

NOTULEN ALGEMENE LEDENVERGADERING dd. 16 november 2017

Datum: 16 november 2017
Plaats: Amersfoort; Eenhoorn, Barchman Wuytierslaan.
Tijd: 13.30 – 16.00 uur



De ALV is gehouden in Amersfoort bij Eenhoorn.

1. Opening en mededelingen.

De heer Heijmans, voorzitter van onze vereniging opent de vergadering en heet de aanwezigen welkom.

Mededelingen:

- Met 27 aanwezigen is de belangstelling voor de ALV iets groter dan bij de vorige ALV.

2. Ingekomen stukken.

- Van een aantal leden en enkele bestuursleden is bericht van verhindering ontvangen.

3. Voorstel tot vaststelling van de notulen van de vorige algemene ledenvergadering d.d. 17 november 2016.

Er zijn geen opmerkingen over de notulen. De vergadering stelt deze ongewijzigd vast.

4. Voorstel tot vaststelling van het jaarverslag 2016.

Het jaarverslag gaat over alle relevante zaken die in 2016 gespeeld hebben binnen de Gebruikersvereniging.

De vergadering stelt het jaarverslag ongewijzigd vast.

5. Voorstel tot vaststelling van de jaarrekening 2016

De heer Heijmans dankt de penningmeester en de ambtelijk secretaris voor het geleverde werk. De stukken worden toegelicht door de penningmeester. De boekhouding is belangrijk en de administratie is perfect in orde. Het exploitatieresultaat is positief en bedraagt € 66.330,- . Voorgesteld wordt om het resultaat ten gunste te brengen van het eigen vermogen, dat daarmee uitkomt op € 526.409,-.

De belangrijkste redenen van het positieve exploitatieresultaat zijn dat de secretariaatskosten en de kosten voor de platformen beduidend lager zijn dan begroot. In de toelichting op de jaarrekening is uitgebreid vermeld welke baten en lasten er in 2016 zijn geweest in relatie tot de begroting en wat de oorzaak was van de afwijkingen.

De leden hebben geen vragen en of opmerkingen over de jaarrekening 2016. De jaarrekening 2016 en de daarbij behorende toelichting worden ongewijzigd vastgesteld.

6. Voorstel tot verlenen decharge aan het Bestuur

Op grond van het besluit onder agendapunt 5 wordt het bestuur decharge verleend.

De heer Heijmans dankt de leden voor het in het bestuur gestelde vertrouwen.

7. Vaststelling van de contributie 2018.

Door gemeentelijke herindelingen en andere vormen van samenwerking vermindert het ledenaantal langzaam. Door gerichte ledenwerving wordt getracht nieuwe leden te werven. In de raming van de contributieopbrengst is rekening gehouden met deze ontwikkelingen.

De wijze waarop de contributie wordt berekend blijft ongewijzigd.

Ook het tarief voor 2018 blijft gelijk aan het tarief van 2017.

De contributie 2018 bestaat uit een vast bedrag per lid én een variabel bedrag over het jaarlijkse bruto bedrag dat PinkRocade in rekening brengt:

- Vast bedrag per lid van € 240,00.
- Variabel bedrag van 4 promille over het bedrag dat PinkRocade in rekening brengt.
- Het maximumbedrag van de contributie voor een enkele gemeente (geldt niet voor samenwerkingsverbanden) is € 2.999,-.

De leden gaan akkoord met het contributievoorstel 2018.

8. Vaststelling begroting 2018.

De begroting en de daarbij behorende toelichting worden behandeld.

In deze begroting is rekening gehouden met het contributievoorstel 2018.

Na de toelichting vraagt de voorzitter of de leden vragen, opmerkingen of suggesties hebben.

Meine Hofman (Urk) vraagt naar de afspraak omtrent de omvang van het eigen vermogen van de GV. Afgesproken was om het eigen vermogen niet teveel te laten groeien. Daarbij gold : ongeveer 2x de omvang van "de omzet" teneinde eventuele tegenvallers te kunnen opvangen. Wij zitten nu al aan die omvang en de begroting 2018 is ook zodanig opgesteld dat het eigen vermogen waarschijnlijk niet groter wordt. Het Bestuur zal hier in 2018 actief op gaan sturen.

De leden gaan akkoord met de begroting 2018.

9. Bestuurssamenstelling.

De heren Snijders, Timmermans, Lubbers, Rayer en Schippers zijn statutair aftredend.

- Peter Snijders.
Einde tweede termijn. Peter Snijders is herkiesbaar en heeft aangegeven het bestuurslidmaatschap (vice-voorzitter en Portefeuillehouder Publiekszaken te willen verlengen.
- Theo Timmermans.
Einde tweede termijn.

Theo Timmermans is niet langer werkzaam bij een lid van de GV en derhalve statutair niet herkiesbaar.

- Marcel Lubbers.
Einde eerste termijn.
Marcel is niet herkiesbaar.
- John Rayer.
Einde eerste termijn. John Rayer is herkiesbaar en heeft aangegeven het bestuurslidmaatschap (lid AB en Voorzitter Platform Informatievoorziening) te willen verlengen.
- Jan Schippers.
Einde tweede termijn. Jan Schippers is herkiesbaar en heeft aangegeven het bestuurslidmaatschap (lid AB en Voorzitter Platform Publiekszaken) te willen verlengen.

Het Bestuur stelt voor de heren Snijders, Rayer en Schippers voor een nieuwe termijn van 3 jaar (periode 2018 t/m 2020) te benoemen.

- Erik Kuijt (gemeente Huizen) is begin 2017 alvast gestart als voorzitter van het Platform Samenlevingszaken als mogelijk opvolger van de heer Ensink en het Bestuur stelt voor Erik Kuijt te benoemen tot bestuurslid.
- Ale Berends (Gemeente Groningen en bestuurslid sinds 1-1-2016) heeft helaas zijn bestuursfunctie per 1-7-2017 moeten beëindigen. Wij danken Ale voor zijn inzet voor de GV.

Het Bestuur is actief met het zoeken naar opvolgers voor de heren Berends en Timmermans maar dat lukt niet op korte termijn.

Het Bestuur vraagt instemming met het benoemen van Theo Timmermans voor maximaal 1 jaar. De leden gaan hiermee akkoord

Als de ALV instemt met de herbenoeming van de heren Snijders, Rayer en Schippers, dan is het bestuur voornemens om hen de huidige functies in het Bestuur te laten blijven vervullen.

De leden gaan unaniem akkoord met het voorstel van het Bestuur over de bestuurssamenstelling per 1-1-2018.

De voorzitter dankt Marcel Lubbers en Ale Berends voor hun inzet voor de GV. De mutaties in het Bestuur gaan in op 1-1-2018.

De voorzitter doet een oproep aan de leden om na te denken over eventuele toetreding tot het bestuur of mogelijke kandidaten aan te dragen.

10. Resultaten Enquête en toekomst GV:

Annefleur Krijkamp presenteert de resultaten van de gehouden enquête.
(De presentatie is voor leden beschikbaar op de website van de GV)

Het doel van de enquête:

- Onderzoek naar de mate van tevredenheid over de gebruikersvereniging.
- Dit naar aanleiding van binnengekomen reacties van de leden in de afgelopen jaren;

Opzet enquête:

- Gesloten vragen: 17
- Open vragen: 9
- Totale aantal reacties: 66

Het gemiddelde cijfer op de vraag "welk cijfer zou u de GV geven" was 5,9

Het gemiddelde van een 5,9 is niet goed, maar ook niet slecht.

Het overgrote deel van de leden geeft de GV een 6 (34%) of een 7 (33%).

- 67% van de leden (42) geeft een voldoende (6 of hoger) voor de GV. Het gemiddelde van de leden die een voldoende geven is een 6,5.
- 26% van de leden (17) geeft een onvoldoende (5,5 of lager) voor de GV. Het gemiddelde van de leden die een onvoldoende geven is een 4,2.

Algemene conclusie:

- 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;
- Door **betere communicatie** en **meer zichtbaarheid** van de vereniging zouden veel van de leden die 'onvoldoende' hebben gegeven zich wellicht meer betrokken voelen en de meerwaarde inzien van de vereniging.
- Over het algemeen wordt ervaren dat de vereniging nog **niet efficiënt** genoeg omgaat met de middelen waarover zij beschikt. En/of het is niet zichtbaar genoeg voor de leden.
- Op de (open) vraag of de huidige manier van werken van de dienstverlening van de GV nog bij deze tijd past, wordt gemengd gereageerd;

Ja, want:

Geeft duidelijkheid over wat er speelt;

Geeft een bepaalde vastigheid.

Nee, want:

Leden worden niet goed bereikt;

Nee, I-community is meer van deze tijd.

Ja/Nee: want er wordt gewerkt met thema's en platformen/ Nee want leden boeien en binden is lastig. Want tijd en aandacht is schaars.

Ja, als: duidelijk is hoe de GV zich tot de diverse platformen verhoudt.

Jos Heijmans geeft de leden alle ruimte om vragen te stellen, over onderwerpen van gedachten te wisselen en over de toekomst van de GV met suggesties en voorstellen te komen.

De leden merken op dat de GV in elk geval financieel onafhankelijk zou moeten zijn van PinkRoccade, zodat een positief-kritische opstelling mogelijk is. Jos Heijmans benadrukt nogmaals dat goede samenwerking tussen GV en Pinkroccade van belang is om tot goede resultaten te komen en onafhankelijkheid moet niet leiden tot afstandelijkheid anders wordt de GV ook niet goed geïnformeerd door Pinkroccade.

Van essentieel belang is dat leden voldoende inbreng hebben in de platformen/productgroepen/innovatiegroepen om te zorgen dat de producten/diensten van Pinkroccade blijven voldoen aan de eisen en wensen van de klanten. Uit de enquête blijkt dit overduidelijk gezien de hoogste gemiddelde cijfers op een schaal van 1 t/m 5:

Hoogste gemiddeldes (>3,70):

- Kwaliteit van de resultaten van de platforms en productgroepen zijn afhankelijk van de energie en inbreng van de leden (4.06);
- Resultaten van de GV zijn mede afhankelijk van de inzet van de leden (4.03);
- Belangrijk dat de leden energie stoppen in de kwalitatieve ontwikkeling van de GV (3.70);
- Belangrijk dat er een significante inzet vanuit de leden is voor continuïteit van de GV (3.71);

Ondanks het grote belang dat men ziet is deelname wel een probleem door tijdgebrek of andere belemmeringen.

Hier ligt voor ons allen wel een uitdaging. Bestuur en GV-groepen (zoals platformen) moeten ook aan haar leden regelmatig vragen waar behoefte aan is. Dat vergroot betrokkenheid. Nieuwe innovatieve zaken lenen zich beter voor (tijdelijke) betrokkenheid (denk aan kwartiermakers) dan beheer van producten.

Het Bestuur is zich bewust dat acties nodig zijn en zegt toe om in 2018 met een actieplan te komen. De nieuwe website kan al zorgen voor een betere communicatie met de leden. De leden worden bedankt voor het invullen van de enquête en voor de deelname aan de discussie in de vergadering welke de nodige input heeft opgeleverd voor het te maken actieplan.

Meine Hofman is blij dat de enquête is gehouden en is tevreden over de gevolgde procedure. De resultaten stemmen hem, tezamen met de toezegging van het Bestuur om met een actieplan te komen, tot tevredenheid.

Annefleur Krijkamp wordt bedankt voor de heldere presentatie van de enquêteresultaten en het beantwoorden van de vragen.

De heer Heijmans moet wegens verplichtingen in Limburg de vergadering vroegtijdig verlaten en vraagt Wim Runderkamp om de vergadering verder te leiden nadat hij alle aanwezigen heeft bedankt voor de aanwezigheid en inbreng in de vergadering.

11. Directie PinkRoccade geeft uitleg en inkijk aan de leden van de GV.

De heer Uijting geeft namens de directie van Pink Roccade een presentatie over een aantal onderwerpen.

- Portfolio waar innovaties plaats vinden (o.a. CIR/COO, CLIQ, iParticipatie, Smart Finance, iBegraafplaatsen, iKwijtschelding en iObjecten – BAG 2.0)
- Proces van werken (Co-creatie, Vooraf in plaats van achteraf, Beslissers én eindgebruikers, commitment vooraf, De beste verkoper is je (tevreden) klant).
- Nieuwe klanten (Sales).
- Customer Care: van aanbod naar vraag.



- De Gebruikersvereniging vanuit het perspectief van Pinkroccade
Vanuit de pijlers van de GV worden door Michiel Uijting de aanknopingspunten weergegeven.
Duidelijk is dat Pinkroccade een instituut die de klantvraag vertegenwoordigt belangrijk vindt en de samenwerking daadwerkelijk gestalte geeft op meerdere niveaus.

PinkRoccade heeft behoefte aan een instituut die de klantvraag vertegenwoordigt

Pijlers van de Gebruikersvereniging	Aanknopingspunten
Belangenbehartiging	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Gibit</u> • <u>SLA</u> • <u>Verwerkersovereenkomst</u> • <u>Voting</u> • <u>Co-creatie</u>
Kennisdeling en kennisontwikkeling	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Regiosessies</u> • <u>Kennisbank</u> • <u>Webinars</u> • <u>Co-creatie</u>
Beïnvloeding	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Linking pins</u> • <u>Afstemming productmanagement</u>

De aanwezige leden stellen vragen en gaan met Michiel Uijting in discussie over meerdere onderwerpen. Van belang is dat Pinkroccade goed luistert naar de eisen en wensen van de klanten om te zorgen dat de juiste producten op de juiste tijd beschikbaar komen tegen aanvaardbare tarieven. Uiteraard is dat ook het doel van de GV.

Presentatie nieuwe website GV.

Ab van den Berg geeft een presentatie van de nieuwe website van de GV die vanaf 1-1-2018 operationeel zal zijn.

12. Rondvraag.

Meine Hofman (gemeente Urk):

Wat is de Stand van zaken m.b.t. de Stichting MOC?

Frank Stege antwoordt dat de Stichting MOC is opgeheven en de activiteiten ondergebracht zijn in de platformen van de GV.

Henk Olthaar (gemeente Bronckhorst):

PinkRocade weet de klanten meermaals te verrassen met extra producten en diensten waarop men niet heeft gerekend (bijv. bij iBurgerzaken extra zaken als testomgeving en TPM-verklaringen). Tevens zou verwacht mogen worden dat bij afname van meerdere vergelijkbare producten/diensten de prijs voor het volgende product lager zou zijn.

PinkRocade zegt toe om de klanten duidelijk en proactief te informeren over hetgeen er op klanten afkomt en wat men wanneer kan verwachten.

Afgesproken wordt tevens dat zowel GV als PinkRocade hier aandacht aan gaan besteden in het P+P-overleg.

13. Sluiting.

De heer Runderkamp dankt een ieder voor de aanwezigheid en inbreng in de vergadering, sluit de vergadering en nodigt de aanwezigen uit om nog gezellig na te praten.