

Berenschot

Aan:	Recreatie Noord Holland	Datum:	14 januari 2019
Cc:	[CarbonCopy]	Van:	Leonore Das
Onderwerp:	Monitor op verbeterplan RNH	Status:	Openbaar

Stand januari 2019

Inleiding

In 2017 is naar aanleiding van een evaluatie van het functioneren van de RNH een verbeterplan gestart. Dit plan bevat verschillende activiteiten, die samen te vatten zijn in verbeteringen op het gebied van:

- Bestuurlijke advisering;
- Omgevingsmanagement;
- Interne planning & control van RNH.

Verandering kost tijd en is een non-stop proces. Bovendien gaat er na een actie nog enige tijd overheen voordat het effect ervan daadwerkelijk merkbaar is. Deze rapportage geeft de stand van zaken weer van januari 2019 en meet de voortgang ten opzichte van september 2017. Vanzelfsprekend gaat het niet om de exacte details, maar om de hoofdlijn. De hoofdvraag is immers:

"Is de RNH op de goede weg, is er eventueel aanleiding om tussentijds bij te sturen en wat is deze aanleiding?"

Opzet en representativiteit

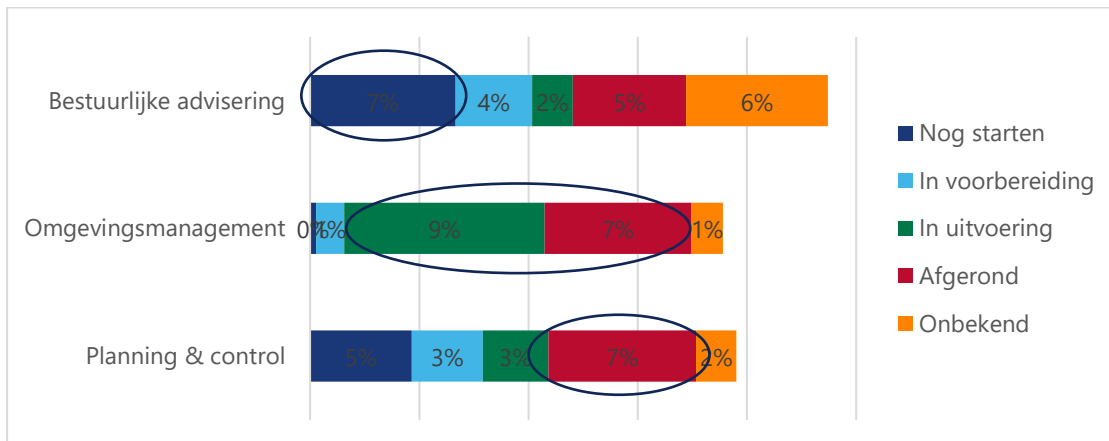
Zowel de participanten als de RNH-medewerkers zijn gevraagd hun mening te geven over de zichtbaarheid van de ondernomen acties, de mate waarin deze specifieke acties bijdragen aan de gewenste verbetering en tot slot de mate waarin de overkoepelende doelstelling van het verbetertraject wordt behaald. Vanuit de participanten heeft vanuit het ambtelijk apparaat een-derde gereageerd en een enkele bestuurder; vanuit de RNH heeft twee-derde gereageerd. De verdeling van de respons over de recreatiegebieden is ongeveer gelijk.

Voortgang van de activiteiten

Allereerst is de zichtbaarheid van de ondernomen acties van RNH beoordeeld. Afgezien van de inhoud is het van belang dat de beleving van de status van de acties voor ieder hetzelfde is: Moet een actie nog starten, is deze in voorbereiding, in uitvoering, reeds afgerond of is de status onbekend?

Zit de RNH op één lijn met haar participanten? In de figuur op de volgende pagina is de mate van de afwijking weergegeven tussen de beleving van de participanten en de RNH.

Berenschot



Figuur 1. Mate van afwijking tussen beleving participanten en RNH

Per thema en per status is de mate van afwijking tussen de participanten en de RNH weergegeven.

Conclusie en advies.

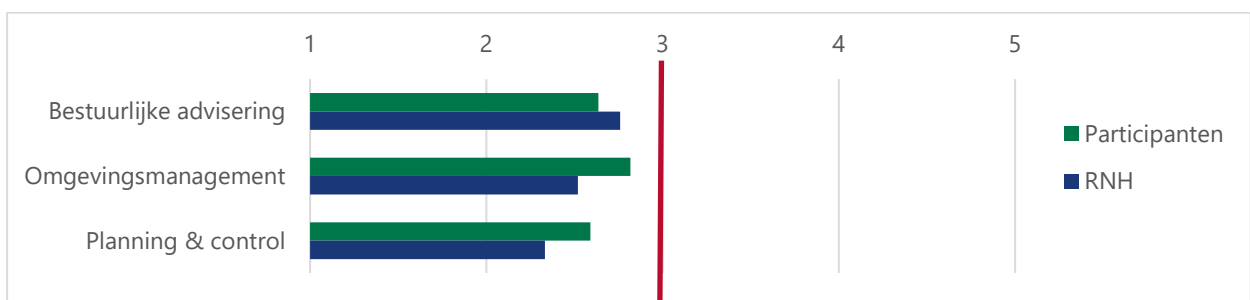
Op detailniveau laten de uitkomsten van de monitor zien dat er in grote mate overeenstemming is tussen de participanten en de RNH over de mate van voortgang van de verbeteracties, en er uitschieters zijn op specifieke activiteiten.

Er is aandacht nodig voor de voortgang op de meerjarengedebitsplan en begroting. Dit geldt eveneens voor het relatiemanagement en de ambtelijke ondersteuning.

De mate waarin de activiteiten bijdragen aan de beoogde verbetering

Vervolgens gaat de monitor verder in op de vraag of de acties effect hebben. Immers, het uitvoeren van een actie hoeft nog niet per se te betekenen dat er een verbetering ervaren wordt. In deze paragraaf wordt inzage gegeven in de ervaren kwaliteit op de drie thema's, in de mate waarin de specifieke inspanningen van RNH daadwerkelijk leiden tot een verandering en een bevestiging dat RNH het goede doet.

In deze eerste meting wordt nog kritisch gekeken naar de kwaliteit, zowel door de participanten als door RNH zelf: beiden oordelen nog dat de kwaliteit nog niet voldoet aan de verwachting. Deze eensgezindheid is echter niet gelijk voor alle thema's. Opvallend is dat de participanten kritischer zijn op de kwaliteit van de bestuurlijke advisering, terwijl er positiever gedacht wordt over de kwaliteit van het omgevingsmanagement en de planning & control van RNH.



Figuur 2 Kwaliteitsbeleving per thema

Berenschot

Ervaren verbetering ten opzichte van september 2017

Interessant is vervolgens of de ervaren kwaliteit bij een volgende meting verbeterd zal zijn. Ten opzichte van september 2017 ervaart ruim driekwart reeds een verandering en kwalificeert deze vrijwel unaniem als positief. Daar zijn alle participanten en RNH in gelijke mate het eens.

Een kwart ervaart echter géén verandering op één of meerdere thema's en uiteindelijk zijn er vier die op geen enkel vlak een verandering zien.

Conclusie en advies

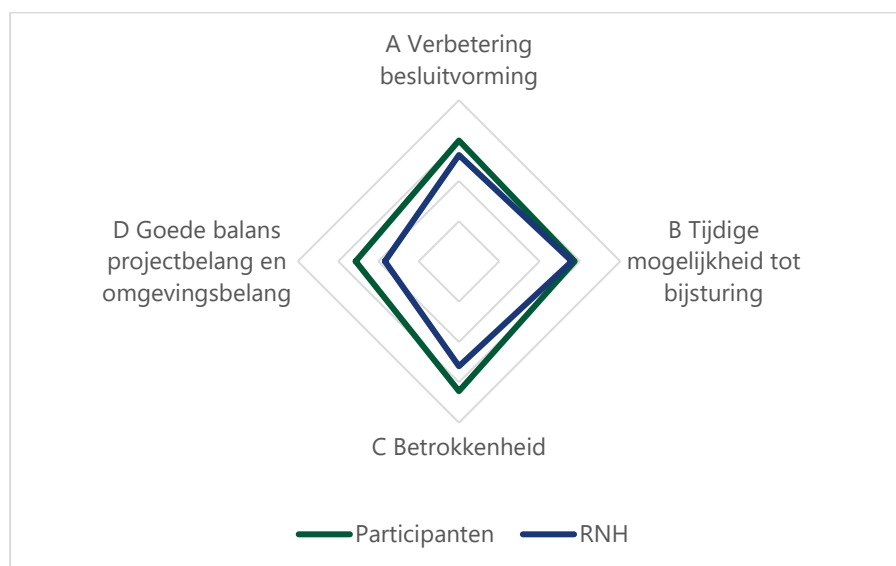
De kwaliteit wordt eensgezind als nog ondermaats beschouwd, waarbij opvalt dat de advisering anders wordt gewaardeerd dan het omgevingsmanagement en de planning & control.

De RNH is kritischer op zichzelf, maar kan juist op het gebied van bestuurlijke advisering de inspanning versterken. Met name is opvallend dat ook het belang ervan de laagste prioriteit krijgt vanuit RNH, dit in tegenstelling tot de participanten.

De mate waarin de totale doelstellingen van het verbetertraject worden behaald.

Tot slot wordt in deze paragraaf een stap verder gegaan en wordt via een andere insteek naar het verbetertraject gekeken. Niet naar de acties, maar naar wat uiteindelijk voor de participanten en RNH de opbrengst zou moeten zijn van alle inspanningen. Het overkoepelende doel van het verbeterplan van RNH is het verbeteren van de dienstverlening van RNH en daardoor het functioneren van de recreatieschappen.

Aan de hand van vier thema's is gevraagd wat de impact is van de acties van het verbeterplan op de overall doelstelling van het verbeterplan. Deze thema's waren:



Figuur 3. Mate van overeenstemming over de impact van de acties op de overall doelstelling

De figuur laat zien dat ieder vindt dat de acties voldoende bijdragen aan de overall doelstelling van het verbeterplan (de gemiddelde score is 3,3 op een schaal van 5). RNH is ook hier kritischer naar

Berenschot

zichzelf en de opdracht die zij heeft, dat zich uit in de lagere score op de balans tussen project- en omgevingsbelang.

Conclusie en advies

De conclusie is dat het verbeterplan gemiddeld genomen de juiste koers heeft en dat er blijkens de reacties op de stellingen niet bijgestuurd hoeft te worden. Tegelijkertijd is het wel degelijk zo er naast zeer positieve scores ook meer kritische feedback af te lezen is uit de resultaten doordat er ook meerdere onvoldoendes zijn gegeven. Dat betekent dat zowel de participanten en de RNH wel degelijk met elkaar nog een weg te gaan hebben.

Tot slot

De uitnodiging aan het eind van de vragenlijst om met een overkoepelend oordeel te komen en eventuele suggesties voor verbeteringen in te brengen is gebruikt door ongeveer de helft van de respondenten. Hierna is een samenvatting van deze feedback gegeven:

- *Geen eensluidend oordeel vanuit de participanten:* Het overkoepelend oordeel loopt uiteen. De RNH laat verbeteringen zien, maar heeft nog een lange weg te gaan zo wordt verschillende malen gesteld, terwijl een ander stelt dat de relaties duidelijk verbeterd zijn en dat het prettiger samenwerken is. De verbeteringen zijn zichtbaar maar moeten nog steeds worden bijgestuurd. Een enkeling is onverdeeld negatief: RNH is zeer toegewijd, maar de verbeteringen leiden niet tot een effectiever functioneren.
- *Bestuurlijke sensitiviteit en omgevingsbewustzijn is ontwikkeling:* De belangen van gemeenten en RNH kunnen uiteenlopen. Samenwerking tussen RNH en overheden en de zichtbaarheid van RNH kan en moet beter.
- *Relatiemanagement:* Er wordt gesignaleerd dat de RNH investeert in de relaties en vaker om tafel gaat, waardoor juist hierdoor adviezen meer draagvlak krijgen.
- *Kwaliteit van de stukken en de ondersteuning:* De aangeboden stukken zijn nog niet altijd genoeg besluitrijp en/of vrij van fouten. Er worden verbeteringen waargenomen, maar er is nog een verbeterslag te maken. Vanuit RNH wordt deze constatering onderschreven.

Eindconclusie

Uit monitor komt het beeld naar voren dat:

- In de beleving van de voortgang van de uitvoering van het verbeterplan participanten en RNH in grote mate op één lijn liggen, met uitzondering van de bestuurlijke advisering
- Driekwart van de respondenten herkent dat het verbeterplan een positief effect heeft, zij het dat de bestuurlijke advisering door de participanten wat kritischer wordt beoordeeld dan RNH.
- De koers van het verbeterplan wordt ondersteund en de impact ervan gemiddeld genomen voldoende wordt beoordeeld. Er zijn echter ook negatieve geluiden, naast zeer positieve.
- RNH - in samenwerking met de participanten – op de goede weg is en zichtbaar is dat er gewerkt wordt aan de verbetering van het functioneren. Men is echter niet helemaal eensluidend in dit oordeel.

Vervolg

De volgende monitor wordt afgenomen einde 2019.