

**Gebruikersvereniging
PinkRocade Local Government**

Actieplan opvolging aanbevelingen enquête 2017

Stand van zaken

Aanleiding.

Wij hebben in 2017 een onderzoek gehouden onder de leden naar de mate van tevredenheid waarin zij zich gehoord, gekend en ondersteund voelen door haar vereniging.

Wij hebben de enquêteformulieren in juli 2017 verstuurd en het Bestuur heeft begin september 2017 de resultaten gerapporteerd gekregen. 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.

Het Bestuur heeft de resultaten besproken en gepresenteerd aan de leden op 16 november 2017 tijdens de gehouden ALV in Amersfoort.

Het bestuur heeft aan de leden het document *"20171116 Agendapunt 10 ALV Resultaten Enquête en toekomst GV"* aangeboden .

In de ALV heeft de onderzoekster de resultaten gepresenteerd. Na de presentatie is uitgebreid van gedachten gewisseld over de resultaten en de toekomst van onze GV. De leden hebben ingestemd met de gepresenteerde conclusies en aanbevelingen/adviezen.

Het Bestuur heeft de toezegging gedaan om met een actieplan te komen om opvolging te geven aan de aanbevelingen/adviezen uit de enquête. Het Bestuur heeft in maart/april 2018 het actieplan afgerond en op 16 mei 2018 als concept-actieplan aan de leden gestuurd met het verzoek om te reageren en met voorstellen te komen voor aanpassingen en aanvullingen. Toegezegd is: "Op de volgende ALV zullen wij het actieplan bespreken en evalueren".

Actieplan opvolging aanbevelingen/adviezen

In het actieplan worden meerdere onderwerpen vermeld die de komende periode aandacht vragen van diverse bestuursleden en andere personen.

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 drie 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.

Naast de drie genoemde pijlers zijn van belang:

4. Organisatie GV
5. Communicatie

Ad 1. Belangenbehartiging van de leden

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

Acties:

- a) Alle platformen en productgroepen dienen een professionele, actieve en kritische rol te spelen om te zorgen dat PinkRoccade de producten en diensten aan haar klanten aanbiedt waaraan behoefte is.
Dus voor alle platformen en productgroepen:
 - o een juiste bezetting om die rol waar te maken
 - o actief betrekken van de leden om te weten wat de behoefte is
 - o zorgen dat leden inbreng hebben in de beleidskeuzes (wat te doen en wanneer)
 - o de leden tijdig en juist informeren over de behaalde resultaten
- b) Zorgen dat leden het gevoel hebben betrokken te zijn bij de vereniging.
- c) P+P overleg zal zich duidelijker en meer herkenbaar profileren om de kritische rol als belangenbehartiger van de leden op het terrein van het Product- en Prijsbeleid in te vullen.
- d) Het Bestuur zal in 2018 een besluit nemen over het al dan niet continueren van de financiële bijdrage van PinkRoccade aan de GV. Zonder financiële bijdrage komen we tegemoet aan de roep van een deel van onze leden om ons kritischer en onafhankelijker op te stellen. Dat moet overigens niet leiden tot een zodanige verwijdering dat we niet goed worden geïnformeerd.

PinkRoccade en de GV zullen goed samen moeten werken en elkaar goed informeren anders komen we niet tot goede resultaten voor onze leden. Dus afhankelijk zijn we per definitie maar niet financieel.

Stand van zaken oktober 2018:

- a) In 2017 een start gemaakt met intensiever overleg met PinkRoccade met nadruk op de uitvoering van hetgeen vermeld is in de opgestelde roadmap's. Bezetting van meerdere platforms is verbeterd. Platform Proces & Services is ingesteld, maar bemensing moet nog plaats vinden. Vraag om inzet is uitgezet bij meerdere personen. Agenda en nieuwsberichten zijn van meerdere platforms op website geplaatst.
- b) Meerdere keren input van leden gevraagd. Of dit geleid heeft tot betere betrokkenheid moet worden onderzocht.
- c) Vergaderingen met de directie van PinkRoccade zijn intenser, met meer vastgelegde concrete resultaten.
Op de website al meerdere malen samenvattingen geplaatst.
- d) Het Bestuur heeft dit voortvarend opgepakt. In maart 2018 is besloten om niet langer financieel afhankelijk te willen zijn van PinkRoccade zoals door de leden is bepleit. Gezien de omvang van het eigen vermogen van de vereniging zal dit geen gevolgen hebben voor de contributie. De voorzitter heeft hierover met de directie van PinkRoccade overleg gevoerd. Afsproken is dat de financiële bijdrage in 2018 gehalveerd wordt en dat vanaf 2019 er geen financiële bijdrage meer zal zijn. Daarmee is dit punt gerealiseerd.

Ad 2. Kennisdeling/Kennisontwikkeling voor de leden

De leden verwachten hierin vooral een actieve en zichtbare rol van de GV. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat de middelen van de GV ook hiervoor ingezet kunnen worden en dat de inbreng van leden van groot belang is voor de te behalen resultaten van de GV.

Acties:

- a) Alle platformen en productgroepen dienen periodiek (minimaal 2 keer per jaar) te peilen wat de behoefte van de leden is teneinde keuzes te maken in aan te pakken onderwerpen/zaken.
- b) Platformvoorzitters en portefeuillehouders stemmen periodiek (minimaal 2 keer per jaar) af welke strategische zaken afstemming behoeven met partijen die invloed hebben op veranderingen c.q. waar beleidsaanpassingen plaats vinden (VNG, Ministeries, Koepelorganisaties).
- c) Stimuleren regionaal overleg van leden GV om de betrokkenheid te vergroten (zoals bij Publiekszaken).
- d) De budgetten van de platformen inzetten voor gericht stimuleren van activiteiten voor de leden.

Stand van zaken oktober 2018:

- a) Zal worden uitgezet in de komende tijd.
- b) Vindt in het Bestuur plaats tijdens de bestuursvergaderingen en tijdens de afstemming platformen.
- c) Binnen het platform Publiekszaken wordt al jaren met groot succes tevens in 7 regio's kennis gedeeld. Het Bestuur heeft besloten om dit waar mogelijk ook bij andere platformen te realiseren. Als we denken aan regio's dan aansluiten bij reeds bestaande regionale samenwerkingen zoals de 8 VIAG-regio's.
- d) Voorbeeld van hetgeen is gerealiseerd: #LSG18 bij Publiekszaken. Niet alleen software, maar ook het effectief werken met de software inclusief het verbeteren van processen bij gemeenten is uitgangspunt. In dit geval het optimaliseren van het verhuisproces.

Ad 3. Beïnvloeding van partijen zoals o.a. in Den Haag algemeen, VNG, BZK.

De leden verwachten hierin vooral een actieve en zichtbare rol van de GV. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat de leden niet weten welke rol de GV al speelt en welke belangen zij nu echt behartigen.

Acties:

- a) Betrokkenheid in landelijke overleggen kenbaar maken op website en vanuit deze betrokkenheid ook actief informeren van de leden.
- b) Platformvoorzitters en portefeuillehouders stemmen periodiek (minimaal 2 keer per jaar) af welke strategische zaken afstemming behoeven met partijen die invloed hebben op veranderingen c.q. waar beleidsaanpassingen plaats vinden (VNG, Ministeries, Koepelorganisaties).
- c) Het blijkt dat hoe meer leden actief een inbreng hebben bij het werk van de GV hoe hoger de waardering is voor de GV. We zullen dan ook moeten

trachten om meer leden een actieve inbreng te laten plegen bij het werk van de GV.

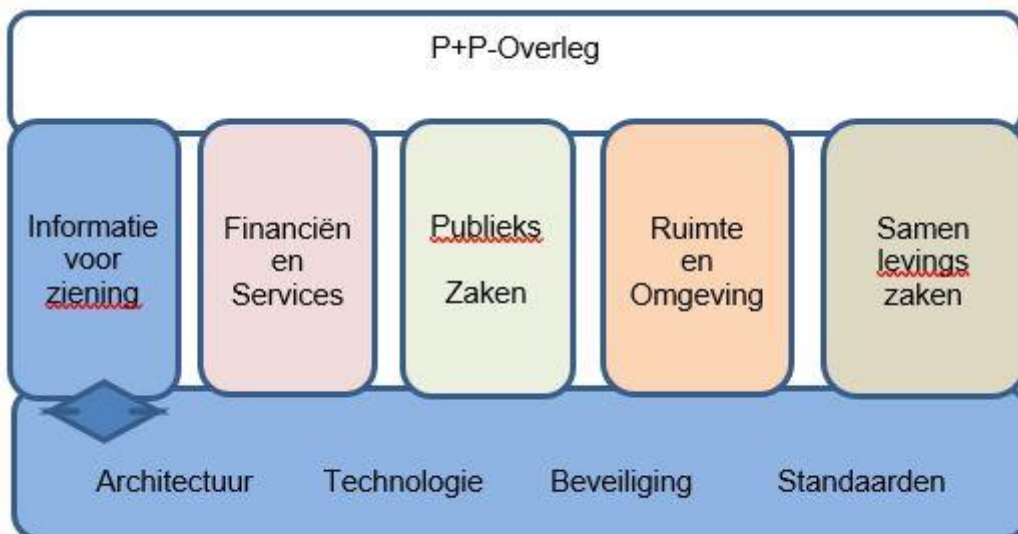
- d) Over beleidskeuzes van de GV een heldere procedure vastleggen. Voorbereiding inclusief ophalen wensen van leden, alternatieven voorbereiden, afstemmen met (een deel van de) leden, keuze maken, keuzes helder communiceren naar leden.

Stand van zaken oktober 2018:

- a) Nog uitvoeren.
- b) Vindt in het Bestuur plaats tijdens de bestuursvergaderingen en verder 2 keer per jaar in het overleg "Afstemming Platformvoorzitters". Peter Sniijders is lid van de VNG commissie Informatiesamenleving en informeert het Bestuur en krijgt zaken vanuit de vereniging aangereikt.
- c) Meerdere keren input gevraagd via berichten op de website.
- d) Het Bestuur moet dit nog concreet maken

Ad 4. Organisatie GV

We hebben onze structuur van platformen afgestemd op de Business Unit structuur van PinkRocccade om te bewerkstelligen dat de voorzitter van het platform en de BU-manager van PinkRocccade samen verantwoordelijk zijn voor een professionele samenwerking en het behalen van resultaten.



We zullen periodiek moeten beoordelen of onze organisatie bijstelling behoeft. Recent (januari 2018) heeft PinkRocccade de Business Unit Proces & Services ingesteld en daardoor zijn er nu 6 BU's.



Acties:

- a) Als GV moeten we een standpunt innemen of de productgroep Webnext wordt omgezet in een Platform Proces & Services of doorgaat als Productgroep en dan met de naam iZaaksuite.
- b) Voor alle platformen nagaan of de organisatie met productgroepen nog volledig dekkend is en waar nodig aanpassingen realiseren.

Stand van zaken oktober 2018:

- a) Besloten om platform Proces & Services in te stellen. Bemensing nog niet definitief. Wel meerdere personen gevraagd alsmede oproep op website.
- b) Is onderwerp binnen de platformen. Meerdere platformen hebben in 2017 al acties gerealiseerd en de bemensing aangepast.

Ad 5. Communicatie

De zichtbaarheid van de GV is één van de prominente verbeterpunten en kan door een professionele communicatie worden verbeterd.

Acties:

- a) Het Bestuur, het P+P-overleg en alle platformen en productgroepen dienen een professionele communicatie te realiseren naar de leden.
- b) De website van de GV is één van de communicatiemogelijkheden en dient goed benut te worden.
Begin 2018 is een nieuwe website in gebruik genomen.
In 2018 uitbouwen en verbeteren van de mogelijkheden van de website.
Eind 2018 beoordelen of deze website voldoet aan de verwachtingen en zo niet, dan besluit nemen over een alternatief.
- c) Communicatie is niet eenzijdig. Ook ophalen van wensen/eisen bij de leden is van groot belang.
Per kwartaal beoordelen welke informatie we willen ophalen bij onze leden.
- d) In 2018 beoordelen of meer communicatiemiddelen noodzakelijk zijn dan website, nieuwsbrieven en e-mail.

Stand van zaken oktober 2018:

- a) Start is gemaakt. Behoeft nog wel aandacht.
- b) Nieuwe website is begin 2018 operationeel geworden. Eind 2018 staat evaluatie op de agenda van bestuursvergaderingen.
- c) Input meerdere malen gevraagd.
- d) Eind 2018 op agenda van bestuursvergadering.
Voor marketingactiviteiten besloten tot gebruik van het pakket Marketo.

