoners blijkt dat het Waternet deels is gelukt om bewoners te informeren over de dijkverbetering. Bewoners zijn over het algemeen goed op de hoogte van de werkzaamheden die in de directe woonomgeving en aan hun perceel zullen plaatsvinden. Dat is vooral te danken aan de bewonersavonden waarin de plannen voor de dijkverbetering worden toegelicht. Waternet is er helaas niet in geslaagd om bewoners goed te informeren over het moment waarop de werkzaamheden uitgevoerd gaan worden. Volgens de directievoerder is het voor Waternet niet altijd mogelijk om de exacte data te communiceren naar bewoners. Deze data kunnen namelijk niet altijd specifiek vastgelegd worden. Waternet doet er dan ook goed aan om niet zomaar een datum te prikken. Het gevaar hiervan is dat de geloofwaardigheid van de organisatie aangetast wordt op het moment dat een datum toch niet klopt. Waternet moet om bewoners optimaal te informeren, waar mogelijk, bekende data zo snel mogelijk bekend maken. Daarnaast is het goed om bewoners regelmatig terugkoppeling te geven om de attitude van bewoners positief te beïnvloeden. De directievoerder geeft dit aan tijdens het interview:

'Ik denk dat iedereen het heel belangrijk vindt dat, op het moment dat je in gesprek bent, je regelmatig iets van je laat horen. En daar kunnen we nog wel wat in verbeteren. Als ik bijvoorbeeld met iemand bezig ben om die bewonersafspraken op

papier te krijgen, dan moet ik daar ook op doorpakken. En dat je, als je er eenmaal aan begonnen bent, het concept naar ze opstuurt. Dan moet je eigenlijk na een week even bellen. Van joh ik het opgestuurd. Wat vind je ervan? En dat je het niet laat versloffen. Dat wil nog weleens gebeuren.’ (Bijlage 5, p. 35)

Uit de interviews met bewoners blijkt ook dat ze dit soort terugkoppeling soms missen. Om bewoners nog beter te informeren kan Waternet dus vaker terugkoppeling geven.

### **Overtuigen**

Waternet is er goed in geslaagd om de bewoners te overtuigen van de noodzaak van de dijkverbetering. De bewoners hebben wel het één en ander aan te merken op de organisatie, maar alle bewoners zijn ervan overtuigd dat de dijkverbetering noodzakelijk is. Niet alleen voor hun eigen veiligheid, maar ook voor de veiligheid van het achterland. Aan welke informatie en communicatiemiddelen van Waternet dat te linken is, wordt niet direct duidelijk uit de interviews. Natuurlijk wordt op bewonersavonden de noodzaak toegelicht. Ook in het dijkverbeteringsplan Amstelkade die de bewoners online kunnen vinden staat de noodzaak van de dijkverbetering beschreven. De meeste mensen binnen dit gebied wonen hier echter al jaren. Sommigen hebben zelfs meerdere dijkverbeteringen meegemaakt. Het is niet ondenkbaar dat bewoners hierdoor zo bewust zijn van de noodzaak van de dijkverbetering.

### **Betrokkenheid**

Uit de interviews blijkt dat bewoners vooral betrokken zijn bij de werkzaamheden. Die betrokkenheid uit zich in het feit dat bewoners aan de Amstelkade zeggen dat ze er echt bij gaan staan op het moment dat de werkzaamheden uitgevoerd worden. Bewoner a:

‘Ik ga er echt bijstaan, want ik heb nog nooit een uitvoerder meegemaakt die doet wat hij zegt.’ (Bijlage 5, p. 12)

Bewoner b:

‘Ik ben er zelf bij. Ik ben sinds een half jaar gepensioneerd, dus ik sta er bovenop.’  
(Bijlage 5, p. 20)

Bewoner d:

‘Ik ben hier en dan hou ik het in de gaten.’ (Bijlage 5, p. 53)

Bewoners zijn waarschijnlijk zo betrokken, omdat de dijkverbetering direct invloed heeft op hun eigendom. Bewoners hebben via bewonersavonden en keukentafelgesprekken van Waternet informatie gekregen over hun persoonlijke situatie. Daar zijn de bewoners in geïnteresseerd en alle geïnterviewde bewoners weten goed wat er te gebeuren staat voor hun eigen deur.

Bij Waternet voelen de bewoners van Amstelkade zich niet erg betrokken. De attitude van bewoners is dan ook niet echt positief. Bewoners vinden de werkzaamheden van de organisatie wel belangrijk, maar de betrokkenheid is afgenomen door de duur van het project. De doorlooptijd is inmiddels ongeveer acht jaar. In 2006 zou al begonnen worden met de werkzaamheden, maar nu is Waternet nog steeds bezig. Waarom? Dat weten bewoners niet. In het verleden is de communicatie naar bewoners namelijk niet altijd netjes afgehandeld door projectmedewerkers. Daar hebben de projectleider en de directievoerder nu last van, omdat de bewoners sceptisch zijn. De bewoners geven wel aan dat ze al positiever zijn over de communicatie van Waternet dan voorheen. Ze zijn vooral heel tevreden over de aanpak van de directievoerder tijdens de bewonersavonden en de keukentafelgesprekken. Bewoner b:

‘Die weet tenminste waar hij over praat. En als ik iemand aan tafel heb, dan moet hij weten waar hij over praat.’ (Bijlage 5, p. 23)

In het verleden zijn er volgens de geïnterviewde bewoners niet altijd capabele mensen door Waternet ingezet voor keukentafelgesprekken.

### **Wensen bewoners**

Bewoners zijn over het algemeen tevreden over de informatie die ze van Waternet ontvangen. Ze willen aanvullend nog concrete data weten wanneer de dijkverbetering plaats gaat vinden en wanneer Waternet bij hun voor de deur aan de slag gaat. Ze zijn namelijk vooral geïnteresseerd in informatie die persoonlijk betrekking op hen heeft. Bewoners willen ook graag een berichtje ontvangen als uitvoerders van de werkzaamheden bijvoorbeeld in de tuin bezig gaan. Verder zeggen bewoners geen behoefte te hebben aan nog meer informatie dan ze op dit moment krijgen. Ook werd duidelijk dat de voorkeur die bewoners hebben voor communicatiemiddelen niet helemaal gelijk is aan de middelen die op dit moment door Waternet worden ingezet. In de linkerkolom van Tabel 2 staan de communicatiemiddelen weergegeven die Waternet gebruikt tijdens de uitvoeringsfase van de dijkverbetering aan de Amstelkade. In de rechterkolom van Tabel 2 staan de communicatiemiddelen weergegeven die de bewoners van de Amstelkade willen gebruiken.

**Tabel 2: Communicatiemiddelen die Waternet heeft ingezet en communicatiemiddelen die bewoners wensen te gebruiken**

	<b>Ingezette communicatiemiddelen Waternet</b>	<b>Wens communicatiemiddelen bewoners</b>
<b>Overeenkomstige communicatiemiddelen</b>	Bewonersavond	Bewonersavond
	Website	Website
	Advertenties in lokale krant	Advertenties in lokale krant
	Bewonersbrieven	Bewonersbrieven
	E-mail	E-mail
	Telefoon	Telefoon
<b>Afwijkende communicatiemiddelen</b>	Keukentafelgesprekken	Digitale nieuwsbrief
		Facebook
		Huis-aan-huis folder

De communicatiemiddelen die Waternet gebruikt en die bewoners wensen te gebruiken komen gedeeltelijk overeen. Er wordt dus al voor een groot gedeelte voorzien in de wensen van bewoners, maar nog niet volledig. Er zijn drie middelen die bewoners ook nog willen gebruiken. Namelijk een digitale nieuwsbrief, Facebook en een huis-aan-huis folder. Bewoners a en b, die online middelen zoals een digitale nieuwsbrief en Facebook wilden gebruiken, zeiden wel dat dit in de Amstelkade waarschijnlijk niet zou werken. Volgens hen is de gemiddelde bewoner van de Amstelkade niet erg actief online. Zij zeiden dat Waternet dan beter voor de traditionelere media kon kiezen, bijvoorbeeld een huis-aan-huis folder. Geen van de geïnterviewde bewoners had interesse in andere online communicatiemiddelen zoals WhatsApp, applicaties of Twitter. Het is opvallend dat de keukentafelgesprekken niet expliciet genoemd zijn door de geïnterviewde bewoners toen hen werd gevraagd welke media zij wilden gebruiken in de communicatie met Waternet. Toch waren bewoners tijdens de interviews positief over dit communicatiemiddel.



#### **4.4 Deelvraag gewenste situatie**

*4. Welke informatie kan het beste via welke communicatiemiddelen gedeeld worden om de betrokkenheid van de bewoners binnen de Amstelkade te vergroten?*

Hieronder is een overzicht gemaakt van de informatie die Waternet wil delen en die bewoners willen ontvangen tijdens een dijkverbetering:

- Algemene informatie (wat gaat Waternet doen, waarom doet Waternet dit, hoe doen ze dat en wat levert het op)
- Projectdetails (hoe pakt Waternet de dijkverbetering binnen de Amstelkade aan)
- Planning (langetermijnplanning en specifieke uitvoeringsdata)
- Naslagwerk (bijvoorbeeld: dijkverbeteringsplan, verslag bewonersavond, presentaties bewonersavonden, verstuurde brieven, omleidingsroutes)
- Nieuwsberichten (over het verloop van de dijkverbetering tijdens de uitvoering)
- Persoonlijke berichten (bijvoorbeeld: afspraken, persoonlijke contracten, antwoorden op vragen, notificaties, projectdetails specifiek voor de bewoner; wat gebeurt er wanneer aan en rondom het eigen perceel)

Zoals al eerder werd beschreven in dit rapport lenen sommige communicatiemiddelen zich beter voor het delen van een bepaald soort informatie dan andere. Daarvoor moet eerst gekeken worden naar de functionaliteiten van het medium. Om hier meer inzicht in te krijgen staan in Tabel 3 alle functionaliteiten (zie voor een beschrijving van de functionaliteiten hoofdstuk 1.4) weergegeven van de communicatiemiddelen die bewoners willen gebruiken. Deze tabel is een aangepaste versie van de tabel uit het artikel over de MST van Dennis et al. (2008, p. 589). In Tabel 3 zijn voor het grootste gedeelte communicatiemiddelen opgenomen die bewoners willen gebruiken. Waternet wil namelijk rekening houden met de wensen van de bewoners en dat lijkt verstandig. Als Waternet aansluit bij deze behoefte, dan kan dit de attitude en de betrokkenheid van bewoners positief beïnvloeden. Op dit moment hebben de geïnterviewde bewoners een vrij negatieve attitude over Waternet. Bewoners voelen zich dan ook niet erg betrokken bij de organisatie. De betrokkenheid bij de werkzaamheden is wel hoog. Het communicatiemiddel keukentafelgesprekken is ook in deze tabel opgenomen, omdat zowel de bewoners als werknemers van Waternet erg positief zijn over dit communicatiemiddel.

**Tabel 3: Vergelijking van de functionaliteiten van communicatiemiddelen**

Functionaliteiten								
	Snelheid informatieoverdracht	Gelijktijdigheid	Bruikbare symbolen	Aanpassing voor verzending	Reproduceerbaarheid informatie	Informatieoverdracht	Informatieverwerking	Synchroniciteit
<b>Communicatiemiddelen</b>								
Bewonersavond	Hoog	Hoog	Weinig-veel	Laag	Laag	Snel	Laag	Hoog
Website	Laag-gemiddeld	Laag	Weinig-gemiddeld	Hoog	Hoog	Gemiddeld	Hoog	Laag
Advertentie in lokale krant	Laag	Laag	Weinig	Hoog	Gemiddeld	Traag	Hoog	Laag
Bewonersbrieven	Laag	Laag	Weinig	Hoog	Gemiddeld	Traag	Hoog	Laag
E-mail	Laag-gemiddeld	Hoog	Weinig-gemiddeld	Hoog	Hoog	Gemiddeld	Hoog	Gemiddeld
Telefoon	Hoog	Laag	Weinig-gemiddeld	Laag	Laag	Snel	Laag	Gemiddeld
Digitale nieuwsbrief	Laag-gemiddeld	Gemiddeld-hoog	Weinig-gemiddeld	Hoog	Hoog	Gemiddeld	Hoog	Laag
Facebook	Gemiddeld	Hoog	Gemiddeld	Hoog	Gemiddeld-hoog	Gemiddeld	Gemiddeld-hoog	Gemiddeld
Huis-aan-huis folder	Laag	Laag	Weinig	Hoog	Gemiddeld	Traag	Hoog	Laag
Keukentafel gesprekken	Hoog	Hoog	Weinig-veel	Laag	Laag	Snel	Laag	Hoog

### Algemene informatie

Nieuwe algemene informatie kan het beste via een communicatiemiddel gedeeld worden waarmee de zender en ontvanger snel tot gedeeld begrip komen. Want, zoals de directievoerder al zei:

‘Dan krijg je boven water of iemand toch ergens een verkeerd beeld bij heeft gevormd.’ (Bijlage 5, p. 37)

Deze uitspraak ondersteunt de MST van Dennis et al. (2008). Een bewonersavond is een beter middel om nieuwe algemene informatie op bewoners over te brengen dan bijvoorbeeld een website, omdat het gebruik van dit medium de kans vergroot dat de boodschap door bewoners op dezelfde manier geïnterpreteerd wordt als bedoeld is door Waternet. Nieuwe informatie is namelijk ingewikkeld en vaak multi-interpretabel. Communicatiemiddelen die hierbij aansluiten zijn de bewonersavond, de telefoon en een keukentafelgesprek (zie Tabel

3). Deze media creëren betrokkenheid, omdat bewoners feedback kunnen geven en vragen kunnen stellen.

Het is prettig als bewoners algemene informatie die zij al gehoord en (hopelijk) begrepen hebben nog eens terug kunnen lezen. Of om bewoners te informeren die niet naar de bewonersavonden komen. Daarvoor is een communicatiemiddel geschikt die reproduceerbaarheid van informatie mogelijk maakt: een website, een advertentie in de lokale krant, een bewonersbrief, een e-mail, een digitale nieuwsbrief, Facebook of een huis-aan-huis folder.

### **Projectdetails**

Als Waternet voor het eerst wil toelichten op welke manier zij de dijkverbetering binnen de Amstelkade aan gaat pakken, dan kan wederom het beste een medium gekozen worden waarbij de mogelijkheid bestaat tot snelle informatieoverdracht. Een bewonersavond, een keukentafelgesprek of de telefoon zijn hiervoor geschikt. Een bewonersavond is echter het meest geschikt, omdat er betere mogelijkheid is tot gelijktijdige informatie-uitwisseling met meerdere personen. Iedereen apart informeren via de telefoon of een keukentafelgesprek is niet heel handig voor Waternet. Voor Waternet is het eenvoudiger om een plenaire sessie te houden, omdat dit minder tijd in beslag neemt. Dan is een bewonersavond een goed alternatief om toch face-to-face contact te hebben met bewoners.

De projectdetails kunnen ook worden gedeeld in een projectplan. Waternet heeft de projectdetails bijvoorbeeld beschreven in het dijkverbeteringsplan Amstelkade. Dit document kan worden gebruikt als naslagwerk voor bewoners. Dit zijn communicatiemiddelen die geschikt zijn voor reproduceerbaarheid van de informatie die in een projectplan staan: websites, bewonersbrieven, e-mails, digitale nieuwsbrieven en Facebook. Advertenties en huis-aan-huis folders zijn in dit geval niet geschikt, omdat Waternet via deze communicatiemiddelen geen volledige plannen kan delen.

### **Planning**

Bewoners van de Amstelkade vinden de planning zeer belangrijke informatie. Waternet doet er goed aan om deze informatie persoonlijk toe te sturen, zodat bewoners het terug kunnen lezen. Communicatiemiddelen die hiervoor geschikt zijn: bewonersbrieven, e-mails en Facebook. Daarnaast is het goed om de informatie ook via algemene communicatiemiddelen te delen waarbij de reproduceerbaarheid hoog is, zodat bewoners deze informatie terug kunnen vinden als zij bijvoorbeeld een brief zijn kwijtgeraakt. De website, maar ook advertenties in de lokale krant, digitale nieuwsbrieven en huis-aan-huis folders zijn hiervoor geschikte middelen.

## **Naslagwerk**

Vooral de website is geschikt om naslagwerk te delen. De functionaliteiten van dit medium staan het namelijk toe dat bewoners eenvoudig documenten, verslagen, presentaties, verstuurd brieven of omleidingsroutes kunnen nalezen. Bewoners kunnen dan zelf de informatie opzoeken als zij dit willen teruglezen. Ook documenten die via brieven of via de e-mail worden verstuurd kunnen eenvoudig nog eens nagelezen worden. Het nadeel hiervan is dat Waternet iedereen apart documenten moet toesturen en dat bewoners hier wellicht geen behoefte aan hebben. Uit de interviews blijkt dat bewoners niet vinden dat zij nog meer informatie van Waternet moeten ontvangen dan ze op dit moment krijgen. Daarom lijkt het aan te raden om voor naslagwerk vooral de website te gebruiken.

## **Tussentijdse updates**

Voor tussentijdse updates (bijvoorbeeld nieuwsberichten) is het soms zaak dat de informatieoverdracht redelijk snel plaatsvindt. Bijvoorbeeld als een update een korte houdbaarheid heeft (bijvoorbeeld een nieuwsbericht). Een brief is dan geen geschikt medium, want zoals de programmamanager hierover zei:

‘Als je een brief stuurt, dan ben je zo weer een dag verder.’ (Bijlage 5, p. 7)

Dit klopt als je in Tabel 3 kijkt naar de functionaliteiten van een brief. De informatieoverdracht is traag. Volgens dit schema kan Waternet via de bewonersavonden en telefoon sneller informatie overbrengen. De telefoon heeft weer als nadeel dat Waternet iedereen persoonlijk moet bellen. Bovendien is Waternet ook snel een paar dagen verder op het moment dat ze een bewonersavond heeft georganiseerd. Voor nieuwsberichten is het ook van belang dat de informatie kan worden aangepast voor verzending. Waternet moet namelijk juiste informatie verspreiden. Dat is goed voor de reputatie van de organisatie. Om nieuwsberichten tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering te verspreiden zijn communicatiemiddelen geschikt waarbij de inhoud aangepast kan worden voor verzending en waarbij de informatieoverdracht op redelijk tempo kan plaatsvinden. Als er op basis van deze functies wordt geselecteerd dan komen de volgende communicatiemiddelen naar voren: de website, e-mail, digitale nieuwsbrief en Facebook. Andere tussentijdse updates die niet per direct gedeeld moeten worden, kunnen ook per brief, huis-aan-huis folder of advertentie in de lokale krant verstuurd worden.

## **Persoonlijke berichten**

Bij het bespreken van projectdetails met bewoners is het belangrijk dat een medium voorziet

in synchroniciteit. Hoge synchroniciteit zorgt er namelijk voor dat bewoners en Waternet beter tegelijkertijd samen kunnen werken aan hetzelfde doel: de uitvoering van de dijkverbetering rondom het perceel van een specifieke bewoner. Daarnaast is het belangrijk dat Waternet met bewoners snel tot gedeeld begrip komt. Dan weten beide partijen wat de afspraken zijn en wat er gaat gebeuren. De communicatiemiddelen bewonersavonden en keukentafelgesprekken passen hier qua functionaliteiten bij. Toch kan specifieke informatie per bewoner beter gedeeld worden tijdens een keukentafelgesprek, omdat Waternet dan één op één de persoonlijke situatie met de bewoner kan bespreken. Een bewonersavond is meer geschikt voor het delen van informatie die voor een grotere groep geldt. Een keukentafelgesprek is ook een belangrijk communicatiemiddel om de betrokkenheid te vergroten. Hiermee geeft Waternet bewoners namelijk persoonlijke aandacht waardoor de attitude over Waternet positiever wordt. Daarnaast kunnen medewerkers van Waternet tijdens persoonlijk contact goed inschatten wat de attitude van de bewoners is en deze (waar nodig) positief beïnvloeden.

Afspraken, goedkeuring van persoonlijk opgestelde contracten, antwoorden op vragen of notificaties zijn meestal geen ingewikkelde berichten. Daarom hoeven er niet veel verschillende symbolen gebruikt te worden om de boodschap te verspreiden. Het is niet nodig dat er een face-to-face gesprek plaatsvindt om dit soort informatie te delen. Toch moet het medium wel op het individu gericht zijn, omdat het om persoonlijke berichten gaat. Kijkend naar de functionaliteiten uit Tabel 3 zijn de volgende communicatiemiddelen bruikbaar voor het versturen van dit soort persoonlijke berichten: bewonersbrieven, e-mails, telefoon of Facebook (via een privébericht). Als berichten niet direct gemeld of beantwoord hoeven worden dan kan Waternet bewonersbrieven, e-mails of Facebook-berichten sturen. Voor zowel de bewoners als medewerkers van Waternet is dit handig, omdat iemand dan zelf kan bepalen wanneer er tijd is om een bericht af te handelen. Bovendien zijn dit soort communicatiemiddelen toch redelijk persoonlijk van aard. Het gebruik van dit soort media kan daarmee een positieve invloed hebben op de attitude en betrokkenheid van bewoners, omdat bewoners persoonlijke aandacht van Waternet krijgen. De functionaliteiten van e-mail maken terugkoppeling en reproduceerbaarheid van informatie heel eenvoudig. Als de persoonlijke berichten wel met spoed gemeld of beantwoord moeten worden, dan is een telefoongesprek of persoonlijk bezoek aan een bewoner een geschikter communicatiemiddel, omdat de informatieoverdracht hierbij hoog is.

## 4.5 Voorlopige conclusie

### *Hoofdvraag*

*Welke communicatiemiddelen lenen zich goed en minder goed voor het creëren van betrokkenheid bij bewoners tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?*

Over het algemeen gaven bewoners tijdens de interviews aan vooral betrokken te zijn bij de dijkverbetering en minder bij Waternet. Het kiezen van de juiste communicatiemiddelen kan de algehele betrokkenheid verhogen. Tijdens het interview zei de programmamanager over het gebruik van communicatiemiddelen:

‘Een diversiteit van communicatiemiddelen is vooral belangrijk, omdat een ieder daar zelf in kan participeren hoe hij of zij dat wil.’ (Bijlage 5, p. 6)

Als gekeken wordt naar de wensen van de bewoners aan de Amstelkade, dan sluiten die wensen bij bovenstaande uitspraak aan. Bewoners hebben allemaal eigen wensen en voorkeuren en kiezen uiteindelijk zelf of ze een communicatiemiddel gebruiken. Daarom is het goed om informatie op meerdere manieren aan te bieden. Voor Waternet is het echter onmogelijk om alle communicatiemiddelen in te zetten die er bestaan. Daarom moet er toch ergens een keuze worden gemaakt in de communicatiemiddelen die de organisatie gebruikt. Dan kan het beste gekozen worden voor communicatiemiddelen die de meeste bewoners willen gebruiken (zie Tabel 2). Elk soort informatie kan dan gekoppeld worden aan een communicatiemiddel dat bewoners willen gebruiken en aan een communicatiemiddel dat ook vanuit de functionaliteiten geschikt is (zie bespreking in hoofdstuk 4.4). Als er met beide factoren rekening wordt gehouden, dan lenen de volgende communicatiemiddelen zich goed voor het creëren van betrokkenheid bij bewoners tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering per informatiesoort:

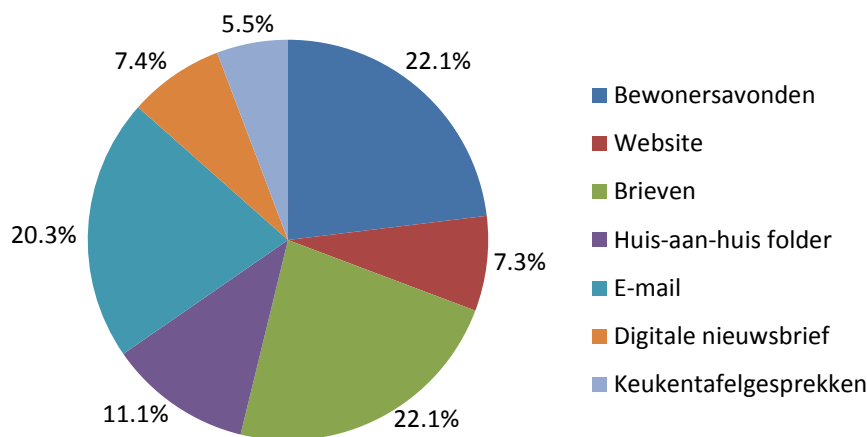
- Algemene informatie: bewonersavond, website, advertentie in de lokale krant, bewonersbrief, e-mail, digitale nieuwsbrief, huis-aan-huis folder
- Projectdetails: bewonersavond, website, bewonersbrief, e-mail, digitale nieuwsbrief
- Planning: website, advertentie in de lokale krant, bewonersbrief, e-mail, telefoon, digitale nieuwsbrief, huis-aan-huis folder
- Naslagwerk: website, bewonersbrief, e-mail
- Tussentijdse updates: website, e-mail, digitale nieuwsbrief
- Persoonlijke berichten: bewonersbrief, e-mail, telefoon

## 4.6 Resultaten enquête

Aan de hand van een enquête is gecontroleerd of de informatiebehoefte van andere dijkbewoners overeenkomt met de informatiebehoefte van de geïnterviewde bewoners. In deze enquête is bevraagd of bewoners vinden dat zij op dit moment genoeg informatie van Waternet ontvangen. 72.7% van de respondenten gaf aan voldoende informatie van Waternet te ontvangen. 22.7% zei te weinig informatie van Waternet te ontvangen en 4.5% vond de hoeveelheid informatie juist te veel. Waternet scoort volgens de bewoners een voldoende voor het algemene verloop van de dijkverbetering. Waternet krijgt hiervoor een gemiddeld rapportcijfer van 6.8 en voor de communicatie rondom de dijkverbetering een 7. Daarnaast is bevraagd hoe bewoners de zeven soorten informatie (zoals vastgesteld in hoofdstuk 4.4) willen ontvangen. Ook is gevraagd in hoeverre de bewoners aan de Amstelkade betrokken zijn bij Waternet en de dijkwerkzaamheden. 68.1% van de bewoners blijkt redelijk betrokken te zijn bij de dijkwerkzaamheden en Waternet.

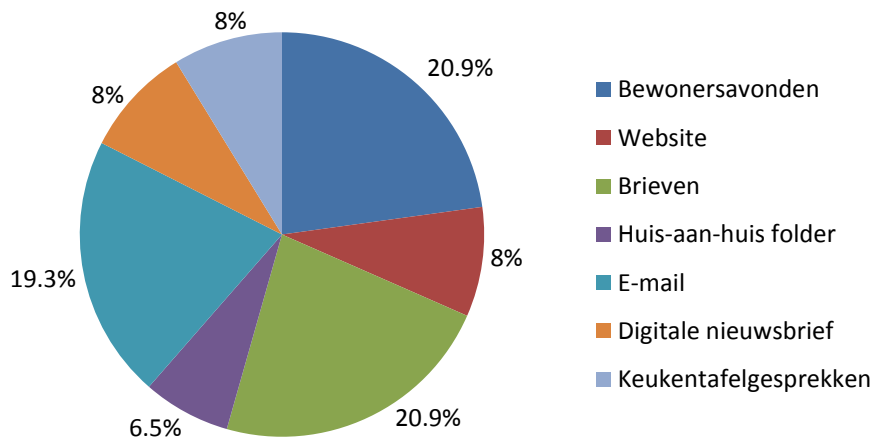
### Ontvangen van informatie

Figuur 5 toont de communicatiemiddelen die bewoners genoemd hebben als antwoord op de vraag hoe bewoners algemene informatie over de dijkverbetering willen ontvangen. De meeste bewoners willen deze informatie via bewonersavonden (22.1%), per brief (22.1%) of via een e-mail (20.3%) ontvangen.



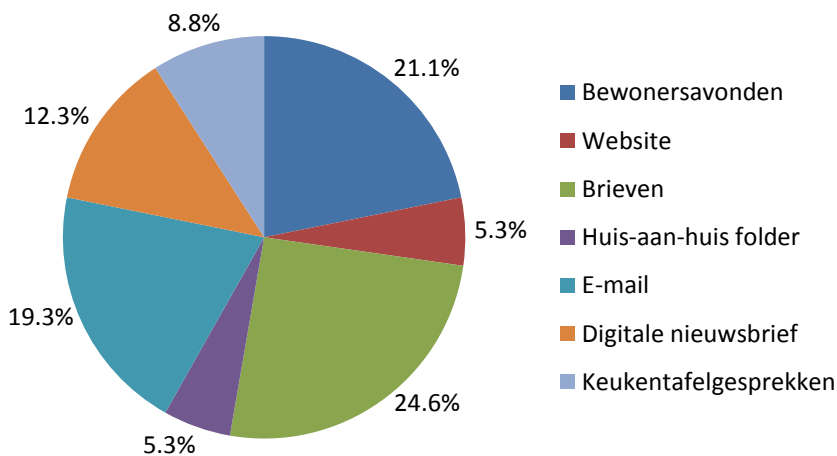
**Figuur 5: Het percentage van bewoners aan de Amstelkade dat zegt via deze communicatiemiddelen algemene informatie te willen ontvangen tijdens de dijkverbetering (N = 22)**

Figuur 6 gaat dieper in op de communicatiemiddelen waarmee bewoners projectdetails willen ontvangen. Bewoners willen ook deze informatie het liefst ontvangen via bewonersavonden (20.9%), brieven (20.9%) en e-mails (19.3%).



**Figuur 6: Het percentage van bewoners aan de Amstelkade dat zegt via deze communicatiemiddelen projectdetails te willen ontvangen tijdens de dijkverbetering (N = 22)**

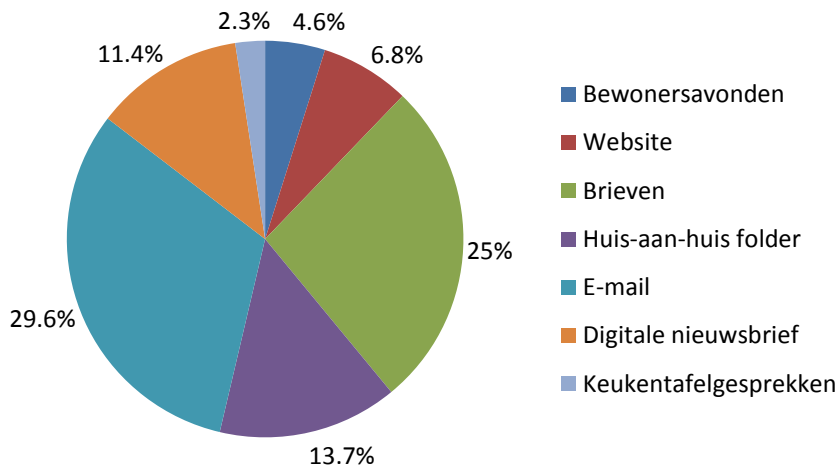
In figuur 7 staat weergegeven welke communicatiemiddelen bewoners hebben genoemd toen hen werd gevraagd op welke manier zij de planning van de dijkverbetering willen ontvangen. In het cirkeldiagram is te zien dat bewoners deze informatie graag per brief (24.6%), via bewonersavonden (21.1%) en via de e-mail (19.3%) willen ontvangen. Opvallend is ook dat 12.3% aangeeft deze informatie via een digitale nieuwsbrief te willen ontvangen.



**Figuur 7: Het percentage van bewoners aan de Amstelkade dat zegt via deze communicatiemiddelen de planning van de dijkverbetering te willen ontvangen (N = 22)**

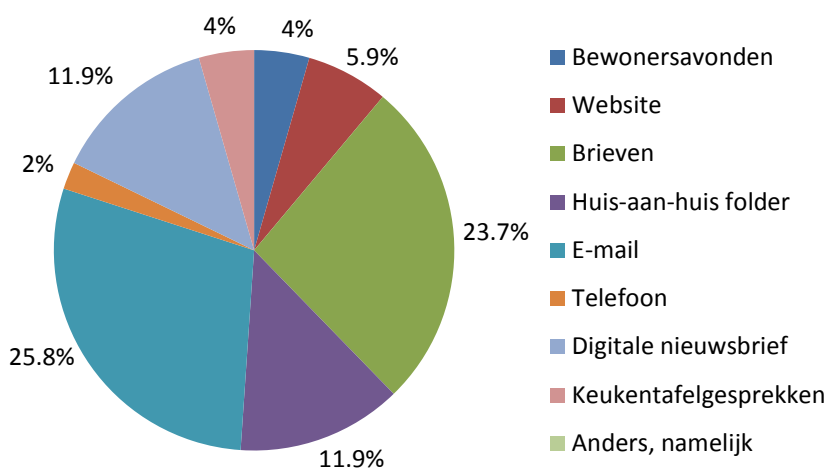
Uit de enquête blijkt dat bewoners naslagwerk het liefst willen ontvangen via een e-mail (29.6%) of een brief (25%) (zie Figuur 8). De huis-aan-huis folder (13.7%) wordt daarna het meest genoemd door bewoners als voorkeursmedium. Ook de digitale nieuwsbrief wordt een paar keer genoemd (11.4%).





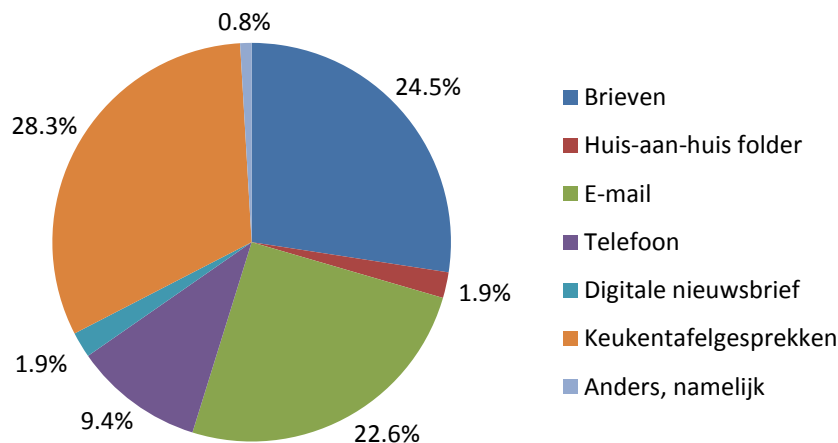
**Figuur 8: Het percentage van bewoners aan de Amstelkade dat zegt via deze communicatiemiddelen naslagwerk te willen ontvangen tijdens de dijkverbetering (N = 22)**

Het merendeel van de bewoners die de enquête heeft ingevuld wil tussentijdse updates via de e-mail (25.8%) ontvangen (Figuur 9). Op de tweede plaats komt de brief (23.7%) als voorkeursmedium naar voren en op een gedeelte derde plaats, met 11.9%, komen de digitale nieuwsbrief en de huis-aan-huis folder.



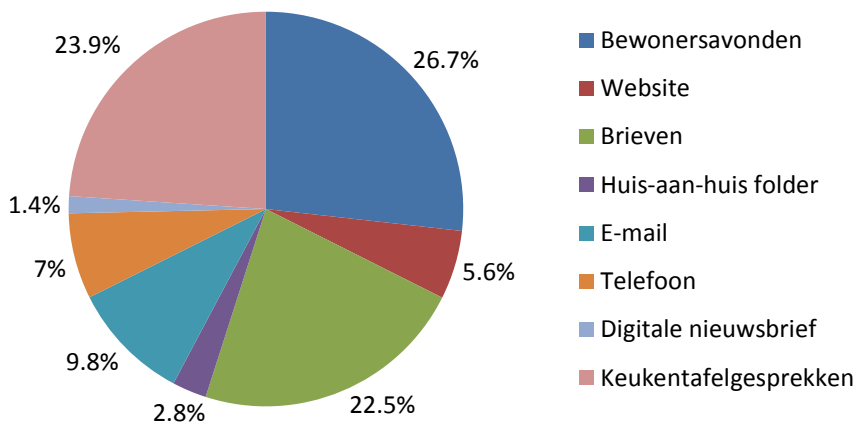
**Figuur 9: Het percentage van bewoners aan de Amstelkade dat zegt via deze communicatiemiddelen tussentijdse updates te willen ontvangen tijdens de dijkverbetering (N = 22)**

Als informatie persoonlijke betrekking heeft op de bewoners, dan willen zij deze informatie ontvangen tijdens een keukentafelgesprek (28.3%), per brief (24.5%) of via een e-mail (22.6%) (Figuur 10).



**Figuur 10: Het percentage van bewoners aan de Amstelkade dat zegt via deze communicatiemiddelen informatie te willen ontvangen die persoonlijk betrekking op hen heeft tijdens de dijkverbetering (N = 22)**

Aan bewoners werd ook gevraagd via welke communicatiemiddelen bewoners tot nu toe contact hebben gehad met Waternet. Figuur 9 geeft een beeld van de communicatiemiddelen die volgens bewoners tot nu toe zijn gebruikt tijdens de dijkverbetering Amstelkade, namelijk: bewonersavonden, de website, brieven, huis-aan-huis folders, e-mails, de telefoon, digitale nieuwsbrieven en keukentafelgesprekken.



**Figuur 11: Het percentage van bewoners aan de Amstelkade dat zegt via deze communicatiemiddelen tot nu toe contact te hebben gehad met Waternet tijdens de dijkverbetering (N = 22)**

Het is opvallend dat geen van de bewoners een advertentie in de lokale krant, Facebook of Twitter noemde als voorkeursmedium om informatie te ontvangen. Deze antwoordopties waren namelijk ook opgenomen in de enquête. Uit bovenstaande cirkeldiagrammen blijkt dat bewoners de brief en e-mail het meest noemen als voorkeursmedium.

## Betrokkenheid

In de enquête zijn meerdere items gebruikt om betrokkenheid te meten. Uit een betrouwbaarheidstoets (Cronbach's  $\alpha$ ) blijkt dat al deze vragen hetzelfde construct meten ( $\alpha = .88$ ) (zie Tabel 4 voor de vragen met bijbehorende gemiddelden en standaarddeviaties). De scores voor deze vragen zijn daarom samengenomen in één maat om de algehele betrokkenheid van de respondenten te meten. Uit de totaalscores blijkt dat 4.5% van de bewoners zich heel erg betrokken voelt bij de dijkverbetering en bij Waternet, 63.6% voelt zich betrokken, 22.7% heeft hierover een neutrale mening en 9.1% voelt zich niet betrokken. Uit de gemiddelden in Tabel 4 is af te lezen dat de minst hoge score werd behaald toen aan bewoners werd gevraagd of zij zich betrokken voelen bij Waternet (bewoners hadden hierover gemiddeld een neutrale mening).

**Tabel 4: De vragen die gebruikt zijn om betrokkenheid te meten met de bijbehorende gemiddelden en standaarddeviaties (gemeten op een vijfpunts likertschaal)**

Vraagnummer	Vraag	Gemiddelden (SD)
Vraag 9	Ik voel mij betrokken bij de dijkwerkzaamheden die Waternet binnen de Amstelkade uitvoert.	2.14 (.89)
Vraag 10	Ik ben bereid om actief deel te nemen aan de communicatie rondom de dijkverbetering.	2.27 (1.03)
Vraag 11	Ik voel mij betrokken bij de organisatie Waternet.	3.14 (.89)
Vraag 12	Communiceren met Waternet over de dijkverbetering kan positieve consequenties hebben voor mij.	1.91 (.75)
Vraag 13	Ik neem actief deel aan de communicatie rondom de dijkverbetering.	2.45 (.96)
Vraag 14	Ik voel mij betrokken bij de dijkwerkzaamheden die Waternet bij mij voor de deur uitvoert.	2 (1.07)

In het theoretisch kader werden drie soorten betrokkenheid onderscheiden. Emotionele betrokkenheid, cognitieve betrokkenheid en gedragsbetrokkenheid. Over deze drie soorten betrokkenheid werd beargumenteerd dat zij in een het model (IMBP) passen van Fishbein en Yzer (2003) en dat deze soorten betrokkenheid volgordelijk aan elkaar verbonden zijn (zie Figuur 4). Er zijn drie betrokkenheidsvragen in de enquête opgenomen om deze soorten betrokkenheid te operationaliseren. Vraag 12 (emotionele betrokkenheid), vraag 10 (cognitieve betrokkenheid) en vraag 13 (gedragsbetrokkenheid). Om te kijken of er

inderdaad een verband is tussen deze soorten betrokkenheid zijn er drie enkelvoudige regressieanalyses uitgevoerd. Hieruit blijkt dat emotionele betrokkenheid 22% van de score op cognitieve betrokkenheid ( $R^2 = .22$ ;  $F(1,20) = 5.49$ ,  $p < .05$ ) en 21% van de score op gedragsbetrokkenheid ( $R^2 = .21$ ;  $F(1,20) = 5.24$ ,  $p < .05$ ) verklaart. Cognitieve betrokkenheid verklaart 61% van de gedragsbetrokkenheid ( $R^2 = .61$ ;  $F(1,20) = 31.1$ ,  $p < .05$ ).

## 5. Conclusie en discussie

In het huidige onderzoek werd een antwoord gezocht op de volgende vraag:

*Hoofdvraag*

*Welke communicatiemiddelen lenen zich goed en minder goed voor het creëren van betrokkenheid bij bewoners tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?*

Bewoners vinden dat Waternet de dijkverbetering tot nu toe redelijk goed aanpakt. Waternet krijgt van bewoners een voldoende voor het algemene verloop van de dijkverbetering (rapportcijfer 6.8) en voor de communicatie rondom de dijkverbetering (rapportcijfer 7). Uit de interviews komt ook naar voren dat bewoners al redelijk betrokken zijn bij de dijkwerkzaamheden, maar minder bij Waternet. De uitkomsten van de enquête laten ongeveer hetzelfde resultaat zien: het merendeel van de bewoners voelt zich betrokken bij de dijkwerkzaamheden en (in mindere mate) bij Waternet. Waarschijnlijk voelen bewoners zich meer betrokken bij de dijkwerkzaamheden, omdat dit persoonlijke betrekking op hen heeft. Als de dijkverbetering niet goed wordt uitgevoerd, dan zijn de bewoners immers degenen die met de gevolgen te maken krijgen. De betrokkenheid van bewoners uit zich ook in de communicatie. Bewoners zijn bereid om hieraan actief deel te nemen en zijn ervan overtuigd dat communiceren met Waternet over de dijkverbetering positieve gevolgen voor hen kan hebben. Er kan dus geconcludeerd worden dat Waternet er al redelijk in is geslaagd bewoners te betrekken bij dijkverbeteringen. Wel moet in acht worden genomen dat het beeld dat geschetst wordt van de betrokkenheid in dit onderzoek wellicht niet volledig representatief is. Zowel de bewoners die instemden met het interview als de bewoners die de enquête invulden zijn waarschijnlijk meer betrokken dan bewoners die niet deelnamen aan dit onderzoek. Wat kan Waternet doen om toch nog een verbeterslag te maken in de betrokkenheid van de dijkbewoners? Luisteren naar de communicatiewensen van bewoners.

In de voorlopige conclusie werd beschreven welke informatie Waternet het beste via welke communicatiemiddelen kan delen om de betrokkenheid van bewoners te vergroten. De resultaten van de enquête komen voor een groot deel overeen met deze beschrijving. Het opvallendste verschil tussen de interviews en de enquête: uit de interviews kwam vooral naar voren dat niet alle communicatie online moet plaatsvinden vanwege de ouderen in het gebied, uit de enquête blijkt toch dat veel bewoners behoefte hebben aan online informatie per e-mail. De combinatie tussen de wensen voor communicatiemiddelen vanuit de interviews, de enquêtes en de aanbevelingen die vanuit Tabel 3 (hoofdstuk 4.4) zijn opgesteld, resulteert in een aantal geschikte communicatiemiddelen per informatiesoort (in Bijlage 9 staat hiervan een overzichtstabel). Per informatiesoort worden nu de drie meest geschikte communicatiemiddelen genoemd. Algemene informatie kan het beste gedeeld worden tijdens een bewonersavond, via een bewonersbrief of via een e-mail. Projectdetails

willen bewoners ook ontvangen tijdens een bewonersavond, via een bewonersbrief of via een e-mail. De bewonersbrief, de e-mail en de digitale nieuwsbrief lenen zich goed voor het versturen van een planning. Ook een bewonersavond was een gewild communicatiemiddel onder de bewoners die de enquête invulden voor het ontvangen van een planning. Vanuit de functionaliteiten die het medium biedt, lijkt dit echter een minder geschikt middel dan een brief, een e-mail of digitale nieuwsbrief, omdat bewoners deze informatie niet terug kunnen lezen. Waternet kan de planning natuurlijk wel delen tijdens een bewonersavond, maar moet deze dan ook schriftelijk toesturen. Naslagwerk willen bewoners via een brief of e-mail ontvangen. Door de functionaliteiten die een website te bieden heeft, leent dit medium zich ook goed voor het delen van naslagwerk. Bewoners kozen dit medium echter niet. Toch doet Waternet er goed aan om één verzamelplaats te hebben om documenten rondom het project te plaatsen die toegankelijk is voor alle bewoners (met (snel genoeg) internet): de website. Tussentijdse updates kunnen gedeeld worden via de e-mail, een bewonersbrief of via een digitale nieuwsbrief. Voor het versturen van persoonlijke berichten zijn bewonersbrieven en e-mails geschikt. In de enquête kwam naar voren dat bewoners persoonlijke informatie het liefst via keukentafelgesprekken ontvangen. Uit de interviews kwam het keukentafelgesprek niet specifiek naar voren als voorkeursmedium in het contact met Waternet. Wel gaven bewoners aan de keukentafelgesprekken nuttig te vinden, maar alleen als de persoon in kwestie kennis heeft over de details van de werkzaamheden die voor de deur uitgevoerd gaan worden. Aan de hand van de literatuur kwam het keukentafelgesprek ook als geschikt medium naar voren. Daarom is het toch een belangrijk medium om persoonlijke informatie te delen.

In de enquête werd ook gevraagd of bewoners vinden dat zij momenteel voldoende informatie van Waternet ontvangen. Uit de enquêteantwoorden blijkt dat Waternet niets aan hoeft te passen aan de hoeveelheid informatie die zij over de dijkverbetering communiceert. De meeste bewoners vinden namelijk dat zij voldoende informatie ontvangen. Dit beeld kwam ook gedeeltelijk naar voren uit de interviews. Dit is voordelig, want een gebrek aan informatie kan zorgen voor een negatieve attitude van bewoners ten opzichte van Waternet. Toch is er één cruciaal stukje informatie dat veel bewoners missen: specifieke uitvoeringsdata. Bewoners willen weten wanneer Waternet precies op welke plek aan de slag gaat. Daarnaast blijkt uit de interviews dat Waternet de attitude van bewoners ook nog kan verbeteren door regelmatig terugkoppeling te geven aan bewoners. Dan weten bewoners waar Waternet mee bezig is en waarom sommige werkzaamheden langer duren. De programmamanager zou hiervoor graag meer social media inzetten tijdens dijkverbeteringen, omdat bewoners via deze media snel op de hoogte gebracht kunnen worden van nieuws rondom de uitvoeringsfase van de dijkverbetering. Deze media lenen zich helaas niet goed voor het creëren van betrokkenheid bij bewoners. Want, bewoners aan

de Amstelkade hebben hier over het algemeen geen behoefte aan. Uit de interviews blijkt dat sommige bewoners geen computer hebben en dat bewoners over het algemeen niet weten hoe social media werken. Bewoners zullen dus hoogstwaarschijnlijk geen gebruikmaken van Facebook, een mobiele applicatie of Twitter. Dit blijkt ook uit de enquêtes. Bewoners hebben niet één keer aangegeven via deze media informatie te willen ontvangen van Waternet. Qua online media kan Waternet in dit dijkverbeteringsproject hooguit de e-mail, de website of digitale nieuwsbrieven inzetten om bewoners meer te betrekken bij de dijkverbetering. E-mail gebruiken veel bewoners en de website is voor Waternet een belangrijke verzamelaarsplaats om documenten rondom de dijkverbetering op te plaatsen. De digitale nieuwsbrief werd in de enquête per informatiesoort ook ten minste één keer genoemd als medium waarmee bewoners informatie willen ontvangen en lijkt daarom een geschikte optie. De andere communicatiemiddelen die worden aanbevolen voor gebruik, worden bijna allemaal al ingezet door Waternet. De digitale nieuwsbrief wordt echter nog niet ingezet (blijkt uit de interviews met de werknemers van Waternet) en de e-mail vrij weinig. Bewoners zeggen het meest contact te hebben gehad met Waternet via bewonersavonden (26.7%), keukentafelgesprekken (23.9%) en bewonersbrieven (22.5%). Dit toont aan dat Waternet nog een verbeterslag kan maken in de digitale communicatie door meer via de e-mail te gaan communiceren tijdens een dijkverbetering. Slechts 9.8% van de bewoners zegt dat zij tot nu toe via dit medium communiceerden met Waternet. Ook kan Waternet een digitale nieuwsbrief gaan versturen als zij meer wilt digitaliseren.

In dit onderzoek is ook getoetst of de drie soorten betrokkenheid (emotionele betrokkenheid, cognitieve betrokkenheid en gedragsbetrokkenheid) aan elkaar verbonden zijn. Voor het onderzoek naar de informatiebehoefte van dijkbewoners in de Amstelhoek zijn deze toetsen niet direct relevant, maar het is wel een toevoeging voor de wetenschapsliteratuur. In het theoretisch kader is namelijk beargumenteerd dat betrokkenheid uit meerdere dimensies bestaat en dat deze soorten betrokkenheid in te passen zijn in het Intergrative Model of Behavioral Prediction van Fishbein en Yzer (2003). De statistische toetsen tonen aan dat er inderdaad een verband is tussen de betrokkenheidsvariabelen. Dus als iemand emotioneel betrokken is, dan heeft dat ook invloed op de mate van cognitieve betrokkenheid en gedragsbetrokkenheid van een persoon. De emotionele betrokkenheid verklaart de variantie op cognitieve betrokkenheid voor 22% en op gedragsbetrokkenheid voor 21%. Emotionele betrokkenheid heeft dus niet een heel sterk verband met het uiteindelijke gedrag. Het is aannemelijk dat nog meer determinanten invloed hebben op de cognitieve- en gedragsbetrokkenheid. Als je kijkt naar het Intergrative Model of Behavioral Prediction van Fishbein en Yzer (2003), dan worden er inderdaad meer variabelen genoemd die invloed hebben op het gedrag van mensen en die zijn in dit onderzoek niet meegenomen. Cognitieve

betrokkenheid verklaart 61% van de variantie op gedragsbetrokkenheid. Dit kan betekenen dat mensen die betrokken willen zijn (bij de dijkverbetering) ook daadwerkelijk betrokken gedrag vertonen. Deze hoge score kan echter ook verklaard worden doordat de definities van cognitieve betrokkenheid en gedragsbetrokkenheid in dit onderzoek heel erg dicht bij elkaar liggen. Een andere definitie van cognitieve betrokkenheid had wellicht andere resultaten opgeleverd. Hiermee is een eerste stap gedaan in het ontrafelen van het begrip betrokkenheid dat in de onderzoeksliteratuur op het gebied van communicatie vaak niet duidelijk gedefinieerd wordt. In vervolgonderzoek kan verder onderzocht worden of er nog meer soorten betrokkenheid zijn en of deze soorten betrokkenheid ook in te passen zijn in het gedragsvoorspellende model van Fishbein en Yzer (2003). Er moet wel rekening gehouden worden met het feit dat de soorten betrokkenheid in het huidige onderzoek slechts geoperationaliseerd zijn aan de hand van één vraag. Daarom kan niet met zekerheid worden vastgesteld dat deze vragen ook daadwerkelijk de soorten betrokkenheid meten die bedoeld waren.

Het huidige onderzoek toont ook aan dat de Media Synchronicity Theorie van Dennis et al. (2008) een bruikbare theorie is om in praktijkonderzoek aanbevelingen op te stellen over mediagebruik. Deze theorie is gebruikt om de functionaliteitentabel op te stellen in hoofdstuk 4.4 (Tabel 3), zodat duidelijk is welke functionaliteiten ten grondslag liggen aan wek medium.

Dit onderzoek laat zien hoe er in de praktijk onderzoek gedaan kan worden naar de wensen van bewoners voor het gebruik van communicatiemiddelen. Helaas kunnen de resultaten en aanbevelingen van het huidige onderzoek niet één op één door Waternet worden overgenomen voor andere dijkverbeteringsprojecten. De doelgroep is namelijk bij elke dijkverbetering verschillend. De aanbevelingen voor het gebruik van de communicatiemiddelen kunnen alleen worden overgenomen als er een vergelijkbare doelgroep in een ander dijkgebied woont, maar dan is het nog steeds raadzaam om eerst de behoefte van de bewoners in het specifieke gebied te onderzoeken. Dan kan Waternet beter aansluiten bij de wensen van bewoners. In vervolgonderzoek naar dijkprojecten moeten bewoners wel op een andere manier voor de interviews geselecteerd worden dan in dit onderzoek werd gedaan. In dit onderzoek werden bewoners via een aselechte steekproeftrekking gekozen. Het is beter om te kiezen voor een selecte steekproef waarbij de onderzoeker bewoners in het dijkgebied selecteert op aspecten als geslacht, leeftijd of opleidingsniveau. Dan ontstaat er waarschijnlijk een meer representatieve groep bewoners die geïnterviewd wordt en dit kan tot andere onderzoeksresultaten leiden.



## **6. Advies voor Waternet**

### *Adviesvraag*

*Op welke manier kan Waternet met online interactieve communicatie meer betrokkenheid creëren bij bewoners tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?*

Waternet kan de betrokkenheid tijdens dijkverbeteringen verhogen door aan te sluiten bij het voorkeursmedium van een individu. De kans is namelijk groot dat iemand een medium gebruikt dat aansluit bij de persoonlijke wensen. Om erachter te komen welke dit zijn, kan Waternet bij aanvang van een project enquêtes uitsturen naar dijkbewoners. In ieder projectgebied wonen namelijk andere mensen die hun eigen voorkeuren hebben. De enquête die in dit onderzoek is gebruikt is een goed voorbeeld van de manier waarop Waternet aan bewoners kan vragen welke communicatiemiddelen zij willen gebruiken (zie Bijlage 8). Als Waternet een soortgelijke enquête uitstuurt, dan moet zij eerst bepalen welke informatie zij wil versturen aan de dijkbewoners en welke communicatiemiddelen zij als antwoordopties wil toevoegen aan de enquête. Vervolgens kan Waternet deze informatie koppelen aan het juiste communicatiemiddel. In hoofdstuk 4.4 van dit verslag is hiervoor een functionaliteitentabel als hulpmiddel opgenomen (Tabel 3). Waternet kan deze tabel gebruiken om te controleren of de communicatiemiddelen die uit de resultaten van de enquête naar voren komen de juiste functionaliteiten bevatten om bepaalde informatie te versturen. Staat een communicatiemiddel niet in deze tabel? Dan kan Waternet dit medium aan de tabel toevoegen en zelf invullen welke functionaliteiten het medium heeft. Op deze manier wordt het eenvoudiger voor Waternet om te beslissen welke media geschikt zijn voor welke informatie. Gaat de voorkeur van bewoners bijvoorbeeld uit naar een online interactief platform als Facebook? Dan kan Waternet dit medium inzetten tijdens de uitvoeringsfase van een dijkverbetering. Aan de hand van de functionaliteiten van dit medium kan besloten worden welke informatie geschikt is om hiermee te verzenden (voor Facebook is bijvoorbeeld een korte update over de dijkverbetering geschikte informatie). Waternet heeft ook de mogelijkheid uitgesproken om een apart online platform in te richten voor de communicatie met hun doelgroep. Bijvoorbeeld een dijkverbeteringsplatform zodat op één plek alle informatie over de dijkverbetering eenvoudig online verspreid kan worden. Toch is het raadzaam om bestaande communicatiemiddelen te gebruiken om twee belangrijke redenen. Ten eerste kost het ontwikkelen van een apart platform meer geld dan het gebruik van een bestaand platform. Ten tweede is het veel beter om gebruik te maken van een platform waar bewoners al actief op zijn, omdat Waternet dan haar doelgroep sneller bereikt.

In het geval van de dijkverbetering Amstelkade blijken de bewoners niet veel behoefte te hebben aan online media. Bewoners zijn online hoofdzakelijk actief via de e-mail. Waarschijnlijk is dit te verklaren door de leeftijd van de bewoners van deze dijk: een groot gedeelte is gepensioneerd of 50plus. Hier zal Waternet dus weinig bereiken met het inzetten van social media of een nieuw platform. Waternet is er wel al redelijk in geslaagd om bewoners van de Amstelkade te betrekken bij de uitvoeringsfase van de dijkverbetering. Bewoners geven aan erg betrokken te zijn. Vooral als de werkzaamheden rondom het eigen perceel plaatsvinden. Bovendien vinden zij dat Waternet hen voldoende informatie geeft over de dijkverbetering. Waternet krijgt van bewoners het gemiddelde rapportcijfer 7 voor de communicatie rondom de dijkverbetering. Met betrekking tot de Amstelkade is het dus niet aan te raden dat Waternet veel online communicatiemiddelen gaat inzetten. Waternet moet in de Amstelkade vooral bewonersavonden blijven organiseren en bewonersbrieven blijven versturen, want dit sluit goed aan bij de wensen van de bewoners. Wil Waternet toch meer met online interactieve communicatie gaan doen? Dan is de grootste winst als volgt te behalen: stuur persoonlijke e-mails naar bewoners en stuur eens in de zoveel weken een digitale nieuwsbrief uit. Uit het onderzoek komt namelijk naar voren dat er momenteel nog weinig contact is tussen Waternet en de bewoners via de e-mail en dat er geen digitale nieuwsbrieven worden uitgestuurd terwijl bewoners zeggen hier wel behoefte aan te hebben. Wel hebben sommige bewoners de angst dat er voorbij wordt gegaan aan de ouderen als Waternet geen post meer verstuurt. Waternet kan dit opvangen door aan de bewoners van de Amstelkade tijdens bewonersavonden te vragen of zij bewonersbrieven en nieuwsbrieven wel of niet via de e-mail willen ontvangen. De dijkbewoners die dit niet willen kan Waternet dan via de post blijven informeren. Een scheiding maken tussen post en e-mail is misschien in het begin onhandig, maar het is wel een begin als Waternet de dijkbewoners meer online wil gaan informeren. Waternet kan dit zien als een overgangperiode, want de komende jaren zal Waternet steeds meer mensen online kunnen informeren. De generatie die nu opgroeit is immers meer actief online.

De uitkomsten van het onderzoek in de Amstelkade gelden niet voor andere dijkprojecten. Om meer duidelijkheid te krijgen over de manier waarop met online interactieve communicatie meer betrokkenheid gecreëerd kan worden bij bewoners tijdens de uitvoeringsfase van andere dijkverbeteringen is aanvullend onderzoek nodig. Toch kan naar aanleiding van dit onderzoek verwacht worden dat er in meerdere dijkgebieden over het algemeen meer ouderen wonen en dat deze mensen niet erg actief zijn online (als dit wordt vergeleken met een stedelijke omgeving). In deze gebieden wordt e-mail waarschijnlijk ook weinig gebruikt. Dit blijkt ook uit het feit dat Waternet e-mail nog niet heeft opgenomen in de dijkentoolkit. Waternet zou e-mail kunnen opnemen in de toolkit, zodat er al een eerste stap wordt gezet in de digitalisering.

Al met al doet Waternet er dus goed aan om de communicatie met dijkbewoners per dijkverbetering op de groep bewoners af te stemmen. Dit is een kleine investering waarmee grote resultaten behaald kunnen worden. Namelijk dat bewoners meer betrokken raken bij Waternet en bij de dijkverbetering. Betrokken bewoners zullen beter meewerken en meedenken tijdens een dijkverbetering waardoor een dijkverbetering soepel verloopt. Voor Waternet wordt het dan makkelijker om de werkzaamheden binnen de gestelde tijd en kosten uit te voeren.

## Literatuur

- Adler, R. P. & Gogin, J. (2005). What Do We Mean By "Civic Engagement"? *Journal of Transformative Education*, 3(3), 236-253.
- Baan, M.E., Gutteling, J.M. & Terpstra, T. (2008). *Risicoperceptie en Risicocommunicatie bij Overstromingen*. Rapportage van dataverzameling in het kader van de oefenweek 'waterproef' van de Taskforce Management Overstromingen (TMO). Enschede: Universiteit Twente.
- Bekkers, V.J.J.M. (2007). *De elektronische overheid is dood? Lang leve de elektronische overheid! Een terugblik en perspectief*. 1-18. Een bewerking van de 'Gentse lezing' die op 7 oktober 2008 is uitgesproken aan de Hogeschool van Gent.
- Daft, R. L. & Lengel, R. H. (1986). Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design. *Management Science*, 32(5), 554-571.
- Dennis, A.R., Fuller, R. M. & Valacich, J. S. (2008). Media, Tasks and Communication Processes: A Theory of Media Synchronicity. *MIS Quarterly*, 32(3), 575-600.
- Schopman, A. & Bogaard, W. (2013). *Dijkverbeteringsplan Amstelkade*. Amsterdam: Waternet.
- Fishbein, M. & Yzer, M. C. (2003). Using Theory to Design Effective Health Behavior Interventions. *International Communication Association*, 13(2), 164-183.
- Fredricks, J. A., Blumenfeld, P. C., Paris, A. H. (2004). School Engagement: Potential of the Concept, State of the Evidence. *Journal of Educational Research*, 74(1), 59-109.
- Henry, P. (2001). Evaluating implication for new media and information technologies. *The Journal of Consumer Marketing*, 18(2), 121-133.
- Hoeken, H., Hornikx, J., Hustinx, L. (2012). *Overtuigende Teksten* (p. 35-57). Bussum: Uitgeverij Coutinho bv.
- Hydrologic bv (2014). *Open Waterbeheer Polders Waternet*. 1-29. Amersfoort: Hydrologic bv.
- Intomart Gfk bv (2009). *Watermonitor 2009: inzicht in waterbewustzijn van burgers en draagvlak voor beleid*. Hilversum: Intomart Gfk bv.
- Leyenaar, M. (2009). *De burger aan zet. Burgerforum: theorie en praktijk*. 1-18. Den Haag: Ministerie van Buitenlandse Zaken.
- Lister, M., Dovey, J., Giddings, S., Grant, I. & Kelly, K. (2009). *New Media. A critical introduction* (p. 424-427). New York: Routledge.
- Loyens, K. & Van de Walle (2006) *Participatie voor iedereen? Wenselijkheid en haalbaarheid van gelijke participatie in de consultatie over het federaal plan duurzame ontwikkeling*. Rapportnummer D/2006/10107/001. K.U Leuven: Faculteit sociale wetenschappen.
- Madonik, B. H. (1990). I hear what you say, but what are you telling me? *Canadian manager*, 15(1), 18-20.

- Ministerie van Verkeer en Waterstaat (2007). *Waterbewustzijn en waterbewust gedrag in relatie tot waterveiligheid*. Rapport over het besef van kansen of bedreigingen die te maken hebben met water. Uitgegeven door Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directoraat-Generaal Water Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Expertisecentrum Risico- en Crisiscommunicatie.
- Pröpper, I. M. A. M. & Steenbeek, D. A. (1998). Interactieve beleidsvoering. *Bestuurskunde*, 7,(7), 292-301.
- Rogers, E.M. (1986). *Communication Technology: The New Media in Society*, New York: The Free Press.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Startnotitie Dijkverbetering Amstelkade - Waverdijk (2008), Waternet, d.d 15 januari 2008, rapportnummer 07.022996. Amsterdam: Waternet.
- Yin, R. k. (1994). *Case Study Research: design and methods* (pp. 1-152). Californië: SAGE Publications.

## Websites

- Rijkswaterstaat & het Ministerie van Infrastructuur en Milieu (2014). *Overstroom ik?*  
Geraadpleegd op 27-11-2014, van <http://www.overstroomik.nl/>
- Unie van Waterschappen (2014). *Evacuatiewebsite 'Overstroom ik' gelanceerd*.  
Geraadpleegd op 27-11-2014, van <http://www.uvw.nl/evacuatiewebsite-overstroom-ik-gelanceerd/>
- Wikipedia (2014). *Lijst van Nederlandse Waterschappen*. Geraadpleegd op 08-10-2014, van [http://nl.wikipedia.org/wiki/Lijst\\_van\\_Nederlandse\\_waterschappen](http://nl.wikipedia.org/wiki/Lijst_van_Nederlandse_waterschappen)

# Ik woon aan een dijk

Op welke momenten heb ik contact met het waterschapsbestuur en een medewerker van Waternet?

Er vinden gesprekken plaats over de oplossingen tijdens bewonersavonden, inloopspreekuren en klankbordgroepen

Presentatie ontwerp-dijkverbeteringsplan

Alle oplossingen worden onderzocht

De dijk wordt getoetst

BETROKKEN PARTIJEN:  
 • BEWONERS  
 • WATERNET  
 • WATERSCHAP AMSTEL, GOOI EN VECHT

Onderhoud gebeurt het hele jaar door. Bewoners helpen mee

De dijkverbetering is klaar. Samen ronden we het af

Via leukentafel-gesprekken afspraken maken over details

In de grond

Bewoners kunnen een zienswijze indienen

Presentatie van de oplossing in een dijkverbeteringsplan

Bewoners kunnen in beroep gaan

HET WATERSCHAPS-RESULTAAT OF EINDDIJK WORDT OPGENOMEN IN HET DIJKVERBETERINGSPROGRAMMA

HET WATERSCHAPS-RESULTAAT OF EINDDIJK WORDT OPGENOMEN IN HET DIJKVERBETERINGSPROGRAMMA

HET WATERSCHAPS-RESULTAAT OF EINDDIJK WORDT OPGENOMEN IN HET DIJKVERBETERINGSPROGRAMMA

HET WATERSCHAPS-RESULTAAT OF EINDDIJK WORDT OPGENOMEN IN HET DIJKVERBETERINGSPROGRAMMA

HET WATERSCHAPS-RESULTAAT OF EINDDIJK WORDT OPGENOMEN IN HET DIJKVERBETERINGSPROGRAMMA



**1 TOETSING**  
 De dijk wordt getoetst aan de veiligheidsnorm van de provincie. Als hij voldoet of klein onderhoud nodig heeft, gaat de dijk in beheer en onderhoud 4. Zo niet, dan volgt dijkverbetering 2.

**2 PLANVOORMING DIJKVERBETERING**  
 Welke oplossingen zijn er mogelijk om de dijk te verbeteren? Dit staat in het dijkverbeteringsplan. Bij het kiezen van de oplossing wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de behoeven van de omgeving.

**3 UITVOERING DIJKVERBETERING**  
 De schop gaat nu echt in de grond. Voortgaand sluit Watermet overeenkomsten met bewoners en voert zij voorbereidend onderzoek uit.

**4 BEHEER EN ONDERHOUD**  
 De dijk gaat in onderhoud en bewoners helpen mee. Bijvoorbeeld door te maaien en smieden en smieden aan de dijk direct te melden. Zo houden we de dijk samen in goede staat.

## Bijlage 2 – bewonersbrief

Klant, Markt & Relaties



Postbus 94370, 1090 GJ Amsterdam

**Onderwerp**

Aankondiging onderzoek informatiebehoeften

Geachte mevrouw/heer,

Waternet werkt momenteel in opdracht van Waterschap Amstel, Gooi en Vecht aan het verbeteren van de dijk Amstelkade en Nessleruis. Via diverse (nieuws)brieven en bewonersavonden hebben we u hierover geïnformeerd. Waternet werkt continue aan het verbeteren van de communicatie over werkzaamheden. Graag horen we uw mening!

**Onderzoek naar informatiebehoeften**

Via diverse interviews met bewoners willen we uw informatiebehoefte voor en tijdens werkzaamheden aan een dijk in kaart brengen. Student Jennifer Davidse van Universiteit Utrecht zal het onderzoek uitvoeren. Jennifer kan u binnenkort telefonisch benaderen of u mee wilt werken aan een interview. Een interview duurt ongeveer één uur. U kunt zelf aangeven op welke dag en tijdstip dit u het beste uitkomt. Alle verzamelde gegevens worden uiteraard anoniem verwerkt.

**Vragen?**

Heeft u vragen over het onderzoek? Neem dan contact op met Jennifer Davidse via 06 10504754. Heeft u vragen over de dijkverbetering Amstedijkkade en Nessleruis? Dan kunt u contact opnemen met projectleider Willem Bogaard via [telefoonnummer invoegen].

Met vriendelijke groet,

Dorien Paans  
Teamleider Communicatie

**Datum**

8 oktober 2014

**Contactpersoon**

J. Davidse

**Doorkiesnummer**

06 105 047 54

**E-mail**

jennifer.davidse@waternet.nl

Korte Ouderkerkdijk 7  
Amsterdam  
Postbus 94370  
1090 GJ Amsterdam  
T 0900 93 94 (20 cent per gesprek,  
plus uw gebruikelijke belkosten)  
F 020 608 39 00  
KvK 41216593

[www.waternet.nl](http://www.waternet.nl)

1/1

## Bijlage 3 – eerste ronde interviews werknemers Waternet

### Het topicinterview medewerkers Waternet

Onderstaand volgt de lijst die is gebruikt tijdens de topicinterviews met werknemers. Deze manier van interviewen is gekozen om explorierend onderzoek te kunnen doen naar de hoofdvraag van het onderzoek. De bevragingmethode is bij een topicinterview wel open, maar de onderwerpen die in ieder geval aan bod moeten komen liggen min of meer vast in een bepaalde volgorde. Deze vaste topics zijn namelijk belangrijk voor de vraagstelling van het onderzoek. De lijst dient dus vooral voor de onderzoeker als leidraad tijdens het interview. De onderzoeker is vrij om tijdens het onderzoek door te vragen naar andere interessante spontane uitingen van de geïnterviewde. De onderzoeker kan doorvragen aan de hand van vragen als:

- Kunt u daar nog wat meer over vertellen?
- U zegt (...). Wat moet ik me daarbij voorstellen?
- Hoe bedoelt u dat?
- Hoe kwam dat
- Waarom denkt u dat?
- Wat gebeurde er toen?

### Aanleiding

Vanuit verschillende afdelingen binnen Waternet wordt de wens geuit om te onderzoeken wat de informatiebehoefte is van bewoners tijdens de uitvoeringsfase van projecten. Waternet wil weten aan welke informatie bewoners behoefte hebben en via welk medium dit het beste gecommuniceerd kan worden. Gezien de trend waarin mensen steeds meer naar online bewegen wordt verwacht dat bewoners wellicht ook meer online en interactief willen communiceren met Waternet tijdens het uitvoeringstraject. Daarnaast wordt verwacht dat bewoners met online interactieve communicatie meer betrokken raken bij het uitvoeringsproces. Het voordeel van betrokken bewoners is dat de samenwerking tussen de partijen beter verloopt. Waternet wil graag laten onderzoeken hoe zij deze betrokkenheid kunnen creëren.

### Hoofdvraag

Op welke manier kan Waternet met online interactieve communicatie meer betrokkenheid creëren bij bewoners in de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.0 – 0.05 min</b>

- Welkom en voorstelronde
- Uitleg onderzoek
  - Vanuit verschillende afdelingen binnen Waternet wordt de wens geuit om te onderzoeken wat de informatiebehoefte is van bewoners tijdens de uitvoeringsfase van projecten. Waternet wil weten aan welke informatie bewoners behoefte hebben en via welk medium dit het beste gecommuniceerd kan worden. Gezien de trend waarin mensen steeds meer naar online bewegen wordt verwacht dat bewoners wellicht ook meer online en interactief willen communiceren met Waternet tijdens het uitvoeringstraject. Daarnaast wordt



verwacht dat bewoners met online interactieve communicatie meer betrokken raken bij het uitvoeringsproces. Ik ga aan de hand van een specifiek project, dijkverbetering Amstelkade, onderzoeken wat de behoefte van de bewoners is. Daarnaast wil ik weten hoe mensen binnen Waternet hier tegenaan kijken om me goed voor te kunnen bereiden op de interviews met bewoners. Aan het einde van dit onderzoek zal ik een advies geven aan Waternet over de manier waarop zij het beste kunnen communiceren met deze bewoners.

- Uitleg procedure
  - Ik zal u straks een aantal vragen stellen waarover ik graag uw mening wil horen. Voelt u zich vrij om meer te vertellen als u denkt dat het waardevolle informatie is en ik er niet naar doorvraag. Dit interview is van belang om meer inzicht te kunnen krijgen in uw mening vanuit Waternet over de betrokkenheid en informatiebehoefte van bewoners. Daarnaast kan ik nagaan of er nog andere relevante onderwerpen zijn die bevestigd moeten worden die nu nog niet zijn opgenomen in de interviewopzet met bewoners.
- Toestemming vragen voor het maken van een geluidsopname

<b>2</b>	<b>Algemeen</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.05 – 0.10 min</b>

- Notatie datum en plaats
- Naam
- Functie
- Werkzaamheden bij Waternet
- Betrokkenheid bij het project dijkverbetering Amstelkade

<b>3</b>	<b>Projecten</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.10 – 0.20 min</b>

- Welke projecten onder beheer?
- Wat voor soort mensen wonen er in de gebieden?
- Wat is de invloed van dijkverbeteringsprojecten op de bewoners?
- Heeft u veel contact met de bewoners?
- Mensen van Waternet en AGV waarmee bewoners contact hebben
- Belangrijke punten over het project Amstelkade?

<b>4</b>	<b>Topics</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.20 – 0.40 min</b>

- Informatievoorziening vanuit Waternet
  - Hoe verloopt dat op dit moment?
  - Welke informatie wordt gedeeld?
  - Zijn er knelpunten?
  - Wat is volgens u de ideale situatie voor informatievoorziening?
  - Wat is volgens Waternet het algemene heersende beeld over de ideale situatie?
  - Welke kant moet het op?
  - Andere belangrijke punten over de informatievoorziening?

- Betrokkenheid van bewoners binnen het project
  - Hoe is de betrokkenheid op dit moment (werkzaamheden, gebied en Waternet algemeen)?
  - Zou u nog mensen willen betrekken die op dit moment niet betrokken zijn?
  - Wat speelt er (gedragsattitude, gedragsintentie)?
  - Zijn er knelpunten?
  - Wat is volgens u de ideale situatie?
  - Wat is volgens Waternet het algemene heersende beeld over de ideale situatie?
  - Welke kant moet het op?
  - Andere belangrijke punten over de betrokkenheid?
- Mediakeuzes
  - Welke media worden er ingezet?
  - Welke media werken volgens u goed en minder goed in de praktijk?
  - Aan welke media heeft u behoefte ?
  - Aan welke media heeft Waternet behoefte?
  - Aan welke media hebben bewoners volgens u behoefte?
  - Welke soort informatie wilt u delen via deze media (kan per medium verschillend zijn)?
  - Aan welke voorwaarden of eisen moeten deze media voldoen (bijvoorbeeld juridisch of functioneel)
  - Ziet u hier knelpunten?
  - Andere belangrijke punten over mediakeuzes?
- Overige onderwerpen belangrijk gezien de hoofdvraag: “Op welke manier kan Waternet met online interactieve communicatie meer betrokkenheid creëren bij bewoners in de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?”

<b>5</b>	<b>Afsluiting</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.40 – 0.45 min</b>

- Afsluiten en bedanken

## Bijlage 4 – eerste ronde interviews bewoners Amstelkade

### Het topicinterview bewoners

Onderstaand volgt de lijst die is gebruikt tijdens de topicinterviews met werknemers. Deze manier van interviewen is gekozen om explorierend onderzoek te kunnen doen naar de hoofdvraag van het onderzoek. De bevragingmethode is bij een topicinterview wel open, maar de onderwerpen die in ieder geval aan bod moeten komen liggen min of meer vast in een bepaalde volgorde. Deze vaste topics zijn namelijk belangrijk voor de vraagstelling van het onderzoek. De lijst dient dus vooral voor de onderzoeker als leidraad tijdens het interview. De onderzoeker is vrij om tijdens het onderzoek door te vragen naar andere interessante spontane uitingen van de geïnterviewde. De onderzoeker kan doorvragen aan de hand van vragen als:

- Kunt u daar nog wat meer over vertellen?
- U zegt (...). Wat moet ik me daarbij voorstellen?
- Hoe bedoelt u dat?
- Hoe kwam dat
- Waarom denkt u dat?
- Wat gebeurde er toen?

### Aanleiding

Vanuit verschillende afdelingen binnen Waternet wordt de wens geuit om te onderzoeken wat de informatiebehoefte is van bewoners tijdens de uitvoeringsfase van projecten. Waternet wil weten aan welke informatie bewoners behoefte hebben en via welk medium dit het beste gecommuniceerd kan worden. Gezien de trend waarin mensen steeds meer naar online bewegen wordt verwacht dat bewoners wellicht ook meer online en interactief willen communiceren met Waternet tijdens het uitvoeringstraject. Daarnaast wordt verwacht dat bewoners met online interactieve communicatie meer betrokken raken bij het uitvoeringsproces. Het voordeel van betrokken bewoners is dat de samenwerking tussen de partijen beter verloopt. Waternet wil graag laten onderzoeken hoe zij deze betrokkenheid kunnen creëren.

### Hoofdvraag

Op welke manier kan Waternet met online interactieve communicatie meer betrokkenheid creëren bij bewoners in de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>
<b>Tijd</b>	<b>1.0 – 0.05 min</b>

- Welkom en voorstelronde
- Uitleg onderzoek
  - Waternet werkt continue aan het verbeteren van de communicatie over werkzaamheden. Nu ook binnen uw woonomgeving, de Amstelkade. Waternet wil graag onderzoeken aan welke informatie u behoefte heeft als er werkzaamheden in uw omgeving uitgevoerd worden. Daarnaast wil Waternet weten op welke manier u die informatie wilt ontvangen. Bijvoorbeeld via een brief, een e-mail of via social media. Graag hoor ik daarover uw mening! Ik ga voor dit onderzoek verschillende bewoners interviewen die in dit gebied

wonen. Aan het einde van dit onderzoek zal ik een advies geven aan Waternet over de manier waarop u graag op de hoogte wordt gehouden van werkzaamheden.

- Uitleg procedure
  - Ik zal u straks een aantal vragen stellen over dit project waarover ik graag uw mening wil horen. Voelt u zich vrij om meer te vertellen als u denkt dat het waardevolle informatie is en ik er niet naar doorvraag. Aan de hand van dit interview wil ik erachter komen aan welke informatie u behoefte heeft. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden. Daarnaast wil ik controleren of er nog andere belangrijke onderwerpen zijn die ik op moet nemen in mijn interviews met andere bewoners.
  
- Toestemming vragen voor het maken van een geluidsopname

<b>2</b>	<b>Algemeen</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.05 – 0.10 min</b>

- Notatie datum en plaats
- Naam
- Geslacht
- Leeftijd
- Opleidingsniveau
- Beroep
- Veel / weinig werkzaamheden in eigen gebied

<b>3</b>	<b>Het project</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.10 – 0.20 min</b>

- Waar gebeurt het?
- Wat gebeurt er?
- Hoe wordt het uitgevoerd?
- Invloed op u en andere bewoners
- Contact met Waternet
- Mensen van Waternet waarmee u contact heeft
- Verloop project op dit moment
- Knelpunten
- Andere belangrijke aspecten van het project

<b>4</b>	<b>Topics</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.20 – 0.40 min</b>

- Informatievoorziening vanuit Waternet
  - Hoe verloopt dat op dit moment?
  - Heeft u behoefte aan informatie over de werkzaamheden in uw leefomgeving?
  - Krijgt u op dit moment voldoende informatie over de werkzaamheden in uw leefomgeving?
  - Welke informatie wordt gedeeld?
  - Zijn er knelpunten?
  - Op welke manieren wilt u informatie ontvangen?

Voorbeelden om te helpen:

- Brief
- Huis-aan-huis folder
- E-mail
- Digitale nieuwsbrief
- Sms
- Via een applicatie (app) op uw mobiele telefoon, tablet of computer
- Informatiebijeenkomst bewoners
- Telefoon (bellen)
- Keukentafelgesprek
- Facebook
- Twitter
- WhatsApp

- Op welke manieren wilt u informatie opzoeken?

Voorbeelden om te helpen:

- Website
- Folder
- Via een applicatie (app) op uw mobiele telefoon, tablet of computer
- Brief

- Met welke regelmaat zou u informatie van Waternet willen ontvangen?
- Wat voor soort informatie wilt u ontvangen?
- Denkt u dat deze manier van informatievoorziening overeenkomt met de wensen van uw burens (andere bewoners in dit gebied)?
- Andere belangrijke punten over de informatievoorziening?

- Betrokkenheid van bewoners binnen het project

- Heeft u binding met uw woonomgeving?
- Bent u bekend met wat Waternet doet in uw woonomgeving?
- Voelt u zich betrokken bij de werkzaamheden, het gebied en de organisatie Waternet?
- Wat speelt er (gedragsattitude, gedragsintentie)?
- Zijn er knelpunten die betrokkenheid belemmeren?
- Wat is volgens u de ideale manier om betrokken te raken bij de werkzaamheden die Waternet in uw woonomgeving uitvoert?
- Wat is volgens uw burens (andere bewoners in dit gebied) het algemene heersende beeld over de ideale situatie?
- Andere belangrijke punten over de betrokkenheid?

- Mediakeuzes

- Welke media worden er ingezet?
- Aan welke media heeft u behoefte ?
- Aan welke media hebben andere bewoners mogelijk behoefte?
- Welke soort informatie wilt u ontvangen via welke media?
- Welke soort informatie denkt u dat Waternet wilt delen via media?
- Aan welke voorwaarden of eisen moeten deze media voldoen (bijvoorbeeld juridisch of functioneel)?
- Ziet u hier knelpunten?
- Andere belangrijke punten over mediakeuzes?

- Overige onderwerpen belangrijk gezien de hoofdvraag: “Op welke manier kan Waternet met online interactieve communicatie meer betrokkenheid creëren bij bewoners in de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?”

<b>5</b>	<b>Afsluiting</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.40 – 0.45 min</b>

- Afsluiten en bedanken

## **Bijlage 5 - uitgewerkte interviews**

### **Uitwerking interviews**

#### **Interview 1 – Karin Dijkstra**

*Datum: 14-10-2014*

*Naam: Karin Dijkstra*

*Functie: Programmamanager*

*Kun je wat algemene informatie geven over jezelf en over jouw werkzaamheden bij Waternet?*

Ik ben Karin Dijkstra en ik ben sinds 1 april programmamanager teamleider keringen. De sector watersysteem is gereorganiseerd en sinds 1 april zijn we in programma's ingericht. En naast het programma keringen heb je ook een programma watergebiedsplannen. Een programma watersysteem en een programma baggeren. Dus we zijn nu echt themagericht ingedeeld. Dus medewerkers in mijn team zijn planvormende medewerkers die meedraaien in dijkverbeteringsprojecten tot aan beheerders. Dat zijn een beetje de eigenaren van de dijk. Die adviseren, doen handhavingen en vergunningen, reageren op meldingen en klachten en nemen de vernieuwde dijken in beheer. Inspecteurs en een stuk gegevensbeheer. Bij keringen heb je heel veel geografische informatie en dat moeten we bewaken en op orde houden. Dat is eigenlijk het team. En daarnaast ben ik programmamanager van het programma keringen. Het gaat over vier sectoren heen en iets van acht tot negen teams.

Mensen van communicatie doen er wat mee, handhaving, vergunningverlening, maar ook de mensen van top (de ploeg van Willem). Dus tektschrijvers, ICT die met de gegevens dingen doet en watersystemen zelf. Dus dat zijn we nu heel erg aan het vormgeven.

We hebben nu het actieprogramma gehad en is gestart in 2009. De provincies hebben vastgesteld dat de meest urgente keringen van alle waterschappen in 2015 op orde moeten zijn. Dus dat is een heel programma geweest van 139 kilometer voor 109 miljoen. Dat ronden we straks af in 2016. En dan beginnen we met een nieuw programma voor de minder urgente keringen.

*Dus de dijkverbetering Amstelkade valt binnen het actieprogramma?*

Ja dit valt in het actieprogramma. In het actieprogramma hebben ze doormiddel van het dijkenteam, dit is ook weer een team met allerlei verschillende disciplines, zijn ze die verschillende dijktrajecten aangevlogen. Waarbij omgevingsmanagement gevormd is en ideeën over zijn ontstaan. We zijn nu aan het kijken wat we mee willen nemen en verbeteren van de ervaringen die we afgelopen zeven jaar hebben opgedaan. Waar zijn we tegenaan gelopen en willen we niet nog een keer meemaken?

*Dus jullie hebben een soort evaluatie gedaan van de afgelopen zeven jaar?*

Ja. Met name als we kijken naar de communicatie, dan is het niet alleen dat je kijkt wat voor communicatiemiddelen je hebt gebruikt in de afgelopen jaren. Maar met name ook de ontwikkeling van communicatie met social media en online. Dat is natuurlijk tweeledig waardoor je nu op een punt komt van nou communicatie tot nu toe met burgers en kijken wat komt extern op je pad qua social media. Hoe kunnen we dat nou optimaliseren in het gebruik binnen dit soort projecten? Daar staan we nu aan de vooravond van. Dat we bijvoorbeeld willen gaan kijken van dit zijn bijvoorbeeld bewonersavonden. Eigenlijk is dit een heel traditioneel communicatiemiddel, maar deze worden heel goed bezocht binnen dijkprojecten. Over het algemeen kunnen mensen daar goed hun vragen of ongerief kwijt. Mensen hebben daar toch behoefte aan.

*Met wie kijk jij naar de communicatie qua wat er nu is en hoe dat zou moeten?*

Dat doe ik met name met Merije Schilder (omgevingsmanager) en Willem Bogaard (projectleider) en ik ben bij Dorien geweest (teamleider communicatie), want ik wil hier een project van maken eind van dit jaar of begin volgend jaar. Dorien gaat me dan nog de naam van een van de copmmunicatiedames geven die dan in dat project mee gaat draaien. Dus het is een redelijk hot topic.

*Wat zijn jouw werkzaamheden en taken binnen dit alles als programmamanager?*

Het programma is redelijk breed en de Amstelkade is een van de projecten die gedaan wordt. Eigenlijk ben ik de opdrachtgever aan TOP voor het uitvoeren van het project. Dat is een van mijn belangrijkste rollen. Ik hou de vinger aan de pols op het programmaniveau, dat zijn alle programma's bij elkaar, dat we op schema blijven. Intern in de projecten is het met name TOP die bepaalt wat de werkwijze is. Zij zijn gespecialiseerd in het realiseren van projecten. Maar, dit soort dingen als omgevingsmanagement en hoe je eventueel kan co-creëren met burgers om een goede dijkverhoging te realiseren samen met de mensen die op de dijk wonen trek ik wel enigszins naar me toe. Dit is namelijk veel breder dan alleen dit project. Want als het binnen dit project werkt gaan we het ook binnen andere projecten doen. Dus dat is een belangrijke taak. Daarnaast met name het verbinden van mensen. Bijvoorbeeld een vergunningverlener met een projectleider. Ja je bent verantwoordelijk voor het in stand houden van de dijken en alles wat erbij hoort.

*En als je dat weer toespitst op de betrokkenheid bij het project Amstelkade, dan is het dus het in de gaten houden of alles volgens plan verloopt?*

Ja, met name als het om de uitvoering gaat dan houdt de opdrachtgever de vinger aan de pols en controleert of alles volgens de planning verloopt. En geven we het geld op de goede manier uit? En in de planvormingsfase waarin ook veel naar het bestuur gecommuniceerd wordt, dat is wel mijn taak. Dus in de planvorming hebben wij als opdrachtgever een wat grotere rol. In de uitvoering zetten wij een handtekening onder de gunning van de aannemer en dan gaan ze lekker aan de gang.

*Je noemde net de bewoners in de gebieden al even. Zou je me wat meer kunnen vertellen over het soort mensen dat in deze gebieden woont?*

Ze zijn heel verschillend. In elk dijktraject kom je agrariërs tegen. Ons beheergebied is natuurlijk van oudsher een agrarisch gebied, maar het is ook een gebied waar mensen met veel geld grote huizen kopen. Die willen het liefst op mooie plekken aan het water wonen. Dus de interactie tussen de ene kant agrarisch belang en aan de andere kant groothuiseigenaren komen we vaak tegen. Het is eigenlijk een doorsnee van wat in het gebied woont, agrariërs, groothuiseigenaren, mensen met kleine huizen, mensen die er al heel lang wonen. Die hebben al een aantal dijkverhogingen meegemaakt. Je komt ook mensen tegen die niet eens weten dat ze op een dijk wonen. Dus het is erg divers.

Bij TOP gaan ze daar heel goed mee om. Met name Merije en Willem, maar ook de projectteams. Ze hebben met name in de planvormingsfase heel veel één op één contact met bewoners doormiddel van keukentafelgesprekken en dergelijken. Waarbij ze ook de tijd nemen om aan de ene kant de rechten en plichten van de bewoner en het waterschap uit te leggen, maar aan de andere kant ook waar ze nog tot elkaar kunnen komen en wat er precies gaat gebeuren op hun stukje van de dijk.



*Is er in de uitvoeringsfase nog veel contact met de bewoners?*

Dat weet Willem beter, maar in de uitvoeringsfase lopen er sowieso een vaste directievoerder en opzichter van Waternet rond. Die worden ook voorgesteld op de bewonersavonden of op een ander moment. De mensen weten dat dus en die hebben ook het telefoonnummer dan de opzichter en de directievoerder. Dat is sowieso het eerste aanspreekpunt. Daarnaast wordt de aannemer voorgesteld op een avond waar we ook ingaan op de verder uitvoering.

*De aannemer is van buiten Waternet?*

Ja. Waternet controleert het werk en de aannemers doen daadwerkelijk het grondwerk. Dat zijn steeds verschillende aannemers vanuit openbare aanbestedingen. Dus we weten nooit wie daar uiteindelijk komt.

*Zijn er mensen van het Amstel, Gooi en Vecht betrokken bij de uitvoeringsfase met de communicatie?*

Nee, we proberen dat zoveel mogelijk via die directievoerder en opzichter te laten verlopen. En Willem is dan de projectleider die blijft ook in de uitvoeringsfase ook de projectleider. Daar hebben we heel expliciet voor gekozen. Dat er vanaf het begin van het project, dus ook in de uitvoeringsfase echt één gezicht blijft. Natuurlijk kan het zijn dat je in de planvorming andere mensen nog hebt op een bewonersavond, bijvoorbeeld een geotechnicus of iemand die iets juridisch komt vertellen. Maar in de uitvoering is het wel zo dat je dan ook weer die directievoerder en opzichter ook weer ziet.

*Wie is dan het gezicht, is dat Willem?*

Nee, dat zijn dan echt de opzichter en de directievoerder. De opzichter is elke dag op het werk in het veld en de directievoerder één keer per week. Zo moet je het een beetje inschatten.

*Weet je ook wie dat zijn?*

De directievoerder is Hans Vos en de opzichter weet ik niet. Dat zou je even aan Willem moeten vragen.

*Heb je zelf ook contact met bewoners?*

Nee. Ik ben hooguit in de planvormingsfase aanwezig bij beladen avonden. Maar dan heb ik geen rol in de avond, dan wil ik het gewoon meemaken zodat ik intern het bestuur beter kan informeren. De bestuurder van Amstel, Gooi en Vecht is vaak ook aanwezig. Gerard Korrel. Die heeft ook kringen in zijn portefeuille. Dan kan ik beter anticiperen op gebeurtenissen. Tijdens de uitvoering kom ik hooguit een keer kijken hoe het gaat met de werkzaamheden, maar ik heb verder geen interactie met bewoners. Dan zal ik weer het zoveelste gezicht zijn.

*Kun je wat meer vertellen over de invloed die deze dijkverbetering heeft op bewoners?*

Dat is heel verschillend. Het kan alleen een nieuw laagje asfalt zijn op de weg, dat is echt minimaal. Maar het kan zelfs dat de dijk een halve meter omhoog moet, dat een hele oprit moet worden aangepast. Dat kabels en leidingen uit de dijk moeten. Het is eigenlijk heel verschillend. Het kan heel klein zijn, maar het kan ook heel veel impact hebben. Dus dat is heel verschillend. Voordat je naar de bewoners toegaat is het handig denk ik dat je bij Willem checkt wat de invloed is voor deze dijkverbetering voor deze bewoner binnen dit project. Je kunt je natuurlijk voorstellen dat als er veel impact is dan gaat Willem het gesprek aan en dan zijn er rechten en plichten van de bewoner en van het Waterschap. Daar moet je met zijn tweeën uit zien te komen en het is heel lastig als iemand niet mee wil werken. Uiteindelijk zullen ze wel mee moeten werken, want bewoners zijn gewoon verplicht om mee te werken in verband met de veiligheid van het hele achterland. Alleen dat levert

soms vertraging en vervelende situaties op. Dus ik kan me voorstellen dat het niet handig is om juist die mensen te interviewen.

*Kun je misschien wat voorbeelden kunnen noemen van hele vervelende ingrepen voor bewoners?*

Nou niet specifiek in de Amstelkade, maar wat er natuurlijk gebeurt is dat mensen bijvoorbeeld onder aan een dijk wonen. Zij kunnen vanuit hun huis nog over de dijk kijken, maar nadat die opgehoogd is kunnen ze er niet meer overheen kijken. Dat zorgt voor een hele andere beleving van daar wonen. Dat kan heel vervelend zijn. Het kan ook vervelend zijn dat, als er heel erg wordt opgehoogd, dat je oprit veel steiler wordt. Dat heeft weer consequenties voor alle vervoerwensen. Met de auto gaat het prima, maar bijvoorbeeld niet als je een camper hebt. Nou, de gebruikelijke ongemakken. En het kan ook zo zijn dat agrariërs, in een polder spelen meerdere dingen waar Waternet of het AGV bemoeienis mee heeft. Bijvoorbeeld een watergebiedsplan dat is dat we naar een hele polder kijken en het peil om diverse redenen verhogen of verlagen, dat heeft voor die agrariër heel veel invloed op hoeveel land ze hebben. Het gebruik van het land en als het Waterschap ze daar al dingen heeft opgelegd en daarnaast komt er ook nog een dijkverbetering voor zijn huis. Ja, dat is wel eens lastig. Dan kom je wel eens in een impasse. Want het heeft eigenlijk niets met elkaar te maken, maar het is wel dezelfde organisatie. Dat zijn situaties waarin ik naar voren kom en samen met bestuurders overleg. Vaak kan dan een interactie net even wat lucht geven. Waarbij we altijd streven naar dit is de dijkverbetering en de projectleider is voor de dijkverbetering. De compensatie die iemand moet ontvangen voor een peilaanpassing daar moet hij zich niet mee bemoeien. Dat moet gescheiden van elkaar gehouden worden.

*Komt het ook wel eens voor dat een huis helemaal weg moet of verplaatst moet worden?*

Nee, dat komt eigenlijk nooit voor. Een schuur wel, maar een heel huis niet. Een tuin kan weleens helemaal aangepast moeten worden. De huizen die op of naast dijken staan zijn allemaal vergund. Dan gaan we zoeken naar mogelijkheden om de dijk om te leggen voor- of achterlangs een huis.

*Kun je vertellen op welke manier in het algemeen de informatievoorziening verloopt tijdens een project tijdens de uitvoeringsfase?*

Dat doet het projectteam. Daar bemoei ik me als opdrachtgever helemaal niet mee. Wat ik al zei, in de planvorming wil ik me er nog wel eens mee bemoeien bij bestuurlijk gevoelige punten. In de uitvoering gaat de communicatie vanuit het project. Ze gebruiken de middelen die ze door de jaren heen zelf gemaakt hebben. Doormiddel van brieven, toolkits die ze samen met communicatie ontwikkeld hebben en een uitvoeringsbewonersavond. Ik heb ook wel eens gehoord in het Gein dat ze een whatsapp-groep hebben, voor jonge moeders. Waternet heeft een appgroep gemaakt met bewoners voor wanneer kinderen uit school komen. Die moeten langs die zware machines als ze uit school komen. Maar dat zou je even aan Willem of Merije kunnen vragen. Dat zijn degenen die bepalen welke communicatiemiddelen worden ingezet. Als er een knelpunt is met een bewoner die zorgt voor vertraging, dan wil ik het wel weten. Voor de rest bemoei ik me niet met de communicatiemiddelen.

*Zijn er nog meer middelen die ingezet worden?*

Ik weet dat aannemers ook wel eens een facebook-pagina openen voor de dijkverbeteringen. Op internet staat ook het verloop van alle dijkverbeteringen. Maar, dat ligt helemaal bij het project. Het is wel zo dat er ook bewonersavonden zijn. Waar je wel steeds meer naartoe gaat is dat we

vroegtijdiger met bewoners een soort overeenkomst willen sluiten. Over wat er gebeurt op hun perceel.

*Vroegtijdiger dan wat?*

Dan pas wanneer ze bezwaar kunnen maken. Wat je normaal doet, je gaat de planvorming in en dan komt er uiteindelijk een definitief plan en dan kunnen mensen voor het eerst echt officieel bezwaar maken. Dat moet onderzocht worden en een zienswijze worden ingediend en dat kost allemaal veel tijd in de planvormingsfase. En nu zijn we in twee projecten aan het experimenteren om mensen in de beginfase echt al in gesprekken informeren over wat er voor hen knelpunten zijn en wat ze graag willen etc. Dan maken we een soort omgevingsconvenance, zo noemen we dat dan. Waarbij we opschrijven dat gaan we bij dit perceel op die manier doen. Dat zorgt ervoor dat mensen al een soort afspraak hebben. Zodat er als ze officieel bezwaar maken dat niet meer hoeft, want ze hebben al veel eerder het antwoord gekregen van zo gaat het bij u gebeuren en is het gesprek al geweest. Dat is een andere type bewonersavond die we dan doen. Zodat mensen ook mee kunnen praten over bijvoorbeeld bomen op een kering. Dat is wel een soort van nieuwe manier hoe we dat aanpakken.

*Bedoel je dan meer in samenspraak met mensen?*

Ja, je bent meer samen die dijk aan het maken. Dit heeft als voordeel dat mensen geen bezwaar meer maken op het moment dat het kan.

*Heeft dat ook raakvlakken met de betrokkenheid van bewoners?*

Ja.

*Vind je betrokkenheid ook belangrijk?*

Ja. Ik vind het heel belangrijk dat mensen zich er van bewust zijn dat ze op een dijk wonen en wat dat betekent. Je bent ik de achtertuin bezig van mensen dus ik vind dat je mensen daar wel in mee moet nemen. Je moet wel duidelijk zijn in de rechten en plichten van het Waterschap en de bewoner, daar ben ik altijd voor. Gewoon ook nee zeggen wanneer het nee is, maar ik vind wel dat je dat heel erg met direct contact moet doen.

*Kun je wat meer vertellen over waarom je het belangrijk vindt dat mensen betrokken zijn en wat je denkt ermee te bereiken?*

Bewoners zijn voor mij manieren om signalen binnen te krijgen hoe het met mijn dijken gaat. En als ik daar een goede band mee opbouw, dan bellen ze als er nog niet zoveel aan de hand is en niet alleen om een klacht te uiten. En die relatie wil ik eigenlijk hebben met bewoners.

*Bedoel je dan dat je ook belangrijke informatie krijgt van de mensen die daar wonen?*

Ja ik wil het graag weten als er iets bijzonders is met de dijk aan de hand is. Dat ze heel makkelijk even ons kunnen benaderen. Dan kunnen we daar ook heel makkelijk antwoord op geven of een zorg wegnemen of een vraag beantwoorden. Dat dat dan gewoon heel makkelijk gaat.

*Hoe is dat op dit moment, zijn mensen betrokken?*

Dat gaat steeds beter. Als we een dijkverbetering hebben gehad dan merk je vaak dat mensen heel tevreden zijn over hoe de dijk er uiteindelijk weer bij ligt. Alleen het gaat ze vaak over het uiterlijk. Voor ons gaat het over wat er onder grond ligt. De kering, de veiligheid, de kleiopbouw en dat soort dingen. Maar voor de bewoners gaat het erom hoe de weg er bijvoorbeeld weer opgelegd wordt en hoe de omgeving eruit komt te zien. Of bomen zijn geplaatst of teruggeplaatst. Dat soort dingen.

Ik denk dat we binnen het dijkenteam de afgelopen jaren ons er heel erg van bewust zijn geworden dat het niet om die kering draait, maar om die omgeving draait. De verandering in de omgeving, dat vinden mensen heel belangrijk. Daar moet je dus op insteken in je communicatie in plaats van dat je heel technisch gaat uitleggen hoe die dijk opgebouwd wordt bij iemand voor de deur.

*Hoe bedoel je dat, je moet meer communiceren over hoe?*

Hoe het er uit komt te zien en niet over de technische aspecten onder de grond. Dat is heel erg gebeurd, we zijn uit die techniek gegaan en uit van wij zijn het Waterschap en we moeten hier de dijk ophogen. Zijn we gegaan naar, en daar kunnen we best nog wat stapjes in doen, naar informeren. Laten zien hoe de dijk eruit komt te zien. Zelfs tegen mensen zeggen, daar hebben we ook een dijkverbetering gedaan en gaat u daar eens kijken hoe het er uitziet. Dat je dat soort interacties hebt met bewoners. En ook gewoon bij de bewonersavond. Bij een bewonersavond was een heel oud heertje. Die had al drie dijkverbeteringen meegemaakt en die riep ja dat en dat ligt daar en zo op die dijk. Willem maakt dan met die man na die avond een afspraak en loopt dan later met die man over de dijk, dan kan die man even zijn verhaal doen. Willem realiseert zich ook wat die man zegt, daar heb ik dan ook profijt van dat ik dat nu al weet. En niet pas tegenkom als die schop de dijk in gaat.

*Denk je dat één op één gesprekken dan het meest zinvol is of denk je dat er andere media, meer online, kunnen worden ingezet?*

Nee, dat merk je ook, alleen wat we denken altijd is oh die agrariërs zitten nooit achter de computer. Maar dat is niet zo. Iedereen zit tegenwoordig achter de computer. Dus mailingen, dat werkt ook prima. Dat hebben we gemerkt. Dus nieuwsbrieven of een verslag van een bewonersavond of ja je kan zelfs kiezen dat je één keer in de week een mail stuurt met hoe het verloopt in de uitvoeringsfase. Ik noem maar wat. Dat werkt volgens mij ook wel goed.

*Denk jij dat mensen behoefte hebben aan meer online media?*

Nou dat weet ik eigenlijk niet. Dat zou een goede vraag zijn voor bewoners. Als je het voor jezelf even beredeneerd en ze zijn bijvoorbeeld bij jou in de straat bezig. Eigenlijk interesseert het je niet zoveel wat er gebeurt. Je wil alleen weten wanneer de straat weer dicht gaat of tot hoelang het duurt. En dat ze je tussentijds informeren van het duurt twee weken langer, dat vind je misschien wel fijn. En dat is het een beetje met deze bewoners. De één wil het heel erg in detail weten en de ander die denkt, nou ik wil alleen weten wanneer ik wel of niet over mijn eigen weg naar huis kan rijden en voor de rest interesseert me niet zo. Het is heel verschillend. De één is er wel in geïnteresseerd in en de ander niet.

*Zijn er ook mensen die je nog meer zou willen betrekken die nu niet betrokken zijn?*

Ik denk dat diversiteit in de contactmomenten (bewonersavonden, keukentafelgespreken, brieven, mailingen) dat een ieder daar zelf in kan participeren hoe hij of zij dat wil. Als hij alleen e-mail leest en daar op wil reageren en of hij wel of niet naar een bewonersavond komt, tsja.

*Dus jij vindt diversiteit in contactmomenten belangrijk zodat mensen zelf kunnen kiezen of ze willen deelnemen?*

Precies. Ja. Want dat zie je dus op die bewonersavonden. Als mensen een redelijk specifieke vraagstelling hebben en het projectteam heeft het gewoon te druk op die avond, dan zijn er twee van het projectteam die altijd daar even een notitie van maken en dan wordt later een afspraak met die mensen gemaakt. Dus die mogelijkheid is er altijd.

*Je vertelde net al wat over jouw visie dat jullie meer moeten communiceren over het uiterlijk van de dijk dan de droge techniek. Hoe zie jij dat dan voor je? Wat moet Waternet nu gaan doen met het inzetten van online middelen hiervoor? Moet Waternet dan, zoals je net zei, diverse middelen blijven inzetten of zijn er specifieke soorten media die je graag wilt gaan gebruiken?*

Het is met name de diversiteit van de middelen. Ik had het er laatst met Dorien over. Wat kan communicatie voor programma keringen doen. En waar heb ik dan behoefte aan? En wat ik dan zo verbazingwekkend vindt is dat we bewonersavonden, dat deden we al in de middeleeuwen, en toch worden die avonden bij dijkverbeteringen harstikke goed bezocht. Dus er is blijkbaar toch behoefte aan een nog redelijk traditioneel één op één contact op zo'n avond. Dus daarvan zeg ik, waarom zou je iets wat zo goed is en redelijk ouderwets is, dat moet je gewoon houden. Daarnaast vind ik wel dat we met facebook en twitter wat meer kunnen gaan doen. Bijvoorbeeld een facebook-pagina aanmaken. Dat kun je heel snel dingen opzetten. Bijvoorbeeld de asfaltmachine is kapot, we kunnen de komende twee dagen niet werken. Dat is zo snel er op te zetten. Eer dat je daar een brief hebt gestuurd ben je weer een dag verder.

*Maar je hebt ook je internetpagina?*

Daar zou je het ook op kunnen zetten. Maar dan moet je mensen daar weer over moeten informeren. Daar kun je niet dit soort acute dingen op zetten, want mensen kijken niet elke dag op die internetpagina.

*Dus je bedoelt dat facebook en twitter meer interactieve media zijn, waarbij ze ook een melding krijgen dat er een nieuw bericht is geplaatst?*

Ja, het is een heel snel medium. Je zou natuurlijk een pagina en een twitteraccount per dijkverbeteringsproject aan kunnen maken. Daar zou je bijvoorbeeld één van de projectmedewerkers op kunnen koppelen dat die ze binnenkrijgt. Ik noem maar even wat.

*Zijn projectmedewerkers daartoe bereid denk je?*

Ja dat denk ik wel. Of je zou natuurlijk met de aannemer kunnen afspreken dat hij dat op zich neemt. De aannemer is natuurlijk ook elke dag aanwezig. Voor die acute gevallen dan.

*Ik heb al wat geluiden gehoord dat er aannemers zijn die eigen pagina's hebben ingericht. Heb je daar al over gesproken met de aannemers?*

Ja bij het Gein doen ze dat. Ik was toevallig op de bewonersavond en toen sprak ik met de aannemer dat hij een pagina op zou zetten en daar de voortgang op zou zetten. Hij had ook netjes briefjes tijdens de bewonersavonden meegenomen waar op stond waar de pagina te vinden was.

*Waarom had die aannemer dat gedaan?*

Dat is gewoon hun manier van werken en communiceren. Dat promoten wij heel erg vanuit Waternet. Die aannemer die is er aan het werk. Hij is altijd de eerste die of last heeft of overlast veroorzaakt. Dus het is heel goed dat hij dat gewoon direct communiceert. De opzichter gaat voordat hij aan het werk gaat naar het huis toe voor gesprekken met bewoners.

*Is het dan nog nuttig om tijdens een uitvoeringsfase voor Waternet ook een facebookpagina op te richten?*

Dat weet ik niet. Dat zou je met Willem op moeten nemen. Je zou ook als interactie kunnen doen en dat je er één maakt. Je zou het als Waternet kunnen initiëren en dat je zegt tegen de aannemer zegt dat hij via die pagina kan communiceren.

*Stel dat je een online platform wilt inrichten. Zijn er dan eisen waaraan dit platform moet voldoen, bijvoorbeeld juridisch of functioneel gezien?*

Ik weet dat, als ik twitter heb zelf en ik een foto maak dat ik dat niet zomaar werk gerelateerd kan inzetten. Daar zijn we regels aan verbonden. Ik kan niet zomaar alles over Waternet en AGV gaan twitteren. Daar heeft communicatie volgens mij wel regels over opgesteld. Juridisch gezien weet ik niet hoe dat zit. Bij een ander project waar ik hiervoor werkzaam was, baggeren, weet ik wel dat we een projecttelefoon hadden. Daarop was je vierentwintig uur per dag bereikbaar. De projectleider had altijd die telefoon bij zich. Dat zou je hier ook kunnen doen voor bijvoorbeeld een app-groep. Dat nummer wordt dan alleen voor dat project gebruikt en bestaat na afloop ook niet meer.

*Dus je denkt wel dat Waternet de behoefte heeft om meer online te communiceren?*

Dat denk ik wel ja. Dan ga je gewoon met je tijd mee. Ik denk dat wij nu nog redelijk traditioneel zijn in onze manier van communiceren. We schrikken ons al dood als er drie tweets over één adres komen. Maar het blijft gewoon lastig. Ik had bijvoorbeeld twee weken terug iets. Er loopt een hele grote drinkwaterleiding door de dijk heen bij Wilnis. Daar hebben wij ongeveer twaalf jaar terug een dijkdoorbraak gehad. Dat is nog steeds een beladen gebied. Toen werd er getwitterd vanuit de gemeente, ja ik snap niet helemaal hoe dat gegaan is, van er is een grote persleidingbreuk. Maar het was gewoon gepland werk. Het was wel een strakke planning, maar ik zag die twitter verschijnen. Dus ik had tegen die projectleider gezegd, je moet even op die twitter anticiperen want anders gaat het niet goed. Maar goed, die had er op gereageerd in het veld enzo, maar hij had er niet een algemeen berichtje uitgestuurd via twitter. Dus er waren heel veel mensen die het wel hadden gelezen, maar niet geretweet. Dus ik vroeg heb je het ook aan communicatie verteld? Nee, dus ik belde Dorien en die was nog steeds in de veronderstelling dat we een persleidingbreuk hadden. Dus dat is heel lastig. Aan de ene kant denk ik dat we toch wat te panisch zijn om er gewoon een berichtje uit te sturen van jongens er zijn gewoon geplande werkzaamheden niks aan de hand. Dat is natuurlijk lastig als je bij communicatie werkt, want die kan dat wel uit twitteren, maar hij heeft geen beeld van hoe het er uitziet. Dus ik kan me voorstellen zo een uitspraak dat kan niet iemand van communicatie zomaar doen. Dat moet eerst worden nagevraagd bij de organisatie. Dus dat is wel lastig.

*Nog afsluitend belangrijke punten gezien de hoofdvraag?*

Nee. In ieder geval het gezicht op de dijk als een opzichter is heel belangrijk. Ik denk dat hoe ze nu de projecten hebben ingericht dat ze heel goed weten waar ze qua communicatie de aandacht moeten leggen. Of iemand een echte klager is of dat het zo op te lossen is. Dat doen ze nu heel goed.

*Nog een laatste vraag, denk jij dat Waternet, als ze meer online en interactief gaan communiceren, ze bewoners meer kunnen betrekken?*

Ja dat denk ik wel. Ik denk ook dat we daar naartoe moeten. Dat we bewoners veel meer moeten betrekken bij het proces van wat een dijkverbetering is, zodat zij ook hun steentje daaraan bij kunnen dragen. Ook al gaat het maar om het verplaatsen van een boom van hun oprit. Zodat er minder tegenwerking is.

## **Interview 2 – bewoner A**

*Datum: 15-10-2014*

*Geslacht: Man*

*Leeftijd: 69*

*Opleidingsniveau: Bachelor plantenveredeling universiteit Wageningen*

*Beroep: Is met pensioen, daarvoor rozenveredelaar*

*Zou u zeggen dat er veel of weinig werkzaamheden in uw directe woonomgeving plaatsvinden?*

Hopelijk weinig, ze moeten nog beginnen. Ze hebben wel wat gezegd wat ze gedaan hebben, maar het blijft vaag. Ik heb gevraagd van wat gaan jullie nou werkelijk doen? En dan krijg je van de uitvoerder, maar daar heb ik niks aan. Dan wil ik weten wat die uitvoerder dan doet. Dus dan denk ik wat kom je dan doen? Dus mijn grote probleem is, als je wat vraagt dan weten ze niks.

*Dus u heeft geen idee welke werkzaamheden er plaats gaan vinden?*

Nee, ze zeggen dat er een damwand komt. Vermoedelijk nu staal geloof ik en de grootste problemen die ik heb is mijn huis. Dit is een oud huis dat niet geheid is. Hoe oud het is dat weet niemand, maar het is minimaal van voor 1850. Dus er ligt kalk tussen de muren, dus als hier een grote vrachtwagen langsrijdt dan zitten je hier gewoon te trillen. En ik heb geen zin om mijn huis te laten ruïneren. Dus heb ik ook de eis gesteld, alles moet vanaf het water gebeuren. Ik heb ook al een paar keer gezegd dat er geen grote kranen en dergelijke in mijn voortuin mogen. Maar daar willen ze niet aan, dat moet wel zeggen ze. Ik zeg nee dat hoeft niet. Je kunt ook met een schop en een kruiwagen werken. Dat deden ze vroeger ook, waarom moet dit nu dan als je daarmee een huis verruïneerd.

*Dus u bent bang dat u huis kapotgaat?*

Ja het kan gewoon in elkaar zakken, want er zit puur kalk tussen de stenen en die worden gewoon weggetrild. En vermoedelijk, wat gaat het verder doen? Gaat het nog verder zakken? Niet zakken kan ik niet zeggen, maar het is verwaarloosbaar wat het nog zakt. Dat die mensen van Waternet hier nou ook constant komen. Er is een ander ingenieursbureau hier geweest wat dus de handtekeningen moest verzamelen. Nou, die neem ik echt niet serieus. Dan komt er een dame van wat ouder dan jouw leeftijd en die komt vertellen dat elk jaar de grond een centimeter zakt. Ik zeg, maar hier niet. Ja zegt zij, bij u ook. Ik zeg nou moet u goed luisteren wat u zegt. U zegt dat het hier dus een centimeter per jaar zakt. Dat is in zijn algemeenheid misschien wel waar, daar wil helemaal geen discussie over. Maar hier zakt het niet. Want sinds '64 woon ik hier dan. Eerst met mijn ouders daarna zelf. Hiernaast is het huis geheid, dat is in '52 gebouwd. Dus dan zou het nu, vijftig jaar verder, een halve meter onder dat huis moeten zitten. Dus ik zeg u zit hier onzin te vertellen en daar houd ik niet van. Dan worden ze boos, maar ik zeg nee ik neem u niet meer serieus. Toen is ze kwaad weggelopen en zei ze u krijgt wel een andere. Ik verwacht mensen die zinnige dingen vertellen en zinnige dingen doen. Dus op zich, ik weet niet echt wat me te wachten staat. Zeker niet wat betreft de werkzaamheden. En dat is het belangrijkste.

*Dus u heeft eigenlijk niet zo'n goed idee wat er gaat gebeuren en ook niet waar?*

Ja, hier aan de kade komt een damwand en die komt tien centimeter boven NAP. Daar bij de brug staat het NAP afgepeild. Dus ik heb allang gepeild hoe hoog het hier wordt. Dus ik ben helemaal voorbereid. Ik weet precies wat ze willen. Maar niet de uitvoering. Hoe ga je het doen? Wat je wil weet ik wel. Ze willen vanaf nummer 5 een damwand neerzetten zo tot aan nummer 36.

*Weet hoe u een damwand er dan uit komt te zien?*

Nou die wordt overal geplaatst. In het water net op de waterscheiding. Zoals je eigenlijk ook ziet bij

het Amsterdam Rijnkanaal. Daar staat het ook, een damwand langs de kant. Dat willen ze hier dus ook.

*Dus dan gaan ze hier met graafmachines voor de deur staan?*

Nou, dat wilden ze dus ik heb gezegd je neemt maar een planton. Daar kun je ook vanaf heien. Want het moet erin geheid en getrild worden. Want ik ben als de dood dat als hier kranen opstaan die staan te jufferen, nou dan weet je zeker dat het kapot gaat. En ze hebben me beloofd dat ze allerlei trillingsmeters aan mijn huis zullen hangen. Maar ik ben er nog steeds niet gerust op. Want het kan er wel hangen, maar als het fout gaat dan is het te laat.

*Met wie heeft u daar dan contact over van Waternet?*

Met Co Jonker vooral en met Willem Bogaard. En dan die mensen die waren ingehuurd van het ingenieursbureau. Daarvan zijn twee mensen geweest. Maar goed, wat heb je aan zulke mensen? Royal Haskoning. Dat bureau is geweest.

*Mevrouw Röling:*

Ze zijn al acht jaar bezig hoor met dit project

Ja, maar goed daar komen we straks wel op. Daar komen mensen van die misschien een hele goede opleiding hebben, maar het niet kunnen verwoorden. En ook als je dan echte vragen hebt van wat komt er dan? Of wat wil je dan en hoe wil je dat doen? En dat weten ze dan niet wat de uitvoering is. En daar gaat het juist om. Je kunt hele wilde ideeën hebben, maar zolang het niet uitvoerbaar is of de uitvoering dusdanig is dat alles eromheen kapot gaat dan heb je er toch niets aan?

*Dus u wilt precies weten welke dag op welk moment gaat u wat doen met welke middelen?*

Ja en met wat voor grote kranen komen ze en hoe zwaar is alles wat er gebeurt? En hoeveel van mijn tuin hebben ze, ja drie meter hebben ze nodig. Maar, ze zullen er ergens op en af moeten. En ik ben bang dat, omdat ik allemaal parkeerplaatsen voor mijn huis heb gemaakt, dat ik de klos ben. Dat ze zeggen hier kunnen we op- en af. Nou dan rijden ze alles in elkaar.

*Heeft u het idee dat andere bewoners de zelfde zorgen hebben, omdat ze ook niet geheid zijn?*

Hiernaast natuurlijk, dus dat huis erna is vermoedelijk ook niet geheid. Maar het is wel veel beter, want dat is van een latere datum en zit een nieuwe voorgevel in. Er zitten hier regelmatig huizen tussen die niet geheid zijn.

*Heeft u het wel eens met andere bewoners over het feit dat Waternet hier al die verbeteringen gaat uitvoeren en wat zij daarvan vinden?*

We hebben natuurlijk die bewonersavond gehad. Op de eerste werd het plan gepresenteerd dat er wat moest gebeuren. Daar is mijn vrouw geweest. Dat is allemaal nieuw voor je, dus dat is goed. En toen werd er ook een bewonerscommissie gevraagd om mee te praten en te ventileren naar bewoners toe. Daar heb ik zelf in gezeten. We zijn drie keer bij elkaar geweest, maar het spijt me dat was niks.

*Waar hebben jullie het dan over gehad?*

Wat er moest komen, hoe. De dijk is eigenlijk de weg. Die wilden ze ophogen en ik zei dat gebeurt niet. Dan zet je mij in het donker. Dat zie je nu al. Het loopt nu al af naar de voordeur en straks zit ik



krijg ik al het water.

*Met hoeveel mensen was het en met welke mensen van Waternet was dat?*

Drie of vier waren erbij en toen was er weer een andere uitvoerder. Maar dat zou je aan Willem Bogaard moeten vragen. Co is de derde uitvoerder die er zit.

*Omdat het al zo lang loopt het project?*

Veel te lang. Als je in 2008 begint en brult in 2010 is het ongeveer klaar en ze zijn nu in 2015 nog niet klaar. Dit project duurt al zo lang. In 2008 zijn ze hier geweest of was het in 2006. Dan had het in 2008 klaar moeten zijn. Want het is zo, het loopt hier helemaal naar de hoef toe. En daar wonen mijn zwagers. Daar precies hetzelfde, maar die waren iets eerder. Toen zeiden we nog, wat ze nu zeggen zijn ze hier nog eerder klaar dan bij jullie. Nou lang niet.

*Op dit moment moet het project dus nog starten, weet u welke knelpunten er zijn geweest waardoor het project langer duurt dan gepland?*

Volgens mij zijn de eerste knelpunten geweest in mijn ogen intern. Namelijk de uitvoerders, want steeds was er een nieuwe uitvoerder. Er zijn er drie verschillende geweest. Dat ze zelf niet wisten wat ze wilden. Daarna de diversiteit. Want het was een heel lang project want het liep heel lang door tot aan de Waver. Dus dat was veel te lang. Maar vooral op dit stukje kregen ze problemen, omdat er allemaal huizen dicht langs de dijk staan die niet zijn geheid. En dan zeggen de mensen allemaal, net als ik ook, je kunt die dijk wel ophogen, maar dat pik ik niet. Dan zet je mij in het donker.

*Hoeveel willen ze het hier ophogen?*

Eerst was het zo, dat wisten ze niet. Overall zakt het een centimeter en dus tussen de 30 en de 50 tot 70 centimeter zou het opgehoogd worden. Ja, dat is een heel leuk begrip. Daar heb ik niks aan. Dan weet je toch niet hoeveel centimeter het is? Is het maar 30 nou dan kun je zeggen het kan net en dan accepteer je nog. Maar 70 accepteer je toch nooit?! Ik zie het allemaal vrij relatief, maar je wilt wel exacte begrippen hebben. Ze blijven vaag of ze weten het niet. En ze zijn veel te vroeg begonnen, omdat ze zelf nog niet wisten wat ze wilden.

*Op welke manieren krijgt u informatie vanuit Waternet?*

De bewonersavond en één of twee brieven hebben we gehad en verder niet. En er is nog één keer een algemene informatieavond geweest, maar daar komt eigenlijk niets uit.

*Hoe verschilt dat van de bewonersavond?*

Eerst heb ik met de bewonerscommissie wat meer informatie gehad. Dat viel ook tegen. Maar eigenlijk is de discussie steeds geweest komt hier een damwand of gaan we de dijk ophogen? Die kwam maar nooit van de grond wat het werd. Zij wilden per se geen damwand. Dan hadden ze als argumenten het is te duur en milieu. Dat was de eerste avond al van de bewonerscommissie. Toen heb ik meteen gezegd ik zal je één ding vertellen. Ik ben bereid om 500 euro per strekkende vierkante meter betalen als het damwand wordt. Dan kan het nooit meer duur zijn. Toen stond hij raar te kijken. Ik heb ruim tien meter dus dat is 5000 euro. Leg ik zo neer. Want als daar een damwand komt van 5000 euro, dan wordt mijn huis 10.000 meer waard. Als jullie op gaan hogen dan wordt mijn huis wel 20.000 misschien 50.000 minder door waard. Het is voor mij dus zo simpel als wat: damwand. En toen hadden ze het over het geld. Ik zei, ik weet me ook nog wel sterk te maken bij de burens en ik denk dat ik hier haast iedereen meekrijg. Toen was het ineens ja er komt geen damwand vanwege het milieu. Ik zei jullie zijn niet eerlijk. Nee maar dat kan niet zei de uitvoerder. Ik

zei dat is onzin. Alles kan. Dat was nog voor Co zijn tijd. De eerste uitvoerder. Maar daar heb ik verder nooit meer iets van gehoord. Dus later heb ik het nog tegen Co verteld, ik ben nog steeds bereid om geld neer te leggen als er maar een damwand komt en jullie het op mijn manier doen zodat het huis niet te lijden heeft.

*Dus u heeft geen terugkoppeling gehad?*

Nee.

*Had u dat graag gewild?*

Nou, ik vind het nu ook best, want het scheelt me 5.000 euro. Maar, op zich vind ik het helemaal niet belangrijk. Ik vind het uitvoeren veel belangrijker. Dat ik hier gewoon de zekerheid heb dat er niets aan mijn huis gebeurt.

*Dus dan is de uitvoering belangrijk, maar wel ook de manier waarop u daarover geïnformeerd wordt?*

Oh ja. Ik ga er echt bijstaan, want ik heb nog nooit een uitvoerder meegemaakt die doet want hij zegt. Want we hebben ook nog andere dingen, we hebben hier ook diepriool liggen en daar heb ik ook de grootste trammelant mee gehad. Het is één pot nat. Dan komt de gemeente en dan vertellen ze van alles. En dan had ik ook een handtekening gezet onder het uitvoeringsding en ik had er ook nog twee aparte punten bijgezet, maar dat werd helemaal niet uitgevoerd. Ik heb ze nog een keer weggestuurd en dan ben jij lastig. Als ze doen wat je zegt, dan ben ik helemaal niet lastig. Maar ik kom voor mijn eigendommen op en ik wil voor mezelf hebben dat het goed gaat.

*Dus we kunnen eigenlijk concluderen dat de informatie die vanuit Waternet komt nog wel wat verbeterd kan worden?*

Jazeker.

*En aan wat voor informatie heeft u dan behoefte?*

Ten eerste op tijd gewoon beginnen. Als je echt een plan hebt om iets te doen dat je het goed doordacht presenteert naar mensen toe. En dat je ook niet meer gaat switchen daarin. Dat je zegt dit gaan we doen. Nu ook later kregen we pas te horen dat er huizen aan de dijk stonden die niet onderheid waren. Dat is toch dom. Als je toch ergens begint en je zegt ik ga een dijk ophogen dan ga je toch eerst informeren hoe de kwaliteit van de huizen is? Dus je moet eerst inventariseren hoe zijn de huizen en dan zeggen kan ik die dijk wel ophogen? Verder hebben ze ook nooit naar een verkeersplan gekeken. Ik zeg, jullie gaan daar de weg afzetten. Jullie zetten een bord met 'tot hier' en dan komen ze allemaal bij mij langs. En dan krijg ik al het grote vrachtverkeer hier langs dat verkeerd is gereden. Dan zit ik te trillen in mijn huis. Als je nou eerst eens iets eerder begint met het omleiden van het verkeer via andere straten, dan zijn we overal vanaf.

*Was u op de hoogte van het feit dat daar een bord werd geplaatst?*

Niet exact dat daar een bord werd neergezet, maar wel dat de weg daar afgesloten wordt. Ze moeten de dijk ophogen en dat is een logisch gevolg van dat ze de dijk moet ophogen, dat de weg wordt afgezet. Dat is ervaring. Ze gaan ergens beginnen aan een weg. Ze zetten een meter eerder een bord neer en het is van zoek het maar uit. Het wordt tegenwoordig al wat beter met grote verkeerswegen, maar niet met polderwegen.

*Krijgt u dan ook een brief in de bus van wanneer tot wanneer de weg is afgesloten?*

Dat moeten we nog maar afwachten of Waternet dat gaat doen.

*Maar u zou wel willen dat u daarover van Waternet een brief ontvangt?*

Ik verwacht dat ze dat doen en dat ze er ook een goede omleidingsroute bij geven. Dat dus de mensen wordt verteld wat de omleidingsroute is. Ik wil een bord hebben dus bij het begin van de straat dat het alleen maar voor bestemmingsverkeer is. Dan kunnen de voertuigen ergens anders keren. Die huizen zijn namelijk allemaal onderheid.

*Zijn er nog meer soorten informatie die u graag wilt ontvangen van Waternet rondom dijkverbetering?*

Eigenlijk wanneer ze exact beginnen. Maar dat is al zoveel keer verteld en dat wordt steeds uitgesteld. Dan denk ik dan kun je beter zeggen ik weet niet wanneer het begint. Een streefdatum heb je niks aan.

*Vrouw bewoner A:* Laatst ook weer is er weer een uitvoerder geweest. Die moet natuurlijk een plan maken wat het gaat kosten. Maar dat staat dan opeens zomaar op je steiger.

Ja dat is het andere probleem.

*Sorry wat bedoelt u?*

*Vrouw bewoner A:* Hier in de voortuin, we hebben daar een paar bootjes liggen, die zijn dan niet van ons, maar je houdt het wel in de gaten. Ineens zie je daar mensen op jouw steiger lopen. Ja ik ben een uitvoerder zegt hij, van Waternet. Dat kunnen wij toch niet weten?

Het betreden van jouw grond zonder dus even aan te bellen.

*Dus u wilt een aankondiging dat ze er zijn?*

*Vrouw bewoner A:* Ze kunnen gewoon even aanbellen van mevrouw we moeten dit even bekijken, want we moeten een berekening maken. Dat snap ik best, dat ze even willen kijken. Maar waarom kunnen ze niet even aanbellen?

Dat gebeurt nooit. De gemeente doet het niet, alles doet het niet. Hier van Waternet ook de eerste keer en ik zei meteen: wegwezen. Toen heb ik Co gebeld. En toen later, dat vond ik wel heel netjes, toen zei hij het zit me niet lekker dat je vanochtend zo kwaad belde. Ik zeg er komen zomaar twee mensen mijn tuin in en die beginnen zo met spitten. Ja, we zijn van Waternet zeggen ze en we moeten... Ik zeg pardon? Het interesseert me niet al kom je van onze lieve heer af. Wegwezen.

*Vrouw bewoner A:* Ze hebben hier iets verderop ook één of andere buis gemaakt. Ze zijn aan het meten hoe dat hier met die veengrond zit. En dat had ook bij de buurvrouw in de tuin ontmoeten. Die heeft nooit een brief gehad. Ze stonden hier opeens op de parkeerplaats, maar omdat hij zei wegwezen met die vrachtwagen, want ze waren met een flinke wagen, zijn ze even verderop gegaan. Toen zijn ze verderop gegaan die man die was thuis, die heeft ze te woord gestaan en heeft het goed gevonden om dat bij hem in de tuin te doen. Dat zijn toch dingen dat je toch even aanbelt om te vragen we moeten hier een pijp slaan mag dat of niet? Ik snap best dat het nodig is, maar het is alle keren weer dat we zeggen: we willen weten wat ze komen doen. Ze zijn hier voor in de stoep ook wel

eens bezig geweest. En ik stuurde ze weg. Nu zijn wij veel thuis, maar mensen die er nooit zijn.

Ik heb weleens gehad dat ik van Waternet nota bene bericht had gehad. Dat ze een milieumeting zouden doen en ze zouden keurig aanbellen. Nou inderdaad ze komen op maandagmorgen om 9 uur en ik zie dat zo. En ik wacht dat gewoon af. Dus oh dat zijn ze. Niet gebeld of iets. Zetten gewoon de auto neer en ja hoor. Daar komen de spullen eruit. Dus ik zeg wat ben jij aan het doen? Ja maar je weet toch dat we een milieumeting komen doen? Ik zeg het interesseert me geen moer, je hebt eerst aan te bellen. Ik loop ook niet zomaar jouw tuin binnen en ik ga zomaar aan het spitten en een tegel er uithalen.

*Dus een belangrijk punt is gewoon even netjes laten weten dat ze er zijn?*

Ja. Het is gewoon een overtreding van eens tukje privacy. Het is puur fatsoen. Toen heb ik ook gezegd, wegwezen. Toen zeiden ze dan kunnen we geen milieumeting doen. Ik zei dat interesseert me geen moer. En ik dacht ik ga Co ook niet eens bellen. Hij zoekt het maar uit. Dan heb je maar geen meting. Het is eigen terrein. Het staat nota bene aan de dingen vast. Moet ik er dan een bord gaan neerzetten van eerst aanbellen?! Zo van die kleine dingen zijn het soms dat ik denk jongens denk nou eens na. Ga nou zelf eens op de situatie zitten van degene waar je naartoe gaat. Vind jij het leuk als dit gebeurt bij jou? Als ze dat doen? Dat is het.

*Hoe wilt u informatie ontvangen? Er zijn natuurlijk verschillende kanalen, u noemt al brief, bewonersavond, maar er zijn natuurlijk nog heel veel andere middelen die ook gebruikt kunnen worden. Je ziet nu een trend naar meer online informatievoorziening, maar heeft u daar ook behoefte aan?*

Online werkt heel goed. Je kunt het lezen, in plaats van een gesprek. Dan is het geweest en probeer het maar eens te reproduceren. Dat is moeilijk. Online staat het er keurig in. Net als dat je een brief krijgt, zo is het online ook. Online kun je ook makkelijker terugkoppelen, reageren, dat doe je makkelijker online dan met een brief. Gewoon met een e-mail ofzo.

*Vrouw bewoner A:* Maar aan de andere kant is ook niet iedereen te bereiken, dus je kunt het niet alleen online doen.

*Bent u online te bereiken?*

*Vrouw bewoner A:* Ja

*Gaat u wel eens naar de website?*

Ja, we hebben het hele plan van de website afgehaald.

*Zou u ook e-mails willen ontvangen in plaats van brieven?*

Ja hoor. Ik schrijf eigenlijk ook altijd mijn e-mailadres op.

*En andere media, bijvoorbeeld brief, folder, smsen, applicaties op je mobiele telefoon, e-mail, facebook, twitter, enzovoorts?*

Facebook en twitter daar kom ik niet aan. Dat komt doordat er teveel negatieve informatie over komt. Dat ze zeggen van ze pikken er van alles vanaf enzo. Ik heb geen behoefte om mijn privacy op het net te gooien.

*Dus u wilt wel via een website en een e-mailadres ontvangen. En hoe zou het vinden om dan bijvoorbeeld een digitale nieuwsbrief te ontvangen?*

Oh ja. Die krijg ik ook wel. Niet van Waternet. Is die er eigenlijk? Ik weet niet eens of die er wel is.

*Nee die is er niet, maar zou u er één willen ontvangen over de dijkverbetering?*

Als het echt over dit stukje in de Amstelkade gaat, dan zou ik het wel graag willen hebben. Maar als het gaat om de Vinkenveense Plassen dan denk ik ja, het water zal daar wel blijven. Ze zouden het dan eigenlijk moeten indelen in districten. Dat ze zeggen dit is een brief die specifiek gaat over dat stukje dijk en dan zouden ze het gewoon naar die mensen moeten sturen die in dat gebied wonen. Dat zou ik wel heel netjes vinden.

*Wat vindt u dan van telefoon, heeft u whatsapp?*

Nee ik heb geen smartphone. Ik heb een mobiele telefoon van tien jaar geleden en die bevalt best.

*Gebruiken veel mensen in dit gebied dat wel?*

*Vrouw bewoner A:* Dat hangt van de leeftijd af. De jongeren hebben dat allemaal wel, maar er zitten hier best nog heel wat ouderen en die hebben dat niet

Nou dat wou ik net zeggen. We moeten oppassen dat we niet aan ouderen voorbijgaan. Ik ben gewoon in de gelukkige omstandigheid geweest dat ik ermee moest werken en vooral in mijn werk heb ik er heel veel aan gehad. Want Excel bijvoorbeeld daar kan ik best wel goed in werken. Dat sorteren en alles. Dat is eigenlijk ook iets dat je constant nodig hebt. Maar, ik denk dat ik één van de weinigen ben op deze leeftijd die hier zo makkelijk mee kan werken, omdat het via mijn werk kwam. Heel veel mensen die kunnen er niet mee werken.

*Wonen er veel ouderen hier aan de Amstelkade?*

Ja best wel veel. De meesten hebben nog niet eens een computer.

*Dus voor die mensen is nog wel heel erg fijn om brieven en bewonersavonden te houden en telefoongesprekken te voeren?*

Over bewonersavonden heb ik nog mijn twijfels. Brieven zeker en eventueel toch telefonisch misschien inlichten.

*Waarom twijfelt u over de bewonersavonden?*

Omdat de mensen soms boven de 70 zijn en die mensen willen amper meer weg.

*Worden de bewonersavonden goed bezocht?*

Ja vrij goed. De laatste keer ben ik niet geweest, want toen zei ik er wordt niets nieuws verteld.

*Vrouw bewoner A:* Er stond in dat het over de nieuwe bekabeling ging en hier komt geen nieuwe bekabeling. En toen dachten wij daar hoeven wij niet heen, want dat is voor dat laatste stuk.

Dus men moet wel rekening houden met ouderen die dat niet hebben en die geen computer hebben. Dat daarvoor gewoon nog de traditionele media worden gehouden.

*Dus dat ze een tweescheiding moet aanhouden, zodat je verschillende groepen kunt bereiken?*

Ja. Een voorbeeld ik vul belastingpapieren voor ouderen in via de computer. Dan ga ik naar ze toe en haal ik alle spullen op. Dan zegt de Belastingdienst gewoon keihard, en dat vind ik helemaal belachelijk, je moet belasting digitaal invullen. Ik zeg dat vind ik schandalig. Ik vind dat gewoon discriminatie naar de ouderen toe die geen computer hebben. Dan zeggen ze wel we hebben iemand van ouderenhulp en die komt dan wel naar je toe, maar ik vind dat eigenlijk de omgekeerde wereld.

*Ja. Het is inderdaad een beetje moeilijk. Aan de ene kant zie je dus dat alles meer online gaat, maar je moet er ook voor zorgen dat ouderen nog alles kunnen blijven doen. Komt er nog iets anders bij u op waarvan u denkt zo wil ik ook wel informatie ontvangen?*

Nou, nee, ik denk dat je het wel hebt zo. Ik ben ook niet zo bekend met wat allemaal mogelijk is.

*Ik heb gehoord dat er wel eens aannemers zijn die in uitvoeringsfases een facebook-pagina oprichten waarover ze echt heel actuele berichten sturen tussen die en die nummers huizen.*

Ja daar ben ik het wel mee eens. Als ze zouden zeggen volgende week woensdag beginnen we bij Amstelkade bij nummer 13. Dan kan je kijken of je thuis kan zijn als je erbij wilt zijn of zo.

*Zou u het prettig vinden als ze dit soort informatie op de website zetten in een nieuwsoverzichtje? U heeft natuurlijk geen facebook.*

Ja. Dat er gewoon bekendgemaakt wordt van we hebben een nieuwsstukje en daar kunt op vinden wat we aan het doen zijn.

*En als ze dat zouden mailen?*

Prima. Ik vind de mail een geweldige uitvinding.

*Zit er dan een limiet aan hoe vaak u berichten wilt ontvangen van Waternet?*

Zolang ze bezig zijn en het jou aangaat. Informatie moet voor jou belang hebben. Zodra dingen geen belang meer hebben is elke keer eigenlijk teveel. Als ik van Toyota een brief krijg over een nieuwe auto, dan zeg ik het interesseert me geen moer, want ik ben niet van plan om een auto te kopen. Maar mocht ik nou van plan zijn om een nieuwe auto te kopen dan is het ineens wel belangrijk.

*Tot welk nummer is dan relevant voor u?*

Het stukje damwand van nummer 5 tot 28 of 30 ongeveer, dat is alleen relevant voor mij.

*Denkt u dat de mensen in dit rijtje, uw burens, dezelfde informatiebehoefte hebben?*

Er wonen hier ook wel wat jongere mensen, maar ook ongeveer onze leeftijd. De jongere mensen zullen waarschijnlijk wel denken doe het maar via de telefoon. Maar sommigen hebben dus geen computer.

*Voelt u zich verbonden met uw woonomgeving en met Waternet?*

Nou ik heb dus ook toentertijd in de bewonerscommissie gezeten. Zodra het over mijn persoonlijke bezittingen gaat ben ik zeer betrokken en wil ik precies weten wat er gebeurt. En verder ook vaak hier en bij de burens. In de buurtvereniging heb ik ook in het bestuur gezeten. Ze kennen me wel hier hoor.

*Vrouw bewoner A:* We houden het hier ook voor de burens in de gaten. Want die ene boom moet er

nu uit. Die zijn nu weg tot half november, dus ik vraag heb je al bericht gehad? Nee. Nou, dan gaat er dus geen boom uit. Als zij weg zijn. Daar staan we gewoon voor.

We kijken wel als iemand zo maar begint in een tuin. Dan is het wegwezen, anders bel ik de politie. We willen eerst zeker weten dat je contact hebt opgenomen met de eigenaar.

*Voelt u zich betrokken bij Waternet?*

*Vrouw bewoner A:* Ze moeten natuurlijk wel die waterstand en de weg in de gaten houden. Daar ben ik heel nuchter in.

Ja, het is een noodzakelijk iets.

*Wat vindt u van Waternet?*

Vroeger had je de polderbesturen en ik heb het idee dat het allemaal veel te log en te groot wordt nu allemaal. Alles moet groter. Kijk maar naar de woningcorporaties, kijk maar naar de zorg. Ik ben bang dat Waternet dezelfde kant uit gaat. Dat het niet meer overkoepelend is, dat de grote directeur er straks met de grote kapitalen vandoor gaat. We hebben nu al zo vaak gezien dat je ook te groot kan zijn. Hou het klein. Net als dat wij bij Amsterdam zitten. Wij hebben toch niks met Amsterdam? Je voelt je toch alleen maar betrokken bij dingen die in jouw omgeving gebeuren en gedaan worden.

*Dus als ik het goed begrijp vindt u het heel belangrijk dat Waternet de werkzaamheden uitvoert, want het heeft invloed op hoe u woont, maar de organisatie zelf is eigenlijk een beetje te groot?*

Ja, daardoor staat men te ver van de mensen en het werk af. Je gaat slecht onderhoud krijgen als je heel groot wordt. Dan luister je niet meer naar iemand die komt vertellen: hier zit een gat in de dijk. Want dan zijn er belangrijkere dingen aan je hoofd, omdat je juist bezig bent met grotere dingen. Als je kleiner bent, hou je je ook met kleinere dingen bezig.

*Denkt u dat er nog andere knelpunten zijn die de betrokkenheid van mensen kan belemmeren?*

Goede en eerlijke informatie geven. Want ook dat gebeurt niet. Dan praat men soms doelbewust over twee dingen en dan maken ze het doelbewust onduidelijk. We hebben namelijk één avond een keer een bijeenkomst gehad in het rechthuis. En ik heb vreselijk gelachen en me lopen ergeren met Waternet. Dat men onafhankelijk van elkaar over twee dingen sprak. De weg moest hier omhoog en hadden ze een krankjorum idee. Ik zeg over mijn lijk, daar ga ik tegen vechten tot ik erbij neer neerval. Ik zeg dat gebeurt zeker niet. Het was we komen allemaal tien of twintig centimeter boven de weg uit. Toen was er één van de burens die zei: 'Ah dat is geweldig'. Ik zei pas op dat is niet waar. Jullie liegen. Jullie vergeten doelbewust te vertellen we gaan eerst de weg tot NAP brengen en dan nog twintig centimeter er op. Dus dat wordt veertig centimeter. Dat gaf hij later toe. Ik zei, zie je wel, doelbewust zit je verkeerde informatie te vertellen om de mensen over de streep te krijgen. Ik vind het zo gemeen wat hier gebeurd is. Dus ze praten over verschillende dingen plotseling. Ik blijf zeggen geef ook duidelijk een goede uitleg over het begrip. Bijvoorbeeld wat is NAP. Dan krijgen mensen een veel beter idee van hoe hoog het wordt.

*Zijn er nog andere punten?*

Iedereen wil er zo goed mogelijk vanaf komen. Iedereen ziet de noodzaak er wel van in. Sommige mensen willen er zelfs beter vanaf komen.

### **Interview 3 – bewoner B**

*Datum: 15-10-2014*

*Geslacht: Man*

*Leeftijd: 67*

*Opleidingsniveau: LTS*

*Beroep: Is met pensioen, daarvoor aannemersbedrijf*

*Kunt u mij iets meer vertellen over wat u tot nu toe weet over het project?*

Ik weet dat alle nutsvoorzieningen die erin gaan, dat dat allemaal net voor mijn tuin loopt. Op de tekening hebben ze dat aangegeven. Ze hoeven dus niet aan mijn tuin te zitten, niet aan mijn bestrating, maar het loopt allemaal net voor mijn tuin. Maar net een metertje voor mijn tuin daar moet die open en daar liggen de leidingen. Dat weet ik ook wel een beetje, want ik woon hier nu zestien jaar. Ik heb dit huis zelf laten bouwen en zelf wat afgebouwd, omdat ik een aannemersbedrijf had. Dus ik weet dat alle nutsvoorzieningen daar zijn opgepakt. Dus gas, licht, die liggen allemaal voor in de straat. Die gaan omhoog, omdat de dijk zakt en dan zakken die leidingen mee.

*Weet u ook wanneer het wordt uitgevoerd?*

Dit jaar. Co dat is de hoofduitvoerder van dat hele project hier. En Co die ken ik een beetje. Dan vraag ik dat wel eens. En hij zei dus, dit jaar proberen we dat voor elkaar te krijgen. En volgend jaar februari dan gaat hij dan het asfalt eruit frasen.

*Heeft u daar verder nog last van? Verandert uw uitzicht of is het schadelijk voor uw huis?*

Nee daar heb ik geen last van. Dit is een recente woning natuurlijk dus het is vrij hoog. Hij komt op de as van de weg op hetzelfde hoogte als, dat noemen ze peilmaat, de as van de weg komt als dezelfde hoogte als hierbinnen. Maar, ik heb me laten vertellen, na het eerste jaar zakt die as alweer zeven tot acht centimeter naar beneden toe. Want het is een dijk, dat wordt aangereden dus dan zakt het naar beneden toe het eerste jaar.

*Bent u het eens met wat hier allemaal staat te gebeuren of heeft u er bezwaar tegen?*

Ja, bezwaar waarom? Je woont op een dijk en die moet om de zoveel tijd verhoogd worden. Dat is niet zo moeilijk.

*Heeft u het idee dat diezelfde mening leeft bij uw buren of is het anders?*

Nee hoor, die denken er wel hetzelfde over. We weten allemaal dat die dijk omhoog moet. Als we nog twintig jaar zo blijven zitten dan zitten we onder het waterniveau.

*Ik kan me voorstellen dat er bijvoorbeeld bij sommige mensen iets in de tuin of aan het huis veranderd moet worden?*

Ja die hebben wel wat meer problemen. Maar ze hebben mij gegarandeerd, niet in mijn tuin. Lopen geen leidingen onder mijn tuin door. Ik heb het ook op tekeningen zien liggen.

*Dus u weet ook hoe het wordt uitgevoerd?*

Ja, ik weet hoe het wordt uitgevoerd. Ze gaan het een stukje opengraven en dan een stukje dichtdoen, dan doen ze er mantelpijpjes omheen. Weet je wat een mantelpijpje is? Dat is een pijp gewoon die leggen ze onder mijn oprit en graven ze erin en dan duwen ze de grove leidingen erin. Met water en gas. Ja dat leggen ze erin allemaal. Dan leggen ze mantelpijpen erin, PVC buizen die leggen ze erin. Iets van acht meter of zo. En een kabel van een stroomvoorziening die gaan ze dan in



stukjes doen. Leggen ze erin koppelen aan elkaar en dan kunnen ze weer door. Een kabel van die elektriciteit dat is allemaal één rol en die rollen ze erin en die trekken ze er later zo doorheen door die mantelpijpen. En dat trekken ze zo van waar ze nu bezig zijn tot aan die busbaan aan één stuk door. En dat doen ze ook met telefoonleidingen of ander gebeuren. Dus alle leidingen gaan dan door die PVC pijpen heen. En daar zijn ze dus nu mee bezig en zijn ze de woningen aan het aansluiten op het nieuwe gedeelte. En het oude wordt afgesloten en dat laten ze daar liggen. Dat zijn ze dus aan het doen en dat gaan ze hier ook doen. Wanneer weet ik niet, ik hoop aan het einde van het jaar of misschien van de winter.

*U noemde net Co al, maar zijn er nog meer mensen van Waternet waar u contact mee heeft?*

Nou heb vooral met Co te maken gehad, daar heb ik alles mee geregeld. Ik heb mijn eisen opgesteld, met Co was het een beetje geven en nemen. Toen Waternet een vijf zes regeltjes, toen zei ik nou pas maar weer aan. Dus ik heb een heel druk A-viertje opgesteld, met precies wat er moet gebeuren. Op de bloembak na, dat die verplaatst moet worden en later weer teruggeplaatst moet worden. En dat hebben ze netjes ondertekend. En zo gaan ze het uitvoeren. En als het dus niet zo is dan hou ik dat contractje voor ze. Kijk eens jongens dit hebben jullie ondertekend.

*Dus jullie hebben dat samen afgestemd?*

Hoe anderen dat gedaan hebben dat kan me niet schelen, de ene doet het zus de ander zegt ik geloof het wel, maar ik heb het allemaal op papier gezet op mijn manier.

*Zou u me wat meer kunnen vertellen over de manier waarop u door Waternet nog meer wordt geïnformeerd?*

We hebben informatieavonden gehad. En bewonersavonden. Co is hier binnen geweest. Heb een paar keer dingen met hem besproken. En er kwam een mevrouwje langs. Die was van één of ander uitzendbureau. Weet ik veel. Die wist echt niet waar ze het over had. Dus ik zei je kunt beter gaan wat dit slaat nergens op. De burens hebben ook gezegd, ga maar naar huis toe. Kost alleen maar geld. Ambtenaren. Moet geld kosten. Was een extern bureau die hadden ze ingehuurd. Ze wist niet eens waar ze over praatte. Ze ging ons vertellen hoe en wat. Die had het over de steiger moet weg en zus en zo. Ik zei, dacht het niet. Die steiger, die gaat niet weg, maak je geen zorgen.

*En weet u ook welk bedrijf de werkzaamheden straks gaat uitvoeren?*

Van de Heuvel is nu met de voorzieningen bezig. En in het najaar zou de aanbesteding komen. Dan weten we wie het gaat uitvoeren. Maar ze werken vaak met dezelfde bedrijven. Ze hebben het ook aan de andere kant gedaan van de Amstel en verderop tegenover Nes Amstel. Zal wel beetje hetzelfde worden. Maar ze moeten inschrijven voor ieder stukje. Ze mogen niet alledrie, wettelijk. Ik kan jou meer vertellen dan jij mij kunt vertellen.

*Het is natuurlijk ook een onderzoek naar uw mening en behoeftes, zodat ik daar een advies over uit kan brengen.*

Ik heb mijn behoefte kenbaar gemaakt, dat staat op papier en dat moeten ze maar gewoon uitvoeren. Het leven is heel simpel.

*U krijgt nu op een bepaalde manier informatie van Waternet. Wilt u nog meer informatie ontvangen of op andere manieren?*

Nou, het gaat er mij gewoon om dat ze niet in mijn tuin gaan zitten wroeten. Nogmaals, ik heb gezien op de tekening van ze hoe de leidingen lopen en die lopen net voor mijn perceel onder de weg door. En toen hebben ze me gegarandeerd. En al loopt er een leiding door mijn tuin heen dan zullen ze de leiding om moeten leggen en dan zou ik zeggen laat die oude leiding maar lekker liggen en leg de nieuwe maar om. Daar zal ik wel voor zorgen, want ik ben er zelf bij. Ik ben sinds een half jaar gepensioneerd dus ik sta er bovenop.

*Wilt u ook meer online geïnformeerd worden?*

We worden genoeg geïnformeerd over het gebeuren.

*Ik zit te denken aan dingen facebook, twitter, aan whatsapp-groepen...*

Alsjeblieft!

*Bent u daar actief op?*

Nee. Dus daarom, we hebben internet hier en ik heb een mobieltje waar ik mee kan rommelen. En ga me niet lastigvallen met facebook en twitteren. Daar doe ik niet aan mee.

*Heeft u een smartphone?*

Ja die heb ik wel.

*Dus u heeft wel whatsapp?*

Ja.

*En hoe zou u het dan vinden als de aannemer hier bezig is, dat er een whatsapp-groep wordt gemaakt met de bewoners in dit gebied en dat u dan via deze weg op de hoogte gehouden wordt? Bijvoorbeeld als de weg wordt afgesloten en er een omleiding is dat u dat van tevoren weet?*

Ik zou wel prettig vinden om te weten waar we aan toe zijn ongeveer. Natuurlijk we hebben een uitweg aan de andere kant. Als je daar op mag tenminste. Daar zit één of andere heks daarachter aan de kant en daar moet je naar beneden toe en dat is haar terrein. Ik dacht dat het van de gemeente was. En dan kan je er wel zo uitrijden. Kijk als ze daar aan het frasen zijn en toestanden, dan moeten we die kant op. Ja, dat zijn dingen dat kan niet anders. Dat is een beetje schipperen. Maar dat zie ik vanzelf wel, of ik 's morgens die kant op kan of die kant op kan.

*Dus u wilt dat niet van tevoren weten?*

Dat wil ik wel van tevoren weten, dat zou wel prettig zijn. Maar dat komt toch nooit precies uit. Ik weet precies hoe ze werken. Het kan tegen zitten of mee zitten. Meestal zitten tegen, als ze zeggen ik kom maandag, dan komen ze dinsdag of woensdag. Ik weet genoeg van die bouwtoestanden af.

*Komt dat ook door uw beroep?*

Ja ik had een aannemersbedrijf.

*Kijkt u wel eens op de website voor informatie over het project?*

Op de website kijken we wel, maar facebook en twitter en zo niet. En dat vinden we ook niet prettig. Dus als ze informatie op de website zouden zetten zou dat wel prettig zijn, van die weg is afgesloten of zo. Maar ik mag aannemen dat ze ook borden neerzetten. En je ziet het ook zelf wel, daar en daar zijn ze die en die dingen aan het doen.

*En e-mail, zou u dat bijvoorbeeld liever willen ontvangen dan brieven?*

Ja gewoon een mailtje sturen hoor.

*Een applicatie op uw telefoon zou u natuurlijk ook kunnen gebruiken, wat vindt u daarvan?*

Ja, maar e-mail is prima, tegenwoordig gaat alles per mail.

*Met welke regelmaat zou u informatie van Waternet willen ontvangen?*

Ze zijn nu daar bezig, nou dan heb ik toch geen informatie bezig. Als ze straks over de busbaan zijn, dan zou ik wel zeggen van nou hou er rekening mee dan en dan zijn we bij u aan de gang. Dan kan ik daar een beetje rekening mee houden.

*Dus vooral als het relevant voor u is?*

Ja, dan kan ik er een beetje rekening mee houden.

*Wanneer is het dan relevant voor u?*

Tussen de busbaan en hier, als ze daar bezig zijn moeten we de andere kant op. Ze gaan eerst alles eruit frasen, dan moet er een kleilaag komen, dan gaan ze er een laagje syntus in gooien en gaan ze aan allebei de kanten een baantje klei neerleggen. Daar tussenin gaan ze dus de syntus voorrijden en dan wordt het aangereden. Daar gebeurt doormiddel van de bewoners die eroverheen rijden.

*En dat weet u omdat u een aannemersbedrijf heeft?*

Ik zit niet in die handel, maar ik heb wel een vriendje die heeft er een bureau in.

*U weet dat, maar denkt u dat andere bewoners dat ook in detail weten?*

Nee.

*Moet Waternet dat aan hen ook vertellen?*

Maar dat is allemaal verteld. Die aannemer is geweest en als ze interesse hebben, dan hebben ze dat kunnen vragen hoe dat te werk gaat.

*Dus u vindt dat de informatie wel beschikbaar is als mensen interesse hebben?*

Ja, als mensen vragen hebben dan kunnen ze dat gewoon vragen. En dan konden ze je precies vertellen hoe ze dat deden. Zo hebben ze het ook aan de andere kant van de brug gedaan en die mensen heb ik ook gesproken. Ze zijn wel een half jaar of driekwartjaar bezig totaal. Maar zoals ik heb gehoord is het allemaal goed verlopen. Ze waren gewillig om de afritten allemaal netjes te doen. Dat heb ik hiernaast ook, dat loopt af, dus dat moet allemaal netjes geasfalteerd worden. Dus daar moet ook nog een laag overheen. Dus ongeveer een meter of vijftien naar beneden. Dat doen ze allemaal. Mijn opritje gaan ze netjes maken. Maar daarentegen moet ik wel zelf mijn tuin ophogen. Dat doen zij niet, maar ik gebruik wel hun grond. En de rest dat doen zij. Een beetje geven en nemen. Maar wel op papier zetten.

*Toen ik net aan de andere kant een bewoner sprak toen zei die meneer dat de doorlooptijd van het project veel langer is dan aanvankelijk werd gezegd. Weet u hoe lang dit project al bezig is?*

Dat ze de weg omhoog moeten halen? Dat was al gepland voor het jaar 2000. Dat is de ambtelijk molen. Die ambtenaren, ik denk dat er weinig landen zijn waar het zo slecht is geregeld als hier. We zijn hier komen wonen in '98 toen hoorde we al dat de weg omhoog ging. Het is nu 2014. Toen in '98

zeiden ze al binnen 1 of 2 jaar gaat de weg omhoog. Ik ging toen het parkeerterrein omhooghalen. Toen dacht ik voordat ik dat doe, voor hetzelfde geldt komen ze volgend jaar.

*Sinds jullie hier wonen is er nog helemaal niets gebeurd aan de dijk?*

Nee, zelfs het asfalteren van de weg, heb ik zelf moeten bekostigen. Dus wat dat betreft, de gemeente of ambtenaren, wie het ook zijn. Want er moest zo'n bak asfalt overheen, omdat het bij mij één groot waterballet was voor de deur. Die weg was helemaal verzakt. En ik moest een kolkje aanbrengen. Maar dat kon niet, want de afvoerpijp lag veel te hoog. Maar je kunt met die ambtenaren praten, ze zijn wezen kijken, maar hij deed het niet. Toen hebben wij en de buurt samen zelf onze tuin omhooggehaald. Toen heb ik via een vriend van mij weer de weg geasfalteerd. Dat hebben we zelf moeten bekostigen. Die ambtenaren deden het niet. Dat is dus de bureaucratie. De gemeente hoort, kijk die weg is van ons. Alleen we moeten overpad verlenen en de gemeente moet die weg onderhouden. Alleen onderhouden ze het niet. Maar ze geven wel de gekste dingen uit aan weet ik veel wat. Maar dit, dat doen ze dus niet. Maar nu gebeurt er niets hoor, het gaat precies zoals ik het zeg. Zoals op papier staat. Maar er zijn toch kosten bij gebaat. En nu gaat toch het asfalt eruit. Maar goed, zoals ik al zeg ik heb het allemaal op papier gezet. Jullie doen wat en wij doen wat. Het is geven en nemen en niet alleen maar nemen.

*Wat vindt u van de organisatie Waternet?*

Als ze maar Water geven. Of tegenhouden. Dat is Waternet, er zitten zoveel instanties bij. Alleen een vergunning aanvragen voor die steiger. Dat is geloof ik vijf of zes instantie. De provincie, dijkbewaking, Waternet, de gemeente, weet ik veel allemaal. En dat is ook toentertijd gebeurd toen die planning er was. Moest je eerst via Hilversum en dat was dan via de provincie. Dat is op de schop gegaan en gereorganiseerd. We zijn nog langs gegaan en toen weer gereorganiseerd. Het is echt belachelijk.

*Dus het duurt allemaal lang?*

Het duurt allemaal een beetje lang. Maar dat zijn ambtenaren. We zijn het gewend.

*En u vindt Waternet dus ook zo'n soort instantie?*

Ja het valt best mee hoor. Een semiambtenarenbedrijf.

*Vrouw bewoner B:* Maar wat ik persoonlijk dan vind is dat ze een andere instantie hebben ingehuurd. Die toen de mensen hier ging vertellen wat er ging gebeuren die toen met papieren kwam. En die wist er gewoon helemaal niks van. En dat vond ik echt heel erg slecht.

En zo iemand kost ook misschien weer 50 of 60 euro per uur. En die ging iedereen af. Dat heeft misschien tienduizend euro gekost. Zo weggegooid geld. Hadden we beter een feestje voor kunnen geven. Hadden we beter in de Amstel kunnen gooien. Hele verhalen en bij de burens ook. Maar als je dan precies ging vragen hoe en wat, dat wist ze ook niet. Dus ik zeg, wat kom je hier dan doen? Ja uw steiger moet weg. Nee mijn steiger moet helemaal niet weg. Ik zeg, heb je wel gekeken hoe dat allemaal bij mij in elkaar zit? Nee. Nou dan moet je maar gaan kijken voordat je wat gaat zeggen. Dat was een jaar of twee geleden.

*Dus zij had net zo goed niet langs kunnen komen?*

Nee, zonde van het geld. Dat kost ons alleen maar geld. Ik werkte toen nog en ben nog speciaal voor haar naar huis gereden. Dat kost ook nog geld. En mijn burens ook. Die zat ook te kijken van

mevrouwetje u kunt het beste gaan nu. Die heeft haar er ook uit gezet. Ik heb haar nog een kop koffie gegeven. Ik zeg: u kunt blijven zitten hier, maar u weet niks. Weet niet eens hoe het werkt. Kun je beter een paar moppen vertellen. Dan heb ik er tenminste nog iets aan. Tienduizenden euro zal zoiets gekost hebben. Maar ja dat zijn ambtenaren. Daar was Co niet bij. Ik heb het ook tegen Co gezegd. Hij begrijpt ook wel dat dat allemaal flauwekul was.

*Was het wel nuttig dat Co langskwam?*

Ja, daar kan ik goed mee uit de voeten. Maar nogmaals, ik heb met hem de afspraken gemaakt. Hij wou zus en hij wou zo, maar ik zei: 'Nee het gaat zo en niet anders'.

*Dus dat zou wel moeten blijven dat Co bij mensen thuis langsgaat?*

Ja. Die weet tenminste waar hij over praat. En als ik iemand aan tafel heb dan moet hij weten waar hij over praat. En niet zegen dat weet ik niet.

Maar goed dat zijn we gewend in dit land. De ambtelijke molen. Kost een hoop geld. Lopen zoveel van die knakkertjes daar rond en wat doen ze eigenlijk? Tegenwerken.

*Vrouw bewoner B:* Ze hebben hun eigen ideeën daarover. En dan komen ze meteen met een contract onder je neus om dat even te tekenen. En nou heeft hij dus zelf ook heel veel verstand van en andere mensen dus niet. En dan vind ik het, als je dan gelijk een contract onder je neus krijgt geduwd met wil je even tekenen. We hebben ook dingen over de post gehad met ja wilt u even tekenen. Want anders kunnen we niet beginnen. Er wordt makkelijk omgesprongen met de tuinen en zo van mensen omgesprongen.

Ze maken het heel moeilijk en het kan zo makkelijk als wat. Als een deskundige even bij iedereen langsgaat wat er gaat gebeuren en de problemen enzovoorts. Je kunt het toch niet tegenhouden die dijk moet omhoog. Dus als iemand zegt nou ik doe niet mee, dan heb je pech gehad. We slaan een dam op de vloer hier en die dijk gaat omhoog. Zo zou ik het zeggen.

*Dus als ik het goed begrijp, er moet gewoon iemand langskomen die er veel verstand van heeft van wat en hoe?*

Ja. En meteen kan uitleggen, even een rondje lopen even alles opnemen en eventjes kijken met die man meteen een ronde maken. Nu heb je steeds allemaal discussies bijvoorbeeld over die bomen, ja hij moet er uit, nee toch niet en allemaal wel weer uit. Het is allemaal onzin.

*Moet er tijdens de uitvoering ook iemand aanwezig zijn?*

*Vrouw bewoner B:* Ja het is wel de bedoeling dat er iemand thuis is, want je weet het maar nooit. Een wat persoonlijker benadering zou wel fijn zijn. En ook luisteren naar de mensen en niet meteen zeggen van dat kan niet. Een beetje menselijker. En meteen. Niet met iemand die er niets van weet.

*Als Waternet nog extra informatie kan geven, wat voor informatie zou dat dan zijn?*

*Vrouw bewoner B:* Je kan wel die bewonersavonden hebben. Maar bij iedereen is het verschillend. Dus dan zou het echt per bewoner moeten zijn. Als ze daar één keer echt goed aandacht aan besteden, dan zijn ze veel sneller. En mensen veel sneller bereid om mee te gaan en mee te denken daarin. En niet van huuu, wil ik niet, huuu. Want ze jagen daar mensen mee in het harnas. Dat is wat ik bedoel te zeggen en dat hoeft niet.

Ze maken de mensen veel banger dan nodig is. Als er iemand bij mij komt je steiger moet weg, je boom moet weg, moet zus moet zo je tuin en daarna hoeft er ineens helemaal niks. Dan krijg je allemaal wrijving onder elkaar en buurtjes babbelen onder elkaar. En dat pik ik niet en zo. Nou dan krijg je dat. Dus iedereen gaat dan al met zijn haren omhoog naar de vergadering van ik zal ze hebben. En dat doen ze eigenlijk al door zichzelf.

*Heeft u het idee dat de burens online actief zijn?*

Ik kan me voorstellen dat als je een mailtje stuurt dat de burens met internet dat wel lezen. Maar niet met twitter en facebook en dat soort toestanden. Hiernaast niet daarna misschien wel, die zijn iets jonger. Gewoon een mailtje sturen met dat dat dat van de week en klaar.

*Dus aan meer informatie heeft u geen behoefte?*

Nee verder zie ik het wel. Ik weet toch wat er moet gebeuren? Die dijk moet omhoog dat weten we. Anders moet je maar in de bossen gaan wonen.

*Dus u bent betrokken bij de dijkplannen?*

Nou betrokken, ik weet er wat van ja. En ik heb wat gelezen. Het is voor mij een gesloten zaak. Zo is het neergezet en zo gaat het gebeuren ook.

*Heeft de rest ook zo een exact plan?*

De één heeft zus en de ander heeft zo. Ik dacht zoek het allemaal maar uit ook. Die hiernaast maakt het allemaal niet zo uit. Dat zijn oude mensen en die komen volgens mij nooit buiten. Ik heb mijn eigen plannetje.

*Waternet moet wel eerst uitzoeken wat de mensen willen qua informatie.*

Tegenwoordig kan iedereen een mailtje ontvangen, die dingen staan bij iedereen in de huiskamer. Ga niet met gekke dingen doen. Een mailtje kan iedereen, ja de oudere mensen en die kunnen misschien net mailen. Oudere mensen moet je misschien een belletje geven of een brief sturen. Kunnen ze ook nog doen, ze zijn bezig hier en dan een briefje in de brievenbus doen. Hou er rekening mee over vijf dagen zijn we bij u voor de deur.

*Dus het is misschien wel goed voor Waternet om een onderscheid te maken tussen én online, maar ook nog via traditionele media, dus papier, brief, gesprekken?*

Het is of het één of het ander, je kunt het niet allebei gaan doen, het kost allemaal geld. Een e-mail of gewoon een los papier. Dan zeggen we van nou bij die woningen moeten we dat en dat en die zijn voorlopig afgesloten. Hou er rekening mee u moet omrijden.

*Zou Waternet dan per persoon moeten kijken of ze een e-mail of een brief moeten versturen?*

Een mailtje sturen naar algemeen.

#### **Interview 4 – Willem Bogaard**

*Datum: 16-10-2014*

*Naam: Willem Bogaard*

*Functie: Projectleider*

*Wat is jouw functie binnen het project?*

Ik ben projectleider dat houdt in dat ik zowel de uitvoering als de voorbereiding ga begeleiden en dat ik dan het proces bewaak. Dat het binnen de tijd, binnen het geld gebeurt en dat ik de kwaliteit en risico's beheers. Maar ook eindverantwoordelijk ben. En ik rapporteer. Karin is mijn opdrachtgever.

*Is dit het enige project waarbij je betrokken bent?*

Ik heb ongeveer veertien projecten, misschien nog wel meer.

*Hoe werkt het dan als jij en Co Jonker samenwerken, want ik heb van twee bewoners begrepen dat zij veel contact met hem hebben?*

Co is mijn oren en ogen buiten. Hij gaat straks ook de aannemer begeleiden en doet nu ook al veel in de voorbereiding. Bijvoorbeeld contractvoorbereiding met de aannemer. Eigenlijk mijn assistent als je het zo mag noemen. En straks tijdens de uitvoering wordt hij directievoerder en dat houdt in dat hij ook de contracten toetst met de aannemer. Dus dat de aannemer het contract nakomt. Ook de kwaliteit van het werk of het voldoet aan de norm in het contract.

*Heb je het idee dat de bewoners in het project aan de Amstelkade anders zijn dan de bewoners in andere dijkprojecten?*

Het is overal toch wel anders. Ik heb nu projecten langs de Vecht bij het Gein. Dat is toch wel weer anders dan bij de Amstelhoek waar we het nu over hebben. Het zijn wat meer praktische mensen, ze zijn wat minder verenigd in het algemeen. Ze zijn niet heel erg bezig met het landschap. Maar bij het Gein en het Vecht zijn er allerlei belangenverenigingen die zich ermee bemoeien.

*Waarom denk je dat ze niet veel met het landschap bezig zijn?*

Het zijn meer praktische mensen denk ik. Van origine ook wel van afkomstig, op een enkeling na. Ze snappen wel dat een dijk op orde moet zijn en wat er moet gebeuren in grote lijnen. Wat dat betreft hebben ze wel begrip voor het werk. Meer dan ik soms wel meemaak bij andere projecten.

*Heb jij ook veel persoonlijk contact met bewoners daar?*

We gaan eerst met bewoners afspraken maken. Eerst doet Co het of iemand anders, we hebben het ook een poosje uitbesteed. Als we er echt niet uitkomen dan heb ik wel contact. Ik ben beslisbevoegd en uiteindelijk voor het geld verantwoordelijk. Tijdens bewonersavonden heb ik wel verteld wat we gaan doen en heb ik ook mensen gesproken. Ik doe niet alle bewonersgesprekken persoonlijk. Maar wel een aantal, omdat het soms wat lastiger is.

*Denk je dat de invloed van de werkzaamheden die hier uitgevoerd worden vergelijkbaar is met andere projecten?*

Ja, ik heb onlangs de Hoef gedaan. Dat ligt er vlakbij. Daar heb ik vaak naar verwezen ook tijdens bewonersavonden. Het is wel vergelijkbaar. Het heeft wel impact. Met verkeerstromen, de tuin gaat toch op de kop. Ja, het is voor de bewoners wel een redelijk ingrijpend project.

*Heb je het idee dat de bewoners veel weerstand bieden?*

Nee, niet per se, niet meer dan normaal. Omdat dat begrip er ook wel is. Er zijn er een aantal die het absoluut niet met ons eens zijn. Maar als ik dat in procenten bekijk dan is dat relatief niet veel.

*Dus de bewoners komen met jou in contact en met Co?*

Straks in de uitvoering ook met de aannemer natuurlijk. En kabels- en leidingbeheerders zijn wel aan

het werk natuurlijk, vooruitlopend. Daar komen ze ook mee in contact, dus ja, ze krijgen wel veel contactmomenten.

*Wordt dat van tevoren aangekondigd?*

We bellen altijd op. We komen niet zomaar van hier zijn we. We gaan ook nog een bewonersbijeenkomst organiseren. Dan willen we ook de aannemer voorstellen. Dat is in november. We gaan ook nog een bouwkundige opnamen doen. Er zijn een aantal huizen niet in goede staat. Daar moeten we echt rekening mee houden tijdens het werk. En ook meten of er niets gebeurt. Die mensen gaan we dan voorstellen en Co, maar die kennen ze al wel. En onze opzichter hebben we ook nog. Want Co is er ook niet de hele dag. We krijgen een opzichter dat is Rick van de Haan. Die gaat eigenlijk dagelijks de aannemer ook helpen met bewonersbenadering en om het werk in goede banen te leiden.

*Is hij ook van Waternet?*

Ja, hij is ook van hier, maar hij is altijd buiten.

*Doet hij dat voor dit project alleen of heeft hij ook andere projecten?*

Hij heeft volgens mij een paar kleine projecten, maar niet veel andere projecten. Want je bent er toch wel behoorlijk druk mee. Want hij is nu al, als je nog een keer in de buurt bent, bij Nessersluis zijn we nu bezig. Daar is hij nu ook al toezicht aan het houden.

*Zou je nog wat meer kunnen vertellen over de manier waarop bewoners nog meer informatie krijgen?*

We hebben onze website, maar ik vind het niet een breed medium. Ik denk niet dat er veel mensen onze website bekijken, maar dat denk ik. Ik kijk in ieder geval privé nooit naar de website van het waterschap. Nou ja, misschien als ze voor mijn deur iets doen dan wel. We gaan ook samen met de gemeente publiceren in het lokale sufferdje dat we aan het werk gaan.

*In een advertentie?*

Ja. En we zullen contact opnemen met de gemeentelijke communicatiemevrouw ook via hun webpagina van de gemeentelijke website. Dat linken we dan aan elkaar.

*En je noemde net dus al de bewonersavonden en telefoontjes?*

Ja. En we hebben ook nog de nutsbedrijven. We gaan op een gegeven moment ook samen communiceren via een nieuwsbrief of zo.

*Een nieuwsbrief die in de bus wordt gegooid?*

Ja. Dat hoop ik dat de KPN dat doet. Misschien doen we het zelf wel, maar dat moeten we even kijken.

*Krijgen ze ook nog gewone brieven?*

Als er noodzaak is. Op een gegeven moment merk ik wel, dat als je buiten aan het werk bent, dan worden die contacten over het algemeen veel soepeler. Want dan is altijd Rick er. Wat we ook wel eens doen is spreekuur in de keet. Het hangt er een beetje vanaf hoe we dat kunnen organiseren en waar er behoefte aan is op dat moment.

*Ik heb ook wel eens wat gehoord over whatsapp-groepen of facebook, is dat hier aan de orde?*



Dat zijn mogelijkheden die we kunnen aanbieden aan de mensen. Het is niet standaard. Bij het Gein doen we het wel. Moet je maar eens googlen dan heb je een facebook-pagina van de aannemer. Met de nieuwste wetenswaardigheden. En ik geloof dat het wel aardig wordt bekeken eerlijk gezegd. Dat is ook een dijkverbetering

*Wat vindt je daarvan?*

Ik vind het wel een verfrissende gedachte.

*Zou je dat dan ook in beheer van Waternet willen hebben?*

Nee.

*Dat mag van jou de aannemer gewoon zelf doen?*

Ja. Van mij hoeft dat niet het in beheer doen. Je moet het zo logisch mogelijk doen. Persoonlijk heb ik niet zoveel met facebook. Omdat ik al een beetje van de lost generation ben. Maar er is wel behoefte aan bij mensen en daar gaat het om. Je doet het voor de mensen.

*En waar baseer je dat dan op?*

Ervaringen in het Gein.

*En twitter is dat ook ingezet?*

Nee, niet bij mijn weten.

*En whatsapp?*

Nee, ik ken dat ook niet zo goed. Ik ga het even vragen aan Merije of we dat toen bij het Gein hebben gedaan. Ja, dat klinkt ontzettend stom.

*(vraagt aan Merije)*

Nee doen we niet. Ik weet ook niet of er behoefte aan is.

*En denk je dat er vanuit Waternet behoefte aan is?*

In ieder geval niet vanuit mij. Misschien vanuit andere mensen wel. Ik weet wel dat zulke dingen een enorme belasting kunnen worden. Op zich al.

*Je bedoelt dat mensen dat dan nog extra bij hun werk moeten doen?*

Ja.

*Wat is jouw ideale manier van hoe mensen geïnformeerd worden en zijn?*

Dat is even afhankelijk van de sociologische aspecten. Ik weet bijvoorbeeld de agrariërs en mensen die al wat traditioneler en wat langer in het gebied, die hebben heel veel behoefte aan persoonlijk contacten. Dat geeft ook vertrouwen. En misschien de mensen die wat meer uit de stadsomgeving komen en de jongeren, dat die daar meer behoefte aan hebben.

*En als je dat dan betreft op de mensen aan de Amstelkade?*

Ik denk dat daar meer het persoonlijke contact belangrijk gaat worden. Dat denk ik hoor.

*En vanuit Waternet?*

Ik denk dat Waternet heel erg daarnaar streeft. Van twitters en apps. Ik zie dat dan hier met die grachten en zo dat het wel een beetje de communicatie, er zijn ook mensen hier die dat willen. Ik weet niet of de bewoners het willen.

*Waar denk je dat de vraag vanuit de organisatie naar online vandaan komt dan?*

Als je kunstenaars in dienst neemt, dan krijgen we overal kunst.

*Dus je bedoelt, we nemen nu allemaal mensen aan die daar gebruik van maken, dus die willen daar ook in het werk gebruik van maken?*

Ja.

*Zou je een algemeen beeld kunnen schetsen van hoe jij op dit moment denkt dat de betrokkenheid is bij de werkzaamheden en bij Waternet?*

De betrokkenheid van de bewoners is natuurlijk dat ze heel erg voor het eigen belang strijden. Dat ze er financieel niet op achteruit gaan en dat het wel mooi wordt. Er is minder betrokkenheid vanuit maatschappelijke doeleinden. Je hebt bijvoorbeeld geen bomenstichting of een stichting cultureel erfgoed. Wat je nog wel eens hebt. Dan gaat het meer over wat grotere maatschappelijke dingen. Ze maken zich wel zorgen, hoe kom ik bij mijn woning? Komt de ziekenwagen nog wel als ik een hartaanval krijg. Er is bijvoorbeeld ook een meubelfabriek. Kunnen mijn klanten nog wel komen? Dat soort betrokkenheid is er zeer zeker.

*Hoe denk je dat bewoners in het gebied over Waternet denken?*

Dat is denk ik wisselend. Vorige week had ik een bewoner aan de lijn die is net gehandhaafd door Waternet, omdat hij dan een kas heeft. Blijkbaar heeft hij wat geloosd, die kan ons wel schieten. De meeste mensen zullen daar niet zoveel mee te maken hebben. Niet zoveel problemen mee hebben. Alleen de ondernemers en mensen die ook veel met handhaving te maken hebben die zijn redelijk anti-Waternet. Dat merk ik overal wel in het gebied. Grote organisatie, moeilijk toegankelijk, dat hoor ik regelmatig. Dat er een vervelende 0900-nummer is. Dat schrikt zeker ouderen af. Dat associeer je met lange wachttijden. De UPC-verhalen, dat soort gevoelens. Dat merk ik wel. Er is altijd wel weer een verleden met iemand. Met een Waternet-medewerker. Dat krijg je dan. Over het algemeen, als ik het een cijfer moet geven, een 5 van 1 op 10.

*Hoe denk je dat je dat zou kunnen verbeteren?*

Wij kunnen dat alleen verbeteren door fatsoenlijk met de mensen om te gaan. Na te komen wat we afspreken, tijdig reageren op klachten en niet weken wachten met een reactie. En dingen ook gewoon netjes maken. Dus doe wat je zegt.

*Dat is niet altijd gebeurt in het verleden?*

Ik denk het niet. Ik hoor dat natuurlijk niet van de andere kant. Want meestal is dat al ver voor.

*Is dit project ook al lang bezig?*

Ja. 2006 denk ik. Maar toen werkte ik hier nog niet. Ik heb het pas in 2010 overgenomen.

*Wat was aanvankelijk de tijd die voor dit project stond?*

2009 moest het klaar zijn. Dus het heeft eigenlijk heel lang stilgelegen. Het vertrekpunt was vrij lastig in die zin. Moest je eerst even uitleggen en dat heb ik in de bewonersavond allemaal over me heen laten komen. En inderdaad gezegd, daar kan ik geen uitleg voor geven. Die heb ik ook niet.

*Hoe was dat voor jou?*

Ja, part of the job. Ik voel me daar persoonlijk ook totaal niet verantwoordelijk voor. Kan ik ook niets aan doen.

*Nu is het uitgesteld. Nu wordt verwacht dat het in 2015 klaar zal zijn. Gaat dat lukken?*

Ja.

*Waarom heeft het zo lang geduurd?*

Er zijn wat lastige knelpunten technisch. Mensen zijn niet gemachtigd geweest om daar beslissingen over te nemen. En ons eigen beleid zit ons ook nog wel eens in de weg. Dat je eigenlijk jezelf beleidsmatig zo klem zet, dat je eigenlijk niet eens iets kunt oplossen. Dus ik heb eigenlijk gewoon een aantal dingen heel praktisch opgelost. Als er geen probleem is, dan gaan we er ook geen probleem van maken.

*En wat waren dan technische problemen?*

Nou ja, bijvoorbeeld er staat een hele grote woning van meneer [X]. Als je de dijk oprijdt van dat dorpje. Heel groot. En dat is overigens de directeur van [X]. Eigenlijk moeten we daar alles ophogen aan dat huis. Terwijl er helemaal geen probleem is, dat huis staat hoog genoeg. Dat water loopt er nooit overheen. Daar kun je jaren mee bezig gaan. Je kunt ook zeggen, er gebeurt toch niets. En ook wel knelpunten met hoogte en er waren uitgangspunten die heel rigide waren. Moet 30 jaar. Kan dat niet zakken? Toen heb ik gezegd laten we er 20 jaar planperiode van maken. Het is gewoon niet maakbaar. Daar kun je heel lang over gaan discussiëren, maar dat heeft geen zin. Dat zijn van die strakke lijnen waar mensen in denken. Terwijl er eigenlijk helemaal geen logica achter zit. Soms moet je even out of the box. En ook in techniek.

*Vind je het belangrijk om mensen die niet betrokken zijn bij de dijkverbetering uit zichzelf nog meer te betrekken?*

Ik snap niet wat, iedereen is op de hoogte van de dijkverbetering.

*Mensen die bijvoorbeeld niet actief informatie met jullie uitwisselen of contact opnemen?*

Nou we moeten wel zakelijke dingen ook wel betrekken, maar vind ik het belangrijk... Ja blijkbaar is er dan geen interesse. Dan vind ik het niet zo belangrijk. Maar dat is persoonlijk. Er zijn mensen die zeggen, ik geloof het wel. Ik hoor het wel als het zo ver is. Heb ik ook wel meegemaakt. Nou prima.

*Ik wil het nog even hebben over media. Zijn er nog dingen die ik nog niet hebt genoemd die je zou willen gebruiken om met bewoners te communiceren?*

Nou, dat zou meer in de voorbereiding zijn. We hebben een plan en dat gaat dan de inspraak in. En wat ik denk is dat mensen eigenlijk alleen maar geïnteresseerd zijn in: hoe gaat het er uit zien? En wij schrijven dan zo een dijkverbeteringsplan en allemaal berekeningen schrijven we op. En ik denk, misschien moeten we visueel de mensen meer meenemen in hoe het wordt. Ik weet dat er technieken zijn. Ik weet dat bijvoorbeeld Movaris daar mee bezig is. Bij een dijkverbetering ergens in Limburg. Dat mensen als het ware via een tablet over een dijk kunnen lopen zoals die wordt. Heel

beeldend. Dan loop je als het ware in de dijk. Dat komt omdat ik zelf heel visueel ben ingesteld. Ik heb het bij de ringvaart gehad. Daar hadden we ook een plan. Ik zei maak jij nou eens een mooie impressie van hoe het wordt. Ik merkte dat dat heel goed werkte.

*Dus jij denkt dat mensen behoefte hebben aan meer visuele uitleg van hoe het er uit komt te zien?*

Ja. Want je moet wel denken er zijn mensen die schrijven dingen op, maar heel veel mensen. Er zijn zelfs analfabeten in Nederland. Ik noem maar even iets. Of mensen die geen tekening kunnen lezen. Dat heb ik ook een paar keer gehad. Dat hoeven niet eens domme mensen te zijn. Maar dat ruimtelijk inzicht is ook, wij zijn dat gewend. Dat maakt mensen dan ook vaak achterdochtig als ze het niet begrijpen.

*Dus er wordt nu vaak een tekening voorgelegd, is dat het plan?*

Ja het is het plan. Er zit een soort situatietekening bij met een luchtfoto erbij geprojecteerd. Maar niet iedereen heeft dan nog het gevoel van hoe het gaat worden.

*Worden er ook technische aspecten benoemd en gecommuniceerd naar mensen?*

Ja. Het wordt wel beter, maar nog te technisch vind ik soms.

*Misschien zijn er wel mensen die dat wel fijn vinden?*

Ja, maar dat kun je dan in de bijlage doen. Voor de geïnteresseerde lezer is dat hartstikke leuk. Je moet ook wat dingen doen vanuit de wetgeving. Om in de inspraak te leggen, maar dat kun je ook in de bijlage doen. Je begint met een mooie zo wordt het en als u geïnteresseerd bent waarom en hoe, bijlage x.

*Heb je het idee dat, als je verschillende media gebruikt (bijvoorbeeld brief, telefoon, e-mail), sommige vormen van informatie geschikter zijn om per medium te delen?*

Ja, het is natuurlijk zo. Ik merk het al met mails als je met iemand een dispuut hebt. Dat wordt ook vaak verkeerd uitgelegd. Als je iemand aan de telefoon al hebt, dan kun je toch meer de nuances er uit halen. Dat het al beter werkt in sommige gevallen. Als je echt een persoonlijke discussie hebt, dan is het hoe persoonlijker hoe beter.

*Dus bedoel je dan bijvoorbeeld één-op-één gesprekken of telefoongesprekken?*

Ja, dat vind ik in dat soort gevallen beter. Dat is niet alleen bij mij persoonlijk, maar dat merk ik gewoon dat dat veel beter werkt.

*En de algemene informatie over het plan, via welke media moet dat dan verspreid worden?*

Ja dat is ook zelfs verplicht hè. Dat kan tegenwoordig trouwens digitaal.

*Maar wat vindt jij geschikt?*

Ik vind digitaal niet altijd geschikt. In die dijkgebieden hebben die mensen vaak heel traag intranet. Dat hoorden we toevallig aan de Vecht. Ja de tekening staat op intranet, maar ik heb een PDF en dan moet ik een half uur wachten voordat het in is gelezen. Toen ben ik boekjes gaan brengen met de tekeningen. Dat zijn allemaal dingen, dat bedenk je niet van tevoren. Maar dan denk je ja, verdomd. In het buitengebied is het allemaal nog niet zo als in de bebouwde kom. Dus daar moet je ook rekening mee houden. Heel stom, heel basale dingen zijn het vaak. Dus soms ontkom je er denk ik toch niet aan om het ter inzage te leggen in een dorps huis of zo. Of bij het gemeentehuis.

*Wat voor informatie zou je dan per brief of nieuwsbrief willen verspreiden?*

Een nieuwsbrief is toch weer wat anders dan een plan of een tekening. Dat is meer procesvoortgang, planning, dit gaat er gebeuren, dan komt het plan. Je gaat niet in een nieuwsbrief het hele plan opschrijven. Dat kan niet. Ook daarvoor geldt weer ik krijg van de gemeente Utrecht ook wel eens post over plannen en dan denk ik wat moet ik met die, dat gaat zo regelrecht de prullenbak in.

*Je denkt dus dat daar niet echt behoefte aan is.*

Nee, niet altijd nee. Dat hangt van de persoon af. Vaak willen mensen gewoon weten wat gebeurt er op mijn stuk.

*En informatie via twitter, facebook of whatsapp wat voor informatie zou daar op komen?*

Ik denk dat dat bijvoorbeeld wel is als je aan het uitvoeren bent. Dan kun je real time ja de planning is een dag vertraagd. Een brief sturen kost ook altijd tijd. Dan kun je mensen echt per dag op de hoogte houden van morgen komt de vuilophaaldienst en wij zorgen ervoor dat de containers daar staan. Dat zijn dingen die dan efficiënter zijn. Dan heb ik vrij snel een groot bereik, dus echt meer operationeel in de uitvoering.

*En hoe zou je mensen er dan van op hoogte brengen dat die dingen er zijn?*

Dat moet je dan weer in een bewonersavond of in een brief doen. Je ontkomt er niet aan om op de één of andere manier nog via die kanalen met mensen te communiceren.

*Dus kunnen we dan samenvattend zeggen dat verschillende media ingezet moeten worden, maar dat wel per medium het soort informatie vastgesteld moet worden? Dat niet zomaar alle soorten informatie over alle soorten media verspreid kan worden?*

Ja, nee want dat werkt niet. Dat hangt misschien wel van de generatie af. Ik zit vol bewondering ook wel eens die whatsappende mensen te bekijken als we uit eten zijn. Ik weet niet wat ze allemaal doen, die kunnen daar blijkbaar wel hun emoties makkelijk in kwijt. Maar de oudere generatie, de vijftigplussers, ja die vinden dat allemaal wat ingewikkelder. Misschien over vijftig jaar dat je helemaal geen ambtenaar meer ziet. Dat alles digitaal gaat. Dat weet ik niet.

## **Interview 5 – Co Jonker**

*Datum: 21-10-2014*

*Naam: Co Jonker*

*Functie: directievoerder*

*Wat is jouw functie?*

Op het moment dat het werk buiten bezig is, dat ik dan het toezicht coördineer en de aannemer aanstuur. En zorgen dat technisch dat krijgen wat we vragen. En daarnaast doe ik dus een stuk voorbereiding voor de Amstelkade en Nessersluis en andere dijkverbeteringen. Waaronder dus ook bewonersgesprekken. Om bij die bewoners omhoog te krijgen, nou om in eerste instantie uit te leggen van wat er precies gaat gebeuren. Wat het voor hun erf betekent. En de maatregelen die wij moeten nemen en hoe we die in kunnen passen in hun eigendom. Waar werkzaamheden bij komen kijken. Waar wij voor aan de lat staan en wat dingen zijn die zij zelf moeten regelen.

*Dus je gaat echt één op één met mensen in gesprek begrijp ik, doe je dat met iedereen?*

Het feitelijke bewonersgesprek aan de Amstelkade is uitbesteed aan een ingenieursbureau. En de

lastige gevallen die blijven dan nog voor ons over.

*Zijn dat dan mensen die niet meer met de ingenieurs willen praten?*

Dat zijn inderdaad mensen die bijvoorbeeld alleen met Waternet zelf willen praten. Of waarbij het ingenieursbureau niet goed genoeg uit kan leggen wat er technisch gaat gebeuren en daar ook geen concrete antwoorden op kan geven. En voor een deel is dat, omdat de technische oplossing inderdaad helemaal bij ons ligt. Zo van wij kunnen hier geen antwoord op geven. Het ingenieursbureau dan. Dat moet dan echt bij jullie vandaan komen (Waternet). Of omdat zij toch voornamelijk communicatiepersoneel inzetten die goed kunnen praten, maar lang niet altijd de technieken achter die hele dijkverbetering zo ver onder de knie heeft dat ze concrete voorstellen kunnen doen aan de mensen.

*Heeft het dan wel eens problemen opgeleverd dat een ingenieursbureau te weinig technische kennis had? Bijvoorbeeld dat bewoners ontevreden waren?*

Ja.

*Maar vaak? Is het dan nuttig om nog een ingenieursbureau in te schakelen?*

Ik denk dat het zeker wel nuttig is. Omdat op het moment dat dan het punt komt waarvan je zegt jongens en nu gaan we het overdragen, dat punt moet je allebei heel scherp hebben. En dan moet je vervolgens voor jezelf twee maanden de tijd nemen. Om te zeggen van jongens en dan ga ik voor de puntjes die nog openstaan, daar ga ik zelf als de sodemieter achteraan. En daar ontbreekt het wel eens aan. Dat je er zelf niet genoeg follow up aan geeft en dan blijft het weer hangen. Daar moet je dus niet een hele periode tijd van maken.

*Wat bedoel je met afspraken maken, dat je met het ingenieursbureau afspreekt wanneer wie wat oppakt?*

Nee dat je dus echt een moment afspreekt van tot zo ver handelen jullie het af en vanaf dat moment neem ik het over of neemt Waternet het over. Dan hebben wij een dossieroverdracht. En dat je op dat moment dan als Waternet met dezelfde intentie tijd als het ingenieursbureau die gesprekken voort gaat zetten. En nu merk je, omdat je ook andere dingen te doen hebt, verwatert het. De lastige gevallen komen uiteindelijk toch op de lange baan.

*Zou je me wat meer kunnen vertellen over hoe dat traject er ongeveer uitziet? Wanneer is het Waternet, wanneer is het het ingenieursbureau en zijn er nog andere partijen voor de communicatie?*  
Het is eigenlijk of het ingenieursbureau of Waternet zelf. En verder zijn er geen partijen puur voor ons bezig. Je hebt alleen nog wel eens een keertje het kabelbedrijf en je nutsbedrijven. Die ook in datzelfde traject bezig zijn en die ook bewonersgesprekken hebben.

*Hoe zijn nu de afspraken met het ingenieursbureau? Op welk moment doen zij de communicatie en op welk moment pakken jullie dat op?*

Nou, er is vooraf niet een grens getrokken van jongens dit is nu de stand van zaken of de omstandigheid waarbij wij het overnemen. Dat is lopenderweg.

*Dan over het project zelf, zou je daar in het kort even iets over kunnen vertellen?*

Nou de hoofdzaak is dus de dijk. Die is over de hele lengte te laag en moet opgehoogd worden. En op een paar plaatsen is ook een stabiliteitsprobleem. Dus daar moet de dijk worden verbreed of een

sloot gedempt. En aan het begin van de dijk zal deze ook opgehoogd worden, maar daar is zo weinig ruimte. Daar hebben we een andere oplossing gekozen, een duurdere oplossing, waarbij je een damwand aanbrengt en niet de weg op gaat hogen. Het gevolg hiervan is dus, omdat je die aparte constructie op dat stuk aanbrengt, verderop in het traject mensen ook zeggen ik wil helemaal niet dat je hier op gaat hogen, dat betekent dat je in mijn tuin aan het rotzooien moet. Je slaat hier ook maar een damwandje. Daar heb je dus veel werk van om daar ook uit te leggen van die damwand dat is alleen voor uitzonderlijke locaties waar het niet anders kan. Verder gaan we in principe gewoon in de grond ophogen.

*Krijg je daar veel weerstand van?*

Ja.

*Zijn er dan mensen die er heel erg voor gaan liggen of weet je ze vaak wel te overtuigen?*

Er zijn een aantal mensen die hebben bezwaar aangetekend op het plan. Daar zijn we al voor bij de rechter geweest. Nou en de rechter heeft al die bezwaren eigenlijk terzijde gelegd. En aan de mensen aangegeven, leuk dat je bezwaar maakt, maar het Waterschap heeft de zaken goed voorbereid. Er zijn geen technische gekke dingen gebeurd. Alles is volgens de regels dus dit is het en zie er maar uit te komen met het Waterschap. We gaan het niet tegenhouden. En dan moet je dus vervolgens weer met die mensen aan tafel. Om toch het ontwerp dat we hebben bij hun ingepast te krijgen en te kunnen gaan uitvoeren.

*En maak je dan met iedereen individuele afspraken?*

In principe zeggen we: 'We gaan de dijk verhogen en daarom moet ook je tuin en je pad verhoogd worden.' En dan hoe dat uitgevoerd gaat worden en of je zeg maar de laatste meter van het pad omhoog brengt en het dus veel steiler maakt of dat je tot aan de voordeur gaat ophogen en een veel flauwer pad aan gaat leggen, dat zijn afspraken die je met die bewoners kan maken. En daarbij kan het zijn dat je zegt, nou jongens, wij willen dat dan wel voor je doen. Maar wij zien dat niet echt als iets dat tot de dijkverbetering behoort. Wij willen dat wel uitvoeren, maar dan moet je zelf een bijdrage leveren. Ja goed en dat zijn dus die afspraken die je maakt.

*En dan gaat het bijvoorbeeld om mensen die een weg geasfalteerd willen hebben, dat jullie dat dan uitvoeren en zij het betalen?*

Ja bijvoorbeeld. Of als ze nu een pad in klinkers hebben en ze willen het graag in asfalt hebben dan kun je kijken of je daar afspraken over kunt maken. Of meneer [X] die heeft bijvoorbeeld een hardhouten schoeiing om zijn tuin heen staan. In principe is die zo hoog dat we er net het asfalt tegenaan zouden kunnen draaien. Maar, hij wil dan toch weer een afscheiding om zijn tuin hebben. Dan ga je kijken hoe kunnen we dat, zonder dat we iemand echt bevoordelen, daar afspraken over maken hoe je dat gaat doen. Dat is dus wat je constant in de gesprekken in je achterhoofd moet houden. Je moet iedereen gelijk behandelen. Dus het kan niet zo zijn dat je bij de één heel veel gaat doen er niets voor rekent en bij de ander heel weinig gaat doen en daar wel kosten voor in rekening breng. Kijk, geen erf is gelijk. Dus helemaal gelijk zal het nooit zijn. Maar je idee erachter moet je constant weer toetsen van zit je nog steeds op de goede lijn.

*Zijn er nog meer mensen van AGV of Waternet waar bewoners contact mee hebben?*

Voor die bewonersgesprekken hebben ze dan contact met mij of met Willem Boogaard of met Ineke Mulders. Ineke Mulders is onze juridisch adviseur binnen het dijkenteam. En vaak als je op gesprek

gaat, dan ga je toch met zijn tweeën. Zeker als je verwacht dat het lastige klanten zijn. Dan gaat Ineke vaak met mij mee of ze gaat met Willem mee. En Willem heeft met name in het voortraject al wat gesprekken gedaan met mensen waarvan we wisten dat kon wel eens lastig worden. Die gesprekken die gevoerd gaan worden met mensen die geprocedeerd hebben tegen Waternet. Dan is Willem als projectleider eigenlijk de aangewezen persoon om dan het gesprek te voeren. En dan ga ik vaak mee en als ik dan niet kan dan gaat Ineke mee. Maar zeker die lastige gesprekken moet je toch met zijn tweeën gaan. Om later ook toch aan te kunnen geven we hebben het alle twee echt gehoord dat je dat gezegd hebt. Dus dat zetten we op papier.

*Hoe verloopt het project op dit moment, verloopt het volgens schema, wat is de geschiedenis van het project?*

We zitten nu in de aanbestedingsfase. Aannemers hebben de prijs in kunnen dienen. Dus nu zitten we in de fase dat wij kijken of we wel kunnen gunnen. Er was wat gedoe rondom de aanbesteding. En de laatste bewonersgesprekken worden gevoerd. Kijken of we de laatste overeenkomsten rond kunnen krijgen. Wat gaat er met je tuinhokje gebeuren en hoe gaan we hier het pad terugbrengen?

*Loopt het allemaal volgens schema of duurt het langer dan gepland was?*

Al met al duurt het toch langer dan je zelf verwacht.

*Want wat waren dan de tijden voor de planning toen met dit project begonnen werd?*

Nou de bedoeling was dat we totaal dit project in 2015 afgerond zou zijn. Dat gaan we wel redden. Vorig jaar hadden we nog het idee dat we Nessersluis, dat nu in de uitvoering is, en Amstelskade tegelijk zouden gaan uitvoeren. En dat hele werk zo een beetje vorig jaar kerst op de markt zou komen. Maar uiteindelijk zijn die werken gesplitst en is Nessersluis in het voorjaar in uitvoering gegaan en zijn we daar nu mee klaar. En gaan we nu nagenoeg continue door met de Amstelhoek dus in die zin loopt het allemaal nog toch wel redelijk volgens plan. Alleen er zitten een aantal dingen niet echt op je deadline zeg maar. Er zijn een aantal bewonersgesprekken ja daar moet nu langzamerhand toch echt wel een klap op gegeven worden, want als we niet rondkomen dan moeten we toch met die mensen gaan afdwingen. Van joh, we gaan hier aan de gang en zo gaan we het doen. En dat wil je toch wel inzichtelijk hebben voordat je met je aannemer buiten staat.

*Dus dat is ook een kwestie van dat mensen daarover geïnformeerd zijn en dat daar goede afspraken mee zijn gemaakt?*

Ja nou goed er zijn een aantal mensen die willen gewoon niet. Of dat nu onwil is of dat ze niet kunnen overzien wat we nu precies gaan doen. Dat weet ik niet precies. Maar goed je kunt niet een heel project stilleggen voor één iemand. Omdat die toevallig aan het begin van het werk woont die zegt van nou bij mij kan je het erf niet op. Zo werkt het natuurlijk niet.

*En qua doorlooptijd, waar ik ook eigenlijk een beetje op doel, is deze niet langer dan de bedoeling was? Want wanneer is dit project begonnen?*

De eerste bewonersavond dateert uit 2006 of 2007. Toen zou er eigenlijk direct begonnen worden. Alleen was men toen wat ambitieus en heeft het bijna vijf jaar stilgelegen. Toen is in één keer de stekker eruit getrokken en heel slecht naar de bewoners gecommuniceerd waarom er ineens niets meer gebeurde.

*Hoe komt dat?*



Ik weet niet waarom dat toen zo gegaan is. Alleen daar hebben we nu wel heel veel last van. Mensen hebben zoiets van, ja vijf jaar geleden zeiden jullie ook van we moeten aan de gang met zijn allen.

*En hoe ga jij daar dan mee om?*

Probeer toch uit te leggen dat we nu toch echt wel aan de gang gaan. En dat we concrete afspraken met de mensen willen maken en dat alles nog steeds er op staat dat we in het najaar van 2014 van start gaan en dat we in het najaar van 2015 klaar zijn.

*Zou je wat meer kunnen vertellen over het beeld dat jij denkt dat bewoners in de Amstelkade van Waternet hebben?*

Het beeld is over het algemeen niet te positief. Heel veel mensen vallen terug op slechte ervaringen met beheer of andere afdelingen van Waternet. Waar afspraken mee gemaakt zijn die niet nagekomen worden of werken die heel slordig achtergelaten worden. En tegen dat beeld moet je af en toe flink opboksen. Om toch je ding gedaan te krijgen.

*En zijn er nog andere belangrijke dingen die spelen bij bewoners?*

Nou ik denk dat iedereen het heel belangrijk vindt dat, op het moment dat je in gesprek bent, dat je regelmatig iets van je laat horen. En daar kunnen we nog wel wat in verbeteren. Ik ben met iemand bezig om die bewonersafspraken op papier te krijgen en dat je daar dan ook op doorpakt. En dat je, als je er eenmaal aan begonnen bent, dat je dan het concept naar ze opstuurt en na een week gaat bellen. Van joh ik het opgestuurd wat vind je ervan? En dat je het niet laat versloffen en dat wil nog weleens gebeuren.

*Je bedoelt dus regelmatig terugkoppeling geven aan bewoners?*

Ja. Maar, daar staat ook tegenover, dat op het moment dat je een overeenkomst opstuurt dat de bewoners ook zoiets hebben van dat kan volgende week wel. Of dat kan over een maand ook nog wel.

*Waarom gebeurt dat vanuit Waternet dan niet altijd?*

Nou ja, omdat er toch weer dingen tussenkomen en het druk is. Je focus ligt niet helemaal bij die gesprekken, omdat er ook nog zoveel andere dingen gebeuren.

*Kun je vertellen op welke manier informatie wordt gegeven aan bewoners? Ik begrijp uit jouw verhaal net al dat jij daar weleens zit en dat er een bewonersavond is, maar zijn er nog meer manieren waarop jullie mensen informeren?*

We hebben een website. Ik heb geen flauw idee of mensen daar ook echt op kijken. Die proberen we nog wel degene die de website dan vult en beheert nog wel met informatie te voeden. Maar of we dat vaak genoeg verversen of... Daar heb ik geen zicht op.

*En naast de website gebruik je nog andere kanalen?*

Brieven, maar die gebruiken we hoofdzakelijk om mensen te attenderen op een bewonersavond of aan te kondigen dat we bijvoorbeeld beginnen met de bewonersgesprekken. Dat mensen weten dat er wat gaat gebeuren. En ja, op het moment dat je een bewonersgesprek wilt plannen dan klim je in de telefoon. Een beetje op die manier contact. En vervolgens, als eenmaal bij de mensen thuis ben geweest, dan gaat er vaak wat over de e-mail.

*Maar niet iedereen heeft e-mail denk in dat gebied?*

Er zijn er maar heel weinig die geen mail hebben.

*Zou je een beetje een algemene schets kunnen geven van de mensen qua leeftijd die er wonen?*

Nou het percentage gepensioneerden is vrij hoog.

*Op hoeveel procent zou je dat schatten?*

Nou veertig tot vijftig procent zeker wel.

*Ok, dus net iets minder dat de helft is gepensioneerd die aan de dijk woont?*

Ja. Ja, ja, ja, ja.

*Maar die mensen hebben dus vrijwel allemaal e-mail?*

Ik denk dat er één hooguit twee waarvan ik weet dat ze geen e-mail hebben.

*Wat is voor jou een fijn middel om te gebruiken om mensen te informeren?*

Om ze algemeen te informeren? Ik denk dat dat toch wel per brief of e-mail is. En ja, die website is leuk om gewoon mensen geïnformeerd te houden over de lopende gang de zaken van het project. Maar niet om officieel een bewonersavond aan te kondigen. Of om aan te kondigen volgende week komen er mensen langs om een interview te doen.

*Waarom vind je dat dan niet geschikt?*

Omdat je, en dat weet ik van mezelf ook, als er bij mij in het dorp een project zou zijn ik zou zeker niet iedere week op zo een projectensite kijken. Dus eh, misschien dat het dan anders is als je echt aan het werk bent in zo een gebied. Dat ze dan wat meer zo een site bezoeken. Op het moment dat je die attractief houdt en daar inderdaad informatieve gegevens op zet. Maar gewoon algemeen heb ik niet de indruk dat mensen heel veel op zo een site kijken.

*Dus het heeft ook te maken met de eigenschappen van het medium? Dat mensen niet zo snel naar een site toegaan, terwijl als je ze mailt of een brief stuurt dat die aandacht er wel naartoe moet gaan. Bedoel je dat een beetje?*

Ja.

*En hoe sta je tegenover andere online media? Bijvoorbeeld facebook, twitter whatsapp?*

Ja. Ik heb er niet zoveel ervaring mee. Ik weet dat er gemeentes zijn die daar veel mee doen, maar ik heb er zelf geen ervaring mee. En ik kan me er dus ook niet echt een beeld bij vormen of dat nu echt je van het is.

*Heb je zelf social media accounts?*

Ja facebook en whatsapp. Maar net als whatsapp dat gebruik ik ook alleen maar om een berichtje naar een bekende te sturen of iemand die je per telefoon even niet kunt bereiken. In plaats van een sms stuur je dan een whatsappje. En ik weet niet hoe mensen zouden reageren als je het zou inzetten om berichtgeving rondom projecten te doen.

*Als het bijvoorbeeld om de uitvoering gaat en de mensen zijn echt bezig, zou je het je dan kunnen voorstellen? Ik heb dat van Willem gehoord dat het wel eens in projecten is gebeurd dat er op een facebook tijdens de uitvoering berichten worden geplaatst van vandaag wordt die en die weg afgezet*

*of vandaag gaan we met de leidingen aan de slag.*

Ja, het zou best een nuttige toepassing kunnen zijn denk ik, voor de mensen die op die manier geïnformeerd willen worden. Je kan wel linken aan zo een account. Dan is het wel makkelijk.

*Ben jij bereidt om daarmee te gaan werken en denk je dat Waternet daar mee wil werken?*

Ik weet dat het op een aantal projecten al wel toegepast wordt. Maar dan hoofdzakelijk door de aannemer die het inzet. Twitter heb ik sowieso helemaal niets mee. En facebook en whatsapp. Hoe zou ik daar in staan? Het zou voor mij een hele stap zijn. Laat ik het zo zeggen. Ik gebruik facebook zelf eigenlijk ook een beetje om gewoon door te kijken en niet zozeer om zelf altijd maar berichten te posten.

*Heb jij het idee dat hoe de communicatie nu verloopt, behalve dat je net noemt dat je soms iets sneller kunt reageren, dat het verder nog moet veranderen of worden nu de juiste middelen ingezet en wordt in iedereens behoefte voorzien?*

Ik heb op dit moment niet het idee dat we mensen te kort informeren. Voor mijn gevoel zou ik er niet een stapje bovenop hoeven doen.

*Stel dat er wel online media worden ingezet (e-mail, facebook en website), moeten traditionele media (bewonersavonden, telefoongesprekken en brieven) dan ook nog worden gebruikt?*

Ja. Die bewonersavonden sowieso. Dan raak je met mensen in gesprek. En op het moment dat je de webpagina alleen hebt, die vertaalt iedereen voor zichzelf. Die maakt zich er een bepaald beeld bij. En die kan dat niet toetsen aan het idee dat wij erbij hebben. Op zo een bewonersavond daar doen wij ons verhaal. Dat is toch anders dan als je een tekeningetje op site hebt. En dan ontstaat er interactie en dan pas krijg je ook boven water, op het moment dat iemand toch een verkeerd beeld ergens bij heeft. Dan kom je erachter dat mensen dus geen tekening kunnen lezen en dat je dus op een andere manier in beeld moet brengen wat er precies bij hun voor de deur gaat gebeuren.

*Dus als ik je goed begrijp is dat duidelijker? Je kunt mensen beter begrijpen wat zij denken en beter duidelijk maken wat je zelf bedoelt?*

Ja. Dan pas kun je ook goed afspraken met mensen gaan maken. Want je kunt wel afspraken met mensen gaan maken, maar als ze tijdens de uitvoering erachter komen zo heb ik het nooit begrepen het moet toch anders. Dan kun je wel zeggen, zo hebben we het op papier staan, maar dat is dan toch geen geldige overeenkomst op het moment dat iemand van tevoren niet goed begrepen heeft wat of er nou echt zou gaan gebeuren.

*Dus je denkt ook dat bewoners er zelf behoefte aan hebben?*

Ja, gewoon ook wat ik zie wat we op Amstelkade aan opkomst hebben op zo een avond. En wat er toch aan interactie is en ja wat mensen ook aan ideeën naar voren brengen. Dat is een hele goede manier om mensen ook betrokken te krijgen bij zo een project.

*Hoe is de betrokkenheid van bewoners op dit moment?*

Een deel is betrokken. Een deel is echt betrokken die heeft zoiets van jongens, dit moet gebeuren en je gaat je gang. En een ander deel heeft zoiets van wat moet dat allemaal. En degenen die betrokken zijn die komen ook allemaal met informatie vanuit het verleden. Van ik heb gezien dat jullie daar en daar zus en zo doen. Gaan jullie dat ook hier op die manier doen en kan dat ook? Die stellen ook op de goede manier de vragen.

*Hoe bedoel je dat?*

Ja, op een positieve manier. En niet op het negatieve af en alleen maar lopen te zuigen en zeuren.

*En wil je nog meer mensen betrekken die nog niet betrokken zijn?*

Nee ik denk niet dat het je nog veel oplevert om er nog meer energie in te steken om mensen te gaan betrekken. Omdat je er niet veel meer betrokkenheid mee creëert denk ik. Ik denk dat gewoon op tijd en een goede bewonersavond waarbij je goed bent voorbereid waarbij je de mensen het goede verhaal vertelt en mensen de gelegenheid geeft om te reageren vragen te stellen. En je ze daarin serieus te woord staat. Ik denk dat dat wel een hele goede manier is.

*Denk je dat je mensen nog van informatie moet voorzien die ze op dit moment nog niet ontvangen?*  
Nee.

*En als er werkzaamheden plaatsvinden, worden mensen daar dan van tevoren over geïnformeerd?*

Als het goed is wel. Van tevoren sturen we iedereen een brief welk bureau er langskomt om bepaalde metingen te verrichten. Dat is een algemene brief die wij sturen en van de aannemer verwachten wij dat zij zelf contact zoeken met mensen of even aanbellen als ze een meting willen doen of werk uit willen gaan voeren.

## **Interview 6 – bewoner C**

*Datum: 22-10-2014*

*Geslacht: Man*

*Leeftijd: 47*

*Opleidingsniveau: HBO*

*Beroep: Fysisch assistent in ziekenhuis in Amersfoort*

*Kun je kort iets over jezelf vertellen?*

Ik woon hier alleen en woon hier vanaf 2001. Ik heb het hele huis ongeveer zelf gebouwd. En ik zit met smart te wachten tot ze de dijkverzwaring plaatsvindt, want dan kan ik mijn tuin aanleggen. Dat wordt afwachten. Ik heb wel redelijke inzicht in de gang van zaken van Waternet, ik bedoel, ik heb wel belangstelling en ik ga ook wel naar die bijeenkomsten toe. Ben ook wel een keertje niet geweest. Wat mij opvalt is dat het hele project ontzettend lang duurt en dat het daardoor een eigen leven begint te leiden in de buurt. Dat is precies ook de reden waarom ik je uitgenodigd heb.

*Vanaf wanneer is het begonnen?*

Het hele gebeuren is volgens mij vanaf 2004 begonnen. Toen is het geloof ik gevallen het begrip. En dan hoor je allerlei vage verhalen van ze willen dit en ze willen dat. Het gaat volledig een eigen leven leiden. Iedereen heeft overal een mening over en doen alles om elkaar gek te maken. Puur objectief gewoon zeggen van wat gaat er nu gebeuren dat gebeurt eigenlijk niet.

*Vanuit Waternet?*

Waternet doet wel zijn best, maar men anticipeert onvoldoende op de stemming die er heerst. En met anticiperen bedoel ik niet mensen geruststellen, maar gewoon adequaat met dingen komen.

Van we gaan pats, pats, pats zo doen. Sinds kort is het pas bekend dat hier een stalen damwand komt, nou dat had je vanaf het begin af aan kunnen zeggen.

*Zijn er nog meer werkzaamheden die er hier gaan gebeuren die op jou betrekking hebben behalve de damwand?*

Wat bomen zouden gesloopt worden. Onder andere die wilg die daar staat. Uiteindelijk blijkt dat niet door te gaan. Het is dat ik dat nu weet, omdat ik zelf gebeld heb. Van is dat wel nodig? Nou ik denk eigenlijk van niet. Maar niemand weet dat nog. Terwijl het toch wel een heel beeldbepalend ding is waar mensen zich toch wel druk om maken. En zulke dingen kun je vanaf het begin af aan al in je masterplan opnemen. Van dat en dat en dat doen. En dat heel duidelijk ventileren en waarom dan. Nou is er in deze buurt wel een enorme discussie dat hier een stalen damwand komt. Wat men al jaren loopt te blèren dat ze dat willen en nu gaan ze weer lopen mekkeren over de grondwaterspiegel.

*En wie doen dat?*

Nou de hele buurt. Dat leeft en gaat een eigen leven leiden.

*Wat is er dan met de grondwaterspiegel?*

Men is bang dat het gaat dalen of juist stijgen of waar het regenwater dan weer heen moet. Dat heeft dan de gemeente blijkbaar niet goed geregeld. En dat gaat compleet een eigen leven leiden. Er ontstaat een ontzettende stemmingmakerij gewoon en dat geeft alleen maar onrust. En ik ga er echt vanuit dat mensen van Waternet echt wel weten waar ze het over hebben. En dat vertrouwen zit hier niet in de buurt.

*Dus als ik het goed begrijp stoor jij je aan het feit dat verhalen hier hun eigen leven gaan leiden en dat Waternet er beter op in moet spelen om mensen gerust te stellen?*

Ja ik denk door gewoon heel concreet te zeggen we gaan dat en dat en dat doen en dat moet daar en daar en daarom. En dan in Jip en Janneke taal. Met alle respect, het gemiddelde opleidingsniveau in deze buurt ligt niet erg hoog.

*Dus mensen begrijpen niet wat er wordt gezegd?*

Nee. De mensen hebben heel veel oordelen, meningen en aannames, OMA'S zeggen we altijd. Mensen zijn volledig gepreoccupeerd met hun eigen gedachten en belang. Ze zijn niet in staat om objectief met een helikoptervisie te kijken wat gaan we hier met zijn allen doen. Want je gaat het wel met zijn allen doen en dat collectieve bewustzijn zit er niet.

*En dat komt dus doordat ze laag opleidingsniveau hebben?*

Ja en als mensen al wat weten dan is dat vanuit hun eigen perspectief benaderd.

*Zou je een beeld kunnen schetsen van de mensen die hier aan de Amstelkade wonen?*

Opleidingsniveau LBO, MBO. Heel veel vijftig plus. Er wonen wel wat jonge gezinnen, maar ook is dat MBO. Verderop woont nog iemand met een universitaire opleiding. Volgens mij ben ik verder de enige HBO opgeleide hier op de dijk. Je merkt het wel gewoon dat men overal een mening over wil hebben en denkt te hebben en daarmee een beleidsplan invloed heeft. Maar ik denk dat het beleid wel ligt bij de mensen die daar de verantwoording voor dragen. En tuurlijk kun je daar als bewoner in meedenken en je eigen dingen over uitspreken. Maar het beleid wordt wel bepaald door Waternet,

door de gemeente en vanuit de provincie.

*Maar Waternet gaat met iedereen in gesprek en probeert met iedereen tot een compromis te komen. Heb je het idee dat dat dan juist niet werkt, omdat zij dat beleid moeten bepalen? Of is het goed dat ze in gesprek gaan?*

Het is goed dat ze in gesprek gaan, maar ik denk dat je daaraan wel perken moet stellen. Het is nu zo, je weet dat je hier als oevereigenaar gemeenschappelijk verantwoordelijkheid hebt. Niet alleen naar de kade, maar ook naar het achterland. Daarvoor doe je het ook juist eigenlijk. En tuurlijk heb je wel wat te zeggen of de dijk hier vlak voor de deur komt of die aan het water komt. Tuurlijk aan het begin zeiden ze ook hier komt er 40 centimeter voor de deur. Nou liever niet. Ik denk dat je het dan niet over een compromis hebt, maar meer over hoe gaan we het met elkaar doen? Dat iedereen daar in overeenstemming over is. Dus vanaf het begin af aan is al gezegd, doe het aan de waterrand. Maar zorg ervoor dat je hier niet tegen wielen aan zit te kijken. En dat iedereen daar een beetje over nadenkt dat is heel billijk.

*Heb je zelf problemen met oplossingen die Waternet heeft gekozen?*

Integendeel ik wordt alleen maar beter van.

*Jij hebt zoiets van jullie weten het jullie kijken er objectief naar en jullie komen met de beste oplossing?*

In augustus september 2002 ben ik hier komen wonen en in januari stond ik hier zandzakken te stapelen voor de deur. Het water kwam er net niet overheen. Het scheelde een meter. Ik heb als eerste de tuin een stuk opgehoogd, want ik dacht dat gaat me niet nog een keer gebeuren. Maar, het is nodig en het moet gebeuren. Tuurlijk moet dat op de goede manier gebeuren en niemand wil natuurlijk in zijn eigen tuin dat het daar te dicht wordt. Dus een damwand is een perfect compromis. En er wordt perfect rekening gehouden met de grondwaterhuishouding. Dat is wel nodig met deze huizen. Eén van de feiten dat het traject zo lang duurt is dat die mensen weigeren om contracten te tekenen.

*En hoe lang duurt het dan al, wanneer is het project van start gegaan?*

Ik heb vorig jaar in juli een keer een contract te tekenen of zo. Men is van plan in november, voor zo ver ik begrijp, de voorbereidingen te treffen. En dan vanaf het voorjaar hier te gaan beginnen. In 2008 had het al klaar moeten zijn. En er zijn mensen die nog steeds geen contract getekend hebben.

*Met wie heb je daar dan contact over met Waternet?*

Geen idee.

*Je hebt zelf geen één op één gesprekken gehad?*

Ik heb wel één op één gesprekken gehad, maar wie dat geweest ik weet ik niet meer. Heel prettig hoor. Kordaat en zakelijk.

*Kun je wat meer vertellen over de manier waarop je geïnformeerd bent tijdens dat hele traject?*

Ik heb natuurlijk ander belang. Ik heb geen steiger liggen. Ik ben daar altijd vanaf het begin af aan vrij makkelijk in geweest. Ik wilde gewoon een damwand in het water. Ik heb een hele slechte oever dus ik dacht daar wordt ik zelf ook alleen maar beter van. Ik ben blij dat het gewoon aan de waterkant wordt. En dat hier gewoon het dijklichaam niet belast wordt. En verder denk ik prima, ik teken wel. Ik

heb geen belangen met steigers die eruit moeten en weer erin en dat soort zaken.

*Ik ben eigenlijk ook benieuwd, je bent daarover natuurlijk in contact geweest met Waternet, bijvoorbeeld via brieven?*

Schriftelijk ja, met tekeningen die gewoon heel duidelijk zijn. Ik heb zelf ook op de site van Waternet zitten te kijken heel veel. Dan ben ik wel iemand die erg internetminded is, dus ik kijk regelmatig op de site. Het wordt gewoon keurig bijgehouden op de site. Heel veel mensen in deze buurt die hebben of geen computer of ze kijken niet op de site. Het is toch wel een bron van informatievoorziening die ik erg adequaat vind.

*Maar hoe komt het dan dat mensen het niet weten? Zou Waternet er meer aan moeten doen om kenbaar te maken dat daar informatie te vinden is?*

Cultuur. Zeker de ouderen. Die weten niet eens hoe ze een computer op moeten starten.

*Dus mensen zijn te oud en weten niet hoe ze ermee om moeten gaan?*

Niet geïnteresseerd er in.

*Zijn er nog andere manieren waarop je informatie hebt gekregen over de dijk?*

Informatieavonden.

*Wie waren daar dan bij aanwezig?*

De buurtbewoners hier, maar wie dat precies waren dat weet ik niet hoor. De eerste keer dat was hier in het rechthuis verderop. Maar dat is al een hele tijd terug hoor. Toen heb ik ook direct feedback gegeven. Maak gewoon een duidelijke PowerPoint. Gewoon een plenaire sessie. We gaan dat en dat en dat doen. Nu waren er hele grote tekeningen. En iedereen ging bij die tekeningen staan en discussiëren met elkaar. En toen kwam er iemand van Waternet bij om de dingen toe te lichten. Het was één grote chaos. Je kon de ambulance bijna voor de deur zetten. Iedereen ging door elkaar praten en er was geen orde meer, geen overzicht. Ik heb ook teruggegeven, zorg dat je dingen plenair oppakt. Pak het eerste traject het stuk Nessersluis, pak dan dit stuk en dat stuk en dat stuk. En licht dat gewoon toe. Wat en waarom. In duidelijke taal. Waarom doen we dit en waarom doen we dat. Kijk net als het feit dat de grond ieder jaar een centimeter zakt is gewoon niet waar. Iedereen weet dat is gewoon niet waar. Anders hadden wij al 30 centimeter onder NAP moeten zitten.

*Wie zegt dat?*

Waternet zelf.

*Die informatieavonden vind ik interessant. Dat je daar ideeën over hebt hoe het beter kan. Zijn er nou nog meer bijeenkomsten geweest waarvan je het idee had dat het beter kon?*

Ja, hier in het buurthuis ook een keer. Hadden ze een lange tekening. Prachtig uitgewerkt. Probeer gewoon als Waternet daar heel duidelijk de leiding in te nemen. Neem de leiding en hou de leiding en ook de regie over de discussie. Want je bent toch ook bij meneer [X] geweest? Nou ik weet niet hoe dat interview is gegaan, maar werkelijk. Die man kreeg bijna een hartaanval. Dat ging helemaal een eigen leven leiden. Helemaal hysterisch, paniek, angst. Het is gewoon heel veel angst. Mensen zijn heel bang dat ze dingen tekort komen. Ze denken dat huizen in gaan storten, dat het gaat verzakken, dat het grondwaterpeil niet goed gaat. En weet ik het allemaal.

*Ok dus informatieavonden, brief, site, wordt je weleens gebeld?*

Nee, maar ik werk natuurlijk hele dagen.

*Andere manieren waarop je geïnformeerd wordt?*

Nee.

*Zijn er nog andere knelpunten in het project, behalve dat mensen dus niet tekenen en dat het lang heeft geduurd voordat de damwand uiteindelijk erdoor kwam?*

Ik vraag me ook wel af of er een goed contact is met de gemeente. De gemeente Ronde Veenen. Want ik krijg hier natuurlijk wel een andere vorm van afwatering en ik kan me voorstellen dat het problemen gaat opleveren met overmatig hemelwaterfloed.

*En waaruit krijg je het idee dat het contact misschien niet zo goed is met de gemeente?*

Omdat er niet geanticipeerd wordt op het feit dat hier maar heel weinig afvoerputten zijn. Moet er wat gedaan worden aan de bestaande riolering? Het kan met zo een damwand niet meer de Amstel in, maar het gaat de straat op. En mensen hebben de neiging om meer te bestraten. Is er voldoende afschot voor dat water? Zijn daar contacten over met de gemeente? Van er gaan dingen veranderen.

*We hadden het net al even over dat informatie in Jip en Janneke taal verteld moet worden. Ik heb van mensen van Waternet waar ik mee heb gesproken begrepen dat er vroeger nogal technisch werd geïnformeerd en dat ze er nu eigenlijk mee bezig zijn om mensen meer te laten zien hoe de dijk er uiteindelijk uit komt te zien. Omdat ze het idee hebben dat mensen dat meer geruststelt en dat dat ook veel makkelijker is. Hoe denk jij daarover?*

Ja. Visualiseren. Je moet wel kort aangeven waarom dit en waarom dat. Je moet dat heel duidelijk begeleiden en de regie over houden waar het naartoe gaat. Mensen willen inderdaad zien waar ze aan toe zijn, desnoods een artist impression zien. Van we gaan het zo doen en zo doen. We zien de overkant heel duidelijk er komt een boulevard en een passantenhaven of zo. En gewoon een beetje verkopen. U wordt er beter van. Mensen zijn heel slecht om dingen te visualiseren.

*En de technische aspecten voor mensen die daar behoefte aan hebben?*

Ja, maar ook daar zit wel in. Waternet heeft daar honderd keer meer verstand van dan de mensen. Ze weten misschien wel technisch inzicht omdat ze toevallig timmerman of hovenier zijn. Maar die heeft geen verstand van alles wat Waternet moet doen.

*Dus die informatie hoeft niet gegeven te worden?*

Wel informatie over geven, maar echt de regie erover houden. En dus voorkomen dat andere mensen dat over gaan nemen.

*Maar, ik heb het dus nu niet alleen over informatieavonden. Maar dat ze los van die visuele weergave toch nog de technische aspecten ergens kwijt zouden willen. Want misschien zijn er wel mensen die daar behoefte aan hebben. Via welk kanaal zouden ze dat dan kunnen doen?*

Gewoon als je begint, wat is hier de probleemstelling. En wat kan de probleemstelling tot gevolg hebben. Wat willen we daaraan gaan doen en hoe kunnen we dat concretiseren? Dan zeg je, we hebben dat en dat en dat overwogen. We hebben dat wel gekozen en dat niet gekozen. We hebben dat niet gekozen vanwege dat en dat en dat. Dan haal je daar de angel uit het vlees. Want mensen roepen ze moeten dit en ze moeten dat. Nee. Dat hebben we overwogen, maar dat hebben we niet



gedaan vanwege dat en dat en dat aspect. Dus ze moeten de regie in handen houden en goed beargumenteren. Op het moment dat je zegt van dan moeten ze de riolering aanpassen. Ik noem maar wat. Dat heb ik ook een paar keer gehoord. Op het moment dat je daarop geanticipeerd hebt, van we hebben dat overwogen, maar de riolering hoeft in overleg met de gemeente niet aangepast te worden. Punt. Angel eruit. Dan haal je alle argumenten op tafel uit de lucht door ze af te schieten. Men gaat namelijk niet naar zo een informatieavond toe als buurt hier om geïnformeerd te worden. Mensen gaan er alleen maar heen om te lopen rellen. Van want ik wil het niet. Want stel je voor dat. Ze weten er toch niks van dat deze huizen op huizen staan en dat soort dingen. Angst, angst, angst.

*Dus mensen zijn bang en vanuit angst komen ze dus naar de informatieavonden en niet omdat ze betrokken zijn en echt willen helpen?*

Nee. Ze komen niet uit betrokkenheid. Ze komen puur uit eigenbelang en angst. Het is typisch Amstelhoeks vind ik dat hoor. Ik kom zelf uit het Gooi. Mensen zijn ontzettend bang voor veranderingen.

*Hoe denk je dat dat komt?*

Omdat ze hier al heel lang wonen, het is heel lang goed gegaan en waarom moet het nou allemaal weer anders. Ik ken hier mensen uit deze buurt die kunnen niet eens pinnen. En dan zijn ze net zestig. Die durven dus niet naar de geldautomaat te gaan om daar flappen te tappen. Verandering is heel moeilijk.

*Waternet zit ook wel te denken aan het gebruiken van digitale media. En vragen zich af of ze dat voor dijkprojecten ook moeten doen en of dat zin heeft om de informatievoorziening ook meer online te laten plaatsvinden?*

Dan moet je wel zorgen dat er bij mensen een PC in huis staat.

*En hoe sta je daar zelf tegenover?*

Ik vind het helemaal geweldig. Ik bedoel ik kan zeggen dat ik een ongelofelijke surfer ben. Ik koop zelfs dingen online. Internet is een fantastisch medium om mensen te informeren.

*En als je meer specifiek zou kijken op welke manieren je informatie zou willen ontvangen?*

Een digitale nieuwsbrief eens in de zoveel tijd. En dan heb ik het over frequent hoor. Zeg maar ééns in de acht weken de stand van zaken. Dan hou je de mensen geïnformeerd. Zeker in zulke lange trajecten dan kom je ook heel duidelijk voor ons op dat de mensen geïnformeerd blijven. Eens in de twee maanden voor mij part eens in de zes weken een nieuwsbrief. Hoe is de stand van zaken. Hoe is de planning. Hoe verloopt het. Regelmatige update. Als er elke keer net als nu acht maanden tussen een buurtbijeenkomst zit nou ja voor je mensen weer op de rit hebt en geïnformeerd hebt dan ben je weer een halve avond verder. Als je ze nou eens op de hoogte houdt met een nieuwsbrief of met een nieuwsbulletin dan weten mensen dat er wat aan gedaan wordt. Want er wordt ook heel snel geroepen: 'Moet dan jaren duren en moet je kijken wat dat kost!' Alsof er niets gebeurt. Er gebeurt natuurlijk hartstikke veel, maar dat weten wij niet. Maar als je mensen op de hoogte houdt dan weten ze ook waar ze aan toe zijn.

*Dus dat zal een stukje weerstand weghalen?*

Ja.

*Maar, dat is wel lastig als die mensen niet online zijn?*

Ja. Maar dat is ook een stukje eigen. Ik hou ook de buurt ook af en toe in de gaten van ik heb dat gelezen en dat gelezen. Ja dat doe je ook voor een deel zelf ook.

*Hoe zou je het gebruik van andere online media vinden daarmee bedoel ik informatiekkanalen. Bijvoorbeeld applicatie op je telefoon, facebook, twitter, whatsapp, dat soort dingen. Stel nou dat straks de uitvoeringsfase start. Ben je dan geïnteresseerd in informatie over die werkzaamheden?*

Ja, ik bedoel dat zijn allemaal vreselijk interessante zaken. Dat facebook geval is natuurlijk wel heel erg leuk.

*Heb je facebook?*

Ja.

*Heb je twitter?*

Nee natuurlijk niet.

*Heb je whatsapp?*

Whatsappen ja. Maar ik vind whatsapp niet echt geschikt hiervoor. Ik denk dat een facebook-pagina, ook in het kader van visualiseren, heel erg belangrijk is. Dat mensen ook kunnen zien wat hier nou in de Hoef gebeurd is bijvoorbeeld. Van hoe is het daar geworden. Gewoon foto's van de werkzaamheden. Dan laat je mensen een beetje zien van hoe ontzettend veel werk het is. Hoe die processen gaan. Want mensen zijn wel technisch. Het zijn ambachtsmensen en die vinden dat interessant hoe dingen nou gedaan worden met foto's. Ook het proces ernaar toe. Ik denk dat mensen dat wel leuk vinden.

*Dus als de uitvoerder daar dagelijks dingen op plaatst?*

Ja, gang van zaken gewoon. Ik denk dat mensen dat wel leuk vinden. Het is een beetje dorps, maar ik denk dat het wel werkt.

*Dus facebook zou wel werken, maar waarom vindt je whatsapp niet geschikt?*

Whatsapp is denk meer voor de hele snelle onderlinge communicatie. Ja ik weet het niet. Ik zie whatsapp meer als een veredelde telefoonlijn.

*En een applicatie wat zou je daarvan vinden?*

Er zijn al zoveel apps. Je hebt overal een app voor tegenwoordig. Zal zo een ding gebruikt worden? Ik weet het niet. Ik zou het zelf niet gebruiken denk ik. Ik denk dat facebook het meest ideaal is. Ik heb een facebook-pagina van cartier geliked. Hartstikke leuk. Dan blijf ik gewoon op de hoogte.

*Dus een openbare facebook-pagina voor het project die je dan kunt liken zodat je de updates ontvangt of een facebook-groep?*

Ja, gewoon een openbare. Net zoals de gemeente dat heeft.

*Heb je het idee dat je nu voldoende informatie ontvangt over de werkzaamheden die staan te gebeuren?*

Op zich wel. Maar ik ben wel iemand die concreet data wil.

*En dat gebeurt nu niet?*

Als men zegt, begin november gaat men voorbereidingen treffen. Dan denk ik welke datum? Dat is

van 1 tot 15 november in mijn optiek. En met is van plan in de loop van het voorjaar... Ja hallo. Ik heb ook nog een planning lopen.

*Wil je die datum precies weten, omdat je aanwezig wilt zijn?*

Ik heb een hovenier die bijvoorbeeld dingen wil gaan doen. Dan kan ik met die hovenier afspraken gaan maken. Dan kan ik daar ook rekening mee houden. En er zijn mensen die willen eventueel dingen aanpassen aan hun steiger. Of die moeten financieel rekening houden met dingen. Misschien wil je ook extra dingen gaan doen en dan pak je dat gelijk even mee.

*En andere informatie die nog ontbreekt die Waternet zou kunnen toevoegen?*

Nou ik denk dat het voornamelijk de geruststelling is. Nu is er weer een discussie over het grondwater.

*Is het bekend bij Waternet dat deze discussie leeft?*

Ja, want een paar weken geleden is toevallig één of andere kijkbuis neergezet bij mijn buurvrouw om dat grondwater te monitoren. Ze was helemaal niet geïnformeerd. Opeens stond dat ding in de tuin. Des duvels was ze. Als ze dat nou even gezegd hadden nou prima. Het zijn van die kleine stomme dingetjes. Hier bij mij dat ik ook denk hmmm, hmm. Ze hebben aan de zijkant van het huis hier één of ander dingetje in de muur gemept om te meten of het huis zakt als gevolg van de werkzaamheden. Ja dit stuk is geheid dat voorste stuk niet.

*Dus dat hebben ze niet overlegd?*

Ja ik kreeg wel informatie via een brief. Maar dan denk ik ja, dan kom ik dus thuis, en dan is het ja dit is geheid dit zal niet gaan zakken. Het gaat om het voorhuis.

*En heb je toen contact opgenomen?*

Nee. Ik zat midden in mijn verbouwing en druk met mijn opleiding ook. Je moet tegenwoordig overal achteraan ook. Dus dat zijn dingen waarvan ik denk hmm, hmm. En dat is heel lastig. En ik begrijp het van Waternet ook nog wel. Ze komen natuurlijk langs zoveel huisjes. Elk huis heeft zijn eigen specificaties en je kunt natuurlijk moeilijk bij iedereen langs gaan van kan ik zo een dingetje in de muur meppen en waar moet ik dat doen. Daar kan ik me ook iets bij voorstellen. Dan wordt het helemaal onmogelijk en ondoenlijk.

*Ze zouden dus eigenlijk meer algemene informatie moeten geven en updates geven?*

Nou als je inderdaad in zo een nieuwsbrief een berichtje opneemt, van we komen dan en dan langs om dat ding in de muur te meppen. Kunt u even aangeven waar u dat dingetje wilt hebben?

*Je zei net dat je hier ook weleens een gesprek één op één hebt gehad. Vond je dat waardevol?*

Nou in het kader van het contract was dat. Ik vond het erg correct dat je iemand aan de keukentafel treft. Erg netjes. Maar dat had van mij ook over de post gemogen.

*En de informatieavonden, vind je die waardevol?*

Nou wat ik zeg, ga dan op die avonden de regie en structuur goed houden en de rust bewaren. Dat heeft meer toegevoegde waarde dan een keukentafelgesprek. Kijk ik kan me voorstellen dat mensen andere belangen hebben dan dat ik dat heb hier en dat je wel een keukentafelgesprek voert. Stel je

voor er moet een steiger eruit gehaald worden en je gaat met elkaar in conclaaf hoe je dat gaat doen. Dan vind ik het heel reëel dat je rond de tafel doet. Voor mij is het gewoon gooi die damwand erin ik doe mijn eigen ding wel.

*Zijn er nog andere manieren behalve de website en facebook waarop je informatie zou willen opzoeken?*

Ik heb van de week iemand via de telefoon gesproken en dat werkte heel prettig en concreet.

*Als er op facebook berichten geplaatst worden moet dat dan dagelijks?*

Nee hoor. Ik denk dat eens in de week een update goed is.

*En wanneer zou je nog meer informatie willen ontvangen van Waternet?*

Ik denk op het moment dat ze met de werkzaamheden gaan beginnen. Hou het concreet en praktisch.

*En dan alleen over dit stukje dijk of ook informatie over wat er verderop gebeurt?*

Daar is het natuurlijk heel anders dan hier, maar ik denk dat je mensen meer betrokken maakt in een heel groot project door mensen verder te laten kijken dan alleen het kleine stukje waar zij belang bij hebben. Op het moment dat mensen dat kleine stukje in een groot perspectief kunnen zien, van we kiezen daar en daar voor en hier en hier voor, dan creëer je veel meer een massale betrokkenheid bij het hele project. En dan gaat ook de buurt veel minder alleen op zijn eigen eiland zitten, maar dan kijken ze ook naar een stukje verderop.

*Dus je zegt eigenlijk, de algemene betrokkenheid kan vergroot worden door het algemeen belang van de dijkverbetering duidelijker te maken in plaats van alleen het individuele belang?*

Ja. Het is het overbrengen van een visie.

*Hoe zou jij jouw betrokkenheid omschrijven?*

Als een heel klein ketentje in het proces.

*Voel jij je betrokken bij de werkzaamheden?*

Absoluut. Ik vind het vreselijk interessant. Ik heb wel zoiets van ik wil daar wel iets over kunnen zeggen over mijn eigen erf, maar ik dien wel een algemeen belang.

*En heb je een grote betrokkenheid bij het gebied?*

Jazeker. Ik zie het heel duidelijk in het brede perspectief. Zeker met het dijk- en rivierenlandschap zal er nog heel veel gebeuren de komende jaren.

*Ben je bekend met de dingen die Waternet voor de rest allemaal doet hier in de woonomgeving?*

Ja, op zich wel ja. Via de website van Waternet, daar zit ik toch wel regelmatig op te kijken.

*Voel je je betrokken bij Waternet?*

Ja op zich wel. Het is gewoon een algemeen orgaan dat gewoon nodig is in dit land. Ik bedoel, ik denk dat je te maken hebt met een ongelofelijk kwetsbaar gebied hier. Er hoeft maar dit te gebeuren en dan is er een gigantisch probleem. Ik zie het belang wel in van de dijkverbetering. Ik vind twintig

centimeter nog vrij redelijk. Het had ook anderhalve meter kunnen zijn.

*Wat vindt je van Waternet als organisatie?*

Ik heb al een keer iemand hier van Waternet gehad voor de aanleg van mijn oever. En dat gaat gewoon in overleg en dat vind ik wel prettig. Wel iets dat mij opviel, een klein ding hoor, dat er wel heel dure busjes rondrijden voor het nemen van watermonsters. Volkswagens of zo. Dat kan ook in een fiat panda. Het viel mij een keertje op. Het zal wel een reden hebben.

*Wat denk je dat de burens hier om je heen van Waternet verwachten?*

Dat het een keertje gaat gebeuren.

*Zijn er nog andere belangrijke punten die de betrokkenheid kunnen vergroten?*

Nee, ik zou het verder niet weten. De buurt wil gewoon dat het gebeurt.

*Denk je dat Waternet een verschil moet maken in het gebruik van media voor verschillende doelgroepen?*

Dat is lastig. Ik vind primair dat mensen altijd zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen informatievoorziening. Ik bedoel, ze kunnen alles opzoeken. Ze weten alle aanbiedingen te vinden van de Albert Heijn. Dus als je zelf een belang hebt kun je zelf je dingen op gaan zoeken. Ik houd niet van dat gepamper. We hebben hier een buurtblad van het buurthuis. Gewoon heel simpel een stencil. Natuurlijk is het belangrijk dat je up to date blijft met social media en dat soort dingen meer, maar ik denk dat voor het gemiddelde dat hier woont, die willen gewoon nog steeds een A4tje in de bus hebben en die pluizen ze helemaal uit. Desnoods pak je het sufferdje.

*Dus het zou helpen als ze gewoon een gedrukt nieuwsbriefje verspreiden hier in de buurt?*

Ja, of een pagina in de krant. Je hebt mensen die spitten elke week het sufferdje door.

*Dat zou jouw advies zijn om mensen hier in de buurt te informeren?*

Ja. Mensen willen gewoon passief geïnformeerd worden.

*Dus je denkt dat die interactieve media niet werken?*

Ik denk dat de algemene populatie die hier woont het beste een A4tje door de bus kunnen krijgen. Dan kunnen ze het nog een keer lezen. Wegleggen en weer nalezen. Plaatjes, plaatjes, plaatjes. Dat werkt ook heel goed. Visualiseren.

*Nog andere opmerkingen gezien de hoofdvraag?*

Op het moment dat de informatievoorziening goed verloopt in de voorbereidingsfase waarin je goed uitlegt hoe je de uitvoeringsfase gaat vormgeven, dan gaat die uitvoeringsfase ook veel makkelijker. Dat is heel belangrijk. Het is een proces en bij procesmatig denken zijn die schakels ook heel belangrijk, want daar zitten ook de leermomenten in. De leermomenten zitten in dit geval heel erg in die voorbereiding. Dat die informatieavonden gericht zijn, geruststellen en de hete kolen eruit halen. Dat mensen vanaf het begin van het traject worden betrokken en niet pas worden betrokken op het moment dat de uitvoering begint te komen.

**Interview 7 – bewoner D**

*Datum: 22-10-2014*

*Geslacht: Man*

*Leeftijd: 76*

*Opleidingsniveau: Niet bekend*

*Beroep: Gepensioneerd, altijd schepen gebouwd*

*Zou u me iets over mijzelf kunnen vertellen?*

We hebben altijd winkels gehad, ik heb altijd schepen gebouwd en de laatste jaren heb ik dit huis gebouwd. Nu hebben we alles verkocht in 2000.

*Zou u me kunnen vertellen wat u weet over de werkzaamheden die hier plaats gaan vinden?*

Wat ik erover weet? Nou we hebben een keer of vier of vijf voorlichting gehad. Wat eigenlijk achteraf een beetje teveel was. Hier aan de overkant in de kerk. Ik vond het een beetje te veel bijeenkomsten, want het kwam steeds op hetzelfde neer en je kwam er niet verder mee. En uiteindelijk, ze zijn er vanuit gegaan dat die dijk 60 tot 70 centimeter omhoog moest. En daar ga je dan rekening mee houden. En uiteindelijk na alle vergaderingen wisten we nog niet wat het precies ging worden. En nou zijn ze laatst bij me geweest, want ik heb nog steeds dat contract niet getekend. En toen zei hij, nou er komt maar 40 centimeter op. Nou 40 centimeter dat is over vijf jaar minstens vijf of tien centimeter gezakt. Dus binnen de kortste keren kunnen ze weer beginnen om de dijk te verhogen. De weg dan hè, de weg is de dijk.

*Daar heeft u met iemand één op één over gesproken?*

Ja.

*Vrouw van bewoner D:* Het was 70. En toen heeft iemand een huis gebouwd, dat kun je daar zien aan het begin van de dijk. En die had zijn vergunningen eerder dan wij en die heeft rekening gehouden met die 70 centimeter.

En dat heeft waarschijnlijk te maken met wat het gaat kosten. Want als je er 70 centimeter er bovenop gooit dan is dat veel duurder dan 40 centimeter. En dan gaan ze er waarschijnlijk van uit, nou ja ik vind het prima 40 centimeter, want dan kom ik over 10 of 15 jaar weer terug en dan ga ik het weer 40 centimeter ophogen.

*Vrouw van bewoner D:* Daar verdienen ze tenminste aan.

En anders hadden ze dat in één keer gedaan.

*En u had het liever in één keer gehad die ophoging?*

Ik wel. Maar ik kan me ook indenken dat er mensen zijn die dat niet willen. Want die krijgen in een keer 70 centimeter voor hun ramen. Maar ik heb er rekening mee gehouden. Ik heb mijn huis ook hoger gezet.

*En met wie had u dat gesprek, was dat Co Jonkers?*

Ja. Ja want ik heb een mail van hem. En die heb ik beantwoord, maar daarna heb ik geen antwoord meer gekregen. Ik heb een mail gestuurd naar hem. Want hij had een voorlopig contract opgesteld. Daar was ik het niet helemaal mee eens dus daar heb in een antwoord op gegeven. Dat is ook weer drie weken terug geloof ik, veertien dagen terug. Want ik had nog steeds niet getekend en nu heb ik

nog geen antwoord op die mail gehad dus kan dat contract weer niet in orde gemaakt worden. Terwijl ze me al zes, zeven keer gevraagd hebben: 'Heb jij dat contract nou getekend?'. Nee. Ik vraag iedere keer aan jullie, ik wil dat we die boom in orde hebben, dat we die lantaarnpaal regelen, dat het goed geregeld is met die afscheiding tussen de weg en het erf. Ik zeg dat staat niet goed op papier en dan moeten jullie komen. Maar ze zeggen ja dat gaan we in orde maken, maar ik hoor niks. En nu toevallig een maand geleden is die Co Jonkers toch geweest. En toen heb ik weer gebeld en toen zei ik het weer allemaal. En toen kwam die even langs. Maar goed het speelt al zes jaar dat hele gedoe.

*En in welk jaar is dat begonnen?*

Ja dat weet ik niet.

*Vrouw van bewoner D:* Wij moesten huizen bouwen en wij dachten oh oh, het is niet te hopen dat we tegelijkertijd aan het werk zijn. Dat hebben we voor de bouw al geweten, dus het moet al meer dan vijf jaar geleden zijn.

In het begin stuurde ze een vrouw en die kwam hier thuis. Niets tegen vrouwen hoor, maar die moest dus vertellen. Daar vertelde ik aan die weg die scheiding van die weg dat wil ik anders. Ja dat ga ik bespreken. Daar heb ik niets meer van gehoord. Een tijdje daarna kwam er een andere vrouw. Want die eerste die zag ik weer een tijdje niet meer. Die andere vrouw die vertelde mij van ja wij mogen de weg niet breder maken, we moeten dezelfde breedte van de weg aanhouden. Dus toen zei ik nou dan is mijn grond tot aan de weg want ik wil er niks tussen hebben. Ga ik in orde maken. Niks van gehoord. En nu is het pas voor de derde keer met die Co Jonkers, dat het voor elkaar is. Hij is hier geweest en hij weet dus, dat kunnen we zo in orde maken. De weg krijgt een stoeprand en dan is het jouw erf. En niet nog een stuk ertussen. En daar hebben we drie keer iemand van Waternet voor gehad. En toen heeft hij mij een contract opgestuurd. Dat heb ik beantwoord en daar heb ik nog geen antwoord op gehad. Er moesten nog twee kleine dingetjes. Die lantaarnpaal die staat op mijn erf, maar die wil ik een meter of vier verplaatsen. Hij zou met de gemeente in orde maken dat dat voor mekaar komt.

*Vrouw van bewoner D:* Want de mensen rijden ertegenaan.

De gemeente is een beetje afwijzend tegenover het hele gebeuren. Het moet hen geen geld kosten schijnbaar.

*Vrouw van bewoner D:* Ze werken amper samen. Gemeente en Waternet dat werkt niet goed samen. Dat heb ik mijn leven lang al gezien. Alle vergunningen gaan nooit naar hun toe.

Ik heb gezien met mijn riool. Ik moet het ophogen. Ze gaan mijn weg nu ophogen. Ik zeg ja, maar jullie gooien nu een zootje rotzooi op mijn riool en dan gaat mijn riool zakken. Ik zeg neem dan contact met die gemeente op en vraag maar aan ze wat ze hieraan gaan doen. Doen we niet zegt de gemeente.

*Vrouw van bewoner D:* Nou ja maakt niet uit, als er maar niets gebeurt. Als er iets gebeurt dan krijgen wij die narigheid en daar gaat het om.

*Spreekt u hier weleens over met andere mensen in de buurt en denken zij er ook op deze manier over?*  
Dit heeft betrekking op mijn grond, anderen denken er weer anders over misschien.

*Vrouw van bewoner D:* Zij zitten allemaal aan de andere kant en daar zitten ze allemaal in de natuur. Ze hebben verleden jaar hun afvoeren allemaal aan de andere kant neergezet. Wij zitten hier als enige.

Ik weet niet hoe mijn riool loopt. Dat is het probleem ik heb een rioolpijp en die gaat onder de weg door en dan gaat die ongeveer schuin naar dat kastje toe. En daar zit ik aangesloten op een ander riool. En die wordt verhoogd en de mijne niet. Ik weet niet. Maar dat zal de praktijk straks wel uitwijzen als het uitgegraven wordt.

*Vrouw van bewoner D:* [X] blijft erbij hoor. Zeker weten.

*U noemt net de informatieavonden en dat Co hier langskwam. Zijn er nog andere manier waarop u informatie krijgt? Bijvoorbeeld brieven of e-mails.*

Ja ik heb brieven gekregen. Vaak genoeg. En dat is ook allemaal wel in orde. Je krijgt dus voorlichting met een uitnodiging en dan ga je daar naartoe. We hebben eigenlijk een beetje het gevoel dat die avonden in de kerk, ja.

*Vrouw van bewoner D:* Nuttig. Nuttig voor de firma's. Ik denk dat iedereen daar geld mee verdient met dat gedoe.

*En hoe zou dat verbeterd kunnen worden?*

Nee. Eigenlijk is het wel prima. Kijk. Waar het om gaat is, bij de laatste vergadering dacht ik bij mijn eigen; ik ga niet meer, want ik krijg steeds hetzelfde te horen.

*Heeft u ook het idee dat ze daar dan andere dingen zouden kunnen vertellen waar u wel behoefte aan heeft?*

Daar vraag je me wat.

*Vrouw van bewoner D:* Nou ja het moet nuttig zijn.

Kijk ze kunnen proberen om ons iets te vertellen over de gang van zaken, maar het loopt altijd uit de hand. Nu zijn ze daar met die opgravingen bezig. Nou ik weet niet hoe lang ze daar al bezig zijn. En je ziet maar één of twee aan het werk. En als het regent dan zie je niemand aan het werk. Eigenlijk zouden ze dan een tent over zo'n gat moeten doen. Dan kunnen ze doorwerken.

*Vrouw van bewoner D:* Ik hou mijn hart vast. Ik rij daar twee of drie keer per week langs met mijn fiets. Het komt er op neer dat ze nooit aan het werk zijn. En als één of twee staan dan is er maar één aan het werk. Dat wil zeggen dat als je hier op dat smalle stukje hetzelfde gaat doen, dan kan er niemand meer naar zijn huis terug. Hoe je het ook wend of keert. Het wordt een puinloop.

Jawel er komt een omleiding, maar het blijft hier een keerpunt.

*Vrouw van bewoner D:* Nee. Ik hoop niet dat dat zo gaat als dat het daar gaat. Daar gaat het om. Werken is werken.



*Dus ze moeten sneller werken?*

*Vrouw van bewoner D:* Nee ze moeten met zijn allen werken. Heel dat deel is daar opengebroken. Voordat wij op vakantie waren is het al gebeurd. Ik denk dat het anderhalf of twee maanden is.

Maar jij hebt toch geen idee wat voor tijd daar voor staat?

*Vrouw van bewoner D:* Nou ik heb tijd om te werken en geld te verdienen. En ze moeten niet zo lang werken dat ze lekker geld door kunnen blijven verdienen. Gewoon zorgen dat het in orde komt. De firma moet alles betalen. Gemeentes ook.

*U zegt dat u informatie ontvangt via brieven, via informatieavonden en er komt iemand bij u langs. Zou u ook op andere manieren informatie willen ontvangen bijvoorbeeld digitaal en dan niet alleen via e-mail?*

Nee. Ik internet wel, maar ik ben te oud om dat helemaal te beheersen. Dat is voor ons geen doen. Ik vind dit wel voldoende. Eigenlijk teveel.

*Gaat u wel eens naar de website van Waternet?*

Ik ben daar nog nooit op geweest.

*Daar staat bijvoorbeeld informatie over het project.*

Ja, daar heb ik allemaal brieven van ze over gehad.

*Dus online informatievoorziening is niets voor u?*

Als het moet dan kan het. Dat laatste contract hebben ze ook over de e-mail gestuurd. En ik heb het beantwoord, maar ik doe er eigenlijk heel weinig mee.

*Dus uw voorkeur gaat er niet naar uit?*

Nee.

*Heeft u een smartphone?*

Wat is dat? Nee dat heb ik niet. Kijk we zijn er wel mee bezig. Want onze kennissen hebben zo'n ding. En je kunt er mooie foto's mee maken en meteen versturen. En ze zijn er zo handig in. Maar hij is even oud als ik. Nou ja iets jonger eigenlijk. En hij is al vijf keer bij de verkoper geweest om het te laten uitleggen. Wij zijn ook met die boot drie maanden weggeweest. Dan kom je terug en dan ga je internetten. Dan moet ik weer opnieuw beginnen. Dan moet ik mijn zoon erbij halen en vragen hoe zit dat elk alweer. Dat is het nadeel van ouder worden. Alles wat ik vroeger geleerd heb, jong, dat zit er nog wel in. Maar iets nieuws leren dat is lastig.

*Stel nou dat Waternet informatie online wil gaan verspreiden. Zou Waternet dat dan op moeten splitsen voor doelgroepen?*

Ja. Sowieso, want het zijn allemaal oude mensen die hier wonen. En ik denk dat de helft nog niet eens een computer heeft. Ze moeten het ook per post versturen. Ze moeten én én doen.

*U zegt er wonen hier veel oude mensen. Niet veel mensen die nog werken?*

Ja er zijn allemaal oudere mensen die hier wonen. En daar verderop na nummer 90 weet ik het niet meer.

*Hoe zou u het dan vinden om een huis-aan-huis brief te ontvangen met een update over hoe de werkzaamheden verlopen?*

Ik zie het verschil niet met wat ze nu doen, dus ons post sturen met een nieuwsbrief. De post vind ik voldoende.

*Heeft u het idee dat de informatie die Waternet vertelt begrijpelijk is?*

Nou ja, zo moeilijk is dat niet.

*Maar geldt dat ook voor mensen die minder technische kennis hebben dan u heeft?*

Die dijk is niet zo technisch. Ze gaan het ophogen. Kijk, wat ik wel vreemd vond aan het begin, toen ze begonnen met vertellen. Er kwamen hier landmeters. Ik denk dat er wel vier of vijf keer verschillende landmeters zijn geweest. En dan vraag ik mezelf af waar is dat nu voor nodig? Waarom kan dat niet in één keer gemeten worden klaar uit. Waarom moet dat vijf keer door verschillende firma's gedaan worden? Want daar is een hoop geld in gegaan.

*Heeft u ook enig idee waarom dat is gedaan?*

Nee.

*Dat werd u niet verteld?*

Nee. Ze zeggen niks ze gaan meten.

*Wat vind u van Waternet?*

Een zinnige instelling hoor. Heel goed. Ik bedoel, wie moet anders de zekerheid van de dijk op zich nemen? Weet je hoe het vroeger ging? Er waren een stuk of vijf of tien boeren. Eén daarvan was de dijkgraaf. Die kwam eens per jaar op het fietsje hier langs om te kijken of de kade nog wel in orde was. En dat is allemaal veranderd sinds Waternet er is. Een degelijke instelling en het wordt goed gedaan allemaal. Klaar.

*Is er nog iets qua communicatie dat ze kunnen verbeteren? Behalve dan dat er te veel informatieavonden zijn geweest en dat het lang duurt?*

Nee, ja dat het lang duurt.

*Heeft u het idee dat er veel tegenwerking tegen de dijkverbetering komt van de bewoners in dit gebied?*

Kijk. Waternet heeft iedere bewoner 1000 tot 1500 euro vergoeding gegeven als ze maar tekenden. En als ze tekenden dan gaven ze het zakelijke recht van de grond aan Waternet. Het eigendom blijft bij de bewoner. Dat heeft heel veel mensen tegen de haren ingestreken. Want je weet er te weinig van. Wat gebeurt er dan? Als de gemeente zegt we gaan de weg twee keer zo breed maken, bij wijze van spreken, dan ben je je zakelijke recht kwijt. Nou, er zijn een hele hoop die hebben wel getekend en een hele hoop die zeiden ik teken niet. Je mag wel door mijn grond heen. En dat is misschien die tegenwerking die jij bedoelt?

*Ik bedoel meer of mensen denken Waternet verhoog die dijk maar, want het is nodig. Of dat ze denken ik wil niet dat het gebeurt, want het teveel invloed op mij persoonlijk.*

Ja, dat zal beslist wel voorkomen. Er zijn mensen hier die wonen nog geen twee meter van de dijk af

en die krijgen ineens 40 of 50 centimeter dijk voor hun neus. Die kunnen niet meer over de weg heen kijken. Maar zij vergeten dat als het niet gedaan wordt, dat het dan niet hoog genoeg is. En die 40 centimeter is binnen een paar jaar weer naar beneden gezakt. Ik hoog het hier ook steeds op, maar om de twee drie jaar moet ik het weer verhogen.

*Dat moet je zelf doen?*

Ik moet alles zelf doen. En die vergoeding die je krijgt voor als je tekent kregen wij niet. Omdat ik aan deze kant van de weg zit. Ik moet alles zelf doen hoor. Want ze halen mijn bielzen weg, omdat het verrot is zeggen ze. Maar ze leggen er niets voor terug. Als ik nieuwe wil dan moet ik zelf betalen. Dus ik krijg én geen vergoeding én ik moet zelf betalen.

*Weet u wanneer de uitvoering van start gaat?*

Geen flauw idee. Het zou hier twee jaar terug begonnen zijn en het wordt iedere keer uitgesteld.

*Dus ze hebben u geen nieuwe datum verteld?*

Ja, dat kan best wel, maar dat is allang weer overschreden.

*Stel nou dat ze hier daadwerkelijk met de uitvoering aan de slag gaan. Hoe zou u dan geïnformeerd willen worden over de werkzaamheden? Wilt u daar constant van op de hoogte gehouden worden?*

Ik ben hier. En dan hou ik het in de gaten.

*Dus u hoeft daar niet extra met mensen over te spreken?*

Dat hebben we nu de laatste keer gedaan. Met Co Jonker. Daar hebben we de uiteindelijke bespreking mee gedaan over hoe het gaat worden. En als het dan gaat gebeuren dan ben ik erbij. En het staat zwart op wit hoe die lijn moet lopen.

*Dus ze hoeven niet bij u aan te bellen bijvoorbeeld als ze de lantaarn willen verplaatsen?*

Nee, nee, nee. Ik kijk alleen achteraf of het wel zo gebeurt als we afgesproken hebben.

*Sommige mensen vinden het wel prettig als er even wordt gemeld dat Waternet aan de slag gaat.*

Nou, nee maakt mij niet uit. Ik ben net drie maanden weg geweest. Ik had al gedacht dat het in orde was. Ik zei tegen mijn burens, als ze nou aan de slag gaan met die pijp en de leidingen en zo, waarschuw me dan even. Want ik huur een auto en ik kom terug. Ze gaan hier eerst de kabels omhoog brengen en daarna de dijk verhogen. Ik zou daar eigenlijk wel een waarschuwing van willen hebben. Hoe gaan ze mijn kabels doen? Want ik woonde eerst daar en nu heb ik mijn huis hier gebouwd. Ik zou er namelijk wel bij willen zijn en kijken of ik het voor elkaar krijg dat ik direct zo uit mijn huis aangesloten wordt op de voorzieningen.

*Hoe wilt u dat horen, via een brief, telefoontje, e-mail?*

Maakt niet uit.

*Voelt u zich betrokken bij uw woonomgeving?*

Ik ben een egocentrisch mens. Altijd in mijn eentje gewerkt en altijd alles alleen gedaan. Ik vind het prima zo. Ik ben ook niet lid van buurtverenigingen of wat dan ook. Ze hebben me laatst een keer gebeld toen ik 65 was of zo. Misschien kunt u bij de gemeente een aantal dingen voor elkaar krijgen. Ik zeg nou dat hoeft ik allemaal niet. Mijn vrouw die heeft het wel gedaan. Dus ze zeiden dan komen we binnenkort langs. Nooit meer iets van gehoord. En dat hele gedoe hier met de gemeente, ik heb

mijn buik er vol van. Wat hier allemaal gebeurd is. Ik kan een dik boek schrijven over dit huis. Wat ik allemaal heb meegemaakt met de gemeente, de provincie en de raad van staten. Ik vind het leuk met twee, drie, vier buurtjes. En daar hou je contact mee, beetje sociaal contact. Maar verder helemaal niets.

*Het klinkt wel alsof u betrokken bent bij de werkzaamheden?*

Ja, maar dat interesseert me. Ik ben een technisch onderlegd persoon. Dat vind ik wel leuk.

*Denkt u dat er knelpunten zijn waardoor u of bijvoorbeeld uw burens niet betrokken zullen zijn bij Waternet en de werkzaamheden?*

Nee. Dat weet ik niet. Dat moet je maar aan de burens vragen. Ik vind zoals het nu gegaan is prima.

*Dus Waternet hoeft niets te veranderen?*

Nou, het zou iets minder en iets beter kunnen. Na de vijfde keer dacht ik bij mezelf, ik ga niet meer, want ik krijg iedere keer hetzelfde te horen.

*Kunt u vertellen wat er ongeveer wordt verteld tijdens een informatieavond?*

Ja. Wat er gaat gebeuren, alleen die data kloppen niet en steeds veel van hetzelfde.

*En zou u ook behoefte hebben aan meer technische informatie over de dijkverbetering?*

Nee. Daar doe ik niets mee. Ik heb nu al een paar keer gekeken bij Nessersluis. Daar zijn ze nu bezig. Er wordt puin op gegooid en dan gaan ze asfalteren. Zo simpel is het. Wat me wel opvalt is dat ze bij de ene bewoner wel de schoeiing doen en bij de ander niet. Ik kom er met mijn schip steeds langs hè dus ik zie dat. En in de Kromme Mijdrecht heb ik ook een paar keer gekeken. Nou dat gebeurt allemaal netjes hoor.

*Moeten ze het plan voor de dijk aan u opsturen en ook online zetten?*

Nou zeg je iets. Online zetten, wat is dat?

*Dat je het op het internet zet op de website zodat u het op kunt zoeken.*

Ja ja. Nou wij hebben het plan op tekening gekregen en dat was voor ons voldoende. En op die avonden zie je ook al die tekeningen. Ik heb wel iets gevraagd over mijn oprit. Op die tekening stond dat mijn oprit van gras was, toen zei ik, nee dat is van mijn buurman. Mijne moet een oprit zijn. En toen Co weer met die tekeningen kwam was dat nog steeds niet aangepast. Dat is niet erg verder, maar het zijn steeds van die kleine dingetjes. Net als die aansluitingen waar ik het net over had. Ik weet nog steeds niet hoe die aansluitingen lopen. Dat had ik ook op die avond al gevraagd. Dan praat je met iemand en dan zeggen ze ja we komen wel een keer langs. Nou die zijn nog steeds niet geweest. Dus ik weet nog steeds niet wat er gaat gebeuren. Dus ik moet erbij zijn om te zien wat er gaat gebeuren. Nou, weet je ik heb zo'n dijkverhoging nog een keer meegemaakt. Vijfentwintig jaar terug. Toen stonden hier twee grote houten loodsen en daar bouwde ik mijn schepen in. En die weg werd afgegraven. We werden niet eens van tevoren gewaarschuwd. En ineens zagen we het allemaal gebeuren. De weg werd een halve meter verhoogd en mijn loods stond op zulke palen, bijna in de weg. Ze hadden het puin en het asfalt tegen mijn schutting aangemaakt. Binnen twee, drie jaar waren de onderkanten van mijn loods weggerot. En ik kreeg geen vergoeding. Dus ik moest al die palen opkrikken en nieuwe stukken beton er op zetten. Kijk. Gelukkig gaat het nou deze keer niet zo. Dus dit is al een hele verbetering.

*Heeft u nog punten die u nog wilt vertellen?*

Nee, ik vind het prima zo.

### **Interview 8 – bewoner E**

*Datum: 31-10-2014*

*Geslacht: man*

*Leeftijd: 61*

*Opleidingsniveau: ULO*

*Beroep: eigenaar Hogenboom vakantiehuizen*

*Zou u me wat meer kunnen vertellen over de werkzaamheden die hier uitgevoerd worden door Waternet?*

Ik weet dat ze achterop de Nessersluis bezig zijn. Ik wacht met smart af wanneer ze hier gaan komen. Toen wij hier kwamen wonen acht jaar geleden, voor die tijd ben ik al een keer langs geweest bij Waternet. Omdat ze dijk gingen verhogen met 70 centimeter. Dat was al bekend voordat ik hier kwam wonen, dus toen hebben we zitten praten van hoe de dijkverbetering tot stand zou komen. Ja, nu zijn we acht jaar verder en ik wacht nog met smart af wanneer ze komen.

*Weet u verder, behalve de dijkverhoging, wat er verder nog gaat gebeuren?*

Nou ja het heeft allemaal met leidingen en kabels en andere zaken te maken. Maar de dijk ligt natuurlijk te laag volgens de norm en daar zal wat aan gedaan moeten worden. Ik denk dat dat wel duidelijk is voor iedereen. Maar de manier waarop dat gaat dat is wel een belangrijk heikel punt.

*Want wat was er met de manier waarop dat ging?*

Nou kijk als je al die woningen hier ziet staan en je bedenkt je dat de weg 70 centimeter hoger wordt, dan komt de weg hoger te liggen dan de ramen van de woningen. En die woningen zijn niet onderheid en de meesten staan op koeienhuiden. Nou dan weet je wel wat er met die woningen gaat gebeuren.

*Heeft het ook weerslag op uw woning?*

Nee, op mijn woning heeft het geen enkele betekenis. Mijn woning staat al hoog en wij hebben al damwanden geslagen. Dus voor mijn eigen woning heeft het geen enkele invloed. Vooral nu de keuze gemaakt is om hier op dit stukje Amstelskade damwanden te slaan.

*U zegt net dat bij u de damwanden er al zitten. Heeft Waternet dat gedaan?*

Ja die zitten er al. De damwanden heb ik zelf gedaan.

*Weet u wanneer de dijkverbetering plaats gaat vinden?*

Nee. Ik heb afgeleerd om af te gaan op geluiden van Waternet, van dan komen. Meestal loopt dat toch weer uit. Dus ik heb geen idee wanneer ze gaan komen.

*Kunt u me iets vertellen over de doorlooptijd van het project, want u zegt net dat de start steeds wordt uitgesteld?*

Ik denk dat de doorlooptijd voordat het af is meer dan tien jaar geweest is.

*Waardoor denkt u denkt u dat dat komt?*

Ik denk door mensen te vroeg te willen informeren. Of zelf aan de werkzaamheden door Waternet

op zichzelf.

*Weet u ook waarom het uitgesteld wordt?*

Ik heb geen idee. Want daar heb ik geen informatie over. Ik denk ook dat het een verschrikkelijk lastige procedure is om het iedereen naar de zin te maken. Ik denk dat je daar gewoon resoluut in moet zijn. En dat is denk ik een beetje de makken geweest van Waternet om eerst maar een beetje te schipperen en te kijken wat de goedkoopste manier is van uitvoeren. Maar de goedkoopste manier is niet altijd de beste.

*Dus ze zijn te lang bezig om met iedereen te praten en daarin concessies te doen?*

Ja er wordt teveel gepeupeld zeg maar.

*En kunt u me wat meer vertellen over de manier waarop u geïnformeerd wordt?*

Er zijn verschillende avonden geweest. Waarbij je met elkaar spreekt over de mogelijkheden en onmogelijkheden. En wij hebben echt absoluut gezegd dat als de weg hier 70 centimeter omhoog gaat dan staat er een procedure. Want het is gewoon onzin. Je moet gewoon een damwand slaan. En uiteindelijk is dat ook wat er gaat gebeuren.

*Dus dit kwam vanuit de bewoners?*

Ik denk dat het mede de uitdrukkelijke wens was van de bewoners van de Amstelkade van dit stukje. Maar het is gewoon prima zo.

*Vind u de informatieavonden nuttig wat er wordt verteld of zou het op een andere manier kunnen?*

Ik denk dat degenen die het verhaal moeten vertellen zelf ook niet helemaal voor de bril hebben wat er nu echt gaat gebeuren. En dat er meer een avond belegd wordt om het één en ander te vertellen, maar niemand kan op dat moment zeggen hoe het definitief wordt. En dat is nu allemaal wel duidelijk.

*Denkt u dat het voor onrust zorgt dat er al informatieavonden komen voordat er precies duidelijk is wat er gaat gebeuren?*

Nee, niet zozeer onrust. Op zich het ook wel een goede manier om iedereen ervan te laten doordringen dat het wel moet gebeuren. Dat is dan de goede kant van het verhaal. Want ja het is ook een beetje opbouwen soms. De één ziet heel veel beren op de weg en de ander zegt van nou ik zie het wel.

*En hoe staat u daar zelf in?*

Ik zie het wel.

*Ik heb gehoord dat er weleens technische dingen worden uitgelegd tijdens een bewonersavond en dat het misschien meer beeldend kan en op een meer eenvoudige manier uitgelegd kan worden hoe het gaat worden. Bent u het daarmee eens?*

Ja, beeld zegt altijd meer dan heel veel tekst. Je kunt beter met veel beeld werken en met weinig tekst. Want die tekst vergeet toch iedereen heel snel. Zeker als je hier op een dijk zit met veel oudere bewoners.

*Wonen hier veel ouderen?*

Er wonen hier op de dijk wel veel oudere bewoners. De Amsteldijk is over het algemeen wel een seniorendorpje.

*Bedoelt u dan met ouderen mensen die gepensioneerd zijn?*

Ja.

*Dus voor het overgrote deel zijn het senioren?*

Ja. Ze hebben veel tijd om zich druk te maken om van alles en nog wat. Dat is het logische gevolg. Als je aan het werk bent, dan vergeet je alles. Maar als je niet meer werkt dan maak je je eigen druk om de dijkverhoging. Bij wijze van.

*Zou u me wat meer kunnen vertellen of u nog via andere kanalen geïnformeerd wordt?*

Nou ja er zijn hier best wel nog één of twee keer avonden geweest waarin technisch en de KPN en iedereen nog weer zijn zegje doet. Wanneer ze dat gaan doen en dat gaan doen. Maar ja in de praktijk. Ik heb toevallig vrienden in de Nessersluis wonen en als je dat ziet, ja. Dat is het enige wat jammer is. Dat er dan zoveel jaar voorbereiding in zit en dat dan de KPN gewoon pas weer komt als de dijkverhoging klaar is en de weg is klaar. Dat de KPN dan toch weer door het erf heen moet met de telefoonleiding. Nou dat zijn dingen daar hebben mensen echt geen begrip voor. Die afstemming. Het zal wel onmogelijk zijn, want het zal ook wel niet binnen het kunnen van Waternet liggen om met alle partijen goede afspraken te maken. Kijk ik vind als je zo lang voorbereidt en je hebt dan alles van tevoren geregeld en dan komt de KPN er toch weer een maand achteraan dan denk ik van ja... Maar daar zal nooit iemand begrip voor hebben.

*En als er dan bijvoorbeeld hier werkzaamheden uitgevoerd worden, waar Waternet mee te maken heeft, krijgt u dan ook een brief thuis of een telefoontje of een e-mail?*

Ja. We krijgen wel een briefje dat het dan en dan te verwachten is. Ik heb echt wel een keer zo'n briefje gehad, maar die gaat dan de prullenbak in. Want ik zie wel wanneer het gaat gebeuren. Ik bouw er niet op als ze een jaar van tevoren zeggen we gaan in januari beginnen. Dan weet ik niet of het januari wordt. En zo belangrijk is het precieze tijdstip ook niet. Als de ontsluiting maar goed geregeld is. Als iedereen maar gewoon op tijd weg kan rijden en niet dat je je huis niet meer in kan komen.

*Is dat wel eens gebeurd?*

Nee.

*Maar als de weg dan bijvoorbeeld afgesloten wordt, zou u daar dan een briefje van in de bus willen ontvangen?*

Ik denk dat dat wel zo netjes is, maar volgens mij gebeurt dat ook altijd.

*Zijn er bepaalde mensen bij Waternet waar u contact mee heeft?*

Nee.

*U heeft niet één op één een gesprek met iemand hier aan de keukentafel gehad?*

Jawel met mevrouw Schopman van Waternet.

*En waar ging dat gesprek over?*

Die heeft uitgelegd wat er hier allemaal ging gebeuren. Waarop ik gezegd heb nou die wegverhoging dat moeten we gewoon niet doen. En ik zei jullie kunnen gebruikmaken van mijn damwand, maar dat was dan juridisch weer niet mogelijk. Want het moest een damwand van Waternet zijn. Toen zei ik nou dat is ook geen probleem. Dan koop je gewoon mijn damwand. Dan is die van Waternet, maar daar heb ik nooit geen antwoord meer op gehad.

*Hoe lang is dat gesprek geleden?*

Ze kwam hier anderhalf jaar geleden.

*En de naam Co Jonker zegt u dat wat?*

Nee. Dat is misschien mijn gebrek hoor. Maar er zijn inmiddels wisselingen geweest. Mevrouw Schopman heb ik niet zien wisselen, maar die erbij was heb ik wel weer een keer zien wisselen.

*Hoe zou u het vinden om via andere kanalen geïnformeerd te worden? Bijvoorbeeld via e-mail of andere nieuwe media als facebook, twitter of whatsapp?*

Ik denk dat je het beste via e-mail kan communiceren. Zeker in een dorp als hier. Ik denk niet dat er veel mensen op facebook en twitter en andere manieren zitten.

*Maar wel op e-mail dus?*

E-mail dat hebben de meesten hier wel. Dat valt mee hè?! E-mail werkt gewoon het makkelijkst voor iedereen. Twitter, facebook en dat soort dingen dat doe ik ook niet aan mee. Daar kun je me niet bereiken.

*Ontvangt u op dit moment wel eens e-mail van Waternet?*

Dat ontvang ik wel eens een keer ja.

*Over dit dijkproject of gaat dat meer over drinkwater of iets anders?*

Dat is meer gewoon algemeen. Over dit dijkproject heb ik volgens mij nog nooit iets op de mail gehad. Dat gaat altijd per brief.

*Dus facebook en twitter daar doet u niet aan mee en de meeste mensen in de buurt ook niet denkt u?*

Dat weet ik wel zeker.

*Heeft u een smartphone?*

Ik heb een iphone ja.

*Dus u heeft wel whatsapp?*

Ja dat heb ik wel ja. Bij mij zou whatsapp ook werken, maar ik denk bij de meesten niet hoor.

*Als ze bijvoorbeeld in de uitvoeringsfase bezig zijn, dan ontvangt u ook informatie over deze uitvoering. Hoe zou u het dan vinden als er dan een whatsapp-groep aangemaakt wordt waarbij de uitvoerder dan informatie levert over wat ze precies aan het doen zijn?*

Ja. Dat zou prima zijn, maar dan niet een whatsapp-groep waarin iedereen kan antwoorden. Snap je wat ik bedoel? Dan krijg ik dus elke dag 50 of 500 antwoorden en opmerkingen van iedereen over



whatsapp. Ik vind een groepswhatsapp heel erg mooi. Zelfs met mijn kinderen zeg ik wel eens: 'Jongens haal me er even uit.'

*Dus het zou eenzijdig moeten zijn die informatieverstrekking?*

Ja.

*Wat voor informatie zou u willen ontvangen op het moment dat ze hier met de uitvoering aan de slag gaan?*

Ik denk alleen dat ik het wil weten als er ergens een probleem zit waardoor dingen vertraging oplopen. En als de hinder qua bereikbaarheid langer duurt als gepland. Dat soort dingen. Maar ik hoef niet te weten of ze een dag voor- of een dag achterlopen. Of met de kabels, een grote hoogspanningskabel en een telefoonkabel ligt hier en dat is nogal een cruciaal stukje denk ik. Het is niet ondenkbaar dat we straks geen elektriciteit of water hebben, want alles gaat hier de Amstel door hier naast mijn woning.

*Wilt u dan dat ze aanbellen?*

Ze kunnen me een berichtje sturen, een briefje, via whatsapp of e-mail. Ze kunnen natuurlijk aanbellen, maar ik ben niet zo vaak thuis.

*Dus als ik het goed begrijp maakt het u niet zoveel uit?*

Als ik maar geïnformeerd wordt.

*Hoe zou u het vinden om tijdens de uitvoeringsfase een soort van nieuwsbrief te ontvangen, een soort krantje, over de werkzaamheden?*

Ik denk dat heel veel mensen dat hier echt zullen waarderen. Iedereen wil toch op de hoogte blijven en vooral ook wanneer het weer klaar is.

*En denkt u dan dat een huis-aan-huis brief met het nieuws daarin beter werkt, omdat hier veel ouderen wonen?*

Ik denk dat dat hier beter werkt dan alleen maar een e-mailtje sturen. Maar dat is voor iedereen natuurlijk heel persoonlijk. Mij kun je gewoon een e-mail sturen, maar ja dat onderscheid wil je liever niet maken denk ik. Dat je de één een e-mail stuurt en de ander een brief. Ik heb aan een e-mail genoeg.

*Dus u zegt je kunt ook voor verschillende mensen verschillende soorten media gebruiken?*

Nou, ik zeg juist dat lijkt me niet zo handig, want ik denk dat je een keuze moet maken van of je stopt bij iedereen een briefje in de bus, want anders moet je onderscheidt gaan maken van die stuur ik een e-mail en die een briefje. Ik hou van uniformiteit.

*Stel nou dat Waternet een applicatie zou maken waarop informatie wordt gegeven over de uitvoering. Zou u die dan downloaden?*

Nee, ik denk het niet. Zo lang het goed gaat ga ik er niet op kijken.

*Kijkt u wel eens op de website?*

Heel soms.

*En waar kijkt u dan naar?*

Als ik wat kan vinden over de dijkverhoging dan kijk ik daar naar. Maar voor de rest niet. En misschien dat ik dat één of twee keer gedaan heb in een tijd van tien jaar. Dus dat zegt genoeg denk ik. Kijk het gaat pas leven als ze echt gaan beginnen. Ik denk dat het wel goed is om mensen te informeren. Ook als het nog één of twee jaar duurt voordat ze dan bij jou zijn. Maar kijk, iedereen weet dat er nu begonnen is dus iedereen weet ook dat het komt. Dus een beetje informatie zal altijd goed zijn. Van alles loopt naar wens of we lopen wat achter. De planning is denk ik wel belangrijk. En ik denk dat Waternet het wel op zich afgeroepen heeft dat de planning niet echt meer serieus genomen wordt. Want als je tien jaar geleden zegt dat het over een aantal jaren gaat gebeuren, dan neem ik je niet meer serieus.

*Afgezien dan van de planning, bent u dan over het algemeen tevreden over de informatie die u van Waternet krijgt?*

Ja. Op zich. Kijk we kunnen van bepaalde instanties allemaal vinden wat we willen, maar op zich denk ik dat Waternet ook een heleboel goede dingen doet.

*Wat bedoelt u daar precies mee?*

Nou ik bedoel daar precies mee dat ik sommige dingen wel eens wat onzinnig vind. Het feit dat ik hier die damwand al heb staan en dat dat eigenlijk een probleem is en dat er toch een omweg bedacht moet worden juridisch gezien. Omdat de dijk dan toch eigenlijk de weg is net als die damwand, want anders mag Waternet geen gebruik maken van mijn damwand. Nou sla mij maar lek. Soms denk ik wel eens het leven zou een stuk eenvoudiger zijn als je wat simpeler kan denken. Maar we komen allemaal juridische toestanden tegen waar misschien, waarvoor ik denk ik te makkelijk ben. Het lijkt me allemaal niet zo moeilijk.

*Denkt u dat Waternet daar veel aan kan doen?*

Nee ik denk het niet, want ik denk niet dat daar veel mensen rondlopen die het vermogen en het zeggenschap hebben. En vooral het zeggenschap hebben om dan beslissingen te nemen. Dat moeten ze dan ook weer hogerop neerleggen en dan denk ik dat het ook weer blijft hangen. Nou ja dat is in zoveel bedrijven zo. Dat iedereen zit te wachten tot er uit de toren iets geroepen wordt.

*Wat vindt u van Waternet als organisatie in het algemeen?*

Ja. Prima dat het er is. Ik denk dat sommige dingen wel wat makkelijker zouden kunnen. Ik denk dat Waternet in ieder geval gelukkig niet veel problemen heeft als het over de financiën gaat. Maar misschien vloeit daar af en toe een beetje teveel geld naartoe. En daarom duurt het misschien ook wel zo heel erg lang. Iedereen denkt er veel te veel over na en dan buigen zich vijftientig mensen over die dingen die in mijn beleving soms in een half jaar beslist zouden kunnen worden, maar daar moet jaren over gedaan worden. En blijkbaar zijn die financiën er allemaal voor. Maar, dat is wel een beetje flauw wat ik nu zeg. Maar ik denk wel dat er weleens te veel geld omgaat in bepaalde instanties. Maar zolang ze hier een mooie dijk neerleggen ben ik tevreden over Waternet.

*Vind u dat de dijkverhoging noodzakelijk is?*

Ja natuurlijk. Dat is ook zo. Alleen als je tien jaar geleden al te horen krijgt dat de dijk al twee centimeter te laag is dan is de gemiddelde mens die simplistisch denkt, de weg kwijt. Dat we dan tien jaar al zogenaamd gevaar lopen, omdat de dijk eigenlijk al twee centimeter te laag is. Ik kijk daar zelf wat anders tegenaan. Ik denk dat soms paniekvoetbal niet echt nodig zou zijn. Want het is echt zo

gebracht van jongens de dijk is echt veel te laag.

*Heeft u ook een beeld van de algemeen heersende mening van de bewoners hier aan de Amstelkade over de dijkverhoging en de informatie die ze hierover krijgen?*

Ik denk dat iedereen nu blij is met de oplossing dat hier toch die damwand geslagen wordt. Wat eigenlijk ook onontkoombaar was. Dat is tien jaar geleden al geroepen. En dat heeft jaren geduurd voordat we het bericht kregen dat we toch een damwand krijgen. Kijk daar is denk ik wel eens wat minder begrip voor. Want ja, ik denk dat je qua kostenposten ook veel meer schade had gehad achteraf met een dijkverhoging dan als je hier die damwand geslagen had. En eigenlijk kan een blinde vink zien dat dat ook zo is. En gelukkig is het, dus ik denk dat iedereen hier hartstikke blij is dat het zo gebeurt. En iedereen wacht het wel af wat er gaat gebeuren.

*Denkt u dat het soort informatie dat mensen hier willen ontvangen verschilt? Dat bijvoorbeeld sommige mensen meer technische informatie willen terwijl anderen meer planmatige processen willen zien?*

Ik denk dat planmatige informatie voor iedereen is. En dat technische verhaal daar hebben we specialisten van Waternet voor toch? Kijk een aantal dingen zijn heel simpel. Als je gaten in je damwand laat, dan kan er ook gewoon water doorheen. Dan is er geen enkel probleem om hier gewoon een damwand te slaan. Nou, dat noem ik ook niet echt technische zaken. Maar als je uiteindelijk mensen informeert van hoe het gaat worden en hoe het er uit gaat zien, dan is het veel belangrijker de tijdsduur, hoe lang het gaat duren en of er nu wel of niet veel overlast is. Ik denk dat die geruststelling veel belangrijker is dan technische informatie.

*Zegt u dat, omdat u het idee heeft dat als die geruststelling er niet is dat er veel onrust komt hier in de buurt?*

Nou, ik denk dat het vooral goed is dat ze weten hoe het plan uitgevoerd wordt en dat we geen hordes meer tegenkomen. Ik denk dat ze verder gewoon gelaten afwachten wat er gaat gebeuren.

*Voelt u zich betrokken bij uw woonomgeving?*

Ja, dat heb ik heel erg ja.

*Waarom?*

We hebben hier een buurthuis en daar ben ik zes jaar voorzitter van geweest toen we hier kwamen wonen. En dan leer je ook de buurt kennen en dan ken je eigenlijk ook iedereen wel. En die betrokkenheid vind ik wel heel belangrijk. Als je in een kleine gemeenschap woont, dan moet je ook begaan zijn met je medemens.

*En wordt er in het buurthuis ook gesproken over de dijkverbetering?*

Nee. En als dat zo is dan is dat vanuit Waternet zelf. Wij gaan niet een avond voor ons zelf beleggen van wat wij zouden willen zonder dat Waternet daarbij is.

*Bent u bekend met wat Waternet voor de rest allemaal in uw woonomgeving doet behalve de dijkverbetering?*

Nou ja, behalve de dijk zijn waterstanden natuurlijk heel belangrijk. En in de rest van Nederland met het waterwegenstelsel.

*Voelt u zich betrokken bij de organisatie?*

Nee. Ik voel me niet zo betrokken bij de organisatie. Maar dat komt omdat zeg maar als je tien jaar geleden begint met het zeggen dat er binnen enkele jaren een plan moet komen en dat de dijkverhoging plaats moet vinden. En dat dan na tien jaar nog steeds niets gebeurd is, dan raakt mijn betrokkenheid wel een beetje weg. Want dan neem ik je niet echt serieus.

*Dus ze zouden duidelijker moeten zijn wanneer het uitgevoerd gaat worden en zich daar aan houden en dan zou u zich wel meer betrokken voelen bij de organisatie?*

Ja, ja tuurlijk. Daar ga je dan veel meer in mee. Want nu ben je, ja net wat ik zeg in januari gaan we beginnen en ik heb wel meer dingen gehoord. En dan was het nog de vraag waar gaan we beginnen achter- of vooraan? En uiteindelijk is er achteraan begonnen. Nou ja. Ik snap het allemaal wel, maar het is voor bewoners soms wel eens lastig te begrijpen hoe de planning nou echt in elkaar steekt. En ik snap best wel dat je heel veel procedures moet doorlopen voordat je een keer zo ver bent. Maar of het nu echt nodig was om tien jaar geleden al de eerst avond te organiseren... Snap je? Maar ik roep meteen niet betrokken, maar noem het dan maar een beetje betrokken.

*Bent u misschien ook betrokken omdat het op u persoonlijke weerslag heeft?*

Nee nou ja, kijk al was de weg hier verhoogd dan had ik hier met het bouwen van mijn huis. Kijk ik wist dat die dijkverhoging zou komen dus dan zou de weg even hoog komen als mijn huis. Dus voor mij persoonlijk maakt het helemaal niets uit. Maar je kunt ook niet hier de weg 70 centimeter verhogen en dan de mensen niet meer door hun raam kunnen laten kijken. Daar maak ik me dan wel druk om. Kijk als ze die weg verhoogd hadden dan was ik er echt tegen geweest, maar niet voor mezelf.

*Denkt u dat andere mensen hier aan de Amstelkade er hetzelfde over denken als u en dat ze zich ook niet betrokken voelen bij Waternet, omdat er niet na wordt gekomen wat ze zeggen?*

Nou niet nagekomen wat ze zeggen is niet helemaal het juiste woord. Maar het duurt te lang. Het proces duurt te lang en dan hoor je weer een jaar niets of twee jaar niets. En het serieus nemen neemt daardoor af. Maar vooropgesteld we zijn blij dat die dijkverhoging plaatsvindt en dat die damwand er komt.

*Zijn er nog belangrijke punten waarvan u denkt dat ik daar nog niets over hebt gevraagd?*

Nee, nou ja ik hoop dat alle energieleveranciers mee gaan werken en dat het allemaal op tijd klaar is. Ik weet niet of hier heel veel moet veranderen, maar ik zou er toch wel een bloedhekel aan hebben als ik geen internet heb of andere zaken.

## Bijlage 6 – tweede ronde interviews bewoners Amstelkade

### Het topicinterview bewoners

Onderstaand volgt de lijst die is gebruikt tijdens de topicinterviews met werknemers. Deze manier van interviewen is gekozen om explorerend onderzoek te kunnen doen naar de hoofdvraag van het onderzoek. De bevragingmethode is bij een topicinterview wel open, maar de onderwerpen die in ieder geval aan bod moeten komen liggen min of meer vast in een bepaalde volgorde. Deze vaste topics zijn namelijk belangrijk voor de vraagstelling van het onderzoek. De lijst dient dus vooral voor de onderzoeker als leidraad tijdens het interview. De onderzoeker is vrij om tijdens het onderzoek door te vragen naar andere interessante spontane uitingen van de geïnterviewde. De onderzoeker kan doorvragen aan de hand van vragen als:

- Kunt u daar nog wat meer over vertellen?
- U zegt (...). Wat moet ik me daarbij voorstellen?
- Hoe bedoelt u dat?
- Hoe kwam dat
- Waarom denkt u dat?
- Wat gebeurde er toen?

### Aanleiding

Vanuit verschillende afdelingen binnen Waternet wordt de wens geuit om te onderzoeken wat de informatiebehoefte is van bewoners tijdens de uitvoeringsfase van projecten. Waternet wil weten aan welke informatie bewoners behoefte hebben en via welk medium dit het beste gecommuniceerd kan worden. Gezien de trend waarin mensen steeds meer naar online bewegen wordt verwacht dat bewoners wellicht ook meer online en interactief willen communiceren met Waternet tijdens het uitvoeringstraject. Daarnaast wordt verwacht dat bewoners met online interactieve communicatie meer betrokken raken bij het uitvoeringsproces. Het voordeel van betrokken bewoners is dat de samenwerking tussen de partijen beter verloopt. Waternet wil graag laten onderzoeken hoe zij deze betrokkenheid kunnen creëren.

### Hoofdvraag

Op welke manier kan Waternet met online interactieve communicatie meer betrokkenheid creëren bij bewoners in de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>
<b>Tijd</b>	<b>2.0 – 0.05 min</b>

- Welkom en voorstelronde
- Uitleg onderzoek
  - Waternet werkt continue aan het verbeteren van de communicatie over werkzaamheden. Nu ook binnen uw woonomgeving, de Amstelkade. Waternet wil graag onderzoeken aan welke informatie u behoefte heeft als er werkzaamheden in uw omgeving uitgevoerd worden. Daarnaast wil Waternet weten op welke manier u die informatie wilt ontvangen. Bijvoorbeeld via een brief, een e-mail of via social media. Graag hoor ik daarover uw mening! Ik ga voor dit onderzoek verschillende bewoners interviewen die in dit gebied

wonen. Aan het einde van dit onderzoek zal ik een advies geven aan Waternet over de manier waarop u graag op de hoogte wordt gehouden van werkzaamheden.

- Uitleg procedure
  - Ik zal u straks een aantal vragen stellen over dit project waarover ik graag uw mening wil horen. Voelt u zich vrij om meer te vertellen als u denkt dat het waardevolle informatie is en ik er niet naar doorvraag. Aan de hand van dit interview wil ik erachter komen aan welke informatie u behoefte heeft. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden. Daarnaast wil ik controleren of er nog andere belangrijke onderwerpen zijn die ik op moet nemen in mijn interviews met andere bewoners.
  
- Toestemming vragen voor het maken van een geluidsopname

<b>2</b>	<b>Algemeen</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.05 – 0.10 min</b>

- Notatie datum en plaats
- Naam
- Geslacht
- Leeftijd
- Opleidingsniveau
- Beroep
- Veel / weinig werkzaamheden in eigen gebied

<b>3</b>	<b>Het project</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.10 – 0.20 min</b>

- Waar gebeurt het?
- Wat gebeurt er?
- Hoe wordt het uitgevoerd?
- Invloed op u en andere bewoners
- Contact met Waternet
- Mensen van Waternet waarmee u contact heeft
- Verloop project op dit moment
- Knelpunten
- Andere belangrijke aspecten van het project

<b>4</b>	<b>Topics</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.20 – 0.40 min</b>

- Informatievoorziening vanuit Waternet
  - Hoe verloopt dat op dit moment?
  - Heeft u behoefte aan informatie over de werkzaamheden in uw leefomgeving?
  - Krijgt u op dit moment voldoende informatie over de werkzaamheden in uw leefomgeving?
  - Welke media worden er ingezet?
  - Aan welke media hebben andere bewoners mogelijk behoefte?
  - Welke informatie wordt gedeeld?

- Zijn er knelpunten?
- Op welke manieren wilt u informatie ontvangen?  
Voorbeelden om te helpen:
  - Brief
  - Huis-aan-huis folder
  - E-mail
  - Digitale nieuwsbrief
  - Sms
  - Via een applicatie (app) op uw mobiele telefoon, tablet of computer
  - Informatiebijeenkomst bewoners
  - Telefoon (bellen)
  - Keukentafelgesprek
  - Facebook
  - Twitter
  - WhatsApp
  
- Op welke manieren wilt u informatie opzoeken?  
Voorbeelden om te helpen:
  - Website
  - Folder
  - Via een applicatie (app) op uw mobiele telefoon, tablet of computer
  - Brief
  
- Met welke regelmaat zou u informatie van Waternet willen ontvangen?
- Wat voor soort informatie wilt u ontvangen?  
Voorbeelden om te helpen:
  - Over werkzaamheden
  - Over technische aspecten
  - Over hoe de dijk er uit komt te zien
  - Over wat de dijkverbetering concreet voor u betekent
- Denkt u dat deze manier van informatievoorziening overeenkomt met de wensen van uw burens (andere bewoners in dit gebied)?
- Welke soort informatie wilt u ontvangen via welk medium?
- Welke soort informatie denkt u dat Waternet wilt delen via welk medium?
- Aan welke voorwaarden of eisen moeten deze media voldoen (bijvoorbeeld juridisch of functioneel)?
- Ziet u hier knelpunten?
- Denkt u dat er verschil gemaakt moet worden in informatievoorziening voor verschillende doelgroepen?
- Denkt u dat er verschil gemaakt moet worden in mediagebruik voor verschillende doelgroepen?
- Andere belangrijke punten over de informatievoorziening?
  
- Betrokkenheid van bewoners binnen het project
  - Heeft u binding met uw woonomgeving?
  - Bent u bekend met wat Waternet doet in uw woonomgeving?
  - Voelt u zich betrokken bij de werkzaamheden, het gebied en de organisatie Waternet?
  - Wat speelt er (gedragsattitude, gedragsintentie)?
  - Zijn er knelpunten die betrokkenheid belemmeren?

- Wat is volgens u de ideale manier om betrokken te raken bij de werkzaamheden die Waternet in uw woonomgeving uitvoert?
  - Wat is volgens uw burens (andere bewoners in dit gebied) het algemene heersende beeld over de ideale situatie?
  - Andere belangrijke punten over de betrokkenheid?
- Overige onderwerpen belangrijk gezien de hoofdvraag: “Op welke manier kan Waternet met online interactieve communicatie meer betrokkenheid creëren bij bewoners in de uitvoeringsfase van een dijkverbetering?”

<b>5</b>	<b>Afsluiting</b>
<b>Tijd</b>	<b>0.40 – 0.45 min</b>

- Afsluiten en bedanken



## **Bijlage 7 - logboek onderzoek**

**14-10-2014**

### **Karin Dijkstra**

Op dinsdag 14-10-2014 heb ik Karin Dijkstra geïnterviewd van 11:00 tot 12:00. Karin is teamleider van het team Waterkeringen binnen Waternet. Dit team valt binnen de afdeling Waterkeringen en Waterlopen en binnen de sector Watersysteem. Karin is de eerste die binnen dit exploratieve onderzoek wordt geïnterviewd. Het doel van dit interview is om een algemene context te schetsen waarbinnen het onderzoek plaatsvindt. Voor dit interview is Karin de aangewezen person, omdat zij de programmamanager is van dijkenprojecten. Karin is vanuit Waternet de opdrachtgever voor projecten en dus ook voor de dijkverbetering van de Amstelkade. Karin ziet erop toe dat alle werkzaamheden voor de projecten goed en op tijd verlopen. Daarnaast wil ik met behulp van dit interview (en de interviews met Willem en de bewoners) er achter zien te komen of er nog belangrijke thema's zijn die ik nu in mijn vragenlijst mis.

Uit het interview werd duidelijk dat ze het ook interessant vindt welke soort informatie de proefpersonen willen ontvangen. Wellicht dat daar nog meer op in gegaan moet worden tijdens de interviews met bewoners.

**15-10-2014**

Vandaag (woensdag 15-10-2014) heb ik twee bewoners geïnterviewd in het gebied de Amstelkade bewoner A en bewoner B.

### **Bewoner a**

Bij bewoner a was ik van 11:00 tot 12:00 op bezoek. Hij is 69 jaar en woont aan het begin van de Amstelkade. We namen aan de eettafel plaats en het gesprek verliep erg goed. Bewoner a was heel spraakzaam en vertelde veel uit zichzelf. Zijn vrouw was ook thuis en die heeft zich af en toe ook in het gesprek gemengd. Uit dit interview werd duidelijk dat bewoner a het belangrijk vindt dat er ook informatie voor ouderen beschikbaar blijft en dat volledig digitaliseren een discriminatie van ouderen zou betekenen. Er moeten volgens hem zowel oude als nieuwe media worden ingezet

### **Bewoner b**

Bewoner b is 67 jaar en woont met zijn vrouw in het midden van de Amstelkade. Zijn vrouw ook was thuis en die zat ook in de woonkamer achter de computer, zij was aan het werk. We namen plaats aan de eettafel. Ook bij dit interview mengde de vrouw van bewoner b zich soms in het gesprek. Het begin van het interview verliep redelijk moeizaam. Ondanks de brief die ik vooraf naar de bewoners heb gestuurd en het telefoongesprek die ik met hem heb gevoerd, had bewoner b een andere verwachting van de reden van mijn komt. Hij was in de veronderstelling dat ik langskwam om hem meer te vertellen over de werkzaamheden die voor zijn huis gaan plaatsvinden. Ik kwam echter voor een interview. "Omdat ik er nu toch al was", aldus bewoner b, mocht ik hem alsnog interviewen. Tijdens het interview was het moeilijk voor mij om me heel goed aan de topics te houden, omdat bewoner b steeds uitweidde over andere dingen. Daarnaast is het een vrij stugge man. Toch heb ik wel het idee dat ik wat nuttige informatie heb kunnen achterhalen. Hij wilde vooral de technische aspecten weten van het werk dat voor zijn huis werd uitgevoerd.

Bewoner a en b zijn beiden gepensioneerd en boven de 65. Ik denk dat het daarom goed is om ook een aantal jongere (werkende) bewoners te interviewen in het vervolg van dit onderzoek. Zij hebben wellicht andere standpunten dan deze mannen. Daarnaast viel het mij op dat ze allebei vertelden dat ze veel contact hebben met Co Jonker. Ook Karin Dijkstra noemde hem al als belangrijk contactpersoon, naast Willem Bogaard, binnen dit project. Daarom denk ik dat het ook zinvol is om met Co een interview in te plannen.

**16-10-2014**

#### **Willem Bogaard**

Vandaag heb ik Willem Bogaard geïnterviewd. Willem is de projectleider van, onder andere, het dijkenproject Amstelkade. Ik heb Willem geïnterviewd, omdat hij dus de persoon is die het project in goede banen moet leiden. Hij heeft dus veel kennis van dit project, maar ook van andere dijkverbeteringsprojecten bij Waternet. Het interview verliep volgens plan. Uit het interview werd duidelijk dat Co vooral veel contact heeft met de bewoners binnen het dijkgebied Amstelkade. Dus om een nog iets gedetailleerder beeld te krijgen van de bewoners in dit gebied lijkt het me belangrijk om Co te interviewen. Daarnaast werd duidelijk dat Willem het belangrijk vindt om met mensen te communiceren over hoe de dijk er uit komt te zien. In plaats van de technische aspecten. Hij denkt dat dit duidelijker is voor bewoners.

Zowel Karin als Willem staan iets verder van de bewoners af in dit gebied. Co Jonker is degene die veel mensen persoonlijk kent en bij ze over de vloer is geweest. Voor bewoners is hij hét gezicht van waternet.

Uit dit interview kwam naar voren dat Willem het ook interessant vindt welke informatie via welk medium wordt verspreid. Dit zou nog een punt zijn waaraan extra aandacht geschonken kan worden in de vervolginterviews met bewoners.

**21-10-2014**

#### **Co Jonker**

Co Jonker is geïnterviewd, omdat hij degene is die waarschijnlijk het meest weet over de bewoners in de Amstelkade. Hij is de directievoerder van het project. Het gesprek was interessant, omdat ik op deze manier ook meer informatie kreeg over wat hij als medewerker interessante media vond om te gebruiken. Daarnaast heeft het geholpen om een beter beeld te schetsen van de bewoners in het gebied.

#### **Opmerkingen tot dusver**

Aan de hand van de vijf interviews die ik tot nu toe heb gehouden ga ik nu een aangepaste vragenlijst opstellen voor bewoners. Deze vragenlijst zal deels hetzelfde zijn als de vragenlijst die ik aan meneer bewoner A en B heb voorgelegd. Er zijn enkele onderwerpen die eraan toe worden gevoegd, omdat die uit de gehouden interviews naar voren zijn gekomen:

- Dieper ingaan op welke informatie via welk medium
- Bevragen of ze inderdaad graag willen weten hoe de dijk er uit komt te zien of dat ze liever meer technische aspecten willen weten
- Verschillende informatie voor verschillende doelgroepen (oud en jong)

- Verschillende media voor verschillende doelgroepen (oud en jong)

Op basis van de twee gehouden interviews met bewoners ga ik ook de topic 'mediakeuzes' deels verwijderen en toevoegen onder het kopje 'informatievoorziening'. Tijdens de interviews merkte ik namelijk dat ik hier ook al vragen had opgesteld over het voorkeursmedium. Anders is het een beetje dubbelop. Bovendien is het logisch om eerst vragen te stellen over het soort informatie dat mensen willen ontvangen en daarna direct in te gaan op het voorkeursmedium.

Deze week ga ik nog vier andere bewoners interviewen. Om te kijken of zij nog nieuwe informatie opleveren dan de bewoners die al zijn geïnterviewd. Ik weet nu nog niet hoe oud deze bewoners zijn, maar ik hoop dat ze niet allemaal gepensioneerd zijn net als bewoners A en B. Ik denk namelijk dat mensen die nog werken en dus iets jonger zijn ook nog andersoortige informatie kan opleveren.

### **22-10-2014**

Ook vandaag ben ik naar twee mannen toegegaan voor een interview aan de Amstelkade. Bewoners C en D. Ik had vanavond om 20:00 nog een telefonisch interview, maar deze is afgezegd.

#### **Bewoner c**

Het interview met bewoner c was het eerste interview dat ik hield met een niet-gepensioneerde man. Hij is 47 jaar en HBO opgeleid. Het interview verliep goed en hij vertelde veel. Het was te merken dat hij er een andere mening op na hield dan de anderen die ik tot nu toe gesproken heb. Hij vindt dat de bewoners allemaal mee moeten werken en dat Waternet hierin een leidende rol moet spelen. Waternet moet duidelijk zijn om onrust die hij in de buurt voelt weg te nemen. Bewoner c is ook de eerste bewoner die aangeeft heel actief online te zijn. Maar, ook hij vertelde dat de meeste mensen bejaard zijn en niet erg actief online.

#### **Bewoner d**

Bewoner d is 76. Zijn vrouw zal ook bij het interview en vertelde ook wel eens iets. Deze man is woont aan de andere kant van de dijk dan de andere bewoners die ik tot nu toe heb gesproken (direct aan de dijk). Het was opvallend dat meneer Verwaal niet wist wat het woord 'online' betekent. Ook vroeg hij me wat ICT betekent.

### **23-10-2014**

Vandaag had ik een interview staan met bewoner E, deze is afgezegd en verzet naar vrijdag 31-10-2014.

### **31-10-2014**

Vandaag heb ik om 09:00 een interview gehad met de vijfde bewoner aan de Amstelkade. Bewoner e. Hij woont op de Amstelkade en is 61 jaar en werkt nog. Het interview was iets korter dan de andere vier interviews. Bewoner E vertelde namelijk niet heel veel uit zichzelf zoals sommige andere bewoners meer deden. Uiteindelijk duurde het interview ongeveer 34 minuten. Ook bewoner e bevestigde weer dat er veel oude bewoners aan de Amstelkade wonen. Verder bleek dat hij zelf vrij weinig 'last' had van de dijkverbetering. Aan zijn huis en tuin hoeft namelijk niets te worden veranderd. Dat is een goede aanvulling op de groep bewoners die ik tot nu toe heb ondervraagd, want die hadden allemaal wel directe invloed van de dijkverbetering op hun eigendom.

**16-12-2014**

Het advies dat is voortgekomen uit mijn scriptie wil ik graag toetsen bij bewoners met behulp van een enquête. Deze enquête is vandaag uitgestuurd aan alle bewoners van de Amstelkade. Zij hebben tot 31 december om de enquête in te vullen en per post terug te sturen of om de enquête online in te vullen.

**5-01-2014**

Ik heb tot vandaag gewacht met de om de laatste enquêtes te verzamelen die via de post zijn verstuurd. Als er na vandaag nog enquêtes met de post binnenkomen, dan neem ik deze waarschijnlijk niet mee in het onderzoek, omdat ik de data deze week moet analyseren en moet verwerken in de scriptie. In totaal zijn er tot nu toe 22 enquêtes ingevuld achttien zijn via de post teruggestuurd en vier mensen vulden de enquête online in.

Postbus 94370, 1090 GJ Amsterdam  
J.M. Damen en H.A. Jansen  
Amstelkade 69  
1427 AN Amstelhoek

**Onderwerp**

Dijkverbetering Amstelkade, enquête

Geachte mevrouw/heer,

Zou u een enquête over bewonerscommunicatie willen invullen? Het invullen van de enquête is geheel vrijblijvend en duurt circa tien minuten.

**Online of via de post**

U kunt de vragenlijst tot 31 december online invullen via deze link: [www.waternet.nl/vragenlijst](http://www.waternet.nl/vragenlijst). U kunt de ingevulde enquête ook tot 31 december gratis terugsturen met de bijgesloten retourenveloppe. Wij zijn benieuwd naar uw persoonlijke mening en interesse over de communicatie rondom de dijkverbetering aan de Amstelkade. Daarom zijn er geen goede of foute antwoorden op de vragen. Alle gegevens worden uiteraard anoniem verzameld en verwerkt.

**Waarom een enquête?**

In oktober ontving u een brief van Waternet waarin stond dat student Jennifer Davidse van Universiteit Utrecht onderzoek doet naar uw informatiebehoefte voor en tijdens werkzaamheden aan de dijk. Zij heeft hiervoor inmiddels een aantal interviews afgenomen bij bewoners aan de Amstelkade. Op basis hiervan heeft zij een advies geschreven over de communicatie-aanpak bij dijkverbeteringen.

**Datum**

16 december 2014

**Projectnummer**

63276

**Contactpersoon**

J. Davidse

**Doorkiesnummer**

020 608 25 02

**E-mail**

jennifer.davidse@waternet.nl

Korte Ouderkerkerdijk 7  
Amsterdam  
Postbus 94370  
1090 GJ Amsterdam  
T 0900 93 94 (20 cent per gesprek,  
plus uw gebruikelijke belkosten)  
F 020 608 39 00  
KvK 41216593

[www.waternet.nl](http://www.waternet.nl)

1/2

**Techniek, Onderzoek & Projecten**  
Projecten

Om te toetsen of u zich kunt vinden in deze manier van communiceren met u als bewoner, vragen we u om de enquête in te vullen. U helpt Waternet hiermee om de bewonerscommunicatie te verbeteren.

**Datum**

16 december 2014

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

mw. D.I. Paans  
teamleider

Deze brief is automatisch gegenereerd en daarom niet ondertekend.

**Bijlage(n)**  
Enquêteformulier  
Retourenvelop

2/2

*Waternet is de gemeenschappelijke organisatie van Waterschap Amstel, Gooi en Vecht  
en de gemeente Amsterdam*

## Enquête informatiebehoefte bewoners op de Amstelkade

---

### Informatiebehoefte en communicatiemiddelen

---

Hieronder volgen vragen over de manier waarop u informatie wilt ontvangen van Waternet. Kruis per vraag aan wat voor u van toepassing is (u kunt per vraag meerdere antwoordopties aankruisen).

**1. Algemene informatie over de dijkverbetering (wat gaat Waternet doen, waarom doet**

**Waternet dit, hoe doen ze dat en wat levert het op) wil ik ontvangen via:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Bewonersavonden                 | <input type="radio"/> E-mail                |
| <input type="radio"/> Website                         | <input type="radio"/> Telefoon              |
| <input type="radio"/> Advertenties in de lokale krant | <input type="radio"/> Digitale nieuwsbrief  |
| <input type="radio"/> Brieven                         | <input type="radio"/> Facebook              |
| <input type="radio"/> Huis-aan-huis folder            | <input type="radio"/> Keukentafelgesprekken |
| <input type="radio"/> Twitter                         |   |
- Ik wil deze informatie niet ontvangen
- Anders, namelijk:

.....

**2. Projectdetails (hoe pakt Waternet de dijkverbetering van de Amstelkade precies aan, met welk materiaal en met welke middelen) wil ik ontvangen via:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Bewonersavonden                 | <input type="radio"/> E-mail                |
| <input type="radio"/> Website                         | <input type="radio"/> Telefoon              |
| <input type="radio"/> Advertenties in de lokale krant | <input type="radio"/> Digitale nieuwsbrief  |
| <input type="radio"/> Brieven                         | <input type="radio"/> Facebook              |
| <input type="radio"/> Huis-aan-huis folder            | <input type="radio"/> Keukentafelgesprekken |
| <input type="radio"/> Twitter                         |   |
- Ik wil deze informatie niet ontvangen
- Anders, namelijk:

.....

**3. De planning van de dijkverbetering (langetermijnplanning en specifieke uitvoeringsdata) wil ik ontvangen via:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Bewonersavonden                 | <input type="radio"/> E-mail                |
| <input type="radio"/> Website                         | <input type="radio"/> Telefoon              |
| <input type="radio"/> Advertenties in de lokale krant | <input type="radio"/> Digitale nieuwsbrief  |
| <input type="radio"/> Brieven                         | <input type="radio"/> Facebook              |
| <input type="radio"/> Huis-aan-huis folder            | <input type="radio"/> Keukentafelgesprekken |

- Twitter
- Ik wil deze informatie niet ontvangen
- Anders, namelijk:

.....

**4. Naslagwerk (bijvoorbeeld: dijkverbeteringsplan, verslag bewonersavond, presentaties bewonersavonden, verstuurde brieven of omleidingsroutes) wil ik ontvangen via:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Bewonersavonden                 | <input type="radio"/> E-mail                |
| <input type="radio"/> Website                         | <input type="radio"/> Telefoon              |
| <input type="radio"/> Advertenties in de lokale krant | <input type="radio"/> Digitale nieuwsbrief  |
| <input type="radio"/> Brieven                         | <input type="radio"/> Facebook              |
| <input type="radio"/> Huis-aan-huis folder            | <input type="radio"/> Keukentafelgesprekken |
| <input type="radio"/> Twitter                         |   |
- Ik wil deze informatie niet ontvangen
  - Anders, namelijk:

.....

**5. Tussentijdse updates (bijvoorbeeld: nieuwsberichten over het verloop van de dijkverbetering tijdens de uitvoering) wil ik ontvangen via:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Bewonersavonden                 | <input type="radio"/> E-mail                |
| <input type="radio"/> Website                         | <input type="radio"/> Telefoon              |
| <input type="radio"/> Advertenties in de lokale krant | <input type="radio"/> Digitale nieuwsbrief  |
| <input type="radio"/> Brieven                         | <input type="radio"/> Facebook              |
| <input type="radio"/> Huis-aan-huis folder            | <input type="radio"/> Keukentafelgesprekken |
| <input type="radio"/> Twitter                         |   |
- Ik wil deze informatie niet ontvangen
  - Anders, namelijk:

.....

**6. Informatie die op mij persoonlijk betrekking heeft (bijvoorbeeld: informatie over de werkzaamheden die voor uw deur gaan plaatsvinden) wil ik ontvangen via:**

- |                                       |                                |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Bewonersavonden | <input type="radio"/> E-mail   |
| <input type="radio"/> Website         | <input type="radio"/> Telefoon |



- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Advertenties in de lokale krant | <input type="radio"/> Digitale nieuwsbrief  |
| <input type="radio"/> Brieven                         | <input type="radio"/> Facebook              |
| <input type="radio"/> Huis-aan-huis folder            | <input type="radio"/> Keukentafelgesprekken |
| <input type="radio"/> Twitter                         |   |
- Ik wil deze informatie niet ontvangen
- Anders, namelijk:

.....

**7. Via welke communicatiemiddelen heeft u tot nu toe contact gehad met Waternet over deze dijkverbetering?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Bewonersavonden                 | <input type="radio"/> E-mail                |
| <input type="radio"/> Website                         | <input type="radio"/> Telefoon              |
| <input type="radio"/> Advertenties in de lokale krant | <input type="radio"/> Digitale nieuwsbrief  |
| <input type="radio"/> Brieven                         | <input type="radio"/> Facebook              |
| <input type="radio"/> Huis-aan-huis folder            | <input type="radio"/> Keukentafelgesprekken |
| <input type="radio"/> Twitter                         |   |
- Ik heb geen informatie ontvangen
- Anders, namelijk:

.....

**8. De hoeveelheid informatie die ik van Waternet krijg is:**

- Te veel
- Voldoende
- Te weinig
- Anders, namelijk:

.....

---

## Betrokkenheid

---

Hieronder volgen zes stellingen. Kruis aan in hoeverre u het eens bent met deze stellingen.

**9. Ik voel mij betrokken bij de dijkwerkzaamheden die Waternet binnen de Amstelkade uitvoert.**

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens / niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

**10. Ik ben bereid om actief deel te nemen aan de communicatie rondom de dijkverbetering.**

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens / niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

**11. Ik voel mij betrokken bij de organisatie Waternet.**

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens / niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

**12. Communiceren met Waternet over de dijkverbetering kan positieve consequenties hebben voor mij.**

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens / niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

**13. Ik neem actief deel aan de communicatie rondom de dijkverbetering.**

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens / niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

**14. Ik voel mij betrokken bij de dijkwerkzaamheden die Waternet bij mij voor de deur uitvoert.**

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens / niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
  
- Waternet voert geen werkzaamheden uit bij mij voor de deur

---

**Achtergrondinformatie**

---

**15. Ik ben een:**

- Man
- Vrouw

**16. Mijn leeftijd is:**

..... jaar.

**17. Mijn hoogstbehaalde opleidingsniveau is:**

- Wo
- Hbo
- Mbo
- Havo/vwo
- Mavo/vmbo
- (Lager) Basisonderwijs / geen opleiding
  
- Anders, namelijk:

.....

**18. Als ik Waternet een rapportcijfer van 1 (laag) tot 10 (hoog) zou geven voor het verloop van de dijkverbetering hier aan de Amstelkade, dan**

**geef ik een:**

.....

**19. Als ik Waternet een rapportcijfer van 1 (laag) tot 10 (hoog) zou geven voor de communicatie rondom de dijkverbetering Amstelkade, dan geef ik een:**

.....

**Hartelijk dank voor uw deelname!**

Dit is het einde van de enquête. U kunt de ingevulde enquête gratis terugsturen via de bijgevoegde retourenveloppe.

## Bijlage 9 - overzichtstabel van geschikte communicatiemiddelen per informatiesoort

	Voorlopige conclusie	Conclusie
Informatiesoort	Geschikte communicatiemiddelen (samengesteld uit interviews en literatuur)	Geschikte communicatiemiddelen (samengesteld uit interviews, literatuur en enquête)
Algemene informatie	Bewonersavond Website Advertentie in de lokale krant Bewonersbrief E-mail Digitale nieuwsbrief Huis-aan-huis folder	Bewonersavond   Bewonersbrief E-mail
Projectdetails	Bewonersavond Website Bewonersbrief E-mail Digitale nieuwsbrief	Bewonersavond  Bewonersbrief E-mail
Planning	Website Advertentie in de lokale krant Bewonersbrief E-mail Telefoon Digitale nieuwsbrief Huis-aan-huis folder	Bewonersbrief E-mail  Digitale nieuwsbrief
Naslagwerk	Website Bewonersbrief E-mail	Website Bewonersbrief E-mail
Tussentijdse updates	Website  Advertentie in de lokale Bewonersbrief E-mail Digitale nieuwsbrief Huis-aan-huis folder of	Bewonersbrief E-mail Digitale nieuwsbrief
Persoonlijke berichten	Bewonersbrief  E-mail Telefoon	Bewonersbrief  E-mail  Keukentafelgesprek