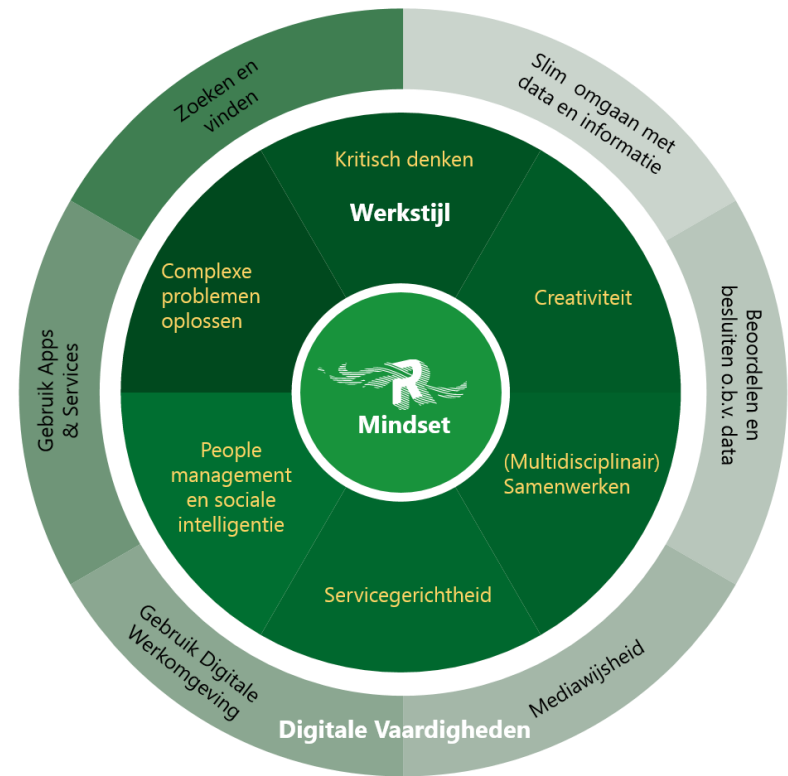
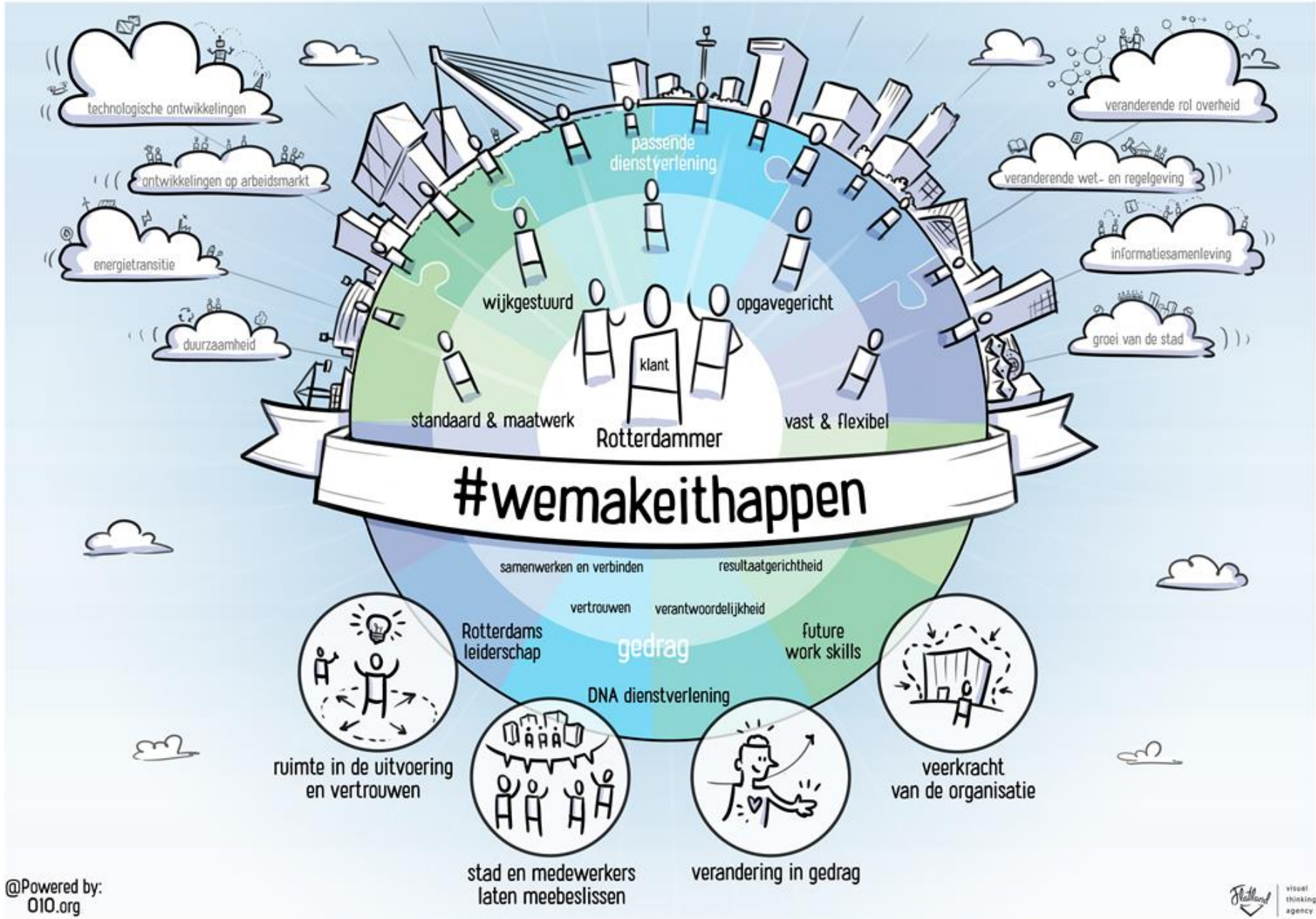


Future workskills in Rotterdam #FWS010

Lucianne Vermeulen





@Powered by:
OIO.org

Future workskills in Rotterdam: Waar gaan we van uit?



Data makes things visible
Technology make things possible
People make things happen



Persona's Gemeente Rotterdam

Directe dienstverlener



Ik heb veel contacten met burgers, bedrijven en instellingen die ik graag verder help met vragen, verzoeken of klachten

Uitvoerend dienstverlener



Ik verleen diensten en lever producten aan burgers, bedrijven en instellingen

Ondersteunend dienstverlener



Ik verleen alle mogelijk diensten die het mijn collega dienstverleners in staat stelt de beste kwaliteit diensten te leveren aan onze klanten

Richtinggevend dienstverlener



Ik zorg ervoor dat de dienstverlening van de gemeente zich blijft verbeteren, ontwikkelen en vernieuwen

Sturend dienstverlener



Ik geef sturing en richting aan activiteiten en verantwoordelijkheden van medewerkers en projecten om onze ambities als gemeente waar te kunnen maken

Gebieds dienstverlener



Ik ben het gezicht van de gemeente in de wijk. Ik lever direct en indirect diensten en producten aan onze klanten, dichtbij in de wijk. Hierbij ondersteun ik ook mijn collega's

Stads dienstverlener



Ik zorg ervoor dat de stad er goed uitziet en dat de bewoners zich aan de regels houden

GEVOEL BIJ FWS



**74% ENTHOUSIAST.
MOGELIJKHEDEN:**



Betere efficiency



Meer tijd voor
persoonlijk contact



Plaats en tijd
onafhankelijk



Betere informatie



**12% BEZORGD.
AANDACHTSPUNTEN:**



Oog voor wie niet
mee kan komen



Kritisch blijven: is
het echt beter?



Ruimte om te
leren en
experimenteren

IMPACT VAN FWS OP HET WERK

83% VERWACHT GROTE IMPACT OP HET WERK

- ✓ Rol ambtenaar verandert
- ✓ Werk verplaatst naar backoffice
- ✓ Minder mensen aan de balie
- ✓ Persoonlijk contact wordt online proces

gebeurt nu al **onvermijdelijk**

MEER DIGITAAL

- ✓ Baliewerk nog meer digitaal
- ✓ Data analyse mogelijkheden
- ✓ Klant digivaardiger
- ✓ Niet te stoppen

MEER DAN DIGITAAL

FWS gaat ook over:

- ✓ Rol overheid
- ✓ Werk/privé combineren
- ✓ Gedrag en competenties
- ✓ Onzekere impact van 24/7 dienstverlening



IMPACT VOOR BURGER

CONTACT WORDT ANDERS:

- ✓ Meer digitaal
- ✓ Klantgerichter
- ✓ Sneller
- ✓ Transparanter
- ✓ Onpersoonlijker
- ✓ Burger kritischer

ZORG OVER MINDER DIGIVAARDIGE BURGERS EN MEDEWERKERS



GOED VOORBEREID ZIJN

WAT IS ER NODIG OM GOED VOORBEREID TE ZIJN

Ruimte om te leren

- ✓ Training
- ✓ Scholing
- ✓ Tijd en ruimte om te leren



Anticiperen

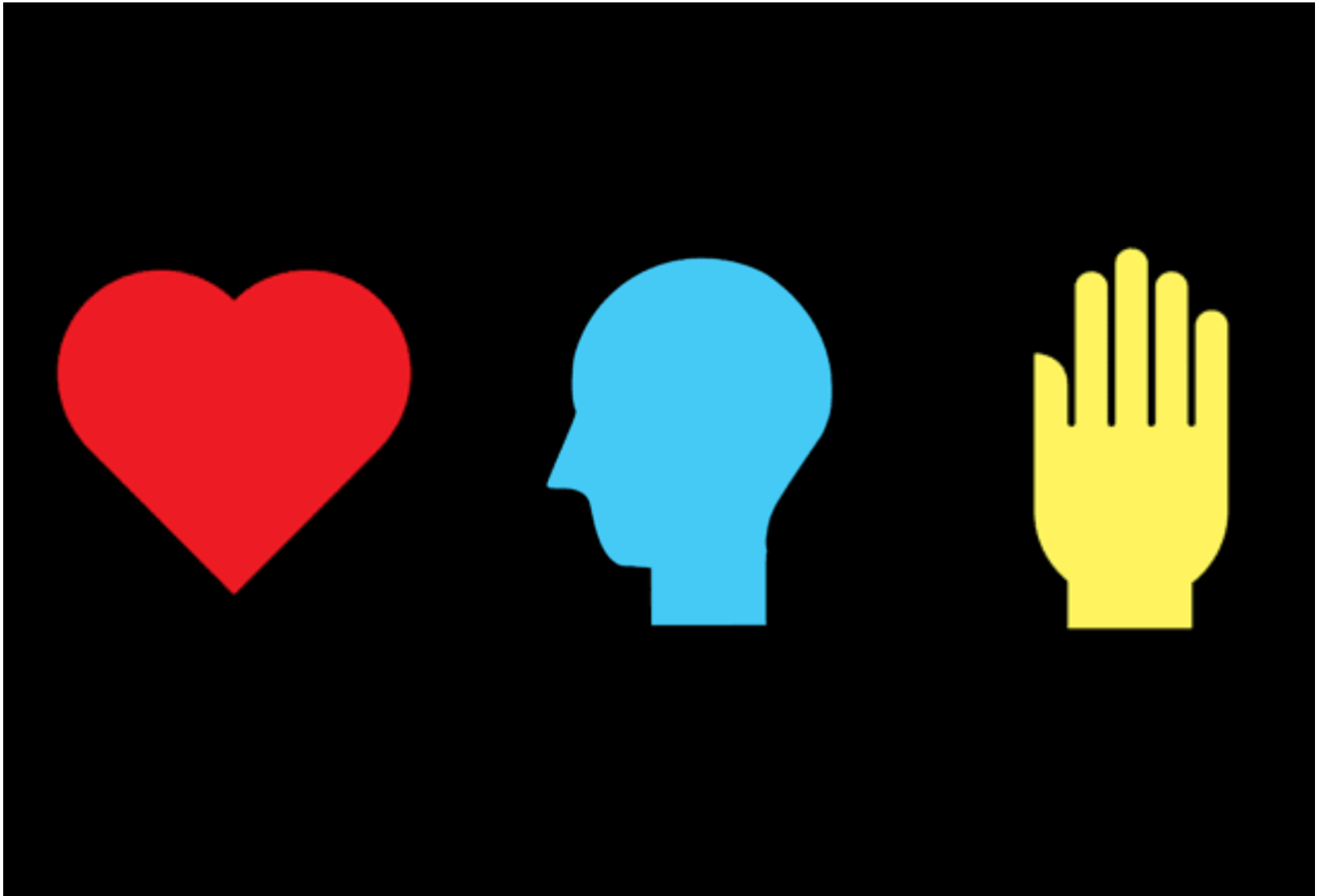
- ✓ Communicatie

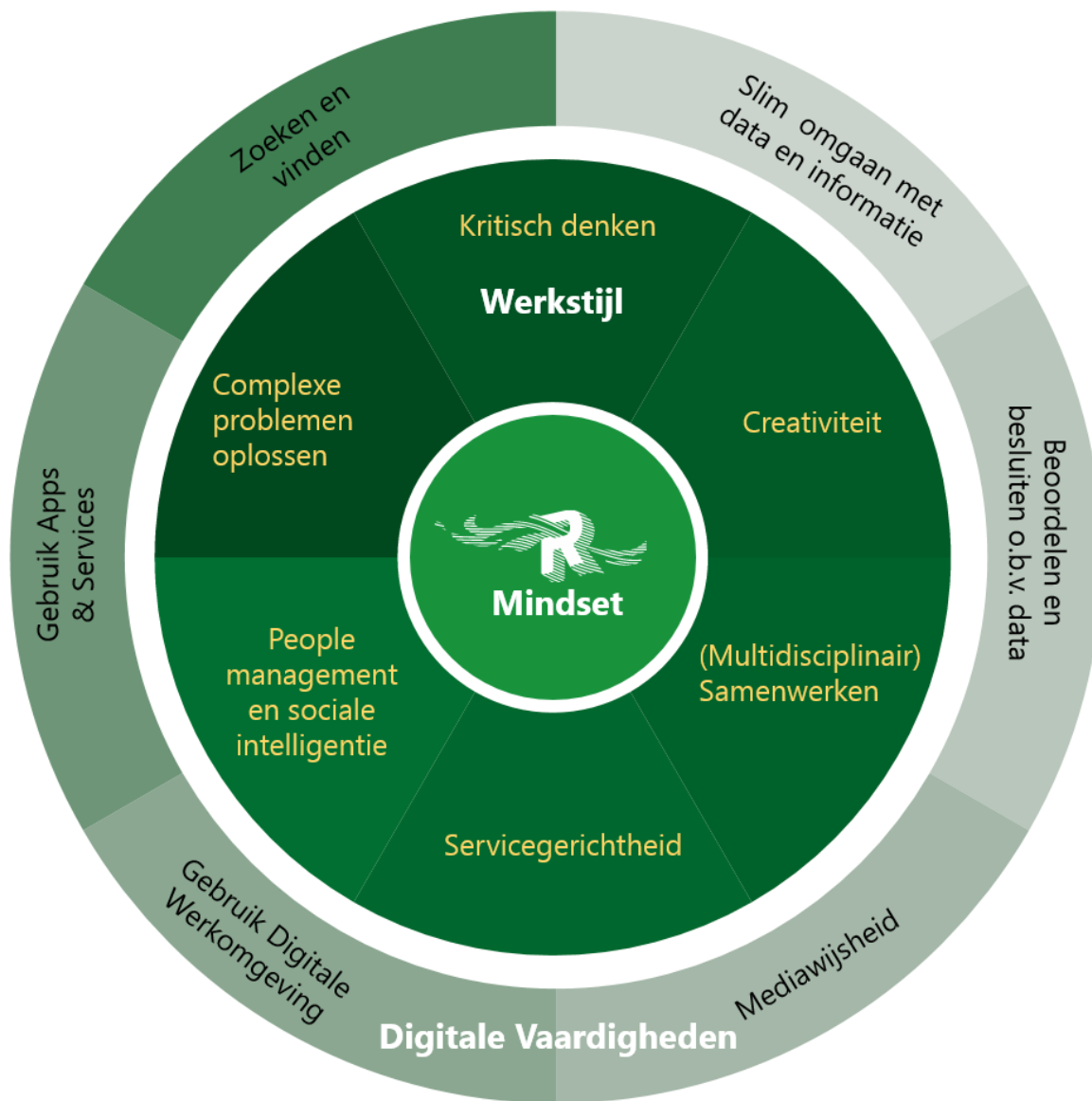
Medewerker

- ✓ Initiatief nemen
- ✓ Ruimte
- ✓ Wil en doorzetten

ICT

- ✓ Betrek gebruiker
- ✓ Op orde





Wat betekent dit voor HR?



- Ondersteunen/ strategisch adviseren management
- Strategische personeelsplanning
- HR-visie op de toekomst
- Adviseren in samenhang met oa. IT
- Leren en ontwikkelen
- Bieden handelingsperspectief
- Goede voorbeeld geven

