

Internetspiegel

Tevredenheid meten bij k

Hoe tevreden zijn waterschappers over de organisatie waarin zij werken? En hoe kijkt men van buiten tegen de schappen aan? Een projectgroep bereidt de gezamenlijke deelname van waterschappen aan een tevredenheidsonderzoek via internet voor. Waterschap Rivierenland spiegelde zich al eerder aan klant en werknemer. "We hebben een zeven, we streven naar een acht."

TEKST GERT VAN WIJLAND

"Ineens praat je weer over klanten, je realiseert je nog beter dat een waterschap werkt voor zijn omgeving, dat het een overheidsinstelling is die dienstbaarheid moet uitstralen." Met deze woorden geeft secretaris-directeur Eric Jongmans van Waterschap Rivierenland aan wat volgens hem de grootste winst is van het zogenoemde 'Internetspiegel' onderzoek dat het schap onlangs liet uitvoeren. Het door TNS/NIPO uitgevoerde onderzoek omvatte een klant- en een medewerkers deel. Beide groepen konden via mede door Waterschap Rivierenland zelf opgestelde modulevragen hun (on)tevredenheid over het waterschap uitspreken. Niet alleen eindgebruikers als burgers en boeren werden naar hun ervaringen met de waterbeheerder gevraagd. Ook leveranciers, gemeenten, provincies en andere organisaties konden een oordeel geven. "Eigenlijk is iedereen met wie we contacten onderhouden gevraagd ons een cijfer te geven", aldus Jongmans. "Elke afdeling kreeg zo een goed inzicht in de tevredenheid over het eigen functioneren, zowel naar buiten als naar binnen. Zo weet onze interne dienst nu bijvoorbeeld hoe de leveranciers over onze werkwijze denken."

De afspraak binnen Rivierenland is dat elke afdeling minimaal drie verbeterpunten uit het onderzoek als prioriteit opgepakt. Niet dat er volgens de enquête zoveel kritiek is op het functioneren van het waterschap. "Dat valt erg mee, de klanten geven ons een ruime zeven",

aldus kwaliteitsfunctionaris Machteld van den Hoogenhoff. "Onze eigen medewerkers hadden het idee dat men onze dienstverlening iets lager zou waarderen. Op een aantal punten vinden wij zelf dat we het minder goed doen, terwijl onze klanten best tevreden zijn." Opvallend is de beleving rondom de communicatie. De medewerkers van het waterschap vinden de interne communicatie niet altijd even goed geregeld, terwijl de klanten de transparantie en communicatie van Rivierenland juist zeer appreciëren. "Onze eigen mensen hebben soms moeite om de aanwezige expertise binnen de organisatie snel aan te boren. Onze externe contacten worden meestal juist heel snel naar de juiste mensen geleid, zo geven ze aan".

Gezamenlijke deelname

Het was Jongmans die vorig jaar op zoek ging naar een instrument om de tevredenheid over Waterschap Rivierenland te peilen. "Ik wilde weten hoe de stemming was in het eerste jaar na de fusie vanuit acht kleine schappen naar één grote organisatie. Gaandeweg de zoektocht kwam Rivierenland in contact met Gerard de Koe, personeelsmedewerker van de Unie van Waterschappen. Ook hij wilde graag een kwaliteitsmeting uitvoeren, zij het dan vooral onder de werknemers. Inmiddels is een projectgroep in het leven geroepen die een gezamenlijke deelname van zoveel mogelijk waterschappen aan de internetspiegel voorbereidt. De Koe: "Hoe meer waterschappen deelnemen, hoe efficiënter en goedkoper het onderzoek kan worden uitgevoerd. Verder is



het natuurlijk ook van belang dat we als unie een goed beeld hebben van wat de werknemers van de schappen wel en niet in de CAO geregeld willen zien. Als onderhandelaar namens de werkgevers kunnen we daar dan beter aan tegemoet komen." Om tot een goede CAO-onderhandeling te komen, kunnen de vragen in het spiegelonderzoek niet alleen per afdeling, maar ook per groep werknemers worden uitgediept. "Hoe

lanten en medewerkers



"Waar doen waterschappen het goed en wat kunnen anderen daar van leren."

onderzoek."Vergelijken heeft alleen zin als er voldoende deelnemers zijn". Hij benadrukt daarbij dat het niet de bedoeling is alle gegevens voor iedereen toegankelijk te maken. "Je kunt je toetsen aan de gemiddelden. Wel ontstaan kansen voor kennisoverdracht. Waar doen waterschappen het goed en wat kunnen anderen daar van leren."

Nieuwe ronde

Bij Rivierenland was personeelsfunctionaris Henk de Ruiter een van de trekkers van het spiegelonderzoek. Volgens hem is het belangrijk dat de medewerkers zich gehoord voelen in de nieuwe fusieorganisatie. "We hebben ineens veel nieuwe collega's, geen wonder dat de interne communicatie nog niet altijd even soepel verloopt. Maar daar wordt nu sterk aan gewerkt." Het is volgens hem vooral zaak te laten zien dat er iets met uitslag van het onderzoek gebeurt. "Doen we dat niet dan verliezen de medewerkers het vertrouwen. Nu was het draagvlak groot, iedereen heeft serieus de vragen ingevuld. Dat willen we tijdens de volgende ronde graag zo houden". Want dat er in 2007 een nieuwe spiegelronde langs klanten en medewerkers gehouden zal worden staat voor Eric Jongmans vast. "We hebben nu een ijkpunt hoe de mensen in het eerste fusiejaar over ons denken. Dat blijkt niet tegen te vallen. Ook uit het intermediair onderzoek kwam Waterschap Rivierenland naar voren als een goede overheidsinstelling om bij te werken. Maar dat is geen reden om nu genoegzaam achterover te leunen. We moeten blijven kijken hoe we het doen. We hebben een zeven, we streven naar een acht."

tevreden zijn mensen in de buitendienst ten opzichte van de kantomedewerkers, wat vinden ouderen belangrijk, hoe kijken jongeren tegen de organisatie aan?"

Het onderzoek kan volgens De Koe per waterschap worden aangepast, zij het dat een aantal modules gezamenlijk moet worden onderzocht, anders kun je nu eenmaal niet vergelijken.

En juist dat, de benchmarking, is een belangrijk doel van het onderzoek. De individuele waterschappen krijgen een beeld van waar ze staan ten opzichte van de overige schappen. Scoren ze op bepaalde punten onder het gemiddelde dan kunnen ze eventueel verbeterplannen maken. Het is om deze reden dat De Koe als beleidsmedewerker arbeidsvoorwaarden de waterschappen oproept zoveel als mogelijk mee te doen aan het