



NVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

REGIOCONGRES ZUID-HOLLAND, ZEELAND EN UTRECHT

8 NOVEMBER, VIANEN

SAMEN MEER RESULTAAT

De weg naar
2020

PublieksAcademie
en profielen

Programma

Estonia
Experience

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



16 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
MijnOverheid
Stembureauapp

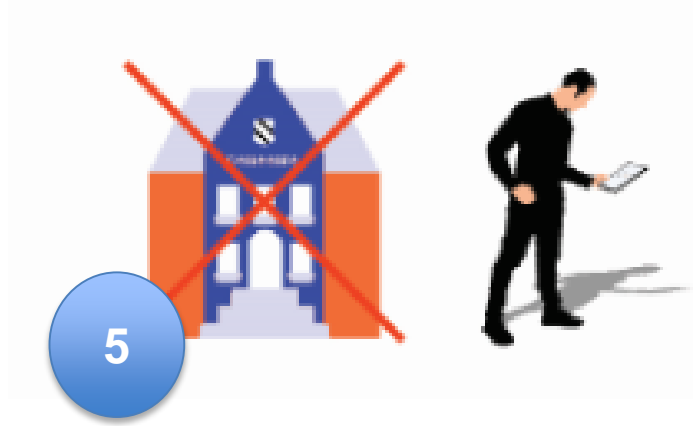
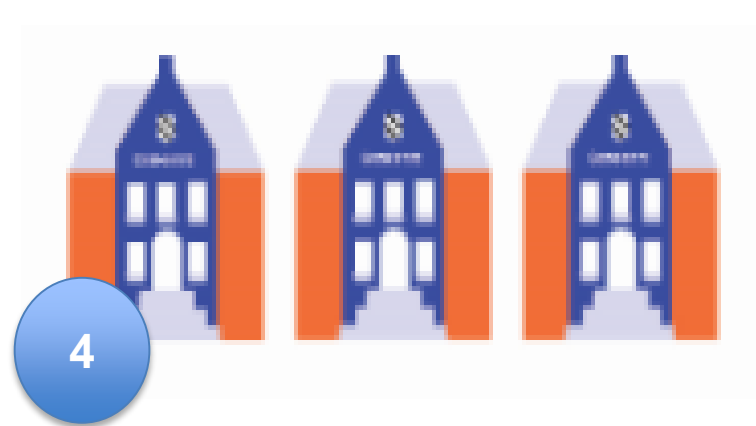
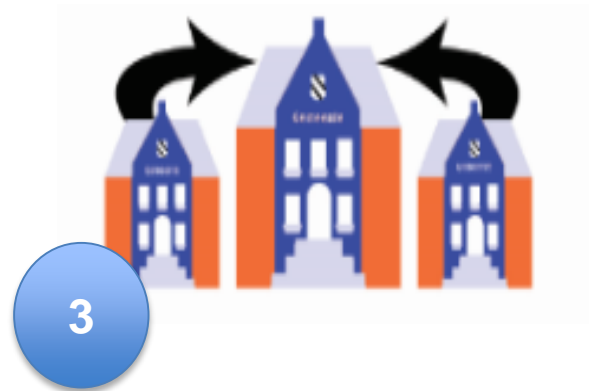
Paspoortdip
Regie op gegevens
Herziening ID-keten

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.

Doel

De medewerkers van gemeenten, aan de hand van een nieuw kwaliteitsmodel, informatie verstrekken, faciliteren in de opleidingsbehoeften, opleiden, examineren, hercertificeren, de mogelijkheid bieden opleidingen en opleiders te reviewen en inzicht geven in de eigen carrière en mogelijke opleidingsbehoeften.

Specialisme

Modules mbo-4

Modules hbo

Startersmodule

Punten
1

Startersmodule

(Aanbevolen voor medewerkers met minder dan 6 maanden
werkervaring binnen de publieke dienstverlening)

Diploma Persoons- informatie- management

Alle modules van
het specialisme +
1 vaardigheids-
module naar
keuze

Kennismodules

- Identiteit & identiteitsdocumenten I *
- Brondocumenten *
- Systematiek gegevensverwerking
- Afstamming
- Nationaliteit
- Migratie
- Adresonderzoek & adreskwaliteit I *
- Gegevensverstrekking & privacybescherming
- Awb
- Naamrecht
- Huwelijk & geregistreerd partnerschap
- Overlijden

Punten

5

5

2

3

2

3

4

3

3

2

2

2

Totaal 36

Vaardigheidsmodules

- Dienstverlening óf
- Communicatie & conflicthantering

Kennismodules

- Persoonsregistratie
- BRP-systematiek
- Personen- & familierecht
- Kwaliteitsbeheer
- Landelijke ontwikkelingen
- Adresonderzoek & adreskwaliteit II *
- Awb & procesrecht
- Persoonsinformatievoorziening & privacy

Punten

7

6

6

8

6

8

6

6

Totaal 53

Vaardigheidsmodule

- Adviesrapporten & beleidsvoorstellen

Diploma Identiteits- management

Alle modules van
het specialisme +
1 vaardigheids-
module naar
keuze

Kennismodules

- Identiteit & identiteitsdocumenten I *
- Brondocumenten *
- Nederlandse reisdocumenten
- Rijbewijzen
- Afstamming
- Naamrecht
- Nationaliteit
- Awb

Punten

5

5

3

2

3

2

2

3

Totaal 25

Vaardigheidsmodules

- Dienstverlening óf
- Communicatie & conflicthantering

Kennismodules

- Persoonsregistratie
- Identiteit & identiteitsdocumenten II *
- Identiteit & identiteitsdocumenten III *
- Personen- & familierecht
- Awb & procesrecht
- Landelijke ontwikkelingen

Punten

7

6

8

6

6

6

Totaal 39

Vaardigheidsmodule

- Adviesrapporten & beleidsvoorstellen

Diploma Burgerzaken algemeen

Diploma Burgerzaken mbo-4
Minimaal 25 punten naar keuze + 1 vaardigheidsmodule

Diploma Burgerzaken hbo
Minimaal 39 punten naar keuze + 1 vaardigheidsmodule

PublieksAcademie

Wat is nieuw?

1. NVVB gaat zelf opleiden (ID- en adres fraude);
2. Opleiders en docenten krijgen keurmerk (2 jaar);
3. Toezicht door Examenkamer (audits);
4. Hercertificeren medewerkers (3 jaar);
5. Register op basis van punten, certificaten en diploma's;
6. Verschillende vormen van educatie (klassikaal, e-learning en blended learning);

PublieksAcademie

Helemaal klaar? Nee!

1. De basis staat en nu tijd voor door ontwikkeling;
2. Van, voor en door gemeenten en ketenpartners;
3. Andere partijen volgen PA-modules (KBvG);
4. Relatie met andere producten en diensten.

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.

Wat betekent dit alles voor...

- Voor de ORGANISATIE?
- Voor de AFDELING / het TEAM?
- Voor je FUNCTIE?
- Voor je ROL in het team?
- Voor JOU als mens?
- Voor JOU als gezicht van de gemeente?

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;
9. 600 euro per persoon.

