

# JAARPLAN 2011

## Stip op de horizon: de gemeentelijke dienstverlening in 2011

### Een korte terugblik op 2010

In 2010 hebben we ons eerste Jaarplan gepresenteerd en daarin uitgesproken dat we de rollen zoals we in het Akkoord van Emmen hebben vastgelegd, nog steeds onderschrijven: ontmoeten, ondersteunen, verbinden en beïnvloeden. De ondertitel van het Akkoord was: "De VDP gaat meer verbinden en beïnvloeden op het terrein van publieke dienstverlening. We hebben uitgewerkt met welke activiteiten we concreet aan de slag gaan en in de bijlage zetten we op een rijtje wat we daarvan hebben gerealiseerd en wat dit voor de concrete activiteiten in dit jaar betekent.

Met het Akkoord van Emmen (jan 2008) al weer enige tijd achter ons en de constatering, dat we op bepaalde terreinen wellicht sneller en tot betere resultaten kunnen komen, hebben we als bestuur behoefte gevoeld aan een herijking van dat akkoord. Daarvoor hebben we Hiemstra en de Vries -die ook het Akkoord van Emmen heeft geschreven- opnieuw gevraagd ons te helpen bij het herformuleren van onze toekomstvisie. Tijdens het Eindejaarscongres van 2010 in Breda hebben we daarover met de aanwezige leden een uitvoerige discussie gevoerd en aangekondigd op basis daarvan het Akkoord van Breda te willen uitbrengen.

Er zijn 5 resultaatgebieden waarop we hebben ingezoomd om de resultaten daarvan in 2010 met elkaar te wegen. Die worden in het Akkoord van Breda uiteraard uitgebreid beschreven maar we willen toch een korte samenvatting geven hoe we aankijken tegen de realisatie van onze ambities en de gemaakte afspraken, en wat we als (blijvende) uitdagingen zien.

- Vergroten ledenbestand: een langzame en gestage groei is wat ons betreft uitstekend om daarmee ook de leden aan te trekken die bij kunnen dragen aan onze doelen en ambities. Sinds 2007 zijn we gegroeid van 34 naar 56 leden, hoewel er eind 2010 2 leden hebben moeten afhaken. Alles bij elkaar vertegenwoordigen we daarmee wel bijna 7 miljoen inwoners. Hoewel we ook blijven vasthouden aan het uitgangspunt dat directeuren de leden van de VDP zijn zien we ook een verschuiving doordat steeds meer gemeenten overgaan naar een (variatie op) het directiemodel. In individuele gevallen is dan ook de eindeverantwoordelijke voor dienstverlening als lid toegelaten.

- Slagkracht vergroten door professionaliseren: dit is een van de belangrijkste opdrachten voor de directeur/het bureau, die ook de werkgroepen ondersteunt. Dat is in het afgelopen jaar van grote betekenis geweest, omdat de wens van leden om bij te dragen aan de activiteiten van de VDP weliswaar groot is maar dit altijd in combinatie zal moeten gebeuren met de eigen baan, waardoor de beschikbare tijd beperkt is en blijft.
- Meer toegevoegde waarde door sterke inhoudelijke agenda: Dit is vooral gebleken in de deelname van de leden aan en de kwaliteit van de kwartaalbijeenkomsten. Regie op met name externe sprekers blijft van belang, hoewel dit niet altijd vooraf te sturen blijkt.
- Kennisdeling: alhoewel we hier in 2010 duidelijk stappen in hebben gezet o.a. door het starten van een VDP Community, is ook de constatering terecht, dat interactie via de sociale media nog beperkt blijft. Ander onderdeel hiervan is om op zoek te gaan naar een goed kennissysteem om kennis en ervaring op het gebied van publieke dienstverlening met elkaar te delen. Niet zozeer om dat zelf te doen maar ook om partners te vinden die daar meer voor toegerust zijn. Dat staat in 2011 expliciet op de agenda.
- Goede afspraken met andere partijen om nieuwe positie te realiseren: dit gaat vooral om de rollen verbinden en beïnvloeden, waarvan we vinden dat we nog te vaak achter de feiten aanlopen. De samenwerkingsovereenkomsten met collega organisaties moeten de verbindingen makkelijker en sneller maken. Door ons op veel plekken te laten zien en vertegenwoordigende posities in te nemen willen we steeds zichtbaarder en invloedrijker maken.

We concluderen dat we de afgelopen jaren stappen hebben gezet in het verbreden van de vereniging en het verhogen van de toegevoegde waarde voor leden. Ook worden we als vereniging meer gezien en staan we bij onze partners sterker op de kaart. We hebben echter het beeld dat we hiermee onze belangrijkste ambities, Verbinden en Beïnvloeden om samenhang te krijgen en richting te geven, nog beter kunnen realiseren.

Ons beeld is dat om dit te realiseren het nog scherper moet zijn wat onze rol en positie is (wat is onze positie in het krachtenveld? namens wie spreekt de VDP?) en wat het vraagt van bestuur en leden om deze positie waar te maken. Op basis daarvan kunnen en moeten we scherpere keuzes maken in wat we doen en waarom we dat doen.

## **De accenten voor 2011**

Voor 2011 werken we uit hoe we naar ons idee sneller tot resultaten kunnen komen en op welke onderwerpen we onze schaarse energie moeten inzetten om dit te realiseren.

We realiseren ons dat we een kleine vereniging zijn in een speelveld van grotere en krachtigere partijen. We willen ook een kleine, persoonlijke vereniging blijven. Door onze samenstelling en positie (businessseigenaren) zijn en blijven we in potentie echter een 'machtige' partij. Dit vraagt wel dat we scherpe keuzes maken in onze rolneming en agenda, en dat we ons hier aan houden. Het akkoord van Emmen blijft

hierbij richtinggevend, maar door een sterkere focus kunnen we meer toegevoegde waarde leveren aan onze leden.

Om echt invloed te krijgen op andere partijen en daarmee maximale toegevoegde waarde te creëren voor onze leden kiezen we de rol van proactieve vereniging, gericht op invloed. Dit betekent dat we met beperkte middelen andere partijen proberen te beïnvloeden. Om dit te realiseren focussen we ons in al onze activiteiten op twee punten:

- scherp en beeldend neerzetten hoe wij de dienstverlening in de toekomst zien: de stip op de horizon. Daarmee moeten we de boer op, zodat we niet meer 'overvallen' worden door visies van anderen. Hier gaan we als bestuur ook sterker op sturen. De VDP blijft een platform waar leden onderling kennis kunnen uitwisselen, maar vanuit 'de vaste structuur' van organisatie, werkgroepen en bijeenkomsten gaan we ons meer focussen op die stip aan de horizon.
- beïnvloeden van anderen om daarmee te zorgen dat gemeenten maximaal ondersteund worden om deze stip gerealiseerd te krijgen. We gaan niet zelf proberen ondersteuning op te tuigen, maar we gebruiken onze tijd en energie om de partijen die daar de middelen voor hebben de goede dingen te laten doen voor onze leden. Hier willen, kunnen en moeten we meer op sturen en dat betekent vooral veel en vaak en intensief samenwerken met allelei organisaties die publieke dienstverlening hoog in het vaandel hebben.

### **Wat vraagt dit van de verschillende betrokkenen in 2011?**

De noodzakelijke inzet om deze ambities waar te maken blijft fors, ook als we ons meer focussen op de stip aan de horizon. We moeten daarom ook met elkaar bespreken wat er concreet nodig is om dit waar te maken, wat dat betekent voor de inzet van het bestuur, de directeur en de leden en of we de daarvoor benodigde tijd en energie kunnen en willen vrijmaken. Onze ambities zijn al sinds de oprichting zeer hoog, en we willen niet het risico lopen dat we in ambities blijven hangen.

Naast meepraten willen we het debat rond publieke dienstverlening en daarmee stakeholders beïnvloeden door richting te geven aan het debat. We doen dit via werkgroepen maar ook in gesprek blijven met landelijke partijen is hierbij van belang. Met het Akkoord van Emmen besloten we om actief de best practices van gemeenten en andere partijen te verzamelen om tot een kenniskaart te komen. We denken dat dit nog steeds belangrijk is, maar moeten ook hierbij kijken of we dit niet door andere publieke of commerciële partijen kunnen laten doen. Wij moeten partijen verleiden kennis te verzamelen en te ontsluiten voor gemeenten. Ook hier zijn onze banden met andere vakverenigingen en brancheorganisaties belangrijk. Onze rol zien we daarbij uitdrukkelijk wel als het (doen) leveren van input van kennis en ervaring bij onze leden.

### **De VDP in haar verschillende rollen**

De rollen die we als vereniging kiezen blijven voor 2011 onveranderd:

#### **Ontmoeten: inhoud en inspiratie voor de leden**

##### Algemeen

Het organiseren van ontmoeting tussen directeuren dienstverlening is en blijft een belangrijke rol van de VDP. Wij bieden daarmee de mogelijkheid tot ontmoeten van vakgenoten en daarmee een platform voor spontane kennisdeling. Dit is ook de basis om onze andere rollen mogelijk te maken: we moeten elkaar kennen en vertrouwen om tot gezamenlijk visievorming en samenwerking en gezamenlijke keuzes te komen. We vinden het belangrijk om een vereniging voor directeuren te blijven, en daarom vast te houden aan onze lidmaatschapseisen met een lidmaatschap op persoonlijke titel. Dat is onze basis en onze kracht.

Waar nodig gaan we wel pragmatisch om met de eisen door individuele afweging/beoordeling door bestuur en directeur. Ook nu gaat dit al zo. We vinden dat ondersteuning/ontmoeting tussen 'uitvoerders' georganiseerd moet worden omdat dit belangrijk is om onze dienstverleningsambities gerealiseerd te krijgen. Uitgangspunt hierbij is dat we anderen (bijvoorbeeld KING) stimuleren om dit te organiseren en te faciliteren. Virtuele ontmoeting en kennisontwikkeling zal hierin een steeds belangrijkere rol spelen.

### Concreet

- Ook in 2011 gaan we door met het organiseren van ledenbijeenkomsten per kwartaal. We hebben momenteel 55 lidgemeenten met in totaal 71 leden, doordat nogal wat 100.000+ gemeenten 2 vertegenwoordigers hebben afgevaardigd. De kwartaalbijeenkomsten zullen op zoveel mogelijk verschillende plekken van het land worden gehouden, waarbij een van de lidgemeenten steeds als gastgemeente zal fungeren. In 2011 zijn dat Zutphen, Arnhem, Zwolle en Zaanstad.
- We werven niet actief nieuwe leden en we houden het uitgangspunt dat we langzaam maar gestaag willen groeien. We zijn in alle regio's van het land aanwezig en vertegenwoordigen nu bijna 7 milj inwoners.
- Bij ontmoeten hoort het kennismaken met aanpak van dienstverlening door anderen. Dat kunnen collega organisaties zijn maar ook private partijen. We willen graag leren van anderen en gebruiken de kwartaalbijeenkomsten ook voor werkbezoeken aan inspirerende publieke en private partijen.
- We kunnen niet aan alle verzoeken om inhoudelijke bijdragen aan workshops, presentaties en/of studiebijeenkomsten voldoen. Dat is simpelweg te veel. Ondanks dat doen we ook in 2011 (selectief) mee aan bijeenkomsten die een essentiële bijdrage leveren aan de ontwikkeling van (het perspectief van) de dienstverlening in de toekomst. Waar we dit overigens niet zelf als bestuur/directeur kunnen uitvoeren zullen we ook in 2011 net als voorheen de leden vragen hier een rol in te spelen.
- In de rol van ontmoeten is het uiteraard van belang te blijven netwerken. Op alle daarvoor belangwekkende gelegenheden, zoals studiedagen, conferenties, congressen etc. zullen wij met bestuursleden, directeur dan wel vertegenwoordigende leden acte de présence geven, ofwel door onze aanwezigheid ofwel met een inhoudelijke bijdrage.
- Wij zullen vertegenwoordigers van VNG, BZK maar ook van vakverenigingen zoals Divosa, NVVB e.a. blijven uitnodigen aanwezig te zijn bij onze kwartaalbijeenkomsten.
- Omgekeerd willen we in 2011 weer opnieuw aanwezig zijn bij de jaarcongressen van onze partnerorganisaties. Daar worden de persoonlijke relaties vaak weer vernieuwd en verlevendigd en de ervaring leert dat dit de basis is en blijft voor verder(e) en nauwe(re) samenwerking.

- Desgevraagd zijn we ook altijd bereid om internationaal collega's te ontvangen en hen te vertellen over de uitgangspunten en ambities die voor Nederlandse lokale dienstverleners gelden. Relaties worden daarvoor onderhouden met bijv. VNG International of organisaties als Smart en Q Cities.

## **Ondersteunen: kennisuitwisseling en zorgen voor ondersteuning door andere partijen**

### Algemeen

Met het Akkoord van Emmen is destijds al bewust gekozen niet zelf ondersteuning van gemeenten te verzorgen, omdat dit een onwenselijke bureaucratische organisatie vraagt. We staan nog steeds achter deze keuze, maar constateren ook dat gemeenten nog steeds zoeken naar (praktische) ondersteuning bij het realiseren van hun dienstverleningsambities. Ook constateren we dat praktische en direct implementeerbare voorbeelden en best practices nu onvoldoende worden gedeeld. Gemeenten vinden nog te veel zelf het wiel uit. De VDP wil zorgen dat anderen die hier de middelen voor hebben deze ondersteuning op zich nemen. Vanuit onze kennis van de uitvoering kunnen we de vraag aan hen goed formuleren door de ondersteuningsbehoeften van onze leden in beeld te brengen en op basis daarvan te sturen op ondersteuning door derden. King heeft wat ons betreft hier een expliciete rol in. Zelf willen we een ondersteunende rol vervullen door het overdraagbaar maken en beschikbaar stellen van de eindresultaten van onze eigen werkgroepen.

### Concreet

- Een belangrijke behoefte aan ondersteuning ligt in het delen van kennis en ervaring, zodat daar in de eigen organisatie gebruik van kan worden gemaakt. In het verlengde hiervan hebben we in 2010 onze bijdrage geleverd aan het initiatief van King om een prijs uit te loven voor gemeenten die goed gebruik maken van elders ontwikkelde plannen en ideeën. Desgevraagd zullen we daar ook voor het komend jaar onze bijdrage aan leveren.
- In datzelfde licht willen we opnieuw meewerken aan publicaties in de vorm van cocreatie(s) met andere partijen, zoals we hebben meegewerkt aan "Besparen met Antwoord(c). Dit soort publicaties kan gemeenten ondersteunen in de opdracht om met minder financiële middelen meer prestaties te leveren. Een opdracht die de komende jaren nog nadrukkelijk de aandacht van directeuren zal vragen.
- Met de vereniging StadSPOORT wordt in 2011 verkend in hoeverre hun kennissysteem voor de openbare ruimte ook geschikt te maken is voor de kennis en ervaringen op het gebied van publieke dienstverlening.
- Dezelfde verkenning op het gebied van het delen van kennis geldt voor het platform van de Antwoord(c) community, die reeds aangeboden heeft om kennismateriaal van de leden op de Antwoord(c) site te publiceren.
- Bij leden blijkt regelmatig de behoefte te bestaan om in contact te komen met collega's in soortgelijke situaties of met soortgelijke vraagstukken. Eén van de functies van het bureau blijft het doorverwijzen naar gemeenten/collega's met soortgelijke ervaringen die voor anderen van belang kunnen zijn.

- In 2010 is begonnen met een eigen digitale VDP Community in de vorm van een Ning. Daar zijn nu inmiddels 52 van onze leden bij aangesloten. Het digitale verkeer is het afgelopen jaar nog minimaal gebleven. In 2011 worden activiteiten ondernomen om op dit digitale platform meer interactie te genereren.
- Ondersteunen doen we ook door lokale initiatieven ter kennis te brengen aan de leden. Dat kan door informatie / uitnodigingen of anderssoortig materiaal van de leden door te sturen c.q. te publiceren.
- Geconstateerd kan worden, dat het aantal vragen dat aan de vereniging worden gesteld steeds groter wordt net als het appèl dat op de directeur wordt gedaan om mee te werken aan allerlei activiteiten, projecten en initiatieven. Geconstateerd wordt ook dat er regelmatig leden vanwege leeftijd of om andere redenen hun functie neerleggen. Vaak zijn de mensen dan nog in staat en van harte bereid om actief te blijven op het gebied van de (publieke) dienstverlening. De VDP wil de kennis en ervaring bij deze gewaardeerde collega's graag behouden en heeft het plan opgevat om met de betreffende mensen contact te houden en de mogelijkheden te bezien of zij een functie binnen de vereniging kunnen vervullen. In 2011 wordt met 2 mensen gewerkt die een rol hebben in werkgroepen en projecten.

## **Verbinden en beïnvloeden: focus op innovatie van dienstverlening**

### Algemeen

In het akkoord van Emmen hebben we bepaald dat we een vereniging willen zijn die agenda's van ministeries en andere partijen, zoals beroepsverenigingen en vakorganisaties verbindt en beïnvloedt om daarmee samenhang te krijgen in de initiatieven die op gemeenten afkomen. Dit willen we in 2011 nog uitdrukkelijker doen. Om dit te realiseren moeten we deze partijen meer en proactiever aanspreken. Dit betekent dat we 'brutaler zijn': minder aanschuiven en meepraten en meer stelling nemen en positie pakken op basis van onze visie. Het grote aantal verschillende organisaties en initiatieven rondom publieke dienstverlening maakt het o.i. des te belangrijker om hier als VDP onze acties op te richten. De praktijk is dat we steeds vaker en veelvuldiger gevraagd worden bijdragen te leveren aan discussies en het ontwikkelen van de richting van de dienstverlening. Ondanks dat we dit van harte toejuicen kost het echter veel tijd om bij al deze partijen (regelmatig) aan tafel te zitten. Vandaar dat we actiever zoeken naar mogelijkheden van co-creatie: in een vroeg stadium overleggen om samen te ontwikkelen met andere partijen. We kiezen er bewust voor een beperkt aantal duidelijke opdrachten te agenderen en daar als bestuur ook op te sturen in de rol van inhoudelijke regisseur. Vanuit onze positie, ervaring en kennis kunnen wij helpen partijen te verbinden en ontwikkelingen te beïnvloeden. Daar hoort ook bij het beïnvloeden en mede bepalen van de agenda in Nederland. Op die manier willen we een belangenorganisatie zijn die haar leden vertegenwoordigt en actief inzet op het beïnvloeden van de beleidsagenda ten behoeve van haar leden.

### Concreet

- Bij het verbinden en beïnvloeden hoort wat ons betreft uitdrukkelijk samenwerken. Dat doen we in 2011 uiteraard weer met de collegaorganisaties met wie we een samenwerkingsovereenkomst hebben gesloten. Dat zijn Divosa, de NVVB en King. Met deze organisaties worden in 2011 weer

periodieke overleggen met de onderscheiden besturen georganiseerd, dan wel via andere overlegvormen zaken op elkaar afgestemd.

- Dat is ook de reden om de uitnodiging van de NVVB om toe te treden tot de commissie Organisatie Ontwikkeling te accepteren. Het is een adviescommissie voor het NVVB bestuur die elke 2 maanden bij elkaar komt.
- Vanuit de wens tot samenwerking maar ook daarmee invloed te kunnen uitoefenen op de verdere ontwikkeling van de dienstverlening hebben we desgevraagd zitting genomen in de Gebruikersraad van King. Dat is niet alleen gericht op de relatie met King maar zeker ook op de collega organisaties die ook in deze Gebruikersraad vertegenwoordigd zijn.
- Naast deze structurele samenwerking zoeken we ook verbinding en beïnvloeding via incidentele vormen van samenwerking dan wel cocreatie. Dat kan bijv. in de vorm van publicaties zoals in 2010 is gerealiseerd, waarmee we ondersteuning aan gemeenten in het algemeen en aan onze leden in het bijzonder willen bieden. Daarvoor staan we open voor partijen die samenwerking met ons zoeken maar gaan ook zelf op zoek naar samenwerkingspartners.
- Een voorbeeld van cocreatie is bijvoorbeeld de publicatie 'Dienstverlening 'Burgerzaken en Publiekszaken' als handreiding bij organisatieontwikkeling, waar wij als VDP samen met de NVVB en de VNG als opdrachtgever samenwerken aan de concretisering van de VNG visie 'samenwerking draait om mensen'. DE publicatie zal in de loop van 2011 verschijnen en gepland wordt om deze aan te bieden tijdens het jaarcongres van de NVVB.
- Cocreatie is wat ons betreft ook het meelesen en kritisch becommentariëren van 'voorgenomen' publicaties op het gebied van verbetering van dienstverlening in de meest brede zin van het woord.
- Samenwerking krijgt in 2011 concreet vorm in het Balieproject, waar met een aantal private partijen een beeld wordt geschetst hoe een publieksbalie er idealiter in 2015 uit zou moeten zien.
- Verbinden is vooral gericht op initiatieven die geïsoleerd van elkaar plaatsvinden. Vorig jaar maakten we al melding van initiatieven op het gebied van het creëren van een nieuwe opleiding, die we graag wilden verbinden. Dat hebben we met private partijen opgepakt en in 2011 zal dit project hopelijk leiden tot een Masteropleiding, waarmee wellicht in 2012 begonnen kan worden.
- Als kleine vereniging zal onze invloed meestal getrapd verlopen. Dat kan bijv. door een bijdrage te leveren aan de redactie van het magazine Proces & Document, waar de directeur zitting in heeft. Daar is in 2010 mee begonnen en dat wordt in 2011 voortgezet met zowel redactie werk als een bijdrage aan de vakbeurs Overheid en ICT. Ook wordt regelmatig meegewerkt aan verzoeken om interviews in diverse opinie cq vakbladen over op dat moment actuele thema's op het gebied van dienstverlening in het algemeen.
- Beïnvloeding is wat ons betreft gericht zowel op de lokale als de landelijke overheid. Invloed zoeken we dan ook uitdrukkelijk door het meedraaien in belangwekkende gremia, zoals bijvoorbeeld de programmaraad e-Overheid voor Burgers. De voorzitter van de VDP zit in deze raad in het smaldeel

van de VNG en probeert zoveel mogelijk de standpunten van de VDP mee te nemen in de discussie en besluitvorming over zaken die de dienstverlening betreffen.

- We schreven in ons vorig jaarplan al dat we ons zorgen maken over de implementatie van Antwoord(c). Die zorg is nog versterkt door de aankondiging dat de overheidsfinanciering voor het programma Overheid heeft Antwoord(c). is gestopt. Met zoveel mogelijk stakeholders heeft de VDP samenwerking toegezegd om naar mogelijkheden te zoeken, dan wel leden te bewegen te investeren in het overeind houden van de OBC en de doorontwikkeling van LEAF.

## **Ontwikkelen en Innoveren**

### Algemeen

De VDP wil al vanaf de oprichting in 2003, de motor zijn voor vernieuwing en verbetering van publieke dienstverlening. Samen met onze partners binnen en buiten de overheid. Er wordt veel van de overheid verwacht op dit gebied: de overheid moet klantgerichter en -vriendelijker worden. Dit is een politieke prioriteit en ambitie, zowel op nationaal als Europees niveau. Wij willen ook in 2011 die ambitie helpen waarmaken. Dat zullen we blijvend doen door in werkgroepen aandacht te blijven besteden aan de toekomst van de dienstverlening, zoals destijds al met 100% in de wereld is gezet en zoals de huidige werkgroepen werken aan een nadere concretisering van de diverse onderdelen hiervan. Dat willen we ook (blijven) doen door met landelijke stakeholders te blijven overleggen over kansen en mogelijkheden van de (gemeentelijke) dienstverlening in de toekomst. Uitdrukkelijk kiezen we hier voor de kaders van Antwoord(c) en de ambities die we hiermee neergelegd hebben.

Moderniseren en innoveren doen we vooral ook middels werkgroepen waar leden met elkaar veel tijd en energie in steken. Het jaar 2011 zal het jaar zijn dat twee of wellicht drie werkgroepen met het eindresultaat komen. Dat materiaal willen we helpen overdraagbaar te maken en beschikbaar te stellen, hetgeen gemeenten kan ondersteunen in hun taken op het gebied van de (ontwikkeling van) dienstverlening.

### Concreet

- De werkgroep Poort 2015 heeft destijds als opdracht meegekregen om een beeld te schetsen van de poort, zoals deze door de commissie Jorritsma in 2005 is geschetst in het rapport "modernisering en professionalisering van de dienstverlening". Eind 2010 heeft de werkgroep het gedachtegoed van "De Burgerpoort" gepresenteerd, waarvoor een breed draagvlak is gevonden bij stakeholders en Manifestpartijen. In 2011 zal een landelijk platform worden gezocht om dit gedachtegoed verder te brengen en geïmplementeerd te krijgen. Het eindproduct van de werkgroep Poort 2015 zal breed worden gepubliceerd via de eigen site en die van partners en collegavakverenigingen.
- Centraal bij "De Burgerpoort" staat overigens dat de VDP wil bijdragen aan het overheidsdoel om herkenbaar, vindbaar en betrouwbaar te zijn. Het gedachtegoed van de werkgroep Poort omvat een overheidslogo, waarmee aan deze doelen wordt bijgedragen. In 2011 wordt verder gewerkt aan mogelijkheden om het overheidslogo geïmplementeerd te krijgen.
- Er zal ook samenwerking gezocht blijven worden met private partijen om vorm te (kunnen) geven aan het gedachtegoed van "De Burgerpoort". Centraal daarbij staat het uitgangspunt dat de burger



aan de knopen zit en de regie heeft over zijn eigen gegevens. DE uitdaging zal zijn om een platform te vinden waarop de burger dit kan realiseren.

- Vanuit de constatering dat de doorontwikkeling van het concept van dienstverlening consequenties moet hebben voor het profiel van de dienstverlener is de werkgroep HRM en Dienstverlening aan het werk gegaan. In de 1e helft van 2011 zal de werkgroep de resultaten presenteren aan de leden. Dit zal gebeuren in de vorm van een publicatie dat gebruikt kan worden als format voor veranderingsprocessen bij (gemeentelijke) organisaties. In 2011 zullen bij 2 testgemeenten proefworkshops worden gehouden.
- De werkgroep Best Practices heeft zich in de loop van 2010 al gericht op het onderwerp Sociale Media en zal als Best Practice werkgroep worden opgeheven. In plaats daarvan zal gezocht worden naar samenwerking met andere organisaties om kennis en ervaring over dienstverlening in een kennissysteem te brengen dat makkelijk toegankelijk is.
- De werkgroep Agenda ná 100% is ontstaan vanuit de behoefte om als VDP uitdrukkelijk de regie te voeren over de discussie over de dienstverlening anno 2020. In 2011 zal een dienstverleningsatelier worden georganiseerd met VDP-leden, stakeholders, anifestpartijen en collega vakverenigingen met de bedoeling om zowel beleidskaders als implementatiestrategieën te ontwikkelen. Met diverse invloedrijke personen/organisaties zullen interviews worden gehouden als input voor dit dienstverleningsatelier. In de 2e helft van 2011 zal de werkgroep het eindproduct in 1e instantie presenteren in de Ikwartaalbijeenkomst van de VDP, waarna verbreding wordt gezocht via alle ter beschikking staande media en gremia.
- In het Eindejaarscongres is geconstateerd, dat ICT een onderdeel is waar we ook als VDP expliciet aandacht aan zullen moeten besteden. Sterker nog: we willen graag een bijdrage leveren aan het formuleren van een opdracht aan het "ICT-veld". Dat willen we vooral doen met King, die hier als Kwaliteitsinstituut een belangrijke rol in heeft. Een aparte werkgroep zal hier i.s.m. King in een aantal korte sessies in 2011 aan werken.
- Al vaker is opgemerkt dat de doorontwikkeling volgens het Antwoord(c) concept veronderstelt dat de basis op orde moet zijn. Dat is ook de belangrijkste boodschap van de VNG in het document "Dienstverlening draait om mensen". Er is behoefte aan om dieper in te gaan op de concretisering van de vraag "Wat moet er dan gebeuren om de basis op orde te brengen?" Een werkgroep zal in de loop van dit jaar komen met concrete aanbevelingen waar gemeenten meteen mee aan de slag kunnen!
- In 2011 zal absoluut aandacht worden besteed aan het onderwerp "Het nieuwe werken", "Ambtenaar 2.0" en "Sociale Media". Tijdens onze reguliere bijeenkomsten blijven we gastsprekers uitnodigen met kennis van deze thema's. Daarnaast zullen we onze leden stimuleren om deel te nemen aan landelijk georganiseerde studiedagen op dit gebied.
- Vanuit de wens om te willen blijven ontwikkelen zoeken we aansluiting bij landelijke initiatieven, zoals de Doorbraakbijeenkomsten en Arenasessies. Kennis daarvan en informatie daarover delen we met de leden en publiceren we via de VDP-site.

Voor werkgroepen stelt de vereniging € 10.000 per werkgroep per jaar beschikbaar voor het eventueel inhuren van externe ondersteuning om tot eindresultaten te komen en het eindproduct te (laten) vervaardigen. De werkgroep Poort 2015 heeft voor haar werkzaamheden van het ministerie van BZK een financiële bijdrage gekregen van € 25.000,00. Aangezien dit al vooraf ter beschikking is gesteld, zal in 2011 een verantwoording van de besteding van deze bijdrage aan het ministerie worden gegeven.

## **Het Bureau**

De vereniging heeft inmiddels de luxe om voor het 2e jaar over een bureau/directeur te kunnen beschikken. Waar het 1e jaar vooral is geïnvesteerd in de randvoorwaardelijke zaken die voor elke vereniging van belang zijn, is het 2e jaar gekenmerkt door veel en inhoudelijk werk. De ervaring van het afgelopen jaar leert dat de dagelijkse beschikbaarheid van een directeur bijgedragen heeft aan de herkenbaarheid, vindbaarheid en groei van de vereniging. Onverminderd wordt ook in 2011 vastgehouden aan alle inspanningen, waardoor versterkt wordt dat:

- De directeur de spin in het web is van de vereniging en dat ook expliciet wordt uitgedragen.
- De directeur inhoudelijk een substantiële bijdrage levert aan de doelen van de vereniging.
- Er zowel ondersteuning aan de werkgroepen wordt gegeven als impulsen geleverd worden voor nieuwe initiatieven.
- De inhoudelijke voorbereiding van de kwartaalbijeenkomsten geborgd wordt, waardoor de bijeenkomsten inhoudelijk aan kwaliteitsniveau blijven winnen.
- Zowel leden als anderen altijd een aanspreekpunt hebben.
- De website inhoudelijk wordt onderhouden en geactualiseerd.
- De vereniging over kennis, ervaring en tijd beschikt om verder te groeien en kan waarmaken dat zij gesprekspartner is voor anderen.

Buiten deze zaken is eind 2010 een begin gemaakt met het betrekken van vrijwilligers bij het werk, dat vooral vanuit het bureau wordt gedaan. Vrijwilligers zijn bijvoorbeeld mensen die met (vervroegd) pensioen zijn gegaan maar nog altijd voor een deel actief willen zijn. Het kunnen ook mensen zijn die tijdelijk even buiten het arbeidsproces staan en op zoek zijn naar nieuwe uitdagingen en in de tussentijd toch betrokken willen blijven bij de het werkveld van de (publieke) dienstverlening. Het zijn in ieder geval mensen met een enorme bagage aan kennis en ervaring, die we binnen de VDP graag en vaak willen inzetten. Zo zijn momenteel 2 collega's betrokken bij verschillende projecten: Michaël Eichhorn vh. sr beleidsadviseur bij de VNG is actief betrokken bij de werkgroep HRM & Dienstverlening en neemt met name het schrijfwerk van de uiteindelijke publicatie op zich. Ted van Herpen, vh directeur Stadswerk en gepensioneerd sinds eind 2010 is betrokken bij de werkgroep Agenda ná 100% en voert samen met de directeur de gesprekken met de Stichting StadSPOORT over de inrichting van het kennissysteem voor de wereld van de (publieke) dienstverlening.

## **Financiën**

De financiële gang van zaken wordt door de penningmeester behartigd en daarover wordt jaarlijks aan de leden verantwoording afgelegd. Zie hiervoor de jaarrekening 2010 en de begroting 2011.