

BMC

YACHT GROUP

Werken aan de toekomst

Aan de slag met Burgerzaken



Partners in verbetering

Het werk op de afdelingen Burgerzaken wordt steeds complexer. Tegelijkertijd is er - door vergrijzing en versnelde uitstroom van ambtenaren - een nijpend tekort aan experts, met name voor de zwaardere functies. In deze brochure leest u op welke manieren BMC kan helpen de afdeling Burgerzaken binnen uw gemeente toekomstbestendig te maken en de dienstverlening te verbeteren.

De veranderende gemeente

Maatschappelijke ontwikkelingen gaan in een razend tempo. Wet- en regelgeving veranderen voortdurend en inwoners verwachten van gemeenten een steeds snellere en flexibelere dienstverlening. Ook moeten gemeenten, in het licht van een krap personeelsbestand, slimmer kunnen omgaan met piekmomenten, zoals verkiezingen en vakantieperiodes. Dit vraagt om specifieke expertise. Gemeenten zijn inmiddels bezig met optimaliseren van processen om de efficiëntie te vergroten. Digitalisering en de integrale aanpak van maatschappelijke opgaven zijn hierbij belangrijke ontwikkelingen.

Persoonsinformatie op orde

Burgerzaken is het natuurlijke knooppunt voor overheidsinformatie -en dienstverlening. Het vormt voor verschillende partijen de poort naar de overheid. Daardoor is het cruciaal om de persoonsinformatie- en identiteitsmanagement goed op orde te hebben. Verouderde of onjuiste data veroorzaken directe hinder voor ketenpartners en inwoners. Iemand krijgt bijvoorbeeld geen toeslag omdat de inschrijving niet juist is verwerkt. De taak die op de schouders van Burgerzaken rust, is dan ook zwaar en moet voldoen aan strenge kwaliteitsnormen.

Wat vraagt dit van de medewerker?

Tegelijkertijd blijft de bevolking in Nederland groeien: in hoeveelheid, maar ook in diversiteit. Dat maakt het werken met data voor medewerkers bij Burgerzaken steeds complexer. Zij krijgen steeds meer te maken met ingewikkelde juridische vragen, bezwaarmakingen of beroepschriften en moeten goed op de hoogte zijn van internationale wetgeving. Dit vraagt veel van hun kennisniveau en vaardigheden. Zij moeten niet alleen digivaardig zijn, maar ook flexibel, zelfredzaam en in staat om integraal te denken en met ketenpartners samen te werken.

Arbeidsmarktkrapte en suboptimale formatie

Afdelingen Burgerzaken hebben dus kwalitatief goed personeel - in met name zwaardere, inhoudelijke functies - nodig dat kan meebewegen met alle huidige en toekomstige ontwikkelingen en zo kan bijdragen aan een betere en flexibelere dienstverlening. Maar het vinden en behouden van experts is erg moeilijk en zal de komende jaren alleen maar moeilijker worden:

- Een grote groep senioren stroomt uit bij gemeenten. Nieuwe instroom als compensatie daarvoor blijft veelal uit of is van korte duur: veel jongere medewerkers zien de gemeente niet als een aantrekkelijke werkgever.
- Jarenlang hebben gemeenten moeten bezuinigen op personeel en een vacaturestop moeten toepassen. Dit heeft niet alleen geleid tot een personeelstekort, maar ook tot een formatieprobleem: meer dan bij andere organisaties zit niet iedere medewerker op de juiste plek.



Wat is er nodig om Burgerzaken toekomstbestendig te maken?

Afdelingen Burgerzaken willen ook in de toekomst aan de maatschappelijke behoefte kunnen blijven voldoen. Hierbij staan ze voor verschillende uitdagingen:

- Investeren in personeel met:
 - goed werkgeverschap, met passende arbeidsvoorwaarden en mogelijkheden voor opleiding en ontwikkeling
 - een beter, sprankelender imago om zo nieuwe medewerkers aan te trekken
- Huidig personeel opleiden en ontwikkelen op het gebied van onder andere:
 - digitalisering
 - bewustwording van digitale identiteit en het belang ervan
 - complexe vraagstukken
 - integrale aanpak van maatschappelijke opgaven
 - samenwerking met andere gemeenten en organisaties
 - bewustwording van de veranderende behoefte van inwoners
 - fraudebestrijding en het nemen van doelbewuste initiatieven die anticiperen op risicofactoren
 - vakbekwaamheid en de urgentie voor voldoende kwalificatie
- Investeren in een goede adreskwaliteit en het borgen ervan. Denk hierbij aan de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) en de wetswijziging basisregistratie personen (BRP) die per 1 januari 2022 is ingevoerd.
- Inzet van data met data-analyse en dashboarding:
 - de behoefte van de inwoners op het gebied van dienstverlening en burgerzaken in beeld brengen.
 - deze informatie gebruiken om de gemeente een eigen preventiestrategie te laten ontwikkelen. Zo kan de gemeente gericht sturen op informatie die nodig is voor het contact met de inwoners. Bovendien kan de gemeente zo gehoor geven aan de wens van de inwoners om regie over de eigen gegevens te hebben.

De bijdrage van BMC: grondig en duurzaam

Op verschillende manieren ondersteunt BMC gemeenten om de afdeling Burgerzaken toekomstbestendig te maken. Dit doen we met advies, onderzoek en uitvoering.

Personeel en processen

Wij adviseren gemeenten om te kijken naar onder andere hun bezettingsgraad en naar een opleidingsplan voor de medewerkers.

Wij bieden ondersteuning bij de werving van personeel in de zwaardere functies binnen de afdeling Burgerzaken. Onze adviseurs kijken daarnaast samen met u of de juiste mensen op de juiste plek zitten.

Ook ondersteunen we gemeenten bij de digitalisering van dienstverlening op het gebied van burgerzaken. Onze adviseurs doen onderzoek, geven advies en helpen bij het vormen van een visie op dienstverlening aan inwoners. We helpen bij het maken van dashboards, investeren in bewustwording op het gebied van datagestuurde werken en bieden ontwikkeltrajecten aan. Zo verbeteren we de dienstverlening aan inwoners voor de lange termijn.

Integrale benadering van vraagstukken

Wij ondersteunen gemeenten bij het samenbrengen van partijen, deze samenwerking te versterken en voort te zetten. Wij helpen hen toekomstige processen mee te nemen in actuele vraagstukken en beleidsplannen. Graag ontzorgen we gemeenten door projecten op te starten en in goede banen te leiden om deze vervolgens over te dragen aan de eigen medewerkers.

Operationele zaken

BMC ondersteunt afdelingen Burgerzaken op operationeel niveau als het gaat om zaken als identiteitsmanagement, persoonsinformatie-management, adreskwaliteit, integratie van BRP en BS en digitalisering.

Werken met oplossingen

In onze dienstverlening aan gemeenten kunnen we verschillende tools inzetten. Een paar voorbeelden:

- **Dashboard.** Deze tool voor informatiebeheer maakt gemeentelijke doelstellingen en prestaties visueel inzichtelijk, waardoor gemeenten sneller en gemakkelijker processen kunnen bijsturen.
- **Formatiecalculator.** Hiermee kunnen gemeenten formatie en werkvoorraden tegen elkaar afzetten. Tot achter de komma wordt inzichtelijk hoe producten, diensten en de vraag van inwoners zich verhouden tot de personele bezetting.
- **Groei, Bloei, Doei-programma** (zie kader).
- **Individuele coaching en begeleiding van vaste medewerkers Burgerzaken.** In een coachingstraject bereiden wij medewerkers voor op toekomstige ontwikkelingen op hun vakgebied en leren wij hen hun eigen rol in het team op te pakken.

Groei, Bloei, Doei

In het programma Groei, Bloei, Doei speelt BMC samen met partnerorganisatie Randstad in op de krapte in de arbeidsmarkt. Op basis van een opleidingsplan van één tot twee jaar genereren we voor gemeenten instroom en doorstroom van medewerkers. We bieden vaardigheids- en vakinhoudelijke trainingen aan. Daarbij levert Randstad de medewerkers en leidt BMC ze op. Dat doen we met ons ontwikkelcentrum, dat al jarenlang trainingen verzorgt voor onze welbekende traineeprogramma's. Ook onze eigen adviseurs spelen in deze opleiding een rol; zij zijn gepokt en gemazeld en hebben kennisdeling als tweede natuur.

Meer weten over het programma Groei, Bloei, Doei? Ga naar www.bmc.nl/groeibloeidoei





De BMC-aanpak

Fundamenteel en voor de lange termijn wil BMC impact maken. Dat is de reden dat we bij een vraag altijd gaan voor een fundamentele, integrale en langetermijnaanpak. Snelle oplossingen hebben wij ook, maar die staan bij ons altijd in dienst van een grondig en duurzaam verbeterproces waarmee de cliënt voor langere tijd geholpen is en genoeg handvatten heeft gekregen om zelf mee verder te gaan. Omdat wij kijken naar de werkelijke behoefte achter de vraag, is een traject bij ons altijd maatwerk. En is een vraag in onze optiek niet haalbaar? Dan geven wij dat ook aan.

Breed en integraal

Wij kunnen brede thematiek aan, omdat wij bij BMC op veel verschillende werkvelden in het publieke domein thuis zijn en daartussen nauw met elkaar samenwerken. Mocht het nodig zijn, dan kunnen we ook onze partners Yacht en Randstad bij trajecten betrekken.

Onze werkvelden zijn:

- Beroepsonderwijs
- Bestuur en organisatie
- Burgerzaken
- Cultuur en erfgoed
- Data en digitalisering
- Financiën en bedrijfsvoering
- HRM
- Informatie- en gegevensmanagement
- Jeugdhulp
- Primair onderwijs
- Ruimtelijke ontwikkeling
- Sociaal domein
- Sociale zekerheid
- Sport en bewegen
- Voortgezet onderwijs
- Woningcorporaties
- Zorg

Omdat wij vraagstukken integraal benaderen en zowel binnen de gemeente als met betrokken ketenpartners en/of organisaties samenwerken, creëren wij een toekomstbestendige basis.

Uitvoeringskracht

Door in gesprek te gaan met bestuur, management, projectgroep(en) en/of overige partijen krijgen wij de klantvraag al snel in beeld. Wij adviseren, doen onderzoek en ondersteunen de cliënt ter plekke op operationeel niveau. Dat betekent dat we publieke organisaties in al hun geledingen kennen en weten welke gevolgen een aanpak kan hebben voor medewerkers en inwoners. Ons publieke netwerk is groot: we hebben genoeg ingangen en kennis om op beleidsniveau over domeinen heen samenwerkingsafspraken te maken. We weten hoe de hazen lopen, hoe problemen geagendeerd kunnen worden en begrotingen opgesteld. Kortom, wij hebben uitvoeringskracht.

Ervaring, expertise en flexibiliteit

Door de flexibiliteit en jarenlange ervaring van onze adviseurs kunnen wij op verschillende gebieden meedenken met vraagstukken. Onze interne expertise doet dan ook niet onder voor die van de gemeente. Hiermee hebben we als adviesbureau een voorsprong, omdat we ook kennis in huis hebben van maatschappelijke vraagstukken of oplossingen op andere domeinen.

BMC werkt al dertig jaar zij aan zij met de publieke sector. Wij leveren consultancy, maar zijn echte adviesmakers. Denken en doen gaan bij ons hand in hand. Strategisch advies koppelen we altijd aan uitvoering. Zo weten we zeker dat onze oplossingen ertoe doen voor de mensen voor wie we het doen: inwoner, leerling en cliënt.

Neem contact op voor meer informatie

Afdelingen Burgerzaken staan voor verschillende uitdagingen om ook in de toekomst inwoners en ketenpartners goed te kunnen blijven bedienen. BMC helpt gemeenten daar graag bij. Meer weten over onze dienstverlening? Neem contact op met Zohra el Haddaoui, onze senior adviseur en processpecialist dienstverlening en burgerzaken.



Zohra el Haddaoui
senior adviseur
zohra.el-haddaoui@bmc.nl
06 - 83 43 71 78

Kijk voor meer informatie ook eens op www.bmc.nl