



Waterschap Vechtstromen - Rapportage Omgevingsonderzoek

Opdrachtgever:

Waterschap Vechtstromen

mevr. Patricia Rutte, mevr. Marjolein Friele, dhr.
Martin Hilferink

Opgesteld door:

Newcom Research & Consultancy B.V.

Auteur:

Bsc Erika Bloemert, drs. Steven Boeke, drs. Neil van
der Veer

Datum | Kenmerk:

31 januari 2023 | 2022.3040.5335

Inhoud

1. Achtergrond | Doelstelling en verantwoording
2. Resultaten
 - 2.1 Inwoners: Hoe scoort waterschap Vechtstromen met betrekking tot communicatie?
 - 2.2 Stakeholders: Hoe scoort waterschap Vechtstromen met betrekking tot samenwerking met diverse stakeholdergroepen?
3. Hoofdpijnen en vertrekpunt





1. Achtergrond | Doelstelling en verantwoording

Doel Inwoners onderzoek

- Inzicht in gedrag t.a.v. waterschapsthema's in het beheergebied onder burgers;
- Inzicht in hun houding t.a.v. waterschap Vechtstromen, waaronder bekendheid, imago en waardering van waterschap Vechtstromen.
- Het onderzoek is eerder uitgevoerd in 2016 en 2018.

Verantwoording

Doelgroep:

- Woonachtig in het beheergebied van Vechtstromen
- 18 jaar en ouder

Methode:

- online kwantitatief onderzoek via e-mail uitnodiging .

Meetmoment:

- 27 september t/m 25 oktober 2022.
- In totaal hebben **981** respondenten de vragenlijst volledig ingevuld.

Doel Stakeholders onderzoek

- Hoofdvraag:
- “Hoe kan waterschap Vechtstromen de wederkerige dialoog met stakeholders aan gaan (en blijven aangaan) over belangen, standpunten, doelen en problemen, waarbij sprake is van een duurzame relatie gebaseerd op vertrouwen?”
- Onderliggende vragen:
- Hoe wordt de relatie met waterschap Vechtstromen door stakeholders ervaren?
- Wat is belangrijk in de relatie volgens de stakeholders?
- Welke stappen kunnen genomen worden om de relatie te verbeteren?

Verantwoording

- Doelgroepen: Stakeholders en Agrariërs
- Methode: online kwantitatief onderzoek
- Stakeholders (e-mail uitnodiging met unieke link)
- Meetbedrijven (brieven met unieke code)
- Agrariërs (brieven met unieke code).
- Meetmoment: 26 september t/m 11 november 2022.
- In totaal hebben 233 stakeholders de vragenlijst ingevuld:
 - Agrariërs n=161
 - Overheid n= 45
 - Stakeholders overig n=27



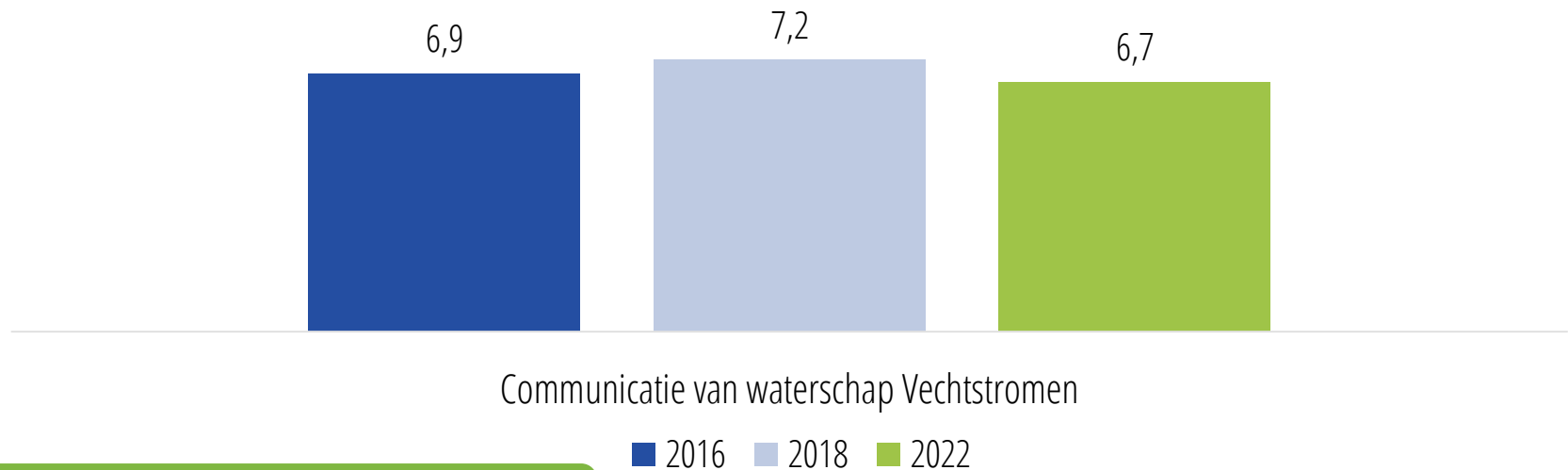
2.1 Inwoners: Hoe scoort waterschap Vechtstromen met betrekking tot communicatie?

**De waardering voor de communicatie
van waterschap Vechtstromen blijft
ruim voldoende.**

**Waterschap
Vechtstromen wordt vooral gezien als
deskundig.**

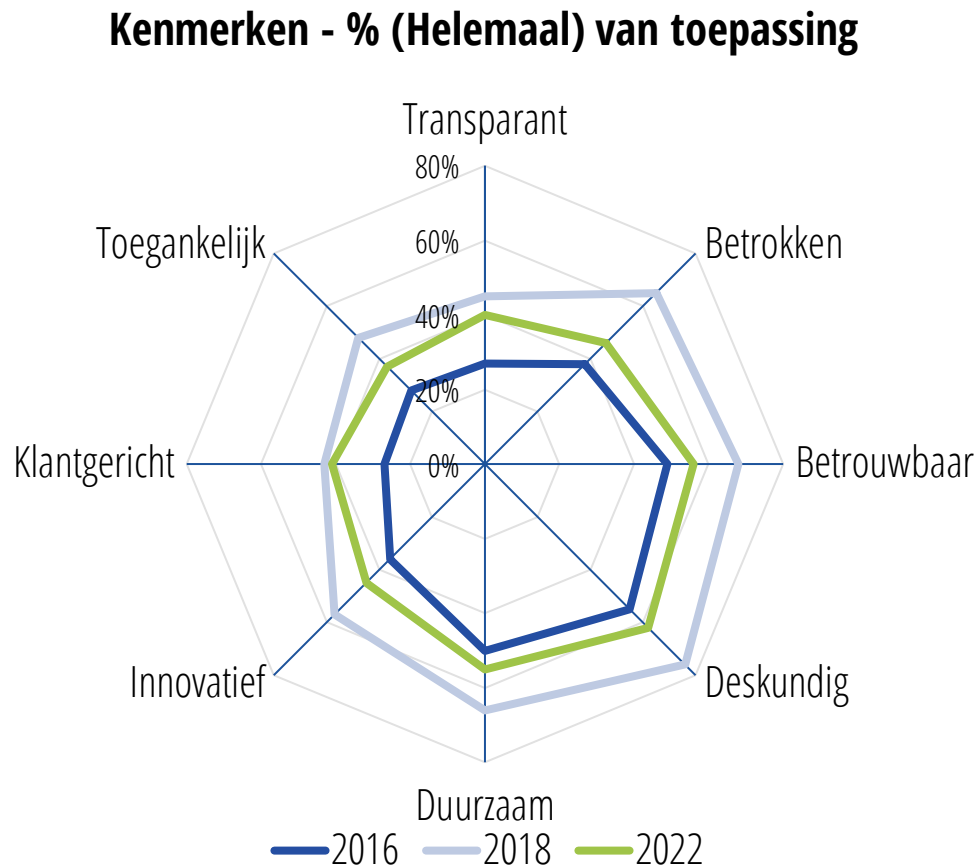
De communicatie van waterschap Vechtstromen wordt als voldoende gewaardeerd.

Waardering communicatie en contact



21% heeft in de afgelopen 12 maanden informatie ontvangen of opgezocht via website of social media.

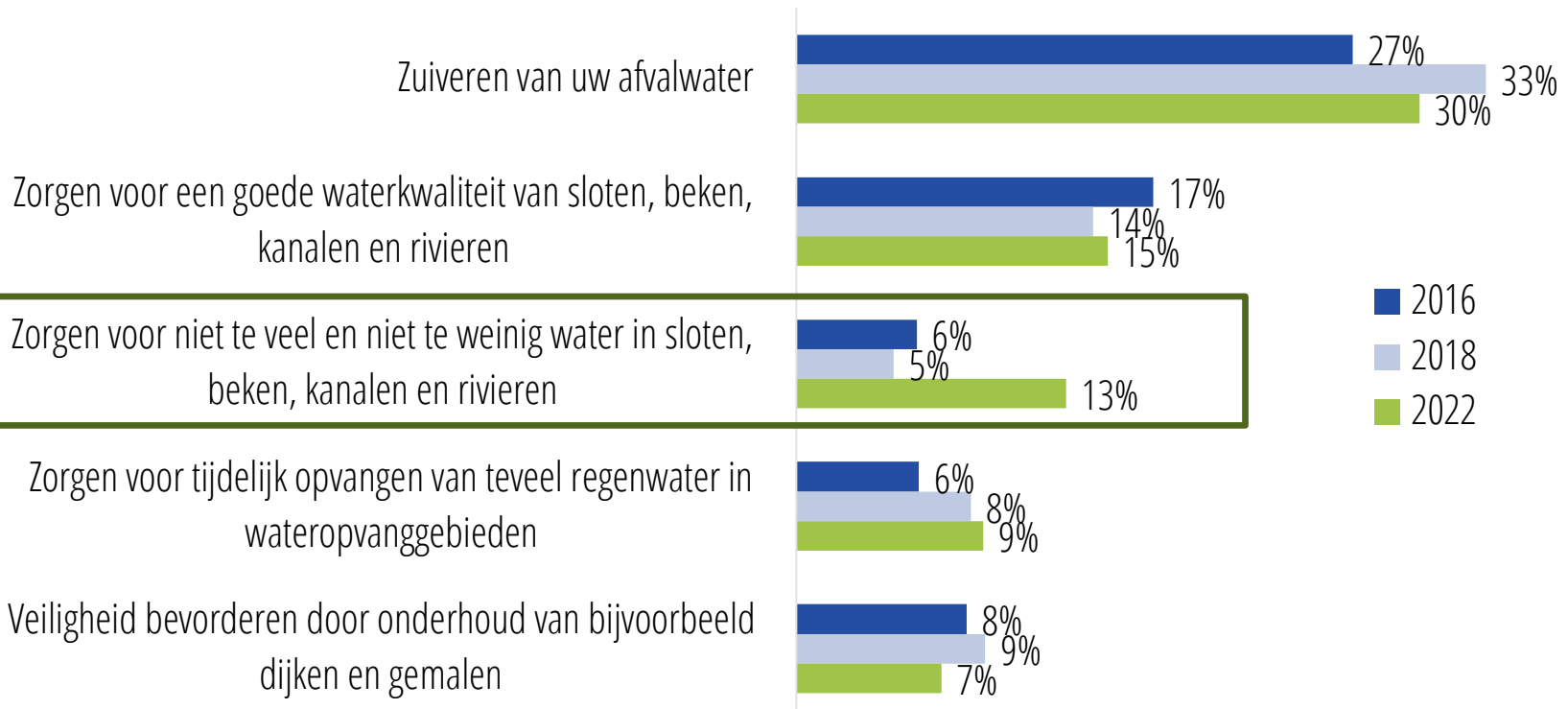
Vechtstromen wordt vooral gezien als deskundig. Het imago is minder sterk geladen ten opzichte van 2018.



**Zorg voor duurzaamheid en klimaat
staan bovenaan de verwachtingen
rond waterschap Vechtstromen,
vooral als men zich zorgen maakt
over water en veiligheid.**

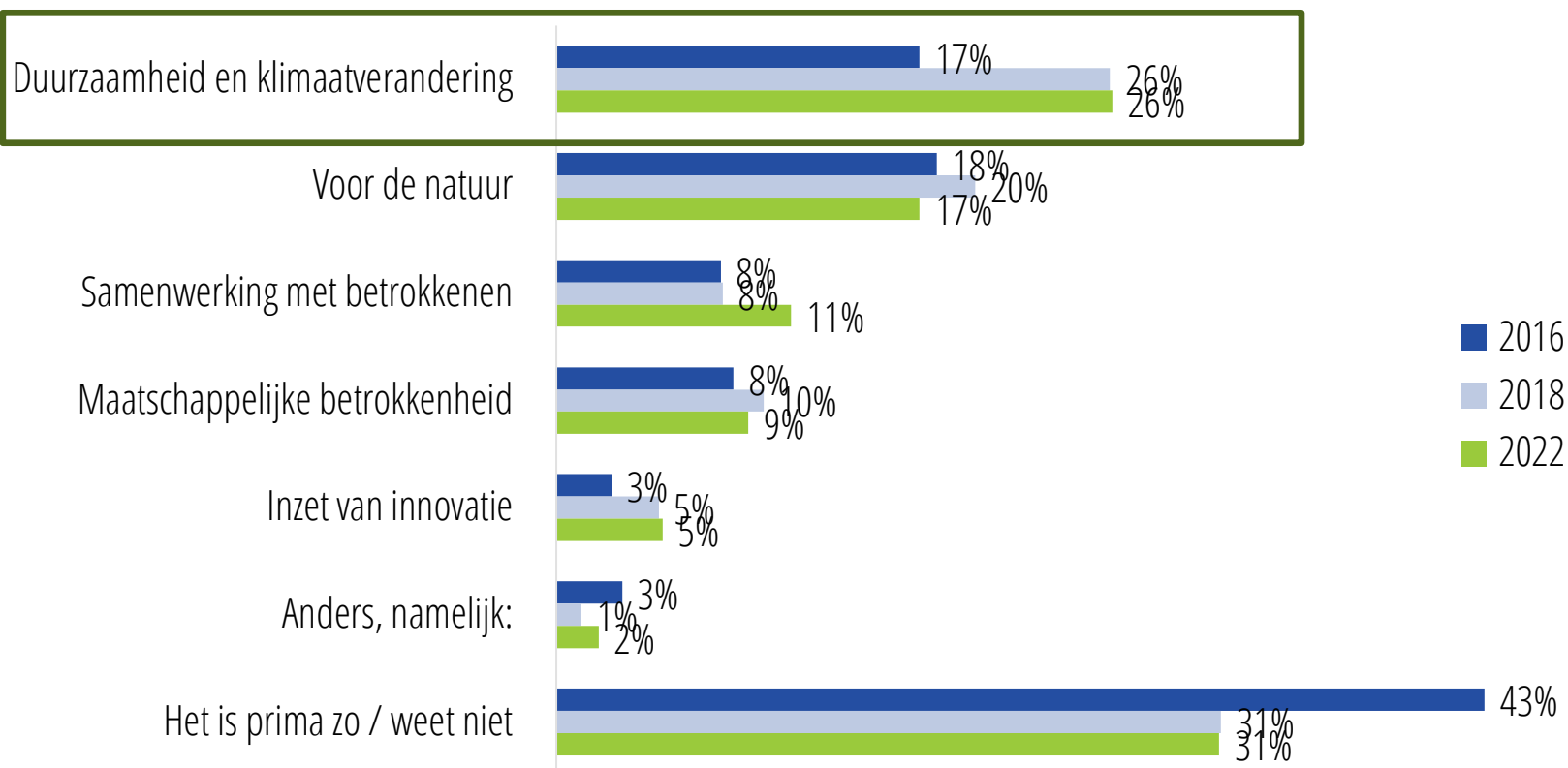
Inwoners vinden de hoeveelheid water belangrijker geworden.

Welke van de volgende werkzaamheden van waterschap Vechtstromen is voor u in het dagelijks leven het meest belangrijk?



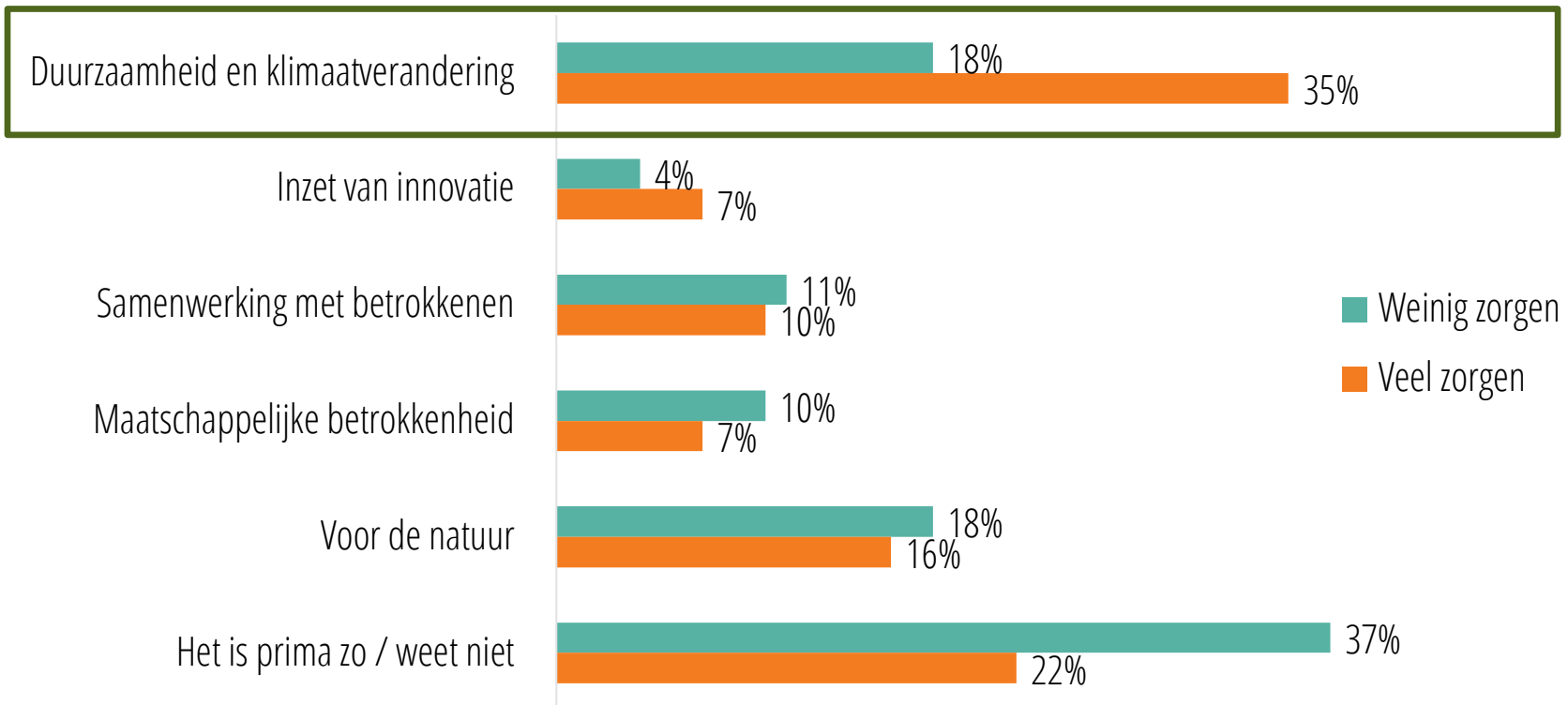
Duurzaamheid en klimaat moeten, net als in 2018, meer aandacht krijgen.

Voor welke van de volgende zaken zou het waterschap bij het uitvoeren van haar werkzaamheden naar uw idee vooral meer aandacht moeten hebben?



Als men zich zorgen maakt, dan moet het waterschap vooral aandacht hebben voor duurzaamheid en klimaatverandering.

Voor welke van de volgende zaken zou het waterschap bij het uitvoeren van haar werkzaamheden naar uw idee vooral meer aandacht moeten hebben?



The background of the slide features a hand pointing towards the text box. Overlaid on the background are several semi-transparent data visualizations: a line chart with a jagged line in the top left, a pie chart in the top center, a bar chart with a line graph in the top right, and a large bar chart with a line graph in the bottom right. The text box is a green semi-transparent rectangle with a grid pattern.

2.2. Stakeholders:

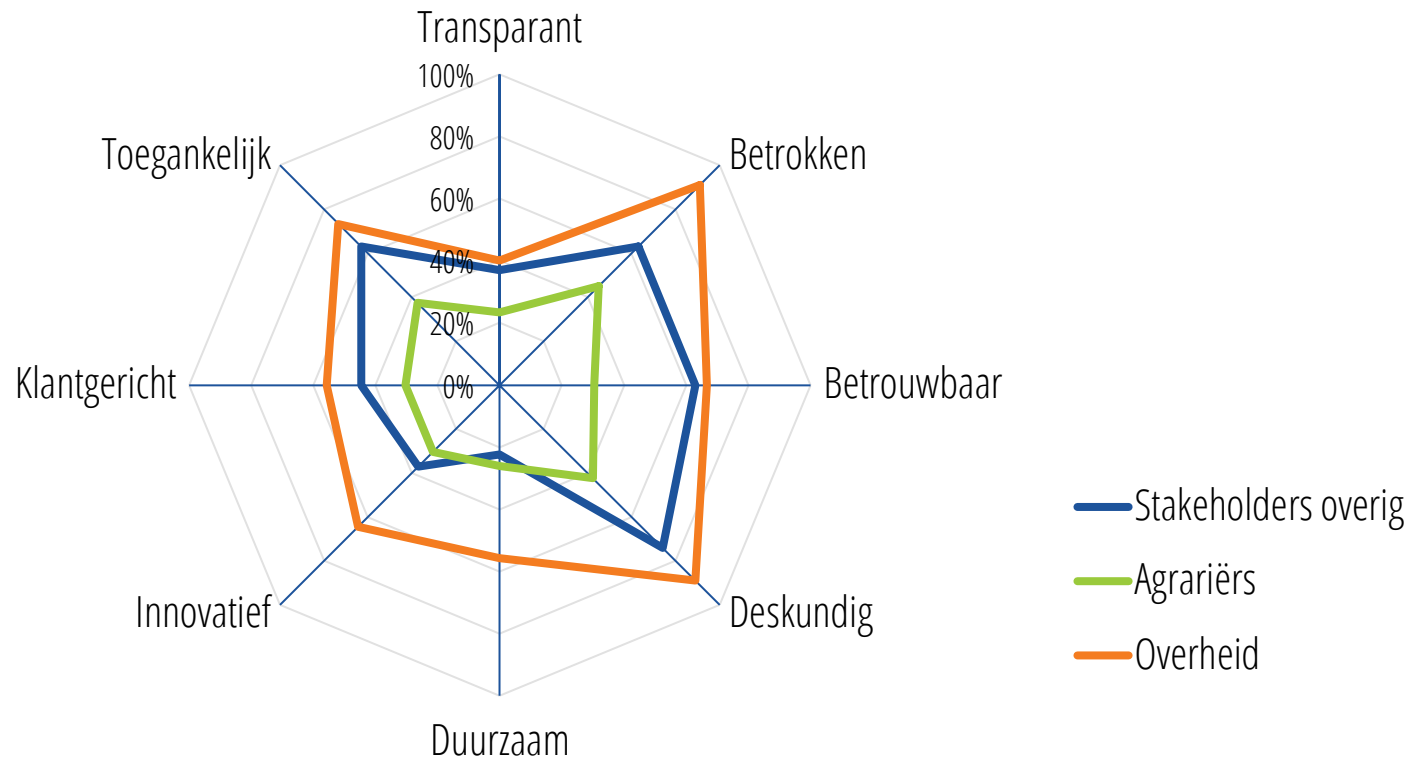
Hoe scoort waterschap Vechtstromen met betrekking tot samenwerking met diverse stakeholdergroepen?

Waterschap Vechtstromen is vooral betrokken en deskundig.

De samenwerking wordt wisselend ervaren per stakeholder groep.

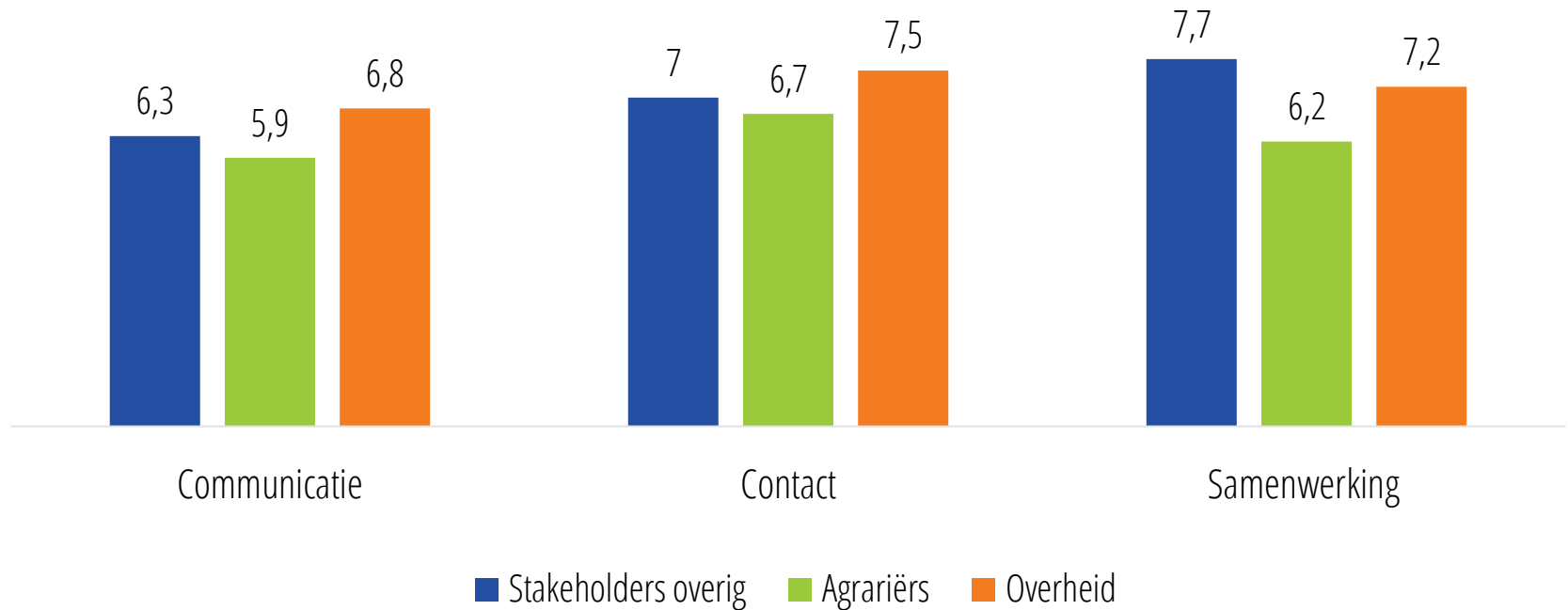
Waterschap Vechtstromen is vooral betrokken en deskundig, maar minder klantgericht en transparant

Kenmerken - % (Helemaal) van toepassing



Agrariërs zijn het meest kritisch over de samenwerking met waterschap Vechtstromen.

Waardering communicatie, contact en samenwerking



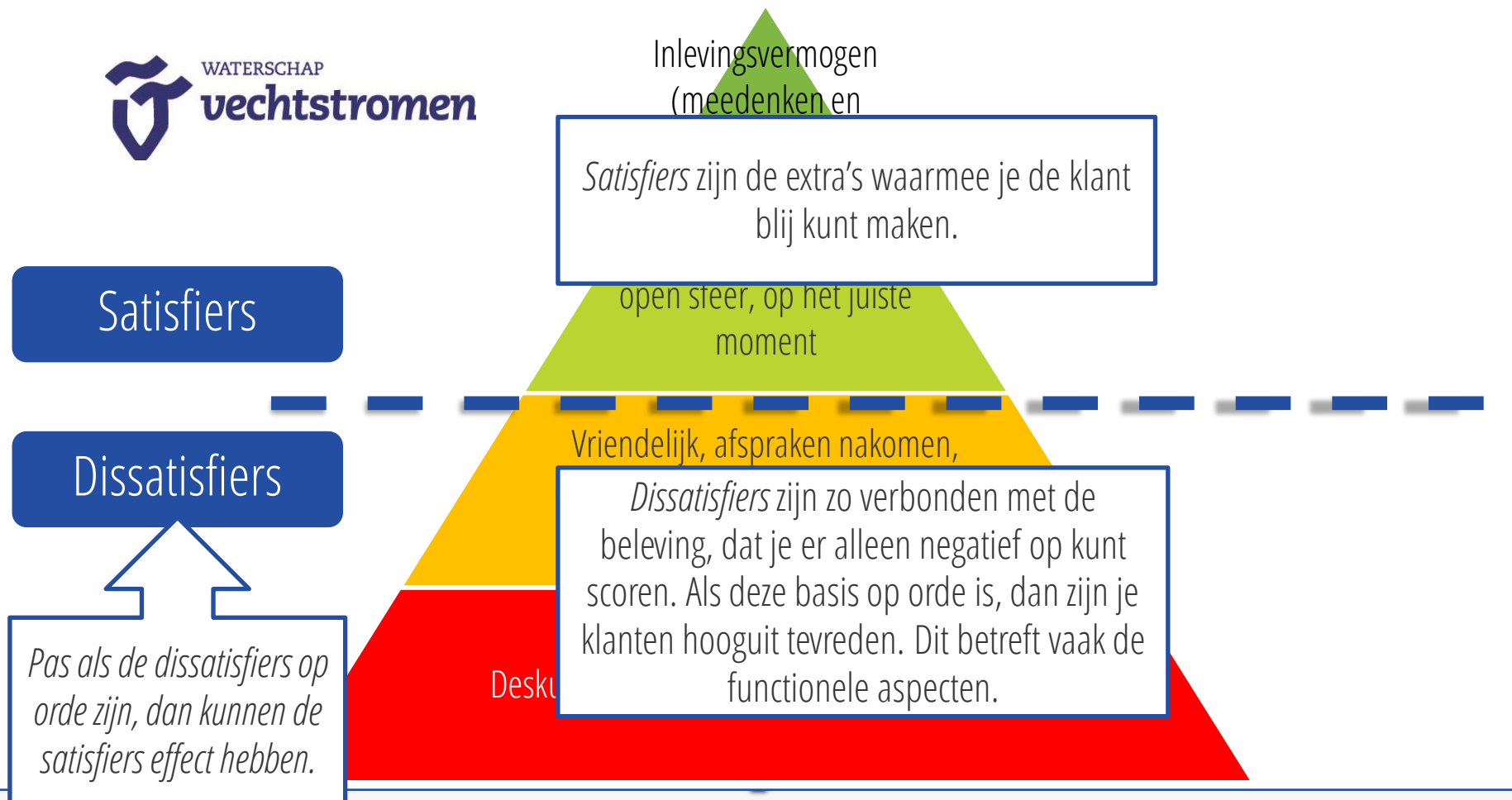
Basis Communicatie : Agrariërs n=161, Stakeholders overig n=27, Overheid n=45

Basis Contact : Agrariërs n=97, Stakeholders overig n=24, Overheid n=43 - Basis Samenwerking: Agrariërs n=48, Stakeholders overig n=17, Overheid n=43

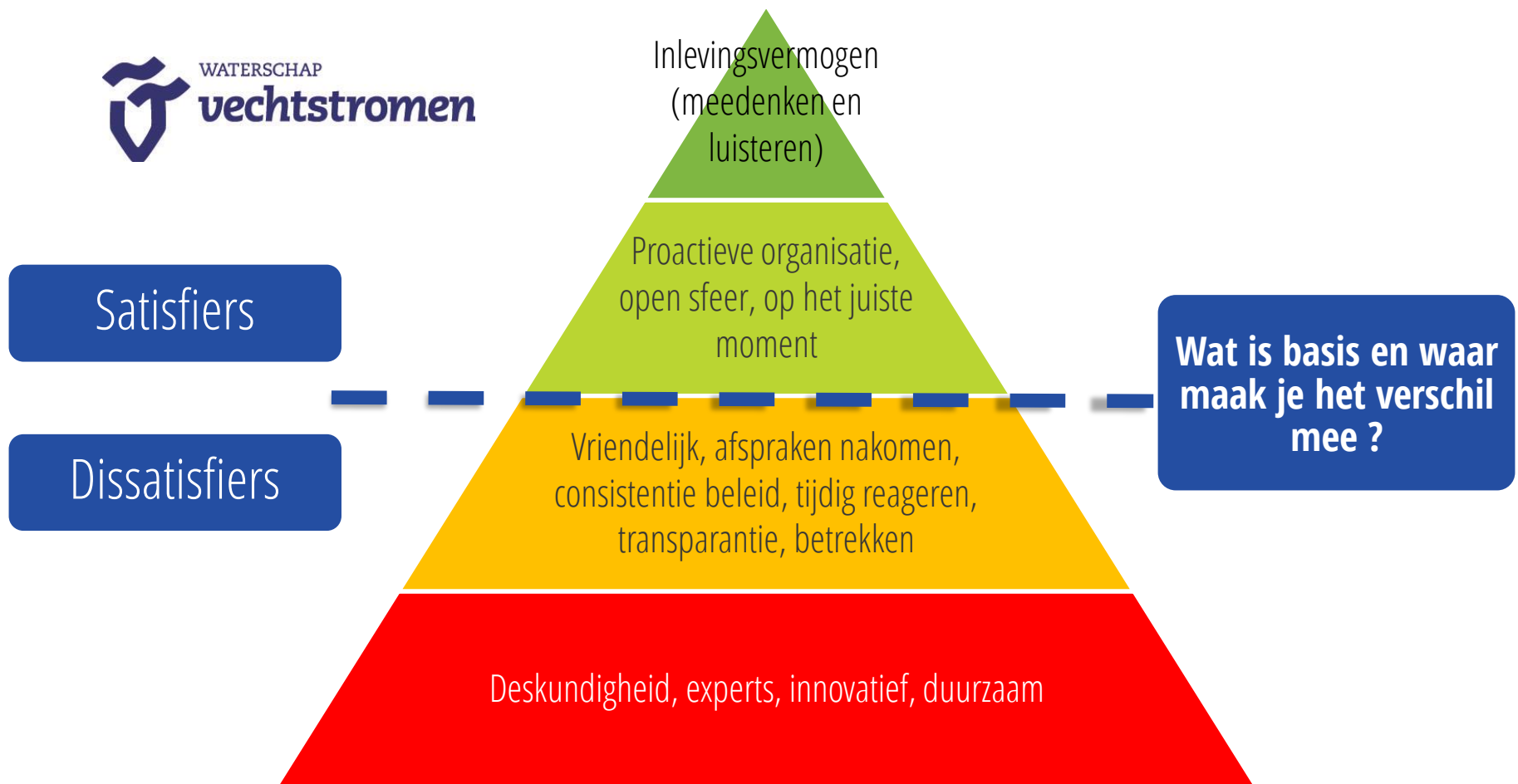
Waterschap Vechtstromen doet het goed in de persoonlijke omgang.

Het verschil in de relatie kan worden gemaakt door inlevingsvermogen, meedenken en luisteren.

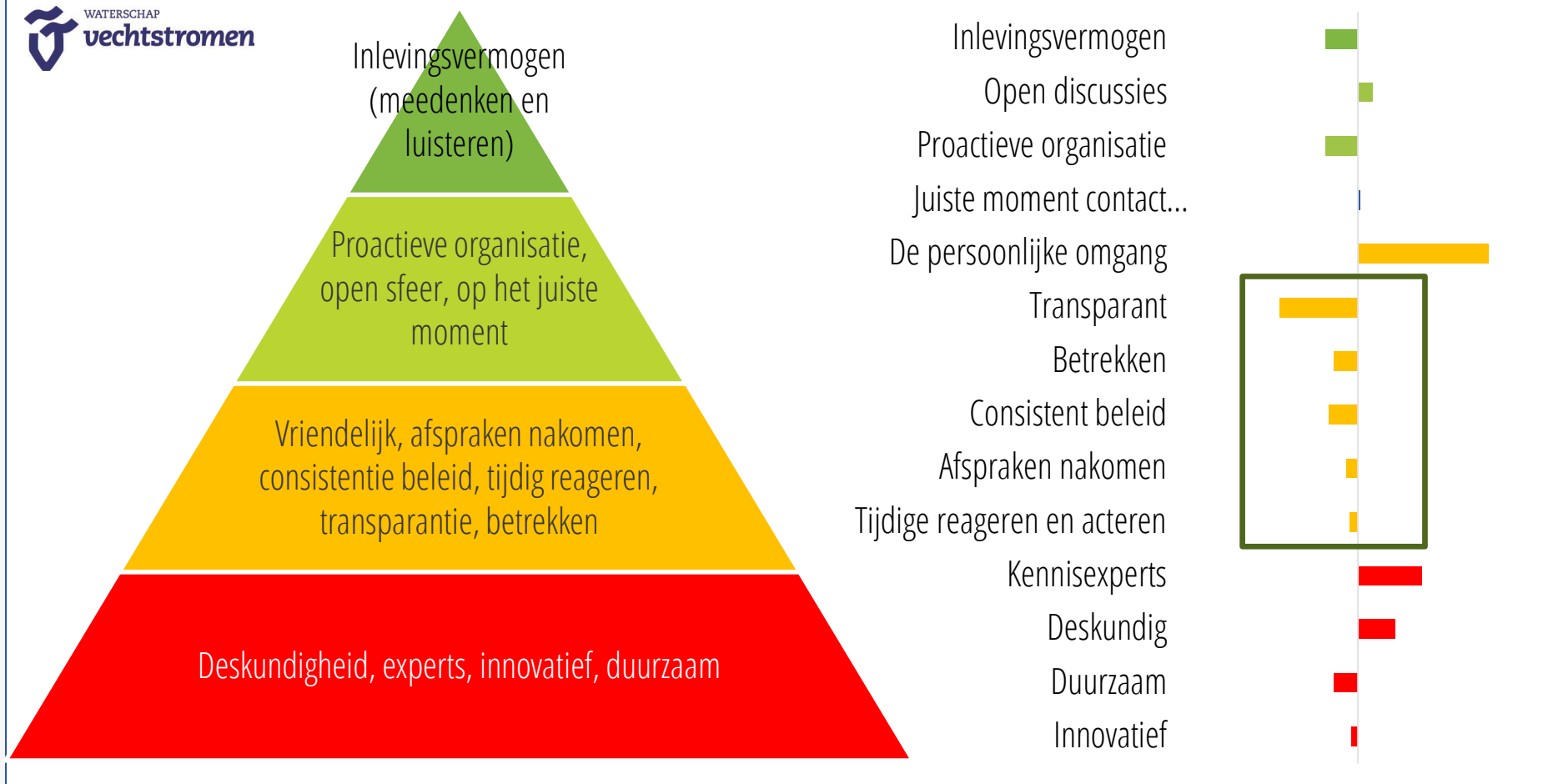
Klantbehoeftenpiramide: Dissatisfiers zijn de basis, Satisfiers maken het verschil



Het verschil in de relatie kan écht worden gemaakt door inlevingsvermogen, meedenken en luisteren, maar de basis moet op eerst op orde zijn.

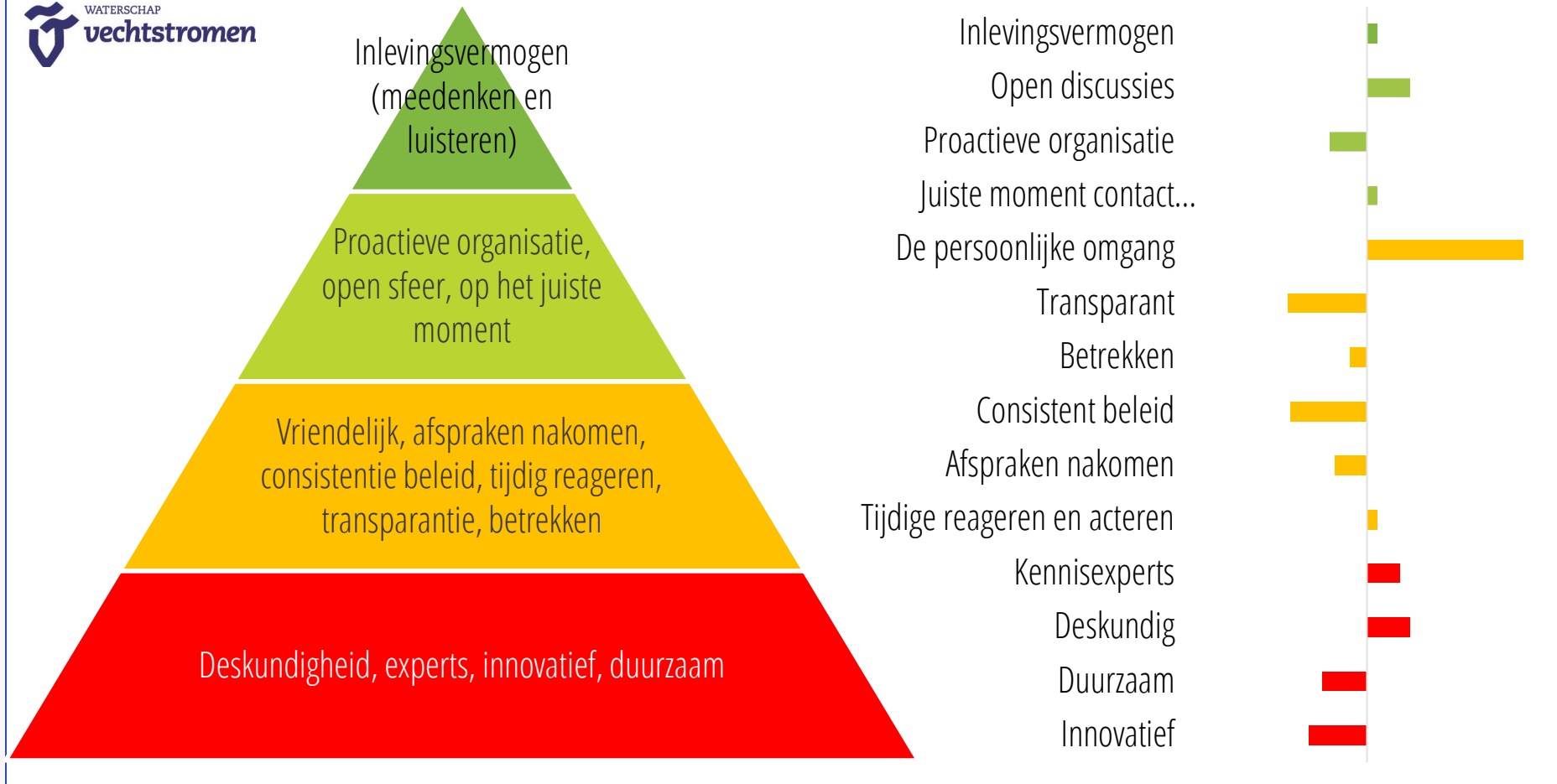


Over het geheel liggen kansen vooral nog *eerst* in de basisbehoeften transparantie, betrekken en consistentie van beleid.

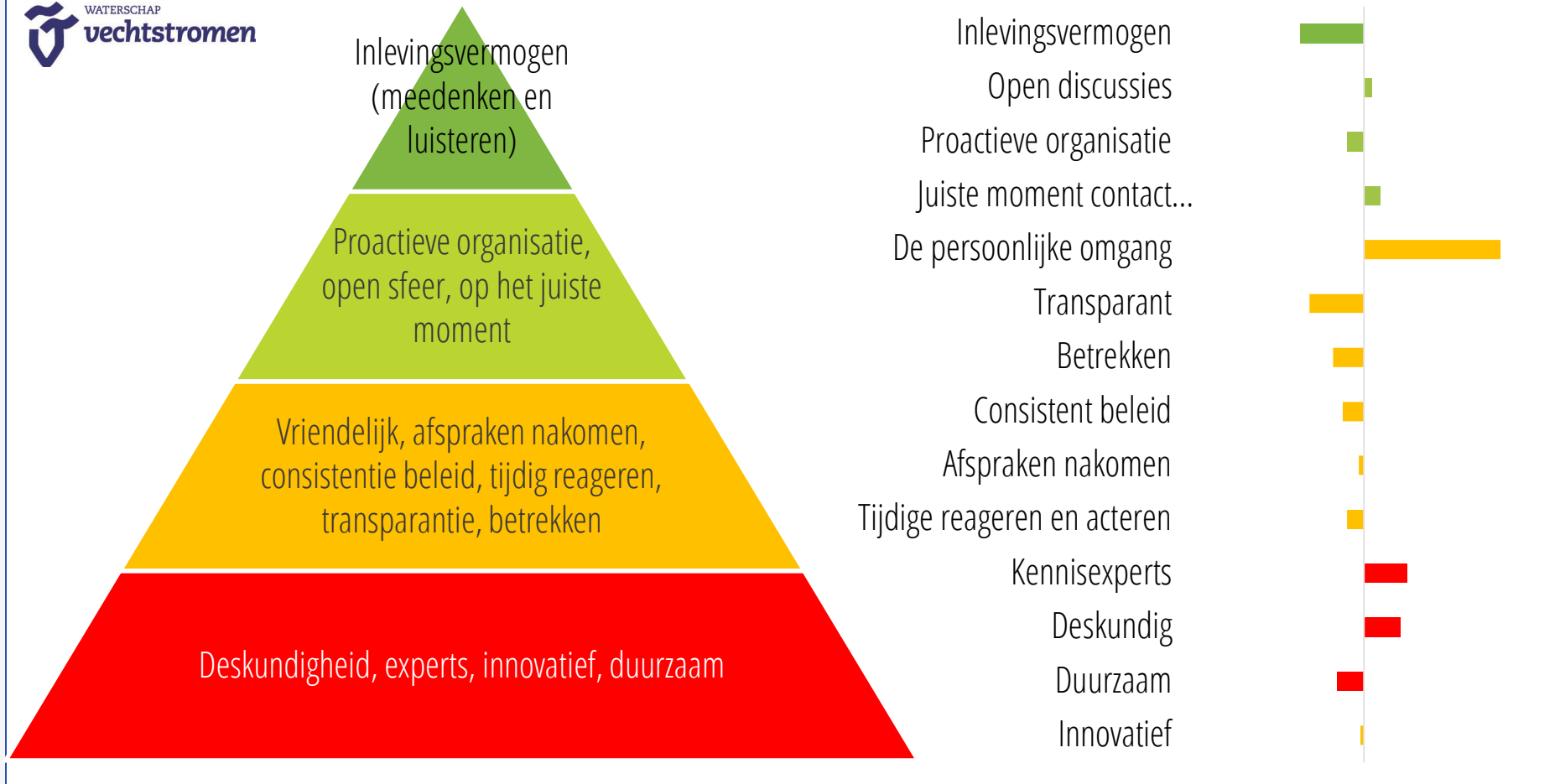


Per stakeholdergroep verschillen de dynamiek en aandachtsgebieden.

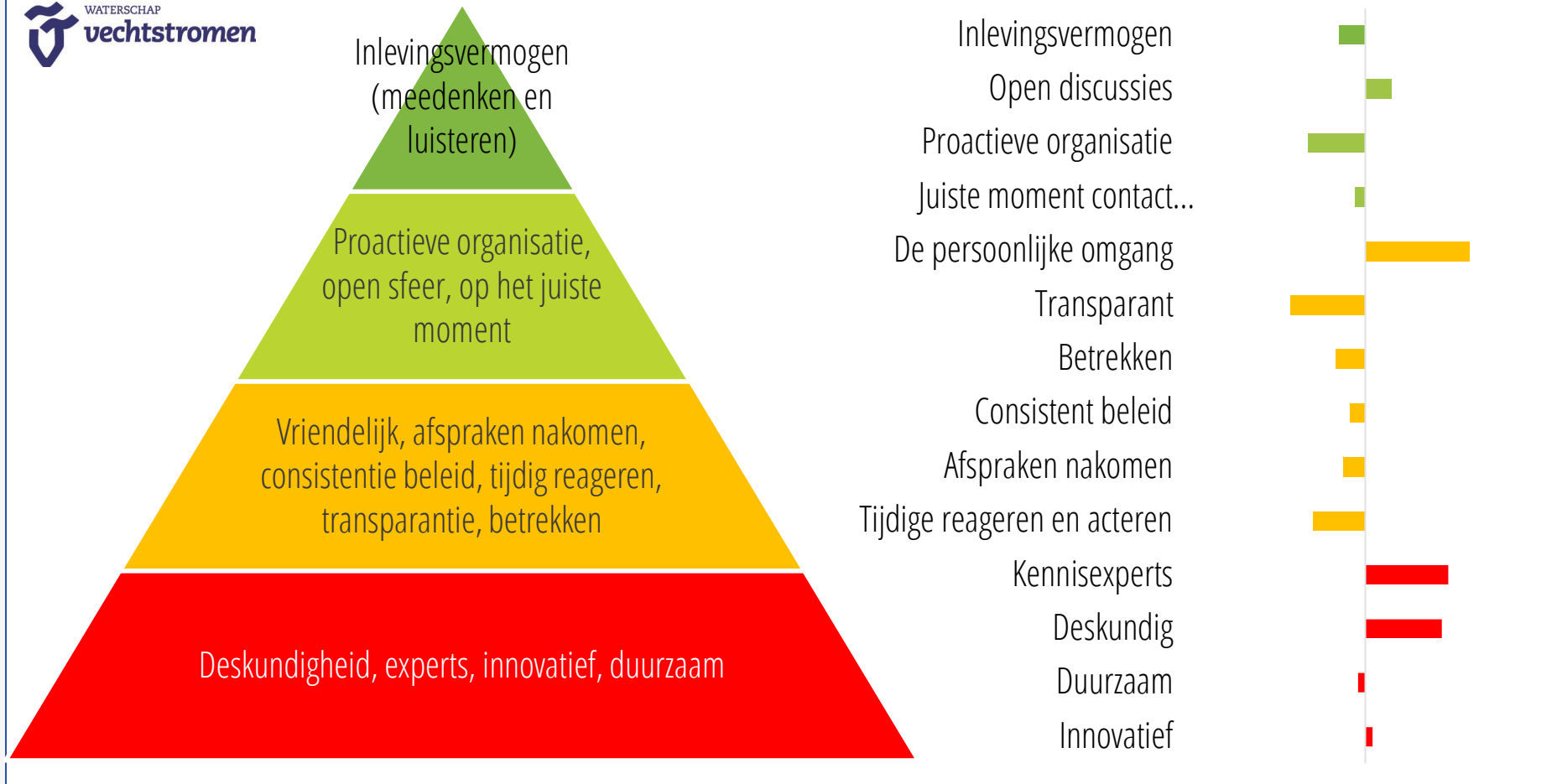
Stakeholders overig: Open sfeer bij discussies scoort relatief hoog, innovatief relatief laag.



Agrariërs: Inlevingsvermogen en transparantie zijn de grootste aandachtspunten.



Overheid: Met name proactiviteit, transparantie en snelheid bieden kansen.



A woman with long brown hair is sitting on a couch, looking at a laptop. The room has white horizontal siding, a window with a potted plant and some small containers on the sill, and a wooden side table with a black bag on it. A green semi-transparent box with a halftone pattern is overlaid on the image, containing the text '3 Hoofdlijnen en vertrekpunt'.

3 Hoofdlijnen en vertrekpunt

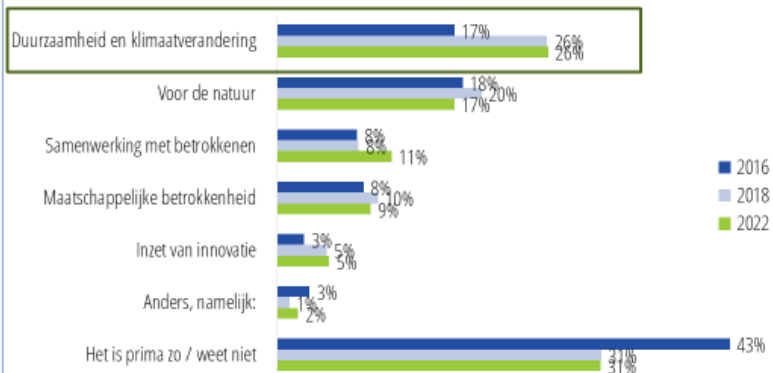
Hoofdpijnen inwoners

1. De waardering voor de communicatie van waterschap Vechtstromen blijft ruim voldoende.
2. Waterschap Vechtstromen wordt vooral gezien als deskundig.
3. Zorg voor duurzaamheid en klimaat staan bovenaan de verwachtingen rond waterschap Vechtstromen, *vooral* als men zich zorgen maakt over water en veiligheid.

Vertrekpunt inwoners: De zorg onder inwoners over klimaatverandering biedt kansen in de communicatie rondom de signalen daarvan.

Duurzaamheid en klimaat moeten, net als in 2018, meer aandacht krijgen.

Voor welke van de volgende zaken zou het waterschap bij het uitvoeren van haar werkzaamheden naar uw idee vooral meer aandacht moeten hebben?



Basis: Totale steekproef

17

In de communicatie kan waterschap Vechtstromen aandacht geven aan de signalen van klimaatverandering die men om zich heen ziet.

- Het waterschap moet vooral aandacht besteden aan duurzaamheid en klimaat.
- Als men zich zorgen maakt dan vindt men *vooral* dat waterschap Vechtstromen aandacht moet geven aan duurzaamheid en klimaatverandering.
- Herinrichting van waterlopen en het stimuleren van eigen actie hebben een groter draagvlak als men zich sterk zorgen maakt.

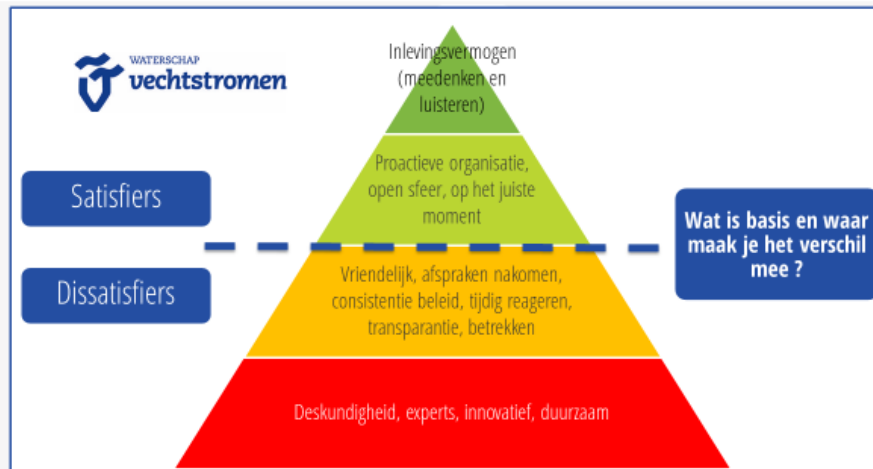
Hoofdpijnen stakeholders

1. Waterschap Vechtstromen is vooral betrokken en deskundig.
2. De samenwerking wordt wisselend ervaren per stakeholder groep.
3. Waterschap Vechtstromen doet het goed in de persoonlijke omgang.
4. Het verschil in de relatie kan worden gemaakt door inlevingsvermogen, meedenken en luisteren.
5. Per stakeholdergroep verschillen de dynamiek en aandachtsgebieden.

Vertrekpunt 1 stakeholders: Leg de focus vooral nog in basisbehoeften transparantie, betrekken en consistentie van beleid en maak daarna de transitie naar de bovenkant van de piramide.

In de top van de behoeftepiramide van stakeholders draait het om inlevingsvermogen.

Het verschil in de relatie kan écht worden gemaakt door inlevingsvermogen, meedenken en luisteren, maar de basis moet op eerst op orde zijn.



- Het uitgangspunt voor waterschap Vechtstromen is goed vanuit de deskundigheid en de persoonlijke omgang.
- Het verschil in samenwerking wordt sterk gemaakt door constructief meedenken en gehoord worden.
- Openheid, inlevingsvermogen en consistentie in beleid worden minder herkend.
- Vanuit de behoeftepiramide liggen de kansen vooral bij inlevingsvermogen maar ook transparantie en consistentie van beleid.

Vertrekpunt 2 stakeholders : Differentieer de focus naar verschillende gebieden per stakeholdergroep

Agrariërs: Inlevingsvermogen en transparantie zijn de grootste aandachtspunten.



Elke stakeholdergroep kent zijn eigen dynamiek en aandachtsgebieden.

- Stakeholders overig: In de basis scoren transparantie en consistent beleid gemiddeld lager. Ook duurzaamheid en innovatie scoren relatief lager
- Agrariërs: Transparantie en betrekken scoren relatief lager in de basis. Inlevingsvermogen scoort relatief laag ten opzichte van de overige groepen.
- Overheid: Pro-activiteit, transparantie en reactiesnelheid zijn aandachtspunten.

Meer informatie? Neem contact met ons op!

Newcom Research & Consultancy B.V.

drs. Neil van der Veer

www.newcom.nl | service@newcom.nl

Vestiging Amsterdam

Herengracht 564

1017 CH Amsterdam

Vestiging Enschede

Hengelosestraat 221

7521 AC Enschede

T: 088 – 7704 600





- Wij geloven dat succesvolle organisaties in nauw contact staan met hun doelgroep. Dit betekent dat succesvolle organisaties de doelgroep écht kennen en begrijpen. Alleen dan zijn organisaties in staat de beste klantervaring te geven.
- www.exploratio.nl is een label van Newcom.

- Newcom Research & Consultancy is een onafhankelijk bureau dat organisaties met full-service marktonderzoek inzicht geeft in hoe zij optimaal kunnen aansluiten bij de wensen van de doelgroep. Denk aan het testen van concepten, onderzoek naar de behoeften en tevredenheid van klanten en imago onderzoek.
- Newcom werkt vanuit kantoren in Enschede en Amsterdam.
- Newcom is aangesloten bij de MarktOnderzoekAssociatie (MOA), bestempeld als een Fair Data Company en bovendien is het ISMS van Newcom NEN-ISO 9001 en ISO27001 gecertificeerd.



* De certificering van ISO272001 is geregistreerd onder nummer 1281702 en met de scope 'Het leveren, ontwikkelen en de support van de SAAS-oplossingen onderzoekstool.nl en explora-zorg.nl en het uitvoeren van klant- en marktonderzoek.'

