



NVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

NAJAARSVERGADERING NOORD-HOLLAND

SAMEN MEER RESULTAAT

De weg naar
2020

PublieksAcademie
en profielen

Programma

Team van de
Toekomst

De wereld in **beweging** Ook **ONZE** wereld!



In het nieuws

App gaat plastic
rijbewijs vervangen

4 oktober 2016



Gemeenten kunnen
reisdocumenten
thuisbezorgen

10 oktober 2016



18 maanden
celstraf voor fraude
door ambtenaar

Eind oktober 2016



24/7 online



Globalisering



**Dagelijkse
innovatie**



**Veranderende
demografie**



**Mondig
publiek**



Pilots eID
Rijbewijzen
Adreskwaliteit
LV WOZ
DA 2020

BRP
Rijbewijzen naar RDW
Omgevingswet
EU privacy richtlijn
Collectiviseren

80%
gemeentelijke
producten
&
diensten
digitaal en **centraal?**



Digitaal 2017
Informatiebeveiliging/Privacy
Stembureauapp

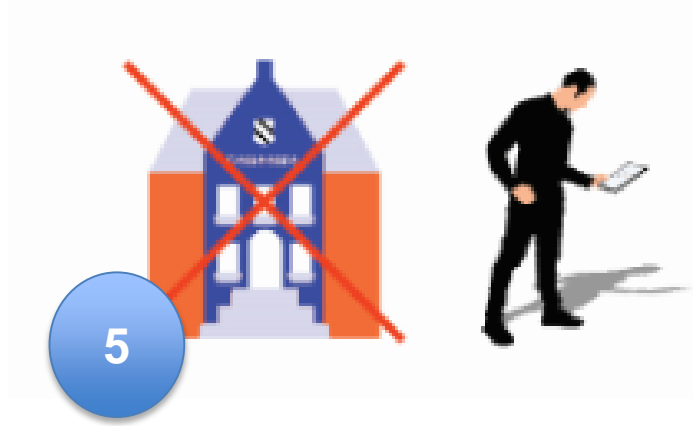
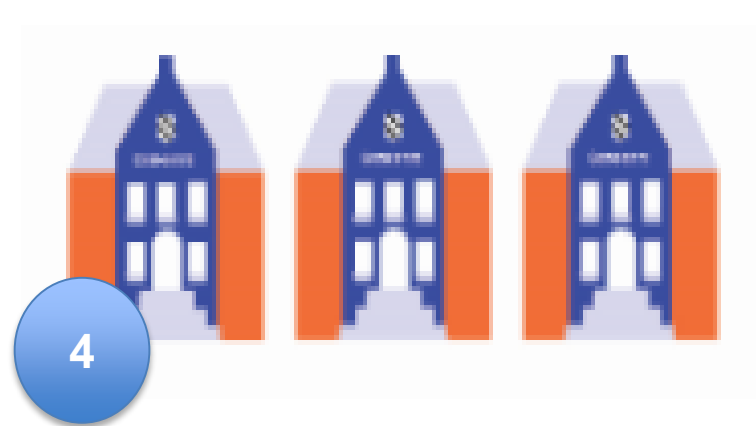
Paspoordip
Regie op gegevens
Herziening ID-keten

Nederlandse gemeenten kennen 5 dienstverleningsconcepten



De 5 concepten

1. De 'klassieke' gemeente;
2. Utrecht;
3. Centrumgemeenten;
4. Rotterdam/Amsterdam;
5. Molenwaard/Hollands Kroon



De backoffice wordt de frontoffice!

- Vakmanschap centraal;
- De 'Koekjesfabriek' is verleden tijd;
- Van kanaalsturing naar omnichannel;
- Kwaliteit boven kwantiteit;
- Specialistische generalisten, echte dienstverlening!;
- Van regels naar ruimte.

De basis op orde?

- 60% producten en diensten namens het Rijk;
- 25 % van de pasfoto's zijn niet correct;
- Medewerkers krijgen max. 1x in de 5 jaar een 'opfris'cursus;
- Nog te vaak dienstverlening op basis van 'medelijden';
- Servicenormen zeggen niets over de kwaliteit;
- Veranderingen laatste 15 jaar nu in 3 jaar;
- Van MBO-2 naar MBO-4.

Te beantwoorden vragen

Dilemma 1: toegangspoort of poortwachter?

Dilemma 2: regionale samenwerking en/of centrumgemeenten?

Dilemma 3: nieuwe versus oude werkwijze en formatie?

Dilemma 4: bezuinigen of investeren?

Dilemma 5: integraal versus decentraal?

De PublieksAcademie; Zeker weten!



Waarom?

1. Te hoge kosten en te lage kwaliteit;
2. Opleidingen sluiten niet meer aan bij de actualiteit;
3. Landelijke ontwikkelingen vragen om verandering;
4. Te weinig aandacht voor dienstverleningsvaardigheden;
5. Van enkele balie naar samenwerken in de keten.

Profiel

1. Communicatief vaardig;
2. Klantgerichtheid;
3. Resultaatgerichtheid;
4. Inlevingsvermogen;
5. Omgaan met emoties en weerstand;
6. Probleemanalyse (klantvraag);
7. Open (leer)houding;
8. Multitasking;
9. Proactieve instelling;
10. Stressbestendigheid.

TEAM VAN DE TOEKOMST



Team van de Toekomst

Wat is het?

1. Analyse documenten;
2. 3 dagdelen (Landelijk, team, individu) en max.10
3. Kennisscan (Teelen);
4. Vaardighedentoets (Ocaro);
5. Kleurenprofiel (Insights);
6. Landelijke ontwikkelingen;
7. Teambuilding;
8. Matching huidig versus gewenst op bovenstaande.



Vragen

- Hoe bereidt u zich voor op verdergaande digitalisering?
- Welke keuze zou uw gemeente moeten maken om de reisdocumentendip op te vangen?
- Aan welke ondersteuning heeft uw gemeente behoefte?