

Activiteiten clusters

Kerk en Werk

De cluster Kerk & Werk bestaat uit drie onderdelen:

Begeleiding werkers (BW)

Dit bestaat uit de deelgebieden rechtspositie, mobiliteit, deskundigheid, PC GVO, P&O.

Begeleiding Ambtelijke Organisatie (BAO)

Dit kent de indeling Regionale Classicale Vergaderingen, Landelijke Kerk, juridische zaken, beheer en steunverlening.

Backoffice (BO)

Hierin is ondergebracht de ondersteuning, LRP en de archiefdienst.

Kerk 2025

In 2017 zijn er belangrijke Kerkordelijke voorstellen aangenomen door de Generale Synode. Met het aannemen van de Kerkorde voorstellen is een nieuwe stap gezet in het implementeren van de structuur die hoort bij Kerk 2025. Een voorbeeld hiervan is dat de nieuwe classis-indeling een definitieve vorm aanneemt. De scribe van de Protestantse Kerk in Nederland heeft in 2017 de elf nieuw te vormen classes bezocht. Verder is gestart met de wervingsprocedure van de classis-predikanten.

Digitale archivering

In 2017 is er overgegaan op de office omgeving van Google (G-Suite). Dit betekent dat de papieren archivering wordt omgezet naar digitale archivering. De dossiers van gemeenten en predikanten zijn in 2016/2017 gedigitaliseerd door het bedrijf GMS. Op de nominatie staan nu de archieven van het team steunverlening en het team P&O.

Onderzoek koepel

In 2016 is er een start gemaakt om te onderzoeken of een mogelijke gezamenlijke Dienstverlening Koepel Protestants kerkbeheer met KKA-KKG, VKB en DO haalbaar is. In 2017 zijn de gesprekken voortgezet. De uiteindelijke voorstellen zijn niet overgenomen door het hoofdbestuur van de VKB. Er wordt derhalve gezocht naar een andere invulling van de samenwerking..

LRP

In 2017 is uitvoering gegeven aan de verdere vernieuwing van het LRP project. Zo is een nieuwe versie van LRP-pastoraal aan alle gebruikers ter beschikking gesteld. Nieuwe wensen als de verwerking van digitale toezeggingen (Kerkbalans), de ondersteuning van het digitaal doneren evenals het digitaal kunnen doorgeven van gewijzigde naw-gegevens vragen om verdere vernieuwing van de technische voorzieningen.

Naast deze technische aanpassingen is er gewerkt aan een verdere optimalisatie van de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Om de kwaliteit van de data op niveau te houden waren aanpassingen van sommige processen noodzakelijk.

Backoffice ondersteuning

Binnen de backoffice zijn twee omvangrijke automatiseringsprojecten gestart, die te maken hebben met standaardisering van de meer dan 470 formulieren, die door de RCBB's gebruikt worden richting plaatselijke gemeentes bij de controle van begrotingen, jaarrekeningen en het afgeven van de zogenaamde solvabiliteit verklaringen. Dit is essentieel voor het functioneren van de plaatselijke gemeente en daadwerkelijk gericht op vergroting van een betere dienstverlening richting gemeenten. Een groot automatiseringsproject is gestart onder de codenaam FRIS, gericht op het aanbieden van een volledig geautomatiseerd programma aan plaatselijke gemeenten, zodat zij veel makkelijker begrotingen en jaarrekeningen in de landelijke systemen kunnen inlezen ter beoordeling door de RCBB 's.

Protestants Centrum voor Toerusting en Educatie

Gebaseerd op het innovatief project Blended e-Learning, is in 2017 het project 'Nieuwe vormen van leren' verder ontwikkeld waarin de toerusting van vrijwilligers primair vorm krijgt binnen leergemeenschappen, op landelijk, regionaal en lokaal niveau. Medio 2017 is men van start gegaan met 7 pilots (deelprojecten): 3 op het terrein van 'blended leren/e-learning'; 3 op het terrein van 'leergemeenschappen'; 1 rond 'webinars'. Het PCTE levert het projectleiderschap voor dit project, waarvan de clusters Kerk & Werk en Ondersteuning Gemeenten opdrachtgevers zijn. In het najaar van 2017 bleek dat m.n. de ontwikkeling van e-learning modules veel meer tijd vraagt dan gepland, waardoor de geplande oplevering van projectresultaten in mei 2018 verschoven is naar september 2018. Nadat in november 2017 de synode besloot tot aanpassing van de regeling voor de Permanente Educatie per 1 september 2017, is het afgelopen jaar hard gewerkt aan de uitvoering van de besluiten. Dit betrof het overleg met de PThU en de Hbo-opleidingen, herziening van de website (alle teksten en documenten/downloads die op de website zijn aangepast), aanvullende communicatie via onder andere de nieuwsbrieven en het uitwerken van een overgangsregeling. Vanwege de reorganisatie en daarmee het verdwijnen van de werkbegeleiding zijn voor de werkzaamheden voor het mentoraat ten behoeve van startende predikanten andere medewerkers ingezet en werd de cursus mentoraat herzien. Hierdoor werden er in 2017 geen cursussen mentoraat aangeboden. Deze zullen begin 2018 weer van start gaan. In 2017 is met 86 predikanten en kerkelijk werkers contact geweest in het kader van de start of afronding van het mentoraat. 44 werden aan een mentor gekoppeld en 42 ontvingen een eindverklaring. (er zijn er ook predikanten en kerkelijk werkers die niet binnen het jaar hun mentoraat hebben afgerond).

In het brancheoverleg is in het voorjaar het nieuwe beroepsprofiel Hbo-theologie vastgesteld. Voor de theologieopleiding binnen Hogeschool Windesheim is een bijdrage geleverd aan een nieuwe PKN-route in het kader van de curriculumvernieuwing en met de CHE is het overleg gestart om de gezamenlijke minor daarop aan te passen.

Mobiliteitsbureau predikanten

Eind 2017 telde de mobiliteitspool 66 medewerkers in vaste of tijdelijke dienst. De personele begeleiding van deze mensen is een belangrijk onderdeel van het werk van de consulenten van de mobiliteitspool.

Rechtspositie predikanten

In 2017 is uitwerking gegeven aan de besluitvorming rond de mobiliteit van predikanten. Daartoe wordt de werkgroep die door het moderamen hieromtrent is gevormd, actief ondersteund. Onderzocht wordt of in de generale regeling rechtspositie predikanten de mogelijkheden voor het stimuleren van de cultuur van mobiliteit verder kunnen worden verruimd (bijvoorbeeld het loslaten van de domicilie plicht, tijdelijke dienstverbanden via de mobiliteitspool, ruiling van standplaats). Besluiten hieromtrent worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde kerkelijke organen.

Categoriaal pastoraat

Aan de Generale Synode is in de april vergadering een nota aangeboden over de financiële inrichting van het categoriaal pastoraat. In november 2017 werd hier in de Synode verder over gesproken, waarbij de nota is aanvaard wat betreft het dovenpastoraat en binnenvaartpastoraat. De plannen voor het studentenpastoraat en koopvaardijpastoraat zijn echter afgewezen en dit zal in 2018 opnieuw bezien worden. De onderschrijving binnenvaartpastoraat (€ 108k) die t.o.v. de begroting 2017 (€ 150k) is vastgesteld, is een gevolg van het feit dat enkele predikanten nog niet het maximale traktement ontvangen.

P&O

Het hoofdthema in 2017 is ruimte, eenvoud en transparantie. Daarnaast was het uitdragen en implementeren van de gewenste cultuur een speerpunt. Er zijn op meer of minder intensieve wijze clusters en teams ondersteund met implementeren van de nieuwe cultuur (leren, delen, excelleren en co-creëren).

Regionale adviseurs klassicale vergadering

2017 stond in belangrijke mate in het teken van de in 2018 voorziene transitie van de ambtelijke vergaderingen. Verder is duidelijk geworden dat de RACV tot 1 september 2018 in functie blijft.

Steunverlening

Bureau Steunverlening is weer volledig bezet en heeft als opdracht de Commissie Steunverlening bij te staan om de plaatselijke gemeenten d.m.v. de solidariteitskas financieel te ondersteunen. Om tot een herpositionering van de Commissie Steunverlening te komen en de ingeslagen weg verder te concretiseren, is als uitgangspunt genomen een koppeling te maken met Kerk 2025, door de lokale gemeenten te ondersteunen bij hun transitie van 'nu' naar Kerk 2025. De Commissie wil de modus van overleven, transformeren naar gestimuleerd worden te gaan leven en ruimte creëren om te komen tot innovatie.

De verantwoording van de Solidariteitskas over 2017 is als volgt:

Solidariteitskas

De inkomsten betreffen de verplichte bijdragen van plaatselijke gemeenten ten behoeve van deze kas. De gelden worden besteed aan doelstellingen binnen een tweetal clusters.

Ten behoeve van een totaalinzicht van deze middelen is het volgende overzicht opgesteld:

Solidariteitskas 2017 (x € 1.000)	Rekening 2017	Begroting 2017	Rekening 2016
Baten			
Opbrengst Solidariteitskas (op basis € 5,-)	3.795	3.822	3.896
Bijdragen uit steunverleningsreserves	778	778	750
Totale baten:	4.573	4.600	4.646
Lasten			
Kerk en Werk			
- Subsidies aan plaatselijke gemeenten	878	2.200	1.029
- Vrijval toegekende subsidies	-359	-150	-257
- Kosten bureau steunverlening	52	200	146
<i>Subtotaal</i>	<i>571</i>	<i>2.250</i>	<i>917</i>
- Deskundigheidsbevordering	98	392	277
Categoriaal Pastoraat			
- Studentenpastoraat	881	873	771
- Internationaal studentenpastoraat	200	195	186
- Binnenvaart	108	150	132
- Dovenpastoraat	186	200	159
- Koopvaardijwerk	224	220	193
- Luchthavenpastoraat	25	25	25
- Betaalde dienstverlening (v/h gem. adviseurs)			160
	2.293	4.305	2.819
Ondersteuning gemeenten			
- IZB	65	65	65
- eigen activiteiten (voorheen JOP)	230	230	230
	295	295	295
Totale lasten:	2.588	4.600	3.114
Resultaat Solidariteitskas	1.985	0	1.532
Resultaatverdeling (x € 1.000)	Rekening 2017	Begroting 2017	Rekening 2016
<i>Resultaat ten gunste van (+) of ten laste van (-):</i>			
- Reserve steunverlening plaatselijke gemeenten	1.044		1.049
- Niet benodigd uit steunverleningsreserves	778		
- Steunverleningsreserve categoriaal pastoraat	28		288
- Reserve Lutherse Traditie	135		195
	1.985	0	1.532

Ondersteuning Gemeenten

Missie

In 2017 startte het nieuwe cluster Ondersteuning Gemeenten als een van de drie inhoudelijke clusters van de vernieuwde Dienstenorganisatie. In 2016 was inhoudelijk en praktisch uitgedacht wat Ondersteuning Gemeenten zou gaan doen en op welke wijze. In 2017 is met het gehele team daaraan verder gewerkt. De basis daarvoor vormde het beleidsplan en het jaarplan 2017.

Ondersteuning Gemeenten helpt gemeenten om te groeien als vindplaats van geloof, hoop en liefde door zich in te zetten op de thema's: Jong Protestant, Missionair, Bronnen&Basis en Gemeentecontacten (de basisdienstverlening). Deze thema's komen uit Kerk2025. De wijze van aanpak kenmerkt zich door de combinatie van: content, context en cocreatie: de kennisinhoud wordt per situatie in samenwerking met lokale gemeenten ontwikkeld en gedeeld. Ondersteuning Gemeenten verbindt, inspireert en deelt kennis (op allerlei wijze). Het dienen en ondersteunen van de lokale gemeenten is het belangrijkste uitgangspunt van Ondersteuning Gemeenten, waarbij de beschreven gewenste cultuur van de Dienstenorganisatie leidend is. In 2017 is de missie van Ondersteuning Gemeenten steeds beter duidelijk geworden in het team en daarmee ook in het dagelijkse werk van de medewerkers.

Doelstellingen en speerpunten

De algemene clusterdoelstellingen voor 2017 zijn grotendeels behaald. De samenwerking op diverse niveaus is hard gegroeid en ook verbeterd. Het thema Excelleren bleek (zie ook rapportage Cultuur) lastiger te liggen dan verwacht. Ook het kwalitatief evalueren van onze dienstverlening bleek door het nog niet vernieuwde CRM ingewikkelder dan verwacht. Uit het Klanttevredenheidsonderzoek (rapportage T1 2018) blijkt dat 48% van de gemeenten ons een 8 of hoger gaven (in 2015 was dit 40%). Klanten geven de Dienstenorganisatie een hoger cijfer dan niet-klanten.

De praktische gezamenlijke doelstellingen zijn grotendeels gehaald (zie ook de BSC 2017 totaal rapportage). Er zijn geen 2 meetings georganiseerd met de modalitaire uitvoeringsorganisaties. Wel waren er regelmatige ontmoetingen tussen IZB en Missionair en tussen HGJB en JOP. Daarnaast waren er diverse gesprekken op directie-niveau en werd er op bestuur/directie-niveau een nieuwe overeenkomst tussen deze organisaties en de Dienstenorganisatie afgesloten in 2017.

De doelstellingen per onderdeel zijn grotendeels behaald met hier en daar een opmerking/aanvulling. Hieronder worden de behaalde doelstellingen niet nogmaals benoemd.

Gemeentecontacten

Er is besloten dat de aangelegde Kennisbank (die intern gebruikt en aangevuld wordt) niet extern in de vorm van een extranet uitgevoerd gaan worden. De vernieuwde website (2018) die uit 2 onderdelen zal bestaan, zal dit ondervangen. In 2017 is ook gestart met het online monitoren van berichten die over de Protestantse Kerk gaan.

Kennisplein – thema Jong Protestant

Het ontwikkelen van instrumenten om het onderlinge gesprek en de ontmoeting tussen generaties in de gemeenten te stimuleren (dit om samen met het thema 'inwijding' aan de slag te kunnen) is niet gelukt in 2017. Er is wel een kennisplein ontmoeting (van begin 2018) voorbereid over dit thema en een projectopdracht beschreven.

Er is een onderzoek gehouden onder jeugdwerkers, ouderlingen, JOP-materiaalgebruikers over kind-en jeugdwerk. Dit onderzoek is begin 2018 verwerkt in de vernieuwde strategie rondom JOP, de eerste stappen zijn hiervoor in 2017 genomen. Zo is de ondertitel van JOP geworden: Jong Protestant, is de website totaal vernieuwd en kwam het nieuwe Jong Protestant Magazine uit, waarin de stem van kinderen en jongeren nadrukkelijk gehoord wordt.

Kennisplein – thema Missionair

De verbinding tussen bestaande gemeenten en pioniersplekken kreeg extra aandacht, maar dit moet zeker nog groeien en verder ontwikkeld worden. Er startten minder pioniersplekken dan verwacht (zie ook BSC 2017 totaal rapportage). Het netwerk om missionair-diaconale presentieplekken te starten en te ondersteunen werd uitgedacht, er vond ook een kennispleinontmoeting over dit thema plaats in samenwerking met het cluster Zending&Diaconaat.

Kennisplein – thema Bronnen&Basis

De bezinning over het waarom van kerk-zijn naar aanleiding van Kerk2025 startte in 2017 met een onderzoek onder een groep gemeenten. Eind 2017/begin 2018 vond er een Ronde van 11 ontmoetingen plaats in de nieuw te vormen classes. Ruim 1500 mensen namen deel aan de maaltijden en avonden in samenwerking met de scriba, RACV'ers en huidige classes.

Belangrijkste resultaten in 2017

- Ondersteuning Gemeenten heeft in 2017 8.117 aanvragen geregistreerd en verwerkt (60% telefoon, 40% mail), 1219 unieke wijkgemeenten (dat is 60% van het totaal) heeft de Dienstenorganisatie dus weten te vinden voor heel diverse vragen en advies. Bijna in 96% van de aanvragen is er antwoord gegeven binnen de gestelde eis van 48 uur.
- Sinds 01-01-2017 verwijst de DO voor intensieve begeleiding naar de zogenaamde externe gemeente begeleiders. In 2017 is dat circa 80 maal gebeurd. Ook zijn er 2 dagen met de ZZP'ers gehouden door Ondersteuning Gemeenten.
- Het aantal good practices (werkvormen, verhalen) is ruim boven het gewenste aantal uitgekomen, namelijk wel 350 zijn er online verwerkt. Dit helpt de lokale gemeenten daadwerkelijk in hun jeugdwerk.
- De digitale JOP-nieuwsbrief groeide dit jaar van 4000 naar 9300. De facebookpagina van JOP werd gemiddeld 1800 keer per dag bezocht.
- De visie rond de leergemeenschap pionieren is in 2017 afgerond. Er waren 2 pionierstrainingen. De pionierstraining van oktober is door meer dan 75% van de bezoekers gewaardeerd met een 8 of hoger.
- De cursus 'doop en avondmaal voor pioniers' waaraan zeven pioniers deelnamen werd gemiddeld beoordeeld met een 7,8.
- Er zijn 17 pionierbegeleiders actief en 1 pionierspastor startte in 2017. In totaal had de pastor 36 pastorale contacten. Ook heeft hij enkele workshops, vieringen en columns verzorgd.
- In 2017 is besloten dat er in 2018 een derde lichte predikanten kan starten aan de missionaire specialisatie. De tweede groep heeft in 2017 een goed eerste jaar gehad waar ook ontmoeting met hun kerkenraden onderling plaatsvond.
- Het netwerk 'Pioniers' is in 2017 gestart, een groep predikanten die missionair aan de weg timmeren, maar ook tegen allerlei vragen op lopen
- In 2017 is aangesloten bij het initiatief vanuit de Raad van Kerken 'Kerkproeverij'. Ondersteuning Gemeenten organiseerde in 2017 ter voorbereiding hierop in samenwerking met de RKK een dag met Michael Harvey (UK) initiatiefnemer van Back to Church Sunday waarop de Kerkproeverij is gebaseerd. Er kwamen 150 deelnemers. Ook ontwikkelde Ondersteuning Gemeenten in samenwerking met gemeenten het materiaal dat te gebruiken is richting de startzondag 2017 over dit thema en door het jaar heen. De website van Kerkproeverij laat zien dat 450 plaatselijke kerken *aantoonbaar* hebben meegedaan aan de eerste editie van Kerkproeverij, 152 daarvan waren protestantse gemeenten. Het is goed mogelijk dat meer protestantse gemeenten mee hebben gedaan aan Kerkproeverij, zonder zich aan te melden op de website. Het aantal gemeenten dat van startzondag een open huis heeft gemaakt is waarschijnlijk vele malen groter, getuige het aantal downloads van het materiaal op de startzondag-website.
- Met 'Meaningful in the margins' werd in 2017 gestart om een PThU promotieonderzoek benutbaar te maken voor dorpskerken. Intensief onderzoek in dorpskerken in Brabant en Groningen geeft veel zicht op mogelijkheden waarin dorpskerken het defensieve van de krimp achter zich kunnen laten en als kleine maar vitale gemeente betrokken kunnen zijn op de omgeving. Het project richt zich op de vertaalslag van het promotieonderzoek waar dorpskerken en hun predikanten en kerkelijk werkers mee aan de slag kunnen. Daarnaast is in 2017 een start gemaakt met de Dorpskerken-beweging waarin we gemeenten in dorpskerken willen ondersteunen in hun kerk zijn in de context. Een bijzondere gift in 2017 ondersteunt ons daarbij de komende jaren.
- Rond de thematiek van kring- en huisgemeenten zijn enkele gemeente-pilots aangezocht waarmee die kleine dorpskerken worden ondersteund in het vormgeven van vieringen met lekenvoorgangers, onderling pastoraat en kleinschalige presentie in de eigen context. Voor wat betreft de lekenvieringen wordt samengewerkt met Preekwijzer.nl en met een groep

predikanten die het materiaal voor de vieringen zal aanleveren. Tevens werd bijgedragen aan de doordenking van het begrip huisgemeenten in het kader van de kerkorde-aanpassingen in samenspel met de Klankbordgroep Kerk 2025.

Belangrijkste knelpunten

- Doordat in 2017 niet de vernieuwingsslag CRM gemaakt kon worden (capaciteitsprobleem bij SSC) is het niet mogelijk gebleken onderzoek te doen naar de kwaliteitsbeleving van de ruim 8.000 aanvragers in 2017. In het algemene Klanten Tevredenheids Onderzoek is hier wel naar gevraagd (uitkomsten via C&F), 89% van de klanten noemt het advies van de Dienstenorganisatie deskundig. Een vernieuwd CRM is snel noodzakelijk
- De soms lage bezettingsgraad op sommige afdelingen en dagen (vrijdagen, vakanties) vertraagt het proces van informatie opvragen door Gemeentecontacten. Ook is op sommige plekken binnen de Dienstenorganisatie informatie erg gekoppeld aan een persoon waardoor collega's elkaar niet kunnen vervangen.
- Een (ver)nieuwe stijl van werken vroeg in 2017 heel wat van de medewerkers. Naast een brain over het thema cocreatie tijdens de Ondersteuning Gemeenten-dag in maart, zijn de verbindend specialisten aan de slag gegaan en spotten medewerkers uit het team Gemeentecontacten potentiële co-creatie-kansen. In Tertiaal 3 is er een training voor alle verbindend specialisten geweest in samenwerking met Zending & Diaconaat. Hierin zijn de ervaringen tot dan toe meegenomen, gewogen om samen te komen tot de uiteindelijke definitie en werkwijze van co-creatie waarin de Dienstenorganisatie een rol speelt. Doordat het tweede deel van de verbindend specialisten pas in Tertiaal 1 2018 deze training (verzorgd door ICM) zullen volgen, zullen dan de uiteindelijke definitie en werkwijze bepaald worden.

Zending en Diaconaat

Het cluster zending en diaconaat is in de nieuwe vorm officieel van start gegaan op 1 januari 2017. Het cluster bestaat uit drie teams: zending, werelddiaconaat en noodhulp, binnenlands diaconaat. Het team werelddiaconaat en noodhulp telt ook een aantal medewerkers van ICCO. De doelen van het cluster zijn afgeleid van het beleidsplan van de dienstenorganisatie (Dichter bij het hart):

1. Gezicht geven aan de unieke rol van kerken , dichtbij en ver weg
2. Samen de Kerk in Actie in co creatie met plaatselijke gemeenten
3. Kerken in het buitenland geven handen en voeten aan het evangelie

In november 2017 werd door de synode en nieuw beleidskader voor zending en diaconaat goedgekeurd (geloven in delen- delen in geloof). De notitie zet in op het stimuleren van synergie tussen binnen- en buitenland en zending en diaconaat en geeft vier prioriteiten voor het werk van Kerk in Actie: Bijbel, kerken in de minderheid, kinderen en jongeren, vluchtelingen en ontheemden.

1. Gezicht geven aan de unieke rol van kerken dichtbij en ver weg

De doelstelling voor heel 2017 was minimaal vijf duidelijk aan te wijzen activiteiten vanuit het cluster geïnitieerd. Dat is in 2017 goed gelukt dankzij de gezamenlijke inzet vanuit Z&D, C&F en OG. Met eigen onderzoek is het mogelijk om de landelijke pers te halen zo bleek met het onderzoek naar de inzet van kerken ten behoeve van vluchtelingen. De campagne voor kerken in het Midden Oosten zette de unieke rol van kerken stevig neer en onderstreept dat kerken, ondanks een minderheidspositie, een relevante rol in de samenleving spelen. De Landelijke Diaconale Dag werd in 2017 voorbereid in co-creatie met plaatselijke gemeenten en is een samenwerkingsproject van Z&D, C&F en OG. Een grote groep medewerkers is bij de voorbereiding en uitvoering betrokken. 850 deelnemers waardeerden de dag met gemiddeld een 8.1 en 80% van de deelnemers zou deze dag aan anderen aanbevelen. De actie "Smaakmakers van geloof, hoop en liefde" haalde de landelijke pers en gaf daarmee podium aan plaatselijke diaconale activiteiten. In de adventsperiode werden protestantse gemeenten opgeroepen om maaltijden te organiseren met vluchtelingen en samen de langste tafel van hoop te vormen (zie www.kerkinactie.nl/tafelsvanhoop). Ruim 50 gemeenten gingen aan de slag en in totaal was ' de langste tafel van Nederland' 3 kilometer lang. Met de ervaring van deze eerste keer is dit model goed te herhalen in de kerstcampagne in 2018.

2. Samen Kerk in Actie in co-creatie met plaatselijke gemeenten

Ondersteuning plaatselijke gemeenten in hun diaconale werk in eigen omgeving:

Voor deze KPI tellen we het aantal gemeenten dat betrokken is bij expliciete co-creatie projecten op het werkveld van Kerk in Actie. Doelstelling voor 2017 was om op particulier initiatief, contextueel bijbellezen en kinderen en armoede 150 gemeenten actief te betrekken. Op deze drie onderdelen zijn uiteindelijk 78 gemeenten geregistreerd als direct betrokken in 2017. Zowel bij het project kinderen en armoede en het project contextueel bijbellezen heeft de aanloop langer geduurd dan voren te gedacht. Het werk dat in 2017 is gedaan legt wel een basis om 2018 meer gemeenten te betrekken.

In 2017 is ook specifiek ingezet op het betrekken van predikanten bij het werk van Kerk in Actie en een (informeel) netwerk van predikanten en kerkelijk werkers op te bouwen die in eigen omgeving met diaconaat en zending aan de slag gaan. De kerk verandert en de rol van predikant als spil van de gemeente wordt belangrijker als vrijwillig kader minder wordt,. De doelstelling voor 2017 is behaald. Vooral contextueel Bijbellezen blijkt een goede ingang om predikanten te betrekken. De ervaring uit 2017 zal worden ingezet om vanaf 2018 een stevig project op bevordering bijbellezen uit te voeren. Daarnaast bleek de studiedag (een samenwerking van OG en Z&D) voor predikanten en kerkelijk werkers 'diaconaal en missionair' een schot in de roos met ruim 80 deelnemers. Er is behoefte aan een (theologische) visie waarin de diaconale en missionaire dimensie van het kerkelijk werk bij elkaar gebracht wordt.

3. Kerken in het buitenland geven handen en voeten aan het Evangelie

Helaas kunnen de exacte cijfers voor deze KPI niet worden aangeleverd omdat de nieuwe ICT systemen in 2017 onvoldoende op orde waren. De eerste indicator, hoeveel plaatselijke gemeenten bereikt zijn door het werk van Kerk in Actie in 2017, is daarom niet exact te bepalen. Wel bekend is dat het werk van Kerk in Actie veel mensen bereikt: In 2017 werd het missionaire en diaconale werk van meer dan 60 partnerkerken wereldwijd versterkt, ruim 258.000 ontheemden werden geholpen met noodhulp en wederopbouw, 6400 kinderen werden vanuit werk naar school begeleid. Voor de tweede indicator, groei van het percentage kerkelijke en christelijke partners in het diaconale veld in vergelijking met 2016, kan alleen een inschatting gegeven worden. Op grond van de eigen gegevens over de gerealiseerde contracten is deze norm echter zeker gehaald en groeit het percentage bestedingen via kerkelijke kanalen onder meer vanwege de groei van inzet voor noodhulp. Ook het voorsorteren op het nieuwe beleidskader heeft er in 2017 toe geleid dat er meer christelijke partners voor het diaconale werk zijn gezocht.

RESULTATEN 2017 : Eigen Organisatie

1. Personele zaken

In de planningsgesprekken is bij 80 % van de medewerkers vastgelegd wie hun buddy is. Het werken in buddies vergroot de onderlinge vervangbaarheid en kennis en expertise wordt geborgd onder meerdere medewerkers. Samenwerking binnen het cluster is versterkt door de dinsdagochtend vrij te houden voor gezamenlijk startmoment en uitwerking van beleidsprioriteiten over de grenzen van eigen team heen. In 2017 hebben alle medewerkers aan één of meerdere trainingen meegedaan (m.n. op kerncompetenties, samenwerking met plaatselijke gemeenten, contextueel bijbellezen). Dit is in registratie niet altijd terug te vinden o.a. vanwege voorsorteren op (mogelijk) afschaffen van tijdschrijven. Ziekteverzuim in 2017 was relatief hoog vanwege langdurige ziekte.

2. Financiële zaken

Personele kosten: De uitgaven zijn binnen begroting gebleven.

Steunverlening: De uitgaven zijn binnen begroting gebleven. Voor noodhulp is in 2017 meer uitgegeven dan begroot. In 2017 zijn additionele fondsen geworven via Buitenlandse Zaken (2,9 miljoen) en via SHO (3,5 miljoen, actie Honger in Afrika). Daardoor is er meer uitgegeven dan oorspronkelijk begroot uit de reguliere geldstromen.

3. Samenwerking met anderen

- GZB: In het derde tertiaal zijn concrete afspraken gemaakt over samenwerking ten aanzien van positie van kerken in de minderheid en het opzetten van een herstelfonds voor kerkelijke infrastructuur in Syrië/Irak. Ook zijn er afspraken gemaakt over gezamenlijke bezinning van staf van Kerk in Actie en GZB in 2018.

- ICCO: de uitvoering SLA met ICCO is in 2017 grotendeels volgens schema verlopen. Er is een lichte onderbesteding. In 2018 is in de toewijzing aan regio kantoren al bij voorbaat een deel van de middelen achtergehouden om daarmee ruimte te hebben voor aanpassingen vanwege het nieuwe beleidskader. Voor alle landen waar Kerk in Actie actief is zal in 2018 een kort document gemaakt worden waarin wordt aangegeven hoe vanuit de verschillende budgetlijnen het beleidskader wordt uitgewerkt. Voor enkele landen is in 2017 afgesproken dat de uitvoering van het WD werk teruggehaald wordt naar Kerk in Actie om daarmee de noodzakelijke regie te kunnen voeren over de ombuigingen. Voor de andere landen zal nadat de eigen strategie is geformuleerd worden bekeken wat de beste vorm van uitvoering is.

Communicatie & Fondsenwerving

500 jaar Protestantisme werd in het bijzijn van onze aardse majesteit, Koning Willem Alexander, afgesloten met de viering op de avond van 31 oktober in de Domkerk te Utrecht. In de middag was door de Duitse historica en theologe dr. Katharina Kunter de eerste Protestantse Lezing gehouden in de Janskerk te Utrecht. Aan deze twee evenementen werd zowel op radio als TV aandacht geschonken. Hiermee werd een jaar lang aandacht voor 500 jaar Protestants afgesloten. In iedere provincie van Nederland is - middels een estafette met verschillende Protestantse thema's - aan '500 jaar Protestants' aandacht geschonken. De lichtvoetige Protestantentest werd op internet ruim 45.000 keer ingevuld en het boekje '95 speldenprikken (95 prikkelende gedachten op over kerk en geloof; geformuleerd door Rikkert Zuiderveld) moest bijgedrukt worden.

In 2014 bleek uit onderzoek van Motivaction dat Kerk in Actie het laagst van alle 'goede doelen' scoorde op het statement '... geeft me een gevoel van enthousiasme':

	Cordaid	Oxfam	Woord en Daad	Kerk in Actie (niet geacc.)	Kerkebalans (niet geacc)	NBG
Raakt bij mij een persoonlijke snaar	104	99	125	90	59	104
Geeft me het gevoel dat ik bijdraag aan hoop voor een oplossing	156	113	95	105	94	87
Geeft me het gevoel betrokken te zijn	87	103	95	109	119	97
Geeft me het gevoel dat ik voor anderen kan zorgen	92	114	112	99	94	88
Geeft me een gevoel van saamhorigheid	109	87	105	105	101	90
Geeft me het gevoel dat ik ook mijn steentje bijdraag	95	103	85	105	128	97
Is iets wat er nu eenmaal bij hoort	103	93	59	99	188	90
Geeft me het gevoel praktisch en doelgericht bezig te zijn	105	96	97	104	99	99
Is een weloverwogen keuze	70	106	94	119	115	110
Geeft me het gevoel dat ik een doordachte oplossing steun	94	109	113	110	78	91
Is een onderdeel van mijn persoonlijk principes	77	84	109	111	120	107
Laat mijn idealen tot leven komen	146	100	99	85	55	93
Geeft me het gevoel dat ik belangrijk ben	145	79	110	47	59	128
Geeft me het gevoel een concreet project te steunen	93	103	95	105	101	107
Geeft me een gevoel van enthousiasme	133	90	112	65	55	118
Geeft me een blij gevoel	106	100	110	79	79	114

Nu is over deze score veel te zeggen en iedereen weet dat 'enthousiasme' niet een standaard Protestants levensgevoel is; maar een index van 65 is méér dan problematisch. Mede op basis van deze inzichten is de merkstrategie 'Geloven in delen' ontwikkeld en zijn er meer 'enthousiasmerende' acties rondom Kerk in Actie geïnitieerd. Denk o.a. aan de actieweek (2015, 2016), de aandacht voor vluchtelingen en de aandacht voor het versterken van de kerk in conflictgebieden, de magazines 'Zout' en 'Zegen' en initiatieven als 'Zingen in de Kerk', 'Kids in Actie'.

Ook de merkcampagne 'Geloven in delen' rondom de afgelopen 40 dagen tijd en Pasen is een expressie van Kerk in Actie dat gemotiveerd wordt vanuit het Evangelie. Het zal niemand ontgaan zijn dat deze campagne in en buiten de Protestantse Kerk tot méér dan alleen enthousiasme heeft geleid.



Naast de (voorziene en deels gewenste) ophef, de uitingen van geschoktheid binnen en buiten onze kerk was er ook de uitspraak van de Reclamecode Commissie: het feit dat het (bij de eerste spotjes)

niet helder was wie de afzender van deze reclame was is beoordeeld als 'in strijd met de Reclamecode. Tot in de Generale Synode aan toe is gelegenheid geweest om deze campagne van (instemmend en afwijzend) commentaar te voorzien. Gegeven de aandacht die deze campagne heeft gegenereerd volgt in het tweede tertiaal een separate evaluatie - op basis van onderzoeksresultaten - over deze campagne en het voorstel voor een vervolg hiervan in de 40dagentijd 2018.

Aangezien we graag facts-based en data driven argumenteren, hierbij de meest relevante data uit het onderzoek rondom de resultaten van deze campagne (volledige tekst onderzoeksrapport beschikbaar bij *Communicatie & Fondsenwerving*).

Naast...

- Ophef in media (Volkskrant, Trouw, ND, RD)
- 450 mails en telefoontjes dienstenorganisatie (voornamelijk negatief)
- 36 donateurs die hun donaties stop hebben gezet
- Reclamecodecommissie heeft uitspraak gedaan n.a.v. 68 klachten

...zijn dit de resultaten:

- de campagne heeft eenderde van de doelgroep (protestanten, 40+) bereikt
- de campagne wordt zeer divers beoordeeld, maar per saldo positief
- actief kerkelijke leden van Protestantse Kerk zijn meest positief, vooral flanken (niet actieve leden en zeer actieve leden) negatiever
- de meerderheid vindt campagne passen bij Kerk in Actie en nieuwsgierigheid prikkelen

Op één van de belangrijkste doelstellingen (namelijk dat giftgevers zeggen dat Kerk in Actie 'me een gevoel van enthousiasme geeft') wordt betekenisvolle vooruitgang geboekt: Kerk in Actie scoort 95 (ten opzichte van NBG (111) Dorcas (97) en Open Doors (100)). Dat is nog niet de beoogde score van tenminste 100 maar is wel véél en veel meer dan de verdrietige index van 65 die in 2014 genoteerd werd.

Het totaal van de kerkelijke en particuliere werving waren per einde 2017 in lijn met 2016 (99,9%) en was beduidend méér dan begroot (+ 4,9%). In 2017 zijn middels eventwerving 12.300 nieuwe donateurs geworven. Dat is ruim boven de beoogde 10.000.

Voor de gemeenten van een Gereformeerde Bondssignatuur is (naast www.zingenindekerk.nl) www.KorenindeKerk.nl ontwikkeld. Dit bouwen we langzaam verder uit in 2018, met focus op eerst kids concerten, gezien deze goedkoop en rendabel zijn. In 2017 is de mogelijkheid op beide sites een aanvraagpagina ontwikkelend waarbij een gemeente een eigen event kan aanvragen. Dit is een eerste uiting van integratie van kerkelijke en particuliere werving. Aanvragen stromen binnen voor 2018 en zelfs al voor 2019. Momenteel zijn we het aanbod aan het verbreden. Sinds zomer 2017 hebben we de samenwerking gezocht met events4christ.nl. Zij werven mensen voor onze concerten en wij liften mee op hun concerten met minimale sponsoring en met dezelfde uitkomst; te weten: adressen en donateursactie. Dat is een goedkope manier om het aanbod te verbreden en om er meer inkomsten uit te halen.

Inkomsten van institutionele donoren is met is met bijna 40% gegroeid naar 1.345.743 euro. Een belangrijke reden hiervoor is dat we op gedegen wijze proactief contact met de diverse fondsen zoeken en streven naar meer langdurige samenwerking.

Shared Service Center (SSC)

Algemeen

De invoering van (een nieuwe versie) van het administratiesysteem All Solutions en de invoering van Google (kantoorautomatisering) hebben een zware wissel getrokken op de kwaliteit van de dienstverlening door het Shared Service Center (SSC) in 2017. De klanten van het SSC, de dienstenorganisatie en ICCO, hebben veel hinder ondervonden van deze implementaties. Ten tijde

van het opstellen van de begroting 2017 (september 2016) werd uitgegaan van implementatie in het 1e kwartaal 2017. Voor wat betreft All Solutions geldt, dat zowel door personele omstandigheden, ziekte van projectleiders en de manager van het SSC, als ook door de complexiteit van de uitwerking van het maatwerk voor de projectadministratie, de definitieve afronding pas in de eerste helft van 2018 zal plaatsvinden. De reguliere financiële rapportages werden tijdig opgeleverd, waarbij de kwaliteit van de informatie gedurende het jaar toenam. De verandering naar Google kantoorautomatisering is, met uitzondering van de migratie in de ICCO Regiokantoren, begin 3e kwartaal 2017 afgerond.

Door de vertraging in de implementatie van All Solutions kon het selecteren van een leverancier voor een nieuw systeem voor Customer Relationship Management (CRM) niet in 2017 plaatsvinden. Wij starten hiermee in het 1e kwartaal 2018.

Eind 2016, medio 2017 en eind 2017 zijn cultuur scans uitgevoerd. Het SSC heeft in deze scans de laagste score van alle clusters. Gelet op het belang van tijdige financiële rapportages (Tertiaal 1 en 2 en de begrotingen) hebben wij aan de oplevering daarvan voorrang gegeven. Begin november 2017 hebben wij met alle SSC medewerkers stilgestaan bij de uitkomsten van de cultuuronderzoeken en zijn de medewerkers per afdeling met elkaar in gesprek gegaan over de manier van samenwerken binnen en tussen de verschillende afdelingen. Op basis van de uitkomsten zijn per afdeling acties in gang gezet voor verbetering van werkplezier, communicatie en samenwerking.

Realisatie van de speerpunten voor 2017

In de begroting 2017 zijn de onderstaande speerpunten vastgelegd:

Naast het leveren van de producten en diensten overeenkomstig de afspraken, zal in 2017 de energie gericht worden op de volgende speerpunten:

- *de verdergaande uitvoering van de projecten uit het BedrijfsInformatiePlan -proces en de nota "Prioriteiten BedrijfsInformatiePlan 2015 – 2017"*
- *het door-ontwikkelen van de operationele sturing*
- *werken aan cultuur en gedrag op basis van onder meer de nieuwe organisatiewaarden.*

Het eerste speerpunt betreft de vernieuwing van het administratiesysteem All Solutions, de vervanging van de kantoorautomatisering door Google en het onderzoek naar vervanging van het CRM systeem. Zowel All Solutions als de Google kantoorautomatisering zijn applicaties die volledig 'in the cloud' werken. Hoewel de oplevering de definitieve versie van All Solutions vertraging opliep, is gedurende het jaar wel met deze software gewerkt. Door de invoering van beide toepassingen, zijn zowel belangrijke verbeteringen in het IT-beveiligingsniveau en een aanzienlijke vereenvoudiging van het 'systeemlandschap' gerealiseerd.

Aan het tweede speerpunt, door-ontwikkelen van de operationele sturing, is gedurende het jaar - ondanks de extra werkzaamheden die het gevolg waren van de invoering van All Solutions - wel doorgewerkt. Alle afdelingen hebben verbeterpunten geïdentificeerd en zijn actief geweest in het realiseren van de (proces)verbeteringen. De afdeling Facilitaire Zaken is met ingang van 1 januari 2017 in het SSC gevoegd. Eind 2017 heeft deze afdeling al diverse verbeteringen doorgevoerd die voor zowel de medewerkers van de afdeling als ook voor de afnemers positieve gevolgen hebben - efficiencyverbeteringen in de processen en minder verspilling.

Vooruitblik 2018

Medio januari 2018 is aangekondigd dat een onderzoek naar de gevolgen van de ontvlechting van het SSC zal plaatsvinden. In die aankondiging is ook aangegeven dat alle opties open liggen. Het onderzoek is kort na die mededeling gestart. Eind april zal advies worden uitgebracht aan MT en Bestuur dienstenorganisatie en Executive Board ICCO.

Voor de medewerkers van het SSC is er hierdoor sprake van een onzekere periode in de eerste helft van 2018.

De definitieve oplevering van All Solutions vindt (naar huidige inzicht) in de eerste helft 2018 plaats.