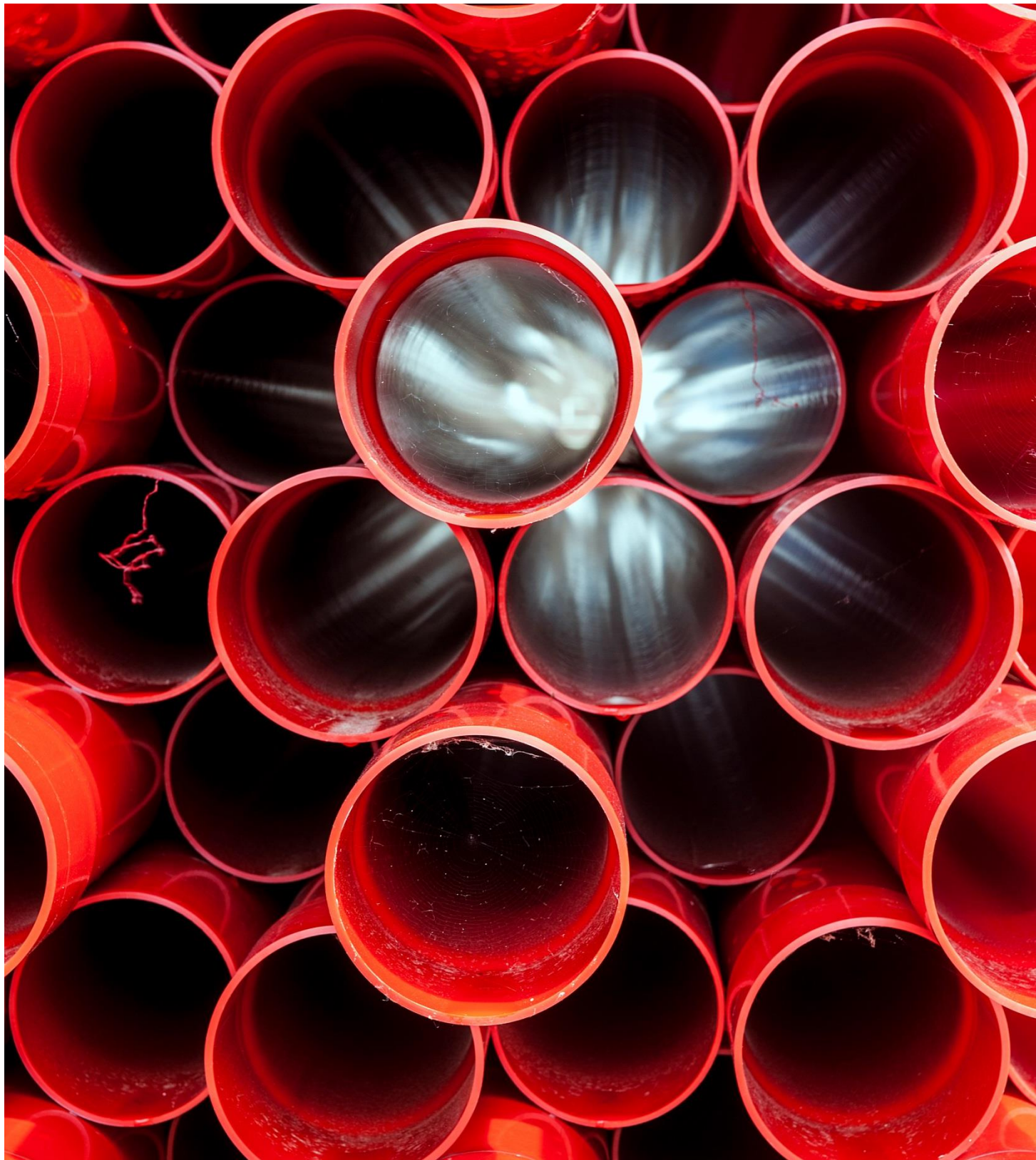




HET NETWERKBEDRIJF

Een onderzoek naar informatiebehoefte van
Zeeuwse gemeenten en de beschikbare kennis
over het energiesysteem.

Reinjet Oostdijk



AFSTUDEERSCRIPTIE

In hoeverre sluit de beschikbare kennis van Enduris aan op de huidige informatiebehoefte van de Zeeuwse gemeenten, met betrekking tot het energiesysteem?

Auteur: Reinjet Oostdijk
Opleiding: Communicatie
Klas: CO
Studentnummer: 00064458
Stagedocent: Eva van Enckevort

Stagebedrijf: Enduris B.V.
Plaats: Goes
Stagebegeleider: Arjen Jongepier

Schoolinstelling: HZ University of Applied Sciences
Plaats: Vlissingen
Studiejaar: 2015/2016
Semester Twee

Plaats: Vlissingen
Datum: 31 mei 2016

Versie: 1.0

Niets uit deze scriptie mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, digitaal of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de HZ University of Applied Sciences en de schrijver.
Voor akkoord:

A handwritten signature in dark ink, consisting of a stylized 'R' followed by a long horizontal stroke.

Reinjet Oostdijk, 31 mei 2016

Voorwoord

Beste lezer,

Dit het dan. Na vier jaar vallen en opstaan, persberichten schrijven, communicatieplannen maken, flyers vouwen, evenementen organiseren en blokken voor toetsen ben ik bijna klaar mijn studie. Om af te studeren moet ik nog één project afronden: het schrijven van een scriptie.

In februari 2016 begon dit proces, zette ik voet in het pand van Enduris. Een bedrijf waarvan ik niet goed wist wat ze doet. De eerste weken bestonden daarom vooral uit lezen, mensen ontmoeten en nog meer lezen. Daarna werd het toch echt tijd om aan mijn scriptie te beginnen: een methode schrijven, interviews houden, coderen, conclusies trekken en voordat je het weet is het eind mei. Hier ligt hij dan, mijn scriptie.

Om tot dit eindresultaat te komen, heb ik hulp gehad van verschillende personen. Die wil ik graag bedanken. Allereerst Eva van Enckevort, docent aan de HZ University of Applied Sciences. Zij heeft mij tijdens het hele proces voorzien van kritische feedback, als iets slecht was zei ze dat gewoon, maar ook de goede punten wist ze te benoemen. Hiervoor ben ik haar erg dankbaar. Verder wil ik de medewerkers van Enduris bedanken, in het speciaal Marieke de Wild en Arjen Jongepier. Zonder hen was deze opdracht er niet geweest. Beide hebben mij door het proces heen geholpen en handige tips gegeven. Hoewel ik weet dat Arjen dit verschrikkelijk vindt, maar toch bedankt! Als laatste wil ik de Zeeuwse gemeenten benoemen. Voor de interviews ben ik bij iedere gemeente langs geweest. Allemaal waren ze bereid om mee te werken en werd ik hartelijk ontvangen. Zonder jullie medewerking was dit nooit tot een succesvol einde gekomen.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Reinjet Oostdijk
Kruiningen
22 mei 2016

Samenvatting

Aanleiding

De afgelopen jaren is er een grote verandering gaande in de energiewereld: alles wordt steeds duurzamer. Dit heeft gevolgen voor het opwekken, transporteren en opslaan van energie. Ook brengt het veel vragen met zich mee. Verschillende initiatieven lopen tegen het probleem aan dat ze gebrek aan kennis hebben over de werking van het energiesysteem, de rollen en taken van verschillende actoren en de daaraan gekoppelde tarieven en belangen. Enduris wil op een laagdrempelige manier, per doelgroep, uitleggen wat het energiesysteem inhoudt. Aan de hand van een vooronderzoek is voor dit onderzoek gekozen voor de doelgroep Zeeuwse gemeenten. Uit de probleemstelling is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd: 'In hoeverre sluit de beschikbare kennis van Enduris aan op de informatiebehoefte van Zeeuwse gemeenten, met betrekking tot het energiesysteem?'. De doelstelling van dit rapport is om helder te krijgen wat de beschikbare kennis van Enduris is en de informatie behoefte van Zeeuwse gemeenten met betrekking tot het energiesysteem, om vervolgens met een set aanbevelingen te komen.

Het onderzoek

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag is gebruikt gemaakt van een kwalitatieve onderzoeksmethode. Door middel van semigestructureerde interviews met de beleidsmedewerkers van iedere Zeeuwse gemeente is de informatiebehoefte vastgesteld. Alle interviews verliepen aan de hand van een topiclijst. Daarnaast is aan de respondenten een lijst met onderwerpen voorgelegd waarbij zij aan konden kruisen over welke onderwerpen ze graag informatie willen ontvangen. De kennis van Enduris is overzichtelijk gemaakt door middel van een kenniskaart. Deze is opgesteld aan de hand van gesprekken binnen het bedrijf met verschillende personen.

De uitkomsten

Het resultaat van de kenniskaart is een schema met onderwerpen en daarbij de kennisdragers. Hieruit blijkt dat er meerdere personen kennis hebben over een specifiek onderwerp, er is dus nog geen expliciete ambassadeur.

Uit de interviews met de gemeenten is naar voren gekomen dat de gemeenten zowel informatiebehoefte hebben op het gebied van voorlichting naar de burgers als informatiebehoefte over onderwerpen om hun eigen beleid beter vast te stellen. Onderwerpen waar gemeenten graag meer informatie over ontvangen zijn: proeftuinen, gegevens over verbruik en opwekking van energie binnen de gemeente en burgerinitiatieven. Daarnaast is het voor de respondenten niet duidelijk wat het verschil tussen Enduris en DELTA is. Ze weten niet bij wie ze moeten zijn met welke vragen. De respondenten geven aan dat er momenteel (bijna) geen contact is met Enduris. Ze zien een betere samenwerking in te toekomst positief voor zich en staan open om met Enduris rond de tafel te gaan zitten.

Het advies

Uit het gehele onderzoek is de conclusie te trekken dat de Zeeuwse gemeenten behoefte hebben aan een betere samenwerking met Enduris. Enduris heeft informatie en kennis waar gemeenten gebruik van kunnen maken in hun beleidsvoering. Het advies aan Enduris is daarom om te investeren in relatiemanagement. Daarnaast hebben de gemeenten samen een aantal projecten waarbij Enduris wellicht kan aansluiten, zoals het Duurzaam Bouwloket. Verder zal Enduris duidelijk moeten maken wat het verschil is met DELTA. Wanneer kunnen de gemeenten bij Enduris terecht en wanneer moeten ze naar DELTA? Uit de resultaten van de kenniskaart kwam naar voren dat er nog geen duidelijke ambassadeurs zijn voor bepaalde onderwerpen binnen Enduris. Het advies is daarom ook om deze aan te wijzen en een projectteam samen te stellen om de samenwerking met Zeeuwse gemeenten aan te gaan. Als iets duidelijk is geworden in dit onderzoek, is dat er behoefte is aan een betere samenwerking van beide kanten.



Inhoud

Hoofdstuk 1	Inleiding	1
1.1	Aanleiding	1
1.2	Onderzoeksvraag	2
1.3	Doelstelling	2
1.4	Afbakening	2
1.5	Leeswijzer	3
Hoofdstuk 2	Organisatiebeschrijving	5
2.1	Netbeheerder	5
2.2	Enduris	5
2.3	Begrippenlijst	6
Hoofdstuk 3	Theoretisch kader	9
3.1	Kennis in kaart brengen	9
3.2	Informatiebehoefte	10
3.3	Informatiemanagement	13
Hoofdstuk 4	Methode van onderzoek	16
4.1	Vooronderzoek	16
4.2	Type onderzoek	17
4.3	Beschikbare kennis	17
4.4	Informatiebehoefte	18
4.5	Betrouwbaarheid en validiteit	19
Hoofdstuk 5	Resultaten	21
5.1	Kenniskaart	21
5.2	Informatiebehoefte Zeeuwse gemeenten	22
Hoofdstuk 6	Discussie	31
6.1	Validiteit en betrouwbaarheid	31
6.2	Discussiepunten	31
6.3	Vervolgonderzoek	32
Hoofdstuk 7	Conclusies en aanbevelingen	34
7.1	Conclusies	34
7.2	Aanbevelingen	37
Bibliografie		42



Hoofdstuk 1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de aanleiding, probleemstelling en de daaruit voortvloeiende onderzoeksvraag tot dit onderzoek beschreven. Vervolgens is de onderzoeksvraag onderverdeeld in verschillende deelvragen. Als laatste komen de doelstellingen en afbakening van dit onderzoek aan bod.

1.1 Aanleiding

De laatste jaren is op het gebied van gas en energie een grote en snelle verandering gaande. Duurzame energie krijgt steeds meer voorrang op de traditionele fossiele opwek, het reduceren van CO₂ uitstoot is daarbij een belangrijke reden (DELTA, 2016). Dit komt mede door het klimaatakkoord in Parijs in 2015. Met dit akkoord werken 195 landen mee aan een klimaatplan, dat er hoofdzakelijk op is gericht de opwarming van de aarde beheersbaar te maken. Daarnaast heeft de Europese Unie haar eigen klimaatdoelen, vooral als het gaat om duurzame energie (NOS, 2015). Zowel het klimaatakkoord in Parijs als de klimaatdoelen van de Europese Unie zorgen ervoor dat de energiewereld in beweging is: Windmolens worden gebouwd, burgers worden bewust gemaakt van energiebesparing en hebben meer inzicht in hun energieverbruik door middel van slimme meter, bedrijven en burgers leggen massaal zonnepanelen om zelf energie op te wekken, er wordt onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van energieopslag, noem maar op.

Deze veranderingen hebben invloed op zowel bedrijven, burgers als gemeenten. Bedrijven gaan massaal maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit houdt in dat ze zich richten op winst voor mens, maatschappij en milieu. Een duurzaam bedrijf heeft een strategie of productiemethode die de natuurlijke hulpbronnen of grondstoffen niet uitput om zo de behoefte van de toekomstige generaties niet in gevaar te brengen (MVO, Samen Veranderen, 2014). Niet alleen bedrijven maar ook burgers worden zich steeds bewuster van duurzaamheid. Zij richten zich voornamelijk op het energieverbruik in hun woning. De energiekosten zijn een steeds verder oplopende variabele kosten, dit vormt een groot deel van de maandelijkse uitgaven. Burgers spelen hierop in door zelf energie op te wekken of energie neutrale woningen te laten bouwen. Bovendien komen er steeds meer burgerinitiatieven om samen een duurzamere leefomgeving te creëren, bijvoorbeeld door gezamenlijk te investeren in zonnepanelen op de lokale supermarkt (Woonconcept, 2013). Gemeenten krijgen ook met deze veranderingen te maken. Bedrijven en burgers komen met subsidieaanvragen om hun duurzame ideeën te financieren. Daarnaast zullen gemeenten hun beleid aan moeten passen om mee te werken aan de doelstellingen die bepaald zijn bij het energieakkoord in Parijs en de klimaatdoelen van de Europese Unie.

Bedrijven, burgers en gemeenten hebben kennis nodig over het energiesysteem, regels en wetten om hun ideeën uit te kunnen voeren. Dit is niet altijd aanwezig. Verschillende initiatieven lopen tegen het probleem aan dat ze gebrek aan kennis hebben over de werking van het energiesysteem, de rollen en taken van verschillende actoren en de daaraan gekoppelde tarieven en belangen. Enduris merkt dat hierdoor goede ideeën stranden. Daarom heeft Enduris de behoefte om op een goede en laagdrempelige manier uit te leggen hoe het energiesysteem werkt. Enduris neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid voor het milieu en voor een duurzame toekomst en wil hier dus in voorlichten. De doelgroepen van Enduris zijn bedrijven, burgers, overheden en aandeelhouders. Deze hebben allemaal verschillende kennisniveaus wat betreft het energiesysteem. Daarom wil Enduris per doelgroep een passende uitleg over het energiesysteem. De vraag is of er bij deze doelgroepen informatiebehoefte is. Hoe kan Enduris inspelen op deze eventuele informatiebehoefte en er voor zorgen dat deze vervuld wordt?

1.2 Onderzoeksvraag

Omdat de doelgroepen van Enduris allemaal verschillende kennisniveaus hebben, heeft iedere doelgroep een passende uitleg over het energiesysteem nodig. Daarom wordt er in dit onderzoek één doelgroep onderzocht. Voor dit onderzoek is de doelgroep 'Zeeuwse gemeenten' gekozen. De redenen waarom voor deze doelgroep gekozen is, staan in hoofdstuk 4, paragraaf 4.1 vooronderzoek. Zowel de informatiebehoefte bij Zeeuwse gemeenten wordt gemeten, even als de beschikbare kennis bij Enduris. Uit de probleemstelling is de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

'In hoeverre sluit de beschikbare kennis van Enduris aan op de huidige informatiebehoefte van de Zeeuwse gemeenten, met betrekking tot het energiesysteem?'

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, is hij onderverdeeld in twee deelvragen. Deze deelvragen hebben ieder onderliggende vragen. De deelvragen luiden als volgt:

1. Wat is de beschikbare kennis van Enduris over het energiesysteem?
 - 1.1 Wie zijn de kennisdragers van de beschikbare kennis binnen Enduris?
2. Wat is de huidige informatiebehoefte van de Zeeuwse gemeenten met betrekking tot het energiesysteem?
 - 2.1 Hebben de Zeeuwse gemeenten informatiebehoefte op het gebied van informatievoorziening richting de burgers rondom het energiesysteem?
 - 2.2 Over welke onderwerpen willen de Zeeuwse gemeenten informatie ontvangen van Enduris?
 - 2.3 Zoeken Zeeuwse gemeenten zelf naar informatie rondom het energiesysteem?
 - 2.4 Hoe willen de Zeeuwse gemeenten informatie ontvangen?

Zowel in de onderzoeksvraag als in de deelvragen komt het begrip energiesysteem voor. Dit is een begrip wat toelichting kan gebruiken. Het energiesysteem is het geheel van de productie, winning en opwekking van energie via transport en distributie tot en met het verbruik van energie. Dus eigenlijk alles wat maar met energie te maken heeft.

1.3 Doelstelling

De doelstelling **in** dit onderzoek is om helder te krijgen wat de beschikbare kennis van Enduris is. Daarnaast wordt er onderzocht wat de informatiebehoefte van Zeeuwse gemeenten is met betrekking tot het energiesysteem. Vervolgens wordt gekeken hoe deze op elkaar aansluiten. De doelstelling **van** dit onderzoek is om tot een set aanbevelingen te komen. Deze aanbevelingen kunnen gebruikt worden om de communicatie tussen Enduris en de Zeeuwse gemeenten te verbeteren.

1.4 Afbakening

In het vooronderzoek is gekozen voor de doelgroep Zeeuwse gemeenten. Uitspraken over de informatiebehoefte gelden alleen voor deze doelgroep en zullen niet te generaliseren zijn voor alle doelgroepen van Enduris.

Enduris B.V. is onderdeel van DELTA N.V., dit onderzoek wordt alleen uitgevoerd voor Enduris. In het gehele verslag wordt gesproken over Enduris, hiermee wordt Enduris B.V. aangeduid.

1.5 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk wordt de organisatie beschreven. Hier wordt duidelijk wat een netbeheerder doet en wat de doelstellingen van Enduris zijn. Vervolgens wordt in het theoretisch kader de theorie bij het onderzoek uitgelegd. Deze theorieën zullen de leidraad vormen voor het onderzoek. In hoofdstuk 4, Methode van onderzoek, wordt duidelijk hoe het onderzoek uitgevoerd is, welke methoden zijn gebruikt en hoe de gegevens verwerkt worden. Daarna volgen de resultaten en wordt een aantal punten ter discussie gesteld. In het laatste hoofdstuk worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.



Hoofdstuk 2 Organisatiebeschrijving

Enduris B.V. is de regionale netbeheerder voor elektriciteit en gas in de provincie Zeeland. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd wat een netbeheerder is. Duidelijk zal worden wat Enduris doet en waar ze voor staat. Als laatst zal de verhouding tot DELTA N.V. worden beschreven.

Enduris is de regionale netbeheerder in Zeeland voor elektriciteit en gas. Enduris is verantwoordelijk voor de aanleg, het onderhoud en de ontwikkeling van de gas- en elektriciteitsnetten (Enduris, 2016). Om inzicht te krijgen in wat Enduris doet, wordt eerst beschreven wat een netbeheerder is.

2.1 Netbeheerder

Een netbeheerder is letterlijk de beheerder van het net. ‘Het net’ is het elektriciteits- en gasnetwerk. Netbeheerder zijn verantwoordelijk voor de aanleg, onderhoud en het beheer van het net. Ze zorgen ook voor de aansluiting aan het net. Daarnaast verzorgen ze het transport van elektriciteit en gas (De Netbeheerder, 2014).

Sinds 2012 zijn netbeheerders op kleine schaal gestart met het plaatsen van slimme meters. Door de positieve resultaten heeft minister Kamp besloten om op 1 januari 2015 te starten met de grootschalige aanbidding van de slimme meter. Eind 2020 moeten aan alle Nederlandse huishoudens slimme meters zijn aangeboden. De netbeheerder is verantwoordelijk voor het aanbieden en plaatsten van deze meter (Twinstone, 2016).

Een netbeheerder is iets anders dan een energieleverancier, die is verantwoordelijk voor de energielevering. Toch worden deze twee regelmatig door elkaar gehaald (De Netbeheerder, 2014). Een energieleverancier levert gas en elektriciteit, in Nederland is men vrij om deze te kiezen. Om deze vrije keuze mogelijk te maken, is de energiesector in de afgelopen jaren anders georganiseerd. Energiebedrijven die het transportnetwerk én de levering van energie verzorgden, zijn gesplitst in energieleveranciers en netbeheerders (Enduris, 2016).

De netbeheerder zorgt voor de aanleg en onderhoud van het leidingennet en de aansluitingen. De energie die wordt afgenomen bij een energieleverancier, transporteert de netbeheerder. Men kan dus zelf de energieleverancier kiezen, maar de netbeheerder wordt bepaald door het gebied waarin gas en elektriciteit wordt afgenomen. Hier is dus geen vrije keuze in. In Zeeland is Enduris de netbeheerder (Enduris, 2016).

2.2 Enduris

Enduris B.V. is de regionale netbeheerder voor elektriciteit en gas in de provincie Zeeland. Het hoofdkantoor staat in Goes. Als netbeheerder zorgt Enduris voor het transport van elektriciteit en gas van de energieleveranciers naar consumenten en zakelijke klanten binnen Zeeland. Dit wordt gerealiseerd door het aanleggen, onderhouden, beheren en ontwikkelen van de elektriciteits- en gasnetten en aansluitingen.

Enduris is een dochteronderneming van moedermaatschappij Zeeuwse Netwerkhouding N.V. (ZNH). ZNH handelt onder de naam DELTA Netwerkgroep. ZNH is een 100 % dochteronderneming van DELTA N.V. Enduris heeft als onafhankelijk netbeheerder een eigen Raad van Commissarissen.

Enduris beheert in Zeeland niet alleen de 10 kV-, 20 kV- en 50 kV-netten die dienen voor het transport en de aansluiting van de grootverbruikers, maar ook de laagspanningsnetten voor de huishoudens, klein zakelijke gebruikers en openbare verlichting. Voor gas is Enduris de beheerder van de regionale netten met een druk van 4 en 8 bar (voor transport en grootverbruikers) en 30-100 mbar voor de huishoudens. Naast deze hogedruk- en lagedruknetten is er een extra hogedruknet waarmee gas wordt getransporteerd naar industriële afnemers en tuinders. Deze Midden-Zeelandleiding is gekoppeld aan het gasnetwerk van ZEBRA Gasnetwerk B.V.

2.2.1 Missie en visie

Missie

Enduris zorgt voor een optimale werking van de aan haar toevertrouwde infrastructuur.

Visie

Enduris zorgt voor een effectieve en efficiënte dienstverlening aan klanten. Dat doen we door samenwerking. Onze Multi-Utility aanpak helpt daarbij. We willen een bijdrage leveren aan lokale initiatieven op gebied van duurzame energie. We hebben veiligheid en vakmanschap hoog in het vaandel staan. We zijn een open organisatie, gericht op leren en groeien.

2.2.2 Strategische doelstellingen

Om de missie en visie van Enduris met succes na te kunnen streven zijn een aantal lange termijn doelstellingen gedefinieerd:

1. Enduris zorgt voor een veilige en gezonde werkomgeving voor zijn medewerkers en derden en garandeert veilige netten voor mens en omgeving. Zij streeft naar een brede, proactieve veiligheidscultuur;
2. Enduris bewaakt de prestaties, condities en risico's van de aan haar toevertrouwde netwerken;
3. Enduris realiseert een rendement voor de gereguleerde activiteiten dat beter is dan of gelijk is aan het marktgemiddelde;
4. Enduris staat bekend als een aantrekkelijke werkgever waar medewerkers met trots en plezier werken; zij draagt bij aan hoogwaardige werkgelegenheid en onderwijs in Zeeland;
5. Enduris streeft naar een cultuur van continue verbeteren (ketengericht);
6. Enduris streeft een hoge klanttevredenheid na.

Dit onderzoek draagt bij aan doelstelling zes. Inspelen op de informatiebehoefte van Zeeuwse gemeenten kan leiden tot meer tevredenheid van de gemeenten.

2.2.3 Naamswijziging DELTA Netwerkbedrijf

In de zomer van 2015 verzocht toezichthouder Autoriteit Consument en Markt (ACM) om de naam van DELTA Netwerkbedrijf te wijzigen. De naam van een netbeheerder mag namelijk niet lijken op die van een productie-leveringsbedrijf. Een netbeheerder heeft, als eigenaar van de elektriciteitskabels en gasleidingen, andere taken dan een productie-leveringsbedrijf dat verantwoordelijk is voor het produceren en leveren van gas en elektriciteit. Met het wijzigen van de naam DELTA Netwerkbedrijf in Enduris, wordt dit verschil duidelijker voor de consument. Vanaf januari 2017 zullen de bedrijven niet meer aan elkaar verbonden zijn, een naamswijziging is daarom noodzakelijk. De scheiding binnen het bedrijf zorgt er voor dat Enduris alles zelfstandig moet gaan regelen.

2.3 Begrippenlijst

Enduris is een redelijk technisch bedrijf waar veel jargon wordt gebruikt. Sommige begrippen zullen wat nadere uitleg nodig hebben. Hieronder volgt een lijst met veel voorkomende begrippen in dit onderzoek.

Begrip	Uitleg
Aansluitingen	Eén of meer verbindingen tussen een net en een onroerende zaak of de verbinding tussen een net en een ander net op een ander spanningsniveau.
Asset Management	Asset Management of vermogensbeheer is de algemene term voor het beheren van een portefeuille van een groep assets. Binnen Enduris heb je bijvoorbeeld de assets gas en elektrisch.
Burgerinitiatief	Activiteiten van burgers om vorm te geven aan hun straat, buurt of stad, waarbij burgers zelf bepalen wat er gebeurt en waarbij de

Duurzaam	gemeente een ondersteunende en/of faciliterende rol heeft
Energiesysteem	Een lange levensduur. Het geheel van productie / winning / opwekking van energie via transport en distributie tot en met verbruik van energie.
Front Office	Personeel dat direct in contact staat met de afnemer.
Gas- en elektriciteitsnetten	Het geheel van gas en elektrische leidingen waarlangs gas en elektrische energie gedistribueerd wordt.
Grootverbruik	Onder grootverbruik aansluitingen vallen alle elektriciteitsaansluitingen met meer dan 3x80 ampère. De gasaansluiting heeft een capaciteit van meer dan 40 m ³ /h per uur.
Kleinverbruik	Onder kleinverbruik valt iedereen met een kleine aansluiting, bijna alle huishoudens vallen hieronder. Dit houdt in dat de elektriciteitsaansluiting niet groter is dan 3x 80 ampère. De gasaansluiting heeft een doorlaatwaarde van minder dan 40 m ³ /h per uur.
Transport	Onder transport wordt het vervoer van elektriciteit en gas verstaan. Dit gebeurt via kabels onder de grond.



Hoofdstuk 3 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden op basis van wetenschappelijke artikelen en literatuur alle factoren besproken die met dit onderzoek te maken hebben. Eerst wordt gekeken hoe beschikbare kennis in kaart kan worden gebracht. Vervolgens worden de begrippen informatiebehoefte en informatiemanagement toegelicht.

3.1 Kennis in kaart brengen

De onderzoeksvraag is in twee delen op te splitsen: beschikbare kennis en informatiebehoefte. Allereerst wordt de beschikbare kennis bij Enduris onderzocht. Aan de hand van een theorie wordt bekeken op welke manier kennis van een organisatie in kaart kan worden gebracht.

3.1.1 De kenniskaart

Een kenniskaart bevat informatie over de kennis die aanwezig is, hierbij wordt de kennis in overzichten weergegeven en niet inhoudelijk beschreven. Davenport (1998) stelt dat een kenniskaart een krachtig instrument is om kennismanagement te implementeren in organisaties. Het vermogen om kennis te categoriseren en te organiseren zal in de toekomst onderdeel worden van de kernkwaliteiten van een organisatie. Het systematisch in kaart brengen, categoriseren en benchmarken van kennis maakt het toegankelijker. Eppler (1997) onderscheidt twee categorieën van kenniskaarten: cognitive maps en knowledge maps. Met cognitive maps bedoelt hij individuele kenniskaarten, deze geven de kennis van een individu weer. Knowledge maps zijn collectieve kaarten, de kennis van een groep mensen wordt hierin weergegeven. De kenniskaart, welke vorm dan ook, kan ondersteuning bieden bij het zoeken naar mensen met relevante kennis. Het is als het ware een ‘gouden gids’ van de kennis in de organisatie. Kenniskaarten maken het mogelijk om beter gebruik te maken van aanwezige kennis in een organisatie (Blaauw, 2005).

3.1.2 Functionaliteit kenniskaarten

De motieven om de kennis van een organisatie in kaart te brengen lopen uiteen, er worden dan ook verschillende functionaliteiten besproken. De meest genoemde functionaliteit van kenniskaarten is het vergroten van het inzicht in de aanwezige kennis binnen een organisatie. Als tweede punt wordt het verbeteren van communicatiemogelijkheden tussen kennisdragers genoemd. Het realiseren van kenniskaarten is een noodzakelijke stap in het toegankelijk maken van kennis. De kenniskaart is hier een hulpmiddel voor het verspreiden van kennis, er wordt beschreven welke kennis aanwezig is. Een andere functie van de kenniskaarten is dat het als hulpmiddel voor het operationeel management kan dienen. Managers krijgen een goed overzicht van de kennis die in huis is, waardoor ze mensen kunnen inzetten met een bepaalde capaciteit. Het inzicht in de kennisopbouw van een organisatie kan het nemen van de dagelijkse beslissingen aanzienlijk vereenvoudigen. Als laatste functionaliteit wordt de kenniskaart als uitgangspunt voor strategische overwegingen benoemd. Vail (1999) komt met het proces dat kennis in kaart brengen aanleiding kan zijn om de bestaande manier van werken herin te richten en te verbeteren. Zo kan in de toekomst sneller en efficiënter gewerkt worden (Blaauw, 2005).

Het vaststellen van de functionaliteit van de kenniskaart geeft handvatten aan welke criteria deze moet voldoen (Blaauw, 2005).

3.1.3 Het opstellen van de kenniskaart

Bij het opstellen van een kenniskaart staat het beschrijven van de kennisdomeinen als basis centraal. Van organisatie of afzonderlijke afdelingen wordt de kennis in kaart gebracht, daarin staat welke medewerkers over welke kennisdomeinen beschikken. De domeinen kunnen daarnaast onderverdeeld worden aan de hand van de organisatiestructuur, het product- of dienstpakket, de organisatieprocessen of aan hetgeen dat relevant is voor de klant. Het opstellen van een kenniskaart bestaat uit drie verschillende onderdelen. Hieronder wordt iedere stap benoemd en kort toegelicht (Blaauw, 2005).

Kennisdomein

In de kenniskaart wordt de organisatie verdeeld in logische onderdelen, er worden als het ware 'eilanden van kennis' geïdentificeerd en hieraan worden unieke identificatienamen gegeven. Deze namen geven aan wat de kennis binnen dat gebied is. Deze beschrijving kan, afhankelijk van wat de behoefte is, van globaal tot enorm gedetailleerd zijn (Blaauw, 2005).

Kennisdragers

Dit onderdeel staat centraal in de kenniskaart. Het beheersingsniveau van de kennis is afhankelijk van de gevolgde opleidingen en de opgedane ervaringen van de drager. De manier waarop de kennisdrager over de kennis beschikt is bepalend voor de kwaliteit van de toepassing van deze kennis (Boersma, 2002).

Organisationele componenten

Naast de kennisdomeinen en kennisdragers kunnen ook de organisationele componenten worden weergegeven, hiervoor zijn twee overwegingen. Allereerst om de kennisdomeinen binnen de organisatie te identificeren. De componenten worden dan geanalyseerd vanwege de relatie die ze hebben met het kennisdomeinen. Als tweede kunnen ze beschreven worden, omdat de doelstelling en functionaliteit van de kenniskaart ook de eigenschappen van de componenten zelf inzichtelijk wil maken. De componenten kunnen zijn: Strategische positie Organisatiestructuur, Producten en/of diensten, Processen en Communicatienetwerken (Blaauw, 2005).

Het zichtbaar maken van de kennis binnen een organisatie kan een goede ondersteuning bieden bij verschillende projecten, het in kaart brengen van kennis is hiervoor een geschikte techniek (Blaauw, 2005). Voor het in kaart brengen van de beschikbare kennis bij Enduris zal gebruik worden gemaakt van het opstellen van kenniskaarten. Om binnen de kaders van het onderzoek te blijven zal de kenniskaart alleen voor de te gebruiken bedrijfsonderdelen opgesteld worden.

3.2 Informatiebehoefte

Het eerste deel van het onderzoek gaat over de beschikbare kennis bij Enduris. Vervolgens wordt de informatiebehoefte van de Zeeuwse gemeenten onderzocht. Voordat dit onderzocht kan worden, zal duidelijk moeten zijn wat er onder informatiebehoefte wordt verstaan. Muskens en van Oorschot (1985) stellen dat in algemene zin er sprake is van een behoefte als er een verschil bestaat tussen een bestaande situatie en een gewenste situatie. Als door het gebruik van informatie dit verschil in potentie opgeheven kan worden, is er sprake van informatiebehoefte. Hoe groot de informatiebehoefte is wordt bepaald door de grootte van het 'gat' dat is ontstaan tussen de huidige en gewenste situatie. De aard van de informatiebehoefte kent verschillende aspecten die in algemene zin kunnen bestaan uit het onderwerp waarover of het probleem waarvoor informatie gewenst is (Muskens & Oorschot, 1985).

Boekhorst (2000) spreekt eerst over een informatieprobleem. Wanneer zich een situatie voordoet waarin iemand over onvoldoende beschikbare kennis beschikt om een activiteit voort te zetten of om aan nieuwe activiteiten deel te nemen, ontstaat een gevoel van onzekerheid. Door het benoemen van het gevoel van onzekerheid kan men stellen dat er sprake is van een informatieprobleem bij de betrokken personen. Informatiebehoefte ontstaat wanneer iets in een persoon of diens omgeving veranderd, waardoor kennis niet meer toereikend is (Boekhorst, 2000).

Beide beweren dus dat er sprake is van informatiebehoefte wanneer er een verschil is tussen de huidige kennis van een persoon en de gewenste kennis van de persoon.

Vervolgens hebben Muskens en van Oorschot (1985) het over voorlichting. Bij voorlichting maken zij een onderscheid in het soort informatiebehoefte aan de hand van de vraag wie de

informatiebehoefte bij de voor te lichten persoon vaststelt: de voorlichter (iemand die informatie zendt) of de voor te lichten persoon (iemand die informatie ontvangt). Ligt deze bij de voor te lichten persoon, dan spreekt men van objectieve behoefte. Wanneer de voorlichter de informatiebehoefte vaststelt, noemt men dit normatieve behoefte. Bradshaw (1972) noemt als alternatieve term de professioneel gedefinieerde behoefte. Een normatieve behoefte wordt gedefinieerd vanuit de organisatie waarvoor de voorlichter werkt of uit eigen professionele opvattingen. De voorlichter geeft aan over welke informatie de voor te lichten personen volgens hen dienen te beschikken. Dit staat los van de door de voor te lichten persoon al of niet gedefinieerde informatiebehoefte (Muskens & Oorschot, 1985).

Muskens en van Oorschot (1985) spreken in hun rapport liever over 'informeringsbehoefte' dan over normatieve informatiebehoefte. Hiermee willen ze recht doen aan het feit dat voorlichtingsprocessen door voorlichters niet in de eerste plaats worden opgestart omdat de voor te lichten personen hierom vragen, maar door het onderkennen van een behoefte voor informerend handelen bij zichzelf. In de ideale situatie wordt er rekening gehouden met de door de voor te lichten personen ervaren informatiebehoeften en de informeringsbehoefte van de voorlichter. Dit leidt tot een theorie met duidelijke praktische aanknopingspunten. De volgende tabel geeft aan welke situaties er bij voorlichting te onderscheiden zijn omtrent de problematiek van informatiebehoeften (Muskens & Oorschot, 1985).

		Informatiebehoefte volgens voor te lichten personen ten aanzien van kwestie A	
		Wel aanwezig	Niet aanwezig
Informeringsbehoefte van voorlichters ten aanzien van kwestie A	Wel aanwezig	Informatienoodzaak	Latente informatiebehoefte
	Niet aanwezig	Latente informeringsbehoefte	Geen informatienoodzaak

Tabel 1, Typologie van situaties omtrent informatiebehoeften bij voorlichting

Bij Informatienoodzaak is het van belang na te gaan of van beide partijen de bestaande en gewenste situatie overeenkomen, en hoe deze het best bij elkaar gebracht kunnen worden. In de situaties waarin sprake is van latente informatie- of informeringsbehoefte is er geen overeenstemming tussen de behoeften van voor te lichten personen en de voorlichter. In het geval van latente informatiebehoefte is er voor de voorlichters sprake van een problematische situatie, wat opgelost kan worden door hun informeringsbehoefte aan te passen. Indien een informatienoodzaak afwezig is, is het begrip overeenstemming van behoefte niet relevant (Muskens & Oorschot, 1985).

Informatiebehoefte kan op drie verschillende manieren aanwezig zijn:

1. Als personen, vanuit hun kennis en evaluatie, de situatie waarin zij verkeren definiëren als problematisch.
2. Als personen een voorstelling maken bij een gewenste situatie. Dit is afhankelijk van de kennis en evaluatie van de persoon.
3. Als personen van mening zijn dat gebruik van informatie hen in staat kan stellen de bestaande situatie in de gewenste situatie om te zetten.

Duidelijk zal zijn dat personen die in dezelfde situatie verkeren, een andere aard en omvang van informatiebehoefte kunnen hebben. Dit komt voornamelijk door de verschillende inzichten, kennis en ervaringen. Bij gelijke kennis en inzichten kan er tussen personen een verschil in informatiebehoefte ontstaan door een verschil in waardering of mening (Muskens & Oorschot, 1985).

Voor de informeringsbehoefte van voorlichters kan een soortgelijk verhaal gehouden worden. De informeringsbehoefte is afhankelijk van hun 'definitie van de situatie'. Deze wordt naar aanwezigheid, aard en omvang bepaald door de situatie waarin zij verkeren en de wijzen waarop zij waarnemen (Muskens & Oorschot, 1985).

Terwijl Muskens en van Oorschot (1985) dieper ingaan op de informeringsbehoefte, benoemt Boekhorst (2000) dit helemaal niet. Hij gaat dieper in de mate van informatiebehoefte en het beantwoorden hiervan. Of er na het ontstaan van informatiebehoefte door mensen daadwerkelijk naar informatie gezocht gaat worden, hangt af van de situatie waarin iemand zich bevindt. De maatstaven hierin blijken de mate van onzekerheid en het belang van de situatie. Hoe groter de informatiebehoefte, hoe eerder iemand over zal gaan tot het vinden van informatie. Is er weinig onzekerheid en weinig belang bij, dan is er een geringe informatiebehoefte. Is er een grote onzekerheid en veel belang bij, dan is er een grote behoefte aan informatie (Boekhorst, 2000).

Beide theorieën slaan een andere weg in. Muskens en van Oorschot (1985) laten het verschil zien tussen informatiebehoefte en informeringsbehoefte. Het is van belang om te onderzoeken vanuit wie de informatiebehoefte wordt vastgesteld, de voorlichter of de voor te lichten personen. Boekhorst (2000) geeft aan dat de mate van informatiebehoefte verschillend kan zijn, dit heeft invloed op het beantwoorden van de behoefte. Beide theorieën worden meegenomen in het onderzoeksproces. Er zal zowel gekeken worden bij wie de informatiebehoefte ligt en hoe groot deze is. In de situatie van Enduris is het duidelijk dat er informeringsbehoefte aanwezig is, ze willen uitleg geven over het energiesysteem. Uit het onderzoek zal moeten blijken of er bij de voor te lichten personen sprake is van informatiebehoefte en in welke mate deze aanwezig is. Vervolgens zal worden gekeken of de informatiebehoefte aansluit op de informeringsbehoefte.

3.2.1 Zoekgedrag

Als onderzocht is of gemeenten informatiebehoefte hebben, kan er vervolgens gezocht worden hoe zij deze behoeften vervullen. Gaan gemeenten zelf opzoek naar informatie of laten ze de informatiebehoefte onbeantwoord? Door te achterhalen wat het zoekgedrag van de gemeenten is, kan Enduris hier beter op inspelen. Er zal dus onderzoek gedaan worden naar hoe de gemeenten hun informatiebehoefte vervullen. Hoe gaan ze op zoek naar informatie en waar halen ze het vandaan?

De manier waarop voor te lichten personen informatie zoeken is belangrijk voor voorlichters. Als de voor te lichten personen planmatig, schematisch en gericht zoeken, is het voor voorlichters gemakkelijker om dit te herkennen en hierop in te spelen. Hoe beter de voor te lichten personen weten wat ze zoeken, hoe gericht de voorlichter informatie kan verstrekken (Muskens & Oorschot, 1985). Veel factoren, zoals demografie en eerdere productervaring, zijn bestudeerd in een poging om rekening te houden met individuele verschillen van consumenten en hun reactie op een gegeven hoeveelheid informatie. In veel onderzoeken wordt gekeken hoe de cognitieve processen optreden na het blootstellen aan de informatie, hierbij wordt bijvoorbeeld gekeken naar de openlijke gedragsrespons. Een belangrijk element in een onderzoek naar zoekgedrag is informatie opgeslagen in het geheugen, dus de voorkennis. Empirisch bewijs steunt het standpunt dat voorkennis invloed heeft op de verwerking van informatieactiviteiten (Brucks, 1985).

Onderzoeken naar consumentengedrag hebben het effect van de variabelen in voorkennis onderzocht. Hoewel elk van deze studies een vergelijkbaar concept willen meten van voorkennis, verschillen de methoden van elkaar. Toch traden overal dezelfde twee problemen op. Allereerst is er geen maatstaaf, de onderzoeker zal deze dus zelf moeten ontwikkelen. Ten tweede is het moeilijk voor onderzoekers om te bouwen op eerder werk bij het ontwikkelen van theorieën, het is onzeker of deze maatstaven hetzelfde meten in een andere context (Brucks, 1985).

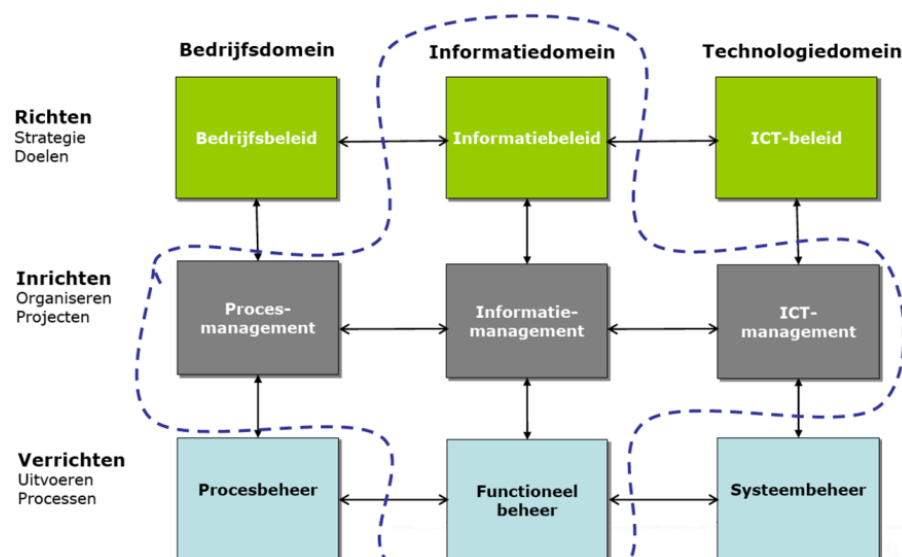
Informatie zoeken is een belangrijk onderdeel van de besluitvorming voor de consumenten, vooral bij het aanschaffen van een langdurig te gebruiken product of dienst. Uitgebreide theorieën over het besluitvormingsproces van de consument erkennen het belang van dit onderdeel. Informatie zoeken wordt daarom ook opgenomen in verschillende modellen over het besluitvormingsproces. Toch is er weinig bekend over waarom de consument verschillende hoeveelheden informatie zoekt en hoe deze bijdraagt aan het beslissingsproces. Newman (1977) bijvoorbeeld, na het bekijken van een groot aantal veldstudies, was in staat om te concluderen dat het zoekgedrag toeneemt in de volgende drie situaties:

1. De consument is van mening dat de aankoop belangrijk is.
2. Er is behoefte om meer te leren bij de consument.
3. De consument kan gemakkelijk informatie verkrijgen en gebruiken (Punj & Staelin, 1983).

Brucks (1985) geeft aan dat voorkennis een grote rol speelt bij zoekgedrag. Voor de vraag hoe gemeenten aan hun informatie komen, is het belangrijk om rekening te houden met de voorkennis van de desbetreffende gemeente. De drie situaties die volgens Newman (1977) ervoor zorgen dat zoekgedrag toeneemt, zullen het gehele onderzoek meegenomen worden. Tijdens de interviews zal naar het zoekgedrag van de respondent gevraagd worden. Dit wordt gedaan om mede te bepalen of de respondent de aanwezige informatiebehoefte zelf vervult.

3.3 Informatiemanagement

Als de informatiebehoefte van de Zeeuwse gemeenten bekend is, kan Enduris hiermee aan de slag gaan. Het werken aan de informatievoorziening wordt ook informatiemanagement genoemd. Veel organisaties worstelen met het begrip informatiemanagement, het is nog onbekend terrein of ze weten er geen invulling aan te geven. Het is het vakgebied waarin de rol van informatie, van de informatievoorziening en van informatie- en communicatietechnologie binnen en tussen organisaties wordt onderzocht. Er zijn verschillende modellen beschikbaar waar het verband tussen organisatie en informatie wordt gelegd (Abcouwer, Meas, & Truijens, 1997). In verschillende (management)boeken en verwante artikelen en websites wordt het negenvlakmodel (figuur 1), ontwikkeld door Maes (1997), aangehaald om het informatiemanagement proces te beschrijven.



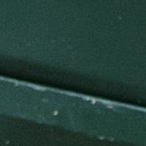
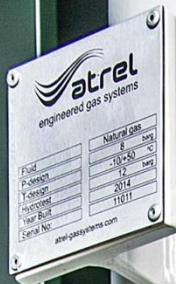
Figuur 1, Negenvlakmodel door Rik Maes

Het model onderscheidt drie besturingsdomeinen:

1. Bedrijfsvoering (bedrijfsdomein). In dit domein bevindt zich de reguliere bedrijfsvoering met al haar facetten, zoals mensen middelen en processen.
2. Informatie & communicatie voorziening (informatie domein). In dit domein gaat het om informatie als ondersteunend middel voor het bedrijfsdomein. De vraag naar informatievoorziening vanuit het bedrijfsdomein wordt hier vertaald in een vraag naar ICT.
3. Informatie & communicatie technologie (Technologiedomein). In dit domein gaat het om de ontwikkeling en toepassing van ICT.

In dit model staat het middel informatievoorziening centraal, met aan de rechterzijde het aanbod en alle overige aspecten, zoals resultaten, mensen en middelen, aan de linkerzijde. Dit model is voornamelijk een handige tool om processen, functies en rollen van ICT en informatiemanagement binnen de organisatie te bespreken. Informatiemanagement wordt steeds belangrijker en is daarom breed ingebed in de organisatie. De uitdaging is om zowel 'het managen van de vraag' als 'het managen van de levering' onder controle te krijgen (Nieuwenhuis, 2010). Daarnaast maakt dit model duidelijk dat veranderingen in de bedrijfsstrategie vaak veranderingen in de informatiebehoefte teweegbrengen. Hierdoor is het noodzakelijk om veranderingen aan te brengen in het technologiedomein (Kouters, 2008).

Voor Enduris is dit model van belang bij het inrichten van informatiemanagement. Als duidelijk is geworden welke informatiebehoefte de Zeeuwse gemeenten hebben en wat Enduris over wil brengen, kan dit model gebruikt worden bij het uitvoeren van de van informatieoverdracht. Als er in het heden aanpassingen veranderingen plaatsvinden, bijvoorbeeld in de bedrijfsstrategie, laat dit model overzichtelijk zien waar er verandering plaats vindt in de informatiebehoefte.



Hoofdstuk 4 Methode van onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de methode die gebruikt wordt in dit onderzoek verklaard. Allereerst wordt uitleg gegeven over het vooronderzoek dat gedaan is. Vervolgens wordt er ingegaan op het maken van de kenniskaart en uitgelegd hoe de informatiebehoefte gemeten wordt. Als laatste komen de betrouwbaarheid en validiteit aan bod.

4.1 Vooronderzoek

Enduris merkt steeds vaker dat door gebrek aan kennis goede initiatieven niet uitgevoerd kunnen worden. Daarom heeft Enduris de behoefte om op een goede en laagdrempelige manier uit te leggen hoe het energiesysteem werkt. Een goede uitleg zou zich, volgens Enduris, moeten toespitsen op diverse doelgroepen: bedrijven, burgers, overheden en aandeelhouders. Voor dit onderzoek is er gekozen voor de doelgroep ‘Zeeuwse gemeenten’, hiermee worden alle gemeenten in de provincie Zeeland bedoeld. In de volgende paragraaf wordt uitgelegd hoe de keuze voor deze doelgroep tot stand is gekomen. Daarna wordt uitgelegd wat de kenmerken van deze doelgroep zijn.

4.1.1 Doelgroep keuze

Om aan dit onderzoek te beginnen, is er eerst een vooronderzoek gedaan. Dit was gericht op de verschillende doelgroepen van Enduris, met hun bijbehorende informatiebehoefte. Om een overzicht te maken van de verschillende doelgroepen zijn er interviews gehouden. Tijdens deze interviews is er informatie naar boven gekomen over de verschillende doelgroepen. Per doelgroep is aangegeven wat volgens de geïnterviewde de informatiebehoefte van de doelgroep is. Aan de hand van deze informatie is er een doelgroep inventarisatie gemaakt, zie bijlage I. Alle genoemde doelgroepen tijdens de interviews zijn hierin opgenomen en vervolgens kort uitgelegd. Deze inventarisatie is gemaakt om een definitieve doelgroep te kiezen voor het onderzoek. Aan de geïnterviewde is gevraagd om een advies te geven voor de verder te onderzoeken doelgroepen. In deze adviezen, bijlage II, kwam vooral naar voren om verder te gaan met burgers of gemeenten.

Aan de hand van de verschillende interviews, de daarbij horende adviezen en kennis binnen Enduris is er samen met Marieke de Wild en Arjen Jongepier (beide Enduris) een keuze gemaakt voor de verder te onderzoeken doelgroep. Al snel werd duidelijk dat er een keuze gemaakt moest worden tussen ‘burgers die iets willen, maar niet weten waar ze moeten beginnen’ en Zeeuwse gemeenten. Na alle plus- en minpunten op een rijtje te hebben gezet is er besloten om voor de doelgroep Zeeuwse gemeenten te kiezen. De Zeeuwse gemeenten zijn een doelgroep waar veel informatie uitgewisseld kan worden, op meerdere vlakken. Door een landelijk energie akkoord hebben gemeenten de verplichting om energiezuiniger te worden. Hiervoor bedenken ze zelf projecten waar soms specifieke kennis voor nodig is. Op het gebied van werkzaamheden kan ook informatie uitgewisseld worden. Gemeenten kampen met het probleem dat de gas- en elektriciteitsnetten aangepast moeten worden, dit gebeurt immers op hun grondgebied. Daarnaast hebben gemeenten contact met burgers. Zij staan burgers met vragen te woord of zijn zelf bezig met het voorlichten van burgers wat betreft duurzame energie. Hierdoor wordt de doelgroep burgers deels meegenomen in dit onderzoek. Het interview met gemeente Veere, waarop de doelgroep keuze deels op gebaseerd is, is terug te lezen in bijlage III.

4.1.2 De Zeeuwse gemeenten

De Provincie Zeeland bestaat uit dertien gemeenten: Borsele, Goes, Hulst, Kapelle, Middelburg, Noord-Beveland, Reimerswaal, Schouwen-Duiveland, Sluis, Terneuzen, Tholen, Veere en Vlissingen. Gemeenten zijn de derde bestuurslaag in Nederland en het meest zichtbaar voor burgers. Op lokaal niveau worden beslissingen genomen die de directe leefomgeving van mensen raken. De meeste burgers hebben contact met hun gemeente voor bijvoorbeeld een verzoek om informatie, de aanvraag van een bouwvergunning of het afhalen van een paspoort (Breeman, Noort, & Rutgers, 2008).

In september 2013 is er een belangrijke stap gezet naar een schone toekomst. Ruim veertig organisaties, waaronder gemeenten, hebben zich aan het energieakkoord voor duurzame groei verbonden. In het akkoord staan afspraken over energiebesparing, schone technologie en klimaatbeleid. Nederlandse gemeenten zijn allemaal, op hun eigen manier, bezig met de doelstellingen van dit akkoord (SER, 2013). Dit onderzoek sluit hierop aan, door te onderzoeken of Zeeuwse gemeenten informatiebehoefte hebben rondom het energiesysteem en of Enduris hier een helpende hand in kan bieden.

4.2 Type onderzoek

Om de theorie aan de praktijk te koppelen is er gekozen voor een deductief onderzoek. Aan de hand van verschillende modellen wordt het onderzoek uitgevoerd. De theorieën uit het theoretisch kader vormen de basis van het onderzoek (Saunders, Lewis, Thornhill, Booij, & Veckens, 2013).

Het onderzoek is kwalitatief van aard. De onderzoeksvraag is breed en er is weinig voorkennis. Het doel van dit onderzoek is om diepgaandere informatie te krijgen over de informatiebehoefte van bij Zeeuwse gemeenten. Wat zijn hun wensen, behoefte en verwachtingen over informatievoorziening van Enduris? Om hier antwoord op te geven wordt er gebruik gemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethoden (Baarda, 2009).

Het is een beschrijvend onderzoek, door diepte interviews wordt naar boven gehaald wat het probleem is en hoe de respondent hiermee omgaat. De verhalen van de respondenten moeten een goed beeld geven van de inhoud en de betekenis van de problematiek (Baarda, 2009). Door middel van een beschrijvende vraagstelling wordt de werkelijkheid beschreven (Kaap, 2008).

4.3 Beschikbare kennis

Het eerste deel van het onderzoek gaat over de beschikbare kennis bij Enduris. Door middel van kenniskaarten, kaarten die aangeven waar in de organisatie welke kennis beschikbaar is, is het makkelijker zoeken naar de personen met de relevante kennis (Blaauw, 2005). Voor Enduris zal er aan de hand van kenniskaarten een overzicht worden gemaakt met welke kennis in huis is. Dit wordt alleen gedaan voor de relevante kennis met betrekking tot het onderzoek, hiervoor wordt grotendeels gebruik gemaakt van het schema dat gebruikt is tijdens de interviews met de gemeente, zie bijlage IV. Om goed antwoord te kunnen geven op de onderzoeksvraag, zal er dieper op de inhoud van de beschikbare kennis worden ingegaan. Belangrijk om te weten is wat die kennis inhoudt, wat daarbij relevant is voor de doelgroep en wie de kennisdrager is.

4.3.1 Opstellen kenniskaart

De kenniskaart van Enduris zal worden opgesteld aan de hand van gesprekken met verschillende afdelingen. Verschillende afdelingen binnen Enduris hebben een andere kijk op hoe de organisatie in elkaar zit. Allereerst zal er gesproken worden met een medewerker van de afdeling Front Office. Op deze afdeling hebben ze een duidelijk overzicht van welke kennis er op welke afdeling te vinden is. Vervolgens wordt er met de Communicatie Manager naar de kenniskaart gekeken. Zij is betrokken bij verschillende projecten, hierdoor kan ze gericht kennisdragers aanwijzen bij de onderwerpen. Vervolgens wordt de kenniskaart aan de Content Manager voorgelegd. Zij beheert de content van de website. Voor ieder onderwerp op de website is een specialist aangewezen. Dit zijn de kennisdragers van dat onderwerp en dus kan zij goed aanvullen wie de kennisdragers in de kenniskaart zullen zijn. Als laatste kijkt een van de medewerkers Asset Management naar de kaart, hij is veel betrokken bij verschillende projecten en kan de laatste aanvullingen geven.

De kenniskaart wordt opgesteld aan de hand van verschillende onderwerpen. Deze onderwerpen worden vervolgens gebruikt tijdens de interviews. In bijlage IV staan de onderwerpen voor de kenniskaart en worden deze toegelicht.

4.4 Informatiebehoefte

Als de beschikbare kennis in kaart gebracht is, wordt er onderzocht of er informatiebehoefte is naar deze kennis. Als er sprake is van een verschil tussen de bestaande situatie en de gewenste situatie, dan spreekt men van behoefte. Als dit verschil kan worden opgeheven door middel van informatie, is er sprake van informatiebehoefte (Muskens & Oorschot, 1985). In het vooronderzoek is bepaald dat de doelgroep van dit onderzoek Zeeuwse gemeenten is, de informatiebehoefte van deze doelgroep zal onderzocht worden door middel van diepte interviews.

4.4.1 Interviews

Voor dit onderzoek zal gebruik gemaakt worden van semigestructureerde interviews. Bij deze interviewtechniek worden er brede open vragen gesteld. Deze manier van interviewen geeft nieuwe inzichten en een breed beeld van de werkelijkheid. De interviewer vraagt door tot er voldoende antwoord is gekregen op de vraag. Bij deze vorm van interviewen is er van te voren een topiclijst opgesteld (bijlage V): een lijst met verschillende thema's en de belangrijkste vragen. De volgende thema's worden behandeld:

Thema 1: Achtergrondinformatie. Hier wordt naar de functie van de geïnterviewde gevraagd.

Thema 2: Burgers en burgerinitiatieven. Er wordt gevraagd of de gemeente wel eens vragen krijgt van burgers en hoe ze daar mee omgaan.

Thema 3: Informatie ontvangen. Hier wordt gevraagd of er wel eens informatie ontvangen wordt, over welke onderwerpen ze informatie willen ontvangen en hoe ze dit willen.

Thema 4: Zoekgedrag. Hier wordt het zoekgedrag van de geïnterviewde onderzocht.

Thema 5: Samenwerking. Als laatste wordt besproken hoe een eventuele samenwerking tot stand kan komen.

Deze lijst biedt houvast voor de interviewer en zorgt voor een logische volgorde tijdens het interview. Ondanks dat alles geordend is en enige volgorde heeft, zal het mogelijk zijn dat de respondent hier (geheel) van afwijkt of zelf een voorkeur aangeeft. In dat geval zal de gespreksleider terugkoppelingen proberen te maken om alsnog tot de gewenste informatie te komen. De gespreksleider heeft een bepaalde mate van vrijheid om de onderwerpen te veranderen of vorm te geven, zolang de gewenste informatie boven tafel komt (Baarda & Goede, 2006).

Kooiker (2011) stelt dat er geen vaste regels zijn voor het formuleren van vragen, wel zijn er aanwijzingen. De topiclijst is daarom opgesteld aan de hand van tips die hij geeft, zoals de volgorde waarin de vragen staan, ieder nieuw onderwerp opnieuw inleiden en geen dubbelde ontkenning gebruiken (Kooiker, Broekhoff, & Sumpel, 2011).

Ieder interview begint met een kort gesprek over het onderzoek, de respondent krijgt de mogelijkheid om eventuele vragen vooraf te stellen. Vervolgens begint het interview met vragen over de respondent: wat is zijn/haar functie en wat houdt dit precies in. Deze vragen geven inzicht in het vakgebied van de respondent, de onderzoeker kan controleren of de juiste persoon aan tafel zit en hiermee wordt eventuele spanning weggenomen. Vervolgens worden de thema's en vragen van de topiclijst behandeld (Kooiker, Broekhoff, & Sumpel, 2011).

Tijdens de interviews wordt aan de respondent gevraagd een overzicht in te vullen (bijlage V). In dit overzicht staat een aantal onderwerpen, afkomstig van de kenniskaart. De respondent wordt gevraagd om per onderwerp aan te geven of ze daar al informatie over ontvangen of dat ze daar graag informatie over zou willen ontvangen. Hiervoor is gekozen om het interview niet te langdradig te maken, maar wel compleet te houden. Door de respondent zelf dit schema in te laten vullen, wordt er een overzicht gegeven bij welke onderwerpen er informatiebehoefte is. Vervolgens is dit een handige tool voor de onderzoeker om op bepaalde onderwerpen door te vragen.

Alle interviews worden opgenomen met opnameapparatuur. Na alle interviews te hebben afgenomen, worden de opnames beluisterd en getranscribeerd.

4.4.2 Populatie

De populatie bestaat uit alle Zeeuwse gemeenten, dit zijn er dertien. Binnen een gemeente zijn er verschillende afdelingen en functies. Er is gekozen om bij iedere gemeente iemand te interviewen met een soortgelijke functie. Medewerkers met dezelfde functie en werkzaamheden hebben tot op zekere hoogte dezelfde informatiebehoefte. Er is gekozen voor de beleidsmedewerker duurzaamheid, deze is het meest relevant voor Enduris. Een beleidsmedewerker duurzaamheid houdt zich onder andere bezig met omgeving, milieu, duurzaamheid, energie en ruimtelijke ontwikkeling. Dit zijn thema's waar Enduris ook mee bezig is, vandaar dat deze persoon binnen een gemeente relevant is. Niet iedere gemeente heeft een beleidsmedewerker duurzaamheid. In sommige gemeenten is deze taak verdeeld over meerdere medewerkers, in andere gemeenten heeft de beleidsmedewerker duurzaamheid er nog een andere functie bij. Per gemeente wordt de meest relevante persoon geïnterviewd.

4.4.3 Saturatie

Baarda (2009) geeft aan dat er zo lang door gegaan kan worden met het ondervragen van mensen, tot er geen nieuwe feiten meer boven tafel komen. Dan is het punt van saturatie bereikt en kan het onderzoek stop worden gezet (Baarda, 2009). In dit onderzoek is het punt van saturatie bij interview 7 bereikt. Iedere respondent kwam met soortgelijke gegevens, er werd niets nieuws meer verteld. Toch is er voor gekozen om door te gaan met interviewen. Dit vergroot de betrouwbaarheid van het onderzoek en kan er over iedere gemeente een specifieke uitspraak worden gedaan.

4.4.4 Interviews verwerken

Nadat de interviews afgenomen en getranscribeerd zijn, zullen ze worden geordend. De interviews worden gecodeerd in het zogeheten codeboek. Er wordt open gecodeerd: aan de hand van de interviews worden verschillende codes bedacht. Vervolgens worden deze codes in alle interviews opgezocht en in het codeboek geplaatst. Bij het coderen worden alleen de relevante codes gebruikt voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag. Het resultaat van het open coderingsproces is een verzameling van codes, waardoor het geheel veel overzichtelijker wordt (Baarda, 2009).

4.5 Betrouwbaarheid en validiteit

Om de betrouwbaarheid te meten van dit onderzoek is het de vraag of andere onderzoekers met dezelfde methode dezelfde resultaten krijgen. De mate van betrouwbaarheid in dit onderzoek wordt vergroot door het opnemen en maken van aantekeningen tijdens de interviews. Door de interviews te verwerken in een codeboek is te zien welke codes er gebruikt zijn en dus hoe de resultaten tot stand zijn gekomen.

De validiteit van dit onderzoek wordt vergroot door de theorie uit het theoretisch kader als uitgangspunt voor de interviews te gebruiken. Hierdoor wordt er zo dicht mogelijk bij het doel van het onderzoek gebleven. Door middel van semigestructureerde interviews heeft de interviewer de mogelijkheid om door te vragen en de juiste antwoorden naar boven te krijgen. Zo kan de interviewer ervoor zorgen dat er gemeten wordt wat er gemeten moet worden.

Voorafgaand aan de interviews vindt er een proefinterview plaats. Dit gebeurt met een van de medewerkers van het onderzoekscentrum van DELTA. Deze persoon is verder niet betrokken bij het onderzoek. Door middel van het proefinterview wordt gekeken of met de opgestelde vragen de gewenste antwoorden gegeven worden.

Uitspraken over dit onderzoek zullen alleen betrekking hebben tot deze onderzoeksdoelgroep en kunnen daarom niet generaliseerd worden.



Hoofdstuk 5 Resultaten

In dit hoofdstuk komen de feitelijke resultaten van het onderzoek beschreven. Allereerst komt de kenniskaart aan bod. Vervolgens een korte toelichting op het verloop van de interviews. Daarna wordt per thema van het interview de resultaten besproken. In het gehele hoofdstuk zijn citaten van respondenten opgenomen om een duidelijk beeld te geven van wat er tijdens de interviews gezegd is.

5.1 Kenniskaart

Zoals aangegeven in de methode van onderzoek is er onderscheid gemaakt tussen de beschikbare kennis van Enduris en de informatiebehoefte bij Zeeuwse gemeenten. In deze paragraaf staan de resultaten van het onderzoek naar de beschikbare kennis van Enduris. Met de kenniskaart wordt inzichtelijk gemaakt welke kennis zich waar in de organisatie bevindt. Hiermee wordt antwoord gegeven op deelvraag 1:

‘Wat is de beschikbare kennis van Enduris over het energiesysteem?’

Deze deelvraag heeft een onderliggende vraag: ‘Wie zijn de kennisdragers van de beschikbare kennis binnen Enduris?’. In het theoretisch kader is uitgelegd dat de kennis van een bedrijf zichtbaar kan worden door middel van een kenniskaart. De kenniskaart bestaat uit onderwerpen waarover de organisatie kennis beschikt. Deze onderwerpen staan uitgelegd in bijlage IV. Het kennisdomein is opgenomen in de kenniskaart, op die afdeling(en) is de kennis beschikbaar. Ook zijn de kennisdragers toegevoegd, dit zijn specifieke personen die als ambassadeurs van dat onderwerp gezien worden. Deze personen zijn niet direct de contactpersonen over het desbetreffende onderwerp. Hiervoor moet eerst intern een plan voor gemaakt worden en een projectteam voor worden opgesteld. Meer hierover in hoofdstuk 7, conclusies en aanbevelingen.

Om deze kenniskaart op te stellen zijn er gesprekken geweest met verschillende personen binnen de organisatie. De kenniskaart is opgebouwd vanuit Front Office, zij hebben een duidelijk overzicht van de kennis binnen de organisatie. Vervolgens is het door verschillende personen aangevuld en bijgeschaafd, dit gehele proces staat uitgelegd in paragraaf 4.3.1. Het opstellen van de kenniskaart heeft tot het resultaat in figuur 2 geleid.

Onderwerp	Kennisdomein	Kennisdrager
Slimme meter	Onderwerp is verspreid in de organisatie.	• Björn van Eck (Projectleider) • Véronique van de Putte (Back office) • Machiel Joosse (Technical Engineer), beschikt over testruimte en showroom, weet veel van type meters • Veel informatie op www.enduris.nl • Folders, middelen: afdeling Communicatie
Storingen	Storing coördinatoren, verdeeld per regio: noord, oost, zuid, west. Deze kennis wordt doorgespeeld naar Front Office	• Front office is contactpersoon. Krijgt actuele informatie van storing coördinatoren.
Werkzaamheden openbare ruimte	Per regio en per discipline (en per werkzaamheden) is dit verdeeld.	Bij Front Office bekend wie waar verantwoordelijk voor is.
Aansluitingen	Klantadviseurs	Algemeen informatienummer.

Transport Tarieven	Afhankelijk klein verbruik / groot verbruik.	- Klein: - website, www.enduris.nl/tarieven - Front Office - Groot: afdeling facturatie en incasso
Elektrisch vervoer / oplaadpunten	Doorverwijzing naar Allego.	Klein stukje algemene informatie op www.enduris.nl
Energieopwekking	Advies: doorverwijzing naar een leverancier van Productie installatie	
Proeftuinen / experimenten / pilots	Asset Management	Arjen Jongepier
Opleidingen bij Enduris	HR	Jessica Geensen
Wanbetalers	Front Office	Iedereen binnen de afdeling
Gegevens (data) over het verbruik in de gemeente	Registerbeheer	Miriam Withagen
Gegevens (data) over energieopwekking in de gemeente	Registerbeheer	Miriam Withagen
Spanningsproblemen in de gemeente	Specialist servicedienst Asset Management	- Hans Plak en Bram Goedegebuure - Jaap Moerland - Wouter de Neijs www.enduris.nl
Energie terug leveren	Front Office	
Burgerinitiatieven	Asset Management Klant en Markt	- Arjen Jongepier - Gerard Flikweert
Openbare verlichting	Citytec krijgt melding binnen, geeft dit door aan Enduris. Ovstoringzeeland.nl	- Gerard Flikweert - Roger Brouwers - Projectenbureau
Creatieve inpassing van duurzame energie (wind, zonnepark, postcoderoos, groen gas, etc.)	Asset Management Duurzaamheid en Innovatie	- Arjen Jongepier - Wouter de Neijs

Figuur 2, Kenniskaart Enduris

5.2 Informatiebehoefte Zeeuwse gemeenten

Het tweede deel van het onderzoek bestaat uit de informatiebehoefte van Zeeuwse gemeenten meten. Dit is gedaan door middel van semigestructureerde interviews. Zeeland bestaat uit dertien gemeenten. In totaal zijn er twaalf respondenten geïnterviewd. Gemeente Goes heeft vanwege langdurige ziekte van de beleidsmedewerker Duurzaamheid niet mee kunnen werken aan dit onderzoek.

Er is naar gestreefd om op alle gemeenten de beleidsmedewerker duurzaamheid te interviewen, dit is bij gemeente Sluis niet gelukt. Hier is de toezichthouder Openbare Werken geïnterviewd. De beleidsmedewerker van gemeente Veere is tweemaal geïnterviewd. Zowel voor het vooronderzoek als voor het huidige onderzoek.

Nadat alle interviews gehouden zijn, zijn ze vervolgens getranscribeerd (bijlage VI) en verwerkt in het codeboek (bijlage VII).

De resultaten van de interviews geven antwoord op deelvraag 2:

‘Wat is de huidige informatiebehoefte van de Zeeuwse gemeenten met betrekking tot het energiesysteem?’

Bij deze deelvraag horen onderliggende vragen. Deze geven een breder inzicht in wat de informatiebehoefte van de Zeeuwse gemeenten inhoudt. Deze onderliggende vragen zijn:

- 2.1 Hebben de Zeeuwse gemeenten informatiebehoefte op het gebied van informatievoorziening richting de burgers rondom het energiesysteem?
- 2.2 Over welke onderwerpen willen de Zeeuwse gemeenten informatie ontvangen van Enduris?
- 2.3 Zoeken Zeeuwse gemeenten zelf naar informatie rondom het energiesysteem?
- 2.4 Hoe willen de Zeeuwse gemeenten informatie ontvangen?

De eerste twee vragen geven meer inzicht in wat voor informatiebehoefte de gemeenten hebben, op welke onderwerpen. Vervolgens wordt nagegaan of ze deze informatiebehoefte zelf al (deels) vervullen. De laatste vraag gaat voornamelijk over de manier waarop deze informatiebehoefte weggenomen kan worden.

In de volgende paragrafen wordt per thema van de topiclijst de resultaten besproken.

5.2.1 Burgers en burgerinitiatieven

Tijdens de interviews worden burgers en burgerinitiatieven apart uiteen gezet. Burgers zijn individuele personen die een project opzetten, zoals het leggen van zonnepanelen. Burgerinitiatieven zijn groepen mensen die samen een project willen starten. Dit onderscheid is gemaakt omdat beide groepen vragen komen.

Burgers

Uit de interviews is gebleken dat alle gemeenten vragen krijgen van burgers. Per gemeente verschilt de frequentie. Vijf van de respondenten geven aan regelmatig verschillende vragen te krijgen, bijvoorbeeld drie tot zes vragen per week. Andere gemeenten geven aan dat er wel eens een enkeling binnen komt, één per week wordt al als veel beschouwd. Acht gemeenten geven aan dat de meeste vragen die zij krijgen van burgers gaan over subsidiemogelijkheden. Dit kan een subsidie zijn voor het verduurzamen van de woning of duurzaam bouwen. Hierbij passen burgers hun woning aan waardoor ze minder energie en/of gas verbruiken. Daarnaast krijgen gemeenten vragen over subsidiemogelijkheden voor het plaatsen van zonnepanelen. Verder krijgen enkele gemeenten wat vragen over de aankoop van zonnepanelen, het verkrijgen van bouwvergunningen of over het verhandelen van energie aan bureaus.

Burgerinitiatieven

Naast individuele burgers kunnen er ook burgerinitiatieven zijn die met vragen naar de gemeente komen. Burgerinitiatieven zijn groepen burgers die samen een idee uitvoeren, bijvoorbeeld een windmolen in het dorp plaatsen om voor hun eigen buurt stroom op te wekken. Bijna alle respondenten geven aan dat er geen burgerinitiatieven zijn binnen hun gemeente, of dat deze niet bekend zijn. Drie respondenten geven aan dat er een aantal burgerinitiatieven zijn, in de vorm van energiecoöperaties of energiecollectieven. Een groep burgers investeert dan bijvoorbeeld samen in zonnepanelen en wordt als het ware hun eigen energiemaatschappij. Deze drie gemeenten geven daarnaast aan dat dit maar enkele initiatieven zijn. Het zijn maar enkele gemeenten die zich hiermee bezig houden.

De vragen van burgerinitiatieven komen niet wekelijks en als deze er zijn, zijn ze vaak technisch en kan de gemeente hier geen antwoord op geven. Afhankelijk van de vraag proberen de gemeenten door te verwijzen naar de persoon die daar wel antwoord op kan geven.

Vijf respondenten geven aan dat als er een initiatief komt, ze bereid zijn hun medewerking te geven door bijvoorbeeld faciliteiten aan te bieden of subsidie vrij te maken. Daarnaast geven bijna alle respondenten aan dat burgers niet gedwongen kunnen worden om een initiatief te beginnen. Het moet uit de burgers zelf komen.

‘Het is echt iets wat uit de mensen zelf moet komen, dat gaan wij dus ook niet nadrukkelijk stimuleren. Het is iets wat jij moet vinden en als jij dat met een groepje vindt, dan richt je zo iets op en ga je aan de slag.’ – Tholen

Bedrijven

Tijdens het eerste deel van het interview gaat het voornamelijk over vragen van burgers en burgerinitiatieven rondom het energiesysteem. Tijdens de interviews geven vier respondenten aan dat ze, naast de vragen van burgers en burgerinitiatieven, vragen krijgen van bedrijven.

‘Je richt het helemaal op burgers, maar ik denk dat bedrijven minstens zo belangrijk zijn.’ – Middelburg

De vragen die de respondenten krijgen van bedrijven gaan bijvoorbeeld over hoe een bedrijf zichzelf energiezuinig kan maken. Eén van de gemeenten geeft aan dat ze gerichte acties doen op bedrijven wat betreft verduurzaming.

Beantwoorden van vragen van burgers en burgerinitiatieven

Gemeenten krijgen dus vragen binnen van burgers en af en toe van burgerinitiatieven. Gemeenten gaan op verschillende manieren om met de vragen die ze krijgen. Alle respondenten geven aan onvoldoende kennis in huis te hebben om de vragen die ze krijgen te beantwoorden. Hierbij gaat het om kennis over zelf energie produceren, energie terug leveren en de werking van het energiesysteem. Dat ze deze kennis niet hebben komt vaak door te weinig tijd om hun kennis op peil te houden. Acht gemeenten geven aan dat ze weten waar ze kennis kunnen halen over het energiesysteem of duurzaam bouwen. Bovendien maken ze gebruik van elkaars ervaringen. Alle respondenten geven aan dat ze burgers met vragen rondom het energiesysteem en duurzaam bouwen doorsturen naar het Duurzaam Bouwloket. Dit is de belangrijkste kennisbron van de gemeente. Het Duurzaam Bouwloket is opgezet naar aanleiding van het energieakkoord. Gebieden met een X aantal inwoners kregen subsidie om een actie op te zetten met als doel particuliere woningverbetering met als voorwaarde om een energieloket te hebben. Alle Zeeuwse gemeenten zijn daarin gaan samenwerken en hebben zich daarom aangesloten bij het Duurzaam Bouwloket. Burgers kunnen daar terecht met zowel vragen over subsidie als met technische vragen. De gemeenten geven aan dat als ze zelf een vraag van burgers niet kunnen beantwoorden, dat ze dan vrijwel direct doorsturen naar het Duurzaam Bouwloket.

Naast gebruik te maken van het Duurzaam Bouwloket, geven twee gemeenten aan nog een andere manier te hebben om vragen van burgers rondom het energiesysteem of duurzaam bouwen te beantwoorden. De respondent van een van deze gemeenten zegt:

‘We hebben straks een nieuwe showroom ingericht voor verduurzaming van privaat woning bezit. Daar kunnen we van alles laten zien. Wij hebben een ruimte beschikbaar. Ondernemers hebben daar wat dingetjes neer gezet. Eens in de maand kunnen mensen daar ’s avonds naar toe, om van dichtbij te voelen hoe die isolatie is, hoe een zonneboiler er van dichtbij eruit ziet, hoe het op het dak zit, hoe het stukje verduurzaming in zijn werk gaat.’ – Noord-Beveland

De andere gemeente geeft aan dat ze momenteel de vragen van burgers verzamelen voor een duurzaamheidsplan om er vervolgens opdrachten van te maken. Deze gemeente heeft een samenwerking met de HZ University of Applied Sciences. Studenten kunnen deze opdrachten uitvoeren.

5.2.2 Informatie ontvangen

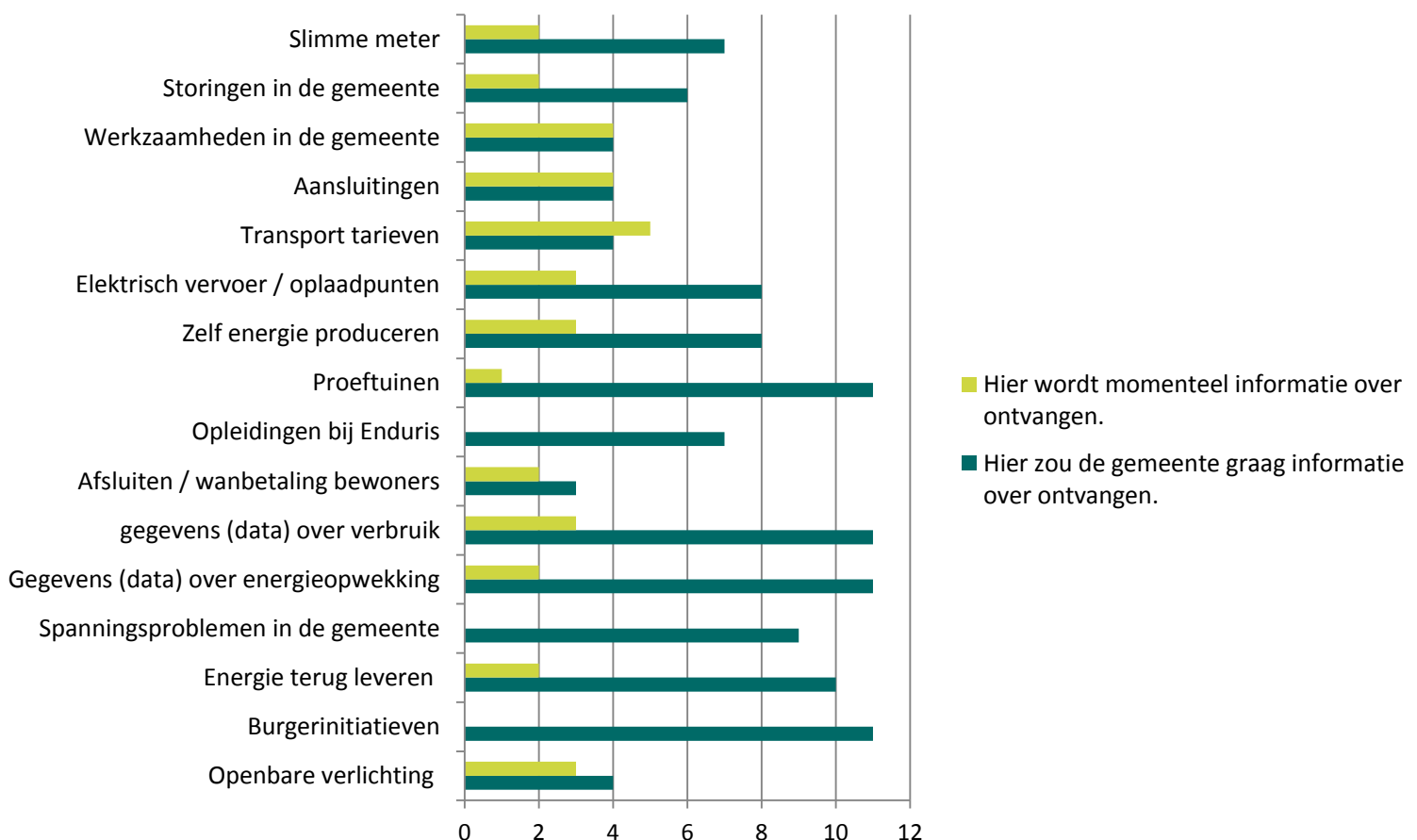
In het eerste deel van de interviews is besproken of de gemeenten informatiebehoefte hebben met betrekking tot het voorlichten van burgers. Om deze behoefte specifieker te krijgen, wordt aan de respondenten gevraagd of ze momenteel al informatie ontvangen van Enduris. Vervolgens kunnen ze aangeven over welke onderwerpen ze graag informatie willen ontvangen.

Allereerst wordt aan de respondenten gevraagd of ze of ze überhaupt al eens informatie ontvangen van Enduris. Tien van de respondenten geeft aan dat ze geen informatie ontvangen van Enduris. Daarbij wordt regelmatig gezegd dat ze graag meer informatie zouden willen ontvangen.

‘Ja, informatie is wel een punt natuurlijk waar het wel eens misloopt.’ – Vlissingen

Twee respondenten geven aan wel eens brieven, brochures of een e-mail te krijgen, bijvoorbeeld om de meterstanden door te geven. Eén respondent geeft aan dat hij een brief heeft gehad over de naamwisseling.

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd om aan te geven over welke onderwerpen ze momenteel al informatie ontvangen en waarover ze graag informatie willen krijgen. Dit is gedaan aan de hand van een lijst onderwerpen, dezelfde onderwerpen als in de kenniskaart, bijlage IV. Dit leidt tot de volgende resultaten.



Figuur 3, overzicht informatieontvangst en informatiebehoefte

In de tabel is te zien dat gemeenten momenteel weinig informatie ontvangen over de verschillende onderwerpen. Daarentegen wordt aangegeven dat er behoefte is aan informatie. In de tabel is te zien dat er een paar uitschieters zijn. Gemeenten geven aan vooral informatie te willen ontvangen over proeftuinen, data over het verbruik als over energieopwekking, energie terug leveren en burgerinitiatieven. Waarom de gemeenten hierover informatie willen ontvangen komt terug onder het kopje toelichting informatiebehoefte.

Aan het einde van de lijst had de respondent de mogelijkheid om 'anders...' in te vullen, hier is de mogelijkheid gesteld om zelf iets in te vullen waar de gemeente graag informatie over zou willen ontvangen. Eén van de respondenten heeft hier ingevuld graag informatie te krijgen over de splitsing van Enduris en DELTA, hoe is de taakverdeling. Daarnaast wil hij graag informatie ontvangen over bij wie hij binnen Enduris moet zijn voor verschillende onderwerpen.

Een aantal gemeenten hebben tijdens het invullen dubbele kruisjes of uitroeptekens gezet, hierbij gaven ze aan dat ze die onderwerpen nog belangrijker vonden. De respondenten die dit gedaan hebben, deden dat bij de onderwerpen: gegevens (data) over verbruik, gegevens (data) over energieopwekking en burgerinitiatieven.

Toelichting informatiebehoefte

Tijdens de interviews zijn verschillende redenen genoemd waarom de respondenten meer informatie willen krijgen over de onderwerpen die zij aangekruist hebben. Hieronder volgen puntsgewijs deze redenen.

- Een van de meest genoemde redenen om meer informatie te ontvangen over verschillende onderwerpen is dat de gemeenten willen weten wat er speelt in hun gemeente. Momenteel hebben ze daar geen goed beeld van, bijvoorbeeld op het gebied van burgerinitiatieven. Gemeenten weten niet of deze er zijn binnen hun gemeente. Als deze er zijn willen ze hier graag hun medewerking aan verlenen. Mocht Enduris meer kennis hebben van de actieve burgerinitiatieven, dan willen gemeenten dat graag weten.
- Gemeenten zouden meer kennis willen over bijvoorbeeld wanbetalers, openbare verlichting of oplaadpunten om hier gerichte acties op uit te voeren. Door meer inzicht te krijgen in deze onderwerpen kunnen ze gericht te werk gaan. Neem bijvoorbeeld wanbetalers. Voor wanbetaling kunnen verschillende redenen zijn. Het komt voor dat oudere mensen vergeetachtig raken en daardoor vergeten rekeningen te betalen, dit gebeurt vooral als ze nog zelfstandig wonen en ze geen familie meer rond zich heen hebben. Als gemeenten meer inzicht hebben in de wanbetalers, kunnen ze huisbezoeken doen en kijken wat de oorzaak is van de wanbetaling. In dit geval kan de gemeente helpen door hulp aan te bieden.
- Storingen in de gemeente wordt door een paar respondenten belangrijk gevonden, omdat zij daar soms vragen over krijgen van burgers. Bijvoorbeeld wat ze moeten doen of wanneer de storing is opgelost. Gemeenten zouden graag willen weten hoe ze met deze vragen om moeten gaan.
- Gegevens over het verbruik en opwekking van energie en gas in de gemeente is een van de meest benoemde punten. Gemeente willen hier graag meer inzicht in. Een aantal respondenten geeft aan hier inzicht in te hebben, maar dit is niet actueel en/of compleet. Gemeenten willen deze gegevens om beter beleid te kunnen voeren. Verschillende gemeenten hebben de ambitie om energieneutraal te worden. Om de uitspraak te kunnen doen dat de gemeente energieneutraal is, moeten ze wel weten wat er verbruikt en opgewekt wordt binnen de gemeente. Deze gegevens willen ze graag op verschillende niveaus. Een deel van de gemeenten geeft aan dat inzoomen tot wijkniveau al voldoende is, andere gemeenten zouden het graag tot straatniveau of zelfs huisniveau willen zien. Hierbij geven ze aan dat dit afhankelijk is van de privacy.

‘Wij willen weten wat er gebeurt op energiegebied op postcodeniveau, op wijkniveau. Aan zulk soort gegevens komen wij heel moeilijk. En ja, wij willen energie besparen, wij willen het meetbaar maken. Dat kunnen wij eigenlijk zo goed als niet.’ – Borsele

- Naast de gegevens over verbruik en opwekking in de gemeente, geeft een aantal respondenten aan deze gegevens ook van de gemeentelijke gebouwen te willen. Dus wat verbruiken de gebouwen aan energie en gas en hoeveel energie wekken ze op. Hierdoor kunnen gemeenten zien waar verbeterpunten zitten.
- Van een aantal onderwerpen van de lijst in figuur 2 wordt door de respondenten uitgegaan dat ze daar bij hun gemeente informatie over ontvangen. Dit zijn onderwerpen als werkzaamheden, aansluitingen en transporttarieven. Deze informatie ontvangen zij zelf niet, maar naar verwachting wel op andere afdelingen.

Verschil Enduris en DELTA

Naast de onderwerpen uit figuur 3 wordt aangegeven dat de respondenten graag meer informatie willen over het verschil tussen Enduris en DELTA. Eén van de respondenten gaf dit aan bij het invullen van de lijst. Bij tien andere respondenten kwam dit gedurende het interview aan bod. Ze willen dit snappen, zodat ze weten waar ze naar toe moeten met vragen. Momenteel is dit niet duidelijk en gaan ze met vragen richting DELTA. Dit doen ze omdat ze beter contacten hebben binnen DELTA dan bij Enduris. Enkele gemeenten geven zelfs aan Enduris niet te kennen.

‘DELTA Infra en DELTA Energie en DELTA Comfort en wat had je nog meer voor DELTA's? Het kan volgens mij idee niet kwaad om daar meer helderheid in te geven.’ – Noord-Beveland

Manier van communiceren

Het laatste onderdeel in dit thema was de vraag hoe de respondenten het liefst informatie ontvangen. Hierbij kwam duidelijk naar voren dat de respondenten graag met Enduris rond de tafel willen zitten. Aan een face-tot-face gesprek wordt veel waarde gehecht, vooral omdat ze nog geen contacten binnen Enduris hebben. Daarom zouden ze graag een eerste kennismaking willen. Hier kunnen ze bespreken hoe informatie uitgewisseld kan worden. Bovendien kan informatie toegelicht worden in een gesprek.

De respondenten geven aan dat ze per project contact willen met Enduris. Dus als de gemeente een nieuw project start, dat ze dan samen met Enduris de mogelijkheden bekijken, mocht Enduris er een rol in kunnen spelen.

Vervolgens geven de respondenten aan dat het ontvangen van informatie digitaal kan. Informatie over onderwerpen of gegevens die bijvoorbeeld in Excel staan, kunnen makkelijk naar elkaar doorgestuurd worden. Daarnaast geeft een aantal respondenten aan dat een online tool handig zou zijn. Deze respondenten zouden graag een website hebben waar ze kunnen inloggen en de actuele gegevens over verbruik en opwekking van energie in de gemeente kunnen zien. Andere respondenten geven aan dit juist niet handig te vinden. Ze vergeten dit of hebben er geen tijd voor. Verder geven de respondenten aan het fijn te vinden telefonisch contact te hebben. Voor sommige zaken is een bijeenkomst niet noodzakelijk, maar is het wel handig dat je iemand kunt bellen.

De respondenten weten aan te geven hoe ze graag contact hebben, ook weten ze wat ze niet fijn vinden. Ze geven aan dat folders en brieven meestal direct in de vuilnisbak verdwijnen. Bovendien gebruiken ze allemaal geen social media tijdens het werk, dit willen ze ook niet gaan doen.

‘Als ik informatie krijg, maakt mij niet uit hoe, als ik het maar tijdig krijg.’ – Schouwen-Duiveland

5.2.3 Zoekgedrag naar informatie

Nadat is vastgesteld wat de informatiebehoefte bij de Zeeuwse gemeente is, wordt de respondenten gevraagd of zij zelf deze informatiebehoefte vervullen. Gaan ze zelf opzoek naar informatie rondom het energiesysteem en waar zoeken ze dan naar?

Uit de interviews is gebleken dat alle respondenten zelf informatie zoeken, maar dit gebeurt niet heel regelmatig. Ze hebben hier weinig tijd voor. Als ze opzoek gaan naar informatie doen ze dat via de websites Milieuneutraal en de Klimaatmonitor. De website van Enduris wordt hier zelden voor gebruikt. Op milieuneutraal.nl staat informatie over ecologisch vakgebied: CO2 reductie, energie bezuinigen en energie opwekken. De klimaatmonitor geeft inzicht in het CO2 uitstoot, het energie verbruik en de opwekking van energie. Dit kan per gemeente gefilterd worden. Daarnaast wordt er veel gebruik gemaakt van Google en een enkele respondent geeft aan informatie te halen bij andere gemeenten. Onderwerpen waar de gemeenten informatie over opzoeken zijn: energie, zonnepanelen, energielabels, isoleren, gasloos verwarmen en monitoring.

5.2.3 Samenwerking

Het laatste thema van de interviews is samenwerking. Nadat duidelijk is geworden wat de informatiebehoefte is, wordt er gevraagd hoe de gemeenten een eventuele samenwerking voor zich zien. Hierbij wordt het huidige contact met Enduris besproken en gevraagd hoe zij de toekomst zien wat betreft samenwerking.

Huidig contact

Als tijdens de interviews gevraagd wordt naar het huidige contact met Enduris, zijn de antwoorden wisselend. Een aantal gemeenten zegt vooral contact te hebben met DELTA. Die contacten zijn wat makkelijker, ze kennen meer mensen binnen DELTA dan binnen Enduris. Dit komt voornamelijk door eerdere projecten of samenwerkingen. Veel respondenten geven aan dat het huidige contact met Enduris niet goed is. Ze hebben vrijwel geen contact met Enduris, terwijl de respondenten aangeven dit wel te willen. Dit geldt niet voor de gehele gemeente waar zij werken. Ze geven aan dat collega's wel contact hebben met Enduris, bijvoorbeeld bij nieuwbouwprojecten of openbare werken. Vijf respondenten geven aan contact te hebben met Enduris. De manier waarop ze contact hebben is verschillend. Eén respondent geeft aan wel eens naar het informatienummer te bellen. Een ander respondent maakt gebruik van een speciaal informatienummer. Verder zijn er een aantal respondenten die aangeven Arjen Jongepier te kennen en contact met hem te hebben. Deze respondenten hebben contact met Enduris als ze vragen hebben over lopende projecten.

Verder wordt aangegeven dat het contact wel eens misloopt. Zo heeft één van de gemeenten brieven ontvangen over de naamsverandering, maar deze kwamen op allerlei verschillende plaatsen binnen in de organisatie. Mensen die niets met Enduris te maken hebben kregen hem wel, terwijl mensen voor wie het van belang is deze brief niet kregen.

Toekomst

Naast het vaststellen van het huidige contact, wordt er gesproken over een toekomstige samenwerking. Hier staan de respondenten voor open. Ze willen graag ondersteuning van Enduris bij projecten. De respondenten vinden het belangrijk dat beide partijen weten wat ze van elkaar kunnen verwachten. Hier wordt aangegeven dat het voor de respondenten fijn zou zijn als ze directe contacten hebben binnen Enduris en weten waarvoor ze naar Enduris kunnen gaan.

'Op het moment hebben we van elkaar geen idee wat er gebeurt, dus kunnen we elkaar ook niet versterken.' – Borsele

De respondenten beginnen over het samenwerkingsverband met de energie coördinatoren in Zeeland. Dit is een overleg tussen alle energie coördinatoren van de gemeenten. Bij zo'n overleg

worden verschillende aspecten rondom energie besproken. Meerdere respondenten geven aan dat het goed zou zijn als Enduris aansluit bij deze bijeenkomsten. Enduris zou zich hier kunnen voorstellen en samen met de gemeenten bespreken wat ze voor elkaar kunnen betekenen.

Als laatste geven de respondenten aan dat ze het belangrijk vinden om betere lijntjes binnen Enduris te hebben. Dit kan door middel van één specifiek persoon. Als de respondenten vragen hebben kunnen ze daar contact mee opnemen. Andere respondenten zeggen liever een overzicht te willen met welke vragen ze bij wie moeten zijn.

‘Samenwerking is wel altijd een wisselwerking, het moet niet alleen van hen komen.’ – Reimerswaal



Hoofdstuk 6 Discussie

In dit hoofdstuk wordt er een reflectie gegeven op het onderzoek. Allereerst worden de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek besproken. Vervolgens wordt er kritisch gekeken naar bepaalde keuzes die gemaakt zijn en punten belicht die anders verliepen dan gepland. Als laatste wordt er een mogelijk vervolgonderzoek besproken.

6.1 Validiteit en betrouwbaarheid

Het onderzoek is valide uitgevoerd. De resultaten van het onderzoek geven antwoord op de onderzoeksvraag. Een punt van discussie daarbij is dat er resultaten zijn die minder bijdragen aan het onderzoek. Dit komt doordat er in de interviews een aantal vragen zijn gesteld die afwijken van het doel om de hoofdvraag te beantwoorden, bijvoorbeeld vragen over woonmarkten. Deze resultaten zijn niet bruikbaar voor het onderzoek, maar geven soms een completer beeld van de gedachten van respondenten.

Daarnaast wordt de validiteit versterkt doordat in de gehele onderzoeksperiode vastgehouden is aan het theoretisch kader. Doordat alle interviews opgenomen en uitgeschreven zijn, wordt de kans verkleind dat gegevens verkeerd geïnterpreteerd worden.

De betrouwbaarheid van dit onderzoek is vergroot door alle interviews op te nemen en nauwkeurig uit te schrijven. Op deze manier is voorkomen dat er gegevens verloren zijn gegaan.

6.2 Discussiepunten

Populatie

Voor dit onderzoek is gekozen om de beleidsmedewerkers duurzaamheid van iedere Zeeuwse gemeente te onderzoeken. Door deze personen te interviewen kom je te weten wat hun informatiebehoefte is en wellicht die van hun afdeling. Vooral in grote gemeenten, zoals Vlissingen, Middelburg en Terneuzen, weten de respondenten niet goed wat er op andere afdelingen gebeurt. Dat de respondent geen contact heeft met Enduris, wil niet zeggen dat niemand binnen de gemeente dat heeft. Om uitspraken te doen over een hele gemeente zou, per afdeling die voor Enduris interessant is, een interview of focusgroep moeten plaatsvinden. Dit was niet de insteek en had niet gekund in de tijdsperiode voor dit onderzoek. De keuze voor de beleidsmedewerkers is een goede keuze geweest. Uit de resultaten is op te maken dat deze personen op verschillende onderwerpen informatiebehoefte hebben. Enduris kan hier op inspelen.

Respondenten

Zeeland telt dertien gemeenten, toch zijn er maar twaalf gemeenten geïnterviewd. De reden hiervoor is dat de beleidsmedewerker van gemeente Goes langdurig ziek is. Hij heeft geen vervanging en er waren geen andere medewerkers die zich met dit specifieke onderwerp bezig hielden. De vraag is nu of er dan uitspraken gedaan kunnen worden voor alle gemeenten in Zeeland, is het generaliseerbaar? De uitspraken die gedaan worden in het onderzoek zullen daarom alleen gelden voor de twaalf gemeenten die meegewerkt hebben aan het onderzoek.

De respondent van gemeente Sluis was geen beleidsmedewerker duurzaamheid, maar toezichthouder openbare werken. Bij iedere gemeente is het onderzoek uitgelegd en gevraagd naar de beleidsmedewerker duurzaamheid. Bij gemeente Sluis werd er doorverwezen naar de desbetreffende respondent, hij is op dat gebied het algemeen aanspreekpunt voor vragen en interviews. Tijdens het interview is gebleken dat hij niet alle vragen kon beantwoorden, omdat dat niet zijn vakgebied was. Daarbij had hij een andere insteek van het interview verwacht. Ondanks dat het interview anders liep dan gepland, zijn er toch bruikbare dingen gezegd. Zowel voor het onderzoek als voor daarbuiten. Daarom is besloten het interview mee te nemen.

6.3 Vervolgonderzoek

Aan de hand van de aanleiding is de huidige onderzoeksvraag opgesteld. In de aanleiding staat beschreven dat Enduris de behoefte heeft om op een goede en laagdrempelige manier uit te leggen hoe het energiesysteem werkt. Dit zou zich moeten toespitsen op verschillende doelgroepen. Voor dit onderzoek is de doelgroep Zeeuwse gemeente gekozen. Daarnaast is dit onderzoek ingesteld op de informatiebehoefte van de gemeente, niet op de informeringsbehoefte van Enduris. De uitkomsten van dit onderzoek zijn niet te generaliseren, ze zijn alleen te gebruiken voor Zeeuwse gemeenten. Vervolgonderzoek is dus zeker mogelijk. In dit onderzoek zijn de Zeeuwse gemeenten onderzocht, dit is een van de doelgroepen van Enduris. De andere doelgroepen van Enduris zouden nog onderzocht kunnen worden. Dit kan met een soortgelijk onderzoek, achterhalen wat de informatiebehoefte van de doelgroep is. Er kan ook voor een andere manier gekozen worden. Belangrijk is dat het doel, een laagdrempelige uitleg van het energiesysteem, behaald wordt. Enduris kan er voor kiezen om over één of twee jaar weer de informatiebehoefte van Zeeuwse gemeenten te meten. Afhankelijk van de activiteiten die Enduris ondernomen heeft, wordt er een tijdsperiode gekozen. De onderzoeker kan nagaan of de acties die ondernomen zijn effect hebben gehad op de informatiebehoefte bij Zeeuwse gemeenten. Zijn deze weggenomen of zijn er nieuwe informatiebehoefte aanwezig?



Hoofdstuk 7 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk schetst de onderzoeker de conclusies die voortvloeien uit de resultaten (hoofdstuk 5). Het hoofdstuk begint met het beantwoorden van de deelvragen. Daarna volgt het antwoord op de probleemstelling die hieruit voortvloeit. Vervolgens wordt er aan de hand van de resultaten en conclusies een aantal aanbevelingen gegeven.

7.1 Conclusies

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag, zijn er twee deelvragen opgesteld. Deze zijn weer onderverdeeld in onderliggende vragen. Per deelvraag worden eerst de onderliggende vragen beantwoord, om vervolgens een conclusie over de deelvraag te geven.

7.1.2 Conclusie deelvraag 1

Deelvraag 1 luidt als volgt:

1. Wat is de beschikbare kennis van Enduris over het energiesysteem?
 - 1.1 Wie zijn de kennisdragers van de beschikbare kennis binnen Enduris?

De antwoorden op deze vragen zijn weergegeven in de Kenniskaart van Enduris, zie hoofdstuk 5 Resultaten. In de kenniskaart is te zien dat er voor hetzelfde onderwerp soms meerdere kennisdragers zijn. Daarom zal de huidige kenniskaart geen handige tool zijn voor de gemeenten. Met deze kaart is het nog steeds niet inzichtelijk bij wie de gemeenten moeten zijn voor welke onderwerpen.

Allereerst zal Enduris helder moeten krijgen wie de ambassadeur van ieder onderwerp wordt. Dus wie wordt er voor ieder onderwerp de contactpersoon voor de gemeente. Daarnaast kan het zo zijn dat bepaalde kennisdragers voldoende informatie over andere onderwerpen beschikken dan hun eigen kennisdomein, waardoor het aantal contactpersonen voor de gemeente beperkt kan blijven. Eerst zullen er intern afspraken gemaakt moeten worden over wie de contactpersonen worden, vervolgens kunnen deze naar buiten treden richting de gemeenten.

7.1.1 Conclusie deelvraag 2

Deelvraag 2 luidt als volgt:

2. Wat is de huidige informatiebehoefte van de Zeeuwse gemeenten met betrekking tot het energiesysteem?
 - 2.1 Hebben de Zeeuwse gemeenten informatiebehoefte op het gebied van informatievoorziening richting de burgers rondom het energiesysteem?
 - 2.2 Over welke onderwerpen willen de Zeeuwse gemeenten informatie ontvangen van Enduris?
 - 2.3 Zoeken Zeeuwse gemeenten zelf naar informatie rondom het energiesysteem?
 - 2.4 Hoe willen de Zeeuwse gemeenten informatie ontvangen?

Per onderliggende vraag zal er een conclusie getrokken worden. Dit wordt uiteindelijk samengevat om deelvraag 2 te beantwoorden.

Deelvraag 2.1

‘Hebben de Zeeuwse gemeenten informatiebehoefte op het gebied van informatievoorziening richting de burgers rondom het energiesysteem?’

De vraag die hieraan vooraf gaat is óf de gemeenten wel eens vragen krijgen van burgers rondom het energiesysteem. Uit de resultaten is gebleken dat dit per gemeente verschilt. De vragen die gemeenten krijgen gaan voornamelijk over subsidie voor verduurzaming van een woning of voor het aanleggen van zonnepanelen. Over deze onderwerpen kan Enduris geen informatie geven, zij hebben

geen bepalende rol in subsidieregelingen. Onderwerpen die van belang zijn voor Enduris zijn vragen over duurzaam bouwen en energie opwekken en opslaan. Enduris kan hier meer informatie over geven en helpen bij het informeren van de burgers over deze onderwerpen. Naast de vragen van individuele burgers krijgen gemeenten wel eens te maken met burgerinitiatieven. Vaak zijn dit technische vragen en kan de gemeente deze niet beantwoorden. Ze proberen deze burgerinitiatieven met hun vraag door te sturen binnen hun eigen netwerk. Enduris kan hier een rol in gaan spelen. Gemeenten zouden deze vragen door kunnen spelen naar Enduris, waarop Enduris dit verder oppakt samen met het burgerinitiatief.

Voor het beantwoorden van de vragen rondom het energiesysteem, zowel van burgers als van burgerinitiatieven, hebben de respondenten niet alle kennis in huis. Wel weten ze waar ze de kennis kunnen halen voor deze onderwerpen. Een belangrijke speler hierin is het Duurzaam Bouwloket. Hier kunnen burgers met al hun vragen rondom duurzaam bouwen en energie terecht. Gemeenten geven aan dat Enduris hier een rol in kan spelen. Enduris kan de informatie die bij het Duurzaam Bouwloket aanvullen met eigen kennis om het zo nog completer te maken.

De conclusie die hieruit te trekken is, is dat gemeenten zeker informatiebehoefte hebben op het gebied van informatievoorziening richting de burgers rondom het energiesysteem. De ene gemeente krijgt meer vragen dan de andere, daarnaast verschilt de kennis per gemeente. Hierdoor verschilt het per gemeente hoeveel behoefte ze hebben aan informatie over het energiesysteem. Daarnaast zou Enduris zou zich kunnen aansluiten bij het Duurzaam Bouwloket en om daar hun kennis te delen.

Deelvraag 2.2

‘Over welke onderwerpen willen de Zeeuwse gemeenten informatie ontvangen van Enduris?’

In de resultaten komt duidelijk naar voren dat de respondenten bijna geen informatie ontvangen van Enduris. Ze zouden graag informatie ontvangen over verschillende onderwerpen. Uit het lijst die de respondenten konden invullen kwam een aantal onderwerpen duidelijk naar voren: Proeftuinen, gegevens over het verbruik van energie en gas, gegevens over energieopwekking, informatie over energie terug leveren en burgerinitiatieven. Als de gemeenten meer informatie zouden krijgen over deze onderwerpen, kunnen ze gericht acties uitvoeren. Daarnaast kunnen ze een beter beleid opstellen of burgers specifieker te woord staan.

De conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat gemeenten vrijwel geen informatie ontvangen en over alle onderwerpen meer informatie willen ontvangen. Enduris kan deze informatie verzorgen, waardoor de informatiebehoefte bij de gemeenten zal afnemen.

Naast de lijst met onderwerpen die de respondenten kon aankruisen, is helder geworden dat het verschil tussen Enduris en Delta niet duidelijk is. De respondenten weten niet goed hoe de verdeling momenteel is en willen hier graag duidelijkheid in. Als ze nu een vraag hebben nemen ze contact op met DELTA, omdat ze hier al eerdere contact mee hebben gehad. Voor de gemeenten zou het dus handiger zijn om een duidelijk beeld te krijgen van beide organisaties. Hierbij is vooral belangrijk hoe de taken verdeeld zijn tussen Enduris en DELTA en waar de gemeenten moeten zijn voor welke informatie.

Deelvraag 2.3

‘Zoeken Zeeuwse gemeenten zelf naar informatie rondom het energiesysteem?’

De respondenten geven aan dat ze zelf naar informatie zoeken, maar ze geven ook aan hier niet veel tijd voor te hebben. Ze proberen dus zelf hun informatiebehoefte te vervullen, maar uit het interview blijkt dat dit dus niet geheel zelf lukt, aangezien er op verschillende onderwerpen informatiebehoefte is.

Opvallend is dat een aantal gemeenten de klimaatmonitor benoemt, ze geven aan wel eens op die website te kijken. Op deze website staan gegevens over het verbruik en de opwekking van energie in de gemeente. De respondenten gaven aan hier heel veel behoefte aan te hebben. Gedurende de interviews komt naar voren dat deze klimaatmonitor verouderde gegevens bevat en dat de gegevens niet compleet zijn. Gemeenten kunnen hier dus inzicht krijgen, maar weten niet hoe betrouwbaar dit is.

Al eerder is naar voren gekomen dat gemeenten niet snel aan Enduris denken en geen contact hebben met Enduris. Dit resulteert in het feit dat ze niet snel op de website van Enduris kijken als ze informatie zoeken.

Deelvraag 2.4

'Hoe willen de Zeeuwse gemeenten informatie ontvangen?'

Het laatste onderdeel van deelvraag 2 gaat over de manier van communiceren. De contacten die enkele respondenten momenteel al hebben met Enduris is verschillend. De ene respondent heeft directe lijntjes binnen Enduris, de ander een speciaal e-mailadres en weer iemand anders belt naar het algemene informatienummer. Hieruit wordt duidelijk dat geen afspraken gemaakt zijn tussen gemeenten en Enduris wat betreft communicatie. Voor Enduris is het van belang om voor de gemeenten zowel de contactpersoon als het medium vast te stellen. Hierdoor wordt voorkomen dat binnen Enduris verschillende personen contact hebben met dezelfde gemeente zonder dat zij dat van elkaar weten. Als dit gebeurt, kunnen projecten door elkaar gaan lopen, gemeenten verkeerde informatie ontvangen of wordt er dubbel werk gedaan. Dit kan dus beter voorkomen worden door het van te voren binnen Enduris goed af te stemmen.

Over de manier waarop de respondenten willen communiceren, zijn ze het vrijwel allemaal met elkaar eens. De beste manier om elkaar te spreken is door met elkaar rond de tafel te gaan zitten. De respondenten willen directe contacten binnen Enduris, zodat ze direct kunnen bellen of mailen. Ook is het duidelijk wat de respondenten niet willen, ze staan niet open voor social media. Brieven en flyers worden vaak niet gelezen.

Enduris kan hierop inspelen door te beginnen met gesprekken met de respondenten. Elkaar beter leren kennen en kijken wat de mogelijkheden zijn. Als de contacten er eenmaal zijn, zal het in de toekomst ook makkelijker gaan.

Meerdere keren wordt het samenwerkingsverband tussen de energie coördinatoren benoemd. Hier zitten alle energie coördinatoren van Zeeland in, minimaal één per gemeente. Ze overleggen een aantal keer per jaar. De meeste respondenten van dit onderzoek zitten hier bij. Enduris kan zich hier voorstellen en uitleg geven wat hun kerntaken zijn. Zo hebben ze gelijk alle gemeenten bij elkaar.

Als laatste is aan de respondenten gevraagd hoe zij een eventuele samenwerking voor zich zien. Hier staan ze zeker voor open. Zoals in het hele verhaal al naar voren komt is het belangrijk dat er aan de onderlinge contacten wordt gewerkt. Beide partijen kunnen meer voor elkaar betekenen dan momenteel gebeurt.

Samenvatting

Door de vier onderliggende vragen te beantwoorden, kan deelvraag 2 beantwoord worden. Dit is een korte samenvatting van bovengenoemde conclusies.

De Zeeuwse gemeenten hebben zeker informatiebehoefte op het gebied van het energiesysteem. Zowel richting de burgers als voor hun eigen beleid willen ze meer informatie ontvangen van Enduris. Het verschil tussen Enduris en DELTA is ook niet duidelijk. Als dit voor de respondenten helder is, weten ze waar ze naar toe moeten met welke vragen.

Naast deze informatiebehoefte is er behoefte om elkaar beter te leren kennen. Er zijn momenteel bijna geen samenwerkingen tussen gemeenten en Enduris. De respondenten geven aan dat een samenwerking veel kan opleveren. Er kan samengewerkt worden met het Duurzaam bouwloket, bij het Energie Coördinatoren Overleg of bij projecten van iedere gemeente. Hiervoor is het belangrijk dat er directe lijnen ontstaan tussen gemeenten en Enduris. De eerste stap die gezet moet worden is met elkaar in contact komen. Door met elkaar rond de tafel te gaan zitten en simpelweg kennis te maken, kan er al veel van elkaar geleerd worden. Door deze eerste stap te zetten kan het balletje gaan rollen en zal er in de toekomst een goede samenwerking plaats kunnen vinden.

7.1.3 Conclusie onderzoeksvraag

Het uiteindelijke doel van dit onderzoek is om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag: 'In hoeverre sluit de beschikbare kennis van Enduris aan op de huidige informatiebehoefte van de Zeeuwse gemeenten, met betrekking tot het energiesysteem?'

Allereerst is de beschikbare kennis van Enduris onderzocht, hieruit is de kenniskaart voortgekomen. Zoals de kenniskaart nu is, kan hij nog niet gebruikt worden. Er zijn verschillende kennisdragers voor hetzelfde onderwerp. Binnen Enduris zullen afspraken gemaakt moeten worden over wie als kennisdrager naar buiten treedt.

Vervolgens is de informatiebehoefte bij de Zeeuwse gemeenten onderzocht. Deze resultaten geven aan dat er informatiebehoefte is op verschillende gebieden: het beantwoorden van vragen van burgers rondom het energiesysteem, onderwerpen die bijdragen aan het eigen beleid en het verschil tussen Enduris en DELTA is niet duidelijk.

De kennis van Enduris sluit in grote lijnen aan op de informatiebehoefte van de Zeeuwse gemeenten met betrekking tot het energiesysteem. Enduris kan helpen bij het beantwoorden van de vragen van de burgers en burgerinitiatieven. Als gemeenten zelf geen antwoord weten op de vragen die ze krijgen, kunnen ze deze doorspelen naar Enduris. Gemeenten geven aan meer informatie te willen over verschillende onderwerpen, voornamelijk voor hun eigen beleid. Enduris kan deze informatie bieden, hoe deze informatie geboden wordt is afhankelijk van het onderwerp. Bovendien is het mogelijk om meer duidelijkheid te bieden kerntaken van Enduris en in die van DELTA. Daarnaast zijn er een aantal punten waar de gemeenten informatie over willen ontvangen, maar Enduris dat niet heeft, zoals elektrisch vervoer. Enduris kan de gemeente wel doorverwijzen en zo verder helpen.

Wat duidelijk naar voren is gekomen tijdens dit onderzoek is dat Enduris zich moet gaan richten op relatiemanagement. Relatiemanagement is het opbouwen, verdiepen en verstevigen van langdurige en waarde creërende relaties. Zowel Enduris als de Zeeuwse gemeenten hebben hier behoefte aan.

7.2 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden de aanbevelingen, die voortkomen uit de conclusies, toegelicht. De aanbevelingen staan niet los van elkaar. Als de aanbevelingen worden aangenomen, lopen deze tijdens de uitvoering in elkaar over.

Aanbeveling 1: Investeren in relatiemanagement

In het resultaten is duidelijk naar voren gekomen dat er momenteel weinig tot geen contact is tussen Enduris en Zeeuwse gemeenten. Beide partijen hebben hier behoefte aan, vooral om van elkaar te weten te komen wat ze aan elkaar kunnen hebben. De eerste aanbeveling naar Enduris is om te investeren in relatiemanagement. Relatiemanagement is het opbouwen, verdiepen en verstevigen van langdurige relaties. Door te investeren in relaties met de gemeenten zal er op langere termijn een betere samenwerking kunnen plaatsvinden. In verschillende managementboeken worden de vier P's van relatiemanagement aangehaald, zie figuur 4.

Relatiemanagement activiteiten	Inhoudelijk	Niet inhoudelijk
Gericht op individu	Projectgericht Verwachtingen overtreffen op het gebied van pro-actief adviseren, tijd, rapportages, evalueren en bereikbaarheid.	Persoonsgericht Versterken van de persoonlijke relatie door bijvoorbeeld geschenken, uitnodigingen of gerichte aandacht.
Gericht op organisatie	Partnershipgericht Structurele samenwerking door gezamenlijke investering, publicaties, klantpanels, innovaties of prijsvoordeel.	Procesgericht Versterken van relatie met de organisatie als geheel door o.a. bereikbaarheid, reactiesnelheid, elkaar leren kennen of klanttevredenheid.

Figuur 4, de vier P's van relatiemanagement

In de matrix is te zien dat op vier verschillende niveaus aandacht kan worden besteed aan relatiemanagement. Allemaal hebben ze een ander doel en dragen bij aan de optimale relatie tussen bedrijven (Peelen, 2005). Aan Enduris daarom het advies een plan te schrijven om te investeren in relatiemanagement waarbij de vier aspecten uit de matrix in terug komen.

De gemeente geven aan dat ze graag met Enduris rond de tafel willen gaan zitten. De plannen om de relaties te verbeteren kunnen daarom beginnen met een eerste kennismaking. Door middel van de interviews zijn de eerste contacten met de beleidsmedewerkers al gelegd bij iedere gemeente. Enduris zou hierop voort kunnen borduren door nogmaals met deze mensen in gesprek te gaan. Deze gesprekken kunnen informeel plaatsvinden. Samen wordt er gekeken wat de bedrijven voor elkaar kunnen betekenen. De gemeenten kunnen in dit gesprek hun informatiebehoefte aangeven en Enduris kan hierop inspelen. Vanuit deze eerste kennismaking kan er een samenwerking ontstaan.

Aanbeveling 2: Aansluiten overleg energiecoördinatoren

Tijdens de interviews geven een aantal respondenten aan dat zij energie coördinator zijn van hun gemeente. In de provincie Zeeland is de energie en gas inkoop centraal geregeld. Deze coördinatoren hebben daarom een aantal keer per jaar een overleg. In dit overleg worden verschillende onderwerpen rondom energie besproken en soms worden er samen projecten opgezet. De respondenten gaven al aan dat het handig zou zijn als Enduris hier bij aanschuift. Allereerst kan Enduris zich hier voorstellen. Vervolgens kan er samen gekeken worden hoe Enduris een bijdrage kan leveren aan de projecten. Het effect hiervan is dat Enduris op een snelle manier aan alle gemeenten kan uitleggen wie zij zijn en wat zij doen, om vervolgens de mogelijkheden voor een samenwerking te bespreken.

Aanbeveling 3: Duurzaam bouwloket

Gemeenten krijgen met regelmaat vragen van burgers over duurzaamheid. Deze vragen lopen uiteen van erg ingewikkelde vragen van energieopslag tot iets simpels als het leggen van zonnepanelen. Om de burger goed te woord te kunnen staan hebben alle Zeeuwse gemeenten zich aangesloten bij het Duurzaam Bouwloket. Dit is een online platform waar iedereen informatie kan vinden rondom duurzaam bouwen. Daarnaast heeft dit loket een echte vraagbaakfunctie, daar zitten technische mensen die alle vragen beantwoorden. Enduris heeft de maatschappelijke taak op zich genomen om voorlichting te geven over het milieu en een duurzame toekomst, maar weet nog niet hoe ze dit gaan inrichten. Het Duurzaam Bouwloket is heel al mee bezig en heeft al draagvlak gecreëerd. Omdat

Enduris nog niets afwist van het Duurzaam Bouwloket, wordt er aanbevolen om hier meer informatie over te zoeken. Ga na wie het zijn en wat ze precies doen, om vervolgens te kijken hoe Enduris hierop aan kan sluiten of in kan spelen.

Aanbeveling 4: Inzicht portaal

Vrijwel alle respondenten geven aan dat ze meer inzicht zouden willen in de energie opwekking en het energie verbruik binnen de gemeente. Daarnaast willen ze deze data specifiek voor hun eigen gemeentelijke gebouwen. Hoewel de meningen hierover verdeeld waren tijdens de interviews, is het advies toch om een online inzichtportaal te ontwikkelen. Voor Enduris kost het veel tijd en moeite om iedere keer gegevens op te zoeken en naar de desbetreffende gemeente toe te sturen. Met een online portaal kunnen de gemeenten de actuele gegevens zien. TUMS, een van de onderdelen van DELTA, hebben momenteel al een soortgelijke tool. Zij hebben actuele gegevens over wat er verbruikt en opgewerkt wordt aan gas en energie. Dit is momenteel gericht op individuele huishoudens. Door hier een overzicht per gemeente van te maken, waarbij gemeenten op verschillende niveaus kunnen in- en uitzoomen, kunnen de gemeenten over actuele gegevens beschikken. In dit portaal komen de gegevens van de gehele gemeente, maar ook die van de gemeentelijke gebouwen specifiek. Bij dit portaal moet gekeken worden naar de wet en regelgeving rondom privacy.

Aanbeveling 5: Ambassadeurs Enduris / informatiemanagement

Bij het opstellen van de kenniskaart is duidelijk geworden dat er per onderwerp verschillende kennisdragers waren. Meerdere mensen zijn met hetzelfde onderwerp bezig. Hierdoor is er geen duidelijke ambassadeur aanwezig als contactpersoon voor de gemeente. Binnen Enduris zal er een plan moeten worden opgesteld om duidelijk te krijgen wie deze ambassadeurs worden, dus wie gaat er met de gemeente in gesprek. Daarnaast zal er intern tussen deze ambassadeurs overlegd moeten worden over wat er al bij welke gemeente besproken is. Binnen Enduris moet een projectteam gevormd worden die de bovenstaande aanbevelingen uitvoeren. Zij hebben contact met de gemeenten, maar ook onderling, om elkaar op de hoogte te houden van de ontwikkelingen.

Een belangrijk onderdeel hierbij is informatiemanagement. Onder informatiemanagement wordt het werken aan de informatievoorziening bedoeld. In het theoretisch kader, paragraaf 3.3, is dit aan bod gekomen. Aan de hand van het negenvlaksmodel van Maes (1997) kan informatiemanagement geïmplementeerd worden in de organisatie. Door aan de hand van dit model te werk te gaan, worden bij veranderingen in de organisatie de informatiebehoefte inzichtelijk (Abcouwer, Meas, & Truijens, 1997).

Aanbeveling 6: Open dag Enduris

De aanbeveling voor het investeren in relatimanagement is een project voor de langetermijnplanning. Enduris zal hier een plan voor moeten opstellen en deze vervolgens uit gaan voeren, dit kost redelijk wat tijd. De andere aanbevelingen zijn allemaal onderdelen waar Enduris aan kan werken om de informatiestromen beter te laten verlopen. Uit de resultaten is gebleken dat de gemeenten enthousiast zijn geworden om met Enduris kennis te maken. Daarbij heeft Enduris zelf ook deze behoefte. Daarom een aanbeveling voor op korte termijn. Enduris zou een open dag kunnen organiseren voor alle Zeeuwse gemeenten. Daarbij kan Enduris zich in één keer voorstellen aan alle gemeenten. Zo'n open dag kan beginnen met een presentatie over wat Enduris doet. Uit de kenniskaart is naar voren gekomen dat er verschillende kennisdrager zijn. Alle kennisdragers zouden korte speeddates kunnen houden met de gemeenten. Zo leren de gemeenten de kennisdragers kennen en weten ze waar ze welke informatie kunnen halen. Daarnaast kan deze dag worden gebruikt om duidelijk het verschil uit te leggen tussen Enduris en DELTA. Uit de resultaten kwam naar voren dat dit verschil nog niet goed duidelijk is bij de gemeenten. Wie heeft welke taken op zich genomen en waar moet je heen met welke vragen.

Aanbeveling 7: Toekomstige samenwerking

In het gehele onderzoek komt steeds naar voren dat gemeenten graag een samenwerking willen met Enduris. De laatste aanbeveling is daarom om deze samenwerking aan te gaan. Door het uitvoeren van eerdere aanbevelingen worden de eerste stappen naar een samenwerking gezet. Belangrijk hierbij is dat de contacten onderhouden worden. Als er mensen binnen Enduris van functie wisselen of bij gemeenten nieuwe medewerkers komen, zorg dan dat deze direct betrokken worden in de samenwerking. Door samen te werken kom je een stuk verder.



Bibliografie

- Woonconcept. (2013). Opgeroepen op Februari 11, 2016, van Klimaatbeheer: <http://www.klimaatbeheer.eu/woonconcept/>
- De Netbeheerder. (2014, Mei 14). Opgeroepen op Februari 18, 2016, van Engergieleveranciers : <http://www.energieleveranciers.nl/blog/de-netbeheerder-energieke-spin-in-het-web>
- MVO, Samen Veranderen . (2014, Mei 9). Opgeroepen op Januari 21, 2016, van MVO Nederland : <http://mvonederland.nl/wat-mvo/begrippenlijst>
- NOS. (2015, December 14). Opgeroepen op Mei 24, 2016, van NOS: <http://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2075184-klimaatakkoord-parijs-heeft-grote-gevolgen-voor-nederland.html>
- DELTA. (2016). Opgeroepen op Januari 21, 2016, van Over DELTA: http://www.delta.nl/over_DELTA/bedrijfsprofiel/missie_visie/
- DNWG. (2016). Opgeroepen op Februari 18, 2016, van <https://www.dnwg.nl/>
- Enduris. (2016). Opgeroepen op Februari 11, 2016, van Enduris: <https://www.enduris.nl/>
- Enduris. (2016). Opgeroepen op Februari 18, 2016, van <https://www.enduris.nl/over-enduris.htm>
- Enduris. (2016). Opgeroepen op Maart 4, 2016, van Rolverdeling: <https://www.enduris.nl/over-enduris/het-bedrijf/rolverdeling/meer-lezen-over-rolverdeling.htm>
- Missie & Visie. (2016). Opgeroepen op Februari 18, 2016, van DNWG: <https://www.dnwg.nl/over-dnwg/het-bedrijf/missie-en-visie.htm>
- Abcouwer, A., Meas, R., & Truijens, J. (1997). *Contouren van een generiek model voor Infromatie-Management*. Amsterdam : PrimaVera Working Paper.
- Baarda, D. (2009). *Dit is onderzoek!* Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Baarda, D., & Goede, M. (2006). *Basisboek Methode en Technieken: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff.
- Blaauw, G. (2005). *identificatie van cruciale kennis*. s.n.
- Boekhorst, A. K. (2000). *Informatievaardig worden in het onderwijs, een informatiewetenschappelijk perspectief: een vergelijkende gevallenstudie in Nederland en Zuid-Afrika*. Pretoria: University of Pretoria.
- Boersma, J. (2002). *Management van kennis, een cratieve onderneming*. Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Bradshaw, J. (1972). *A taxomony of scoial need*. Londen : G. McLachlan.
- Breeman, G., Noort, W. v., & Rutgers, M. (2008). *De bestuurlijke kaart van Nederland*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.

- Brucks, M. (1985). *The effects of product class knowledge on information search behavior*. Journal of Consumer Research.
- Davenport, Thomas, H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge. How organisations manage what they know*. . Boston : Harvard Business School Press.
- Eppler, M. (2001). *Making Knowledge Visible through Intranet Knowledge maps: Concepts, Elements*. 34th Annual Hawaii International Conference on System Sciences .
- Kaap, G. v. (2008). *Toegepast Communicatieonderzoek* . Den Haag / Purmerend: Boom Onderwijs .
- Kooiker, R., Broekhoff, M., & Sumpel, H. (2011). *Marktonderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers bv.
- Kouters, I. (2008). Beheersing volledige IT-keten essentieel. *Informatie Magazine* , 38 - 43.
- Muskens, G., & Oorschot, W. v. (1985). *Informatiebehoefte, informatiezoekgedrag, moeilijke doelgroepen: Balans van de eerste fase van een themaproject*. . Unknown Publisher.
- Nieuwenhuis, M. (2010). *The Art of Management*. Opgeroepen op Februari 4, 2016, van 123management:
http://123management.nl/0/020_structuur/a232_structuur_03_informatie_management_9vlak.html
- Ommen, H. v., Kuppenveld, E. v., & Frijlink, H. (2009). *Professionele bedrijfscommunicatie*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Peelen, E. (2005). *Customer Relationship Management*. Harlow: Pearson Education Limited .
- Punj, G., & Staelin, R. (1983). *A model of consumer information search behavior for new automobiles*. Journal of consumer research .
- Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A., Booij, M., & Veckens, J. (2013). *Methoden en technieken van onderzoek*. Amsterdam: Pearson Benelux bv.
- SER. (2013, September). *Energieakkoord voor duurzame groei*. Opgeroepen op April 20, 2016, van SER:
http://www.ser.nl/~media/files/internet/publicaties/overige/2010_2019/2013/energieakkoord-duurzame-groei/energieakkoord-duurzame-groei.ashx
- Twinstone. (2016). *De Slimme Meter Map*.
- Vail, E. F. (1999). *Knowledge Mapping: Getting Started with Knowledge*. Information System Management .

