

Werkgeversverklaring V1 – Dienstverlening

Vrijstelling en werkgeversverklaring voor V1 – Dienstverlening

Een door een medewerkers Burgerzaken behaald 'oud' diploma 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 Basiskennis Burgerzaken. Het certificaat van V1 mag voor vrijstelling niet ouder zijn dan drie jaar.

Is een 'oud' diploma met V2 - Communicatie & conflicthantering tijdens huisbezoeken behaald, dan hoeft de medewerker Burgerzaken (hierna te noemen medewerker) geen vrijstelling aan te vragen voor het examen V1- Dienstverlening. In plaats daarvan moet de medewerker deze Werkgeversverklaring aan de NVVB PublieksAcademie overleggen. In deze verklaring 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.

In te vullen werkgeversverklaring

Bij deze verzoekt de hierna bij naam genoemde leidinggevende van de hierna met naam genoemde medewerker aan de Examencommissie van de NVVB PublieksAcademie B, 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 op de volgende pagina vermelde toetstermen/beoordelingscriteria, 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.

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.

E-mail ingevulde verklaring naar: publieksacademie@nvvb.nl

Naam gemeente	
Voorletters en naam leidinggevende	
Functie leidinggevende	
Voorletters en (meisjes)naam medewerker	
Geboortedatum medewerker	
Datum	
Handtekening leidinggevende	



Toetsplan V1: Dienstverlening

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	Toetsterm	Laatste wijzigingsdatum	Aantal opdr.	Niveau waarop de toetsnummer wordt getoets			
				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 zonodig 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 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.