

# Hoe vertel je een lastige boodschap

Thema bijeenkomst Auditing & Communicatie

ESAA

24 mei 2016

# Gevolgen van een lastige boodschap

## Rekenkamer onder vuur

### Aboutaleb: Instituut zit er nogal eens flink naast

ROTTERDAM - Na de kritische bevindingen van de Rekenkamer over de stadswachten liet burgemeester Aboutaleb weten dat het instituut 'niet voor het eerst' een slecht rapport heeft afgeleverd. De praktijk lijkt anders. Aboutaleb neemt de aanbevelingen van de Rekenkamer vaak over.

CAREL VAN DER VELDEN

Sensitief, voerbeden zijn zeker te vinden van rapporten van de Rekenkamer die later rechts in een diepe kluiscala belanden. Zoals het onderzoek naar de stadswachten, de ouderkanttoetsen die direct onder het oog van de burgemeester de tijd aanhielden tegen de verlooping van oude stadswachten.

Zo zijn volgens de Rekenkamer ook in het aanspreek van overstatelijke problemen als de overmatige jongeren op een trouwring, maar schoten telst in de aanpak van eenheidspeleerders als de aanpak van woonwoning van Molken- en Jan-Europaan.

De analyse klopte weliswaar, maar toch was er volgens een hoge mboenaar sprake van een slecht rapport. Het had geen toegevoegde waarde. De Rekenkamer deed het tek over van bestuurszorg.



Burgemeester Ahmed Aboutaleb, gisteren tijdens het speeddebat in de gemeenteraad, over uitdagingen die tijd gedaan over het functioneren van de Rotterdamse Rekenkamer. Foto: Jan de Groot.

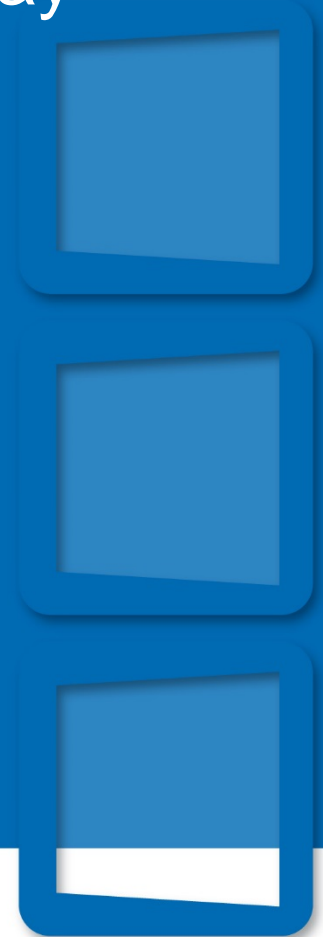
### College neemt adviezen van Rekenkamer vaak over

HUIZENVERKOOP      VERKIEZINGEN      LICHTKWAALITEIT

# Communicatie Lastige boodschap is meer dan vertellen

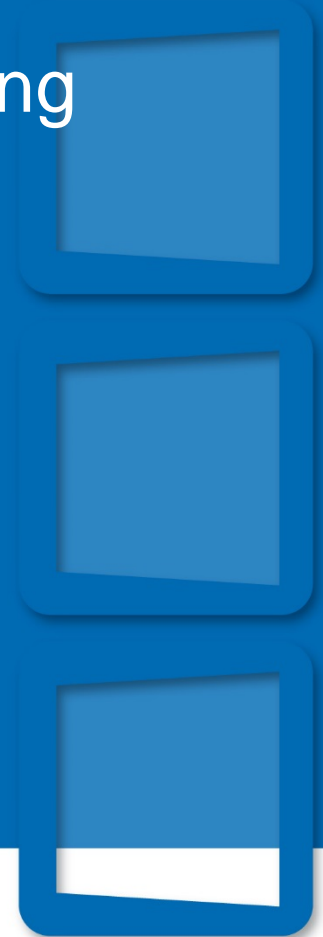
- “Tell me and I forget, Teach me and I may remember, Involve me and I learn”

Benjamin Franklin



# Betrokkenheid heeft echter wel zijn beperkingen

- Door onafhankelijke positie
- Geen of beperkte inbreng programmering



# Succesfactoren boodschap met doorwerking

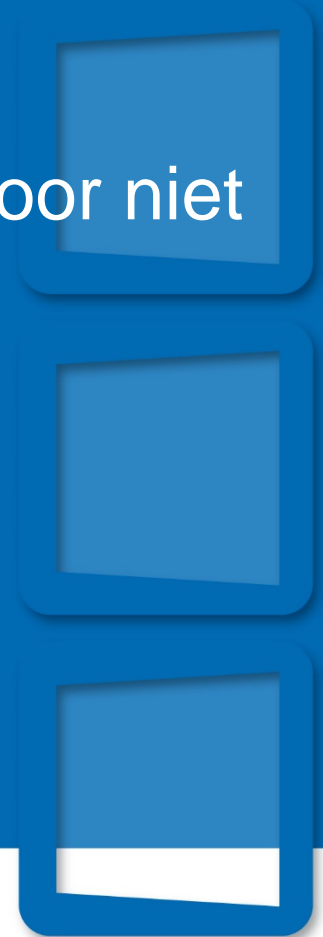
- Kwaliteit van het onderzoek
- Laat je boodschap stevig horen als daar vanuit het onderzoek aanleiding voor is
- Consistente boodschap (rug recht houden)
- Boodschap niet met politieke context inkleuren
- Goede inschatting maken van consequenties
- Zelf ook eens een lastige boodschap aanhoren

Boodschap wordt lastiger naarmate het dichterbij komt.



# Wat te doen als de boodschap niet wordt geaccepteerd

- Rustig blijven
- Niet gaan escaleren
- Blijven benadrukken dat de feiten hierdoor niet veranderen
- Gelijk hebben  $\neq$  gelijk krijgen



# Over politiek gevoelige onderwerpen is het altijd lastig communiceren (of hoe een prestigieus programma schade dreigt op te lopen)

AD Rotterdams Dagblad, Rotterdam Dichtbij 26-04-2016

## Hulp Zuid staat ter discussie Rapport Rekenkamer voedt twijfel over NPRZ

**ROTTERDAM | Schaf het Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ) af. Daarvoor pleiten de Rotterdamse SP en VVD. De Rekenkamer oordeelde vrijdag dat de resultaten van het NPRZ achterblijven.**

MARJOLEIN KOOYMAN

„Het Rekenkamerrapport is vernietigend voor het Nationaal Programma,” stelt SP-fractievoorzitter Leo de Kleijn. „Tot nog toe is het programma 4 jaar bezig, maar het zet totaal geen zoden aan de dijk.” Eventuele verbeteringen, bijvoorbeeld op het gebied van onderwijs, vinden ook plaats elders in de stad, stelt De Kleijn. „Het is daarom niet duidelijk wat de toegevoegde waarde van het NPRZ is.”

In het rapport 'Zorg om Zuid' constateert de Rekenkamer dat, hoewel de betrokkenen grote inzet tonen, een groot deel van de doe-

len achter op schema ligt. Directeur Paul Hofstra twijfelt of de inhaalslag nog gemaakt kan worden. Doel van het NPRZ is dat de achterstanden op Zuid in 2030 zijn ingelopen.

„Voor de VVD Rotterdam komt dit verdict niet als een verrassing,” stelt raadslid Maarten van de Donk op een weblog op de site van de liberalen. Bij de bespreking van het NPRZ kreeg de raad vage rapportages en weinig vooruitgang voorgeschoteld, vindt hij. „Als er wel vooruitgang is, blijft onduidelijk waarom hier een speciaal pro-

gramma voor wordt opgetuigd.”

Ook volgens de VVD moet er een einde komen aan het NPRZ, dat in 2011 in het leven werd geroepen na het advies van Deetman en Mans. Het rijk, de gemeente, woningcorporaties en het bedrijfsleven zetten hun handtekening onder het plan om Zuid op te stuwen in de vaart der volkeren.

De kans dat er daadwerkelijk een streep door het programma wordt gezet, is niet zo groot. Het merendeel van de gemeenteraad staat nog wel pal achter het NPRZ. De PvdA benadrukt dat er wel degelijk verbeteringen te zien zijn op de scholen op Zuid. „Dat is het makkelijkste onderdeel. Daarna moet je zorgen voor werk en de woningen, zodat mensen met wie het beter gaat, niet wegtrekken,” zegt PvdA-fractievoorzitter Leo Bruijn.

Om dat voor elkaar te krijgen, moet het stadsbestuur dieper in de buidel tasten, vindt hij. „Nu komt er 10 miljoen euro per jaar vanuit de stad. Als je als gemeente zo weinig geld in het programma steekt, kan je niet verwachten dat partners zoals woningbouwcorporaties dat wel doen.”

Leefbaar-raadslid Luuk Wilson vindt dat naar aanleiding van het onderzoek de doelen van het NPRZ onder de loep moeten worden genomen. „Of we moeten versnellen, of de ambitie was te hoog en de doelen moeten worden bijgesteld.”





# Institutionele noodzaak

- Rekenkamer (en internal audit) vaak enige orgaan dat nog met lastige boodschap (durft) te komen.
- Niet elke lastige boodschap is ongewenst.
- En kan trigger zijn voor fundamentele veranderingen.

# stellingen

- Er wordt van IAF's en rekenkamers verwacht dat zij met lastige boodschappen komen
- Een lastige boodschap dient altijd zonder enige terughoudendheid te worden gegeven.

