



NVVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

DE NIEUWE IDENTITEIT VAN BURGERZAKEN

< DATUM > 2017

< PLAATS >

SAMEN MEER RESULTAAT



NVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

JOHN DE RUITER

SECRETARIS NVVB

SAMEN MEER RESULTAAT



NVVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Er komen veel veranderingen op ons af!

Hoe moeten we als gemeente hierop inspelen?

Hoeveel FTE hebben we minder nodig bij burgerzaken?

Wat komt er allemaal op ons af en hoe snel?

Is het niveau van de medewerkers voldoende?

Hoe krijgen we de mensen opgeleid?

Etc, etc.

SAMEN MEER RESULTAAT

De wereld in beweging
Ook ONZE wereld!



Burgerzaken op weg naar 2020

24/7 online



Globalisering



Dagelijkse
innovatie



Veranderende
demografie



Mondig
publiek



Pilots eID
Rijbewijzen
Adreskwaliteit
LV WOZ
DA 2020



...

Digitaal 2017
Informatiebeveiliging/Privacy
MijnOverheid
Stembureauapp



Rijbewijzen naar RDW
Omgevingswet
EU privacy richtlijn
Collectiviseren



...

Paspoortdip
Regie op gegevens
Herziening ID-keten



80%
gemeentelijke
producten
&
diensten
digitaal en centraal?



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;
- Hostmanship;
- 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. 1 keer in de 5 jaar een 'opfris'cursus;
- 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;



Waarom?

1. Geen maatwerk per gemeente;
2. (Landelijke) ontwikkelingen vragen om verandering;
3. Te weinig aandacht voor (dienstverlenings)vaardigheden;
4. Van enkele balie naar samenwerken in de keten;
5. Kwalitatief hoogwaardig identificeren (samen met Kmar, IND, AVIM).

Wat **betekent** dit alles voor...

- Voor de organisatie?
- Voor de afdeling / het team?
- Voor de functie?
- Voor de rol in het team?
- Voor de medewerker als mens?
- Voor de medewerker als gezicht van de gemeente?

Ontwikkelingen in de rest van de wereld

Ontwikkelingen gaan heel snel;

- Estland
- Dubai

Estland; regie op eigen gegevens

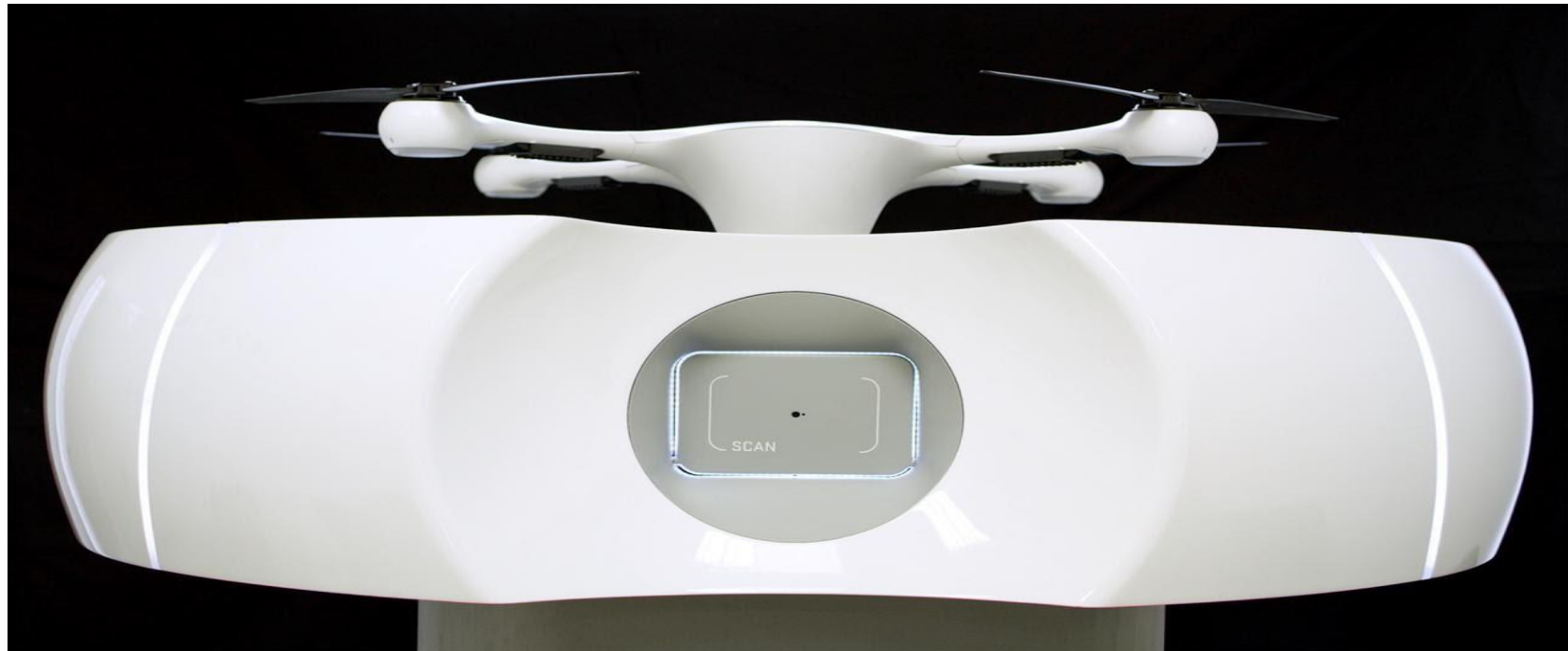


Zwitserland; bezorgen via drones

NU.nl

Drones gaan labresultaten vervoeren tussen Zwitserse ziekenhuizen

Gepubliceerd: 21 september 2017 09:20



Dubai; bezorgen documenten



Ontwikkelingen in de rest van de wereld

- Als dit toekomst wordt hebben we steeds minder fysiek contact met de burger.
- Koppeling fysieke identiteit aan digitale identiteit wordt zeer belangrijk!

Kwalitatief hoogwaardig identificeren

Verwachtingen NVVB (1)

- Fysiek contact met overheid neemt af, kwaliteit van dit contact moet dus zeer hoog zijn
- Gehele overheid (en maatschappij) heeft baat bij kwalitatief hoogwaardige identiteit vaststelling t.b.v. eID
- Gemeente is en blijft poortwachter van de identiteit en dus verantwoordelijk voor:
 - Vastleggen identiteit middels documenten zoals bij geboorte / eerste inschrijving
 - Koppeling fysieke en digitale identiteit
 - Identificatie voorafgaand aan verstrekking eID

Herziening ID keten is noodzakelijk!!!

Kwalitatief hoogwaardig identificeren

Verwachtingen NVVB (2)

- Nieuwe momenten van fysiek contact met gemeente (naast geboorte, eerste inschrijving en overlijden)
- Contactmomenten zijn niet gelijk aan geldigheidsduur documenten
- Hulpmiddelen (technologie/opleiding) verdienen meer aandacht
- Opwaardering vak van Burgerzaken
- ADVIES: *investeren in het team en de medewerkers ivm professionaliteit en inzetbaarheid*

