

DUO

MARKET RESEARCH

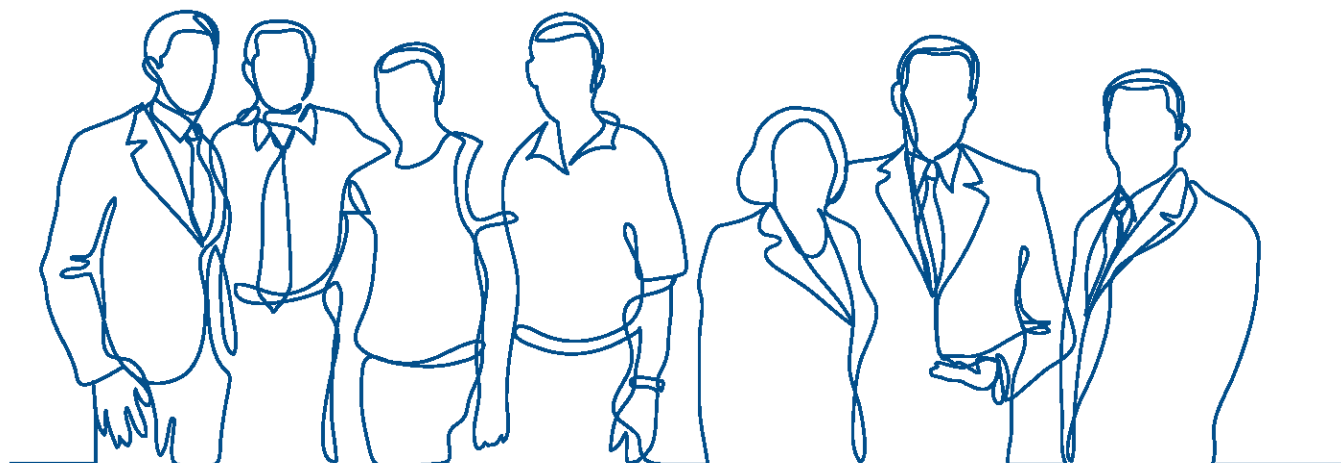
Resultaten Monitor Transformatie Burgerzaken

2019

In opdracht van: A&O fonds Gemeenten
Contactpersoon: Renz Davits

Utrecht, augustus 2019

Postbus 681
3500 AR Utrecht
Telefoon: 030 263 10 80
e-mail: info@duomarketresearch.nl
website: www.duomarketresearch.nl



INHOUDSOPGAVE

1	ACHTERGROND ONDERZOEK	3
2	ONDERZOEKSOPZET	4
3	RESULTATEN	5
3.1	Aantal medewerkers.....	5
3.2	Stand van zaken transformatie Burgerzaken	7
3.3	Deskundigheidsniveau medewerkers.....	9
3.4	Identiteits- en adresfraude.....	11
3.5	Medewerkers die niet mee kunnen of willen gaan in de transformatie	13
3.6	Begroting en nieuwe inkomsten burgerzaken.....	15
3.7	Aanvraag van digitale producten via burgerzaken.....	16
3.8	Ondersteuning bij transformatie burgerzaken	17
3.9	Bijdrage A&O fonds Gemeenten bij de transformatie	20
3.10	Uitdagingen periode 2020-2024.....	21
4	BIJLAGE	22
4.1	Verdeling respons en werkelijke verdeling gemeenten	22
4.2	Nauwkeurigheid resultaten.....	23

1 ACHTERGROND ONDERZOEK

Dit onderzoek heeft als doel in kaart te brengen welke veranderingen bij Burgerzaken ingezet moeten worden om te kunnen voldoen aan de eisen voor de komende jaren. Het gaat hierbij dan om eisen als: verdergaande digitalisering van de dienstverlening, minder werk door de reisdocumentendip en hogere eisen aan vakmanschap op het terrein van kwaliteit van dienstverlening, identiteitsvaststelling en fraude. Bij sommige gemeenten kan hierbij regionale samenwerking of fusie eveneens van toepassing zijn. De focus van dit onderzoek ligt op het vakgebied Burgerzaken en niet op het bredere Klantcontactcentrum of de dienst Publiekszaken.

Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek dat in juni 2019 is uitgevoerd. Het onderzoek is eerder in 2018 uitgevoerd.

2 ONDERZOEKSOPZET

Doelgroep en respons

Tot de onderzoekspopulatie behoren alle leidinggevendenden van Burgerzaken (of hun vervangers). Het A&O fonds heeft hiertoe aan DUO Market Research een bestand ter beschikking gesteld. Het onderzoek is uitgevoerd via een online enquête. Het veldwerk is als volgt verlopen:

1. De leidinggevendenden hebben een e-mail ontvangen, waarmee ze zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het online onderzoek. Deze e-mail bevatte ook een link naar de online vragenlijst.
2. De vragenlijst kon via een internet browser worden bekeken en ingevuld.
3. Na enige tijd zijn er twee herinneringen verstuurd naar de leidinggevendenden die op dat moment nog niet aan het onderzoek hadden meegewerkt.

Elke leidinggevende kon slechts één keer de vragenlijst invullen. Het online veldwerk voor het onderzoek is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd.

Van 17 juni tot en met 8 juli 2019 hebben de leidinggevendenden de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 88 leidinggevendenden de vragenlijst ingevuld, hetgeen neerkomt op een responspercentage van 42% (zie ook de bijlage met een verdere responsverantwoording en de verdeling van de respons naar de omvang van de gemeente en de provincies).

Respons	Aantal
Uitgenodigd (alle leidinggevendenden/vervangers)	210
Geen medewerking/geen reactie	122
Aantal leidinggevendenden dat medewerking heeft verleend	88
Responspercentage	42%

Opzet vragenlijst

De vragenlijst is in nauw overleg door DUO Market Research en het A&O fonds Gemeenten opgesteld.

Opzet rapportage

Conform gedragscodes van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn alle antwoorden van de respondenten anoniem verwerkt. De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in grafieken (zie deel 3). Significante verschillen naar omvang van de gemeente en de provincie waarin de gemeente zich bevindt, zijn in de tekst weergegeven.

Door afronding van de percentages kan het gebeuren dat het totaal niet op 100% uitkomt.

3 RESULTATEN

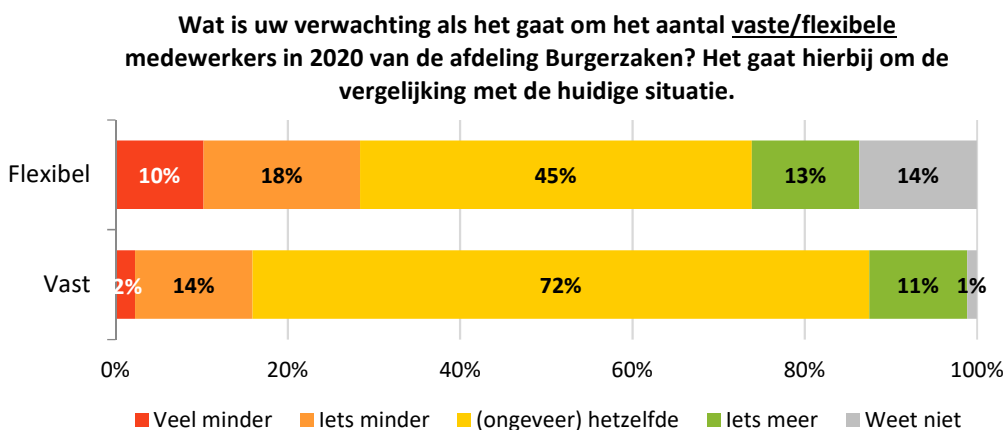
3.1 Aantal medewerkers

We hebben een aantal vragen gesteld over het aantal medewerkers en de verdeling tussen het vaste en flexibele personeel. Uit de resultaten blijkt dat er (in vergelijking met de vorige meting) een teruggang is in het gemiddeld aantal medewerkers. De verandering in de verhouding tussen vast en flexibel personeel is gering.

Aantal medewerkers	Percentage 2018	Gemiddelde 2018	Percentage 2019	Gemiddelde 2019
1-9	21%	21,8 medewerkers	34%	17,6 medewerkers
10-20	45%		36%	
21 of meer	33%		30%	
Totaal	100%		100%	

Percentage vast en flexibel personeel	Percentage 2018	Percentage 2019
Gemiddelde % vast	85%	89%
Gemiddelde % flexibel	15%	11%
	100%	100%

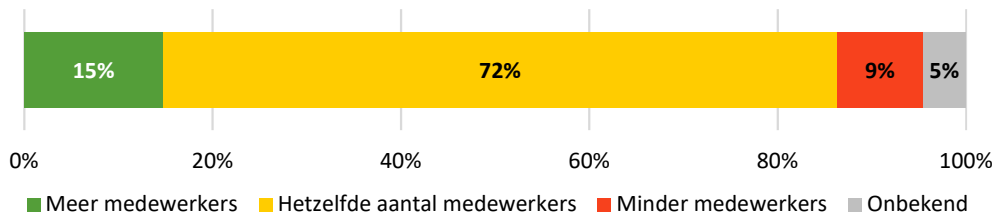
De verwachting is dat (per saldo) het aantal medewerkers verder zal dalen, met name als het gaat om flexibele medewerkers.



We hebben ook vragen gesteld over het aantal medewerkers dat identiteiten vaststelt (het aantal medewerkers dat reis- en brondocumenten op echtheid beoordelen)¹. Gemiddeld stellen **12,1 medewerkers** identiteiten vast, dit betreft gemiddeld **74%** van het totaal aantal medewerkers².

De inschatting is dat er meer medewerkers dan in 2018 identiteiten vaststellen.

Heeft u vergeleken met 2018 wat betreft het vaststellen van identiteiten:



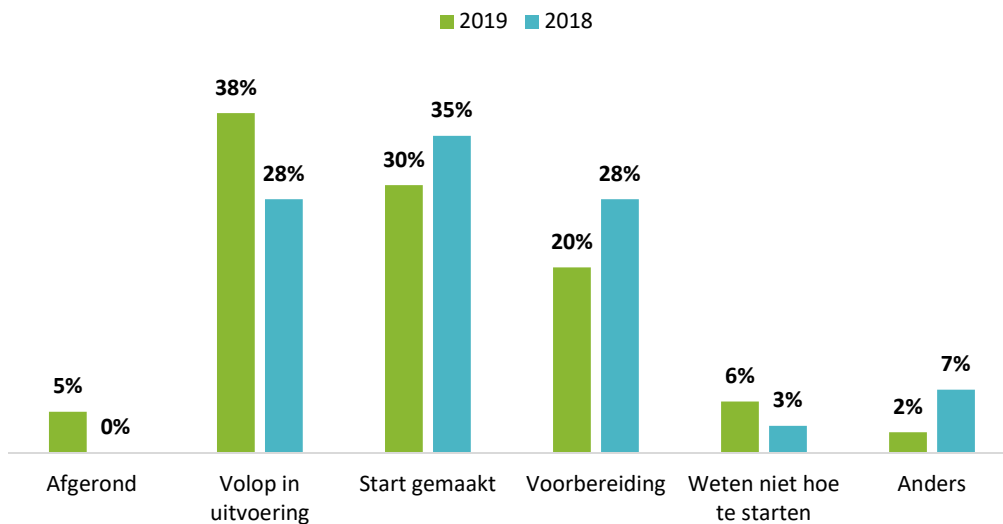
¹ Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%. Dit kan ook bij andere grafieken in deze rapportage voorkomen.

² Dit percentage is per gemeente berekend.

3.2 Stand van zaken transformatie Burgerzaken

Ruim vier op de tien afdelingen (43% = 38% + 5%) hebben de transformatie afgerond of zijn volop in de uitvoering. Dit is een stijging van 15% ten opzichte van de vorige meting (2018).

Is uw team of afdeling gestart met de transformatie van Burgerzaken?



Als het gaat om barrières en/of knelpunten om de paspoortendip en de transformatie goed aan te pakken dan wordt met name de bewustwording van medewerkers genoemd.

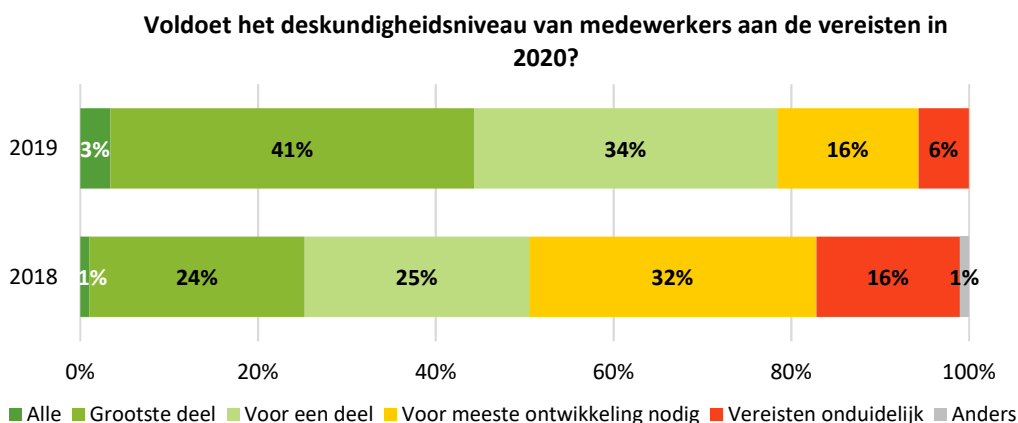
Welke barrières en/of knelpunten ervaart u om de paspoortendip en transformatie van burgerzaken goed aan te pakken?

Meerdere antwoorden zijn mogelijk



3.3 Deskundigheidsniveau medewerkers

Het deskundigheidsniveau van de medewerkers voldoet duidelijk meer dan bij de vorige meting aan het vereiste deskundigheidsniveau. Op dit moment voldoen bij 44% van de gemeenten alle of het grootste deel van de medewerkers aan de vereisten die vanaf 2020 gelden. Bij de vorige meting was dit nog 25% van de medewerkers.

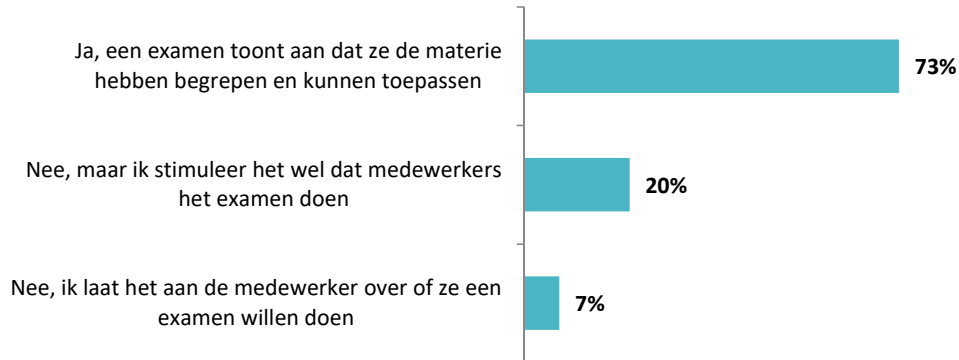


We hebben ook gevraagd in hoeverre medewerkers in staat zijn of gemotiveerd zijn om te voldoen aan de vereisten. Uit de onderstaande resultaten blijkt dat de basisopleidingen voor vaststelling van de identiteit nog lang niet door alle relevante medewerkers zijn gevolgd.

Deskundigheid medewerkers	Percentage
Hoeveel procent van de medewerkers in uw afdeling / team zijn in staat (hebben het werk -en denkniveau om) zich verder te ontwikkelen en te voldoen aan de vereisten aan het werk bij Burgerzaken in 2020?	74%
Hoeveel procent van de medewerkers in uw afdeling / team zijn gemotiveerd om te voldoen aan de nieuwe vereisten aan het werk bij Burgerzaken in 2020?	81%
Hoeveel procent van de relevante medewerkers heeft basisopleiding m1a voor vaststelling identiteit gevolgd?	42%
Hoeveel procent van de relevante medewerkers heeft basisopleiding m1b voor vaststelling identiteit gevolgd?	28%

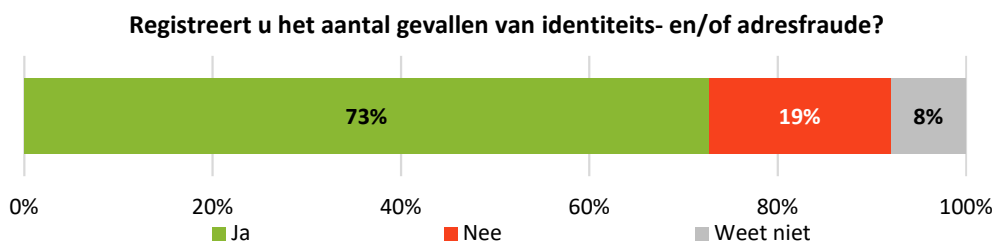
Als medewerkers een vakinhoudelijke opleiding volgen moeten ze over het algemeen ook examen afleggen. Als dat niet het geval is, wordt het wel gestimuleerd.

Als medewerkers een vakinhoudelijke opleiding volgen, moeten ze dan ook het examen afleggen?

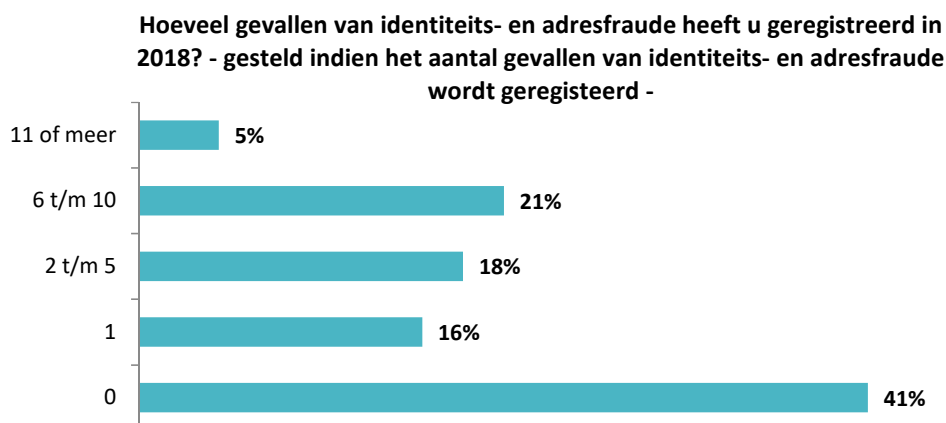


3.4 Identiteits- en adresfraude

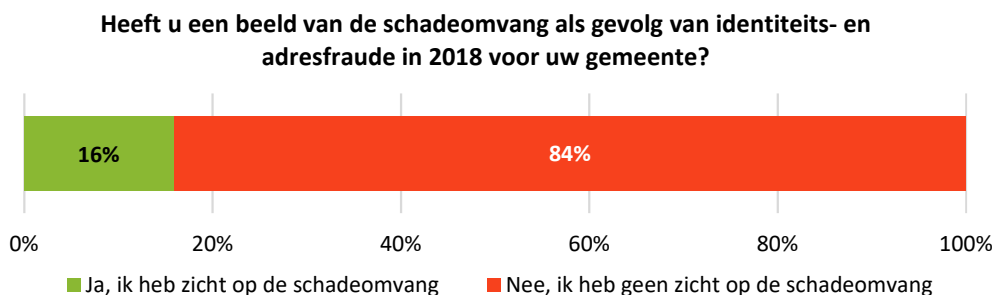
Bijna driekwart van de gemeenten registreert het aantal gevallen van identiteits- en/of adresfraude. Van de gemeenten die het nu niet registreren (19%; 17 gemeenten) zijn 9 gemeenten voornemens dit wel te gaan doen.



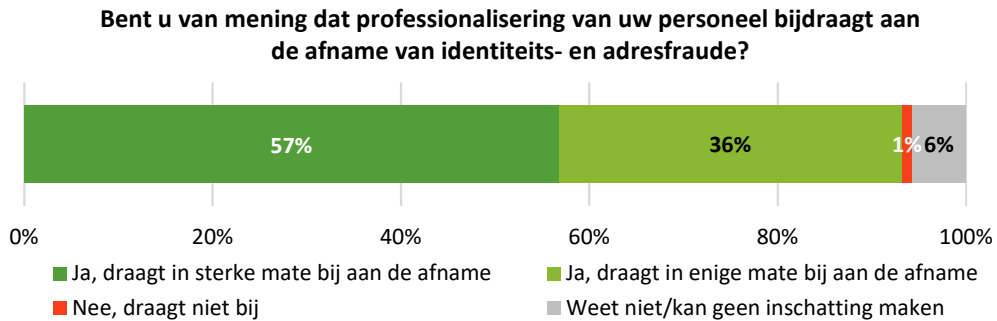
Aan de gemeenten die het aantal gevallen van identiteits- en/of adresfraude wel registreren hebben we gevraagd hoeveel gevallen er in 2018 zijn geregistreerd. Het gemiddelde komt uit op 3,2 gevallen van identiteits- en/of adresfraude per gemeente.



We hebben alle gemeenten gevraagd of ze zicht hebben op de schadeomvang als gevolg van identiteits- en/of adresfraude. Een klein gedeelte (16%) heeft een beeld hiervan.

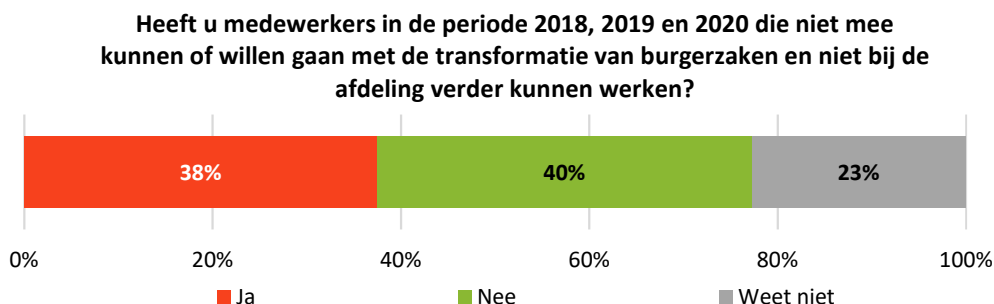


Vrijwel iedereen is van mening dat professionalisering van het personeel in sterke of enige mate bijdraagt aan de afname van identiteits- en adresfraude.



3.5 Medewerkers die niet mee kunnen of willen gaan in de transformatie

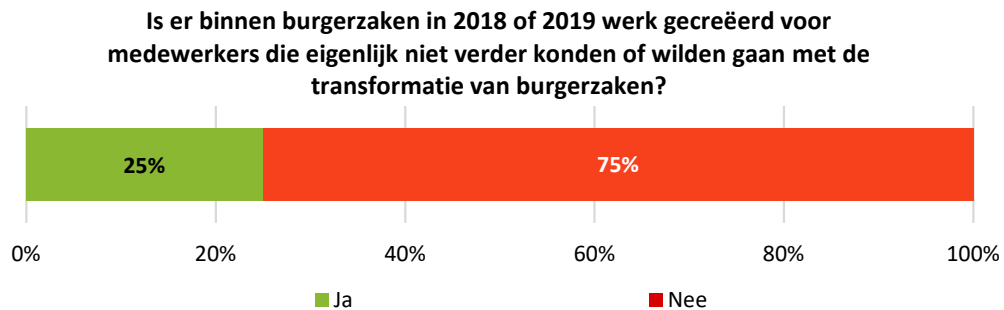
Ruim een derde (38%) van de gemeenten heeft te maken met medewerkers die in de komende periode niet mee kunnen of willen gaan met de transformatie van burgerzaken. Gemiddeld gaat het dan om 2,7 medewerkers bij de betreffende gemeenten.



We hebben gevraagd wat er gebeurt met de medewerkers die niet verder willen of kunnen met de transformatie van burgerzaken. In ruim de helft van de gevallen loopt de begeleiding nog of moet het uitstroombroces nog opstarten. Ook wordt herplaatsing binnen de gemeente relatief vaak toegepast (39%).



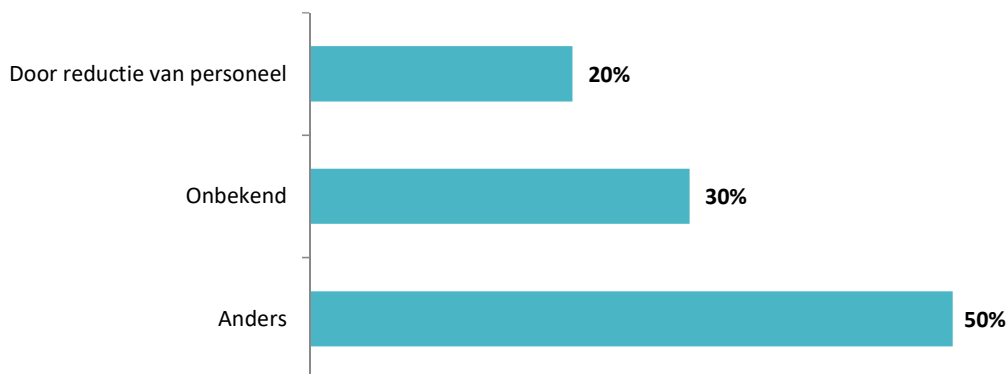
Aan alle gemeenten hebben we gevraagd of er binnen burgerzaken in 2018 of 2019 voor medewerkers die eigenlijk niet verder konden of wilden gaan met de transformatie werk is gecreëerd. Bij een kwart van de gemeente is dit gebeurd.



3.6 Begroting en nieuwe inkomsten burgerzaken

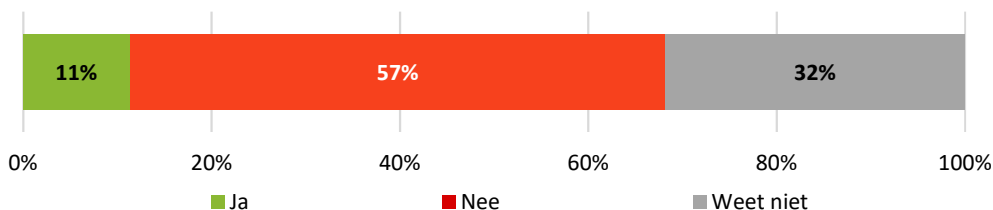
We hebben een aantal vragen gesteld over de begroting van burgerzaken. Een vijfde van de gemeenten heeft door reductie van personeel het gat in de begroting opgevangen dat als gevolg van de inkomstendaling door het aantal verstrekte paspoorten is ontstaan.

Hoe heeft u het gat in de begroting als gevolg van inkomstendaling door het aantal paspoorten dat verstrekt wordt opgevangen?



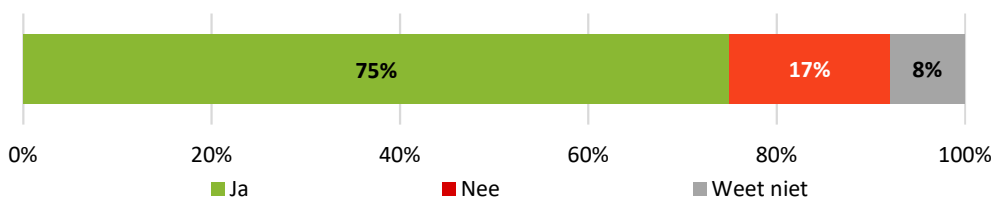
Een klein gedeelte (11%) van de gemeenten verwacht nieuwe inkomsten voor de afdeling burgerzaken door het uitvoeren van nieuwe taken.

Verwacht u nieuwe inkomsten voor de afdeling burgerzaken door het uitvoeren van nieuwe taken?



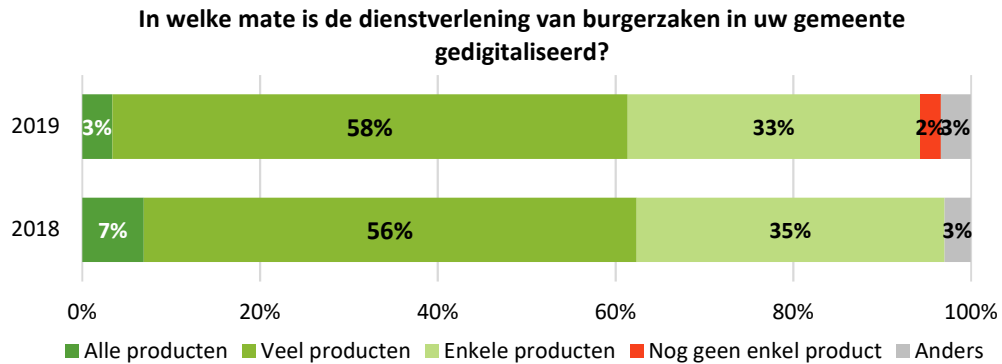
Driekwart van de gemeenten heeft in 2018 geïnvesteerd in de professionalisering van de afdeling. Gemiddeld gaat het hier om 6% van de begroting van de afdeling.

Heeft u geïnvesteerd u in de professionalisering van uw afdeling in 2018?



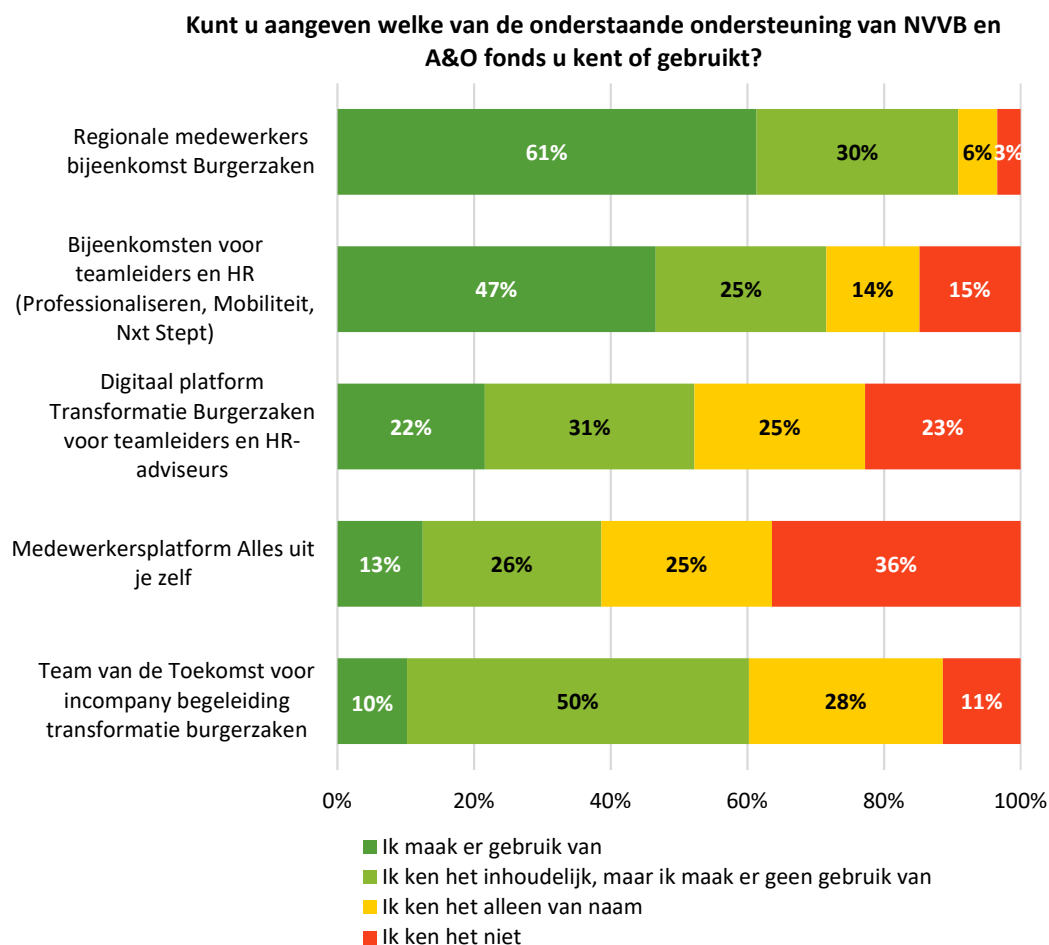
3.7 Aanvraag van digitale producten via burgerzaken

Bijna twee derde (61%) van de gemeenten geeft aan dat alle of veel producten digitaal aan te vragen zijn. Er zijn weinig verschillen in vergelijking met de vorige meting.

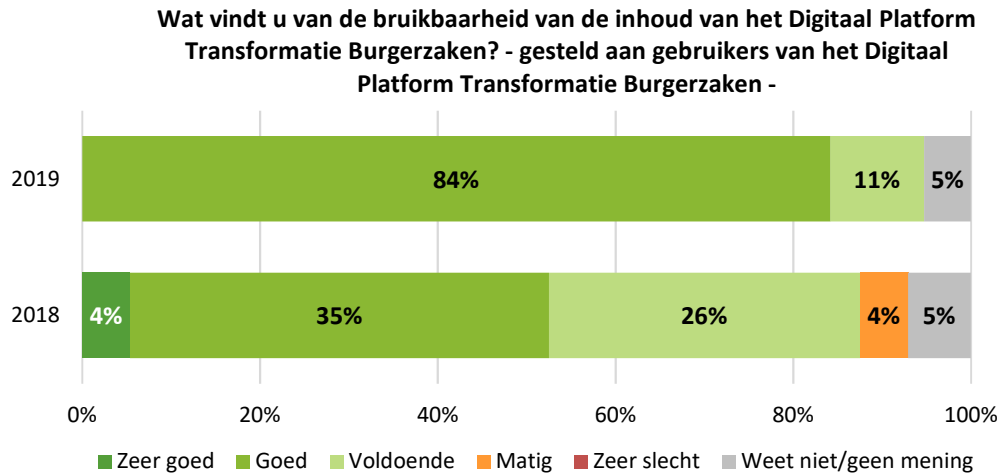


3.8 Ondersteuning bij transformatie burgerzaken

De NVVB en het A&O fonds geven ondersteuning. We hebben respondenten gevraagd in hoeverre ze de ondersteuning kennen en/of gebruiken. De regionale bijeenkomsten voor medewerkers burgerzaken wordt het meeste gebruikt, gevolgd door bijeenkomsten voor teamleiders en HR. Bij de vorige meting had 31% gebruikgemaakt van het Digitaal platform Transformatie Burgerzaken. Het gebruik van Team van de Toekomst is gestegen van 5% (2018) naar 10% bij de huidige meting.

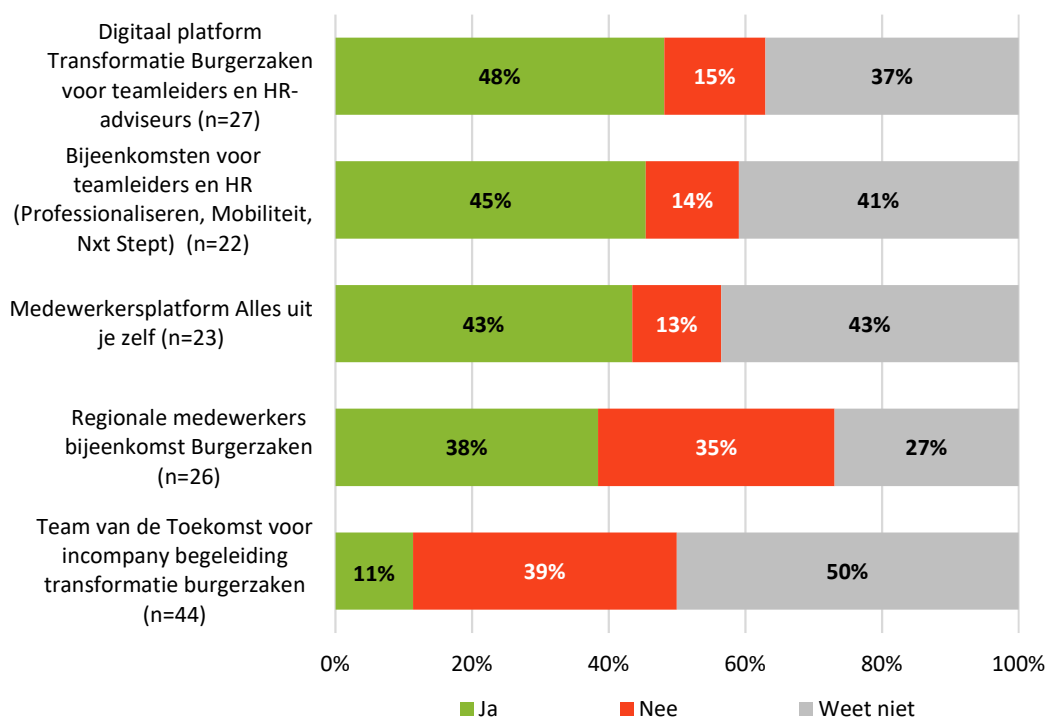


De gebruikers van het Digitaal platform Transformatie Burgerzaken hebben we gevraagd wat ze van de bruikbaarheid ervan vinden. Uit de onderstaande grafiek blijkt dat de bruikbaarheid in de ogen van de gebruikers duidelijk is verbeterd sinds de vorige meting.



Voor de typen ondersteuning die de respondenten wel (inhoudelijk of alleen van naam) kennen, maar niet gebruiken, hebben we wel gevraagd of ze er wel gebruik van zouden willen maken. De meeste belangstelling is er voor het Digitaal platform Transformatie Burgerzaken.

De onderstaande ondersteuning van NVVB en A&O fonds kent u wel, maar u maakt er geen gebruik van. Zou u er wel gebruik van willen maken?



3.9 Bijdrage A&O fonds Gemeenten bij de transformatie

We hebben alle respondenten de volgende vraag voorgelegd: *Wat is in uw woorden de bijdrage van A&O fonds Gemeenten geweest bij de transformatie van Burgerzaken?*

De meest genoemde antwoorden zijn:

- Informeren (o.a. met bijeenkomsten): 27%
- Begeleiding/ondersteuning: 26%
- Bewustwording creëren: 22%
- Geen of weinig toegevoegde waarde: 10%

3.10 Uitdagingen periode 2020-2024

Tot slot hebben we de respondenten nog twee open vragen over de toekomst voorgelegd. De eerste vraag die we hebben voorgelegd: *Wat is voor u als leidinggevende van Burgerzaken de grootste uitdaging in 2020?*

De belangrijkste uitdagingen zijn:

- Medewerkers motiveren/meenemen in de veranderingen: 35%
- Het kennisniveau verbeteren/professionaliseren: 26%
- Organisatie/structuur verbeteren: 16%
- Digitalisering: 14%

Als laatste vraag is voorgelegd: *In 2024 komt er een piek in het aantal aanvragen van paspoorten. Als er niets gaat veranderen in het aanvraagproces voor reisdocumenten, wat zijn dan uw zorgen, knelpunten en uitdagingen waar u tegen aan denkt te lopen?*

De meest gegeven antwoorden zijn:

- Voldoende personeel: 27%
- Inzet van tijdelijk personeel/flexibele schil: 18%
- Voldoende kennis: 14%
- Geen zorgen/knelpunten: 24%

4 BIJLAGE

4.1 Verdeling respons en werkelijke verdeling gemeenten

Verdeling respons

Omvang gemeente	Aantal respons	Percentage respons
G4 en meer dan 100.000 inwoners	10	11%
50.000-100.000 inwoners	17	19%
20.000-50.000 inwoners	49	56%
10.000-20.000 inwoners	12	14%
Totaal	88	100%

Omvang gemeente	Aantal respons	Percentage respons
G4 en meer dan 100.000 inwoners	10	11%
50.000-100.000 inwoners	17	19%
20.000-50.000 inwoners	49	56%
10.000-20.000 inwoners	12	14%
Totaal	88	100%

Provincie	Aantal respons	Percentage respons
Groningen	1	1%
Friesland	5	6%
Drenthe	6	7%
Overijssel	7	8%
Gelderland	13	15%
Utrecht	9	10%
Noord-Holland	10	11%
Zuid-Holland	11	13%
Zeeland	1	1%
Noord-Brabant	17	19%
Limburg	8	9%
Totaal	88	100%

Werkelijke verdeling gemeenten

Grootteklasse	Aantal gemeenten	Totaal aantal medewerkers	% medewerkers
G4	4	36.212	23%
>100.000 inwoners (excl. G4)	30	35.545	23%
50.000 tot 100.000 inwoners	53	27.308	17%
20.000 tot 50.000 inwoners	175	44.683	28%
<20.000 inwoners	88	14.041	9%
Totaal	350	157.789	100%

4.2 Nauwkeurigheid resultaten

Als gevolg van non-respons heeft niet de gehele populatie (i.c. alle gemeenten die zijn benaderd) aan het onderzoek deelgenomen. Hierdoor moet er bij de interpretatie van de resultaten rekening worden gehouden met nauwkeurigheidsmarges. De nauwkeurigheid van de resultaten wordt aangegeven met nauwkeurigheidsmarges die worden bepaald door:

- Het aantal gemeenten dat is benaderd: 210 gemeenten.
- De netto-respons: 88 ingevulde vragenlijsten.
- Het gevonden percentage (de uitkomst in het onderzoek).
- Het betrouwbaarheidsniveau (in dit geval wordt een betrouwbaarheidsniveau van 95% aangehouden, wat inhoudt dat er een kans van 95% is dat de gevonden resultaten correct zijn).

In de onderstaande tabel is weergegeven met welke **marges rond de uitkomsten/resultaten** rekening gehouden moet worden. In de tabel is het voor vijf voorbeeldpercentages uitgewerkt.

<i>Marges</i>	Uitkomst in onderzoek is 10%	Uitkomst in onderzoek is 25%	Uitkomst in onderzoek is 50%	Uitkomst in onderzoek is 75%	Uitkomst in onderzoek is 90%
Netto-respons					
25	11,0%	15,9%	18,4%	15,9%	11,0%
50	7,3%	10,5%	12,1%	10,5%	7,3%
88 (respons van dit onderzoek)	4,8%	6,9%	8,0%	6,9%	4,8%
125	3,3%	4,8%	5,6%	4,8%	3,3%
175	1,8%	2,6%	3,0%	2,6%	1,8%

Voorbeeld 1: het gevonden percentage in het onderzoek is 75% (zie kolom "uitkomst 75%")

Bij een netto-respons van bijvoorbeeld 'n = 88, dient bij een onderzoeksuitkomst van bijvoorbeeld 75% antwoordt met "we zijn volop bezig met de uitvoering" rekening gehouden te worden met het feit dat het werkelijke percentage zal liggen tussen: 68,1% (75% - 6,9%) – 81,9% (75% + 6,9%).

Voorbeeld 2: het gevonden percentage in het onderzoek is 50% (zie kolom "uitkomst 50%")

Bij een netto-respons van bijvoorbeeld 'n = 88, dient bij een onderzoeksuitkomst van bijvoorbeeld 50% antwoordt met "ja" rekening gehouden te worden met het feit dat het werkelijke percentage zal liggen tussen: 42% (50% - 8,0%) – 58% (50% + 8,0%).