

# HandvestToets

*In dialoog met belanghebbenden*

*27 november 2015*



# Waar staat de HPV voor?

HPV stelt met de beste governance de norm voor kwaliteit in publieke dienstverlening. HPV borgt dat haar leden oor en oog hebben voor hun publiek

De onderkenning dat transparantie, participatie en verantwoording deel uitmaken van onze intrinsieke waarde als publieke dienstverlener heeft ons ertoe gebracht het 'Handvest Publiek Verantwoorden' op te stellen.

# Het Handvest als basis

*“Wij opereren in een complexe en dynamische omgeving op het snijvlak van bestuur en samenleving. Onze taakuitoefening maakt ons actoren in economische en maatschappelijke (veranderings)processen. Dit brengt met zich dat wij veel aandacht besteden aan de kwaliteit van onze verbindingen met de samenleving. Niet omdat wet of voorschrift dat van ons vraagt maar omdat onze maatschappelijke positie dat eist. Wij willen zowel betrouwbaar en responsief zijn tegenover onze opdrachtgevers als tegenover het publiek waaraan wij dienstbaar zijn. Dit vereist dat wij onze relaties expliciteren en zorgvuldig, naar de normen en waarden van onze maatschappelijke omgeving, inrichten en instrumenteren.”*

# Hoe toetsten we tot nu toe?

Visitatie door enkele experts die ons de maat namen

De visitaties werden 'sleets' en een herhaling van zetten, de uitkomst te voorzien

Resultierend in een (intern gerichte) beoordeling

Zonder directe relatie met belanghebbenden

# Hoe willen we toetsen?

Relaties met onze belanghebbenden centraal stellen

Uitgaan van wederkerige en duurzame relaties

Het oordeel over de kwaliteit van de publieke  
verantwoording overlaat aan de betrokkenen

Zelf in staat zijn om direct wederzijdse waarderingen in  
kaart te brengen

En daarmee directe aanknopingspunten krijgen voor een  
betere dialoog met onze belanghebbenden

# Het alternatief: de HandvestToets

Uitkomsten van de pilot bij het Kadaster:

*“Het concept en de uitwerking van de HandvestToets dient het doel van HPV (4-jaarlijkse toetsing van publiek verantwoordenden) beter dan visitatie”*

# HandvestToets = Maatwerk

Hoofdcriteria uit Handvest zijn leidend

Subcriteria worden per toets, per organisatie, per relatie(groep) bepaald in dialoog met belanghebbenden

Hoofd- en Subcriteria worden over en weer echt begrepen

De vraagstelling op basis van het Handvest past perfect bij elke organisatie, bij haar specifieke taken en in haar specifieke context

# Scoping

Scoping/keuze welke belanghebbenden te betrekken is een door de te toetsen organisatie (rekening houdend met eigen rechtsvorm) te verantwoorden keuze als deel van publiek verantwoorden

Dit maakt dat de organisatie zelf aan het stuur zit en een weloverwogen want te verantwoorden keuze kan maken

Dit in tegenstelling tot de expertvisitatie waar het kleine aantal gesprekspartners door het visitatiecollege werd bepaald



# Voordelen voor de Bestuurder

Een helderder, completer en minder abstract (namelijk organisatiebreed) beeld dan de oude visitatie over publiek verantwoordenden inclusief een eigen bestuurlijke reactie

Tweezijdig beeld wordt geschetst: externe én interne stakeholders

Cliëntenraden, OR, etc. kunnen in toetsing worden meegenomen

# De verschillen

Onderzoek via visitatie	HandvestToets
Criteria voor 'publiek verantwoord' worden bepaald door externe 'experts'	Criteria voor 'publiek verantwoord' worden bepaald door een grote groep directe belanghebbenden (externe opiniemakers) en de frontlijnmedewerkers van de eigen organisatie (interne opiniemakers) die direct contact hebben met de belanghebbenden
Oordeel over de kwaliteit van publiek verantwoord wordt gegeven door externe 'experts'	Waardering van de kwaliteit van publiek verantwoord wordt gegeven door de directe belanghebbenden (externe opiniemakers) en de frontlijnmedewerkers van de eigen organisatie (interne opiniemakers)
Papieren rapport	Online tool
Enkelzijdig oordeel over de publieke organisatie	Wederzijdse waardering, uitgaande van het principe dat er voor een duurzame relatie altijd twee partijen nodig zijn
Een totaaloordeel	Waardering(en) op organisatieniveau, maar ook te verbijzonderen naar verschillende groepen, subgroepen en zelfs individuele relaties
Proces van verbeteren moet starten na het onderzoek	Het proces van verbeteren maakt deel uit van het onderzoeksproces
Enkele interviews met enkele vertegenwoordigers van enkele doelgroepen als basis	Alle interne en externe opiniemakers kunnen worden bevroegd, waarmee een representatieve kwalitatieve en kwantitatieve waardering wordt gegeven.

# Het proces van de toetsing

**1**

**In kaart brengen  
belanghebben-  
den en selectie  
thv onderzoek**

**2**

**Organiseren  
dialogoog en  
definiëren  
criteria**

**3**

**Verzamelen  
respondent  
gegevens en  
informereren**

**4**

**Meting en  
rapportage**

**5**

**Bestuurlijke  
reactie**

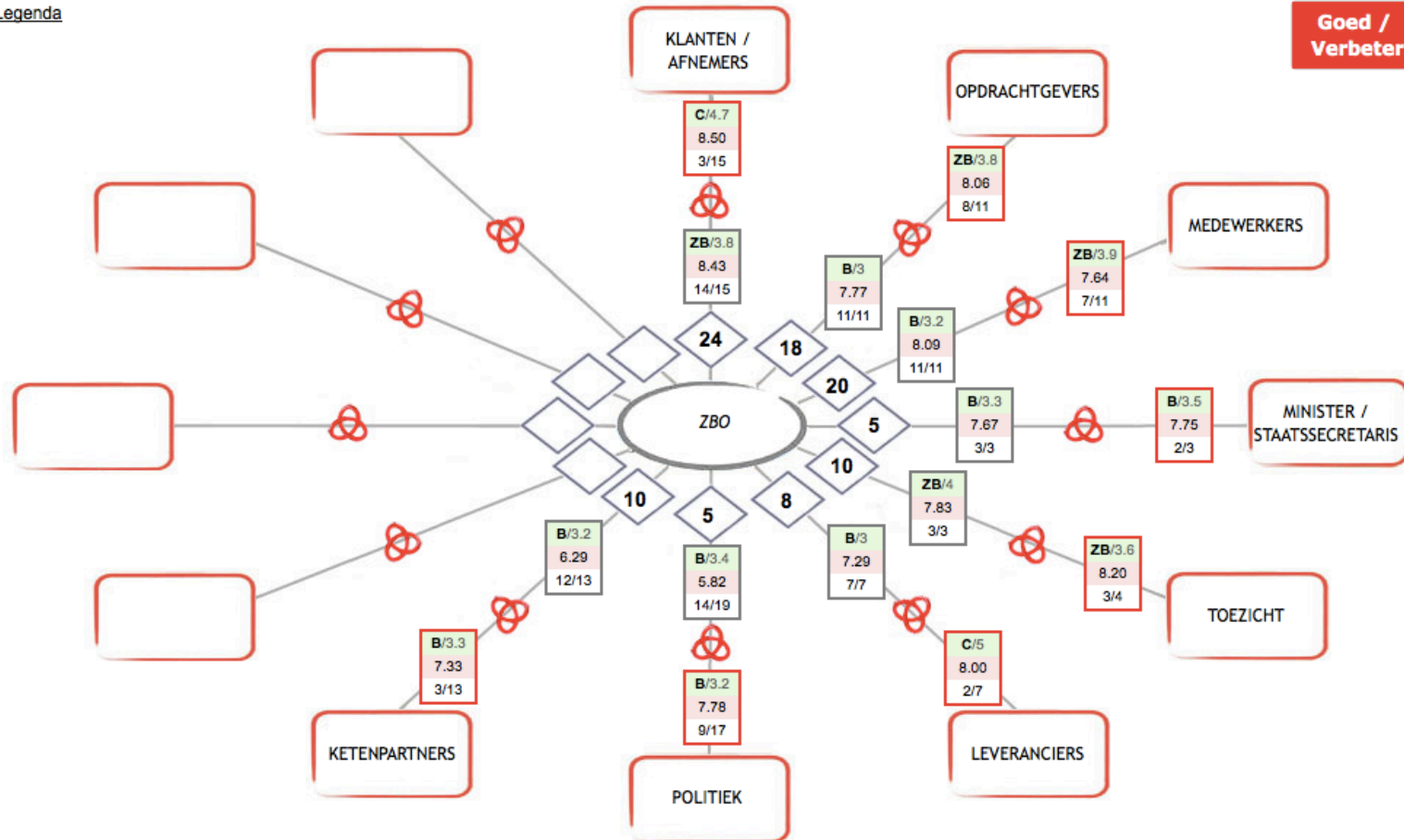
**6**

**In dialoog en  
verbeteren  
publieke  
verantwoording**



Legenda

Goed / Verbeter



# Turacien Dashboard



van

t/m

Feb 2011

Jan 2014

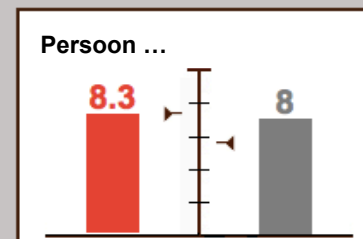
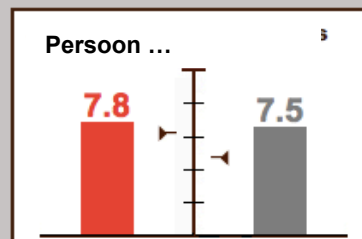
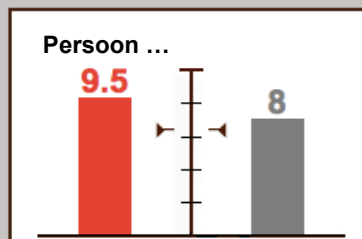
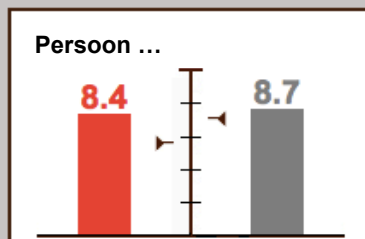
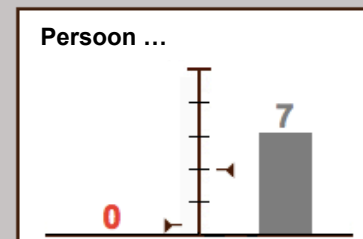
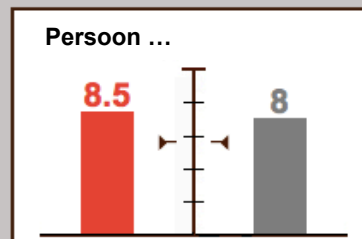
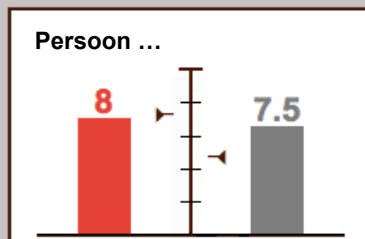
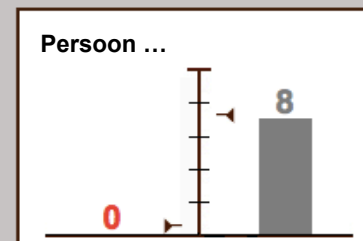
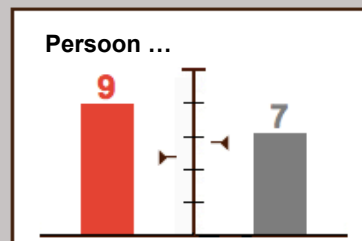
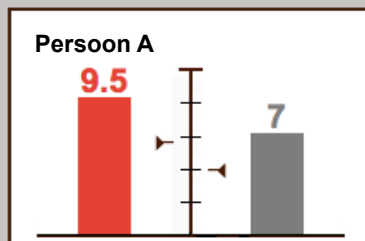
Selecteer

Stakeholderweb

Stakeholder(Sub)Groep: *Afnemer X*

terug

Goed /  
Verbeter

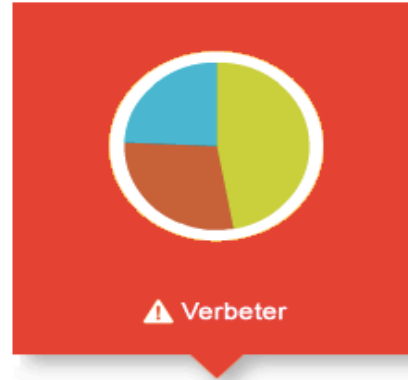
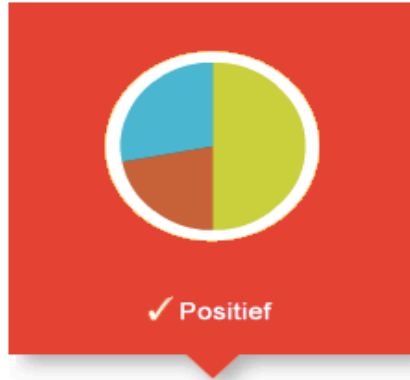


hpv

publieke  
dienstverlening  
onze passie

## Stakeholders > ZBO

ZB/4 | 8



### Top 5

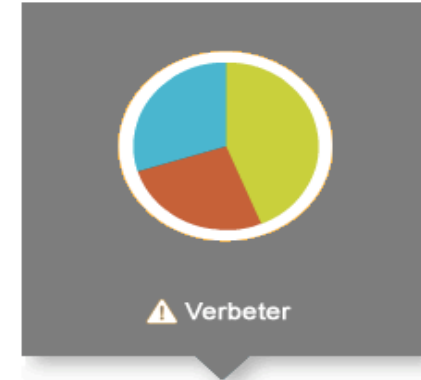
1. **Juiste en tijdige informatie (10)**  
Transparantie
2. **Voorzien in onze behoefte (10)**  
Kwaliteit
3. **2-zijdige communicatie (dialoog) (10)**  
Transparantie
4. **Begrip van onze behoefte (10)**  
Transparantie
5. **Dialoog over ontwikkelingen (9)**  
Participatie

### Top 5

1. **Betrokken bij prod.ontwikkeling (8)**  
Participatie
2. **Voorzien in onze behoefte (6)**  
Kwaliteit
3. **Juiste en tijdige informatie (5)**  
Transparantie
4. **Dialoog over prijs / kwaliteit (5)**  
Participatie
5. **Flexibiliteit (5)**  
Kwaliteit

## ZBO > Stakeholders

B/3.4 | 7.7



### Top 5

1. **Openheid over doelen/behoefte (32)**  
Transparantie
2. **Inspanningsbereidheid (29)**  
Participatie
3. **Betrokkenheid (28)**  
Participatie
4. **Constructieve feedback (24)**  
Kwaliteit
5. **2-zijdige communicatie (dialoog) (23)**  
Transparantie

### Top 5

1. **Feedback op kwaliteitsniveau (26)**  
Kwaliteit
2. **2-zijdige communicatie (dialoog) (21)**  
Transparantie
3. **Samenwerking / alliantie (19)**  
Participatie
4. **Gewenste kwaliteit aangegeven (16)**  
Participatie
5. **Openheid over doelen/behoefte (14)**  
Transparantie

h p v

publieke  
dienstverlening  
onze passie