

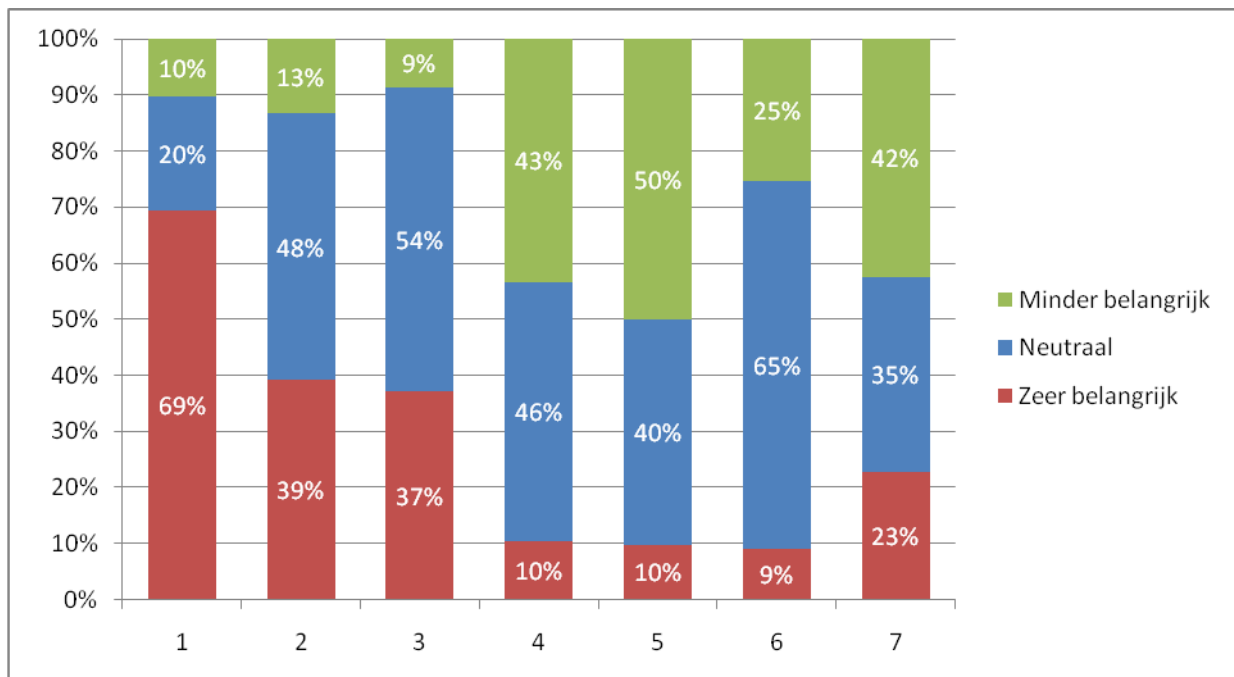
“De Drie Vragen” Samengevat

Resultaten enquête kwaliteitszorg

Medio januari 2011 heeft de werkgroep kwaliteit een enquête uitgezet bij de leden van de NVR om na te gaan hoe zij denken over kwaliteit en welke prioriteiten zij zouden stellen. Dit is het samenvattend verslag van de uitkomsten. Allereerst is de commissie blij met de respons, deze bedroeg 128 oftewel 54% van de leden heeft meegewerkt aan de enquête.

De gemiddelde respondent heeft behoefte aan concrete instrumenten en ziet graag communicatie via e-mail of een nieuwsbrief. Daarnaast heeft de gemiddelde respondent ook vele concrete suggesties aan de commissie meegegeven waarmee de commissie de komende tijd aan de slag gaat.

Vraag 1. Een plan van de NVR om kwaliteit te bevorderen moet bestaan uit...



(\bar{x} = gemiddelde op schaal 1-7, N = aantal respondenten)

1. Concrete instrumenten ($\bar{x}=5,7$, N=127)
2. Denkrichtingen/ alternatieve benaderingen helder uitwerken en presenteren ($\bar{x}=4,6$, N=120)
3. Informatie over goede voorbeelden die gemakkelijk te vinden is ($\bar{x}=4,9$, N=116)
4. Organiseren van bijeenkomsten ($\bar{x}=3,0$, N=115)
5. Organiseren van uitwisseling/ discussies op internet ($\bar{x}=2,9$, N=112)
6. Vraagbaak aanbieden ($\bar{x}=3,6$, N=110)
7. Systeem voor coachen, scholing, training ($\bar{x}=3,4$, N=106)

Toevoegingen van respondenten aan het plan om kwaliteit te bevorderen

De notie dat lokaal rekenkamerwerk maatwerk is, moet volgens een respondent een centrale plaats krijgen. Een rekenkamer geeft aan dat de behoefte aan kwaliteitszorg van een rekenkamer sterk afhankelijk is van de fase waarin deze zich bevindt. De kwaliteitszorg moet daar rekening mee houden, door een breed palet aan te bieden. Een respondent, van een grotere rekenkamer, verwacht dat de grotere rekenkamers weinig gebruik zullen maken van het kwaliteitszorg van de NVRR, daar zij zelf beschikken over een eigen systeem om kwaliteit te borgen.

Omdat het mensenwerk is, zouden er ook functie- en competentieprofielen voor de leden moeten zijn, wordt door twee respondent gemeld. Door twee respondenten worden de visitaties of intervisie door collega's als middel voor kwaliteitszorg aangedragen. Nog een respondent zou graag een handleiding zien voor (zelf)evaluatie van rekenkamercommissies.

Tussenconclusie op basis van vraag 1

De resultaten van de antwoorden op deze vraag zijn door de commissie als volgt geïnterpreteerd en verwerkt in het projectplan. De meeste rekenkamers hechten veel belang aan het aangereikt krijgen van concrete instrumenten. Er is al een aantal concrete handreikingen en checklists, maar in de nieuwe elementen voor de kwaliteitszorg wil de commissie veel aandacht schenken aan dit onderdeel. Tevens is het de bedoeling dit onderdeel van de kwaliteitszorg via de website van de NVRR gebruiksvriendelijk en interactief te maken, dat wil zeggen mogelijkheden voor feedback in te bouwen. Daarnaast willen veel rekenkamers gemakkelijk toegankelijke informatie over goede voorbeelden en nieuwe denkrichtingen enz. Deze informatiebronnen kunnen ook via de website ontsloten worden. Tot slot zien een redelijk aantal rekenkamers veel belang in een systeem voor coaching, scholing en training. In het projectplan is opgenomen dat het bestaande overzicht wordt geactualiseerd.

Het organiseren van bijeenkomsten of uitwisseling/discussies op internet wordt minder van belang geacht in het kader van de kwaliteitszorg, waarschijnlijk vanwege de drukke agenda's. Toch verwacht de commissie dat daarin onder andere mogelijkheden liggen voor collegiale intervisie of visitatie. Er is blijkbaar ook een behoefte om vraagbaakfunctie te organiseren, slechts een kwart van de respondenten vindt het minder belangrijk en een zeer grote groep is neutraal. Die functie kan, om het gezamenlijke belang van rekenkamers voor kwaliteitszorg te benadrukken, in het interactieve deel van de website georganiseerd worden.

Vraag 2. Welke van de volgende communicatiemiddelen spreekt u het meest aan?

De beantwoording op deze meerkeuzevraag leverde het volgende resultaat op. (N=119)

Communicatiemiddel	Percentage voorkeurstemmen
E-mail	84,0
Nieuwsbrief NVRR	63,0
Mededeling cq workshop op congres	22,7
Post	21,8
Bijdrage in discussieforum op LinkedIn	15,1
Twitter	4,2
Mededeling op ALV	0,8
SMS	0,0

Opvallend hierbij is, dat Internet een nadrukkelijke voorkeur heeft bij alle respondenten. Het is dan ook sterk te overwegen om een zogenaamde RSS feed op de website te installeren, zodat iedereen die dat wil zich kan verzekeren van E-mail aangaande wijzigingen op de website.

Een tweede opvallende constatering is, dat de sociale netwerken (nog) niet hoog scoren. Het discussieforum op LinkedIn is met minder dan 100 deelnemers nog lang geen gemeengoed.

De vraagstelling vanuit de commissie kwaliteitszorg was, gezien enkele toegevoegde reacties, niet volledig. Terecht merkt een aantal respondenten op dat de website en de kringen ook een belangrijke functie kunnen vervullen. Er wordt zelfs gesproken over een speciale kring kwaliteit, maar daarover is nog geen consensus. Aparte themabijeenkomsten worden ook nog onder de aandacht gebracht en zijn zeker het overwegen waard.

Vraag 3. Adviezen over kwaliteit aan een collega-rekenkamer

Inleiding

De slotvraag was welke aanbevelingen de geconsulteerde leden aan andere rekenkamers zouden willen doen met betrekking tot kwaliteit. De antwoorden op deze vraag zijn grofweg in te delen naar adviezen met betrekking tot lokaal maatwerk, benodigde deskundigheid (inclusief houding en gedrag), deskundigheidsbevordering en intervisie, **Inhoudelijke kwaliteit** en communicatie (inclusief aandacht voor draagvlak en vormgeving).

Kwaliteit als lokaal maatwerk

Uit de antwoorden kan worden afgeleid dat er verschillende visies op het rekenkamerwerk zijn. Het bestaan van deze verschillende visies is te verklaren als een uiting van lokaal maatwerk. In het algemeen gaat de voorkeur van de geconsulteerde leden in zeer belangrijke mate uit naar lokaal maatwerk. De kwaliteit van een rekenkamer is volgens veel respondenten afhankelijk van het oordeel hierover van de (eigen) gemeenteraad. Kwaliteitsbeleid kan lokaal worden ingevuld door het onderwerp intern (binnen de rekenkamer), maar ook extern (met de lokale partners raad, college en ambtelijke organisatie) te bespreken. Een veelgenoemde suggestie is dat een rekenkamer zelf de normen voor kwaliteit moet bepalen en vastleggen. Normen kunnen bijvoorbeeld worden vastgelegd in een handboek kwaliteit, een kwaliteits- of onderzoeksprotocol en / of overige standaarden (zowel inhoudelijk als procedureel). Soms werd de suggestie gedaan de lokale rekenkamer aan de hand van deze normen periodiek extern te laten toetsen. Eén enkele respondent was voorstander van het – op termijn – toewerken naar certificering en professionele standaarden, waarbij de naleving wordt gecontroleerd door een beroepsvereniging.

Benodigde deskundigheid, houding en gedrag

Een veel genoemd advies is te zorgen voor een breed palet aan deskundigheid, ervaring en vaardigheden binnen de eigen rekenkamer. Ook zou bij aanvang van elk onderzoek aandacht moeten worden gegeven aan de - bij dat specifieke onderzoek - benodigde disciplines en competenties. De rekenkamer moet tevens een goed en duidelijk opdrachtgever zijn naar externen. Het voortdurend evalueren van het eigen functioneren van de rekenkamer evenals het doen van nazorgonderzoek (opvolgsonderzoek) naar het effect van rekenkamerrapporten is veel genoemd. De rekenkamer moet immers ook zelf een lerende houding hebben en tijd maken voor kwaliteit(sbeleid). Het aannemen van een open, zorgvuldige en transparante houding wordt meerdere malen geadviseerd. Het belang van bestuurlijke sensitiviteit wordt ook van belang geacht.

Deskundigheidsbevordering en intervisie

Veel respondenten adviseren samenwerken met, leren van en collegiale consultatie bij andere rekenkamers. Dit kan op verschillende manieren: uitwisselen ervaringen, goede rapporten van andere rekenkamers lezen, kritische feedback bij uitvoering organiseren, websites van andere rekenkamers bezoeken om informatie op te halen en tot slot het laten beoordelen van onderzoeksopzet, normenkader en / of onderzoeksrapporten door collega-rekenkamers. Sommigen doen de suggestie ook eens andere buitenstaanders in te schakelen als “tweede lezer”. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om een (vak)deskundige of juist een leek op het gebied van rekenkamerwerk, externe onderzoekers of (commissie)griffiers. Een enkele keer wordt gewezen op het belang van het bijhouden van vakliteratuur en nieuwsbrieven van bijvoorbeeld de NVRR en De Lokale Rekenkamer. Het insturen van een rapport voor de Goudvink en het verkrijgen van het bijbehorende juryrapport wordt ook een enkele keer aanbevolen, evenals het lezen van de genomineerde rapporten. Op het belang van scholing en training wordt soms gewezen.

Inhoudelijke kwaliteit

De meeste adviezen worden gegeven op het gebied van de inhoudelijke kwaliteit. Zo wordt aanbevolen te focussen op lopende beleidsprocessen in plaats van onderzoek achteraf. In het verlengde hiervan wordt geadviseerd het traditionele rekenkameronderzoek minder toe te passen. De voorkeur voor lokaal maatwerk komt ook hier weer tot uiting in het advies om oog te hebben voor de invalshoek van de ontvanger van het eindproduct. Hierbij kan in het midden gelaten worden of de beoogde ontvanger nou de gemeenteraad moet zijn of de burger (of beiden). Meerdere malen wordt gewezen op het belang van een goed doordachte en goed voorbereide onderzoeksopzet voor de kwaliteit van het eindproduct. Een belangrijke gedachte hierbij is dat een rekenkamer moet proberen het onderzoek zo op te zetten, dat het navolgbaar is. Dat draagt bij aan de mate van acceptatie van de resultaten van rekenkameronderzoek. Meerdere keren wordt gewezen op het belang van methodisch gedegen, systematisch, zorgvuldig en concreet onderzoek. Het blijven volgen van de actuele ontwikkelingen binnen het onderzoeksthema tijdens specifiek rekenkameronderzoek wordt een enkele keer genoemd. Vaak wordt geadviseerd specifiek te letten op concrete en bruikbare conclusies en aanbevelingen. Een originele suggestie is het bekijken van de conclusies en aanbevelingen door de bril van een burger in 2015 en alleen dat te rapporteren wat vanuit dit perspectief relevant lijkt. De suggestie te zorgen voor duidelijke, leesbare, hanteerbare, voor iedereen begrijpbare en bondige onderzoeksrapportages wordt ook veel gedaan.

Communicatie en draagvlak

Terecht wordt benadrukt dat een rekenkamerproduct niet alleen beoordeeld wordt op inhoud, maar ook op andere aspecten als draagvlak, timing en communicatie. Het vroegtijdig betrekken van de gemeenteraad, maar ook het college en de ambtelijke organisatie wordt veel genoemd. Meerdere keren wordt geadviseerd om vooraf te overleggen, tussendoor te informeren en naderhand de onderzoeksresultaten helder en duidelijk te presenteren aan de gemeenteraad en overige betrokken partijen. Geadviseerd wordt om als rekenkamer ervoor te zorgen makkelijk te benaderen te zijn voor raad, college en ambtelijke organisatie en deze partijen ook zelf actief te benaderen. Communiceer goed en breed, waarbij nota wordt genomen van welke boodschap de rekenkamer wil overbrengen en aan wie. Ook wordt het bewaken van de acceptatiegraad en het verkrijgen van draagvlak een aantal keren genoemd. In dit kader wordt geadviseerd de term kwaliteit niet te beperken tot het "gelijk hebben", maar ook oog te hebben voor het "gelijk krijgen". Een laatste suggestie is het volgen van een cursus op het gebied van vormgeving van rapporten en overige stukken.