

Werkgeversverklaring V1 – Dienstverlening

Vrijstelling en werkgeversverklaring voor V1 – Dienstverlening

(Automatische) vrijstelling V1: Dienstverlening op basis van **nog geldig V1-certificaat** uit vorig Diplomastelsel Burgerzaken 2016-2021

Een door een medewerker Burgerzaken (hierna te noemen: 'medewerker') behaald **diploma Burgerzaken Algemeen, Persoonsinformatiemanagement of Identiteitsmanagement** uit het Diplomastelsel Burgerzaken 2016-2021 van de NVVB PublieksAcademie met het certificaat V1-Dienstverlening, levert een *automatische* vrijstelling op voor de medewerker voor het examen V1-Dienstverlening in het Herzien Diplomastelsel Burgerzaken binnen de diplomalijn 1: Basiskennis Burgerzaken. Het certificaat van V1 mag voor automatische vrijstelling *niet ouder zijn dan drie jaar*.

Vrijstelling V1: Dienstverlening op basis van een behaald diploma uit het vorige Diplomastelsel Burgerzaken 2016-2021 met een **verlopen V1-certificaat** of een (verlopen of nog geldig) **V2: Communicatie & conflicthantering tijdens huisbezoeken certificaat** met behulp van de **V1 Werkgeversverklaring**

Is een **diploma Burgerzaken Algemeen, Persoonsinformatiemanagement of Identiteitsmanagement** uit het vorige Diplomastelsel Burgerzaken 2016-2021 behaald met V1: Dienstverlening maar is dat certificaat al verlopen (ouder dan drie jaar) *of* is dat diploma met een **V2 - Communicatie & conflicthantering tijdens huisbezoeken** certificaat behaald, dan kan de medewerker vrijstelling aanvragen voor het examen V1- Dienstverlening uit diplomalijn 1: Basiskennis Burgerzaken met behulp van de **V1 Werkgeversverklaring**.

Vrijstelling V1: Dienstverlening op basis van een behaald **BOBZ/BOP/BABZ/MLO-BZ/AABZ diploma van de NVVB** met behulp van de **V1 Werkgeversverklaring**

Heeft een medewerker een **BOBZ/BOP/BABZ/MLO-BZ/AABZ diploma van de NVVB** behaald, dan kan de medewerker vrijstelling aanvragen voor het examen V1- Dienstverlening uit diplomalijn 1: Basiskennis Burgerzaken met behulp van de **V1 Werkgeversverklaring**.

Vrijstelling V1: Dienstverlening op basis van **relevante (dienstverlenende) en recente werkervaring binnen Burgerzaken** met behulp van de **V1 Werkgeversverklaring**

Heeft een medewerker Burgerzaken **relevante en recente werkervaring** in een **dienstverlenende functie binnen Burgerzaken** (van *minimaal twee jaar* in een periode van de afgelopen vier jaar), dan kan de medewerker vrijstelling aanvragen voor het examen V1- Dienstverlening uit diplomalijn 1: Basiskennis Burgerzaken met behulp van de **V1 Werkgeversverklaring**.

De medewerker moet een ingevulde en ondertekende V1 Werkgeversverklaring aan de NVVB PublieksAcademie overleggen.

In deze Werkgeversverklaring geeft de leidinggevende aan dat de medewerker over voldoende vaardigheden uit de V1 - Dienstverleningsmodule beschikt om daarmee vrijstelling voor het examen V1 – Dienstverlening te kunnen verkrijgen (zie toetsplan V1: Dienstverlening).

In te vullen V1 Werkgeversverklaring

Bij deze verzoekt de hierna bij naam genoemde leidinggevende van de hierna met naam genoemde medewerker aan de Examencommissie van de NVVB PublieksAcademie, vrijstelling te verlenen voor het examen V1 – Dienstverlening aan de hierna met naam genoemde medewerker.

De leidinggevende verklaart dat de hierna genoemde medewerker op basis van zijn functioneren gericht op dienstverlening binnen Burgerzaken, binnen het kader van de vermelde toetstermen/beoordelingscriteria uit het V1-toetsplan, samengevat tot de vier onderdelen ‘Klantgericht denken en handelen’, ‘Communiceren met de klant’, ‘Conflicthantering aan de balie’ en ‘Informatie verwerken en omgevingsbewustzijn’, op een voldoende niveau qua dienstverlening functioneert.

Voor de beoordeling hiervan kan gebruik worden gemaakt van de onderliggende toetstermen/beoordelingscriteria genummerd met V1.01 tot en met V1.20 uit het toetsplan V1: Dienstverlening.

Mocht de medewerker niet op voldoende niveau functioneren dan kan deze werkgeversverklaring niet worden verstrekt door de leidinggevende aan de medewerker en wordt het volgen en behalen van de module V1 – Dienstverlening geadviseerd.

Ga naar: <https://publieksacademie.nvvb.nl/vrijstellingen/> en vul het digitale aanvraagformulier voor vrijstelling aan en upload daarbij de ingevulde Werkgeversverklaring en de eventueel behaalde diploma's/certificaten, zoals hiervoor genoemd.



Werkgeversverklaring V1: Dienstverlening



nvvb
publieks
academie

Naam gemeente	
Voorletters en naam - leidinggevende	
Functie - leidinggevende	
Voorletters en (meisjes)naam - medewerker	
Geboortedatum - medewerker	
Tot op heden beklede (dienstverlenende) functies binnen Burgerzaken - medewerker	
Aantal jaren relevante (dienstverlenende) werkervaring binnen Burgerzaken - medewerker	
Gemiddeld aantal relevante (dienstverlenende) werkuren per week - medewerker	
Datum van ondertekening	
Handtekening - leidinggevende	
Handtekening - medewerker	



Toetsplan V1: Dienstverlening

inleiding

De module 'V1 Dienstverlening' is bedoeld voor elke medewerker Burgerzaken die contact heeft met de klant. Na het volgen van deze module beschikt de medewerker over vaardigheden om op een klantgerichte wijze de dienstverlening aan de klant inhoud te geven en het contact met de klant op een bij Burgerzaken passende wijze uit te voeren.



Ingangsdatum	1 september 2021
Naam van de toets	V1: Dienstverlening
Toetsvorm	Proeve op de werkplek op basis van vijf klantgesprekken
Toegestane tijd	60 minuten voor een proeve op de werkplek van de kandidaat binnen zijn gemeente; 30 minuten voor de proeve en 30 minuten voor het delen van de uitslag en geven van feedback
Aantal vragen	Niet van toepassing
Cesuur	Op basis van het beoordelingsformulier dat vooraf wordt uitgereikt bij de opdracht
Scoringsregels	Op basis van het beoordelingsformulier dat vooraf wordt uitgereikt bij de opdracht
Toegestane hulpmiddelen	Niet van toepassing
Instructies	Worden verstrekt bij de opdracht

Naam onderdeel en toetsnummer	Toetssterm	Laatste wijzigingsdatum	Aantal opdr.	Niveau waarop de toetssterm wordt getoetst			
				K	B	RV	PV
Klantgericht denken en handelen							
V1.01	Kan actief hulp bieden aan de klant. De kandidaat geeft actief uitleg aan de klant over regelgeving en klantprocessen. Hij zoekt samen met de klant actief naar oplossingen of alternatieven als iets niet kan volgens de wettelijke kaders.	1-9-2021					X
V1.02	Toetst in het gesprek minimaal één keer naar de tevredenheid van de klant en/of het gegeven antwoord duidelijk is bij de klant. Hij doet dit op een duidelijke en klantvriendelijke manier.	1-9-2021				X	
V1.03	Verplaatst zich tijdens het contact altijd in de situatie van de klant om de klant passend te kunnen helpen en hij kijkt hierbij zonnodig over gemeente- en afdelingsgrenzen heen.	1-9-2021					X
Communiceren met de klant							
V1.04	Analyseert met het stellen van de juiste (relevante) vragen de klantvraag. Kan hierdoor inschatten wat de klant nodig heeft. De kandidaat beheerst hiervoor passende vraagtechnieken (trechters van brede open vragen naar verdiepvragen).	1-9-2021					X
V1.05	Luistert zowel inhoudelijk als naar het relationele verhaal van de klant en reageert op beide niveaus.	1-9-2021					X
V1.06	Herkent de communicatiestijl van de klant en past zijn communicatiestijl hierop aan.	1-9-2021		X	X		X
V1.07	Overtuigt de klant mede door stem- en taalgebruik.	1-9-2021					X
V1.08	Kan in het klantcontact rekening houden met het denkniveau van de klant en geeft op begrijpelijke wijze uitleg.	1-9-2021					X
V1.09	Kan in het klantcontact rekening houden met de sociaal-culturele achtergrond van de klant.	1-9-2021					X
V1.10	Beargumenteert en beredeneert de gemaakte keuzes vanuit zowel het klantperspectief als het perspectief vanuit de gemeente.	1-9-2021			X		X
V1.11	Communiqueert duidelijk en effectief, spreekt duidelijke en begrijpelijke taal en komt snel tot de kern van het verhaal.	1-9-2021					X
Conflicthantering aan de balie							
V1.12	Kan zich verplaatsen in de situatie van de klant en kan begrip opbrengen en dit uiten. Hij oordeelt niet, maar blijft open staan voor een andere kijk.	1-9-2021					X
V1.13	Reageert professioneel op emoties: geen cynisme/ongeduld, maar altijd met een open en professionele houding. Is stevig in zijn de communicatie en blijft op een gelijkwaardige manier communiceren (niet klein worden/terugtrekken), maar staat 'zijn mannetje' (assertief). De kandidaat blijft ook in emotionele situaties op een goede wijze in contact met de klant.	1-9-2021					X
V1.14	Blijft correct handelen, in woord en toon, in lastige situaties.	1-9-2021					X
V1.15	Beoordeelt een lastige situatie neutraal en presenteert de mogelijkheden die het best passen bij de klant (burger)	1-9-2021					X
Informatie verwerken en omgevingsbewustzijn							
V1.16	Kan de sociaal-culturele achtergrond van de klant herkennen.	1-9-2021			X		
V1.17	Kan de rek en de regels op een verantwoorde en integere wijze toepassen.	1-9-2021					X
V1.18	Kan de klant wijzen op de digitale mogelijkheden die bestaan voor verschillende diensten van burgerzaken.	1-9-2021					X
V1.19	Verwerkt de van de klant verkregen informatie op een correcte wijze in de daarvoor beschikbare systemen en weet bij dit verwerkingsproces de communicatie met klant in stand te houden.	1-9-2021				X	X
V1.20	Koppelt, waar nodig, informatie uit de gemeentelijke informatiebronnen in begrijpelijke en duidelijke taal terug naar de klant.	1-9-2021				X	X
TOTAAL:			5				

Voor de leesbaarheid spreken we in dit toetsplan over hij waar we ook zij en hen bedoelen.