**Interne en externe analyse**   
Om te achterhalen wat de sterke en zwakke factoren in de interne omgeving van Brabant Water zijn, is er kwantitatief en kwalitatief literatuur- en veldonderzoek (zie Bijlage 8) gedaan. Hieruit is een interne analyse opgemaakt. In Bijlage 1 wordt het 7S Model gepresenteerd. Wat hier duidelijk in naar voren komt, is dat het bedrijf uit een lijnstaforganisatie bestaat en vier ondersteunende processen heeft (Bestuurszaken, Financiële en Algemene zaken, ICT en HRM). Daarnaast is er een Raad van Commissarissen die de directie in de gaten houdt. Verder wordt in deze organisatie situationeel leiderschap volgens het model van Hersy en Blanchard toegepast, wat inhoudt dat per situatie een leidinggevende zijn stijl van leiding   
geven verandert. Wat opvalt is dat bij 35 procent van de medewerkers die uit dienst gingen, dit in de eerste drie jaar gebeurde. Het aantal medewerkers wat binnen drie jaar uit dienst gaat neemt samen met het aantal gepensioneerden elk jaar toe. In Bijlage 2 is het BMC uitgewerkt. Dit is een duidelijk overzicht over hoe Brabant Water waarde toevoegt aan de ideale klant. Opvallend is dat er met veel duurzame partners gewerkt wordt en er een groot klantsegment is. Ook de kosten- en inkomstenstructuur is in kaart gebracht.   
Verder is er een externe analyse uitgevoerd middels kwalitatief literatuuronderzoek om te onderzoeken wat de interne en externe kansen binnen de externe bedrijfsomgeving zijn. De SWOT Analyse is terug te vinden in Bijlage 3. De onderzoeksresultaten, de confrontatiematrix, staan in Bijlage 4. Opvallend is dat het bedrijf niet gericht is op winst en kampt met uitgeputte zoetwaterbronnen en vervuiling die zorgen voor een grote bedreiging.

**Literatuur modellen**

Om te onderzoeken wat medewerkers nodig hebben om zich prettig te voelen, is er kwalitatief literatuuronderzoek gedaan naar modellen die dit weergeven en onderbouwen. In Bijlage 5 wordt de Piramide van Maslow gepresenteerd. De Piramide is ingedeeld in vijf lagen die de verschillende niveaus van behoeften weergeven. Er is uitgewerkt wat deze behoeften voor een mens betekenen op zowel privé- als werkgebied. Daarnaast is in Bijlage 6 de motivatie- & hygiëne van Herzberg uitgewerkt. Deze theorie is gekoppeld aan de Piramide van Maslow. De vijf onderverdeelde categorieën worden hierin gescheiden in twee dimensies. De hygiënische factoren (intrinsiek) die de basisbehoeften van een medewerker voorstellen. En de motivatie factoren (extrinsiek) die, wanneer in de basisbehoeften voldaan is, een medewerker kunnen motiveren.

**Avies**

Brabant Water voorziet volgens het model van Herzberg niet in de hygiënefactoren, deze zijn rand voorwaardelijk om in de basisbehoeften van de werknemer te voorzien. In het tevredenheidsonderzoek dat Brabant Water bij haar medewerkers heeft afgenomen komt naar voren dat maar 48,8 procent beschikt over voldoende middelen (apparatuur en materiaal) om hun werk goed te kunnen doen. Onvoldoende middelen valt onder werkomstandigheden volgens Herzberg. Wanneer niet in deze hygiëne factoren wordt voorzien, wordt een medewerker ontevreden en gedemotiveerd.

Gylian Spek heeft een onderzoek gedaan naar belangrijke manieren om medewerkers tevreden te houden. Een goede organisatie met een fijne structuur is hierin belangrijk. Medewerkers van Brabant Water geven aan dat er op hun afdeling inefficiënt gewerkt wordt. Wanneer er chaotisch of inefficiënt gewerkt wordt, raken medewerkers snel de draad kwijt. Dit gaat niet ten goede van de productiviteit en motivatie.

In het model van Herzberg zijn de motivatiefactoren opgenomen, een van de factoren is betrokkenheid in de organisatie. In de enquête van Brabant Water is opvallend dat veel medewerkers het niet belangrijk vinden om te weten hoe de organisatie in elkaar steekt (structuur, strategie en beleid). Dit laat zien dat zij zich niet betrokken voelen en daardoor minder/geen interesse hebben in de organisatie.

Uit de cijfers van het medewerkers tevredenheidsonderzoek dat Brabant Water bij haar medewerkers heeft afgenomen, blijkt dat minder medewerkers het gevoel hebben dat ze met hun werk een bijdrage leveren. Een van de drie belangrijkste factoren in de relatie met een medeweker is volgens het onderzoek van Ganga S. Dhanesh toewijding. Dit houdt in dat een medewerker de essentie van zijn/haar werk in ziet, hierin wordt gemotiveerd en op deze manier het gevoel heeft een bijdrage te leveren aan het geheel. Geconstateerd kan worden dat Brabant Water te weinig doet om deze toewijding bij de medewerkers te creëren.

Verder in het onderzoek van Ganga S. Dhanesh komt naar voren dat een medewerker intrinsieke en extrinsieke motivatie nodig heeft om tevreden te zijn. Intrinsieke motivatie houden factoren als een passend loon en goede werkomstandigheden in. Extrinsieke motivaties zijn factoren als erkenning voor prestaties en positieve feedback. Deze zorgen er namelijk voor dat de medewerker gemotiveerd wordt om op het zelfde niveau of zelfs nog een hoger niveau te presteren (een stapje extra doen). Het onderzoek van Brabant Water laat zien dat medewerkers steeds minder iets extra’s doen om aan het succes van de organisatie bij te dragen. Geconstateerd kan worden dat zij niet genoeg extrinsieke motivatie verkrijgen.

De hoogste en laatste laag van de Piramide van Maslow is zelfontplooiing. Dit betreft het bereiken van het hoogste potentieel van een individu. In de enquête vertellen medewerkers dat zij zichzelf niet voortdurend inzetten om te verbeteren. Dit laat zien dat veel individuen niet hun hoogste potentieel bereiken.

**Aanbevelingen**

Om in de hygiëne factoren van de medeweker te voorzien moet Brabant Water haar werkomstandigheden verbeteren. Dit moet gedaan worden door iedere werknemer in de benodigde middelen te voorzien. Wanneer aan deze verwachtingen wordt voldaan wil dit nog niet betekenen dat er medewerkerstevredenheid is gecreëerd.

Ook moet aandacht besteed worden aan de structuur in het bedrijf. Medewerkers ervaren niet dat er efficiënt gewerkt wordt. Het verbeteren van de operationele efficiency is een breed concept en de optie om hier verder onderzoek naar te doen wordt dan ook aangeraden.

Er moet meer betrokkenheid onder de werknemers gecreëerd worden omdat dit voor hogere resultaten, betere prestaties, minder fouten (en dus kosten), minder verzuim en meer arbeidsvreugde zorgt. Medewerkers zijn dan eerder bereid een stapje extra te doen omdat ze zich verantwoordelijker voelen voor hun werk en taken.

Om een medewerker het gevoel te geven dat hij/zij waardevol is voor het bedrijf en een bijdrage levert aan het geheel, moet Brabant Water de essentie van het werk benadrukken en een medeweker hier in uit dagen. Wanneer een medewerker inziet hoe belangrijk zijn/haar werk is zal deze beter presteren. Daarnaast wordt door uitdaging de medewerker gestimuleerd zich blijven te ontwikkelen.

De extrinsieke motivatie van de medewerkers moet verbeterd worden om medewerkers meer gedreven te laten worden. Ook zorgen voor persoonlijke ontwikkeling, successen, erkenning, de mogelijkheid bieden een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het bedrijf, in staat te zijn resultaten te boeken en zorgen dat ze kennis hebben over hun taak en deze kennis kunnen gebruiken zijn belangrijke motivatiefactoren volgens met model van Herzberg. Brabant Water moet op deze manier de extrinsieke motivatie verhogen.

Zelfontplooiing kan pas bereikt worden wanneer eerst aan alle andere lagen van de Piramide wordt voldaan. Wanneer niet in de rest van de behoeften is voldaan, is zelf ontplooiing niet mogelijk.