



1. INLEIDING

1.1 Achtergrond en aanleiding

In het beleid van de minister van Algemene zaken heeft de verhoging van de efficiency en effectiviteit van de bedrijfsvoering van de onder dit ministerie ressorterende diensten en directies een hoge prioriteit. In dit kader is de onderhavige beschrijving van de nieuw in te richten organisatie van het Bureau Burgerlijke Stand en Bevolkingsregister (BBSB) tot stand gekomen, welk Bureau wordt omgevormd tot de Dienst Burgerlijke Stand en Bevolkingsregister (DBSB). De beschrijving van de organisatie van de Dienst Burgerlijke Stand en Bevolkingsregister en de functiebeschrijvingen vormen het eerste formatierapport van deze dienst.

Aanleiding voor het tot stand komen van dit formatierapport is mede de uitvoering die thans gegeven wordt aan het door Price Waterhouse Coopers uitgebrachte plan van aanpak “naar een nog betrouwbaarder bevolkingsadministratie”. Price Waterhouse Coopers heeft in de periode oktober 2007 - mei 2008 diverse documentatie bestudeerd, gesprekken met (ervarings)deskundigen gevoerd en een onderzoek bij het Bureau Burgerlijke Stand en Bevolkingsregister verricht, in opdracht van het Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en reisdocumenten (BPR). Hieruit is het Verbeterplan van de vreemdelingenketen voortgekomen, waarin de nodige verbeteracties zijn opgenomen. Een belangrijke aanbeveling voor het Bureau Burgerlijke Stand en Bevolkingsregister is onder meer:

“de zorg voor een efficiënte, effectieve en zorgvuldige herinrichting van een nieuwe BBSB-organisatie”;

Dit formatierapport is mede gebaseerd op een aantal van de aanbevolen verbeteracties die in het genoemde verbeterplan zijn opgenomen.

Zowel voor de organisatie in zijn geheel als voor elk personeelslid kan een formatierapport een belangrijke functie hebben. Door duidelijkheid te scheppen kan het personeel effectief en efficiënt ingezet worden. Bovendien kan dan ook een gestructureerd intern personeelsbeleid en personeelsmanagement (positionele aspecten, personeelsplanning, carrièreplanning, opleidingsplannen et cetera) gevoerd worden om zodoende een verdere professionalisering van de organisatie te bevorderen.

Bij het personeel en het management is er een sterke behoefte aan duidelijk beschreven functies en de daarbij behorende waardering. Dit is van belang om het personeel te kunnen begeleiden in hun functioneren en uiteindelijk ook te kunnen beoordelen ten behoeve van bevordering en/of promotie in hun carrièreverloop. Op deze wijze wordt het personeel gestimuleerd om zich verder te ontplooiën en haar horizon te verbreden.

In het verbeterplan worden twee activiteitenstromen onderscheiden:

1. *intern gericht*: de verbetering van de kwaliteit van de BBSB-organisatie en de kwaliteit van de door de BBSB beheerde gegevens.

2. *extern gericht*: de positionering van de BBSB binnen de vreemdelingenketen en de samenwerking van de BBSB met de verschillende ketenpartners;

De eerste activiteitenstroom (intern gericht) bestaat uit drie onderdelen namelijk:

1. *quick wins*;
2. herinrichting;
3. verdere groeipad.

De tweede activiteitenstroom (extern gericht) omvat vijf stappen die gezet dienen te worden om de positionering van de BBSB binnen de vreemdelingenketen en de samenwerking van de BBSB met de verschillende ketenpartners vorm te geven. Deze activiteitenstroom valt buiten de scope van onderhavige nota.

Onderhavige nota spitst zich toe op punt 1, namelijk de herinrichting van het BBSB, die zoals reeds gezegd wordt omgevormd tot de DBSB, en met name op:

- het schetsen van de gewenste organisatorische inrichting van de DBSB; en
- het opstellen van een formatieplan.

Ter uitvoering van het voornoemde zijn medewerkers van de voormalige Dienst P&O, ministeries van Justitie en Volksgezondheid, in samenwerking met functionarissen van het huidige BBSB aan de slag gegaan om onderhavig concept-formatierapport samen te stellen waarin wordt aangegeven:

- de structuur van de DBSB;
- de uit deze structuur voortvloeiende functies, inclusief de beschrijvingen;
- de waardering van deze functies; en
- het formatieaantal.

Dit concept-formatierapport zal constant geëvalueerd en onderhouden dienen te worden om tijdig te kunnen reageren op veranderingen in de omgeving van de organisatie.

1.2 Opzet onderhavig rapport

Het onderhavige rapport bevat in hoofdstuk 2 de structuur van de organisatie van de DBSB en de doel- en taakstelling. De organisatiestructuur wordt in twee aparte delen onderscheiden en dus ook in twee aparte hoofdstukken behandeld te weten:

- hoofdstuk 3 de structuur en taakbeschrijving én functies van de afdelingen belast met de primaire werkprocessen;
- hoofdstuk 4 de structuur, orgaan- en de taakbeschrijving én functies van de afdeling belast met de secundaire werkprocessen.

Ten slotte bevat hoofdstuk 5 een overzicht van de algemene eisen die aan de medewerkers van de DBSB worden gesteld, alsmede hun rechten, een overzicht van alle functies, de minimale opleidingsvereisten ter bekleding van de functies, de maximale functiewaarderingen en het totale aantal formatieplaatsen.

De beschrijvingen van alle functies van de DBSB zijn als bijlage aan onderhavig rapport gevoegd.

2. DIENST BURGERLIJKE STAND EN BEVOLKINGSREGISTER

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 2.2 de doel- en taakstelling van de DBSB beschreven. Vervolgens wordt in paragraaf 2.3. de structuur van de DBSB schematisch weergegeven. Tevens wordt in deze paragraaf ingegaan op de uitgangspunten die ten grondslag liggen aan de structurering van de DBSB. Ten slotte komt de leiding van de DBSB in paragraaf 2.4 aan bod.

2.2 Doel- en taakstelling van de DBSB

Registers van de burgerlijke stand en de basisadministratie persoonsgegevens beogen betrouwbare gegevens te bevatten die als bron en grondslag moeten dienen voor de informatievoorziening over personen. Alle instanties met een overheidsfunctie zijn in principe verplicht om gegevens over personen die zij voor de uitvoering van hun taak nodig hebben, aan de basisadministratie persoonsgegevens te ontlenen. Het gebruik van gegevens uit de basisadministratie heeft tot gevolg, dat binnen alle instanties met dezelfde, *betrouwbare*, persoonsgegevens wordt gewerkt. Het BBSB dient ervoor zorg te dragen dat de gegevens in haar bestand *juist, volledig en actueel* zijn.

Op grond hiervan luidt de doelstelling van de DBSB:

De DBSB is verantwoordelijk voor:

- a. De zorg voor een deugdelijke persoonsregistratie en persoonsinformatievoorziening ten behoeve van de overheid, semi-overheidsinstanties en de burger;
- b. Het in aktes vastleggen van gebeurtenissen (rechtshandelingen / rechtsfeiten), die de burgerlijke staat van personen betreffen en hebben plaatsgevonden in Aruba;
- c. Het gebruik van de registers voor een efficiënte verstrekking van kwalitatief hoogwaardige persoonsgegevens en het vervaardigen en afgeven van een verscheidenheid aan documenten;
- d. Het voorbereiden, coördineren en uitvoeren van periodiek voorkomende verkiezingen voor de Staten evenals referenda, welke politiek uitermate gevoelige processen zijn;

De DBSB is een dienstverlenende overheidsorganisatie en is als zodanig voornamelijk productgericht werkzaam. De producten van de DBSB kunnen worden onderscheiden in:

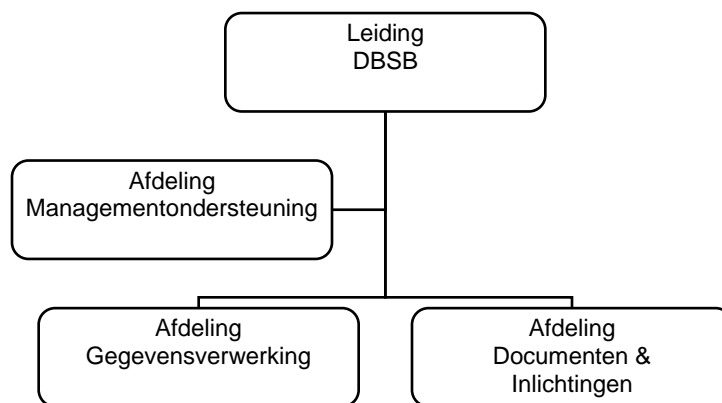
- complexe producten die tot stand komen na een relatief lange procedure, waarbij ruimere interpretatie mogelijk en veelal noodzakelijk is (zoals aktes van de burgerlijke stand en een persoonslijst);
- standaardproducten die snel tot stand kunnen komen door middel van het uitvoeren van een standaardprocedure. Voorbeelden van standaardproducten zijn een paspoort en een uittreksel uit het bevolkingsregister.

Nagenoeg alle processen bij de DBSB leiden tot het leveren van een product. Daarbij is steeds sprake van verwerking van gegevens.

De taken van de DBSB omvatten onder andere:

- het behandelen van aangiften van geboorten, erkenningen en overlijden;
- het behandelen van huwelijkszaken en registratie van echtscheidingszaken;
- het voltrekken van huwelijken;
- het verrichten van mutaties in het bevolkingsregister;
- het tot stand brengen en beheren van persoonslijsten;
- het toepassen van IPR-aangelegenheden;
- het verschaffen van inlichtingen uit het bevolkingsregister;
- de afgifte van paspoorten, identiteitsbewijzen en uittreksels;
- het voorbereiden, coördineren en uitvoeren van Statenverkiezingen en eventuele referenda;
- het ontwikkelen van wet- en regelgeving op het gebied van specifieke burgerzaken en vraagstukken.
- het ontwikkelen van beleidsuitgangspunten en beleid op het gebied van specifieke burgerzaken vraagstukken.

2.3 Organogram van de DBSB



De structuur van de DBSB is gebaseerd op een klassieke lijn-/staforganisatie. De redenen hiervoor zijn:

- de structuur van de organisatie is eenvoudig en duidelijk;
- de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn goed afgebakend en toe te delen;
- er is sprake van eenheid van bevel: iedere organisatielid heeft slechts één leidinggevende boven zich die hem/haar opdrachten kan geven en aan wie hij/zij verantwoording dient af te leggen;
- de gezagsverhouding tussen de organisatieleden is duidelijk;
- de mogelijkheid tot een goed toezicht en controle op de uitvoering van de werkprocessen.

In de organisatiestructuur is tevens een onderscheid gemaakt in de afdelingen belast met de primaire werkprocessen en de afdeling belast met de secundaire c.q. ondersteunende werkprocessen.

Primaire werkprocessen

De afdelingen die belast zijn met de primaire werkprocessen zijn:

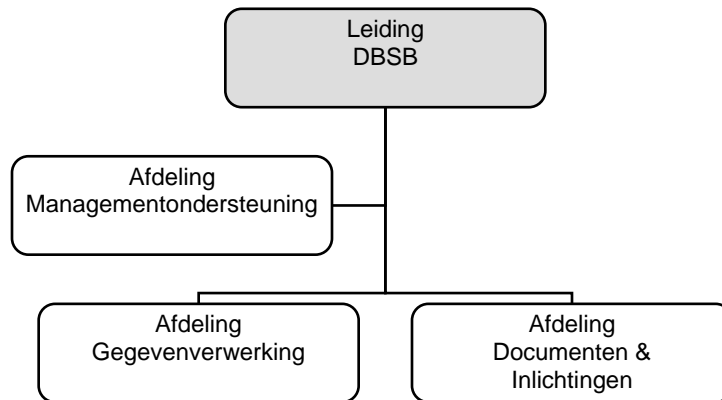
- de afdeling Gegevensverwerking
- de afdeling Documenten & Inlichtingen

Secundaire werkprocessen

De afdeling die belast is met de secundaire c.q. ondersteunende werkprocessen is:

- de afdeling Managementondersteuning.

2.4 Leiding DBSB



De leiding van de DBSB berust bij het hoofd van de dienst.

DOELSTELLING

Het hoofd DBSB draagt zorg voor het integrale management van de dienst, geeft vorm aan de ontwikkeling en totstandkoming van beleid en is verantwoordelijk voor de inzet, de coördinatie en de controle van de werkzaamheden. Het hoofd DBSB wordt in zijn administratieve afhandeling van zijn werkzaamheden ondersteund door een persoonlijke assistent (*personal assistant*).

HOOFDTAKEN

- Sturen en besturen van de interne organisatie c.q. sturing en leiding geven aan de onderdelen door:
 - ontwikkeling/bepaling van het beleid;
 - heldere besturingsopdrachten;
 - stimulerend optreden ten aanzien van nieuwe ontwikkelingen en/of vernieuwingen op het werkveld;
 - periodieke toetsing van voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden.
- Organisatieontwikkeling:
 - opstellen van plannen voor de verbetering van de werkprocessen, waaronder de administratieve organisatie en de interne controlemaatregelen;

- scheppen van voorwaarden voor de opleiding/training van medewerkers;
- ontwikkeling van plannen op de lange termijn voor gewenste personeelsontwikkeling, investeringen in personele en materiele voorwaarden.

Verantwoordelijk voor:

- het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over aangelegenheden die betrekking hebben op persoonsinformatie beheer, burgerlijke stand, basisadministratie, afgifte paspoorten en identiteitskaarten;
- het ontwikkelen van beleidsuitgangspunten en beleid op gebied van specifieke vraagstukken binnen het vakgebied;
- Statenverkiezingen en eventuele referenda;
- het ontwikkelen van landelijk beleid met betrekking tot burgerlijke stand en bevolkingsadministratie;
- het adviseren van bestuur en bestuursdiensten op het gebied van o.a. burgerlijke stand en bevolkingsadministratie;
- het adviseren over en/ of het opstellen van (wijzigingen in) wet- en regelgeving op het vakgebied;

FUNCTIES

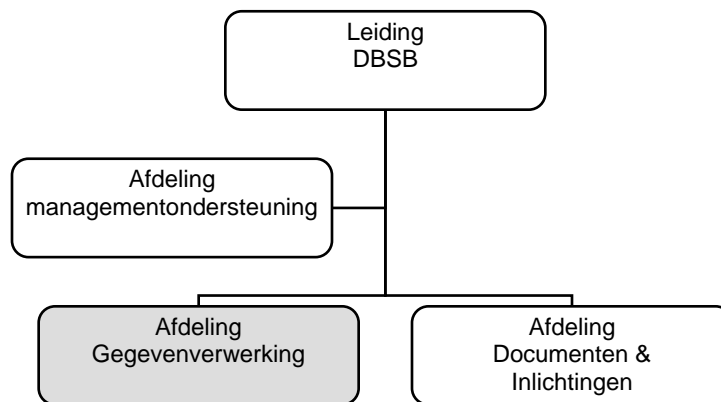
- Hoofd DBSB
- Persoonlijke assistent (*personal assistant*).

3. DE AFDELINGEN BELAST MET DE PRIMAIRE PROCESSEN

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de twee afdelingen die belast zijn met de primaire processen van de DBSB behandeld. Paragraaf 3.2 en 3.3 beschrijven respectievelijk de afdeling gegevensverwerking en de afdeling documenten & inlichtingen, inclusief de hoofdtaken en de functies die daartoe behoren. De functiebeschrijvingen van de functies die tot deze afdelingen behoren zijn als bijlage bij onderhavig rapport gevoegd.

3.2 De afdeling gegevensverwerking



DOELSTELLING

De afdeling gegevensverwerking draagt zorg voor de juistheid, volledigheid en actueelheid van de gegevensbestanden.

De gegevensbestanden die worden gegenereerd dienen betrouwbare gegevens te bevatten welke als bron en grondslag dienen voor de informatievoorziening over personen.

De afdeling gegevensverwerking houdt zich bezig met de complexe producten, waarbij de nadruk ligt op het invoeren en verwerken van gegevens van personen. Deze complexe producten komen tot stand na een relatief lange procedure van onderzoek en verificatie van gegevens van personen, waarbij ruimere interpretatie van die gegevens mogelijk en veelal noodzakelijk is.

Het opgebouwde gegevensbestand dient als basisbestand, waaruit gegevens worden opgenomen ten behoeve van het verschaffen van inlichtingen en het produceren van documenten, hetgeen de taak is van de afdeling documenten en inlichtingen bij de DBSB.

Bij het invoeren en verwerken van gegevens zijn de volgende doelstellingen van belang:

- de zorg voor een goede, 'up-to-date' persoonsregistratie en persoonsinformatievoorziening ten behoeve van de overheid, semi-overheidsinstanties en de burger;
- Het in aktes vastleggen van gebeurtenissen, die de burgerlijke staat van personen betreffen;
- het verzamelen, vastleggen en beheren van een verscheidenheid aan gegevens van natuurlijke personen die zich bevinden binnen het grondgebied van Aruba.

Om de productbetrokkenheid te bevorderen worden de werkprocessen zoveel mogelijk zodanig ingericht dat alle betreffende werkzaamheden van *front office* (FO) en *back office* (BO) door alle allround medewerkers gegevensverwerking door middel van een roulatiesysteem worden de uitgevoerd.

De FO onderhoudt het contact met de klanten voor die producten die in de afdeling gegevensverwerking thuishoren, zoals bijgaand onder "hoofdtaken" is opgesomd. Aanbevolen wordt om met een afsprakensysteem te werken. Dat vermindert de wachttijd voor de klant en maakt het mogelijk om de afspraken over de verschillende medewerkers te verdelen.

De BO verwerkt de gegevens die vanuit de FO worden aangeleverd. In de BO vindt het proces van verificatie van gegevens plaats. Het is de taak van deze afdeling om ervoor te zorgen dat de gegevensbestanden juist, volledig en actueel zijn. Daarnaast controleert de BO de werkzaamheden van de FO.

HOOFDTAKEN

- het behandelen van aangiften van geboorten, erkenningen en overlijden;
- het behandelen van huwelijkszaken en de registratie van echtscheidingszaken;
- het voltrekken van huwelijken;
- het behandelen van aangiften, zoals hervestiging uit het buitenland, immigratie en vraagstukken met betrekking tot nationaliteit waarvoor bijzondere kennis van internationaal privaatrecht (IPR) en nationaliteitswetgeving (RWN etc.) noodzakelijk is;
- het behandelen van IPR vraagstukken binnen het vakgebied;
- het behandelen van aangelegenheden op het gebied van de "verordening op de lijkbezorging";
- het adviseren met betrekking tot verzoeken tot naamswijziging;
- het bijhouden van het bevolkingsregister;
- het behandelen van aangiften met betrekking tot verhuizingen binnen, vertrek uit en vestiging in Aruba;
- gegevensuitwisseling met overige basisadministraties (Curaçao, Sint Maarten, de BES-eilanden en Nederlandse gemeenten);

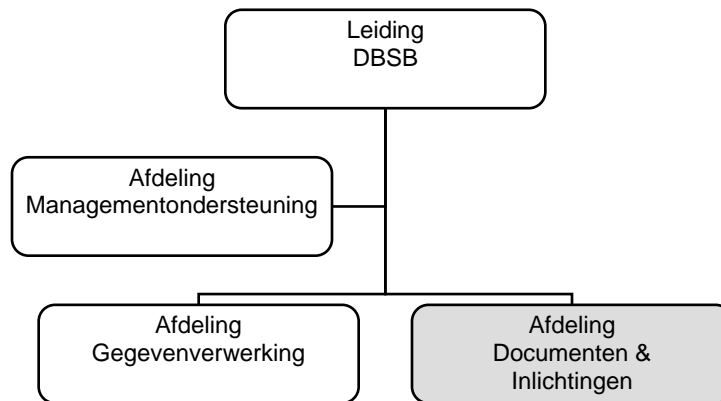
De volgende mutaties maken deel uit van de taken van deze afdeling: geboorteaangifte, erkenning kind, vestiging buitenland, verhuizing binnen een zogenoemd PIVA-gebied, verhuizing binnen Aruba, vertrek uit Aruba, huwelijksaangifte, huwelijk, registratie echtscheiding en overlijden.

FUNCTIES

- Hoofd afdeling gegevensverwerking;
- Seniormedewerker gegevensverwerking;

- Allround medewerker gegevensverwerking;
- Medewerker gegevensverwerking;
- Bevolkingscontroleur.

3.3 De afdeling documenten & inlichtingen



DOELSTELLING

Deze afdeling houdt zich voornamelijk bezig met zogenoemde standaardproducten, waarbij de nadruk ligt op de producten zelf. De afdeling maakt voor het vervaardigen van deze standaardproducten gebruik van de gegevensbestanden van de afdeling gegevensverwerking.

Voor de afdeling documenten & inlichtingen gelden de volgende doelstellingen:

- het tot stand brengen van de standaardproducten en het verschaffen van inlichtingen aan zowel de Arubaanse overheid en semi-overheidsinstanties als daarbuiten;
- het vervaardigen en afgeven van een verscheidenheid aan documenten.

Net als binnen de afdeling gegevensverwerking worden de werkzaamheden van de allround medewerkers documenten & inlichtingen in een roulatiesysteem verricht, verdeeld over de *front office* (FO) en de *back office* (BO).

De FO onderhoudt het contact met de klanten, voor die producten die in deze afdeling thuishoren, zoals bijgaand onder “hoofdtaken” is opgesomd. Het betreft veelal afgifte van uittreksels en het verstrekken van inlichtingen.

Aanbevolen wordt om in de FO te werken met zogenoemde geïntegreerde balies. Dit betekent dat de klant die bij de FO komt, alle producten die thuishoren in de afdeling documenten & inlichtingen aan eenzelfde balie kan krijgen. De balies zullen tevens worden uitgerust met een kassa, zodat de klant aan dezelfde balie waar hij producten en informatie verkrijgt, ook leges kan betalen.

De BO verwerkt en controleert de producten en handelingen die vanuit de FO hebben plaatsgevonden.

HOOFDTAKEN

- verschaffen van inlichtingen uit het bevolkingsregister;
- afgifte van paspoorten en identiteitsbewijzen;
- afgifte van uittreksels en het verstrekken van inlichtingen uit de registers van de burgerlijke stand;

De volgende mutaties maken deel uit van de taken van deze afdeling:

- verstrekken en uitreiken van paspoorten;
- vertrekken van identiteitsbewijzen;
- verstrekken uittreksel uit de registers van de burgerlijke stand;
- attestatie de vitae;
- legalisatie handtekening;
- bewijs van Nederlanderschap.

FUNCTIES

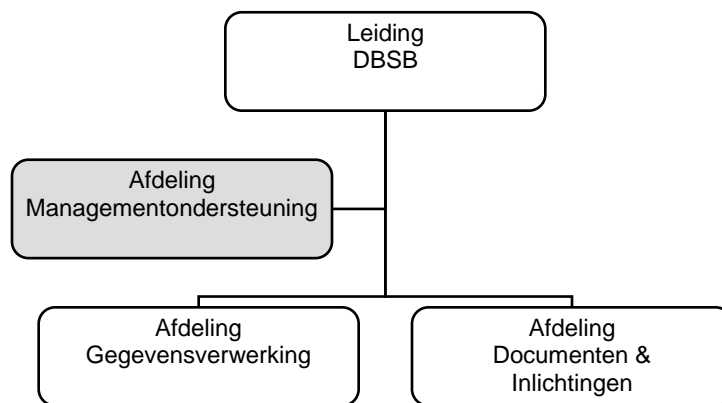
- Hoofd afdeling documenten & inlichtingen;
- Coördinator documenten & inlichtingen;
- Allround medewerker documenten & inlichtingen.

4. DE AFDELING BELAST MET DE SECUNDAIRE PROCESSEN

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de afdeling die belast is met de secundaire processen van de DBSB wat betreft haar doelstelling, taakstelling en functies behandeld. Het betreft de afdeling managementondersteuning welke in de hierna volgende paragraaf aan bod komt. Net als het geval is bij de afdelingen belast met de primaire processen, zijn de functiebeschrijvingen van de functies die tot deze afdeling behoren, als bijlage aan onderhavig rapport gevoegd.

4.2 Afdeling Managementondersteuning



DOELSTELLING

De afdeling Managementondersteuning richt zich op het ontwikkelen van beleid met betrekking tot persoonsinformatie beheer, burgerlijke stand en verkiezingen.

Daarnaast ondersteunt de afdeling:

- het hoofd van de dienst in de besturingsprocessen; en
- de afdelingen in de operationele processen.

Te denken valt daarbij aan ondersteuning in de zogeheten PIOFACH taken, namelijk taken op het gebied van personeel, informatie, organisatie, financiën, automatisering, communicatie en huisvesting.

HOOFDTAKEN

- het efficiënt verstrekken van kwalitatief hoogwaardige gegevens;
- het ondersteunen bij gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over aangelegenheden die betrekking hebben op persoonsinformatie beheer, burgerlijke stand, basisadministratie, afgifte paspoorten en identiteitskaarten;
- het ontwikkelen, mede vaststellen, bewaken en uitvoeren van beheer op dienstniveau;
- het ondersteunen bij het ontwikkelen van beleidsuitgangspunten en beleid op gebied van specifieke vraagstukken binnen het vakgebied;

- het initiëren, leiden en begeleiden van veranderingsprocessen;
- het voorbereiden, coördineren en uitvoeren van Statenverkiezingen en eventuele referenda;
- het beheren van de openbare begraafplaats;
- het ontwikkelen van nieuwe producten, zoals elektronisch stemmen en huwelijks-toerisme;
- het ondersteunen bij het ontwikkelen van landelijk beleid met betrekking tot burgerlijke stand en bevolkingsadministratie;
- het ondersteunen bij adviseren van bestuur en bestuursdiensten op het gebied van o.a. burgerlijke stand en bevolkingsadministratie;
- het bijhouden van specialistische kennis op het vakgebied;
- het ondersteunen van medewerkers bij de toepassing van PIVA- en burgerlijke stand regelgeving en –instructies
- het ondersteunen bij adviseren over en/ of het opstellen van (wijzigingen in) wet- en regelgeving op het vakgebied;
- het vertegenwoordigen van het hoofd van dienst en de Ambtenaar Burgerlijke Stand in juridische procedures;
- adviseren van het hoofd van de dienst over de kwaliteit van PIVA;

FUNCTIES

- Hoofd managementondersteuning;
- Juridisch- en beleidsadviseur;
- Senior medewerker informatievoorziening en automatisering;
- Medewerker informatievoorziening en automatisering;
- Kwaliteitscoördinator;
- Financieel controleur (*Financial controller*);
- Financieel medewerker;
- Medewerker klantenservice;
- Werkster.
- Bode

5. FORMATIE, FUNCTIES EN WAARDERING

Leiding

- De dagelijkse leiding van de DBSB is opgedragen aan het hoofd.
- Het gehele personeel is ondergeschikt aan het hoofd. Het hoofd ziet toe op het ambtelijke gedrag en de wijze van dienstvervulling van het personeel werkzaam bij de DBSB.
- Het hoofd treft voorzieningen ter vervanging van zichzelf bij afwezigheid, belet of ontstentenis.
- Hetgeen in dit concept is bepaald met betrekking tot het hoofd is voor de duur van zijn vervanging van overeenkomstige toepassing op de vervanger of vervangers.

Eisen aan de medewerkers

De eisen die aan de medewerkers van de DBSB worden gesteld, zijn een afgeleide van algemeen wenselijke werkwijzen en specifiek voor een afdeling Burgerzaken geldende kennis en kunde.

Voor medewerkers van de DBSB zal gelden dat zij:

- vaardigheden moeten bezitten of ontwikkelen die een flexibele, multifunctionele inzet mogelijk maakt;
- zich bewust zijn van de plaats die de DBSB in het maatschappelijke krachtenveld inneemt en welke positie (functie) zij daarbinnen bekleden;
- moeten kunnen werken in teamverband, doorlopend moeten leren en zich nieuwe kennis eigen maken en oog en oor hebben voor vernieuwingen en maatschappelijke signalen;
- verantwoordelijkheid durven nemen en ondernemend zijn;
- de (nog vast te stellen) missie van de DBSB als inspirerend ervaren en daarnaar handelen;
- mede bijdragen aan een optimalisering van de dienstverlening;
- mede de werksfeer bepalen door een combinatie van enthousiasme voor het eigen vakgebied, ambitieniveau voor wat betreft de output en de sociale verbanden, het klimaat en de cultuur binnen de DBSB;
- mede de interne verhoudingen bevorderen door openheid en directheid;
- integer zijn.

Naast eisen die gesteld worden aan de medewerkers zal het management ook aandacht dienen te hebben voor de rechten van de medewerkers van het DBSB, waaronder:

- periodiek (afdeling) overleg;
- functionering- en beoordelingsgesprekken;
- ruimte voor scholing, bijscholing en herscholing op basis van – mede – in functioneringsgesprekken geconstateerde behoeften/gedragsprofielen/ontwikkelingen;
- bevordering van specialistische vakinhoudelijke kennis;
- werk op denk- en kennisniveau van de medewerker;
- verantwoordelijkheid op een zo laag mogelijk niveau;
- duidelijke administratieve organisatie en werkinstructies;
- bevorderen van een gezonde werksfeer.

FORMATIE EN WAARDERING

	Functienaam:	FTE:	Opleidings niveau:	Waardering
	LEIDING			
1	Hoofd van dienst	1	WO	15
2	Persoonlijke assistent (<i>personal assistant</i>)	1	HBO	10
	AFDELINGEN PRIMAIRE PROCESSEN			
	AFDELING GEGEVENSVERWERKING			
3	Hoofd afdeling gegevensverwerking	1	HBO	12
4	Senior medewerker gegevensverwerking	2	HBO	10
5	Allround medewerker gegevensverwerking	7	MBO-4	9
6	Medewerker gegevensverwerking	3	MBO-4	7
7	Bevolkingscontroleur	2	MBO-4	7
	AFDELING DOCUMENTEN & INLICHTINGEN			
8	Hoofd afdeling documenten & inlichtingen	1	HBO	11
9	Senior medewerker documenten & inlichtingen	2	MBO-4	9
10	Allround medewerker documenten & inlichtingen	13	MBO-4	8
	AFDELING SECONDAIRE PROCESSEN			
	AFDELING MANAGEMENTONDERSTEUNING			
11	Hoofd managementondersteuning	1	WO	14
12	Juridisch- & beleidsadviseur	1	WO	13
13	Senior medewerker I&A	1	WO	13
14	Medewerker I&A	1	HBO	10
15	Kwaliteitscoördinator	1	HBO	11
16	Financiële controleur	1	HBO	11
17.	Financieel medewerker	1	MBO	8
18.	Medewerker klantenservice	2	MBO-4	7
19	Bode/Conciërge	1	LBO	3
20.	Werkster	2	LBO	A
	Totaal	45		