

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DOWR-I

Onderwerp

ALV Dimpact 21 juni 2018

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2018-001158	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	19-06-2018
Datum	13-06-2018	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
11 Bedrijfsvoering		College van B & W	
Portefeuillehouder Burgemeester		- Burgemeester	- Weth. Kolkman
		- Weth. Grijzen	- Weth. Rorink

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	19-06-2018
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
teammanager	13-06-2018	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
directeur	13-06-2018	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	13-06-2018
burgemeester	13-06-2018	BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2018-06-20

Bijlagen

B & W d.d.: 19-06-2018

Besloten wordt:

- In te stemmen met de notulen van de ALV op 15 februari 2018;
- In te stemmen met de benoeming van Henk ten Brinke, gemeentesecretaris Twenterand, als lid van de raad van commissarissen;
- In te stemmen met het jaarverslag 2017;
- In te stemmen met het bedrijfsplan en Tarieven 2019, met de aantekening dat het niet gereed zijn van de onderhandelingen omtrent de hostingvoorwaarden en navenante kosten in dit stadium van de gemeentelijke P&C cyclus belemmerend werkt voor de leden;
- In te stemmen met het strategisch plan;
- de burgemeester te verzoeken om volmacht te verlenen aan de heer D. Zielhuis, gemeentesecretaris /Algemeen directeur van de gemeente Olst-Wijhe om namens de gemeente Deventer de presentielijst te tekenen en met de in de agenda vermelde onderwerpen in te stemmen;
- de nota en het besluit openbaar te maken.

Financiële aspecten:

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Nee
Begrotingswijziging	Nee

Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

Kennisgeving (publicatie) conform Awb
Bekendmaking conform Awb

Nee
Nee

ADVIESRADEN:

Moet een van de adviesraden gehoord worden of op de hoogte gesteld?

Nee

Toelichting

Inleiding

Dimpact is een coöperatieve vereniging van gemeenten. Door lidmaatschap van Dimpact kunnen gemeenten gemeenschappelijk hun dienstverlening organiseren, collectief belangen behartigen en collectief inkopen/aanbesteden van ICT-diensten en producten van de markt.

Dimpact is georganiseerd als coöperatieve vereniging U.A. De governancestructuur is statutair belegd en borgt ambassadeurschap, inspraak en toezicht van leden. De Algemene Ledenvergadering (ALV) komt het hoogste orgaan van de coöperatieve vereniging. De ALV wordt bekleed door de portefeuillehouders van alle leden. Elk lid heeft gelijk stemrecht. Een of twee keer per jaar vindt er een ALV plaats. Op 21 juni 2018 zal er een Algemene Ledenvergadering van Dimpact plaatsvinden in Utrecht.

Beoogd resultaat

Op de ALV wordt de deelnemende gemeenten van Dimpact de mogelijkheid geboden hun standpunten kenbaar te maken. Op de agenda staan bestuurlijke zaken, identiteit en strategische kaders Dimpact, Dimpact Governance, ontwikkelingen Dimpact. Dimpact vraagt hiervoor goedkeuring te verlenen, deels is het ook informatief (zoals ontwikkelingen Dimpact en Governance).

Kader

Artikel 169 van de gemeentewet en de statuten van Dimpact

Argumenten voor en tegen

Notulen ALV: Instemmen met de notulen van 15 februari 2018

Bestuurlijke zaken : Instemmen met nieuw Lid Raad van Commissarissen.

Jaarverslag 2017 : In te stemmen met het jaarverslag 2017

In 2016 was er een positief resultaat van €165.830. In 2017 was er een positief resultaat van €331.707. Zowel in 2016 als 2017 (voorstel) is dit resultaat toegevoegd aan de Algemene reserve. Zowel de solvabiliteit (verhouding Eigen Vermogen/Vreemd Vermogen en Eigen Vermogen/Totaal Vermogen) als de liquiditeit (het op korte termijn aan de verplichtingen kunnen voldoen) is gestegen. De algemene reserve is thans €1,1 miljoen. De accountant heeft aangegeven dat deze tot €1,5 miljoen moet stijgen om financiële risico's mee af te kunnen dekken.

Advies:

In te stemmen met het jaarverslag 2017

Er is nog niet gesproken als de grens van €1,5 miljoen wordt overschreden wat er dan moet gebeuren. Je zou op dit moment er voor kunnen kiezen om de bijdrage van de gemeenten te verlagen of gelijk te houden.

Bedrijfsplan en Tarieven 2019 : Kennis nemen van de genoemde speerpunten en bedrijfsplan vaststellen.

Advies

Management samenvatting bedrijfsplan:

1. Focus op dienstverleningsdoelen: Nu de meeste diensten in de beheerfase zitten, gaat Dimpact meer aandacht

geven aan de toepassing van de diensten in de dienstverlening.

2. Goed (her)gebruik van wat er al is: Na een periode van veel implementaties is het tijd voor focus op goed beheer en hergebruik door leden. Dit staat centraal in 2019.

3. Inspelen op de landelijke beweging naar Common Ground: De landelijke stakeholderomgeving wordt steeds relevanter voor Dimpact en wij voor hen. Enerzijds ontwikkelen wij onze diensten door in de richting van Common Ground en andere (aanverwante) visies. Anderzijds gaan wij actiever bijdragen als belangenbehartiger en praktijkproeftuin voor o.a. VNG Realisatie en Common Ground.

4. Innovatiekracht vergroten: Vanuit onze strategische koers gezien, neemt het belang van innovatie toe. Koplopers krijgen de ruimte. Innovatie met andere gemeenten wordt ook gefaciliteerd.

5. Ledenrelaties en -werving: We streven in 2019 naar enkele nieuwe leden om tenminste het verloop van leden op te vangen en bij voorkeur in omvang licht te groeien. Hierbij gaat het om leden op het basispakket met de e-Suite. Daarnaast is er een wervingsdoelstelling voor stabiliteit van de WIM-dienst.

6. Lidmaatschapswaarde voor elk lid vergroten: Er komt in 2019 meer aandacht voor de lokale value case om de vruchten die elk lid van de vereniging kan plukken, te maximaliseren.

7. Governance: In 2018 start de implementatie van de nieuwe governance. In 2019 zal deze zich verder uitkristalliseren in de praktijk. In 2019 gaan we ook evalueren en waar nodig optimaliseren.

8. Flexibel samenwerken: Het Dimpact-portfolio wordt in 2019 flexibeler. O.a. enterprise search wordt facultatief in 2019. Om flexibele afname beter te regelen, worden in 2019 overeenkomsten per afgenomen dienst opgesteld met elk lid. Eind 2018 worden flexibele lidmaatschapsvormen met de ALV besproken. Indien de ALV instemt met de uitwerkingen, kan dit in 2019 ingevoegd worden.

Verder zal elke dimpact gemeente een lokaal actieplan opstellen om de vruchten van de samenwerking te plukken. Op 21 juni start de DOWR vertegenwoordigers met in kaart brengen en maken van afspraken over de interne governance en het vormgeven van het actieplan.

Contributie 2019

Over de basiscontributie geldt een inflatiecorrectie van 1,5%. Dit in combinatie met een tariefverlaging van € 0,02 EPIJ, maakt dat het basistarief 2019 op € 3,36 EPIJ uitkomt. In 2019 wordt, zoals aangekondigd, een vervolgstap gezet op het uitbalanceren van het WIM-tarief. Het WIM-basistarief in 2019 is € 0,07 EPIJ (i.p.v. € 0,03 EPIJ in 2018).

Advies

Akkoord te gaan met de contributie 2019.

Door DOWR geldt dat de speerpunten 2/3/6 en 8 nader zullen worden uitgewerkt in het DOWR Dimpact actieplan 2019. Gebruiken wat op de plank ligt en verdere uitrol van e suite processen draagt bij aan de optimalisatie van het lidmaatschap. Op 21 Juni komen de Dimpact kerngroep vertegenwoordigers van DOWR bij elkaar om de Local Governance en het actieplan 2019 vorm te geven. Deze zal ter bespreking en goedkeuring aan het Bestuurlijk overleg DOWR worden aangeboden.

De doorwerking van de tariefstijging alsmede de wijzigingen in de tariefstructuur voor WIM (vooralnog alleen door Raalte afgenomen) blijven binnen de 1,5 % prijsinflatie. Deze is reeds voor DOWR I in de P&C Cyclus van de DOWR gemeenten opgevoerd (in de begroting van de gemeente Deventer is uitgegaan van een tariefstijging van 1,8%). Aandacht wordt gevraagd voor de nog lopende onderhandelingen met betrekking tot de hosting/ondersteuning e suite. Hier kan nog een prijsstijging uit voort komen i.v.m. verband met de wens voor verruimde openingstijden. Deze onderhandelingen open nog waardoor de financiële gevolgen niet in de opzet voor de begrotingen 2019 kunnen worden meegenomen.

Strategisch plan

Op 15 februari heeft de ALV het strategisch kader goedgekeurd. Vervolgens is er een strategisch plan opgesteld. De kerngroepleden heeft zich ook nog over het concept gebogen wat heeft geleid tot een forse pagina reductie en scherpte op het uitgangspunt de gemeenten samen de vereniging vormen en dat er als collectief (en waar allianties mogelijk zijn met kleinere aantal gemeenten) onze gemeentelijke dienstverleningsconcepten en visies vorm geven middels "dimpact"- producten en (technische) ontwikkelingen.

Voor de DOWR gemeenten is de uitwerking van Common Ground een belangrijke ontwikkeling.

Dimpact bekleedt verschillende rollen naar leden en naar leveranciers/de markt. Leden van de coöperatie staan aan het roer, zijn lid, werken mee en zijn klant. Dit maakt Dimpact tot een bijzondere en uitdagende organisatie. De coöperatie is sinds 2006 groeiende en vertegenwoordigt ruim 2 miljoen inwoners, verdeeld over 33 gemeenten in Nederland. De gemeente Deventer is een van de 33 gemeenten die deelneemt. Ook de gemeente Olst-Wijhe en Raalte zijn lid van Dimpact.

Financiële consequenties

Geen met uitzondering van de opmerking dat er mogelijk nog een autonome stijging te verwachten is voor de kosten van hosting.

Aanpak/uitvoering

De gemeente Deventer brengt de standpunten in tijdens de ALV d.d. 21 juni 2018.

CV Dimpact UA
De heer C.M.R. Bal
Postbus 548
7500 AM ENSCHEDE

Datum 19 juni 2018

Onderwerp: Volmacht ALV Dimpact

Geachte heer Bal,

Hierbij machtig ik de heer D. Zielhuis , Gemeentesecretaris/ Algemeen directeur bij de gemeente Olst - Wijhe, tot het tekenen van de presentielijst en het uitbrengen van een stem namens de gemeente Deventer tijdens de Algemene Leden Vergadering van Dimpact, welke plaatsvindt op 21 juni te Utrecht.

Getekend te Deventer op 19 juni 2018

Gemeente: Deventer
Door (naam): De heer A.P. Heidema
Functie: Burgemeester gemeente Deventer

Handtekening:



Agenda

Onderwerp vergadering: Algemene Ledenvergadering Dimpact
Datum: 21 juni 2018
Tijd: 18.00 – 21.00 uur incl. buffet
Genodigden: ALV-leden
Locatie: Muntgebouw, Leidseweg 90, Utrecht

Programma:

- 18.00 – 19.00 uur gezamenlijk buffet
- 19.00 – 21.00 uur ALV-vergadering,
(inclusief presentatie van de heer Hugo Aalders, (Directeur VNG Realisatie)

1. Opening en vaststelling agenda

2. Mededelingen, notulen vorige vergadering

- Verslag ALV d.d. 15 februari 2018 (bijlage 1).

3. Stand van zaken en ontwikkelingen Dimpact

- Korte presentatie over de stand van zaken en ontwikkelingen door de heer René Bal.

4. Bestuurlijke zaken

- Onder voorbehoud van tijdig uitsluitel door selectiecommissie:
Voordracht, nieuw lid Raad van Commissarissen Dimpact (bijlage 2). De stukken hiervoor worden 11 juni beschikbaar gesteld.

5. Jaarverslag 2017

- Vaststelling van de jaarrekening 2017 (bijlage 3, inclusief goedkeurende accountantsverklaring (bijlage 4)). De jaarrekening inclusief bijlagen wordt opgenomen en opgemaakt in een jaarverslag (bijlage 5). Dit opgemaakte jaarverslag wordt op 11 juni digitaal nagezonden. Tijdens de vergadering wordt een gedrukte versie uitgereikt.

6. Bedrijfsplan en tarieven 2019

- Vaststelling van het bedrijfsplan, met daarin opgenomen de tarieven voor 2019 (bijlage 6).

7. Strategisch plan

- Korte presentatie van de heer Bal over het strategisch plan. Op 15 februari heeft de ALV het strategisch kader goedgekeurd. Vervolgens is er een strategisch plan opgesteld. Dit plan wordt nu ter besluitvorming aan de ALV voorgelegd (bijlage 7). Komende periode worden de doelen uit het strategisch plan nader uitgewerkt in de nieuwe governance.

8. WVTTK

9. Samenwerking en ontwikkelingen

- Presentatie door Hugo Aalders (Directeur VNG Realisatie) over Samenwerking en ontwikkelingen bij VNG.

10. Sluiting

Dimpact

Jaarverslag
2017

www.dimpact.nl

Inhoudsopgave

1. Algemeen	4
2. Algemene Leden Vergadering	7
3. Raad van Commissarissen	9
4. Verslag van bestuur en Directie	13
5. Financiële jaarstukken	
Jaarrekening	16
Balans per 31 december 2017	16
Winst- en verliesrekening 2017	17
Kasstroomoverzicht 2017	18
Grondslagen	19
Toelichting op de balans per 31 december 2017	22
Toelichting op de winst-en verliesrekening	26
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant over 2017	30
6. Bijlage - Klantgerichte dienstverlening	35

Colofon

Auteurs

Bestuur en Directie van Dimpact

Datum

12 juni 2018

Vertrouwelijkheid

Dit jaarverslag verschijnt in print en digitale vorm. De ALV en de RvC ontvangen de printversie. De overige gremia van de vereniging kunnen gebruik maken van de digitale versie van dit jaarverslag.



Algemeen

Oprichting en doel

De coöperatie Dimpact is opgericht op 22 december 2006 en heeft ten doel in de stoffelijke belangen van haar leden te voorzien krachtens overeenkomsten met hen gesloten in het bedrijf dat de coöperatie te dien einde ten behoeve van haar leden uitoefent of doet uitoefenen door het ontwikkelen en leveren van oplossingen voor de gemeentelijke digitale dienstverlening van publiekrechtelijke instellingen.

De coöperatie oefent haar doel zodanig uit dat zij voorziet in behoeften van algemeen belang, niet zijnde van industriële of commerciële aard van haar leden. De coöperatie heeft geen winstoogmerk.

Als nevendoeel kan de coöperatie andere belangen op het gebied van automatisering van haar leden behartigen, te weten:

- a) de ontwikkeling van software casu quo het doen ontwikkelen van software;
- b) de implementatie van software in de organisatie van de leden en de begeleiding daarbij;
- c) het optreden als aanbesteder ten behoeve van de leden;
- d) het verlenen van adviezen en diensten van uiteenlopende aard aan de leden welke samenhangen met de realisatie, instandhouding en uitbreiding van de digitale dienstverlening;
- e) het oprichten van, het deelnemen in, het voeren van beheer over en het financieren van andere ondernemingen.

Bij de verwezenlijking van haar doelstelling kwalificeert de coöperatie blijvend als aanbestede dienst in de zin van de Richtlijn 2004/18/EG en/of het Bao besluit (Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten), zoals deze op enig moment zullen luiden of daarvoor in de plaats tredende regels. De coöperatie kan soortgelijke overeenkomsten als hiervoor genoemd niet met anderen dan haar leden aangaan.

De coöperatie kan in het kader van haar doelstelling ten behoeve van de leden rechten bedingen.

De coöperatie kan krachtens besluit van de algemene vergadering ten laste van de leden verplichtingen aangaan.

De coöperatieve vereniging Dimpact staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 8154067.

Vaststelling jaarrekening voorgaand boekjaar

De Algemene Leden Vergadering heeft de jaarrekening 2016 op 28 juni 2017 vastgesteld en besloten het resultaat over 2016 ad € 165.630 toe te voegen aan de algemene reserves.





De bedrijfsvoering

De coöperatie voert haar activiteiten uit ten behoeve van leden en is georganiseerd als coöperatieve vereniging U.A. Verschillende organen borgen de besluitvorming en het toezicht op het bestuur in de governance. De directie stuurt een wendbaar regiebureau aan.

Het regiebureau is gespecialiseerd in het faciliteren van de verenigingsprocessen; van verkenning van nieuwe ontwikkelingen, tot vraagbundeling en –articulatie, tot inkoop, contractmanagement en opschaling naar gebruik door steeds meer gemeenten. Tevens ondersteunen de regiebureau medewerkers de leden bij kennisdeling omtrent gebruik en implementatie van de veranderingen, ICT en dienstverlening in hun organisaties.

De benodigde expertise rondom een domein wordt gehaald uit de lidgemeenten. Deze experts worden bijeen gebracht om samen te werken om zo voor de gehele vereniging hun kennis en ervaring in te zetten.

Besluitvormingsorganen

De coöperatieve vereniging Dimpact kent de volgende officiële (statutair vastgelegde) besluitvormende organen:

- de Algemene Leden Vergadering (ALV);
- de Raad van Commissarissen (RvC);
- het bestuur.

Deze organen hebben de specifieke taken en bevoegdheden, uit de wet en onze statuten te volgen. Het bestuur en de Raad van Commissarissen richten zich bij het uitvoeren van hun taak naar het belang van de leden.

Naast de bovengenoemde organen kent de coöperatie nog diverse gremia en (projectmatige) werkgroepen welke elkaar, de organen, het regiebureau en het bestuur adviseren over uiteenlopende onderwerpen.

3. Algemene Leden Vergadering

Taken en bevoegdheden

In de governance structuur vormt de Algemene Leden Vergadering (ALV) het hoogste orgaan van de coöperatieve vereniging en wordt bekleed door de portefeuillehouders van alle leden.

- De ALV beslist op basis van voorstellen vanuit het bestuur, zoals het jaarlijkse Dimpact-bedrijfsplan.
- De ALV heeft het toezichthoudende orgaan 'de Raad van Commissarissen' aangesteld om toezicht te houden op het bestuur van Dimpact. De ALV beslist over de (door de RvC) aangedragen RvC-leden. (Zie ook RvC pagina).
- De ALV komt hiervoor twee maal per jaar bij elkaar; voor de begroting (+ bedrijfsplan) en de jaarrekening.
- De ALV beslist over zaken als de inhoud van de statuten van de vereniging, missie, visie, contributie, financiën en de strategische koers van Dimpact.
- De ALV besluit veelal over de allocatie van (substantiële) extra investeringen (die vaak gepaard gaan met strategische keuzes, zoals bij verwerving BZM).

Conform artikel 5 van de statuten van onze vereniging houdt het bestuur een ledenregister bij waarin de namen en adressen van de leden zijn opgenomen. De leden zijn hierbij verplicht het bestuur onverwijld kennis te geven van iedere wijziging van de omstandigheden.



Ledenregister 2017

	Organisatie	Naam
1	Assen	mevrouw A. Kleine Deters
2	Bellingwedde	mevrouw L. van der Tuin
3	Blaricum	mevrouw A. Kennis
4	Borger-Odoorn	de heer A. Souverein
5	Borne	de heer R.G. Welten
6	Coevorden	de heer B.J. Bouwmeester
7	Deventer	de heer A.P. Heidema
8	Eemnes	de heer N. Rood
9	Emmen	de heer J. Bos
10	Enschede	de heer E. Eerenberg
11	Gemert-Bakel	de heer M. van Veen
12	Groningen	de heer A. van Lingen
13	Hardenberg	de heer D. Prinsse
14	Kampen	de heer B. Koelewijn
15	Laarbeek	de heer F. van der Meijden
16	Landerd	de heer M. Bakermans
17	Landsmeer	de heer R. Quakernaat
18	Laren	de heer T. Smit
19	Oldambt	de heer P. Smit
20	Oldenzaal	mevrouw Th. Vloothuis
21	Olst-Wijhe	de heer T. Strien
22	Ommen	de heer H. Vroomen
23	Oost-Gelre	de heer R. Hoijtink
24	Raalte	de heer M.P. Dadema
25	Roermond	de heer F. Schreurs
26	Rotterdam	mevrouw A. de Rotte
27	Schijndel	de heer B. Eijkemans
28	Ten Boer	de heer F. de Vries
29	Twenterand	de heer H. ten Brinke
30	Velsen	de heer R. Vennik
31	Waterland	de heer J. Kes
32	Zwolle	de heer J. Brink

Raad van Commissarissen

Toezicht: Jaarverslaggeving en begroting

De Raad van Commissarissen heeft kennisgenomen van het verslag van het bestuur over het boekjaar 2017. De jaarrekening is door SMK Accountants gecontroleerd en op 14 mei 2018 van een goedkeurende controleverklaring voorzien. Deze is toegevoegd aan de jaarrekening op pagina 31. Wij adviseren de Algemene Leden Vergadering de jaarrekening 2017 vast te stellen en decharge te verlenen aan het bestuur en de Raad van Commissarissen. Wij ondersteunen het voorstel van het bestuur om de winst over 2017 toe te voegen aan de bedrijfsvoeringsreserve.

Positie en ontwikkelingen 2017

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid van het bestuur, de algemene gang van zaken in Dimpact-verband en de daarbij verbonden partijen en staat het bestuur met raad ter zijde.

Het borgen van de kwaliteit van de dienstverlening, het herijken van de governance en de ontwikkeling van strategische kaders voor de strategie, waren in 2017 de belangrijkste thema's voor de commissarissen.

Voor de strategie is het essentieel dat hier de leden goed bij meegenomen worden. In dat kader is in 2017 een workshop georganiseerd voor ALV-leden en gemeentesecretarissen, samen met de RvC. Het resultaat van deze workshop heeft geleid tot nieuwe strategische kaders die vastgesteld zijn door de ALV in februari 2018.

In de operatie is in 2017 de Burgerzakenmodules succesvol geïmplementeerd bij 15 afnemende leden en hebben in de e-Suite alle gemeenten de Grafische Editor voor e-diensten in gebruik genomen waardoor grote stappen zijn gezet in de dienstverlening bij de gemeenten.

Toezicht: Jaarverslaggeving en begroting

Het jaarverslag is opgesteld door het bestuur. SMK Accountants heeft de jaarrekening over 2017 gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende controleverklaring. De Raad van Commissarissen heeft het jaarverslag met het bestuur besproken, in aanwezigheid van de controller en de externe accountant. Dit heeft de Raad van Commissarissen ervan overtuigd dat dit verslag voldoet aan alle voorschriften en aan de eisen van goede governance en transparantie. Het vormt een solide basis voor de verantwoording die de Raad van Commissarissen aflegt voor het gehouden toezicht. De Raad van Commissarissen vraagt op 21 juni 2017 aan de Algemene Leden Vergadering van de Coöperatieve Vereniging U.A., goedkeuring te verlenen aan het besluit tot vaststelling van de jaarrekening 2017.

Vergaderingen

De RvC heeft in 2017 vijf reguliere vergaderingen, een tweedaagse bijeenkomst met het bestuur en een workshop met ALV-leden en gemeentesecretarissen gehad. Tijdens deze bijeenkomsten werden de commissarissen uitvoerig geïnformeerd over financiële, operationele, strategische ontwikkelingen en doelstellingen. Zoals elk jaar is er gesproken over de jaarrekening van het voorafgaande jaar, de begroting 2018, governance en strategische ontwikkelingen.

Bijzondere aandachtspunten in 2017 waren:

- samenstelling van de RvC;
- operatie en toelevering van de ICT op orde;
- het bedrijfsplan, begroting en contributie 2018;
- verbinding met externe stakeholder en landelijke ontwikkelingen;
- herijking strategie en doorontwikkeling van de governance.

Zelfevaluatie

Conform Code Tabaksblad, bijlage 8, good governance reglement van de ALV is een jaarlijkse evaluatie over het functioneren van de Raad van Commissarissen vereist. Gekozen is voor een vragenlijst met stellingen die verdeeld zijn over vier categorieën:

- het samenspel tussen de Raad van Commissarissen en bestuur Dimpact;
- de teameffectiviteit van de Raad van Commissarissen;
- het functioneren van individuele leden van de Raad van Commissarissen;
- het functioneren van de voorzitter Raad van Commissarissen.

De evaluatie is gehouden en afgerond op 13 december 2017. Er zijn geen commissarissen frequent afwezig geweest, zoals de onderstaande tabel laat zien.

Tabel overzicht aanwezigheid van commissarissen bij ALV-vergadering

Datum	Aanwezig	Afwezig
28 juni 2017	Bert Jansen (vz) Arco Groothedde Carolien Besselink Peter Teesink Ineke Oostmeijer - Oosting Johan Boomgaardt	
28 september 2017 Workshop Strategie & Identiteit	Bert Jansen (vz) Arco Groothedde Carolien Besselink Peter Teesink Ineke Oostmeijer - Oosting Johan Boomgaardt	

Tabel overzicht aanwezigheid commissarissen bij RvC-vergaderingen

Datum	Aanwezig	Afwezig
16 januari 2017	Carolien Besselink Johan Boomgaardt Arco Groothedde Bert Jansen (vz) Ida Oostmeijer-Oosting	Peter Teesink Christel Koman
29 + 30 maart 2017	Carolien Besselink Johan Boomgaardt Arco Groothedde Bert Jansen (vz) Christel Koman Ida Oostmeijer - Oosting Peter Teesink (29 maart aanwezig)	Peter Teesink (30 maart afwezig)
22 mei 2017	Johan Boomgaardt Christel Koman Arco Groothedde Bert Jansen (vz) Ida Oostmeijer-Oosting Peter Teesink	Carolien Besselink
28 juni 2017	Carolien Besselink Johan Boomgaardt Arco Groothedde Bert Jansen (vz) Ida Oostmeijer-Oosting Peter Teesink	
29 september 2017	Bert Jansen (vz) Carolien Besselink Johan Boomgaardt Arco Groothedde Peter Teesink	Ida Oostmeijer -Oosting
13 december 2017	Johan Boomgaardt Arco Groothedde Bert Jansen (vz) Carolien Besselink Ida Oostmeijer - Oosting Peter Teesink	

Dankwoord

De Raad van Commissarissen is erkentelijk voor de inzet van de Dimpact-lidgemeenten, het bestuur, de directie en de medewerkers van Dimpact in 2017 en bedankt hen voor hun inzet, betrokkenheid en onderlinge samenwerking.

Namens de Raad van Commissarissen:

- Peter Teesink
- Arco Groothedde
- Ida Oostmeijer
- Johan Boomgaardt
- Carolien Besselink
- Myriam Meertens

Utrecht, 21 juni 2018



Verlag van bestuur en Directie

Taken en bevoegdheden van bestuur en directie

Het bestuur heeft als doelstelling om toegevoegde waarde te realiseren voor de leden door middel van samenwerking. Het bestuur legt hierbij verantwoording af aan de RvC (het toezichthoudend orgaan van Dimpact). Het bestuur stelt onder andere het (jaarlijkse) bedrijfsplan en de jaarrekening op en draagt deze voor aan de ALV. De heer René Bal is directeur-bestuurder van Dimpact sinds de oprichting van de coöperatie in 2006. Hij geeft sturing aan de coöperatie en is verbinder in de landelijke opgave.

Landelijke verbinding

Verbinding met de landelijke ontwikkelingen is essentieel. Bij de oprichting van Dimpact in 2006 was de kernboodschap dat Dimpact krachten bundelt en voorkomt dat 380 keer het wiel opnieuw wordt uitgevonden. Met de komst van de taskforce Samen Organiseren op initiatief van gemeentesecretarissen en de oprichting van VNG Realisatie, wordt deze boodschap nu door velen verkondigd: samenwerken om de innovatiekracht van gemeenten te vergroten.

Dimpact was pionier in deze ontwikkeling. Het landelijke gedachtegoed is geënt op wat wij reeds jaren verkondigen. De voorsprong van Dimpact werkt echter ook remmend. Wij hebben immers in de afgelopen jaren een diensten portfolio ontwikkeld voor ondersteuning van de dienstverlening van gemeenten. Continuïteit van dit portfolio is voor de lidgemeenten essentieel. In onze strategische kaders hebben we daarom ook gezamenlijk vastgesteld dat we bouwen aan parallelle sporen: het beheerspoor van vandaag en het innovatiespoor van morgen. We brengen deze bij elkaar in het realiseren van excellente dienstverlening.

Invulling van landelijke visie digitale dienstverlening 2017

De visie van minister Plasterk was: "Burgers en bedrijven moeten hun zaken met de overheid veilig en makkelijk online kunnen doen. Een vergunning aanvragen bijvoorbeeld, of een vraag stellen per e-mail. De informatie moet online beschikbaar zijn. En de uitwisseling van gegevens goed beveiligd. Dit alles moet uiterlijk in 2017 geregeld zijn". Afgelopen jaren hebben wij in Dimpactverband hier hard aan gewerkt. Uit onderzoeken van onder andere Deloitte, waarbij de digitale dienstverlening van gemeenten is onderzocht, hebben we hierin grote stappen gezet. In Dimpactverband hebben wij invulling gegeven aan deze landelijke ambitie.

Verenigingsgovernance

In 2017 is Dimpact gestart met het doorvoeren van wijzigingsprocessen in de governance. Deze zijn erop gericht dat de ICT-producten kwalitatief steeds beter worden. Gemeenten participeren goed in de verschillende werkgroepen en gezamenlijk worden keuzes voorbereid met betrekking tot de producten en diensten. In 2017 is voor de algemene governance een verbeterplan vormgegeven.

Sturing op de strategische koers

De verenigingsgovernance en strategie van Dimpact vormden in 2017 een belangrijk aandachtspunt. Het is noodzakelijk om alle leden te verbinden op de strategie en toekomstige ontwikkelingen. Daarom is op 28 september 2017 een speciale ALV-workshop georganiseerd ten behoeve van de strategiebepaling van Dimpact. De resultaten hiervan zijn begin 2018 vertaald naar strategische kaders en een nieuwe verenigingsgovernance, die gedragen worden door alle lidgemeenten.

Flexibilisering en innovatie

Flexibilisering was in 2017 een belangrijk punt van discussie binnen de vereniging. Lidgemeenten hebben behoefte om producten uit het portfolio van Dimpact naar eigen behoefte, dus op een flexibeler wijze, te kunnen afnemen. Zij bewegen mee in hun eigen tempo. Van belang is dat Dimpact dit mogelijk maakt zonder dat hierbij het coöperatieve gedachtengoed van samenwerking wordt aangetast.

Leden beseffen dat innovatie en experimenteren nodig zijn en dat niet elk innovatieproject leidt tot een succesvol product of dienst. We moeten elkaar ruimte geven voor dergelijke experimenten, zodat we in staat zijn om mee te gaan in de ontwikkeling en een basis te leggen voor de toekomstige dienstverlening van gemeenten.

Invoering en gebruik

In 2016 zijn door onze leveranciers oplossingen gerealiseerd voor het zelf kunnen inrichten van dienstverleningsprocessen door gemeenten (grafische editor) en voor het ondersteunen van de BZM (Burger Zaken Modules). In 2017 stond de invoering en het gebruik van deze oplossingen centraal ten einde de dienstverlening van de gemeenten op een hoger niveau te krijgen en invulling te geven aan de landelijke Visie Digitale Dienstverlening 2017.

Kennisdeling floreert

We signaleren grote enthousiasme bij gemeentelijke deelnemers waar het gaat om de betrokkenheid bij stuur- en werkgroepen als ook bij de verschillende themabijeenkomsten in 2017. De kennisdeling en samenwerking tussen de gemeenten floreert. Gezamenlijk sturen we op standaardisatie door hergebruik van oplossingen. Zo is er een centrale bibliotheek van eDiensten (digitale processen) die door de vereniging wordt gevuld. Dit leidt dan ook tot hergebruik en daardoor standaardisatie van de dienstverleningsprocessen bij de leden.

Ontwikkeling Leden

Voor 2017 had de vereniging zichzelf een beperkte ledengroeidoelstelling gesteld, de eerste focus was gericht op de diverse implementaties van de nieuwe oplossingen bij de leden. Ledengroei blijft daarbij wel essentieel omdat dit bijdraagt aan innovatiekracht, inkoop- en schaalvoordelen voor de leden. Het geeft ons tevens de noodzakelijke omvang om landelijke invloed te organiseren op dienstverlening en informatiekundige ontwikkelingen.

Eind 2017 bedroeg het aantal leden van Dimpact dertig gemeenten met een gezamenlijk inwoneraantal van ruim twee miljoen (zie ook het ledenregister verderop in dit verslag). In 2017 hebben de volgende ledenmutaties plaatsgevonden:- In januari 2017 is de gemeente Twenterand lid geworden van onze coöperatie;- Gemeente Hellendoorn heeft in 2015 hun lidmaatschap opgezegd per 1 januari 2017 en is lid gebleven tot 1 november 2017.

Ontwikkelingen 2018

De overheidsdienstverlening loopt achter bij de maatschappelijke ontwikkelingen en de verwachtingen die burgers hebben. Komende jaren moet er daarom ook veel gebeuren bij gemeenten. Door samen te werken in Dimpact kunnen we de lasten delen en samen verder komen. Essentieel hierbij is dat Dimpact landelijk gezien wordt als voorbeeld en nauwe verbinding heeft met de landelijke programma's.

Belangrijke ontwikkelingen in dat verband zijn de Common Ground en de regie op eigen gegevens. Common Ground heeft als doelstelling te komen tot een landelijk netwerk van voorzieningen waarmee gemeenten, andere overheidsorganisaties en burgers services van elkaar kunnen gebruiken om gegevens real-time op te vragen. Dit is een voorwaarde om de burger regie te kunnen geven op de eigen gegevens. Dimpact omarmt deze ontwikkelingen en wil dit samen met andere samenwerkingsorganisaties oppakken.

Resultaat 2017

Financieel heeft Dimpact het jaar 2017 goed afgesloten met een resultaat van € 332K. Mede door de toevoeging van BZM aan het productportfolio van Dimpact, laat de omzet een behoorlijke toename zien van € 8.508K naar € 10.860K. De bedrijfskosten zijn in 2017 redelijk stabiel gebleven (€ 2.448K in 2016 en € 2.519K in 2017).

De belangrijkste redenen voor het positieve resultaat in 2017 t.o.v. de begroting zijn:

- de eenmalige subsidie die Dimpact in 2017 heeft ontvangen voor de invoering van eIDAS bij de lidgemeenten (€ 95K);
- de vrijval van de reservering vennootschapsbelasting uit 2016 (€ 42K);
- de reservering voor toekomstige aanbesteding (€ 100K) wordt uit het bedrijfsresultaat gedaan;
- de gemeente Twenterand is toegetreten begin 2017 en de gemeente Hellendoorn is nog lid gebleven van Dimpact tot 1 november 2017.

Voorgesteld wordt om het resultaat toe te voegen aan de algemene reserves. Het eigen vermogen groeit in 2017 tot € 1.105K en ontwikkelt zich daarmee in lijn met het advies van de accountant. Onze accountant adviseert om de algemene reserves te laten stijgen tot € 1.500K vanwege de groei van het aantal producten en diensten en de daarmee toegenomen financiële risico's. Daarnaast dient er een buffer in de algemene reserves te worden gecreëerd, waarmee toekomstige aanbestedingen, die nodig zijn voor het vervangen en vernieuwen van het bestaande product- en dienstenportfolio, kunnen worden gefinancierd.



5. Financiële jaarstukken

Balans per 31 december 2017

		<u>31-12-2017</u>	<u>31-12-2016</u>
		€	€
ACTIVA			
<u>Vaste Activa</u>			
Materiële vaste activa	1]		
Inventaris		64.278	5.829
Gebruiksapparatuur		22.931	19.585
Software		<u>4.261</u>	<u>4.394</u>
		91.470	29.808
<u>Vlottende activa</u>			
Vorderingen	2]		
- Handelsdebiteuren		542.896	645.540
Belastingen en premies sociale verzekeringen		557.008	239.949
- Overlopende activa		79.590	83.360
- Overige vorderingen		<u>132.106</u>	<u>23.105</u>
Totaal vorderingen		1.311.600	991.954
Liquide middelen	3]	1.117.987	1.742.559
Totaal activa		<u><u>2.521.057</u></u>	<u><u>2.764.321</u></u>
PASSIVA			
<u>Eigen vermogen</u>			
Algemene reserves	4]	1.105.477	773.770
<u>Kortlopende schulden</u>			
- Handelscrediteuren	5]	703.875	875.297
- Belastingen en premies sociale verzekeringen		65.749	137.494
- Overlopende passiva		-	867.501
- Overige schulden		<u>645.956</u>	<u>110.259</u>
		1.415.580	1.990.551
Totaal passiva		<u><u>2.521.057</u></u>	<u><u>2.764.321</u></u>

*] verwijst naar de overeenkomstige nummering in de toelichting.

Winst- en verliesrekening over 2017

		Realisatie <u>2017</u> €	Realisatie <u>2016</u> €
<u>Opbrengsten</u>			
Netto-omzet	6]	10.860.471	8.507.562
Kostprijs van de omzet	7]	<u>8.051.685</u>	<u>5.857.032</u>
Brutomarge		2.808.786	2.650.530
<u>Kosten</u>			
- Personeelskosten	8]	2.050.786	2.049.865
- Afschrijvingskosten	9]	18.384	18.064
- Overige bedrijfskosten	10]	<u>449.999</u>	<u>379.740</u>
Som der kosten		2.519.169	2.447.669
BEDRIJFSRESULTAAT		289.617	202.861
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	11]	750	6.234
Rentelasten en soortgelijke kosten	12]	<u>-290</u>	<u>-1.835</u>
		460	4.399
RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING VOOR BELASTINGEN		290.077	207.260
Vennootschapsbelasting	13]	<u>-41.630</u>	<u>41.630</u>
RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING NA BELASTINGEN		<u>331.707</u>	<u>165.630</u>

Kasstroomoverzicht 2017

	Realisatie <u>2017</u> €	Realisatie <u>2016</u> €
Resultaat	331.707	165.630
Afschrijvingen	18.384	18.064
Dotatie / vrijval voorzieningen	<u>-</u>	<u>-</u>
	350.091	183.694
 <i>Mutaties werkkapitaal (exclusief liquide middelen):</i>		
- Kortlopende vorderingen	-319.646	-234.648
- Kortlopende schulden	<u>-574.971</u>	<u>159.433</u>
Kasstroom uit operationele activiteiten	-894.617	-75.205
 Investeringen in:		
- Materiële vaste activa	-80.046	-18.760
- Desinvestering verkopen	<u>-</u>	<u>928</u>
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	-80.046	-17.832
 Mutaties liquide middelen	 <u><u>-624.572</u></u>	 <u><u>90.657</u></u>
<i>Liquide middelen</i>		
Begin boekjaar	1.742.559	1.651.902
Einde boekjaar	1.117.987	1.742.559
Mutaties liquide middelen	<u><u>-624.572</u></u>	<u><u>90.657</u></u>

Het kasstroomoverzicht is opgesteld op basis van de indirecte methode.

Grondslagen

Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De activiteiten van Coöperatie Dimpact U.A., statutair gevestigd te Enschede, bestaan voornamelijk uit dienstverlening op het gebied van IT-processen en implementatie van software bij haar leden. De coöperatie is feitelijk gevestigd aan de Zuiderval 96 te Enschede. De coöperatie is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 08154067.

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor kleine rechtspersonen, die uitgegeven zijn door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans en de exploitatierekening zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting. Alle in de jaarrekening vermelde bedragen luiden in euro's.

Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de leiding van Coöperatie Dimpact U.A. zich verschillende oordelen en schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs, rekening houdend met een eventuele residuwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

Vorderingen en overlopende activa

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie, inclusief de transactiekosten indien materieel. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas en banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden.

Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Algemeen

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Resultaatbepaling

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten van het verslagjaar, met inachtneming van de hiervoor vermelde grondslagen.

Netto-omzet

Onder netto-omzet wordt verstaan: de opbrengsten van de in het verslagjaar geleverde goederen en verleende diensten, onder aftrek van kortingen en omzetbelasting.

Kostprijs van de omzet

Onder de kostprijs van de omzet wordt verstaan: de direct aan de geleverde goederen en diensten toe te rekenen kosten.

Afschrijvingen

De afschrijvingen op de materiële vaste activa zijn berekend door middel van vaste percentages van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, op basis van de verwachte economische levensduur.

Financiële baten en lasten

De rentebaten en -lasten betreffen de op de verslagperiode betrekking hebbende renteopbrengsten en -lasten van uitgegeven en ontvangen leningen.

Pensioenregeling

Coöperatie Dimpact U.A. heeft alle pensioenregelingen verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord. Op de pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing en betaalt Coöperatie Dimpact U.A. verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Operationele leasing

Bij de vennootschap kunnen er leasecontracten bestaan waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij de vennootschap ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst- en verliesrekening over de looptijd van het contract.

Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode.

Toelichting op de balans per 31 december 2017

1] Materiële vaste activa

Het verloop van deze post in 2017 is als volgt:

	<u>Inventaris</u> €	<u>Gebruiks- apparatuur</u> €	<u>Software</u> €	<u>Totaal</u> €
Stand per 31 dec 2016	5.829	19.586	4.393	29.808
Investeringsen	64.904	13.453	1.689	80.046
Afschrijvingen	-6.455	-10.108	-1.821	-18.384
Desinvesteringen	-	-	-	-
Boekresultaat desinvesteringen	-	-	-	-
Stand per 31 december	<u>64.278</u>	<u>22.931</u>	<u>4.261</u>	<u>91.470</u>
Cumulatieve aanschaffingswaarde	72.138	86.688	9.239	168.065
Cumulatieve afschrijvingen	<u>7.860</u>	<u>63.757</u>	<u>4.978</u>	<u>76.595</u>
Stand per 31 december	<u>64.278</u>	<u>22.931</u>	<u>4.261</u>	<u>91.470</u>
Afschrijvingspercentage	<u>20%</u>	<u>20%-33%</u>	<u>20%</u>	

De afschrijvingspercentages gehanteert voor materiële vaste activa variëren van 20% tot 33%.

2] Vorderingen

	<u>2017</u> €	<u>2016</u> €
Handelsdebiteuren	<u>542.896</u>	<u>645.540</u>

Op de debiteuren is per 31 december 2017 een voorziening voor oninbaarheid gevormd van € 35.000 (2016: € 0).

Belastingen en premies sociale verzekeringen

Vooruitbetaalde pensioenpremies	-	7.328
Omzetbelasting	<u>557.008</u>	<u>232.621</u>
	<u>557.008</u>	<u>239.949</u>

Overlopende activa	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Vooruitbetaalde bedragen	<u>79.590</u>	<u>83.360</u>
	<u>79.590</u>	<u>83.360</u>
Overige vorderingen		
Waarborgsommen	130	130
Netto lonen en voorschotten	415	750
Overige vorderingen	<u>131.561</u>	<u>22.225</u>
	<u>132.106</u>	<u>23.105</u>

De overige vorderingen hebben een looptijd korter dan één jaar.

3] Liquide middelen

Rabobank 015.57.88.051 Rekening courant	68.396	74.178
Rabobank 329.06.57.043 Bedrijfsspaarrekening	34.796	656.066
Rabobank 329.06.56.756 Bedrijfsbonusrekening	12.712	12.710
SNS 96.50.87.360 MeerSpaarRekening	<u>1.002.083</u>	<u>999.605</u>
	<u>1.117.987</u>	<u>1.742.559</u>

De liquide middelen staan ter vrije beschikking.

4] Eigen Vermogen

Algemene reserves

Het verloop van deze post in 2017 is als volgt:

Stand per 1 januari	773.770	608.140
Resultaat boekjaar	<u>331.707</u>	<u>165.630</u>
Stand per 31 december	<u>1.105.477</u>	<u>773.770</u>

5] Kortlopende schulden

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonbelasting	44.403	95.864
Pensioenpremies	21.346	-
Omzetbelasting	-	-
Vennootschapsbelasting	-	41.630
	<u>65.749</u>	<u>137.494</u>
Handelscrediteuren		
Handelscrediteuren	<u>703.875</u>	<u>875.297</u>
Overlopende passiva		
Vooruitgefactureerde bedragen	-	867.501
	<u>-</u>	<u>867.501</u>
Overige schulden		
Te betalen vakantiegeld en lonen	98.007	86.647
Accountantskosten	8.000	11.500
Overige schulden	<u>539.949</u>	<u>12.112</u>
	<u>645.956</u>	<u>110.259</u>

De overige schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Huurovereenkomst kantoor

Per 1 april 2012 huurt Dimpact kantoorruimte aan de Zuiderval, kantoorlocatie Phi in Enschede, voor een periode van 3 jaren, welke per 1 april 2015 is verlengd met 3 jaren.

De huurprijs inclusief servicekosten bedraagt € 63.000, - per jaar.

Leaseovereenkomst auto's

Voor enkele medewerkers is Dimpact leasecontracten aangegaan met looptijden variërend van 39 tot 48 maanden. Het gemiddelde leasebedrag bedraagt € 4.782 per maand.

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Huurovereenkomst kantoor

Per 1 april 2012 huurt Dimpact kantoorruimte aan de Zuiderval, kantoorlocatie Phi in Enschede, voor een periode van 3 jaren, welke per 1 april 2015 is verlengd met 3 jaren.

De huurprijs inclusief servicekosten bedraagt € 63.000, - per jaar.

Leaseovereenkomst auto's

Voor enkele medewerkers is Dimpact leasecontracten aangegaan met looptijden variërend van 39 tot 48 maanden.

Het gemiddelde leasebedrag bedraagt € 4.782 per maand.

Bodemprocedures

Op dit moment loopt er een juridische kwestie met Centric i.v.m. levering van software. Deze zaak is gericht tegen Dimpact/Emmen enerzijds en Dimpact/Enschede anderzijds. Er is sprake van twee bodemprocedures, waarbij de uitspraak van de eerste medio juni 2018 wordt verwacht. Van de tweede is dit nog niet bekend

Toelichting op de winst- en verliesrekening

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
6] Omzet		
Omzet	10.860.471	8.486.652
Sponsoring	-	20.910
	<u>10.860.471</u>	<u>8.507.562</u>
7] Kostprijs van de omzet		
Inkoop	<u>8.051.685</u>	<u>5.857.032</u>
<i>Brutomarge</i>	2.808.787	2.650.530
8] Personeelskosten		
Brutoloon	1.225.105	1.199.645
Vakantietoelage	92.830	78.842
Sociale lasten	185.426	183.725
Pensioenlasten	188.738	213.270
Onkostenvergoeding	9.880	9.525
Reiskostenvergoeding belast en onbelast	10.343	13.231
Loonkosten inleen personeel	242.698	258.229
Wervingskosten	2.872	-
Opleidingskosten	27.860	53.322
Ontvangen ziekengeld	-	-15.513
Overige personeelskosten	65.034	55.589
	<u>2.050.786</u>	<u>2.049.865</u>

In 2017 had Dimpact 21 werknemers in dienst (2016: 21).

	2017	2016
	€	€
9] Afschrijvingskosten		
Inventaris	6.455	875
Gebruiksapparatuur	10.108	15.671
Software	<u>1.821</u>	<u>1.518</u>
	<u>18.384</u>	<u>18.064</u>
10] Overige bedrijfskosten		
Huisvestingskosten	82.513	83.997
Kantoorkosten	73.438	61.956
Algemene kosten	195.935	109.361
Vervoerskosten	79.153	67.995
Marketing- & Communicatiekosten	<u>18.960</u>	<u>56.431</u>
	<u>449.999</u>	<u>379.740</u>
Huisvestingskosten		
Huur pand	54.816	53.946
Servicekosten	7.915	8.592
Energiekosten	3.685	3.160
Schoonmaakkosten	5.702	5.187
Overige huisvestingskosten	<u>10.395</u>	<u>13.112</u>
	----- 82.513	----- 83.997
Kantoorkosten		
Automatiseringskosten	32.370	28.423
Kantoorbenodigdheden	10.004	3.611
Telefoonkosten	21.836	19.132
Contributies en abonnementen	2.305	1.907
Portokosten	1.023	799
Verzekeringen	-	-
Overige kantoorkosten	<u>5.900</u>	<u>8.084</u>
	----- 73.438	----- 61.956
Algemene kosten		
Accountantskosten	12.567	22.902
Advieskosten	19.341	31.538
Advocaatkosten	92.842	-
Bestuurkosten	15.996	16.730
Reis-en verblijfskosten	16.202	18.638
Baten/lasten voorgaand boekjaar	3.860	19.714
Dotatie / vrijval voorziening dubieuze debiteuren	35.000	-
Overige algemene kosten	<u>127</u>	<u>-161</u>
	----- 195.935	----- 109.361

	2017	2016
	€	€
Vervoerskosten		
Leasekosten	56.230	50.682
Brandstofkosten	16.082	12.478
Onderhouds-en reparatiekosten	94	523
Overige autokosten	6.747	4.312
	<u>79.153</u>	<u>67.995</u>
Marketing- & Communicatiekosten		
Drukwerk en communicatiebenodigdheden	1.417	416
Onderhoud ledencontacten	-	-
Kosten website, kennisbank en nieuwsbrief	7.691	13.356
Beursdeelname en congres	410	28.434
Seminars en bijeenkomsten	2.435	4.287
Representatiekosten	2.257	3.215
Overige marketing- & communicatiekosten	4.750	6.723
	<u>18.960</u>	<u>56.431</u>
11] Rentebaten en soortgelijke opbrengsten		
Rentebaten	750	6.234
	<u>750</u>	<u>6.234</u>
12] Rentelasten en soortgelijke kosten		
Rente- en bankkosten	290	481
Heffingsrente	-	1.354
	<u>290</u>	<u>1.835</u>
13] Vennootschapsbelasting		
Vennootschapsbelasting boekjaar	-	41.630
Vennootschapsbelasting voorgaand boekjaar	-41.630	-
	<u>-41.630</u>	<u>41.630</u>

Overige gegevens

Statutaire regeling betreffende de bestemming van het resultaat

In de statuten is geen regeling omtrent de resultaatbestemming opgenomen, aangezien de coöperatie geen winstogmerk heeft. De directie zal een voorstel doen inzake de bestemming van het resultaat en voorleggen aan de Algemene Leden Vergadering.

Resultaatbestemming

Vooruitlopend op de vaststelling van de jaarrekening door de Algemene Leden Vergadering is het resultaat na belastingen over 2017 ad € 331.707 toegevoegd aan de algemene reserves.

Namens directie en Raad van Commissarissen

Enschede, 21 juni 2018

Directie:

De heer C.M.R. Bal

.....

Enschede, 21 juni 2018

Raad van Commissarissen:

Mevrouw C. Besselink

.....

De heer J. Boomgaardt

.....

De heer A.P.G. Groothedde

.....

Mevrouw M. Meertens

.....

Mevrouw I. Oostmeijer-Oosting

.....

De heer P. Teesink

.....

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant over 2017



CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan het bestuur en de raad van commissarissen van Coöperatie Dimpact U.A.

A. Verklaring over de in het jaarrapport opgenomen jaarrekening 2017

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2017 van Coöperatie Dimpact U.A. te Enschede gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit rapport opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Coöperatie Dimpact U.A. per 31 december 2017 en van het resultaat over 2017 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2017;
2. de winst- en verliesrekening over 2017; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Coöperatie Dimpact U.A. zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.



B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het rapport andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW vereist is.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de coöperatie te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.



Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de coöperatie.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT 2017, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;



- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Enschede, 22 mei 2018

Hoogachtend,
SMK Audit B.V.
namens deze,

was getekend

H.H.M. Michorius RA

Bijlagen

Bijlage - Klantgerichte dienstverlening

e-Suite editor

2017 heeft in het teken gestaan van de implementatie van de ZTC2.0 en de e-Suite grafische editor. De focus lag op het vervangen van de Kodision e-formulieren. Atos en Dimpact hebben gezamenlijk een implementatieteam opgericht om de gemeente te ondersteunen bij deze migratie. Atos heeft een basispakket e-diensten ontwikkeld ter vervanging van de Kodision e-formulieren om de gemeenten op vlieghoogte te brengen. Enkele gemeenten waren in 2016 al over op deze nieuwe formulieren. De overige gemeenten zijn in 2017 overgegaan.

Sinds het gebruik van de e-Suite editor en ZTC2.0 zien we dat gemeenten meer producten en diensten zelf ontwerpen en bouwen, daarmee geven zij hun dienstverlening een boost. Dit zie je ook terug in de e-diensten community. Zo is het aantal leden van de werkgroep e-diensten toegenomen en vinden editor specialisten elkaar op een online platform waar kennis wordt gedeeld. Daarnaast zien we een enorme toename in het aantal e-diensten (± 150) in de e-diensten monitor.





Integrale BurgerZakenModules (BZM)

De afgelopen jaren is er in de vereniging intensief samengewerkt aan de functionele integratie van burgerzakenmodules in het zaakstelsel. De Dimpact-gemeenten zijn de eerste gemeenten die gebruik maken van een unieke oplossing die ervoor zorgt dat alle data en documenten over een aanvraag of een aangifte binnen één systeem beschikbaar zijn. De informatie ligt hierdoor niet meer versnipperd over de organisatie en/of verschillende systemen. Het selfservice concept zorgt ervoor dat burgers en bedrijven nu op elk gewenst moment van de dag hun aanvragen in kunnen dienen. De afhandeling van de aanvragen gebeurt vervolgens zoveel mogelijk geautomatiseerd.

Leveranciersonafhankelijk

In 2017 zijn 15 gemeenten overgestapt op de door Dimpact aangeboden oplossing. Het werk bij de afdeling Burgerzaken ondergaat een complete metamorfose, al helemaal voor de gemeenten die met deze oplossing wisselen van leverancier van hun burgerzakenapplicatie. Van deze gemeenten hebben 4 een zogenaamde leverancierswissel gemaakt. Het converteren van de gegevens verloopt voor deze gemeenten zonder problemen en in volledige afstemming met de RvIG (Rijksdienst voor Identiteits Gegevens).

Coevorden plukt als eerste de vruchten van de geïntegreerde oplossing

Gemeente Coevorden is op 29 mei 2017 als eerste gemeente overgestapt op de geïntegreerde Burgerzakenmodules. *'Gemeente Coevorden heeft bewust haar nek uitgestoken, wij wilden de vereniging graag verder helpen. In ons traject is ook proactief nagedacht over het optimaliseren van de werkprocessen. Daardoor konden de burgers van Coevorden als eerste profiteren van de selfservice die deze oplossing biedt'* vertelt René Jonkman, Concernmanager Coevorden.

In september organiseerde gemeente Coevorden een roadshow speciaal voor de vereniging over het gebruik van de geïntegreerde burgerzakenmodules. Met een opkomst van 70 deelnemers was deze middag goed bezocht.

Op 2 oktober ging Gemert-Bakel als tweede gemeente over op de nieuwe geïntegreerde Burgerzakenmodules. De livegang was extra spannend, omdat er voor de gemeente relatief veel veranderde. De integratie van de Burgerzakenmodules in het zaakstelsel was nieuw en ze kregen te maken met een geheel nieuwe applicatie voor burgers en medewerkers van Burgerzaken.

“De echte test is de livegang en hier komt altijd iets uit. We hebben de medewerkers de tijd gegund om te wennen aan het systeem. Problemen en uitdagingen werden snel opgepakt. Er is nu een goede basis gelegd om selfservice in te zetten, zodat burgers, bedrijven maar ook de gemeente de vruchten ervan kunnen gaan plukken. In 2018 zullen we de selfservice verder uitbreiden” vertelt Leon Meulemeesters Projectleider burgerzakenmodules en Beleidsmedewerker Informatievoorziening bij Gemert-Bakel.

Zwolle: Geen dubbel werk door integratie; voordeel voor burger én gemeente

Eén van de gemeenten die aan de wieg hebben gestaan van de huidige oplossing is Zwolle. Op 11 oktober zijn ze als eerste 100.000+ gemeente overgegaan op de geïntegreerde Burgerzakenmodules. De gemeente heeft een grote bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van het product als plug-in op de e-Suite. De gemeente ziet voordeel voor de burger en de ambtenaar. Zwolle krijgt met de komst van deze oplossing meer grip op haar processen en kan hierdoor haar digitale dienstverlening verbeteren. “Wij handelen onze Burgerzaken processen zaakgericht af in 1 systeem. Hierdoor hoeft geen dubbel werk te doen en beperk je de kans op fouten” en “Met de geïntegreerde burgerzakenmodules verbeteren wij onze digitale dienstverlening en krijgen we meer grip op onze processen. Dus voordeel voor de burger en voor de ambtenaar!” aldus Agnes Huisman- Dinkelberg, Adviseur en projectleider Burgerzaken bij gemeente Zwolle.



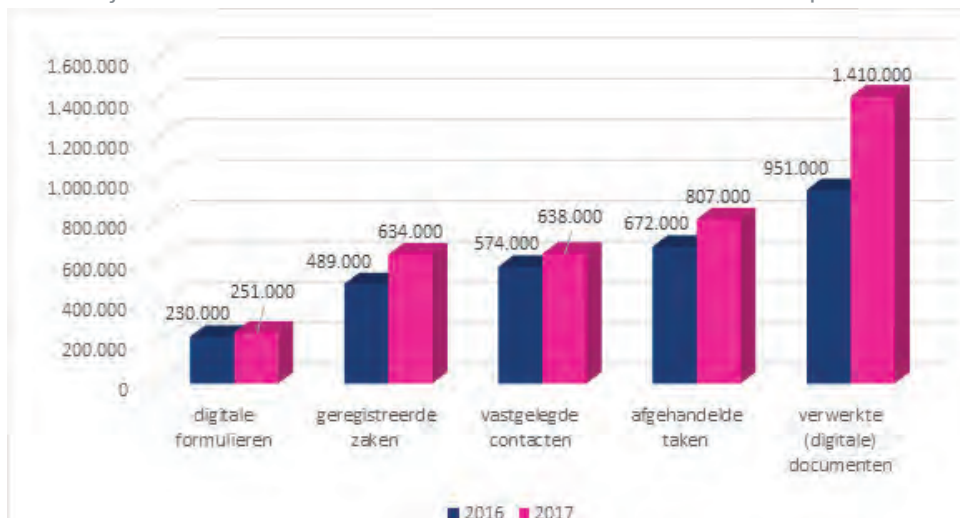


Benchmark gebruik zaakstelsysteem

In 2016 zijn door onze leveranciers oplossingen gerealiseerd voor het zelf kunnen inrichten van dienstverleningsprocessen door gemeenten (grafische editor) en voor het ondersteunen van de BZM (Burgerzakenmodules). In 2017 stond de invoering en het gebruik van deze oplossingen centraal. De meeste leden zijn live met breed zaakgericht werken. Daarnaast gingen de gemeenten Oldambt, Assen en Olst-Wijhe al volledig live in ZTC2.0.

Veel gemeenten zijn live gegaan met diverse koppelingen om backoffices te verbinden aan het zaakstelsysteem, waardoor integraal klantbeeld en opslag van documenten centraal in het zaakstelsysteem zijn gerealiseerd. Zie hieronder de lijst met gerealiseerde koppelingen.

Als we kijken naar de benchmark van al onze leden dan zien we ten op zichte van 2016 de volgende stijgingen.





Koppelingen

Naast een toename van het gebruik is er ook een aantal koppelingen in 2017 met de e-Suite gerealiseerd namelijk:

- Suite voor Sociaal Domein (Centric)
- Makelaarsuite (PinkRoccade)
- Xential
- Mijn Overheid: Berichtenbox
- Civision Samenlevingszaken (PinkRoccade)
- Squit-XO (Roxit)
- Bakerware
- Slim melden app (Civity)
- eIDAS
- Uitkeringspecificaties en jaaropgave (Centric)

DWARSS

In 2017 is gemeente Rotterdam op 15 mei live gegaan met 'woning achterstallig onderhoud'. Dit is het eerste proces dat zij zaakgericht afhandelen met de e-Suite. Rotterdam heeft niet stil gezeten, zij heeft in dit jaar nog 31 processen live gezet. Zo zijn zij ook live gegaan met publieksreacties (Klachten en complimenten), hiervan komen al gauw 140.000 per jaar op verschillende plaatsen binnen in de organisatie.

Twenterand

Als nieuw Dimpact-lid in 2017 heeft gemeente Twenterand in mei de basis implementatie afgerond en zijn live gegaan met telefonie en Melding openbare ruimte en diverse digitale formulieren. In een aantal timeslots heeft de gemeente in het zaakstelsel het postproces geïmplementeerd en andere noodzakelijk voorbereidingen getroffen om begin 2018 live te kunnen gaan met breed zaakgericht werken.

eIDAS

20 Dimpact-leden zaten in de kopgroep van 70 gemeenten, die als eerste aangesloten zijn op het Europees identificatienetwerk eIDAS in 2017. 'eIDAS' staat voor 'Electronic Identification and Trust Services'. Gemeenten kunnen hiermee inwoners uit de Europese Unie toegang geven op digitale overheidsdiensten.

Innovaties

Dienstverlening Sociaal domein - iSociaal

Met de decentralisaties in het sociaal domein komen gemeenten, ketenpartners én burgers voor nieuwe vraagstukken en ambities te staan. De afgelopen jaren is hier hard aan gewerkt, maar veel gemeenten constateren ook dat de slag van "verbeteren van het bestaande" naar "dingen echt anders doen" nog gemaakt moet worden. De informatievoorziening is nog te veel gericht op bedrijfsvoering en efficiency. Inwoners staan nog niet centraal. De versnippering binnen de gemeente is groot en de inzet van nieuwe technologie is nog beperkt.

Koplopers Enschede, Groningen, Deventer en Zwolle willen invulling geven aan de transformatie op het sociaal domein. Dat doen ze door de klant centraal te stellen middels versterking van zelfredzaamheid, zelfservice, en nieuwe vormen van (digitale) ondersteuning. In 2017 is er een aantal werksessies geweest waarin de koplopers input van experts, marktpartijen, architecten en inkopers hebben opgehaald.

Omgevingswet

Met de Omgevingswet wil de overheid de regels voor ruimtelijke ontwikkeling vereenvoudigen en samenvoegen. Daarmee beoogt zij de dienstverlening aan en participatie van inwoners en bedrijven verder te verbeteren.

In het najaar is daarover een verkenning uitgevoerd (in samenwerking met vertegenwoordigers van het programma 'aan de slag met de omgevingswet') naar de wenselijkheid om onderzoeken en of proeftuinen op te starten op het gebied van de omgevingswet. Dit heeft geresulteerd in een tweetal proeftuinen welke in 2018 zullen worden uitgevoerd.





WIM-website

WIM is een vrij herbruikbaar model voor een gemeentelijke (toptaken)website. Dit hebben we mogelijk gemaakt door een distributie te maken in Drupal.

Binnen onze coöperatie zijn de WIM-gemeenten eigenaar. Zij worden ondersteund vanuit het regiebureau. Dit doet het regiebureau door onder andere:

1. vraagbundeling en bijeenkomsten te organiseren;
2. het beheren van de distributie, welke de basis vormt voor elke gemeentelijke inrichting;
3. te borgen dat samenwerking en eigen snelheid mogelijk is;
4. op de distributie testen (denk aan toegankelijkheid, veiligheid en degelijke code) te laten uitvoeren;
5. ondersteuning te bieden bij nieuwe implementaties;
6. ondersteuning te bieden in opdrachtgeverschap naar eigen gemeentelijke leverancier;
7. kennis te halen en te delen op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau;
8. de samenwerking binnen het multivendorship te begeleiden;
9. productmanagement te voeren op basis van input vanuit de gemeenten;
10. samenwerking te zoeken op landelijk gebied.

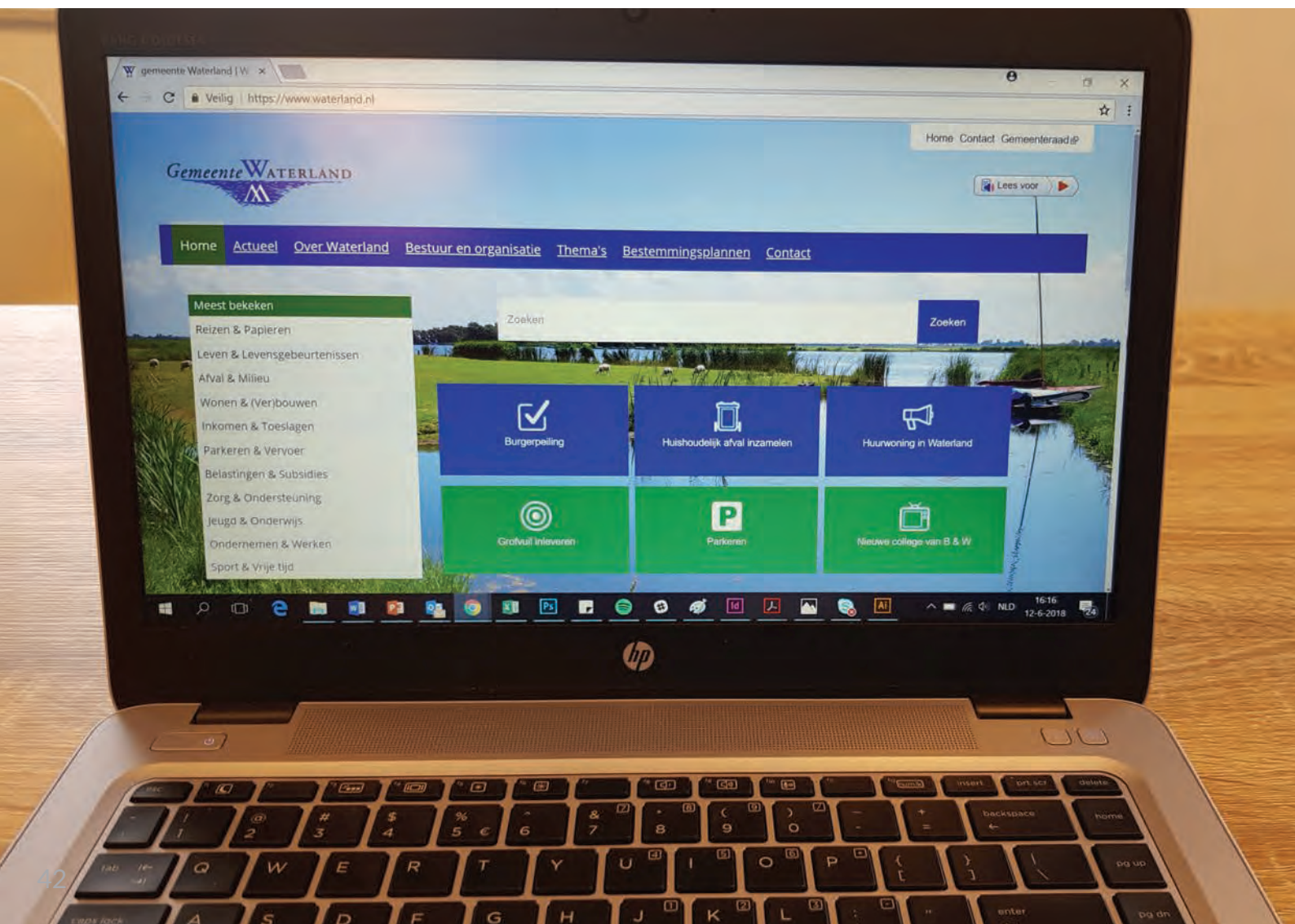
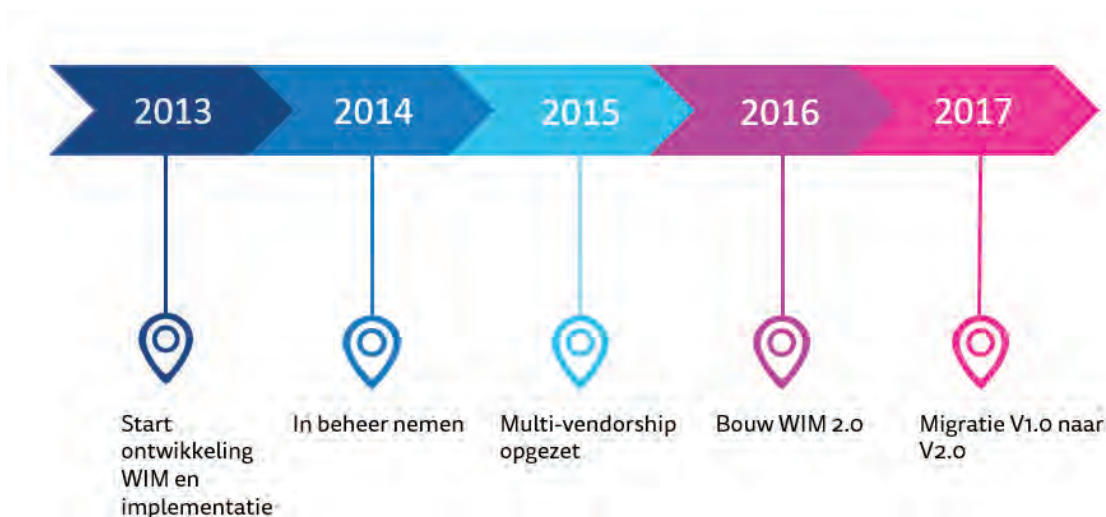
Het eerste half jaar van 2017 stond in het teken van de migratie van de gemeentelijke websites van versie 1.0 naar versie 2.0. Dit is redelijk soepel verlopen. Alle gemeentelijke websites waren in juni 2017 over naar de nieuwe versie. Daarnaast hebben we ook gekozen voor een andere hostingomgeving die past bij de flexibiliteit die we nodig hebben.

In september 2017 is de Ontwikkeltafel WIM gestart om alle wensen en verbeteringen gestructureerd te kunnen beoordelen. Vier gemeenten zitten aan deze tafel en vertegenwoordigen zichzelf en de andere gemeenten.

In oktober 2017 is een pilot gestart met een social intranet tool. De gebruikers zijn tevreden over dit platform en kunnen elkaar makkelijk vinden en kennisdelen.

Om alle gemeenten te helpen met het beheer is er een opfriscursus opgezet die in januari 2018 is gehouden. Dit beviel erg goed en zal daarom regelmatig terugkeren de aankomende jaren.

Over de kwaliteit van de distributie zijn de gemeenten tevreden. Bij de herbouw van 2.0 is er ook een automatische teststraat gerealiseerd. De omgevingen draaien stabiel en nieuwe versies worden zonder problemen uitgerold.





Leden



Dimpact geeft Daadkracht aan Dromen over Dienstverlening

Zuiderval 96
7543 EZ Enschede
Postadres
Postbus 40038
7504 RA Enschede

www.dimpact.nl

Notulen

Onderwerp vergadering: Algemene Ledenvergadering Dimpact
Datum: 15 februari 2018
Tijd: 18.00 – 21.00 uur incl. buffet
Genodigden: ALV-leden
Locatie: Grand Hotel Karel V, Geertebolwerk 1, 3511 XA Utrecht

1. Opening en vaststelling agenda

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom.

2. Mededelingen, notulen vorige vergadering

- *Verslag ALV d.d. 28 juni 2017*

Tekstueel en naar aanleiding van: geen opmerkingen.

De notulen worden goedgekeurd en vastgesteld.

3. Identiteit en strategische kaders Dimpact

- *Op basis van de workshop met de ALV en gemeentesecretarissen van 28 september jl. en constructieve overleggen met de vereniging, worden de strategische kaders eerst kort gepresenteerd, waarna het in stemming wordt gebracht ter vaststelling.*

De voorzitter leidt in dat in de laatste ALV een goede discussie heeft plaatsgevonden over dit onderwerp. Het bleek destijds dat de organisatie voor de troepen uitliep en de kerngroep niet voldoende was aangehaakt. Naar aanleiding hiervan, is besloten een stapje terug te doen en nu zitten we weer op het juiste spoor.

Vervolgens merkt hij op dat we in deze ALV vooral aandacht zullen hebben voor de strategie. Wel zal er een doorkijkje worden gegeven naar de governance. Maar de governance zal de strategie volgen dus eerst vindt de besluitvorming over de strategie plaats.

De bestuurder vertelt, aan de hand van een presentatie, wat de kaders zijn voor de strategie. De vraag aan de ALV is of zij hiermee instemt. Indien de ALV in deze vergadering akkoord gaat met deze kaders van de strategie, dan kan vervolgens het strategisch plan worden opgesteld. Benadrukt wordt dat de betrokkenheid van de leden zeer belangrijk is en daarom ook voldoende aandacht zal krijgen. De verwachting is dat eind 2018/begin 2019 het plan gereed zal zijn.

Vanuit de ALV wordt aangegeven dat zij het eens is met de kaders van de strategie. Wel ziet zij het strategisch plan liever eerder opgeleverd; ze wil graag stroperigheid voorkomen en wil het risico verminderen dat goede initiatieven worden afgeremd. Het concrete verzoek aan de bestuurder luidt dan ook om dit proces te versnellen en het strategisch plan eerder op te leveren. Bovendien moeten nieuwe initiatieven vooral worden aangemoedigd. De bestuurder waardeert de inzet voor de versnelling en zal inzetten op bespreking van de strategie bij de ALV van 21 juni 2018.

De kaders voor de strategie worden goedgekeurd. In de ALV van 21 juni a.s. zal dit onderwerp opnieuw op de agenda komen.

4. Dimpact Governance

- *Korte presentatie van de heer René Bal over de hoofdlijnen van de nieuwe governance-inrichting van Dimpact, zoals deze in samenwerking met de leden is vormgegeven.*

De bestuurder geeft in hoofdlijnen weer hoe de governance gestalte gaat krijgen. De juiste mensen zullen aan de juiste tafel voor de juiste onderwerpen moeten zitten, zodat de kwaliteit goed is en blijft. Er zal daarom goed gekeken worden naar de profielen van diverse commissie- en groepsleden. Ook de verhoudingen tussen grote en kleine gemeenten worden meegenomen. Daarnaast zullen feedback en evaluaties belangrijke structurele onderdelen worden om de groepen en commissie op de juiste manier te formeren en het niveau te waarborgen, evenals de cultuur van Dimpact.

Vanuit de ALV wordt aandacht gevraagd voor de innovatie binnen de governance. Gemeenten kunnen hier een goede bijdrage aan leveren. De bestuurder zal dit meenemen bij de verdere invulling van de governance.

Op verzoek van de gemeenten is er een separate slide toegevoegd voor de ruimte die medewerkers moeten hebben om mee te werken in de governance. Op sheet 23 staat: "Geef de ALV-leden mee dat ze ruimte moeten maken zodat wij er een succes van kunnen maken.". Door de formulering van deze zin, kan de verkeerde suggestie worden gewekt. Er wordt mee bedoeld dat de medewerkers, indien die behoefte bestaat, meer ruimte en tijd in hun organisatie willen voor verdieping etc. De andere kant is dat medewerkers dat zelf bij hun leidinggevende bespreekbaar moeten maken.

De vraag vanuit de ALV rijst hoe het met de kwaliteit van de ALV gesteld is, aangezien er weinig aanwezigen zijn. De bestuurder legt uit dat er meerdere volmachten zijn afgegeven, er ziekten zijn en er deels vakanties worden opgenomen. Desalniettemin geeft de ALV met deze vraag wel een signaal af over de gewenste aanwezigheid van de ALV-leden. Bij de volgende ALV zal dit bij de uitnodiging nogmaals expliciet onder de aandacht worden gebracht.

5. Stand van zaken en ontwikkelingen Dimpact

- *Korte presentatie over de stand van zaken en ontwikkelingen door de heer René Bal.*

De heer Bal benoemt een aantal onderwerpen zoals:

- Hosting: blijft de hosting bij SCC Twente of gaat deze naar ATOS? Er is een werkgroep die zich hierin verdiept en zodra er meer is uitgezocht zal dit onderwerp met de ALV gedeeld worden.
- Er vindt morgen een rechtszaak plaats met Centric. Voor de leden heeft dit weinig consequenties. Mocht het onverhoopt nadelig uitpakken voor Dimpact, dan is hier in de begroting rekening mee gehouden.
- WIM: de levering en de techniek is op orde. De bestuurder doet een oproep aan de gemeenten om er vooral mee te gaan werken.
- Het Dimpact-congres: 31 mei 2018. Zojuist is geconstateerd dat er ook een ander congres plaatsvinden binnen gemeenteland. Op dit moment wordt uitgezocht of dit elkaar bijt of niet. Vooralsnog gaan we ervan uit dat 31 mei 2018 blijft staan.
- Er vindt een korte dialoog plaats over het feit dat de doorontwikkeling niet helemaal van innovatie losgekoppeld kan worden. Er wordt geprobeerd de e-Suite bijvoorbeeld aan te laten sluiten bij Common Ground. Dit is dan doorontwikkeling, maar tevens een stukje innovatie. Maar er zit ook nog innovatieruimte aan de kant van de ondersteuning van werkprocessen. Daar valt ook nog winst te behalen.

6. Bestuurlijke zaken

- *Voordracht en benoeming van twee nieuwe commissarissen, conform profiel.*
 - o *Mevrouw Myriam Meertens;*
 - o *De heer Richard Kokhuis.*

ALV: stemt in met de voordracht van de beide kandidaten.

- *Aftreden commissaris en voorzitter RvC de heer Bert Jansen*

De heer Bert Jansen gaat met vervroegd pensioen bij Gemert-Bakel en heeft zijn termijn als commissaris erop zitten. Daarom zal hij nu aftreden. Zijn voorzitterschap draagt hij over aan de heer Peter Teesink, reeds lid van de RvC. De nieuwe voorzitter bedankt, namens de RvC en ook de ALV, de heer Bert Jansen voor zijn enorme inzet en grootse betrokkenheid in de afgelopen jaren en wenst hem alle goeds toe. Na het dankwoord zet de heer Teesink de vergadering voort.

- *Vaststelling nieuwe samenstelling RvC.*
De nieuwe samenstelling van de RvC wordt vastgesteld.

7. WVTK

- De presentaties uit deze vergadering zullen digitaal naar alle ALV-leden worden verstuurd.

8. Sluiting

De voorzitter sluit de vergadering en bedankt iedereen voor zijn of haar aanwezigheid.

ACTIELIJST			
nr:	actie:	datum:	actie door:
1	Op de agenda voor de volgende ALV: strategie.		Bestuurder
2	De ALV geeft een signaal af over de gewenste aanwezigheid van de ALV-leden. Bij de volgende ALV zal dit bij de uitnodiging nogmaals expliciet onder de aandacht worden gebracht.		Bestuurder
3	De presentaties uit deze vergadering zullen digitaal gedeeld worden met de ALV-leden.		Bestuurder

BESLUITENLIJST			
nr:	actie:	datum:	actie door:
1	Strategische kaders worden goedgekeurd door de ALV.		
2	Versnelling strategisch plan → wordt geagendeerd voor de ALV in juni 2018.		
3	De ALV stemt in met de voordracht van twee nieuwe commissarissen; mevrouw Myriam Meertens en de heer Richard Kokhuis. De nieuwe samenstelling van de RvC wordt goedgekeurd.		

AANWEZIGEN / IS VERTEGENWOORDIGD MIDDELS VOLMACHT

Borger-Odoorn	Mw. B. de Vries (volmacht aan Coevorden)
Coevorden	Mw. B. de Vries (volmacht)
Deventer	Dhr. D. Zielhuis (volmacht aan Olst-Wijhe)
Emmen	Mw. I. Oostmeijer – Oosting (volmacht)
Enschede	Mw. D. Brands (volmacht)
Gemert Bakel	Dhr. B. Jansen (volmacht)
Groningen	Dhr. A. Berends (volmacht)
Laarbeek	Dhr. B. Jansen (volmacht aan Gemert-Bakel)
Olst-Wijhe	Dhr. D. Zielhuis
Raalte	Dhr. D. Zielhuis (volmacht aan Olst-Wijhe)
Roermond	Dhr. F. Schreurs
Rotterdam	Mw. A. de Rotte
Twenterand	Dhr. F. Herik (volmacht)
Ten Boer	Dhr. F. de Vries (volmacht aan Groningen)
Waterland	Mw. N. Hellingman (volmacht)

Raad van Commissarissen

Dhr. B. Jansen (vz.)	Gemert-Bakel
Dhr. J. Boomgaardt	Rotterdam
Dhr. A. Groothedde	Translink Systems
Dhr. R. Kokhuis	Enschede
Mw. I. Oosting - Oostmeijer	Emmen
Dhr. P. Teesink	Groningen

Dimpact

Dhr. R. Bal
Mw. Damink (not.)
Mw. C. Vermeulen

AFWEZIG

Assen	Mw. A. Kleine Deters (<i>wel input aangeleverd</i>)
Bellingwedde (<i>per 1-1-2018 met Vlagtwedde → Westerwolde</i>)	Vervanger/opvolger mw. L. van der Tuin
Blaricum	Mw. A. Kennis
Eemnes	Dhr. N. Rood
Hardenberg	Dhr. D. Prinsse
Landerd	Dhr. M. Bakermans
Landsmeer	Dhr. R. Quakernaat
Laren	Dhr. T. Smit
Kampen	Dhr. B. Koelewijn
Oldambt	Dhr. P. Smit (<i>wel instemming gegeven op de verspreide documenten</i>)
Oldenzaal	Mw. Th. Vloothuis
Ommen	Dhr. H. Vroomen
Oost Gelre	Dhr. R. Hoijtink
Velsen	Dhr. R. Vennik
Zwolle	Dhr. J. Brink

Raad van Commissarissen

Mw. C. Besselink	Universiteit Utrecht
Mw. M. Meertens	Laarbeek

Memo

Bijlage: 2

Aan: ALV
Van: René Bal en RvC
Datum: 12 juni 2018
Cc:
Betreft: Voordracht nieuwe commissaris Dimpact

Ter besluitvorming: Instemming met benoeming van een nieuw lid Raad van Commissarissen.

Onlangs is de wervingsprocedure gestart voor een nieuwe commissaris. Na het uitzetten van de vacature onder de lidgemeenten, hebben er gesprekken plaatsgevonden, die uiteindelijk hebben geleid tot onderstaande voordracht. De RvC is positief over deze kandidaat en ziet in hem een waardevolle toevoeging voor de RvC.

Daarom willen wij, op basis van de gevoerde gesprekken, graag de volgende kandidaat benoemen tot lid Raad van Commissarissen:

- De heer Henk ten Brinke, gemeentesecretaris Twenterand, 61 jaar.
- Nevenfuncties
 - Directeur – bestuurder 'Zonnig Twenterand';
 - Bestuursadviseur crisisorganisatie voor de Twentse gemeenten.



coöperatieve vereniging Dimpact U.A.

**Coöperatie Dimpact U.A.
Enschede**

**Jaarrapport
2017**

22 mei 2018

Inhoudsopgave

	pagina
Algemeen	2
Oprichting en doel	2
Vaststelling jaarrekening voorgaand boekjaar	2
Leden	3
Raad van Commissarissen	3
Ontwikkeling van opbrengsten en kosten	4
Financiële positie	5
Bestuursverslag	7
Jaarrekening	10
Balans per 31 december 2017	10
Winst- en verliesrekening over 2017	12
Kasstroomoverzicht 2017	13
Grondslagen	14
Toelichting op de balans per 31 december 2017	16
Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2017	20
Bezoldiging bestuur en Raad van Commissarissen (WNT)	23
Overige gegevens	24
Statutaire regeling resultaatbestemming	24
Resultaatbestemming	24
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	25

Algemeen

Oprichting en doel

De coöperatie Dimpact is opgericht op 22 december 2006 en heeft ten doel in de stoffelijke belangen van haar leden te voorzien krachtens overeenkomsten met hen gesloten in het bedrijf dat de coöperatie te dien einde ten behoeve van haar leden uitoefent of doet uitoefenen door het ontwikkelen en leveren van oplossingen voor de gemeentelijke digitale dienstverlening van publiekrechtelijke instellingen.

De coöperatie oefent haar doel zodanig uit dat zij voorziet in behoeften van algemeen belang, niet zijnde van industriële of commerciële aard van haar leden. De coöperatie heeft geen winstogmerk.

Als nevendoeel kan de coöperatie andere belangen op het gebied van automatisering van haar leden behartigen, te weten:

- a) de ontwikkeling van software casu quo het doen ontwikkelen van software;
- b) de implementatie van software in de organisatie van de leden en de begeleiding daarbij;
- c) het optreden als aanbesteder ten behoeve van de leden;
- d) het verlenen van adviezen en diensten van uiteenlopende aard aan de leden welke samenhangen met de realisatie, instandhouding en uitbreiding van de digitale dienstverlening;
- e) het oprichten van, het deelnemen in, het voeren van beheer over en het financieren van andere ondernemingen.

Bij de verwezelijking van haar doelstelling kwalificeert de coöperatie blijvend als aanbestede dienst in de zin van de Richtlijn 2004/18/EG en/of het Bao besluit (Besluit aanbestedingsregels voor overheidsopdrachten), zoals deze op enig moment zullen luiden of daarvoor in de plaats tredende regels. De coöperatie kan soortgelijke overeenkomsten als hiervoor genoemd niet met anderen dan haar leden aangaan.

De coöperatie kan in het kader van haar doelstelling ten behoeve van de leden rechten bedingen.

De coöperatie kan krachtens besluit van de algemene vergadering ten laste van de leden verplichtingen aangaan.

De coöperatieve vereniging Dimpact staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 8154067.

Vaststelling jaarrekening voorgaand boekjaar

De Algemene Leden Vergadering heeft de jaarrekening 2016 op 28 juni 2017 vastgesteld en besloten het resultaat over 2016 ad € 165.630 toe te voegen aan de algemene reserves.

Leden per 31 december 2017

- Gemeente Assen	mevrouw A. Kleine Deters
- Gemeente Bellingwedde	mevrouw L. van der Tuin
- Gemeente Blaricum	mevrouw A. Kennis
- Gemeente Borger-Odoorn	de heer A. Souverein
- Gemeente Borne	de heer R.G. Welten
- Gemeente Coevorden	de heer B.J. Bouwmeester
- Gemeente Deventer	de heer A.P. Heidema
- Gemeente Eemnes	de heer N. Rood
- Gemeente Emmen	de heer J. Bos
- Gemeente Enschede	de heer E. Eerenberg
- Gemeente Gemert Bakel	de heer M. van Veen
- Gemeente Groningen	de heer A. van Lingen
- Gemeente Hardenberg	de heer D. Prinsse
- Gemeente Kampen	de heer B. Koelewijn
- Gemeente Landerd	de heer M. Bakermans
- Gemeente Laarbeek	de heer F. van der Meijden
- Gemeente Landsmeer	de heer R. Quakernaat
- Gemeente Laren	de heer T. Smit
- Gemeente Oldambt	De heer P. Smit
- Gemeente Oldenzaal	mevrouw Th. Vloothuis
- Gemeente Olst-Wijhe	de heer T. Strien
- Gemeente Ommen	de heer H. Vroomen
- Gemeente Oost Gelre	de heer R. Hoijtink
- Gemeente Raalte	de heer M.P. Dadema
- Gemeente Roermond	de heer F. Schreurs
- Gemeente Rotterdam	mevrouw A. de Rotte
- Gemeente Schijndel	de heer B. Eijkemans
- Gemeente Ten Boer	de heer F. de Vries
- Gemeente Twenterand	de heer H. ten Brinke
- Gemeente Velsen	de heer R. Vennik
- Gemeente Waterland	de heer J. Kes
- Gemeente Zwolle	de heer J. Brink

Raad van Commissarissen per 31 december 2017

- de heer A.A.T.G. (Bert) Jansen	Voorzitter, Communicatie en ledenwerving
- de heer A.P.G. (Arco) Groothedde	Middelen
- mevrouw I.A.A. (Ida) Oostmeijer-Oosting	HRM, Communicatie, Legal
- de heer P.J.L.M. (Peter) Teesink	Vice-voorzitter, Netwerken
- mevrouw C.W.M. (Carolien) Besselink	ICT
- de heer J.A.S. (Johan) Boomgaardt	Strategie, Nieuwe ontwikkelingen

Ontwikkeling van opbrengsten en kosten

Zoals blijkt uit de winst- en verliesrekening, bedraagt het resultaat na belasting € 331.707 (in 2016 bedroeg deze € 165.630).

Teneinde inzicht te geven in de ontwikkeling van het resultaat over 2017 volgt hierna een overzicht gebaseerd op de winst- en verliesrekeningrekening 2017 met ter vergelijking de winst- en verliesrekening over 2016. Opbrengsten en kosten zijn hierbij uitgedrukt in duizenden euro's.

	2017		2016	
	€ 1000	%	€ 1000	%
Netto-omzet	10.860	100,0%	8.508	100,0%
Inkoopwaarde van de omzet	8.051	74,1%	5.857	68,8%
Brutomarge (Brutobedrijfsresultaat)	2.809	25,9%	2.651	31,2%
Afschrijvingen materiële vaste activa	18	0,2%	18	0,2%
Personeelskosten	2.051	18,9%	2.050	24,1%
Overige bedrijfskosten	450	4,2%	380	4,6%
Som der bedrijfskosten	2.519	23,3%	2.448	28,9%
Bedrijfsresultaat	290	2,6%	203	2,3%
Financiële baten en lasten	-	0,0%	4	0,1%
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	290	2,6%	208	2,4%
Belastingen	42-	-0,4%	42	0,5%
Resultaat na belastingen	332	3,1%	166	2,0%

Het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen 2017 is ten opzichte van 2016 met € 166.000 toegenomen. De ontwikkeling van het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen 2017 ten opzichte van 2016 kan als volgt worden weergegeven:

	2017
	€ 1000
<i>Het resultaat is gunstig beïnvloed door:</i>	
Stijging van de brutomarge	158
Daling van de belastingen	84
	242
<i>Het resultaat is ongunstig beïnvloed door:</i>	
Stijging van de bedrijfskosten	72
Daling van de financiële baten en lasten	4
	76
Verschil resultaat na belastingen ten opzichte van 2016	166

Financiële positie

De financiële positie van Dimpact is hieronder uitgewerkt. Opgemerkt dient te worden dat de omvang van balansposten in de loop van een jaar kan fluctueren en dat de waarde per balansdatum kan afwijken van een willekeurige andere in het verslagjaar gekozen datum. Kengetallen kunnen hierdoor zijn beïnvloed.

Onderstaand volgt een samenvatting van de balans per 31 december 2017 met de overeenkomstige cijfers per 31 december 2016:

	31-12-2017		31-12-2016	
	€ 1000	%	€ 1000	%
Actief				
Vaste activa	91	3,6	30	1,1
Vorderingen	1.312	52,0	991	35,8
Liquide middelen	1.118	44,4	1.743	63,1
	<u>2.521</u>	<u>100,0</u>	<u>2.764</u>	<u>100,0</u>
Passief				
Eigen vermogen	1.105	43,8	774	28,0
Langlopende schulden	-	0,0	-	0,0
Totaal langlopend vermogen	<u>1.105</u>	<u>43,8</u>	<u>774</u>	<u>28,0</u>
Kortlopende schulden	1.416	56,2	1.990	72,0
	<u>2.521</u>	<u>100,0</u>	<u>2.764</u>	<u>100,0</u>

Werkkapitaal

Op basis van de voorgaande balans kan een opstelling worden gegeven van het werkkapitaal. Onder werkkapitaal wordt verstaan: het geheel van vlottende activa verminderd met de kortlopende schulden. De omvang van het werkkapitaal geeft informatie over de liquiditeitspositie van de onderneming.

Werkkapitaal overzicht

	31-12-2017	31-12-2016	Mutatie
	€ 1000	€ 1000	€ 1000
Vorderingen en overlopende activa	1.312	991	321
Liquide middelen	<u>1.118</u>	<u>1.743</u>	<u>625-</u>
Totaal vlottende activa	<u>2.430</u>	<u>2.734</u>	<u>304-</u>
Af: kortlopende schulden en overlopende passiva	1.416	1.990	574-
Werkkapitaal	<u>1.014</u>	<u>744</u>	<u>270</u>

Solvabiliteit

Uit de solvabiliteit - de verhouding tussen het eigen vermogen en het vreemd vermogen dan wel de verhouding tussen het eigen vermogen en het totaalvermogen - blijkt het weerstandsvermogen van een onderneming. Hoe hoog deze solvabiliteit moet zijn, hangt af van de aard van de organisatie.

Hiervoor kunnen geen algemeen geldende normen worden gegeven. Met behulp van onderstaande kengetallen kan een inzicht worden verkregen in de solvabiliteit van de organisatie.

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Verhouding eigen vermogen / totaal vermogen	44%	28%
Verhouding eigen vermogen / vreemd vermogen	78%	39%

Liquiditeit

Uit de liquiditeit, zijnde de verhouding tussen vlottende activa en de kortlopende schulden, blijkt in hoeverre een onderneming aan haar financiële verplichtingen op korte termijn kan voldoen. Met behulp van onderstaande kengetallen kan een inzicht worden verkregen in de liquiditeitspositie.

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Quick ratio:		
Verhouding vorderingen en liquide middelen / kortlopende schulden	1,72	1,37
Current ratio:		
Verhouding vlottende activa / kortlopende schulden	1,72	1,37

Bestuursverslag

Taken en bevoegdheden van bestuur en directie

Het bestuur heeft als doelstelling om toegevoegde waarde te realiseren voor de leden door middel van samenwerking. Het bestuur legt hierbij verantwoording af aan de RvC (het toezichthoudend orgaan van Dimpact). Het bestuur stelt onder andere het (jaarlijkse) bedrijfsplan en de jaarrekening op en draagt deze voor aan de ALV. De heer René Bal is directeur-bestuurder van Dimpact sinds de oprichting van de coöperatie in 2006. Hij geeft sturing aan de coöperatie en is verbinder in de landelijke opgave.

Landelijke verbinding

Verbinding met de landelijke ontwikkelingen is essentieel. Bij de oprichting van Dimpact in 2006 was de kernboodschap dat Dimpact krachten bundelt en voorkomt dat 380 keer het wiel opnieuw wordt uitgevonden. Met de komst van de taskforce Samen Organiseren op initiatief van gemeentesecretarissen en de oprichting van VNG Realisatie, wordt deze boodschap nu door velen verkondigd: Samenwerken om de innovatiekracht van gemeenten te vergroten.

Dimpact was pionier in deze ontwikkeling. Het landelijke gedachtengoed is geënt op wat wij reeds jaren verkondigen. De voorsprong van Dimpact werkt echter ook remmend. Wij hebben immers in de afgelopen jaren een diensten portfolio ontwikkeld voor ondersteuning van de dienstverlening van gemeenten. Continuïteit van dit portfolio is voor de lidgemeenten essentieel. In onze strategische kaders hebben we daarom ook gezamenlijk vastgesteld dat we bouwen aan parallelle sporen: het beheerspoor van vandaag en het innovatiespoor van morgen. We brengen deze bij elkaar in het realiseren van excellente dienstverlening.

Invulling van landelijke visie digitale dienstverlening 2017

De visie van minister Plasterk was: *“Burgers en bedrijven moeten hun zaken met de overheid veilig en makkelijk online kunnen doen. Een vergunning aanvragen bijvoorbeeld, of een vraag stellen per e-mail. De informatie moet online beschikbaar zijn. En de uitwisseling van gegevens goed beveiligd. Dit alles moet uiterlijk in 2017 geregeld zijn”*. Afgelopen jaren hebben wij in Dimpact-verband hier hard aan gewerkt. Uit onderzoeken van onder andere Deloitte, waarbij de digitale dienstverlening van gemeenten is onderzocht, hebben we hierin grote stappen gezet. In Dimpact-verband hebben wij invulling gegeven aan deze landelijke ambitie.

Verenigingsgovernance

In 2017 is Dimpact gestart met het doorvoeren van wijzigingsprocessen in de governance. Deze zijn erop gericht dat de ICT-producten kwalitatief steeds beter worden. Gemeenten participeren goed in de verschillende werkgroepen en gezamenlijk worden keuzes voorbereid met betrekking tot de producten en diensten. In 2017 is voor de algemene governance een verbeterplan vormgegeven.

Sturing op de strategische koers

De verenigingsgovernance en strategie van Dimpact vormden in 2017 een belangrijk aandachtspunt. Het is noodzakelijk om alle leden te verbinden op de strategie en toekomstige ontwikkelingen. Daarom is op 28 september 2017 een speciale ALV-workshop georganiseerd ten behoeve van de strategiebepaling van Dimpact. De resultaten hiervan zijn begin 2018 vertaald naar strategische kaders en een nieuwe verenigingsgovernance, die gedragen worden door alle lidgemeenten.

Flexibilisering en innovatie

Flexibilisering was in 2017 een belangrijk punt van discussie binnen de vereniging. Lidgemeenten hebben behoefte om producten uit het portfolio van Dimpact naar eigen behoefte, dus op een flexibeler wijze, te kunnen afnemen. Zij bewegen mee in hun eigen tempo. Van belang is dat Dimpact dit mogelijk maakt zonder dat hierbij het coöperatieve gedachtengoed van samenwerking wordt aangetast.

Leden beseffen dat innovatie en experimenteren nodig zijn en dat niet elk innovatieproject leidt tot een succesvol product of dienst. We moeten elkaar ruimte geven voor dergelijke experimenten, zodat we in staat zijn om mee te gaan in de ontwikkeling en een basis te leggen voor de toekomstige dienstverlening van gemeenten.

Invoering en gebruik

In 2016 zijn door onze leveranciers oplossingen gerealiseerd voor het zelf kunnen inrichten van dienstverleningsprocessen door gemeenten (grafische editor) en voor het ondersteunen van de BZM (Burger Zaken Modules). In 2017 stond de invoering en het gebruik van deze oplossingen centraal ten einde de dienstverlening van de gemeenten op een hoger niveau te krijgen en invulling te geven aan de landelijke Visie Digitale Dienstverlening 2017.

Kennisdeling floreert

We signaleren grote enthousiasme bij gemeentelijke deelnemers waar het gaat om de betrokkenheid bij stuur- en werkgroepen als ook bij de verschillende themabijeenkomsten in 2017. De kennisdeling en samenwerking tussen de gemeenten floreert. Gezamenlijk sturen we op standaardisatie door hergebruik van oplossingen. Zo is er een centrale bibliotheek van eDiensten (digitale processen) die door de vereniging wordt gevuld. Dit leidt dan ook tot hergebruik en daardoor standaardisatie van de dienstverleningsprocessen bij de leden.

Ontwikkeling Leden

Voor 2017 had de vereniging zichzelf een beperkte ledengroei-doelstelling gesteld, de eerste focus was gericht op de diverse implementaties van de nieuwe oplossingen bij de leden. Ledengroei blijft daarbij wel essentieel omdat dit bijdraagt aan innovatiekracht, inkoop- en schaalvoordelen voor de leden. Het geeft ons tevens de noodzakelijke omvang om landelijke invloed te organiseren op dienstverlening en informatiekundige ontwikkelingen.

Eind 2017 bedroeg het aantal leden van Dimpact dertig gemeenten met een gezamenlijk inwoneraantal van ruim twee miljoen (zie ook het ledenregister verderop in dit verslag). In 2017 hebben de volgende ledenmutaties plaatsgevonden:

- In januari 2017 is de gemeente Twenterand lid geworden van onze coöperatie;
- Gemeente Hellendoorn heeft in 2015 hun lidmaatschap opgezegd per 1 januari 2017 en is lid gebleven tot 1 november 2017.

Ontwikkelingen 2018

De overheidsdienstverlening loopt achter bij de maatschappelijke ontwikkelingen en de verwachtingen die burgers hebben. Komende jaren moet er daarom ook veel gebeuren bij gemeenten. Door samen te werken in Dimpact kunnen we de lasten delen en samen verder komen. Essentieel hierbij is dat Dimpact landelijk gezien wordt als voorbeeld en nauwe verbinding heeft met de landelijke programma's.

Belangrijke ontwikkelingen in dat verband zijn de Common Ground en de regie op eigen gegevens. Common Ground heeft als doelstelling te komen tot een landelijk netwerk van voorzieningen waarmee gemeenten, andere overheidsorganisaties en burgers services van elkaar kunnen gebruiken om gegevens real-time op te vragen. Dit is een voorwaarde om de burger regie te kunnen geven op de eigen gegevens. Dimpact omarmt deze ontwikkelingen en wil dit samen met andere samenwerkingsorganisaties oppakken.

Resultaat 2017

Financieel heeft Dimpact het jaar 2017 goed afgesloten met een resultaat van € 332K. Mede door de toevoeging van BZM aan het productportfolio van Dimpact, laat de omzet een behoorlijke toename zien van € 8.508K naar € 10.860K. De bedrijfskosten zijn in 2017 redelijk stabiel gebleven (€ 2.448K in 2016 en € 2.519K in 2017).

De belangrijkste redenen voor het positieve resultaat 2017 t.o.v. de begroting zijn:

- De eenmalige subsidie die Dimpact in 2017 heeft ontvangen voor de invoering van eIDAS bij de lidgemeenten (€ 95K);
- De vrijval van de reservering vennootschapsbelasting uit 2016 (€ 42K);
- De reservering voor toekomstige aanbesteding (€ 100K) wordt uit het bedrijfsresultaat gedaan;
- De gemeente Twenterand is toegetreten begin 2017 en de gemeente Hellendoorn is nog lid gebleven van Dimpact tot 1 november 2017.

Voorgesteld wordt om het resultaat toe te voegen aan de algemene reserves. Het eigen vermogen groeit in 2017 tot € 1.105K en ontwikkelt zich daarmee in lijn met het advies van de accountant. Onze accountant adviseert om de algemene reserves te laten stijgen tot € 1.500K vanwege de groei van het aantal producten en diensten en de daarmee toegenomen financiële risico's. Daarnaast dient er een buffer in de algemene reserves te worden gecreëerd, waarmee toekomstige aanbestedingen, die nodig zijn voor het vervangen en vernieuwen van het bestaande product- en dienstenportfolio, kunnen worden gefinancierd.

Balans per 31 december 2017

(na resultaatbestemming)

	31-12-2017		31-12-2016	
	€	€	€	€
ACTIVA				
VASTE ACTIVA				
Materiële vaste activa	^{1]}			
Inventaris	64.278		5.829	
Gebruiksapparatuur	22.931		19.586	
Software	4.261		4.393	
		91.470		29.808
VLOTTENDE ACTIVA				
Vorderingen	^{2]}			
Handelsdebiteuren	542.896		645.540	
verzekeringen	557.008		239.949	
Overlopende activa	79.590		83.360	
Overige vorderingen	132.106		23.105	
		1.311.600		991.954
Liquide middelen	^{3]}	1.117.987		1.742.559
		2.521.057		2.764.321

*] verwijst naar de overeenkomstige nummering in de toelichting.

Balans per 31 december 2017

(na resultaatbestemming)

	31-12-2017		31-12-2016	
	€	€	€	€
PASSIVA				
Eigen Vermogen				
Algemene reserves	4]	1.105.477	773.770	
		1.105.477	773.770	773.770
Kortlopende schulden				
Handelscrediteuren	5]	703.875	875.297	
verzekeringen		65.749	137.494	
Overlopende passiva		-	867.501	
Overige schulden		645.956	110.259	
		1.415.580	1.990.551	
		<u>2.521.057</u>	<u>2.764.321</u>	

*] verwijst naar de overeenkomstige nummering in de toelichting.

Winst- en verliesrekening over 2017

		2017		2016	
		€	€	€	€
Netto-omzet	^{6]}	10.860.471		8.507.562	
Kostprijs van de omzet	^{7]}	<u>8.051.685</u>		<u>5.857.032</u>	
Brutomarge			2.808.786		2.650.530
Kosten					
Personeelskosten	^{8]}	2.050.786		2.049.865	
Afschrijvingskosten	^{9]}	18.384		18.064	
Overige bedrijfskosten	^{10]}	<u>449.999</u>		<u>379.740</u>	
Som der kosten			<u>2.519.169</u>		<u>2.447.669</u>
Bedrijfsresultaat			289.617		202.861
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten	^{11]}	750		6.234	
Rentelasten en soortgelijke kosten	^{12]}	<u>290-</u>		<u>1.835-</u>	
			<u>460</u>		<u>4.399</u>
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen			290.077		207.260
Vennootschapsbelasting	^{13]}		<u>41.630-</u>		<u>41.630</u>
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen			<u><u>331.707</u></u>		<u><u>165.630</u></u>

*] verwijst naar de overeenkomstige nummering in de toelichting.

Kasstroomoverzicht 2017

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Resultaat ná belastingen	331.707	165.630
Afschrijvingen	18.384	18.064
Dotatie / vrijval voorzieningen	<u>-</u>	<u>-</u>
	350.091	183.694
<i>Mutaties werkkapitaal (exclusief liquide middelen):</i>		
- Kortlopende vorderingen	319.646-	234.648-
- Kortlopende schulden	<u>574.971-</u>	<u>159.443</u>
Kasstroom uit operationele activiteiten	894.617-	75.205-
Investeringen in:		
- Materiële vaste activa	80.046-	18.760-
- Desinvestering materiële vaste activa	<u>-</u>	<u>928</u>
Kasstroom uit investeringsactiviteiten	80.046-	17.832-
Mutaties liquide middelen	<u>624.572-</u>	<u>90.657</u>
<i>Liquide middelen</i>		
Begin boekjaar	1.742.559	1.651.902
Einde boekjaar	1.117.987	1.742.559
Mutaties liquide middelen	<u>624.572-</u>	<u>90.657</u>

Het kasstroomoverzicht is opgesteld op basis van de indirecte methode.

Grondslagen

Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De activiteiten van Coöperatie Dimpact U.A., statutair gevestigd te Enschede, bestaan voornamelijk uit dienstverlening op het gebied van IT-processen en implementatie van software bij haar leden. De coöperatie is feitelijk gevestigd aan de Zuiderval 96 te Enschede. De coöperatie is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 08154067.

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving voor kleine rechtspersonen, die uitgegeven zijn door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans en de exploitatierekening zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting. Alle in de jaarrekening vermelde bedragen luiden in euro's.

Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de leiding van Coöperatie Dimpact U.A. zich verschillende oordelen en schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs, rekening houdend met een eventuele residuwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.

Vorderingen en overlopende activa

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie, inclusief de transactiekosten indien materieel. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas en banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden.

Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Algemeen

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Resultaatbepaling

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten van het verslagjaar, met inachtneming van de hiervoor vermelde grondslagen.

Netto-omzet

Onder netto-omzet wordt verstaan: de opbrengsten van de in het verslagjaar geleverde goederen en verleende diensten, onder aftrek van kortingen en omzetbelasting.

Kostprijs van de omzet

Onder de kostprijs van de omzet wordt verstaan: de direct aan de geleverde goederen en diensten toe te rekenen kosten.

Afschrijvingen

De afschrijvingen op de materiële vaste activa zijn berekend door middel van vaste percentages van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, op basis van de verwachte economische levensduur.

Financiële baten en lasten

De rentebaten en -lasten betreffen de op de verslagperiode betrekking hebbende renteopbrengsten en -lasten van uitgegeven en ontvangen leningen.

Pensioenregeling

Coöperatie Dimpact U.A. heeft alle pensioenregelingen verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord. Op de pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing en betaalt Coöperatie Dimpact U.A. verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan pensioenfondsen en verzekeringsmaatschappijen. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Operationele leasing

Bij de vennootschap kunnen er leasecontracten bestaan waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij de vennootschap ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Leasebetalingen worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst- en verliesrekening over de looptijd van het contract.

Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode.

Toelichting op de balans per 31 december 2017

1] Materiële vaste activa

Het verloop van deze post in 2017 is als volgt:

	Inventaris	Gebruiks- apparatuur	Software	Totaal
	€	€	€	€
Stand per 31 dec 2016	5.829	19.586	4.393	29.808
Investerings	64.904	13.453	1.689	80.046
Afschrijvingen	6.455-	10.108-	1.821-	18.384-
Desinvesteringen	-	-	-	-
Boekresultaat desinvesteringen	-	-	-	-
Stand per 31 december	<u>64.278</u>	<u>22.931</u>	<u>4.261</u>	<u>91.470</u>
Cumulatieve aanschaffingswaarde	72.138	86.688	9.239	168.065
Cumulatieve afschrijvingen	7.860	63.757	4.978	76.595
Stand per 31 december	<u>64.278</u>	<u>22.931</u>	<u>4.261</u>	<u>91.470</u>
Afschrijvingspercentage	<u>20%</u>	<u>20%-33%</u>	<u>20%</u>	

De afschrijvingspercentages gehanteerd voor materiële vaste activa variëren van 20% tot 33%.

2] Vorderingen

	2017	2016
	€	€
Handelsdebiteuren		
Handelsdebiteuren	<u>542.896</u>	<u>645.540</u>

Op de debiteuren is per 31 december 2017 een voorziening voor oninbaarheid gevormd van € 35.000 (2016: € 0).

Belastingen en premies sociale verzekeringen

Vooruitbetaalde pensioenpremies	-	7.328
Omzetbelasting	557.008	232.621
	<u>557.008</u>	<u>239.949</u>

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Overlopende activa		
Vooruitbetaalde bedragen	79.590	83.360
	<u>79.590</u>	<u>83.360</u>

Overige vorderingen

Waarborgsommen	130	130
Netto lonen en voorschotten	415	750
Overige vorderingen	131.561	22.225
	<u>132.106</u>	<u>23.105</u>

De overige vorderingen hebben een looptijd korter dan één jaar.

3] Liquide middelen

Rabobank 015.57.88.051 Rekening courant	68.396	74.178
Rabobank 329.06.57.043 Bedrijfsspaarrekening	34.796	656.066
Rabobank 329.06.56.756 Bedrijfsbonusrekening	12.712	12.710
SNS 96.50.87.360 MeerSpaarRekening	1.002.083	999.605
	<u>1.117.987</u>	<u>1.742.559</u>

De liquide middelen staan ter vrije beschikking.

4] Eigen vermogen

Algemene reserves

Het verloop van deze post in 2017 is als volgt:

Stand per 1 januari	773.770	608.140
Resultaat boekjaar	331.707	165.630
Stand per 31 december	<u>1.105.477</u>	<u>773.770</u>

5] Kortlopende schulden

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Belastingen en premies sociale verzekeringen		
Loonbelasting	44.403	95.864
Pensioenpremies	21.346	-
Omzetbelasting	-	-
Vennootschapsbelasting	-	41.630
	<u>65.749</u>	<u>137.494</u>
Handelscrediteuren		
Handelscrediteuren	<u>703.875</u>	<u>875.297</u>
Overlopende passiva		
Vooruitgefactureerde bedragen	-	867.501
	<u>-</u>	<u>867.501</u>
Overige schulden		
Te betalen vakantiegeld en lonen	98.007	86.647
Accountantskosten	8.000	11.500
Overige schulden	539.949	12.112
	<u>645.956</u>	<u>110.259</u>

De overige schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

Huurovereenkomst kantoor

Per 1 april 2012 huurt Dimpact kantoorruimte aan de Zuiderval, kantoorlocatie Phi in Enschede, voor een periode van 3 jaren, welke per 1 april 2015 is verlengd met 3 jaren.

De huurprijs inclusief servicekosten bedraagt € 63.000, - per jaar.

Leaseovereenkomst auto's

Voor enkele medewerkers is Dimpact leasecontracten aangegaan met looptijden variërend van 39 tot 48 maanden. Het gemiddelde leasebedrag bedraagt € 4.782 per maand.

Bodemprocedures

Op dit moment loopt er een juridische kwestie met Centric i.v.m. levering van software. Deze zaak is gericht tegen Dimpact/Emmen enerzijds en Dimpact/Enschede anderzijds. Er is sprake van twee bodemprocedures, waarbij de uitspraak van de eerste medio juni 2018 wordt verwacht. Van de tweede is dit nog niet bekend

Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2017

	2017	2016
	€	€
6] Netto-omzet		
Omzet	10.860.471	8.486.652
Sponsoring	-	20.910
	<u>10.860.471</u>	<u>8.507.562</u>
7] Kostprijs van de omzet		
Inkoop	<u>8.051.685</u>	<u>5.857.032</u>
<i>Brutomarge</i>	<i>2.808.787</i>	<i>2.650.530</i>
8] Personeelskosten		
Brutoloon	1.225.105	1.199.645
Vakantietoeslag	92.830	78.842
Sociale lasten	185.426	183.725
Pensioenlasten	188.738	213.270
Onkostenvergoeding	9.880	9.525
Reiskostenvergoeding belast en onbelast	10.343	13.231
Loonkosten inleen personeel	242.698	258.229
Wervingskosten	2.872	-
Opleidingskosten	27.860	53.322
Ontvangen ziekengeld	-	15.513
Overige personeelskosten	65.034	55.589
	<u>2.050.786</u>	<u>2.049.865</u>
In 2017 had Dimpact 21 werknemers in dienst (2016: 22).		
9] Afschrijvingskosten		
Inventaris	6.455	875
Gebruiksapparatuur	10.108	15.671
software	1.821	1.518
	<u>18.384</u>	<u>18.064</u>
10] Overige bedrijfskosten		
Huisvestingskosten	82.513	83.997
Kantoorkosten	73.438	61.956
Algemene kosten	195.935	109.361
Vervoerskosten	79.153	67.995
Marketing- & Communicatiekosten	18.960	56.431
	<u>449.999</u>	<u>379.740</u>

	2017	2016
	€	€
Huisvestingskosten		
Huur pand	54.816	53.946
Servicekosten	7.915	8.592
Energiekosten	3.685	3.160
Schoonmaakkosten	5.702	5.187
Overige huisvestingskosten	10.395	13.112
	<u>82.513</u>	<u>83.997</u>
	-----	-----
Kantoorkosten		
Automatiseringskosten	32.370	28.423
Kantoorbenodigdheden	10.004	3.611
Telefoonkosten	21.836	19.132
Contributies en abonnementen	2.305	1.907
Porto- en Kopieerkosten	1.023	799
Verzekeringen	-	-
Overige kantoorkosten	5.900	8.084
	<u>73.438</u>	<u>61.956</u>
	-----	-----
Algemene kosten		
Accountantskosten	12.567	22.902
Advieskosten	19.341	31.538
Advocaatkosten	92.842	-
Bestuurkosten	15.996	16.730
Reis- en verblijfskosten	16.202	18.638
Baten/lasten voorgaand boekjaar	3.860	19.714
Dotatie / vrijval voorziening dubieuze debiteuren	35.000	-
Overige algemene kosten	127	161-
	<u>195.935</u>	<u>109.361</u>
	-----	-----
Vervoerskosten		
Leasekosten	56.230	50.682
Brandstofkosten	16.082	12.478
Onderhoud- en reparatiekosten	94	523
Overige autokosten	6.747	4.312
	<u>79.153</u>	<u>67.995</u>
	-----	-----

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
	€	€
Marketing- & Communicatiekosten		
Drukwerk en communicatiebenodigdheden	1.417	416
onderhoud ledencontacten	-	-
Kosten website, kennisbank en nieuwsbrief	7.691	13.356
Beursdeelname en congres	410	28.434
Seminars en bijeenkomsten	2.435	4.287
Representatiekosten	2.257	3.215
Overige marketing- & communicatiekosten	4.750	6.723
	<u>18.960</u>	<u>56.431</u>
11] Rentebaten en soortgelijke opbrengsten		
Rentebaten	750	6.234
	<u>750</u>	<u>6.234</u>
12] Rentelasten en soortgelijke kosten		
Rente- en bankkosten	290	481
Heffingsrente	-	1.354
	<u>290</u>	<u>1.835</u>
13] Vennootschapsbelasting		
Vennootschapsbelasting boekjaar	-	41.630
Vennootschapsbelasting voorgaand boekjaar	41.630-	-
	<u>41.630-</u>	<u>41.630</u>

Bezoldiging bestuur en Raad van Commissarissen (WNT)

Op 1 januari 2013 is de Wet normering topinkomens (WNT) in werking getreden. De WNT is van toepassing op Coöperatie Dimpact U.A.. Het voor Coöperatie Dimpact U.A. toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2017 € 181.000 (algemeen bezoldigingsmaximum).

<u>Bestuur</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
De heer C.R.M. Bal - Directeur/Bestuurder sinds 1-1-2008		
- Deeltijdfactor in fte	1,0	1,0
- Aanvang en einde functievervulling in boekjaar	1 jan - 31 dec	1 jan - 31 dec
- Gewezen topfunctionaris?	nee	nee
- (Fictieve) dienstbetrekking?	ja	ja
Beloning in euro	124.169	118.351
Pensioenvoorziening in euro	16.548	14.999
Fiscale bijtelling terbeschikkingstelling auto	5.500	3.477
Subtotaal	<u>146.217</u>	<u>136.827</u>
Minus onverschuldigd betaald bedrag	-	-
Totale bezoldiging	<u><u>146.217</u></u>	<u><u>136.827</u></u>
<i>Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum</i>	<i>181.000</i>	<i>179.000</i>

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2017 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Raad van Commissarissen

- Naam	A. Groothedde	C. Besselink
- Functiegegevens	Lid RvC	Lid RvC
- Aanvang en einde functievervulling in 2017	1 jan - 31 dec	1 jan - 31 dec
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	4.000	3.500
Minus onverschuldigd betaald bedrag	-	-
Totale bezoldiging 2017	<u>4.000</u>	<u>3.500</u>
<i>Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum 2017</i>	<i>18.100</i>	<i>18.100</i>
<i>Gegevens 2016</i>		
Aanvang en einde functievervulling in 2016	1 jan - 31 dec	1 jan - 31 dec
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	3.000	3.000
Beloningen betaalbaar op termijn	-	-
Totale bezoldiging 2016	<u>3.000</u>	<u>3.000</u>

De overige leden van de RvC hebben geen beloning of belastbare onkostenvergoeding ontvangen.

Overige gegevens

Statutaire regeling betreffende de bestemming van het resultaat

In de statuten is geen regeling omtrent de resultaatbestemming opgenomen, aangezien de coöperatie geen winstoogmerk heeft. De directie zal een voorstel doen inzake de bestemming van het resultaat en voorleggen aan de Algemene Leden Vergadering.

Resultaatbestemming

Vooruitlopend op de vaststelling van de jaarrekening door de Algemene Leden Vergadering is het resultaat na belastingen over 2017 ad € 331.707 toegevoegd aan de algemene reserves.

Namens directie en Raad van Commissarissen

Enschede, 21 juni 2018

Directie:

De heer C.M.R. Bal

.....

Enschede, 21 juni 2018

Raad van Commissarissen:

De heer A.P.G. Groothedde

.....

De heer A.A.T.G. Jansen

.....

Mevrouw C. Besselink

.....

Mevrouw I. Oostmeijer-Oosting

.....

De heer P. Teesink

.....

De heer J. Boomgaardt

.....

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan het bestuur en de raad van commissarissen van Coöperatie Dimpact U.A.

A. Verklaring over de in het jaarrapport opgenomen jaarrekening 2017

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2017 van Coöperatie Dimpact U.A. te Enschede gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit rapport opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Coöperatie Dimpact U.A. per 31 december 2017 en van het resultaat over 2017 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2017;
2. de exploitatierekening over 2017; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en het Controleprotocol WNT vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Coöperatie Dimpact U.A. zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het rapport andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720 en de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de coöperatie te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de coöperatie.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;

- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen. Bepalend hierbij zijn de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de volledige financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Enschede, 22 mei 2018

Was getekend,
SMK Audit B.V.
namens deze,

H.H.M. Michorius RA

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan het bestuur en de raad van commissarissen van Coöperatie Dimpact U.A.

A. Verklaring over de in het jaarrapport opgenomen jaarrekening 2017

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2017 van Coöperatie Dimpact U.A. te Enschede gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit rapport opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Coöperatie Dimpact U.A. per 31 december 2017 en van het resultaat over 2017 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2017;
2. de winst- en verliesrekening over 2017; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Coöperatie Dimpact U.A. zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

B. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het rapport andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW vereist is.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

C. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de coöperatie te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de coöperatie.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, de Regeling Controleprotocol WNT 2017, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;

- het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Enschede, 22 mei 2018

Hoogachtend,
SMK Audit B.V.
namens deze,

was getekend

H.H.M. Michorius RA

Dimpact

*Samen goed
voor elkaar*

Bedrijfsplan 2019

begroting, speerpunten en tarieven

Colofon

Datum:	04-6-2018
Versie:	1.0
Toegangsrechten:	Dit document is bedoeld voor de Algemene Ledenvergadering van Dimpact en is voor alle in Dimpact betrokken (gemeentelijke) medewerkers toegankelijk.
Status:	Definitief
Redactie:	René Bal
Auteur:	Claudia Vermeulen
Over dit document:	Diverse gremia van Dimpact hebben input gegeven t.b.v. de totstandkoming van dit Bedrijfsplan voor 2019.

Voorwoord

Dit is het bedrijfsplan voor 2019 dat inzicht geeft in de middelen en hoe deze worden ingezet binnen de kaders van onze strategische koers. Het bedrijfsplan is ontwikkeld in samenwerking met de leden. In de komende periode wordt toegewerkt naar het concreet en 'smart' maken van de speerpunten, zodat daarover eind 2018 een eenduidig beeld is binnen de vereniging.

Met vaststelling van dit bedrijfsplan worden ook de tarieven voor de leden voor 2019 vastgesteld. Mocht echter in de loop van 2018 blijken dat er verdere versterking van innovatie nodig is, dan wordt hierover een voorstel gedaan aan de ALV in december 2018.

René Bal
Directeur-bestuurder

Dimpact, goed voor elkaar

Inhoud

Over het Bedrijfsplan.....	4
Managementsamenvatting	5
Speerpunten 2019.....	9
1 Focus op dienstverleningsdoelen.....	10
2 Goed (her)gebruik van wat er is.....	11
3 Inspelen op de landelijke beweging.....	12
4 Innovatiekracht vergroten.....	13
4 Ledenrelaties	15
5 Nieuwe governance in de praktijk.....	16
6 Flexibeler samenwerken	17
7 Lidmaatschapswaarde voor elk lid vergroten	18
8 Acties voor elk lid	19
Financiën algemeen	21
Begroting	22
Contributie-overzicht 2019	23
Bijlage 1 Coöperatief portfolio van diensten	26
Bijlage 2 e-Suite zaaksysteem / front- en midoffice (onderdeel basispakket).....	27
Bijlage 3 Tarief Burgerzakenmodules.....	30
Bijlage 4 WIM-website	32
Bijlage 5 Enterprise search	34
Bijlage 6 GVOP.....	35
Bijlage 7 Overzicht tarieven 2018-2019	36
Bijlage 8 Digitale Agenda 2020 (DA2020).....	37

Over het Bedrijfsplan

Doel van het bedrijfsplan

Het bedrijfsplan onderbouwt de begroting. Uit de begroting volgen de tarieven.

Governance omtrent het bedrijfsplan

De governance omtrent het bedrijfsplan, begroting en de tarieven staat omschreven in de statuten van de coöperatie: Het Bestuur stelt jaarlijks de begroting op. De begroting wordt door de Raad van Commissarissen (RvC) goedgekeurd. Het wijzigen of vaststellen van de tarieven geschiedt door de Leden (lees de Algemene Leden Vergadering ofwel ALV), net als het vaststellen of wijzigingen van het dienstenassortiment. Om beter aan te sluiten op de begrotingscyclus van gemeenten wordt het bedrijfsplan in Q2 opgeleverd.

Relatie met het jaarverslag

Als reflectie op het begrotingsjaar dient de jaarrekening. De ALV stelt de jaarrekening vast en verleent decharge aan de RvC en het Bestuur.

Uitvoering van het bedrijfsplan

Wanneer het bedrijfsplan is vastgesteld, heeft het Bestuur de taak om de resultaten binnen de begrotingsruimte te realiseren. Deze opdracht zet het Bestuur uit binnen de regie-organisatie. Bij de uitvoering is de vereniging betrokken; vooral door de verenigingsprocessen van inhoud te voorzien (bijvoorbeeld bij de Wijzigingstafels).

Relatie met de visie en strategie

Begin 2018 is de nieuwe Dimpact-identiteit en kaders voor de strategie vastgesteld door de ALV. Op het moment van schrijven wordt er ook gewerkt aan een ALV-voorstel voor nadere invulling van de strategie. Beide documenten worden tegelijk aan de ALV voorgelegd in 2018. Getracht is het bedrijfsplan een eerste invulling te laten zijn van de (nog niet vastgestelde) strategie.

Concreetheid bedrijfsplan

Het bedrijfsplan omvat speerpunten op hoofdlijnen. Het is niet een concreet actieplan. Daarom gaat het proces verder na het vaststellen van dit document:

De vereniging gaat in Q3-Q4 2018 een nadere uitwerking maken van de activiteiten en projecten voor het jaar 2019. Deze uitwerking gaat enerzijds verder in op de ondersteuningsbehoeften van leden voor het regiebureau. Anderzijds wordt uitgewerkt wat de leden samen gaan oppakken om werkelijk de vruchten te plukken van de coöperatie-activiteiten van 2019. De gemeentelijke Dimpact-Coördinatoren pakken dit op met het regiebureau.

Financiële aanscherping

Dimpact volgt een tweesporen beleid: beheer en innovatie. Afhankelijk van de landelijke ontwikkelingen en behoeften van de leden, kan het nodig zijn om het innovatiespoor te verstevigen. Het kan ook zijn dat leden constateren dat er meer behoeften zijn dan binnen de huidige capaciteit en begroting waar kan worden gemaakt. Indien nodig kan een voorstel voor versteviging van het innovatiespoor met extra middelen in december 2018 worden voorgelegd aan de ALV.



Managementsamenvatting

Het Dimpact Bedrijfsplan 2019 geeft inzicht in de speerpunten op hoofdlijnen voor 2019, ter onderbouwing van de begroting. Uit de begroting volgen de tarieven. Het bedrijfsplan 2019 geeft een eerste invulling aan de nieuwe strategie van de coöperatie.

Speerpunten 2019

1. **Focus op dienstverleningsdoelen:** Nu de meeste diensten in de beheerfase zitten, gaat Dimpact meer aandacht geven aan de toepassing van de diensten in de dienstverlening.
2. **Goed (her)gebruik van wat er al is:** Na een periode van veel implementaties is het tijd voor focus op goed beheer en hergebruik door leden. Dit staat centraal in 2019.
3. **Inspelen op de landelijke beweging naar Common Ground:** De landelijke stakeholderomgeving wordt steeds relevanter voor Dimpact en wij voor hen. Enerzijds ontwikkelen wij onze diensten door in de richting van Common Ground en andere (aanverwante) visies. Anderzijds gaan wij actiever bijdragen als belangenbehartiger en praktijkproeftuin voor o.a. VNG Realisatie en Common Ground.
4. **Innovatiekracht vergroten:** Vanuit onze strategische koers gezien, neemt het belang van innovatie toe. Koplopers krijgen de ruimte. Innovatie met andere gemeenten wordt ook gefaciliteerd.
5. **Ledenrelaties en -werving:** We streven in 2019 naar enkele nieuwe leden om tenminste het verloop van leden op te vangen en bij voorkeur in omvang licht te groeien. Hierbij gaat het om leden op het basispakket met de e-Suite. Daarnaast is er een wervingsdoelstelling voor stabiliteit van de WIM-dienst.
6. **Lidmaatschapswaarde voor elk lid vergroten:** Er komt in 2019 meer aandacht voor de lokale value case om de vruchten die elk lid van de vereniging kan plukken, te maximaliseren.
7. **Governance:** In 2018 start de implementatie van de nieuwe governance. In 2019 zal deze zich verder uitkristalliseren in de praktijk. In 2019 gaan we ook evalueren en waar nodig optimaliseren.
8. **Flexibel samenwerken:** Het Dimpact-portfolio wordt in 2019 flexibeler. O.a. enterprise search wordt facultatief in 2019. Om flexibele afname beter te regelen, worden in 2019 overeenkomsten per afgenomen dienst opgesteld met elk lid. Eind 2018 worden flexibele lidmaatschapsvormen met de ALV besproken. Indien de ALV instemt met de uitwerkingen, kan dit in 2019 ingevoegd worden.

Uw lokaal actieplan om de vruchten van de samenwerking te plukken

In de tweede helft van 2018 zullen de gemeentelijke Dimpact-Coördinatoren met het Regie bureau nadere invulling geven aan de activiteiten en projecten voor 2019. Hieruit zal o.a. een lokaal actieplan voor elk lid vloeien. Uw commitment als lid is belangrijk, om de vruchten van de coöperatie-activiteiten in uw gemeente te kunnen plukken. Samen hebben we het goed voor elkaar en zijn we goed voor elkaar.

Contributie 2019

Over de basiscontributie geldt een inflatiecorrectie van 1,5%. Dit in combinatie met een tariefverlaging van € 0,02 EPIJ, maakt dat het basistarief 2019 op € 3,36 EPIJ uitkomt. In 2019 wordt, zoals aangekondigd, een vervolgstap gezet op het uitbalanceren van het WIM-tarief. Het WIM-basistarief in 2019 is € 0,07 EPIJ (i.p.v. € 0,03 EPIJ in 2018).

Begroting

De begroting voor 2019 is afgeleid van de begroting van 2018 en de realisatie van 2017. Conform het advies van de accountants wordt er naar gestreefd om te sparen voor eventuele toekomstige aanbestedingen en risico's.

Tweesporen beleid

Dimpact volgt een tweesporen beleid: beheer en innovatie. Afhankelijk van de landelijke ontwikkelingen en behoeften van de leden, kan het nodig zijn om het innovatiespoor te verstevigen. Het kan zijn dat leden meer behoeften en verwachtingen hebben, dan binnen de huidige capaciteit en begroting waar kan worden gemaakt. Indien nodig kan een voorstel voor versteviging van het innovatiespoor met extra middelen in december 2018 worden voorgelegd aan de ALV.

Concreetheid

De parallelle ontwikkelingen op het gebied van strategieontwikkeling, dit bedrijfsplan en de governance heeft ertoe geleid dat het bedrijfsplan 2019 hoog over is. Daarom wordt, na vaststelling van dit bedrijfsplan, door de vereniging nog een concrete uitwerking van dit plan voor 2019 gemaakt.

Identiteit: Dimpact, goed voor elkaar

Historie: Dimpact pionier samen organiseren

In Dimpact werken we sinds 2006, al ruim 12 jaar, als gemeenten samen. Destijds waren we pionier in het samen organiseren tussen gemeenten. Inmiddels is gezamenlijk organiseren een trend, die zich nog steeds verder voortzet onder alle gemeenten in Nederland.

Samen ontdekken we de toekomst in Dimpact

In een wereld waar technologische innovaties elkaar steeds opvolgen, lijkt het dat mensen steeds verder uit elkaar groeien en het menselijke contact zeldzamer wordt. Ook het echte contact tussen de gemeentelijke organisaties en de 'burger' en 'ondernemer' lijkt schaarser te worden. Aan de andere kant wordt er juist vanuit deze groepen steeds meer 'digitaal' gemak gewenst, verwacht, geëist. Onze publieke dienstverlening moet mee in de technologische en maatschappelijke stroom en wij als gemeenten kunnen dat niet alleen...en waarom zouden we ook?

Verbinden in de landelijke opgave

Er komen heel veel ontwikkelingen op gemeenten af. Het is te veel om alleen op te pakken. Daarom verbindt Dimpact gemeenten. Samen zijn we verbonden in de landelijke opgave waar we ieder voor staan. We willen immers allemaal goede, gemakkelijke en betrouwbare publieke dienstverlening voor onze burgers en bedrijven mogelijk maken.

Wij geloven in de kracht van samenwerken en co-creatie

Echte connecties tussen echte mensen. Binnen onze bijzondere coöperatie werken we samen aan een steeds betere publieke dienstverlening. Dat doen we met meer dan 30 gemeenten elke dag en al jarenlang. Dimpact is daardoor ons platform voor kennis delen en inspiratie. We zijn er voor elkaar en helpen elkaar de beste beslissing te maken voor de dienstverlening.

Samen sterk

We gaan samen unieke samenwerkingen aan met leveranciers en ontwikkelen de oplossingen voor de dienstverlening van morgen. Dimpact zoekt de beste oplossingen en partners bij de uitdagingen van gemeenten. We gaan slimme relaties aan met de markt. We worden graag ontzorgd in beheer en verrast met innovatieve oplossingen. Samen zijn we een grote, professionele en stevige opdrachtgever.

Dimpact geeft daadkracht aan dromen over dienstverlening

Onze droom is dat heel Nederland de publieke dienstverlening goed voor elkaar heeft, ook die van jouw gemeente. Doe je mee? We stellen graag onze kennis en ons netwerk ter beschikking. Oplossingen die we al bedacht hebben, kun je hergebruiken. We horen graag wat jouw publieke dienstverleningsambities zijn. We gaan het samen waarmaken.

*Doe je
mee?*

Speerpunten

Activiteiten 2019 op hoofdlijnen

Speerpunten 2019

In dit bedrijfsplan staan de speerpunten voor 2019 weergegeven op hoofdlijnen.

1. Focus op dienstverleningsdoelen;
2. Goed (her)gebruik van wat er al is;
3. Inspelen op de landelijke beweging;
4. Innovatiekracht vergroten;
5. Ledenrelaties;
6. Lidmaatschapswaarde voor elk lid vergroten;
7. Nieuwe governance in de praktijk;
8. Flexibel samenwerken.

Na het vaststellen van de speerpunten door de Algemene Leden Vergadering (ALV), zal een nadere uitwerking van de activiteiten en projecten voor 2019 volgen.

Onderstaand komen de bovengenoemde speerpunten aan bod. Daarna volgt de vastgestelde begroting en de rest van de bijlagen.

1 Focus op dienstverleningsdoelen

Achtergrond: Van tool naar doel

In de voorgaande jaren lag de focus veel op het op orde krijgen van de techniek met regie op de toeleveranciers en implementaties bij de gemeenten. Inmiddels staat er een prima basis waarop verder doorontwikkeld wordt en verder geïmplementeerd wordt in de gemeentelijke organisaties. De tijd is rijp om de focus te leggen op de publieke dienstverleningsdoelen, die de techniek moet faciliteren.

Verbinden op gedeelde dienstverleningsdoelen

In Dimpact-verband streven we een gedeelde visie na, welke als onderlegger dient voor de publieke dienstverlening bij de gemeenten. Elke gemeente heeft een lokale visie op de toepassing voor publieke dienstverlening en interactie met burgers en bedrijven. Elke gemeente heeft een eigen plan om dat lokaal goed neer te zetten. In Dimpact vinden leden elkaar in gedeelde doelen.

Samen sturen op excellente dienstverlening

In de nieuwe governance speelt de Commissie Strategie & Beleid (zie ook speerpunt 7 governance) een belangrijke rol in het aanreiken van de strategische doelen en prioriteiten naar het Bestuur en de ALV. Daarnaast speelt ze ook een rol in het in kaart brengen van waar de leden staan en wat nodig is om de dienstverlening te blijven doorontwikkelen. Ook in de ALV zullen we in 2019 meer aandacht geven aan de dienstverleningsdoelen en -ontwikkelingen bij de leden.

2 Goed (her)gebruik van wat er is

Achtergrond: Er is al veel gerealiseerd

We hebben samen in Dimpact al veel gerealiseerd. Er ligt o.a. al een gedegen basis voor het zaakgericht werken, procesondersteuning, selfservice, burgerzaken, het online loket en website. Hiermee kunnen gemeenten al invulling geven aan diverse (landelijke) dienstverleningsdoelstellingen.

Implementatie in verschillende tempo's

De leden werken ieder wel op hun eigen tempo en soms in eigen volgorde. We willen elkaar verder helpen. Daarom zetten we in 2019 in op goed (her)gebruik met ICT-oplossingen, kennis en ervaring delen met elkaar. Ruimte voor verschillende tempo's wordt mede geborgd door flexibilisering (zie ook speerpunt 8). Aan de andere kant zijn goede afspraken tussen regiebureau en de lidgemeente t.a.v. implementatie-project(planning) belangrijk om efficiency te behouden bij wisselende snelheden.

Doorontwikkelen: lokaal versnellen binnen een bestaande dienst

Om gemeenten de ruimte te geven voor versnelling binnen bestaande diensten, is 'lokaal versnellen' geïntroduceerd in 2017; leden kunnen met eigen geld een versnelling in ICT-ontwikkeling bij de toeleveranciers financieren wanneer ze iets niet willen realiseren via het standaard wijzigingsproces. Leden maken hier in 2018 nog weinig gebruik van. In 2019 wordt de mogelijkheid extra onder de aandacht gebracht.

Regie op de levering

Om goed samen te kunnen werken aan de dienstverleningsdoelen, is het belangrijk dat Dimpact gemeenten zoveel mogelijk ontzorgt in de regie op de ICT-leveranciers.

Inzicht in hergebruik: Digitale volwassenheid van leden in kaart brengen

Om van elkaar beter inzicht te krijgen waar we een ieder staan, gaan we de digitale "Dimpact" volwassenheid van elk lid in kaart brengen. Dit geeft de vereniging inzicht in de stand van zaken en vorderingen van ons (her)gebruik binnen samenwerkingsverband. Dit zal ook gepresenteerd worden aan de ALV in 2019.

Kennisdeling

Gemeenten helpen elkaar en delen kennis om samen verder te komen. Het vergaderen, borgen en toepassingen van kennis in de vereniging (en vanaf buiten) blijft ook in 2019 een belangrijk aandachtspunt. Immers vergroot kennisdeling de toegevoegde waarde van het Dimpact-lidmaatschap voor elk lid. O.a. het nieuwe online kennisplatform (Kennisbank) zal vanaf 2019 gaan bijdragen aan betere kennisdeling. Op nieuwe thema's, zoals klantinzicht, is het juist belangrijk om in 2019 kennis in de vereniging te gaan ontwikkelen.

3 Inspelen op de landelijke beweging

Achtergrond: Dimpact is verbinder in de landelijke opgave

Dimpact verbindt de leden in de landelijke opgaven voor publieke dienstverlening. Dimpact zorgt er ook voor dat er praktische samenhang voor leden ontstaat in het geheel van de uitdagingen. Ze stimuleren de adoptie van landelijke beweging en voorzieningen door leden. Door deel te nemen in de landelijke tafels en initiatieven kan Dimpact in het belang van de leden vroegtijdig anticiperen door dicht op/aan de landelijke 'ontwerptafel' te zitten.

Gemeentelijke samenwerking zet door

Samenwerking tussen gemeenten is een trend die flink doorzet. Dimpact was één van de pioniers in 2005, maar inmiddels zijn er allerlei samenwerkingsverbanden en -vormen tussen gemeenten ontstaan. Ook de VNG heeft samenwerking omarmt met het inrichten van de Taskforce Samen Organiseren¹, GGU² en Common Ground³.

Landelijke (her)erkenning

Dimpact krijgt steeds meer met die externe stakeholders te maken, zoals VNG, Wigo4it, IBD, Cascadis of Beware bijvoorbeeld. Zij worden belangrijker voor ons handelen en wij voor hen. Wij krijgen waardering voor ons trackrecord, omvang (>12% van Nederland) en stabiliteit, en vooral de doe-kracht (realisatie, beheer, governance). Daarom ziet men dat wij een goede bijdrage kunnen leveren in de landelijke opgave. En wij vinden dat het bij onze doelen moet horen om ons in te zetten voor de landelijke beweging, vanuit onze kracht en altijd met een (kritische) praktijk insteek.

Extern profiel en imago

Een belangrijk aandachtspunt in onze externe stakeholder-relaties, is ons (soms nog) diffuse profiel en imago. In 2019 wordt daarom extra ingezet op externe communicatie en stakeholder relaties. In 2018 worden daarvoor o.a. het merkverhaal, huisstijl, website en ander communicatie-materiaal aangepast. Ook de leden - ambassadeurs - zullen een belangrijke rol blijven spelen in de communicatie.

Belangenbehartiging van leden

Aan de landelijke tafels behartigt Dimpact de belangen van haar leden. In dit kader bent u en zijn uw medewerkers, ook de ambassadeurs van Dimpact. Samen, zijn we goed voor elkaar.

Dimpact als praktijk-proeftuin voor de landelijke beweging

Dimpact heeft daadkracht in de praktijk; praktische oplossingen en doe-kracht om zaken werkend te krijgen bij de gemeente. Dat is onze kracht. Met een representatieve afspiegeling van grote en kleine gemeenten door Nederland, vormen we een prima proeftuin (ookwel fieldlab). Die kracht zetten we in 2019 nog meer in om bij te dragen aan de landelijke beweging. Dit is ook ons aanbod richting stakeholders zoals VNG Realisatie bijvoorbeeld. Andersom willen we van hen graag de bijbehorende denkkraft, invloed, (h)erkenning, ondersteuning, eventuele gelden en wat PR om ons landelijk goed op de kaart te zetten.

Doorontwikkeling richting landelijke beweging

In onze dienstvisies en roadmaps nemen wij de landelijke beweging mee. We blijven daarbij kritisch en praktisch.

¹ <https://vng.nl/vereniging/samen-organiseren>

² <https://vng.nl/info-collegeonderhandelingen/ggu>

³ <https://vng.nl/vereniging/samen-organiseren/common-ground>

4 Innovatiekracht vergroten

Achtergrond

Vanuit onze strategische koers, is innovatie belangrijk. Er komt veel op gemeenten af. Ook richting 2020, zie ook bijlage 7. Het jaar 2019 is het laatste jaar vooraf aan de Digitale Agenda 2020. Het komt dus snel dichtbij. Tijd om onze innovatiekracht te vergroten.

Klant centraal zetten voor innovatie

Innovatie vanuit de klant, vraagt ons om andere werkwijzen te hanteren dan een typische beheeraanpak. Om innovatiekracht te vergroten gaat Dimpact technieken zoals Service Design Thinking, serviceformules, co-creatie, en klantreizen omarmen in haar werkwijzen. Dit zal van invloed zijn op de benodigde middelen, werkwijzen, expertrollen in de nieuwe governance (zie speerpunt 7) van de vereniging en het regiebureau.



Koplopers de ruimte met innovatie

Koplopergroepen van gemeenten kunnen, in wisselende coalities, samenwerken aan innovatieprojecten. Dit zijn projecten welke niet binnen bestaande diensten / producten / inkoopcontacten kunnen worden gerealiseerd. Uit die innovatieprojecten kunnen nieuwe diensten ontstaan, die opschaalbaar zijn naar alle leden. Dit kunnen diensten zijn die niet via bestaande producten/inkoopcontracten gerealiseerd kunnen worden. Het kader voor innovatie vormt altijd de Dimpact-visie en het daarbij behorende toetsingskader⁴. In de nieuwe governance (zie speerpunt 7) bewaakt de Commissie Strategie & Beleid het toetsingskader voor innovatieprojecten. We willen immers geen 'Winkel van Sinkel' worden.

Middelen om koplopers te kunnen ondersteunen

Er worden middelen binnen de begroting 2019 vrijgemaakt om de innovatieprojecten van koplopers te ondersteunen met (regiebureau)capaciteit en een eventuele financiële bijdrage. De capaciteit en middelen zijn echter beperkt. Initiatieven zullen (van de koplopers) dus daarom ook een bijdrage van de koplopers zelf vragen. Dat kan zijn in bardiensturen (bijvoorbeeld werkgroepleden, projectmanager, inkoper, jurist, etc.) en/of een financiële inleg in het koploperproject om bijvoorbeeld een aanbesteding te organiseren.

Innovatie, goed voor elkaar

Op het moment dat er significante middelen (uren/geld) van de coöperatie nodig zijn in een koploperproject, geschiedt er altijd een controle of het betreffende innovatieproject binnen het profiel van Dimpact past. Dit is zo ingebouwd in de governance-processen (zie ook speerpunt 7).

Incentives voor koplopers

Om koplopers te stimuleren helpt een financieel incentive. Bijvoorbeeld een financiële springplank vanuit de coöperatiemiddelen (zie bovenstaand). Anderzijds kunnen koplopers een financiële compensatie krijgen voor geïnvesteerde middelen, in een latere fase. In de opschalingsfase betalen de kopers dan (tijdelijk) een lager tarief voor de dienst. Per project of dienst volgt hier altijd besluitvorming over in de governance.

⁴ Hierin speelt de Commissie Strategie & Beleid een rol.

Dimpact werkwijze: kwaliteitscontrole en inpassing in het concept

Allerlei koploperprojecten van leden maken samen automatisch nog geen succesvol en opschaalbaar geheel. Dimpact zorgt ervoor dat goede initiatieven ondersteund worden, stuurt en toetst de inpassing van initiatieven op Dimpact visie en -beleid. 'Past het bij het zaakgericht werken principe' bijvoorbeeld. Alle opschaalbare oplossingen binnen de Dimpact-portfolio, moeten aantoonbaar voldoen aan de kwaliteitseisen die Dimpact voor de leden borgt; als een soort 'Dimpact-keurmerk'. Leden worden ontzorgd door te weten dat de producten en diensten goed zijn.

Dimpact tactiek: Van gesloten naar open innovatie

We willen gebruik kunnen maken van innovatie van anderen. We willen ook onze innovaties met andere gemeenten kunnen oppakken en opschalen. Die vragen vanuit andere gemeenten krijgen we steeds vaker, vooral bij bijvoorbeeld WIM⁵ of innovatie-initiatieven. Zie ook speerpunt 8. In februari 2018 hebben we in de ALV afgesproken dat we open staan om situationeel ook met andere gemeenten samen te werken in WIM of innovatieprojecten. In de governance besluiten we altijd per project/diensten of we breder willen opschalen met andere gemeenten⁶. Koplopergroepen kunnen vanuit de innovatie projecten voorleggen via de Commissie Strategie & Beleid aan het Bestuur.

⁵ Begin 2018 hebben we afgesproken om WIM als een pilot in te zetten voor het opschalen met gemeenten die niet van e-Suite gebruik maken als zaakstelsel. Doel is om eind 2018 de pilotervaringen te bespreken.

⁶ Zie ook de door de ALV in februari 2018 vastgestelde 'Identiteit en Strategische kaders'.

4 Ledenrelaties en -werving

Ledenbestand

Op 1 januari 2019 bestaat ons ledenbestand uit 31 gemeenten, die gezamenlijk zo'n 2.120.000 inwoners vertegenwoordigen. Dimimpact vertegenwoordigt daarmee zo'n 12% van Nederland.

Ledenmutaties

Eind 2018 zijn de gemeenten Ommen, Hardenberg en Bellingwedde uitgetreden. Daarnaast zijn per 1 maart 2018 de gemeenten Nissewaard, Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne toegetreden tot Dimimpact.

Ledenbehoud

In het volgende hoofdstuk wordt verder ingegaan op de maximalisatie en de toegevoegde waarde voor leden in 2019, t.b.v. ledentevredenheid en -behoud.

Meer sporen, zelfde basistarief en evenveel leden

In 2019 is ledengroei nodig om de doelen van bestaande leden waar te maken: De tarieven stijgen niet (m.u.v. de inflatiecorrectie) en de vraag van de leden neemt toe. Leden vragen om meerdere sporen, beheren én innoveren parallel, meer regie op goed gebruik en op kennisdeling voor 2019.

Het aantrekken van nieuwe leden helpt bij het creëren van middelen om een tweesporenbeleid te kunnen voeren. Ledenwerving helpt de coöperatie om reserves op te bouwen t.b.v. meerdere diensten en innovatieruimte te bouwen.

Ledenwerving

Enige ledengroei, met leden die goed bij ons profiel passen, zorgt voor een gezonde aanwas, opvang van de uittrekkers én zorgt voor landelijk significante omvang van Dimimpact. Voor 2019 wordt beoogd:

- Ledengroei van ten minste 150.000 inwoners (EPIJ in contributie basispakket) aan nieuwe toetreders is gewenst voor 2019.
- Opschaling van de dienst WIM-website is nodig. Daarom beogen we voor 2019 een ledengroei⁷ met enkele WIM-gemeenten⁸. Waar mogelijk is dat groei binnen de bestaande leden, maar ook opschaling buiten de leden (cq. buiten de e-Suite afnemers in Dimimpact) kan. Daarnaast kunnen nieuwe diensten welke voortkomen uit innovatieprojecten ook ledengroei-doelen met zich meebrengen, specifiek voor die nieuwe dienst. Een minimum omvang/deelname is veelal nodig om onkosten en opbrengsten duurzaam in balans te houden.

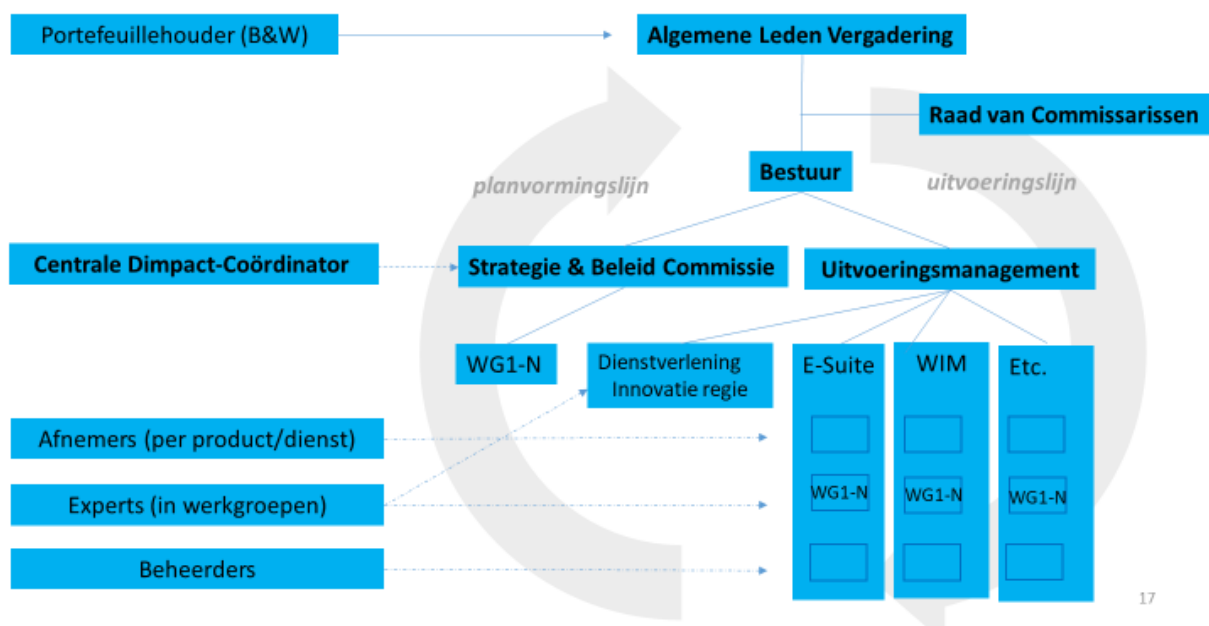
⁷ In 2018 is WIM reeds de pilot om samen te werken aan gemeenten die niet het merk Atos e-Suite gebruiken, maar wel in Dimimpact meedoen o.b.v. een lidmaatschaps-/participatievorm.

⁸ Deze WIM-ledengroei wordt vanuit de nieuw op te richten (holding)structuur georganiseerd.

5 Nieuwe governance in de praktijk

Nieuwe governance

Governance is in 2017 en 2018 een belangrijk onderwerp in de vereniging geweest. Het was tijd voor verandering, want door alles met 30 leden te bespreken verloren we steeds meer slagkracht. Anderzijds waren er te veel gremia met onduidelijke en/of overlappende rollen. Dat moest anders. Daarom wordt in 2018 de nieuwe governance ingevoerd. Deze zal zich in de praktijk verder uitkristalliseren, ook in 2019.



Evaluatie nieuwe governance

In 2019 evalueren we de governance, waar de verbeterpunten zitten en of processen aanscherping nodig hebben.

Doorontwikkeling governance door nieuwe lidmaatschapsvorm

Met de in 2019 beoogde doorvoering van het WIM-lidmaatschap en lidmaatschap voor nieuwe diensten vanuit innovatieprojecten, zal de governance aanscherping vragen op dit vlak. Eind 2018 wordt dit besproken met de ALV.

6 Flexibeler samenwerken

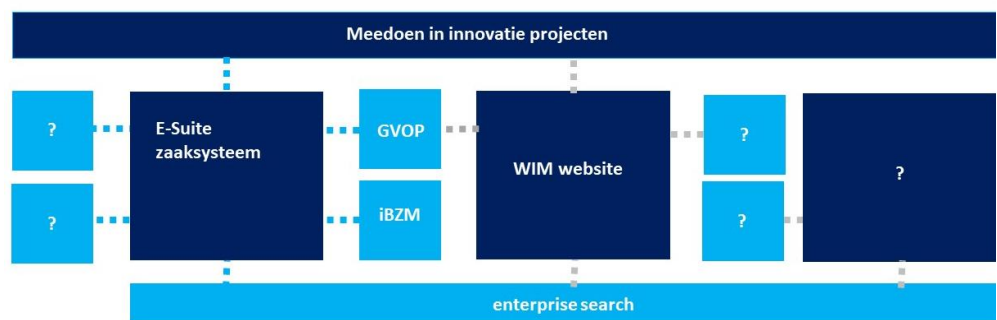
Achtergrond

In 2017 was flexibilisering een prominent gespreksonderwerp in de vereniging. Flexibiliseren stimuleert innovatie. De langzaamste schakel bepaalt niet (meer) de snelheid. Daarnaast worden we als vereniging opener en wendbaarder door meer flexibel samen te werken. Gemeenten veranderen en innoveren in verschillende snelheden en volgorden. Daarvoor moet meer ruimte komen in Dimpact; zo hebben de leden dit begin 2018 vastgesteld. In 2019 vraagt dit om een aantal zaken daarvoor goed (duurzaam) op orde te brengen om meer flexibele samenwerking en afname goed te regelen.

Dimpact-store: meer facultatief, minder verplicht

Het Dimpact-portfolio kent sinds 2014 facultatief (flexibel) afneembare producten. WIM en BZM zijn bijvoorbeeld al flexibel. Enterprise search (MyLex) was verplicht in 2018 en wordt in 2019 ook flexibel⁹, net als GVOP. Nieuwe diensten – welke uit innovatieprojecten kunnen voortkomen, komen als facultatieve dienst in het portfolio beschikbaar. Kortom, het wordt flexibel waar mogelijk in 2019.

De licht-blauwe onderdelen zijn enkel afneembaar i.c.m. met een donkerblauw onderdeel. De donkerblauwe onderdelen zijn zelfstandig afneembaar in 2019. De grijze lijnen zullen aan de orde komen tijdens de ALV van eind 2018. Elk lid krijgt in 2019 een overeenkomst per afgenomen Dimpact-dienst.



WIM-lidmaatschap

In 2018 experimenteren we om gemeenten in de WIM-samenwerking mee te laten doen, zonder dat zij verplicht het basispakket/e-Suite afnemen. Op het moment van schrijven is dit echter nog niet duurzaam geregeld. WIM zal als leerervaring dienen voor eventuele toekomstige flexibele diensten. Eind 2018 worden details besproken met de ALV om het WIM-lidmaatschap duurzaam te organiseren.

Samenwerken met andere gemeenten aan nieuwe diensten / innovaties

Net zoals bij WIM is het nog niet mogelijk om nieuwe diensten (voortkomend uit innovatieprojecten) af te nemen, zonder verplichting om ook e-Suite te gebruiken. Eind 2018 worden voorstellen besproken met de ALV om samenwerken aan nieuwe diensten in het lidmaatschap duurzaam te organiseren. Dit kan in 2019 vragen om o.a. 'papieren' aanpassingen¹⁰ om gemeenten zonder afname van het basispakket ook lid te kunnen maken van onze coöperatie. Voor de governance is dit een doorontwikkelthema dat in 2018 verder wordt opgepakt.

Overeenkomsten per dienst

Om flexibilisering beter, ook op papier, te regelen, krijgen leden in 2019 een aparte overeenkomst per afgenomen dienst. De huidige algemene samenwerkingsovereenkomst geeft immers geen goede invulling aan een flexibel portfolio met facultatieve diensten. Dit heeft geen invloed op de tariefstelling. Het is wel nodig om ook het 'papierwerk' mee te laten komen met flexibilisering.

⁹ Ervan uitgaande dat het lopende inkoopproject op de beoogde wijze wordt uitgevoerd richting een dienst.

¹⁰ Het samenwerkingscontract is bijvoorbeeld niet toegespitst om te gebruiken bij een ander type leden. Zo zijn er meer zaken.

7 Lidmaatschapswaarde voor elk lid vergroten

Goed voor elkaar

Dimpact bestaat bij de waarde die het lidmaatschap oplevert voor elk lid. Samen moeten we blijven sturen op het borgen en vergroten van die waarde. Daarom zijn we in 2017 aan de slag gegaan met onze identiteit. De identiteit die leden samen hebben bepaald, zegt ook iets over wat leden van hun Dimpact-lidmaatschap verwachten.

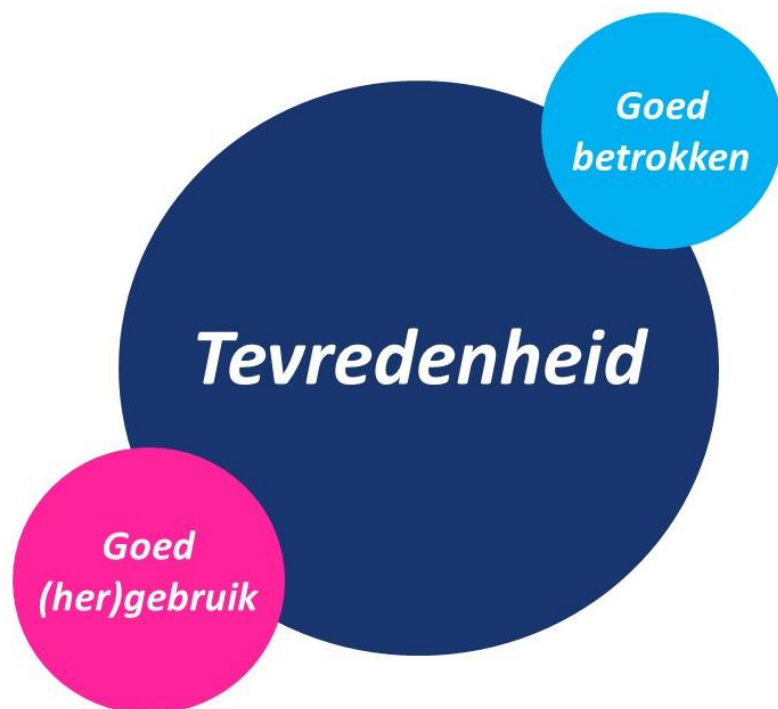
Vandaag levert samenwerking op

Om de toegevoegde waarde voor elk lid te borgen en waar mogelijk te vergroten, wordt er in 2019 meer aandacht besteed aan de lokale value case ofwel het batenmanagement van het Dimpact-lidmaatschap. Hierbij zijn er de volgende actielijnen:

- regie op goed beheer van het bestaande door leden;
- hergebruik: stimuleren van implementatie van wat reeds beschikbaar is en wat bijdraagt aan de lokale dienstverleningsambities;
- stimuleren van goed gebruik door leden, door o.a. kennisdeling, (peer)reviews, stokje-doorgeven en ondersteuning;
- het lokale actieplan per lid voor 2019, moet ook bijdragen aan het plukken van de vruchten voor elk lid; en
- ambities: in kaart brengen van (gedeelde) publieke dienstverleningsambities van leden en de kansen daarin door samenwerking.

Samen sturen op de waarde van morgen

Om de strategische toegevoegde waarde te borgen, moeten leden sturen op de waarde van de toekomst. Daarop is in 2018 de governance aangepast en zijn stappen gezet op strategieontwikkeling.



8 Acties voor elk lid

Leden aan het stuur

Coöperatieve Vereniging Dimpact is 100% van de leden. De gemeente is eigenaar en zit aan het roer. Samen met andere gemeenten is het aan elke gemeente om op gezamenlijk succes te sturen.

Leiderschap voor lokaal succes

Ook lokaal is uw leiderschap nodig om er voor uw organisatie een succes van te maken; om de vruchten te plukken van de Dimpact-samenwerking voor uw medewerkers, burgers en bedrijven.

Uw lokale Dimpact-actie-plan 2019

Om de vruchten van de vereniging te plukken maakt de vereniging een lokaal actieplan, gebaseerd op de inhoud van dit bedrijfsplan. Immers zijn het uw vereniging, visie en doelen die u wilt bereiken in samenwerking met andere gemeenten. Daarom wordt in de nieuwe governance ingezet om het samenwerken aan het lokale actieplan voor elke gemeente tot een succes te maken van 2019. Dit plan zal implicaties hebben voor elke lidorganisatie. Eind 2018 zullen de lokale actieplannen volgen.

Rol voor gemeentelijke Dimpact-Coördinator

De gemeentelijke Dimpact-Coördinator is aan zet bij het opstellen, uitvoeren en terugkoppelen over het lokale actieplan. In de tweede helft van 2018 zal het regiebureau dit proces bij de gemeentelijke Dimpact-Coördinatoren faciliteren. Coördinatoren zullen ook elkaar helpen bij het lokale actieplan. Het commitment van elk ALV-lid, het leiderschap, op jouw lokale actieplan is nodig. Want daarmee plukt uw gemeente beter de vruchten van samenwerking in Dimpact.

Rol regiebureau

In de uitwerking van dit bedrijfsplan najaar 2018, zal ook de rol van het regiebureau in meer detail aan bod komen.

Begroting

Financiën algemeen

Meerjarig perspectief op tarieven

De tarieven worden jaarlijks vastgesteld door de ALV via het bedrijfsplan. Vanuit de strategische koers wordt elk jaar in het bedrijfsplan een stap gezet richting een meer flexibel portfolio van diensten voor de leden. Dit is van invloed op de wijze waarop onkosten van diensten worden gealloceerd alsook de wijze waarop de tarieven vervolgens worden opgebouwd. Om eventuele frictie door de veranderingen te minimaliseren voor leden wordt elk jaar een kleine wijziging gemaakt i.p.v. één grote omslag. Deze beweging is sinds 2017 ingezet. Ook in 2019 zetten we weer een stapje.

Volwassen diensten helpen innovatie te stimuleren

Dimpact streeft naar een tarievenmodel waarbij opbrengsten en uitgaven per dienst/product in balans zijn. Uitgangspunt is, dat 'volwassen' diensten zichzelf (met de afnemende leden onderling) moeten kunnen financieren. Bij voorkeur draagt op termijn elke dienst een klein deel van de opbrengsten af om een collectief innovatiebudget op te bouwen. Vervolgens kunnen innovatieprojecten een (tijdelijke) financiële steun ontvangen, indien de leden dat wensen.

Dit financiële model is een streven. In 2019 zetten we hiertoe een eerste kleine stap. In 2020 zullen we waarschijnlijk weer een stapje maken. Zie ook de strategie.

Inflatiecorrectie

Voor 2019 wordt een inflatiecorrectie van 1,5% toegepast. Dit percentage is gebaseerd op het Indexcijfer CAO lonen van alle sectoren per 1 januari 2018 t.o.v. 1 januari 2017 (bron CBS).

Begroting

Onderstaand is de, door de RvC vastgestelde, begroting weergegeven.

Begroting CV Dimpact 2019							4-6-2018
Bedragen in €							
Omschrijving	JAARREKENING 2014	JAARREKENING 2015	JAARREKENING 2016	JAARREKENING 2017 (Concept)	BEGROTING 2018 (ALV)	BEGROTING 2019	
<i>Ledengroei</i>				-		-	
Omzet Esuite (inclusief TPM en Opleidingen)	5.674.575	6.669.660	7.745.193	7.727.029	7.410.129	7.836.930	
Omzet Burgerzaken Module (BZM)	192.948	726.757	204.351	2.491.945	2.173.644	2.204.811	
Omzet Website en Intranet Model (WIM)	-	140.212	144.866	155.063	137.825	207.119	
Omzet C-content	-	59.500	117.600	123.685	112.554	-	
Omzet GVOP	239.000	239.000	258.000	228.000	222.000	208.000	
Overige omzet producten	182.557	279.094	37.552	134.750	-	-	
Omzet producten	6.289.080	8.114.223	8.507.562	10.860.471	10.056.152	10.456.860	
Kosten Esuite (inclusief TPM en Opleidingen)	3.499.688	4.069.310	5.109.097	4.979.515	4.611.547	4.925.900	
Kosten Burgerzaken Module (BZM)	-	636.113	95.255	2.367.029	2.021.650	2.177.373	
Kosten Website en Intranet Model (WIM)	-	157.310	301.042	210.890	246.680	267.260	
Kosten C-content	-	114.225	63.675	103.050	109.000	-	
Kosten GVOP	214.830	236.610	236.610	225.720	219.780	205.920	
Overige produktkosten	648.646	559.970	51.354	165.482	239.900	310.500	
Kosten producten	4.363.164	5.773.538	5.857.032	8.051.685	7.448.557	7.886.953	
Bruto bedrijfsresultaat	1.925.916	2.340.685	2.650.530	2.808.787	2.607.595	2.569.907	
Personeelskosten	1.710.867	1.794.118	2.049.865	2.050.785	2.015.200	2.109.800	
Huisvestingskosten	74.082	73.637	83.996	82.513	83.800	85.900	
Kantoorkosten	66.606	80.868	61.958	73.438	64.400	76.200	
Verkoopkosten	125.225	111.991	56.430	18.960	55.000	43.700	
Autokosten	66.914	59.627	67.995	79.154	71.000	85.700	
Algemene kosten	16.195	22.117	109.360	195.935	111.800	127.200	
Afschrijvingskosten	16.645	15.743	18.064	18.384	38.000	19.500	
Som der bedrijfskosten	2.076.534	2.158.101	2.447.668	2.519.170	2.439.200	2.548.000	
Financiële baten en lasten	27.212	22.502	4.399	460	2.650	400	
Vennootschapsbelasting	-	-	-41.630	41.630	-34.209	-	
RESULTAAT	-123.406	205.086	165.631	331.707	136.836	22.307	
Eigen vermogen per einde boekjaar	403.053	608.139	773.770	1.105.477	1.242.312	1.264.619	

Indien blijkt dat de leden het innovatiespoor steviger willen aanzetten voor 2019, kan dit consequenties hebben voor de benodigde capaciteit en middelen. Indien dit het geval blijkt, zal dit in december 2018 voorgelegd worden aan de ALV.

Contributie-overzicht 2019

Entree kosten

- Eénmalig voor nieuwe leden € 2.000,-

Lidmaatschapskosten

- Dimpact jaarlijkse lidmaatschapskosten voor elk lid € 6.000,-

Instapkosten bij afname basispakket

- Eenmalig voor nieuwe leden met basispakket € 1,25 EPI

Met de instapkosten wordt de basisinstallatie/-implementatie van de (in Dimpact) verplichte e-Suite bekostigd. De instapkosten bedragen minimaal € 40.000,- en maximaal € 150.000,-.

De minimumbedragen zijn noodzakelijk zodat ook kleinere gemeenten (< 20.000 inwoners) op een adequate manier kunnen worden bediend. Ook berekent de leverancier een significant bedrag voor de eenmalige inrichting en configuratie.

De maximum bedragen zijn noodzakelijk om ons niet uit de markt te prijzen voor grote gemeenten. Zij kunnen juist veel bijdragen aan onze vereniging.

Basispakket (incl. e-Suite)

- Jaarlijkse kosten voor het basispakket bedragen € 3,36* EPI

*Het tarief was in 2018 € 3,33 EPI. Over de basiscontributie geldt voor 2019 een inflatiecorrectie van 1,5%, waarmee het op € 3,38 EPI zou uitkomen. Dit i.c.m. een tariefverlaging van € 0,02 EPIJ, maakt dat het basistarief 2019 op € 3,36 EPI voor 2019 uitkomt.

Uit de inkomsten vanuit het basispakket tarief wordt meer gefinancierd, dan de dienst e-Suite. Zie ook de opbrengsten en onkosten in de tabel begroting.

Bijzonderheden 2019: Op het moment van schrijven is het basispakket nog verplicht af te nemen voor leden. Het streven is om in 2019 ook coöperatie lidmaatschap mogelijk te maken, zonder verplicht basispakket; bijvoorbeeld voor leden die alleen WIM-website afnemen, of nieuwe diensten welke vanuit innovatieprojecten zullen ontstaan. Eind 2018 zullen de details voor het lidmaatschap zonder verplicht basispakket aan de ALV voorgelegd worden.

E-Suite hostingkosten

(zie bijlage 2)

BZM is een facultatief pakket. Voor details zie bijlage.

- Implementatiekosten n.t.b.
Let op: de implementatiekosten afhankelijk van de lokale situatie, en staan hier nog niet opgenomen!
- Regiekosten € 0,20* EPI
- Licentiekosten € 1,09 EPI
- Hostingkosten zie bijlage

* Hierbij geldt een maximum van 300.000 inwoners

Enterprise search

Op het moment van schrijven loopt een collectief inkoopproject. De prijs voor enterprise search in 2019 is daardoor nog niet bekend.

Bijzonderheden 2019: Tot in 2017 gold er voor enterprise search (MyLex C-CONTENT) afname verplichting voor elk lid. In 2018 was het niet meer verplicht voor de nieuwe leden (nieuw toe treden in 2018). We streven er naar om in 2019 enterprise search voor elk lid facultatief aan te kunnen bieden, en dus niet meer verplicht.

Gemeenschappelijke Voorziening Officiële Publicaties

GVOP van KOOP is een facultatief pakket. Voor details zie bijlage 6.

WIM-website

- | | |
|--|---------------|
| • WIM regie + beheer WIM-model | N.T.B. EPI |
| • WIM regie + beheer WIM-model, met collectiviteitskorting | € 0,07* EPI |
| • WIM Hostingkosten | zie bijlage 4 |
| • (WIM Implementatie, is contract tussen gemeente en eigen partij) | |
| • (WIM beheer lokale leverancier, is contract tussen gemeente en eigen partij) | |
| • WIM voor deelnemers zonder e-Suite-pakket | € 0,20 EPI |

*Collectiviteits-korting: Leden die het Dimpact-basispakket en WIM-website afnemen ontvangen € 0,13 collectiviteitskorting op de WIM regie + beheer WIM-model. Daarom kost WIM niet € 0,20, maar € 0,07 EPI voor gemeenten die ook basispakket/e-Suite gebruiken.

Wijzigingen tarievenoverzicht

Voor een overzichtstabel van de tarieven 2018 en 2019, zie bijlage 7.

Bijlagen

Bijlage 1 Coöperatief portfolio van diensten

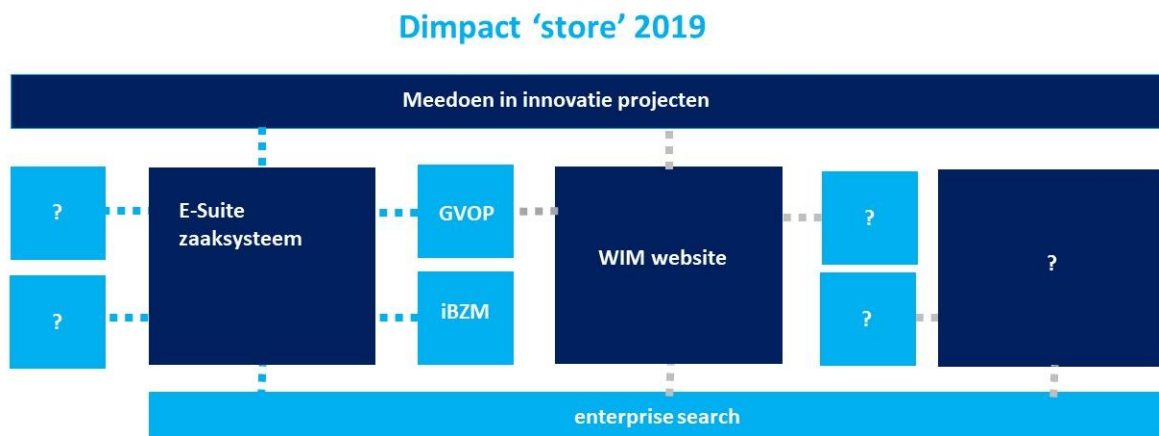
Trend: Flexibeler ofwel meer facultatief

Dimpact beweegt al enkele jaren naar een meer flexibel portfolio voor leden. Vroeger nam elk lid alles af; alle onderdelen zaten daarom in het zogenaamde basispakket. De geïntegreerde BZM en WIM website zijn er in de afgelopen jaren facultatief bijgekomen; niet elk lid doet er in mee.

Opbouw portfolio ('Dimpact store') 2019

De onderstaande figuur geeft een weergave van de beoogde portfolio opbouw voor 2019.

- BZM is enkel afneembaar i.c.m. basispakket (met e-Suite er dus in);
- Contentintegratie n.t.b. (in verband met het nu lopende inkoopproject);
- GVOP is enkel afneembaar i.c.m. basispakket en/of WIM;
- WIM is zelfstandig afneembaar, ook zonder basispakket;
- Eventueel ontstaan er in 2019 nieuwe diensten die ook zelfstandig, zonder basispakket afneembaar zijn.



De licht-blauwe onderdelen zijn enkel afneembaar i.c.m. met een donkerblauw onderdeel. De donkerblauwe onderdelen zijn zelfstandig afneembaar in 2019. De grijze lijnen zullen aan de orde komen tijdens de ALV van eind 2018.

In de volgende bijlagen wordt een verdieping per dienst/product gegeven. De tarieven zijn er uitgewerkt alsmede de bijzonderheden voor 2019.

Bijlage 2 e-Suite zaaksysteem / front- en midoffice (onderdeel basispakket)

Omschrijving

Dimpact heeft namens haar leden een front- en midoffice ofwel zaaksysteem o.b.v. een licentiemodel – na Europese aanbesteding - bij Atos ingekocht. Dit biedt gemeenten ondersteuning op het zaakgericht werken, met modelleren van processen o.b.v. workflow, integrale klantinformatie en interactieve ontsluiting, contacten-, zaken- en gegevensopslag, en daar waar nodig digitale terugkoppeling naar burgers en bedrijven via o.a. mijn loket.

Achtergrond

In 2012 heeft Dimpact namens de leden een collectieve aanbesteding gehouden t.b.v. het verwerven van een front- en midoffice suite. De opdracht is aan Atos gegund. In 2014 stond de migratie centraal. In 2015 en 2016 was het zaak om de basis op orde te brengen. In 2016 is de e-Suite uitgebreid met een krachtige en (voor de markt¹¹) unieke functionaliteit; de editor. Daarmee kunnen gemeenten samen of zelfstandig en flexibel zelf hun processen inrichten in het systeem inclusief de intake via een e-formulier voor burger of bedrijf. Met de komst van de editor is het laatste ontwikkelplateau vanuit het e-Suite-contract gerealiseerd. Er staat een goede basis om de komende jaren mee vooruit te kunnen. In 2017 stond implementatie door gemeenten van de editor en basispakket e-diensten centraal + de BZM. In 2018 zitten we in een beheerfase, waarin ook de focus op goed en breder gebruik door gemeenten ligt.

Hosting e-Suite

Op het moment van schrijven wordt de hosting van de e-Suite verzorgd door het Shared Service Centrum van de gemeente Enschede (SSC Twente). Het SSC Twente verzorgt deze hosting in ieder geval tot en met 2019. Op verzoek van de leden wordt de dienstverlening van SSC Twente voor hosting uitgebreid. Op het moment van schrijven is het nieuwe dienstenniveau niet bekend. Ook is niet bekend welke verhoging voor de tarieven dit met zich meebrengt. Wel wordt rekening gehouden met een verhoging van de kosten op hosting naar de leden met maximaal 10%¹².

Contractverlenging tot 2023

Het huidige contract met Atos rond de e-Suite kent een looptijd van 5 jaar met 5 verlengingsopties (van een jaar), hier maken we gebruik van om de dienstverlening te continueren. Met Atos zijn we in gesprek over de voorwaarden voor continuering tot 2023 en de mogelijkheden voor de periode erna.

Versnelling doorontwikkeling e-Suite

Het is sinds medio 2017 beter mogelijk¹³ als lid om extra investeringen te doen in doorontwikkeling voor gemeente-specifieke wensen t.a.v. de e-Suite; lokaal versnellen. Investeringen moeten terug kunnen vloeien naar de vereniging. Wensen van individuele gemeenten worden getoetst aan de door de vereniging hiervoor vastgestelde kaders.

Bijzonderheden 2018

- **E-Suite beheer door gemeenten normeren:** Normering van beheer door gemeenten (met name voor e-Suite - m.n. editor/e-diensten - en BZM) is al langer een thema. Eind 2017 is een

¹¹ Zie ook deze conclusie in het bechmark zaaksystemen rapport van 2017.

¹² Dit heeft de werkgroep hosting geconcludeerd.

¹³ De bijbehorende verenigingsprocessen en voorwaarden moeten – op het moment van schrijven - nog met de leden worden vastgesteld.

inventarisatie gedaan rond opleidingsbehoeften bij beheerders om goede ondersteuning te kunnen verlenen op de e-Suite. In 2018 wordt gestart met het opleiden van beheerders. Ook wordt een peer-review uitgevoerd waaruit de huidige ondersteuningsbehoefte per lid in kaart wordt gebracht in relatie tot het gemiddelde (afgesproken) niveau. Op basis daarvan wordt met elk lid afgesproken welke acties eventueel nog nodig zijn door de gemeente om aan de norm te voldoen en/of te blijven. Het perspectief is om in 2019 deze normering als uitgangspunt in de service door het regiebureau te hanteren.

- **e-Suite ondersteuning door derden:** Gemeenten hebben behoeften om ook derden te kunnen inhuren om e-Suite beheer en implementatie te optimaliseren. Certificering van derden is op het moment van schrijven nog een aandachtspunt.
- **e-Suite doorontwikkelen:** De reguliere doorontwikkeling loopt door o.b.v. de roadmap en ontwikkelagenda die de leden van de vereniging samen vormgeven. Parallel is lokaal versnellen mogelijk. Ook is het mogelijk om specifieke functionaliteit niet via de e-Suite/Atos contract, maar via een andere oplossing of leverancier te laten realiseren in Dimpactverband (zie ook innovatie). Ook nieuwe oplossingen kunnen geïntegreerd worden met de e-Suite (en andere oplossingen).
- **e-Suite ledenwerving:** De beschikbare doorontwikkelcapaciteit is afhankelijk van het aantal deelnemende leden. Ledengroei heeft een positief effect op de doorontwikkeling(scapaciteit) door Atos. In 2019 streven we ernaar om meer leden te werven om mee te doen.
- **e-Suite e-diensten beleid:** In 2017 is het basispakket e-diensten opgeleverd aan en geïmplementeerd bij bestaande leden. Ten aanzien van de diensten valt het volgende op te merken:
 - *E-diensten bouw:* Voor 2017 en 2018 is DOE (Dimpact Ontwikkeling E-diensten) collectief bekostigd. In 2018 is DOE naast ontwikkelcentrum ook ingezet voor ondersteuning en acceptatie voor editor. Of DOE (op deze wijze) voortgang vindt in 2019 en op welke wijze dat gefinancierd wordt, moet nog door de leden aan het Bestuur geadviseerd worden in de loop van 2018. In welke e-diensten DOE wel of niet voorziet in 2019 moet nader worden bepaald met de vereniging.
 - *E-diensten implementatie:* Implementatie van het e-diensten basispakket valt in 2018 buiten de e-Suite contributie voor bestaande leden¹⁴. Voor de implementatie van e-diensten kan de gemeente derden inhuren.
 - *E-diensten beheer (van de functionele inrichting):* Er is voor 2018, door het Dimpact regiebureau, geen beheer op de e-diensten voorzien. De vereniging kan alsnog het bestuur adviseren om (een deel van) de e-diensten collectief te laten beheren. Dergelijk beheer kan waarschijnlijk niet kosteloos uitgevoerd (laten) worden voor alle leden.
 - *E-diensten support/ServiceDesk:* zie e-Suite support/ServiceDesk.

Tarief e-Suite

Instapkosten nieuwe leden bij afname van e-Suite

€ 1,25*

* vanaf een minimum van € 40.000,- tot maximaal € 150.000,- per gemeente. De instapkosten financieren de basisinstallatie en –inrichting voor de e-Suite. Dit zijn incidentele kosten voor nieuwe Dimpact-leden bij afname van de e-Suite/basispakket.

¹⁴ We gaan ervan uit dat alle leden conform planning in 2017 overgaan naar het basispakket e-diensten. In 2017 ondersteunen regiebureau medewerkers en Atos-medewerkers de leden hierbij. In 2018 is dat in principe niet meer het geval.

Regie-, servicedesk-, licentie- + doorontwikkelkosten e-Suite + WIM samenwerking

€ 3,36** EPI

**Inclusief inflatiecorrectie, waarbij voor het basispakket een korting is gegeven van € 0,02 EPI, omdat de WIM-website in 2019 een groter deel eigen tarief krijgt wat eerder versleuteld zat in het basispakket tarief.

TPM-audit hoort als verplicht onderdeel bij het basispakket/e-Suite. Prijsstelling geschiedt o.b.v. nacalculatie en zal naar verwachting zo'n € 2.000,-¹⁵ EPG bedragen.

Hostingkosten

De hostingkosten zijn verplicht bij afname van het basispakket. Door de veranderde eisen rond de dienstverlening, worden de hostingtarieven bijgesteld. De onderstaande tarieven zijn indicaties. De hostingtarieven zijn afhankelijk van het inwonersaantal van het lid, zie onderstaande staffel:

<30.000 inwoners jaarlijks	€ 0,91 EPI + € 5.800,-** EPG
30.000 - 70.000 inwoners jaarlijks	€ 0,54 EPI + €16.900,-** EPG
>70.000 inwoners jaarlijks	€ 0,44 EPI + €23.900,-** EPG

**Inflatiecorrectie toegepast op de EPI en niet op de EPG.

Boven op de reguliere verplichte hostingkosten hebben leden mogelijkheden tot facultatieve uitbreidingen¹⁶ van hosting. De leden hebben de keuze uit één van onderstaande opties:

- Uitgebreide hostingomgeving klein € 4.344,-** EPG
- Uitgebreide hostingomgeving groot € 15.225,-** EPG

**Inflatiecorrectie toegepast.

¹⁵ Dit is een beoogd bedrag o.b.v. eerdere jaren. De hoogte van het bedrag is afhankelijk van de inkoopprijs. Op het moment van schrijven is het nog onzeker wat de invloed van de komst van ENSIA is op de TPM-audit en de prijs daarvan. Het is daarom mogelijk dat de beoogde prijs nog wijzigt. Dit wordt in afstemming met de leden vormgegeven.

¹⁶ Specificaties van deze uitbreidingen zijn opvraagbaar.

Bijlage 3 Tarief Burgerzakenmodules

Omschrijving

Deze burgerzakenmodules (BZM) o.b.v. iBurgerzaken van PinkRocade zijn volledig geïntegreerd met het Atos e-Suite zaaksysteem. Deze ICT-oplossing is collectief aanbesteed en ingekocht o.b.v. een licentiemodel.

Beschikbaarheid

De geïntegreerde BZM zijn facultatief beschikbaar voor Dimpact-leden i.c.m. basispakket/e-Suite.

Achtergrond

Als onderdeel van de collectieve aanbesteding in 2013 hebben we samen het contract voor de e-Suite aan Atos gegund. Daarnaast is in 2018 aandacht besteed aan het uitbreiden van het aanbod als meerwerk op het bestaande contract. In 2019 ligt de focus op het onderbrengen van functionaliteit die onderdeel uit zou gaan maken van de landelijke BRP in de geïntegreerde modules.

Bijzonderheden 2019

- **Governance:** in 2018 is de governance voor BZM geïmplementeerd in de vereniging.
- **BZM support/ServiceDesk:** hierover staat nog een aantal zaken open op het moment van schrijven. De vereniging dient hierover nog een oordeel te vormen.

Tarieven 2018

Binnen het facultatieve BZM-pakket zijn de onderstaande kosten verplicht, tenzij anders aangeven.

BZM Implementatie-kosten: Voor implementatie bij gemeenten die (alsnog) kiezen voor afname van iBZM wordt individueel een aanbod gedaan. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de lokale situatie (enkel integratie, overgang vanuit Cipers/IZRM, overgang vanuit Key2Burgerzaken, specifieke wensen/eisen vanuit gemeentelijke organisatie).

BZM Regiekosten	€ 0,20*	EPI
BZM Licentiekosten	€ 1,09**	EPI

**Inflatiecorrectie toegepast.

Let op: De BRP gaat voorlopig niet door. Dat kan effect hebben op de locatievoorzieningen en bijhorende kosten.

BZM Hostingkosten

Afname van collectieve hosting is verplicht bij afname van BZM. De BZM-hostingtarieven zijn afhankelijk van het aantal inwoners van de gemeente.

BZM Hosting EPGJ 2019	
-	€ 21.120
25.000	€ 25.345
60.000	€ 31.681
75.000	€ 47.521
150.000	€ 79.202
250.000	€ 105.602

BZM Helpdesk per jaar		
-	€	2.640
25.000	€	3.168
60.000	€	3.696
75.000	€	4.224
150.000	€	4.752
250.000	€	5.280

**Inflatiecorrectie is toegepast.

Servicedesk Dimpact Hierover staat nog een aantal zaken open op het moment van schrijven. De vereniging dient hierover nog een oordeel te vormen.

BZM Lijnverbinding

Dit zijn verplichte kosten bij afname van BZM.

- Jaarlijks € 1.546,- ** EPG
- Eenmalig bij nieuwe aansluiting € 516,- ** EPG

**Inflatiecorrectie toegepast.

Bijlage 4 WIM-website

Omschrijving

De Dimimpact-leden zijn *eigenaar* van WIM-website. Het is een moderne, klantgerichte en herbruikbare website voor gemeenten. Er zijn geen licenties van leveranciers. WIM is van onze gemeenten en hebben we samen met open source techniek laten bouwen, speciaal voor hergebruik door gemeenten. Er is een tijdelijke huisleverancier, welke elke 3 à 4 jaar rouleert. Voor het beheer, implementatie en support/servicedesk van de lokale website-versie, sluiten gemeenten zelf een overeenkomst met één van de partijen uit het WIM-leveranciersnetwerk. www.wimgemeenten.nl

Klant centraal

Door samen te werken aan WIM willen de Dimimpact-leden kennis, ervaring en middelen bundelen. Uitgangspunt is dat de technische kwaliteit goed is. Het platform is stabiel, heeft een goede performance en is veilig. Daardoor kunnen onze leden zich richten op het gebruiksgemak voor de bezoekers. Dus een optimaal toegankelijke, veilige en klantgerichte website. We streven naar een optimaal evenwicht tussen standaardisatie, eigen snelheid in doorontwikkeling en een herkenbare gemeentelijke / eigen uitstraling.

Beschikbaarheid

WIM is facultatief beschikbaar voor leden.

WIM deelname is tevens mogelijk voor gemeenten die niet deelnemen in basispakket/e-Suite.

Achtergrond

Eind 2013 is de eerste gemeente live gegaan met WIM. In 2015-2016 is het gebruik van WIM gegroeid naar 16 lidgemeenten. Ook gemeenten buiten de vereniging hebben interesse in afname. De vereniging zou WIM (incl. samenwerking en gezamenlijke investeringen) ook beschikbaar willen stellen aan gemeenten welke niet het Dimimpact basispakket afnemen.

Medio 2016 heeft Dimimpact gerouleerd van huisleverancier voor WIM en hebben onze leden een nieuwe versie van WIM geïmplementeerd gekregen. Leden kunnen jaarlijks rouleren van hun beheer- en onderhoudsleverancier voor WIM. Dimimpact ondersteunt dit met kennisproducten, advies en het managen van het open leveranciersnetwerk.

Bijzonderheden 2019

- **Voorbereiden WIM 3.0:** we moeten gaan kijken naar de ontwikkelingen in de markt. Inmiddels is Drupal 8 beschikbaar gekomen en worden veel ontwikkelingen in de nieuwe versie gebouwd. In 2019 moeten we een plan gaan maken voor een nieuwe versie van WIM.
- **Kortcyclische doorontwikkeling:** het is mogelijk om zowel alleen als samen (in kleine of grote coalities) kortcyclisch te innoveren. Onze leden delen met elkaar wat zij doen, zowel in techniek als in kennis.
- **Multi-vendorship borgen:** Het WIM multi-vendorship is belangrijk voor ons platform. Dit ondersteunt namelijk de focus op kwaliteit, de innovatie, de kortcyclische doorontwikkeling en de gewenste leveranciersafhankelijkheid. In 2019 blijft ons multi-vendorship belangrijk, alsmede de samenstelling ervan.
- **Meer hergebruik mogelijk maken en stimuleren:** Van de 30 Dimimpact-leden nemen er 17 deel in WIM. De WIM-leden willen met meer gemeenten samenwerken en hergebruik nog makkelijker maken. We helpen andere gemeenten aan meer informatie over WIM. We zoeken binnen en buiten de vereniging naar deelnemende gemeenten.

- **Meer focus leggen op kwaliteit voor de klant:** Onze WIM-leden gaan meer aandacht bij onze collega's vragen voor UX/UI en de klantreis. Wanneer er behoefte is, is het mogelijk om van onze WIM-leden advies en informatie te ontvangen.

Financiering van WIM

Elk Dimpact-lid betaalt, via de basispakketcontributie, mee aan de onkosten voor de dienst WIM. Daarnaast betalen de afnemende leden een tarief voor WIM. Het streven is om de WIM financiën beter in balans te brengen; dat doen we stapsgewijs. In 2018 zijn WIM-afnemers voor het eerst een tarief gaan betalen (naast de hosting) van 0,03 EPI. In 2019 wordt het tarief voor WIM-leden verhoogd. De overall inkomsten voor WIM in de coöperatie stijgen niet. In de facturatie naar leden wordt wel transparanter welke kosten bij WIM horen. Streven is om via uitbalancering de onkosten per lid niet significant te laten stijgen, terwijl we wel tarieven balans nastreven.

Hoe meer bestaande leden WIM gebruiken, hoe minder frictie ontstaat en hoe minder merkbaar de beweging voor elk lid is. Daarom zetten we in om meer leden te stimuleren om WIM te gebruiken voor hun gemeentelijke website. Men betaalt er (via basispakket) immers toch al aan mee. Daarnaast kunnen extra middelen ingelegd worden door werving van gemeenten zonder basispakket voor WIM.

Tarief 2019

Binnen het facultatieve pakket WIM, zijn de onderstaande kosten verplicht, tenzij anders aangegeven:

- **WIM regie- + beheer WIM-model-kosten voor Dimpactleden (met collectiviteitskorting)**
€ 0,07* EPI
- **WIM regie- + beheer WIM-model-kosten voor niet Dimpactleden** € 0,20 per inwoner per jaar
(Hierbij geldt een minimum van € 10.000,- en een maximum van € 30.000,- euro per jaar.)

WIM hosting

Collectieve hosting van WIM is verplicht bij afname van WIM-website. Er zijn verschillende tarieven voor leden die van WIM1.0 naar WIM2.0 gemigreerd zijn, en voor leden die direct op WIM2.0 instappen. Dit geldt nog tot 1 januari 2019. Een werkgroep gaat zich in Q3 2018 bezighouden met het vernieuwen van ons centrale hostingcontract.

De WIM hosting "migratie" tarieven voor 2018 zijn afhankelijk van de gewenste service levels van de gemeente:

- | | |
|--------------------------|------------------|
| • Shared jaarlijks | € 3.521,-** EPG |
| • Budget jaarlijks | € 6.584,-** EPG |
| • Professional jaarlijks | € 9.322,-** EPG |
| • High Traffic jaarlijks | € 11.393,-** EPG |

** Inflatiecorrectie toegepast.

Bijlage 5 Enterprise search

Omschrijving

Collectief ingekochte ICT-voorziening voor contentintegratie. (In 2018 betrof dat My Lex + My Lex Sociaal Domein van C-CONTENT + Atos e-Suite connector. My Lex en My Lex Sociaal Domein zijn producten van C-CONTENT en worden gebruikt o.b.v. een licentiemodel.)

Achtergrond

In 2015 zijn My Lex en My Lex sociaal van C-CONTENT toegevoegd aan het verplichte basispakket. Deze functionaliteiten zijn destijds collectief ingekocht met een aanzienlijk schaalvoordeel voor leden. Ze zorgen voor optimale contentintegratie en het gemakkelijk vinden (enterprise search) van informatie over allerlei bronnen binnen en buiten de gemeente. Op het moment van schrijven wordt de functionaliteit door veel leden gebruikt.

My Lex en My Lex Sociaal Domein waren tot in 2018 onderdeel van het verplichte basispakket voor Dimpact-leden. Voor nieuwe Dimpact-leden is afname sinds 2018 niet verplicht i.v.m. het in 2018 aflopende inkoopcontract. In 2019 wordt content-integratie facultatief voor alle leden.

Beschikbaarheid

Op het moment van schrijven loopt het collectieve (her)inkoopproject voor contentintegratie / enterprise search. Vooralsnog koerst het inkoopproject op een facultatieve beschikbaarheid voor leden in 2019. De beoogde inkoop omvat meer modules/opties dan in 2018. Er wordt gestreefd naar maximale flexibiliteit.

Bijzonderheden t.a.v. Enterprise search

N.t.b.

Op basis van de uitkomsten van het lopende collectieve inkoopproject. Gezien de ontwikkelingen in de markt is de verwachting dat Dimpact minder korting kan bedingen voor 2019, waarmee het tarief voor enterprise search hoger kan uitvallen in 2019.

Tarief

N.t.b.

Op basis van de uitkomsten van het lopende collectieve inkoopproject. Gezien de marktontwikkelingen, wordt verwacht dat de in 2018 behaalde hoge Dimpact-korting zal afnemen. Dit kan resulteren in een hoger tarief.

Bijlage 6 GVOP

Achtergrond

Dimpact koopt de Gemeenschappelijke Voorziening Officiële Publicatie (GVOP) van KOOP collectief in ten behoeve van de leden. Voordeel voor de leden is bundeling van contracten via Dimpact en het borgen van vertegenwoordiging van gemeenten in de licentieraad van GVOP via Dimpact. De prijs is gelijk aan de prijs die een gemeente individueel bij KOOP zou betalen.

Beschikbaarheid

GVOP is een facultatief pakket. Wel is het verzoek uit het regiebureau om het pakket via de vereniging af te nemen, zodat onze stem naar KOOP centraal is georganiseerd.

Bijzonderheden

- De Gemeenschappelijke Voorziening Officiële Publicaties (GVOP) van KOOP was in 2017 onderdeel van het verplichte basispakket. GVOP wordt in 2017 een facultatief pakket.
- Indien de vereniging het wenst, kan de vereniging aanvullende collectieve inkopen bij KOOP doen voor andere producten van KOOP. Uiteraard horen daar aanvullende kosten bij. De vereniging kan het Bestuur hierover adviseren.

Tarief

De prijzen voor GVOP bij Dimpact zijn gelijk aan de prijs die KOOP hanteert, zie <http://koop.overheid.nl/producten/gvop>.

Bijlage 7 Overzicht tarieven 2018-2019

Tarieven Dimpact

	2019				2018			
	per inwoner		per gemeente		per inwoner		per gemeente	
	per jaar	eenmalig	per jaar	eenmalig	per jaar	eenmalig	per jaar	eenmalig
Contributie								
Contributie per gemeente			6.000				6.000	
Entreegelden nieuwe leden	1,25			2.000	1,25			2.000
e-Suite - basispakket								
Licentiegelden EPIJ	3,36				3,33			
<i>Hosting</i>								
0 - 30.000 inwoners	0,91		5.800		0,90		5.800	
30.000 - 70.000 inwoners	0,54		16.900		0,53		16.900	
meer dan 70.000 inwoners	0,44		23.900		0,43		23.900	
Uitgebreide omgeving groot			15.225				15.000	
Uitgebreide omgeving klein			4.344				4.280	
DigiD TPM Audit			2.000				2.000	
Burgerzaken Module - facultatief								
Jaarlijkse kosten	1,09				1,07			
Toeslag bijdrage Dimpact	0,20				0,20			
	1,29				1,27			
Acceptatiekosten				10.000				10.000
Implementatiekosten				32.000				32.000
Lijnverbinding			1.523	508			1.523	508
<i>Hosting</i>			<i>EPGJ (jaarl.)</i>	<i>EPG (eenm.)</i>			<i>EPGJ (jaarl.)</i>	<i>EPG (eenm.)</i>
0 - 25.000 inwoners			20.808	10.404			20.808	10.404
25.000 - 60.000 inwoners			24.970	12.485			24.970	12.485
60.000 - 75.000 inwoners			31.212	20.808			31.212	20.808
75.000 - 150.000 inwoners			46.818	31.212			46.818	31.212
150.000 - 250.000 inwoners			78.030	46.818			78.030	46.818
meer dan 250.000 inwoners			104.040	78.030			104.040	78.030
Helpdesk								
0 - 25.000 inwoners			2.601				2.601	
25.000 - 60.000 inwoners			3.121				3.121	
60.000 - 75.000 inwoners			3.641				3.641	
75.000 - 150.000 inwoners			4.162				4.162	
150.000 - 250.000 inwoners			4.682				4.682	
meer dan 250.000 inwoners			5.202				5.202	
WIM (Website en Intranet Model) - facultatief								
Bijdrage Dimpact	0,07				0,03			
<i>Hosting</i>								
Shared				3.521				3.521
Budget				6.284				6.284
Professional				9.322				9.322
High Traffic				11.393				11.393
MvLex / C-content - basispakket								
Vast tarief per gemeente			?				4.329	
GVOP - basispakket								
Staffel per aantal inwoners:								
-			2.000				2.000	
10.000			4.000				4.000	
20.000			6.000				6.000	
30.000			8.000				8.000	
40.000			10.000				10.000	
50.000			12.000				12.000	
60.000			14.000				14.000	
70.000			16.000				16.000	
80.000			18.000				18.000	
90.000			20.000				20.000	
100.000			25.000				25.000	

Bijlage 8 Digitale Agenda 2020 (DA2020)

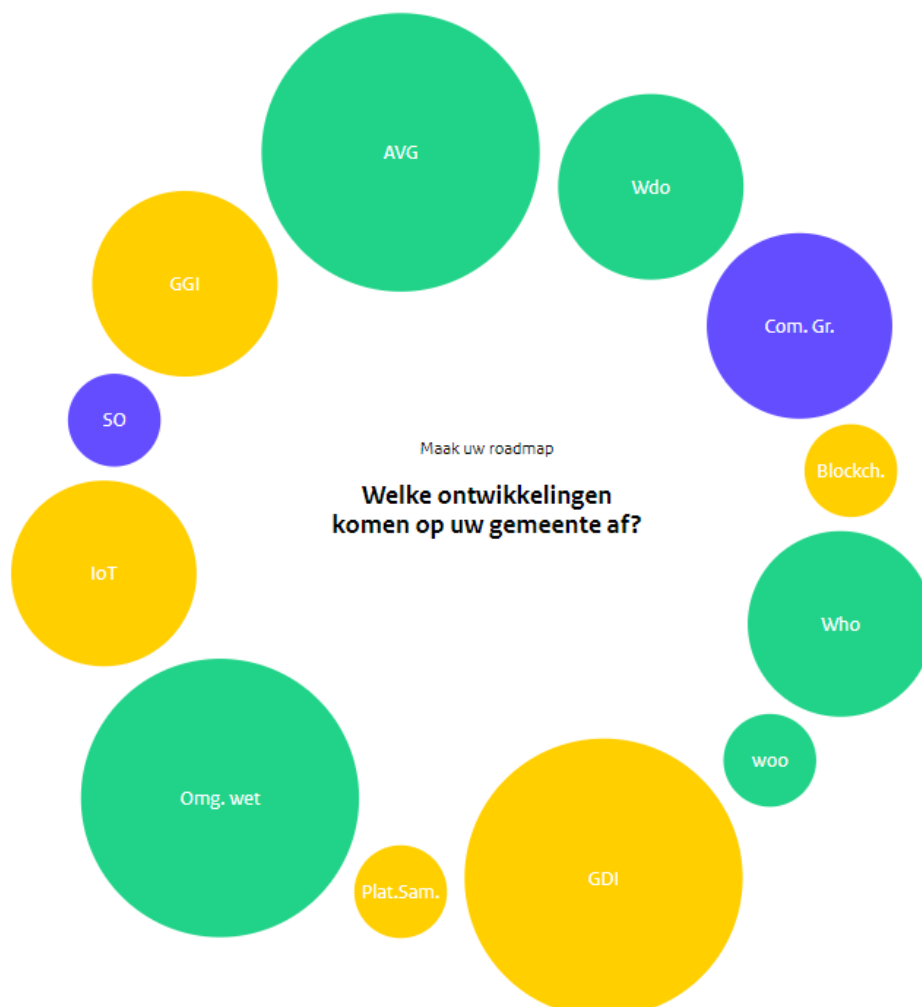
Het jaar 2020 klinkt misschien nog ver weg, maar 2019 is al het laatste jaar voorafgaand aan de deadline 2020 voor de landelijke Digitale Agenda 2020 voor gemeenten van VNG Realisatie.

Sinds gemeenten in 2017 tijdens de Algemene Ledenvergadering (ALV) van de VNG hebben gekozen voor een collectief (digitaliserings)portfolio met bijbehorend fonds Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering, is er ruim baan voor gezamenlijke initiatieven. Gemeenten beslissen over (door)ontwikkeling, financiering en beheer van gezamenlijke digitale diensten en oplossingen. In de governance van de VNG is er dan ook het een en ander veranderd. Er is een College voor Dienstverleningszaken ingesteld en een Taskforce Samen Organiseren. In beide gremia hebben lokale bestuurders zitting. Zij adviseren het bestuur van de VNG over de te volgen koers.

De Digitale Agenda 2020, kortweg DA2020, bevat projecten, verkenning en instrumenten voor gemeenten waarvan velen hun oorsprong vinden in het Rijksprogramma Digitaal 2017 van het vorige kabinet. De DA2020 is in de loop der tijd aangevuld met een scala aan activiteiten die anticiperen op geplande invoering van wetgeving en ontwikkelingen die zich voordoen bij gemeenten, in de samenleving en op technologisch gebied.

Voor onze gemeente zijn de activiteiten op het gebied van informatievoorziening erop gericht aan te sluiten bij de thema's van DA2020 en de beweging Samen Organiseren.

- Maatschappelijke ontwikkelingen**
- Technologische ontwikkelingen**
- Wet- en regelgeving ontwikkelingen**



Maatschappelijke of bestuurlijke ontwikkelingen

- **Samen Organiseren:** gemeenten organiseren steeds meer samen. Gezamenlijk organiseren maakt standaardisatie mogelijk, met maatwerk waar nodig.
- **Common Ground:** Common Ground staat voor een moderne, agile manier van ICT-systemen ontwerpen, bouwen en beheren. Common Ground is een visie op een nieuwe, samen georganiseerde informatiearchitectuur gebaseerd op Service Oriented Architecture (SOA).

Wet- en regelgeving

- **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG):** de invoering van de AVG stelt nieuwe, strenge eisen aan de wijze waarop overheden en bedrijven omgaan met gegevens van burgers en bedrijven.
- **Omgevingswet:** de omgevingswet bundelt en herzielt wetgeving en regels voor ruimte, wonen, infrastructuur, milieu en water.
- **Wet digitale overheid:** de Wet digitale overheid en GDI regelen onder andere het veilig en betrouwbaar inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven.
- **Wet hergebruik van overheidsinformatie:** gemeenten dienen te voldoen aan de wet en verzoeken op basis daarvan. Ze stellen verplicht overheidsinformatie voor hergebruik (digitaal) beschikbaar.
- **Wetsvoorstel open overheid:** het wetsvoorstel open overheid stelt regels op over toegankelijkheid en openbaarheid van publieke informatie voor burgers.

Technologische ontwikkelingen

- **Generieke Digitale Infrastructuur (GDI):** de GDI bestaat uit digitale producten, standaarden en voorzieningen waarmee overheidsorganisaties hun primaire processen gaan inrichten.
- **De Gemeentelijke Gemeenschappelijke Infrastructuur (GGI):** de GGI creëert een veilige, samenhangende infrastructuur waardoor samenwerken tussen gemeenten en overheden beter, veiliger en makkelijker wordt.
- **Internet of Things:** het Internet of Things gaat grote invloed hebben op de inrichting, efficiëntie en effectiviteit van de gemeentelijke organisatie en dienstverlening.
- **Platform samenleving:** een steeds groter deel van het maatschappelijk en economisch verkeer loopt over online platformen. Dit heeft impact op het publiek domein.
- **Blockchain:** de blockchaintechnologie heeft de potentie om eigenaarschap en wederzijds vertrouwen op een betere wijze te organiseren of faciliteren. Voor gemeenten kan dat leiden tot baanbrekende innovaties.

A photograph of two men sitting at a table, engaged in a conversation. The man on the left is bald, wearing glasses and a patterned shirt. The man on the right has short brown hair, glasses, and is wearing a blue and white checkered shirt. They are both smiling and looking at each other. The background shows a window with a view of a bar or restaurant interior.

***Samen goed
voor elkaar***

Ook in 2019

Dimpact

*Doe je
mee?*

***Strategie-
ontwikkeling***

voor excellente publieke dienstverlening

Voorwoord

Dimpact is opgericht in 2006 en viert dit jaar haar 12-jarige bestaan. Sinds 2006 zijn wij de pionier op het samen organiseren van publieke dienstverlening. De samenwerkingstrend is nu ook landelijk opgepakt in de beweging Samen Organiseren.

Dimpact omarmt deze landelijke beweging. Wij denken en bouwen mee. We zijn en blijven positief kritisch. We toetsen de landelijke visies tegen de praktijk, de haalbaarheid en hoe het écht kan worden voor gemeenten. We bouwen geen luchtkastelen. Wij vervullen een logische rol als praktijkproeftuin voor de landelijke ontwikkelingen. Wij zijn uniek in onze samenwerking en omvang: bijna 15% van Nederland, groot en klein, stedelijk en landelijk. Wij kijken daarbij integraal naar de dienstverlening en niet vanuit slechts één domein.

Wij werken samen aan wendbare gemeenten die mee bewegen met de behoeften vanuit de omgeving. Betere dienstverlening in interactie met burgers en bedrijven. Waarbij dit vorm gegeven wordt vanuit een gezonde relatie met de ICT-markt: slim eigenaarschap, openheid en met heldere sturing en opdrachtgeverschap.

Het gaat ons om het samen organiseren van diensten waarmee gemeenten de dienstverlening realiseren, met voordeel en synergie voor alle leden. Waarbij er ruimte is voor verschillende snelheden en voor lokale dienstverleningsformules vanuit een gedeelde visie.

In dit document worden strategische doelen van Dimpact afgeleid op basis van de landelijke en technologische ontwikkelingen. Het is echter nooit af. In samenwerking met o.a. de nieuwe commissie Strategie & Beleid zal dit komende tijd verder geconcretiseerd worden.

Dimpact, goed voor elkaar

René Bal

Directeur-bestuurder

Inhoud

Samenvatting	4
1 Ontwikkelingen in de strategische omgeving	6
2 Effect: Gemeenten gaan transformatie in	9
3 Onze rol: Dimpact verbindt in coöperatieve kracht.....	10
4 Strategische doelen Dimpact	11
5 Governance	12
6 Flexibilisering	13
7 Middelen	14
8 Proces van strategieontwikkeling	15
Bijlagen.....	16

Leeswijzer

Vanuit onze, in februari 2018 herijkte, identiteit kijken we in dit document eerst naar de ontwikkelingen vanuit de strategische omgeving die op gemeenten af komen. Die strategische ontwikkelingen brengen kansen en bedreigingen met zich mee voor de toekomst. In het tweede hoofdstuk kijken we naar de effecten hiervan op gemeenten en hetgeen zij in Dimpact samen organiseren. Vervolgens beschouwen we de strategische rol die Dimpact kan nemen om gemeenten te helpen bij hun uitdagingen in hoofdstuk 3. Om die rol goed in te kunnen vullen gaan we in hoofdstuk 4 in op onze strategische doelen en bijbehorende actielijnen. Vervolgens staan we stil bij governance in hoofdstuk 5, flexibilisering in hoofdstuk 6 en middelen in hoofdstuk 7. We sluiten af met een reflectie op het vervolgproces. In de bijlagen wordt een meer uitgebreide weergave van externe ontwikkelingen gegeven. De bijlagen kunnen ook gezien worden als een ‘werkdokument’ wat in de praktijk telkens bijstelling en aanvulling vraagt, al naar gelang hoe de ontwikkelingen en onze strategie zich ontploegen.

Colofon

Datum:	04-06-2018
Versie:	1.0
Status:	Definitief
Redactie:	René Bal
Auteur:	Claudia Vermeulen
Over dit document:	Dit document is tot stand gekomen met de input van diverse gremia in de vereniging. Met dit document geven we invulling aan onze strategie doelen en borduren we voort op het door de Dimpact ALV vastgestelde document ‘Identiteit en strategische kaders’ van februari 2018.

De governance omtrent (wijzigingen in) de strategie staat omschreven in de statuten van de coöperatie. De Leden (lees de Algemene Leden Vergadering) stelt wijzigingen in de strategie vast. In de ontwikkeling van strategie spelen diverse gremia, zeker ook de niet statutair vastgelegde gremia, een belangrijke rol.

Samenvatting

Vanuit de strategische omgeving komt een aantal impactvolle ontwikkelingen op gemeenten af; van sociale, technologische, bestuurlijk-politieke en juridische aard. Ze versterken elkaar en zijn samen disruptief. Ze hebben impact op publieke dienstverlening: Verwachtingen van de burger nemen toe. Hetzelfde geldt voor de complexiteit voor de overheid om die verwachtingen waar te maken. En we zijn er nog lang niet. Gemeenten gaan een volgende transitie tegemoet; van digitalisering, samenwerking en andere interactie met burgers en bedrijven. Dit vereist van elke gemeente dat ze wendbaarder wordt.

Wendbaarheid is nu juist het probleem. Een belangrijke oorzaak daarvan – maar niet de enige - is de informatiehuishouding die nu ten grondslag ligt aan de overheidsdienstverlening. Een visie hoe we dit samen anders kunnen organiseren, genaamd 'Common Ground', is door IMG100.000+ en VIAG naar VNG Realisatie gebracht. Deze visie lijkt sterk op de toekomstbeelden binnen Dimpact uit 2016-2017 over een zogenaamd API-platform. De Common Ground stelt o.a. dat gegevens nu geordend zijn vanuit het gemak van de beheerder, de beherende organisatie en afdeling. De klant staat niet centraal. In de praktijk zien we daarom veel data-kopieën, fouten, gegevenscontrole handwerk door ambtenaren, lange afhandeltijden voor burgers, ICT-koppelproblemen en onnodige kosten. De ongezonde verhouding tussen gemeenten en de ICT-markt speelt hier ook een rol in. Dit alles leidt steeds meer tot frustratie bij gemeenten. Het moet anders.

Hoe dan anders? Dienstverlening en informatie zijn onlosmakelijk verbonden. Door bij informatiehuishouding te denken in lagen - van o.a. gegevens, processen en interactie - kunnen we publieke dienstverlening anders organiseren. Door de overheid als ecosysteem om de burger te vormen, zetten we de klant centraal. Zo komt de klant in regie, ook op de eigen gegevens.

Common Ground is geen techneuten-feestje. Het geeft mede invulling aan het VNG Samen Organiseren en is complementair aan o.a. de Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU). De VNG Taskforce Samen Organiseren zet zich nu daarom ook in om de beweging Common Ground te promoten en te realiseren. Ook richting Dimpact. Het is geen top-down beweging, maar vraagt gemeenten en samenwerkingsverbanden de handen mee uit de mouwen te steken. Samen maken we het waar.

En dat is juist de kracht van Dimpact. Dimpact bouwt geen luchtkastelen, maar werkt in de praktijk van vandaag en naar de toekomst van morgen. Onze omvang, kennis en trackrecord maken ons tot dé praktijkproeftuin voor Common Ground en bijbehorende elementen van de landelijke beweging. Wij kunnen samen visies waar maken in de praktijk. In onze strategische doelen omarmen wij daarom de denkrichting van Common Ground en het Samen Organiseren van VNG en willen dit verder brengen door dit in de praktijk te toetsen en concretiseren. Dit betekent niet dat we alles klakkeloos overnemen. Van hieruit hebben we daarom de volgende strategische doelen afgeleid:

1. Excellente publieke dienstverlening en klantinteractie mogelijk maken voor gemeenten;
2. Goed (her)gebruik van bestaande diensten door leden;
3. Innovatiekracht vergoten;
4. Inspelen op de landelijke beweging en Common Ground - door (mee) te bouwen aan een moderne informatie-architectuur als fundament voor de publieke dienstverlening;
5. We werken samen vanuit een integraal dienstverleningsconcept.
6. Ons portfolio ('Dimpact store') opbouwen vanuit deze strategische doelen en inzichten; en
7. Onze coöperatie wendbaarder en slagvaardiger organiseren.

Deze doelen vormen samen geen blauwdruk strategie. Er zijn belangrijke variabelen waarop we weinig invloed hebben. Daarom gaan we werken met strategische scenario's, dat maakt ons wendbaar. De nieuwe governance is uitgerust om dit op te pakken en nader uit te gaan werken.

1. Ontwikkelingen in de strategische omgeving

Vanuit onze identiteit kijken we naar onze omgeving en de strategische ontwikkelingen die daar op ons af komen. Die strategische ontwikkelingen brengen kansen en bedreigingen met zich mee voor de toekomst. In onze strategische doelen (zie hoofdstuk 4) geven we aan hoe we met de strategische ontwikkelingen om willen gaan. In de bijlage wordt een uitgebreide weergave van externe ontwikkelingen gegeven. Onderstaande gaan we in op de hoofdzaken.

Verwachtingen van de burger nemen toe

In het bedrijfsleven stijgt de norm van dienstverlening, gefaciliteerd door digitale middelen. Dit zorgt ervoor dat de verwachtingen van onze burgers en bedrijven met betrekking tot overheidsdienstverlening en -interactie ook toenemen.

Technologie maakt steeds meer mogelijk

Kijken we naar de toekomst, dan verwachten we dat –onder invloed van diverse technologische ontwikkelingen - de servicenorm verder omhooggaat. Technologie maakt immers steeds meer mogelijk. Dat geldt voor service vanuit het bedrijfsleven én de interactie tussen overheid en burgers. De technologische veranderingen volgen elkaar in rap tempo op, zijn disruptief en van grote invloed¹ op de interactie tussen de burger en de overheid.

Overheid houdt de verwachtingen niet bij

Ondertussen houdt de overheid de verwachtingen van de burgers niet bij op het gebied van publieke dienstverlening en interactie². Ondanks alle effort die de afgelopen jaren in publieke dienstverlening, digitalisering en interactie is gestoken, raken we achterop³. De diverse rapporten⁴ en gremia constateren dat het anders moet.

Beheerorganisatie staat nu centraal

Modernisering van publieke dienstverlening vraagt om regie op eigen gegevens bij de burger. Dat is een belangrijk kenmerk van een overheid welke zich 'om' de burger heen organiseert, waarbij de burger centraal komt te staan⁵. Nu staat de beheerorganisatie centraal⁶, en zo zijn er allerlei beheerorganisaties die samen 'de overheid' vormen. Nu is de burger nog een deklant⁷ van een versnipperd landschap van 'stukjes' overheid. Zo kunnen we de klantverwachtingen niet waarmaken.

Klant moet centraal komen te staan

De gebruiker moet centraal komen te staan, niet de beheerder (lees de beherende afdeling of organisatie). Zo ontstaat een maatschappelijk gegevenslandschap, waarbij de overheidsgrenzen niet meer (zo) relevant zijn⁸. Modernisering van de dienstverlening dringt daarom aan op het breder deelbaar maken van de gegevens die nodig zijn bij de dienstverlening. Hiervoor is het nodig dat gegevens uit de 'silo's' bevrijd worden.

¹ zo concludeert o.a. het rapport Interactiestrategie

² bron: rapport Interactiestrategie

³ bron: rapport 'Maak Waar' van de Studiegroep Informatiesamenleving en Overheid'. Daarin wordt gesteld dat de overheid achter blijft en in onvoldoende mate toegerust is op de digitale transformatie die gaande is.

⁴ o.a.: rapport Maak Waar! Rapport Interactiestrategie.

⁵ bron: Common Ground

⁶ bron: Common Ground

⁷ bron: video Common Ground

⁸ Gebaseerd op <https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2017/10/Architectuur-gegevenslandschap-overheid-0.93.pdf> i.c.m. Common Ground.

Samenwerking tussen gemeenten steeds meer nodig

De constatering dat het anders moet jaagt al enige tijd de trend van collectivisering of wel samen organiseren aan. Het dominante beeld onder o.a. gemeenten⁹ is dat verdere samenwerking en opschaling zal bijdragen aan modernisering van publieke dienstverlening en digitalisering.

Bestuurlijke ontwikkelingen in samenwerking

Prominente bestuurlijke ontwikkelingen op het gebied van collectiviseren zijn o.a. de komst van VNG Realisatie, Samen Organiseren¹⁰ en Common Ground^{11 12}. Nieuwe technologische ontwikkelingen, zoals cloud, faciliteren de mogelijkheden tot collectivisering van dienstverlening, uitvoering en ICT.

Juridisch oa:

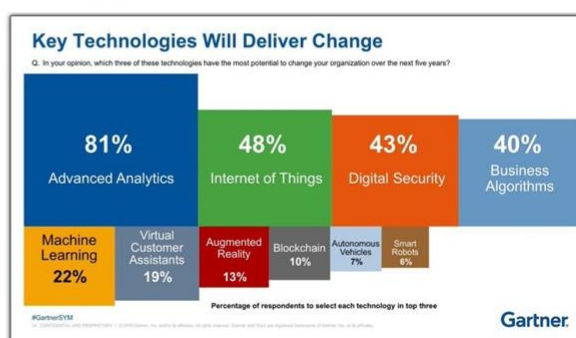
- AVG
- Omgevingswet
- Wet Digitale Overheid
- Wet hergebruik van overheidsinformatie
- Wetsvoorstel open overheid

Politiek-bestuurlijk oa:

- Digicommissaris stop
- VNG Samen Organiseren
- VNG Realisatie
- Gemeentelijke Uitvoerings Agenda
- Common Ground
- Gemeentelijke coöperaties en samenwerkingen

Technologisch oa:

- Big Data
- AI, machine learning, robotisering
- Etc:



Op naar landelijke standaardisatie van dienstverlening processen

Vanuit het VNG programma Samen Organiseren wordt ook gemeld dat we in de toekomst de gemeentelijke dienstverlening meer gaan digitaliseren en standaardiseren, zo ook de processen¹³.

Nodig: andere informatiehuishouding, om betere dienstverlening op de bouwen

Op het gebied van informatievoorziening worden vanuit het klant-centraal-denken, de beelden over een Service Oriented Architecture (SOA) aangewakkerd. Op zich is dit niet nieuw, maar het is nu wel een stuk haalbaarder dan tien jaar geleden, gezien de techniek + bestuurlijke ontwikkelingen.

In 2016-2017 heeft Dimpact in de vereniging hierover beelden ontwikkeld onder het label van een 'API-platform' voor gemeenten. Ook daarbij werden data, processen en interactie(laag) van elkaar scheiden voor een wendbaardere basis onder de dienstverlening.

De richting: 'Common Ground'

"De huidige wijze van organiseren en bijbehorende informatiehuishouding van overheidsdienstverlening is een blok aan het been"¹⁴. Een andere informatievoorziening is nodig. Het aanwakkeren van de SOA-visie (een 5-laagsarchitectuur) gebeurt voor gemeenten met name onder 'Common Ground'; een beweging – geïnitieerd door IMG100.000+ en VIAG - welke door VNG als visie is omarmd, als breekijzer voor innovatie van de dienstverlening. Vanuit met name gemeenten ontstaat nu steeds meer draagvlak voor de visie dat er overheidsbreed een netwerk om de burger

⁹ bron: VNG Samen Organiseren

¹⁰ <https://vng.nl/vereniging/samen-organiseren>

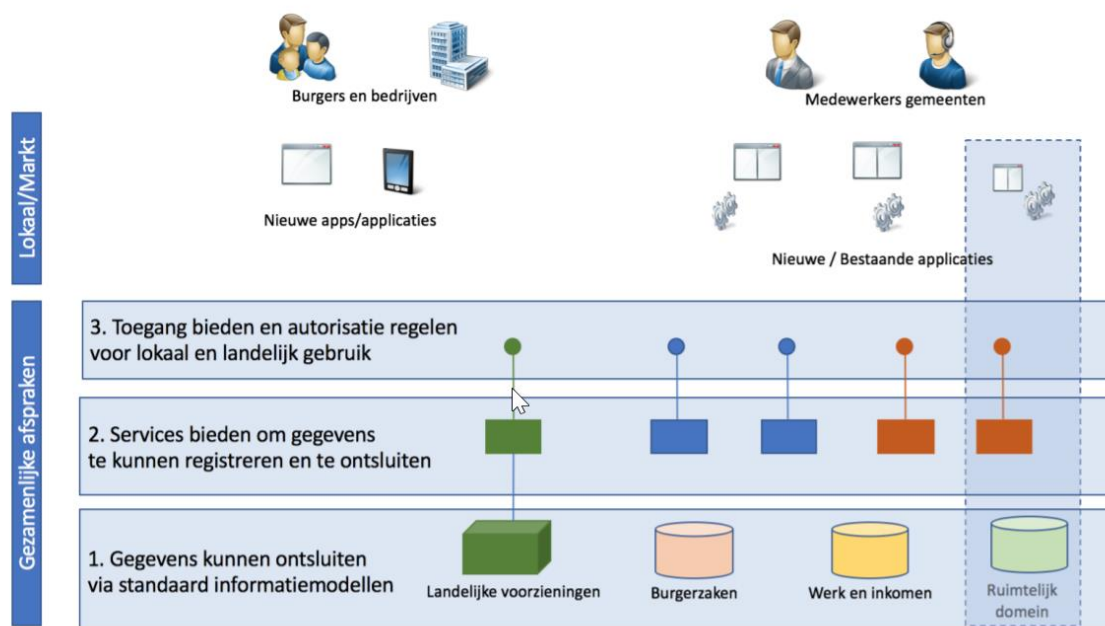
¹¹ <https://vng.nl/samen-organiseren/common-ground>

¹² Common Ground is een beweging o.b.v. een informatie-architectuur visie welke ingang gezet is door IMG100.000+ en VIAG, welke inmiddels is omarmd door VNG.

¹³ bron: o.a. de toespraak Irma Woestenberg, Taskforce Samen Organiseren tijdens VNG Realisatie congres 2018

¹⁴ bron: common ground video

gevormd wordt welke de noodzakelijke informatie-kundige basis legt om betere dienstverlening op te ontwikkelen.



Andere samenwerking met de ICT-markt

Een andere belangrijke aanjager voor verandering, is de frustratie van overheden (zeker ook gemeenten) over de samenwerking met ICT-leveranciers. Wantoestanden en boosheid bereikten de afgelopen jaren ook de landelijke media, waaronder de NRC¹⁵, de Volkskracht en BNR radio. Anderzijds is ook het ICT-opdrachtgeverschap van gemeenten een aandachtspunt. Collectiveren van opdrachtgeverschap is daarom ook opkomend. We zien het bijvoorbeeld ook bij VNG Realisatie.

Kijken we naar de trends, waaronder Common Ground, dan hoort daar ook een andere samenwerking met de ICT-leveranciers bij. Business en IT komen dicht bij elkaar in de vraag, het ontwerp, het ontwikkel- en gebruiksproces. Dat is een voorwaarde voor wendbaarheid; agile werken. Dit vraagt wel een goed partnership met de markt.

Droom of realiteit?

We maken onszelf geen illusies; De gehele Samen Organiseren en Common Ground visie zal niet snel overheid-breed geïmplementeerd worden. Het is een transitieproces wat nog zeker een decennium duurt. Het zal ook de nodige hobbels, onzekerheden en vast ook tegenvallers met zich meebrengen. SOA-implementaties zijn altijd een uitdaging¹⁶. Dat weten we ook. De rol van Dimpact zal dan ook gericht zijn op pragmatisme. Zie hoofdstuk 3.

Maar zoals we het nu georganiseerd hebben is het niet toekomstbestendig. En de veranderingen merken we al in de praktijk. Er zijn ook al allerlei initiatieven op dit gebied. Ook in Dimpact-verband. De beweging is al gestart. En het is onze rol, als groot samenwerkingsverband, om bij te dragen aan deze landelijke beweging.

¹⁵ <https://www.nrc.nl/nieuws/2015/10/17/pinkroccade-en-centric-misbruiken-marktmacht-a1412265>

¹⁶ bron: MIT Sarah Ross

2. Effect: Gemeenten gaan transformatie in

Wat betekenen alle bovengenoemde trends, ontwikkelingen en constatering voor de gemeenten en hun publieke dienstverlening?

Van afdelingsgericht, naar klantgericht werken

De afgelopen jaren heeft het zaakgericht werken zijn opkomst bij gemeenten. Een zaak betreft het dienstverleningsproces van een aanvraag van klant tot afhandeling. De doelstelling daarbij was om de dienstverlening meer klantgericht te organiseren. Een zaakstelsel verbindt namelijk gemeentelijke 'domeinsilo's' om integrale dienstverlening te bieden in het digitale loket en KCC. Daarbij wordt ook het archief zaakgericht georganiseerd. Zaken en daaraan gekoppelde documenten worden automatisch gearchiveerd.

Zaakstelsel als tussenoplossing

Het zaakstelsel kan dus gezien worden als een voorziening die nodig is om de stap naar een service georiënteerde architectuur mogelijk te maken waar de klant centraal staat. Zoals het nu is, is het prima als tussenoplossing, maar het gemiddelde zaakstelsel¹⁷ anno 2018 is niet de toekomst van excellente dienstverlening.

Procesgericht, zaakgericht en steeds meer servicegericht

We zien dat het traditionele zaakstelsel in de toekomst gaat verdwijnen. Een zaakstelsel is immers bedoeld om met veel mensen een bedrijfsproces uit te voeren. De dienstverlening zal steeds meer naar de voorkant verschuiven en (niet uitsluitend maar wel) verdergaand digitaal gebeuren. De rol van de backoffice zal veranderen van afhandeling van zaken, naar preventie en ondersteuning van de participatiesamenleving, naar een servicegerichte overheid.

Transformatieproces met als doel wendbaarheid

Gemeenten bevinden zich in een verandering van tijdperk, in een transformatieproces. In het afgelopen decennium hebben we al allerlei stappen gezet, maar het einde van de digitale transformatie is nog lang niet in zicht. Deze is voorlopig nog niet af. Misschien is het nooit af en gaan we een tijdperk tegemoet van permanent bèta. Daarom is de kern van de opgave voor gemeenten; wendbaarder worden en meebewegen met de veranderlijke omgeving. ICT speelt daarbij een belangrijke rol. Maar onderschat ook niet de aspecten zoals cultuur.

Hoe nu verder?

Zaakgericht werken aan sich blijft relevant. Het zet immers de klant centraal, in de gemeentelijke contacten en processen. Maar gemeenten hebben op termijn wat anders nodig dan (enkel) een traditioneel zaakstelsel. De gehele informatievoorziening gaat immers veranderen. We verwachten daarom een trend van nu zaaksystemen, naar een klantgedreven ecosysteem van ICT componenten onder een nieuwe architectuur en (deels) gezamenlijk georganiseerd. En waarbij gemeenten meer fundamentele ICT in eigen regie, open source en /of in eigendom willen. De bestaande systemen moeten doorontwikkeld worden. ICT-partijen zullen hun markt zien veranderen. Zeker de grote spelers zullen nu hun innovatiekracht moeten laten zien of gaan juist tegenwerken/rekken. Samen sterk staan wordt extra belangrijk voor gemeenten om verandering mogelijk te maken. De – nog in ontwikkeling zijnde – richting hiervoor komt van Common Ground¹⁸: geeft gemeenten een gezamenlijke leidraad in deze transitie die nodig is als fundament voor moderne dienstverlening.

¹⁷ Het zaakstelsel van de eSuite is bijzonder¹⁷, omdat deze ook een grafische editor heeft. Met deze editor kunnen processen¹⁷ (door gemeenten zelf) worden ontwikkeld, die vervolgens afgehandeld kunnen worden.

¹⁸ VNG heeft Common Ground omarmt, een initiatief van IMG100.000+ en VIAG. Het is een informatie-kundige visie welke de onderlegger moet worden voor moderne dienstverlening.

3. Onze rol: Dimpact verbindt in coöperatieve kracht

In het voorgaande hoofdstuk is geconstateerd dat de gemeente(n) zich in een transformatieproces bevindt(en). In dit hoofdstuk gaan we in op de rol die Dimpact neemt om gemeenten te helpen bij hun uitdagingen. Hoe helpt Dimpact?

Van de leden, voor de dienstverlening

Dimpact is 100% van, voor en door haar leden. De leden geven doelen en betekenis aan de activiteiten en het bestaansrecht van de Dimpact coöperatie. Begin 2018 heeft de ALV vastgesteld¹⁹ dat Dimpact er is om daadkracht te geven aan de ambities van de leden voor publieke dienstverlening en interactie met burgers en bedrijven.

Dimpact, goed voor elkaar

Gemeenten staan hierbij voor dezelfde uitdagingen. Samenwerken met elkaar maakt ons daadkrachtiger om onze dienstverleningsdroom te realiseren. Samen hebben we het goed voor elkaar. Samen zijn we goed voor elkaar. Dat is ook de basis onder kernwaarden en cultuur. De rol en activiteiten van Dimpact moeten hier altijd positief aan bijdragen.

Dimpact is ...

- ... van, voor en door leden
- ... goed voor elkaar
- ... pragmatisch en daadkrachtig
- ... samen sterk en invloedrijk

Dimpact biedt ...

- ... een kennisplatform
- ... een netwerk van mensen die samenwerken aan publieke dienstverlening
- ... een samen georganiseerde regie (ook op leveranciers) en ondersteuning
- ... een Dimpact store met praktische oplossingen, keuzevrijheid en kwaliteitsgarantie

Dimpact activiteiten....

- praktische diensten samen organiseren voor betere dienstverlening door de leden
- beheren voor vandaag en innoveren voor morgen
- bundelen van de vraag het opdrachtgeverschap
- delen, opschaling en (her)gebruik

Positionering

Dimpact heeft een interessante positie en propositie; Met haar 30 leden (bijna 10% van het aantal gemeenten) met verschillende signatuur (groot/ klein, landelijk/ stedelijk) vertegenwoordigen wij bijna 15% van de inwoners. Dat maakt ons slagvaardig en representatief. Daarnaast zijn we pragmatisch en hebben we ruim 10 jaar ervaring in samen organiseren, beheren en innoveren; Dit is een perfecte bodem voor een praktijkproeftuin voor Common Ground. We kunnen mee opbouwen, zitten aan de tekentafel én kunnen ook kritisch meewerken vanuit onze praktijkgerichte expertise. Wij geven immers daadkracht aan dromen.

Onze rol in de transitie van gemeenten

Dimpact maakt de (ook landelijke) vergezichten waar in de praktijk van vandaag en morgen. We zijn praktisch, maar mét visie. Daarom verbindt Dimpact beheer van vandaag en innovatie van morgen in de praktijk van gemeenten. Door regie te voeren op de samenwerking, op de beheer- en innovatiesporen, op leverancier en gebruik door leden, maakt Dimpact het waar. Daarom is Dimpact een pragmatische transitieregisseur, een kennisplatform en een dynamisch netwerk van mensen met een hart voor samenwerken aan dienstverlening. Zo zorgt Dimpact ervoor dat we samen de transitie maken; samen, hebben we het goed voor elkaar.

¹⁹ Dimpact ALV vaststelling 'Identiteit en strategische kaders' februari 2018

4. Strategische doelen Dimpact

Om de toegevoegde waarden van het Dimpact-lidmaatschap voor leden te borgen richting de toekomst, heeft Dimpact zich de onderstaande strategische doelen gesteld. Aan deze doelen zijn enkele actielijnen verbonden welke nog nadere uitwerking vragen.

1. **Excellente publieke dienstverlening en interactie met burgers en bedrijven mogelijk maken voor gemeenten.** Gemeenten hebben hun eigen dienverleningsvisies en -formules. In Dimpact kunnen ze met gelijkgestemden flexibel samenwerken.
 - *actielijn 1a klantinzicht vergroten*
 - *actielijn 1b focus op dienstverleningsdoelen (niet enkel techniek)*
2. **Goed (her)gebruik van bestaande diensten door leden.** Onderweg naar onze toekomst moet de dienstverlening van nu ook op orde blijven. Aandacht voor goed (her)gebruik door leden, van bestaande diensten blijft daarom van belang om de kwaliteit te borgen.
 - *actielijn 2a goed (her)gebruik van wat er is*
 - *actielijn 2b elkaar praktisch verder helpen*
3. **Innovatiekracht vergoten.** Om te excelleren hebben we meer innovatiekracht nodig.
 - *actielijn 3a koplopers de ruimte geven*
 - *actielijn 3b open innovatie, ook met gemeenten zonder e-Suite, mogelijk maken*
4. **Inspelen op de landelijke beweging met Common Ground, door (mee) te bouwen aan een nieuwe informatiearchitectuur als fundament onder publieke dienstverlening.** We gaan ervoor zorgen dat gemeenten met hun informatievoorziening, wendbaarder kunnen reageren op ontwikkelingen. Daarvoor moeten we bouwen – met de gehele overheid – aan een andere informatie architectuur waarin de klant(data) centraal staat.
 - *actielijn 4a gewenst profiel en imago van Dimpact neerzetten*
 - *actielijn 4b rolneming als – ook kritische - praktijkproeftuin voor de landelijke beweging*
 - *actielijn 4c beschikbaar stellen van (onderdelen van) onze diensten voor landelijke adoptie*
 - *actielijn 4d rebels uitdagen van de markt(verhoudingen) waar nodig*
5. **We werken samen vanuit een integraal dienstverleningsconcept.** De verschillende activiteiten, diensten en projecten die Dimpact voert, moeten bijeenkomen in een logisch geheel voor de publieke dienstverlening.
 - *actielijn 5a duiden van het dienstverleningsconcept en hoe in te vullen*
 - *actielijn 5b duiden hoe (arche)typen gemeenten en dienstverleningsformules inpassen*
6. **Ons portfolio aanbod - ofwel de 'Dimpact-store' – vormgeven vanuit principes van de (nieuwe) strategische doelen**
 - *actielijn 6a vanuit de strategische doelen, beleid en kaders opstellen voor de Dimpact-store*
 - *actielijn 6b bestaande diensten (waar zinvol) 'Common Ground proof' doorontwikkelen*
 - *actielijn 6c gebruiksmogelijkheden (onderdelen) e-Suite en BZM na contract-2023 creëren*
 - *actielijn 6d verwerven van nieuwe diensten die verdere invulling geven aan onze visie*
7. **Onze coöperatieve kracht wendbaarder en slagvaardiger organiseren.**
 - *actielijn 7a slagvaardige governance in structuur, processen en cultuur*
 - *actielijn 7b elk lid gaat zelf lokaal ook aan de slag*
 - *actielijn 7c open innoveren, incl. met partijen die geen gebruik maken van diensten via het huidige e-Suite inkoopcontract*
 - *actielijn 7d ledenbestand borgen en ledengroei stimuleren*
 - *actielijn 7e meer leveranciersonafhankelijk worden (o.a. multi-vendor gaan werken) en in het bijzonder onafhankelijker worden van het e-Suite inkoopcontract*

5. Governance

In de voorgaande hoofdstukken hebben we geconcludeerd dat er veel ontwikkelingen op gemeenten en Dimpact afkomen, en dat er onzekerheden zijn onderweg naar onze strategische doelen. Het is daarom van groot belang om daadkracht samen te sturen. Alleen als we wendbaar kunnen reageren op ontwikkelingen in onze omgeving, kunnen we onze strategische doelen effectief behalen. Daarom gaan we onderstaande in op de governance en organisatie.

Samen strategisch sturen

In 2018 implementeren we daarom de nieuwe governance in de vereniging, om beter strategisch te kunnen sturen in gezamenlijkheid. We maken daarin nadrukkelijk onderscheid tussen de eigenaarsrol en de afnemersrol van coöperatieleden. En tussen strategisch sturen en operationele wijzigingen²⁰. De Commissie Strategie & Beleid geeft mede invulling aan de strategische eigenaarsrol. De gemeentelijke Dimpact-Coördinatoren spelen op hun beurt een sleutelrol om de Dimpact-strategie en die van de gemeente te harmoniseren.

In de toekomst zal de governance waarschijnlijk – net als de rest van de organisatiethema's - doorontwikkeld moeten worden om te blijven aansluiten op de vraag van morgen.

Uitgangspunten van onze samenwerking

- **Elk lid aan de slag:** Om in Dimpact samen meters te kunnen maken, moet elke lidgemeente aan de slag. Daarbij heeft elk lid een eigen tempo, maar heeft ook een verantwoordelijkheid naar de andere leden om zich aantoonbaar in te zetten en om mee te bewegen in de strategische koers van ons samenwerkingsverband. De gemeentelijke Coördinatoren spelen hierin een belangrijke rol.
- **Samenwerking in Dimpact een strategische keuze:** We willen geen 'duiventil' van wisselende leden worden. Voldoende stabiliteit van het ledenbestand geeft ook stabiliteit aan de samenwerking. Leden gaan in Dimpact een strategische samenwerking met elkaar aan. Lidmaatschap gaat men aan voor langere periode (ten minste 3 jaar, zie statuten).
- **Samenwerken vanuit gedeelde dienstverleningsvisie:** We werken samen aan een visie die ons verbindt omtrent dienstverlening. Dat is niet (meer) hetzelfde als allemaal hetzelfde merk of inkoopcontract gebruiken. Dit vraagt van ons wel om vernieuwde beelden te vormen over flexibele samenwerking, gericht op de toekomst en onze strategische doelen.
- **Flexibel betekent niet vrijblijvend:** Een van onze sterke punten is dat onze samenwerking niet vrijblijvend is. Leden committeren zich aan elkaar. Regie op de samenwerking is daarom nodig. Keuzevrijheid moet geen 'cherry picking' worden. Anderzijds is flexibiliteit nodig; gemeenten hebben verschillende snelheden en accenten. Daarvoor moet ruimte blijven. Daarom ontwikkelt de Dimpact store zich met meer flexibele opties voor leden. En daarom krijgen koplopers de ruimte voor innovatie.
- **Open innovatie:** Anders dan voorheen willen we meer open kunnen innoveren. Dus ook met innovatieve gemeenten die (meteen) gebruik maken van de diensten uit het huidige e-Suite inkoopcontract. In februari 2018 stelde de ALV reeds het belang hiervan vast. Dit vraagt nog wel om een nieuwe lidmaatschapsvorm en bijbehorende inregeling in de praktijk.

Ledenbestand en -groei

Borging van het ledenbestand is van belang voor de continuïteit van de samenwerking en van de diensten. De noodzakelijkheid van groei is vooral afhankelijk van middelen; welke nodig zijn voor de verschillende diensten. (Afname)groeidoelen kunnen per dienst gaan verschillen in de toekomst. Strategische ledenbestand doelen moeten nog opgesteld worden.

²⁰ Zie ook framework BiSL

6. Flexibilisering

Onder het label 'flexibilisering' valt een aantal verschillende tactieken om de samenwerking in de coöperatie voor leden wendbaarder te maken. Het geeft de coöperatie meer opties en experimenteeruimte om wendbaar in te spelen op verschillende toekomstscenario's. Flexibilisering geschiedt altijd binnen het kader van de strategische visie van de coöperatie.

Diensten uit het portfolio worden facultatief afneembaar, tenzij

Dit betekent dat er minder verplichte afname van diensten is voor leden. Deze trend is binnen de vereniging al enkele jaren ingezet. Richting de toekomst zetten we deze trend voort.

Inkoopstrategie zet in op modulair en pay-per-use afneembaarheid

Bij nieuwe collectieve inkoop via Dimpact van de markt kijken we ook naar de mogelijkheden om meer modulaire afname voor leden mogelijk te maken en nieuwe betaalmodellen zoals pay-per-use. Dit zorgt ervoor dat gemeenten alleen betalen wat ze gebruiken. En het zorgt ervoor dat er blijvende druk op leveranciers is om hetgeen te leveren wat goed aansluit bij de behoeften van gemeenten.

Ruimte voor verschillende snelheden van leden bij gebruik

Niet elk lid doet overal tegelijk aan mee. We streven naar gezamenlijkheid, naar een excellent dienstverleningsconcept. Maar onderweg daarnaartoe implementeren gemeenten met verschillende snelheden en in verschillende volgorde, afhankelijk van de lokale situatie.

Niet elk lid neemt dezelfde diensten af

Sommige projecten of diensten zijn voor een gemeente zelfs niet eens relevant, ook niet later. Daarom hoeft niet elk lid alles af te nemen. Er zijn bijvoorbeeld verschillen door de grootte van gemeenten.

Koplopers krijgen de ruimte voor innovatie

De governance wordt verder uitgerust om met flexibilisering en innovatie door koplopers om te gaan. Dat maakt samen innoveren in wisselende coalities mogelijk. Ook met gemeenten die (nog) geen gebruik maken van het e-Suite contract, maar wel eenzelfde dienstverleningsconcept met ons na willen streven.

Open innovatie met andere gemeenten en partijen

Het is belangrijk voor onze koers om een veel meer open samenwerkingsverband te worden. Nu zijn we nog te gesloten. We willen aan innovatieprojecten kunnen samenwerken met andere gemeenten. Ook gemeenten die geen lid zijn van Dimpact en/of geen e-Suite gebruiker zijn/worden. Zie ook hoofdstuk Governance. Innovaties ontstaan immers door heel Nederland (en daarbuiten) en is niet enkel voorbehouden aan de 30 Dimpact-leden. We willen de kans niet missen om op andere innovaties mee te liften, te omarmen of andere gemeenten te laten meewerken/-betalen aan innovaties in Dimpact.

Nieuwe lidmaatschapsvormen voor nieuwe diensten

Innovatieprojecten kunnen uitmonden in nieuwe diensten. Om die diensten ook opschaalbaar te kunnen maken naar andere gemeenten, moeten deze andere gemeenten lid kunnen worden van de coöperatie. Dit vraagt om een nieuwe lidmaatschapsvorm welke niet (direct) verplicht tot afname vanuit het e-Suite-inkoopcontract. Het voordeel voor ons is dat andere gemeenten zo bij dragen aan die nieuwe diensten: in onkosten van het project, de aanbestedingen, de doorontwikkeling, et cetera. Voor WIM-website en innovaties speelt dit vraagstuk al op het moment van schrijven. Eind 2018 worden de details van het nieuwe lidmaatschap besproken met de ALV.

7. Middelen

De strategische doelen en met name innovatie en flexibilisering hebben effect op (het organiseren van) onze middelen. Onderstaande schetsen we de belangrijkste aandachtspunten op het gebied van middelen.

Uitgangspunten

- **Goed gebruik verhoogt de waarde:** Leden moeten voldoende de vruchten kunnen plukken van de reeds gemaakte investeringen (in de afgelopen jaren) in Dimpact-verband. Aandacht voor (regie op) goed (her)gebruik van bestaande diensten door de gemeente is belangrijk.
- **Tarieven voor de bestaande diensten mogen niet significant stijgen.** Het streven is de kosten voor bestaande diensten terug te brengen door meer efficiency en hergebruik. En anderzijds door het beter verspreid organiseren van algemene kosten over de verschillende diensten die parallel gevoerd worden.
- **Nieuwe diensten:** Het afnemen van nieuwe diensten – resulterend uit innovatieprojecten – wordt facultatief, tenzij. Indien een lid kiest om een nieuwe dienst ook af te nemen, dan horen daar logischerwijs ook aparte tarieven bij voor die dienst.

Aandachtspunten

- **Spreiding bedrijfsrisico's:** Flexibilisering zorgt ervoor dat leden meer keuzevrijheid krijgen in welke diensten zij wanneer afnemen. Dit vraagt de coöperatie om de bedrijfsrisico's van verschillende diensten anders te organiseren dan tot nu toe. Spreiding van risico's en middelen is nodig om gedegen diensten parallel te organiseren. In dit kader is in februari 2018 gesteld dat we daarvoor BV's voor grote diensten onder de coöperaties kunnen zetten.
- **Investeringskeuzes maken:** Vanuit de operatie en vanuit de strategie zullen we verschillende invalshoeken/belangen gaan merken. Daarom moet de vereniging bewuste keuzes maken over investeringen, in productontwikkeling, over gebruik van producten/diensten, portfolio-uitbreiding of regie bijvoorbeeld. Dit wordt belangrijker voor onze toekomst, en is daarom een thema in de governance processen.
- **Inkomstenmodel coöperatie lange termijn:** Op het moment van schrijven komen de inkomsten van de coöperatie grotendeels uit de opbrengsten van het basispakket tarief. Op termijn wordt gestreefd naar andere kosten- en inkomstenstructuren. Het aflopen van het collectieve inkoopcontract e-Suite met Atos in 2023 heeft ook grote impact op de onkosten en -inkomsten. Dit vraagt van de vereniging om reflectie voor de lange termijn.
- **Innovatiebudget organiseren:** Er moet bepaald worden hoe we middelen voor het innovatiespoor samen gaan organiseren.
- **Inkomsten vanuit landelijke 'potjes' verkennen:** Naarmate Dimpact meer landelijke bijdrage gaat leveren, zullen we inzetten op het verwerven van middelen van derden. De mogelijkheden hiervoor zullen we moeten onderzoeken. Maar naarmate wij meer bijdragen verwachten we ook wat terug, middelen, capaciteit, pr, et cetera.

8. Proces van strategieontwikkeling

Dat document staat niet op zichzelf. Het geeft ons een achtergrond en strategische doelen. Het vraagt tevens om nadere uitwerking, acties en bijstelling voor de komende periode.

Deze strategische doelen en actielijnen zijn geen blauwdruk strategie. Ze zijn aan verandering onderhevig vanuit omgeving. Daarom benaderen we onze toekomst vanuit strategisch scenario-denken en niet als blauwdruk strategie.

Enkele belangrijke externe variabelen:



Door rekening te houden met verschillende scenario's die zich mogelijk in de toekomst kunnen gaan afspelen, zijn we in staat om onze strategieën, producten en diensten te ontwikkelen en eventueel aan te passen aan een veranderlijke context.

In de governance zal het uitwerken van en invulling geven aan onze strategische doelen een prominent gespreksonderwerp zijn de komende periode. De nieuwe Commissie Strategie & Beleid in de Dimpact-governance zal hierin een belangrijke adviesrol spelen.

De Commissie Strategie & Beleid zal de opdracht gegeven worden te adviseren over – de strategische doelen en actielijnen in dit document, de realisatie, aanpak en bijstelling ervan.

Bijlagen

Bijlage 1 Dromen over publieke dienstverlening	1818
Bijlage 2 Ontwikkelingen in onze omgeving	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Bijlage 3 Technologische ontwikkelingen	22
Bijlage 3 Reflectie op de informatievoorziening	234
Bijlage 5 Landelijke beweging van de informatie-architectuur	247
Bijlage 5 Denkbeelden over de strategische actielijnen	27
Bijlage 6 Bronnen	30

Identiteit: Dimpact, goed voor elkaar

Historie: Dimpact pionier samen organiseren

In Dimpact werken we sinds 2006, al ruim 11 jaar, als gemeenten samen. Destijds waren we pionier in het samen organiseren tussen gemeenten. Inmiddels is gezamenlijk organiseren een trend, die zich nog steeds verder voortzet onder alle gemeenten in Nederland.

Samen ontdekken we de toekomst in Dimpact

In een wereld waar technologische innovaties elkaar steeds opvolgen lijkt het dat mensen steeds verder uit elkaar groeien en het menselijke contact zeldzamer wordt. Ook het echte contact tussen de gemeentelijke organisaties en de “burger” en “ondernemer” lijkt schaarser te worden. Aan de andere kant wordt er juist vanuit deze groepen steeds meer “digitaal” gemak gewenst, verwacht, geëist. Onze publieke dienstverlening moet mee in de technologische en maatschappelijke stroom en wij als gemeenten kunnen dat niet alleen...en waarom zouden we ook?

Verbinden in de landelijke opgave

Er komen heel veel ontwikkelingen op gemeenten af. Het is te veel om alleen op te pakken. Daarom verbindt Dimpact gemeenten. Samen zijn we verbonden in de landelijke opgave waar we ieder voor staan. We willen immers allemaal goede, gemakkelijke en betrouwbare publieke dienstverlening voor onze burgers en bedrijven mogelijk maken.

Wij geloven in de kracht van samenwerken en co-creatie

Echte connecties tussen echte mensen. Binnen onze bijzondere coöperatie werken we samen aan een steeds betere publieke dienstverlening. Dat doen we met meer dan 30 gemeenten elke dag en al jarenlang. Dimpact is daardoor ons platform voor kennis delen en inspiratie. We zijn er voor elkaar en helpen elkaar de beste beslissing te maken voor de dienstverlening.

Samen sterk

We gaan samen unieke samenwerkingen aan met leveranciers en ontwikkelen de oplossingen voor de dienstverlening van morgen. Dimpact zoekt de beste oplossingen en partners bij de uitdagingen van gemeenten. We gaan slimme relaties aan met de markt. We worden graag ontzorgd in beheer en verrast met innovatieve oplossingen. Samen zijn we een grote, professionele en stevige opdrachtgever.

Dimpact geeft daadkracht aan dromen over dienstverlening

Onze droom is dat heel Nederland de publieke dienstverlening goed voor elkaar heeft, ook die van jouw gemeente. Doe je mee? We stellen graag onze kennis en ons netwerk ter beschikking. Oplossingen die we al gedacht hebben, kun je hergebruiken. We horen graag wat jouw publieke dienstverleningsambities zijn. Gaan we het samen waarmaken.

Bijlage 1 Dromen over publieke dienstverlening

Onderstaande schetsen we een beeld wat verder met de leden (en burgers) zal worden uitgediept. De onderstaande ontwikkelingen geven een beeld, maar zijn niet uitputtend of volgordelijk.

Inzicht in de klant

Van oudsher is overheidsdienstverlening aanbod-gedreven vormgegeven. In de afgelopen jaren zijn processen gedigitaliseerd en er is voor de burger een digitaal kanaal gekomen. Veel van het dienstverleningsaanbod is niet wezenlijk veranderd en is gebaseerd op de formulieren van het papieren tijdperk. De energie zat vooral in het gemakkelijk en efficiënter maken van het werk voor de medewerker. Wat goed is voor de organisatie is niet altijd het beste voor de dienstverlening aan de burger. Daarom zien we steeds meer de trend in overheidsland om de burger centraal te zetten in de interactie met de overheid. Om burger en bedrijven centraal te zetten, moeten we ze goed kennen. Wie is de klant? Wat wil hij/zij van de gemeente? Als we dit weten, dan kunnen we de dienstverlening daarop laten inspelen.

Klantbehoeften

Onderzoek laat zien dat de klantbehoeften stabiel zijn: Vertrouwen 2) Persoonlijke benadering 3) Gemak²¹. Echter hoe 'gemak' bijvoorbeeld gedefinieerd wordt, is veranderlijk door de tijd. De norm van gemak wordt steeds verhoogd omdat de publieke sector zich sterk ontwikkelt op dat terrein.



De burger is niet alleen klant

Een opkomende trend in publieke dienstverlening, is om naar de burger niet enkel als klant van een product te kijken, maar integraal; de burger in zijn verschillende rollen, zoals de figuur weergeeft.

De overheid is niet alleen leverancier van diensten

De gemeente heeft ook meerdere rollen, net als de burger die heeft. Afhankelijk van het onderwerp is een gemeente bepalend, uitnodigend, regisserend of faciliterend. We zijn het allemaal en blijven dat ook. Denk bijvoorbeeld aan openbare orde en veiligheid = kerntaak overheid.

Veranderende rol en relevantie van 'de' overheid



Net als organisaties in de private sector moeten gemeenten zich verdiepen in de mogelijkheden die

²¹ bron: rapport Interactiestrategie

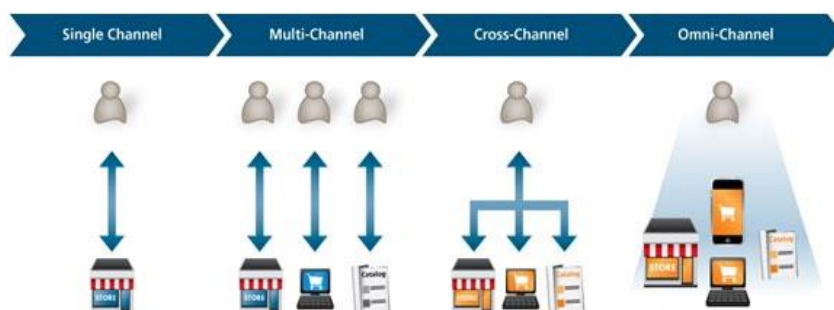
nieuwe technologieën zoals augmented reality en virtual reality bieden. De focus ligt nu op mobiel, maar de ontwikkelingen gaan zo snel dat de aandacht alweer op nieuwere technologieën zou moeten liggen. Daarnaast kunnen gemeenten op de behoefte aan co-creatie vanuit burgers en bedrijven inspelen door te participeren in innovatieve ecosystemen van 'makers', zie [link](#))

Ontwikkelingen in publieke dienstverlening

Ontwikkelingen	Betekenis voor klantcontact & interactie ²²
persoonlijk	samen is ons vertrekpunt, vertrouwen onze basis, we doen wat we beloven, ons contact is persoonlijk en op maat, wij werken als één afdeling, snel en in 1 x goed
Massaal online	wij bedienen massaal online, natuurlijk blijft telefonisch en fysiek contact als mogelijkheid beschikbaar (klik, bel, kom)
Dichtbij	wij zijn 'om de hoek' en online (plaatsonafhankelijk), wij zijn dichtbij op het moment dat het handig is (tijdsonafhankelijk)
Van buiten naar binnen	wij luisteren naar de gemeenschap en zijn dichtbij als de energie er is
Samen met de buurt	wij helpen de initiatiefnemer als dat nodig is, we laten los als hulp niet nodig is en nemen het initiatief als de situatie daarom vraagt
Datagedreven	wij gebruiken 'big en small data' om te voorspellen en onze dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren

Next step: Evolutie naar omnichannel klantinteractie

Omnichannel, ofwel de geëvolueerde variant van multichannel. Hierbij wordt de focus verlegd naar een afgestemde ervaring voor de klant. In deze ideologie wordt de klant centraal gesteld en draaien alle kanalen in harmonie om de klant heen. Dit houdt in dat de kanalen elkaar aanvullen en complementeren zodanig dat er synergie optreedt. Ieder kanaal heeft eigen, unieke eigenschappen en vervult daarom een specifiek doel. Combinaties tussen kanalen²³ kunnen de burger voordelen leveren in hun interactie met de overheid. Elk kanaal heeft eigen voordelen. De kanalen vullen elkaar zoveel mogelijk aan. Informatie tussen kanalen met logisch voor de klant bij elkaar kunnen komen.



Next step: Datagedreven dienstverlening

Gemeenten verzamelen van oudsher al veel informatie over wat er binnen de gemeente gebeurt om op deze manier informatie te krijgen voor beleid. Afdelingen statistiek en onderzoek zorgden veelal

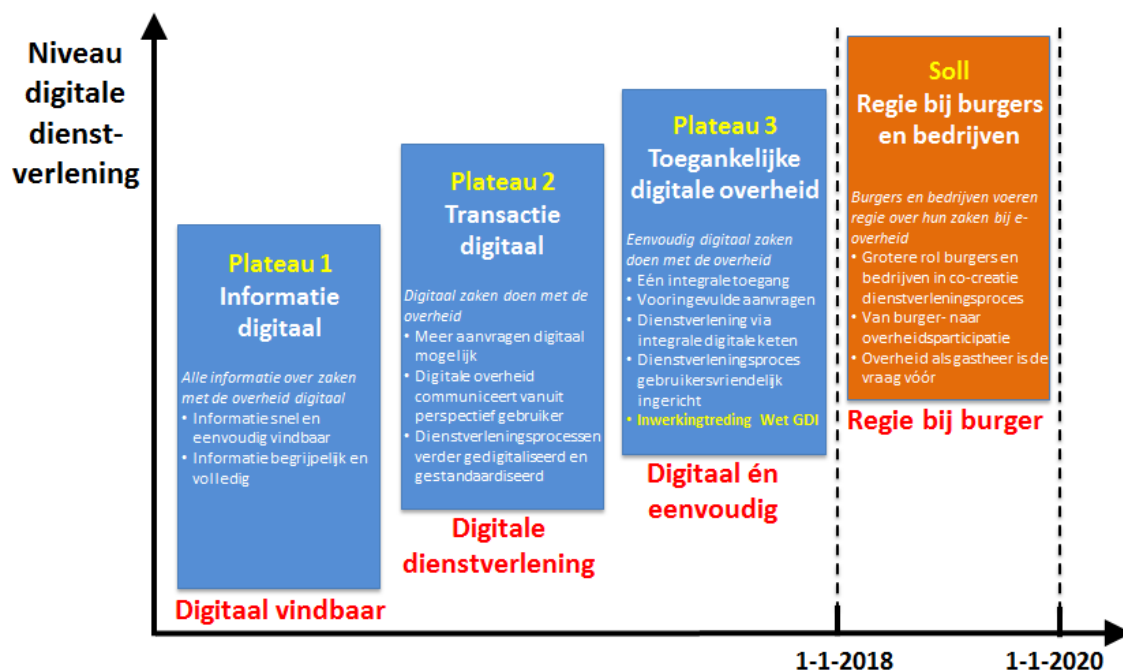
²² bron: "Klantcontact & interactie met je gemeente"

²³ zie bijvoorbeeld ook de concept visie op de e-Suite waarin ook social media (kanalen) via apps aan de e-Suite verbonden worden.

voor deze informatie. Nieuw is de fors toegenomen snelheid waarmee gegevens beschikbaar komen en de enorme hoeveelheid bronnen waarvan gebruikt kan worden gemaakt. Het gebruik van data om sturing te geven aan beleid is geen hype. Het zal de komende jaren een vlucht nemen. Dat heeft verschillende redenen. Als eerste de data-explosie: Burgers en medewerkers genereren een vracht aan data door activiteiten op internet en ICT-systemen. Ten tweede zijn de mogelijkheden om gegevens op te slaan (veelal in de cloud) onbeperkt en is de rekenkracht van computers sterk toegenomen. De technologie lijkt nauwelijks nog beperkingen te kennen en wordt bovendien steeds goedkoper. Kortom: deze enorme hoeveelheid gegevens leert ons veel over wat er gebeurt in het publieke domein. Belangrijk voor gemeenten is wel het beschermen van de publieke waarde²⁴.

Next step: Regie van dienstverlening naar burgers en bedrijven

In de afgelopen jaren hebben we ook in Dimpact-verband gewerkt aan de (landelijk gedefinieerde) plateaus van digitale dienstverlening, zoals de figuur hieronder laat zien. Op het moment van schrijven geeft Dimpact met haar diensten invulling aan het 3^e plateau, voor zover de bijbehorende zaken door de leden in Dimpact belegd zijn. Het is echter nog niet zo dat elke lidgemeente dit organisatie-breed heeft geïmplementeerd.



Recente evaluaties van de vorderingen op de digitale overheid, laten zien dat de overheid de digitaliseringsslag van de maatschappij niet bij kan houden. Zie o.a. het rapport Maak Waar!

Next step: Regie op eigen gegevens

Op het moment van schrijven houden allerlei partijen zich bezig met vraagstukken op het gebied van persoonsgegevens, publiek én privaat. Regie op eigen gegevens, ofwel 'informatie zelfbeschikking' (het recht zelf te kunnen bepalen wie welke informatie over ons krijgt) draagt bij aan gelijke kansen, privacy en veiligheid enerzijds, maar ook efficiency vergroten en administratieve lastendruk verminderen. De behoefte om data te kunnen delen tussen organisaties en personen is groeiende, maar tegelijkertijd kent verantwoord omgaan met data veel haken en ogen.

Regie op eigen gegevens gaat ervanuit dat mensen inzage moeten hebben in hun persoonlijke gegevens en het gebruik daarvan door derden, dat zij de mogelijkheid moeten hebben om gegevens

²⁴ Zie ook <https://www.rathenau.nl/nl/digitale-samenleving/hoe-beschermen-gemeenten-publieke-waarden-de-slimme-stad>

te corrigeren of verwijderen en -niet in de laatste plaats- dat zij gegevens moeten kunnen (her)gebruiken, zowel binnen de overheid als daarbuiten. Hierdoor verbetert de transparantie, neemt de kwaliteit van gegevens toe en wordt de positie van de burger versterkt. Voor burgers en bedrijven zorgt het voor lastenverlichtingen en het optimaliseren van processen.

Het programma Regie op Gegevens²⁵ (RoG) loopt reeds in opdracht van de ministeries van BZK en EZK. Burgers zelf laten bepalen aan welke organisaties hun gegevens automatisch verstrekt mogen worden, wordt ook wel 'Persoonlijk datamanagement' genoemd. Hierover lopen reeds verschillende activiteiten en onderzoeken in Nederland. De beleidsontwikkeling voor persoonlijk datamanagement is in volle gang. Gemeenten moeten zich nu verdiepen²⁶ in deze aankomende transitie.

Conclusie: *Er komen allerlei veranderingen aan die hun weerslag op de publieke dienstverlening en interactie met burgers en bedrijven zullen hebben. De behoeften vanuit de maatschappij, de burgers en ondernemers zijn veranderlijk, zo ook technologie en wetgeving. Dit samen voert de druk op voor gemeenten om in te spelen op de veranderingen. Het vereist in toenemende mate wendbaarheid van de gemeente; een agile gemeente die meebeweegt met de maatschappij. Die de klant kent, inzicht heeft, goede service biedt, de juiste data heeft en actueel beleid voert. De kern van de opgave voor gemeenten is 'wendbaarder worden en inspelen op de omgeving'.*

Goed inspelen op de behoeften van burgers en op de technische mogelijkheden vraagt om een andere manier van werken (agile). Ook wendbare digitale voorzieningen zijn steeds noodzakelijker. Waar er vroeger lange ontwikkeltrajecten waren, draait het nu om een kort cyclische aanpak waarbij nieuwe applicaties in een hoog tempo live worden gezet en gaande weg worden aangepast. Dienstverlening die inspeelt op behoeften van klanten levert voordelen. Voorbeelden van bedrijven die hier goed op inspelen zijn Coolblue, Booking.com. Het is nu zaak voor de overheid om hierop haar been bij te trekken. Er moet ruimte komen binnen het ecosysteem van de gemeenten om te kunnen profiteren van innovatie en oplossingen te betrekken van vernieuwende spelers²⁷.

²⁵ zie greenpaper, Regie op gegevens? Durf te doen, rijksoverheid, zie ook <https://www.digitaleoverheid.nl/beleid/regie-op-gegevens/>

²⁶ regie op eigen gegevens is ook onderdeel van de Common Ground beweging

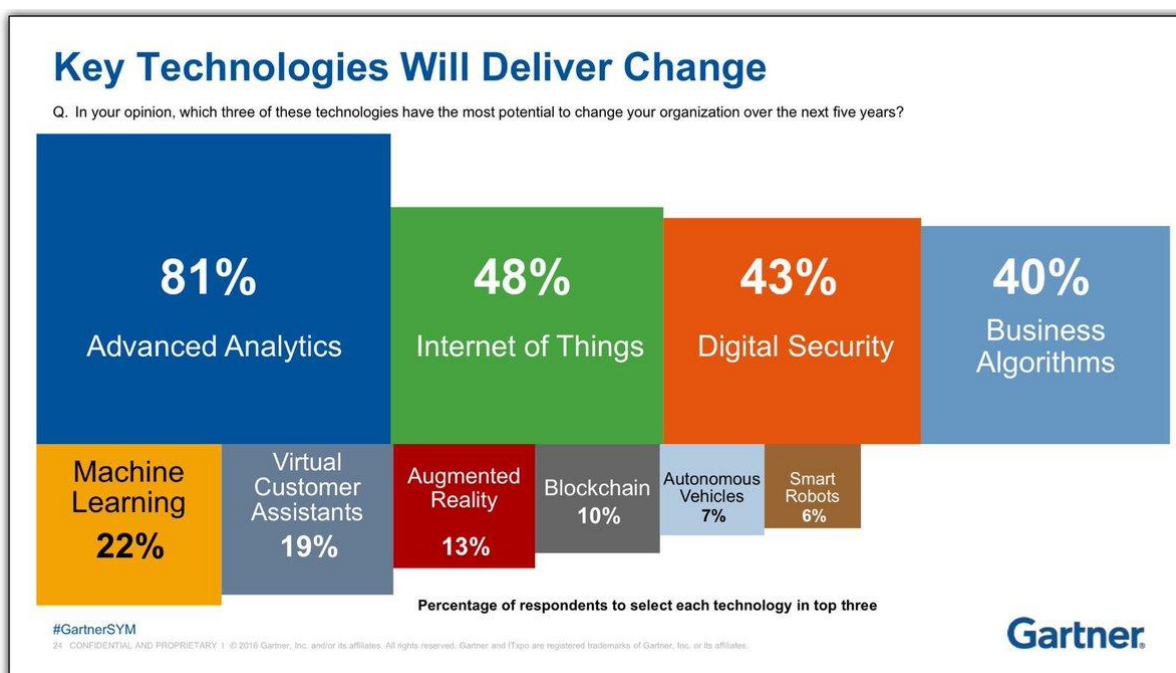
²⁷ Zie ook rapport (een wendbare en verbindende overheid in 2025 – inspirerend leiderschap in de wereld van morgen, van Deloitte, april 2017, zie [link](#))

Bijlage 2 Technologische ontwikkelingen

Technologische ontwikkelingen vormen een belangrijke driver voor de automatiseringen en digitalisering binnen de gemeente. Ze geven een beeld van de toekomstige interactiemogelijkheden tussen burger en overheid. Onderstaande schetsen we daarom een aantal belangrijke technologische trends.

Belangrijkste technologische trends

Onderzoeks- en adviesbureau Gartner heeft onderzoek gedaan naar de technologische trends die volgens bestuurders het grootste potentieel hebben om hun organisatie te veranderen in de komende vijf jaar. De onderstaande afbeelding geeft de resultaten weer:



Bron: Gartner Research

Wat zijn belangrijke effecten²⁸ voor de klantinteractie van deze trends?

- Interactie met apparaten wordt een meer persoonlijk gesprek
- Veranderende servicemodellen door integratie in platforms
- Steeds meer focus op het bieden van persoonlijke en relevante content voor individuen en behoefte aan maatwerk
- Klant kiest zelf het moment en het gewenste kanaal
- Mogelijkheden kunstmatige intelligentie voor interactie (voice assistance en chatsbots)
- Steeds meer (digitale) selfservice

Conclusie: Technologie maakt steeds meer mogelijk²⁹ voor de dienstverlening aan en interactie met burgers, bedrijven en de gemeente/overheid. Het gaat technisch sneller, dan wat gemeenten (of de markt wellicht ook) aan veranderkracht aan kunnen. De technologie is disruptief. Het geeft ook nieuwe mogelijkheden voor het collectiviseren van dienstverlening, interactie, uitvoering of ICT. Uitvoering van processen zal ook sterk gaan veranderen door technologie.

²⁸ bron: rapport Interactiestrategie

²⁹ Zie ook het werkdocument van Dimpact waarin een aanzet is gemaakt over de verschillende technologische ontwikkelingen en hun effect op interactie, processen en data achter publieke dienstverlening.

Bijlage 3 Reflectie op de gemeentelijke informatievoorziening

In dit hoofdstuk reflecteren we op de gemeentelijke / overheidsinformatie voorziening en de rol ervan voor de publieke dienstverlening.

Dienstverlening en informatievoorziening zijn onlosmakelijk verbonden

Publieke dienstverlening en digitalisering zijn tegenwoordig onlosmakelijk met elkaar verbonden. Daarom hebben technologische ontwikkelingen (zie vorig hoofdstuk) ook een sterke invloed op de dienstverlening en klantinteractie. Maar met enkel goed werkende ICT-oplossingen, zijn we er nog niet. Moderne publieke dienstverlening vraagt gemeenten om wendbaar te interacteren met de omgeving, zo ook met burgers en bedrijven.

Informatiehuishouding is nu organisatie-georiënteerd

De huidige informatiehuishouding bij de overheid is niet klant-georiënteerd, maar organisatie-gestructureerd. *“Dat betekent dat een burger of bedrijf geen integrale klant is van de overheid, maar slechts een ‘deelklant’. Dat is niet in lijn met de klantbehoefte gemak om met een vernetwerkte overheid rond burger en ondernemers te maken te hebben, die bereikbaar is op een voor hen gewenste wijze, aansluitend bij de persoonlijke interactievoorkeur.”*³⁰

De verschillende rapporten³¹ van de afgelopen jaren omarmen het principe dat de klant centraal moet staan. De centrale overheid kiest voor centrale middelen. Decentrale overheden hebben (al) hun eigen middelen. Dit conflicteert. Er is daarom geen samenhang in voorzieningen, financiering of governance. Binnen gemeenten is er een (nog vrijblijvende) gemeenschappelijke uitvoeringsagenda, maar overheidsbreed ontbreekt dit en die is wel nodig voor succes als overheid voor de klant.³² Klantgerichte dienstverlening vraagt verschillende overheden om zich samen te organiseren rondom de klant.³³

Vrijwel alles digitaliseert, maar de overheid blijft achter

De ‘interactie’ tussen de overheid en burgers en ondernemers heeft het afgelopen decennium vooral vorm gekregen in de uitvoering met als focus het verbeteren van dienstverlening en het efficiënter maken van uitvoeringsprocessen. Uitvoerende organisaties voeren wetten en regelingen uit vanuit de eigen taakopdracht gericht op de ‘eigen’ klanten.

In het onlangs verschenen rapport ‘Maak Waar van de Studiegroep Informatiesamenleving en Overheid’, wordt gesteld dat de overheid achter blijft en in onvoldoende mate toegerust is op de digitale transformatie die gaande is. De grote maatschappelijke impact van digitalisering staat onvoldoende op het netvlies van bestuurders en politici. Een tweede, daarmee samenhangende, misvatting is dat digitale technologie slechtste een middel is, dat niet of nauwelijks van invloed is op de beleidseffectiviteit. Ten derde dreigt de angst, voor de uit de hand lopende projecten, de noodzaak om te innoveren te verlammen. Een ander dilemma dat ontstaat, is het tempo waarin (landelijke) voorzieningen worden gerealiseerd.³⁴

Conclusie: *Het moet fundamenteel anders. Niet alleen bij gemeenten, maar overheid-breed. Om de klant centraal te kunnen stellen in publieke dienstverlening moeten we de informatie-huishouding veranderen en gegevens eenvoudig deelbaar maken. Dit zorgt er ook voor dat de burger in regie komt, ook over zijn eigen gegevens.*

³⁰ bron: rapport Interactiestrategie, p.31

³¹ bron invoegen

³² bron: invoegen

³³ bron: Common Ground

³⁴ zie ook rapport Maak Waar, Studiegroep Informatiesamenleving Overheid

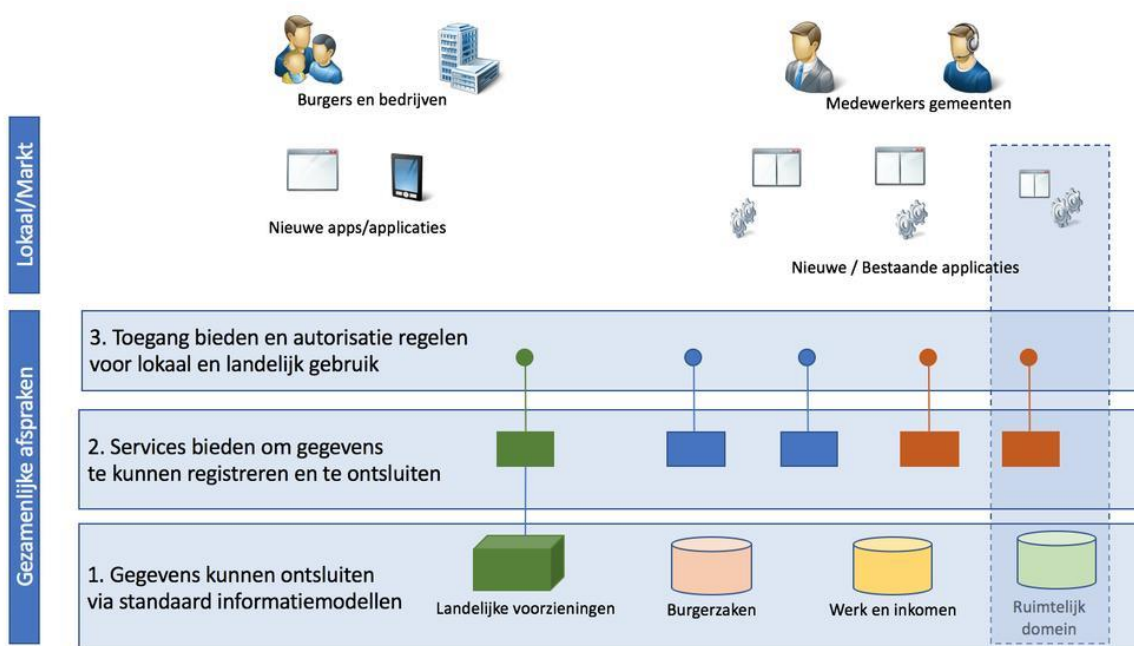
Bijlage 4 Landelijke beweging van de informatie-architectuur

We bouwen aan de digitale overheid. We ontwikkelen en implementeren, maar worden ondertussen ingehaald door de werkelijkheid in de maatschappij. Na 10 jaar digitale overheid is de gap groter geworden i.p.v. kleiner. De overheid kan het niet bijbenen, zo ook gemeenten³⁵. In den lande krijgt de beweging naar VNG 'Common Ground' steeds meer draagvlak. Deze geeft een invulling aan de dialoog in Dimpact over een API-platform of service-platform in 2016 en 2017. Onderstaande schetsen we een beeld over deze beweging:

De inrichting van de digitale overheid is een blok aan ons been

Een belangrijke factor (maar zeker niet de enige) waarom de overheid achterblijft, is de inrichting van de digitale overheid. De huidige inrichting maakt het ons lastig om snel en flexibel te vernieuwen, om te voldoen aan privacy regels en om efficiënt om te gaan met data:

- **Silo's:** We hebben onze informatievoorziening te veel verknoopt met onze processen. Zo ontstaat een manier van werken in silo's, waarin applicaties een processtructuur doorlopen en de gegevens voor het proces worden opgeslagen. Iedere silo heeft zijn eigen database.
- **Koppelen, koppelen, koppelen:** Koppelingen zorgen voor het kopiëren van gegevens uit andere silo's die nodig zijn voor het proces en die zich niet in de database bevinden. Dit creëert een spaghetti aan koppelingen.
- **Onhoudbaar:** Dit resulteert in dure, trage en ingewikkelde en niet onderhoudbaar systemen, met te veel dubbel opgeslagen informatie en te veel kansen op fouten.
- **Geen regie:** Gemeenten zijn niet in staat om burgers en ondernemers eenvoudig regie op hun eigen (persoons)gegevens te geven, of inzicht te geven wanneer ze welke gegevens gebruiken.
- **Overheid-breed probleem:** Dit gebeurt niet alleen binnen de gemeenten. Het gebeurt ook tussen basisregistraties en (landelijke) registers. Iedere organisatie wil alle data zelf hebben. De overheid kopieert en synchroniseert enorme hoeveelheden data op die manier.



³⁵ bron: zie o.a. evaluatierapport Digitale overheid 2017

Het is tijd voor een andere inrichting van dienstverlening

Met een andere architectonische inrichting – gebaseerd op het denken in lagen³⁶ – worden proces-silo's doorbroken en gegevens in één laag opgeslagen; daar waar het ontstaat en gescheiden van de applicatie. Een service laag biedt de data gestructureerd bij de raadplegende instantie, zonder deze te kopiëren.

Data, processen en interactie

Voor vernieuwing van het ICT-landschap bij gemeenten is Common Ground bedacht. Dit is een 5-laags service georiënteerde informatiearchitectuur waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen (1) gebruikersinteractie, (2) bedrijfsprocessen, (3) landelijke integratiefaciliteit, (4) landelijke data services, (5) gegevens³⁷.

Effecten

Enkele belangrijke facetten van deze nieuwe Common Ground architectuur:

- **Geen data-kopieën meer:** De bronbeheerder mag gegevens wijzigen. Andere instanties of processen raadplegen alleen. Deze raadplegen dus via de service-laag bij de bronhouder.
- **Enkelvoudige opslag, meervoudig gebruik:** En gebruiken alleen een deel van de data die ze nodig hebben. We maken dus gebruik van enkelvoudige opslag. Hierdoor heb je geen synchronisatie en dus geen fouten.
- **Privacy:** De privacy is door enkelvoudige opslag gemakkelijk en op één plek te borgen. De service-laag checkt de toegang, logt bij elke raadpleging en wijziging conform de privacy-regels.
- **Regie op eigen gegevens:** De inwoner kan zelf (deels) bepalen wie wat met welke gegevens mag doen. Waardoor de regie op persoonsgegevens wordt vergroot. Gemeenten kunnen op gecontroleerde en transparante wijze toegang bieden tot de beheerde data en zien welke gegevens waarvoor gebruikt zijn.

In Dimpact in 2016 en 2017 spraken we samen al over een toekomstig een 'API-platform'. Die gedachtegang heeft zich inmiddels landelijk ontpopt tot 'Common Ground' onder VNG. Het accent van de Dimpact visie lag destijds meer op gemeenteniveau en Common Ground kijkt explicieter naar de gehele overheid.

De weg naar Common Ground toe

- **Hergebruik:** Omdat we samen eenvoudig ontwikkelen en meervoudig gebruiken creëren we uniformiteit. Dit is een aanpak die Dimpact al jaren hanteert, en nu wordt deze ook door VNG geadopteerd.
- **Agile:** Door te werken met kleinere deeloplossingen kan stapsgewijs sneller geïmplementeerd worden.
- **2-sporen:** Terwijl een nieuwe naast het oude loopt, en we onderdeel voor onderdeel overgaan op het nieuwe systeem. We maken het systeem zo dat een groter aan aanbieders (markt) oplossingen kan aanbieden.

Dit alles levert een bestuurbare, betaalbare en beheerbare manier van dienstverlening op.

Business en IT dichter bij elkaar

Bewegingen zoals Common Ground of SOA zijn geënt op de beweging waarbij business en IT dichter op en met elkaar werken in de organisatie. Er komt ook een organisatie verandering bij kijken: interactief, prototyping, agile en scrum horen niet enkel meer bij de IT-afdeling.

³⁶ Service Oriented Architecture (SOA)

³⁷ bron: <https://vng.nl/samen-organiseren/common-ground>

De verschillende business onderdelen hebben andere behoeften voor de IT. Er zijn gebieden die stabiel zijn en daarom ook bijna nooit wijzingen in de ICT-systemen vragen. Maar kijken we bijvoorbeeld naar de gemeentelijke website, dan zien we dat die elke 3,5 jaar (bron www.OK2000.nl) geheel vervangen wordt en daarbinnen regelmatig aangepast wordt. De maatschappij vraagt de gemeente, de overheid om mee te bewegen met de normen van (digitale) klantinteractie, zoals zij die ook bij Bol.com, Facebook of Coolblue kennen.

Constatering: Administratie en Dienstverlening zijn verschillende werelden



Opgave: Toonaangevende dienstverleners zoals Bol.com of Coolblue draaien het om: denken vanuit dienstverlening ipv administratie(proces). Nu is de overheid aan de beurt.

Onderscheid tussen registratie- en interactiesystemen

Door te denken in data en lagen i.p.v. alles versleutelen in de domein-applicaties, ontstaan nieuwe mogelijkheden om klantgerichte dienstverlening te organiseren met andere technologische ondersteuning. IT voor dienstverlening heeft een andere, kortere levenscyclus, dan systemen voor registratie in de backoffice. SOA biedt mogelijkheden om onderscheid te maken. Ook in Common Ground wordt onderscheid gemaakt tussen 'Systems of record' en 'Systems of interaction'. Deze twee soorten systemen hebben een ander karakter. Systemen van (klant)interactie vragen veel snellere, wendbare, 'agile' IT ontwikkelmethoden. Systemen van registratie hebben dat veel minder nodig. Ze hebben doorgaans ook een langere levenscyclus en doorontwikkeling hoeft niet zo wendbaar te zijn. De reguliere 'watervalmethodiek' van IT-doorontwikkeling zou daar prima kunnen passen.

Conclusie: De beweging moeten wij als Dimpact omarmen en verder brengen. Enerzijds betekent dat iets voor de doorontwikkeling van onze diensten en eigen architectuur. Anderzijds moet Dimpact bepalen wat ze vanuit haar kennis, ervaring en diensten kan en wil inbrengen in de landelijke beweging. Met kennis dragen we al bij. Ook als proeftuintracks. De next step is nu om te bepalen welke diensten uit ons portfolio (of modules daarvan) we landelijk in de Common Ground kunnen inbrengen. Kortom, een belangrijk onderdeel van de strategie van Dimpact, omvat de keuze wat we exact in Common Ground kunnen en willen inbrengen. En wat onze rol daarin wordt.

Bijlage 5 Denkbeelden over de strategische actielijnen

Denkbeelden: Goed (her)gebruik van wat er is

We hebben samen in Dimpact al veel gerealiseerd. Er ligt o.a. een gedegen basis voor het zaakgericht werken, procesondersteuning, selfservice, burgerzaken, het online loket en de website. Hiermee kunnen gemeenten al een groot deel invulling geven aan de dienstverlening van vandaag. Het is belangrijk om te blijven zorgen dat onze basis van vandaag solide blijft. Innovatiekracht neemt af als de diensten vandaag de dag niet goed worden gebruikt. Daarom is het - ook voor de strategische koers – belangrijk dat gemeenten goed hergebruiken wat er al is. Dat verhoogt hun tevredenheid, betrokkenheid en natuurlijk de dienstverleningseffecten.

Doorontwikkeling van het bestaande: Common Ground ready maken

We gaan de bestaande diensten doorontwikkelen (mits wij dat zinvol en rendabel vinden samen), richting de nieuwe dienstverleningsconcepten en informatie-trends (en wetgeving). Bestaande diensten worden ‘Common Ground’ ready gemaakt. Zo kunnen gemeenten instappen wanneer de landelijke ontwikkelingen en voorzieningen gereed zijn.

Focus en keuzes maken voor de doorontwikkeling

Onderdeel van dit spoor is een focusstrategie op e-Suite om de bestaande functionaliteit te verbeteren en de doorontwikkeling ook focus te geven³⁸. Standaardisatie, hergebruik, opschaling, efficiency en best-practices blijven daarbij het uitgangspunt. We ontwikkelen component gebaseerd door, waarbij onderdelen ook in aparte contracten georganiseerd kunnen werken.

Continuïteit organiseren voor basisdiensten

Dimpact is geen bedrijf maar een aanbestedingsplichtige entiteit. Ze koopt in van de markt namens de leden. De e-Suite – in haar huidige vorm – is collectief ingekocht o.b.v. een licentiestructuur³⁹. Atos levert ons het product o.b.v. de licentie die wij afnemen. Dit is geregeld in een groot aanbestedingscontract. Dat contract heeft een looptijd tot uiterlijk 2023. Verlenging is daarna – via het huidige contract – niet mogelijk. Gebruik van de Atos e-Suite onder licentie zal ook in 2023 dus stoppen. Ook iBZM wordt nu geleverd via het inkoopcontract met Atos.

Daarom moeten we dus wat gaan regelen voor de continuïteit van de diensten die nu nog voortkomen uit het collectieve inkoopcontract met Atos. Een abrupt einde in 2023 is immers onwenselijk. Er zijn verschillende opties voor continuïteit. De te kiezen richting is van grote invloed op de activiteiten in Dimpact-verband de komende jaren. Hierin moeten de komende periode keuzes worden gemaakt. De bereidheid van Atos om hieraan mee te werken heeft impact op de opties die we hebben. Atos bewegen om (delen van) de e-Suite open source te brengen en/of in te brengen landelijk/bij Common Ground is de eerste inzet.

Van zaak- naar (modulaire) procesondersteuning

De verwachting is dat zaaksystemen *an sich* niet de toekomst hebben; we denken in processen en gemeenten hebben wel procesondersteuning nodig die flexibel is (zoals de e-Suite editor en e-

³⁸ Zie ook de (concept) e-Suite visie waarin hier al veel principes van zijn opgenomen.

³⁹ Verdieping: Op het moment van schrijven valt het overgrote deel van de Dimpact dienstverlening onder het aanbestedingscontract met Atos voor ‘Front en Middoffice suite’ ofwel e-Suite uit 2011. Dit contract is gegund in juni 2012 met 6 jaar vast en daarna 5 jaar verlenging tot juli 2023. Het omvat de e-Suite (waaronder het medewerkerportaal en de editor), als ook de BZM (iBurgerzaken).

diensten hergebruik) en opslag van gegevens (en zaakinformatie). Hierop heeft Dimpact een trackrecord. We kunnen landelijk onze kennis en ervaring delen op dit gebied. Onze rol voor het standaardiseren van processen, blijft ook met de komst van Common Ground en na 2023 van kracht. Het is daarom een logische rol voor Dimpact. In de eerste jaren heeft Dimpact zich gericht op het standaardiseren van digitale transacties. Later hebben we ons gericht op e-diensten (digitaal ondersteunde processen van aanvraag tot afhandeling). Gezien de complexe context hebben we ons daarbij gericht op hergebruik van oplossingen i.p.v. standaardisatie. In Dimpact zijn nu zo'n 240 e-diensten beschikbaar voor hergebruik in verschillende domeinen.

Een belangrijk vraagpunt is natuurlijk wat wordt dan het platform. Het huidige Dimpact-platform is ontwikkeld door Atos in de vorm van de e-Suite. Er is behoefte aan een nieuw platform. Dit platform wordt de komende jaren ontwikkeld, gebaseerd op nieuwe vragen van gemeenten.

Denkbeelden: Dimpact Dienstverlening Design

Dimpact als het 'Klantreisbureau': Hoe wil Dimpact straks het klantreisbureau zijn voor excellente dienstverlening? Met slimme toepassingen (als Dimpact-'apps') bovenop een solide basis.

Herontwerp van publieke dienstverlening vanuit de beleving van de klant

Het begint bij de klant. En het eindigt bij de klant. Door onze klant te kennen en te weten wat hij/zij van de gemeentelijke dienstverlening verwacht, kunnen we er beter op inspelen.

Service design denken

Het service design denken is een methode om services te ontwikkelen met een klantbril op. Het helpt om te begrijpen wat klanten tevreden of ontevreden maakt, en hoe we daar iets aan kunnen doen. Het verschil tussen verwachting en ervaring bepaalt uiteindelijk of iemand tevreden of ontevreden is over een service.



1. **Service Design denken stelt de klant centraal:** We ontwerpen services gebaseerd op hoe ze vanuit klant-perspectief beleefd zullen worden. Door digitalisering is er steeds meer data beschikbaar en is klantfeedback steeds gemakkelijker op te halen.
2. **Co-creatie:** alle stakeholders die een service-ervaring bepalen moeten worden meegenomen in het ontwerpproces. Het service ecosysteem wordt vaak niet alleen door de eigen organisatie bepaald.
3. **De klantreis:** bekijkt de service als een schakeling van met elkaar samenhangende gebeurtenissen en interacties.

Klantonderzoek, persona's, co-creatie en data-analyse

Om klantgerichte dienstverlening te kunnen ontwerpen is het noodzakelijk om de klant en de klantbeleving goed in beeld te krijgen. Tot nu toe denken we vaak voor de klant en vooral vanuit onze eigen organisatie en werkprocessen. Dat draaien we om. Klantgerichte dienstverlening design gaat uit van de klantbeleving en (her)ontwerpt vanuit daar de nieuwe dienstverleningsformules en de faciliterende ICT-oplossingen.



Service formules

Werken met 'serviceformules' is een manier van denken die veel wordt gebruikt in de commerciële sector, om de dienstverlening zo goed mogelijk aan te passen op de uiteindelijke gebruiker, de klant. Serviceformules doen inmiddels ook hun intrede bij gemeenten, nog op kleine schaal. Serviceformules zijn dienstverleningsconcepten gericht op herkenbaarheid, schaalbaarheid en de wensen van de klant. In de gemeentelijke dienstverlening is de relatie met de klant minder eenduidig dan in de commerciële wereld⁴⁰. Inwoners en ondernemers komen vanuit noodzaak en verschillende rollen in contact met de gemeente. Voor de gemeentelijke dienstverlening bepalen serviceformules dan ook hoe de dienstverlening past bij deze noodzakelijkheid en de verschillende rollen. In Dimpact gaan gemeenten samenwerken aan het toepasbaar en opschaalbaar maken van serviceformules en deze op praktische wijze mogelijk maken.

Informatie-gestuurde dienstverlening

Vrijwel alle ambities en uitdagingen waar de gemeenten voor staan, kunnen door beter gebruik van data en 'informatiegestuurd werken' effectief ondersteund en versterkt worden⁴¹. Ook de publieke dienstverlening en interactie met klanten kan veel profijt ondervinden van data-/informatie gestuurde aanpak. Er is aan scala aan mogelijkheden. De AVG speelt daarbij wel een kaderende rol.

⁴⁰ zie ook: <https://www.vngrealisatie.nl/secties/kenniscentrumdienstverlening/serviceformules>

⁴¹ bron: https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2018/managementsamenvatting_datagedreven_sturing_bij_gemeenten_002.pdf

Bijlage 6: Bronvermelding

Voor de totstandkoming van dit document zijn diverse bronnen geraadpleegd, waaronder:

- www.rathenau.nl/nl/publicatie/opwaarderen-borgen-van-publieke-waarden-de-digitale-samenleving
- www.sivi.org/nieuws/ropg
- <https://ideas4digitalgov.eu>
- <https://www.rathenau.nl/nl/nieuws/boek-%E2%80%98de-kracht-van-platformen%E2%80%99-nu-als-pdf-te-downloaden>
- <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brieven/2017/03/30/brief-gezamenlijke-sgs-aan-informateur-schippers>
- <https://www.publieksdiensten.nl/wp-content/uploads/2014/03/OverheidsbredeDienstverlening2020.pdf>
- <https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2017/12/Gegevenslandschap-overheid-een-vierluik-van-informatie-Visie-architectuur-ontwikkeling-v1.0.pdf>
- <https://www.vngrealisatie.nl/secties/kenniscentrumdienstverlening/serviceformules>
- <https://www.rathenau.nl/nl/digitale-samenleving/hoe-beschermen-gemeenten-publieke-waarden-de-slimme-stad>
- <https://www.vngrealisatie.nl/secties/kenniscentrumdienstverlening/serviceformules>
- Greenpaper, Regie op gegevens? Durf te doen, Rijksoverheid. zie [link](#)
Rapport Interactiestrategie (opdracht vanuit de stuurgroep MijnOverheid voor Ondernemers (MOvO), een verband van EZ, BZK, KvK, Bd, UWV, SVB, KING/VNG, Logius en RVO)
- Rapport 'Een wendbare en verbindende overheid in 2025 – inspirerend leiderschap in de wereld van morgen, van Deloitte, april 2017, zie [link](#)
- Rapport Maak Waar! van de Studiegroep Informatiesamenleving en Overheid', www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2017/04/18/rapport-van-de-studiegroep-informatiesamenleving-en-overheid-maak-waar
- DESI rapport van de Europese Commissie <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>
- <https://vng.nl/samen-organiseren/common-ground>
- <https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2017/10/Architectuur-gegevenslandschap-overheid-0.93.pdf>
- <https://vng.nl/samen-organiseren>
- <https://vng.nl/samen-organiseren/common-ground>
- https://www.youtube.com/watch?v=eHjCYuons_o
- <https://www.nrc.nl/nieuws/2015/10/17/pinkroccade-en-centric-misbruiken-marktmacht-a1412265>
- boekje: Klantcontact & interactie met je gemeente, door Brinkman, Fraanje, Van Ladesteijn, De Voogd, Wijga. (Topkring Dienstverlening Gemeenten, VDP, KING Interreg, HowAboutYou)
- visie digitale overheid 2017: <https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2017/01/visiebrief-digitale-overheid-2017.pdf>
- rapport (evaluatie) digitale overheid 2017: <https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/evaluatie-programma-digitaal-2017/>
- https://vng.nl/files/vng/nieuws_attachments/2018/managementsamenvatting_datagedreven_sturing_bij_gemeenten_002.pdf

