

Dienst aan de kerken

Onderzoek naar bekendheid en waarderingen
van het Regionaal Dienstencentrum van Sa-
men op Weg - kerken in Overijssel en Flevo-
land

Rapport nr. 515

april 2004

drs. G.P. de Jong

KASKI

beleidsonderzoek naar godsdienst en levensbeschouwing

Toernooiveld 5
6525 ED Nijmegen
Postbus 6656
6503 GD Nijmegen
tel. (024) 365 35 31
fax: (024) 365 34 85
www.ru.nl/kaski
info@kaski.kun.nl

Samenvatting

In opdracht van het Regionaal Dienstencentrum (RDC) van de Samen op Weg-kerken in Overijssel en Flevoland heeft het KASKI een onderzoek uitgevoerd naar bekendheid en waardering van het RDC.

In het onderzoek is de bekendheid en waardering van het RDC onderzocht, alsmede het imago; eveneens is een analyse gemaakt van de vragen die aan de consultants van het RDC worden gesteld.

Vragenlijsten zijn verstuurd aan predikanten, kerkenraden en diverse commissies binnen kerkelijke (wijk)gemeentes, te weten diaconie, commissie van toezicht en beheer, jeugd en jongerencommissie en andere commissies.

Het onderzoek naar bekendheid en waardering van het RDC heeft een redelijke respons. De respons onder Evangelisch-Lutherse gemeentes en bondspredikanten blijft echter achter.

De onderzoeksgegevens zijn als volgt puntsgewijs samen te vatten:

1. Van de communicatiemedia is het cursus- en adviseringsaanbod het meest bekend, gevolgd door telefonische bereikbaarheid. De website is het minst bekend, maar wordt toch nog door meer dan de helft als medium genoemd. De waardering is over de hele linie goed.
2. De cursussen en advisering worden goed gewaardeerd, waarbij predikanten de advisering iets beter waarderen dan de cursussen. Betaling voor diensten, waarbij een prijs van € 50 is voorgesteld, vindt men redelijk.
3. Het RDC heeft een positief imago, men ervaart het bureau als klantvriendelijk, behulpzaam en dienstverlenend. Over het geheel genomen ziet men alle kerkelijke stromingen vertegenwoordigd, en worden consultants niet alleen als deskundigen gezien, maar ook als medegelovigen. Het RDC wordt ervaren als een centrum van de eigen kerk en niet als een bureaucratisch apparaat 'ergens ver weg'.
4. De consultants van het RDC worden voor tal van vragen benaderd. De vragen lijken meer uit grotere gemeentes te komen en naar verhouding minder uit de classes Almelo en Kampen. De vragen betreffen vooral vragen over kerkenraadzaken, beheerszaken of vragen van beroepskrachten. Vacante gemeentes stellen naar verhouding vaker vragen.
5. Orthodoxe kerkelijke gemeentes (confessioneel, gereformeerde bond) waarderen over de hele linie het RDC positief, maar hebben wel meer reserves. Bondspredikanten reageerden vrijwel niet op de enquête en stellen zelden vragen aan de consultants.
6. Bij de commissies zijn het vooral de kerkenraden die contact opnemen met het RDC.

Op basis van de resultaten en de onderzoeksgegevens worden een aantal beleidsadviezen geformuleerd, waarbij wordt voorgesteld om commissies directer te benaderen, bij voorbeeld via e-mail en internet. Ook zou het RDC meer dienen te investeren in beeldvorming bij de orthodoxere gemeentes.

Het RDC dient zichzelf explicieter bij predikanten onder de aandacht te brengen als instantie waar kerkelijke vrijwilligers met vragen terecht kunnen.

Overwogen zou moeten worden of het vraaggestuurd werken van het diensten-centrum voldoende bijdraagt aan innovatie op kerkelijk gebied.

Inhoudsopgave

1	Vraagstelling.....	7
1.1	Verzending.....	9
1.2	Respons	9
1.3	Representativiteit	11
2	Bekendheid en waardering van communicatiemedia.....	13
2.1	Bekendheid algemeen.....	13
2.1.1	Website.....	13
2.1.2	Telefonische bereikbaarheid	14
2.1.3	Informatie over cursus- en adviseringsaanbod.....	16
2.2	Bekendheid en waardering door predikanten.....	18
2.3	Bekendheid en waardering door commissies.....	18
3	Cursus en advisering	19
3.1	Algemeen	19
3.1.1	Betaling voor het dienstenaanbod.....	20
3.2	Predikanten.....	21
3.3	Commissies.....	21
4	Imago van het RDC.....	23
4.1	Algemeen	23
4.2	Imago RDC volgens predikanten.....	26
4.3	Imago RDC volgens commissies.....	27
5	Vragen aan het RDC	29
5.1	Grootte van de gemeente.....	29
5.2	Regio's.....	30
5.3	Modaliteit.....	31
5.4	Werksoort.....	32
5.5	Vacant.....	33
6	Conclusie en discussie	35

1 Vraagstelling

Vanaf januari 2001 zijn de provinciale bureaus van de Gereformeerde Kerken in Nederland, de Nederlandse Hervormde Kerk en de Evangelisch-Lutherse Kerk in het Koninkrijk der Nederlanden voor de provincies Overijssel en Flevoland samengegaan in een kantoor onder de titel Regionaal Dienstencentrum SoW-kerken (RDC).

Om de lokale kerken/gemeentes in de provincies Flevoland en Overijssel goed van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat men op het RDC weet waaraan men op plaatselijk niveau behoefte heeft. Voor een goede dienstverlening aan de kerken is het van belang dat de plaatselijke kerken het RDC kennen en waarderen. Dit onderzoek zal zich richten op de bekendheid van het RDC, zijn imago en de waardering van zijn dienstverlening.

Binnen het huidige beleid van de dienstenorganisatie in de PKN ligt het primaat van het kerkenwerk bij de plaatselijke (wijk)gemeente. Die plaatselijke gemeente stelt zichzelf met Woord en dienst in de wereld present. Woord en dienst worden onder andere tot uitdrukking gebracht in de kerkelijke werksoorten zoals eredienst, pastoraat, diaconaat, jeugd- en jongerenwerk.

Voor de kwaliteit van het kerkenwerk kunnen plaatselijke gemeentes een beroep doen op diverse dienstverlenende en ondersteunende instanties, waaronder het RDC. Daarnaast valt te denken aan modulaire instanties, zoals het HGJB; of aan de Nederlandse Zondagsschoolvereniging, Stichting Godsdienst en Opvoeding, of het Landelijk Dienstencentrum van de PKN. Voor het LDC geldt overigens dat dit formeel niet past binnen het huidige beleid: advies aan de gemeentes wordt niet vanuit het LDC gegeven, maar vanuit de RDC's.

Het RDC werkt 'vraaggestuurd', dat wil zeggen: de vragen van de plaatselijke gemeente dienen (grotendeels) het aanbod van het RDC te bepalen. Voor het RDC betekent dit dat het RDC bij de plaatselijke gemeente in beeld moet komen als instantie waar deskundig advies en ondersteuning wordt geboden, dat de kwaliteit van het kerkenwerk verhoogt. Anders gezegd: het RDC moet voldoende bekend zijn en gewaardeerd worden om de vragen van de lokale kerkelijke gemeente te kunnen opvangen. Onlangs heeft het RDC extra geïnvesteerd in de bekendheid van het RDC, onder andere door het instellen van gemeenteadviseurs.

In aansluiting hierop is het eerste deel van de tweeledige vraagstelling als volgt geformuleerd:

1. *Wat is de bekendheid en waardering van het RDC Overijssel-Flevoland bij organen van lokale kerkelijke (wijk)gemeentes en bij haar predikanten na een intensieve periode van presentatie en bekendheidsverwerving?*

De beantwoording van vraag 1 heeft plaatsgevonden met vragenlijstonderzoek. Voor dat onderzoek zijn alle (wijk)gemeentes in Flevoland en Overijssel aangeschreven; tevens zijn alle (wijk)predikanten benaderd. Binnen de gemeentes is aan een aantal kerkenraden en commissies een vragenlijst voorgelegd.

De vragenlijsten voor predikanten en commissies zijn vrijwel gelijk, zij wijken slechts af op formulering. Aan predikanten is gevraagd de vragenlijst vanuit eigen perspectief in te vullen; aan commissieleden is gevraagd de vragenlijst in te vullen vanuit het perspectief van de hele commissie (collectief niveau)¹.

De uitkomsten van het vragenlijstonderzoek worden in de eerstkomende hoofdstukken besproken.

Onder commissies verstaan we in dit onderzoek:

- kerkenraad;
- diaconie;
- jeugd- en jongerenorgaan;
- commissie van toezicht en beheer;
- andere commissies.

Naast de bekendheid en waardering geldt met betrekking tot de kwaliteit van het kerkenwerk voor de plaatselijke gemeente, dat zij haar eigen kerkenwerk kritisch durft te bekijken en vragen kan formuleren met het oog op behoud of verbetering van de kwaliteit.

Er zijn dus, naast de bekendheid en waardering van het RDC, ook andere factoren in het spel die bepalen in hoeverre het RDC een rol zal spelen binnen de plaatselijke kerkelijke gemeentes. Met het oog op het functioneren van het RDC is het van belang om ook die factoren verder in beeld te brengen. Die factoren komen deels in beeld door te analyseren wie op dit moment gebruik maakt van de diensten van het RDC. Met deze analyse (deskresearch) kunnen de kenmerken worden beschreven van gemeentes die een beroep op het RDC doen. Het RDC kan vervolgens *gericht* beleidsmatig aandacht besteden aan haar toegankelijkheid en dienstverlening.

Van hieruit is het tweede deel van de vraagstelling te formuleren:

2. *Op welke wijze zijn de kerkelijke (wijk)gemeentes, of een of meer van haar organen, die een beroep doen op de deskundigheid en de dienstverlening van het RDC Overijssel-Flevoland te typeren?*

¹ De vragenlijst aan de commissies heeft twee extra vragen: of er overleg is geweest voordat de lijst is ingevuld en ook door welke commissie de lijst is ingevuld.

De beantwoording van vraag 2 heeft plaatsgevonden door gegevens van de consultants te analyseren. Aan alle veertien consultants van het RDC is gevraagd gedurende veertien dagen bij te houden welke schriftelijke of telefonische vragen zij krijgen en van wie.

De uitkomsten van de deskresearch worden in hoofdstuk 5 besproken.

1.1 Verzending

Alle kerkenraden zijn aangeschreven: binnen een deel van het bestand van gemeentes zijn diaconieën aangeschreven, binnen een deel jeugd- en jongerenorganen, enz.

De verzending van de vragenlijst kan worden samengevat in het volgende schema:

<i>deel van het gemeentebestand</i>	<i>vragenlijst voor</i>	<i>vragenlijst voor</i>	<i>vragenlijst voor</i>
1	predikant	kerkenraad	diaconie
2	predikant	kerkenraad	cie. van toezicht en beheer
3	predikant	kerkenraad	jeugd- en jongerenorganen
4	predikant	kerkenraad	andere commissies

Voor Overijssel en Flevoland bij elkaar zijn dat 160 kerkelijke gemeentes, waarvan een aantal met wijkgemeentes. Sommige gemeentes zijn vacant, waardoor het aantal aangeschreven predikanten lager ligt dan het aantal aangeschreven wijkgemeentes.

1.2 Respons

De respons ziet er dan als volgt uit:

tabel 1.1 Respons van het aantal aangeschreven adressanten (volgens opgave van het RDC)

<i>adres</i>	<i>verstuurd</i>	<i>ontvangen</i>	<i>respons in %</i>
predikanten	253	57	22,5
kerkenraad	273	93	34,1
commissie totaal:	160	49	30,4
diaconie	40	17	42,5
commissie van toezicht en beheer	40	15	37,5
jeugd en jongerenorganen	40	9	22,5
andere commissie	40	8	20,0

De respons is over de hele linie niet hoog, voor predikanten, jeugd- en jongerenorganen en andere commissies blijft de respons wat achter (na twee maal rappelleren).

Hoe de zogenaamde non-respons moet worden geïnterpreteerd is lastig aan te geven. Niet reageren kan zijn motivatie hebben vanuit de gedachte dat men niets met het RDC te maken wil hebben, dus ook niet mee wil doen aan een enquête. Niet responderen kan evengoed worden gemotiveerd vanuit de gedachte dat men zeer tevreden is over het RDC en daarom niet de behoefte voelt om de eigen mening expliciet kenbaar te maken.

Daarnaast bestaat er nog de mogelijkheid dat men niet respondeert, omdat men geen tijd heeft voor het onderzoek, de zin niet in ziet van dergelijk onderzoek, de personen die de vragenlijst hadden moeten invullen niet beschikbaar zijn (b.v. vacatures op het scribaat), enz.

Een manier om meer helderheid te scheppen over de non-respons is een zogenaamde non-responsanalyse. Daarbij kan kort nader worden geïnformeerd waarom men niet aan het onderzoek heeft deelgenomen. In dit onderzoek is daar niet voor gekozen.

Een lage respons wil overigens nog niet zeggen dat het onderzoek niet representatief is. Dat kan pas blijken als is onderzocht in hoeverre de respondenten een juiste afspiegeling vormen van de hele populatie (zie hierover paragraaf 1.3).

Wel kan de respons soms zo laag zijn dat nadere analyse niet meer mogelijk is. Gezien deze respons kunnen in de komende analyses de volgende nadere onderscheidingen worden gemaakt.

Voor predikanten kan (wanneer dat relevant lijkt) een onderscheid worden gemaakt naar hervormd en gereformeerd. Een verder onderscheid naar modaliteit is alleen mogelijk voor confessioneel en midden-orthodox.

Wanneer de groep commissies nader wordt geanalyseerd, worden deze verdeeld in kerkenraad enerzijds en andere commissies anderzijds. Een tweede mogelijke onderscheiding is hervormd en gereformeerd. Hervormde commissies kunnen nader worden onderzocht naar drie modaliteiten: confessioneel, midden-orthodox en gereformeerde bond².

Ook de regionale verschillen zullen nader worden onderzocht. Wanneer geen verschillen worden vermeld in de rapportage, zijn die niet gevonden in de analyse.

² De verdeling naar modaliteit is gemaakt op grond van de indeling die de respondenten *zelf* maken. Gekozen is voor termen die gangbaar zijn binnen de NHK.

1.3 Representativiteit

Om een beeld te krijgen van de representativiteit wordt de respons allereerst vergeleken met de regionale spreiding.

tabel 1.2 Vergelijking van respons met regionale spreiding van de populatie

regio	aantal (wijk) gemeentes		respons kerkenraad	aantal predikan- ten		respons predikan- ten
		percenta- ge geheel			percenta- ge geheel	
Twente	67	25,1	32,3	62	25,6	21,4
Salland	112	41,9	29,0	111	45,9	44,6
NW Overijssel	49	18,4	26,9	36	14,9	21,4
NO-polder Flevoland	39	14,6	11,9	33	13,6	12,5
N=	267	100	100	242	100	100

De tabel toont in de eerste kolom het aantal (wijk)gemeentes volgens de opgave van het RDC³. In de kolom daarnaast is het percentage van het aantal wijkgemeentes ten opzichte van het geheel berekend; zo bevinden zich dus 25,1% van alle (wijk) gemeentes uit Overijssel en Flevoland zich in de regio Twente.

De vierde kolom toont de respons; van alle responderende kerkenraden komt 32,3% uit Twente.

De daarna volgende kolommen moeten op dezelfde wijze gelezen worden, hier staan de gegevens van de predikanten. Vergelijking van de ‘percentages geheel’ met de respons geven een indruk van de representativiteit.

Het blijkt dat de respons van predikanten redelijk overeenkomt met de werkelijke spreiding. Uitzondering vormt Noordwest Overijssel, hier is naar verhouding meer gerespondeerd door predikanten.

De respons van de kerkenraden vormt daarentegen veel minder een afspiegeling van de feitelijke spreiding. Twente en Noordwest Overijssel zijn oververtegenwoordigd, Salland en Flevoland ondervertegenwoordigd. Voor zover er regionale verschillen zijn wat de uitkomsten betreft, zijn deze dus enigszins vertekend.

Er is niet voor gekozen de data te wegen (corrigeren naar regio), in deze rapportage worden dus de werkelijke respons gepresenteerd.

Tot slot laat tabel 1.3 zien hoe de respons is wanneer denominatie en kerkelijke ligging/modaliteit wordt meegenomen:

³ Deze getallen komen niet helemaal overeen met de getallen van de verzending; in de loop der tijd wisselen de aantallen namelijk enigszins. De cijfers geven daarmee nog wel een goede indruk.

tabel 1.3 Respons van het aantal en percentage predikanten en commissies, onderverdeeld naar kerkgenootschap; voor hervormden is een nadere onderverdeling gemaakt naar modaliteit

<i>denominatie of modaliteit</i>	<i>predikanten %</i>	<i>commissie %</i>
hervormd	59,3	53,0
vrijzinnig		3,5
confessioneel	42,9	52,6
midden-orthodox	53,6	19,3
gereformeerde bond	3,6	24,6
gereformeerd	40,7	45,5
evangelisch-luthers		1,5
N=	54	132

De werkelijke opbouw naar modaliteit is niet bekend, dus kan ook niet worden vergeleken met de respons. Desalniettemin lijkt het gerechtvaardigd te zeggen dat gereformeerde bondspredikanten ondervertegenwoordigd zijn in de respons. Het respondentenbestand is op dit punt dus niet representatief. Anders gezegd: de inbreng van de meer orthodoxe predikanten blijft in de gegevens wat ondergewaardeerd.

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat de respons niet volledig representatief is. Voor het onderzoek is gekozen om alle kerkelijke (wijk)gemeentes aan te schrijven. Dat betekent dat iedereen de gelegenheid heeft te reageren. Blijkbaar maakt niet iedereen gebruik van die mogelijkheid. Kijkend naar modaliteit dan blijken gereformeerde bonds predikanten minder gebruik te hebben gemaakt van de mogelijkheid te reageren. Kijkend naar kerkgenootschap dan blijken vooral lutherse gemeentes niet te hebben meegedaan.

2 Bekendheid en waardering van communicatiemedia

In de vragenlijst zijn drie communicatiemedia opgenomen met de vraag in hoeverre deze bekend zijn en hoe deze worden gewaardeerd. De media zijn achtereenvolgens:

- website;
- telefoon (telefonische bereikbaarheid);
- informatievoorziening van het cursus en adviesaanbod.

Ze worden in drie achtereenvolgende subparagrafen behandeld, waarbij de gegevens van predikanten en van commissies naast elkaar worden gepresenteerd. Vervolgens wordt de groep predikanten en commissies nader onderzocht op verschillen in het aantal malen contact dat men met het RDC heeft.

2.1 Bekendheid algemeen

In deze paragraaf worden de bekendheid en waardering van de drie communicatiemedia beschreven, zowel voor predikanten als commissies.

2.1.1 Website

tabel 2.1 Bekendheid van de website door predikanten en commissies (in procenten)

<i>bekend met website</i>	<i>predikanten</i>	<i>commissies</i>
wel bekend	26	24
niet bekend	55	37
onvoldoende bekend ⁴	20	40
N=	55	139

⁴ Met onvoldoende bekend wordt bedoeld: “we/ik ken/nen de website niet goed genoeg om een oordeel te kunnen geven. Soortgelijke antwoordmogelijkheden zijn ook opgenomen bij telefonische bereikbaarheid en informatie over cursus- en adviesaanbod.

tabel 2.2 Waardering van de website door predikanten (in absolute aantallen)

<i>waardering</i>	+	+/-	-
<i>inhoud</i>			
er is ter zake doende informatie te vinden op de website	12	0	0
de website bevat telkens actuele informatie	6	4	1
de website heeft goede verwijzingen naar andere websites	7	4	0
<i>vormgeving</i>			
de welkomspagina v.d. website heeft een overzichtelijke structuur	12		1
op de website kan de juiste informatie snel worden gevonden	7	5	0
de internetpagina's zijn mooi vormgegeven en opgemaakt	6	4	1

tabel 2.3 Waardering van de website door commissies (in absolute aantallen)

<i>waardering</i>	+	+/-	-
<i>inhoud</i>			
er is ter zake doende informatie te vinden op de website	24	4	1
de website heeft goede verwijzingen naar andere websites	22	5	0
de website bevat telkens actuele informatie	17	7	0
<i>vormgeving</i>			
de welkomspagina v.d. website heeft een overzichtelijke structuur	30	4	0
op de website kan de juiste informatie snel worden gevonden	26	6	0
de internetpagina's zijn mooi vormgegeven en opgemaakt	23	5	1

Een kwart van de predikanten en de commissies blijkt de website goed genoeg te kennen, om zich er ook een oordeel over te vellen. Ruim de helft van de predikanten en ruim eenderde van de commissies kennen de website helemaal niet.

2.1.2 Telefonische bereikbaarheid

tabel 2.4 Telefonisch contact van predikanten en commissies die naar het RDC bellen (in procenten)

<i>bellen met het RDC in procenten</i>	<i>predikanten</i>	<i>commissies</i>
belt wel (eens)	70	58
belt nooit	20	15
belt te weinig	9	27
N=	54	137

tabel 2.5 Waardering van telefonische bereikbaarheid door predikanten (in absolute aantallen)

<i>waardering</i>	+	+/-	-
als je een vraag hebt, kom je snel bij de juiste consulent terecht	28	5	1
een vraag of probleem dat aan het RDC wordt voorgelegd, wordt snel afgehandeld en beantwoord	27	10	0
als je in een telefoontje afspreekt dat je wilt worden teruggebeld, gebeurt dat snel genoeg	24	8	0
het RDC zou ook 's avonds telefonisch bereikbaar moeten zijn	2	7	23
voordat je bij de juiste persoon bent, word je te vaak doorverbonden	2	1	31
het duurt vaak te lang voordat de telefoon wordt opgenomen	1	5	32

tabel 2.6 Waardering van telefonische bereikbaarheid door commissies (in absolute aantallen)

<i>waardering</i>	+	+/-	-
als je een vraag hebt, kom je snel bij de juiste consulent terecht	65	12	4
een vraag of probleem dat aan het RDC wordt voorgelegd, wordt snel afgehandeld en beantwoord	62	15	2
als je in een telefoontje afspreekt dat je wilt worden teruggebeld, gebeurt dat snel genoeg	55	9	1
het RDC zou ook 's avonds telefonisch bereikbaar moeten zijn	15	12	48
het duurt vaak te lang voordat de telefoon wordt opgenomen	4	6	70
voordat je bij de juiste persoon bent, word je te vaak doorverbonden	3	11	65

Predikanten lijken vaker naar het RDC te bellen dan commissies. Eenvijfde van de predikanten zegt nooit te bellen, dat percentage ligt voor de commissies lager: 15%.

Men is over het algemeen tevreden met de afhandeling van telefonische vragen: er wordt snel genoeg opgenomen, niet te vaak doorverbonden en de vragen worden adequaat afgehandeld.

Aan bereikbaarheid in de avonduren lijkt niet erg veel behoefte te zijn.

2.1.3 Informatie over cursus- en adviseringsaanbod

tabel 2.7 Bekendheid met informatie over cursus- en adviseringsaanbod door predikanten en commissies (in procenten)

<i>bekend met het aanbod</i>	<i>predikanten</i>	<i>commissies</i>
kent het aanbod wel	85	68
kent het aanbod niet	2	9
kent het aanbod onvoldoende	13	23
N=	54	138

tabel 2.8 Waardering van informatie over cursus- en adviseringsaanbod door predikanten (in absolute aantallen)

<i>waardering</i>	+	+/-	-
<i>algemeen</i>			
de informatie over het cursus- en adviseringsaanbod verschijnt op de juiste momenten in het jaar	35	9	1
de informatie over het cursus- en adviseringsaanbod moet meerdere keren per jaar uitkomen	26	3	13
de informatie over het cursus- en adviseringsaanbod zou aan de juiste organen (en niet aan een centraal adres) gestuurd moeten worden	16	7	27
<i>poster</i>			
de poster met informatie over het cursus- en adviseringsaanbod geeft op heldere wijze een overzicht van het aanbod	34	4	4
het cursus- en adviseringsaanbod zou ook op andere wijze onder de aandacht moeten worden gebracht	23	7	9
de poster met informatie over het cursus- en adviseringsaanbod is geen geschikte manier om het aanbod onder de aandacht te brengen	5	8	29

tabel 2.9 Waardering van informatie over cursus- en adviseringsaanbod door commissies (in absolute aantallen)

<i>waardering</i>	+	+/-	-
<i>algemeen</i>			
de informatie over het cursus- en adviseringsaanbod verschijnt op de juiste momenten in het jaar	63	22	3
de informatie over het cursus- en adviseringsaanbod moet meerdere keren per jaar uitkomen	41	19	30
de informatie over het cursus- en adviseringsaanbod zou aan de juiste organen (en niet aan een centraal adres) gestuurd moeten worden	25	15	48
<i>poster</i>			
de poster met informatie over het cursus- en adviseringsaanbod geeft op heldere wijze een overzicht van het aanbod	72	8	4
het cursus- en adviseringsaanbod zou ook op andere wijze onder de aandacht moeten worden gebracht	31	17	25
de poster met informatie over het cursus- en adviseringsaanbod is geen geschikte manier om het aanbod onder de aandacht te brengen	16	11	59

De bekendheid met het cursus- en informatieaanbod is het hoogste van de drie communicatiemedia die zijn onderzocht. Er is weliswaar een groep die het onvoldoende kent om te beoordelen, maar tellen we de groep *kent wel* en *kent het onvoldoende* bij elkaar dan komen zowel predikanten als commissies boven de negen van de tien. De website is het minst bekend.

Men is over het algemeen te spreken over het tijdstip waarop de informatie wordt verstuurd, de frequentie en de adressanten. Over de poster met informatie is men zeker niet ontevreden en men weet immers niet of er ook op andere wijze geïnformeerd moet worden.

Naast bekendheid is gevraagd hoe vaak men contact opneemt met het RDC. Predikanten blijken gemiddeld 6,5 keer het RDC te hebben gebeld, met een minimum aan nul keer en een maximum van 100 keer⁵.

Commissies melden gemiddeld 6,9 keer contact te hebben opgenomen, het maximum ligt hier op 50.

⁵ Drie responderende predikanten melden 100 keer contact te hebben gehad met het RDC. Voor het berekenen van het gemiddelde zijn de extreem hoge aantallen buiten beschouwing gelaten.

2.2 Bekendheid en waardering door predikanten

In deze paragraaf onderzoeken we het aantal malen contact voor de groep predikanten nader, waarbij een onderscheid wordt gemaakt naar modaliteit (is er verschil tussen confessionele en midden-orthodoxe predikanten?) en naar regio (zijn er verschillen waarneembaar tussen predikanten uit de verschillende regio's van het gebied van het RDC)?

Predikanten hebben gemiddeld 6,5 keer contact opgenomen met het RDC; de echte uitschieters naar boven (100 keer) niet meegerekend.

Verskil naar regio blijkt er niet te zijn: dat wil zeggen dat bijvoorbeeld predikanten uit Flevoland wat bekendheid en waardering betreft zich niet onderscheiden van predikanten uit Twente.

Evenmin zijn er verschillen te melden tussen kerkgenootschap en modaliteit. Dat wil zeggen dat hervormde en gereformeerde predikanten naar verhouding even vaak contact opnemen. Eveneens nemen confessionele en midden-orthodoxe (hervormde) predikanten naar verhouding even vaak contact op met het RDC.

2.3 Bekendheid en waardering door commissies

Wat betreft de bekendheid met de communicatiemedia zijn de verschillen tussen de commissies vergeleken. Daarbij maken we een onderscheid tussen kerkenraden aan de ene kant en andere commissies aan de andere kant⁶.

Het blijkt dat kerkenraden de website beter kennen dan de andere commissies. Ook melden kerkenraden vaker dat ze naar het RDC bellen en eveneens blijkt dat kerkenraden ten opzichte van de andere commissies vaker melden het cursus- en adviseringsaanbod te kennen.

Op de vraag naar het aantal malen contact melden kerkenraden gemiddeld 6,8 keer, andere commissies 4,5.

Het verschil in gemiddelde zou ermee te maken kunnen hebben dat in de categorie 'commissies' alle commissies zitten, en de mailings meestal naar de scriba's (secretaris van de kerkenraad) worden gestuurd. Anders gezegd: het RDC communiceert wel in de breedte (alle kerkelijke gemeentes), maar niet in de diepte (alle commissies binnen een kerkelijke (wijk)gemeente).

Er blijken geen verschillen te zijn tussen de regio's qua bekendheid met de communicatiemedia. Dat betekent dat de commissies uit Flevoland net zo bekend zijn met het RDC als de commissies uit Twente, of Salland, of Noordwest Overijssel.

⁶ Gezien de respons is het niet mogelijk nadere onderscheidingen te maken.

3 Cursus en advisering

Het RDC organiseert cursussen op diverse terreinen van kerkenwerk. Daarnaast zorgt het RDC ook voor advisering en ondersteuning van plaatselijke kerkelijke gemeentes.

Voor het onderzoek is een globale indeling gemaakt in:

- cursussen en advisering op het gebied van gemeenteopbouw en beleid (o.a. over kerkenraadswork), pastoraat, eredienst, jeugdwerk, kerk en Israël, vrouw en kerk, en vorming en toerusting;
- cursussen en advisering op het gebied van samenlevingsvragen, evangelisatie en missionair werk, diaconaat, zending/ZWO, maatschappelijk activeringswerk;
- advisering en ondersteuning met betrekking tot financiën, personele en juridische zaken, bouwzaken en kerkordelijke zaken;
- cursussen op het gebied van kerkordelijke zaken.

Telkens is gevraagd hoe tevreden men is met het aanbod. Wie het aanbod niet kent, kon de vraag natuurlijk niet beantwoorden.

Ook in dit hoofdstuk is de rapportage als volgt: eerst een algemene rapportage waarbij de gegevens van predikanten en commissies tegelijk worden gerapporteerd; vervolgens worden predikanten en commissies afzonderlijk beschreven, waarbij naar verschillen binnen die groepen wordt gezocht.

3.1 Algemeen

tabel 3.1 Gemiddelde score van de waardering van het dienstenaanbod (1= zeer positief; 5 =zeer negatief)

<i>aanbod</i>	<i>predikanten</i>	<i>commissies</i>
cursus kerkorde	2,05	2,27
cursus gemeenteopbouw	2,06	2,13
adviesering financiën e,d,	2,07	2,31
adviesering gemeenteopbouw	2,19	1,99
cursus samenlevingsvragen	2,24	2,28
adviesering samenlevingsvragen	2,50	2,26

Uit de tabel blijkt een redelijke tevredenheid bij predikanten en commissies: alle scores blijven onder het midden (3).

3.1.1 Betaling voor het dienstenaanbod

Op dit moment hoeven kerkelijke gemeentes en andere afnemers voor diensten van het RDC en haar consultants niet apart te betalen. Deze gang van zaken is onderwerp van bezinning. De bereidheid om voor diensten te betalen werd met de volgende vraag in kaart gebracht:

“De huidige gang van zaken is dat u (uw kerkelijke gemeente) voor de diensten van het RDC en haar consultants niet apart hoeft te betalen. Het RDC wil graag alle kerkelijke gemeentes van dienst zijn bij hun kerkenwerk en wil daarbij voor alle kerkelijke gemeentes even veel beschikbaar zijn. Dat betekent dat de consultants van het RDC voor iedere gemeente gemiddeld 6 dagdelen ter beschikking staan. Aanvullende diensten worden daarna apart verrekend, waarbij de vergoeding voor een dagdeel is gesteld op ongeveer € 50. Vindt u deze regel en deze prijs redelijk?”

tabel 3.2 Percentage predikanten en commissies over de vraag naar de redelijkheid van een eigen bijdrage voor diensten

<i>antwoord</i>	<i>predikanten</i>	<i>commissies</i>
alleszins redelijk	45	41
redelijk	23	36
neutraal	9	14
onredelijk	11	6
zeer onredelijk	11	3
N=	53	113

tabel 3.3 Percentage predikanten en commissies over de redelijkheid van de prijs van € 50

<i>antwoord</i>	<i>predikanten</i>	<i>commissies</i>
alleszins redelijk	47	40
redelijk	28	36
neutraal	12	18
onredelijk	4	6
zeer onredelijk	10	1
N=	51	114

Uit de tabellen blijkt dat zowel predikanten, als commissies zeker de redelijkheid inzien van betaling (68% resp. 77%). Daarbij lijkt een prijs van € 50 geen probleem te zijn, want driekwart van de respondenten vindt die prijs redelijk. Dat neemt niet weg dat een aantal predikanten (één op de vijf, 22%) de regel niet redelijk vindt, en één op de tien commissies (9%).

3.2 Predikanten

Vervolgens is onderzocht of er verschil te zien is binnen de groepen predikanten en binnen de verschillende commissies. Zoals elders in dit rapport vermeld is, kijken we daarbij naar verschillen tussen hervormd en gereformeerd en tussen confessionele en midden-orthodoxe predikanten. Op deze punten worden geen verschillen gevonden: de groepen onderscheiden zich niet significant van elkaar. Naar regio gemeten vinden we eveneens geen verschillen tussen predikanten.

3.3 Commissies

Kijkend naar de commissies, zien we hier en daar kleine verschillen optreden, deze moeten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd, omdat het op een klein aantal respondenten gaat.

Allereerst zien we kleine verschillen naar modaliteit: over zowel de cursussen als de advisering en ondersteuning rond gemeenteopbouw zijn commissies die zichzelf tot de gereformeerde bond rekenen gemiddeld negatief. De cursussen krijgen een gemiddelde score van 3,67 (het midden ligt op 3, dus dit is aan de ontevreden kant), de advisering en ondersteuning scoort 3,50.

Vershil in waardering van het advies over gemeenteopbouw zien we ook als we naar regionale verschillen kijken, maar hier zijn de aantallen respondenten klein. Noordwest Overijssel is dan iets minder positief.

Er zijn naar verhouding meer commissies uit Flevoland die positief zijn over de cursussen over kerkordelijke zaken.

4 Imago van het RDC

Het imago van het RDC is op twee manieren gepeild. Allereerst door een aantal trefwoorden voor te leggen, met daarbij de vraag in hoeverre die woorden van toepassing zijn op het RDC; daarna door een aantal uitspraken voor te leggen met de vraag in hoeverre men hiermee instemt.

De trefwoorden rapporteren we eerst door de gemiddelde score op de woorden weer te geven. De getallen zijn ook uitgezet in een grafiek.

Na de algemene rapportage volgt dan weer een rapportage van predikanten en commissies afzonderlijk.

4.1 Algemeen

Een groot aantal trefwoorden is aan de respondenten voorgelegd; de trefwoorden peilen naar het imago van het RDC. Allereerst worden de gemiddelde scores gerapporteerd. Die gemiddelden zijn als volgt tot stand gekomen: in de vragenlijst zijn de onderstaande trefwoorden voorgelegd, met daarbij de vraag aan te geven in hoeverre die trefwoorden van toepassing zijn op het RDC. Daarvoor kon geantwoord worden op een vijfpuntsschaal, van helemaal van toepassing (1) tot helemaal niet van toepassing (5). Vervolgens kan de gemiddelde score worden berekend uit de gegeven antwoorden.

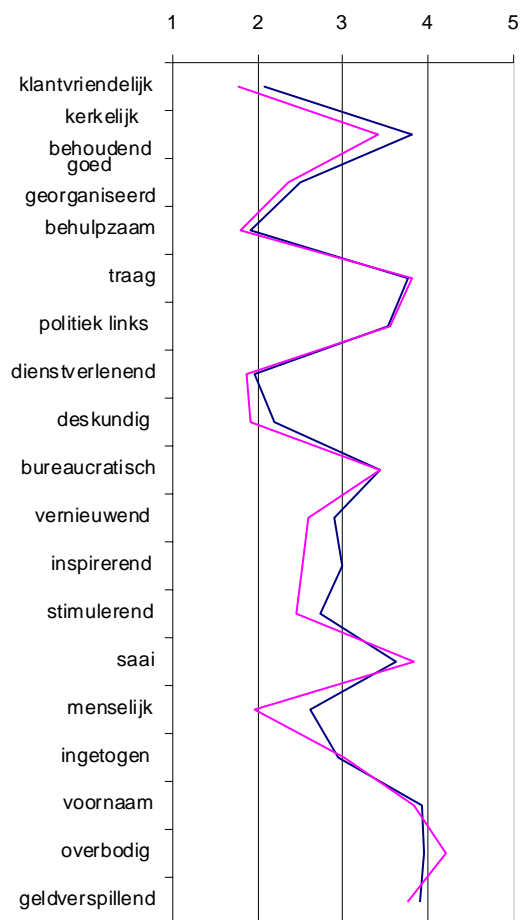
In de tabel worden ook de zogenaamde standaard deviaties gemeld. De standaard deviatie is een maat voor de spreiding. Hoe groter de standaard deviatie, des te meer liggen de gemelde scores bij het gemiddelde vandaan.

De tabel laat zien dat in de meeste gevallen de standaard deviatie vrij bescheiden is. Dat wil zeggen dat er een vrij eenduidig antwoordpatroon is en weinig grote tegenstellingen tussen de respondenten.

tabel 4.1 Gemiddelde score op trefwoorden (1= helemaal van toepassing; 5= helemaal niet van toepassing)

<i>trefwoord</i>	<i>predikant</i>		<i>commissies</i>	
	<i>gemiddelde</i>	<i>standaard deviatie</i>	<i>gemiddelde</i>	<i>standaard deviatie</i>
behulpzaam	1,91	0,71	1,80	0,63
dienstverlenend	1,96	0,71	1,87	0,66
klantvriendelijk	2,08	0,68	1,78	0,66
deskundig	2,19	0,72	1,92	0,72
goed georganiseerd	2,49	0,73	2,36	0,71
menselijk	2,61	0,70	1,97	0,66
stimulerend	2,74	0,94	2,44	0,81
vernieuwend	2,90	0,70	2,58	0,75
ingetogen	2,94	0,88	3,01	0,90
inspirerend	2,98	0,97	2,51	0,86
bureaucratisch	3,43	0,79	3,43	0,99
politiek links	3,52	0,97	3,55	1,08
saai	3,61	0,90	3,84	0,85
traag	3,76	0,85	3,81	1,02
kerkelijk behoudend	3,80	0,81	3,40	1,03
geldverspillend	3,90	0,96	3,76	1,07
voornaam	3,92	0,81	3,82	0,97
overbodig	3,94	1,21	4,21	0,93

De tabel laat zien dat de scores van predikanten en commissies sterk overeenkomen. Slechts op een paar punten wordt een afwijkende waarde gevonden. Zo wordt het trefwoord *inspirerend* door predikanten neutraal gescoord, terwijl de commissies aan de positieve kant van het woord neutraal staan.



figuur 4.1 Grafische weergave van de gemiddelde score van op de trefwoorden; predikanten en commissies. (Lijn van de commissies is bovenaan de grafiek de meest linkse.)

De scores blijven grotendeels aan de lage kant van de helft, daar waar dat niet zo is, gaat het meestal om ‘negatieve formuleringen’, zoals traag, saai: die termen zijn niet van toepassing op het RDC, en dus worden hier de hogere waarden gevonden.

De waarderingsuitspraken over het RDC laten het volgende zien:

tabel 4.2 Waardering van het RDC door predikanten (in absolute aantallen)

<i>uitspraak</i>	+	+/-	-
RDC consulenten medegelovigen	39	10	0
RDC en onze gemeente van dezelfde kerk	39	9	3
vertegenwoordigt alle kerkelijke stromingen	30	14	7
RDC werkt meer zakelijk dan vanuit een christelijke identiteit	6	13	33
in de activiteiten te weinig van geloof te merken	5	12	32
RDC consulenten te weinig kerkelijk betrokken	1	6	27

tabel 4.3 Waardering van het RDC door commissies (in absolute aantallen)

<i>uitspraak</i>	+	+/-	-
RDC consulenten medegelovigen	89	14	3
RDC en onze gemeente van dezelfde kerk	78	25	10
vertegenwoordigt alle kerkelijke stromingen	68	16	13
RDC werkt meer zakelijk dan vanuit een christelijke identiteit	17	33	66
in de activiteiten te weinig van geloof te merken	8	16	89
RDC consulenten te weinig kerkelijk betrokken	5	12	70

4.2 Imago RDC volgens predikanten

Bij de nadere analyse van de responderende predikanten is het onderscheid tussen confessioneel en midden-orthodox interessant.

tabel 4.4 Gemiddelde waarderingsscores van trefwoorden; vergelijking tussen confessioneel en midden-orthodox; ter vergelijking is het totaal gemiddelde opgenomen (1= trefwoord is helemaal van toepassing; 5= helemaal niet van toepassing).

<i>trefwoord</i>	<i>totaal</i>	<i>confessioneel</i>	<i>midden-orthodox</i>
politiek links	3,52	2,82	3,64
dienstverlenend	1,96	2,33	1,67
overbodig	3,94	3,42	4,33

De tabel laat zien dat confessionele predikanten meer geneigd zijn het RDC als politiek links te beschouwen en eerder als overbodig en minder dienstverlenend. Bij het woord overbodig geldt nog wel dat de score boven het midden zitten; dat wil zeggen dat de confessionelen het trefwoord overbodig meer niet dan wel van toepassing vinden op het RDC. De term politiek links is voor de midden-orthodoxen geen goede omschrijving, de confessionelen scoren net aan de ‘mee eens-kant’ van het midden.

Midden-orthodoxe predikanten omschrijven het RDC vaker als dienstverlenend.

Op de waarderingsuitspraken is eveneens een vergelijking tussen groepen predikanten mogelijk. Het verschil hervormd en gereformeerd is ook hier niet aanwezig, wel zijn er enkele verschillen tussen confessioneel en midden-orthodox.

tabel 4.5 Gemiddelde scores op waarderingsuitspraken; vergelijking tussen confessioneel en midden-orthodox; ter vergelijking is het totaal gemiddelde opgenomen. (1= uitspraak is helemaal van toepassing; 5= helemaal niet van toepassing)

<i>uitspraak</i>			<i>midden-orthodox</i>
	<i>totaal</i>	<i>confessioneel</i>	
vertegenwoordigt alle kerkelijke stromingen	2,55	3,17	2,29
in de activiteiten te weinig van geloof te merken	3,74	3,08	4,15
RDC consulenten medegelovigen	2,02	2,50	1,71

Bij de eerste uitspraak ligt het verschil tussen de twee groepen aan beide zijde van de helft. Midden-orthodoxen vinden dus wèl dat het RDC alle kerkelijke stromingen vertegenwoordigt, de confessionelen vinden van niet. Blijkbaar hangt er meer een midden-orthodox dan een confessioneel imago aan het RDC.

Zowel de confessionele als de midden-orthodoxe predikanten ontkennen de uitspraak dat er te weinig van het geloof is te merken in de activiteiten van het RDC. Alleen is die ontkenning bij de midden-orthodoxen aanmerkelijk sterker. Een soortgelijk beeld geldt voor het herkennen van medegelovigen in de consulenten. De confessionelen zitten hier precies in het midden, voor de midden-orthodoxen zijn de consulenten duidelijk wel medegelovigen.

Op de andere trefwoorden en waarderingsuitspraken vonden we geen verschillen tussen confessionele en midden-orthodoxe predikanten.

4.3 Imago RDC volgens commissies

Een nadere analyse van de scores op de trefwoorden is eveneens mogelijk bij vergelijking van de verschillende commissies. Allereerst onderzoeken we het verschil in drie modaliteiten.

Het zijn de commissies die zich/hun gemeente tot de gereformeerde bond rekenen die zich onderscheiden van de andere twee groepen.

Dat verschil komt onder andere naar voren dat de 'bonders' het RDC minder inspirerend, en minder stimulerend vinden. Die termen zijn in hun optiek namelijk niet van toepassing op het RDC (gemiddelde van resp. 3,55 en 3,25).

De term geldverspillend vinden ze evenmin van toepassing op het RDC (gemiddelde score: 3,25), maar hun gemiddelde score ligt wel lager (dus is de term toch iets meer van toepassing) dan van de andere groepen.

Ook als het om de waarderingsuitspraken gaat, treffen we verschillen aan. Waar bijvoorbeeld de gemiddelde score op de uitspraak ‘het RDC vertegenwoordigt alle kerkelijke stromingen binnen de SoW-kerken’ voor alle commissies ligt op 2,39 (dat is onder het midden, dus aan de kant van ‘eens met de uitspraak’) is de gemiddelde score van de ‘bonders’ 3,92, dat wil zeggen, oneens met de uitspraak. Wellicht herkennen ze de eigen modaliteit te weinig in het RDC.

De uitspraak ‘in de activiteiten van het RDC is te weinig van het geloof te merken’ geeft ook verschillen. De commissies uit gereformeerde bondshoek zijn het hier niet mee eens, maar de ontkenning is minder sterk dan bij de andere modaliteiten. Tot slot zit er verschil in ontkenning van de uitspraak ‘de RDC consultants zijn te weinig kerkelijk betrokken’. De gemiddelde score voor commissies uit bondsgemeentes ligt op 2,88, bij midden-orthodoxen op 4,13.

Op één punt komt een verschil tussen hervormd en gereformeerd naar voren. De uitspraak ‘het RDC en onze gemeente zijn twee onderdelen van dezelfde kerk’, krijgt van de hervormden een gemiddelde score van 2,50 en van de gereformeerden een gemiddelde score van 2,13; anders gezegd: de gereformeerden zijn het meer eens met de uitspraak.

Bij de regionale verschillen zien we dat commissies uit Noordwest Overijssel iets meer geneigd zijn om het RDC overbodig te vinden. Verder worden geen verschillen tussen de regio’s gevonden.

Tot slot kan gekeken worden naar de verschillen tussen kerkenraad aan de ene kant en andere commissies aan de andere kant.

Op een paar punten onderscheiden kerkenraden zich van andere commissies: kerkenraden vinden het RDC iets minder bureaucratisch en iets meer vernieuwend. Daarnaast zijn kerkenraden minder geneigd de stelling ‘we ervaren het RDC veel meer als een zakelijk bureau dan een bureau werkend vanuit een christelijk identiteit’ te onderschrijven; de gemiddelde score bij de kerkenraden ligt op 3,73; bij de andere commissies op 3,20. Anders gezegd: de kerkenraden neigen naar ‘oneens’, de andere commissies zitten nog redelijk dicht bij ‘deel eens, deels oneens’.

5 Vragen aan het RDC

In dit hoofdstuk worden de vragen die aan de consultants van het RDC worden gesteld nader geanalyseerd. De volgende vragen staan daarbij centraal:

- zijn het vooral de grotere of de kleinere gemeentes die vragen stellen?
- vanuit welke regio's van het werkgebied komen de vragen?
- zijn de kerkelijke gemeentes die vragen stellen te typeren naar kerkelijke ligging of modaliteit?
- zijn de vragen aan het RDC in te delen naar kerkelijke werksoort?
- is er een verschil tussen vacante gemeentes en gemeentes met predikanten?
- wat zijn de vragen die de gemeentes aan het RDC stellen?

Voor het beantwoorden van deze vragen is aan de consultants van het RDC gevraagd gedurende veertien dagen bij te houden welke vragen zij krijgen (telefonisch, schriftelijk, e-mail), van welke gemeente, of de gemeente vacant is, en wie de vragensteller is. Ook is gevraagd een inschatting te maken van de kerkelijke ligging of modaliteit van de gemeente.

Op het RDC is ook de provinciale scriba werkzaam; vragen aan hem gesteld zijn buiten dit onderzoek gebleven.

Van de veertien consultants is van elf bruikbare informatie ontvangen. De vragen worden in afzonderlijke paragrafen behandeld.

5.1 Grootte van de gemeente

Niet alle vragen die aan de consultants worden gesteld, komen van kerkelijke gemeentes. Ook is niet altijd te achterhalen of de vraag van hervormde, gereformeerde of gefedereerde gemeentes komen. Berekening van de gemiddelde grootte van de gemeente is daarom lastig. Voor zover de gegevens hier worden vergeleken, gaat het dus om indicaties.

Allereerst kan gekeken worden naar de gemiddelde grootte van alle hervormde en gereformeerde kerkelijke gemeentes in Overijssel en Flevoland, daarna naar de gemeentegrootte van de 'vragenstellende gemeente'; de gegevens staan in één tabel.

tabel 5.1 Vergelijking ledental van vragenstellende kerkelijke gemeentes met ledental van alle kerkelijke gemeentes

<i>kerkgenootschap</i>	<i>belijdende leden</i>	<i>doopleden</i>	<i>totaal</i>
<i>vragenstellende kerkelijke gemeentes:</i>			
gereformeerd	899	649	1548
hervormd	1.529	1.423	2.952
hervormd en gereformeerd samen	1.214	1.036	2.250
<i>alle kerkelijke gemeentes:</i>			
gereformeerd	619	443	1.062
hervormd	940	879	2.135
hervormd en gereformeerd samen	808	700	1.694

Uit de tabel blijkt dat de kerkelijke gemeentes die vragen stellen naar verhouding groter zijn. Anders gezegd: het zijn vooral de grotere kerkelijke gemeentes die vragen aan het RDC stellen.

5.2 Regio's

In tabel 5.2 staan de classes vermeld binnen de (kerkelijke) provincie Overijssel en Flevoland, met daarbij hoeveel kerkelijke gemeentes tot deze classis horen. Hieruit is te berekenen welk deel van het totaal aantal gemeentes tot die classis behoort. Zo bevinden 10,7% van alle kerkelijke gemeentes uit Overijssel en Flevoland zich in de classis Almelo.

Van alle vragenstellende gemeentes is bepaald tot welke classis die gemeentes behoren. Zo is een vergelijking te maken tussen het feitelijke aantal gemeentes binnen de classis en het percentage vragenstellende gemeentes binnen een classis.

tabel 5.2 Vergelijking van het aantal en percentage gemeentes in Overijssel en Flevoland en het percentage vragenstellers naar classis

<i>classis</i>	<i>aantal gemeentes</i>	<i>percentage alle gemeentes</i>	<i>percentage vragenstellers</i>
Almelo	19	10,7	6,2
Enschede	19	10,7	10,6
Deventer	22	12,4	17,7
Hardenberg	16	9,0	7,1
Ommen	18	10,1	17,7
Zwolle	15	8,4	13,3
Kampen	34	19,1	9,7
Flevoland	35	19,7	16,8
anders			0,9
N=		178	113

De tabel toont dat uit de classes Deventer en Ommen en Zwolle naar verhouding meer vragen komen, terwijl Almelo en Kampen ondervertegenwoordigd zijn.

5.3 Modaliteit

Aan de consulenten is gevraagd te noteren uit welke kerkelijke gemeente de vraag wordt gesteld en vervolgens een inschatting te maken van de kerkelijke ligging of modaliteit van die gemeente. Die inschatting bleek soms lastig: sommige deelden alleen in naar hervormd, gereformeerd of samen op weg; anderen gebruikten termen als confessioneel, midden-orthodox, bond, weer anderen gebruikten termen als vooruitstrevend of oecumenisch.

Desalniettemin valt op dat van de 117 gevallen waarin een inschatting kan worden gemaakt slechts twee keer expliciet sprake is van 'bond' en dan in combinatie met midden-orthodox⁷. Eén keer wordt een aanverwante term gebruikt ('rechts'). Geconcludeerd kan worden dat 'de rechterflank van de kerk' sterk ondervertegenwoordigd is onder de vragenstellers.

Tot slot zij vermeld dat er geen vragen zijn gemeld van Evangelisch-Lutherse gemeentes.

⁷ Het betreft in beide gevallen Lelystad.

5.4 Werksoort

Bij de indeling naar werksoort zijn de vragen en beschrijving van de consulenten ingedeeld in categorieën. In de bespreking van de gegevens wordt ook het type vragen verdisconteerd.

Het hier gepresenteerde overzicht laat het aantal vragen zien en het percentage ten opzichte van het totaal aantal te categoriseren vragen. Daarbij wordt geen melding gemaakt van vragen uit categorieën met minder dan 5%. Binnen deze categorie vallen evangelisatie, jeugd, kindernevendienst⁸, redactie kerkblad, ZWO en de categorie ‘vrouwen’. In totaal zijn 135 van de 180 vragen in te delen naar kerkelijk werksoort.

Vragen die niet ingedeeld kunnen worden zijn bijvoorbeeld vragen van collega’s en vragen van andere instanties dan kerkelijke gemeentes.

tabel 5.3 Aantal en percentage vragen ingedeeld naar werksoort (N= 135)

<i>werksoort</i>	<i>aantal</i>	<i>percentage</i>
kerkenraad	32	23,7
beheer	28	20,7
predikant en kerkelijk werkers	27	20,0
diaconie	16	11,9
liturgie	9	6,7
pastoraat	9	6,7

Bovenaan de lijst staan vragen van *kerkenraden*, veelal van scriba’s . Hieronder vallen vragen over SoW, bezwaarprocedures, opzetten van groothuisbezoek, samenstelling van de kerkenraad, bezinningsbijeenkomsten e.d.

Vragen van *beheer* betreffen veelal het vaststellen van begrotingen, maar ook vragen over beroepen van predikanten, of aanstellen van kerkelijk werker, beheer van begraafplaatsen of verkoop van pastorieën, e.d.

In feite is het aantal vragen over beheer groter dan het hier gemelde, omdat één vermelding soms naar meerdere vragen verwees.

Predikanten en kerkelijk werkers stellen vragen over het ontwikkelen van beleidsplannen, aanvragen van cursussen, zoeken gespreks- of catechesemateriaal, willen informatie over islam, enz.

Bij vragen vanuit de *diaconie* gaat het om vragen als verkoop van grond, vragen over collecteroosters en afdrachten, bezinningsavonden, of de plaats van de diaken in de liturgie.

Vragen over *liturgie* gaan over een informatieavond over liturgie, aanvragen van cursussen, liturgisch bloemschikken, of informatie over zangmateriaal.

⁸ Jeugd en kindernevendienst samen vormen 3,7%.

De laatste in de tabel genoemde werksoort is *pastoraat*, de vragen die hier gesteld worden kunnen gaan over het organiseren van een gemeenteavond, gesprekstrainingen, of over bestelling van materiaal.

5.5 Vacant

Stellen vacante gemeentes vaker een vraag aan het RDC dan niet vacante gemeentes? Dat is de vraag die in deze paragraaf aan de orde komt. De gedachte achter de vraag is dat in niet-vacante gemeentes professionele krachten aanwezig zijn, namelijk de predikanten, die mogelijk de eerst aanspreekbare zijn bij vragen in de gemeente.

tabel 5.4 Overzicht van de opgave van het al dan niet vacant zijn van vragenstellende gemeentes (N= 180)

<i>vacant</i>	<i>aantal</i>	<i>percentage</i>	<i>cumulatief percentage</i>
ja	13	10,7	10,7
deels	11	9,1	19,8
spoedig	3	2,5	22,3
nee	94	77,7	100,0
nvt of blanco	59		

In de vorige paragraaf zijn de vragen ingedeeld naar kerkelijke werksoort. Combinatie van vraag naar werksoort en naar het al dan niet vacant zijn van de gemeente kan het beeld verder nuanceren.

Dan blijkt dat voor het totaal een vijfde van de vragenstellende gemeentes vacant is (24 vacante gemeente van totaal 121⁹). Bij vragen die gelabeld zijn met ‘kerkenraad’ is een derde van de gemeentes vacant (9 van 29). Anders gezegd: binnen vacante gemeentes zijn kerkenraden eerder geneigd vragen aan het RDC te stellen. Iets soortgelijks is te zien bij vragen rondom beheer, daar zijn het twee van de vijf gemeentes die vacant zijn (10 van 26).

⁹ Hier telt het totaal tot 121 omdat bij 59 vragenstellers gegevens ontbreken en de combinatie niet kan worden gemaakt.

6 Conclusie en discussie

Het RDC is ruim bekend bij haar kerkelijke achterban, zo blijkt uit dit onderzoek. Dat komt vooral door het cursus- en adviseringsaanbod. Daarnaast weet een groot deel dat het RDC ook telefonisch kan worden benaderd. De bekendheid met de website is een stuk kleiner: meer dan de helft van de predikanten en eenderde van de commissies kent de website niet.

Het is dan ook aan te bevelen dat het RDC extra aandacht op het bestaan van zijn website richt.

Bureaucratische organisaties hebben de naam log en traag te zijn; klanten worden van het kastje naar de muur gestuurd, vaak doorverbonden aan de telefoon, moeten lang wachten, e.d. Deze stereotypering van bureaucratieën is niet van toepassing op het RDC. Dat blijkt allereerst al uit het feit dat de respondenten de termen bureaucratisch en traag niet van toepassing vinden, maar ook uit het feit dat men over het algemeen tevreden is over de afhandeling van telefoongesprekken.

Tevredenheid is er ook ten aanzien van de cursussen en advisering. Allereerst is men te spreken over de informatie daarover, maar ook de inhoud stemt gunstig. Die tevredenheid met de inhoud is overigens wel lager dan de tevredenheid met de informatie erover. Dat zou een punt van aandacht voor verder beleid moeten zijn.

Predikanten zijn daarbij meer tevreden over de advisering dan over de cursussen, terwijl de tevredenheid van de commissies over advisering en cursussen vrijwel gelijk is. Dit zou ermee te maken kunnen hebben dat predikanten vanuit hun theologische opleiding voldoende bagage hebben; zij hebben minder behoefte aan cursussen vanuit het RDC. Daarbij komt dat de cursussen die voor predikanten bedoeld zijn, vallen onder de postacademiale nascholing en die wordt landelijk aangeboden.

Het RDC betekent voor predikanten meer wanneer zij gerichte vragen hebben; dan willen ze advies en dat advies waarderen ze.

Het een en ander betekent dat – voor zover dit al niet van toepassing is – het RDC zich in zijn cursusaanbod expliciet moet richten op commissies/vrijwilligers en niet op predikanten.

Het RDC staat goed bekend; kijkend naar het imago, dan scoort het dienstencentrum over de hele linie positief. Er is weinig instemming met de trefwoorden kerkelijk behoudend, traag, politiek links, bureaucratisch, saai, voornaam, overbodig en geldverspillend. Daarvan zijn de termen kerkelijk behoudend en politiek links niet als positief of negatief te kwalificeren omschrijvingen te zien. Sommi-

gen zullen er aan hechten dat een dienstencentrum van de kerken kerkelijk behoudend is, anderen niet; sommige zien liever een ‘links’ centrum, anderen juist niet. De andere termen hebben vooral een negatieve connotatie. En dan blijkt dat men deze termen niet van toepassing vindt.

Het RDC heeft dus een positief imago. Wanneer meer in detail gekeken wordt komen daar wel nuanceringen in. Zo blijken bij de commissies de kerkenraden (scriba’s) meer bekend en tevreden te zijn met het RDC. De andere commissies blijven wat achter.

Al eerder werd er op gewezen (zie pag. 18) dat dit met de manier van informeren te maken kan hebben. Op dit moment worden kerkelijke gemeentes aangeschreven via de scriba’s van de kerkelijke gemeentes. Zij moeten de informatie verder doorgeven. Dat wil zeggen dat alle andere commissies de informatie niet uit de eerste hand krijgen. Het RDC komt nu minder in beeld (gezien de bekendheid) en dat heeft zichtbaar zijn doorwerking in de waardering.

Wanneer de vragen aan het RDC bij deze beschouwing worden betrokken, zien we een soortgelijk beeld. Kerkenraden en predikanten (en kerkelijk werkers) benaderen de consultants het vaakst met vragen¹⁰, in ieder geval aanmerkelijk vaker dan diaconieën of andere commissies.

Het aanschrijven van kerkelijke gemeentes via scriba’s heeft natuurlijk zijn achtergrond in enerzijds de kosten: één adres aanschrijven per gemeente is aanmerkelijk goedkoper dan meerdere adressen aanschrijven, anderzijds met het simpele feit dat de scriba per definitie het adres voor de kerkelijke gemeente is.

Dat neemt niet weg dat heroverweging gewenst is. Het kostenaspect kan wellicht worden ondervangen door meer gebruik te maken van de website en van elektronische post.

De bekendheid en waardering van het RDC behoeft ook vanuit een andere optiek enige nuancing. Kijkend naar de kerkelijke ligging van de respondenten en van de vragenstellers aan de consultants valt op dat er weinig vragen komen van (leden van) gereformeerde bondsgemeentes en dat hun waardering voor het RDC op enkele punten minder is.

Onder de predikanten zagen we dat confessionele predikanten het RDC naar verhouding minder dienstverlenend vinden en ook dat ze vinden dat het RDC niet alle kerkelijke stromingen vertegenwoordigt. Confessionele predikanten herkennen in de medewerkers wel medegelovigen, maar ze onderschrijven deze stelling minder dan de midden-orthodoxen.

Iets soortgelijks valt te zien bij de commissies. Commissies van gereformeerde bondssignatuur zeggen dat ze vinden dat het RDC niet alle kerkelijke stromingen

¹⁰ De hoge score rondom beheer zou verklaard kunnen worden vanuit de kerkordelijke richtlijnen (binnen de Nederlandse Hervormde Kerk) over financiën.

vertegenwoordigt. De kans is groot dat wordt bedoeld: het RDC vertegenwoordigt *onze* stroming te weinig.

Globaal gesteld kan worden geconstateerd dat door de meer orthodoxe gemeentes er meer aarzeling naar het RDC zit. Tegelijk moet daarbij worden gezegd dat het om *aarzeling* gaat en niet om stellige afwijzing. Anders gezegd: er hoeven geen beelden gecorrigeerd te worden, het RDC staat er wel redelijk positief op. Dat lijkt een goede positie te zijn om het RDC verder onder de aandacht te brengen van meer orthodoxe gemeentes. Dat is zeker nodig gezien de analyse van de vragen aan de consulenten. Vanuit de meer behoudende hoek van de kerken lijken vrijwel geen vragen te komen.

Uit de analyse van de vragen aan de consulenten lichten we drie opvallende zaken, te weten het al dan niet vacant zijn van gemeentes, de grootte en de soort vragen.

Het blijkt dat de vacante gemeentes naar verhouding vaker vragen aan de consulenten stellen. Door de vacature zijn kerkelijke gemeentes hun professionele deskundige kwijt. En dat lijkt te betekenen dat men zich nu vaker tot het RDC wendt met vragen. Waarschijnlijk zijn predikanten toch eerste aanspreekpunt en informant binnen kerkelijke gemeentes.

Dit komt overeen met resultaten uit eerder KASKI-onderzoek onder vrijwilligers binnen de PKN¹¹. In dat onderzoek is gevraagd bij welke personen of instanties vrijwilligers advies vragen, als zij vragen hebben over hun kerkelijk vrijwilligerswerk. Van de respondenten gaf toen 59% aan advies aan predikanten te vragen, gevolgd door 54% die het (ook) aan ‘collega-vrijwilligers’ vroegen. Een kwart van de respondenten (25%) noemt het RDC als vraagbaak. Men lijkt voor de korte lijnen te kiezen.

Kijkend naar beleidsadviezen voor het RDC betekent dit dat het RDC naar predikanten toe hun deskundigheid moet tonen: wat heeft het RDC aan meerwaarde te bieden boven het advies aan predikanten. De vragen zullen wellicht in eerste instantie wel bij predikanten terecht komen, maar zij zouden mensen moeten doorverwijzen, wanneer ze het idee hebben dat het RDC een beter of adequater advies kan geven.

Predikanten nemen al veel contact op met het RDC blijkt uit dit onderzoek, dus het is niet dat het RDC bij predikanten te onbekend is. Daarom moeten predikanten mogelijk explicieter gewezen op het feit dat ze vrijwilligers kunnen doorverwijzen naar het RDC. Een mogelijkheid daartoe zou kunnen zijn om predikanten uit te nodigen op het RDC om te laten zien wat men aan het RDC kan vragen en

¹¹ G. de Jong, (2001). *Inzet voor de kerk. Onderzoek naar vrijwilligers, vrijwilligerswerk en dienstverlening in de Samen op Weg-kerken* (KASKI rapport nr. 487). Nijmegen: KASKI. pag. 47 ev.

hoe de vragen worden afgehandeld. Anders gezegd: het RDC moet duidelijker zijn mogelijkheden en deskundigheden laten zien.

Uit de analyse van de vragen aan de consulenten blijkt dat de vragen vaker uit de grotere kerkelijke gemeentes komen. Het is lastig om dat te verklaren. Het kan er mee te maken hebben dat in kleinere gemeentes de lijnen korter zijn. Hierboven is al opgemerkt dat vragen om advies waarschijnlijk eerder via de kortere lijnen lopen.

Tot slot blijkt uit de vragen die aan de consulenten worden gesteld dat de meeste vragen meer over beleidsmatige zaken gaan dan over inhoudelijke zaken. Vragen op het terrein van kerkelijke vernieuwing worden evenmin vaak gevonden. Het RDC lijkt daarom meer een vraagbaak te zijn voor beleidsvragen: hoe ga je om met vragen over fusie, hoe organiseer je een gemeenteavond, groot huisbezoek, e.d.

Omdat het RDC vooral vraaggestuurd werkt en er naar verhouding weinig vragen over innovatie gaan, betekent dit dat de bijdrage van het RDC aan vernieuwing van de kerk op z'n best indirect is, maar in ieder geval gering. Dat sluit ook aan bij het feit dat predikanten 'neutraal' scoren bij de trefwoorden *vernieuwend* en *inspirerend*.

Wanneer we dit gegeven nemen bij signalen dat het draaiend houden van het huidige kerkenwerk veel tijd en energie vraagt¹², zal een vraag om vernieuwende initiatieven niet snel gesteld worden, omdat men daar eenvoudig weg niet aan toekomt.

Het zou daarom te heroverwegen zijn of het RDC alleen maar vraaggestuurd moet werken. Via contacten van de gemeenteadviseurs zou ook ongevraagd inhoudelijke adviezen gegeven kunnen worden en diensten kunnen worden verleend, met het oog op kerkelijke innovatie. Dit ligt niet in de huidige beleidslijn, dus wellicht is verder onderzoek en verkenning nodig om het beleidsadvies ten aanzien van het dienstenaanbod van het RDC nader te onderbouwen.

¹² Denk aan de organisatorische zaken rondom het SoW-proces of het vinden van vrijwilligers voor taken en ambten.