

Jaarplan 2009

Het Akkoord van Emmen waarmaken

Het bestuur van de VDP
Definitieve versie
25 februari 2009

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Beïnvloeden	4
	We beïnvloeden stakeholders door ad-hoc contactpersonen	4
	Aanvullende acties zorgen voor het vergroten van invloed	5
	We dragen onze visie (antwoord©) uit en commitment ons aan doelstellingen	5
3	Verbinden	6
	Via netwerken verbinden we initiatieven om afstemming te krijgen	6
	We willen leren van koplopers en van elkaar	7
4	Innoveren	8
	Innoveren doen we door kennisontwikkeling	8

1 Inleiding

101 Op 12 december 2007 discussieerden wij met onze Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) over de toekomst van onze vereniging. Uit de discussie bleek dat de leden vinden dat de vereniging toe is aan verdere professionalisering. We constateerden dat we weliswaar een goede reputatie hebben bij stakeholders en onze sociëteitsrol (ontmoetingsplek voor directeuren) op orde is maar dat we nog te veel volgend zijn in de ontwikkeling van de publieke dienstverlening in Nederland. Om echt een positie te krijgen bij onze stakeholders en de toegevoegde waarde voor onze leden te vergroten, moeten we voorop lopen in innovatie en ontwikkeling van de publieke dienstverlening. Wij willen graag dé belangenorganisatie van directeuren publieksdiensten zijn die richting geeft aan innovatie van de publieke dienstverlening van gemeenten en de realisatie daarvan door gemeenten. De visie waarom en hoe we dat de komende jaren gaan doen hebben we verwoord in het document: *Het Akkoord van Emmen* (2007).

102 De rol voor onze vereniging hebben we als volgt samengevat: *de VDP is de vereniging van directeuren publieksdiensten van gemeenten die initiatieven op het gebied van publieke dienstverlening aan elkaar verbindt en proactief (mee) vorm geeft aan het doordenken en realiseren van betere publieke dienstverlening door gemeenten*. De wenselijke ontwikkeling van onze vereniging kan worden samengevat met de volgende vier punten:

- meer nadruk leggen op het *beïnvloeden* van het debat rondom publieke dienstverlening en het *verbinden* van initiatieven en *geen* aandacht te besteden aan de individuele ondersteuning van leden;
- het professionaliseren van de uitwerking van *innovatieve* thema's door op een projectmatig wijze thema's uit te werken en de 'kenniskaart' op orde te brengen mede ondersteund door (een) externe partij(en);
- agenda's van bijeenkomsten meer *inhoudelijk voor te bereiden* waarbij aandacht blijft voor de functie van ontmoetingsplek;
- in te stemmen met het toelaten van *nieuwe leden* van de vereniging onder bepaalde condities.

103 Wij hebben het *Akkoord van Emmen* als uitgangspunt genomen voor dit jaarplan. Daarnaast hebben we met de leden op 11 december 2008 gesproken over een concept van dit jaarplan. Voor de opzet van dit jaarplan hebben we strategische lijnen van het *Akkoord van Emmen* genomen: beïnvloeding (hoofdstuk 2), verbinden (hoofdstuk 3) en innoveren (hoofdstuk 4).

2 Beïnvloeden

201 De VDP is de vereniging van 'business-eigenaren' van de managers die landelijke en lokale ambities op het gebied van publieke dienstverlening moeten realiseren. Geen andere partij heeft deze positie. Wij willen een vereniging zijn die een samenhangende aanpak van dienstverlening stimuleert en een gesprekspartner is voor andere partijen die initiatieven ontplooiën die de dienstverleningsagenda van gemeenten raken. Bij onze ambitie om te *beïnvloeden* gaat het om het beïnvloeden en mede bepalen van de agenda in Nederland. In deze rol is de vereniging een belangenorganisatie die haar leden vertegenwoordigt en actief inzet op het beïnvloeden van de beleidsagenda ten behoeve van haar leden. Het bestuur wil graag in discussie brengen in hoeverre wij opiniërend kunnen/willen/moeten zijn. Daarbij vinden wij het van belang om ruimte te laten voor standpunten van individuele gemeenten. Belangen van individuele gemeenten kunnen namelijk van elkaar verschillen, zeker nu de VDP ook kleinere gemeenten tot de vereniging heeft toegelaten.

We beïnvloeden stakeholders door ad-hoc contactpersonen

202 Bij beïnvloeden gaat het primair om het uitoefenen van invloed op de beleidsagenda van:

- de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en in het bijzonder de Subcommissie GDI (Gemeentelijke Dienstverlening en ICT, voorheen commissie Jorritsma);
- het Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties;
- andere ministeries zoals VROM, Sociale Zaken via de gemeentelijke beroepsorganisaties en de VNG;
- het ICTU en Egem/I-teams;
- commissies en adviesraden die adviezen uitbrengen die direct te maken hebben met Publieke dienstverlening, zoals in 2007 de commissie Postma-Wallage, *Het uur van de waarheid* (NUP, 20 december 2007).

203 Wij willen met alle bovengenoemde stakeholders 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.

Stakeholder	Contactpersoon
De Vereniging van Nederlandse Gemeenten;	voorzitter of een door het bestuur aangewezen persoon
Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties	voorzitter of een door het bestuur aangewezen persoon
ICTU en Egem/I-teams	voorzitter of een door het bestuur

Stakeholder	Contactpersoon
	aangewezen persoon
Commissies en adviesraden	voorzitter of een door het bestuur aangewezen persoon

Tabel 1 De belangrijkste stakeholders voor de VDP en de contactpersoon binnen onze vereniging

204 De vertegenwoordiger van VNG, BZK en ad-hoc ICTU zullen wij vragen om bij onze bijeenkomsten aanwezig te zijn om ze zo te betrekken bij onze discussies. Afhankelijk van de agenda nodigen wij een vertegenwoordiger van de commissies en adviesraden uit.

Aanvullende acties zorgen voor het vergroten van invloed

205 In 2009 willen we de volgende aanvullende acties uitvoeren om onze belangen en opvattingen voor het voetlicht te krijgen:

- 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.

We dragen onze visie (antwoord©) uit en committeren ons aan doelstellingen

206 Het doel wat we met 'invloed uitoefenen' beogen, 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+ nummer op tafel gekomen. Op 11 december hebben alle leden zich uitgesproken dat ze de intentie hebben om het 14+ netnummer in te voeren. Het tijdspad waarbinnen dit gebeurt, kan echter verschillen per gemeente.

3 Verbinden

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.

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?

Via netwerken verbinden we initiatieven om afstemming te krijgen

303 De VDP heeft zich aan een klein aantal belangrijke belangenorganisaties uitdrukkelijk verbonden, door middel van samenwerkingscontracten of anderszins. Dat zijn met name genoemd Divosa, de NVVB en de VGS. De kracht van de VDP zit verder wat het bestuur betreft voornamelijk in het leggen van ad-hoc netwerken via persoonlijke contacten met mensen en organisaties.

Contactpersoon VDP	
VIAG	[nog in te vullen]
Netwerk Directeuren Stedelijke Ontwikkeling Stadswerk/VROM	2 bestuursleden
Divosa	2 bestuursleden
VGS	voorzitter
NVVB	2 bestuursleden

Tabel 2 Verbindingen onderhouden met andere vakverenigingen

We willen leren van koplopers en van elkaar

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.

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 land 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.

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.

4 Innoveren

Innoveren doen we door kennisontwikkeling

401 In 2009 starten we projecten waarmee we aan de frontlijn van het publieke debat opereren. Deze projecten worden opgestart naast de huidige werkgroepen Antwoord© en Marketing/kanalen in balans. In die projecten ontwikkelen we een visie en kennis op de nieuwste ontwikkelingen en best practises uit de publieke dienstverlening. Op deze manier nemen we het initiatief op het gebied van innovatie van publieke dienstverlening en realisatie door gemeenten. In 2009 willen we drie projecten starten waarmee we kennis ontwikkelen en opinie maken.

In 2009 werken we handreikingen op het gebied van verandermanagement voor verbetering publieke dienstverlening uit

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.

In 2009 schetsen we wat gemeenten te wachten staat als het gaat om ketensamenwerking 2015: wat kun/moet je nu al doen?

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 noemen 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 op richten.

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 bijvoorbeeld de volgende thema's:

- succesfactoren deregulering/lastenverlichting;
- marketing en diensten
- verandermanagement en innovatie in relatie tot dienstverlening

*Secretariaat VDP • Postbus 2000, 1500 GA Zaandam
Telefoonnummer 075 – 681 6734
www.publieksdiensten.nl*

405 Op 11 december is ook stilgestaan bij het thema *Internet als sociaal interactiemiddel (bv Web 2.0)*. Dit is interessant voor publieke dienstverleners omdat het vraagt om een verandering van de manier waarop overheden met internet omgaan (zie hiervoor ook de publicaties van hoogleraar Valerie Frissen). Ook voor dit thema zal een gastspreker worden uitgenodigd maar we starten hier geen nieuwe werkgroep voor op.