

resultaten
tevredenheidsonderzoek
POM op locatie

3 maart 2020

AMSTELVEENLIJN

INHOUD

INHOUD.....	2
TOELICHTING.....	2
E-MAIL EN VRAGENLIJST	3
DASHBOARD	4
MOTIVATIE	5
TIPS.....	6
OPMERKINGEN	7
WAT GAAN WE MET DE OPMERKINGEN DOEN	8

TOELICHTING

Op 3 maart heeft Platform Omgevingsmanagement een locatiebezoek aan het project Amstelveenlijn georganiseerd. Na afloop is gemeten hoe de bezoekers (veelal omgevingsmanagers) deze bijeenkomst hebben ervaren. Dit rapport bundelt de resultaten en opmerkingen zodat iedereen inzicht heeft in wat de bezoekers hebben geantwoord en wat de organisatie daar mee doet.

De meting is uitgevoerd op de manier die ook regelmatig wordt gebruikt voor het meten van de tevredenheid bij stakeholders van omgevingsgevoelige projecten. Bezoekers hebben zich ingeschreven (zie de internetpagina hiernaast) en vervolgens hebben ze een e-mail ontvangen met een korte vragenlijst. Uit dit onderzoek zijn relevante opmerkingen en tips gekomen.



Zie de bijlage voor meer informatie over de werkwijze bij het onderzoek, of bezoek de website www.stakeholderjourney.nl.

E-MAIL EN VRAGENLIJST

Voor de online enquête is onderstaande e-mail verstuurd:

Beste Mark,

Op 3 maart 2020 heb je de POM op Locatie / Amstelveenlijn bezocht.

Wij zijn erg benieuwd naar jouw ervaring met deze bijeenkomst. Daarom vraag ik 1 minuut van jouw tijd om enkele vragen te beantwoorden.

Klik op [deze link](#) om de vragenlijst te openen.

Alvast hartelijk dank voor jouw medewerking.

Met vriendelijke groet,
namens StakeholderJourney

Bart van Emden



STAKEHOLDER
JOURNEY

Omgevingsmanagement = meetbaar

Bij de e-mail zat de lijst naar de volgende vragenlijst:



The screenshot shows a survey form with the following content:

- Logos for Amstelveenlijn, POM (platform omgevingsmanagement), and Stakeholder Journey.
- Question 1: "Hoe beoordeel jij de POM op locatie op 3 maart 2020 / Amstelveenlijn?" with three smiley face options: "Ontevreden" (sad face), "Tevreden" (neutral face), and "Zeer tevreden" (happy face).
- Question 2: "Wat is hiervoor jouw motivatie?" with a text input field.
- Question 3: "Heb je tips of verbeterpunten voor een volgende keer?" with a text input field.
- Question 4: "Heb je nog overige opmerkingen?" with a text input field.
- Question 5: "Wil je de presentatie ontvangen in pdf?" with radio buttons for "Ja" and "Nee".
- A "Versturen" button at the bottom right.



DASHBOARD

Tevredenheid



0%
ONTEVREDEN

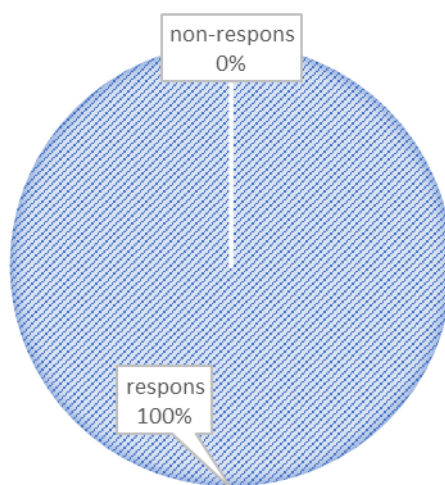


21,4%
TEVREDEN



78,6%
ZEER TEVREDEN

Respons



in cijfers

Ontevreden	0	0%
Tevreden	3	21,4%
Zeervrededen	11	78,6%
Aantal verzonden enquêtes	14	
Aantal beantwoorde enquêtes	14	100%

MOTIVATIE

2. Wat is hiervoor jouw motivatie?

Tevreden

- Ik ben tevreden omdat ik goed heb kunnen netwerken. En een aantal goeie ideeën heb opgedaan.
- Leuk om op locatie te kijken, is weer een heel andere werkomgeving. Enthousiast verhaal. Leuk om andere omgevingsmanagers te spreken over het onderwerp 'meten tevredenheid'. Verrassend om te horen dat de aanpak om te komen tot een meting en de meetresultaten overeenkomen met wat wij doen/meten bij het kadeonderhoud (Delfland)
- Interessant verhaal, vond de rit met de tram niet perse een meerwaarde.

Zeer tevreden

- Interessante middag, in de zon naar buiten en daarna achtergronden binnen is goede combi.
- Goed om deze materie weer een keer goed op het netvlies te hebben. Enkele mooie eye-openers. Altijd fijn om een beetje te netwerken.
- Locatie en presentatie waren goed verzorgt.
- Interessant project en goed om praktijkervaringen te horen over de Stakeholder Journey.
- Leuk projectbezoek.
- De gepresenteerde tool was interessant.
- Geïnteresseerd publiek, concrete vragen, leuke gesprekken.
- Leuk en leerzaam om collega-omgevingsmanagers te spreken. Praktijkgeval ook fijn natuurlijk.
- Leuk en nuttig om kennis te delen en omgevingsmanagers uit andere disciplines te ontmoeten.
- Heldere uitleg; toegevoegde waarde in 1 oogopslag duidelijk.

TIPS

3. Heb je tips of verbeterpunten voor een volgende keer?

Tevreden

- Geef eerst een korte inleiding waar het werk over gaat. In de tram hoorde ik niet goed wat er gezegd werd. Zorg voor afwisseling in de sprekers, waarom niet de communicatiedame laten vertellen over de SJ en communicatie? En maak het interactiever. Het was nu teveel zenden.
- Het verhaal buiten was voor mij voldoende, de presentatie binnen over het project mocht van mij korter. Dan was er meer tijd over voor het verhaal over het meten van de tevredenheid. Van tevoren aan de deelnemers laten weten dat ze een ov-kaart mee moeten nemen.
- Kon wat mij betreft iets korter.

Zeer tevreden

- Iets beknoptere presentatie, om (meer) tijd aan de discussie/ stelling te kunnen besteden.
- Het verhaal mag nog wel wat meer focus hebben, compacter.
- Als we weer met een tram of ander OV gaan graag de volgende keer even aangeven. Ik heb nu de helft van de reis als zwartrijder meegedaan :)
- Voldoende sanitaire voorzieningen
- WEL de stellingen behandelen. Intro verhaal van Harold mag korter / to the point.
- We waren veel tijd kwijt aan de presentatie van het project. De tool kreeg (daardoor?) wat te weinig aandacht.
- De eigen presentatie wat inkorten t.b.v. interactie/stellingen :). Betere routebeschrijving :-)
ingang bij bibliotheek, bv. hoorde wat klachten (en die snap ik) over kaartje kopen voor de tram (ik heb betaald voor de dag, komt wat vreemd over). Zou meer ruimte om elkaar te spreken fijn vinden. wellicht toch korte intro op project vóór tramrit. of even kort rondje voor vertrek met naam en functie, dan weet je wie er deelnemen en met wie je wellicht even wilt spreken. we wisten nu niets over aantal of achtergrond deelnemers."
- Presentatie was wat lang, mag iets korter.

OPMERKINGEN

4. Heb je nog overige opmerkingen?

Tevreden

- Geef met een banner of bord de locatie van de vergaderruimte aan. Of zorg dat er iemand beneden staat om je te ontvangen. Het was nu zoeken. De tussenstop bij de halte Biesbos was goed. Op locatie vertellen wat er is gedaan en waar tegenaan is gelopen.

Zeer tevreden

- Leuk als deze evaluatie als praktijk activiteit iets meer aandacht krijgt.
- Prima organisatie.
- Bedankt!

WAT GAAN WE MET DE OPMERKINGEN DOEN

Het is prettig te constateren dat de tevredenheid over de bijeenkomst zo positief is. Toch zijn er een aantal zaken die geleerd kunnen worden. Omdat er op 30 juni een vergelijkbare sessie wordt georganiseerd worden deze ook direct toegepast.

Tips, suggesties	Actie
Zorg voor afwisseling in de sprekers, waarom niet de communicatiedame laten vertellen over de SJ en communicatie? En maak het interactiever.	<ul style="list-style-type: none"> • Meer interactie tijdens de middag
De presentatie binnen over het project mocht van mij korter. Dan was er meer tijd over voor het verhaal over het meten van de tevredenheid.	<ul style="list-style-type: none"> • Meer ruimte voor toelichting en discussie over het meten van tevredenheid door de projectinformatie meer tijdens de rondrit te delen. • Korte projectintroductie voor de tramrit.
Van tevoren aan de deelnemers laten weten dat ze een ov-kaart mee moeten nemen.	<ul style="list-style-type: none"> • Meenemen in informatie vooraf.
Betere routebeschrijving.	<ul style="list-style-type: none"> • Meenemen in informatie vooraf.
Geef met een banner of bord de locatie van de vergaderruimte aan. Of zorg dat er iemand beneden staat om je te ontvangen. Het was nu zoeken.	<ul style="list-style-type: none"> • Meenemen bij ontvangst.

BIJLAGE - WERKEN MET STAKEHOLDER JOURNEY OMGEVINGSMANAGEMENT = MEETBAAR

Iedereen weet dat de mening van stakeholders bij omgevingsgevoelige projecten steeds belangrijker wordt. Meer inzicht leidt tot besparing van tijd en geld. Het is van belang dat u precies weet hoe stakeholders over uw project denken op de momenten die er toe doen. Wie is er enthousiast? Wie niet? En waarom? Voor het slagen van uw project is deze informatie cruciaal. De online applicatie StakeholderJourney maakt dit inzichtelijk door de tevredenheid van de omgeving structureel te meten.

Hoe werkt StakeholderJourney?

Met StakeholderJourney kunt u gedurende het hele project de tevredenheid van gebiedsgebruikers meten. Dit gebeurt in 4 stappen:

1. Database

samenstellen

Vastleggen van de contactgegevens die willen deelnemen aan het tevredenheids-paneel van uw project.



2. Mailing op

meetmomenten

Op belangrijke momenten in het project ontvangen de stakeholders een e-mail met een korte vragenlijst.

4. Rapportage

De onderzoeksgegevens en opvolgresultaten worden vastgelegd. Dat maakt een breed scala van rapportage vormen mogelijk.

3. Opvolgen

Dringende reacties kunnen direct worden opgepakt. Andere opvolgacties kunnen worden toegewezen aan projectteamleden.

Meer weten over StakeholderJourney?

Kijk op www.stakeholderjourney.nl of bekijk de animatie van 90 seconden door op [youtube](https://www.youtube.com).

