

Resultaten reputatieonderzoek door Blauw research



Onderzoeksvraag: welke verwachtingen hebben stakeholders (bestuurlijk en operationeel) van dit waterschap?

Michiel Hartkamp, senior adviseur communicatie WSHD

Cie MBH mrt2020

Hoofdconclusies



waterschap
Hollandse
Delta

1



Te veel focus op kerntaken

2



Te weinig aandacht voor
duurzame relaties

3



Het waterschap ontloopt
haar maatschappelijke rol

Het algemeen beeld dat ontstaat is dat het waterschap:

- zich primair focust op haar kerntaken, hierbij in de samenwerking voor een projectmatige en procedurele aanpak kiest op een meer operationeel niveau, maar hierbij teveel in zichzelf gekeerd is.
- zich te weinig inzet voor het opbouwen van duurzame relaties met stakeholders op management en bestuursniveau.
- weinig aandacht heeft voor haar maatschappelijke rol en onvoldoende verbinding zoekt op belangrijke actuele thema's en uitdagingen.
- de laatste tijd weer meer naar buiten treedt en de toenadering zoekt tot stakeholders.

”

Op niveau van onderlinge contacten met collega's is samenwerking goed. Ten aanzien van ontwikkeling en pro-activiteit vind ik de organisatie de laatste 15 jaar duidelijk minder presteren.

”

Ik ervaar het waterschap niet als een klantgerichte organisatie, alles moet binnen de lijntjes. Samen creatief over oplossingen denken blijkt altijd lastig, ook als er gedeelde belangen zijn. Gelukkig heb ik nu te maken met leuke en enthousiaste medewerkers, maar doorpakken blijft lastig.

Samenwerking op operationeel niveau is goed

Soms te weinig autonomie op de werkvloer

Samenwerking op bestuurlijk niveau minder goed

Het waterschap is passief, technocratisch en in zichzelf gekeerd

Tevredenheid onder stakeholders gematigd

Tevredenheid over samenwerking op operationeel niveau groter dan op bestuurlijk niveau

Maatschappelijk rol 'dwingt' tot samenwerking

Het waterschap staat midden in de samenleving en heeft daarin een verantwoordelijkheid

Weinig oog voor actuele thema's

Terwijl een proactieve rol verwacht wordt



Houding, communicatie en relatie belangrijk

Verbeterpunten liggen op het gebied van houding, relatiemanagement en communicatie



waterschap
Hollandse
Delta

We hebben de stakeholders gevraagd naar suggesties voor het waterschap (zie hiernaast). Ook hier valt op dat de verbeterpunten nooit betrekking hebben op de uitvoering van de kerntaken maar vooral te maken hebben met houding, relaties onderhouden en communicatie.

Sommige stakeholders stellen dat het waterschap in onvoldoende mate lijkt te beseffen dat relatiemanagement en proactieve communicatie belangrijke factoren zijn voor succes.

” Breek met het verleden en kijk bij andere waterschappen hoe zij het doen. Stakeholders hebben geen behoefte aan bolwerken. Wel aan partners. Nee zeggen kan altijd nog... als het moet

communicatievraagstuk ≠

ORGANISATIECULTUURVRAAGSTUK





Operationele uitvoering (via D&H)

- In deze bestuurlijke periode tweejaarlijks uitvoering aan reputatie-onderzoek (uitvoeringsdata: begin 2021, 2023)
- In deze bestuurlijke periode tweejaarlijks uitvoering aan publieksonderzoek (uitvoeringsdata: 2020, 2022)
- Er volgt een (integraal) advies aan D&H. Hoe voegen wij –binnen staand beleid en afspraken- toe aan de reputatie van dit waterschap?
- Er wordt werk gemaakt van de verbetering van dienstverlening



Conclusies – bestuurlijk perspectief

- Onderzoeksresultaten zijn een spiegel en zijn herkenbaar
- Er is beweging, en de goede kant op
- Aandacht: cultuur (gedrag, waarden, identiteit) > bouwen aan reputatie
- Aandacht: structurele en zorgvuldige participatie > interactie omgeving
- Aandacht: realiseren waardering als partner in omgevingsprocessen
- Bestuursprogramma geeft invulling (hfdst 4, externe samenwerking)
- Visie op Samenwerking
 - Reactief naar proactief
 - Monoloog naar dialoog
 - Maatwerk en netwerk
 - SMART-indicatoren