



> Leidraad onder de loep <

Totaalrapportage onderzoek Leidraad

In opdracht van RIONED

Ithaka Infovise Rapport™
> 28 november 02

> Inhoudsopgave <

Inleiding	
Conclusies	
Hst. 1	Schaduw doelgroepen
Hst. 2	Kerdoelgroep: adviesbureaus
Hst. 3	Kerdoelgroep: gemeenten
Hst. 4	Kwantitatief onderzoek Leidraad
Copyright	
Bijlagen	Bijlage 1 > technische verantwoording Bijlage 2 > checklists en vragenlijst Bijlage 3 > antwoorden op open vragen Bijlage 4 > tabellenboek

pictogrammen

-  Vast houden!
-  Minder gewenste situatie
-  Link of verwijzing
-  Letterlijke teksten
-  Een directe bedreiging

Onderzoek Leidraad

Op verzoek van de stichting RIONED heeft Ithaka Media Consult onderzoek gedaan naar Leidraad, de kernuitgave van RIONED. Daarnaast zijn ook aangrenzende onderwerpen onderzocht, zoals ontwikkelingen op het gebied van riolering, informatiegedrag en de gepercipieerde rol van RIONED. Leidraad stond echter centraal in het onderzoek.

Het onderzoek bestaat uit een aaneenschakeling van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoekscomponenten. Op pagina 4 is het onderzoeks-traject schematisch weergegeven. Het traject heeft gelopen van juli tot en met oktober 2002.

Bij de stichting RIONED fungeerden Rob Hermans en Ton Beenen als contactpersonen. Bij Ithaka Media Consult is het projectmanagement in handen geweest van Darina Huinck. Zij is daarbij ondersteund door Renske Teunen. De rapportage is geschreven door Renske Teunen en Darina Huinck.

Namens Ithaka Media Consult,



Rob Does
Algemeen directeur



Darina Huinck
Senior consultant

Infovisie Rapport

Ithaka rapporteert volgens de door haarzelf ontwikkelde **Infovisie** methode. Rapporteren volgens deze methodiek houdt in, dat de nadruk komt te liggen op het overbrengen van een duidelijke boodschap. Hierbij wordt sterk gebruik gemaakt van modellen, grafieken en andere grafische hulpmiddelen. Hierdoor ontstaan meer compacte rapporten. Het vluchtig doorlezen ervan doet dan ook geen recht aan de informatie-dichtheid. Nauwgezet lezen helpt mee aan een heldere boodschapoverdracht.

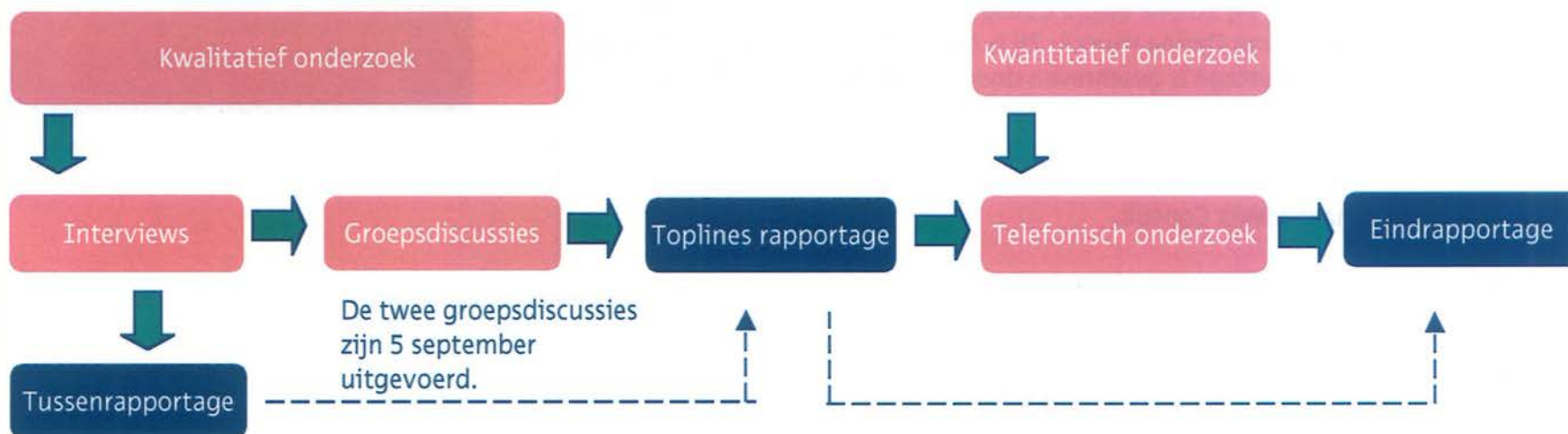
Onderzoekstraject

Het onderzoek voor RIONED bestond uit verschillende onderdelen, zowel kwalitatief als kwantitatief van aard.

Er zijn interviews uitgevoerd met een deel van de kerndoelgroep (adviseurs) en de schaduwdoelgroepen. Deze zijn aangevuld met enkele expert-interviews om de materie vanuit een andere perspectief te belichten (hoofdstuk 1 en 2).

Vervolgens is de kerngroep, bestaande uit rioleurs bij gemeenten, onderzocht door middel van een tweetal groepsdiscussies te Leiden (hoofdstuk 3).

Tenslotte zijn de resultaten uit het exploratieve kwalitatieve onderzoek getoetst op het gehele abonneebestand van Leidraad, door middel van een telefonische enquête (hoofdstuk 4).



1.

Leidraad neemt bij de kerngroep een belangrijke plaats in, het wordt zelfs als onmisbaar gezien. Het naslagwerk staat vaak binnen handbereik en wordt gemiddeld ongeveer eens per maand gebruikt. Inhoudelijk wordt het goed gewaardeerd. De Leidraad is compleet, relevant, betrouwbaar en vanuit de praktijk geschreven.

De grootste groep gebruikers bestaat uit gemeente medewerkers. Binnen deze groep kan onderscheid worden gemaakt tussen progressieve en conservatieve gebruikers. Dit onderscheid is belangrijk, omdat dit invloed heeft op de waardering en de mate van gebruik van Leidraad.

- > Progressieve gebruikers zijn kritischer ten opzichte van Leidraad, gebruiken het intensiever en zijn op een hoger, dieper niveau met riolering bezig. Zij zijn vaak werkzaam bij grotere gemeenten, waar minder uitbesteed wordt. Ze zijn vooral beleidsmatig bezig met riolering.
- > Conservatieve gebruikers zijn wat minder kritisch, hebben minder diepgaande kennis (nodig) en gebruiken de Leidraad minder frequent. Ze zijn relatief vaak werkzaam bij kleinere gemeenten en ze zijn niet happig op veranderingen. Ze zijn vooral technisch ingesteld.

2.

Ondanks de hoge waardering zijn er enkele verbeterpunten naar voren gekomen. Het belangrijkste kritiekpunt richt zich op de zoekstructuur van Leidraad. Vooral de onervaren gebruiker kan niet altijd vinden wat hij zoekt. Men mist goede indexen, trefwoorden en dergelijke. De zoek cd-rom zoals die nu bestaat, functioneert niet optimaal en levert daarom te weinig meerwaarde op.

Een goede oplossing voor dit probleem, is het aanbieden van een elektronische versie. Het zoeken kan sterk verbeterd worden met een goede zoekfunctie, waarbij bijvoorbeeld ook associatief gezocht kan worden. De meerderheid van de gebruikers van Leidraad, vooral de progressieve, is geïnteresseerd in Leidraad op Internet. Een derde ervaart het ontbreken ervan zelfs als een gemis.

De papieren versie zal voorlopig nog wel belangrijk blijven in het gebruik. Een extra map is wenselijk om de overzichtelijkheid en gebruiksvriendelijkheid te verbeteren, de huidige mappen puilen uit. Ook het gebruik van dikgedrukte woorden in de tekst, een verbeterde index en inhoudsopgave komen de zoekstructuur ten goede.

Een ander verbeterpunt is de actualiteit. Men onderkent echter dat Leidraad niet geschikt is voor veranderingsgevoelige informatie. Wel kan de RIONED Nieuwsbrief of een emaildienst hier een belangrijke rol spelen. De Nieuwsbrief heeft momenteel een hoog 'club'gehalte, maar de meerderheid van de ontvangers ziet de Nieuwsbrief liever in de vorm van een vakblad. Andere aandachtspunten voor Leidraad zijn de gebrekkige toepasbaarheid van kengetallen en de wisselende kwaliteit van modules. Sommigen zijn heel wollig geschreven, andere juist te summier.

3.

Voor de schaduwdoelgroepen (stedenbouwkundigen, landschapsarchitecten en gemeentefunctionarissen financiën, milieu en juridisch) lijkt er op dit moment geen rol weggelegd voor Leidraad. Het is te specialistisch, te omvangrijk en te technisch voor deze groepen.

Ondanks het draagvlak van riolering om riolering binnen een bredere context te brengen (watermanagement), is riolering tot nu toe een vakinhoudelijk geïsoleerd specialisme. Stedenbouwkundigen en gemeentefunctionarissen (milieu, financiën en juridisch) zien riolering en water als een gegeven, niet als iets waar zij meer van moeten weten of waar ze meer mee kunnen. Bij gemeenten heerst er daarnaast ook een *eilandjescultuur*, wat de integratie van vakgebieden belemmert. Toch is er wel behoefte aan meer kruisbestuiving en ontwikkelingen duiden op meer integratie tussen vakgebieden, zodat riolering niet op zichzelf staat, maar als onderdeel van de waterhuishouding wordt gezien.

Landschapsarchitecten hebben meer raakvlakken met riolering. Men heeft aangegeven interesse te hebben in het rioleringsaspect binnen hun 'eigen' perspectief. Dit betekent visueel gerichte en compacte informatie op maat, dus geen Leidraad, maar bijvoorbeeld 'Schoon uit het riool'.

4.

De waardering voor RIONED is hoog. RIONED wordt gezien als een betrouwbaar, toegankelijk en toonaangevend instituut.

Er is duidelijk ruimte voor RIONED om zich breed te profileren, buiten de traditionele grenzen van riolering (waterhuishouding). Het is echter ook belangrijk dat RIONED zich niet enkel positioneert als informatieverzamelpunt, maar zich ook opstelt als (pro)-actieve partner. Hier moet vooral gedacht worden aan het stimuleren van contact tussen de leden, maar ook het initiëren van onderzoeken en systeemevaluaties is belangrijk. Adviseurs kunnen bij dit laatste een belangrijke rol spelen. Tenslotte voelen riolering dat riolering een ondergewaardeerd vak is. RIONED zou wellicht meer aandacht kunnen besteden aan het verbeteren van het imago van het vakgebied.



> Hoofdstuk 1 <
Schaduw
doelgroepen

Inleiding

RIONED heeft vijf mogelijke doelgroepen voor Leidraad onderscheiden, de zogenaamde schaduwdoelgroepen. Er zijn interviews uitgevoerd met vertegenwoordigers hiervan.

Tijdens de werving is gebleken dat niet alle schaduwdoelgroepen mogelijkheden bieden voor de stichting RIONED. In de rapportage is dit verder uitgewerkt. Om toch duidelijk overzicht en inzicht te krijgen, hebben we daarnaast ook enkele expert-interviews uitgevoerd om de materie vanuit een andere perspectief te belichten. Experts in deze context zijn functionarissen die op een hoog beleidsmatig niveau met riolering te maken hebben en beschikken over een *helikopter view*.

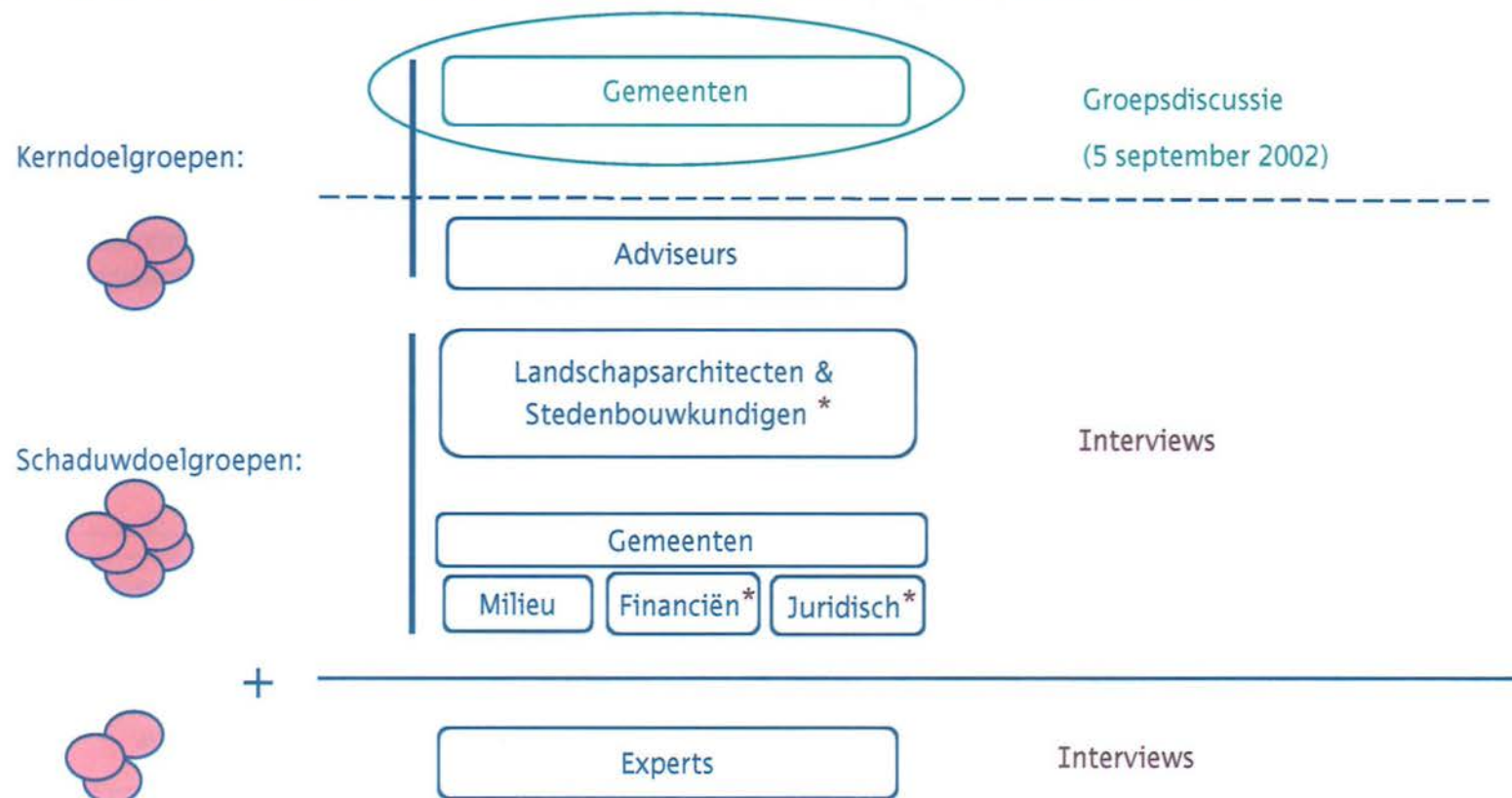
1. Stedenbouwkundigen
2. Landschapsarchitecten
3. Gemeente: financiën
4. Gemeente: milieu
5. Gemeente: juridisch

Conclusies schaduw doelgroepen

- Stedenbouwkundigen hebben op dit moment te weinig raakvlakken met riolering en hebben geen informatiebehoefte op dit gebied. Riolering wordt binnen dit vakgebied gezien als een gegeven, niet als onderdeel van het vakgebied. Op dit moment zijn stedenbouwkundigen geen schaduwdoelgroep, ontwikkelingen (de vervaging van grenzen tussen vakgebieden) geven aan dat deze groep in de toekomst wellicht wel schaduwdoelgroep kan worden. Het is nu echter nog te vroeg.
- De landschapsarchitecten daarentegen zijn wel schaduwdoelgroep. Ze staan open voor informatie maar stellen hier wel voorwaarden aan. Het mag niet te technisch zijn en dient geschreven te zijn vanuit hun perspectief. Hierbij moet gedacht worden aan een compacte visueel gerichte uitgave. De Leidraad kan hier in de huidige opzet geen leidende rol spelen.
- In het onderzoek is gekeken naar de potentie van de gemeentelijke afdelingen milieu, juridisch en financiën. Al uit de werving bleek dat de afdelingen weinig raakvlakken hebben met riolering. Binnen veel gemeenten is er sprake van een eilandjescultuur waardoor riolering een geïsoleerd vakgebied blijft. Op dit moment zijn de afdelingen milieu, financiën en juridisch geen schaduwdoelgroep. Een dergelijke situatie is niet gewenst. Eerst moeten bruggen worden gebouwd tussen de verschillende afdelingen, daarna kan er mogelijk een informatiebehoefte op gang komen.

Methode in kaart

In de maanden juli en augustus zijn 13 werkplekinterviews uitgevoerd onder de kerndoelgroep en schaduwdoelgroepen zoals RIONED deze gedefinieerd heeft. Er zijn 4 interviews uitgevoerd binnen de kerndoelgroep (namelijk met adviseurs) en 6 interviews met schaduwdoelgroepen en 3 met experts (zie schema).



NB: Er is niet gesproken met stedenbouwkundigen en gemeentefunctionarissen op de afdelingen Financiën en Juridisch. De informatie omtrent deze groepen is indirect verzameld.

Landschapsarchitecten zijn potentiële doelgroep, stedenbouwkundigen niet!

Landschapsarchitecten, wie zijn ze?

- > Landschapsarchitecten werken vaak in opdracht van gemeenten die zelf de uitvoerende kant op zich nemen.
- > Landschapsarchitecten zijn betrokken bij het complete traject, van ontwerp tot eindresultaat, waarbij de waterhuishouding een belangrijk onderdeel is. Het riool wordt gezien als onderdeel van de waterhuishouding.
- > **Water is onderdeel van het ontwerp**, wat betekent dat het gezien wordt als een **kans om er iets bijzonders** van te maken. Water moet optimaal benut worden.
- > Landschapsarchitecten denken bij water en riool in termen van **oplossingen** en **mogelijkheden**.

Stedenbouwkundigen, wie zijn ze?

- > Tijdens de werving hebben de benaderde stedenbouwkundigen aangegeven geen behoefte te hebben aan informatie omtrent riolering. Er zijn gewoon te weinig raakvlakken met hun vakgebied.
- > Het belangrijkste dilemma in het vinden van aansluiting op deze doelgroep, is de benadering van riolering en waterhuishouding. Stedenbouwkundigen gaan uit van het maakbare, de **waterhuishouding is een gegeven, geen deel van het onderwerp**.
- > Water is een vorm van ruimtebesteding voor stedenbouwkundigen.



Stedenbouwkundigen zijn op dit moment **geen schaduwdoelgroep**. Tijdens de werving heeft deze doelgroep aangegeven te weinig raakvlakken te hebben met riolering. Daarnaast is tijdens overige gesprekken (met andere schaduwdoelgroepen, adviseurs en experts) duidelijk geworden dat water en riool vaak slechts als ruimte-invulling gezien wordt. Er zijn wel signalen zichtbaar (ontwikkelingen als het maken van ruimte voor water, integratie van diverse vakgebieden), dat stedenbouwkundigen in de toekomst meer raakvlakken krijgen met riolering.

Landschapsarchitecten daarentegen hebben op dit moment **duidelijke raakvlakken** met riolering en staan open voor informatie. In de volgende sheet zal de informatiebehoefte van de landschapsarchitecten verder in kaart worden gebracht.

Informatiegebruik landschapsarchitecten

- > De meeste informatie wordt informeel verkregen, via projectteams. Netwerken is een belangrijke vorm van informatie verzamelen.
- > Ook *fabrikanten* geven veel informatie over nieuwe producten en systemen rond riolering
- > Elsevier waterkansenkaarten, H2O en nieuwsbrieven van adviesbureaus worden ook door deze groep gebruikt.
- > Veel van deze abonnementen worden opgezegd, omdat de informatie te weinig op maat geschreven is. De informatiebehoefte van landschapsarchitecten is divers. Water en riolering zijn slechts een klein onderdeel.
- > Er zijn tenslotte diverse *instanties* waar informatie verzameld wordt, zoals gemeenten en de stichting KLICK.

"Er is altijd wel een civiel techneut bij het team betrokken die over alle relevante informatie beschikt."

"Fabrikanten kunnen leuke dingen verzinnen, maar qua evaluatie wordt er weinig informatie gegeven. Op de lange termijn gaat er om of het werkt of niet."

Informatiebehoefte landschapsarchitecten

- > Er is geen behoefte aan diepgaande technische informatie.

"Leidraad ziet er saai uit, het is echt een technisch handboek."

- > Het is voor landschapsarchitecten steeds belangrijker geworden om meer informatie te hebben omtrent de context, de consequenties van bepaalde systemen, maar ook concreet waar rioleringsbuizen liggen om rekening mee te houden in het ontwerp.
- > In de toekomst zal water als ontwerpopgave steeds belangrijker worden. Stedenbouwkunde en landschapsarchitectuur gaan qua vak steeds meer door elkaar lopen. Ook Ruimtelijke Ordening is niet meer helder af te bakenen.
- > Juist omdat steeds meer mensen betrokken zijn bij water en dus ook bij het riool, is het belangrijk om elkaars standpunten beter te begrijpen en om iedereen op één lijn te krijgen. Voor RIONED ligt hier een taak.
- > Het is belangrijk dat de informatie voor en door ontwerpers is geschreven, vanuit het perspectief van hun vakgebied.

Concrete mogelijkheden voor landschapsarchitecten

Concrete mogelijkheden richten zich op een drietal onderwerpen:

Praktische trucs en tips

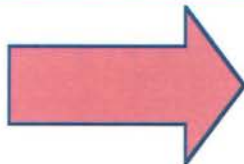
- > De consequenties van verschillende systemen, o.a. berging
- > Rioolsystemen en technische trucs om de randvoorwaarden mogelijk te maken
- > Faal- en succesfactoren
- > Verwijzingen naar andere instanties, cases en contactgegevens

Relevante ontwikkelingen

- > Evaluatie van systemen, evaluaties in de tijd
- > Duurzaam bouwen
- > Nieuwe systemen, technieken, materialen

Het verbreden van de context

- > Projecten koppelen, communicatie verbreden, draagvlak creëren
- > Informatie over procesvorming op structuur- en beleidsniveau

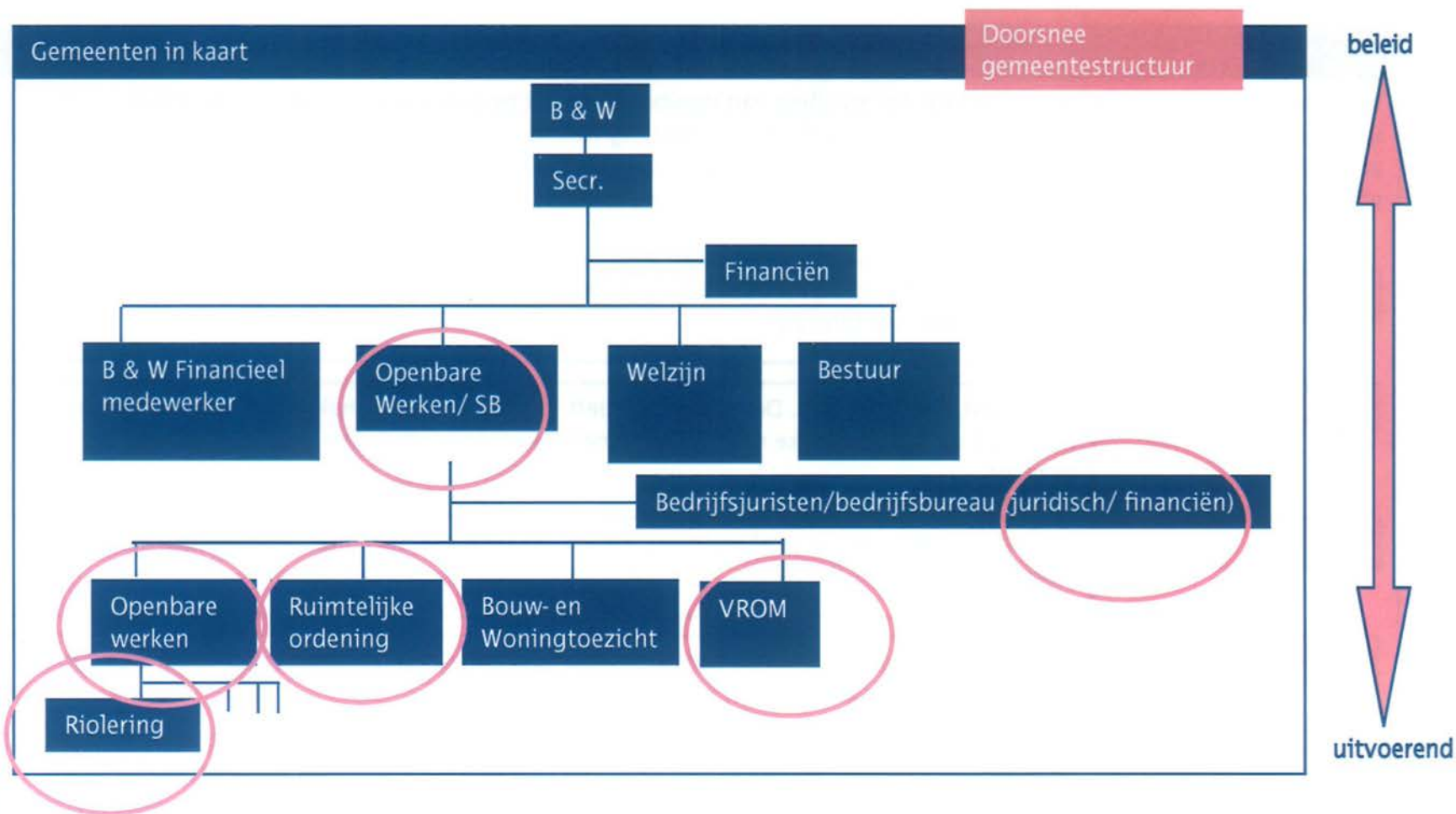


Landschapsarchitecten kunnen niet bereikt worden met Leidraad. Er zijn echter wel positieve reacties gekomen op het boekje "Schoon uit het riool" van de stichting RIONED. Vooral ontwerpfilosofieën en visuele vormgeving spreekt deze doelgroep aan. Het gaat dan om compacte op maat-gemaakte informatie vanuit het perspectief van de landschapsarchitect.

"Het is belangrijk om achter elkaars belangen te komen."



"Techniek is het minst interessant, informatie moet visueel gericht zijn."



NB: De roze cirkels geven aan welke afdelingen binnen gemeenten raakvlakken kunnen hebben met riolering.

Gemeenten in kaart

Riolering speelt bij elke gemeente een rol. De invulling van rioolbeleid en het onderbrengen van dergelijke taken wordt in elke gemeente autonoom gedaan. Vaak hebben gemeenten onderling weinig contact met elkaar, de waterschappen zijn het aanknopingspunt voor individuele gemeenten. Om te onderzoeken of RIONED ook wat kan betekenen zijn er enkele afdelingen op een rij gezet die mogelijk raakvlakken hebben met riolering.

Openbare Werken

Riolering wordt vaak bij openbare werken ondergebracht. Op termijn zal stedelijke inrichting een meer passende term zijn.

Financiën

Rioolrecht, baatbelasting. Deze afdeling heeft in principe wel te maken met het riool, maar zal dat nooit op een dergelijke manier benoemen. Eventuele informatie wordt bij collega's gezocht.

Juridische zaken

Eigendomsverhoudingen van riolering. Riolering wordt hier niet snel op dergelijke manier benoemd.

Wegbeheer

Het vervangen van riolering en het vervangen van het wegdek gaat in theorie vaak parallel. In de praktijk ligt hier nog wel een informatielacune.

Milieu

Deze afdeling heeft zijdelings raakvlakken met riolering (bijv. wanneer bodemzuren de riolering aantasten, bij waterverontreiniging en bedrijfsvergunningen voor kleine bedrijven).

Ruimtelijke ordening

Een belangrijk thema bij gemeenten is het scheiden van waterstromen (afkoppelen).

Deze twee afdelingen zijn meer inhoudelijk bezig met riolering

Informatievoorziening gemeenten

- > Binnen gemeenten maakt men weinig gebruik van elkaars kennis. Dit komt voort uit een gebrek aan communicatie. Daarnaast beschermen mensen ook hun eigen territorium.
- > Voor informatie kan de gemeente onder andere terecht bij Infomil en VNG. Infomil is voor gemeente op gebied van milieuvraagstukken een informatiebron. VNG is de spreekbuis van gemeente naar het rijk.
- > Er is veel informatie beschikbaar, de vraag is of het daadwerkelijk terecht komt bij de juiste gemeentefunctionarissen.
- > Er wordt ook weinig naar informatie gezocht/gevraagd, het is vaak gemakkelijker om een collega uit de kerndoelgroep of een adviseur te vragen

Informatiebehoefte gemeenten

- > De grootste informatiebehoefte komt voort uit door het gebrek aan overzicht. Binnen veel gemeenten is men te weinig op de hoogte van andere aangrenzende werkterreinen. Het contact is ad hoc en een structurele verbetering van communicatie is wenselijk.
- > Binnen gemeenten, en op gebied van riolering is het ook moeilijk om bestaande structuren te doorbreken, wat de vrijheid van handelen beperkt.
- > Het is belangrijk meer aansluiting te vinden bij andere afdelingen. Dit richt zich op enkele praktische punten zoals verwijzingen, maar ook op ontwikkelingen op bestuursniveau, benchmarks met andere gemeenten en dergelijke.

Er zijn vooral kansen op het gebied van vormgeving en aansluiting van vakgebieden.

"Het is jammer dat als er riolering wordt aangelegd, het niet altijd wordt doorgegeven aan milieu."

"Je hebt geen vrijheidsgraad in de zin van, we gaan het deze keer eens heel anders aanpakken."



Geen concrete kansen bij gemeenten

De gemeentelijke afdelingen Milieu, Financiën en Juridisch zijn geen echte doelgroep voor Leidraad en/of RIONED.

De informatievoorziening is groot, echter de interesse is slechts minimaal. Daarnaast wordt riolering nauw gezien, zodat het niet vaak geplaatst kan worden in het bredere kader milieu, financiën en juridische zaken. Op dit moment veroorzaakt de 'eilandjesstructuur' binnen gemeente te veel barrières voor RIONED om deze groepen als schaduwdoelgroep te beschouwen.

Qua informatielacunes zijn er zeker kansen te onderscheiden, echter de behoefte van de gemeentefunctionarissen om meer informatie te vergaren ontbreekt op dit moment.

Het is eerst van belang dat de communicatie tussen de verschillende afdelingen op gang komt. Dit is naar het gevoel van Ithaka geen taak voor RIONED, maar een interne zaak van gemeenten. Wel zijn er signalen opgevangen dat er intern steeds meer behoefte is aan aansluiting tussen afdelingen. Tenslotte zal het thema 'integrale waterhuishouding' een stimulans zijn om de eilandjescultuur te doorbreken.


"Als RIONED de belangen behartigt op het gebied van riolering, dan is het verbeteren van de communicatie tussen bijvoorbeeld milieu en Financiën een taak voor RIONED."

"Er liggen al zoveel van die foldertjes en losse boekjes, daar kijkt niemand in."



> Hoofdstuk 2 <
Kerndoeelgroep:
adviseurs

Conclusies kerndoelgroep

- > Adviseurs hebben een bijzondere relatie met zowel Leidraad als gemeenten. Vanuit de expertise heeft men invloed op de inhoud van Leidraad. Klanten van de adviseurs (vaak gemeenten) gebruiken Leidraad om projectnormen te bepalen. Adviseurs zijn uiteindelijk ook directe gebruikers van de Leidraad. Het lijkt hier dan ook dat de adviseurs een belangrijke rol spelen voor RIONED en Leidraad.
- > Binnen de kerndoelgroep (adviseurs) wordt Leidraad goed gewaardeerd. Het wordt gebruikt als een naslagwerk en dat heeft ook consequenties voor de wensen en eisen van deze doelgroep t.a.v. Leidraad. Enkele kritiekpunten die door adviseurs zijn genoemd, zijn het gebrek aan uniformiteit, duidelijke naslagindeling, stijl en objectiviteit. Tenslotte is het belangrijk dat RIONED niet enkel informatie verzamelt en doorgeeft, maar ook dat het iets 'terug geeft' aan de lezer. Hier kan gedacht worden aan het initiëren van onderzoeken en systeem evaluaties.

Adviseurs: Wie zijn het? Wat doen ze?

- > Adviseurs leveren een grote bijdrage aan de inhoud van Leidraad. Ze verzorgen veel modules en zijn lid van comités.
- > Adviseurs hebben een hoog abstractieniveau en een gedetailleerd inzicht in het vakgebied riolering.

"Veel gemeenten hebben geen echte riolers die capabel zijn en vertrouwen dus sterk op externe adviseurs"

"Soms houden gemeentefunctionarissen wel erg rigide vast aan de Leidraad. Als deskundige (adviseur), zie je dat het niet altijd correct is wat in Leidraad staat."

Gemeenten besteden veel uit aan adviseurs



Adviseurs bepalen met hun expertise de normen voor gemeenten

Gemeenten

De relatie tussen gemeenten en adviseurs kan beschreven worden als spiraalvorming. Ze houden elkaar, en onderlinge verhoudingen, in stand.

Informatievoorziening Adviseurs

- > Adviseurs beschikken over een groot informatienetwerk. Daarnaast creëren adviseurs veel informatie door het doen van onderzoeken en het aanleveren van publicaties.
- > Onderzoeksresultaten worden gelezen in vakbladen als Riolering en H20. Vakbladen worden aandachtiger gelezen dan een naslagwerk als Leidraad.
- > Men houdt zich bezig met riolering vanuit zowel een theoretisch als praktisch perspectief.
- > Belangrijke instanties zijn bijvoorbeeld NVW (Nederlandse vereniging van waterbeheer).

Informatiebehoefte- Adviseurs

- > Behoeft aan theoretische vernieuwingen doormiddel van onderzoek.
- > Informatie dient kernachtig te zijn, overbodige uitleg moet worden vermeden.
- > Discussieplatforms waarin kennis actief samenkomt.

"Ik lees graag het blad Riolerings Het heeft een meer theoretisch perspectief."



Ithaka
[MEDIA CONSULT]

Ontwikkelingen in RIOLERING

De status van riolering verschuift nog steeds.

Jaren '70

In de jaren '70 was het vooral van belang een goed rioolstelsel te creëren. Vanuit een praktische insteek is het hierbij noodzakelijk bepaalde standaarden te ontwikkelen.

Jaren '80 en '90

In de jaren '80 en '90 was het voornamelijk van belang de rioolsystemen goed te beheren. Belangrijke thema's richtten zich op milieucomponenten zoals overstortingen en vergunningen.

Heden-toekomst

Op dit moment staat riolering niet meer op zichzelf, het wordt onderdeel van een steeds groter geheel, de waterhuishouding. Riolering komt steeds meer boven de grond.

Belangrijke thema's op dit moment zijn o.a.:

- > Afkoppelingsystemen
- > Beheersing van water, overstortwater
- > Omgaan met / inzamelen regenwater
- > Vervuilingen
- > Metingen in riolering
- > In 2005 moeten al het huishoudelijke afvalwater gezuiverd worden

De Leidraad moet mee groeien met deze ontwikkelingen en deze ontwikkelingen sturen, maar tot op welke hoogte?

Steeds meer mensen houden zich bezig met riolering als beleidsterrein, maar wel vanuit eigen perspectief waarbij soms slechts kleine raakvlakken aanwezig zijn!

Hoe ziet men op dit moment de Leidraad?

Leidraad is een groot verzamelwerk van informatie en wordt goed gewaardeerd door de doelgroep. Daarnaast is de penetratiegraad van de uitgave hoog.

Het wordt voornamelijk gezien als naslagwerk wat consequenties heeft voor het gebruik en de wensen qua invulling. Het wordt niet gezien als voorloper of initiator van ontwikkelingen, maar wel een middel om uniformiteit te krijgen. Leidraad adviseert haar kerndoelgroepen en onderbouwt met feitelijke informatie.

Positieve punten Leidraad

- > Toegankelijk
- > Goed formaat
- > Goed ingeburgerd
- > Helpt bij het uniform maken van regels en normen
- > Eenduidigheid
- > Groot draagvlak vanwege multiple participatie
- > Professioneel
- > Autoriteit
- > Alles op gebied van riolering bij elkaar
- > Vraagbaak

Negatieve punten Leidraad

- > Te weinig balans tussen verschillende delen
- > De schrijfstijl is wisselend, soms te wollig
- > De kostenstructuren zijn niet altijd actueel
- > Onduidelijke inhoudsopgave
- > Moeilijke zoekstructuur
- > Leidraad wordt beïnvloed door adviseurs en is niet altijd consequent en objectief
- > Tijdsgevoelige onderwerpen worden te weinig geactualiseerd
- > Te abstract voor sommige gebruikers zoals rioleers bij gemeenten

Dit is een verzameling van alle genoemde positieve en negatieve punten. Deze kritiekpunten zijn niet gekwantificeerd of in volgorde van belang.

In deze fase is inhoudelijk enkel met adviseurs en experts gesproken over de Leidraad en RIONED

"De Leidraad is uniek in zijn soort"

"Op een hoofdstuk van 20 pagina's is er een inleiding van 5 pagina's."

"Het moet makkelijker zijn om informatie te filteren."

"A1050 is bijvoorbeeld een goede module qua stijl, C2400 is te omslachtig geschreven."

"In sommige gevallen wil je wat flexibeler met de Leidraad omgaan."

"Slechts een klein aantal adviesbureaus schrijven een groot deel van de modules, je kunt je voorstellen dat dit gevolgen heeft voor de inhoud van deze modules en de objectiviteit."

Verbeterpunten Leidraad

Zoekstructuur verbeteren

- > Verschillen tussen mappen op de buitenkant duidelijk maken
- > Stijl van schrijven uniform maken
- > Woordindex achter elke module
- > Inhoudsopgave duidelijker
- > Inleiding inkorten en eruit daar waar mogelijk
- > Dikgedrukte woorden, kernwoorden in alinea.

Context duidelijk maken

- > Dwarsverbanden duidelijk maken in boekjes zoals 'de Vraagbaak'
- > Thema gericht werken

Correctheid nastreven

- > Kennis losmaken van belangenbureaus: De modules dienen onafhankelijk te worden beoordeeld door wisselende *steering* comités.
- > Jaarlijkse e- mail met actualisatie modules om de laatste veranderingen op een rij te hebben.
- > Onderzoeken, vernieuwingen stimuleren

Hoe zien adviseurs RIONED?

RIONED en de Leidraad worden veelal als synoniem gezien. In het algemeen wordt RIONED gezien als professioneel, noodzakelijk instituut.

Toch zijn er ook wel wat kritiekpunten. Door sommigen wordt de neutraliteit van RIONED in twijfel getrokken. Adviseurs zijn slechts een kleine groep binnen de totale gebruikersgroep. Zij hebben echter wel een heel speciale rol binnen de Leidraad. Een (klein) aantal bureaus heeft een grote invloed op de inhoud van de Leidraad. Daarnaast gebruiken gemeenten de Leidraad om adviesbureaus aan te sturen. Dit levert een spanningsveld op die zich uit in kritiek op de neutraliteit.

Anderen vinden dat RIONED zich meer kan profileren als autoriteit. Dat betekent standpunten innemen, visie tonen en de leiding durven te nemen.

Daarnaast ligt er voor RIONED een uitdaging om het werkkterrein 'riolering' te definiëren en af te bakenen. Tot hoe ver gaat de verantwoordelijkheid van RIONED?

De huidige doelstellingen dienen duidelijk gecommuniceerd te worden.

"Stichting Stowa zou een voorbeeld voor RIONED moeten zijn, zij hebben en groot budget vrij voor onderzoek"

"Je kunt RIONED beïnvloeden."

"RIONED is een noodzakelijk instituut."

"RIONED is een aanspreekpunt voor specifieke problemen als een gemeente je niet verder kan helpen."

RIONED is ambitieus, maar heeft beperkte mogelijkheden."

In de kwantitatieve fase zal getoetst worden of dit ook bij de gemeentefunctionarissen leeft.

Ontwikkeling Leidraad en RIONED

Uit de vorige twee hoofdstukken kan opgemaakt worden dat de verschillende doelgroepen verschillende wensen hebben ten aanzien van RIONED en de Leidraad.

Wat verwacht men van RIONED?

Gemeenten	→	Praktische informatie
Adviseurs	→	Theoretische vernieuwingen
Landschapsarchitecten	→	Visuele evaluaties van systemen
Instanties zoals VNG, VROM en Infomil	→	Beleidsmatige informatie

Hoe moet Leidraad en RIONED zich ontwikkelen

Leidraad	→	Blijven richten op de kerndoelgroepen als adviseurs en rieleurs. De zakelijke, informatieve functie waarbij de naslagfunctie wordt gehandhaafd.
RIONED	→	Verbeteren van communicatie tussen schaduwdoelgroepen en kerndoelgroepen en het informeren op een meer gerichte manier (maatwerk).



> Hoofdstuk 3 <
Kerndoelgroep,
gemeenten

Korte inleiding

Methode

Er zijn 5 september 2002 twee groepsgesprekken uitgevoerd te Leiden met de kernleden van RIONED (gemeentefunctionarissen op het gebied van riolering). Er zijn in totaal 14 mensen uitgenodigd, helaas hebben een aantal mensen op het laatste moment afgezegd. Uiteindelijk hebben er twee groepen van drie cq. vier mensen plaatsgevonden.

Gemeentefunctionarissen, wie zijn ze

We hebben gesproken met vakspecialisten. Mensen die zich voornamelijk bezig houden met riolering. Binnen de gemeente zijn zij vaak op zichzelf aangewezen. Ondanks dat riolering raakvlakken heeft met andere afdelingen zoals financiën, milieu en juridische zaken, hebben slechts weinig mensen affiniteit met het vak. Alle kennis blijft hierdoor geconcentreerd. Dit sluit ook aan bij de bevindingen in hoofdstuk 1 (schaduwdoelgroep).

Rioleurs zijn in te delen in twee groepen; de conservatieve en de progressieve (vooruitstrevende) rioleurs. Beide groepen zijn vertegenwoordigd als leden van RIONED.

Progressief (vooruitstrevend)

- > Progressieve rioleurs hebben een integraal beeld van riolering.
- > Zij zijn doorgaans wat breder geïnteresseerd en denken vanuit mogelijkheden in plaats van beperkingen.
- > Ze zijn wat minder technisch ingesteld en meer beleidsmatig.

Conservatief

- > Conservatieve rioleurs hebben een meer afgebakend beeld van riolering.
- > Zij denken voornamelijk in termen van bestaande kaders, ervaring en bewezen oplossingen.
- > Ze zijn voornamelijk technisch ingesteld.

Riolering, wat betekent het voor gemeentefunctionarissen

Riolering wordt gezien als een belangrijk vakgebied. Het wordt vooral getypeerd als een technisch vakgebied. De kennis binnen gemeenten is vaak bij de rioleurs (specialisten) geïsoleerd. Het vakgebied krijgt maatschappelijk en politiek weinig aandacht. Dit geeft de rioleur al snel het gevoel onbegrepen en ondergewaardeerd te worden.

Belangrijk



"Riolering is erg belangrijk, maar het is soms een wat ondergewaardeerd vakgebied."



"Het gaat om de volksgezondheid."

"Riolering is onvoorspelbaar en dat maakt het werk spannend."

Ondergewaardeerd



"Riolering bevindt zich vaak onder het maaiveld, het krijgt te weinig aandacht."

"Je hoort pas wat als er kritiek is of een calamiteit."

Geïsoleerd



"Financiële mensen weten niks van riolen, ze beheren wel de rioolbudgetten."

"95% wordt door technische mensen gedaan. Anderen weten weinig tot niets van riolen. Daarom werken financiën, juristen en rioleurs vrijwel langs elkaar heen."

De Leidraad is de bijbel van de rioleur.

Het beeld van Leidraad is opvallend positief. Al met al wordt een abonnement op de Leidraad gezien als een absolute must voor de rioleur. De kritiek die wordt gegeven richt zich voornamelijk op de kansen die de Leidraad op dit moment laat liggen.

Positieve punten

- > **Informatief karakter:** De informatie is compleet, to-the-point, duidelijk en deskundig beschreven. De Leidraad wordt gezien als hét naslagwerk binnen de riolering. Het dient letterlijk als leidraad voor het opstellen van plannen, projecten en opdrachten.
- > **Breed aanbod van onderwerpen:** Vakinhoudelijk heeft men het idee dat alle onderwerpen wel worden behandeld. Vooral de beleidsmatige modules zijn goed.
- > **Aanvullende uitgaven:** De initiatieven 'De vraagbaak' en de zoek-cd worden hoog gewaardeerd.

Kritiekpunten

- > De informatie in Leidraad is soms wat summier. De stukken leveren soms aanvullende vragen op die niet in de Leidraad worden beantwoord. Men verwacht niet dat alles in de Leidraad staat, maar men verwacht wel verwijzingen.
- > Het losbladige systeem werkt in principe goed, maar inmiddels zijn de oude mappen wel erg gevuld en soms ook toe aan vervanging. Het is tevens een goed idee om de vier delen ook in vier (in plaats van drie) mappen onder te brengen.
- > De kengetallen leveren problemen op bij de interpretatie en de toepasbaarheid. De situatie in Nederland verschilt enorm van gemeente tot gemeente, er is moeilijk één standaard voor te schrijven.
- > Tenslotte is er een grote behoefte aan een elektronische Leidraad kenbaar gemaakt. Hoewel er al een zoek-cd bestaat, maakt men hier nog weinig gebruik van. Een aantal rioleurs is zich niet bewust van de zoek-cd, anderen hebben het wel geprobeerd te gebruiken maar kunnen er moeilijk mee uit de voeten (snappen niet hoe het werkt). Gewenste voordelen van een elektronische Leidraad zijn: een snelle zoekfunctie, het gemakkelijk mee kunnen nemen voor thuiswerk en het toegankelijk maken van de informatie voor 'buitenstaanders'.



"Als je als gemeente op dat (Leidraad) abonnement bezuinigt, ben je niet goed bij je hoofd."

"Leidraad is mijn eerste-lijn helpdesk."

"Het staat er allemaal in, alleen kun je het niet altijd vinden."

"Als je 'm eenmaal kent, gebruik je 'm altijd."

"Als naslagwerk is de Leidraad goed. Maar voor ontwikkelingen zijn we aangewezen op vakbladen."

"Technieken worden inderdaad summier besproken, maar ik ben een technicus dus heb daar geen problemen mee."

"Het enige naslagwerk, naast je eigen beleidsplannen."

"Het boek is zeer goed en vanuit de praktijk geschreven."

"Het volume van het boek maakt het super compleet, maar ook moeilijk zoeken."

Waardering Leidraad (CRA)

Positief

- > Informatief
- > Modelfunctie
- > Leidraadfunctie
- > Overzichtelijk
- > Up-to-date
- > To-the-point
- > (Bestaande) informatie (2x)
- > Compleet overzicht/naslag werk (2x)

Informatie

- > Te volgen procedures
- > Deskundige uitleg
- > Handleiding BRP/GRP/ plan buitengebied (2x)

Handleiding

- > Juridische en financiële informatie
- > Vakverdeling
- > Beleid, technische gedeelte

Vakinhoud

- > Zoek cd-rom (2x)
- > De Vraagbaak

Overig

Negatief

- > Informatie voorziening
- > Loopt achter bij ontwikkelingen
- > Geen links naar gedetailleerde informatie

Informatie

- > Omvang boeken
- > Mappen zijn te vol (2x)

Mappen

- > Bruikbaarheid/toepasbaarheid financiële kengetallen (2x)

Kengetallen

- > Niet digitaal
- > (Zoekfunctie) CD-rom (3x)
- > Niet op internet (2x)

Elektronisch

- > Informatiebulletin
- > Juridische bevoegdheden van hoogheemraadschap zijn onderbelicht (WvO)
- > Het gebruik van afkortingen

Overig

Informatiegebruik kerndoelgroep gemeentefunctionarissen

- > Leidraad en het blad Riolering zijn de belangrijkste uitgaven die worden gelezen. Ook binnen opleidingen wordt gebruik gemaakt van Leidraad.
- > Daarnaast beschikt men over informatienetwerken. Waterschappen spelen een belangrijke rol bij het verzamelen van informatie, maar ook als partner in het vak. Het samenwerken met deze organisatie is dan ook een must.
- > Ook leveranciers geven veel informatie over producten en systemen, hierbij is men wel bewust dat dit 'gekleurde' informatie is.
- > Verder bezoekt men seminars en beurzen (bijv. RIONED dag, Beurs Riolering)

Informatiebehoefte

- > Leidraad voorziet in grote mate in de informatiebehoefte van rioleurs.
- > Rioleurs zijn qua informatiebehoefte in twee groepen te onderscheiden; conservatieven en progressieven.

1. Conservatief

- > Techniek (als het zich heeft bewezen, beschrijvend)
- > Interesse gebieden: techniek, overstortingen e.d.

2. Vooruitstrevend/ progressief

- > Visie en ontwikkelingen naast een beschrijving.
- > Interessegebieden: raakvlakken tussen politiek en techniek.

De RIONED Nieuwsbrief kan gebruikt worden om ontwikkelingen in kaart te brengen en visie te geven op de situatie. Het kan qua inhoud wat meer verschuiven van clubblad naar vakblad.

Zoals al eerder genoemd is de het vakgebied vrij geïsoleerd. Andere gemeentefunctionarissen leveren nauwelijks een bijdrage aan de informatievoorziening. Het is opvallend dat ook tussen de vakspecialisten van verschillende gemeenten slechts weinig onderlinge contacten onderhouden. Als er toevallig wel contact is ontstaan tussen verschillende gemeenten, dan wordt dat ook vaak als zeer positief ervaren.

"Het waterschap maakt zichzelf belangrijk. Het staat verder van de bevolking en heft hoge belastingen, waardoor het professioneel ingesteld kan worden."

"Civiele techniek is een vrij conservatieve hoek, die je niet zo gemakkelijk overtuigt van de noodzaak van vernieuwingen."

RIONED is een belangrijke stichting!

- > RIONED wordt gezien als een nuttige, brede en professionele instantie. De stichting is normstellend en straalt autoriteit uit.
- > Als overkoepelende organisatie brengt het alle kennis omtrent riolering bijeen en creëert het standaarden voor Nederland. Het is uniek in zijn soort.
- > De Leidraad en RIONED worden ook wel als synoniem aan elkaar gezien.

Kritiekpunten op RIONED

- > RIONED profileert zich te weinig als organisatie. Dat uit zich in twee kritiekpunten:
 1. Er is te weinig actieve kennis in de organisatie zelf. Op dit moment wordt RIONED gezien als verzamelpunt van informatie. De informatie is verspreid in het netwerk (adviseurs en experts) en niet geconcentreerd bij de medewerkers van RIONED (dit is deels perceptie, deels ervaring). De organisatiestructuur van RIONED lijkt zich op dit moment weinig te lenen voor het beantwoorden van vragen of het doorverwijzen naar personen.
 2. RIONED laat kansen liggen op het gebied van onderlinge structuren. RIONED kan interactie tussen verschillende leden stimuleren door middel van het actief samenbrengen van leden. Het is de taak van RIONED om het communicatienetwerk te stimuleren!
- > De progressievere rioleers vinden tenslotte dat RIONED een te passieve houding ten opzichte van ontwikkelingen heeft. Het voortouw nemen, het uiten van visie en het innemen van standpunten lijkt te veel uit te blijven.

"RIONED is heel belangrijk, alles komt daar bij elkaar."



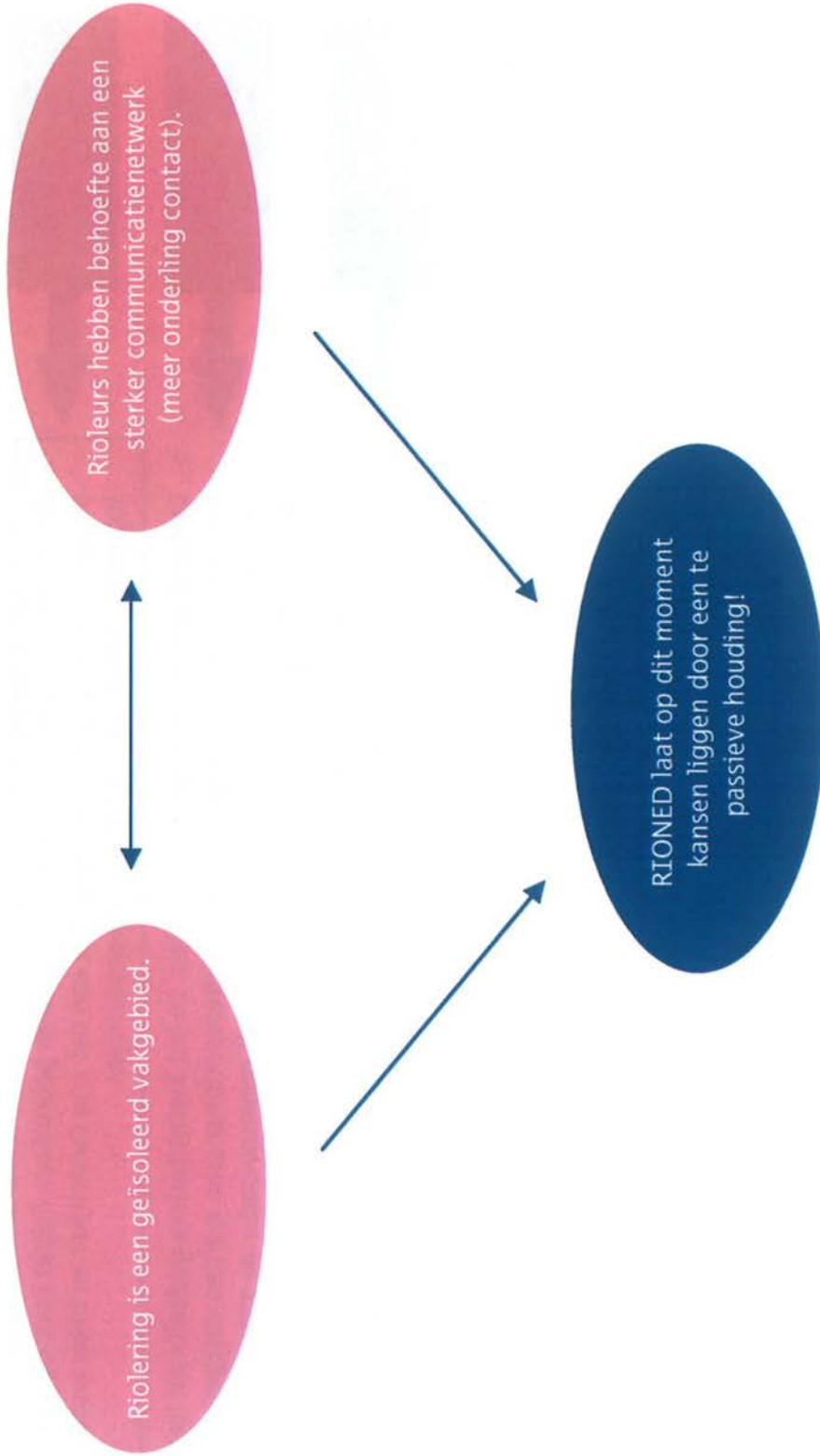
"Soms heb je het idee dat je allemaal het wiel aan het uitvinden bent, misschien kunnen ze wat dat betreft een overkoepelende rol spelen."

"RIONED heeft nu een beschrijvende rol, misschien kunnen ze wat meer een kenniscentrum worden voor specifieke problemen."

"De Leidraad staat vol informatie, maar de medewerkers van RIONED weten naar mijn mening te weinig."

"RIONED is erg belangrijk, het brengt structuren in de rioleringswereld."

De hoofdlijnen



Aanbevelingen

Verbeteren zoekfunctie

- > De Leidraad is overzichtelijk voor de ervaren gebruikers. Echter voor degenen die minder bekend zijn met het boekwerk kan het nog duidelijker en beter worden ingericht. Belangrijk hierbij zijn de verwijzingen.

Elektronische Leidraad

- > Leidraad kan op Internet gezet worden. In het kwantitatieve gedeelte zal het internet en cd-rom bereik onder gemeentefunctionarissen worden vastgesteld.
- > De zoek-cd-rom dient (nadat het is verbeterd) opnieuw onder de aandacht gebracht te worden.

Inspringen op ontwikkelingen

- > Stichting RIONED heeft als taak de ontwikkelingen op de voet te volgen. De Leidraad is als naslagwerk niet geschikt voor zulke veranderingsgevoelige informatie. Het is gewenst actuele zaken te behandelen in de RIONED Nieuwsbrief, op internet of in e-mailbrieven.

Tonen van visie

- > RIONED dient standpunten in te nemen. De leden hebben behoefte aan een leider die het voortouw neemt in actuele zaken. RIONED mag zijn objectiviteit in dit proces niet verliezen (denk aan de consumentenbond). Het moet duidelijk zijn wanneer het gaat om opinie en wanneer het gaat om feiten.

Aanbrengen van infrastructuur

Er is duidelijk behoefte aan meer onderling contact tussen zowel de leden onderling als de leden met RIONED/adviseurs. Het verbeteren van onderlinge communicatie structuren kan door middel van:

- > het opstarten van een internetforum
- > het centraal beschikbaar maken van e-mailadressen van rioleurs
- > het onder de aandacht brengen van verschillende projecten in Nederland
- > het organiseren van bijeenkomsten
- > het aanbrengen van duidelijke verwijzingen en het in kaart brengen van belangrijke contactpersonen per specialisme.



> Hoofdstuk 4 <

Kwantitatief
onderzoek
Leidraad

28 november 02

P 35

Korte inleiding

Door middel van het kwalitatieve onderzoek is inzicht verkregen in de waardering en het gebruik van Leidraad, de manier waarop RIONED wordt gezien en specifieke issues die spelen. De opgedane kennis heeft als basis gediend voor het opzetten van de vragenlijst voor de telefonische enquête. Het kwalitatieve onderzoek heeft dus als input gediend voor het kwantitatieve vervolgonderzoek, waardoor deze een meerwaarde heeft verkregen. Hypotheses en relevante issues die zijn voortgekomen uit de groepsgesprekken en interviews zijn op grote schaal getest onder de abonnees van Leidraad.

Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van het kwantitatieve onderzoek. Er is veelvuldig gebruik gemaakt van grafische weergaven om de resultaten in één oogopslag inzichtelijk te maken. Verder raden wij aan om bijlage 4 (open antwoorden) zorgvuldig door te lezen, omdat het interessante informatie bevat die de cijfermatige resultaten in context plaatst.

Methode

Tussen 7 en 22 oktober is een telefonische vragenlijst afgenomen onder 210 leden van RIONED - ontvangers van Leidraad. Hierbij is het gehele bestand doorgebeld. Het bleek soms lastig om abonnees te pakken te krijgen aan de telefoon, maar door het blijven maken van afspraken zijn de benodigde 200 enquêtes behaald. Wanneer de juiste persoon bereikt was, was de respons goed: 65% deed mee versus 35% weigeringen.

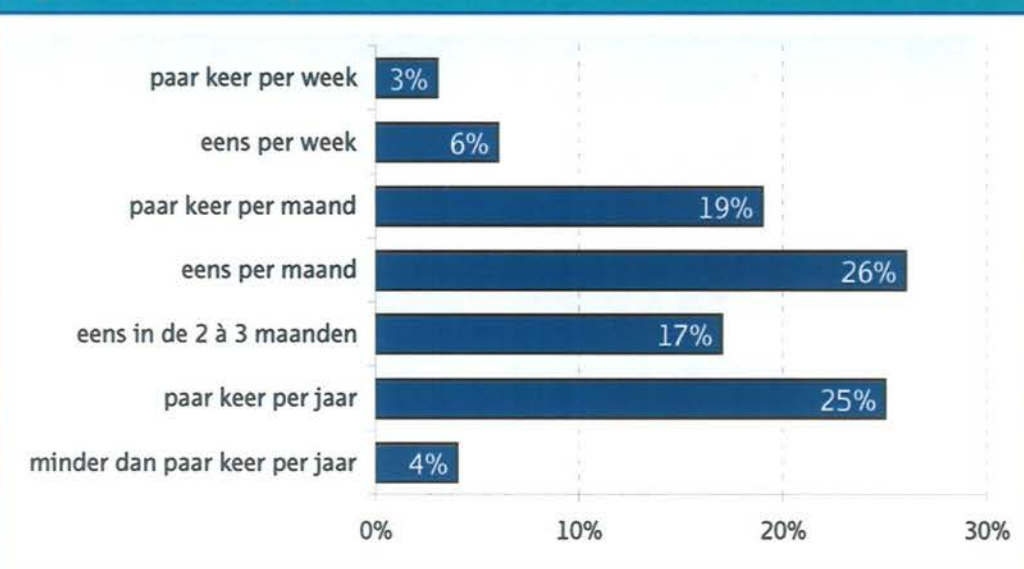
De enquête is gehouden aan de hand van een vragenlijst die is opgenomen in bijlage 2. In bijlage 1, Technische Verantwoording, is een meer gedetailleerde beschrijving van de methode opgenomen.

Welke plaats neemt Leidraad in?

Gemiddeld ontvangen de abonnees Leidraad al 6,1 jaar. Een kwart gebruikt het 3 jaar of korter en een kwart 9 jaar of langer. Gemiddeld gebruikt men Leidraad zo' n 8 à 10 keer per jaar. De precieze gebruiksfrequentie is weergegeven in figuur 1.

De Leidraad bevindt zich bij een grote meerderheid in een kast op de kamer (78%). Degenen die Leidraad vaak gebruiken, hebben het relatief vaker binnen handbereik, op het bureau staan. Bij 9% van de respondenten staat Leidraad niet op de kamer, maar op een centrale plek in de organisatie, zoals de bibliotheek.

Figuur 1: Frequentie gebruik Leidraad? (n=210)



Bij kleine gemeentes (≤ 15.000 inwoners), wordt de Leidraad beduidend minder gebruikt dan bij grotere gemeentes.

Totale gebruik van Leidraad in de organisatie

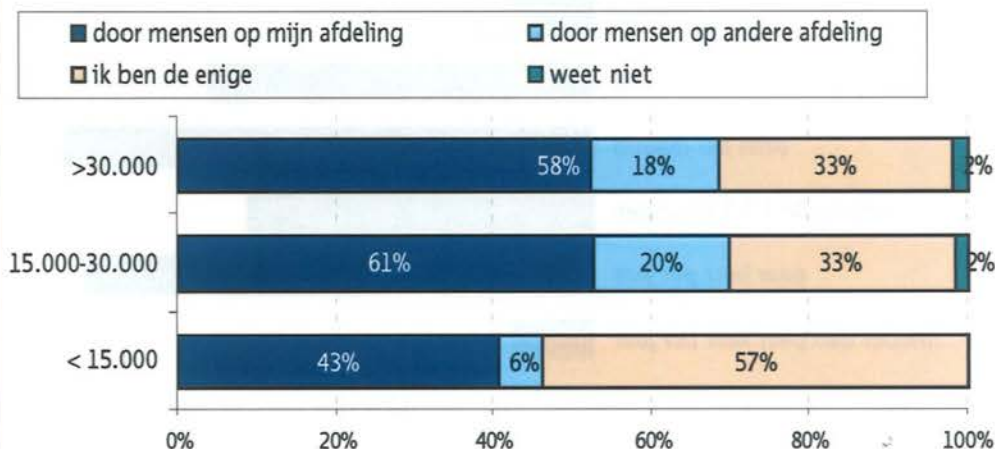
In de meeste organisaties waar Leidraad wordt ontvangen, is er sprake van één exemplaar (77%). Een vijfde van de abonnees geeft aan dat er meerdere exemplaren van Leidraad in de organisatie aanwezig zijn. In deze organisaties is het aantal exemplaren beperkt, gemiddeld 2,4 exemplaren. In slechts een paar gevallen circuleren er meer dan 3 exemplaren.

Natuurlijk kan één exemplaar door meerdere personen worden gebruikt; dat is bij 60% van de organisaties het geval. Meestal gaat het dan om collega's op de afdeling (55%). Enkel lenen het ook buiten de afdeling uit (15%). Het gegeven dat dit weinig gebeurt, bevestigt de resultaten uit de kwalitatieve fase dat rolleurs zich met een afgebakend gebied bezighouden, waar andere mensen in de organisatie zich weinig mee bemoeien.

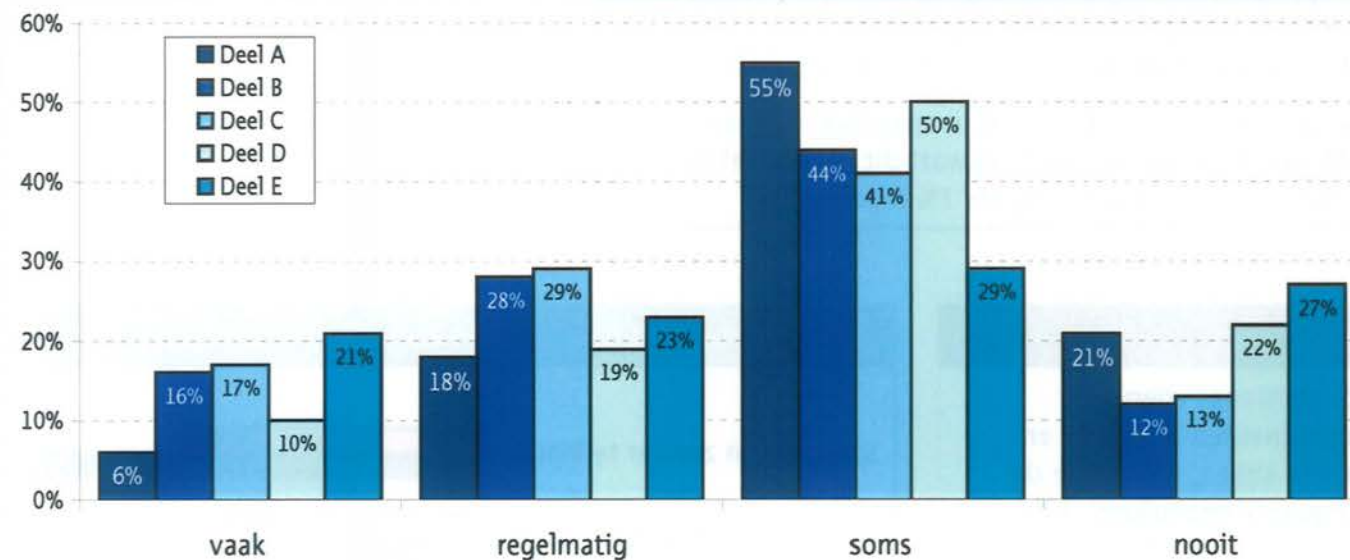
Gemiddeld maken 2,6 mensen gebruik van Leidraad. Er kunnen echter geen uitspraken gedaan worden over hoe vaak de 'medegebruikers' van Leidraad gebruik maken.

De collega's op *andere* afdelingen die de Leidraad wel eens lenen (slechts 15%, n=32), werken meestal op de afdeling milieu (31%) of financiën (16%).

Figuur 2: Wie gebruikt uw exemplaar van Leidraad? (n=207)



Figuur 3: Gebruik verschillende delen van Leidraad (n=209)



Niet alleen het gebruik van Leidraad als geheel is onder de loep genomen, maar ook de afzonderlijke delen en modules.

Zo zien we dat deel B en C relatief vaker worden gebruikt dan deel A, dat meer incidenteel wordt gebruikt.

Bij de modules zien we duidelijk dat module C2100 het meest gebruikt wordt.

Top 3 veelgebruikte modules: deel A

1. A2000 (12%)
2. A1100 (7%)
3. A1050/ A1200/ A1250 (6%)

Top 3 veelgebruikte modules: deel B

1. B2000/ B2100 (10%)
2. B1100 (9%)
3. B4000 (8%)

Top 3 veelgebruikte modules: deel C

1. C2100 (20%)
2. C3000 (7%)
3. C1100/C2400/ C4000/5000(6%)

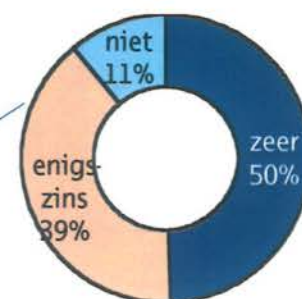
Top 3 veelgebruikte modules: deel D

1. D1100 (14%)
2. D1000 (6%)
3. D1300 (6%)

module: deel E

1. Index (5%)

In hoeverre helpt de zoekindex bij het zoekproces? (n=152)



Overige onderdelen

De overige onderdelen van Leidraad (100-600: voorwoord, inhoudsopgave, inleiding, wegwijzer etc.) worden zeer weinig gebruikt.

Bij onderdeel 400: Wegwijzer Leidraad Riolering, is specifiek ingegaan op hoe vaak dit gebruikt wordt. Het blijkt dat driekwart dit onderdeel nooit gebruikt. Een kwart gebruikt het soms en slechts 1% regelmatig.

Wegwijzer Leidraad

De meeste abonnees voegen aanvullingen meteen in zonder er verder naar te kijken, met name de minder frequente gebruikers. 39% scant of leest ze eerst door alvorens ze in te voegen.

Uit de groepsgesprekken kwam naar voren dat een aantal gebruikers de mappen te vol vindt. Getoetst op de gehele abonneekring, blijkt dat deze ervaring op grote schaal gedeeld wordt: maar liefst *driekwart* van de gebruikers vindt de mappen te vol. Het is dus geen luxe om een extra map aan de uitgave toe te voegen.



Figuur 4: Hoe gaat men om met aanvullingen bij ontvangst? (n=207)



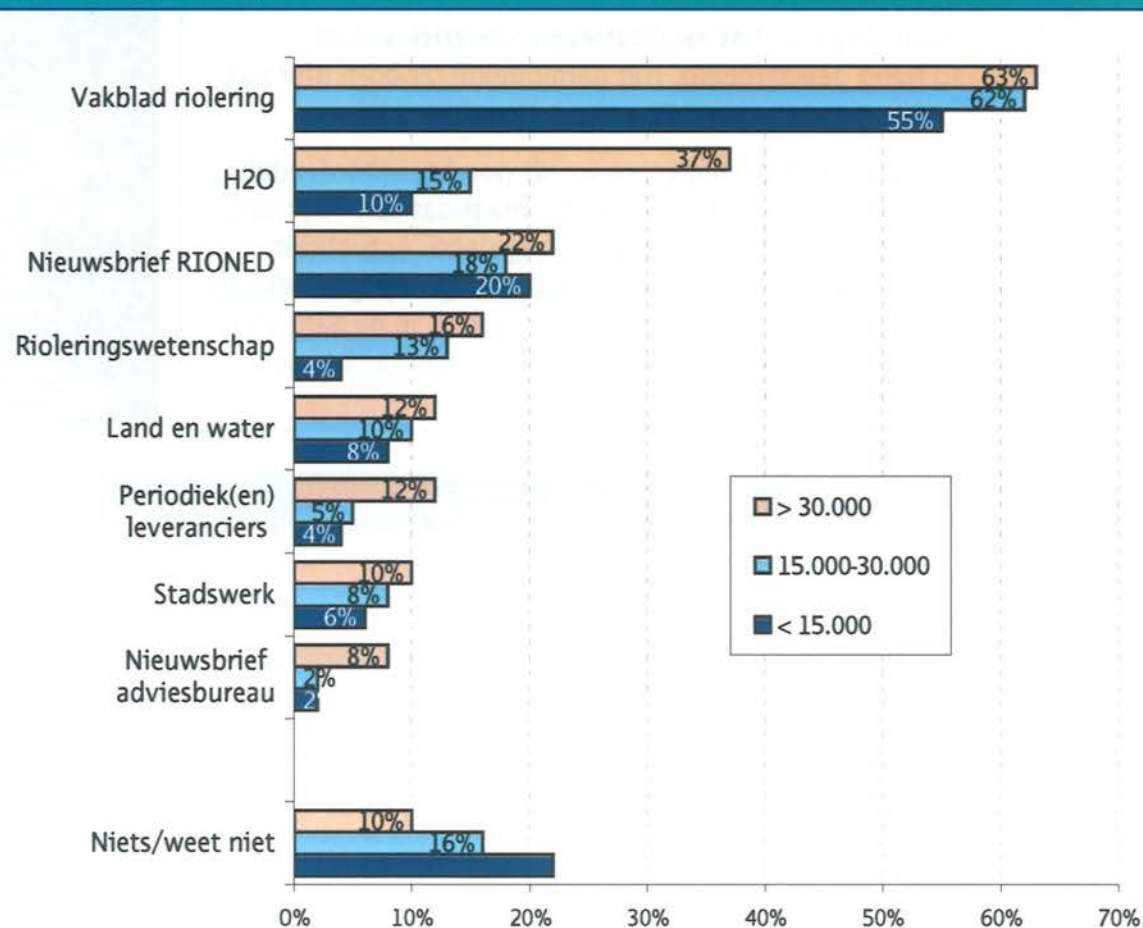
Concurrerende uitgaven riolering

Het Vakblad Riolering wordt het meest gelezen naast Leidraad; meer dan de helft van de Leidraad-gebruikers leest ook Vakblad Riolering. Dit blad werd ook vaak tijdens het kwalitatieve onderzoek genoemd. Leidraad wordt als naslagwerk gebruikt en Vakblad Riolering voor actuele informatie.

Op grote afstand van Vakblad Riolering volgen H2O en Nieuwsbrief RIONED.

Een andere opvallende uitkomst is dat bij grotere gemeenten meer vakbladen gelezen worden dan bij kleinere gemeenten.

Figuur 5: Welke uitgaven worden naast Leidraad gebruikt? (n=207)



Waardering Leidraad

Overeenkomstig met het kwalitatieve onderzoek wordt Leidraad hoog gewaardeerd. Het gemiddelde rapportcijfer dat men er aan toekent is een 7,5; een ruime voldoende.

Ook op de afzonderlijke aspecten wordt goed gescoord, zoals figuur 6 laat zien. Het is niet beknopt, maar dat kan voor deze uitgave juist in positieve zin worden uitgelegd. Actualiteit scoort relatief iets lager. Dit kwam ook in de groepsgesprekken naar voren. Er is echter wel begrip voor, het zit in de aard van een dergelijke uitgave. Het is heel lastig om een losbladige geheel up-to-date te houden.

Toelichting rapportcijfer (open antwoorden):



"Eerst was er niets. Nu heb je iets compleets in handen." (8)

"Het is een belangrijke en overzichtelijke uitgave; een goed te lezen stuk gereedschap voor het beleid." (8)

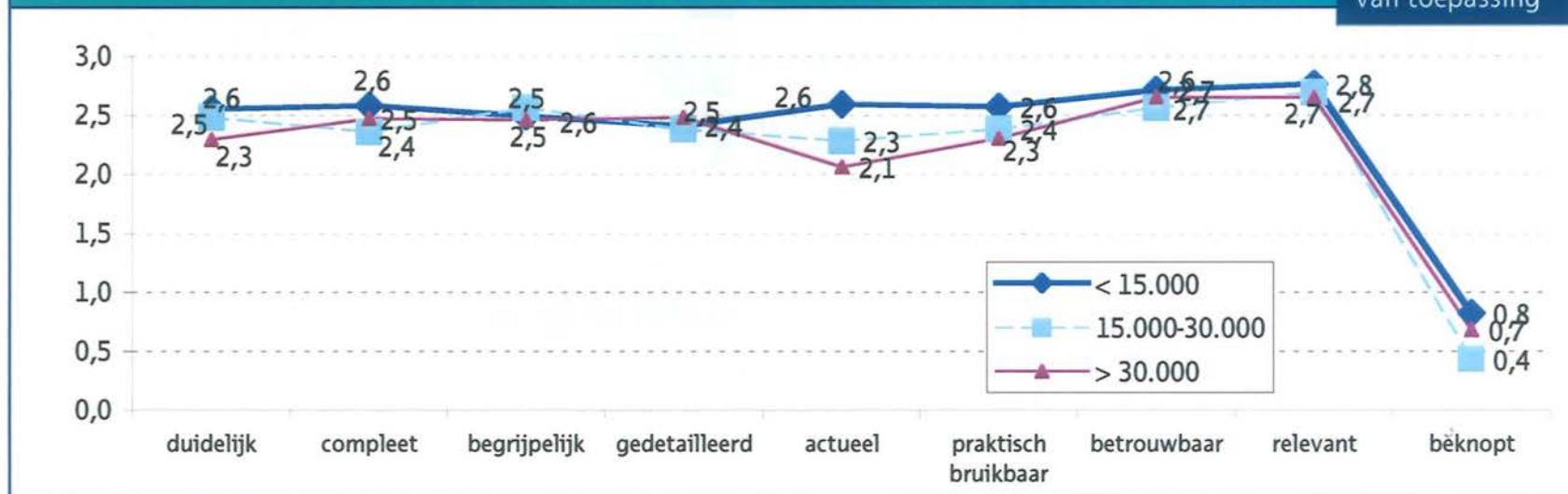
"Zit goed in elkaar. Actualiteit wat traag. Lay-out kan wat overzichtelijker." (7)

"Ik ben positief over de inhoud, maar minder positief over het gebruiksgemak." (7)

"Het mist nog een hoop praktische informatie." (6)

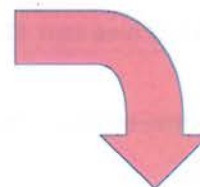
Figuur 6: Welke aspecten zijn van toepassing op Leidraad? (afgezet naar grootte gemeente) (n=207)

0=n.v.t. 3=geheel van toepassing

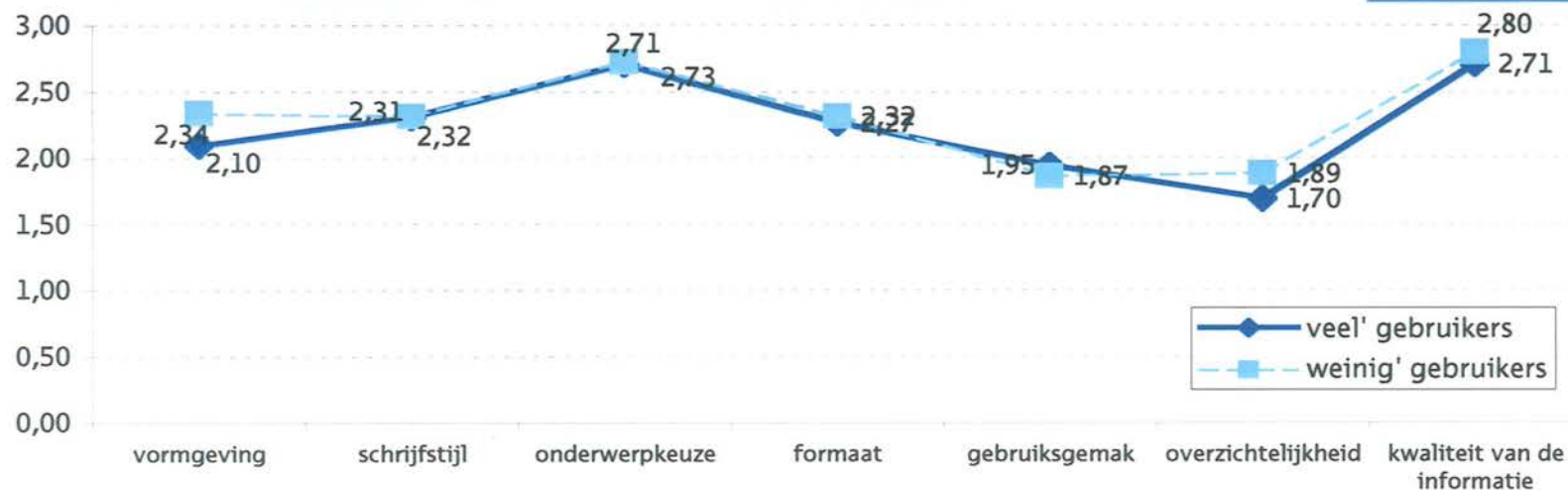


Vormgeving en uitvoering

Ook over de uitvoering van Leidraad is men hoofdzakelijk tevreden. Met name inhoudelijke zaken, zoals kwaliteit van de informatie en onderwerpkeuze, worden hoog gewaardeerd. Overzichtelijkheid en gebruiksgemak scoren minder goed. Slechts zo' n 10% is echt ontevreden, maar zo' n 40% geeft aan niet geheel tevreden te zijn over deze aspecten. Dit komt ook goed naar voren in de open antwoorden (zie bijlage 4).



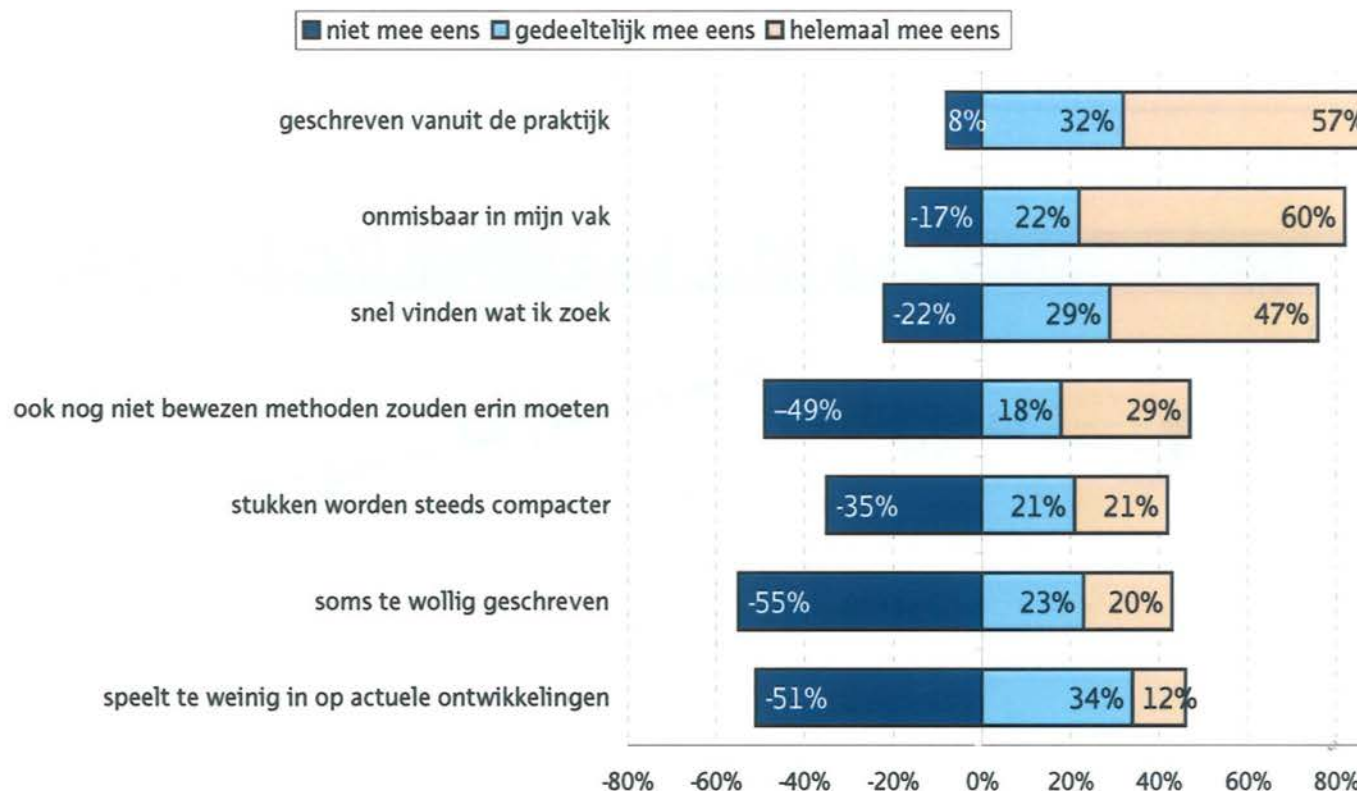
Figuur7: Tevredenheid met praktische aspecten (n=207)

0=niet tevreden
3=zeer tevreden

Stellingen Leidraad

Leidraad wordt als onmisbaar beschouwd en staat dicht bij de gebruiker (vanuit de praktijk geschreven). De helft van de gebruikers speelt op zeker en ziet liever geen onbewezen methoden terug. De andere helft voelt er echter wel voor, met name gemeente rioleurs bij de wat grotere gemeenten.

Figuur 8: Stellingen Leidraad (n=207)



Gemiste onderwerpen

Voor tweederde van de abonnees is Leidraad compleet en mist geen enkel onderwerp. 28% kan echter wel onderwerpen noemen die men mist. Hieronder staan een aantal van de meest genoemde weergegeven.



Uit de open antwoorden:

- actuele onderwerpen
- kengetallen, benchmarks (kosten)
- (stedelijk) waterbeheer, waterplannen
- afkoppelen, ontwikkelingen
- nieuwe technieken
- specifieke juridische informatie
- praktijkvoorbeelden

Suggesties voor verbetering:



- digitale versie op het web/elektronische versie met goede zoekfunctie
- zoekfunctie/zoek-cd verbeteren
- extra mappen
- opsplitsen onderwerpen in meer mappen, zoekt makkelijker
- gebruiksvriendelijker
- overzichtelijker
- meer visuele middelen
- meer op de praktijk gestoeld
- praktijkvoorbeelden
- betere toegankelijkheid

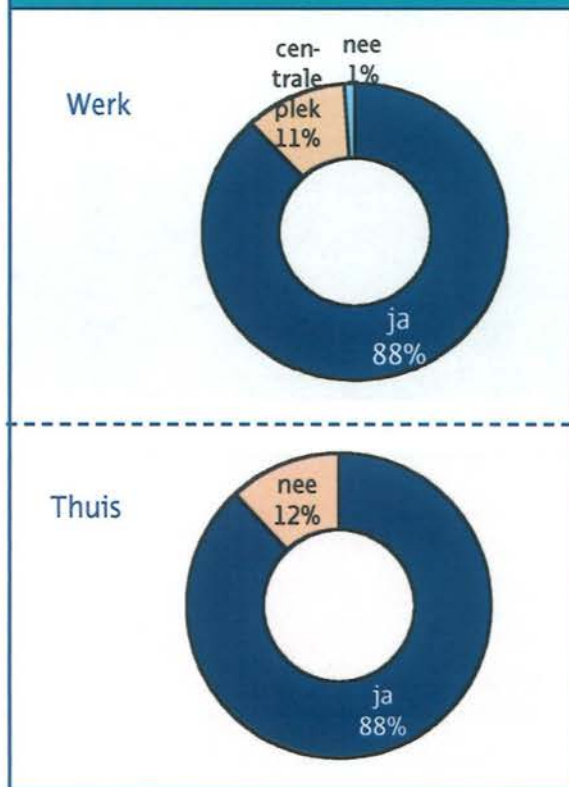
Uit de open antwoorden komt goed naar voren waar de verbeterpunten zitten voor Leidraad. Ten eerste wil men makkelijker en beter kunnen zoeken. Dit hangt samen sterk samen met de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. Ook is het aantal mappen te klein voor de hoeveelheid informatie. Men geeft de voorkeur aan meer mappen ingedeeld op onderwerp. Dit verbetert tevens het zoeken.

Een logisch voortvloeiend is het leveren van een goede elektronische versie. Hiermee kunnen twee vliegen in een klap worden geslagen: een betere, snellere zoekfunctie en geen last meer van grote, volle mappen. De roep om een goede elektronische versie is dan ook groot. In de volgende sheets wordt hier nader op ingegaan.

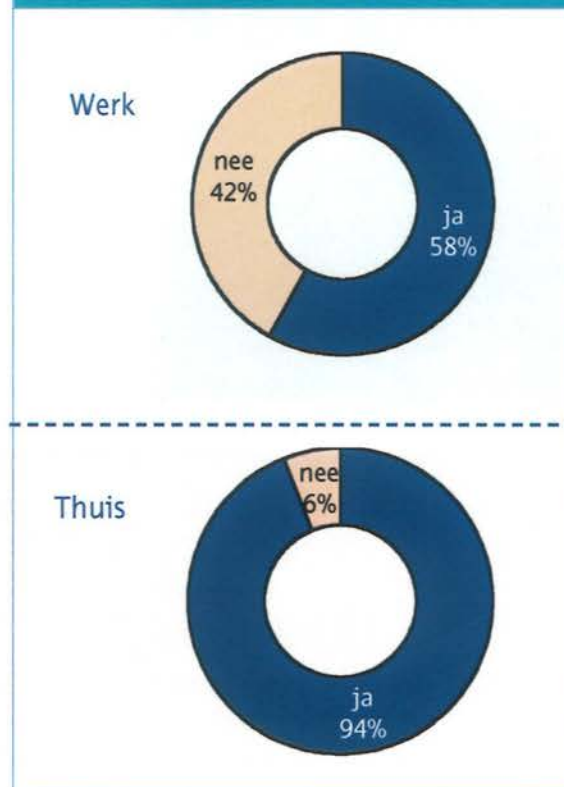
Penetratie elektronische informatie voorzieningen

De abonnees van Leidraad zijn thuis beter toebedeeld met computerapparatuur en internet dan op werk. Hoewel op werk vrijwel iedereen over internet beschikt, is dit niet altijd op de werkplek. Bij kleinere gemeenten is dit iets beter geregeld dan bij grotere gemeenten.

Figuur 9: Beschikking internet, thuis en werk (n=207)



Figuur 10: Beschikking cd-rom, thuis en werk (n=207)

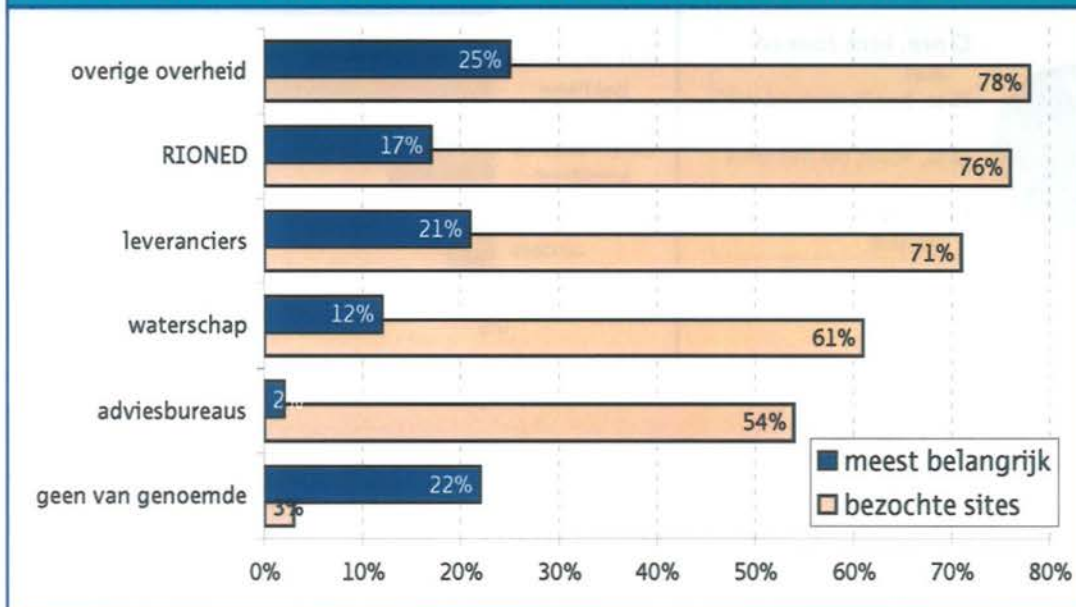


Internet gedrag

Driekwart van de abonnees bezoekt internetsites op het gebied van riolering en aanverwante zaken. Jongere gebruikers (jonger dan 45 jaar), medewerkers van grote gemeenten en intensieve gebruikers van Leidraad zijn het meest geneigd dit soort sites te bezoeken.

Overheidsites zijn het meest populair, gevolgd door de RIONED-site. Hoewel leverancierssites iets minder worden bezocht dan de RIONED-site, zijn deze wel belangrijker voor de abonnees. Kennelijk bevatten leveranciers-sites meer need-to-know informatie en RIONED meer nice-to-know informatie.

Figuur 11: Welke sites bezoekt men en welke zijn het belangrijkste (n=157)



Andere bezochte sites:

- waterforum
- opleiding/onderzoeksinstituten
- IBA
- buitenlandse rioleringsorganisaties
- VNG
- waterpagina

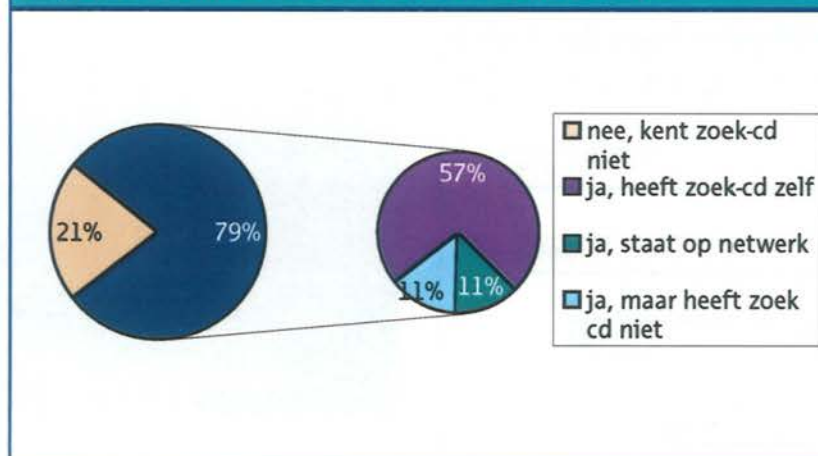
Zoek cd-rom Leidraad

Van alle abonnees is een vijfde onbekend met de zoek cd-rom van Leidraad (zie figuur 12). Van degenen die er wel bekend mee zijn, heeft 56% er wel eens gebruik van gemaakt.

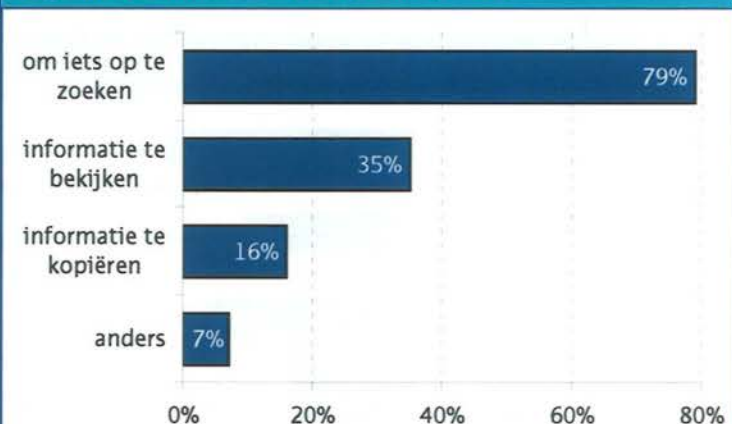
De zoek-cd wordt het meest gebruik waarvoor het gemaakt is; om mee te zoeken. Daarnaast wordt het door een derde ook gebruikt om informatie mee te bekijken en 16% kopieert informatie uit de cd-rom om in eigen documenten te verwerken.



Figuur 12: Bekendheid met zoek cd-rom (n=207)



Figuur13: Functie zoek cd-rom (n=92)



Figuur 14: Tevredenheid met zoek cd-rom (n=92)

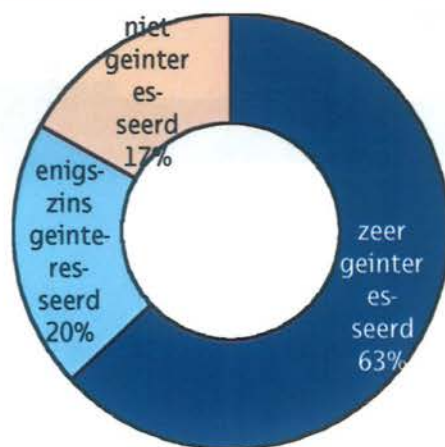


De tevredenheid met de zoek cd-rom is niet optimaal; slechts een kwart is echt tevreden. De belangrijkste reden waarom men ontevreden is, is omdat de zoekfunctie niet goed werkt. Verder vindt men de cd-rom onoverzichtelijk en onduidelijk. Kortom het gebruiksgemak is onvoldoende.

Leidraad op internet

De meerderheid van de abonnees is zeer geïnteresseerd in Leidraad op internet, een derde ervaart het ontbreken van een internetversie zelfs als een gemis. Dit zijn met name de intensieve gebruikers van Leidraad en mensen werkzaam bij middelgrote en grote gemeenten (> 15.000). Leeftijd heeft geen invloed. Slechts 17% geeft aan totaal geen interesse te hebben. Het snelle zoeken zou veruit het grootste voordeel zijn van een internetversie. Ook de grotere actualiteit wordt als voordeel gezien. Dit zijn precies de aspecten van Leidraad die momenteel niet optimaal worden beoordeeld en slechter scoren dan andere aspecten.

Figuur 15: Interesse Leidraad op internet (n=207)



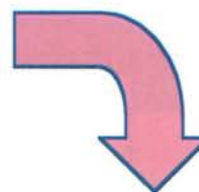
Figuur 16: Functie zoek cd-rom (n=172)



De meningen over de stelling dat de internetversie de papieren versie van Leidraad zou kunnen vervangen zijn verdeeld: 30% denkt van wel, 33% verwacht internet wel het meest te gebruiken, maar wil de papieren versie behouden. 37% geeft aan dat de papieren versie het belangrijkste zal blijven en de internetversie slechts handig voor erbij is.

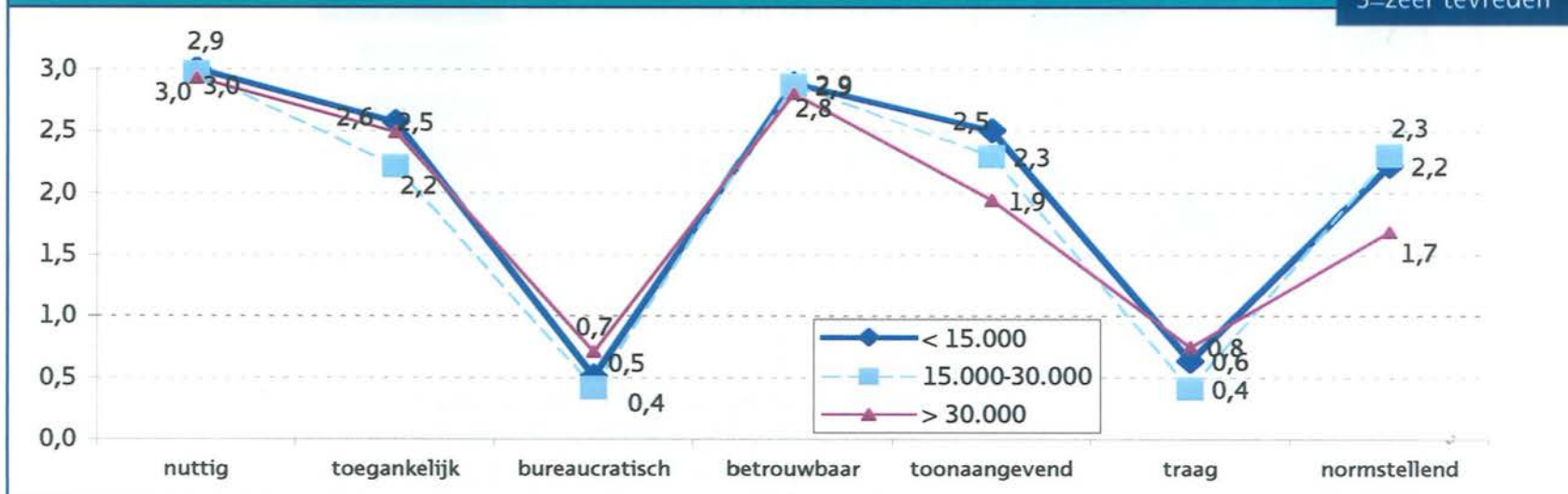
Waardering stichting RIONED

Ook de waardering voor RIONED is hoog. RIONED kan aan de hand van de antwoorden worden gekarakteriseerd als nuttig, betrouwbaar, toegankelijk en toonaangevend en in iets mindere mate als normstellend. Hierbij is opvallend dat de grote gemeenten het met het laatste aspect in mindere mate eens zijn. Kennelijk gaan zij meer hun eigen gang. Het is sowieso opvallend dat de medewerkers van grote gemeenten RIONED minder positief beoordelen dan hun collega's bij kleinere gemeenten. RIONED is niet traag of bureaucratisch.



Figuur 17: Tevredenheid met praktische aspecten (n=207)

0=niet tevreden
3=zeer tevreden

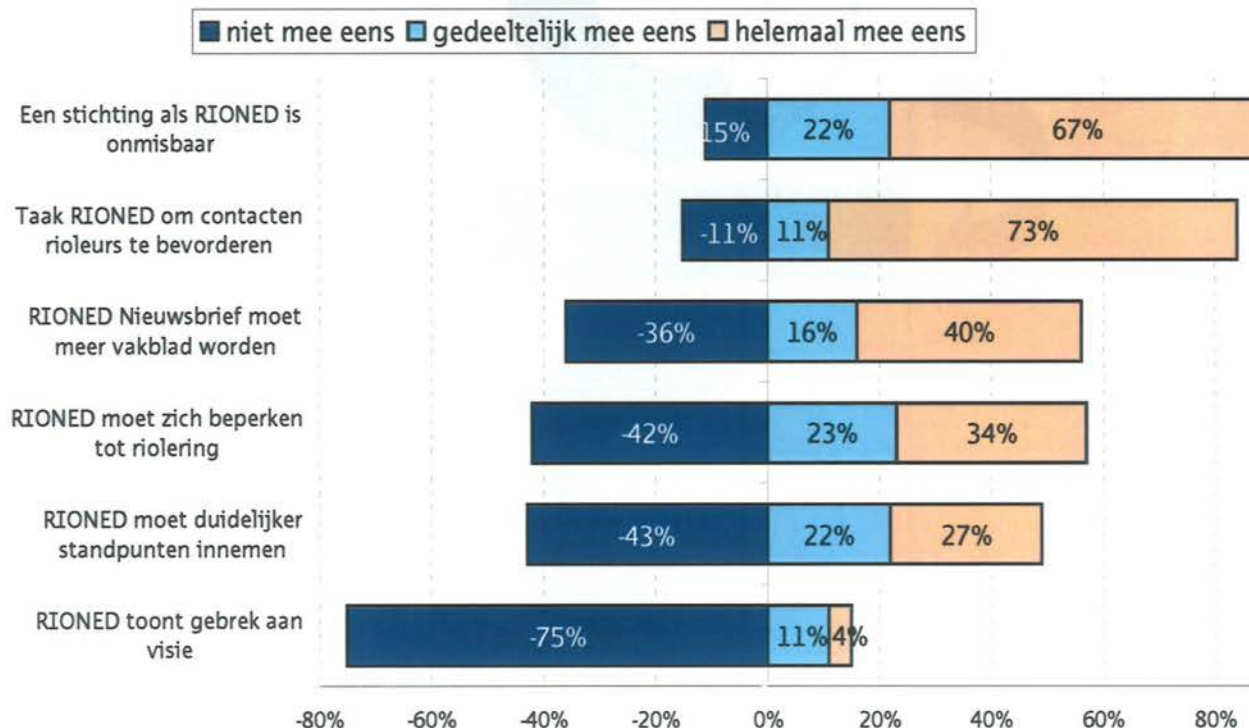


Stellingen RIONED

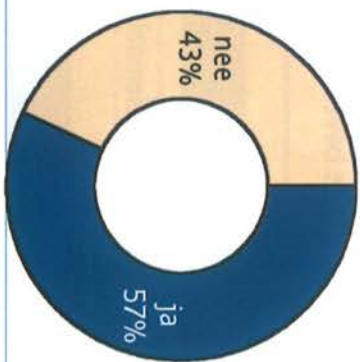
RIONED wordt als onmisbaar beschouwd en toont een duidelijke visie. Toch kan RIONED in meerdere mate duidelijke standpunten innemen. Ook is er ruimte om verder te gaan dan de grenzen van riolering, bijvoorbeeld water management. Belangrijkste uitkomst is echter dat het als een taak van RIONED wordt gezien om rioleurs met elkaar in contact te brengen. Dit was ook een duidelijke uitkomst van het kwalitatieve onderzoek en hiermee is bevestigd dat deze mening in brede kring leeft.

Een andere belangrijke uitkomst is dat de meerderheid van de leden vindt dat RIONED Nieuwsbrief meer vakblad en minder clubblad moet worden. Ook deze hypothese is voortgekomen uit de groepsdiscussies en wordt hiermee bevestigd.

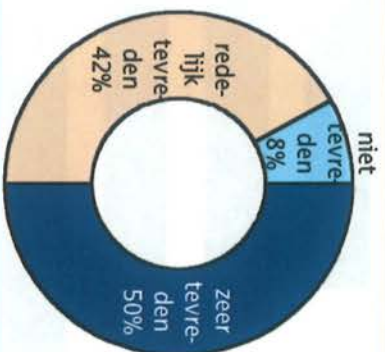
Figuur 18: Stellingen Leidraad (n=207)



Figuur 19: Heeft u gebeld met een vraag naar RIONED? (n=206)

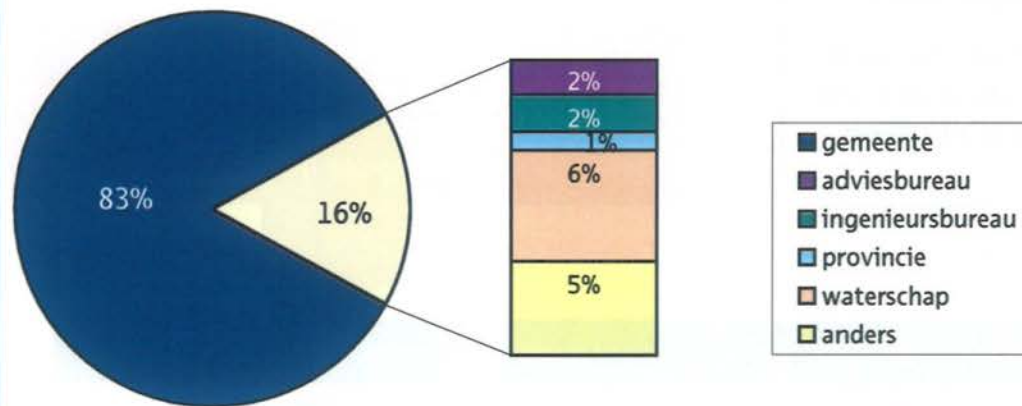


Figuur 20: Hoe tevreden was u met het antwoord? (n=118)



Belangrijkste reden waarom men niet tevreden was, was dat er geen goed antwoord kon worden gegeven op de vraag.

Figuur 21: Bij welk soort organisatie is men werkzaam? (n=206)



Organisatie

Veruit het grootste deel van de abonnees is werkzaam bij gemeenten. Beleidstaken en voorbereidende taken nemen het belangrijkste deel van de werkzaamheden in beslag.

Figuur 22: Welke taken? (n=172)



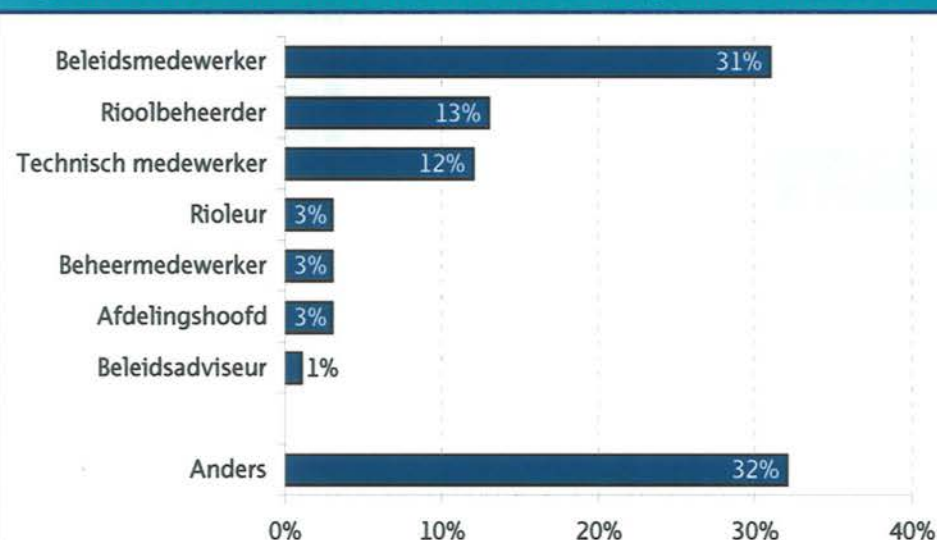
Gemeente medewerkers

Een derde van de abonnees werkzaam bij gemeenten zijn beleidsmedewerkers. Slechts 3% noemt zich echt rioler.

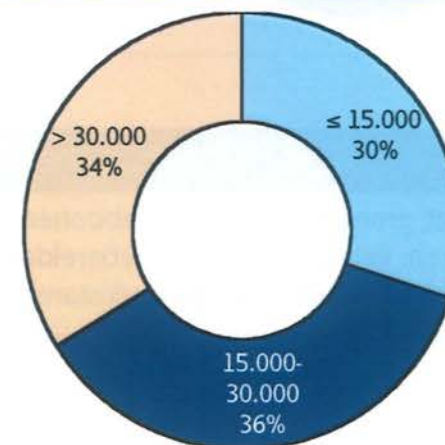
De meeste riolers zijn werkzaam op de afdeling *Openbare Werken* (42%) en *Civiele Werken* (22%). Bij grote gemeenten valt riolering relatief vaker onder de afdeling *Stadsbeheer* en *Ingenieurbureau*.

Gemiddeld houden 6 mensen op de afdeling zich bezig met riolering (bij de kleine gemeenten gemiddeld 3, bij middelgrote gemeenten 4 en bij grote gemeenten 11).

Figuur 23: Welke functie vervult men binnen de gemeente? (n=172)



Figuur 24: Grootte gemeente (n=172)



Uitbestedingen bij gemeenten

Het opstellen van het rioleringsplan wordt het meest uitbesteed van alle werkzaamheden bij gemeenten. Ook het schrijven van bestekken gebeurt bij een derde van de gemeenten altijd door adviesbureaus. Zoals verwacht worden bij de kleine gemeenten veel meer activiteiten uitbesteed dan bij de grotere gemeenten.

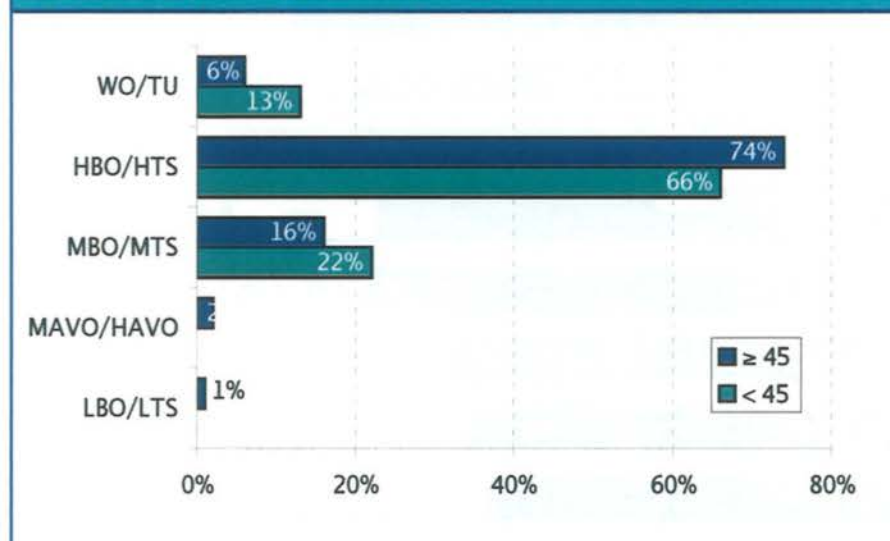
Figuur 25: Welke projecten/werkzaamheden worden uitbesteed door gemeenten? (n=172)



Demografische kenmerken

- róleurs zijn redelijk hoog opgeleid, de meesten op HBO+ niveau
- de gemiddelde leeftijd is 44 jaar
- 97% van de abonnees is man

Figuur 26: opleidingsniveau (n=206)



Dit rapport



Rapportnummer P1689

Darina Huinck (dhuinck@ithaka.com)

Renske Teunen (rteunen@ithaka.com)

Adresgegevens



Ithaka Media Consult bv
Stationsweg 26-28
2312 AV Leiden

Bereikbaarheid



E uiteindelijk@ithaka.com

T 071 515 31 31

F 071 515 72 89



© 2002 Ithaka Media Consult bv

De gegevens in dit rapport zijn strikt vertrouwelijk. Het auteursrecht ligt bij Ithaka Media Consult in Leiden. Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking van dit rapport in welke vorm dan ook, is slechts toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Ithaka.



Ithaka > een zekere bestemming <