

Berenschot

Aan:	Recreatie Noord Holland	Datum:	15 januari 2020
Cc:	[CarbonCopy]	Van:	Leonore Das
Onderwerp:	Monitor op verbeterplan RNH	Status:	Openbaar

Stand januari 2020

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.

In januari 2019 is door middel van een monitor de voortgang van het verbeterplan gemeten ten opzichte van 2017. Deze rapportage geeft de stand van zaken per januari 2020 weer. Het non-stop proces van de verbeteringen behoort te laten zien dat ook in 2019 het proces blijft doorgaan en er geen terugval is. Voor een goede vergelijking wordt dezelfde hoofdvraag als in 2019 wordt beantwoord:

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

Bovendien wordt waar mogelijk beoordeeld of aandachtspunten uit de eindconclusie van de monitor 2019 zichtbaar zijn meegenomen. Kort samengevat was dit:

1. De participanten en RNH lagen in de beoordeling van de zichtbaarheid van de verbeteracties op één lijn, behalve ten aanzien van bestuurlijke advisering. Hier lag een eerste aandachtspunt.
2. Het effect van het verbeterplan werd door driekwart van de respondenten herkend, maar de participanten waren kritischer op de kwaliteit van de bestuurlijke advisering dan RNH. Dit is een tweede aandachtspunt.
3. Tot slot ligt er een uitdaging voor RNH om het oordeel over de koers en de impact van de acties van het verbeterplan meer eensluidend te krijgen.

Opzet en representativiteit

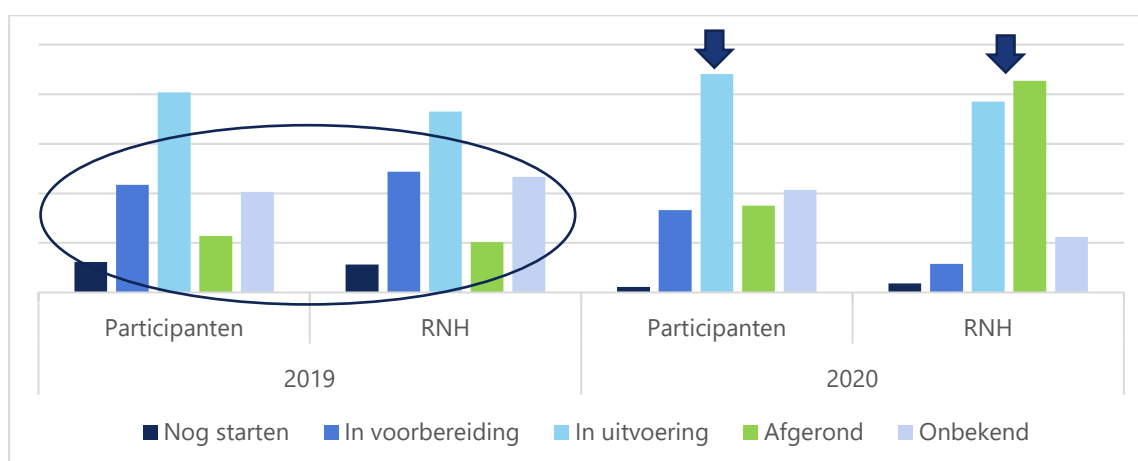
Zowel de participanten als de RNH-medewerkers zijn gevraagd hun mening te geven over de zichtbaarheid van de ondernomen acties, de mate waarin deze specifieke acties bijdragen aan de gewenste verbetering en tot slot de mate waarin de overkoepelende doelstelling van het verbetertraject wordt behaald.

Berenschot

Vanuit de participanten heeft vanuit het ambtelijk apparaat een-derde (evenveel als vorig jaar) gereageerd en een enkele bestuurder; vanuit de RNH heeft een-derde gereageerd. De verdeling van de respons over de recreatiegebieden is ongeveer gelijk. Twee-derde van de respondenten heeft vorig jaar de monitor eveneens ingevuld.

Voortgang van de activiteiten

In het eerste deel van de monitor wordt naar het oordeel gevraagd of de acties van het verbeterplan zichtbaar in gang zijn gezet en in welk stadium deze zich bevinden. Het oordeel van de participanten en de RNH over de status van de ondernomen acties van het verbeterplan laat zien dat participanten gemiddeld genomen de verbeteracties als 'in uitvoering' kwalificeren, terwijl RNH oordeelt dat deze deels in uitvoering/ deels afgerond zijn (rechtergrafiek). Ten opzichte van vorig jaar is in de beleving van participanten duidelijk voortgang geboekt, er is een duidelijke verschuiving waarneembaar in de richting naar 'in uitvoering' en 'afgerond'. Uit de details is af te leiden dat de afronding van de verbeteracties met name betrekking hebben op de verbeteracties rondom het omgevingsmanagement.



Figuur 1. Oordeel over de status van de verbeteracties in 2019 en 2020 door participanten en RNH

Daarmee zijn de participanten en RNH niet volledig eensgezind over de interpretatie van de stand van zaken van voortgang van de verbeteracties (rechtergrafiek). In 2019 was deze eensgezindheid groter (zie de linkerkant van de grafiek).

Resume toelichting

Bestuurlijke advisering en omgevingsmanagement kan volgens de participanten versterkt worden door tijdigheid van stukken (soms zijn deze echter complex, waardoor dit herkenbaar lastig is) en door de consequenties van te nemen besluiten helderder uit te werken. Bovendien signaleert men dat niet alle besluiten voorgelegd zijn, waardoor RNH naar hun oordeel soms zich begeeft in een politiek gevoelig domein. De planning & control is verbeterd, maar men blijft kritisch op met name de kwaliteit van de financiële stukken.

Berenschot

Conclusie en advies

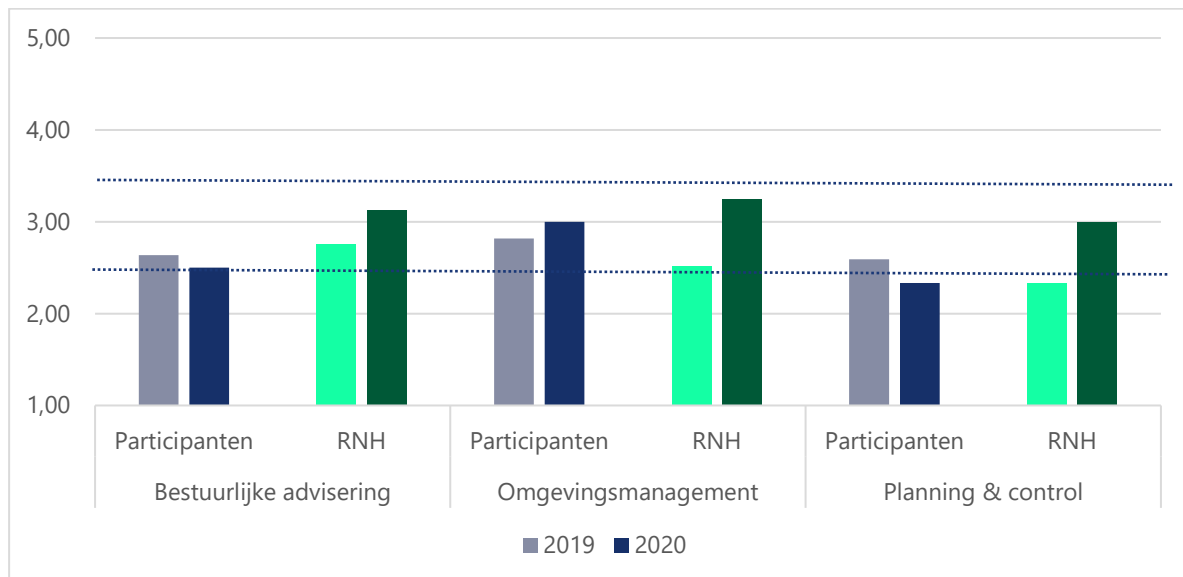
Over de gehele linie laten de uitkomsten zien dat ieder van oordeel is dat er in 2019 voortgang is geboekt op de acties van het verbeterplan. Participanten en RNH zijn niet eensluidend over de mate van de voortgang zelf. Op alle deelaspecten van het plan zijn deze beoordelingen consistent.

Voor beiden is het advies om de status 'in uitvoering' en 'afgerond' met elkaar te bespreken. Wanneer vindt men een actie 'afgerond'?

Verbetering kwaliteit ten opzichte van vorig jaar

Vervolgens gaat de monitor verder in op de vraag of de acties effect hebben. Het doel van de acties is immers dat de geleverde kwaliteit van de producten van RNH wordt verbeterd. Op de drie in de inleiding genoemde thema's is gemeten of de kwaliteit voldoende is, hoe belangrijk men het thema vindt en de mate waarin met verandering ervaart. Er wordt gemeten ten opzichte van september 2017 en er is gebruik gemaakt van de respons van 2019.

Wat opvalt is dat de kritische blik ten opzichte van de kwaliteit is gebleven: men blijft streng voor elkaar en voor zichzelf door de kwaliteit gemiddeld een voldoende te geven. Ondanks het feit dat de totale kwaliteit binnen de bandbreedte¹ van voldoende valt, is deze voor de participanten toch iets afgenomen ten aanzien van de bestuurlijke advisering en planning & control. Opvallend is met name de kritische blik van de participanten ten aanzien van de kwaliteit van de planning & control. Beiden ervaren echter een verbetering van de kwaliteit van omgevingsmanagement.



Figuur 2 Kwaliteitsbeleving per thema

Het doel van het verbeterplan is dat gaandeweg de verbeteringen ervaren worden. Bij de vorige meting heeft driekwart (zowel participanten als RNH) een verandering ervaren en deze vrijwel unaniem als positief gekwalificeerd. Ditmaal geeft ruim tachtig procent aan veranderingen te ervaren en negen op de tien respondenten vindt deze verandering de goede kant op gaan.

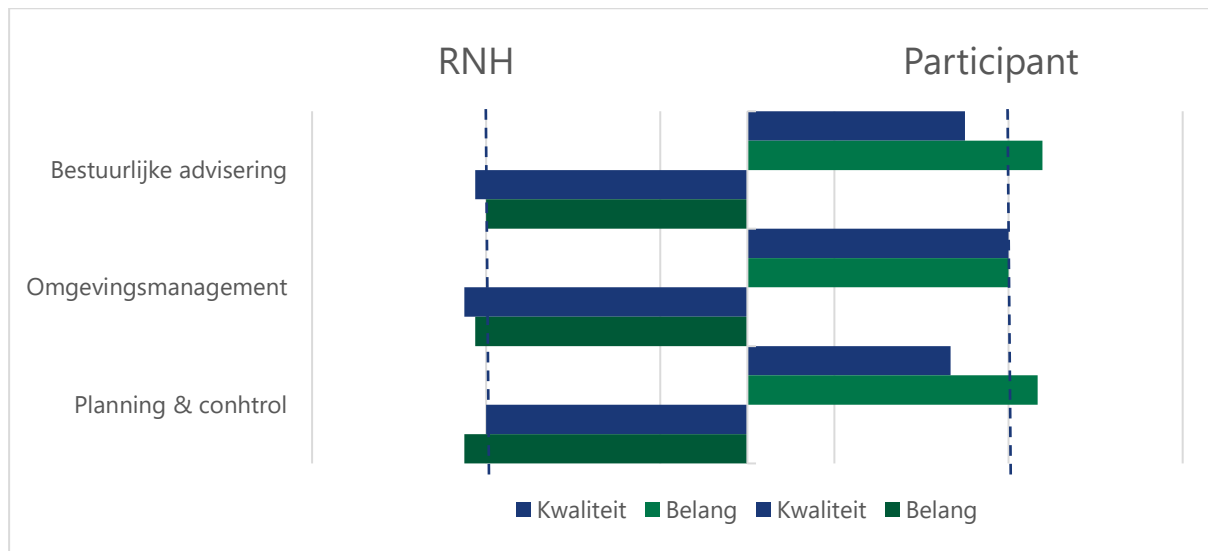
¹ Voldoende = 3 op een schaal van 1 - 5, bandbreedte is 3 +/- 0,5

Berenschot

Er zijn wel opvallende verschillen in 2020 tussen de thema's: Respondenten geven aan de Planning & control verbeterd te vinden, maar – zoals in de vorige alinea ook bleek – het blijft een doorlopend proces en men blijft kritisch op de kwaliteit. Ook is men kritisch over de bestuurlijke advisering. Daar ziet een kwart geen verandering. Bijzonder is dat men wél positief is over de kwaliteit van het omgevingsmanagement en deze ziet toenemen, doch dat de helft hier geen verandering ziet. Uit het oordeel van over de kwaliteit van deze groep lijkt het erop dat men de inspanningen van RNH op dat vlak reeds voldoende vond.

Oordeel over kwaliteit versus belang

Indien het kwaliteitsoordeel tevens wordt verbonden aan het belang dat men er aan hecht valt op dat participanten veel waarde hechten aan bestuurlijke advisering en planning & control, maar de kwaliteit ervan nog voor verbetering vatbaar vindt.



Conclusie en advies

In zijn geheel neemt de kwaliteit als gevolg van de verbeteracties toe en is gemiddeld voldoende. Op de verschillende thema's en vanuit het perspectief van de afzonderlijke respondenten is er een genuanceerder beeld. Er is een positiever oordeel over het omgevingsmanagement. De bestuurlijke advisering en planning & control kent een negatiever oordeel, maar scoort wel voldoende.

De conclusie lijkt overall te zijn dat men constateert en waardeert dat RNH op de goede weg is, maar aangeeft bij de les te blijven. Het belang van de drie thema's wordt daarbij iets nadrukkelijk gelegd bij bestuurlijke advisering en planning & control.

Pilot bestuurlijk portefeuillehouderschap

Tot slot wordt in deze paragraaf het resultaat van de peiling naar de ervaringen met de pilot bestuurlijk portefeuillehouderschap. Deze pilot is gestart in 2019 en heeft als doel een betere aansluiting tussen gemeente en RNH voor bestuurlijk beheer van de projecten.

Berenschot

Aan de hand van een zestal stellingen is gevraagd naar het oordeel² over de werking van het bestuurlijk portefeuillehouderschap: komt de gewenste situatie overeen met de huidige situatie? Het oordeel is dat dit voor de participanten iets vaker dan soms is en dat RNH zelf oordeelt dat meestal de huidige situatie overeenkomt met de stelling.

Enkele opvallende punten zijn:

- In de huidige situatie is voor de participanten het bestuurlijk portefeuillehouderschap voor projecten nog niet herkenbaar verbeterd inzake het eigenaarschap en informatievoorziening van het project binnen het bestuur. Het oordeel hierover loopt sterk uiteen met RNH, dat stelt dat dit meestal wel aantoonbaar is.
- Voor de participanten is het in de huidige situatie vrijwel altijd het geval dat recreatieschap overstijgende zaken primair belegd (moeten) zijn bij voorzitter en vice- voorzitter. Opvallend is dat RNH deze situatie niet herkent en oordeelt dat nog meer kan.

Conclusie en advies

De algemene conclusie is dat het bestuurlijk portefeuillehouder als middel zeker ondersteunend is aan de doelstelling van de GR. Het is van belang dit nog verder vorm te geven, maar de GR zelf leidraad blijft. Over de mate waarin het bestuurlijk portefeuillehouderschap verder vormgegeven moet worden zouden participanten en RNH nog met elkaar uit moeten spreken.

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:

- *Algemeen oordeel:* Verbeteringen blijven een continu proces en lopen door. De onderdelen zijn wel beter dan vóór de start van het verbeterplan.
- *Besluitvorming:* De mate en tijdigheid waarin RNH participanten betreft is nog voor verbetering vatbaar. Hierbij wordt vooral de sensitiviteit voor politiek gevoelige besluiten geadresseerd.
- *Communicatie stukken en versiebeheer:* Het overzicht houden over de stukken voor de participanten en het versiebeheer ervan door RNH blijft een aandachtspunt.

Eindconclusie

Deze monitor vormt het eindstuk van het verbetertraject. Het beeld komt naar voren dat:

- RNH van mening is dat de verbeteractiviteiten inmiddels in uitvoering of afgerond zijn, met het accent op 'afgerond'. De participanten onderschrijven dit oordeel maar leggen het accent nog net op 'in uitvoering'.
- Meer respondenten dan vorig jaar herkennen de veranderingen door het verbeterplan. De kleine twintig proces die geen verandering ziet, oordeelt wel voldoende oordeel over de kwaliteit per thema.
- De kwaliteit van de bestuurlijke advisering en planning & control mag beter. Ten opzichte van vorig jaar is deze volgens participanten iets gedaald, maar is nog wel net voldoende.

² 1: Geheel niet 2. Niet 3. Soms 4. Meestal 5. Altijd

Berenschot

- Waar het vorige jaar de reacties uiteenliepen van zeer positief naar negatief, zijn de reacties in de toelichtingen dit jaar meer gematigd en gemiddeld.
- Tot slot: het verbetertraject dat drie jaar geleden is ingezet heeft een goede koers uitgezet en de impact hiervan is zichtbaar. Verbeteringen zijn echter een continu proces. Zowel participanten als RNH onderkennen dit en zullen naar verwachting met elkaar blijven werken aan een optimale samenwerking.