



**NVVB** | Nederlandse Vereniging  
voor Burgerzaken

**REGIOCONGRES  
GELDERLAND  
15 NOVEMBER 2016**

**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

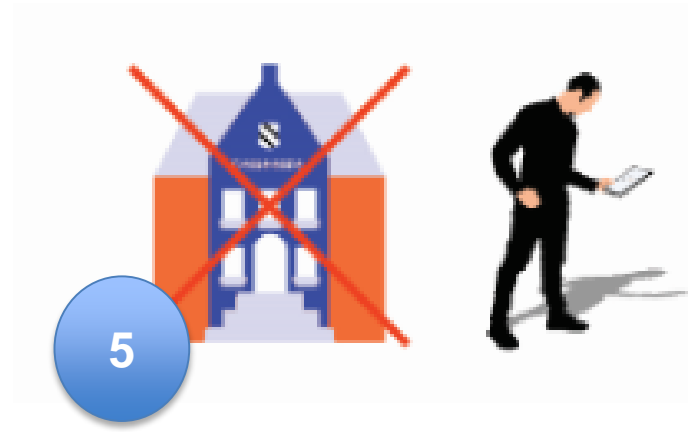
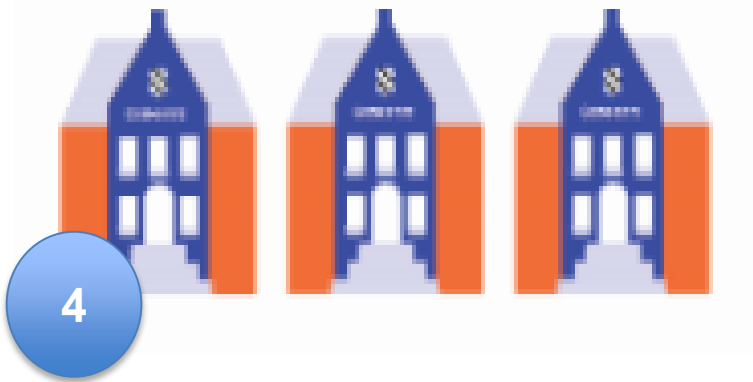
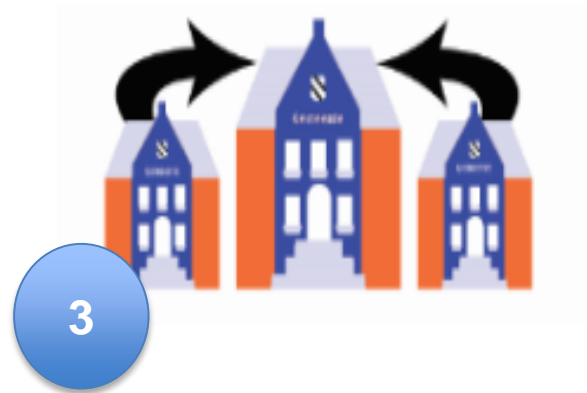
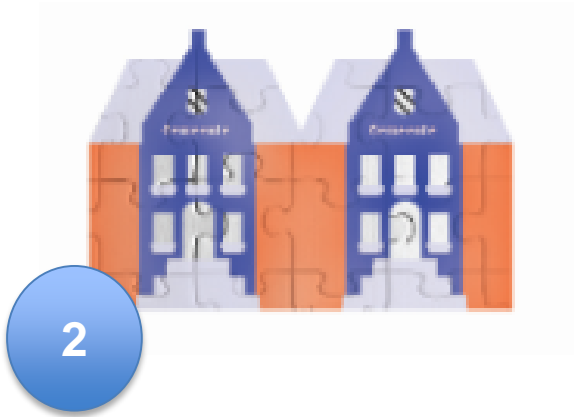
# Nederlandse gemeenten kennen 5 dienstverleningsconcepten



# 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.



**Bedankt**

**Voor de**

**Aandacht!**

# 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?