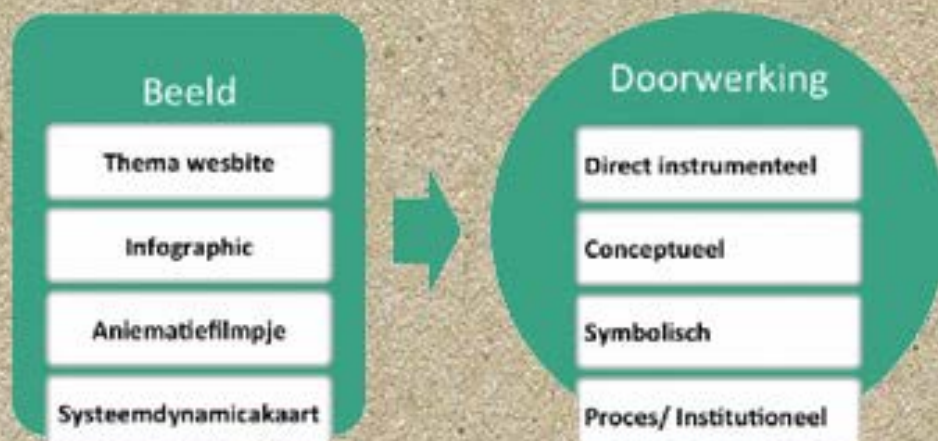


# DOORWERKING IN BEELD

Onderzoek naar de invloed van beeldgebruik op de doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers.



LINDSEY BOOG

364219

Dr. van der Meer

Erasmus Universiteit-FSW

Onderzoek naar de invloed van beeldgebruik op de  
doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers.

# DOORWERKING IN BEELD



**30 september 2013**

**Lindsey Boog - 364219**

**Faculteit der Sociale Wetenschappen**

**Master Beleid en Politiek**

**Eerste lezer: dr. F.B.L. van der Meer**

**Tweede lezer: dr. R. Moody**



## Voorwoord

In de maanden voor het scriptietraject op de Erasmusuniversiteit van start gaat, krijgen studenten meerdere malen advies van verschillende docenten. Deze adviezen eindigen altijd hetzelfde: bak je onderwerp goed af. Vanaf het begin af aan heb ik geprobeerd mijn onderzoek behapbaar te houden, om er vervolgens in het proces toch achter te komen dat het onderwerp doorwerking iets is waar je op kunt promoveren. Dat het uiteindelijk toch een afgebakend onderzoek is geworden heb ik voor een groot deel te danken aan mijn scriptiebegeleider dhr. Franse-Bauke van der Meer die op zijn kamer in het M-gebouw mij meerdere malen van uitgebreid advies heeft voorzien.

Het onderwerp van mijn onderzoek: de invloed van beeldgebruik op doorwerking in rapporten van lokale rekenkamers, is tot stand gekomen tijdens mijn stage bij de Algemene Rekenkamer in Den Haag. Hier werd door een aantal onderzoekers al langer vermoed dat er 'iets' met beeld gedaan moet worden, maar wat dat 'iets' nou precies moet zijn, was niet altijd even duidelijk.

Om in deze materie enige duidelijkheid te scheppen besloot ik dit tijdens het afronden van mijn master aan de Erasmus universiteit te onderzoeken. Tijdens het schrijven van mijn scriptie legde ik rapporten met en zonder beeldgebruik naast elkaar en vergeleek ik de mate van doorwerking die deze rapporten kennen. Daaruit blijkt: rekenkamers moeten inderdaad 'iets' met beeld. Tijdens een congres van de NVVR, georganiseerd door de Algemene Rekenkamer in Den Haag heb ik dit tijdens een congres al kunnen delen met groot aantal onderzoekers bij lokale rekenkamers. De reacties hier waren zeer wisselend: bij sommige rekenkamers wordt al enthousiast met beeld gewerkt, anderen onderzoekers staan hier huiverig tegenover en noemen de toenemende mate van beeldgebruik passend in een *Disneycultuur*.

Ieder onderzoek is anders en dus ook de manier van het presenteren van de resultaten. Beeldgebruik kan mijns inziens een goede aanvulling zijn op het presenteren van onderzoeksresultaten. Dit lijkt een positieve invloed te hebben op de doorwerking. Maar daarvoor verwijs ik u graag door naar de resultaten van mijn onderzoek.

Tot slot wil ik graag een aantal mensen bedanken zonder wie dit onderzoek niet mogelijk zou zijn geweest. Dhr. Frans-Bauke van der Meer voor zijn altijd verhelderende feedback en

inzichten, dr. Rebecca Moody voor het sparren aan het begin van mijn onderzoeksopzet, mevr. Diny van Est voor de inspirerende voorbeelden van beeldgebruik en tot slot mijn studiegenoten Martijn Filak en Janine Bontenbal voor hun steun tijdens het schrijven van dit proces.

Een speciale vermelding is op zijn plaats voor alle respondenten die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Zonder hen had deze scriptie niet tot stand kunnen komen en had ik vooral niet zo veel plezier gehad in het schrijven hiervan. De kritische antwoorden die zij gaven hebben bijgedragen aan dit hele onderzoek, maar heb ik vooral kunnen gebruiken tijdens het schrijven van mijn aanbevelingen.

Lindsey Boog

Rotterdam, september 2013

## Samenvatting

In deze scriptie is onderzoek gedaan naar de invloed van beeldmateriaal op de doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers. Tijdens een stage bij de Algemene Rekenkamer werd door meerdere onderzoekers het vermoeden van invloed van beeld op doorwerking uitgesproken. In de theorie werden genoeg aanwijzingen gevonden om een onderzoek te starten. Beeldgebruik kan in combinatie met taal de boodschap van een rapport sterker maken en zorgen voor een grotere mate van geloofwaardigheid. Beeldgebruik kan zorgen voor een diepere discussie tussen gebruikers van het rapport. Beide mechanismen kunnen positief van invloed zijn op de doorwerking van rapporten. Evaluatiestudies worden eerder gebruikt wanneer de methode van het communiceren van de resultaten aanspreekt en wanneer de kwaliteit van de presentatie van de onderzoekgegevens aanspreekt; beeld kan hierbij invloed uitoefenen.

Aan de hand van het theoretisch kader werd verwacht dat beeldgebruik kon leiden tot verhoogde doorwerking van rapporten. Dit is onderzocht door 6 rapporten te vergelijken. Drie rapporten van lokale rekenkamers met beeld tegenover drie rapporten zonder beeld. De rapporten zijn getracht zo veel mogelijk op elkaar te laten lijken met als variabele factor beeldgebruik. De rapporten zijn vervolgens getest op de verschillende verschijningsvormen van doorwerking (Mark and Henry, 2004) te weten 1) direct instrumenteel gebruik / operationeel gebruik, 2) conceptueel gebruik, 3) symbolisch gebruik / politiek gebruik en 4) proces-gebruik / institutioneel gebruik. Om te kijken welke rapporten meer doorwerking kenden, zijn ze getoetst op verschillende indicatoren van deze vormen van doorwerking (zie conceptueel model). Hiervoor zijn interviews afgenomen met gemeenteraadsleden en onderzoekers die werkzaam zijn bij lokale rekenkamers.

De rapporten met beeldgebruik bleken inderdaad een grotere mate van doorwerking te kennen dan de rapporten zonder beeldmateriaal. Dit effect werd vooral gevonden bij de conceptuele vorm van doorwerking. Gemeenteraadsleden gaven aan meer te leren van de rapporten met beeldmateriaal. Gemeenteraadsleden gaven ook aan dat er meer discussie op gang kwam door het gebruik van beeldmateriaal. Dit heeft een positief effect op de symbolische / politieke vorm van doorwerking.

In dit onderzoek is geen verhoogde institutionele doorwerking gemeten.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>10</b>
1.1	PROBLEEMSTELLING	11
1.2	HOOFDVRAAG:	12
1.3	DEELVRAGEN:	12
1.4	MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE	12
1.5	WETENSCHAPPELIJKE RELEVANTIE	13
1.6	OPBOUW	13
<b>2</b>	<b>THEORETISCH KADER</b>	<b>14</b>
2.1	VISUAL CULTURE	14
2.2	DOORWERKING EN EVALUATIESTUDIES	16
2.2.1	TRENDS IN EVALUATIESTUDIES	16
2.2.2	ROLLEN VAN DE EVALUATOR	17
2.2.3	WANNEER, HOE EN WAT LEREN OVERHEIDSORGANISATIES VAN EVALUATIESTUDIES?	18
2.2.4	GEBRUIK VAN EVALUATIESTUDIES	19
2.3	BEELDGEBRUIK	20
2.3.1	BEELD ALS WEERGAVE VAN DE WERKELIJKHEID	21
2.3.2	BETEKENIS VAN BEELDEN	21
2.4	HYPOTHESES	23
2.5	CONCEPTUEEL MODEL	24
<b>3</b>	<b>OPERATIONALISERING EN ONDERZOEKSOPZET</b>	<b>27</b>
3.1	OPERATIONALISERING	27
3.1.1	OPERATIONALISERING FASE 1	27
3.1.2	OPERATIONALISERING FASE 2 - HOE ZIEN WE DE THEORETISCHE BEGRIPPEN TERUG IN DE PRAKTIJK?	28
3.1.3	OPERATIONALISERING FASE 3 - DE BEGRIPPEN MEETBAAR MAKEN	29
3.2	ONDERZOEKSOPZET	32
3.2.1	HET STEEKPROEFKADER	32
3.2.2	DE GEKOZEN ONDERZOEKSMETHODE	33
3.2.3	DE GEKOZEN ONDERZOEKSTRATEGIE	34
3.2.4	MAATREGELEN TEN BEHOEVE VAN BETROUWBAARHEID EN VALIDITEIT	34
<b>4</b>	<b>CASE STUDIES</b>	<b>35</b>
4.1	CASES VERVOER OP MAAT	35
4.1.1	REKENKAMER GOUDA – DE GROENEHARTHOPPER – VERVOER OP MAAT	35
4.1.2	REKENKAMER COMMISSIE VEENENDAAL – VERVOER VOOR IEDEREEN?	35
4.2	CASES LEERPLICHT	36
4.2.1	REKENKAMERCOMMISSIE HOLLAND RIJNLAND – ONDERZOEK UITVOERING LEERPLICHTWET	36
4.2.2	REKENKAMER SPIJKENISSE – ONDERZOEK VERZUIM LEERPLICHTIGEN	36

<b>4.3</b>	<b>CASES JEUGDZORG – SOCIAAL DOMEIN</b>	<b>37</b>
4.3.1	REKENKAMER AMSTERDAM – JEUGDZORG – HULPVERLENING VOOR JONGEREN TUSSEN DE 12 EN 18 JAAR	37
4.3.2	REKENKAMER GORINCHEM – WERKEN AAN WERK, ZORG EN JEUGDZORG	37
<b>5</b>	<b>RESULTATEN EN ANALYSE</b>	<b>38</b>
<b>5.1</b>	<b>REKENKAMER GOUDA EN REKENKAMERCOMMISSIE VEENENDAAL</b>	<b>39</b>
5.1.1	REKENKAMER GOUDA	39
5.1.2	REKENKAMER VEENENDAAL	40
5.1.3	VERGELIJKING DOORWERKING GOUDA EN VEENENDAAL	42
5.1.4	TABELWEERGAVE DOORWERKING CASE 1 EN 2	42
5.1.5	DEELCONCLUSIE CASE 1 EN 2	43
<b>5.2</b>	<b>REKENKAMERCOMMISSIE HOLLAND RIJNLAND EN REKENKAMER SPIJKENISSE</b>	<b>43</b>
5.2.1	REKENKAMERCOMMISSIE HOLLAND RIJNLAND	43
5.2.2	REKENKAMER SPIJKENISSE	45
5.2.3	VERGELIJKING DOORWERKING HOLLAND RIJNLAND EN SPIJKENISSE	47
5.2.4	TABELWEERGAVE DOORWERKING CASE 3 EN 4	49
5.2.5	DEELCONCLUSIE CASE 3 EN 4	49
<b>5.3</b>	<b>REKENKAMER AMSTERDAM EN REKENKAMER GORINCHEM</b>	<b>50</b>
5.3.1	REKENKAMER AMSTERDAM	50
5.3.2	REKENKAMER GORINCHEM	52
5.3.3	VERGELIJKING DOORWERKING AMSTERDAM EN GORINCHEM	53
5.3.4	TABELWEERGAVE DOORWERKING CASE 5 EN 6	54
5.3.5	DEELCONCLUSIE CASE 5 EN 6	54
<b>6</b>	<b>CONCLUSIES</b>	<b>56</b>
<b>6.1</b>	<b>BEANTWOORDING DEELVRAGEN</b>	<b>56</b>
<b>6.2</b>	<b>TOETSEN HYPOTHESES</b>	<b>61</b>
<b>7</b>	<b>AANBEVELINGEN</b>	<b>62</b>
<b>7.1</b>	<b>AANBEVELINGEN REKENKAMERS</b>	<b>62</b>
7.1.1	AANBEVELING 1	62
7.1.2	AANBEVELING 2	62
7.1.3	AANBEVELING 3	63
7.1.4	AANBEVELING 4	63
<b>8</b>	<b>DISCUSSIE</b>	<b>64</b>
<b>8.1</b>	<b>BEPERKINGEN ONDERZOEK</b>	<b>64</b>
<b>8.2</b>	<b>AANBEVELINGEN TOEKOMSTIG ONDERZOEK</b>	<b>64</b>
<b>8.3</b>	<b>REFLECTIE</b>	<b>65</b>
8.3.1	THEORETISCHE REFLECTIE	65



8.3.2	METHODISCHE REFLECTIE	66
8.3.3	EMPIRISCHE REFLECTIE	67
<b>9</b>	<b>LITERATUUROVERZICHT</b>	<b>69</b>
<b>10</b>	<b>BIJLAGEN</b>	<b>72</b>
<b>10.1</b>	<b>VRAGENLIJSTEN INTERVIEWS</b>	<b>72</b>
<b>10.2</b>	<b>RESPONDENTENLIJST GEÏNTERVIEWDE PERSONEN</b>	<b>75</b>
<b>10.3</b>	<b>INFOGRAPHIC REKENKAMER VEENENDAAL</b>	<b>76</b>
<b>10.4</b>	<b>SYSTEEMDYNAMICAKAART GEMEENTE GORINCHEM</b>	<b>77</b>

## 1 Inleiding

In 2002 werd in het kader van de Wet dualisering gemeentebestuur de invoering van de rekenkamer(functie) verplicht gesteld. Sinds 2006 beschikken alle raden over een onafhankelijke rekenkamer dan wel over een rekenkamercommissie, al dan niet gemeenschappelijk (Eiff, V.L. Huisman, C. , 2011). De rekenkamer onderzoekt, onafhankelijk van raad of college, de doelmatigheid, doeltreffendheid en rechtmatigheid van het gemeentelijke beleid (Stipdonk. S.P. (2007). Volgens Minister Plasterk van Binnenlandse Zaken is een goed functionerende lokale rekenkamer van wezenlijk belang; de lokale rekenkamers dragen namelijk bij aan de controlerende functie van de gemeenteraad. Met het oog op geplande decentralisaties en het daarmee groeiende gemeentebudget, krijgen rekenkamers in de toekomst nog meer betekenis ( Koster, Y, 2013).

*“Een aantal rekenkamers heeft zelf de effecten van eerdere onderzoeken onderzocht. Vaak met teleurstellende resultaten. De rekenkamer van Utrecht constateerde in 2004 bijvoorbeeld over de periode 1998-2001 dat van de vijf onderzoeken krap de helft van de 38 aanbevelingen volledig waren uitgevoerd. De Haagsche Rekenkamercommissie constateerde in 2005 bij een zelf-evaluatie dat het leereffect van de onderzoeken voor de raad beperkt was. In de inleiding haalden we al onderzoek uit december 2006 aan waarin bleek dat de overgrote meerderheid van onderzochte raadsleden, collegeleden en ambtenaren aangaf dat beleid niet wezenlijk is aangepast naar aanleiding van lokaal rekenkameronderzoek.”* (Stipdonk. S.P. (2007).

Voor rekenkamers is het belangrijk dat hun rapporten een zekere mate van doorwerking kennen. Doorwerking kan op verschillende manieren tot uiting komen. Wanneer we onderzoek doen naar doorwerking, kijken we in welke mate er sprake is geweest van invloed. Er zijn verschillende vormen van doorwerking te onderscheiden; doorwerking kan al ontstaan wanneer een lokale rekenkamer aangeeft onderzoek te gaan; het aankondigen van het onderzoek kan er al toe leiden dat het college van B&W zich aangespoord voelt meer aandacht aan de kwestie te schenken. In dit onderzoek kijken we naar:

- conceptuele doorwerking
- politieke / symbolische doorwerking

- direct / instrumentele doorwerking
- institutionele/proces doorwerking

In het desbetreffende hoofdstuk zullen deze vormen van doorwerking nader toegelicht worden.

Er zijn op dit moment meerdere auteurs te vinden die spreken van een visual culture (Mirzoeff, 1999). Het dagelijks leven van mensen is meer visueel dan ooit. Indicatoren hiervan zijn de toegenomen populariteit van social network sites zoals YouTube en de toegenomen mate van populariteit van het maken en delen van foto's met mobiele telefoons (Bekkers en Moody 2012). Beelden kunnen ingezet worden bij het overtuigen en overreden van mensen.

In deze scriptie wordt er een verband gelegd tussen de doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers en visual culture. In de theorie gaan we op zoek naar wat visual culture is, hoe we visual culture kunnen duiden en wat wordt verstaan onder doorwerking. Ook wordt er in het theoretisch kader gekeken naar de verbanden tussen visual culture en de invloed van beeldgebruik op doorwerking. Deze twee onderwerpen komen samen in de empirie, waar gekeken wordt in hoeverre beeldgebruik van invloed kan zijn op de doorwerking van rapporten.

## **1.1 Probleemstelling**

In dit onderzoek wordt gekeken naar de mogelijke invloed van het gebruik van beeldmateriaal in onderzoeksrapporten op de doorwerking van deze rapporten.

Specifiek wordt er onderzoek gedaan naar hoe beeldmateriaal van invloed kan zijn op de doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers. Hiervoor zullen zes cases geanalyseerd worden waar wel/niet gebruik gemaakt is van beeldmateriaal en nagegaan worden of er sprake was van een verhoogde doorwerking die toe te schrijven valt aan dit beeldmateriaal.

Om deze vraagstelling te kunnen beantwoorden staat de volgende hoofvraag in dit onderzoek centraal; hoe kunnen beelden van invloed zijn op de mate van doorwerking van de bestuurlijke boodschap van lokale rekenkamers?

## 1.2 Hoofdvraag:

Op welke wijze heeft beeldmateriaal invloed op de doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers?

## 1.3 Deelvragen:

Theoretische deelvragen:

1. Wat is een visuele cultuur en hoe kunnen we die typeren?
2. Wat wordt er verstaan onder doorwerking?
3. Welke invloed is er van beeldgebruik te verwachten op doorwerking?

Empirische deelvragen:

4. In welke mate maken lokale rekenkamers gebruik van beeldmateriaal in rapporten?
5. Welke vormen van doorwerking komen we tegen in de geselecteerde cases?
6. Hoe zijn beelden van invloed op doorwerking van rapporten?

## 1.4 Maatschappelijke relevantie

De wettelijke taak die rekenkamers hebben, is controleren of de inkomsten en uitgaven van de gemeente kloppen en of gemaakt beleid uitgevoerd wordt zoals het bedoeld is.

Rekenkamers willen een bijdrage leveren aan een slagvaardig presterende en transparant functionerende overheid. Door met deze scriptie een mogelijke bijdrage te leveren aan het functioneren van rekenkamers (is gebruik van beeld de manier om meer effect te bereiken met de bestuurlijke boodschap?) is deze scriptie ook maatschappelijk relevant, daar rekenkamers bijdragen aan het controleren van het openbaar bestuur.

Tijdens het proces van het schrijven van dit onderzoek bleek er veel belangstelling voor dit onderwerp. In samenwerking met Cora Kreft, senior-onderzoeker bij de Algemene Rekenkamer, heb ik gesproken tijdens de vijfde werkbijeenkomst van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers & Rekenkamercommissies over beeldgebruik en doorwerking. Tijdens verschillende speeddates spraken wij met lokale rekenkamers over beeldgebruik. Naar aanleiding van deze dag ben ik in contact gekomen met de Randstedelijke Rekenkamer, zij heeft mij uitgenodigd om mee te denken over het toepassen en uitvoeren van de wens om meer met beelden te gaan werken. Ook heeft de Randstedelijke Rekenkamer aangegeven meer te willen horen over hoe gemeenteraadsleden aankijken tegen de teksten van rekenkamers.

## 1.5 Wetenschappelijke relevantie

Verwacht wordt (naar aanleiding van een literatuurstudie) dat het gebruiken van beeldmateriaal in rapporten kan bijdragen aan de doorwerking die deze rapporten hebben. Zegt een foto echt meer dan 1000 woorden? En als dat zo is, van welke andere factoren is dit dan afhankelijk? Nu visuele technologieën een steeds grotere rol gaan spelen in onze samenleving en cultuur, is het van belang dat hiernaar meer onderzoek gedaan wordt. Voor rekenkamers is het uiteraard van belang dat het eindrapport een zekere mate van impact kent. Iedere rekenkamer tracht met dit rapport een bijdrage te leveren aan de verbetering van het openbaar bestuur. Voor de effectiviteit van het rapport is het van belang dat het op een goede manier wordt behandeld in de raad (VNG, 2011). Deze scriptie levert een bijdrage aan wat we weten over doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers. Na literatuurstudies en interviews wordt een beeld geschetst dat inzichten geeft in doorwerking; in het bijzonder zal de rol die beeld hierbij speelt worden toegelicht. Ook wordt besproken welke vormen van doorwerking het meest worden beïnvloed door beeldgebruik in rapporten.

## 1.6 Opbouw

Het onderzoeksrapport “beeldgebruik in rapporten van lokale rekenkamers” is opgedeeld in verschillende hoofdstukken. Dit rapport begint met een theoretisch kader waar de verschillende wetenschappelijke theorieën die de basis voor dit onderzoek vormen, worden toegelicht. Vervolgens komt in hoofdstuk drie de operationalisering en onderzoeksopzet aan bod. In hoofdstuk 4 worden de zes verschillende cases en de bijbehorende rekenkamerrapporten beschreven. In hoofdstuk vijf worden de analyses en bevinden van het onderzoek uiteen gezet. De daaropvolgende hoofdstukken, 6 en 7 bevatten de conclusies en aanbevelingen die uit de analyse uit hoofdstuk 5 voortkomen. Tot slot wordt dit rapport afgesloten met een hoofdstuk waar ruimte is voor discussie.

## 2 Theoretisch kader

In het theoretisch kader komen verschillende wetenschappelijke begrippen aan de orde.

- Allereerst zal het thema visual culture uitgewerkt worden. Wat is visual culture? En hoe kunnen we visual culture waarnemen?
- Hierna komt de theorie omtrent doorwerking aan de orde. Wat is doorwerking en wanneer is hier sprake van? Doorwerking kan verschillende vormen aannemen en deze verschillende vormen zullen in dit hoofdstuk worden toegelicht.
- Vervolgens worden verbindingen tussen de verschillende theoretische begrippen gelegd. Er zal worden toegelicht waarom ik verwacht dat beeldgebruik van invloed is op de doorwerking.

In de empirie gaan we vervolgens beide trachten waar te nemen en bekijken we hoe beelden van invloed (kunnen) zijn op doorwerking. Over visuele cultuur is in de literatuur al veel te vinden en daarom zal deze scriptie deductief van aard zijn. Aan de hand van de bestaande theorie zullen hypotheses opgesteld worden die vervolgens in de empirie getoetst gaan worden (Van Thiel, 2011). Aan de hand van het theoretisch kader zullen de theoretische deelvragen beantwoord worden.

Probleemstelling: Hoe kan het gebruik van beeldmateriaal van invloed zijn op de doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers?

### 2.1 Visual culture

In paragraaf 2.1 staat de volgende deelvraag centraal: Wat is een visuele cultuur en hoe kunnen we die waarnemen?

Het aantal uren dat we gemiddeld per persoon televisie kijken, is voor het eerst in jaren iets gedaald (SIOB, 2005). Dit is waarschijnlijk het gevolg van de opkomst van de toegang tot het internet en het gebruik van smartphones. Van de Nederlandse jongeren tussen 12 en 25 jaar gebruikt 86 procent een smartphone. Vijf jaar geleden deed minder dan 25% dit (CBS, 2012). Waar telefoons eerst vooral gebruikt werden om te bellen (spreken en luisteren) en teksten te verzenden, maken de meeste apps nu gebruik van beeld. Denk aan youtube (beeld) en de populaire app Instagram (visueel). Instagram is een programma voor



smartphones met als functie het delen van foto's, het programma kent al meer dan 100 miljoen gebruikers. E toenemende mate van beeldgebruik is niet alleen meer onderdeel van het dagelijks leven, het is het dagelijks leven. (Mirzoeff, 1999). Er wordt merkbaar steeds meer belang gehecht aan beeld, dit doet meerdere auteurs beweren dat we op dit moment in een visuele cultuur leven.

*“Visual culture is concerned with visual events in which information, meaning, or pleasure is sought by the consumer in an interface with visual technology. By visual technology, I mean any form of apparatus designed either to be looked at or to enhance natural vision, from oil painting to television and the internet. Visual culture is a tactic with which to study the genealogy, definition and functions of postmodern everyday life from the point of view of the consumer, rather than the producer” (Mirzoeff, 1999).*

Volgens Mirzoeff (1999) is een van de meest opvallende dingen in de visuele cultuur de toenemende gewoonte om dingen te visualiseren die op zichzelf niet visueel zijn. Visuele cultuur leunt niet op beelden, maar op de moderne neiging om ons bestaan uit te beelden en te visualiseren (Mirzoeff, 1999). Een voorbeelden dat hij hiervoor noemt, is het uitbeelden van een hartslag. Verder valt alles onder beeld waarnaar gekeken kan worden: van een olieverfschilderij tot televisie en internet.

Visual cultuur is een nieuw fenomeen als we bedenken dat decennialang vooral het geschreven en gesproken woord als hoogste vorm van intellect werd gezien. De Westerse cultuur heeft lang het gesproken woord beschouwd als de hoogste vorm van intellectuele practise en visuele weergaven gezien als tweederangs-weergaven van ideeën. Denk maar aan de reputatie van boeken in vergelijking met de reputatie van televisieprogramma's. Dit begint langzaam ( en met de opkomst van internet) te verschuiven. De opkomst van de visuele cultuur ontwikkelt wat W.J.T. Mitchell heeft omgedoopt tot 'picture theory', het idee dat sommige aspecten van de Westerse filosofie en wetenschap voortaan meer met een visuele, dan met een tekstuele bril naar de werkelijkheid kijken. Visual culture werd lang gezien als afleiding van de serieuze zaken als tekst en de geschiedenis, het is nu de plaats van culturele en historische verandering (Mirzoeff, 1999).

Sturken en Cartwright zien de trend van de visual culture die Mirzoeff (1999) beschreef aan zich voltrekken. *“ De wereld waarin wij leven is vol met visuele beelden. Deze beelden staan*

*centraal in hoe we betekenis geven en communiceren met de buitenwereld. Op vele manieren is onze cultuur in toenemende mate een visuele. In de loop der jaren is onze westerse cultuur steeds meer gedomineerd geraakt door visuele media, dan door tekstuele of gesproken media.”* Sturken and Cartwright (2001) stellen dat we door te zien en te kijken de wereld observeren en de wereld om ons heen herkennen. Dit helpt ons om betekenis te geven aan de wereld om ons heen. Door te zien en te kijken communiceren we, kunnen we beïnvloeden en worden we beïnvloed.

Net als W.J.T. Mitchell en Mirzoeff zien Evans and Hall (2004) dat we in een visuele cultuur leven. Hoewel ze ook begrijpen dat voor deze visuele cultuur in de afgelopen decennia minder oog is geweest, dat visual culture zelfs genegeerd werd. Dit vanwege de revolutie in de sociale wetenschappen die wordt aangeduid als de ‘linguistic turn’ die zorgde voor het leggen van de nadruk op sociale praktijken en relaties als betekenisgevende praktijken. Dit leidde tot het aannemen dat aan beelden dezelfde betekenis gegeven kon worden als aan teksten.

In een visuele cultuur zien we dus dat gebruik van beeld in een toenemende mate voorkomt en in toenemende mate van belang wordt geacht. Typerend van een visuele cultuur is dat beelden steeds belangrijker worden. (Mitchell, 2005). Dit hoeft niet te betekenen dan teksten en de geprinte media aan betekenis verliezen, maar wel dat beeld en teksten elkaar kunnen versterken (Marcum, 2002).

## **2.2 Doorwerking en evaluatiestudies**

In deze paragraaf staat de volgende deelvraag centraal: wat wordt er verstaan onder doorwerking?

### **2.2.1 Trends in evaluatiestudies**

Tot de jaren '80 was het heersend denkbeeld dat de overheid de sturende actor van de maatschappij zou moeten zijn. Vanaf de jaren '80 werd dit gedachtegoed steeds meer verlaten. Tezamen met deze veranderde gedachtegang veranderde het denken over evaluatiestudies. Er kwamen nieuwe gedachten over hoe beleid gemaakt en geïmplementeerd moet worden. Als een gevolg hiervan veranderde het perspectief op beleidsevaluatie eveneens (Edelenbos, Van Buuren, 2005).

Edelenbos en van Buuren zetten in hun artikel *the learning evaluation* de verschillende trends in evaluatiestudies op een rij:

- Eerst ontstond er een vraag naar meer democratische vormen van evalueren in de literatuur;
- Vervolgens kwam de roep om betrokken actoren meer te betrekken bij het evalueren van beleid;
- Later werd er ook steeds meer naar betrokken stakeholders en de burgers gekeken.

Evaluaties moeten responsief zijn volgens (Rossi and Freeman 1999, in Edelenbos en Van Buuren, 2005). Evaluatiestudies die responsief zijn, kunnen leiden tot een beter begrip van de resultaten en het besef dat de resultaten valide en betrouwbaar zijn. Valide en betrouwbare resultaten zijn overtuigend en leiden tot een groter gevoel van verantwoordelijkheid bij de ontvangers van de evaluatiestudies. Dit zal er toe leiden dat de uitkomsten van de evaluatiestudies eerder gebruikt worden.

### **2.2.2 Rollen van de evaluator**

Deze veranderingen en trends in evaluatiestudies zijn volgens Edelenbos en Van Buuren ook van invloed op de verschillende rollen die een evaluator kan aannemen. Deze rollen kunnen elkaar opvolgen, maar ook tegelijkertijd vervuld worden. Hieronder worden de rollen weergegeven:

- De eerste rol die evaluatoren aannamen, was de rol van technici, de analyticus, door een weergave van de realiteit te schetsen;
- Hierna werd de rol uitgebreid door evaluatoren niet alleen de realiteit te laten beschrijven maar er ook eigen licht op te laten schijnen;
- Met de derde rolverandering veranderde de rol van evaluator in die van een jury. De evaluator vertelde aan de hand van een evaluatie wat er voortaan moet gebeuren;
- Hierna veranderde de rol van de evaluator in die van co-producer en mediator, door samen te werken en te denken zou de evaluatie moeten resulteren in *shared knowledge*.

### 2.2.3 Wanneer, hoe en wat leren overheidsorganisaties van evaluatiestudies?

De rapporten die de lokale rekenkamers in Nederland schrijven, zijn voorbeelden van evaluatiestudies. Evaluatiestudies in het publieke domein kunnen verschillende functies hebben. Een daarvan is het verbeteren van het geëvalueerde object, zoals bijvoorbeeld een (semi) overheidsinstelling (Van der Meer, 1999).

Evaluatiestudies zoals rapporten van lokale rekenkamers kunnen zorgen voor veranderingen in het opstellen van beleid, management en strategieën, *maar wanneer en hoe doen ze dat*, vroeg Van der Meer zich in 1999 al af, in zijn artikel *Evaluation and the social construction of impacts*. Hoe worden resultaten uit evaluatiestudies gebruikt? Wanneer worden deze als relevant beschouwd? Hoe worden ze vertaald in gedrag dat zich richt op verbeteren?

Onderzoek naar het gebruik van evaluatiestudies heeft een aantal voorwaarden aangewezen die het gebruik van deze studies stimuleren. Dit zijn:

- De timing van het rapport in relatie tot de stand van het beleidsproces (Mulder et al., 1991;)
- De herkomst van de data (intern of extern), de mate van betrouwbaarheid van bron
- De methode van het communiceren van de resultaten (Rist, 1994 200-3)
- De kwaliteit van de presentatie (Pröpper en De Vries, 1995)
- Of er wel of geen *'institutionalized evaluation practice'* is (Leeuw and Rozendal, 1994).

Wanneer aan al deze feiten voldaan is, wil dit nog niet betekenen dat er gebruik gemaakt zal gaan worden van de evaluatiestudie. En ook het omgekeerde geldt, ook zonder deze voorwaarden kan er gebruik worden gemaakt van de evaluatie (Van der Meer, 1999). Wat is gebruik maken van evaluatiestudies? Een beleidsmaker kan (delen van) de aanbevelingen opvolgen of juist defensief reageren. Ook kunnen de aanbevelingen op papier / formeel gezien overgenomen worden, maar wordt er in de praktijk anders gehandeld.

Evaluatiestudies kunnen ervoor zorgen dat de gebruikers van de studie leren. Dit kunnen personen zijn, maar ook organisaties kunnen lerend gedrag vertonen. *Organizational learning* (cf. Argyris, 1992) kan gedefinieerd worden als ieder proces dat veranderingen

teweegbrengt in de organisatiestructuur, codes of uitvoeringen, dat getriggerd wordt door nieuwe ervaringen, nieuwe interacties en nieuwe informatie (Van der Meer 1999).

**Betekenis geven:** betekenis geven, is essentieel omdat het bepaalt of de evaluatie(studie) gezien wordt als relevant, hoe ideeën over hoe de evaluatiestudie gebruikt kan worden gegenereerd en hoe deze naar de praktijk worden vertaald. (Van der Meer, 1999).

**Verschillende actoren:** het construeren van de impact van evaluaties is geen bilateraal proces. Er komen verschillende actoren bij kijken. Een voorbeeld hiervan is dat een ministerie de resultaten van een evaluatie als irrelevant kan bestempelen terwijl de evaluatie positieve aandacht kan krijgen in zowel de Tweede Kamer als in de media. De impact van evaluatiestudies wordt geconstrueerd door actoren. (Van der Meer, 1999).

#### 2.2.4 *Gebruik van evaluatiestudies*

Door de vele verschillende vormen en mate van overlap in de term gebruik van evaluatiestudies kan het soms onduidelijk zijn wat er precies bedoeld wordt met *het gebruiken van evaluatiestudies*.

In het artikel *the mechanisms and outcomes of evaluation influence* van Mark en Henry (2004) wordt een overzicht geschetst van de verschillende gebruiksvormen die evaluatiestudies kunnen aannemen. Zij onderscheiden hier

- Direct instrumenteel gebruik / operationeel gebruik
- Conceptueel gebruik
- Symbolisch gebruik / politiek gebruik
- Proces-gebruik / institutioneel gebruik

Bij direct instrumenteel gebruik gaat het erom dat evaluatiestudies een directe opvolging krijgen in de vorm van het voorzetten van een (beleids)programma, het uitbreiden van een beleidsprogramma het herzien of beëindigen van het programma. Een bepaalde actie die een direct gevolg is van de evaluatiestudie. In de rapporten van lokale rekenkamers kijken we hiervoor naar de aanbevelingen en de opvolging die zij krijgen.

Wanneer er sprake is van conceptueel gebruik gaat het niet om een directe actie zoals bij instrumenteel gebruik, maar meer om *'general learning'* naar aanleiding van de

evaluatiestudie. Hebben de gebruikers bijvoorbeeld van het rapport geleerd?

Van symbolisch gebruik is sprake wanneer de evaluatiestudie wordt gebruikt om een al bestaande positie van het beleid te bevestigen. Dit kan gezien worden wanneer een studie bijvoorbeeld gebruikt wordt in het politiek debat.

Later is aan deze drie vormen van gebruik ook proces-gebruik (Patton, 1997) toegevoegd; een voorbeeld van proces-gebruik is wanneer er sprake is van veranderingen in het beleid die in gang zijn gezet met de aankondiging van de evaluatiestudie. Alleen al het starten van een evaluatieproces kan veranderingen in gang zetten, nog voor de evaluatiestudie is afgerond. (Mark and Henry, 2004). Een ander voorbeeld van proces-gebruik is het aanpassen van procedures in de organisatie.

Bij instrumenteel gebruik worden er veranderingen waargenomen in acties, terwijl bij conceptueel gebruik er veranderingen optreden in gedachtes en gevoel; er kan bijvoorbeeld meer aandacht voor een onderwerp gecreëerd worden in de organisatie of bij een persoon. Symbolisch gebruik kan teruggezien worden intenties (echt, of zo ervaren) van een actor zoals wanneer een politicus evaluatiestudies gebruikt om er een bestaand beleid mee te rechtvaardigen of juist aan te vallen in het debat. Proces-gebruik kan een overlap hebben met conceptueel en instrumenteel gebruik en kan veranderingen veroorzaken in gedrag en acties terwijl het evaluatieproces nog gaande is (Mark en Henry, 2004). Aan de verschillende uitkomstmogelijkheden van gebruik van evaluatiestudies kan proces-gebruik dus niet afgeleid worden.

### 2.3 Beeldgebruik

In deze paragraaf staat de volgende deelvraag centraal: wat zijn beelden en hun functies?

Evans wil duidelijk maken dat beelden niet op dezelfde manier gebruikt kunnen worden als tekst. Beelden functioneren niet op dezelfde manier als tekst; ze kennen geen grammaticaregels; er is geen werkwoord; geen overduidelijk onderwerp; geen grammatica en geen 'tijd'. *"Een beeld levert aan de ontvanger een oneindige stroom van informatie, zoals statements, maar niet zoals woorden."* (Metz, 1974).



### 2.3.1 *Beeld als weergave van de werkelijkheid*

Om de wereld om ons heen te begrijpen en beschrijven gebruiken we woorden en beelden. Met woorden kun je zinnen maken en deze kun je gebruiken om jezelf verstaanbaar te maken, om te definiëren en te beschrijven. Ook beelden kunnen je hierbij helpen. Woorden en beelden kunnen de werkelijkheid weergeven. Sturken and Cartwright (2001) geven aan dat: “beelden en woorden niet zozeer een al bestaande werkelijkheid weergeven, maar helpen ons begrip van de werkelijkheid te organiseren, construeren en bemiddelen ons begrip van deze realiteit (Struken and Cartwright, 2001).

Maar wat verstaan we precies onder beelden? Auteur Mitchel (1994) definieert een beeld als : *“Iedere gelijking, figuur, motief, of vorm die in een medium verschijnt. In de meest brede vorm refereert beeld naar de gehele situatie waarin een beeld is gebruikt.”* Eigenlijk kun je beelden definiëren als alles waar je naar kunt kijken, dat niet geschreven is.

*“Er wordt betekenis aan beeld gegeven door een complexe, sociale relatie die in ieder geval twee elementen bevat naast het beeld zelf en de maker van het beeld: (1) how viewers interpret or experience the image and (2) the context in which an image is seen”* (Sturken and Wright, 2001). Beelden kunnen dus, net als teksten, op verschillende manieren geïnterpreteerd worden. Wanneer meerdere personen beeld interpreteren moeten zij samen op zoek gaan naar de gezamenlijke betekenis van dit beeld. Beelden worden namelijk door personen verschillend geïnterpreteerd, wanneer zij hierover discussiëren moeten ze eerst vast stellen dat ze over hetzelfde spreken.

### 2.3.2 *Betekenis van beelden*

Volgens Sturken and Cartwright (2001) Hebben beelden de personen die ernaar kijken nodig om betekenis te krijgen. De interpretatie van een beeld is afhankelijk van de personen die er-naar kijken en in welke context de beelden gezien worden. Betekenis wordt gecreëerd wanneer er naar de beelden gekeken worden. Dit kan betekenen dat wanneer meerdere personen naar een beeld kijken, het beeld meerdere betekenissen toegeschreven krijgt. Om op zoek te gaan naar de gezamenlijke betekenis zullen personen de discussie aan moeten gaan.

### ***2.3.2.1 Leren van beelden***

Beelden stimuleren onze emoties, omdat ze vaak gebruikt worden om mensen te overtuigen en over te halen, wat er ook weer voor kan zorgen dat de communicatie op gang komt, alsmede andere vormen van interactie, wat helpt bij het faciliteren van individuele en collectieve leerproces over wat zich heeft afgespeeld, of over hoe effectief specifieke beleidsmaatregelen en instrumenten zijn of kunnen zijn (Moody, 2010).

Als het waar is dat wij in een visuele cultuur leven, wordt het gebruiken van beeld in toenemende mate belangrijk. Traditionele onderzoeksrapporten bestaan nog steeds voor een groot deel uit geschreven werk, terwijl er steeds meer technologieën zijn om visuele middelen in te zetten (Moody, 2010). Beelden stimuleren onze emoties en kunnen gebruikt worden om te overtuigen. Beelden kunnen zorgen voor een extra dimensie in discussies. Omdat beelden door verschillende personen anders geïnterpreteerd kunnen worden, moet er gezocht worden naar gezamenlijke betekenis. Dit alles lijkt erop te duiden dat met gebruik van beelden rapporten sterker gemaakt kunnen worden. Deze verwachtingen worden verder uitgewerkt in de sub-paragraaf met hypothesen. Beelden kunnen amuseren, informeren en verhelderen.

### ***2.3.2.2 De invloed van beeld op doorwerking***

Naar aanleiding van bovenstaande theorieën worden enkele verwachtingen geschapen wanneer beeldgebruik en doorwerking samen komen. De verbindende factoren vinden we in beeldgebruik en de invloed die het heeft op doorwerking van rapporten. Het lijkt erop dat beeldgebruik van invloed kan zijn op de doorwerking om de volgende redenen:

- Beelden kunnen teksten versterken en de boodschap sterker maken. Dit kan bijdragen aan de geloofwaardigheid van een document. Wanneer een document geloofwaardiger wordt geacht is de kans groter dat de resultaten van de evaluatiestudie gebruikt worden.
- Beelden moeten geïnterpreteerd worden door gebruikers en zorgen ervoor dat er discussie op gang komt. Dit maakt het aannemelijker dan een debat op gang komt, wat een positief effect heeft op de doorwerking van rapporten.
- Evaluatiestudies worden eerder gebruikt wanneer de methode van het communiceren van de resultaten aanspreekt en wanneer de kwaliteit van de

presentatie van de onderzoekgegevens aanspreekt; beeld kan hierbij invloed uitoefenen.

- Beelden leveren informatie aan de gebruiker en kunnen op deze manier bijdragen aan leren. Dit wordt gezien worden als een vorm van doorwerking.

### *Andere variabelen die van invloed kunnen zijn op doorwerking*

Een verwachting die voorafgaat aan dit onderzoek, is dat beeld van invloed is op de doorwerking van rapporten. Er wordt verwacht dat beeldgebruik mogelijk van invloed is op hoe rapporten worden ontvangen in de raad, op de mate van media-aandacht en dat rapporten met beeld een hogere mate van doorwerking kennen. Wanneer de resultaten geanalyseerd worden, is het belangrijk na te gaan, wanneer er verhoogde doorwerking wordt geconstateerd, of beeld ook daadwerkelijk de reden is van deze verhoogde doorwerking. Er zijn namelijk tal van anderen factoren die ook van invloed kunnen zijn op doorwerking en waar rekening mee moet worden gehouden tijdens de analyse.

Denk hierbij aan:

- Timing van een onderzoek
- Politieke gevoeligheid
- Eerdere media-aandacht (bandwagon-effect van de media)
- Maatschappelijke belangstelling

Om geen valse aannames te doen in de conclusies is het van belang om andere variabelen die van invloed kunnen zijn op doorwerking mee te nemen in dit onderzoek.

## **2.4 Hypotheses**

In hoofdstuk 2.1 hebben we kunnen lezen wat een visuele cultuur is en wat er bedoeld wordt met beelden. In de literatuur is te vinden dat beeld een mening kan geven en de discussie op gang kan brengen. Een beeld kan meer zeggen dan 1000 woorden, maar moet ook geïnterpreteerd worden. Verwachtingen die aan hand van deze literatuur geschetst worden, zijn de volgende: door beeld te gebruiken in rapporten breng je eerder de discussie op gang.

Mijn verwachting is dan ook dat beeldgebruik in rapporten de bestuurlijke boodschap van rekenkamers kan versterken, dan wel verzwakken. Beeldgebruik kan ook voor verzwakking zorgen bijvoorbeeld wanneer gebruikers het niet eens kunnen worden over de betekenis van de beelden. Niet als een losstaand iets en ter vervanging van de traditionele rapporten, maar als een welkome aanvulling. In de empirie zullen de volgende hypothese getoetst worden:

De onafhankelijke variabele is het beeldgebruik in rapporten. De afhankelijke variabele zijn de verschillende vormen van doorwerking. Vervolgens onderscheiden we nog indicatoren van de verschillende vormen van doorwerking. Dit zijn:

- Aanbevelingen overgenomen
- Leren (door raadsleden)
- Overname in de media
- Besproken in de gemeenteraad
- Gebruikt in het politiek debat
- Regels van de organisatie aangepast

In het conceptueel model in paragraaf 2.5 staat uitgewerkt hoe deze zich tot elkaar verhouden.

Hypothese 1: Beeldgebruik in rapporten zorgt voor een discussie die op gang komt tussen gebruikers

Hypothese 2: beeldgebruik in rapporten leidt tot meer overname in de media

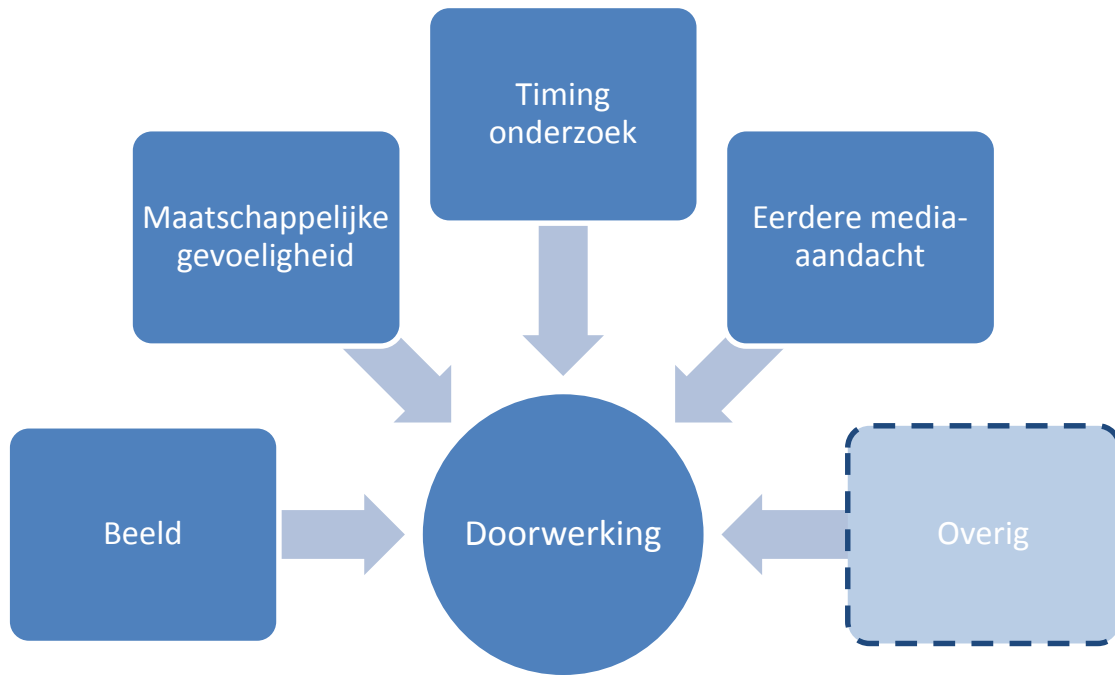
Hypothese 3: beeldgebruik in rapporten leidt tot meer discussie van gebruikers

Hypothese 4: Beeldgebruik in rapporten leidt tot meer buzz die ontstaat om rapporten

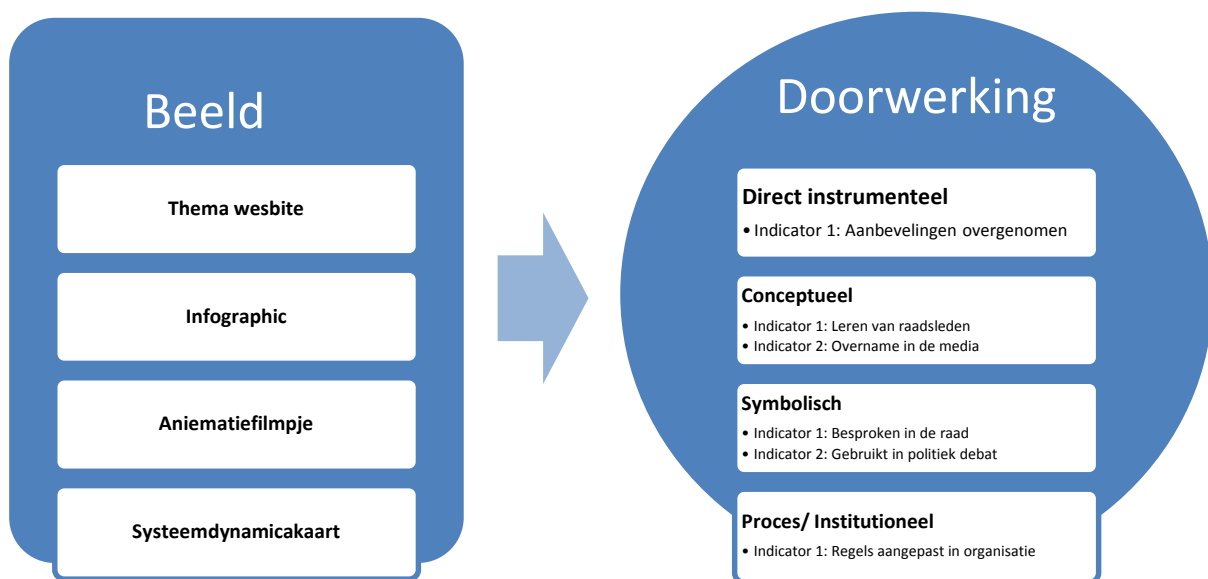
Hypothese 5: Beeldgebruik in rapporten leidt tot meer leren.

In de volgende hoofdstukken gaan we de empirie in. Aan de hand van interviews en een documentenstudie gaan we de hypothesen toetsen.

## 2.5 Conceptueel model



Figuur 1



Figuur 2

Het conceptueel model is een schematische weergave van het theoretisch kader en de verwachtingen die daaruit voortkomen. Het helpt bij het helder krijgen van de te onderzoeken indicatoren in de empirie.

In het bovenste gedeelte van het conceptueel model zien we verschillende variabelen die van invloed kunnen zijn op de doorwerking. In dit onderzoek gaat het om de doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers. In het tweede gedeelte van het conceptueel zien we dat er is ingezoomd op beeld. Dat is de onafhankelijke variabele waar dit onderzoek om zal draaien. Vanuit de theorie wordt de verwachting geschetst dat beeldgebruik de doorwerking zal verhogen. We onderscheiden in dit conceptueel model vier verschillende verschijningsvormen van doorwerking. Dit zijn:

1. Direct instrumenteel
2. Conceptueel
3. Symbolisch / politiek
4. Proces / institutioneel

Vervolgens worden de indicatoren van deze vormen van doorwerking in beeld gebracht.

Direct instrumenteel gebruik zien we terug wanneer aanbevelingen worden overgenomen en opgevolgd. Er wordt dan direct gebruik gemaakt van de uitkomsten van het rekenkameronderzoek.

Er is sprake van conceptuele doorwerking wanneer er leren plaats vindt. Dit zien we terug wanneer raadsleden aangeven te hebben geleerd van het rapport. Een andere indicator van conceptuele doorwerking kan overname in de media zijn.

Er is sprake van symbolische / politieke doorwerking wanneer het rapport besproken wordt in de raad en wanneer het rapport wordt gebruikt in het politiek debat.

Er is sprake van proces/institutionele doorwerking wanneer er naar aanleiding van het rapport regels worden aangepast in de organisatie.



### 3 Operationalisering en onderzoeksopzet

#### 3.1 Operationalisering

De overgang van theorie naar empirisch onderzoek wordt aangeduid als de fase van het operationaliseren, ofwel het waarneembaar of 'meetbaar' maken van theoretische begrippen (Swanborn, 1981,p.92 in van Thiel, 2006).

Volgens van Thiel in *Bestuurskundig onderzoek – een methodologische inleiding* bestaat operationaliseren uit drie stappen: in de eerste fase van het operationaliseren wordt er een definitie gegeven aan de te onderzoeken theoretische begrippen. In de volgende stap wordt vastgelegd welke vormen het theoretisch construct in de dagelijkse praktijk kan aannemen en welke in de onderzoek worden meegenomen. Vervolgens worden in de laatste fase van het operationaliseren de begrippen meetbaar gemaakt. Aan de verschillende variabelen wordt vervolgens een waarde gehangen; dit om de variabelen meetbaar te maken.

De onderzoekskern die in deze scriptie centraal staat, is het begrip doorwerking; doorwerking van rapporten kan verschillende vormen aannemen. In de volgende subparagrafen gaan we kijken naar de theoretische begrippen die hieruit voorkomen en welke vormen ze in de praktijk kunnen aannemen en hoe we deze begrippen in dit onderzoek gaan meten. Voor de volledigheid zal op pagina 27 een schematische weergave van de operationalisering worden gegeven.

##### 3.1.1 Operationalisering fase 1

<b>Theoretische begrip</b>	<b>Definitie</b>
<i>Direct / instrumentele doorwerking</i>	Er is sprake van operationele doorwerking wanneer de aanbevelingen in rapporten worden overgenomen.
<i>Conceptuele doorwerking</i>	Er is sprake van conceptuele doorwerking wanneer er sprake is van leren. Er is sprake van conceptuele doorwerking wanneer er aandacht voor de rapporten is in de media

<i>Institutionele/proces doorwerking</i>	Er is sprake van institutionele doorwerking wanneer er procedures of regels worden aangepast.
<i>Politieke/ symbolische doorwerking</i>	Er is sprake van politieke doorwerking wanneer het rapport wordt ingezet als machtsmiddel. Er is sprake van politieke / symbolische doorwerking wanneer het rapport wordt behandeld in de raad.

### **3.1.2 Operationalisering fase 2 - Hoe zien we de theoretische begrippen terug in de praktijk?**

#### *Operationele doorwerking*

Bij operationele doorwerking worden aanbevelingen van rapporten overgenomen. Dit gebeurt door een formeel besluit van het college van B&W.

#### *Conceptuele doorwerking*

In de praktijk zien we lerend vermogen terug bijvoorbeeld wanneer raadsleden aangeven anders over zaken te zijn gaan denken na het lezen van het rapport. Conceptuele doorwerking zien we ook wanneer rapporten worden gebruikt in de media.

#### *Institutionele doorwerking*

Procedures kunnen in de praktijk veranderen, dit zien we bijvoorbeeld wanneer na aanleiding van het rapport regels in de organisatie zijn aangepast.

#### *Politieke doorwerking*

In de praktijk zien we politieke doorwerking terug wanneer raadsleden het rapport gebruiken om hun eigen standpunt kracht bij te zetten of het standpunt van een raadslid van een andere partij onderuit te halen. Het college van B&W kan het rapport ook gebruiken; wanneer het bijvoorbeeld goed beoordeeld wordt in een rekenkamerrapport, verstevigt dit hun positie. Ontvangst van rekenkamerrapport in de raad - Na het uitbrengen van het rapport wordt het meestal door iemand van de rekenkamer gepresenteerd in een speciale

raadsbijeenkomst. De raad kan het rapport hierna als hamerstuk behandelen of echt in discussie gaan over de inhoud van het rapport en het college een signaal zenden aan de hand van het rapport.

### **3.1.3 Operationalisering fase 3 - De begrippen meetbaar maken**

#### *Operationele doorwerking*

In dit onderzoek wordt de operationele doorwerking meetbaar gemaakt in zowel een documentanalyse als door het bevragen van rekenkamercommissieleden en raadsleden. We zien operationele doorwerking terug in de praktijk wanneer het college van burgermeesters en wethouders in de bestuurlijke wederhoor aangeeft de aanbevelingen van het rapport over te nemen. Naast de bestuurlijke boodschap wordt er tijdens interviews aan personen in de gemeenten gevraagd hoe het staat met het navolging geven aan de aanbevelingen. Operationele doorwerking wordt gemeten in percentages: hoeveel procent van de aanbevelingen van het totaal aantal aanbevelingen is overgenomen.

#### *Conceptuele doorwerking*

Conceptuele doorwerking meten we door raadsleden te bevragen naar de kennis die ze hebben opgedaan na lezen van het rapport. Zijn ze over onderwerpen anders gaan denken? Is hun visie op bepaalde problemen of oplossingen veranderd? Conceptuele doorwerking wordt ordinaal gemeten, er wordt de respondenten gevraagd of de media-aandacht meer, minder of gelijk aan gemiddeld is. Er wordt aan gebruikers gevraagd of zij nieuwe inzichten hebben opgedaan of op een andere manier van het rapport geleerd hebben. *Media-aandacht* - De media-aandacht wordt gemeten door ernaar te vragen tijdens de interviews.

#### *Institutionele doorwerking*

Institutionele doorwerking zien we wanneer er regels worden aangepast in organisaties. Deze worden gemeten door aan raadsleden en rekenkamercommissies te vragen of regels zijn aangepast naar aanleiding van het rapport.

#### *Politieke doorwerking*

Raadsleden worden bevraged of ze het rapport hebben kunnen gebruiken bij een standpunt van de partij of persoon. Ook aan rekenkamercommissieleden kan worden gevraagd of ze op de hoogte van zijn hoe het rapport is gebruikt door raadsleden en/of het college van B&W.

*Ontvangst van rekenkamerrapport in de raad* - Aan raadsleden en rekenkamerleden wordt gevraagd of het rapport positief/neutraal of negatief is ontvangen door de raad. Om de politieke doorwerking vast te stellen wordt er gevraagd of ze het rapport hebben kunnen gebruiken als machtsmiddel in het politiek debat.

				Case met beeld 1		Case met beeld 2		Case met beeld 3		Case zonder beeld 1		Case zonder beeld 2		Case zonder beeld 3	
				Reken		Reken		Reken		Reken		Reken		Reken	
				Raadslid	kamerlid	Raadslid	kamerlid	Raadslid	kamerlid	Raadslid	kamerlid	Raadslid	kamerlid	Raadslid	kamerlid
<b>Doorwerking</b>	<b>direct/ instrumenteel doorwerking</b>	Zijn de aanbevelingen overgenomen	Volgens de bestuurlijke reactie In werkelijkheid												
	<b>Conceptuele doorwerking</b>	Heeft er leren plaatgevonden	Ja / nee												
	<b>Institutionele doorwerking</b>	Zijn er procedures aangepast	Ja/nee												
	<b>Politieke/ symbolische doorwerking</b>	Gebruikt in politieke besluitvorming Gebruikt door college	Ja/nee Ja/nee												
	<b>Ontvangen in de Raad (Politieke doorwerking)</b>	Besproken in de raad	Ja/nee												
	<b>Media aandacht (conceptueel)</b>	Aandacht n.a.v. Persbericht	meer/minder/gemi ddeld												

*Deze schematische vragenlijst is gebaseerd op het conceptueel model uit paragraaf 2.5*

## 3.2 Onderzoeksopzet

Deze onderzoeksopzet bestaat uit zes stappen te weten:

1. De probleemstelling;
2. Het theoretisch kader
3. Het steekproefkader
4. De gekozen onderzoeksmethode
5. De gekozen onderzoekstrategie
6. Maatregelen ten behoeve van betrouwbaarheid en validiteit

De probleemstelling en het theoretisch kader zijn reeds in voorgaande hoofdstukken uitgewerkt. De overige vier stappen zullen hieronder besproken worden.

### 3.2.1 *Het steekproefkader*

Het aantal onderzoekseenheden in dit onderzoek is beperkt; wegens tijdslimiet is er gekozen om onderzoek te doen naar zes verschillende rapporten. Hiervan zijn er drie rapporten met beeld bestudeerd. Deze drie rapporten met beeld zijn uitgekozen daar zij beschikbaar waren en goede en verschillende voorbeelden toonden van beeldgebruik. Voor de overige drie rapporten (zonder beeld) is getracht een zo goed mogelijke gelijkend rapport te vinden (qua onderwerp, en jaartal) dat spiegelt aan het onderzoek met beeld.

Per case zijn er minimaal twee personen benaderd. Per case is er gesproken met een rekenkamerlid en gemeenteraadslid. Op deze manier kwamen zowel personen aan het woord die betrokken waren bij het opstellen van het onderzoek, als , personen die , gebruikers waren van het rekenkamerrapport. Zij kunnen inzicht verschaffen in de mate van bruikbaarheid van het rapport en zijn ondervraagd naar de mate van doorwerking (wat is er gebeurd met de aanbevelingen, heeft u het rapport kunnen gebruiken in debat, etc.).

Aan raadsleden heb ik gevraagd of zij het rapport hebben kunnen gebruiken in het politiek debat, of zij hebben geleerd van de rapporten en welke aanbevelingen daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Aan rekenkameronderzoekers heb ik gevraagd hoe het rapport werd ontvangen in de raad en wat zij mij konden vertellen over de media-aandacht die het rapport heeft gegeneerd. Voor een volledig overzicht van de gestelde vragen zie bijlage 10.1.

Raadsleden konden verder inzicht verschaffen in wat zij nodig hebben van rekenkamers; op welke manier kunnen zij rapporten het beste tot zich nemen en op welke manier kunnen ze deze vervolgens het beste gebruiken.

Naast het interviewen van raadsleden worden er ook leden van lokale rekenkamer(commissies) ondervraagd. In dit geval wordt er meer gevraagd naar hun waarnemingen: hoe is het rapport in de raad ontvangen

Verder wordt er een documentanalyse gemaakt van externe bronnen; het gaat hier om de rekenkamerrapporten die zijn voortgekomen uit de zes verschillende onderzoeken. Hier zal met name gekeken worden naar de aanbevelingen en de bestuurlijke reactie van het college.

Na het uitvoeren van een onderzoek geven rekenkamers vooraf aan het publiceren het college van B&W de mogelijkheid om te reageren via een bestuurlijke boodschap. Doorgaans is dit de plek voor het college van burgemeester en wethouders om te reageren op de aanbevelingen van het onderzoek. Zij kunnen hier aangeven of ze de aanbevelingen onderschrijven en in welke mate zij van plan zijn deze aanbevelingen ook daadwerkelijk op te volgen. Ook kunnen ze in de bestuurlijke boodschap kwijt op welke wijze zij invulling gaan geven aan de aanbevelingen. Wanneer het college van B&W aangeeft (deels) met de aanbevelingen aan de slag te gaan, geeft dit aan dat het rapport een zekere mate van doorwerking kent.

### **3.2.2 De gekozen onderzoeksmethode**

In dit onderzoek wordt er gebruik gemaakt van de volgende methodes: interviews en documentanalyse van bestaande documenten. Tijdens de onderzoeksfase zullen er interviews gehouden worden met onderzoekers van rekenkamers, raadsleden en andere relevante actoren zoals onafhankelijke onderzoekers. De interviews zullen worden afgenomen aan de hand van semigestructureerde interviews. Naast de interviews zal de methode documentanalyse worden toegepast. Dit betekent dat de inhoud van documenten, in dit geval rapporten van lokale rekenkamers, wordt geïnterpreteerd. De bestuurlijke boodschap uit de rapporten geeft inzicht in de reacties van het college van B&W. Hier worden toezeggingen gedaan over de over te nemen aanbevelingen, dit is van invloed op de doorwerking van het rapport.

### **3.2.3 De gekozen onderzoekstrategie**

De gekozen onderzoekstrategie is die van de multiple case study. In totaal zijn er zes cases gekozen, die in tweetallen vergeleken worden. De groepen zijn samengesteld op basis van de beleidsdomeinen waarop ze betrekking hebben (regiovervoer, jeugdzorg en het sociaal domein).

### **3.2.4 Maatregelen ten behoeve van betrouwbaarheid en validiteit**

Storingsbronnen ten behoeve van de betrouwbaarheid en validiteit die kunnen optreden bij de interviewmethode zijn zowel de onderzoeker als storingsbron als de onderzoekseenheid (Van Thiel). Om de te geïnterviewde persoon niet te veel te sturen is het van een belang een neutrale vragenlijst op te stellen en de te interviewen persoon niet naar een antwoord toe te leiden. Een ander risico bestaat uit het feit dat personen geen medewerking willen verlenen aan het onderzoek. No response kan de validiteit van het onderzoek aantasten. Om hiermee om te gaan zijn er genoeg personen benaderd die informatie kunnen verschaffen over het onderzoek.

Er zullen in totaal dus zes rapporten van lokale rekenkamers bestudeerd worden, waarvan drie met beeld en drie zonder beeld. De zes verschillende cases worden in het volgende hoofdstuk beschreven. Om de geïnterviewde personen niet te veel te sturen wordt tijdens het interviewen getracht het beeldgebruik niet als allereerste het meest te benadrukken. Verder zijn er per case twee personen geïnterviewd en is er een tekstanalyse van de rapporten van lokale rekenkamers gedaan, dit om de case vanuit meerdere perspectieven te belichten. Om non-response te voorkomen zijn tijdig genoeg interviewaanvragen gedaan.



## 4 Case studies

### 4.1 Cases vervoer op maat

#### 4.1.1 Rekenkamer Gouda – De Groeneharthopper – vervoer op maat

De rekenkamer Gouda heeft onderzoek gedaan naar Collectief Vraagafhankelijk Vervoer in de gemeente Gouda. Dit onderzoek is uitgevoerd door de rekenkamer omdat het CVV bedoeld is voor een groep kwetsbare inwoners en de rekenkamer de indruk kreeg dat er steeds meer klachten kwamen over het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer. De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd in een rapport (rekenkamer Gouda, 2011).

#### 4.1.2 Rekenkamer commissie Veenendaal – Vervoer voor iedereen?

In Veenendaal wordt door een grote groep burgers gebruik gemaakt van de regiotaxi. Onder het motto 'vervoer voor iedereen' is deze dienst uitbesteed aan regiotaxi de Vallei.

*“Iedereen moet volop kunnen meedoen in de maatschappij. Daar waar mensen zich niet alleen of niet met hulp van familie en bekenden kunnen redden in de maatschappij, zorgen gemeenten voor een vangnet. Dit doen de gemeenten vanuit hun taak in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wmo. De gemeente is vanuit deze wet verplicht om (onder meer) vervoer aan te bieden aan mensen met een lichamelijke of geestelijke beperking, waarvoor reizen met regulier openbaar vervoer geen optie is. De gemeente bepaalt wie daarvoor in aanmerking komt, de zogenaamde Wmo-indicatie.”* (Rekenkamer Veenendaal, 2012).

De afgelopen jaren zijn er meerdere onderzoeken naar klanttevreden geweest, iedere keer met een hoge score als uitslag. Verschillende belangengroepen twijfelen echter aan de geldigheid van deze onderzoeken en hebben aangedrongen op een onafhankelijk onderzoek.

Bij het rapport hoort een infographic over de aanpak en een videoanimatie over de belangrijkste bevindingen en conclusies. Het onderzoek, de rapportage, het concept en de visualisatie zijn in opdracht van de Rekenkamercommissie uitgevoerd door onderzoeksbureau Twaalf.

## 4.2 Cases leerplicht

### 4.2.1 Rekenkamercommissie Holland Rijnland – onderzoek uitvoering leerplichtwet

De rekenkamers en rekenkamercommissies van de gemeenten in Holland Rijnland zijn gezamenlijk een onderzoek gestart naar toezicht op de naleving van de Leerplichtwet. Veel gemeentes hebben de taak van toezicht overgedragen aan het Regionaal Bureau Leerplicht. In het onderzoek staan drie vragen centraal: Worden de door de wet opgedragen taken doelgericht en doelmatig uitgevoerd door het RBL voor de deelnemende gemeenten? Levert de samenwerking in het RBL de verwachte meerwaarde op? Op welke manier geven de gemeenteraden invulling aan hun kaderstellende en controlerende rol? Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau B&A groep. Het onderzoek is afgesloten met aanbevelingen en conclusies en wordt gepresenteerd in een rapport. (Rekenkamercommissies Holland Rijnland, 2011).

### 4.2.2 Rekenkamer Spijkenisse – Onderzoek verzuim leerplichtigen

*“Op verzoek van een aantal raadsfracties heeft de rekenkamer onderzoek gedaan naar schoolverzuim onder leerplichtige jongeren. Hierbij heeft de rekenkamer getracht om de ervaringen van jongeren in beeld te brengen. Ook het gezichtspunt van professionals, zoals leerplichtambtenaren, leerkrachten en zorgcoördinatoren wordt belicht. Alleen op deze wijze kan een reëel beeld van de werkelijkheid worden geschetst.”* (Rekenkamer Spijkenisse).

In dit onderzoek naar leerplicht was de rekenkamer Spijkenisse voornamelijk geïnteresseerd in de uitwerking van de leerplichtwet. Vanuit het perspectief van verschillende actoren is er gekeken naar het effect van het leerplichtbeleid. Het doel is om te achterhalen hoe de aanpak van Leerplicht uitwerkt bij jongeren die verzuimen. Het onderzoek is, onder verantwoordelijkheid van de Rekenkamer, uitgevoerd door onderzoeksbureau Twaalf (Rekenkamer Spijkenisse, 2012). In samenhang met het rapport van bevindingen is een themasite (<http://www.verzuiminspijkenisse.nl>) ontwikkeld. Vanwege de zwaarte van het onderwerp en het grote aantal betrokken actoren was de rekenkamer van mening dat verspreiding van het rapport een breed bereik verdiende. De themawebsite wil de belevingswereld van de jongeren niet uit het oog verliezen en nodigt steeds uit tot het geheel downloaden van het rapport.

## 4.3 Cases Jeugdzorg – sociaal domein

### 4.3.1 Rekenkamer Amsterdam – Jeugdzorg – Hulpverlening voor jongeren tussen de 12 en 18 jaar

*“Jeugdzorg kent een grote maatschappelijke en politieke belangstelling. Incidenten krijgen veel aandacht in de media. Wachtlijsten voor geïndiceerde jeugdzorg zijn een terugkerend onderwerp voor de politiek. Ook in de Stadsregio Amsterdam en in de gemeente Amsterdam staat jeugdzorg hoog op de politieke agenda. De wachtlijsten en de aansluiting tussen Bureau Jeugdzorg en het lokale jeugdbeleid zijn daarbij speerpunten. In dit onderzoek heeft de rekenkamer één van de onderdelen van preventieve jeugdzorg, namelijk licht pedagogische hulpverlening, nader in beeld gebracht. Licht pedagogische hulpverlening kan vele vormen aannemen, zoals opvoedingsondersteuning, gezinsondersteuning, schoolmaatschappelijk werk en sociale vaardigheidstrainingen. Met deze preventieve zorg moet voorkomen worden dat jongeren in ernstiger problemen raken, waardoor zwaardere en duurdere zorg is vereist (Rekenkamer Amsterdam, 2008).*

De rekenkamer Amsterdam heeft onderzoek gedaan naar de periode van 2005 tot 2007 met het oog op doelmatige en doeltreffende aansturing. De rekenkamer heeft voor dit onderzoek diverse (beleids)documenten bestudeerd en interviews gehouden met verschillende actoren. De uitkomsten van het onderzoek worden gepresenteerd in een rapport.

### 4.3.2 Rekenkamer Gorinchem – Werken aan werk, zorg en jeugdzorg

In de eerste maanden van 2012 heeft de rekenkamer Gorinchem een onderzoek uitgevoerd met behulp van adviesbureau Hiemstra en de Vries. Tijdens deze periode is onderzoek gedaan naar kansen en risico's en die zich kunnen voordoen bij decentralisaties in het sociale domein, te weten: werk, zorg en jeugdzorg. Naast een traditioneel geschreven rekenkamerrapport is een van de kernproducten die geproduceerd werden n.a.v. het onderzoek een systeemdynamicakaart die visueel inzicht dient te verschaffen in de variabelen die elkaar beïnvloeden in het sociaal domein. Deze systeemdynamicakaart en een infographic (zie bijlage 10.3 en 10.4) zijn beide onderdeel van het rapport. Ook de ambitiekaart die is opgenomen in dit rapport kent een visueel aspect.

## 5 Resultaten en analyse

In dit hoofdstuk zullen de resultaten van de interviews en de documentstudie geschetst worden. Per tweetal zal de mate en de aard van doorwerking getoetst worden aan de hand van de operationalisering. Hierna zal een analyse gemaakt worden aan de hand van de vergelijkingen. Per case zijn interviews gehouden met een raadslid en een onderzoeker van de lokale rekenkamer. De raadsleden hebben inzicht kunnen verschaffen in het eigen gebruik van de rapporten, de onderzoekers van de rekenkamer hebben inzicht verschaft in hoe het rapport werd ontvangen in de raad en gaven, wanneer mogelijk, inzicht in media-aandacht van de rapporten. De rapporten zullen op de volgende punten vergeleken worden door middel van tekstanalyse en interviews.

- Hoeveel van de aanbevelingen zijn overgenomen volgens de bestuurlijke reactie?
- Hoeveel van de aanbevelingen zijn in werkelijkheid uitgevoerd?
- Heeft er leren plaats gevonden? (conceptuele doorwerking)
- Zijn er procedures aangepast? (institutionele doorwerking)
- Is het rapport gebruikt in het debat? (politieke doorwerking)
- Is het rapport gebruikt door college van B&W? (politieke doorwerking)
- Is het rapport besproken in de raad? (politieke doorwerking)
- Is het rapport positief/negatief ontvangen in de raad? (politieke doorwerking)
- Is er meer media-aandacht dan gebruikelijk voor het rapport? (conceptuele doorwerking)

Casus 1: Rekenkamer Gouda – De Groeneharthopper – vervoer op maat.

Casus 2: Rekenkamercommissie Veenendaal – Vervoer voor iedereen?

Casus 3: Rekenkamercommissies Holland Rijnland – Onderzoek uitvoering leerplichtwet.

Casus 4: Rekenkamer Spijkenisse – Onderzoek verzuim leerplichtigen.

Casus 5: Rekenkamer Amsterdam – Jeugdzorg – Hulpverlening voor jongeren tussen de 12 en 18 jaar.

Casus 6: Rekenkamer Gorinchem – Werken aan werk, zorg en jeugdzorg.

## 5.1 Rekenkamer Gouda en rekenkamercommissie Veenendaal

### 5.1.1 Rekenkamer Gouda

De Rekenkamer Gouda heeft onderzoek gedaan naar Collectief Vraagafhankelijk Vervoer in de gemeente Gouda. Dit onderzoek is uitgevoerd door de rekenkamer omdat het CVV bedoeld is voor een groep kwetsbare inwoners en de rekenkamer de indruk kreeg dat er steeds meer klachten kwamen over het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer. De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd in een rapport (rekenkamer Gouda, 2011).

De rekenkamer Gouda heeft in het verleden altijd gebruik gemaakt van externe onderzoeksbureaus die onder begeleiding van de rekenkamer het onderzoek uitvoerden. Betreffende het onderzoek de Groene Harthopper heeft bij wijze van experiment de secretaris van de rekenkamer het onderzoek uitgevoerd. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek heeft de rekenkamer een viertal aanbevelingen geformuleerd. Zoals gebruikelijk is, werd het college van B&W de mogelijkheid geboden om op deze aanbevelingen te reageren. Van de vier aanbevelingen is er een aanbeveling waar het college zich geheel in kan vinden, een aanbeveling waar het college zich deels in kan vinden en twee aanbevelingen waar het college zich niet in kan vinden. Uit een interview met een raadslid uit de gemeente Gouda blijkt twee jaar later dat alle aanbevelingen zijn neergelegd en hier verder niets mee is gedaan. Omdat in het geval van dit rapport (nog) geen follow-up onderzoek is gestart, kan het zijn dat aanbevelingen in een lade verdwijnen en er vervolgens niets meer mee gebeurt.

*“Er is aan dit rapport weinig aandacht geschonken, men vertrouwde de uitkomsten van het onderzoek niet.”* – raadslid Gouda. Wanneer de uitkomsten van een rapport door de raadsleden niet vertrouwd worden, kan dit een logische verklaring zijn voor waarom er inhoudelijk niets met het rapport is gedaan.

Vooraf waren er in de gemeenschap veel problemen geconstateerd met het gebruik van het regiovervoer. De uitkomsten van de rekenkamer spraken dit tegen. Mede hierdoor gaf het geïnterviewde raadslid aan niets van het rapport geleerd te hebben, dat het rapport niet inhoudelijk is besproken in de raad en dat de ontvangst die het kreeg verder negatief was. Het rapport heeft ook geen media-aandacht gekregen, er is nauwelijks een punt van gemaakt.

### 5.1.2 Rekenkamer Veenendaal

In Veenendaal wordt door een grote groep burgers gebruik gemaakt van de regiotaxi. Onder het motto ‘vervoer voor iedereen’ is deze dienst uitbesteed aan regiotaxi de Vallei. De afgelopen jaren zijn er meerdere onderzoeken naar klanttevredenheid geweest, iedere keer met een hoge score als uitslag. Verschillende belangengroepen twijfelen echter aan de geldigheid van deze onderzoeken en hebben aangedrongen op een onafhankelijk onderzoek. De rekenkamercommissie Veenendaal voerde dit onderzoek, in samenwerking met onderzoeksbureau Twaalf, uit. Naast een onderzoeksrapport kwamen er een infographic (zie bijlage) en korte animatiefilm tot stand. De doorwerking van dit onderzoek is gemeten aan de hand van de tien verschillende indicatoren als vermeld in hoofdstuk drie.

#### **Beeldgebruik in rapport**

In het rapport vervoer op maat van de Rekenkamer Veenendaal is op meerdere manieren gebruik gemaakt van beeldmateriaal. Onderzoeksbureau Twaalf staat bekend om de beeldtaal die het gebruikt in zijn onderzoeken. Het wil het verhaal, de inhoud en beeld combineren tot *beeldtaal*. In het samenwerkingsverband met de Rekenkamer Veenendaal heeft het naast het onderzoeksrapport een infographic en een animatiefilmpje gecreëerd. Het raadslid uit Veenendaal heeft aangegeven dat dit beeldmateriaal wel een extra dimensie gaf. Het filmpje zorgde ervoor dat het verhaal echt ging leven; het ging niet alleen om de cijfers, maar ook om de menselijke maat. Dit heeft voor extra discussie in de gemeenteraad gezorgd.

Voor een rekenkamer is het ideaal wanneer de aanbevelingen worden overgenomen; dit geeft meerwaarde aan haar onderzoek. Allereerst wordt gekeken naar de bestuurlijke boodschap in het rapport: in dit deel van het rapport kan het college van burgemeesters en wethouders inhoudelijk reageren op het rapport en aangeven welke aanbevelingen overgenomen zullen worden. Hiernaast is in interviews nog gevraagd hoe het daadwerkelijk staat met de uitvoerende fase van deze aanbevelingen, daar er nog al eens een discrepantie tussen deze twee bestaat.

### **Onze reactie op uw aanbevelingen**

Wij nemen afstand van deze aanbevelingen, omdat er naar onze mening andere werkzaamheden meer aandacht vragen en er andere prioriteiten zijn.

*College van burgemeester en wethouders, Veenendaal*

Wanneer je naar de reactie van het college van B&W kijkt, zou je kunnen denken dat er niets met de aanbevelingen is gedaan. Echter, het onderzoek liep ongeveer tegelijk met de nieuwe aanbesteding vanuit de gemeente. Volgens de respondent van Rekenkamer Veenendaal werd door het onderzoek aan te kondigen al een mechanisme in gang gezet. Het college kon anticiperen op klachten voorafgaand aan het onderzoek.

*“ Door er mee bezig te zijn oefen je invloed uit. Informeel is met deze aanbevelingen behoorlijk wat gedaan. Afrondend overleg met provincie en alleen al het feit dat je onderzoek gaat doen, zorgt ervoor dat je iets in gang zet.” – rekenkamerlid Veenendaal.*

Volgens een rekenkamerlid en gemeenteraadslid zijn de aanbevelingen dus voor het grootste gedeelte wel degelijk overgenomen. Naar aanleiding van de klachten uit het rapport is ook de nieuwe vervoeder aangesteld.

Er is geen sprake geweest van aanpassingen in de organisatie (institutionele doorwerking). Van politieke doorwerking was wel sprake. *“In dit geval was het wel een hot item, omdat er nogal wat klachten waren over de vervoerder. Daar is politiek wel bij stilgestaan. Heel vaak is dat ook wel een beetje politiek dat bedreven wordt, om jezelf te kunnen profileren. Waar het college het al overgenomen heeft, hoef je verder ook niet meer de hele cyclus in te gaan. Maar het staat aardig voor de Bühne, later is er ook een andere vervoerder opgekomen.” – raadslid Veenendaal.* Het rapport is meerdere malen aangehaald in het debat, niet direct door het college van B&W.

Het rapport heeft heel wat reuring veroorzaakt in de gemeenteraad en is ook in deze besproken. Volgens zowel het raadslid als het rekenkamerlid is het rapport positief ontvangen in de raad. Naar aanleiding van het rapport was er volgens de respondenten niet meer media-aandacht dan gemiddeld voor het rapport.

### 5.1.3 *Vergelijking doorwerking Gouda en Veenendaal*

In paragraaf 5.1.4 zijn de scores van doorwerking in tabelvorm weergegeven. Hieruit valt af te lezen dat het rapport van de Rekenkamer Veenendaal (met beeld), beter scoort dan het rapport van de Rekenkamer Gouda (zonder beeld) op doorwerking. Opvallend is dat bij beide rapporten de bestuurlijke reactie op de aanbevelingen verschilt met de visie van de respondenten. Waar het rapport uit Gouda aangeeft wel wat met de aanbevelingen te doen, is hier in werkelijkheid niets van terechtgekomen, en waar het college van B&W uit Veenendaal aangeeft niets met de aanbevelingen te kunnen, is hier informeel wel veel mee gedaan. Het rapport uit Veenendaal heeft geleid tot leren en is gebruikt in het politiek debat; bij zowel het debat als het leren droeg het beeldgebruik hier volgens het raadslid positief aan bij. Beide rapporten hebben geen institutionele doorwerking tot gevolg gehad. Het rapport uit Veenendaal is besproken in de raad en positief ontvangen, het rapport uit Gouda is inhoudelijk niet besproken en de aandacht die de raad er voor had was negatief. Voor het rapport in Gouda was zeer weinig media-aandacht, het rapport in Veenendaal kende de gebruikelijke media-aandacht (korte berichten in de regionale kranten naar aanleiding van een uitgestuurd persbericht).

### 5.1.4 *Tabelweergave doorwerking case 1 en 2*

	<b>Rekenkamer Gouda ( - beeld)</b>	<b>Rekenkamer Veenendaal (+ beeld)</b>
Percentage aanbevelingen	50% in BR / 0% in werkelijkheid	100%
Heeft er leren plaatsgevonden	nee	ja
Institutioneel	nee	nee
Gebruikt in politiek debat / machtsmiddel	nee	Ja.
Is het besproken in de raad	Niet inhoudelijk	Ja.
Ontvangst in de raad	negatief	Hot topic – normaal alleen commissie.



Media-aandacht	Weinig aandacht	gelijk
----------------	-----------------	--------

### **5.1.5 Deelconclusie case 1 en 2**

In bovenstaande deelparagrafen hebben we gezien dat, zoals uit de theorie verwacht, het rapport met beeld, meer doorwerking kent dan het rapport zonder beeld. Belangrijk is nu om te kijken of dit ook daadwerkelijk is toe te schrijven aan het beeldgebruik. Wat betreft de aanbevelingen is de hogere mate van doorwerking niet toe te schrijven aan het beeldgebruik. Volgens het rekenkamerlid uit Veenendaal heeft de vooraankondiging en de timing van het rapport ervoor gezorgd dat er met de aanbevelingen aan de slag is gegaan.

Het raadslid uit Gouda heeft aangegeven niet van het rapport te hebben geleerd, waar het raadslid uit Veenendaal heeft aangegeven dit wel te hebben gedaan. Dit is natuurlijk onderwerp-afhankelijk maar ook het beeldgebruik werd door het gemeenteraadslid genoemd als middel tot leren. Het rapport met beeld scoort hoger in het politiek debat; dit kwam mede doordat het onderzoek al voortkwam uit een zogenaamd hot topic. Er leefde in Veenendaal al veel bij de bewoners; dit is een andere verklaring voor een verhoogde mate van doorwerking dan beeldgebruik. Het raadslid uit Veenendaal gaf aan dat er door het beeldgebruik wel een extra dimensie in het debat ontstond; het filmpje maakte het onderzoek persoonlijker dan normaal gebruikelijk is en dit leverde een diepere discussielaag op.

Uit de cases Veenendaal en Gouda valt te concluderen dat beeldgebruik een positieve invloed kan hebben op de doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers. Echter, moet hierbij vermeld worden dat er altijd meerdere factoren zijn die van invloed zijn op de doorwerking van rapporten.

## **5.2 Rekenkamercommissie Holland Rijnland en Rekenkamer Spijkenisse**

### **5.2.1 Rekenkamercommissie Holland Rijnland**

De rekenkamers en rekenkamercommissies van de gemeenten in Holland Rijnland hebben gezamenlijk onderzoek gedaan naar de naleving van de Leerplichtwet. Veel gemeentes hebben de taak van toezicht overgedragen aan het Regionaal Bureau Leerplicht. In het onderzoek staan drie vragen centraal: Worden de door de wet opgedragen taken doelgericht en doelmatig uitgevoerd door het RBL voor de deelnemende gemeenten? Levert de samenwerking in het RBL de verwachte meerwaarde op? Op welke manier geven de

gemeenteraden invulling aan hun kaderstellende en controlerende rol? Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau B&A groep. Het onderzoek is afgesloten met aanbevelingen en conclusies en wordt gepresenteerd in een rapport ( Rekenkamercommissies Holland Rijnland, 2011). In het presenteren van het onderzoek is niet met beeldmateriaal gewerkt. Dit is een bewuste keuze geweest van de rekenkamer(commissies), het samenwerken met een groot aantal rekenkamers vond men al experimenteel genoeg.

9 lokale rekenkamers hebben meegewerkt aan dit onderzoek, ieder half jaar kwamen de rekenkamers al bij elkaar om de stand van zaken in de gemeentes te bespreken, met dit rapport is besloten de samenwerken te verdiepen. Voor dit onderzoek is specifiek gekeken naar de gemeente Leiderdorp, vanwege het feit dat daar een raadslid zich als eerste beschikbaar stelde om mee te werken aan dit onderzoek.

Het college van B&W uit Leiderdorp heeft niet van de gelegenheid gebruik gemaakt om via een bestuurlijke reactie inhoudelijk te reageren op het onderzoek. Volgens het raadslid uit Leiderdorp is een aantal van de aanbevelingen overgenomen, 4 van de 7 aanbevelingen zijn in gang gezet.

Het raadslid heeft aangegeven veel van het rapport te hebben geleerd. De medewerker van de lokale rekenkamer gaf aan dat er veel positieve feedback werd gegeven naar aanleiding van het rapport. Raadsleden vertelden hem zich dankzij het rapport te hebben kunnen verdiepen in de materie. Het rapport heeft geen gevolgen gehad voor procedures in de organisatie. *Het rapport is niet ingezet als machtsmiddel in het debat. Het is met veel plezier ontvangen omdat er inzicht kwam in de materie. Zowel door het college als de gemeenteraad zo ervaren.* – rekenkamerlid Leiderdorp.

Wanneer de rekenkamercommissie Leiderdorp een onderzoek afrondt, wordt er na het publiceren van het rapport een persbericht uitgestuurd. Dit komt meestal in de regionale kranten terecht; zo ook naar aanleiding van dit persbericht. Er lijkt niet meer media-aandacht dan normaal te zijn geweest. Soms komt er naar aanleiding van een onderzoek een maatschappelijke discussie op gang; dat was na aanleiding van dit onderzoek niet het geval.

## Beeldgebruik in rapport

Dit rapport kende geen beeldgebruik. Het raadslid uit de gemeente was hier niet over te spreken. “Verslagen zouden veel visueler moeten worden, het communicatieproces is het afgelopen decennium dusdanig veranderd, dat verslagen van 100 pagina’s, bijna gênant zijn om aan te nemen. Er wordt nog steeds gewerkt met veel tekst, waar je makkelijk kunt werken met kolommen, en andere beelden, dat maakt het lezen van een rapport zoveel interessanter; onderzoeksverantwoording en geschiedenis kunnen allemaal in een annex. Een geschiedenis van 6 pagina’s is echt overdreven, bevindingen kunnen in een samenvatting. Ik wil alleen de conclusies en aanbevelingen lezen. Het gaat om vier pagina’s en daar moet ik ontzettend veel teksten voor doorspitten. Voor grote gemeentes is raadslid zijn bijna een dagtaak, in kleine gemeentes doe je het naast je eigen werk, dus ik moet informatie hapklaar tot me kunnen nemen. Door dit soort rapporten word ik gedongen het hele rapport tot me te nemen.” (quote gemeenteraadslid).

### 5.2.2 Rekenkamer Spijkenisse

Traditionele rapporten van rekenkamers worden meestal geschreven volgens een vast stramien. Onderzoeksozpetten wijken onderling niet veel af en eindigen meestal in conclusies en aanbevelingen. Dit gebeurt echter niet altijd. In het onderzoek naar leerplicht in Spijkenisse werd er voor een andere aanpak gekozen:

*“In het rapport treft u geen normenkader, noch aanbevelingen aan. In dit opzicht wijkt de aanpak af van een klassiek doeltreffendheidsonderzoek. De Rekenkamer presenteert wel bevindingen, knelpunten en dilemma’s en voorziet deze van overwegingen. Waarbij het recht op onderwijs, en de plicht om dat te volgen, keer op keer centraal staat. Ook de presentatie van het onderzoek is anders dan gebruikelijk. Zo heeft een constructief overleg over de voorlopige bevindingen plaatsgehad met de verantwoordelijke beleidsambtenaar en de portefeuillehouder. De portefeuillehouder is gevraagd om in zijn bestuurlijke reactie nadrukkelijk aan te geven welke mogelijkheden er zijn om schoolverzuim nog effectiever te bestrijden. Uiteraard wordt ook de raad gevraagd om mee te denken over mogelijke oplossingsrichtingen. Op 10 januari 2013 zal een ‘ronde-tafelbijeenkomst’ plaatsvinden.”*

*Geleijnse, Voorzitter Rekenkamer Spijkenisse454545*

Samen met de raadsleden van Spijkenisse zijn vervolgens alsnog aanbevelingen gedaan tijdens een ronde-tafelbijeenkomst; raadsleden gaven aan dit erg prettig te vinden werken omdat ze op deze manier het college van B&W beter met een boodschap aan het werk konden zetten. Het college heeft aangegeven zich goed te kunnen vinden in de conclusies van dit rapport. Op het moment van interviewen zijn nog niet alle later geformuleerde aanbevelingen uitgewerkt, maar zijn er wel stappen gezet om deze in een later stadium te kunnen uitvoeren. Het feit dat er een rondetafelbijeenkomst werd gehouden, kan ook van invloed zijn op hoe raadsleden het rapport ervaren.

*“Een keer als raad aangegeven dat de rekenkamerrapporten vaak zo over de schutting worden geworpen, en dan maar kijken zijn we voor of tegen. Soms kunnen we ons niet in alle aanbevelingen vinden en dan nemen we ze niet over. Dus daarom is besloten eens minder aanbevelingen te doen, en meer samen de aanbevelingen te gaan formuleren.”* Raadslid Spijkenisse.

*“Veel aanbevelingen kunnen al achterhaald zijn wanneer het definitieve rapport uitkomt. Want zodra je aankondigt: we gaan met dit onderwerp aan de slag, dan anticipeert de wethouder en de directieleden al op de onderzoeksvragen; en dan kunnen ze daar makkelijker op inspelen. Dit is niet negatief; een onderzoek is an sich al een interventie. Zeker bij praktijkonderzoek, en dat doet de rekenkamer eigenlijk altijd, is het evaluerend, je gaat in de keuken kijken van de organisatie en de organisatie gaat zich daar dan naar gedragen. Je kan dat ook als positief beschouwen.”* rekenkamerlid Spijkenisse

Raadslid heeft aangegeven van dit rapport te hebben geleerd. *“Voornamelijk op het onderwerp veel geleerd; scholen en een leerplicht, overgang van basis naar voortgezet onderwijs, dat die aansluiting nog beter gestructureerd zou kunnen worden, zonder dat daar een hele papierwinkel bij moet komen kijken. Op het moment ontstaat er een soort blind spot, waardoor zo’n kind het eerste halfjaar toch weer gaat spijbelen en weer in aanraking komt met leerplicht en weer een brief, en weer een boete. Op die manier zou je op voorhand veel meer kunnen voorkomen.”* raadslid Spijkenisse.

Zowel op inhoudelijk vlak als door de andere manier van presenteren en formuleren. Wanneer er samen naar aanbevelingen gezocht wordt, denk je op een andere manier over de materie na. Er zijn naar aanleiding van dit onderzoek geen procedures aangepast.

Het rapport is positief ontvangen in de raad. *“Rapport is positief ontvangen, omdat het wat op een andere manier dan normaal tot stand is gekomen en is gepresenteerd, in een vrije en informele setting hebben we van gedachten kunnen wisselen.* - Rekenkamerlid Spijkenisse. Het raadslid uit Spijkenisse gaf ook aan dat beeldgebruik zorgt voor een andere discussie die op gang komt; over traditionele papieren rapporten wordt ook gediscussieerd, maar anders. Wanneer er beeldgebruik (in dit geval een interactieve website met beeldgebruik dat het rapport meer persoonlijk maakte) moet er ook gediscussieerd worden over de betekenis die beelden krijgen. Er werd geprobeerd op een creatievere manier dan anders te werken en beeldgebruik speelde hier een rol bij. Dankzij dit beeldgebruik werd er meer geleerd en meer gediscussieerd aldus het raadslid uit de gemeenteraad van Spijkenisse.

Het rapport is volgens het raadslid ook veel besproken in het politiek debat, maar zoals het raadslid uit Spijkenisse aangaf: wanneer het een politiek beladen onderwerp betreft, zullen er altijd partijen zijn die zich willen profileren met de uitkomsten van een rapport. In dit geval ging het over een maatschappelijke issue als schoolverzuim. *Door de interactieve website werden de verhalen wel persoonlijker en werd het debat wat heftiger, dit is niet erg als je maar wel de hoofdlijnen en de essentie van het debat kan vasthouden* – raadslid Spijkenisse.

Naar aanleiding van het rapport is er een uitgebreid krantenartikel verschenen, niet per se meer media-aandacht wel heftigere vorm van media-aandacht.

### **5.2.3 Vergelijking doorwerking Holland Rijnland en Spijkenisse**

In deze paragraaf worden de mate van doorwerking van de beide cases naast elkaar gelegd. De rapporten betreffen hier het onderwerp schoolverzuim, een topic dat maatschappelijk gevoelig ligt en vanwege deze reden eigenlijk al verzekerd is van genoeg aandacht in de gemeenteraad. Een onderwerp als schoolverzuim is meer maatschappelijk beladen dan bijvoorbeeld een onderzoek over bouwgrond. In paragraaf 5.2.4 zijn de uitkomsten van de vergelijking van de mate van doorwerking tussen Holland Rijnland en Spijkenisse in tabelweergave te lezen.

De aanbevelingen uit het rapport van Holland Rijnland zijn deels opgevolgd; 4 van de aanbevelingen zijn overgenomen (en in gang gezet) door het college van B&W, drie van de aanbevelingen zijn niet opgevolgd. In Spijkenisse zijn de aanbevelingen van het rapport op

een wat meer creatieve manier tot stand gekomen. Normaliter schrijven rekenkamers de aanbevelingen en wordt hier door het college van B&W op gereageerd met een bestuurlijke boodschap. Vervolgens kunnen raadsleden dan in debat gaan en het college met een opdracht of missie aan het werk stellen. Vanuit de gemeenteraad uit Spijkenisse zijn eerder klachten gekomen over deze manier van werken. Wanneer er een goed onderzoeksrapport is gecreëerd door de rekenkamer, maar de raadsleden zich vervolgens niet in de aanbevelingen kunnen vinden, dan lijkt het soms werk voor niets te zijn geweest. Bij het rapport *Onderwijs, recht of plicht?* Is er besloten anders te werk te gaan. Onderzoeksbureau Twaalf, dat onder leiding van de Rekenkamer Spijkenisse het onderzoek uitvoerde besloot in samenwerking met de raad aanbevelingen te formuleren. Dit nam de raad mee in het proces van aanbevelingen bedenken, waardoor er waardevollere aanbevelingen tot stand kwamen. Het raadslid uit Leiderdorp heeft aangegeven niets geleerd te hebben van het rapport, het raadslid uit Spijkenisse gaf aan ontzettend veel geleerd te hebben van het rapport. Het raadslid uit Spijkenisse gaf hier meerdere redenen vooraan: de nieuwe manier van aanbevelingen formuleren, de creatieve benen-op-tafel sessies met het onderzoeksteam en de nieuwe discussie die op gang kwam binnen zijn commissie door het beeldgebruik. Het beeldgebruik hielp bij het schetsen van persoonlijke verhalen en maakten de discussies ook case-gericht, meer over mensen en unieke gevallen dan over getallen werd er gesproken. Bij zowel het rapport van Rekenkamer Holland Rijnland als het rapport van Rekenkamer Spijkenisse is er geen sprake van institutionele doorwerking.

Het rapport van de Rekenkamer Holland Rijnland is niet gebruikt in het debat, in de gemeenteraad van Spijkenisse is dit wel gebeurd. Als reden hiervoor gaf het raadslid aan dat bij een maatschappelijk onderwerp als leerplichtverzuim er altijd raadsleden zijn die zich met dit onderwerp willen profileren. Het beeldgebruik dat in dit onderzoek voorkwam zorgde voor een meer persoonlijk verhaal en ook voor meer aandacht in het debat. Het rapport uit zowel Leiderdorp als Spijkenisse is positief ontvangen in de raad. In tegenstelling tot het rapport uit Leiderdorp ontving het rapport uit Spijkenisse meer media-aandacht dan gebruikelijk. In de regionale pagina's van het Algemeen Dagblad verscheen een groot artikel dat met de provocerende kop veel reuring veroorzaakte.

### **Beeldgebruik in rapport**

De informatieve website gemaakt door bureau Twaalf is bedoeld om verhaal, beeld en

inhoud te combineren voor de gebruikers van het rapport. Dit beeldgebruik heeft invloed gehad op de doorwerking van het rapport *Verzuim in Spijkenisse*. Het raadslid uit Spijkenisse heeft aangegeven dankzij het beeld meer geleerd te hebben en in de gemeenteraad meer discussie te hebben gehad dan anders, dankzij het beeldgebruik. Naast de invloed op de doorwerking gaf het raadslid aan beeldgebruik in het rapport te waarderen, het helpt bij het opnemen van veel informatie.

#### 5.2.4 Tabelweergave doorwerking case 3 en 4

	<b>Rekenkamer Holland Rijnland ( - beeld)</b>	<b>Rekenkamer Spijkenisse (+ beeld)</b>
Percentage aanbevelingen	4/7 aanbevelingen opgevolgd.	- in samenwerking met de raad.
Heeft er leren plaatsgevonden	Nee.	Ja.
Institutioneel	Nee.	Nee.
Gebruikt in politiek debat / machtsmiddel	Nee.	Ja.
Is het besproken in de raad	Ja.	Ja.
Ontvangst in de raad	Zeer positief.	Zeer positief.
Media-aandacht	Gemiddeld. Verschenen in lokale kranten; geen maatschappelijke discussie op gang gekomen.	Meer media-aandacht dan gebruikelijk.

#### 5.2.5 Deelconclusie case 3 en 4

In bovenstaande deelparagrafen hebben we gezien dat, zoals uit de theorie verwacht, het rapport met beeld meer doorwerking kent dan het rapport zonder beeld. Belangrijk is nu om te kijken of dit ook daadwerkelijk is toe te schrijven aan het beeldgebruik. Er wordt namelijk rekening gehouden met andere factoren die ook positief kunnen effect kunnen hebben op de doorwerking van een rapport. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de timing van een rapport.

Het percentage aanbevelingen dat is overgenomen is hoger in de case met beeldgebruik. Of het beeldgebruik hiervoor direct als reden is aan te wijzen is moeilijk te zeggen; waarschijnlijk komt het door de creatieve manier van het tot stand komen van dit onderzoek en daarmee de aanbevelingen – beeldgebruik was hier echter wel een onderdeel van. Ook het lerend mechanisme van het rapport uit Spijkenisse is deels tot beeldgebruik terug te herleiden. Het raadslid heeft geleerd van de inhoud van het rapport, van het formuleren van de aanbevelingen en van de discussie die dankzij het beeldgebruik volgens het raadslid steviger dan gebruikelijk op gang kwam.

Het rapport met beeld scoort ook hoger op gebruik in het debat, dit is echter niet direct terug te herleiden tot het beeldgebruik. Het raadslid uit Spijkenisse gaf het onderwerp aan, als reden dat sommige raadsleden zich met dit onderwerp en onderzoek wilde profileren. Het rapport met beeld scoort ook hoger op zichtbaarheid in de media, maar dit is niet direct terug te herleiden tot beeldgebruik.

### **5.3 Rekenkamer Amsterdam en Rekenkamer Gorinchem**

#### **5.3.1 Rekenkamer Amsterdam**

*“Jeugdzorg kent een grote maatschappelijke en politieke belangstelling. Incidenten krijgen veel aandacht in de media. Wachtlijsten voor geïndiceerde jeugdzorg zijn een terugkerend onderwerp voor de politiek. Ook in de Stadsregio Amsterdam en in de gemeente Amsterdam staat jeugdzorg hoog op de politieke agenda. De wachtlijsten en de aansluiting tussen Bureau Jeugdzorg en het lokale jeugdbeleid zijn daarbij speerpunten. In dit onderzoek heeft de rekenkamer één van de onderdelen van preventieve jeugdzorg, namelijk licht pedagogische hulpverlening, nader in beeld gebracht. Licht pedagogische hulpverlening kan vele vormen aannemen, zoals opvoedingsondersteuning, gezinsondersteuning, schoolmaatschappelijk werk en sociale vaardigheidstrainingen. Met deze preventieve zorg moet voorkomen worden dat jongeren in ernstiger problemen raken, waardoor zwaardere en duurdere zorg is vereist (Rekenkamer Amsterdam, 2008). De Rekenkamer Amsterdam heeft onderzoek gedaan naar de periode van 2005 tot 2007 met het oog op doelmatige en doeltreffende aansturing. De rekenkamer heeft voor dit onderzoek diverse (beleids)documenten bestudeerd en interviews gehouden met verschillende actoren. De uitkomsten van het onderzoek worden gepresenteerd in een rapport.*



“De rekenkamer concludeert op basis van het opvolgingsonderzoek dat de gemeente Amsterdam en de stadsregio in belangrijke mate uitvoering hebben gegeven aan de aanbevelingen uit het rapport van de rekenkamer uit 2008. De gemeente Amsterdam heeft vier van de zes aanbevelingen volledig uitgevoerd en twee gedeeltelijk. De stadsregio heeft vijf van de zes aanbevelingen volledig uitgevoerd en één aanbeveling gedeeltelijk. Het opvolgingsonderzoek levert echter ook nog een aantal aandachtspunten op voor de gemeente (centrale stad en stadsdelen) en de stadsregio voor de verdere verbetering van de uitvoering van de jeugdhulpverlening in Amsterdam.” – Rekenkamer Amsterdam

“Politieke opportuniteit speelt een rol bij het wel of niet overnemen van aanbevelingen. Als het wordt gezien als kritiek op het functioneren van een wethouder en een politieke partij gaat daarvoor staan, dan kan de discussie over de aanbevelingen heel anders lopen dan wanneer het niet zo gepolitiseerd staat en de rol van de wethouder niet onder druk staat.” rekenkamerlid Amsterdam.

Naar aanleiding van het rapport zijn er geen procedures aangepast. Wel hebben raadsleden aangegeven van het rapport te hebben geleerd en het rapport in de gemeenteraad tijdens het debat te kunnen gebruiken.

### **Media-aandacht**

De media-aandacht die rekenkamerrapporten in Amsterdam ontvangen, is volgens de onderzoeker van de Rekenkamer erg wisselend. Sommige rapporten, zoals bedrijfsvoeringsonderzoeken die technisch van aard zijn, zijn rapporten die niet veel media-aandacht krijgen. Wanneer het rapporten zijn waar veel burgers mee te maken hebben, is de kans op media-aandacht alweer een stuk toegenomen. Soms is de aandacht beperkt tot lokale media, wanneer het om een puur Amsterdams rapport gaat. Andere keren kunnen rapporten zelfs leiden tot Kamervragen.

Het rapport is niet slecht ontvangen in de raad, echter de gemeenteraad wist nog niet goed hoe hij het beste met de rapporten aan de slag kon gaan. Dit zorgde ervoor dat er geen politiek besluit kwam na het rekenkamerrapport. Ook zonder commentaar van de gemeenteraad kan het college van B&W aan de slag gaan met de aanbevelingen, wat in deze case ook gebeurd is. De gemeenteraad liet echter wel een kans liggen om het college concreet aan het werk te zetten en met een opdracht weg te sturen.

### 5.3.2 Rekenkamer Gorinchem

In de eerste maanden van 2012 heeft de Rekenkamer Gorinchem een onderzoek uitgevoerd met behulp van adviesbureau Hiemstra en de Vries. Tijdens deze periode is onderzoek gedaan naar kansen en risico's en die zich kunnen voordoen bij decentralisaties in het sociale domein, te weten: werk, zorg en jeugdzorg. Naast een traditioneel geschreven rekenkamerrapport is een van de kernproducten die geproduceerd werden n.a.v. het onderzoek een systeemdynamicakaart die visueel inzicht dient te verschaffen in de variabelen die elkaar beïnvloeden in het sociaal domein. Deze systeemdynamicakaart en een infographic zijn beide onderdeel van het rapport. Ook de ambitiekaart die is opgenomen in dit rapport kent een visueel aspect.

“De aanbevelingen van de rekenkamercommissie zijn toekomstgericht en bieden handvatten voor het mogelijk te ontwikkelen nieuwe beleid op de decentralisaties Wet Werken naar Vermogen, de transitie AWBZ naar de Wmo en de transitie van de Jeugdzorg. Het college is de rekenkamer erkentelijk voor de aanbevelingen die het college, in samenspraak met de raad, gedurende het transitieproces van de 3 verschillende decentralisaties verder wil benutten bij de beoordeling van het nieuwe beleid. Het college neemt daarom op dit moment kennis van de aanbevelingen. Een en ander moet in het licht van de meest recente ontwikkelingen in Den Haag worden geplaatst. Hoe de ontwikkelingen van deze wet- en regelgeving verder zal verlopen is op dit moment nog niet bekend.” - Collegereactie rekenkameronderzoek 3 decentralisaties

*“Doorwerking is in hoge mate dus ook afhankelijk van timing van dit rapport. Dit was een mooi, visueel rapport, maar omdat het een ex ante evaluatie betrof (voortuitlopend op de zaken) zijn niet veel beleidsveranderingen tot stand gekomen.” raadlid Gorinchem*

Aanbevelingen zijn dus tot nu toe nog niet uitgevoerd; dit lijkt geen onwil te zijn of te komen door slechte, niet passende aanbevelingen. Het rapport verscheen simpelweg wat prematuur en men kan enkel zeggen ‘we hebben wat liggen wanneer de decentralisaties eraan komen.’ De doorwerking hangt dus nog steeds een beetje af van de besluiten die de Kamer nog moet nemen en de hoeveelheid geld die beschikbaar zal komen op dit terrein. Vanwege de crisis wil de regering gaan snijden in de algemene uitkering van de gemeente; dit betekent dat de gemeente Gorinchem in een steeds beperkter financieel verhaal komen.

Het raadslid uit Gorinchem geeft aan wel veel van het rapport geleerd te hebben; er is een behoorlijke systeemswijziging die eraan komt en het rapport legde dit helder uit.

Vooraf inzicht gekregen dankzij de systeemdynamicakaart. *“In je hoofd leg je wel verbindingen, maar wanneer iemand de moeite neemt om dit alles op papier te zetten, zie je pas echt hoeveel het er zijn. Wel handig dat je een keer het systeem in beeld ziet. Kan helpen om het verhaal wat makkelijker te lezen. Het beste is als beeld gebruikt wordt om beelden te scheppen waarin verbanden worden aangetoond; vooral belangrijk voor de mensen die over het beleid gaan en het rapport lezen.”* raadslid Gorinchem. Er zijn geen procedures aangepast in de organisatie.

Dit rapport is niet heel concreet in het debat gebruikt, omdat de toekomst zo onzeker is. *“Nu kunnen we alleen zeggen ‘we hebben al wat liggen’.* Buiten Gorinchem wordt er wel gebruikt gemaakt van dit rapport, en dan met name van de kennis. Met name het college van burgemeester en wethouders doet dit. *“ – raadslid Gorinchem. Het rapport is besproken in de raad en volgens rekenkamerlid zeer positief ontvangen; het raadslid was iets gematigder over de ontvangst vanwege de eigenlijk premature publicatie waardoor met de aanbevelingen niet heel veel gedaan kan worden.*

Het rapport heeft veel media-aandacht gekregen (subsidiebeleid) vanwege een ingediende motie en vandaaruit debat ontstaan. Een jaar geleden heeft het rapport veel aandacht gekregen; dit vanwege het onderwerp; er was nog niet veel informatie over de ophanden zijnde decentralisatie.

### **Beeldgebruik in rapport**

In het rapport van de Rekenkamer Gorinchem was er een grote rol weggelegd voor beeldmateriaal. Naast tabellen en illustraties is er een systeemdynamicakaart opgenomen in het rapport. Dit beeldgebruik leidde ertoe dat het raadslid uit Gorinchem het rapport plezierig vond om te lezen, maar ook meer dan anders van het rapport heeft kunnen leren. De systeemdynamicakaart hielp bij het beter opnemen van de complexe verbanden en dit beeld heeft dus geleid tot leren, wat een vorm is van conceptuele doorwerking.

### **5.3.3 Vergelijking doorwerking Amsterdam en Gorinchem**

Het rapport met beeldgebruik uit Gorinchem scoort positiever beter op doorwerking (zie tabel) dan het rapport uit Amsterdam, maar dit is echt minimaal. Het aantal aanbevelingen

dat is overgenomen en in werking is gezet, is in de gemeente Amsterdam veel hoger. Beide rapporten zijn besproken in de raad, en bij beide rapporten heeft leren plaatsgevonden. Geen van de rapporten heeft institutionele veranderingen in gang gezet en geen van de rapporten is expliciet gebruikt in het debat. Het rapport uit Gorinchem kende wel een hogere mate van overname in de media.

#### 5.3.4 Tabelweergave doorwerking case 5 en 6

	Rekenkamer Amsterdam ( - beeld)	Rekenkamer Gorinchem (+ beeld)
Percentage aanbevelingen	10/12	Geen
Heeft er leren plaatsgevonden	Ja	Ja.
Institutioneel	Nee	Nee. (rapport kwam te vroeg).
Gebruikt in politiek debat / machtsmiddel	Nee	Nee.
Is het besproken in de raad	Ja.	Ja.
Ontvangst in de raad	Raad gaf geen opdracht aan college.	Positief vooral over beeldgebruik en vooruitkijken, maar te vroeg gepiekt.
Media-aandacht	Weinig media-aandacht	Meer media-aandacht dan gebruikelijk.

#### 5.3.5 Deelconclusie case 5 en 6

In bovenstaande deelparagrafen hebben we gezien dat, zoals uit de theorie verwacht, het rapport met beeld meer doorwerking kent dan het rapport zonder beeld. Belangrijk is nu om te kijken of dit ook daadwerkelijk is toe te schrijven aan het beeldgebruik. Bij de voorgaande cases kon beeldgebruik als een bepalende factor worden aangewezen, die van invloed is op de doorwerking. In bovenstaande cases is dat alleen het geval bij het leren. Het raadslid uit Gorinchem heeft dankzij het beeldgebruik in het rapport meer geleerd dan gebruikelijk is bij rekenkamerrapporten. *“Doorwerking in hoge mate dus ook afhankelijk van timing dit*

*rapport. Dit was een mooi, visueel rapport maar omdat het een ex ante evaluatie betrof (vooruitlopend op de zaken) niet veel beleidsveranderingen tot stand gekomen. “ raadslid Gorinchem*

Deze cases maken duidelijk dat een andere zeer bepalende factor op doorwerking de timing van het rapport is. Een rapport kan nog zo sterk in elkaar zitten, wanneer een rapport te vroeg of te laat komt, kan het zijn dat er niets meer met de aanbevelingen kan gebeuren. Politieke opportuniteit speelt ook een rol bij het wel of niet overnemen van aanbevelingen.

## 6 Conclusies

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de vraagstelling die in het eerste hoofdstuk van dit onderzoek is geformuleerd. De deelvragen die eerder zijn geformuleerd worden in dit hoofdstuk behandeld en beantwoord en geven samen een antwoord op de hoofdvraag. De beantwoording van deze deelvragen geschiedt aan de hand van de eerdere empirische en analytische hoofdstukken. Om niet in herhaling te vallen zal er dus ook getracht worden kort en bondig antwoord te geven.

### 6.1 Beantwoording deelvragen

*Wat is een visuele cultuur en hoe kunnen we die waarnemen?*

In een visuele cultuur komt de focus steeds meer te liggen op datgene wat we via beelden kunnen waarnemen in tegenstelling tot het geschrevene. Onze huidige cultuur wordt meer en meer gedomineerd door beelden. Een van de meest opvallende aspecten van een visuele cultuur is de gewoonte op zaken die op zichzelf staand niet visueel zijn te visualiseren. Het is de moderne neiging om ons bestaan uit te beelden en visualiseren.

In de wereld van rekenkamerrapporten is beeldgebruik een fenomeen dat de laatste jaren aan terrein heeft gewonnen. Waar rapporten van origine voornamelijk uit tekst bestonden, begint beeld steeds meer aan terrein te winnen. Dit bleek ook tijdens de vijfde werkbijeenkomst van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers & Rekenkamercommissie, waar veel afgevaardigden van rekenkamers aanwezig waren. Rekenkamers hadden net (vaak voor het eerst) een rapport met visuele aspecten uitgebracht, of waren zeer geïnteresseerd om dit in de toekomst te gaan doen.

In een visuele cultuur zien we dat beeldgebruik in toenemende mate voorkomt en in toenemende mate van belang wordt geacht. Dit betekent niet dat tekstgebruik aan betekenis heeft verloren, het wil zeggen dat beeld in een toenemende mate wordt gebruikt, en dat de overtuigingskracht van beeld toeneemt (Sturken and Cartwright). In de praktijk zagen we dit terug op georganiseerde dag van de NVVR voor lokale rekenkamers waar veel onderzoekers aangaven net met beeldgebruik te beginnen of daar in de nabije toekomst mee te willen gaan werken.

*Wat wordt er verstaan onder doorwerking?*

Doorwerking is een moeilijk te definiëren begrip, en zo mogelijk nog moeilijker te meten. Bij een onderzoek is het dus van groot belang dat er definitie wordt gegeven aan het begrip doorwerking – zo dat auteur en lezer onder doorwerking hetzelfde verstaan. In dit onderzoek gaat het om de doorwerking van evaluatiestudies – de rekenkamerrapporten. In de meest brede zin kan doorwerking worden gedefinieerd als dat er iets met de resultaten van de evaluatiestudie gedaan wordt.

Door de vele verschillende vormen en mate van overlap in de term gebruik van evaluatiestudies kan het voor evaluatoren soms onduidelijk zijn wat er precies bedoeld wordt met *het gebruiken van evaluatiestudies*.

In het artikel *the mechanisms and outcomes of evaluation influence* van Mark en Henry wordt een overzicht geschetst van de de verschillende gebruiksvormen die evaluatiestudies kunnen aannemen. Zij onderscheiden hier

- Direct instrumenteel gebruik
- Conceptueel gebruik
- Symbolisch gebruik
- Proces-gebruik

Bij direct instrumenteel gebruik gaat het erom dat evaluatiestudies een directe opvolging krijgen in de vorm van het voortzetten van een (beleids)programma, het uitbreiden van een beleidsprogramma het herzien of beëindigen van het programma. Een bepaalde actie die een direct gevolg is van de evaluatiestudie.

Wanneer er sprake is van conceptueel gebruik, gaat het niet om een directe actie zoals bij instrumenteel gebruik maar meer om '*general learning*' naar aanleiding van de evaluatiestudie. Van symbolisch gebruik is sprake wanneer de evaluatiestudie wordt gebruikt om een al bestaande positie van het beleid te bevestigen. Later is aan deze drie vormen van gebruik ook proces-gebruik (Patton, 1997) toegevoegd; bij proces-gebruik worden er regels van de organisatie aangepast.

Bij instrumenteel gebruik worden er veranderingen waargenomen in acties terwijl bij conceptueel gebruik er veranderingen optreden in gedachtes en gevoel; er kan bijvoorbeeld meer aandacht voor een onderwerp gecreëerd worden in de organisatie of bij een persoon.

Symbolisch gebruik kan teruggezien worden intenties (echt, of zo ervaren) van een actor zoals wanneer een politicus evaluatiestudies gebruikt om er een bestaand beleid mee te rechtvaardigen. Proces-gebruik kan een overlap hebben met conceptueel en instrumenteel gebruik en kan veranderingen veroorzaken in gedrag en acties terwijl het evaluatieproces nog gaande is (Mark en Henry, 2004). Aan de verschillende uitkomstmogelijkheden van gebruik van evaluatiestudies kan proces-gebruik dus niet afgeleid worden.

*Welke invloed is er van beeldgebruik te verwachten op doorwerking?*

Beeldgebruik kan zorgen voor meer discussie die op gang komt tussen de gebruikers van het rapport. Deze discussie kan de doorwerking versterken omdat er inhoudelijker gedebatteerd wordt over de resultaten van het onderzoek. Beeld kan, wanneer informerend ingezet, zorgen voor meer leren van de gebruikers van de rapporten, wat een positief effect heeft op de conceptuele doorwerking. Verwacht wordt ook dat er meer sprake is van overname in de media – daar in een visuele cultuur beeldgebruik steeds meer toeneemt en van steeds meer belang wordt geacht.

*In welke mate maken lokale rekenkamers gebruik van beeldmateriaal in hun rapporten?*

Beeldgebruik in rapporten bij lokale rekenkamers is een relatief nieuw fenomeen. Dit blijkt wanneer je op zoek gaat naar rapporten met beeld, maar ook uit de gesprekken met onderzoekers van rekenkamers, onderzoeksbureau Twaalf (een onderzoeksbureau dat zich richt op onderzoek en beeldgebruik en rekenkamers als opdrachtgever heeft) en gesprekken met contactpersonen binnen de Algemene Rekenkamer.

Beeldgebruik is nieuw en wordt meestal nog als experimenteel ervaren. Wanneer er sprake is van beeldgebruik dan gaat dit altijd in samenwerking met een traditioneel onderzoeksrapport en nooit ter vervanging van dit onderzoeksrapport. Tijdens de vijfde werkbijeenkomst van de Nederlandse Vereniging van Rekenkamers & Rekenkamercommissies gaven veel onderzoekers aan voor het eerst met beeld te werken of de interesse te hebben dit in de nabije toekomst te gaan doen. We zien dat rekenkamers die gebruik maken van beelden in (of in samenwerking met) hun rapporten dit beeld op verschillende manieren inzetten. Voorbeelden hiervan zijn:

- Een infographic



- Een systeemdynamica kaart
- Een interactieve website met beeldgebruik
- Grafieken
- Een animatiefilmpje
- Data-visualisatie
- Foto's
- Film

*“Beeld is geen doel op zichzelf. Het gaat om het effectief overbrengen van je boodschap.”* – Cora Kreft – onderzoeker Algemene Rekenkamer.

Het is haar ervaring dat rekenkamers het moeilijk vinden om bij het naar buiten brengen van de uitkomst focus aan te brengen. Het ligt in de aard van de onderzoeker om alles wat ze weten, op te willen schrijven. In het proces van onderzoek naar publicatie moet de onderzoeker een beetje meer journalist worden. Deze vormen van het inzetten van beeld zijn allemaal mogelijkheden om onderzoeksgegevens aantrekkelijk en soms eenvoudiger te presenteren.

Het besef dat beeldmateriaal een aanvulling kan zijn die helpt bij het helderder presenteren van onderzoeksgegevens lijkt bij steeds meer onderzoekers te komen. Verwacht wordt dan ook dat in de toekomst steeds meer met beeldmateriaal gewerkt gaat worden.

*Welke vormen van doorwerking komen we tegen in de geselecteerde cases?*

Voor dit onderzoek zijn zes verschillende rekenkamerrapporten onderzocht op de mate van doorwerking. Vooraf hebben we vastgesteld op welke vormen van doorwerking we gaan letten:

- Directe / institutionele doorwerking
- Conceptuele doorwerking
- Institutionele doorwerking
- Politieke / symbolische doorwerking

Verder werd er nog gekeken naar de media-aandacht en ontvangst in de raad als indicatoren van conceptuele en politiek-symbolische doorwerking. Operationele doorwerking vonden

we terug bij bijna ieder rapport; dit werd terugzien in het overnemen van de aanbevelingen. Dit gebeurde zowel formeel (in bestuurlijke reactie van college van burgemeester en wethouders), als in de werkelijkheid. Raadsleden werden geïnterviewd en er werd naar gevraagd hoe het stond met het daadwerkelijk uitvoeren van de aanbevelingen. Vaak kon hier positief op geantwoord worden: de aanbevelingen, of een deel van de aanbevelingen worden uitgevoerd. Conceptuele doorwerking werd gemeten door raadsleden te vragen of ze geleerd hebben van de rekenkamerrapporten. Niet in alle gevallen werd hier positief op geantwoord, maar een meerderheid aan raadsleden gaf aan van de rapporten te leren. Dit is een vorm van conceptuele doorwerking die is waargenomen in een aantal van de geselecteerde cases.

Institutionele doorwerking vindt plaats wanneer er procedures in de organisatie worden aangepast na aanleiding van een rapport. In geen van de cases is institutionele doorwerking vastgesteld.

Van politieke doorwerking in sprake wanneer het rekenkameronderzoek heeft bijgedragen aan een debat in de gemeenteraad. Deze vorm van doorwerking is in de cases van dit onderzoek meerdere keren voorgekomen.

De rapporten van rekenkamers worden bijna altijd besproken in de raad – of dit positief of negatief is, is vooral onderwerpafhankelijk. De meeste rapporten generen niet veel media-aandacht; wanneer er een persbericht wordt uitgestuurd is de kans dat het in de regionale media wordt overgenomen wel groter.

In de geselecteerde cases komen we dus direct-instrumentele doorwerking, conceptuele doorwerking en politiek-symbolische doorwerking tegen.

*Hoe kunnen beelden van invloed zijn op de doorwerking van rapporten?*

Door de case-analyse in dit onderzoek hebben we geconstateerd dat de rapporten met beeldgebruik in alle drie de gevallen hoger scoren op doorwerking dan de rapporten zonder beeldgebruik. Op sommige punten was de verhoogde doorwerking inderdaad toe te schrijven aan het beeldgebruik. Dit kwam voornamelijk voor op het vlak van conceptuele doorwerking en politieke doorwerking. De geïnterviewde raadsleden in de cases met beeldgebruik gaven specifiek aan meer te leren van de rapporten met beeldgebruik. Een

goed voorbeeld hiervan is het raadslid uit Gorinchem dat dankzij het beeldgebruik in het rapport (een systeemdynamicakaart) meer inzicht kreeg in de materie.

In het geval van politieke doorwerking was ook een verhoogde score te zien in de cases met beeld. Beeldgebruik dwong raadsleden op een andere manier discussie te voeren; er moet betekenis worden gegeven aan de beelden. Ook gaven raadsleden aan dat de beelden ervoor zorgden dat de verhalen niet meer alleen over de cijfers gingen, maar ook over de menselijke maat. Dankzij het beeldgebruik ging de discussie meer de diepte in. Door een diepere discussie, veroorzaakt door het beeldmateriaal, kon de gemeenteraad beter gebruik maken van de aanbevelingen van de rekenkamerrapporten.

## 6.2 Toetsen hypothesen

Hypothese 1: Beeldgebruik in rapporten kan zorgen voor een discussie die op gang komt tussen gebruikers.

*Aangenomen: Raadsleden hebben aangegeven dat er dankzij beeldgebruik een andere dimensie aan de discussie wordt toegevoegd.*

Hypothese 2: Beeldgebruik in rapporten leidt tot meer overname in de media

*Verworpen: Deze hypothese heb ik met mijn onderzoeksgegevens niet kunnen bevestigen.*

Hypothese 3: Beeldgebruik in rapporten leidt tot meer discussie onder gebruikers

*Aangenomen: Raadsleden geven aan meer de diepte in te gaan in discussies dankzij beeldmateriaal.*

Hypothese 4: Beeldgebruik in rapporten leidt tot meer buzz die ontstaat om rapporten

*Verworpen: Deze hypothese heb ik met mijn onderzoek niet kunnen bevestigen.*

Hypothese 5: Beeldgebruik in rapporten leidt tot meer leren.

*Aangenomen: Gemeenteraadsleden geven aan meer te leren van rapporten met beeldgebruik.*

## 7 Aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt naar aanleiding van de uitkomsten van het onderzoek een aantal aanbevelingen gegeven. De aanbevelingen zijn gericht aan lokale rekenkamers.

### 7.1 Aanbevelingen rekenkamers

De aanbevelingen in dit hoofdstuk gelden niet alleen voor de betrokken rekenkamers in dit onderzoek, maar voor alle rekenkamer(commissie)s van Nederland.

In dit hoofdstuk wordt een drietal aanbevelingen gegeven aan rekenkamers op basis van de conclusies van dit onderzoek.

#### 7.1.1 Aanbeveling 1

**Conclusie:** we leven in een visuele cultuur waarin beeldmateriaal steeds meer aan belang toeneemt. We zien dit terug in de toenemende gewoonte om dingen die op zichzelf staand niet visueel zijn, steeds meer te willen en te gaan visualiseren. Deze trend zorgt ervoor dat rekenkamers ook aangeven steeds meer iets met beeld te willen gaan doen, of het gevoel krijgen iets met beeld te moeten.

**Aanbeveling:** Beeld werkt. Maar met het simpelweg invoegen van plaatjes en tabellen komt u er niet. Gebruik geen beeld omwille van het gebruiken van beeldmateriaal. Ieder onderzoek is anders en kent andere uitkomsten en aanbevelingen. De mogelijkheden tot het gebruiken van beeldmateriaal zijn eindeloos: infographics, systeemdynamicaarten, filmpjes, foto's, tabellen, interactieve websites etc. Gemeenteraadsleden hebben in dit onderzoek aangegeven meer beeldmateriaal in rapporten terug te willen zien. Zij zijn de gebruikers van de rapporten van lokale rekenkamers en zijn degene die het college met een opdracht aan het werk kunnen zetten met de aanbevelingen. Ga eens in gesprek met de gemeenteraad om te discussiëren over welke vorm van beeldmateriaal zij prettig vinden. Onderzoek waar de behoefte van de gebruikers ligt.

#### 7.1.2 Aanbeveling 2

**Conclusie:** beeldgebruik verhoogt de conceptuele doorwerking van rapporten.

**Aanbeveling:** uit dit onderzoek is gebleken dat beeldgebruik in rapporten de conceptuele doorwerking van rapporten doet toenemen. Dit wil zeggen dat rapporten met beeldgebruik beter worden ontvangen door raadsleden; ze geven aan meer te leren van de rapporten met

beeldgebruik. Maak gebruik van bijvoorbeeld een systeemdynamicakaart en infographics om raadsleden meer te laten leren en zo de doorwerking van de rapporten te verhogen.

### **7.1.3 Aanbeveling 3**

**Conclusie:** beeldgebruik verhoogt de politiek-symbolische doorwerking van rapporten.

**Aanbeveling:** uit dit onderzoek is gebleken dat beeldgebruik in rapporten bijdraagt aan de politiek-symbolische doorwerking van rapporten. Raadsleden hebben aangegeven rapporten met beeld beter te kunnen gebruiken in het politiek debat. Ook gaven raadsleden aan dat rapporten met beeldgebruik zorgden voor een diepere discussie. In de desbetreffende cases zorgde beeldgebruik voor een persoonlijker verhaal zodat er tijdens de discussie meer rekening werd gehouden met de menselijke maat en er niet alleen naar cijfers gekeken wordt. Een raadslid gaf aan dat het beeldgebruik onderdeel was van een creatiever proces, waardoor er met de aanbevelingen van het rapport meer gedaan kon worden.

### **7.1.4 Aanbeveling 4**

**Observatie:** een raadslid gaf aan bijzonder gebaat te zijn bij het samen met de onderzoekers schrijven van de aanbevelingen voor het college van B&W.

**Aanbeveling:** Deze aanbeveling is niet gebaseerd op een conclusie, maar op een interessante observatie. In deze case voerde de rekenkamer zelf het onderzoek uit en werden de resultaten gepresenteerd aan de gemeenteraad, de aanbevelingen kwamen vervolgens samen tot stand. Het gemeenteraadslid was erg gecharmeerd van deze manier van werken en gaf aan dat er op deze manier betere aanbevelingen tot stand kwamen die breed gesteund werden door de gemeenteraad. Wellicht is het voor rekenkamers interessant om deze manier van werken een keer uit te proberen.

## 8 Discussie

Tijdens een zogenoemde *speeddate* met onderzoekers van lokale rekenkamers vertelde ik over mijn onderzoek. “Doorwerking”, zei een van die onderzoekers, ‘doorwerking is een onderwerp om op te promoveren’. En tijdens dit onderzoek kwam ik inderdaad achter dat doorwerking een onderwerp is dat zich niet heel makkelijk laat afbakenen. Toch is er getracht dit naar goed wetenschappelijk gebruik te doen, maar dit neemt niet weg dat andere auteurs het begrip doorwerking in hun onderzoek anders kunnen formuleren.

### 8.1 Beperkingen onderzoek

Een eerste beperking van dit onderzoek is dat er meerdere factoren zijn die van invloed kunnen zijn op de doorwerking van rapporten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de timing van een onderzoek of de maatschappelijke gevoeligheid van een onderwerp. Hoewel er verhoogde doorwerking is geconstateerd is in de cases met beeldgebruik, kunnen andere factoren ook van invloed zijn op de verhoogde doorwerking.

Een tweede beperkende factor van dit onderzoek is het aantal onderzoekseenheden. Er zijn 3 om 3 cases geselecteerd en vergeleken. Dit heeft tot de voorzichtige conclusie geleid dat beeldgebruik van invloed is op de mate van politiek-symbolische en conceptuele doorwerking. Meer onderzoekseenheden zouden voor een meer betrouwbare uitkomst zorgen.

### 8.2 Aanbevelingen toekomstig onderzoek

Nu dit onderzoek heeft aangetoond dat beeldgebruik van invloed is op de doorwerking van rapporten, en steeds meer rekenkamers met beeld willen gaan werken, is toekomstig onderzoek nodig. Dit onderzoek heeft kwalitatieve aanwijzingen opgeleverd dat het gebruiken van beeldmateriaal een positieve invloed heeft op conceptuele en politiek-symbolische doorwerking. Het zou zeer interessant zijn wanneer dit breder onderzocht wordt zodat het ook kwantitatief aangetoond kan worden.

Een tweede aanbeveling is te onderzoeken welke vorm van beeldmateriaal het meest geschikt is ter verhoging van de doorwerking. In dit onderzoek is het begrip beeldmateriaal heel breed gehouden; van tabel tot animatiefilmpje en van systeemdynamicakaart tot interactieve website. Het lijkt erop de conceptuele doorwerking vooral verhoogd wordt met beeldmateriaal dat inzichten geeft aan raadsleden en de politiek-symbolische doorwerking

vooral gebaat is bij beeld waar betekenis aan gegeven moet worden door raadsleden. Het zou interessant zijn om dit in toekomstig onderzoek te analyseren.

### **8.3 Reflectie**

In deze paragraaf kijk ik met een reflectie terug op het onderzoek. Ik tracht kritisch te kijken naar eigen onderzoek, om op deze manier te leren. Wat had beter gekund? Deze reflectie is onderverdeeld in drie sub-onderwerpen, namelijk een theoretische reflectie, een methodische reflectie en een empirische reflectie.

#### **8.3.1 Theoretische reflectie**

In deze paper is onderzoek gedaan naar de verschillende vormen van doorwerking die er bestaan. Deze zijn onderzocht als vier losse componenten te weten direct/instrumentele doorwerking, conceptuele doorwerking, politieke/symbolische doorwerking en proces/institutionele doorwerking. In dit onderzoek zijn deze vormen van doorwerking los van elkaar behandeld: ze lijken zonder elkaar en naast elkaar bestaan. Na de afronding van dit onderzoek kwam de vraag naar boven of deze verschillende vormen van doorwerking niet als een schaal bestaan. Is het dan zo dat bij institutionele doorwerking ook altijd politieke doorwerking plaatsvindt? Met dit onderzoek kunnen we dat niet aantonen omdat er in de bovenstaande cases geen institutionele doorwerking is geconstateerd. Het zou bij een vervolgonderzoek interessant kunnen zijn om te onderzoeken of de verschillende vormen van doorwerking inderdaad enkel afzonderlijk, of juist enkel in combinaties voorkomen en hoe deze variabelen aan elkaar gecorreleerd zijn.

In dit onderzoek wordt gesproken van leren door gemeenteraadsleden.

Rekenkameronderzoekers schrijven een rekenkamerrapport en gemeenteraadsleden werd vervolgens gevraagd of zij van het rapport geleerd hebben. Wanneer rekenkamerleden deze vraag positief beantwoorden werd geconstateerd dat de conceptuele doorwerking van het rapport is verhoogd. Dit leren werd in de operationalisatie als volgt gedefinieerd: “In de praktijk zien we lerend vermogen terug bijvoorbeeld wanneer raadsleden aangeven anders over zaken te zijn gaan denken na het lezen van het rapport. “ Achteraf gezien lijkt met deze manier van definiëren het leren ook wel heel erg op reframen. Je kan deze vergelijking trekken wanneer de onderzoeker op de stoel gaat zitten van de journalist en zijn verhaal op een bepaalde manier belicht. Rapporten van lokale rekenkamers zouden op feiten gebaseerd moeten zijn en alle invalshoeken moeten worden belicht. Toch zou je kunnen

beweren dat er met de aanbevelingen in een bepaalde richting wordt gestuurd. De onderzoeker geeft een waardeoordeel wanneer er zaken aangepast dienen te worden – *dit is niet de juiste manier vandaar de aanbevelingen die tot veranderingen moeten leiden*. Als een gemeenteraadslid hierin meegaat zou je kunnen zeggen dat het raadslid een nieuw frame voor de werkelijkheid heeft.

#### Theoretische lacune

In de bestaande theorie is veel te vinden over doorwerking en veel te vinden over beeldgebruik. De invloed die beeldgebruik kan hebben op doorwerking is nog niet heel breed onderzocht. Vandaar ook dat dit onderzoek een welkome aanvulling is op de bestaande literatuur. Een theoretisch leemte zien we ook in de negatieve effecten die beeldgebruik kan hebben op doorwerking; hier is nog weinig over te vinden in de bestaande literatuur.

#### **8.3.2 Methodische reflectie**

In dit rapport is de onderzoeksstrategie multiple case study toegepast. Ik ben tevreden met de gekozen onderzoeksopzet. Er is zoveel mogelijk geprobeerd vergelijkbare cases te vinden, maar omdat er nog niet ontzettend veel met beeld gewerkt wordt in rapporten van lokale rekenkamers zaten hier soms wat beperkingen aan. Verwacht wordt dat er in de toekomst veel meer met beeld gewerkt gaat worden, dan is het wellicht mogelijk om nog betere matches te selecteren. Een nadeel van deze onderzoekstrategie was het aantal onderzoekseenheden, hoewel het onderzoek interessante informatie oplevert en op basis van deze cases aantoont dat beeldmateriaal wel degelijk van invloed is op de doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers is het aantal onderzoekseenheden nog te klein om van kwantitatieve generaliseerbaarheid te spreken. Dit onderzoek levert echter wel aanwijzingen op dat er meer onderzoek moet komen om dit ook kwantitatief en niet enkel kwalitatief te kunnen vaststellen.

#### Interne validiteit

Met dit onderzoek kunnen geen causale conclusies worden getrokken, er kan niet met zekerheid worden vastgesteld dat er meer doorwerking is omdat er beeld wordt gebruikt of dat er meer beeld wordt gebruikt bij de cases waar een hogere doorwerking is te verwachten.



## Constructvaliditeit

Bij een volgend onderzoek zou ik trachten de geoperationaliseerde variabelen sterker te maken. Leren wordt bijvoorbeeld gemeten door iemand te vragen of hij/zij geleerd heeft. In een volgend of vervolgonderzoek zou ik in de interviews dubbele vragen willen inbouwen om een sterker beeld te krijgen of er ook daadwerkelijk leren heeft plaatsgevonden.

## Reproduceerbaarheid

Het is lastig in te schatten of de gekozen cases 'standaard' cases zijn die heel vaak voorkomen of dat er specifieke uitzonderingen onderzocht zijn. Omdat beeldgebruik nog niet in grote mate voorkomt bij lokale rekenkamers zijn het sowieso apartere cases. Wel leken personen per case consistent antwoord te geven, wanneer er meerdere personen per case dezelfde vragen werden gesteld. Dit komt ook de reproduceerbaarheid van dit onderzoek ten goede. Het lijkt zeer waarschijnlijk dat als wanneer iemand dit onderzoek opnieuw zou uitvoeren dezelfde resultaten naar boven zouden komen. Dit had nog sterker kunnen zijn wanneer er standaard meerdere raadsleden per case geïnterviewd zouden worden.

### **8.3.3 Empirische reflectie**

#### **8.3.3.1 Toekomstig onderzoek**

Uit dit onderzoek is gebleken dat het gebruik van beeldmateriaal van invloed is op de doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers. Veel vergelijkbaar onderzoek is er echter (nog) niet te vinden. Het zou heel interessant zijn als dit onderzoek kwantitatief uitgevoerd kan worden en wanneer er ook onderzocht wordt welke vormen van beeldmateriaal het meeste van invloed zijn op de verschillende vormen van doorwerking. Toekomstig onderzoek zou er dan kunnen voor zorgen dat rekenkameronderzoek veel doeltreffender weergegeven wordt.

#### **8.3.3.2 Verworpen hypotheses**

In dit onderzoek zijn een tweetal hypotheses verworpen, het gaat om hypothese 2 en hypothese 4. Hypothese 2: beeldgebruik in rapporten leidt tot meer overname in de media  
*Verworpen: Deze hypothese heb ik met mijn onderzoeksgegevens niet kunnen bevestigen.*  
Hypothese 4: Beeldgebruik in rapporten leidt tot meer buzz die ontstaat om rapporten

*Verworpen: Deze hypothese heb ik met mijn onderzoek niet kunnen bevestigen.*

Beide hypotheses heb ik moeten verwerpen omdat er geen gegevens beschikbaar zijn over de exacte aantal media-aandacht en de buzz bleek ook niet meetbaar. Dit zou in toekomstig onderzoek nog wel gemeten kunnen worden wanneer aan rekenkameronderzoekers wordt gevraagd de media-aandacht direct na het uitsturen van het persbericht te monitoren.

## 9 Literatuuroverzicht

Argyris, Chris (1992). On organizational learning. Cambridge (Mass):.

Bekkers, V. Moody, R., (2012) Accountability and the framing power of visual technologies: How do visualized reconstructions of incidents influence public and political accountability discussions?. Rotterdam.

CBS, 2012 – Verdere groei mobiel internetgebruik -

<http://www.cbs.nl/NR/rdonlyres/45D7ACAF-A2D5-43C4-A893-436B5C5A9AAF/0/pb12n060.pdf>

Edelenbos, J., & Buuren, A. v. (2005). The learning evaluation: A theoretical and empirical exploration. Evaluation Review, 29(6), 591-612.

Eiff, V.L. Huisman, C. (2011) Handreiking lokale rekenkamers. Drukkerij Excelsior, Den Haag - [http://www.vng.nl/files/vng/publicaties/2012/20110114\\_kh\\_handreiking\\_lokale\\_rekenkamer.pdf](http://www.vng.nl/files/vng/publicaties/2012/20110114_kh_handreiking_lokale_rekenkamer.pdf)

Evans, J. Hall, S. (2004), Visual culture, the reader – SAGE publications Ltd

Koster, Y. De, (2013) - Plasterk wil niet af van lokale rekenkamers, Binnenlands Bestuur <http://www.binnenlandsbestuur.nl/financien/nieuws/plasterk-wil-niet-af-van-lokale-rekenkamers.8719870.lynkx>

Leeuw, Frans L. en Piet J. Rozendal (1994). Policy evaluation and the Netherland's government: scope, utilization and organizational learning. In: Van der Meer, F.B. (1999) Evaluation and the social construction of impacts – Erasmus University Rotterdam.

Mark, M. Henry, G.T., (2004), The Mechanisms and outcomes of Evaluation influence - Evaluation January 2004 vol. 10 no. 1 35-57

Marcum, J. (2002), Beyond visual culture: the challenge of visual ecology, In: Libraries and the Academy, vol. 2, no. 2, pp. 189-206.

Mitchell, W.J.T. (2005), What do pictures want? Chicago: University of Chicago Press.

Mirzoeff, N. (1999), *An introduction to visual culture*, London/New York: Routledge

Moody, R., (2010) *Mapping Power: Geographical Information Systems, Agenda-setting and Policy Design*. Rotterdam.

Mulder, H-P., G. Walraven, A. de Groot, F.S. Terpstra, P.Rozendal, O. Delsman, A. van Loon, R. Venderbosch, F.L. Leeuw: *Gebruik van beleidsevaluatieonderzoek bij de rjksoverheid*, in: *Beleidswetenschap*, 45(3), p., 1991.

Patton, M. Q. (1997). *Utilization-focused evaluation (3rd ed.)*. Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage.

Pröpper, Igno M.A.M. en Michiel S. De Vries (1995). *Presentatie en gebruik van evaluatieon-  
70*

*derzoek*. In: Van der Meer, F.B. (1999) *Evaluation and the social construction of impacts – Erasmus University Rotterdam*.

Rekenkamer Amsterdam, *Jeugdzorg. Hulpverlening voor jongeren tussen de 12 en 18 jaar, mei 2008*

Rekenkamer Amsterdam, *Opvolgingsonderzoek Jeugdzorg, januari 2012*

Rekenkamer Gorinchem, *Werken aan werk, zorg en jeugdzorg in Gorinchem, juni 2012*

Rekenkamer Gouda, *De Groenharthopper – vervoer op maat, oktober 2011*

Rekenkamer Spijkenisse, *Onderwijs, recht of plicht? December 2012*

Rekenkamer Veenendaal, *Vervoer voor iedereen? Onderzoek naar de kwaliteit en klantentevredenheid van de regiotaxi in Veenendaal, mei 2012*

Rekenkamercommissies Holland Rijnland, *Onderzoek uitvoering leerplichtwet in Holland Rijnland, november 2011*

Rossi, P. H., and H. E. Freeman (1999) *Evaluation: A systematic approach*. 6th ed. Thousand Oaks, CA: Sage.

SIOB (2005) – Tijdsbesteding aan televisie en radio -

<http://www.sioob.nl/bibliotheekmonitor/trends-media-informatie/televisie-en-radio/tijdsbesteding-aan-radio-en-televisie/item129>

Sturken, M. & Cartwright, L., (2001), *Practices of Looking*. Oxford: OUP

Stipdonk, S.P. (2007) De lokale rekenkamer kan zo veel beter

<http://www.sgbo.nl/eCache/DEF/2/254.pdf>

Swanborn, P.G. (1981). *Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek: inleiding in ontwerpstrategieën*. Meppel/Amsterdam: Boom. In: Thiel, van (2011) *Inleiding bestuurskundig onderzoek: een methodologische inleiding*, Uitgever Coutinho

Thiel, van (2011) *Inleiding bestuurskundig onderzoek: een methodologische inleiding*, Uitgever Coutinho

Van der Meer, F.B. (1999) *Evaluation and the social construction of impacts* – Erasmus University Rotterdam.

## 10 Bijlagen

### 10.1 Vragenlijsten interviews

Voor mijn scriptie ga ik onderzoek doen naar de invloed van het gebruik van beeldmateriaal op doorwerking van rapporten van lokale rekenkamers. Er zijn 3 rapporten met beeld en 3 rapporten zonder beeld geselecteerd. Twee deelvragen die ik na deze interviews wil kunnen beantwoorden zijn de volgende:

- Hoe kunnen beelden en visuele cultuur van invloed zijn op doorwerking van rapporten?

Bedoeling is dus om vooral naar de doorwerking van de rapporten te vragen; gevolgd door vragen over de keuzes die zijn gemaakt over de manier van presenteren van de rapporten. Waarom is er gekozen om te werken met beeldmateriaal? Waren er vooraf verwachtingen over de invloed op doorwerking?

Interviews met raadsleden en leden van de rekenkamers.

Wanneer mogelijk nog proberen met iemand te spreken van de media (wanneer relevant).

Het interview zal semigestructureerd zijn.

#### **Interviewvragen cases met beeld:**

1. Welke vormen van doorwerking heeft u kunnen onderscheiden na het publiceren van het rapport?
  - 2.1. Welke aanbevelingen zijn overgenomen? Zijn er beleidsveranderingen opgetreden? (*operationele doorwerking*)
  - 2.2. Heeft u iets van het rapport geleerd? (*conceptuele doorwerking*)
  - 2.3. Heeft u het rapport kunnen gebruiken in het politieke debat / tijdens de besluitvorming? (*politieke doorwerking*)
  - 2.4. Zijn er procedures (in de organisatie) aangepast? (*institutionele doorwerking*)

Wat vond u van het rapport?

Wat vond u van het beeldgebruik?

Wat heeft het beeldgebruik voor u toegevoegd?

2. Waarom is er gekozen om met beelden te werken?
3. Waren er vooraf verwachtingen over de mate van doorwerking en de invloed die beeldgebruik zou kunnen hebben?
4. In vergelijking met eerdere rapporten zonder beeld, is er dankzij het gebruik van beeld meer doorwerking te constateren? Doorvragen naar voorbeelden en bewijs.
5. Zo ja in welke vorm?
6. Hoe was het gesteld met de media-aandacht? Meer/minder/gelijk?  
Vragen naar absolute aantallen wanneer mogelijk.
7. Is er inzicht in of dit rapport vaker gelezen is dan gebruikelijk?  
Inzicht in hoe vaak gedownload van de website?
8. Hoe is het rapport ontvangen in de raad?
9. Zijn er andere methodes ingezet om de doorwerking te verhogen? (Denk aan timing rapport, incidenten, aanleiding van het onderzoek)
10. Waren er negatieve aspecten aan het gebruiken van beeld? (Bijvoorbeeld meer focus op de vorm dan op de inhoud?).

**Interviewvragen cases zonder beeld:**

1. Wat gebeurt er met een rapport wanneer er optimaal sprake is van doorwerking?  
(Na deze vraag toelichten wat in dit onderzoek wordt verstaan onder doorwerking, zodat we het over hetzelfde hebben tijdens interview).
2. Welke vormen van doorwerking heeft u kunnen onderscheiden na het publiceren van het rapport?
  - 2.1. Welke aanbevelingen zijn overgenomen? (operationele doorwerking)
  - 2.2. Heeft u iets geleerd van het rapport? (conceptuele doorwerking)
  - 2.3. Is het rapport gebruikt in het politiek debat? (politieke doorwerking)
  - 2.4. Zijn er procedures (in de organisatie) aangepast? (institutionele doorwerking?)
3. Hoe was het gesteld met de media-aandacht? Meer/minder/gelijk? (Vraag naar concrete aantallen).
4. Is er inzicht in of dit rapport vaker gelezen is dan gebruikelijk?

5. Hoe is het rapport ontvangen in de raad?
6. Zijn er bewust methodes ingezet om de doorwerking te verhogen? (Denk aan timing rapport, incidenten)
7. is er overwogen om bij de presentatie van dit rapport gebruik te maken van beeld?
8. Zo nee, waarom is hier van afgezien?



## 10.2 Respondentenlijst geïnterviewde personen

Groenewegen, Andre – rekenkamerlid gemeente Veenendaal

Hofman, Jeanette – raadslid gemeente Leiderdorp

Kreft, Cora – onderzoeker Algemene Rekenkamer

Niezen, Hilde – raadslid gemeente Gouda

Opperhuis, Erik – onderzoeker rekenkamer Amsterdam

Postma, Jeroen – raadslid Spijkenisse

Roest, Cees van der – raadslid gemeente Gorinchem

Strooboscher, Engbert – onderzoeker rekenkamer Veenendaal

Teunissen, Rini – onderzoeker rekenkamer Leiderdorp

Witte, Toby – onderzoeker rekenkamer Spijkenisse

Zessen, van Timon – rekenkamerlid gemeente Gorinchem

## 10.3 Infographic Rekenkamer Veenendaal

# INFOGRAPHIC UNIEK ONDERZOEK GEBRUIK REGIOTAXI VEENENDAAL

REKENKAMERCOMMISSIE VEENENDAAL  
HEEFT SAMEN MET TWAALF EEN  
ONDERZOEK UITGEVOERD NAAR DE  
KLANTTEVREDENHEID VAN DE  
REGIOTAXI

## HOE ZIT HET EIGENLIJK?

GEMEENTE VEENENDAAL REGELT  
VERVOER VOOR MENSEN DIE  
NIET MEER MET HET OPENBAAR  
VERVOER KUNNEN REIZEN



5 REGIO'S MET JAARLIJKS

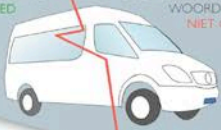
**1.600.000**  
RITTEN

IEDERE  
**15**  
SECONDE  
EEN RIT



GEMEENTE  
GOED

BELANGENVERTEGEN-  
WOORDIGING  
NIET GOED

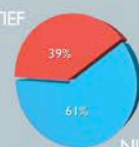


**> 2500**

MENSEN HEBBEN  
EEN WMO PAS

GEBRUIK REGIOTAXI

ACTIEF



NIET OF  
NAUWELIJKS

> 80.000 RITTEN IN  
2011 IN VEENENDAAL

17% V/D PASHOUDERS  
80% VAN DE RITTEN

## DE AANPAK



HERHALING VAN  
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK > CIJFER IS EEN  
GEMIDDELDE



VERDIEPING IN KNELPUNTEN  
DIE GEBRUIKERS ERVAREN > GEMIDDELDE  
KRIJGT GEZICHT

REKENKAMERCOMMISSIE **TWAALF.nu**

## HOE DAN?

WAT GEBEURT ER OP DE 'MOMENTEN VAN DE WAARHEID': WERKT HET SYSTEEM/  
DE KETEN OOK OP HET MOMENT DAT HET 'JUIST' ZOU MOETEN, OF RAKEN  
MENSEN KLEEM? 3 SPEERPUNTEN:

- 1. VAN BUITEN NAAR BINNEN > DOELGROEP CENTRAAL**  
HOE ERVAREN DE GEBRUIKERS DE REGIOTAXI? TEGEN WELKE KNELPUNTEN LOPEN ZE AAN? WAAR IS DE GEBRUIKER 'ONTEVREDEN OVER'? KAN DE GEBRUIKER ZIJN KLACHT HIEROVER KWIJT? OF RAAKT DE GEBRUIKER 'VERSTRIKT' TUSSEN DE GEMEENTE, CALLCENTER, PROJECTBUREAU EN VERVOERDER?
- 2. INTERACTIE MET ALLE BETROKKENEN**  
O.A. GESPREKKEN MET GEBRUIKERS / WAARNEMINGEN TER PLAATSE / RONDETAFELGESPREK MET PARTIJEN NA AMBTELIJK WEDERHOOR. WORDEN KNELPUNTEN HERKEND? ZIJN ER AANVULLINGEN? WAT ZIJN MOGELIJKE OPLOSSINGEN? / UITKOMST VAN RONDETAFELGESPREK VERWERKT IN BESTUURLIJKE NOTA
- 3. TOELICHTEN MET BEELD**  
UITWERKING NAAR 3 CASES IN BEELD OM DE KNELPUNTEN TE LATEN BEKIJVEN \*  
UITWERKING NAAR OPGEMAAKT RAPPORT  
UITWERKING NAAR ANIMATIE, ALS AANVULLING OP HET RAPPORT



## EYE OPENERS

VOOR TOEKOMSTIG  
REKENKAMERONDERZOEK

- 1. AANPAK**  
1. HET JUISTE PERSPECTIEF > KIJKEN VANUIT DE DOELGROEP  
2. WERKEN MET CASES > HIERDOOR STAAT EFFECT CENTRAAL,  
NIET HET GEMIDDELDE
- 2. SAMENWERKING TWAALF & BETROKKENEN**  
EERLIJKE INTERACTIE > WEDERZIJDE INVESTERING, VERDIEPENDE  
GESPREKKEN, OPRECHTE TERUG-  
KOPPELING
- 3. SAMENWERKING TWAALF & REKENKAMERCOMMISSIE**  
ACTIEVE BETROKKENHEID > SLAGEN NODIG OM HET ECHT BEET TE  
KUNNEN PAKKEN  
> REKENKAMERCOMMISSIE HEEFT  
ONDERZOEK EIGEN GEMAAKT DOOR  
ACTIEVE BETROKKENHEID
- 4. RONDETAFEL BIJENKOMST**  
INZICHT > IN HAALBAARHEID VAN MOGELIJKE  
OPLOSSINGEN  
CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN WINNEN AAN RELEVANTIE & KRACHT
- 5. BEELD**  
GEZICHT & STEM > OPTISCHE PRECISSIE VOOR EEN SCHERPE  
BLIK. \*TWAALF: DE PASTOOR INVULDE OPTICEN\*\*

## BENIEUWD NAAR HET VERHAAL?

MELDT U AAN VIA DEZE CODE  
OF STUUR EEN MAILTJE NAAR  
TWAALF@TWAALF.NU  
WIJ LATEN U WETEN WANNEER  
HET RAPPORT GEPUBLICEERD IS



# 10.4 Systemdynamicakaart gemeente Gorinchem

