

**Gebruikersvereniging  
PinkRocade Local Government**

**Resultaten Enquête en  
toekomst GV**

## **Aanleiding.**

Er zijn diverse redenen te noemen die de grondslag vormen voor het houden van een onderzoek onder de leden naar de mate van tevredenheid waarin zij zich gehoord, gekend en ondersteund voelen door haar vereniging.

Voor het Bestuur van de GV waren de redenen:

- de binnengekomen reacties van leden in de afgelopen jaren.
- het resultaat van het jaarlijks terugblikken door het Bestuur op het "reilen en zeilen" van de vereniging.
- en in het bijzonder de brief die de gemeente Urk in november 2016 naar het bestuur van de GV heeft uitgedaan om in gesprek te gaan over de afstand tussen het Bestuur van de GV en haar leden.

In het antwoord aan Urk heeft het Bestuur in maart 2017 o.m. geschreven:

*"Wij hebben de door u gesignaleerde problematiek serieus opgepakt en in elke bestuursvergadering staat dit onderwerp prominent op de agenda en zijn de eerste stappen ter verbetering ook al gezet.*

*De heer Hofman heeft geparticipeerd in een overleg op 25 januari 2017 waarin de problematiek en mogelijke aanpak ter verbetering is besproken. Wij danken de Gemeente Urk en de heer Hofman voor de betrokkenheid bij de GV en de welwillende houding om samen de schouders er onder te zetten.*

*Het resultaat van de bespreking van 25 januari 2017 is dat een vervolgtraject is ingezet dat er in hoofdlijnen als volgt uitziet.*

*Wij hebben besloten om de mening te peilen van meerdere leden middels een enquête. Het resultaat willen we bespreken in een bijeenkomst vóór de zomervakantie 2017 met de leden. De gewenste acties die samen met de leden worden vastgesteld zullen worden opgenomen in de vervolgplannen die worden voorgelegd aan de ALV in het najaar van 2017."*

Wij hebben de enquête in juli 2017 verstuurd en het Bestuur heeft begin september 2017 de resultaten gerapporteerd gekregen en deze resultaten presenteren we gaarne aan de leden in de ALV.

Het P+P-overleg (delegatie uit het Bestuur verantwoordelijk voor het Product- en Prijsbeleid) was namens het Bestuur belast met de uitvoering van de Enquête. In eerste instantie de bestuursleden Berends, Stege en Timmermans. Helaas moest de heer Berends zijn bestuursfunctie per 1-7-2017 beëindigen waardoor de uitvoering minder snel kon verlopen dan verwacht.

## **Resultaat Enquête en conclusies**

Er zijn 66 reacties binnengekomen op de enquête.

De enquête bestond uit gesloten en open vragen.

De antwoorden op de gesloten vragen konden keurig in een getal worden samengevat. Zoals vraag 12.

*De gebruikersvereniging zorgt ervoor dat het gezamenlijke belang van haar leden goed wordt vertegenwoordigd*

*Gemiddelde score: 3,11 op een 5-punts schaal.*

De antwoorden op de open vragen zijn lastiger samen te vatten en dat vergt nadere analyse van elke open vraag.

De resultaten van de vragen 17 (welk cijfer geeft u de GV) en vraag 24 (ziet u toekomst in de dienstverlening van de GV) zijn:

**V17: Welk cijfer zou u de gebruikersvereniging op dit moment geven?**

Beantwoord: 62 Overgeslagen: 4 (6%)

	Cijfer	Aantal	Percentage
Gemiddeld 5,9	2	1	2%
Laagste cijfer: 2	3	2	3%
Hoogste cijfer: 7,5	4	7	11%
	5	6	9%
	5,5	1	2%
	6	22	33%
	6,5	3	3%
	7	20	30%
	7,5	1	2%

Het gemiddelde van een 5,9 is niet goed, maar ook niet slecht. Het overgrote deel van de leden geeft de gebruikersvereniging een 6 (34%) of een 7 (33%).

- 26% van de leden (17) geeft een onvoldoende (5,5 of lager) voor de gebruikersvereniging. Het gemiddelde van de leden die een onvoldoende geven is een 4,2.
- 68% van de leden (42) geeft een voldoende (6 of hoger) voor de gebruikersvereniging. Het gemiddelde van de leden die een voldoende geven is een 6,5.

#### Vraag 24.

De Hamvraag (de laatste en meest belangrijke vraag) is de vraag of de GV volgens haar leden nog voldoende bestaansrecht heeft.

De vraag is met JA te beantwoorden zoals blijkt uit de volgende verdeling:

- Van de respondenten is de volgende onderverdeling te maken:
  - 29 – Geven JA als antwoord
  - 7 – Ja, maar..(er moet dus wat gebeuren)
  - 4 – Nee
  - 5 – Nee, tenzij
  - 21 – hebben de vraag niet beantwoord
  - In totaal 66 respondenten.

Het betekent niet dat er niets moet gebeuren. Dat blijkt ook uit het cijfer dat de GV heeft gekregen. Het is geen volmondig ja en er ligt een duidelijke opdracht om zaken te verbeteren. Het is uiterst belangrijk om daar de leden in te betrekken zodat zij zich meer kunnen identificeren met de GV.

#### Algemeen advies onderzoekster:

- De leden die een voldoende geven, zien het belang van de vereniging goed in. Dit kan alleen maar verder groeien als zij betrokken worden, of blijven, bij de besluiten die de vereniging maakt. En wanneer zij ook informatie krijgen over deze besluiten. Het lijkt dan ook zeer nuttig de communicatie rondom de besluitvoering helder te krijgen voor de leden en eventueel de leden mee te laten beslissen over bepaalde besluiten.
- Met name de zichtbaarheid van de vereniging wordt als verbeterpunt aangegeven door de leden. Onder anderen in de communicatie, maar ook in het handelen van de vereniging naar de gemeenten toe.

- Over het algemeen wordt ervaren dat de vereniging nog niet efficiënt genoeg omgaat met de middelen waarover zij beschikt. Of dat in de praktijk ook zo is, kan niet uit de vragenlijst worden geanalyseerd. Maar het is in ieder geval niet zichtbaar (genoeg) voor de leden hoe de middelen worden ingezet door de vereniging.
- Uit de vragenlijst is naar voren gekomen dat de leden graag zien welke ontwikkelingen de vereniging doormaakt. Zowel op productontwikkeling als in de ontwikkelstrategie van de vereniging binnen PinkRoccade zelf.
- Op de vraag of de huidige manier van werken van de dienstverlening van de gebruikersvereniging nog bij deze tijd past, wordt gemengd gereageerd. Als bovenstaande adviezen worden opgevolgd (onder anderen betere communicatie en meer zichtbaarheid van de vereniging) zijn veel van de leden die hier 'nee' hebben gestemd wellicht meer betrokken en zien zij de meerwaarde in van de vereniging.
  - Daarnaast wordt als alternatief geboden om een soort van i-community platform op te richten.
- De vereniging is nog voor veel leden (te) onzichtbaar waardoor men niet weet wat de vereniging precies doet, welke belangen er worden nagestreefd en dus welk belang de leden hebben bij het lidmaatschap van de vereniging. Met name op dit thema kan nog veel winst gehaald worden!

## Hoe verder?

De onderzoeksresultaten zijn in eerste instantie besproken binnen het P+P-overleg. Het P+P-overleg heeft de resultaten begin september aan het Bestuur verstrekt en deze zijn in de bestuursvergadering van 8 september jl. besproken. Het Bestuur presenteert de resultaten gaarne aan de leden en gaat in gesprek over de toekomst van de GV.

De belangrijkste uitkomsten zijn:

- De GV heeft bestaansrecht, het is echter geen vanzelfsprekendheid;
- Het Bestuur neemt de leden serieus door met hen in gesprek te gaan om voorstellen voor verbetering op te halen en hen goed te informeren;
- De GV dient zich meer zichtbaar en onafhankelijk van de leverancier op te stellen;

## Doelstellingen van de GV

De geconstateerde ontevredenheid onder een deel van de leden heeft als hoofdoorzaak het gevoel dat haar belangen door de GV naar de leverancier onvoldoende behartigd worden.

De GV is opgericht om de belangen van haar leden te behartigen richting de leverancier. Dat staat in de doelstellingen. De GV doet dit door zich te richten op 3 pijlers:

1. Belangenbehartiging van de leden;
2. Kennisdeling/Kennisontwikkeling voor de leden;
3. Beïnvloeding van partijen zoals o.a. in Den Haag algemeen, VNG, KING, BZK.

Ad 1.

De leden verwachten hierin vooral een actieve en zichtbare rol van de GV. Uit de enquête blijkt dat de GV hierin zich meer proactief, zichtbaar en herkenbaar dient te profileren. Met name de meer onafhankelijke en kritische invulling van haar rol als belangenbehartiger naar de leverancier;

Ad 2.

In punt 2 gedraagt de GV zich te reactief. De GV zit te weinig aan tafel bij de partijen waar de verandering of aanpassing van beleid vandaan komt en reageert achteraf. De reactie die de GV dan geeft is te weinig zichtbaar voor haar leden, zodat die het gevoel krijgen dat het onderwerp onvoldoende aandacht krijgt;

Ad 3.

Dit punt draagt bij aan versterking van de eerste 2 punten. Proactief zijn vraagt tijd en energie. Van het bestuur, de platforms en de diverse product- en werkgroepen die actief zijn binnen de platforms. Het voor en door de leden moet hier meer zichtbaar worden zodat het de herkenbaarheid van de GV weer vergroot.

### **Communicatie GV**

De GV communiceert via ledenbrieven, via mail en op haar website. De GV gebruikt tot nu toe nog geen andere kanalen om haar boodschap naar buiten te brengen. De enquête laat duidelijk zien dat de huidige wijze van communicatie als onvoldoende wordt ervaren.

De conclusie uit de enquête is dat de GV haar leden niet weet te bereiken en onvoldoende kennis heeft van wat er onder haar leden leeft.

Op het gebied van communicatie zijn de nodige verbeteringen aan te brengen zodat het direct bijdraagt aan de doelstellingen van de GV (punten 1 en 2).

- Naast de formele communicatie veel meer netwerken door de actieve leden uit bestuur, platforms en werkgroepen;
- Meer communiceren naar de diepere lagen van de organisatie. Dus niet alleen bij de I-coördinator, ook bij de applicatiebeheerders die werkzaam in de diverse afdelingen van onze leden (gemeenten, provincies en samenwerkingsverbanden);
- Actiever en actueler communicatie naar college en gemeentesecretaris/organisatiedirecteur. Daardoor komt de informatie op de agenda's en wordt informatie doorgeleid naar behandelteams.

### **Standpunt Bestuur**

- Wij onderschrijven de conclusies genoemd onder Doelstellingen van de GV naast de algemene adviezen uit het onderzoek;
- Wij zullen open en transparant zijn over de resultaten van de enquête.
- Wij laten tijdens de ALV de onderzoekster de resultaten presenteren. Zij kan ook de onderzoeksvragen toelichten en vragen over het onderzoek beantwoorden;
- Wij geven ruimte aan de aanwezige leden tijdens de ALV om mee te praten over oplossingsrichtingen;
- Wij organiseren de ALV op neutraal terrein, onafhankelijk van de leverancier. Zo wordt direct zichtbaar en invulling gegeven aan de onafhankelijke positie. Locatie is De Eenhoorn in Amersfoort.
- Wij onderzoeken de mogelijkheid om in de toekomst de ALV te houden tijdens het VIAG-congres (zoals ook de GV Centric doet) om de onafhankelijkheid van de leverancier te benadrukken.