

KennisScan

- **Met één meetmoment
inzicht in de kwaliteit van parate kennis bij uw medewerkers**
- **Gebaseerd op verschillende werkprocessen**
- **Heldere Managementrapportage
Uitgebreid overzicht resultaten en optioneel advies vervolgtraject**

Inleiding

Kennis is noodzakelijk om kwaliteit te kunnen leveren en de dienstverlening op niveau te houden, zeker bij Burgerzaken. Inzicht krijgen in de kwaliteit van parate kennis bij medewerkers is echter vaak lastig. De KennisScan biedt de gelegenheid één meetmoment te creëren waarop u een objectief oordeel over de parate kennis binnen de afdeling Burgerzaken kunt baseren. De KennisScan geeft niet alleen aan of er begeleiding gewenst is, maar ook wanneer dit *niet* nodig is. Zo kunt u gericht investeren en alleen opleiden waar dat nodig is.

KennisScan

Algemene informatie

Doelgroep	Alle medewerkers van de afdeling Burgerzaken.
Resultaat	Na afloop van de KennisScan heeft u inzicht in de kwaliteit van de parate kennis binnen de afdeling en kunt u hierop verdere begeleidings- en/of opleidingsactiviteiten baseren.
Werkwijze	Er wordt gewerkt met een diagnostische scan die is samengesteld vanuit een algemeen werkproces zoals bekend wordt geacht binnen elke gemeente. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de deelgebieden BRP en Burgerlijke Stand.

Burgerlijke Stand

- Algemeen Burgerlijke Stand (basiskennis – aanbevolen)
- Geboorte
- Huwelijken/Geregistreerd Partnerschap
- Ontbinding, beëindiging huwelijk/Geregistreerd Partnerschap
- Overlijden

BRP

- Algemeen GBA (basiskennis – aanbevolen)
- Migratie (deel 1: eerste inschrijving, deel 2: adreswijziging)
- Burgerlijke Stand in relatie tot GBA
- Overige documenten
- Bijzondere gevallen
- Kwaliteit
- Naturalisatie/optie
- Geslachtsnaamswijziging
- Documenten en verzoeken

Kwaliteit, betrouwbaar en efficiënt

De KennisScan is op inhoud en techniek een kwalitatief en betrouwbaar instrument. Het is ontwikkeld door een multidisciplinair team van onderwijs- en inhoudsdeskundigen.

De werkprocessen waarop de vragen zijn gebaseerd, zijn afgeleid van landelijk gebruikte procesbeschrijvingen. De toetsmatrijs (hoeveel vragen, hoe zwaar wegen de vragen) is samengesteld door het multidisciplinaire ontwikkelteam.

De vragen in de database vormen geen statisch geheel en kunnen aan de actualiteit worden aangepast. Ook kunnen op basis van scores, vragen en/of antwoorden worden bijgesteld.

Het maken van de KennisScan gebeurt digitaal en individueel. Iedere deelnemer krijgt een persoonlijke inlogcode en een wachtwoord om in de scanomgeving te komen. Tijd, plaats en duur van de scan zijn in overleg met de opdrachtgever allemaal vrij in te vullen waardoor de onttrekkingstijd van de medewerkers minimaal is. Mits er voldoende computers met Internet zijn, kan men er voor kiezen om de deelnemers op een locatie, op dezelfde tijd de scan af te laten nemen. Om de betrouwbaarheid te waarborgen beschikt het systeem over de mogelijkheid om de volgorde van vragen en de antwoorden daarop aan te passen.

Een deelnemer heeft voldoende tijd beschikbaar, maar moet een scan in één keer afmaken.

Tijdsdruk mag in onze optiek niet leiden tot stress die het resultaat beïnvloedt. Is een deelnemer voor meer dan één scan opgegeven, dan kan hij/zij de volgende scan ook op een ander moment maken. Het is dus niet noodzakelijk alle scans achter elkaar uit te voeren.

Met de gebruikte techniek is de uitslag feitelijk direct vast te stellen. De deelnemer krijgt het resultaat echter niet direct te zien. Deze wordt in verband met de interpretatie van de uitslag alleen via de opdrachtgever of leidinggevende verstrekt.

De KennisScan in de praktijk

Het uitvoeren van de KennisScan begint met het zorgvuldig formuleren van de doelstelling. Vervolgens geeft de opdrachtgever op een speciaal formulier aan wie op welke processen gescand wordt. De deelnemers krijgen via een e-mail hun persoonlijke inloggegevens.

Duidelijke voorlichting op kick off bijeenkomst

Vóór de daadwerkelijke uitvoering van de KennisScan, vindt eerst een kick off bijeenkomst plaats. In een coproductie tussen Segment en de opdrachtgever worden de doelstelling, werkwijze, communiceren van de resultaten en het vervolg daarop uitgelegd. Ook presenteren we een demo met een aantal vragen en kunnen de deelnemers zélf vragen stellen. Door de duidelijke voorlichting voorkomen we misplaatste examenvrees of onzekerheid over functiebehoud. Door de nadruk te leggen op kwaliteitsverbetering bevordert het zelfs de positieve houding ten opzichte van de KennisScan.

Gedurende een vastgestelde periode maken de deelnemers de KennisScan en monitoren wij tussentijds de voortgang. In de nabespreking kan dan besproken worden of iemand wel of niet kennis zou moeten dragen van dit aspect. Ook is het mogelijk dat iemand juist de antwoorden weet op vragen die betrekking hebben op een deel van het werkproces dat hij/zij niet uitvoert. De KennisScan levert hier inzicht in. Het zou aanleiding kunnen zijn tot bijvoorbeeld taakverbreding of job rotation.

Van elke scan maakt Segment per deelnemer/afdeling een overzicht van de resultaten. Het overzicht geeft aan hoeveel vragen juist of onjuist zijn ingevuld. Deze worden weergegeven in percentages.

Managementrapportage

De uitslagen van de KennisScan worden met de opdrachtgever/leidinggevende besproken zodat er een taakgerelateerde interpretatie gegeven kan worden aan de uitslag.

Segment maakt een managementrapportage die een helder inzicht geeft van de aanwezige kennis van een bepaald werkproces en tevens van de parate kennis.

De managementrapportage bevat:

- Overzicht van het aantal deelnemers dat deel heeft genomen aan de KennisScan
- M/V verhouding
- Opleidingsniveau
- Overzicht van welke scans door wie gemaakt zijn
- Overzicht van afgebroken scans/niet gemaakte scans
- Overzicht per werkproces van de resultaten per deelnemer
- Overzicht per deelnemer van de resultaten per werkproces

De individuele overzichten en de managementrapportage worden overhandigd aan de opdrachtgever/leidinggevende en vervolgens in een persoonlijk gesprek besproken, zodat de uitslag een taakgerelateerde interpretatie krijgt. Deelnemers ontvangen dus geen uitdraaien/overzichten van de vragen met de antwoorden die ze daarbij gegeven hebben.

Vervolgtraject

Bij de bespreking van de resultaten kan Segment desgewenst suggesties doen voor eventuele scholing of andere leerinterventies. Het is goed voorstelbaar dat de medewerkers die een bepaald werkproces uitvoeren en waar een aanwijsbare lacune in kennis zit, een gerichte instructie op maat krijgen. Ook is het denkbaar dat er bij een bepaalde medewerker voldoende kennis op een werkproces zit en bij een collega op een deel minder kennis paraat is. Een tijdelijke 'maatjesconstructie', ligt hierbij dan voor de hand. Kortom, op het gebied van opleidingsadvies zijn er meerdere wegen die naar Rome leiden. Leren gebeurt niet alleen door klassikale overdracht van kennis. Wij gaan uit van het motto '*lerend werken, werkend leren*'.