



ALGEMEEN BESTUUR

Vergadering d.d.: 19 september 2018 Agendapunt: 17
Betreft: Informerend Programma: 4. Water en maatschappij
Portefeuillehouder: Luitjens
Route: DB-AB

Onderwerp

Onderzoek reputatie en dienstverlening (kwantitatieve 0-meting en kwalitatief vervolg)

Bijlagen

1. Onderzoeksrapport

Kennisnemen van

De resultaten van het uitgevoerde onderzoek 'reputatie en dienstverlening' en de aanbevelingen.

Inleiding

In 2016 is de opdracht geformuleerd om te onderzoeken in hoeverre wij als organisatie voldoen aan een aantal opgaven die in verschillende beleidsstukken zijn vastgelegd:

- In de periode 2016-2021 bereiken en behouden we **een klantwaardering van een zeven** voor ons werk en onze dienstverlening. Daarmee is ons bestaansrecht gelegitimeerd wat betreft twee belangrijke indicatoren: erkenning van onze professionaliteit en vertrouwen in onze taakuitvoering. (*Waterbeheer Programma, p.50*)
- Het **waterbewustzijn** onder burgers is vergroot. (*Waterbeheer Programma, p. 51*). Deze doelstelling is in het jaarplan 2016 vertaald naar: 'Onze omgeving weet aantoonbaar beter wie wij zijn en wat wij doen' (*Jaarplan 2016, p. 21*) (**reputatie**).

In 2017 is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd als 0-meting. De resultaten van dit kwantitatieve onderzoek zijn eind 2017 opgeleverd. aanvullend hierop is in 2018 kwalitatief vervolgonderzoek uitgevoerd.

Kernboodschap

Onderzoeksbureau Enneüs uit Groningen heeft het kwantitatieve onderzoek voor ons uitgevoerd. Er zijn zes verschillende 'hoofddoelgroepen' onderscheiden. Per doelgroep is de vragenlijst enigszins aangepast en is een aparte deelrapportage opgeleverd. Medeoverheden en samenwerkingspartners op bestuurlijk niveau hebben per mail vier vragen ontvangen. Deze resultaten zijn opgenomen in de totaalrapportage. De totaalrapportage geeft in grote lijnen de bevindingen weer (zie bijgaand een samenvatting van het rapport) en vergelijkt de beantwoording door de verschillende doelgroepen.

Op de vragenlijst konden mensen ook aangeven of ze openstonden voor een gesprek. In het kwalitatieve onderzoek hebben medewerkers van het waterschap uit verschillende vakgebieden vervolgens een aantal mensen hiervan geïnterviewd.

De belangrijkste resultaten

- **Waterbewustzijn:** het waterbewustzijn onder alle doelgroepen is erg hoog (83% - 99%). Men realiseert zich dat leven met water kansen en bedreigingen met zich mee brengt en dat er investeringen nodig zijn om droge voeten te houden en te genieten van voldoende en schoon water. Wat het waterschap daarvoor doet en welke resultaten we op gebied van waterbeheer boeken is echter minder bekend (38%-51%).

- **Reputatie:** men geeft aan te weten wat Noorderzijvest doet, waarbij wij het meest bekend zijn onder agrariërs (85%) en bedrijven (82%). De ruime meerderheid van de respondenten vindt ons deskundig en professioneel. Respondenten herkennen de volgende kernwaarden uit onze missie minder goed: 'toegankelijk', 'resultaatgericht', 'maatschappelijk verantwoord', 'samenwerkingsgericht'. Men herkent '(kosten)efficiënt', 'innovatief en vernieuwend' het minst.
- **Klantwaardering:** niet iedereen heeft rechtstreeks met ons te maken, maar het grootste deel van de mensen die dit wel hebben is tevreden tot zeer tevreden over hoe ze iets hebben kunnen regelen. Het doel in het waterbeheerprogramma is om een rapportcijfer 7 voor onze dienstverlening te krijgen. Van inwoners en agrariërs krijgen we dit net niet: 6,9 resp. 6,5. Bedrijven en mede-overheden (ambtelijk) geven ons een 7,5 resp. 7,6.

Bestuurders geven ons als rapportcijfer net iets hoger dan een 7: medeoverheden 7,4 en samenwerkingspartners 7,0.

De interviews in het kwalitatieve onderzoek bevestigen in grote lijnen het kwantitatieve onderzoek. Ze geven daarnaast kleur aan de cijfers en leveren bruikbare adviezen op. Zo komt naar voren dat men geïnteresseerd is in wat het waterschap doet, zowel qua projecten als regulier werk. Men is vooral geïnteresseerd in wat in de nabije omgeving gebeurt. Verschillende inwoners, agrariërs en bedrijfscontacten gaven aan meer betrokken te willen zijn, bijvoorbeeld in een klankbordgroep. Een deel is geïnteresseerd om meer zaken digitaal te regelen. Daarnaast is er behoefte aan persoonlijk contact en heldere aanspreekpunten, zeker bij complexere zaken.

In de samenvatting (zie bijgaand) en de rapportages staan de resultaten meer uitgewerkt.

De aanbevelingen

De belangrijkste aanbevelingen op basis van beide onderzoeken zijn:

1. Zorg voor meer contactmomenten en vergroot zo de zichtbaarheid
2. Maak beter gebruik van nieuwsbrieven
3. Informeer actief over projecten, werkzaamheden en resultaten
4. Stimuleer dat ook medewerkers ontwikkelingen uitdragen bij hun contacten
5. Maak bij rechtstreeks klantcontact heldere afspraken en kom deze ook na
6. Zorg voor duidelijk aanspreekpunt bij complexe / terugkerende zaken
7. Neem als waterschap nog meer het initiatief richting gemeenten

Vervolg

De organisatie gaat aan de slag met de aanbevelingen. We maken daarbij dankbaar gebruik van de tips en adviezen van de respondenten, geïnterviewden en betrokken medewerkers

Dit onderzoek was een 0-meting, in 2019/2020 herhalen we het onderzoek.