

Jaarplan 2010

Verbinden en beïnvloeden op terrein van publieke dienstverlening

Nog even: het Akkoord in Emmen:

- de nadruk te 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 thema's door op een projectmatige 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;

De rollen die we als VDP kiezen:

- **ontmoeten:** het organiseren van de ontmoeting tussen vakgenoten. Deze rol lijkt op een *sociëteitsvereniging* die vooral gericht is op het bieden van een platform voor ontmoeting en spontane kennisdeling;
- **ondersteunen:** het bieden van ondersteuning/service aan de individuele leden. Deze rol lijkt op een *hulporganisatie* die vooral inzet op de ondersteuning van haar leden door het aanbieden van inhoudelijke ondersteuning (bijvoorbeeld trainingen, databank, uitwerken van werkprocessen);
- **verbinden:** 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;
- **beïnvloeden:** het beïnvloeden en mede bepalen van de agenda in Nederland: 'leading the debate'. 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.

Waar staan we voor in 2010

Ook voor 2010 onderschrijven we de rollen zoals deze verwoord zijn in het Akkoord in Emmen: ontmoeten, ondersteunen, verbinden en beïnvloeden. Vanuit deze rollen willen we gesprekspartner zijn voor partijen die er op het gebied van publieke dienstverlening toe doen. De actuele praktijk laat zien, dat we als vereniging steeds meer gevraagd worden bijdragen te leveren aan discussie, meningsvorming en ontwikkeling van de dienstverlening in de brede zin van het woord. Dat juichen we toe. We kunnen bijdragen leveren aan seminars, leergangen of andere bijeenkomsten van professionals op het gebied van de dienstverlening. Wij zullen in 2010 zeker ook kritisch (moeten) zijn op de keuzen waar we al dan niet een bijdrage aan leveren.

Ontmoeten

- Wij willen met alle stakeholders die in onze jaarplannen genoemd zijn vanuit de VDP ook in 2010 blijven netwerken en ad-hoc contacten onderhouden. Zo zullen we de vertegenwoordiger van VNG, BZK en ICTU blijven vragen om bij onze bijeenkomsten aanwezig te zijn om ze zo te betrekken bij onze discussies.
- Uitgangspunt van de vereniging is om een langzame maar gestage groei te wensen. Voor 2010 huldigt het bestuur hetzelfde uitgangspunt. Er worden ook dit jaar geen gerichte wervingsactiviteiten gepland. We gaan ervan uit dat de ingezette lijn van mond op mond reclame en pr via de website voldoende aanwas genereert om de gestage groei voort te kunnen zetten. Daarbij zal de spreiding over het land wel in de gaten worden gehouden om de groei zo veel mogelijk in balans te laten plaatsvinden. Mocht daar te veel eenzijdigheid in optreden dan zal hier alsnog op worden gestuurd.
- In het bestuur was al sprake van een zekere portefeuillevdeling, naast het feit dat werd gewerkt vanuit beschikbaarheid van bestuursleden op basis van agenda's. Met de komst van het bureau en de directeur die in principe alle voor handen werkzaamheden op zowel inhoudelijk als administratief vlak opvangt, zal in 2010 duidelijker met een taakverdeling binnen het bestuur gewerkt worden. Overigens geldt ook hierbij uitdrukkelijk dat de leden ook betrokken worden bij de zaken waar wij als vereniging voor gevraagd worden, voor zover niet uitdrukkelijk om de aanwezigheid van het bestuur wordt gewenst.
- Een van de doelstellingen met de ledenbijeenkomsten is ontmoeting. We zijn het afgelopen jaar gegroeid tot 53 gemeenten met 67 leden waarmee we inmiddels al ruim 6,7 mln. inwoners bereiken. Er worden geen nieuwe leden geworven maar op basis van de huidige ledenlijst kunnen specifieke gemeenten uitgenodigd worden om op deze manier voor evenwicht in de landelijke spreiding van leden te zorgen.
- Inhoudelijk is tijdens het eindejaarscongres in Maastricht de toon gezet over de sociale en digitale netwerken van de toekomst en de rol die we hierin als vereniging willen en moeten spelen. De ervaring leert dat onze forumpagina op de site niet of nauwelijks werkt en we vragen ons af of we wellicht voor de toekomst toch een andere weg moeten inslaan. Deze discussie zal in 2010 ongetwijfeld intensief worden voortgezet.

Ondersteunen

- Middels de werkgroepen geven we binnen de vereniging vorm en inhoud aan het ontwikkelen en innoveren van de dienstverlening. Daarmee willen we gemeenten ondersteunen in hun taken op het gebied van dienstverlening. Die ondersteuning bieden we door het overdraagbaar maken en

beschikbaar stellen van ervaringsmateriaal. In 2009 zijn 3 nieuwe werkgroepen gestart die zich allemaal verbonden hebben voor het eind van 2010 een eindproduct op te leveren. Die eindproducten zijn wat ons betreft een bijdrage aan de innovatie van de dienstverlening en deze zullen breed in het werkveld ter beschikking worden gesteld. Dat gebeurt door interne werkgroepen op het gebied van:

1. HRM & Dienstverlening: betreft het beleidsterrein van verandermanagement en de vraag wat de doorontwikkeling van de dienstverlening voor consequenties heeft voor de functie van de dienstverlener;
2. Poort 2015: betreft de ontwikkeling van gemeenten als 1^e ingang van de overheid in 2015. In de loop van 2010 zal een Wiki worden opgeleverd die op basis van levensgebeurtenissen de ketensamenwerking in beeld brengt en waarvan businesscases worden gemaakt en gepubliceerd;
3. Best Practices: begonnen als werkgroep die 3 binnen- en buitenlandse voorbeelden uitwerkt om deze als ervaringsmateriaal op de site te publiceren. Al werkend heeft de werkgroep zich verder gericht op het ontwikkelen van een intelligente zoekmachine om beschikbare informatie snel en makkelijk toegankelijk te maken. Ook de verdere verkenning van de nieuwe sociale media wordt tot de scope van deze werkgroep gerekend.
4. In 2010 is daar nog een 4^e werkgroep aan toegevoegd: Agenda na 100%. Deze groep is ontstaan, nadat hier uitgebreid aandacht aan is besteed tijdens het eindejaarscongres van december 2009 in Maastricht. De werkgroep wil ervoor zorgen dat de discussie over de dienstverlening anno 2020 wordt aangekaart met diverse stakeholders.

- Voor deze werkgroepen heeft de vereniging € 10.000 per jaar beschikbaar gesteld voor het eventueel inhuren van externe ondersteuning om tot eindresultaten te komen. De werkgroepen die in 2009 zijn gestart hebben het geld in dat jaar niet gebruikt en deze gelden komen extra ter beschikking van de werkgroepen in 2010. Daarmee hebben de 1^e drie werkgroepen voor 2010 de beschikking over € 20.000 en voor de werkgroep "Agenda na 100%" staat € 10.000 gereserveerd.
- Voor de werkgroep Poort 2015 heeft het Ministerie van BZK bovendien nog een projectsubsidie van € 25.000 beschikbaar gesteld. De resultaten van deze werkgroep zullen expliciet met (leden van) de stuurgroep/werkgroep Antwoord worden gedeeld. Uiteraard zal aan het ministerie rekening en verantwoording worden afgelegd.
- Op www.publieksdiensten.nl kunnen leden best practices laten publiceren. We nodigen onze leden uit om naast kwartaalbijeenkomsten over specifieke onderwerpen presentaties c.q. bijeenkomsten te organiseren. We ondersteunen deze bijeenkomsten door het ter beschikking stellen van onze ledenlijst.

Verbinden en samenwerken

- Als een van de belangrijke sleutelwoorden is 'samenwerking' al genoemd. Al in 2008 is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Divosa. In 2010 zullen we inhoudelijk meer vorm en inhoud aan deze samenwerking gaan geven. Dat zal in de 1^e plaats gebeuren door dit jaar op bestuursniveau een gezamenlijke visie op het thema "Geïntegreerde dienstverlening" te formuleren en acties op dit gebied voor te bereiden.
- Na de samenwerkingsovereenkomst met Divosa is begin van dit jaar ook het samenwerkingscontract met de NVVB getekend en we zullen in nauwe samenspraak met elkaar ook ons best doen om de samenwerking zo concreet mogelijk in te vullen.

- Wij willen de samenwerking met de VNG verstevigen vanuit onze wens tot samenwerking. Zo nodig en mogelijke willen we ook een bijdrage leveren aan het jaarlijkse congres over publieke dienstverlening dat door de VNG wordt georganiseerd.
- Op uitnodiging van Rijnconsult zal de VDP bijdragen aan een boekenbal dat voor de leden wordt georganiseerd. Bekende of minder bekende managementboeken zullen door VDP leden of door de auteur(s) zelf worden gepresenteerd.
- Verbinden gaat om ook om het verbinden van initiatieven van andere partijen zoals andere beroepsverenigingen en overheden. Als business eigenaren hebben wij in de dagelijkse praktijk last van geïsoleerde initiatieven. Daar willen wij zoveel mogelijk een einde aan maken. De samenwerkingsovereenkomsten met NVVB / Divosa, de vervolgvactiteiten daarop en de samenwerking met andere organisaties zijn goeie instrumenten om initiatieven te verbinden.
- Verbinden heeft wat ons betreft ook betrekking op het verbinden van de kennis en energie van de leden van de VDP. Het proces van het 'leren van koplopers' willen we ook dit jaar ondersteunen als het gaat om procesmatige kennis: hoe pak je verandering aan? We zullen dat doen via discussies in VDP bijeenkomsten ook via een of meer werkgroepen die binnen het kader van de VDP aan de slag zijn.

Naast de projectmatige activiteiten zal de vereniging in 2010 ook ruimschoots aandacht besteden aan vertegenwoordigingen bij stakeholders etc. We hebben momenteel al een behoorlijke lijst van organisaties waar we ofwel als bestuur, ofwel als bureaudirecteur ofwel als VDP lid een vertegenwoordigende functie hebben. In de bijlage is een overzicht opgenomen van zowel de groepen waar we als VDP in vertegenwoordigd zijn als de interne werkgroepen. Dit overzicht wordt steeds geactualiseerd en op de site gepubliceerd.

Beïnvloeden

Er zijn diverse samenwerkingsprojecten waar we als vereniging actief aan meedoen c.q. die we zelf hebben geïnitieerd. Via deze projecten proberen we in ieder geval ook een rol te spelen in de beïnvloeding van de lokale en landelijke overheid in beleidsvorming ten gunste van de verbetering van de dienstverlening. In dat kader staan onderstaande initiatieven voor 2010 op de rol.

- 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.
- De stuurgroep Agenda Dienstverlening richt zich op de gemeenteraadsverkiezingen van begin maart 2010 en heeft als doel bij bestuurders om commitment te vragen zodat het item dienstverlening expliciet op de bestuurlijke agenda wordt gezet, inclusief de hiervoor benodigde financiële middelen. De VDP zit als een van de deelnemende partijen aan tafel om dit initiatief ook concreet van de grond te helpen inclusief een handzaam format om dienstverlening in de nieuwe college-programma's op te laten nemen.
- De publicatie 100% is uitdrukkelijk onderwerp van gesprek in o.m. de kwartaalbijeenkomsten van de vereniging en in 2010 zal een groep zich buigen over de vraag hoe de agenda van de toekomst er na 100% uit moet zien.
- Met netwerkorganisaties worden nauwe samenwerkingsrelaties onderhouden en dat kan in verschillende vormen. Zo zal de directeur in 2010 toetreden tot de redactie van het magazine Proces & Document, om hierin ook een inhoudelijke bijdrage te leveren vanuit het oogpunt van de gemeentelijke dienstverlening.

- Met de Midoffice Community zullen inhoudelijke bijdragen geleverd worden als het gaat om inleidingen, presentaties en (dag)voorzitterschap bij activiteiten op het gebied van de (doorontwikkeling van) dienstverlening.
- Het doel van 'invloed uitoefenen' is om uiteindelijk betere dienstverlening voor de burgers, bedrijven en instellingen te realiseren. Dat vraagt dat wij als leden (en daarmee als VDP) ons durven te committeren aan afspraken, zoals de NUP doelstellingen. Daarom zal dit onderwerp regelmatig in kwartaalbijeenkomsten aan de orde zijn. In 2010 sluiten we waar mogelijk en nodig aan bij initiatieven in het licht van commitment aan landelijk gemaakte afspraken.
- Als we inhoudelijk het debat in de publieke dienstverlening willen voeren moeten we kennis vergaren. Tijdens onze reguliere bijeenkomsten nodigen we gastsprekers uit voor diverse actuele thema's.

Bureau

Het jaar 2009 is het 1^e jaar geweest dat we als vereniging konden beschikken over een directeur. Het heeft de bestuursleden ontzorgd in de dagelijkse gang van zaken waar optreden of anderszins enige actie van de vereniging werd gevraagd. De 1^e acties zijn uiteraard geweest om een goed onderkomen te vinden zoals dat bij de collega branche organisatie Divosa is gerealiseerd. Daarnaast zijn allerlei zaken gerealiseerd de formele status van de vereniging aan te laten sluiten op de werkelijkheid, zoals de wijziging van de statuten.

De ervaring leert dat de aanwezigheid van het bureau met een directeur die dagelijks aanspreekbaar is, zowel voor de leden als voor anderen bijdraagt aan de herkenbaarheid, vindbaarheid en groei van de vereniging. Daar zullen we in 2010 absoluut nog meer vorm en inhoud aan geven, 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.

Financiën

De financiële gang van zaken wordt door de penningmeester behartigd en daarover wordt jaarlijks aan de leden verantwoording afgelegd. Zie hiervoor de jaarrekening 2009 en de begroting 2010.