



gemeente
Haarlemmermeer

Vraagspecificatie

Flexibele krachten Klantcontact

Perceel 2 Flexibele krachten Burgerzaken

Kenmerk: 2019-279

Datum: 2 maart 2020

Procedure: Europees openbaar

Status: Definitief

Inhoud

1. De opdracht.....	2
1.1 Aanleiding	2
1.2 Achtergrond van de opdracht.....	2
1.3 Context (huidige situatie)	2
1.4 Inhoud van de opdracht (scope).....	3
2. Programma van eisen.....	5
3. Bijlagen Functieprofielen.....	8
Bijlage 1: Functieprofiel Medewerker burgerzaken	8
Bijlage 2: Functieprofiel Senior medewerker burgerzaken	14
Bijlage 3: Functieprofiel Specialist burgerzaken	22

1. De opdracht

1.1 Aanleiding

Op 1 juli 2020 loopt de overeenkomst van de gemeente Haarlemmermeer voor flexibele schil backoffice team Burgerzaken met de huidige leverancier (EvenWerkt) af. Met deze aanbesteding is de gemeente Haarlemmermeer voornemens een partij te selecteren voor het leveren van: Flexibele krachten voor Burgerzaken.

1.2 Achtergrond van de opdracht

Het doel van deze opdracht is een aanbieder van flexibele krachten te selecteren die kan voorzien in de behoefte aan gekwalificeerd personeel voor Burgerzaken. Het betreft de inzet van Medewerkers Burgerzaken, Senior medewerkers Burgerzaken en Specialisten Burgerzaken.

Het streven is de basis met vast personeel op orde te hebben. De opdracht is ingegeven door de jaarlijks terugkerende ervaring dat de continuïteit van de werkzaamheden door variërende omstandigheden onder druk kan komen te staan.

Hierbij kan worden gedacht aan de zogenaamde piekmomenten rond de zomermaanden en het einde van het jaar en door onderbezetting door uitval wegens kort, gemiddeld of langdurige durende ziekte en vakantie. Om de dienstverlening op het vereiste en gewenste niveau te houden is behoefte aan flexibel inzetbaar personeel waarover snel na de uitvraag kan worden beschikt.

Als bijlagen zijn de drie betreffende functieprofielen opgenomen. Voor de beschrijving van de werkzaamheden en competenties van de inhuur wordt hiernaar verwezen. Het biedt aanbieder de mogelijkheid de aan te dragen kandidaat te toetsen aan de kwaliteitseisen om de hieronder, niet uitputtend beschreven, producten en diensten te leveren.

1.3 Context (huidige situatie)

Het team Burgerzaken maakt onderdeel uit van het cluster Klant contact centrum (KCC). Dit cluster kent o.a. een Contact Center dat de inkomende telefonie voor de gehele organisatie verzorgt en ook de receptie bemenst. Dit is een separaat perceel binnen deze aanbesteding.*

In de gemeente Haarlemmermeer is luchthaven Schiphol gelegen. Tezamen met buurgemeente Amsterdam heeft dit invloed op de karakteristiek van de gemeente. De gemeente kenmerkt zich door een sterk internationaal karakter en huisvest een kleine 150 nationaliteiten. Naast de reguliere werkzaamheden die binnen een afdeling Burgerzaken worden verricht is het grote aanbod voor het bureau 'Vestiging Buitenland' daarin typerend.

Het team Burgerzaken

In 2019 bestaat het team Burgerzaken uit ca. 36 vaste fte, inclusief management. Daarnaast kent het team een flexibele schil van ca. 8 fte. (inclusief gemeentebalie Schiphol). De omvang van de inhuur is een gevolg van het feit dat de afgelopen jaren, in afwachting van de uitkomst van het Strategisch Personeel Management, vacatures niet zijn vervuld. Hierop is inmiddels inhuur gepleegd. In de nabije toekomst zal de omvang van inhuur afnemen als gevolg van het voorzien in vaste bezetting van de vacatureruimte. Ter indicatie: in 2019 is voor ruim 8.000 uur ingehuurd op de functie medewerker Burgerzaken, voor ruim 4.000 uur op de functie senior medewerker en voor meer dan 1000 uur op de functie specialist. Dit budget wordt dit jaar naast inhuur voor de reguliere taken ook deels ingezet voor ondersteuning bij het nieuwe softwaresysteem waar sinds de tweede helft van 2019 gebruik van wordt gemaakt. Voor extra inzet bij het wegwerken van achterstanden wordt dit budget ook aangewend. De verwachting is dat het budget in de komende jaren zal inkrimpen maar nog altijd jaarlijks rond € 200.000 tot € 300.000 zal beslaan. Aan deze raming kunnen door inschrijvers geen rechten worden ontleend.

Het team Burgerzaken werkt met het systeem iBurgerzaken (PinkRoccade).

1.4 Inhoud van de opdracht (scope)

De opdracht bestaat uit het leveren van flexibele krachten voor het team Burgerzaken conform de drie functieprofielen.

- Voor de Medewerker Burgerzaken, deel uitmakend de front office, zullen de werkzaamheden met name de BRP en Burgerlijke Stand betreffen. Het afhandelen van digitale processen is ook een onderdeel van het takenpakket. De baliemedewerker doet voornamelijk allround reguliere werkzaamheden met korte klantcontacten. Deze medewerkers worden bij de gemeente Haarlemmermeer bezoldigd in salarisschaal 8 van de CAO Gemeenten.
- De Senior Medewerker Burgerzaken is de medewerker die zich voornamelijk bezighoudt met burgerlijke stand en eerste vestigingen zowel in de frontoffice als in de backoffice. Ook deze medewerker is belast met IPR-vraagstukken en tevens verantwoordelijk voor het naturalisatie- en optieaanvraagproces. Vanwege de werkzaamheden op Schiphol zijn zij ook belast met het vaststellen van het Nederlanderschap. De senior medewerker wordt bij de gemeente Haarlemmermeer bezoldigd in salarisschaal 9 van de CAO Gemeenten.
- De Specialist burgerzaken is de medewerker die zich voornamelijk bezighoudt met complexe casuïstiek waaronder vraagstukken die uit het Internationaal Privaat Recht (IPR) voortkomen. Ook Interlandelijke adopties en naturalisatievraagstukken behoren daartoe. De specialist zal ook belast worden met alle kwaliteitswerkzaamheden met betrekking tot gegevensbeheer, is verantwoordelijk voor de zelfevaluatie, Burgerlijke Stand, BRP en bezwaar- en beroepsprocedures m.b.t. bovengenoemde vraagstukken. Deze medewerker is tevens een adviseur voor de senior medewerker. De specialist wordt bij de gemeente Haarlemmermeer bezoldigd in salarisschaal 10 van de CAO Gemeenten.

Functies	Locaties	Werkvensters
Baliemedewerker	Hoofddorp, Nieuw-Vennep, Halfweg	De werktijden zijn dagelijks van 8.30-17.00/17.30 uur. Op dinsdag (Nieuw-Vennep, Halfweg en Hoofddorp) en donderdag (alleen locatie Hoofddorp) kent de organisatie ook een avondopenstelling van 17.00-20.00 uur.
Senior medewerker	Hoofddorp, Nieuw-Vennep, Halfweg en Schiphol	De gemeentebalie Schiphol kent een zevendaagse openstelling van 9.00-16.30 uur. De daarop afgestemde werktijd is (openen en sluiten) van 8.30-17.00 uur. De werkzaamheden op die locatie worden 365 dagen per jaar uitgevoerd.
Specialist	Hoofddorp	Zie Baliemedewerker

De ingehuurd inzet kan zowel een korte periode of een langere periode, al naar gelang de reden van het verzoek, beslaan. In schoolvakantieperioden is het reëel een langere periode te veronderstellen, bij ziekte of

andere afwezigheid is het afhankelijk van de herstelverwachting. Kortdurend zal de inhuur zijn bij vervanging vast personeel i.v.m. het volgen van trainingen en (team)overleggen.

Daarbij is het uitgangspunt het kunnen leveren van een constante dienstverlening op het niveau van de vastgestelde servicenormen voor baliewachttijden. Hiervoor moet sprake zijn van een evenwicht tussen vraag en aanbod. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende (service)locaties. De inhuurwerknemers moeten zich flexibel en richtend naar de in onze organisatie geldende processen kunnen opstellen (aanpassingsvermogen).

Van de inhuurkrachten wordt geëist dat zij flexibel inzetbaar zijn, hieronder wordt verstaan: dag- en avonddienst en voor de gemeentebalie Schiphol ook het weekend. Daarnaast wordt verwacht dat inzetbaarheid op korte termijn en voor een beperkte periode (bijv. t.t.v verzuim door ziekte) mogelijk is op alle (service)locaties.

De uitvraag onderscheidt zich in voorzienbare momenten zoals schoolvakanties en ad hoc momenten zoals bij onverwachte uitval van medewerkers door bijvoorbeeld ziekte. De medewerkers worden op basis van een rooster over de verschillende locaties ingedeeld.

Aanvragen op langere termijn worden gedaan via de mail of via het systeem van de aanbieder. Op korte termijn (dag zelf bij ziekte) moet ook telefonisch geschakeld kunnen worden voor een snelle terugkoppeling en bevestiging.

In geval van een telefonisch verzoek zal contact worden opgenomen met de accountmanager van de aanbieder. Wanneer de vraag zich tijdig laat aankondigen dan zal deze per mail aan de accountmanager gesteld worden. Daarin zal dan de periode vermeld worden waarop de uitvraag betrekking heeft.

In het programma van eisen is vermeld welke reactietermijn voor aanbieder geldt.

Van belang zijnde ontwikkelingen

Het domein Burgerzaken van Haarlemmermeer kenmerkt zich door verschillende vormen van klantcontacten, diverse culturen wegens vele nationaliteiten, een hoge werkdruk en een veranderende omgeving wegens verregaande automatisering. Als gevolg van de digitalisering rond de aanvraag van rijbewijsdocumenten is het aantal fysieke bezoeken aan de diverse balies teruggelopen; ook de verlengde geldigheidsduur van reisdocumenten heeft voor vraaguitval gezorgd.

Daarnaast wordt intern beraadslaagd over bezuinigingsmaatregelen die gevolgen kunnen hebben voor de openingstijden en locaties. Door de voortgaande digitalisering zullen, zo wordt voorzien, de werkzaamheden verschuiven van de front- naar de backoffice. De verwachting is dat hierdoor de behoefte aan inhuurmedewerkers met profielen senior medewerkers en specialisten zal toenemen.

De gewenste situatie is dat de organisatie en bezetting van de afdeling Burgerzaken hierop toegerust is en kan omgaan met flexibel inspelen op de veranderende omstandigheden en eisen. Daarbij mogen geen concessies worden gedaan aan de kwaliteit en integriteit die de basis vormen van de werkzaamheden van inhuurmedewerkers Burgerzaken.

De beoogde start van de werkzaamheden is 1 juni. Direct na definitieve gunning (dus na afloop van de standstill-termijn) willen wij een project start up (PSU) organiseren zodat wij in geval van een nieuwe leverancier een beheerste transitie gedurende de maand juni kunnen vormgeven. Overigens zal een aantal inhuurmedewerkers van de huidige leverancier op basis van een doorlopende nadere overeenkomst diensten in de zomer verrichten. Hoe we de uitfasering van de huidige overeenkomst kunnen combineren met de 'infasering' van de nieuwe overeenkomst is een belangrijk onderwerp van de PSU. Voor de goede orde: alle nieuwe aanvragen gaan van 1 juli 2020 naar de nieuwe leverancier.

2. Programma van eisen

In dit document behorende bij de Europese aanbesteding voor Flexibele krachten klantcontact staan de eisen met betrekking tot de dienstverlening opgenomen. Om in aanmerking te komen voor gunning van deze opdracht dient u aan alle gestelde eisen te voldoen. De eisen gelden als knock-out criteria. Indien u niet aan een eis voldoet, wordt de door u ingediende inschrijving terzijde gelegd en komt u niet meer in aanmerking voor gunning. De eisen zijn verdeeld over diverse aandachtsgebieden.

U dient expliciet te verklaren dat u aan de gestelde eisen voldoet. Indien blijkt dat u, ondanks het bevestigende antwoord, toch niet voldoet wordt uw aanbidding terzijde gelegd en komt u niet meer in aanmerking voor gunning.

Voor de bevestiging dat u voldoet aan de gestelde eisen dient u gebruik te maken van dit document. U dient in de tabel bij het programma van eisen expliciet te verklaren dat u voldoet aan de gestelde eis. Na het invullen dient het document ondertekend te worden door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van uw organisatie. De individuele pagina's dienen geparafeerd te worden.

1 Eisen aan de opdrachtnemer

1.1	De opdrachtnemer is in staat om flexibele krachten te leveren die voldoen aan de eisen van perceel 2 zoals omschreven in dit Programma van Eisen. De drie als bijlagen opgenomen functieprofielen voor Medewerkers Burgerzaken, Senior medewerkers Burgerzaken en Specialisten Burgerzaken maken onderdeel uit van dit PvE.
1.2	De opdrachtnemer draagt, ook indien benodigd geacht door opdrachtgever, zorg voor adequate (bij)scholing van inhuurmedewerkers op kosten van opdrachtnemer.
1.3	De opdrachtnemer werkt conform de bepalingen in de cao die vigerend is in de betreffende bedrijfstak. De opdrachtnemer kan een vergelijkbaarheid van een eigen bedrijfs-cao/regeling aan de opdrachtgever tonen.
1.4	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving, selectie, aanname, verloning en het ontslag van de beoogde inhuur medewerkers.
1.5	Opdrachtnemer dient de volgende zaken uit te voeren in het kader van de vergewisplicht bij het selecteren van medewerkers: • Het beoordelen van CV's op logica en chronologie; • Verificatie van diploma's, certificaten en getuigschriften; • Opragen van een Verklaring Omtrent Goed Gedrag (VOG) bij de inhuurmedewerker.
1.6	In aanvulling op eis 1.5 zorgt de opdrachtnemer ervoor dat alle inhuurmedewerkers die worden ingezet bij de opdrachtgever op het moment van aanvang van de terbeschikkingstelling een VOG hebben overgelegd bij de opdrachtnemer die niet meer dan zes maanden oud is. De kosten hiervoor liggen bij de opdrachtnemer. Zonder een geldige VOG kan een inhuurmedewerker niet worden ingezet bij opdrachtgever.
1.7	De opdrachtnemer is verplicht in het bezit te zijn van een kopie van een geldig legitimatiebewijs van de ingezette inhuur medewerker. De kopie zal aan de hand van het origineel op echtheid worden gecontroleerd.
1.8	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhuurmedewerker ziekte of arbeidsongeschiktheid, conform de daarvoor geldende regels, meldt bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zo spoedig mogelijke gelijkwaardige vervanging.
1.9	De opdrachtnemer verzorgt en is verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever en/of betreft deze hierbij, indien van toepassing.
1.10	De aangeboden uurtarieven dienen voor de drie onderscheiden functieprofielen inclusief alle mogelijke onkosten en kosten te zijn en exclusief BTW. Voor de reguliere avondopenstelling wordt geen toeslag in rekening gebracht; voor overige werkzaamheden buiten de werkvensters

	geldt een opslag van 40%. Werkzaamheden op zondagen en algemeen erkende feestdagen kennen een opslag van 65%.
1.11	De opdrachtgever is gerechtigd de inhuurmedewerker na 700 uur inzet bij de opdrachtgever in dienst te nemen zonder dat de opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan de opdrachtnemer verschuldigd is. Deze bepaling derogeeert dus aan eventuele relatie- en/of non-concurrentiebedingen die zijn opgenomen in de (arbeids)overeenkomsten tussen opdrachtnemer en inhuurmedewerkers.
1.12	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (rechtstreeks) de vrije markt te betreden wanneer de opdrachtnemer niet in staat is om binnen de gestelde termijnen adequaat aan de vraag van de opdrachtgever te kunnen voldoen.
1.13	Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever van alle arbeidsrechtelijke en fiscaalrechtelijke inhuurrisico's, waaronder de Wet deregulering beoordeling arbeidsrelaties.

Eisen ten behoeve van service en samenwerking

2.1	De opdrachtnemer dient op alle werkdagen telefonisch bereikbaar te zijn van 08.00 – 17.00 uur voor de opdrachtgever en de inhuurmedewerker.
2.2	De opdrachtnemer dient één persoon aan te wijzen als contactpersoon voor de opdrachtgever die, met name op operationeel niveau, verantwoordelijk is voor de naleving en invulling van de raamovereenkomst en die tevens fungeert als aanspreekpunt voor de opdrachtgever.
2.3	Opdrachtnemer is in staat om: • binnen twee werkdagen na de aanvraag één of meerdere cv's bij opdrachtgever aan te leveren; • binnen vijf werkdagen na het aanleveren van het cv / de cv's een kennismakingsgesprek tussen opdrachtgever en beoogde inhuurmedewerker te organiseren; • binnen vijf werkdagen na het kennismakingsgesprek de betreffende inhuurmedewerker een aanvang met de opdracht te laten maken.
2.4	Viermaal per jaar of op verzoek meerdere malen, wordt een voortgangsgesprek met de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contactpersoon van de opdrachtgever ingepland. De opdrachtnemer dient na dit gesprek, binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor het gespreksverslag.
2.5	De opdrachtnemer rapporteert, in digitale vorm, kosteloos eenmaal per maand en kwartaal digitaal aan de opdrachtgever. De rapportages bevatten de minimaal volgende informatie: • Omzet per functie. • Het aantal ingezette inhuur medewerkers per functie. • Het aantal gewerkte uren per ingezette inhuur medewerker, gespecificeerd per datum per week. • Het aantal ingezette uren inhuurmedewerkers versus het aantal door opdrachtgever aangevraagde uren voor inhuurmedewerkers. De rapportages – die naast de maandelijkse cijfers ook geaggregeerde informatie bevatten – wordt in het eerstvolgende voortgangsgesprek besproken.
2.6	De opdrachtgever stuurt de inhuurmedewerkers aan op de werklocatie van de opdrachtgever.
2.7	De opdrachtnemer draagt zorg voor de voortgangs- en functioneringsgesprekken met de inhuurmedewerkers. Daartoe zal bij opdrachtgever informatie worden ingewonnen die als input kan worden gebruikt voor die gesprekken. Opdrachtnemer zal met de medewerkers regulier contact hebben over het functioneren voor zover het de inzet binnen de gemeente Haarlemmermeer betreft.
2.8	In geval van ziekte en/of arbeidsongeschiktheid van een inhuur medewerker, zorgt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk voor vervanging.
2.9	De opdrachtnemer zal bij ziekte, ongeval of ander verzuim van de inhuurmedewerker – waarbij voorzienbaar is dat de afwezigheid van de inhuurmedewerker meer dan vijf werkdagen zal bedragen – garant staan voor vervanging binnen drie werkdagen op tenminste gelijkwaardig niveau en zonder additionele (inwerk- en andere) kosten.

2.10	Indien het aantal aangevraagde uren voor inhuurmedewerkers niet ingezet kan worden, treedt de contactpersoon van opdrachtnemer in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever om te komen tot een gepaste oplossing.
2.11	Indien een ingehuurde medewerker niet blijkt te voldoen aan het gestelde in dit Programma van Eisen wordt door opdrachtnemer direct actie ondernomen en voor een vervanger gezorgd.
2.12	Indien een ingehuurde medewerker wel voldoet aan het gestelde in dit Programma van Eisen, maar de opdrachtgever niet tevreden is over het functioneren van de ingehuurde medewerker, treden beide contactpersonen met elkaar in overleg over een gepaste oplossing.

Algemene eisen opdracht

3.1	De inhuurmedewerkers die worden ingezet bij opdrachtgever beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op minimaal taalvaardigheidsniveau B1 conform de CEFR.
3.2	De inhuurmedewerkers die worden ingezet bij opdrachtgever zijn representatief gekleed.
3.3	De deelopdrachten c.q. aanvragen voor de inzet van inhuurmedewerkers worden per email verstrekt; opdrachtgever heeft echter een voorkeur voor een interactief digitaal klantportaal.
3.4	Bij incidentele spoedeisende aanvragen voor dezelfde dag of de dag daarop, onderzoekt opdrachtnemer direct of en hoe deze aanvraag te vervullen is en informeert aanvraag opdrachtgever binnen vier uur na aanvraag.
3.5	Bij aanvragen op langere termijn laat opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, maar vijf werkdagen van tevoren aan opdrachtgever hoe de aanvraag wordt ingevuld.
3.6	De levering (het aantal ingezette uren inhuur medewerkers) is over iedere kalendermaand minimaal 90% van de uitvraag (het aantal door opdrachtgever aangevraagde uren voor inhuur medewerkers).
3.7	De uitvraag kan zowel hele werkdagen betreffen, als delen daarvan, met een minimum inhuurduur van vier aaneengesloten uren.
3.8	De opdrachtnemer dient via email of via het eventuele klantportaal te reageren op een aanvraag door middel van een opdrachtbevestiging, waarin wordt aangegeven of inschrijver verwacht (reëel) aan de vraag te kunnen voldoen.
3.9	Voordat inhuurmedewerkers daadwerkelijk worden ingezet, vindt een kennismakingsgesprek plaats op de werklocatie van de opdrachtgever.
3.10	Opdrachtnemer stelt van iedere inhuurmedewerker die wordt voorgedragen een Curriculum Vitae beschikbaar.
3.11	Iedere inhuurmedewerker die wordt ingezet dient voorafgaand aan de daadwerkelijke inzet een Integriteitsverklaring te ondertekenen bij de opdrachtgever. Indien de Integriteitsverklaring niet wordt ondertekend door de inhuur medewerker, wordt hij/zij niet ingezet bij de opdrachtgever.
3.12	De inhuurmedewerkers die worden ingezet bij opdrachtgever worden door opdrachtgever ingewerkt in de gemeentespecifieke processen en applicaties. Zij dienen na maximaal tien dagdelen begeleiding door opdrachtgever volledig zelfstandig productief te zijn.
3.13	De inhuurmedewerker is altijd vóór aanvang van de dienst aanwezig. Mocht hij of zij eerder aanwezig zijn en al met de werkzaamheden aanvangen dan worden deze uren niet omgezet in flexuren of als overwerk uitbetaald. De werktijden als vermeld gelden als leidend en dulden geen flexibele invulling om te kunnen voldoen aan een optimale dienstverlening. Het gestelde onder 3.14 kan hierop een uitzondering vormen.
3.14	De inhuurmedewerker zal, indien ingepland tot einde werkdag, blijven tot de laatste klant aan de balie of aan de telefoon geholpen is, tenzij door de leidinggevende wordt aangegeven dat hij of zij eerder kan stoppen.

3. Bijlagen; Functieprofielen

Bijlage 1: Functieprofiel Medewerker burgerzaken

Rolbeschrijving			
Cluster	KCC		
Team	Burgerzaken		
Functie naam:	Medewerker burgerzaken		
Plaats in organogram:	<i>Als ambtenaar burgerlijke stand: je wordt benoemd door het college en je legt verantwoording af aan het ministerie van J&V. Je staat niet in een hiërarchische verhouding tot collega's of gemeentebestuur en je handelt zelfstandig. Als abs kan je zonder advocaat in rechte optreden.</i> Als medewerker burgerzaken: handelt binnen wet- en regelgeving zelfstandig onder verantwoordelijkheid van teammanager.		
Doel functie	Kwaliteit BRP Kwaliteit registers BS Dienstverlening aan inwoners Verstrekken van producten en diensten Interpreteren van wet en regelgeving en toepassen in standaard- en maatwerk situaties Gegevensbeheer- en verwerking		
Contacten Intern	Afstemmen met collega's binnen burgerzaken/KCC Afstemmen met collega's SDV en MOZ Bodes en beveiligers Leerplichtambtenaren Info+ (ondersteuning bij systemen en storingsen)		
Contacten extern	<i>Nederlandse en buitenlandse ingezetenen van Haarlemmermeer</i> <i>Nederlandse en buitenlandse ingezetenen van Nederland</i> <i>Niet-ingezetenen</i> Andere gemeenten, afdelingen burgerzaken Ambassades en consulaten (mbt vermissingen reisdocumenten) RvIG (navragen reden signalering) Politie en Kmar RIVM (ent-administratie, bij geboortes) Notarissen, advocaten en overheidsinstanties (mbt vragen over gegevensverstrekking) RDW Uitvaartondernemers Identiteit & diensten (producent reisdocumenten en rijbewijzen) AMP (thuisbezorgen documenten) Micropakket (Leverancier waarde documenten) G4S (waarde transport en geldleveringen)		
Context (inconvenienten)			

De medewerker Burgerzaken werkt volgens een vast rooster, met direct klantcontact aan de balie, verspreid over de locaties. De medewerker Burgerzaken kan geen gebruik maken van thuiswerken en flexwerken beperkt zich tot de werkplekken binnen de beveiligde ruimten. De medewerker Burgerzaken is beschikbaar voor de avondopenstelling. Het rooster (werkdag en werktijd) kan conform CAR-UWO tot 72 voor aanvang van de dienst worden gewijzigd. Gemeentebrede activiteiten conflicteren met de werkroosters

Klantcontacten kunnen gezondheids- en veiligheidsrisico's met zich meebrengen, zoals het risico op TBC. De medewerker Burgerzaken beschikt over een breed pakket aan sociale vaardigheden en moet om kunnen gaan met onheuse bejegening, agressie en verbaal geweld. Verder is De medewerker Burgerzaken in staat om dienstverlening te bieden aan mensen die de Nederlandse en/of Engelse taal niet machtig zijn.

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
Resultaatgebied: Identiteit vaststellen en beoordelen aanspraak			
Identiteit vaststellen	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van waarde- en brondocumenten	Vastgestelde identiteit	*Observeren, identificerende vragen stellen en doorvragen *Beoordelen en inschatten van iemands identiteit, beoordelen van echtheidskenmerken en identiteitsdocumenten *Gebruik maken van technische controleapparaten, BRP raadplegen.
Resultaatgebied: Toepassing wet en regelgeving			
Toepassing wet- en regelgeving in werkzaamheden	Wet- en regelgeving Gemeentelijk beleid Discretionaire bevoegdheid	Werkzaamheden en besluiten zijn juridisch onderbouwd	*Toepassen nationale wet- en regelgeving en gemeentelijk beleid *Bijhouden van vakliteratuur
Resultaatgebied: Reisdocumenten			
Beoordelen aanvraag (incl. aanspraak), verwerken aanvraag, doorvoeren en uitreiken.	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van waarde- en brondocumenten.	Een verstrekking of weigering	*Aannemen, beoordelen en beslissen alle processtappen behorende bij identiteitskaart en paspoort (vreemdelingen- vluchtelingen, tweede- en zakenpaspoort). *Beoordelen pasfoto op voorgeschreven kenmerken, echtheid oude documenten, en handtekening. *Controleren BPR, afhandelen eventuele vermissingen. *Controleren en verwerken aanvraag in RAAS, controleren en inklaren documenten en afhandelen thuisbezorgen. *Beoordelen uitreiking en registreren in de BRP
Resultaatgebied: Rijbewijzen			

Beoordelen aanvraag (incl. aanspraak), verwerken aanvraag, doorvoeren en uitreiken.	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van waarde- en brondocumenten.	Een verstrekking of weigering	*Aannemen, beoordelen en beslissen over werkzaamheden behorende bij aanvraag rijbewijs (eerste, vernieuwing, categorie uitbreiding, omwisseling, vermissing). *Beoordelen pasfoto op voorgeschreven kenmerken, echtheid oude documenten, en handtekening. *Controleren BRP, afhandelen eventuele vermissingen. *Controleren en verwerken aanvraag in RDW systeem, controleren en inklaren documenten. *Beoordelen uitreiking en registreren bij de RDW
Resultaatgebied: Burgerlijke stand			
Opmaken van aktes BS en verwerken in de BRP. Erkenning, geboorte, overlijden.	Wet- en regelgeving, eigen interpretatie en jurisprudentie. Werkt zelfstandig	Een actueel register BS en actuele BRP	*Aannemen, beoordelen, beslissen over aangiftes, digitaal en aan de balie. *Opmaken van de akte en verwerken in de BRP
Resultaatgebied: Gegevensverstrekking BRP en registers BS			
Beoordeling aanvraag (incl. aanspraak) en afhandelen van verzoek uittreksel BRP en afschrift BS en verzoek afhandeling nalatenschap	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van waarde- en brondocumenten.	Een verstrekking of weigering	*Informereren, adviseren en beslissen over het recht hebben op en de afhandeling van uittreksels BRP en afschriften BS, zowel aan particulieren als aan rechtspersonen. *Raadplegen van oude registers en persoonskaarten, interpreteren om omzetten naar actuele verstrekking formats
Resultaatgebied: Mutaties in de BRP			
Beoordelen, beslissen en verwerken van adresmutaties in de BRP. Signaleren van mogelijke woon- en adresfraude. Beoordelen, beslissen en verwerken intergemeentelijk berichtenverkeer.	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van waarde- en brondocumenten.	Actuele BRP	*Informereren, adviseren en beslissen over inschrijving in de BRP betreffende (intergemeentelijke) verhuizingen, briefadressen, emigraties. *Opvragen en beoordelen van bewijsstukken bij briefadres, en afhankelijk van klant-specifieke situatie maatwerk leveren. *Eventueel opstarten en beëindigen van adresonderzoeken.

			*Corrigeren en doorvoeren van berichtenverkeer
Resultaatgebied: Beoordelen (bron)documenten			
Beoordelen (buitenlandse) identiteitsdocumenten, rijbewijzen en huurcontracten	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig	Actuele BRP, tegengehouden fraude	*Controleren en beoordelen van (echtheids)kenmerken van (buitenlandse) reisdocumenten, rijbewijzen, huurcontracten *werken met ondersteunende apparatuur ter verificatie van documenten.
Resultaatgebied: Fraude			
Signaleren en melden van fraude	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van waarde- en brondocumenten.	Betrouwbare BRP en documentverstrekking	*Signaleren van valse en vervalste (buitenlandse) documenten, look alike fraude, meervoudige vermissingen van reisdocumenten, valse huurcontracten, onterechte inschrijvingen *Gebruik maken van ondersteunende software en hulpmiddelen zoals UV lamp *Zorgdragen voor overdracht aan fraude coördinator en input leveren voor dossier
Resultaatgebied: Verkiezingen			
Administratieve werkzaamheden voor verkiezingen	Wet- en regelgeving, onder verantwoordelijkheid van hoger niveau Draaiboek verkiezingen	Bezorgde stempassen, ingerichte stemlokalen en tijdige ingevoerde uitslag	Omzetten van stempassen, maken van vervangende stempassen, regelen van volmachten, inrichten van stemlokalen, in ontvangst nemen van stemtassen, invoeren van (telefonische) uitslagen.
Resultaatgebied: Toezicht BRP			
Toezicht houden dat de burger aan zijn verplichtingen uit de Wet BRP voldoet	Wet- en regelgeving Gemeentelijk beleid	Actuele BRP	Uitvoeren rol toezichthouder BRP, zoals: *Bevoegd om inzage en inlichtingen te vorderen met betrekking tot adresmutaties *Bevoegd om bestuurlijke boete op te leggen *Afleggen huisbezoeken in samenspraak met gegevensverwerkers vanuit de organisatie met betrekking tot inschrijving BRP en rapporteert bevindingen aan gegevensverwerkers

			* Adviseren over verdere afhandeling van bevindingen aan gegevensverwerker.
Resultaatgebied: Geld- en goederenstromen			
Uitvoeren en bijhouden dag- en maandbeheer van de kas per locatie, voorraadbeheer van geld en goederen.	Procedure kasbeheer gemeente Haarlemmermeer. Zelfstandig, bij complexe financiële afhandelingen wordt uitvoering overgelaten aan hoger niveau.	Een sluitend dag- en maandbeheer en just in time (jit) voorraadbeheer	* Afhandelen van betalingen aan de balie, dagelijks en maandelijks opmaken van de kas, verantwoorden van verschillen adhv kassa, Raas, RDW * Vullen en legen van easycash, bestellen van kleingeld, periodieke boekingen in kassasysteem maken. * Voorbereiden en afhandelen van waardetransporten * Rapporteren aan subkassier en afdeling financiën
Resultaatgebied: Informatieverzoeken			
Verstrekken van informatie over alle voorkomende burgerzakenproducten	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van waarde- en brondocumenten.	Verstreekte informatie	* Beantwoorden van vragen via post, telefoon, het digitale kanaal en aan de balie * Overtuigen van klanten aan de hand van feiten en argumenten
Resultaatgebied: Overige producten			
Beoordeling aanvraag (incl. aanspraak) en afhandelen van diverse burgerzakenproducten	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van waarde- en brondocumenten.	Een verstrekking of weigering	* Informeren, adviseren en beslissen over het recht hebben op en de afhandeling van uittreksels BRP, afschriften BS, verklaringen, legalisaties handtekening, waarmerken documenten, VOG's en overige verklaringen.
Kennis	Basisopleiding (BOBZ) medewerker lokale overheid, richting burgerzaken Opleiding documentherkenning en identiteitsvaststelling Zie overzicht wet- en regelgeving Beheersing Engelse taal, andere vreemde talen (Arabisch, Frans, Duits, Turks) is een pré		
Competenties	Communicatie Inlevingsvermogen Klantgerichtheid Verantwoordelijkheid Accuratesse Productgerichtheid Oplossingsgerichtheid		

Waarden	Gemeenschappelijkheid/samen (MD groen) Ordentelijk (MD blauw)
Vaardigheden	Communicatieve en sociale vaardigheden Zorgvuldigheid Verantwoordelijkheidsgevoel Samenwerken

Bijlage 2: Functieprofiel Senior medewerker burgerzaken

Rolbeschrijving	
Cluster	KCC
Team	Burgerzaken
Functie naam:	Senior medewerker burgerzaken
Plaats in organogram:	<i>Als ambtenaar burgerlijke stand (abs): benoemd door het college en legt verantwoording af aan het ministerie van J&V. De ABS staat niet in een hiërarchische verhouding tot collega's of gemeentebestuur en handelt zelfstandig. Als abs kan zonder advocaat in rechte worden opgetreden.</i> Als Senior medewerker burgerzaken: handelt binnen wet- en regelgeving zelfstandig onder verantwoordelijkheid van teammanager. De Autorisatie Bevoegde Raas (ABR) is conform de PUN en reglement rijbewijzen benoemd door de burgemeester en rechtstreeks verantwoording verschuldigd aan de burgemeester
Doel functie	<i>Kwaliteit BRP</i> <i>Kwaliteit registers BS</i> <i>Dienstverlening aan inwoners</i> <i>Verstrekken van producten en diensten</i> <i>Interpreteren van wet en regelgeving en toepassen in standaard- en maatwerksituaties</i> <i>Gegevensbeheer- en verwerking</i> <i>Adviseren aan lagere niveaus bij complexere zaken</i>
Contacten Intern	Afstemmen collega's binnen organisatie (SDV, secr. burgemeester) Afstemmen met collega's binnen burgerzaken/KCC Afstemmen met collega's SDV, MOZ, Contact met collega's Info+ (over werking systemen) Bodes en beveiligers Leerplichtambtenaren Buitengewoon Ambtenaar van de Burgerlijke Stand (BABS)
Contacten extern	Nederlandse en buitenlandse ingezetenen van Haarlemmermeer Nederlandse en buitenlandse ingezetenen van Nederland Niet-ingezetenen Openbaar Ministerie Uitvaartondernemers Trouwlocaties Politie en Kmar RIVM (ent-administratie, bij geboortes) Ziekenhuizen I&D, RVIG, RDW, IND, COA, NVVB, AVIM Ministerie van Bzk, Buza en VJ, Consulaten en ambassades, Andere gemeenten (ook overzees) Expatcenter notarissen en advocaten (mbt vragen over gegevensverstrekking)

Identiteit & diensten (producent reisdocumenten en rijbewijzen) AMP (thuisbezorgen documenten) Micropakket (Leverancier waarde documenten) G4S (waarde transport en geldleveringen)			
Context (inconvenienten) De senior medewerker Burgerzaken werkt volgens een vast rooster, met direct klantcontact aan de balie, verspreid over de locaties en kan geen gebruik maken van thuiswerken en flexwerken beperkt zich tot de werkplekken binnen de beveiligde ruimten. De senior medewerker Burgerzaken is beschikbaar voor de avondopenstelling. Het rooster (werkdag en werktijd) kan conform CAR-UWO tot 72 voor aanvang van de dienst worden gewijzigd. Gemeente brede activiteiten conflicteren met de werkroosters Klantcontacten kunnen gezondheids- en veiligheidsrisico's met zich meebrengen. Zoals tbc-risico bij vestigingen buitenland en terreurdreiging op Schiphol. De senior medewerker Burgerzaken beschikt over een breed pakket aan sociale vaardigheden en moet om kunnen gaan met onheuse bejegening, agressie en verbaal geweld. De senior medewerker Burgerzaken is in staat om dienstverlening te bieden aan mensen die de Nederlandse en/of Engelse taal niet machtig zijn.			
De werkzaamheden van de medewerker Burgerzaken moeten ook door de Senior Medewerker Burgerzaken uitgevoerd kunnen worden. Dit is alleen nodig bij onvoorziene situaties, overmacht e.d.			
Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
Resultaatgebied: Identiteit vaststellen			
Identiteit vaststellen	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van binnenlandse/buitenlandse identiteitsdocumenten.	Vastgestelde identiteit	*Observeren, identificerende vragen stellen en doorvragen. *Beoordelen en inschatten van iemands identiteit, beoordelen van echtheidskenmerken en identiteitsdocumenten *Gebruik maken van technische controleapparaten, BRP raadplegen. *Procedure opstarten in geval van fraude bij AVIM *Adviseert lager niveau bij identiteit vaststellen in complexe gevallen.
Resultaatgebied: Toepassing wet en regelgeving			
Toepassing wet- en regelgeving in werkzaamheden	Wet- en regelgeving Gemeentelijk beleid Discretionaire bevoegdheid	Werkzaamheden en besluiten zijn juridisch onderbouwd	*Interpreteren en toepassen nationale en internationale wet- en regelgeving en gemeentelijk beleid. Bij afwijkingen toepassen van eigen interpretatie. *Actief bijhouden van relevante informatie, nieuwe of gewijzigde wetgeving op het vakgebied
Resultaatgebied: Burgerlijke stand			

Opmaken van alle voorkomende aktes BS en latere vermeldingen verwerken in de BRP. Regiefunctie over huwelijken	Wet- en regelgeving, eigen interpretatie Discretionaire bevoegdheid (zelfstandig verantwoordelijk voor beslissing en kunnen optreden tijdens rechtszaak, ondersteund door adviseur) Jurisprudentie. Neemt zelfstandig beslissingen over complexe casuïstiek	Bijgewerkte registers BS en BRP Voltrokken huwelijken	*Aannemen, beoordelen, beslissen over (buitenlandse) brondocumenten, interpreteren en toepassen IPR. *Onderhouden contacten met Openbaar Ministerie om knelpunten en misstanden te bespreken en neemt zelfstandig besluit over vervolgstappen. *Onderhouden contacten met begrafenisondernemers bij afwijkende situaties. *Onderhouden van contacten met huwelijkslocaties, trouwambtenaren en bruidspaar over zelfstandig begeleiden bij huwelijksprocedure. *Adviseert lager niveau of neemt casuïstiek over in complexe gevallen.
--	---	--	--

Resultaatgebied: Gegevensverwerking BRP

Verwerken van gegevens in BRP	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig Kennis van binnenlandse/buitenlandse identiteitsdocumenten.	Actuele BRP Ondertekend besluit in het kader van correctieverzoeken Vastgelegde fraude signalen in systeem	*begeleiden en adviseren van werkzaamheden aan medewerker lager niveau *Uitvoeren complexe mutaties en maakt een belangenafweging over al het dan niet verwerken van de aangifte. *Signaleren en onderzoeken van mogelijke woon-, adres- en ID fraude *Beslissen over eerste inschrijvingen in de BRP, n.a.v. geboorte, vestigingen vanuit buitenland en herinschrijving. *Neemt zelfstandig de beslissing over de acceptatie of afwijzing van buitenlandse brondocumenten en de op te nemen persoonsgegevens, met verstreckende gevolgen voor de persoonlijke levenssfeer van de klant. *Afnemen van een 'Verklaring onder ede' op basis van benoeming door College van B&W
-------------------------------	--	--	---

			*Neemt zelfstandig besluiten over persoonsgegevens van de nieuw ingeschrevene met verstrekking gevolgen voor diens burgerlijke staat, nationaliteit, namen en identiteitsdocumenten *Beslissen over correctieverzoeken van inwoners over alle voorkomende persoonsgegevens. *Uitvoeren en afhandelen van adresonderzoeken *maken van voornemens en besluiten in het kader van de Awb. *Signaleren fouten in de BRP en deze corrigeren *Signaleren knelpunten en adviseren over verbeteringen van werkprocedures *Voorbereiden, organiseren en afhandeling procedure uitgenodigde vluchtelingen
Resultaatgebied: Naturalisatie en optie			
Adviseren aan IND over naturalisatie en aan burgemeester over optie verzoeken	Wet- en regelgeving	Adviesdossier aan IND Informatieverstrekking en advies aan burger Verstrekken Nederlandschap	*Beoordelen recht op Nederlandschap door middel van optie of naturalisatie *Adviseren van de aanvrager en het IND over het door het ministerie te nemen besluit. *Organiseren en uitvoeren van de naturalisatieceremonie
Resultaatgebied: Beoordeling brondocumenten			
Beoordelen brondocumenten	Wet- en regelgeving Werkafspraken Kennisbanken in- en extern IND Zwolle	Geaccepteerd of afgewezen document	*Beoordelen op inhoud en echtheid van buitenlandse identiteitsdocumenten, brondocumenten, buitenlandse gerechtelijke uitspraken eventueel in overleg met IND Zwolle.
Resultaatgebied: Reisdocumenten			
Beoordelen aanvraag (incl. aanspraak), verwerken aanvraag, doorvoeren en uitreiken.	Wet- en regelgeving Kennis van waarde- en brondocumenten.	Besluiten & uitvoeren over weigering van een Nederlands-, vreemdelingen- of vluchtelingenpaspoort	*Adviseren over complexe werkzaamheden behorende bij het aanvragen, versturen en uitreiken van reisdocumenten

			*Besluiten per processtap of aan alle voorwaarden is voldaan en de aanvraag kan worden vervolgd. *Beslissen over complexe zaken, zowel aan de balie als het RAAS. *Beslissen over weigering of inname van identiteitsdocument *Beoordelen en adviseren aan lager niveau over vreemdelingenstatus *Adviseren aan lager niveau bij complexe aanvragen en complexe meervoudige vermissings- en fraudezaken.
Resultaatgebied: Reisdocumenten niet-ingezetenen			
Beoordelen aanvraag (incl. aanspraak), verwerken aanvraag, doorvoeren en uitreiken aan Nederlanders die in het buitenland wonen en zonder woon- en verblijfplaats.	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van waarde- en brondocumenten. Zelfstandig beslissen over complexe zaken, zowel aan de balie als het RAAS. Bij twijfel beoordeling samen met hoger niveau	Een verstrekking of weigering van een reisdocument	*Zelfstandig vaststellen van het Nederlanderschap aan de hand van beoordeling reis- en brondocumenten *Neemt zelfstandig de beslissing over het verlies van het Nederlanderschap, met verstrekking gevolgen voor de persoonlijke levenssfeer van de klant. *Zelfstandig afhandelen alle werkzaamheden behorende bij het aanvragen, versturen en uitreiken van reisdocumenten af, conform de paspoortwet en de PUN. *Besluiten per processtap of aan alle voorwaarden is voldaan en de aanvraag kan worden vervolgd. *Afstemmen met Ministerie en grensgemeenten over casuïstiek & optimaliseren werkproces
Resultaatgebied: Rijbewijzen			
Ondersteuning en advisering van verstrekking of weigering aan medewerker 1	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van waarde- en brondocumenten.	Ondersteuning en advisering van verstrekking of weigering aan medewerker lager niveau	*Adviseren aan lager niveau bij complexe aanvragen *Bij complexe gevallen besluit nemen over verstrekking, weigering of inname
Resultaatgebied: Autorisatie RAAS			

Beheer, opslag, van authenticatiekaarten en opstartkaarten en toezicht houden op uitvoering regelgeving voor de omgang met het RAAS en Rijbewijssysteem	Wet- en regelgeving De Autorisatie Bevoegde Raas (ABR) is conform de PUN en reglement rijbewijzen benoemd door de burgemeester en rechtstreeks verantwoording verschuldigd aan de burgemeester	Medewerkers hebben juiste toegang en bevoegdheden tot RAAS en RAS en werken conform procedures	Uitvoeren van de rol van ABR, zoals; *Beslissen over, de uitgifte, opslag en beheer van authenticatiekaarten en opstartkaarten in afstemming met beveiligingsfunctionaris *Draagt zorg voor de controle van de backup tape van RAAS *Draagt zorg voor informeren van medewerkers over procedures van RAAS *Beslissen over systeemsignalen, beheren aanvraagstations en is *Rapporteert in afstemming met beveiligingsfunctionaris aan burgemeester *Contactpersoon voor Idemia, RVIG en RDW over RAAS en Rijbewijssysteem
Resultaatgebied: Overige producten			
B begeleiding en advisering van verstrekking of weigering aan medewerker 1	Wet- en regelgeving Kennis van waarde- en brondocumenten.	Begeleiding en advisering van verstrekking of weigering aan medewerker 1 Verstreckte Digitale identiteit	*Begeleiden en adviseren van complexe aanvragen aan medewerker lager niveau *Bij complexe gevallen besluit nemen over verstrekking, weigering of inname *Controleren aanvraag door middel van vaststellen identiteit en faciliteren in verstrekken DigiD code *Uitvoeren vier-ogenprincipe bij verstrekken DigiD code
Resultaatgebied: Geld- en goederenstromen			
Ondersteuning en advisering aan medewerker 1 op het gebied van geld- en goederenstromen	Werkprocedures	Ondersteuning en advisering aan medewerker 1	*Begeleiden en adviseren van complexe werkzaamheden aan lager niveau
Resultaatgebied: Gegevensverstrekking BRP & Registers BS			
Gegevensverstrekking aan derden	Wet- en regelgeving Collegiale afstemming waar nodig met privacybeheerder	Verstreckte gegevens over gegevens BRP of BS of een geweigerde verstrekking.	*Beslissen over het recht op en de verstrekking van een verzoek om gegevens uit de BRP mbt personen met verstrekkingbeperking. *Besluiten om al dan niet tot verstrekking over te gaan. *Uitvoeren van

			selecties/query's *Ondersteunen en adviseren van complexe werkzaamheden aan lager niveau
Resultaatgebied: Informatieverstrekking			
Verstrekken van informatie aan inwoners, collega's en externe instanties	Klantvraag Wet- en regelgeving Werkafspraken	Verstreekte informatie	*Verstrekken van informatie aan inwoners, collega's en externe instanties *Overtuigen van klanten aan de hand van feiten en argumenten
Resultaatgebied: Projecten			
Deelname projecten en overleggroepen	Werkafspraken Gewijzigde wet- en regelgeving	Gedeelde kennis intern en extern Kennisontwikkeling en toepassing Doorgevoerde vernieuwing	*Deelname aan interne en externe projecten en overleggroepen *ontwikkelen, delen en toepassen nieuwe kennis binnen de interne en externe organisatie
Resultaatgebied: Verkiezingen			
Ondersteunen bij verkiezingen	Wet- en regelgeving, onder verantwoordelijkheid van hoger niveau	Ingerichte stemlokalen en tijdig ingevoerde uitslag	Ondersteunen bij het inrichten van stemlokalen, in ontvangst nemen van stemtassen, invoeren van (telefonische) uitslagen.
Resultaatgebied: Fraude			
Signaleren en melden van fraude	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van waarde- en brondocumenten.	Betrouwbare BRP en registers BS en tegengaan van mensenhandel en radicalisering	*Signaleren van valse en vervalste (buitenlandse) identiteitsbewijzen, brondocumenten, look a like fraude, valse huurcontracten, onterechte inschrijvingen bij vestigingen vanuit het buitenland *signaleren van mogelijke mensenhandel en radicalisering *gebruik maken van ondersteunende software en hulpmiddelen zoals UV lamp *zorgdragen voor overdracht aan fraudecoördinator en input leveren voor dossier.

Kennis	Medewerker Lokale Overheid, richting Burgerzaken (MLO BZ) Opleiding documentherkenning en identiteitsvaststelling Zie overzicht wet- en regelgeving Beheersing Engelse taal, andere vreemde talen (Arabisch, Frans, Duits, Turks) is een pré
Competenties	Besluitvorming <i>Communicatie</i> <i>Inlevingsvermogen</i> <i>Samenhang</i> <i>Klantgerichtheid</i> <i>Verantwoordelijkheid</i> <i>Accuratesse</i> <i>Productgerichtheid</i>
Waarden	<i>Gemeenschappelijkheid/samen (MD groen)</i> <i>Ordentelijk (MD blauw)</i>
Vaardigheden	<i>Communicatieve en sociale vaardigheden</i> <i>Zorgvuldigheid</i> <i>Besluitvaardigheid</i> Verantwoordelijkheidsgevoel Samenwerken

Bijlage 3: Functieprofiel Specialist burgerzaken

Rolbeschrijving	
Cluster	KCC
Team	Burgerzaken
Functie naam:	Specialist
Plaats in organogram:	Als ambtenaar burgerlijke stand: wordt benoemd door het college en legt verantwoording af aan het ministerie van J&V. De ABS staat niet in een hiërarchische verhouding tot collega's of gemeentebestuur en handelt zelfstandig. Als abs kan zonder advocaat in rechte worden opgetreden. Als medewerker burgerzaken: handelt binnen wet- en regelgeving zelfstandig onder verantwoordelijkheid van teammanager.
Doel functie	Kwaliteit BRP Kwaliteit registers BS Dienstverlening aan inwoners Verstrekken van producten en diensten Interpreteren van wet en regelgeving en toepassen in complexe situaties Gegevensbeheer- en verwerking Adviseren/fungeren als vraagbaak lagere niveaus bij complexere zaken Signaleren van knelpunten en mee ontwikkelen van nieuw/verbeterd beleid
Contacten Intern	Afstemmen collega's binnen organisatie (SDV, secr. Burgemeester Afstemmen met collega's binnen burgerzaken/KCC Afstemmen met collega's SDV, MOZ, Contact met collega's Info+ (over werking systemen) Bodes en beveiligers Leerplichtambtenaren Buitengewoon Ambtenaar van de Burgerlijke Stand (BABS) Functionaris gegevensbescherming (FG) Chief Information Security officer (CISO)
Contacten extern	Nederlandse en buitenlandse ingezetenen van Haarlemmermeer Nederlandse en buitenlandse ingezetenen van Nederland Niet-ingezetenen Intergemeentelijk netwerk Openbaar Ministerie Uitvaartondernemers Trouwlocaties Politie en Kmar RIVM (ent-administratie, bij geboortes) Ziekenhuizen I&D, RVIG, RDW, IND, COA, NVVB, AVIM Ministerie van Bzk, Buza en VJ, Consulaten en ambassades, Andere gemeenten (ook overzees) Expatriatecenter AMP
Context (inconvenienten)	Het werkrooster is afgestemd op de roosters van collega's. Vanwege aard van de werkzaamheden en klantcontacten kan beperkt gebruik worden gemaakt van thuiswerken en flexwerken. De specialist

Burgerzaken is beschikbaar voor de avondopenstelling. Het rooster (werkdag en werktijd) kan conform CAR-UWO tot 72 voor aanvang van de dienst worden gewijzigd. Gemeente brede activiteiten conflicteren met de werkroosters.

Klantcontacten kunnen gezondheids- en veiligheidsrisico's met zich meebrengen. Zoals tbc-risico bij vestigingen buitenland en terreurdreiging op Schiphol. De Specialist Burgerzaken beschikt over een breed pakket aan sociale vaardigheden en moet om kunnen gaan met onheuse bejegening, agressie en verbaal geweld. De specialist Burgerzaken is in staat om dienstverlening te bieden aan mensen die de Nederlandse en/of Engelse taal niet machtig zijn. Gemeente brede activiteiten conflicteren met de werkroosters.

Kernactiviteit	Kader	Resultaat	Voorbeelden van activiteiten
Resultaatgebied: Identiteit vaststellen (resultaatgebied voor alle functies binnen Burgerzaken)			
Identiteit vaststellen	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van binnenlandse/buitenlandse identiteitsdocumenten.	Vastgestelde identiteit	*Observeren, identificerende vragen stellen en dóórvragen *Beoordelen en inschatten van iemands identiteit, beoordelen van echtheidskenmerken en identiteitsdocumenten *Procedure opstarten in geval van fraude bij AVIM *Adviseert lagere niveaus bij identiteit vaststellen in zeer complexe gevallen.
Resultaatgebied: Toepassing wet en regelgeving			
Toepassing wet- en regelgeving in werkzaamheden.	Wet- en regelgeving Gemeentelijk beleid Discretionaire bevoegdheid.	Werkzaamheden en besluiten zijn juridisch onderbouwd.	*Interpreteren van, verbanden leggen tussen nationale en internationale wet- en regelgeving in complexe en weinig voorkomende situaties *Actief bijhouden van relevante informatie, nieuwe of gewijzigde wetgeving op het vakgebied *Draagt zorg in werkprocessen
Resultaatgebied: Begeleiding en adviseren medewerkers en complexe casuïstiek			
Het begeleiden en adviseren van medewerkers	Wet- en regelgeving Jurisprudentie Discretionaire bevoegdheid Neemt zelfstandig beslissingen over zeer complexe casuïstiek	Adequate dienstverlening Dienstverlening die voldoet aan alle kwaliteitsnormen	*Aansturen, coördineren, adviseren en afstemmen op het gebied van inhoud (coördinator stuurt aan op gedrag) *Adviseert lagere niveaus bij zeer complexe casuïstiek als BRP-specialist of Burgerlijke Stand specialist.
Resultaatgebied: Gegevensbeheer			
Beheert de BRP en ziet toe op de handhaving van de kwaliteitsnorm van het Ministerie van Binnenlandse Zaken	Wet- en regelgeving Kwaliteitsnorm van het Ministerie van Binnenlandse Zaken	Actuele BRP	Uitvoeren van de rol van gegevensbeheerder, zoals: * dragen van verantwoordelijkheid voor en toezien op de juistheid, actualiteit en betrouwbaarheid van de gegevens in de BRP voor alle landelijke afnemers.

		* beheren van documentatie m.b.t. wet- en regelgeving * het verstrekken van privacygevoelige gegevens aan overheidsorganen * verwerken van complexe mutaties en correcties m.b.t. de BRP * zorgdragen voor en toezien op het uitzetten van richtlijnen hoe de BRP geactualiseerd en gecorrigeerd moet worden * Draagt zorg voor doorvoering in de BRP van BAG mutaties, in afstemming met de Basisadministratie Adressen en Gebouwen (BAG) beheerders. * het nemen van beslissingen over het verwerken van zeer complexe mutaties en correcties in de BRP * draagt zorg en ziet toe op de uitvoering van de controlewerkzaamheden ter waarborging van de kwaliteit v.d. BRP * geven van aanwijzingen aan gegevensverwerkers over opnamen en bijhouding van gegevens in de BRP iom teammanager * draagt zorg en ziet toe op een doorlopende kwaliteitssteekproef en uitvoering van verbetermaatregelen * Afstemmen met en overlegt met de overige beheerder vanuit de Regeling beheer en toezicht * Geeft opdracht en draagt zorg voor de uitvoering van een jaarlijkse rapportage over de resultaten van de zelfevaluatie * neemt zelfstandige beslissing in een zwaarwegende kwestie zoals of iemand staatloos is * adviseert lager niveau in casuïstiek met verstreckende gevolgen voor de persoonlijke levenssfeer van de klant
Resultaatgebied: Beoordelen brondocumenten		

Beoordelen brondocumenten	Wet- en regelgeving Werkafspraken Kennisbanken in- en extern IND Zwolle	Geaccepteerd of afgewezen document	*Beoordelen op inhoud en echtheid van buitenlandse identiteitsdocumenten, brondocumenten, buitenlandse gerechtelijke uitspraken en overlegt indien nodig met IND Zwolle.
Resultaatgebied: Fraude			
Coördineren en uitvoeren van alle fraudeactiviteiten	Wet- en regelgeving Gemeentelijk beleid	Actief fraudebeleid	Uitvoeren van de rol van fraude coördinator, zoals; *Aanleggen, analyseren en afhandelen van fraudedossiers *Besluiten over indienen van een verzoek tot opname in het Register Paspoortsignaleringen (RPS) en zo nodig verwerken in de BRP. *Aanspreekpunt voor politie, Justitie en andere clusters *signaleren van trends *doorvoeren van verbeteringen in processen, producten en dienstverlening *zorgen voor bewustwording onder medewerkers *actief bijhouden van vakken *advies van het management over opleiding/training van medewerkers *uitkomsten gebruiken voor verbetering van processen, producten en dienstverlening *neemt deel aan intergemeentelijk overleg *Zorg dragen voor aangifte bij de politie i.s.m. teammanager
Resultaatgebied: informatieverzoeken			
Verstrekken van informatie over alle voorkomende burgerzakenproducten	Wet- en regelgeving, werkt zelfstandig. Kennis van Waarde -en brondocumenten. Bij complexere verzoeken wordt beoordeling voorgelegd aan een hoger niveau	Geïnformeerde klanten en goede dienstverlening	*beantwoorden van vragen via post, telefoon, het digitale kanaal en aan de balie *Overtuigen van klanten aan de hand van feiten en argumenten.
Resultaatgebied: Geld- en goederenstroom			

Draagt zorg voor het aansturen van de geld- en goederenstroom bij burgerzaken	Procedure kasbeheer gemeente Haarlemmermeer	Een sluitend dag- en maandbeheer en just in time (jit) voorraadbeheer	Uitvoeren van de rol van subkassier, zoals: *Draagt zorg voor en ziet toe op rechtmatig verlopen girale en contante geldstromen *Waarborgen van getrouwe verslaglegging en uitvoering van (mutaties in) geldstromen *Stemt af met en rapporteert aan de centrale kassier (bij afd. financiën) *adviseert (on)gevraagd aan medewerkers mbt dag-, maand en voorraadbeheer
Resultaatgebied: Kennisbank HLMR			
Opzetten en beheer van kennisbank HLMR	Werkafspraken Kennisbank Amsterdam Kennisbank NVVB	Actuele kennisbank	*Verzamelt, categoriseert en houdt kennis actueel in kennisbank HLMR *Draagt zorg bij uitstroom voor kennisbehoud
Resultaatgebied: Projecten en overleggroepen			
Deelname projecten en overleggroepen	Werkafspraken Gewijzigde wet- en regelgeving	Gedeelde kennis intern en extern Kennisontwikkeling en toepassing Doorgevoerde vernieuwing Adviezen over het vakgebied Burgerzaken	*Signaleren en adviseren over gemeentelijke en landelijke ontwikkelingen *Vertegenwoordigen van de afdeling burgerzaken zowel intern en extern *Deelname aan interne en externe (landelijke) projecten en overleggroepen *Ontwikkelen, delen en implementeren van nieuwe kennis binnen de interne en externe organisatie
Resultaatgebieden: Verkiezingen			
Coördineren van werkzaamheden voor de verkiezingen	Wet- en regelgeving Draaiboek verkiezingen	Organisatie verkiezingen en tijdige uitslag	*Managen van het project verkiezingen. *Borgen van het verkiezingsproces met een groot afbreukrisico *aansturen en uitvoeren van het hele proces in korte tijd onder enorme piekbelasting *Ontwikkelen en actueel houden van het draaiboek voor verkiezingen *Draagt zorg voor het laten

		uitvoeren van de voorbereidingen, uitvoering en afhandeling. *Communiceren van de uitslagen met bevoegde personen en instanties.
Kennis	MLO-burgerzaken Opleiding documentherkenning en identiteitsvaststelling Specialistische opleiding op vak inhoud, bijv. Opleiding BRP-specialist (t.b.v. gegevensbeheer) of opleiding verkiezingen Zie overzicht wet- en regelgeving	
Competenties	Besluitvaardigheid Zelfstandigheid Samenhang Advisering Vakkundigheid Netwerken Orde/structuur	
Waarden	Gemeenschappelijkheid/samen/verbindend (MD groen) Oordeelsvorming/analyse (MD geel) Geordend werken, structuur (MD blauw)	
Vaardigheden	Communicatieve en sociale vaardigheden Adviesvaardigheden Instructievaardigheden Beheervvaardigheden Relatiebeheer Oordeelsvormend Besluitvaardigheid	