

# Stakeholdermanagement Zuidwestelijke Delta

Februari 2013 | Jitske Verkerk (KvK Thema 7), Anton van Berchum, Ann Bouckaert

n.b. Dit is een startdocument gemaakt aan de start van een serie bijeenkomsten over strategisch omgevingsmanagement. De agenda's en verslagen van de bijeenkomsten zijn vanwege informatie over de interne aangelegenheden vertrouwelijk (KvK Thema 7 Deliverable 2.4.12, Reflection workshops with senior staff and involved actors to discuss findings).

Een overzicht van de gehouden bijeenkomsten:

11 februari 2013	Bijeenkomst stakeholderanalyse
25 februari 2013	Bespreking stakeholderanalyse en -database in team omgevingsmanagement
april t/m juli 2013	Reflectie op strategisch communicatieplan
6 mei 2013	Vorbereidende bespreking strategische communicatie in team omgevingsmanagement
27 mei 2013	Vorbereidende bespreking strategische communicatie in team omgevingsmanagement
29 mei 2013	Bijeenkomst strategische communicatie
3 juni 2013	Nabespreking bijeenkomst strategische communicatie in programma-managersoverleg
10 juni 2013	Nabespreking en vervolgaacties in team omgevingsmanagement
aug t/m okt 2013	Mede-opstellen consultatieplan (inclusief bijeenkomsten op 24 september en 22 oktober 2013)

In de afgelopen maanden is de behoefte gegroeid om omgevingsmanagement strategisch en tactisch beter in te zetten in het programma Zuidwestelijke Delta. Het opzetten en beheren van een stakeholderdatabase is daarbij essentieel. Ook in een eerdere fase van het programma (medio 2010 – begin 2012) is het stakeholdermanagement met gebruik van een dergelijke database uitgevoerd. In deze notitie wordt kort teruggekeken naar de bestaande database en wordt een voorzet gedaan voor een nieuwe stakeholderdatabase en het gebruik hiervan.

## Lessen uit bestaande database voor nieuwe stakeholderdatabase

Uit het werken met de bestaande database is een aantal dingen gebleken.

### ***Gebruik stakeholderdatabase***

De kennis over actoren zit vooral bij mensen in het geheugen. Zolang deze mensen snel en makkelijk bereikbaar zijn, is er minder behoefte aan een digitale database. Dit was het geval met de bestaande database die tot begin 2012 in werking is geweest. Op dit moment is echter de kennis bij mensen minder snel en makkelijk bereikbaar, is de organisatie gegroeid en groeit het aantal betrokkenen bij omgevingsmanagement. Daarmee lijkt het opnieuw opbouwen van een stakeholderdatabase een nuttige stap.

Er is destijds bewust gekozen voor een database in plaats van een analyse. Op basis van deze database zijn regelmatig stakeholderanalyses gemaakt. Voordeel van deze keuze is dat de database dynamisch is, en desgewenst elk moment een analyse gemaakt kan worden.

De bestaande database was alleen gericht op het Deltaprogramma. Een database krijgt echter pas nut als het voor het hele programma dient. Een nieuwe database moet dan ook bijdragen aan alle opdrachten, en tegelijkertijd moet informatie per opdracht herleid kunnen worden.

## Informatie in de database

In de bestaande database is veel informatie verwerkt. Naast de bijbehorende technische complexiteit, zorgt de hoeveelheid informatie ervoor dat het bijhouden van de database relatief tijdrovend is. Het gaat dan met name over het (helaas noodzakelijk) handmatig bijwerken van het adressenbestand in de database. Daarnaast zorgt het opnemen van persoonlijke informatie ervoor, dat de gegevens maar heel beperkt verspreid mogen worden i.v.m. privacy. Het voorstel is daarom om de nieuwe database op het niveau van organisaties op te stellen, en geen persoonlijke gegevens meer bij te houden.

Daarnaast is in de bestaande database pas laat de informatie toegevoegd over opmerkingen die partijen hebben gemaakt bij formele bijeenkomsten. Dit bleek een nuttige toevoeging, die voortgezet zal worden.

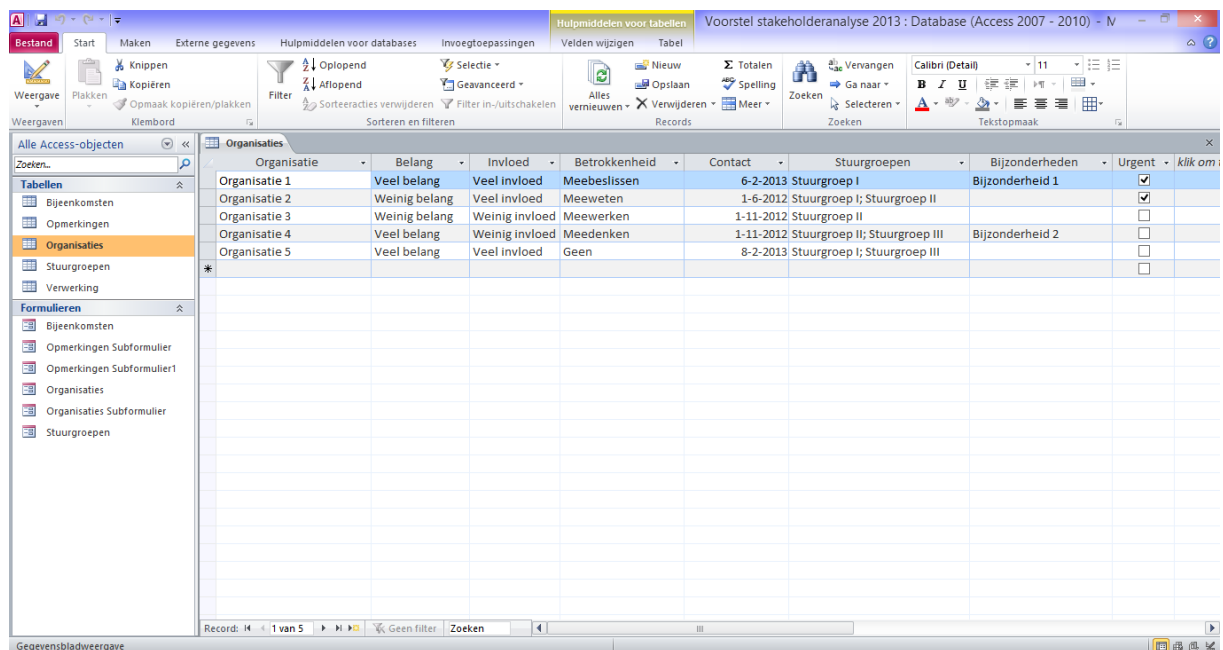
## Techniek achter de database

Er is maar één geschikt programma voor dergelijke (tekstuele) database, namelijk Microsoft Access. Bij Rijkswaterstaat is het niet standaard mogelijk om een access bestand te openen (op aanvraag kan deze software gebruikt worden). Wel is het mogelijk om de gegevens vanuit access te exporteren naar excel of word. Op die manier kunnen de gegevens toegankelijk worden gemaakt.

Daarnaast is het een relatief onbekend en complex programma. Om het werkzaam te houden, heeft het de voorkeur om één beheerder te hebben. Deze beheerder kan vervolgens regelmatig uitdraaien maken van de database en deze rondsturen.

## Opzet nieuwe stakeholderdatabase

De basis wordt gevormd door twee tabellen: tabel organisaties en tabel opmerkingen. Beide tabellen moeten actief bijgehouden worden. Deze tabellen geven een compleet overzicht en kunnen voor elke kolom gefilterd worden.



Organisatie	Belang	Invloed	Betrokkenheid	Contact	Stuurgroepen	Bijzonderheden	Urgent
Organisatie 1	Veel belang	Veel invloed	Meebeslissen	6-2-2013	Stuurgroep I	Bijzonderheid 1	<input checked="" type="checkbox"/>
Organisatie 2	Weinig belang	Veel invloed	Meeweten	1-6-2012	Stuurgroep I; Stuurgroep II		<input checked="" type="checkbox"/>
Organisatie 3	Weinig belang	Weinig invloed	Meewerken	1-11-2012	Stuurgroep II		<input type="checkbox"/>
Organisatie 4	Veel belang	Weinig invloed	Meedenken	1-11-2012	Stuurgroep II; Stuurgroep III	Bijzonderheid 2	<input type="checkbox"/>
Organisatie 5	Veel belang	Veel invloed	Geen	8-2-2013	Stuurgroep I; Stuurgroep III		<input type="checkbox"/>

Id	Opmerking	Gemaakt door	Bijeenkomst	RGV	dpZWD	GO	UP	Verwerking	Hoe verwerkt	Bijz
1	Opmerking 1	Organisatie 2	201XXXXX Bijeenkomst X	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ja, blijvend aandacht	Toelichting 1	Bijzond
2	Opmerking 2		201XXXXX Bijeenkomst XI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ja, positief	Toelichting 2	
3	Opmerking 3		201XXXXX Bijeenkomst XI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ja, negatief	Toelichting 3	
4	Opmerking 4	Organisatie 1	201XXXXX Bijeenkomst XII	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee	Toelichting 4	
5	Opmerking 5	Organisatie 1; Organisatie 4	201XXXXX Bijeenkomst XII	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nee, actie loopt	Toelichting 5	Bijzond

Daarnaast kan gebruik gemaakt worden van formulieren. Dit geeft specifieke informatie over een organisatie of bijeenkomst of Stuurgroep, etcetera. Deze formulieren zijn gebaseerd op de informatie in de tabellen. Dat betekent dat met het updaten van de tabellen, de formulieren automatisch geupdate zijn.

Organisaties

Organisatie:   Urgent

Belang:

Invoed:

Betrokkenheid:

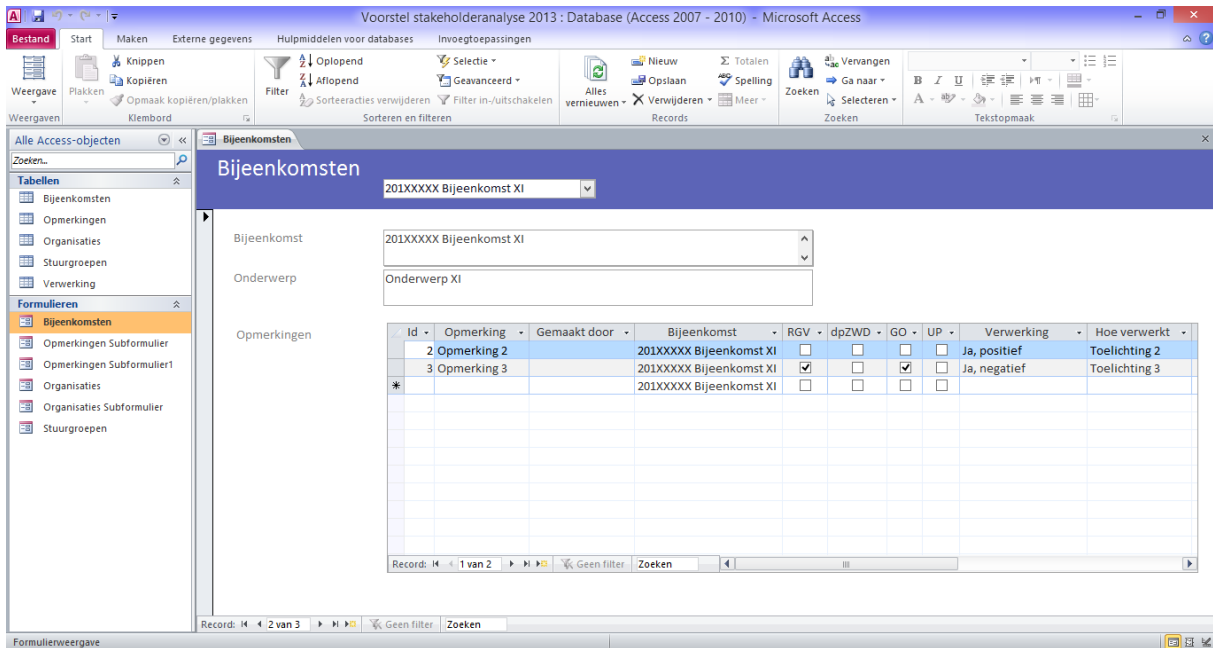
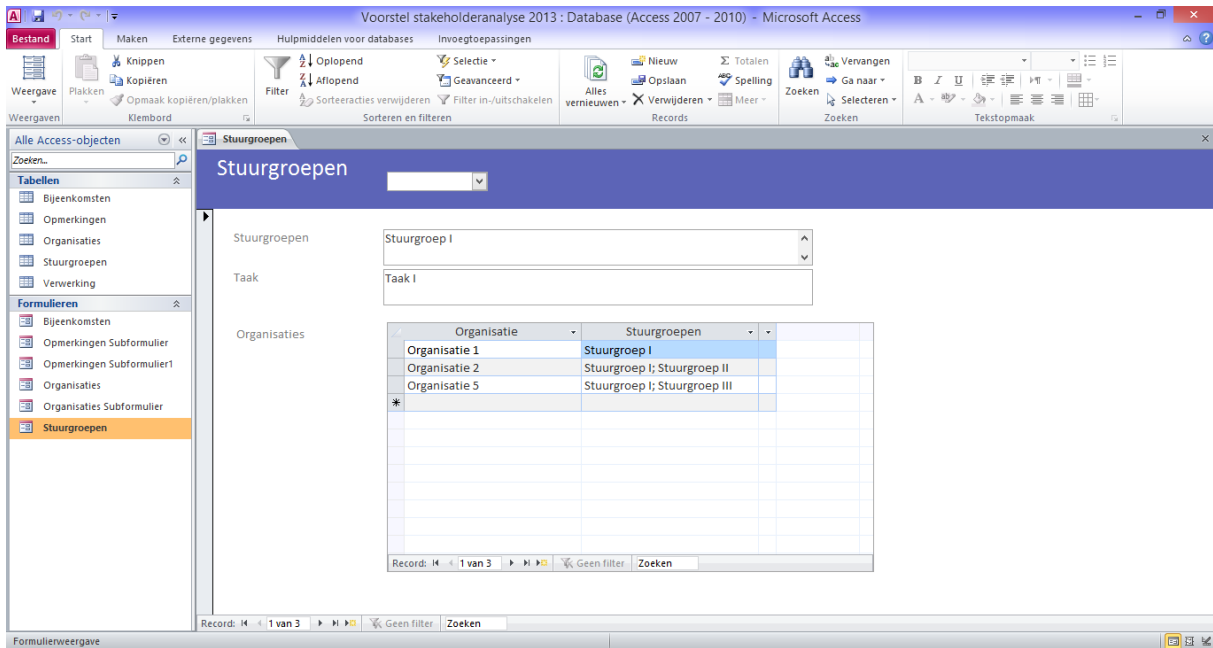
Contact:

Stuurgroepen:

Bijzonderheden:

Opmerkingen

Id	Opmerking	Gemaakt door	Bijeenkomst	RGV	dpZWD	GO	UP	Verwerking	Hoe ver
4	Opmerking 4	Organisatie 1	201XXXXX Bijeenkomst XII	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Nee	Toelicht
5	Opmerking 5	Organisatie 1; Organisatie 4	201XXXXX Bijeenkomst XII	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nee, actie loopt	Toelicht



## De uitvoering van stakeholdermanagement

Het beheer van de kennis over stakeholders vindt plaats in de stakeholderdatabase. Deze database bundelt de kennis van de betrokkenen en maakt deze kennis feitelijk, zodat het een bron van informatie wordt. Om tot een goede database te komen, moet deze worden gevuld. De regelmatige analyse van de data levert de benodigde informatie op voor het strategisch en tactisch omgevingsmanagement.

Om doeltreffend te zijn, hebben alle directieleden en betrokkenen bij het omgevingsmanagement een rol in de uitvoering van het stakeholdermanagement. Hieronder worden de diverse activiteiten benoemd.

### **Signaleren**

*Wat* Het voortdurend vullen met actuele informatie over stakeholders en informatie naar aanleiding van formele bestuurlijke bijeenkomsten

*Wanneer* Voortdurend

*Wie* Anton (verzamelen informatie), Harry/Hans/Pieter/Martie/Arie/Anton/en alle andere betrokkenen bij het programma leveren actief informatie aan

### **Beheer stakeholderdatabase**

*Wat* Technisch beheer en het up to date houden van de database

*Wanneer* Maandelijks

*Wie* Jitske en Anton

### **Stakeholderanalyses**

*Wat* Op basis van de stakeholderdatabase signaleren waar extra communicatie- en participatieactiviteiten vanuit het omgevingsmanagement nodig zijn

*Wanneer* Maandelijks (op basis van geupdate database)

*Wie* Omgevingsmanagementoverleg: Anton (voorzitter), Ann, Arie, Hans(?), Jitske

### **Ondersteuning en advisering directie**

*Wat* Advisering van de directie met betrekking tot omgevingsmanagement, door bespreking van uitdraai stakeholderdatabase, met aandachtspunten en/of voorgestelde acties

*Wanneer* Maandelijks

*Wie* Hans, voorbereid door Anton/Arie/Jitske/Ann

### **Dagelijkse ondersteuning van omgevingsmanagement**

*Wat* Concrete vragen rond omgevingsmanagement kunnen beantwoord worden vanuit de database (bijvoorbeeld: welke gemeenten zijn benaderd in de consultatie, wie zitten in het NPO, welke aandachtspunten zijn er in voorbereiding voor een bijeenkomst met de LTO afdelingen)

*Wanneer* Op aanvraag

*Wie* Anton, Ann (Jitske als back-up)

### **Ondersteunen werkproces (verslaglegging en documentatie)**

*Wat* Inzicht in de gemaakte opmerkingen en hiermee ondersteunen van het werkproces (bijvoorbeeld: welke opmerkingen zijn gemaakt inclusief verantwoording hoe het verwerkt is, inzicht in welke opmerkingen zijn gemaakt in een consultatieronde maar in het werkproces niet verwerkt zijn)

*Wanneer* Op aanvraag

*Wie* Anton (Jitske als back-up)