

Stakeholder-onderzoek 2020

Begin 2020 heeft Port of Amsterdam een anoniem reputatieonderzoek laten uitvoeren door Bureau Hofkes Reputatiemanagement, onder zeven stakeholdergroepen van onze organisatie: klanten, overheidsrelaties, strategische partners, maatschappelijke organisaties, leveranciers, kennisinstututen en young professionals ('de stem van de toekomst').

Dit is de derde keer dat we deze meting hebben laten uitvoeren. De eerste keer (0-meting) was begin 2016, de tweede meting begin 2018. Reden voor dit onderzoek is dat Port of Amsterdam een goed beeld wil hebben van wat relaties van de organisatie vinden, en hoe zij de visie, strategie en uitvoering daarvan waarderen.

Opzet onderzoek

De deelnemers aan het onderzoek (een steekproef uit de verschillende stakeholdergroepen) worden telefonisch geïnterviewd, elk interview duurt gemiddeld 27 minuten. Het onderzoek meet de verwachtingen die stakeholders van het havenbedrijf hebben t.a.v. voor hen belangrijke onderwerpen en de ervaringen die zij op die onderwerpen hebben met het havenbedrijf. Het verschil tussen verwachting en ervaring bepaalt de waardering, en dus de reputatie van het havenbedrijf.

Belangrijkste uitkomsten 2020

Over het algemeen heeft het havenbedrijf een redelijke tot goede reputatie bij betrokken groepen en wordt het contact met de medewerkers als prettig en constructief ervaren. Er is onder alle groepen veel draagvlak voor de duurzame strategie van Port of Amsterdam. Stakeholders verwachten daarbij dat Port of Amsterdam nog steviger de regie neemt en willen graag aanhaken om de ambities te verwezenlijken. In tegenstelling tot de resultaten in 2018, is voor een aantal groepen de strategie niet helder, en is het belangrijk opnieuw duidelijke doelen te bepalen en een gezamenlijk stappenplan op te stellen. Op de volgende pagina zijn de reputatiescores in beeld gebracht.

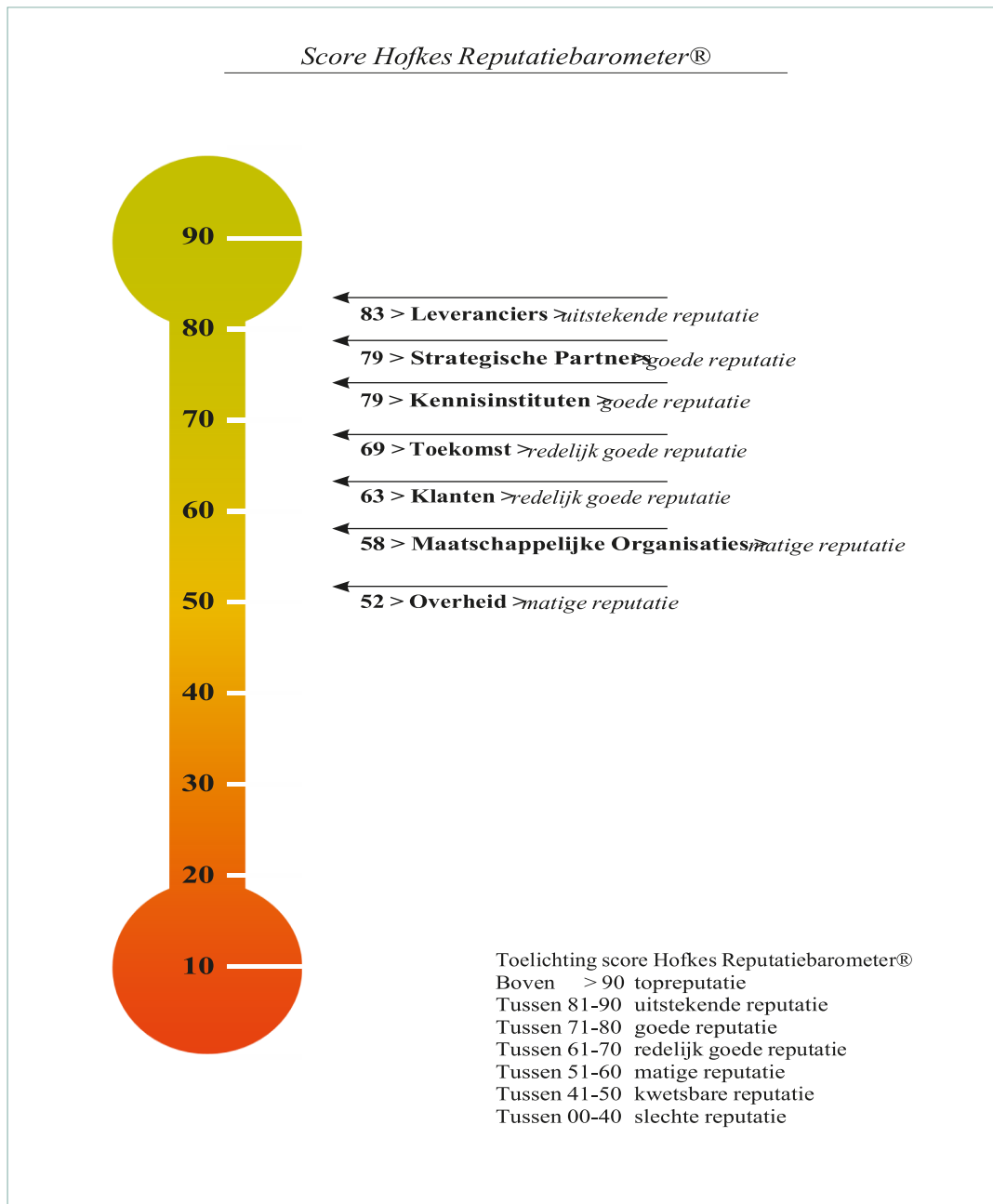
De meest opvallende verschuiving ten opzichte van het onderzoek begin 2018 is te zien bij de groep overheidsrelaties. De reputatie is hier gedaald van een goede (2018) naar een matige reputatie (2020). Het grootste aandachtspunt is de vraag wie er beslist in belangrijke dossiers. Daarbij valt op dat de landelijke en regionale overheden zouden wensen dat Port of Amsterdam meer onafhankelijk kan opereren van de enig aandeelhouder, gemeente Amsterdam. Lokale overheidsrelaties zijn juist van mening dat haven en stad meer gezamenlijk zouden moeten optrekken.

Vervolgstappen t.a.v. de belangrijkste uitkomsten

Gedurende het jaar 2020 hebben wij intensief contact gehad met onze stakeholders over onze koers en is ons ons nieuwe [Strategisch Plan 2021-2025](#) tot stand gekomen. Ook hebben we nauw opgetrokken met onze aandeelhouder, de gemeente Amsterdam, over de toekomst en rol van de haven, en is ook de [Gemeentelijke Visie Haven 2020-2040](#) geformuleerd. Het begrip tussen gemeente en haven is verder gegroeid en op veel terreinen zitten we op dezelfde koers. Er liggen ingewikkelde vragen voor wat betreft de toekomstige ruimtebehoefte van de haven en de aandeelhouderstructuur van het havenbedrijf. We zijn daarover constructief in gesprek, zowel met de gemeente Amsterdam als met andere overheden, klanten en betrokken partners. Bijvoorbeeld tijdens het [Havendebat](#) in november 2020 en het [Verkiezingsdebat](#) in maart 2021.

Reputatiescore alle stakeholdergroepen Port of Amsterdam 2020

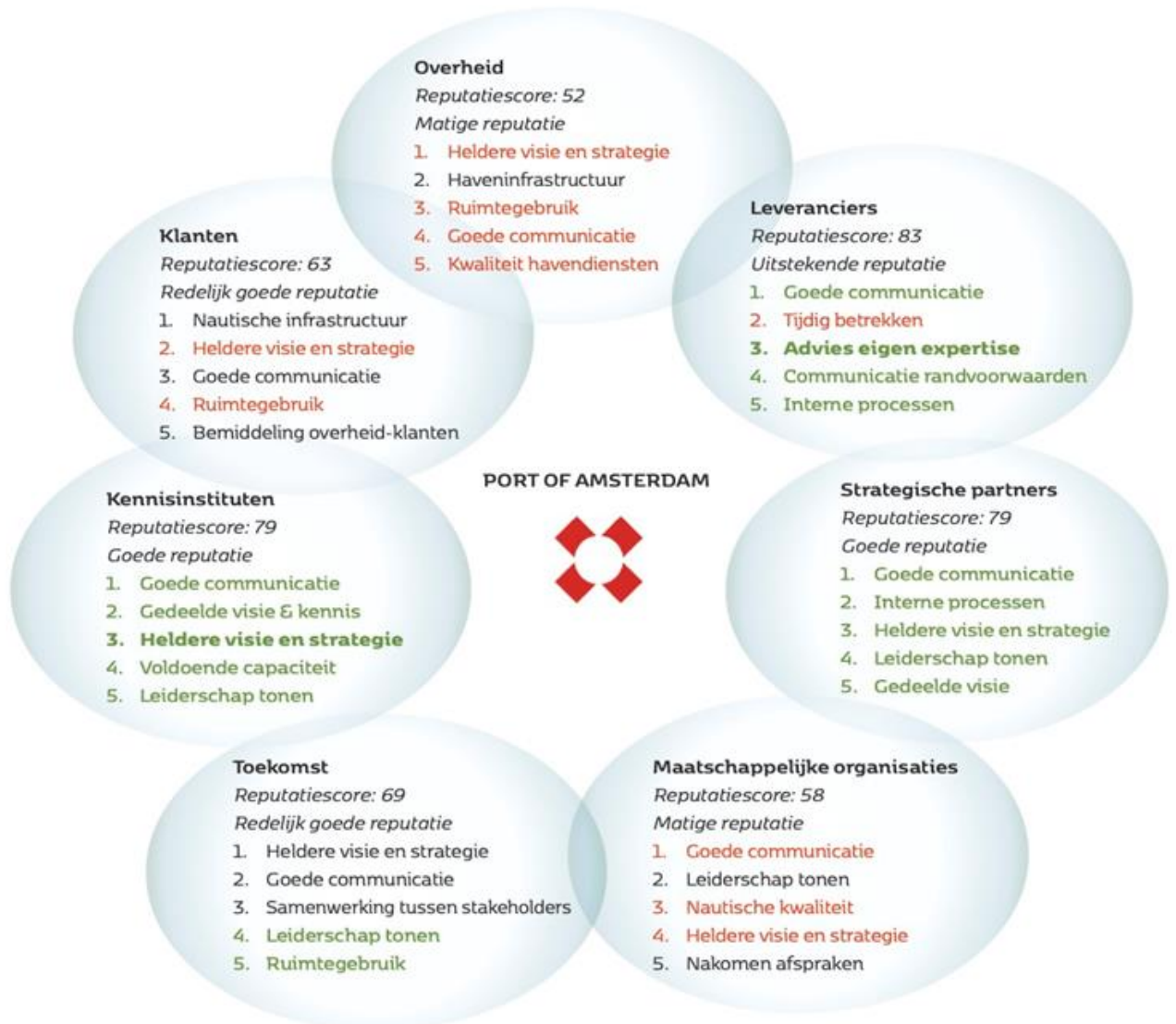
Hieronder staan de reputatiescores 2020 van alle stakeholdergroepen overzichtelijk weergegeven.



Figuur 17: Reputatiebarometerscore alle stakeholdergroepen 2020

Reputatiedrivers en aandachtspunten

Op de volgende pagina zijn, per stakeholder, de belangrijkste onderwerpen weergegeven die de reputatie van het havenbedrijf bepalen. De kleuren geven de waardering per onderwerp aan: zwart geeft aan dat de ervaringen overeen komen met de verwachtingen, groen geeft aan dat de ervaringen de verwachtingen overtreffen, rood geeft aan dat het een aandachtspunt betreft. Ook als de waardering op onderwerpen is toegenomen t.o.v. eerdere metingen, kunnen deze onderwerpen toch aandachtspunten blijven. De verwachtingen van stakeholders zijn namelijk ook toegenomen.



Figuur 18 Overzicht reputatiescores en reputatiekenmerken per stakeholdergroep 2020

Groen bold = superkracht
 Groen = reputatiekracht
 Zwart = reputatiematch
 Rood = reputatieverbeterpunt

Vragen?

Met vragen over het onderzoek kunt u terecht bij Mildred Hofkes van Bureau Hofkes Reputatiemanagement (mildred@bhrm.nl) of bij Renée Menting, Communicatie Port of Amsterdam (renee.menting@portofamsterdam.com).