



*Inge Reijmer: 'Er zijn nog
lagen waar onze expertise meer
naar buiten moet komen'*

I&O Research 20 jaar

Twentse nuchterheid, Amsterdamse bravoure

Je mag rustig zeggen dat I&O Research nieuwsgierig is naar de burger en de maatschappij. Het bureau kwam voort uit een verzelfstandigde onderzoeksafdeling van de gemeente Enschede, en gebruikte die achtergrond als een inhoudelijk fundament voor een gestaag groeiende organisatie die nu, 20 jaar later, een klantenkring heeft die gaat van gemeenten tot ministeries en allerlei (semi-) overheidsdiensten. De nieuwsgierigheid loont, net zoals de maatschappelijke betrokkenheid die het bureau wil uitstralen. Een gesprek met Inge Reijmer, algemeen directeur en Peter Kanne, senior onderzoeksadviseur. 'De publieke sector zit in ons DNA.'



*Peter Kanne: 'We kijken
naar de toekomst, bijna
zoals een familiebedrijf'*

De verkiezingen zijn net een week achter de rug wanneer dit gesprek plaatsvindt. I&O heeft zich, vooral bij monde van Peter Kanne, volop geweed in de peilingen, en het er (net zoals de grote mede-peilers) goed vanaf gebracht. Het is opvallend dat I&O zo nadrukkelijk een rol opeist, als je bedenkt dat het bureau lange tijd buiten het gezichtsveld bleef, terwijl het wel gestaag groeide tot de grootste in zijn soort: een bureau dat zo'n 400 gemeenten tot klant kan rekenen, grote aanbestedingen binnenhaalt bij ministeries en opdrachten vervult voor organisaties als NS en Rijkswaterstaat. Nummer 7 op de lijst van MOA, nummer 1 bij de overheid.

Zo'n groei overkomt je niet, daar moet je aan werken, zegt Inge Reijmer, algemeen directeur. Zij werkt nu 17 jaar voor I&O en doet dat vooral vanuit de Enschedese vestiging: 'Onze groei is geleidelijk gegaan, maar de laatste acht à tien jaar versneld. Wij zijn heel voorzichtig van een Enschedes bureau naar een Twents bureau gegaan, en daarna landelijk gaan werken, en ons gaan mengen in grotere projecten en aanbestedingen. Een van de eerste die kon worden bijgeschreven was Rijkswaterstaat, in 2006.' I&O opende ruim een jaar geleden een vestiging in Amsterdam, en trok niet lang daarvoor Peter Kanne aan, die kwam van TNS Nipo. Rond dezelfde tijd formuleerde I&O een nieuwe missie en visie, waarin duidelijk werd gekozen voor de publieke sector. Inge Reijmer: '95% van wat we doen is voor die sector, het zit in ons DNA. En dan zie je terug in de mensen die bij ons werken. Je moet gevoel hebben voor beleid, bestuur en politiek. En er betrokken bij zijn.'

Marketingwetten

I&O Research is lid van drie koepels: de MOA, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO). Peter Kanne: 'Wij nemen een unieke positie in onderzoeksland. Wij zitten bij de VSO maar zijn geen gemeentelijke organisatie en zijn een van de weinige commerciële clubs binnen de VSO en een van de weinigen met een groot veldwerkapparaat. We zijn binnen de MOA het enige bureau dat voortkomt uit de overheid en die wereld goed kent.'

'Je moet je als groot bureau tegenwoordig focussen en kiezen voor een strategie. Wij kiezen vol voor de overheid.'

We zijn ook een beleidsonderzoeksbureau maar dan ook weer de enige met een veldwerkapparaat. We breken alle marketingwetten. Je moet je als groot bureau tegenwoordig focussen en kiezen voor een strategie. Wij kiezen vol voor de overheid.'

Bij die focus hoort ook een duidelijke keuze voor Nederland. Dat is een deel van het succes, zeggen beiden. 'Wij kunnen met overheden en semi-overheden in hun eigen taal communiceren, niet alleen in het Nederlands maar ook in hun begrippen en jargon. Gemeenten vinden het toch wel fijn dat ze een bureau tegenover zich hebben, dat dicht bij hen staat. We zijn deel van de familie.'

'Kijk waar het om gaat'

In het filmpje dat ter gelegenheid van het 20-jarig bestaan werd gemaakt, wordt gesproken over ambachtelijkheid van het werk. Is dat ook iets wat aanslaat bij de overheden? Inge Reijmer: 'Jazeker. Overheden willen natuurlijk wel weten hoe het nou zit met de nieuwste methoden en technieken, en we houden bij wat er op dat gebied gebeurt. Maar we hoeven niet het hele spectrum neer te leggen zoals andere MOA-bureaus doen. Daar ligt onze kracht niet.' Peter Kanne: 'Wij moeten een keuze maken waarin we voorop willen lopen. Die keus ligt eerder bij de belangrijke ontwikkelingen binnen de overheid. Bij de decentralisatie in het sociaal domein bijvoorbeeld, zijn wij de enige die de vinger aan de pols houden en dat onderzoek doen we op eigen initiatief. Wij vertellen de markt wat ontwikkelingen rond de zorg doen met burgers. Dat is voor ons effectief omdat we er onze klanten blij mee maken. Als je moet concurreren met partijen die horen bij internationale ketens, met ontwikkelingsafdelingen die net zo groot zijn als heel I&O, dan win je niet. Voor ons is het belangrijkste dat we klanten helpen

om beter onderbouwde beslissingen te nemen. En we begrijpen voor welke vragen de overheid staat.' Inge Reijmer: 'En dat heeft ook gevolgen voor de keus welke mensen je in dienst neemt en over de manier waarop je bent georganiseerd als bedrijf. Wij hebben er bewust voor gekozen te werken met zelfstandige teams die zelf de verantwoordelijkheid hebben voor hun inhoudelijk domein, die samen aan kennisontwikkeling werken, zoeken naar inhoud en vorm om die klant zo goed mogelijk te bedienen.' Peter Kanne: 'Opdrachtgevers in onze wereld zijn ook altijd wel op zoek naar vernieuwing. Maar we zijn er ook voor om tegen de klant te zeggen: 'kijk waar het om gaat'. Het gaat om het product of de dienst die je levert, het gaat erom wat die burger er uiteindelijk aan heeft. En daar gaan we jullie bij helpen.'

Netvlies

De groei bij I&O leidt tot de vraag welke wapenfeiten er de afgelopen jaren waren. Inge Reijmer: 'Dat is vooral het totale beeld. De groei in klanten en opdrachten, het feit dat we nu – naast Enschede – ook in Amsterdam zitten en daarmee de kleine vestigingen die wij hadden in Hoorn en Nieuwegein konden samenbrengen en nieuwe mensen aannemen. En dat kwaliteit en inhoud de doorslag geven.' Peter Kanne: 'Ik ben er trots op dat we nu beter op ieders netvlies staan. Wij zijn zichtbaarder in de markt en nu een van de grote bureaus.'

Dat netvlies zal ongetwijfeld ook geprikkeld zijn door de opiniepeilingen van de afgelopen maanden. Hebben die ook waarde voor de manier waarop klanten tegen het bureau aankijken? Peter Kanne: 'Ik ben ervan overtuigd dat klanten het leuk vinden dat ze met een partij te maken hebben die gezien wordt. Maar de politieke peilingen zijn één ding, we hebben ook laten zien wat er leeft in de samenleving. Dat gaat over onderstromen: wat bindt Nederland en wat verdeelt ons. In een paar grote artikelen konden we aantonen dat de patriottische lente van Wilders niet komt, dat je de tegenstelling tussen volk en elite niet moet overdrijven, dat de boosheid wel bestaat maar bij een substantiële minderheid. Dat zijn belangrijke signalen voor de samenleving. Ik zie de eigen onder-

>

zoeken als een manier om onze klanten meerwaarde te geven, trouwens ook niet-klanten.' Inge Reijmer: 'Het versterkt ook onze expertise en die willen we graag uitdragen. We zijn niet alleen een onderzoeksbureau maar we weten wat er speelt in een bepaald veld. Zo maak je tegelijkertijd de link tussen onderzoek en marketing. Welke vragen spelen er en hoe kun je daar antwoord op vinden, zonder dat het altijd een opdracht hoeft te zijn.'

Het ligt voor de hand dat veel klanten na het onderzoek willen weten welke kant ze op moeten. In het al genoemde filmpje wordt gezegd dat het gaat om advies en niet om sturen van beleid. Inge Reijmer: 'Klanten vragen wel van ons om op de stoel van adviseur te gaan zitten, maar dan in de zin van: wat betekenen deze uitkomsten? Maar wij zullen nooit zeggen: nu moet je linksaf of rechtsaf. Dan komt onze onafhankelijkheid in het geding. En die staat wel voorop.' Peter Kanne: 'Wij

'Wij zullen nooit zeggen: nu moet je linksaf of rechtsaf. Dan komt onze onafhankelijkheid in het geding.'

hebben twee jaar geleden de missie afgesproken om beter onderbouwde beslissingen mogelijk te maken. Wij moeten argumenten geven op basis van onderzoek en laten zien welke consequenties verschillende scenario's hebben.'

UP

Het lijkt geen toeval dat I&O in Amsterdam in een gebouw zit dat de naam UP Office Building draagt. Bijna een strijdkreet. Ook voor de toekomst? Inge Reijmer: 'We moeten de burger blijven bereiken. De ontwikkelingen in onderzoeksland zijn spannend: hoe krijgen wij onze onderzoe-

ken gevuld, hoe halen wij die mening op – methodisch –, en hoe bereiken we al die verschillende doelgroepen?' En als het gaat om opdrachtgevers? 'Ik zou heel graag de vervoersbedrijven willen binnenhalen, meer voor NS doen, en voor steden als Amsterdam, Rotterdam en Utrecht. Nog meer grotere klussen willen doen voor ministeries en de publieke sector. Er zijn nog lagen waar onze expertise meer naar buiten moet komen.' Peter Kanne: 'Het grote verschil met andere partijen is dat wij geen beursgenoteerde onderneming zijn, we hebben Inge, Gerben Huijgen (mede-directeur, red.) en nog twee aandeelhouders, en dat is het. Er zit niet in Londen, New York of Parijs een aandeelhoudersvergadering die dividend wil uitkeren op korte termijn. We kijken naar de toekomst, bijna zoals een familiebedrijf. Wij investeren in onze mensen, in de lange termijn, in onze markt en klanten. Met Twentse nuchterheid en Amsterdamse bravoure; financieel geleid maar inhoudelijk verrassend.' <<