

Avri positionering: 'Hoe' wij de dingen doen.

Naar aanleiding van het communicatieonderzoek onder medewerkers, ambtenaren, bestuursleden, raadsleden en inwoners.

Platformbijeenkomst 17 mei 2021



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Inhoud

- Terugblik platformbijeenkomst 22 maart 2021
- Aanpak
- Intern onderzoek
- Terugkoppeling onderzoek externe stakeholders
- Uitkomst positionering
- Vervolgstappen



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Terugblik (platformbijeenkomst 22 maart 2021)

- Afgelopen jaren veel negatieve krantenkoppen, onrustig beeld social media.
- Coronacrisis: maatschappelijke waardering voor beroep vuilnismen.
- Winters weer februari '21: waardering voor Avri en communicatie.

Wat valt op?

- Diffuus beeld van Avri:
 - Verschillende beelden bij inwoners over Avri.
 - Veel opmerkingen over dienstverlening Avri: verwachtingen vs realiteit.
 - Hogere doel Avri niet door inwoners herkend.
- Avri typische uitvoeringsorganisatie (pragmatisch):
 - niet gewend ontwikkelingen samen met inwoners /in afstemming op wat er leeft in de samenleving, op te pakken: andere eisen en verwachtingen inwoners.
 - Avri → zendgedrag gericht op overtuigen overheerst.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Aanpak

Besef:

- Inwoners zijn onze belangrijkste partners voor het succesvol realiseren van onze doelstellingen voor Rivierenland.
- Het is daarom essentieel dat we draagvlak bij hen verkrijgen voor onze opgave (kadernota 2021-2025/ strategisch koersplan 2021-2025).

Daarvoor is nodig:

- **Basis op orde: dienstverlening (communicatie en gedrag) → communicatieonderzoek (positioneringstraject).**
- Omslag communicatie.
- Beleid communicatie.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

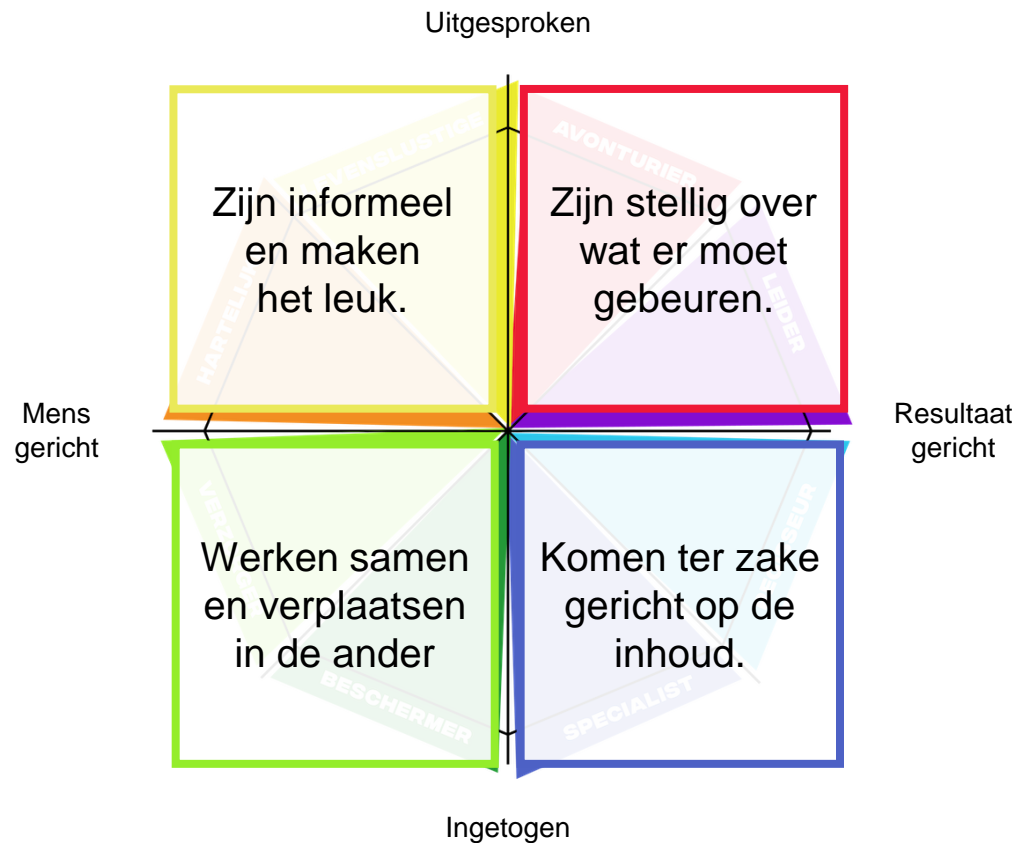
Aanpak

Karaktervol positioneren: 'hoe' we de dingen doen



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

BrandPositioner model: 'hoe' je de dingen doet



BrandPositioner©



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND



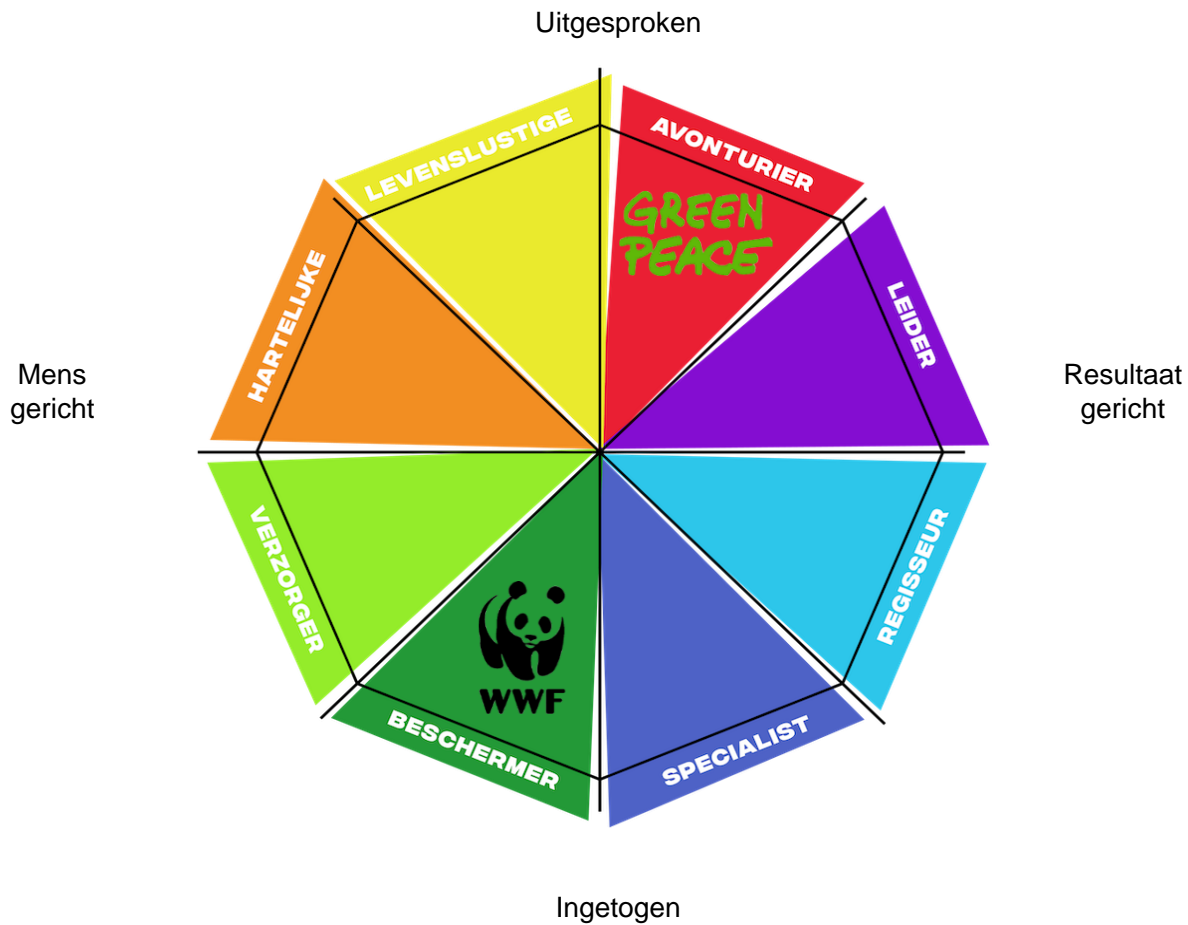
Stijlvol
Conservatief
Betrokken
Sociaal
Warm

GREEN
PEACE

Rebels
Avontuurlijk
Behoudend
Werelds
Zelfbewust



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Intern onderzoek

oktober 2020 – januari 2021



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Conclusie: de specialistische verzorger

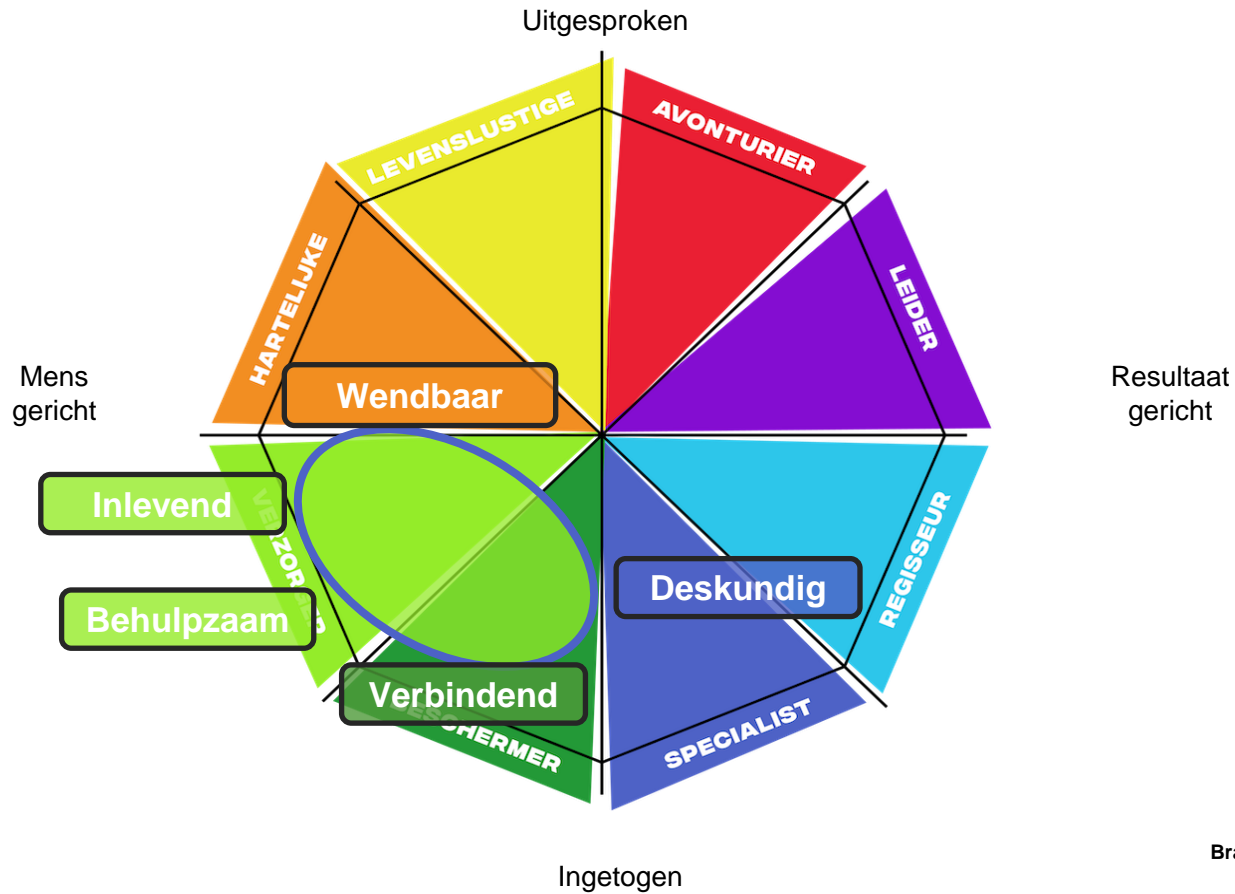
- Op dit moment is Avri eerder blauw en dat is waar tegenaan gelopen wordt.
 - We komen in de buitenwereld soms belerend over.
- Medewerkers en bestuur zien de beweging naar groen als wenselijk:
 - inwoners en gemeenten nodig om doelen te bereiken.
 - Avri is een GR, een samenwerkingsverband.
- Het inleven en verbinden met inwoners is nodig, zijn nu eerder te technisch, praktisch en directief.
- Avri is een verlengstuk van de gemeenten en moet hen ontzorgen

Met deze keuze zetten we de organisatie in beweging. In de 'hoe' niet hetzelfde blijven doen, maar juist meer de samenwerking aan gaan.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Avri: de specialistische verzorger



BrandPositioner©



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Uitkomsten onderzoek externe stakeholders

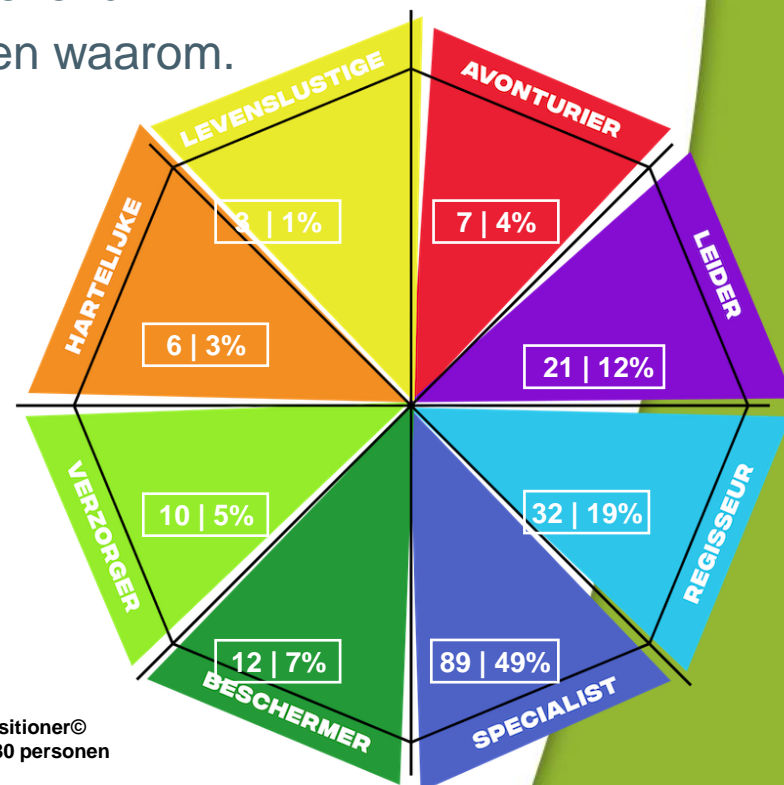
februari – april 2021



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Inwoners: laat zien dat je het voor ons doet

- Test laat met name blauw zien. Avri wordt nu als blauw gezien, inwoners willen dat Avri wat ze doet goed doet, maar er is juist een gemis aan menselijkheid en inlevend vermogen.
- In gesprek willen inwoners gehoord, gezien en begrepen worden.
- Ze hebben behoefte aan een vriendelijk en inlevend Avri.
- Avri moet meer zichtbaar maken wat ze doet en waarom.
- Veel pijn over project omgekeerd inzakelen.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

BrandPositioner©
Aantal 180 personen

* 4 Sessies met 12 aanwezigen van gemeenten Buren, West Betuwe, West Maas en Waal, Culemborg, Tiel, Maasdriel

Raadsleden en bestuurders: kosten stabiel, 'hoe' vriendelijk

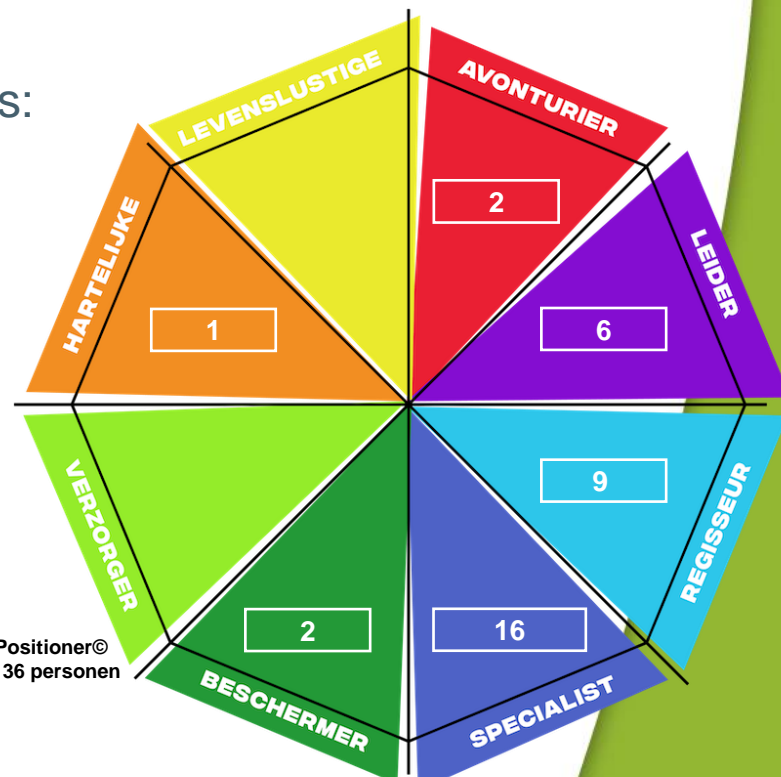
- De test laat de nadruk op blauw en paars zien.
- In gesprek kwam met name naar voren dat het kostenaspect belangrijk is. Avri moet financieel stabiel zijn.
- Avri is specialist en doet het goed maar daar blijft het hangen. Avri staat niet midden in de samenleving en moet meer naar de inwoners toe. Als partner en dienstverlener.
- Veel commentaar op gedrag van handhavers: te rigide, te afstandelijk. Moet vriendelijker.

Meest

Fatsoenlijk
Zakelijk Nauwkeurig
Ordelijk Efficiënt
Consequent Loyaal
Feitelijk
Zorgvuldig Professioneel
Gedisciplineerd Ambitieuw
Secuur Serieus
Dienstbaar

Minst

Ongedwongen
Zachtmoedig
Ontspannen Rebels
Non-conformistisch
Hartstochtelijk
Gezellig Genietend
Amicaal Speels
Gematigd Zachtaardig
Harmonieus
Hartelijk



BrandPositioner®
Aantal 36 personen



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

* 4 Sessies met raadsleden 14 aanwezigen van gemeenten Tiel, Culemborg, Maasdriel, Neder en West Betuwe,

* Ingevuld door AB leden van Maasdriel, West Maas en Waal, Neder Betuwe, West Betuwe, Culemborg en x.

Ambtenaren: doe wat je zegt, in 'hoe' samen

- De test laat de nadruk op blauw zien.
- Verdiepend in gesprek wordt aangegeven dat 'wat' je doet op orde moet zijn (blauw). 'Doe wat je zegt en zeg wat je doet'.
- Over het 'hoe' wordt gezegd: laat zien dat je er bent voor de inwoners. Een dienstverlenende organisatie (groen). Aansluiting bij inwoners en hen hulp bieden.
- 'We moeten het samen doen. Samen aan een positiever imago werken.'

Meest

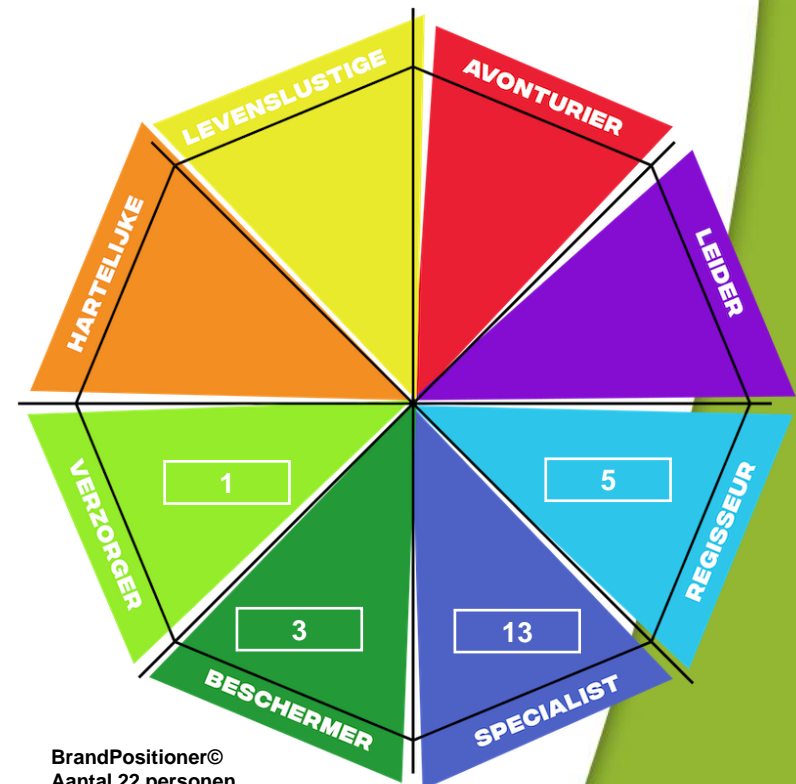
Efficiënt
Serieus Ordelijk
Doordacht Diplomatiek
Fatsoenlijk Hulpvaardig
Feitelijk
Secuur Consequent
Verstandig Dienstbaar
Professioneel
Deskundig
Nauwkeurig

Minst

Ongedwongen
Gezellig Rebels
Amicaal Onbezorgd
Moedig
Genietend Hip Hartstochtelijk
Dapper Vastbesloten
Temperamentvol
Zachtmoedig
Onbekommerd
Zachtaardig



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND



BrandPositioner©
Aantal 22 personen

* 4 sessies met 18 aanwezigen alle 8 de gemeenten Tiel, Buren, Neder en West Betuwe, Culemborg, Zaltbommel, West Maas en Waal, Maasdriel

Uitkomst positionering



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

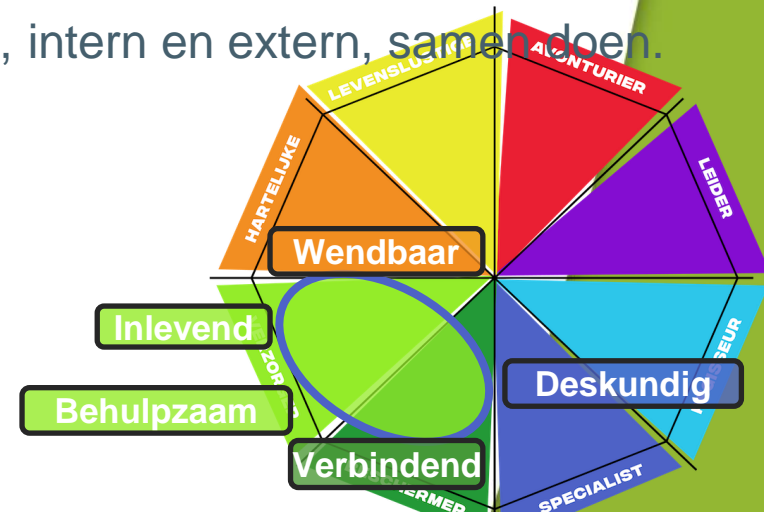
Uitkomst: de specialistische verzorger

Avri moet eerst de verbinding maken met anderen, met inwoners en gemeenten, weten wat er bij hen speelt en wat hun behoeften zijn, bepalen waar de win-win zit om vervolgens vanuit expertise tot uitvoering te komen.

- Medewerkers en externe stakeholders zijn enthousiast over groene toekomstbeeld.
- Er is behoefte aan inlevend vermogen, begrip, gezien en gehoord worden, meer samenwerking.
- De stap naar groen helpt te voorkomen dat het huidige gedrag waarop Avri wordt afgewezen, wordt voortgezet.
- Door de specialistische rand blijven belangrijke blauwe waarden geborgen.
- Het gaat helpen om in wat we doen scherper in te spelen op de behoeften van inwoners en gemeenten.
- Het versterkt de gedeelde verantwoordelijkheid, intern en extern, samen doen.



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

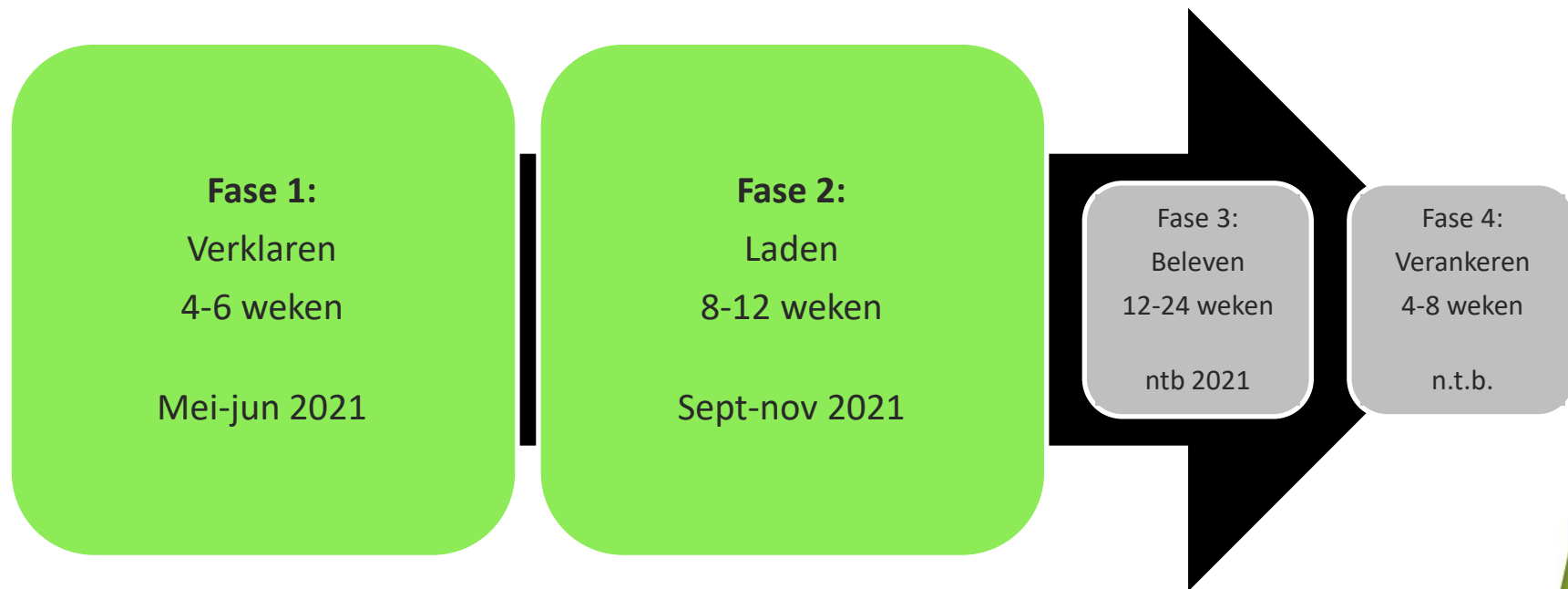


Avri specialistische verzorger



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Vervolgstappen



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Vragen, reacties?



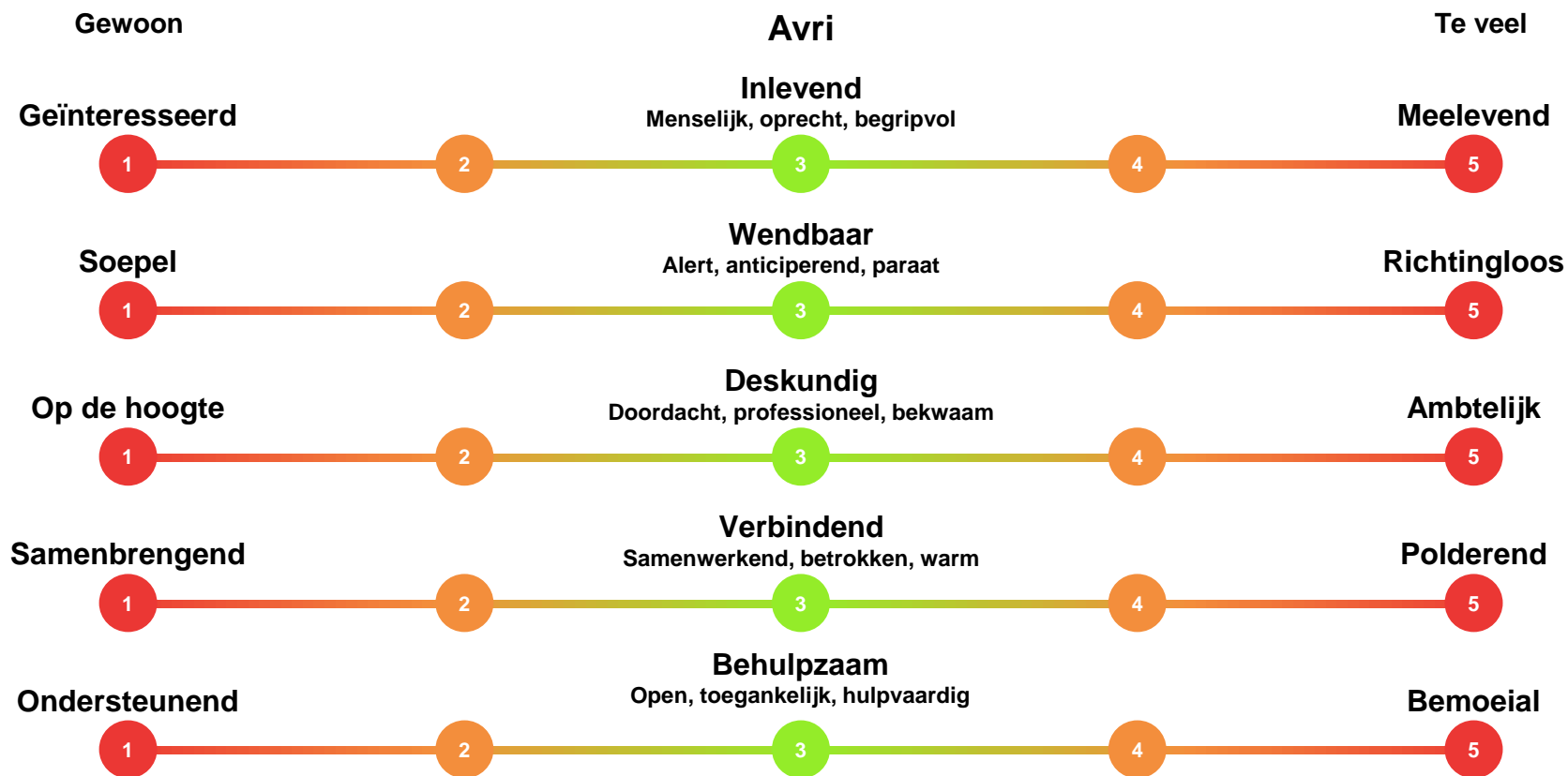
SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

BIJLAGEN: niet om te presenteren



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND

Avri waardenkompas



SAMEN WERKEN
AAN EEN SCHOON RIVIERENLAND