

Onderzoek toont aan dat online informeren even goed werkt als fysieke voorlichtingsbijeenkomst

Kwalitatief onderzoek naar de effecten van online communicatie als keukentafelgesprekken en informatiebijeenkomsten niet kunnen doorgaan

Delft, 24 november 2020

Door Bart van Emden (Stakeholder Journey) en Martijn van Amelsvoort (Hoogheemraadschap van Delfland)

Voor het project kadeverbetering Schipluiden heeft het Hoogheemraadschap van Delfland een pilot uitgevoerd om structureel online te communiceren met stakeholders. Acute aanleiding was een geplande informatiebijeenkomst die niet kon doorgaan vanwege Corona. Voor dit project was al eerder een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van een voorlichtingsbijeenkomst (pre coronatijd). Hierdoor ontstond de mogelijkheid om de online informatievoorziening en de traditionele voorlichtingsbijeenkomst – binnen eenzelfde project - met elkaar te vergelijken.

Uit dit vergelijkend onderzoek blijkt dat online informatievoorziening minstens even goed werkt als traditionele voorlichtingsbijeenkomsten. Er is geen meetbaar verschil in tevredenheid van stakeholders opgetreden. Het grootste verschil zit in de belasting van de organiserende partij. Deze is bij online informatievoorziening aanzienlijk lager. Het levert dus een flink efficiency voordeel op, terwijl dit niet van invloed is op de tevredenheid van stakeholders. Daarnaast was het bereik online aanzienlijk hoger dan offline (bijna 2x). Deze uitkomsten zijn gebaseerd op een kwalitatief onderzoek met in totaal 29 deelnemers (respondenten).

Aanpak

Meest voor de hand liggend alternatief voor een voorlichtingsavond is een webinar. Toch is hier niet voor gekozen. De gedachte was om de projectwebsite van zoveel mogelijk informatie te voorzien, die door iedereen en op hun eigen gewenste moment geraadpleegd kan worden. Deze informatie is aangeboden op video en met een ingesproken PowerPoint presentatie. Ook zijn alle plannen en tekeningen in te zien via de website. Daarnaast zijn mensen in de gelegenheid gesteld om op verschillende manieren contact op te nemen als er nog vragen resteerden. Zo kon men aangeven op welke manier men in contact wilde komen met de omgevingsmanager (via mail, telefoon of online persoonlijke afspraak).

In een eerdere fase van het project, waren alle stakeholders al uitgenodigd om deel te nemen aan een online panel. Dit heeft geleid tot een database met gegevens van 60 huishoudens. Van deze personen was niet alleen het emailadres bekend, maar ook postcode en huisnummer, type stakeholder

(bewoner, bedrijf, forens, etc.) AGV-issues werden opgelost doordat deelnemers van het online panel expliciet toestemming geven om hun gegevens voor dit project te gebruiken.

De database waarmee deze gegevens zijn verzameld is gebaseerd op de www.stakeholderjourney.nl.

Figuur 1: Plaatje met link naar website

Toelichting op project

Het Hoogheemraadschap van Delfland werkt onder andere aan het op hoogte en sterkte houden van de dijken in het gebied rondom Den Haag, Rotterdam en Delft. Veel dijkophogingen vinden plaats letterlijk in tuinen van vele bewoners. Maar ook worden kademuren en damwanden geplaatst in bijvoorbeeld een historische binnenstad of vlak langs woningen. Bewoners en omwonenden hebben een direct belang bij een goede voorbereiding en uitvoering van de projecten. Daarom meet Delfland al enkele jaren structureel de tevredenheid van de stakeholders.

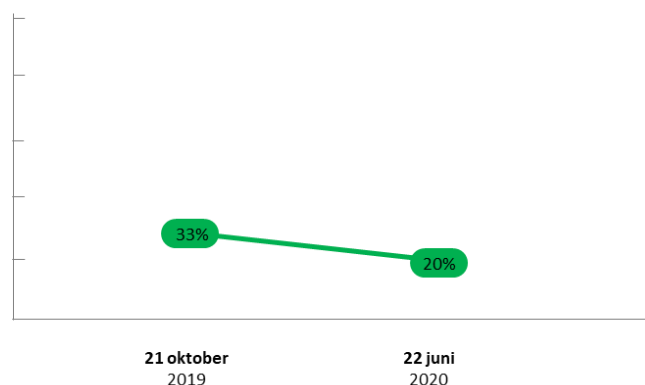
De kades in het centrum van Schipluiden, aan de Dorpsstraat en de Vlaardingsekade, beschermen de woningen en de achterliggende polders tegen overstromingen. Ze voldoen echter niet aan de veiligheidsnormen voor stabiliteit. In extreme situaties kunnen de kades bezwijken met als gevolg wateroverlast. Delfland en de gemeente Midden-Delfland pakken dit probleem samen aan. De constructies van de kademuren in het centrum van Schipluiden worden vervangen. De uitvoering is in volle gang.

Zie voor nadere informatie: <https://www.hhdelfland.nl/inwoner/wonen-aan-water/werk-aan-de-kade-1/kadeverbetering-schipluiden>

Resultaten

Via een online vragenformulier zijn de panelleden uit de database uitgenodigd om reactie te geven over hun tevredenheid. Men kon kiezen uit 3 opties: ontevreden, tevreden of zeer tevreden. Daarnaast is gevraagd deze beoordeling te motiveren en tips te geven. Er zijn in totaal voor dit project twee metingen uitgevoerd. Eén in oktober 2019 (voor Corona dus) en één in juni 2020 (tijdens Corona). Beiden metingen zijn gekoppeld aan een specifiek voorlichtingsmoment. Zo was er in september 2019 een 'reguliere' voorlichtingsbijeenkomst over de voorgenomen plannen. De meting in juni 2020 verwijst naar een online informatiebijeenkomst over van de uitgewerkte plannen en het formele inspraakproces bij het ontwerp van de nieuwe kademuren.

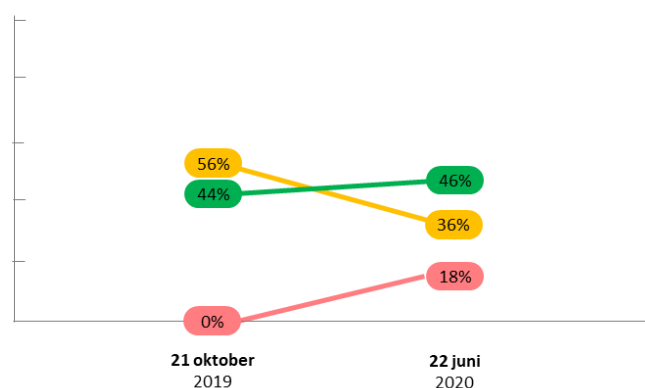
Figuur 1



	n meting 1	% meting 1	n meting 2	% meting 2
Respons	16 (48)	33%	11 (56)	20%

Figuur 2

De tevredenheid van stakeholders heeft zich als onderstaand ontwikkeld in deze periode.



	n meting 1	% meting 1	n meting 2	% meting 2
Ontevreden	0	0%	2	18%
Tevreden	9	56%	4	36%
Zeer tevreden	7	44%	7	46%

Er zijn in totaal 29 vragenlijsten verwerkt in het onderzoek, verdeeld over 2 meetmomenten. Op het eerste gezicht lijkt de 2^e meting negatiever uit te vallen. De twee negatieve reacties uit de 2^e meting werden echter niet veroorzaakt door de online informatievoorziening. Als we kijken naar de antwoorden en bijbehorende motivatie, dan blijkt dat de informatievoorziening goed werd gewaardeerd. Hieruit blijkt dat de tevredenheid niet negatief is beïnvloed door de online voorlichtingswijze. Deze is minimaal hetzelfde beoordeeld, misschien zelfs een klein beetje beter.

Er is ook gevraagd naar hoe men het persoonlijke (telefoon)gesprek heeft ervaren naar aanleiding van de digitale voorlichting. Het gaat hier om een kleine groep (5 personen), waarvan 3 een vragenlijst

hebben ingevuld. Een respondent was ontevreden omdat deze – ondanks verzoek - niet is gebeld. De andere 2 respondenten waren zeer tevreden. Figuur 3:

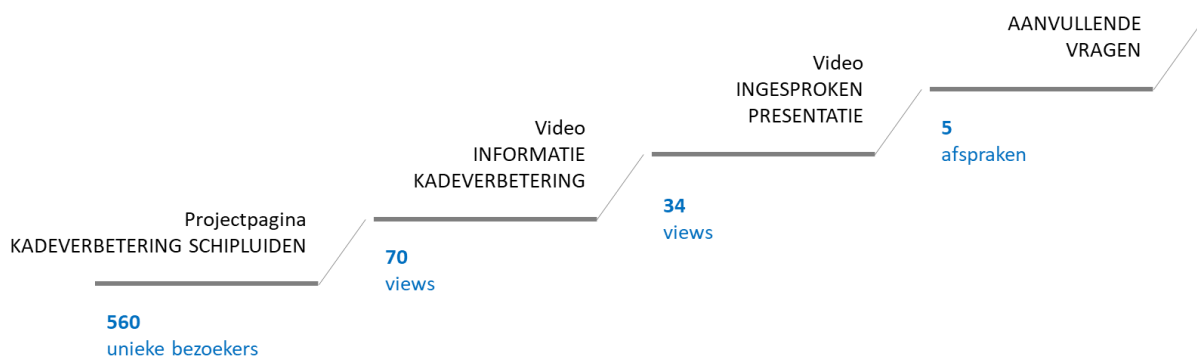


	n	%
Ontevreden	1	33%
Tevreden	0	0%
Zeer tevreden	2	67%

Bereik

In totaal heeft de projectwebsite in de maand juni 560 ‘unieke bezoekers’ gegenereerd. Zie figuur 4. De video voor de voorlichting in mei 2020 is in totaal 70 keer bekeken. De Power Point presentatie voorzien van een geluidsspoor is 34 keer bekeken of beluisterd. In totaal hebben 5 mensen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een persoonlijke afspraak te maken (via telefoon of videobellen).

Figuur 4



Het bereik van de online informatievoorziening is met 70 views in juni 2020 hoger dan het aantal bezoekers van de informatiebijeenkomst in september 2019 (circa 40 bezoekers).

Vergelijking

In figuur 5 is een vergelijking gemaakt tussen de traditionele voorlichtingsavond en de digitale informatievoorziening. Op basis van de beschikbare gegevens zit het verschil vooral in de belasting voor organiserende partij: het Hoogheemraadschap van Delfland. Het organiseren van een voorlichtingsbijeenkomst is intensief. Ook zijn meerdere medewerkers aanwezig om vragen te beantwoorden. Het gekozen alternatief voor de voorlichtingsbijeenkomst leidt tot een (aanzienlijke) ontlasting van de organisatie, terwijl de kosten vergelijkbaar zijn. Zo hoeft geen ruimte meer gehuurd te worden. Hier komen wel andere kosten voor in de plaats. Denk bijvoorbeeld aan videofilmjes en andere inhoudelijke content. Wanneer dit verschil geëxtrapoleerd wordt naar het totaal aantal voorlichtingsbijeenkomsten voor Delfland, dan zal het gaan om een aanzienlijke efficiëncyslag die gemaakt kan worden. Dit effect staat op zich los van de Coronacrisis.

Figuur 5

	Traditioneel	Alternatief
Aantal betrokkenen	6	2 (+ 2 meelezers)
Aantal manuren	32 uur	15 uur
Bereik stakeholders	40 personen (1 ^e voorlichtingsbijeenkomst)	560 (unieke paginaweergaven) waarvan 70 hebben doorgeklikt
Out of pocketkosten	Vergelijkbaar	
Tevredenheid stakeholders	Geen meetbaar verschil	

Perspectief voor de toekomst

Op basis van dit kwalitatieve onderzoek lijkt de toolbox voor de omgevingsmanager verder uitgebreid te kunnen worden. Digitale communicatie kan – voor een deel – fysieke communicatie vervangen maar ook zeker aanvullen. We bedoelen hiermee niet alleen het zenden van boodschappen, maar juist ook *ontvangen*. Opbouw van een goede projectdatabase met relevante contactgegevens van zoveel mogelijk stakeholder is hierbij het vertrekpunt. Voor omgevingsgevoelige projecten is dit geen probleem. Stakeholders zijn bereid hun gegevens te delen als hiermee ook hun belangen worden gediend. Als je vervolgens de stakeholders de keuze geeft over hoe zij met de organisatie in contact willen treden (via telefoon, email, videocall, webinar, fysiek, etc), dan levert dit voor alle partijen een meerwaarde. Zo is er bijvoorbeeld voor de omgevingsmanager vooraf bekend wie er wil deelnemen aan een webinar en wie liever iets anders kiest.

Deze gedachte kan (technisch) verder uitgewerkt worden. Het zou kunnen leiden tot een standaard aanpak voor alle omgevingsgevoelige projecten. Niet alleen van Delfland, maar ook daarbuiten. Hierdoor zullen traditionele voorlichtingsavonden zoals deze nu gehouden worden soms niet meer nodig zijn. In ieder geval biedt digitaal omgevingsmanagement een belangrijke aanvulling op het traditionele omgevingsmanagement. Voor die gevallen dat stakeholders fysiek en met elkaar in overleg willen, dan kunnen stakeholders dit individueel kenbaar maken. Zo kan de communicatie met stakeholders ingericht op basis van *hun* individuele behoefte. Hoe stakeholdergericht kun je het maken?

Wij zijn benieuwd naar uw mening over dit artikel!

Laat het ons weten.

Bart van Emden (Stakeholder Journey) bart@vanemdenmc.nl

Martijn van Amelsvoort (Omgevingsmanager Hoogheemraadschap van Delfland)
mvanamelsvoort@hhdelfland.nl