

Enquête resultaten MBO-4 onderzoek



Hoeveel medewerkers binnen de afdeling Burgerzaken zijn er nu binnen jouw organisatie werkzaam op mbo 4-niveau en hoeveel op hbo-niveau? (In fte)

Algemene statistieken: Totaal beantwoord: 96 Overgeslagen: 0

Analyse van de data: De antwoorden variëren sterk per gemeentegrootte, maar er is een duidelijke verhouding zichtbaar in de personeelsopbouw:

MBO 4-niveau: De 96 respondenten hebben totaal een 1413 fte op MBO 4-niveau. Dit vormt de ruggengraat van de meeste afdelingen. In kleinere gemeenten gaat het vaak om 4 tot 8 fte, terwijl grote steden uitschieters hebben tot 200 fte op dit niveau. Gemiddeld ligt het aandeel MBO 4 op circa 65% tot 75% van de totale formatie.

HBO-niveau: Het aantal fte op HBO-niveau is 640 op basis van 96 respondenten. Dit niveau wordt voornamelijk ingezet voor specialistische rollen (BRP-specialist, IPR), kwaliteitscontrole, beleid en management. Gemiddeld beslaat dit niveau 25% tot 35% van de formatie.

Samenvatting en conclusie:

De personeelsopbouw bij Burgerzaken laat zien dat de sector een "brede basis" heeft op MBO-niveau, maar dat het aandeel HBO-functies aanzienlijk is en lijkt te groeien.

Belangrijkste inzichten:

MBO 4 is de standaard: De overgrote meerderheid van de medewerkers is werkzaam op MBO 4-niveau. Dit bevestigt dat het Diplomastelsel Burgerzaken en de samenwerking met het reguliere MBO-onderwijs essentieel kan zijn voor de continuïteit van de dagelijkse dienstverlening (balie en eenvoudige backoffice).

Verschuiving naar HBO: Opvallend is dat veel respondenten aangeven dat nieuwe functies of complexe taken (zoals adreskwaliteit, fraudeonderzoek en complexe migratie) steeds vaker op HBO-niveau worden ingeschaald. Sommige gemeenten (zie reactie 7 en 51) rapporteren zelfs een aandeel van 50% of meer op HBO-niveau.

Conclusie: De afdeling Burgerzaken is niet langer een puur administratieve uitvoeringsafdeling op MBO-niveau. Hoewel de massa op MBO 4-niveau werkt, is de behoefte aan juridisch onderlegde HBO-krachten ook onmisbaar geworden voor de kwaliteit en rechtmatigheid.

MBO 4 is de onmisbare basis voor de brede instroom en frontoffice-taken.



Verwacht je de komende vijf jaar een toename in het aantal vacatures binnen jouw organisatie? (Denk aan verloop, groei inwonersaantal, reorganisaties, etc.)

Algemene statistieken: Totaal beantwoord: 96 Overgeslagen: 0

Resultaten:

Ja, licht: 50,00% (48 respondenten)

Ja, significant: 27,08% (26 respondenten)

Nee, ik verwacht een stabiel aantal: 19,79% (19 respondenten)

Nee, ik verwacht een afname: 3,13% (3 respondenten)

Samenvatting en conclusie:

De uitkomsten van deze vraag laten een zeer duidelijke trend zien: de druk op de arbeidsmarkt voor Burgerzaken zal de komende vijf jaar alleen maar verder toenemen.

Belangrijkste inzichten:

Brede groei in vacatures: Maar liefst 77% van de respondenten verwacht een toename in het aantal vacatures. Dit betekent dat drie op de vier gemeenten actiever moeten gaan werven dan zij nu al doen.

Significante stijging: Voor ruim een kwart van de gemeenten (27%) is de verwachte toename zelfs "significant". Dit duidt op een grote vervangingsopgave die niet meer met incidentele werving kan worden opgelost. Dit wordt bevestigd door het A&O Fonds in 'Oplossingen voor tekorten arbeidsmarkt – herijkte toekomstverkenning'¹. Hieruit blijkt dat de gemeentelijke arbeidsmarkt voor structurele uitdagingen staat. Daarom heeft A&O fonds Gemeenten de twee onderzoeksdocumenten over de toekomst van de gemeentelijke arbeidsmarkt herijkt op basis van recente data en nieuwe inzichten. Met deze actualisatie ondersteunen zij gemeenten verder bij het maken van strategische keuzes voor een toekomstbestendige organisatie.

- De arbeidsmarktkrapte blijft
Het aantrekken en behouden van voldoende gekwalificeerd personeel blijft ook op de middellange termijn een grote uitdaging
- De vergrijzing zet door
Over tien jaar bereikt ongeveer 30% van de gemeenteambtenaren de pensioenleeftijd. Daarmee stroomt een groot deel van het huidige personeelsbestand uit.
- De druk op medewerkers neemt toe
Door krapte en maatschappelijke opgaven groeit de werkdruk, met gevolgen voor duurzame inzetbaarheid en vitaliteit.

¹ [Oplossingen voor tekorten arbeidsmarkt | A&O fonds Gemeenten](#)

Stabiliteit is de uitzondering: Slechts 20% van de afdelingen verwacht een stabiele situatie. De groep die een afname verwacht is met 3% verwaarloosbaar klein.

Conclusie: Er wordt een structureel tekort verwacht als de instroom niet wordt vergroot.

De factoren die de respondenten aanhalen (groei van inwonersaantal, vergrijzing/verloop) zijn externe ontwikkelingen waar de sector geen invloed op heeft, maar waar wel op geanticipeerd moet worden.

Er ligt een kans op nu inzetten op het creëren van nieuwe aanwas via het reguliere MBO-onderwijs, omdat de interne markt de komende vijf jaar niet aan de vraag kan voldoen.

Hoeveel personeelsverloop (uitstroom) verwacht je gemiddeld per jaar in de komende vijf jaar?

Algemene statistieken: Totaal beantwoord: 96 Overgeslagen: 0

Resultaten:

0 – 2 fte per jaar: 54,17% (52 respondenten)

3 - 5 fte per jaar: 36,46% (35 respondenten)

6 - 8 fte per jaar: 6,25% (6 respondenten)

Meer dan 9 fte per jaar: 3,13% (3 respondenten)

Samenvatting en conclusie:

De cijfers tonen aan dat de uitstroom binnen de sector Burgerzaken structureel is en in sommige gemeenten zelfs omvangrijk te noemen is.

Belangrijkste inzichten:

Structurele vervangingsvraag: Voor de meerderheid van de gemeenten (54%) lijkt de uitstroom met 0 tot 2 fte per jaar beheersbaar, maar op een gemiddelde afdeling burgerzaken is dit nog steeds een aanzienlijk percentage van het totale team dat jaarlijks vervangen moet worden.

Ruim 45% van de respondenten verwacht een uitstroom van 3 fte of meer per jaar. In de categorie "3-5 fte" (36%) betekent dit dat er elke twee tot drie maanden een nieuwe medewerker moet worden geworven en ingewerkt.

Als we kijken naar de komende vijf jaar, betekent een gemiddelde uitstroom van 3 fte dat een gemeente in die periode 15 nieuwe medewerkers moet vinden. Dit onderstreept de behoefte voor een constante instroom vanuit het reguliere MBO-onderwijs.

Conclusie: De sector staat voor een grote wervings- en opleidingsopgave. De optelsom van deze fte's over alle gemeenten heen laat zien dat het huidige ad-hoc werven niet langer volstaat.

Wij merken dat de "vijver" van zij-instromers en ervaren krachten snel leeg raakt. De jaarlijkse uitstroom van honderden fte's landelijk gezien rechtvaardigt de investering in een reguliere MBO 4- opleidingsstroom.



Voor welke functies verwacht je de meeste vacatures en/of het verwachte verloop (uitstroom) + maak inschatting van de verwachte aantallen per functie. Dus geef op functie(s) + verwachtte aantal(len).

Verwachte vacatures en uitstroom per functiegroep

1. Frontoffice/ Baliemedewerkers (Grootste groep). Verwachting: Dit is de absolute nummer één qua vacatures. Bijna elke respondent noemt de frontoffice of het KCC. Inschatting aantallen: Gemiddeld 2 tot 4 fte per gemeente voor de grotere gemeenten, en circa 1 fte voor kleinere gemeenten. Uitschieters noemen tot wel 5 tot 10 vacatures per jaar bij grote KCC-afdelingen. Oorzaak: Veel verloop door doorstroom naar de backoffice of andere afdelingen, en de "paspoortpiek".

2. Backoffice/ Allround medewerkers. Verwachting: Een substantiële tweede groep. Vaak gaat het hier om meer ervaren medewerkers. Inschatting aantallen: Gemiddeld 1 tot 2 fte per gemeente. Oorzaak: Hier speelt pensioen ("natuurlijk verloop") een veel grotere rol dan bij de frontoffice. Veel gemeenten zien hier binnen 3 tot 5 jaar ervaren krachten vertrekken.

3. Specialisten (BRP, IPR en Burgerlijke Stand). Verwachting: Minder in aantal, maar zeer kritiek vanwege de lastige vervangbaarheid. Inschatting aantallen: Ongeveer 0,5 tot 1 fte per gemeente. Oorzaak: Pensioen van de "oude garde" en uitstroom van HBO-specialisten die elders meer doorgroeimogelijkheden zien.

4. Kwaliteit, Beleid en Staffuncties. Verwachting: De kleinste groep in aantallen, maar vaak genoemd als lastig in te vullen. Inschatting aantallen: Incidentele vacatures (0,5 fte gemiddeld). Oorzaak: Doorontwikkeling van de afdeling en behoefte aan HBO-denkniveau op strategische posities.

Samenvatting en conclusie:

De data laten zien dat er een constante "doorstroming" aanwezig is in de personeelsbezetting: nieuwe instroom is hard nodig aan de voorkant (MBO/Frontoffice), terwijl de expertise aan de achterkant (Specialisten/Pensioen) langzaam wegvloeit.

Belangrijkste inzichten:

Kwantitatieve druk: Er is een grote vervangingsvraag aan de balie.

Natuurlijk verloop: De komende 5 jaar is cruciaal. Meerdere respondenten geven aan dat 13% tot 20% van hun personeel de pensioengerechtigde leeftijd bereikt.

Conclusie: Gebruik het MBO-onderwijs om de grote vraag aan de frontoffice op te vangen.

Wat zijn de belangrijkste oorzaken waarom medewerkers de afdeling Burgerzaken verlaten? (Gerangschikt op basis van de gemiddelde score: 1 = laagste oorzaak, 8 = hoogste oorzaak)

1. Geen opleidingsmogelijkheden (Score: 2.76) Het gebrek aan perspectief op persoonlijke groei drijft medewerkers weg.
2. Overstap naar een andere werkgever/branche (Score: 2.79) Medewerkers verlaten de gemeentelijke sector volledig om elders een baan te zoeken.
3. Slechte (financiële) waardering/arbeidsvoorwaarden (Score: 4.23) De beloning wordt niet als marktconform ervaren, zeker gezien de stijgende complexiteit van het werk.
4. Geen doorstroommogelijkheden (Score: 4.30) Het gebrek aan een carrièrepad binnen de eigen afdeling zorgt voor uitstroom.
5. Overstap naar een andere gemeente (Score: 4.40) Horizontale mobiliteit tussen gemeenten (vaak voor een betere schaal of kortere reistijd).
6. Geen doorgroeimogelijkheden (Score: 5.19) Vergelijkbaar met punt 4, gericht op verticale groei.
7. Overstap naar een andere afdeling binnen de eigen gemeente (Score: 5.32) Medewerkers blijven behouden voor de organisatie, maar de expertise verdwijnt bij Burgerzaken.
8. Pensioen/leeftijd (Score: 7.01). Dit is de hoofdoorzaak van het verloop (uitstroom) binnen Burgerzaken. Natuurlijk verloop door pensionering wordt als de grootste oorzaak van de huidige uitstroom gezien.

Conclusie: De uitstroom bij Burgerzaken is een "natuurlijk probleem" (pensioen scoort het hoogst), maar er is ook een structureel probleem in de loopbaanmogelijkheden en waardering.

Uit de Vacaturemonitor van het A&O Fonds blijkt dat de vraag naar trainees en stagiairs toeneemt. Dit wijst mogelijk op een strategische keuze van gemeenten. Door jonge medewerkers aan te trekken en op te leiden, hopen zij vroeg in te spelen op de verwachte vergrijzingsgolf.

Staat de afdeling Burgerzaken ervoor open om mbo 4-leerlingen of -studenten in het kader van hun reguliere onderwijs stage te laten lopen?

Algemene statistieken: Totaal beantwoord: 95 Overgeslagen: 1

Resultaten:

Ja, maar momenteel geen begeleidingscapaciteit: 49,47% (47 respondenten)

Ja, we hebben mbo 4-stageplekken beschikbaar: 43,16% (41 respondenten)

Nee: 5,26% (5 respondenten)

Nee, we hebben alleen hbo-stageplekken beschikbaar: 2,11% (2 respondenten)

Belangrijkste inzichten:

Brede bereidheid: Een meerderheid van bijna 93% van de afdelingen Burgerzaken staat in de basis positief tegenover mbo 4-stagiairs. Dit bevestigt dat de sector het belang van instroom vanuit het MBO erkent. De grootste groep (bijna 50%) geeft aan dat het "ja" is, mits er begeleiding mogelijk is.

MBO vs HBO: Slechts een verwaarloosbaar percentage (2%) kiest exclusief voor HBO, wat aantoont dat de afdeling Burgerzaken zichzelf nog steeds ziet als een werkveld waar MBO 4 de standaardbasis kan en moet zijn.

Conclusie: Het probleem is niet de onwelwillendheid van gemeenten, maar het gebrek aan 'handen' om de nieuwe generatie op te leiden. Als wij de instroom vanuit het reguliere MBO wil bevorderen, moet de focus niet liggen op het overtuigen van gemeenten (die willen wel), maar op het laten ondersteunen van de begeleiding van stagiaires. Denk aan het ontwikkelen van regionale 'stage-hubs' waar één begeleider stagiairs van meerdere kleine gemeenten ondersteunt. Of het ontwikkelen van gestandaardiseerde inwerkprogramma's die de lokale begeleider ontlasten. Zonder een oplossing voor het capaciteitsvraagstuk zal de helft van het potentieel aan stageplaatsen onbenut blijven.

In welke functies zou je mbo 4-stagiairs dan willen inzetten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Algemene statistieken: Totaal beantwoord: 95 Overgeslagen: 1

Kwantitatieve resultaten:

Frontoffice/ Balie: 89,47% (85 respondenten)

Backoffice: 41,05% (39 respondenten)

Specifieke projecten (langdurig): 28,42% (27 respondenten)



Anders, namelijk: 16,84% (16 respondenten)

Samenvatting van de categorie "Anders" (Vrije tekst): Uit de toelichtingen komen de volgende specifieke inzetmogelijkheden naar voren:

Ondersteuning bij piekmomenten: Specifiek genoemd voor reisdocumenten en verkiezingen.

Lichte administratieve taken: Adresonderzoek, KCC-werkzaamheden, receptie en telefonie.

Brede oriëntatie: Inzet op frontoffice-taken voor bijvoorbeeld migratie, parkeren en VOG-aanvragen.

Randvoorwaarden: Meerdere respondenten benadrukken dat inzet alleen mogelijk is als de wet- en regelgeving dit toelaat (geen wettelijke functies voor stagiairs) en mits er een VOG aanwezig is.

Conclusie:

De resultaten laten een eenduidig beeld zien: de frontoffice is dé primaire plek voor mbo 4-stagiairs.

Belangrijkste inzichten:

De balie als leerplek: Bijna 90% van de gemeenten ziet de frontoffice als de meest geschikte plek. Dit is logisch omdat hier de directe instroom van werk is, maar het stelt ook hoge eisen aan de sociale vaardigheden en de eerste kennis van producten.

Differentiatiemogelijkheden: Er is een aanzienlijke groep (41%) die ook mogelijkheden ziet in de backoffice, vaak voor de "lichtere" of meer administratieve taken.

Projectmatige inzet: Ongeveer een kwart van de gemeenten ziet stagiairs als een oplossing voor tijdelijke extra capaciteit bij langlopende projecten.

Hoewel de balie de voorkeur heeft, waarschuwen respondenten dat stagiairs niet zomaar op "wettelijke functies" (zoals de formele bevoegdheden van een ambtenaar van de burgerlijke stand) geplaatst kunnen worden. Daarnaast is de roep om een "stevige basis" (VOG en basisopleiding) essentieel voordat men bereid is de frontoffice open te stellen voor studenten.

Wat is de kans dat een stagiair na de stage een (tijdelijk of vast) arbeidscontract krijgt aangeboden?

Algemene statistieken: Totaal beantwoord: 95 Overgeslagen: 1 Resultaten:

Gemiddeld (afhankelijk van de situatie): 76,84% (73 respondenten)

Zeer groot (actief wervingsbeleid): 15,79% (15 respondenten)

Klein (stagiairs worden zelden aangenomen): 7,37% (7 respondenten)



Conclusie:

De resultaten laten zien dat stages bij Burgerzaken een zeer reëel perspectief bieden op een baan, maar dat dit nog vaak incidenteel wordt ingevuld.

Belangrijkste inzichten:

Potentieel als wervingskanaal: Voor ruim 92% van de gemeenten is er een reële kans (gemiddeld tot zeer groot) dat een stage leidt tot een aanstelling. Dit onderstreept dat stages een effectief middel zijn tegen de huidige arbeidsmarktkrapte.

Geen automatisme: De overgrote meerderheid (bijna 77%) geeft aan dat het "afhankelijk is van de situatie". Dit suggereert dat er vaak pas naar een contract wordt gekeken als er op dat moment toevallig een vacature is, in plaats van dat stagiairs structureel worden opgeleid voor een gegarandeerde plek.

Actief beleid is beperkt: Slechts bij een klein deel van de gemeenten (16%) is de stage onderdeel van een actief en strategisch wervingsbeleid.

Door van de stage een structureel wervingsinstrument te maken, wordt het vakgebied ook aantrekkelijker voor studenten: zij zien dan immers een duidelijk carrièreperspectief. Dit sluit aan bij de eerdere conclusie dat een betere regionale coördinatie (V14) en zicht op stageplaatsen (V13) noodzakelijk zijn om deze vijver optimaal te benutten.

Is er, naar jouw mening, voldoende aanbod van stageplaatsen bij Burgerzaken in de regio om aan de vraag vanuit het mbo-onderwijs te voldoen?

Algemene statistieken: Totaal beantwoord: 94 Overgeslagen: 2

Resultaten:

Onbekend: 41,49% (39 respondenten)

Ja, voldoende: 29,79% (28 respondenten)

Nee, er is een tekort: 24,47% (23 respondenten)

Ja, ruimschoots voldoende: 4,26% (4 respondenten)

Belangrijkste inzichten:

Het feit dat ruim 41% van de respondenten "onbekend" invult, wijst erop dat er momenteel weinig tot geen zicht is op de feitelijke vraag vanuit het MBO-onderwijs en het aanbod binnen de regio. Dit zou door de gemeenten zelf georganiseerd moeten gaan worden in overleg met de gemeenten uit de regio en het MBO-onderwijs.



Zou jouw organisatie bereid zijn een coördinerende of ambassadeursrol te vervullen in de regio, bijvoorbeeld door andere gemeenten te helpen en te benaderen bij het aanbieden en regelen van stages?

Statistieken: Totaal beantwoord: 94 Overgeslagen: 2

Resultaten:

Misschien, afhankelijk van de benodigde tijdsinvestering: 61,70% (58 respondenten)

Nee: 24,47% (23 respondenten)

Ja, we staan hier zeker voor open: 13,83% (13 respondenten)

Conclusie:

De bereidheid om een actieve regionale voortrekkersrol te vervullen is aanwezig, maar zeer voorzichtig. Hoewel slechts een kleine groep direct "ja" zegt (14%), staat de overgrote meerderheid (62%) er in principe voor open, mits de tijdsinvestering beperkt blijft.

Belangrijkste inzicht: Er is een groot potentieel om een regionaal netwerk voor stages op te zetten, maar de angst voor extra werklast is de bepalende factor. Een succesvolle uitrol van deze ambassadeursrol zal alleen slagen als gemeenten worden ontzorgd met centrale coördinatie vanuit de NVVB, zodat de lokale tijdsinvestering minimaal blijft. Zonder deze ondersteuning dreigt de "misschien"-groep af te haken naar "nee".

Heb je nog overige vragen of opmerkingen over ons onderzoek over de inbedding van het Diplomastelsel Burgerzaken binnen het reguliere mbo 4-onderwijs, waar wij rekening mee kunnen houden?

Categorisering van de ingevoerde reacties:

De binnengekomen reacties laten zich verdelen in twee hoofdgroepen:

A. Positieve en ondersteunende reacties (Kansen) De meerderheid van de respondenten ziet de noodzaak van verandering in:

Structurele oplossing arbeidsmarkt: Inbedding in het regulier onderwijs wordt gezien als een manier om de 'vijver' van gekwalificeerd personeel structureel te vergroten.

Kostenbeheersing: Voor veel gemeenten betekent het minder opleidingskosten wanneer het Diplomastelsel Burgerzaken in het mbo-4 onderwijs wordt ingebed.

B. Kritische reacties en aandachtspunten (Risico's) Er worden belangrijke randvoorwaarden gesteld aan een succesvolle uitvoering:

Het bieden van stageplaatsen en de daarbij behorende begeleiding is voor veel (vooral kleinere) gemeenten een moeilijke opgave door een hoge werkdruk en weinig capaciteit.