

VDP - ACTIELIJST - 2009

Uit het Jaarplan 2009	Wie / actie
<p>203 Wij willen met alle stakeholders die in het jaarplan genoemd worden vanuit de VDP netwerken en ad-hoc contacten onderhouden. Aan de leden zal het bestuur op korte termijn aangeven wie contactpersonen zijn voor de onderstaande stakeholders.</p> <ul style="list-style-type: none"> - de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en in het bijzonder de Subcommissie GDI (Gemeentelijke Dienstverlening en ICT, voorheen cie Jorritsma); - het Ministerie van BZK; - andere ministeries zoals VROM, Sociale Zaken via de gemeentelijke beroepsorganisaties en de VNG; - het ICTU en Egem/I-teams; - ad hoc commissies en adviesraden - NVVB - Divosa 	<p>Voorzitter/bestuur / aangewezen VDP lid</p> <p>Voorzitter/bestuur / aangewezen VDP lid Voorzitter/bestuur / aangewezen VDP lid</p> <p>Voorzitter/bestuur / aangewezen VDP lid Voorzitter/bestuur / aangewezen VDP lid Ferry van Oosterwijk, René vd Spank Wim Blok, Annelice Kluin</p>
<p>204 De vertegenwoordiger van VNG, BZK en ICTU vragen om bij onze bijeenkomsten aanwezig te zijn om ze zo te betrekken bij onze discussies.</p>	<p>bureau</p>
<p>205 In 2009 willen we de volgende aanvullende acties uitvoeren om onze belangen en opvattingen voor het voetlicht te krijgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wij willen een bijdrage leveren aan het jaarlijkse congres over publieke dienstverlening dat door de VNG wordt georganiseerd. - als daar aanleiding voor is, zullen wij op basis van actuele ontwikkelingen opiniestukken maken voor (één van de) landelijke dagbladen waarmee we onze aanwezigheid onderstrepen. - wij maken samen een handzaam format om dienstverlening in de nieuwe collegeprogramma's op te laten nemen. Op 11 december is er door de leden hierbij de wens uitgesproken om een drietal implementatiescenario's te schetsen met een indicatie van kosten en baten. - 	<p>Bestuur / bureau</p> <p>Bestuur / bureau</p> <p>Wordt opgepakt dmv de 'prijsvraag' in het kader van Antwoord© i.s.m. VDP. Geen aanvullende actie nodig.</p>
<p>206 Het doel wat we met 'invloed uitoefenen' is om uiteindelijk betere dienstverlening voor de burgers, bedrijven en instellingen te realiseren. Invloed uitoefenen vraagt er in de eerste plaats om dat we een gemeenschappelijke visie hebben zoals we dat met de publicaties antwoord 1 en 2 hebben laten zien. Daarnaast vraagt invloed dat wij als leden (en daarmee als VDP) ons durven te committeren aan afspraken. Dat maakt onze vereniging krachtig en onze positie aan de tafel bij stakeholders sterker. In 2009 willen we hier een start mee maken. Op 11 december is het voorbeeld van het invoeren van het 14+ netnummer op tafel gekomen. Toen hebben alle leden zich uitgesproken dat ze de intentie hebben om het 14+ netnummer in te voeren. Het tijdspad waarbinnen dit gebeurt verschilt echter per gemeente.</p>	<p>Koppelen aan 403.</p>

<p>301 Verbinden gaat om het zorgdragen voor verbinding van initiatieven van andere partijen zoals andere beroepsverenigingen en overheden. Deze rol lijkt op een inhoudelijke regisseur die (vanuit zijn positie, ervaring en kennis) partijen verbindt en ontwikkelingen beïnvloedt. Dat relaties worden gelegd op het terrein van publieke dienstverlening lijkt een vanzelfsprekendheid maar is dat niet. Zo zijn er nog steeds discussies hoe de ontwikkelingen zich in de SUWI-keten verhouden tot de Antwoord© ambities. Als business eigenaren hebben wij in de dagelijkse praktijk last van geïsoleerde initiatieven. Daar willen wij zoveel mogelijk een einde aan proberen te maken.</p>	<p>Beleggen bij contactpersonen voor de diverse stakeholders; zie ook 203</p>
<p>302 Verbinden heeft wat ons betreft ook betrekking op het verbinden van de kennis en energie van de leden van de VDP. Al onze leden zijn bezig met het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening en de ene gemeente is daar op deelaspecten verder in dan de andere. Door de kennis van 'koplopers' te delen kunnen we allemaal sneller gaan. Dit proces van het 'leren van koplopers' willen we ondersteunen. Daarbij gaat het niet alleen om inhoudelijke kennis maar ook om procesmatige kennis: hoe pak je een verandering aan?</p>	<p>Hiervoor benutten we onze kwartaalbijeenkomsten en het actief en actueel vullen van onze website kan hier helpen. Verder geen actie ondernemen</p>
<p>304 In het kenniscentrum op www.publieksdiensten.nl kunnen leden best practices laten publiceren. We organiseren jaarlijks drie kwartaalbijeenkomsten en een 2-daags eindejaarscongres voor de leden van de VDP. In deze bijeenkomsten zal expliciet ruimte zijn om ervaringen op het gebied van (ontwikkeling, verbetering, professionalisering van) publieke dienstverlening met elkaar te delen. We nodigen onze leden uit om daarnaast over specifieke onderwerpen presentaties c.q. bijeenkomsten te organiseren. We zullen deze bijeenkomsten ondersteunen door middel van het ter beschikking stellen van onze ledenlijst.</p>	<p>Bestuur / bureau.</p>
<p>305 Het bestuur gaat geen nieuwe leden voor de VDP werven. Wel gaat het bestuur bekijken of er opvallende conclusies zijn te trekken op basis van de huidige ledenlijst. Bijvoorbeeld omdat een deel van het lans zwaar is ondervertegenwoordigd of omdat enkele grote steden niet lid zouden zijn. Een uitkomst van deze scan kan zijn dat het bestuur specifieke gemeenten uitnodigt om lid te worden.</p>	<p>Scan door bureau en concreet voorstel voorleggen bij de kwartaalbijeenkomst op 25 juni 2009 (Heerhugowaard).</p>
<p>306 In 2009 gaan we op zoek naar best practices van dienstverlening in het publieke domein. Door het uitwisselen van best practices krijgen gemeenten de inspiratie om actief te vernieuwen. Innovatieve toepasbare ideeën (projectgroep) uit binnen- of buitenland vormen ook een onderdeel van de best practices. In 2009 werken we drie binnenlandse of buitenlandse voorbeelden uit op onze website. We nodigen onze leden uit om best practices aan te dragen.</p>	<p>De volgende leden zullen op zoek gaan naar deze voorbeelden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Heleen Agterhuis 2. Jurgen Bomas

<p>402. Bijna al onze leden staan voor een implementatievraag. In 2009 starten we een project over verandermanagement inclusief HRM. De professionalisering van de dienstverlening stelt steeds hogere eisen aan de competenties van medewerkers en management. Het professioneel handelen van medewerkers en management is bepalend voor het goed functioneren van de dienstverlening. Daarnaast spelen ook vragen bij de implementatie zoals: hoe zorg je voor een gevoel van urgentie in je organisatie, hoe committeer je andere directeuren. Hiervoor zullen we een projectgroep oprichten.</p>	<p>Inmiddels hebben de volgende leden zich voor deze werkgroep opgegeven:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Paul de Vos (Eindhoven) 2. Dries Mulder (Zwolle) 3. Lute Berends (Heerhugowaard) 4. Dick Emmer (Purmerend) 5. Yvonne van Stiphout (R'dam) <p>Het bestuur hecht hierbij aan een goede link met P&O en wijst op de competentieprofielen van de gemeente Delft. Wellicht een idee om hen uit te nodigen voor deze werkgroep.</p>
<p>403. Met de Antwoord© visie hebben we de ambitie neergezet dat in 2015 gemeenten de ingang zijn voor burgers, bedrijven en instellingen voor alle overheidsvragen. We nemen in dit verband bijvoorbeeld de werkgroep Marketing. Veel gemeenten zijn volop bezig om de eigen dienstverlening te moderniseren en vragen zich nog af wat het gaat betekenen om 'het loket voor de totale overheid te zijn'. 'Moet ik daar nu al iets mee doen?' Daarom willen we in 2009 met een aantal leden nadenken wat deze ambitie voor 2015 zou moeten betekenen voor de acties die individuele gemeenten en de VDP moeten inzetten in de komende twee jaar. Hiervoor zullen we een projectgroep oprichten.</p>	<p>Inmiddels hebben de volgende leden zich voor deze werkgroep opgegeven:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hans Augustijn (Zutphen) 2. Anja de Vries (Apeldoorn) 3. Anita Nibbelink (Twenterand) 4. Jeroen Betjes (VNG) 5. Jaap van der Laan 6. Jan Poelstra 7. Bob Wagemaker 8. Roel de Ruiter
<p>404. Als we inhoudelijk het debat in de publieke dienstverlening willen voeren moeten we kennis vergaren. Tijdens onze reguliere bijeenkomsten willen we hiervoor gastsprekers uitnodigen voor bijv. de volgende thema's:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Succesfactoren deregulering/lastenverlichting - Marketing en diensten - Verandermanagement en innovaties in relatie tot dienstverlening - Internet als sociaal interactiemodel (bv Web 2.0). 	<p>Secretariaat en bestuur i.s.m. organiserende gemeente van de kwartaal c.q. eindejaarsbijeenkomst(en)</p>