

Resultaten

Monitor Transformatie Burgerzaken

Publicatie in het kader van het programma Transformatie Burgerzaken
van het A+O fonds Gemeenten en de NVVB

Inhoudsopgave

1	Voorwoord	3
2	Achtergrond onderzoek	4
3	Onderzoeksopzet	5
4	Resultaten	7
5	Bijlagen	16
	Verdeling respons	16
	Nauwkeurigheid resultaten	18

1 Voorwoord

De afdelingen Burgerzaken van gemeenten hebben komende periode met grootscheepse veranderingen te maken als gevolg van digitalisering en verandering van wet-regelgeving. Deze veranderingen hebben gevolgen voor de dienstverlening, organisatie, werk en personeel. Om de afdelingen Burgerzaken hierbij te ondersteunen, hebben A+O fonds Gemeenten en NVVB gezamenlijk het programma Transformatie Burgerzaken opgestart.

Onderdeel van het programma is een onderzoek naar de start van de transformatie van Burgerzaken. De vragenlijst van het onderzoek is ingevuld in mei en juni 2018 door ongeveer 70 teamleiders van Burgerzaken en geeft daarmee in dit rapport een eerste beeld van hoe de transformatie van Burgerzaken wordt opgepakt.

Het gezamenlijke programma van het A+O bestaat uit informatie- en leerbijeenkomsten voor teamleiders en HR-adviseurs van Burgerzaken en een digitaal platform met kennis en instrumenten voor hen. Er zijn aparte bijeenkomsten voor medewerkers gericht op bewustwording met eveneens een digitaal portal voor medewerkers om te werken aan professionalisering en inzetbaarheid. En tot slot is er een aanbod van geselecteerde opleidings- en adviseurs voor het uitvoeren van het incompany-programma Team van de Toekomst voor begeleiding van management en teams.

Voor meer informatie over het programma zie de websites van het A+O fonds en NVVB, <https://www.aeno.nl/nieuwe-identiteit-burgerzaken> en <https://nvvb.nl/nl/themas/nieuweidentiteit/>.

Voor vragen over dit onderzoek of over ondersteuning bij de uitvoering van de transformatie van Burgerzaken in uw gemeente met het aanbod van het A+O fonds en NVVB, kunt u contact opnemen met Renz Davits, renz.davits@aeno.nl of John de Ruiter, johnderuiter@nvvb.nl

We hopen u met dit onderzoek en het programma te kunnen ondersteunen bij het werken aan de toekomst van de afdelingen Burgerzaken en de medewerkers hiervan!

Den Haag – Zoetermeer, oktober 2018

Karin Sleeking, directeur A+O fonds Gemeenten
Raymond van Mourik, directeur NVVB

2 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 komende jaren. Het gaat hierbij dan om als 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 mei en juni 2018 is uitgevoerd.

3 Onderzoeksopzet

Doelgroep en respons

Tot de onderzoekspopulatie behoren alle leidinggevenden 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 leidinggevenden 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 leidinggevenden die op dat moment nog niet aan het onderzoek hadden meegewerkt.

Elke leidinggevende kon slechts één keer de vragenlijst invullen. De technische realisatie van het online veldwerk voor het onderzoek is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd en gemanaged.

Van 29 mei tot en met 22 juni 2018 hebben de leidinggevenden de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 75 leidinggevenden de vragenlijst ingevuld, hetgeen neerkomt op een responspercentage van 48% (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 leidinggevenden/vervangers)	156
Geen medewerking/geen reactie	81
Aantal leidinggevenden dat medewerking heeft verleend	75
Responspercentage	48%

Opzet vragenlijst

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

Opzet rapportage

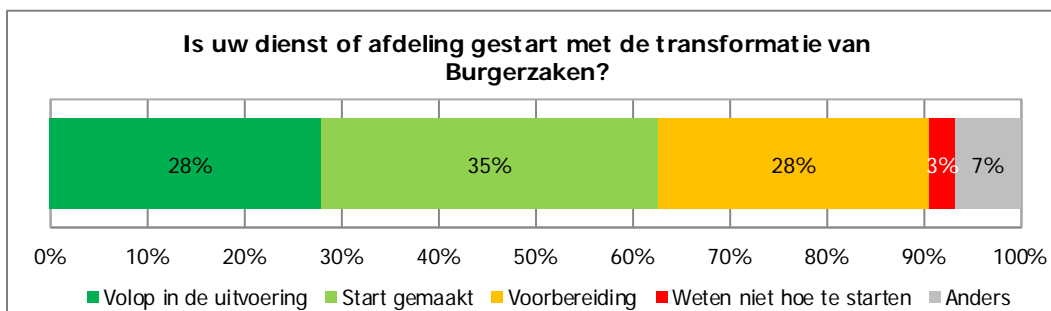
Conform gedragscodes van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn alle antwoorden van de respondenten anoniem verwerkt. De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in grafieken (zie deel 3). Significante verschillen naar omvang van de gemeente en de provincie waarin de gemeente zich bevindt, zijn in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

Bij bepaalde vragen is er gebruikgemaakt van de antwoordoptie "anders, namelijk". De open antwoorden bij deze antwoordoptie zijn zoveel mogelijk alsnog in een categorie ingedeeld. De antwoorden op open vragen zijn opgenomen in de bijlage (zie deel 4).

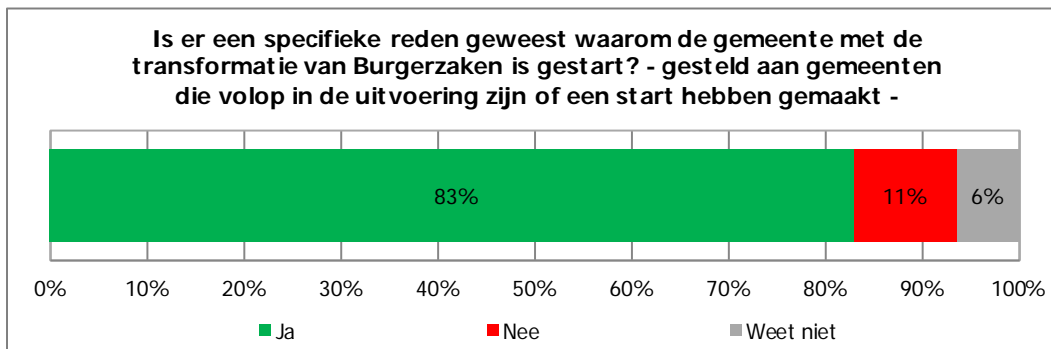
4 Resultaten

Algemene stand van zaken transformatie Burgerzaken

Als eerste hebben we gevraagd naar de stand van zaken van de transformatie. Ruim een kwart (28%) is volop in de uitvoering. Ruim een derde heeft een start gemaakt. Aan de andere kant is 28% bezig met de voorbereiding en een klein gedeelte weet niet hoe ze moeten starten.



Van de gemeenten die volop met de uitvoering bezig zijn of een start hebben gemaakt (63%; n=47) geeft 83% aan dat hiervoor een specifieke reden/aanleiding is geweest.

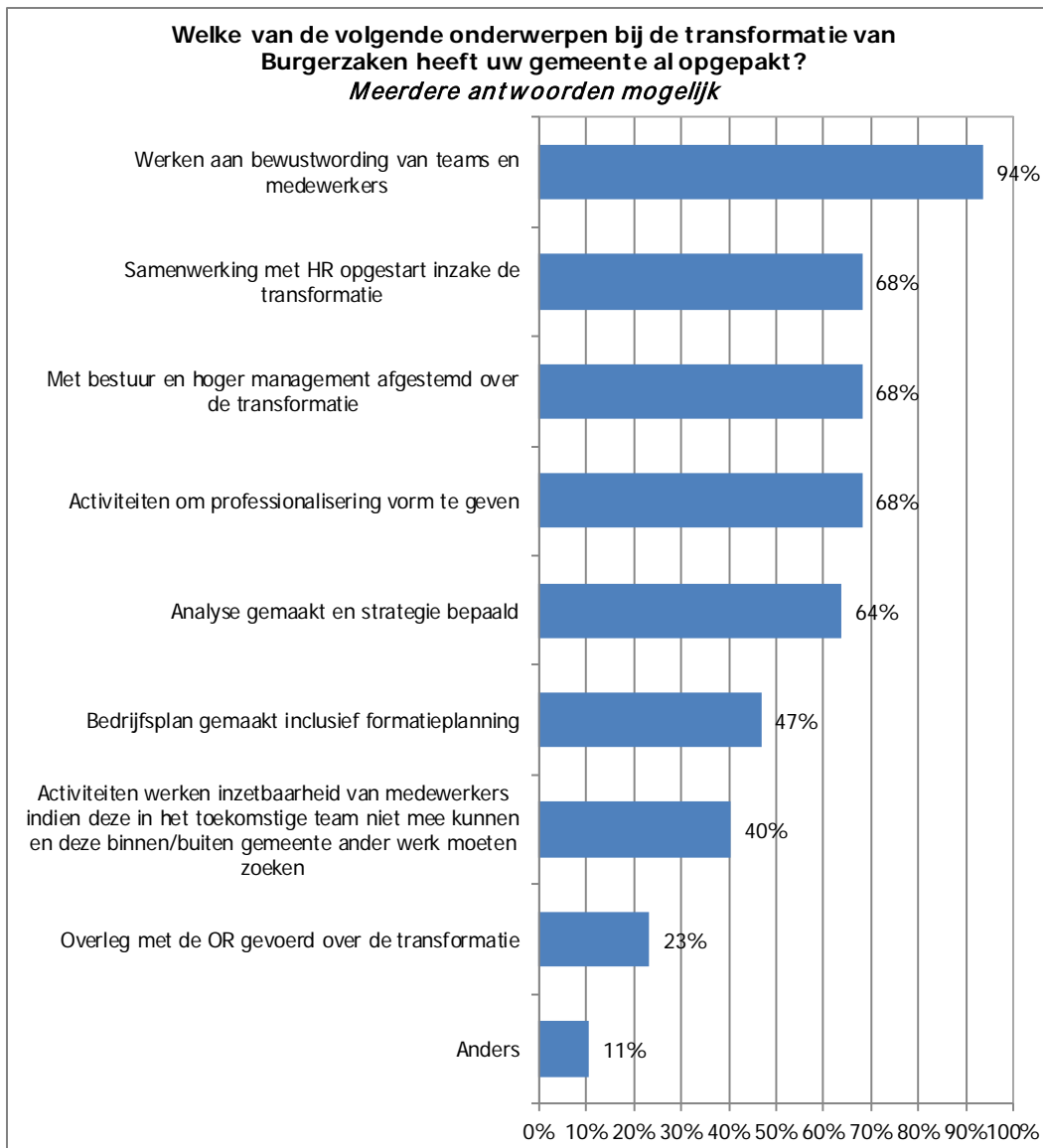


Vaker genoemde redenen voor de start zijn (zie ook de bijlage met het volledige overzicht van gegeven antwoorden):

- Digitalisering.
- De veranderende samenleving.
- Minder werk/minder contacten/paspoort-dip.

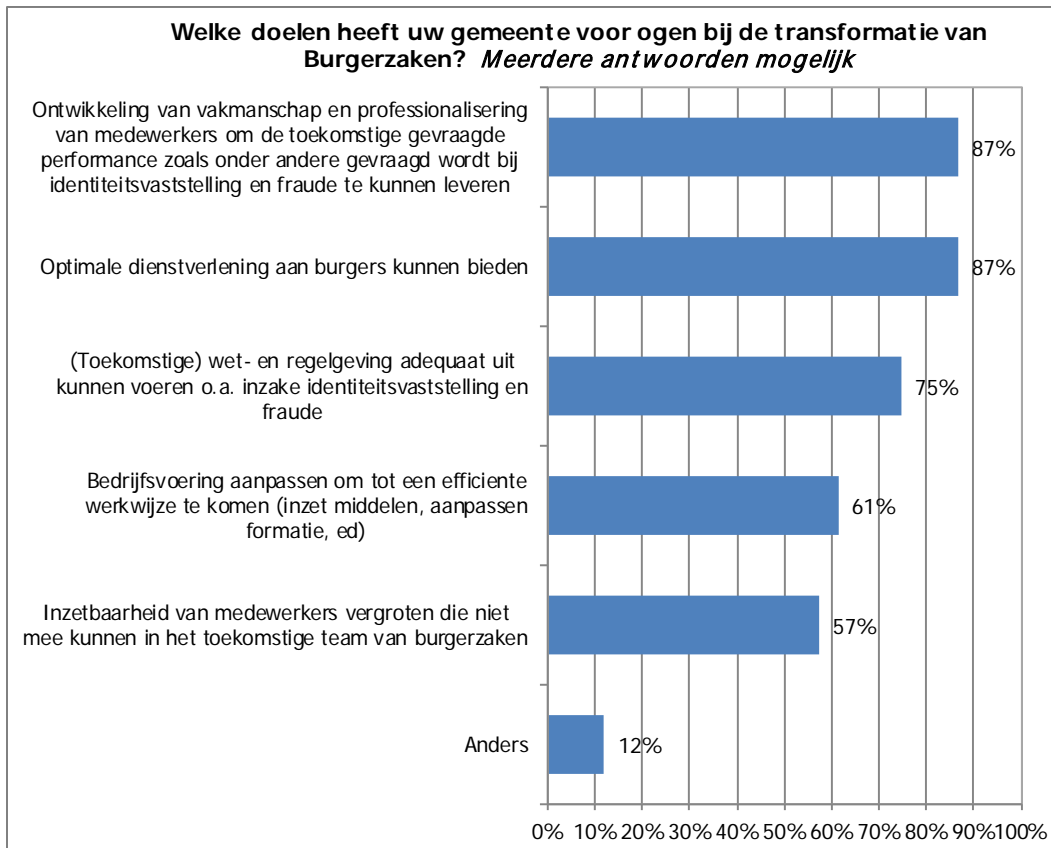
Opgepakte onderwerpen transformatie Burgerzaken

We hebben een aantal onderwerpen voorgelegd met de vraag of de gemeente deze bij de transformatie al heeft opgepakt. Deze vraag is alleen voorgelegd aan de gemeenten die al gestart zijn of volop bezig zijn (n=47). Vrijwel alle gemeenten (94%) werken aan de bewustwording van teams en medewerkers.



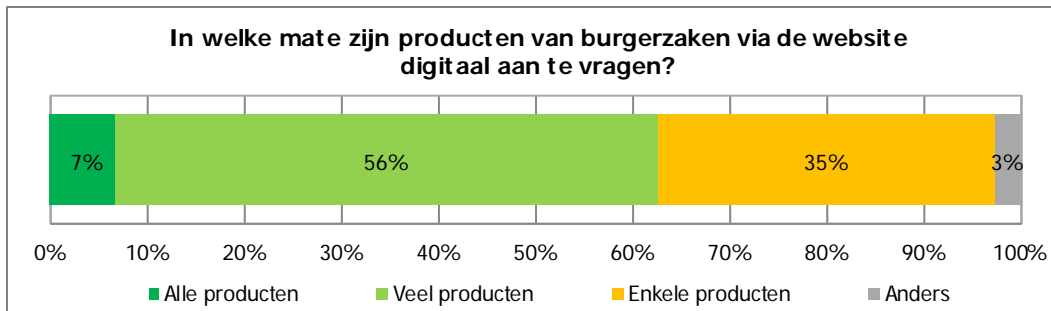
Doelen transformatie Burgerzaken

De ontwikkeling van vakmanschap en professionalisering van medewerkers is het belangrijkste doel, samen met het bieden van optimale dienstverlening aan burgers.



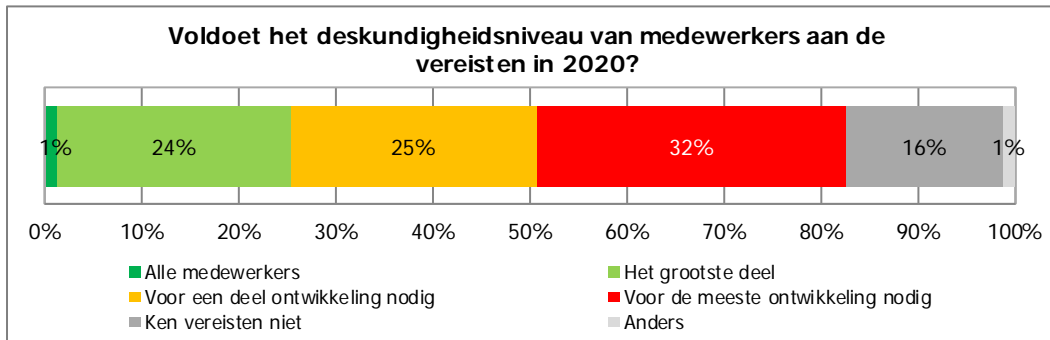
Aanvraag van digitale producten via Burgerzaken

Bijna tweederde (63%) van de gemeenten geeft aan dat alle of veel producten via de website digitaal aan te vragen zijn. Ruim een derde (35%) geeft aan dat enkele producten via de website digitaal aan te vragen zijn. Geen enkele gemeente geeft aan dat geen enkel product digitaal aan te vragen is.

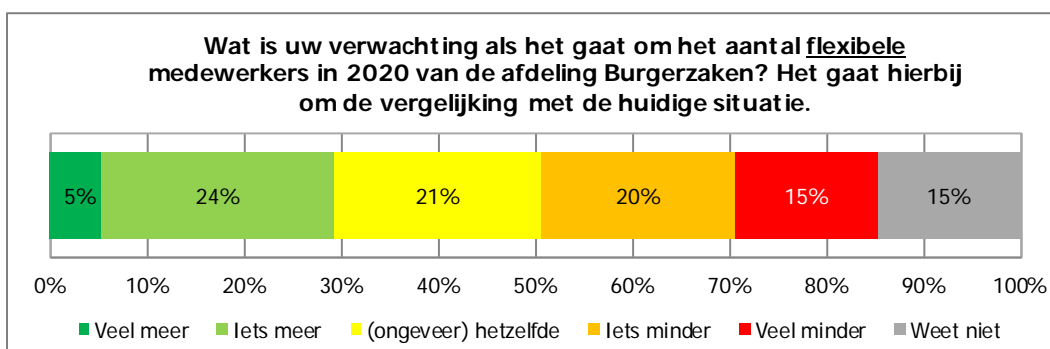
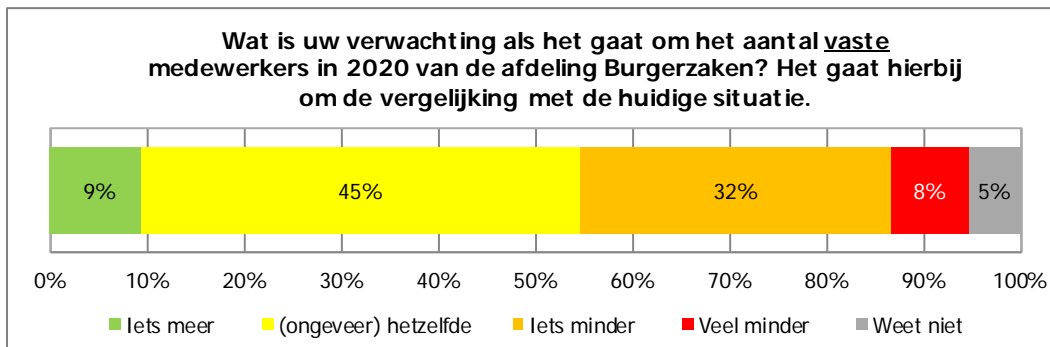


Medewerkers en transformatie Burgerzaken

We hebben een aantal vragen gesteld over de medewerkers van de afdeling Burgerzaken. Een kwart van de gemeenten geeft aan dat alle of een groot deel aan de vereisten voldoet. Voor een zesde van de respondenten is het nog onvoldoende duidelijk wat het vereiste deskundigheidsniveau inhoudt.



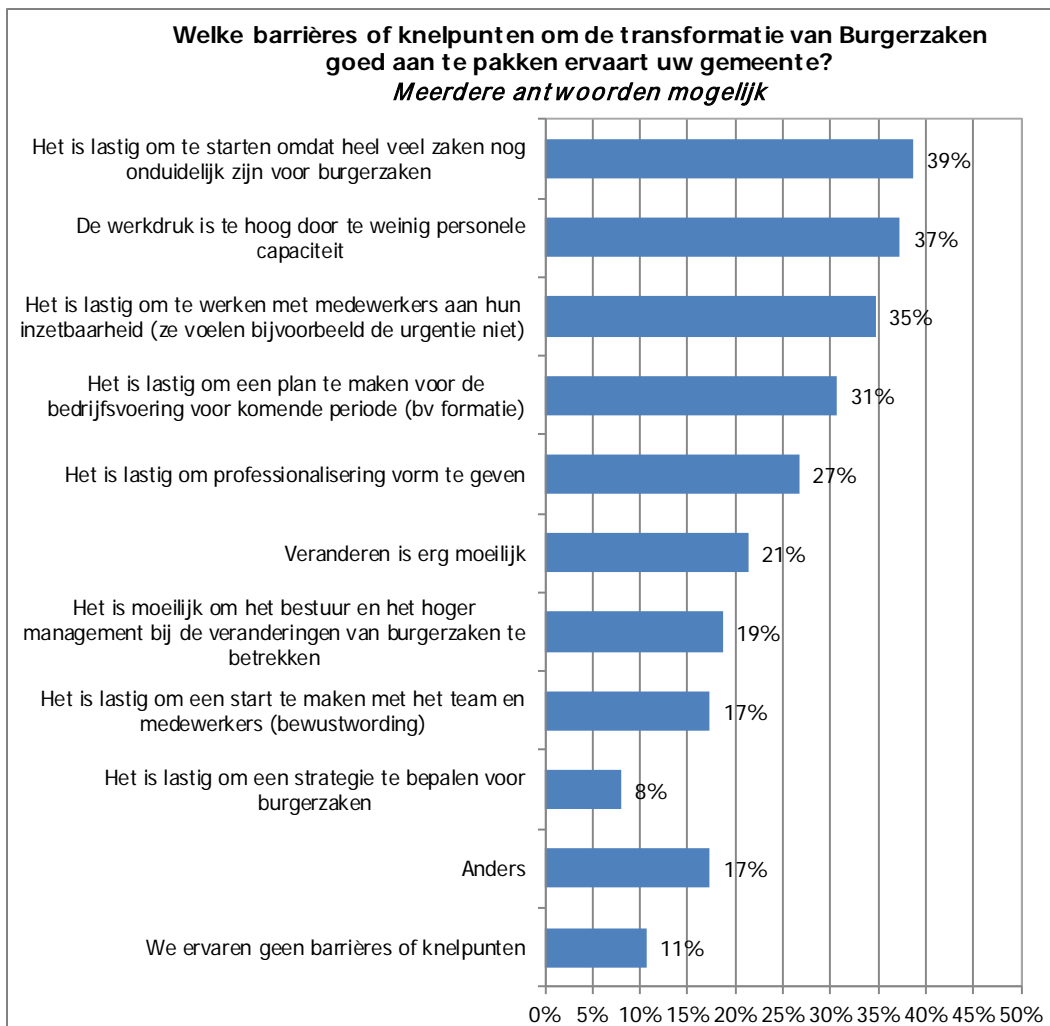
We hebben gevraagd naar de verwachting als het gaat om het aantal vast en flexibele medewerkers in 2020. Per saldo zal zowel het aantal vaste als flexibele medewerkers in 2020 minder zijn.



Significant verschil: van de grote gemeenten (G4 en meer dan 100.000 inwoners) geeft de helft (vijf van de tien) aan dat ze veel minder flexibele medewerkers zullen hebben.

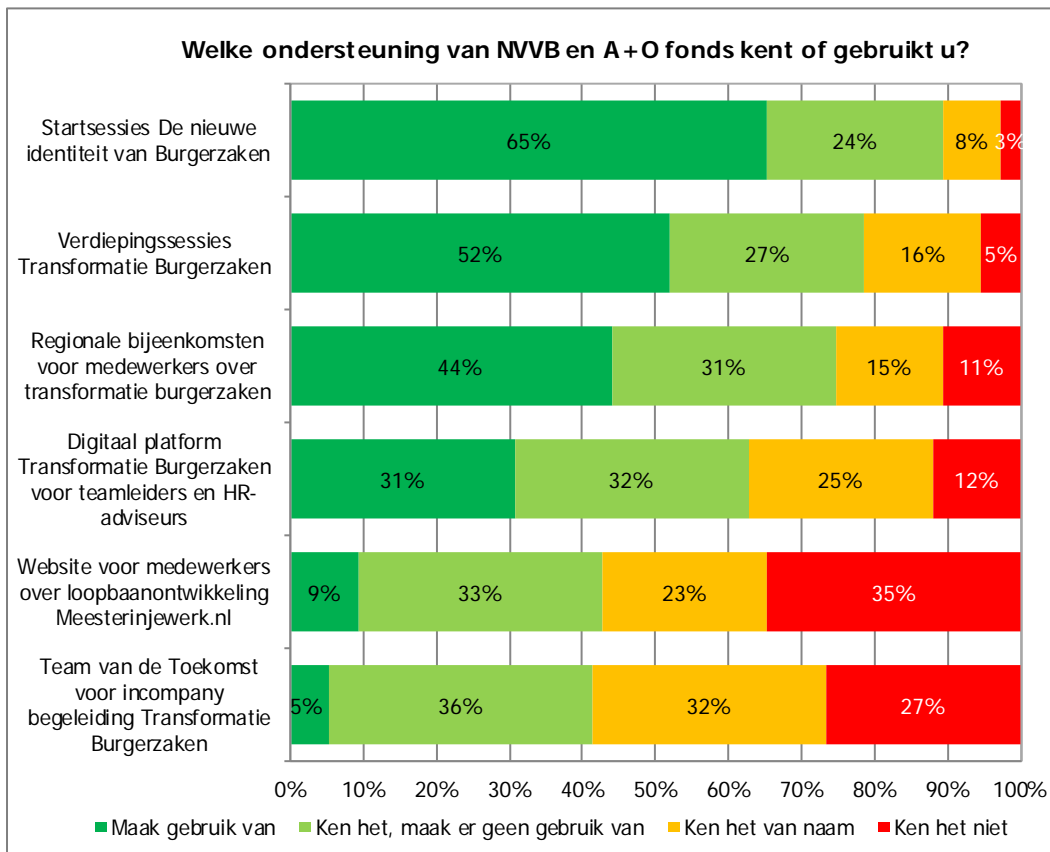
Barrières bij transformatie Burgerzaken

We hebben een aantal barrières/knelpunten voorgelegd en gevraagd welke worden ervaren bij de transformatie. Het belangrijkste probleem is de onduidelijkheid waardoor het lastig is te starten (door 39% genoemd). Ook de werkdruk (37%) en de inzetbaarheid (35%) worden vaker genoemd. Ruim een tiende (11%) ervaart geen barrières/knelpunten bij de transformatie.

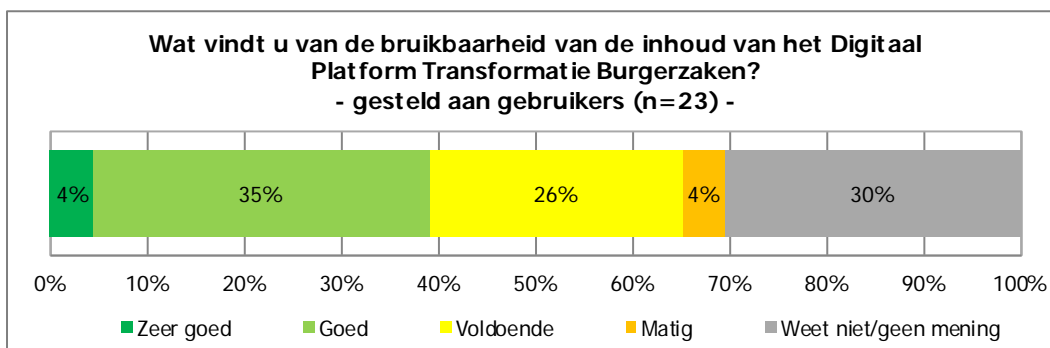


Ondersteuning bij transformatie Burgerzaken

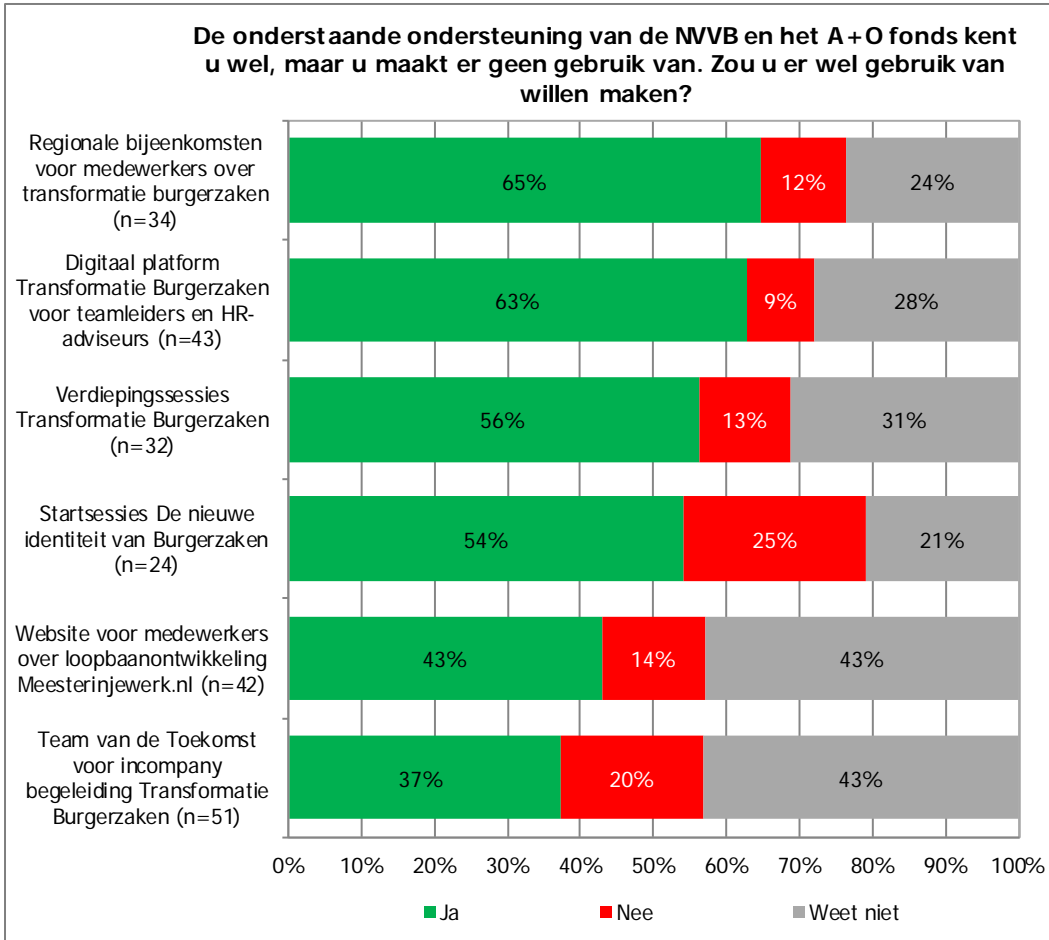
De NBBV en het A+O fonds geeft ondersteuning bij de transformatie. We hebben de respondenten gevraagd in hoeverre ze de ondersteuning kennen en/of gebruiken. Twee typen ondersteuning worden door meer dan de helft van de gemeenten gebruikt: startsessies (65%) en verdiepingssessies (52%).



De gebruikers van het Digitaal platform Transformatie Burgerzaken hebben we gevraagd wat ze van de bruikbaarheid vinden. Van de gebruikers vindt 39% het (zeer) goed. Eén gebruiker geeft "matig" als oordeel.

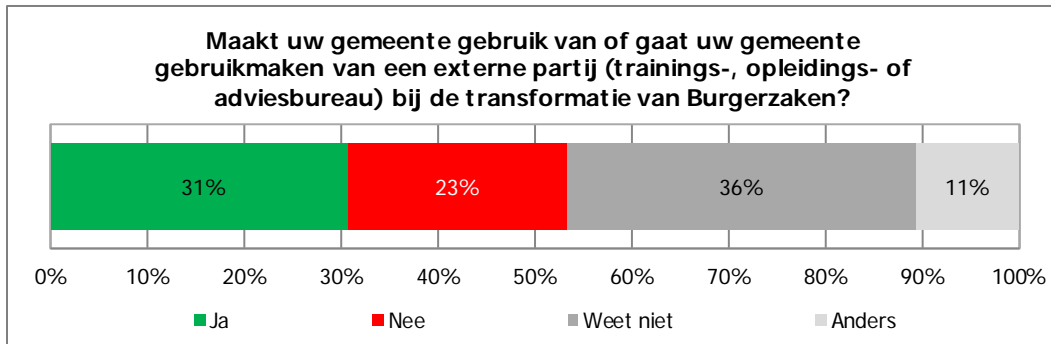


Voor de typen ondersteuning die de respondenten wel (inhoudelijk of alleen van naam) kennen, maar niet gebruiken, hebben we gevraagd of ze er wel gebruik van zouden willen maken. Voor vier van de zes onderzochte diensten geldt dat de meerderheid van de niet-gebruikers er wel gebruik van zouden willen maken.



Gebruik externe partij bij transformatie Burgerzaken

Bijna een derde van de gemeenten maakt gebruik of gaat gebruikmaken van een externe partij bij de transformatie.



Ondersteuning komende periode

Als afsluiting is de volgende vraag gesteld: Waar kan de NVVB en het A+O fonds Gemeenten u de komende periode verder mee ondersteunen bij de transformatie van Burgerzaken?

Een kleine meerderheid (39 respondenten) heeft hier gebruik van gemaakt. Het grootste deel van de antwoorden heeft betrekking op communiceren/duidelijk maken.

5 Bijlagen

Verdeling respons

Omvang gemeente	Aantal	Percentage
G4 en meer dan 100.000 inwoners	10	13%
50.000-100.000 inwoners	18	24%
20.000-50.000 inwoners	37	49%
10.000-20.000 inwoners	10	13%
Totaal	75	100%

Provincie	Aantal	Percentage
Groningen	3	4%
Friesland	4	5%
Drenthe	4	5%
Overijssel	5	7%
Gelderland	14	19%
Utrecht	8	11%
Noord-Holland	4	5%
Zuid-Holland	11	15%
Noord-Brabant	12	16%
Limburg	10	13%
Totaal	75	100%

Aantal medewerkers	Aantal	Percentage
1-9	16	21%
10-20	34	45%
21 of meer	25	33%
Totaal	75	100%

Percentage vast en flexibel personeel	Percentage
Gemiddelde vast	85%
Gemiddelde flexibel	15%
Totaal	100%

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: 156 gemeenten.
- De netto-respons: 75 ingevulde vragenlijsten.
- Het gevonden percentage (de uitkomst).
- 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.

Netto-respons	Uitkomst 50%-50%	Uitkomst 75%-25%	Uitkomst 90%-10%
40	13,3%	11,6%	8,0%
50	11,4%	9,9%	6,8%
60	9,9%	8,6%	5,9%
75	8,1%	7,0%	4,9%
90	6,7%	5,8%	4,0%

Toelichting op de tabel

Bij een netto-respons van bijvoorbeeld $n = 75$, dient bij een onderzoeksuitkomst van bijvoorbeeld 25% antwoordt met "we zijn volop bezig met de uitvoering" rekening gehouden te worden met het feit dat het werkelijke percentage zal liggen tussen: 18% (25% - 7%) – 32% (25% + 7%).

Colofon

Opdrachtgever

Stichting A+O fonds Gemeenten
Postbus 30435
2500 GK Den Haag
070 373 83 56
www.aeno.nl
secretariaat@aeno.nl

Nederlandse Vereniging voor
Burgerzaken NVVB
Postbus 79
2700 AB Zoetermeer
079 361 77 47
www.nvvb.nl
nvvb@nvvb.nl

Uitvoering Onderzoek

DUO Market Research Utrecht

Coördinatie

A+O fonds Gemeenten
Renz Davits, programmamanager

Betrokken namens NVVB

John de Ruiter

Vormgeving & productie

insandouts communication and
design, Maassluis



© Stichting Arbeidsmarkt- en Opleidingsfonds Gemeenten,
Den Haag, Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken, Zoetermeer,
juni 2017

Stichting A+O fonds Gemeenten bevordert en ondersteunt vernieuwende activiteiten op het gebied van arbeidsmarkt en HRM-beleid. Actuele informatie over de verschillende projecten treft u aan op www.aeno.nl. De NVVB is hét aanspreekpunt voor de thema's persoonsinformatiemanagement, identiteitsmanagement, verkiezingen en dienstverlening & innovatie. De NVVB denkt en handelt toekomstgericht, borgt kwaliteit en is een gewilde en betrouwbare partner voor andere (overheids)organisaties. Actuele informatie over de activiteiten van NVVB vindt u op www.nvvb.nl

Rechten

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enigerwijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de Stichting A+O fonds Gemeenten en Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken. Hoewel aan deze uitgave de grootst mogelijke zorg is besteed, kunnen de samenstellers niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.