

## INFORMATIE

Voor meer informatie over het NVVB Dashboard Dienstverlening en de vier specifieke pijlers verwijzen we u door naar [www.gemeente.nl](http://www.gemeente.nl). Hier vindt u alle informatie met betrekking tot hoe het Dashboard Dienstverlening werkt, wat de tarieven zijn en hoe u uw gemeente aan kunt melden. Heeft uw gemeente behoefte aan een demonstratie van het Dashboard Dienstverlening of persoonlijke toelichting? De directeur van de NVVB, Arthur Dallau, is graag bereid uw gemeente te bezoeken voor een persoonlijk onderhoud. Neemt u telefonisch contact op met de NVVB via 079 361 77 47 of stuurt u een mailtje naar [dashboard@nvvb.nl](mailto:dashboard@nvvb.nl). Wij nemen dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

# SAMEN MEER RESULTAAT



## GROEIT U MEE MET HET DASHBOARD DIENSTVERLENING?

De NVVB lanceert vol trots het Dashboard Dienstverlening. Doel van het Dashboard is om de kwaliteit en prestaties van de gemeentelijke dienstverlening en de betrokken medewerkers inzichtelijk te maken, vergroten en ondersteunen. Het Dashboard Dienstverlening is een integraal kwaliteitsmodel en bestaat uit vier pijlers. De NVVB heeft als primaire taak het behartigen van gemeentelijke belangen. Daarnaast zet zij zich in om te vernieuwen, te verbinden, maar vooral ook te ontzorgen. Het Dashboard Dienstverlening is volledig gericht op het ontzorgen van gemeenten en is een direct gevolg van de vragen, wensen en eisen van gemeenten. In deze flyer geven wij, per pijler, inzicht in de ontwikkelingen van het dashboard. Inschrijven kan nu op [www.gemeente.nl](http://www.gemeente.nl).



## PIJLER #1 MANAGEMENTINFORMATIE

Om inzicht te krijgen in de dienstverlening en deze te verbeteren is, onder andere, actuele management- en stuurinformatie van belang.

De NVVB biedt daarom sinds april 2015 haar leden een nieuwe service aan die relevante en actuele gegevens oplevert rondom de eigen dienstverlening. De service bestaat minimaal uit een digitaal dashboard met 35 kritische prestatie-indicatoren (KPI's) op basis waarvan u de kwaliteit, service en kosten van de dienstverlening binnen uw gemeente op een eenvoudige manier kunt monitoren en vergelijken met andere gemeenten. Dit concept is, vanwege de samenwerking met gemeenten, leveranciers en ontwikkelaars, uniek. Door deze samenwerking is het mogelijk om het merendeel van de 35 KPI's direct te koppelen aan het online dashboard zonder dat gemeenten daarvoor handmatige inspanningen hoeven te verrichten.

De 35 indicatoren zijn in samenspraak met 70 gemeenten (van groot tot klein) opgesteld en vastgesteld. Door middel van het instellen van een stuurgroep Dashboard Managementinformatie, welke bemenst wordt door de deelnemers, bepalen de gemeenten de komende jaren zelf hoe deze pijler zich verder ontwikkelt. Door deze opzet is het daadwerkelijk een instrument van, voor en door gemeenten.



## PIJLER #2 CONTENT EN WERKPROCESSEN

In deze pijler wordt de relatie gelegd tussen informatie, werkprocessen en content. Waar in pijler #1 Managementinformatie vooral aandacht is voor de product- of dienst gerelateerde informatiestromen, is in pijler #2 aandacht voor de ondersteuning in de reguliere bedrijfsvoering. Denk hierbij onder andere aan de meest relevante werkprocessen, benodigde content en de Top 10 met meest gestelde vragen aan het NVVB Adviesbureau.

Gemeenten hebben verschillende content systemen, zaaktypencatalogi en werkprocessen, terwijl veel werkprocessen, zaaktypen en content identiek zijn aan elkaar. De NVVB komt net als bij pijler #1, in samenspraak met gemeenten en leveranciers, tot een relevante portal waar gemeenten in één oogopslag de juiste informatie, content of werkprocessen kunnen vinden.

Vanwege de complexiteit van het werkveld (veel verschillende leveranciers en gemeenten die in verschillende fasen van zaakgericht werken verkeren) zal deze pijler zorgvuldig worden opgebouwd.



## PIJLER #3 LEREN EN ONTWIKKELEN

Leren en ontwikkelen als permanent onderdeel van de reguliere bedrijfsvoering. Dat is waar de NVVB voor gaat en staat! Steeds minder gemeenten zijn in staat om medewerkers extern een opleiding te laten volgen. Enerzijds door het snijden in opleidingsbudgetten, anderzijds door het niet kunnen missen van deze medewerkers op de werkvloer vanwege de toenemende druk en werkzaamheden. Daarnaast is het voor veel gemeenten lastig om te bepalen welke opleiding medewerkers nodig hebben en bij wie zij deze opleiding het beste kunnen volgen. Om bovenstaande voor gemeenten te vergemakkelijken is pijler #3 gericht op het samenbrengen van alle benodigde informatie op het gebied van leren en ontwikkelen. In deze pijler staan inhoudelijke opleidingen voor medewerkers burgerzaken, publiekszaken en KCC alsmede opleidingen op het gebied van algemene vaardigheden en competenties centraal. Daarnaast vindt er ook een doorontwikkeling van de examenorganisatie van de NVVB plaats. Net als bij pijler #2 is nader onderzoek, in samenwerking met gemeenten en opleiders, gepland om tot een complete visie op leren en ontwikkelen te komen. Deze pijler wordt een centrale voorziening waarbij alle aanbieders van cursussen en opleidingen beoordeeld kunnen worden op basis van bijvoorbeeld slagingspercentages en ook is er ruimte voor reviews door deelnemers. De pijlers #3 en #4 worden op termijn gekoppeld waardoor medewerkers inzicht krijgen in hun eigen groeipad en de organisatie kan zien waar het team of de afdeling behoefte aan heeft qua opleiding en ontwikkeling.



## PIJLER #4 MOBILITEIT

In een continu veranderende samenleving is het van belang dat de overheid meebeweegt. Om de gewenste beweging te realiseren zijn arbeidsmobiliteit en vakmanschap vaak gebruikte termen, maar nog te vaak wordt er in de praktijk weinig tot niets mee gedaan. De NVVB biedt u, vanaf april 2015, via het Dashboard Mobiliteit de kans om te groeien als persoon, team of organisatie en dit tegen kosten en op manieren die beter passen bij de huidige tijdsgeest. Het centrale thema van het dashboard mobiliteit is de mobiliteit van de medewerker, de manager en/of de organisatie. Op basis van een eigen profiel kan men informatie delen, hun eigen carrière inzichtelijk maken (online CV) en banen, klussen of tijdelijke opdrachten vinden. Tevens kunnen organisaties vacatures plaatsen en op 'zoek' gaan naar de ideale kandidaat door onder andere de NVVB Talentpitch in te zetten. Omdat de doelgroep van gebruikers van deze pijler groter is dan de doelgroep van de andere pijlers vinden bijeenkomsten plaats om HR professionals van gemeenten kennis te laten maken met het Dashboard Mobiliteit. Deze vorm van denken en handelen heeft reeds de aandacht van andere overheidsorganisaties welke aandacht hebben voor mobiliteit, leren en ontwikkelen. In de basis richt de NVVB zich op haar leden, maar de pijlers #3 en #4 zijn zowel interessant voor andere overheidsinstellingen, studenten die een carrière nastreven bij de overheid en private organisaties die werkzaam zijn binnen de overheid.

■ Pijler #1 Managementinformatie ■ Pijler #2 Content en werkprocessen ■ Pijler #3 Leren en ontwikkelen ■ Pijler #4 Mobiliteit

### 15 april 2015

Lancering Dashboard

Dienstverlening:  
managementinformatie

Frequentie:  
- resultaten per kwartaal  
- 17 KPI's via automatische levering

### 15 april 2015

Lancering  
Dashboard  
Dienstverlening:  
mobiliteit

### 20 mei 2015

Bijeenkomst voor alle  
Dashboard gebruikers  
om eerste resultaten en  
ervaringen te delen

### Juli 2015

Visietraject en  
onderzoek afgerond

### Augustus 2015

Resultaten bespreken met  
gemeenten en opleiders

### 23 september 2015

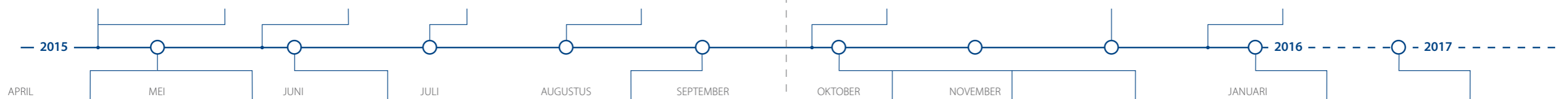
1e bijeenkomst voor  
deelnemers Goudpakket:  
- duiding resultaten  
- verdiepende gesprekken  
- reflectie door wetenschap

### December 2015

Portal is ingericht en is  
beschikbaar voor gemeenten

### 20 december 2015

2e bijeenkomst voor  
deelnemers Goudpakket:  
- duiding resultaten  
- verdiepende gesprekken  
- reflectie door wetenschap



### Mei 2015

Start visietraject i.s.m. gemeenten en opleiders en onderzoek naar verdere invulling pijler

### Mei 2015

Start visietraject i.s.m. gemeenten en leveranciers en onderzoek naar verdere invulling pijler

### Juni 2015

Bijeenkomst voor HR professionals om kennis te maken met het dashboard

### September 2015

Visietraject en onderzoek afgerond

### Oktober 2015

Resultaten bespreken met gemeenten en leveranciers

### Oktober 2015

Portal is ingericht en is beschikbaar voor gemeenten

### Oktober 2015

Bijeenkomst voor HR professionals om kennis te maken met het dashboard

### 2016

Frequentie:  
- resultaten per maand  
- minimaal 25 KPI's via automatische levering

### 2017

Frequentie:  
- realtime resultaten  
- minimaal 30 KPI's via automatische levering