

Team van de toekomst Hoe kom je daar ?

NVVB Jubileumcongres

Wat gaan we doen?

1. Welkom
2. Team van de toekomst. Hoe kom je daar ?
Dagmar Winkelhorst (gemeente Midden-Delfland) en
Marcel Boer (BAR organisatie)
3. Game: aan de slag!
4. Uitkomsten bespreken

Wat komt er op Burgerzaken af?

1. Een sterk verander(en)de arbeidsmarkt.
2. Inwoners vragen om andere dienstverlening.
3. Afname routine reisdocumenten, toename complexe casussen
4. Digitalisering & automatisering veranderen het werk.
5. Toenemende aandacht voor ID & Adresfraude en ondermijning

Wat betekent dit voor medewerkers?

Hoe kunnen medewerkers hiermee goed omgaan? Wat moeten ze in huis hebben? Hoe zit je team in elkaar?

En wat verwachten 'we' van *dé* medewerker?

- ✓ Flexibiliteit
- ✓ Zelf nadenken
- ✓ Verantwoordelijkheid nemen
- ✓ Ondernemerschap tonen
- ✓ Creatieve oplossingen vinden
- ✓ Goed kunnen communiceren

Leuk verhaal, maar hoe dan? Op weg naar een nieuw competentieprofiel!

Alle veranderingen vragen dat we op een andere manier gaan kijken naar medewerkers!

- Survival of the fittest: hoe meer een medewerker het vermogen heeft om zich aan te passen aan de verander(en)de omgeving, hoe meer succes. Waar zit dit in? In de drijfveren en talenten van de medewerker. En niet in: kennis en ervaring.
- Matchmaker: maak de ideale match met zittende en nieuwe medewerkers met de nieuwe competentieprofielen.
- Who's the boss: minder strakke gezagsverhoudingen; een nieuw leiderschap.
- Nieuwe relatie: ik ga jou helpen i.p.v. ik weet het beter!

Competentieprofielen, maak ze op maat

- **Klantcontact (Frontoffice)**

Aanvraag reisdocumenten, aangifte van geboorte

- **Midoffice**

Bijzondere mutaties in de BRP, adresonderzoek

- **Beleid en Kwaliteit**

Behandeling bezwaarschriften, opstellen van privacy-verordening

Drijfveren, talenten, competenties: wat is wat? Een korte toelichting op TMA.

“Mensen functioneren het best, leren het snelst, komen zelf in actie en zijn het meest betrokken als ze werk doen dat in dezelfde richting gaat als hun drijfveren, talenten, cognitieve capaciteiten en competenties.”

22 drijfveren - behoeft patroon

44 talenten – natuurlijke sterktes door hoge of lage drijfveer

53 competenties - gedragsvaardigheid

GAME: aan de slag met talenten!

- Maak groepen
- Per groep krijg je de TMA Talent Game
- Per groep krijg je één opdracht;

Welke talenten die de Frontoffice medewerker van de toekomst nodig? (kies er 2 met je groep en licht dit toe)
of

Welke talenten heeft de leidinggevende van de toekomst nodig? (kies er 2 met je groep en licht dit toe)

GAME: aan de slag met talenten!

Uitkomsten bespreken