



## **Handleiding KING Keurmerk e-adviseurs geldig voor het jaar 2011**

Persoonscertificering als instrument voor borgen kwaliteit,  
transparantie van de markt en verbinding met KING

# INHOUD

<b>Inhoud</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Visie op Persoonscertificering</b> .....	<b>3</b>
Over KING .....	3
Waarom kiest KING voor persoonscertificering.....	3
<b>2 Uitgangspunten certificering</b> .....	<b>5</b>
<b>3 Opzet Keurmerk</b> .....	<b>6</b>
Opvolger EGEM-i.....	6
Vanuit verschillende invalshoeken .....	6
Basisgarantie en Een basis voor matching .....	6
Onderscheid basismodule en aanvullende module .....	7
Geldigheidsduur.....	7
<b>4 Normering, toetsing en beoordeling</b> .....	<b>8</b>
Criteria en normen .....	8
Toetsing en beoordeling.....	8
Beoordelingskader.....	8
KeurmerkCyclus.....	8
<b>5 Het certificeringsproces</b> .....	<b>10</b>
Het certificeringsproces op hoofdlijn .....	10
<b>6 Behalen en behoud Keurmerk</b> .....	<b>12</b>
Wie kunnen meedoen .....	12
Kosten.....	12
Proces van aanmelden tot toekennen van het Keurmerk .....	12
Proces van behoud Keurmerk .....	13
<b>7 Het Certificatieschema</b> .....	<b>16</b>

# 1 VISIE OP PERSOONSCERTIFICERING

## OVER KING

Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) is een zelfstandig instituut, in 2009 opgericht door de VNG, met een duidelijke eigenstandige positie: VNG is belangenbehartiger, KING adviseert onafhankelijk, begeleidt, stimuleert en ondersteunt gemeenten in hun organisatie(-ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken en brengt gemeenten bij elkaar.

## WAAROM KIEST KING VOOR PERSOONSCERTIFICERING

Regelmatig krijgt KING de vraag of zij iemand kent die gemeenten kan ondersteunen bij de implementatie van bepaalde onderdelen van e-overheid. Implementatie grijpt in op de bedrijfsvoering van gemeenten en is daarmee niet makkelijk. Het vraagt vaak om een andere samenwerking tussen de overheidsorganisaties, uitwisseling van gegevens, afdelingsoverstijgend werken en standaardisatie.

KING heeft niet de ambitie deze ondersteuning in de volle breedte zelf of alleen te bieden. Wat KING wel wil doen, is mensen aan zich verbinden die gemeenten kunnen helpen. De verbindingen legt KING door deze mensen te certificeren en ze het KING Keurmerk te geven.



### *Hoe doen we dit? Wat is onze visie?*

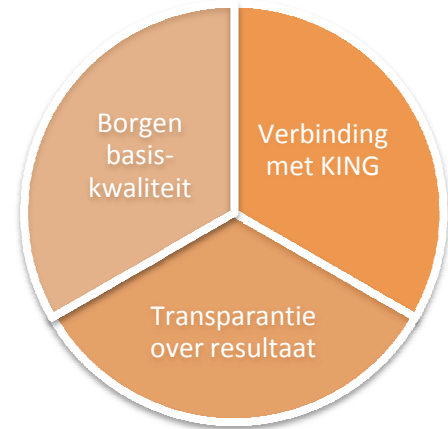
- We dragen zorg dat de e-adviseurs vanuit dezelfde visie van KING werken en zich **verbinden** met KING. Op deze manier kan beter ingespeeld worden op nieuwe vragen, trends en ontwikkelingen. Dit biedt ook de mogelijkheid om zowel de kwaliteit van het Keurmerk, als ook de kwaliteit van de adviseurs te verbeteren.
- We borgen continue de **basiskwaliteit** van de e-adviseur door normen te stellen t.a.v. hun kennis en ervaring op het gebied van e-overheid, houding en gedrag, hun werkwijze en de mate van tevredenheid. Daarnaast toetst KING jaarlijks de geleverde prestaties en ziet zij er op toe dat e-adviseurs hun kennis actueel houden en op basis van zelfevaluatie werken aan hun eigen kwaliteit als adviseur.

- We bieden **transparantie** over de geleverde prestaties van de e-adviseurs, door een openbaar register op de website van KING te publiceren met persoonlijke informatie over de e-adviseur en hun geleverde kwaliteiten. Dit register kan in de toekomst uitgroeien tot een geavanceerde zoekmachine.

Een belangrijk aspect bij de persoonscertificering is dat de gemeenten zelf verantwoordelijk blijven voor de keuze met wie zij hen daadwerkelijk gaan werken en voor de opdrachtverstrekking en vraagformulering. KING kan daarom alleen de basiskwaliteit van de e-adviseur garanderen.

#### *Afbakening*

Vooralsnog richt de persoonscertificering zich alleen op de adviseur die zich bezig houdt met de implementatie van e-overheid en het verbeteren van de dienstverlening van gemeenten naar burger. Het Keurmerk is echter zo opgebouwd dat in de toekomst ook personen gecertificeerd kunnen worden, bijvoorbeeld organisatiecoaches of projectleiders.





## 2 UITGANGSPUNTEN CERTIFICERING

Certificering kan op verschillende manieren. KING heeft gekozen voor een eigen unieke vorm die dicht bij de missie en visie van KING staat en waar het accent op vertrouwen, transparantie en leren ligt. De certificering is verder gebaseerd op de ISO 17024.

Verder zijn de uitgangspunten:

- Criteria en normen komen primair voort uit de vraagbehoefte van gemeenten en zijn in mindere mate gericht op het adviseurschap. Aanvullend hierop zijn er normen die gericht zijn op de verbinding met KING en het uitdragen van de visie van KING.
- Methode van toetsing is gebaseerd op vertrouwen en niet op 100% controle. Daar waar er een afbreukrisico is, worden zwaardere normen gehanteerd of vindt extra controle plaats.
- De beoordeling is 100% transparant. Vooraf is helder gemaakt hoe er wordt beoordeeld en wat de marges zijn voor wel/niet voldoen aan de norm.
- De beoordeling vindt niet door KING plaats. Het toetsen is een vak apart en op deze manier is er geen belangenverstremgeling. Met DEKRA B.V. (voorheen KEMA) is een contract gesloten voor de uitvoering van de toetsing in 2011.
- Deelname aan het Keurmerk is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Het Keurmerk heeft een geldigheidsduur van 3 jaar, waarbij een jaarlijkse toetsing plaatsvindt om de kwaliteit te waarborgen.
- Het Keurmerk is niet statisch. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats op de aspecten inhoud, proces en gebruik.
- Het Keurmerk wordt toegekend aan een persoon, niet aan een organisatie. In de communicatie vanuit de e-adviseur moet dit ook blijken.

### 3 OPZET KEURMERK

#### OPVOLGER EGEM-I

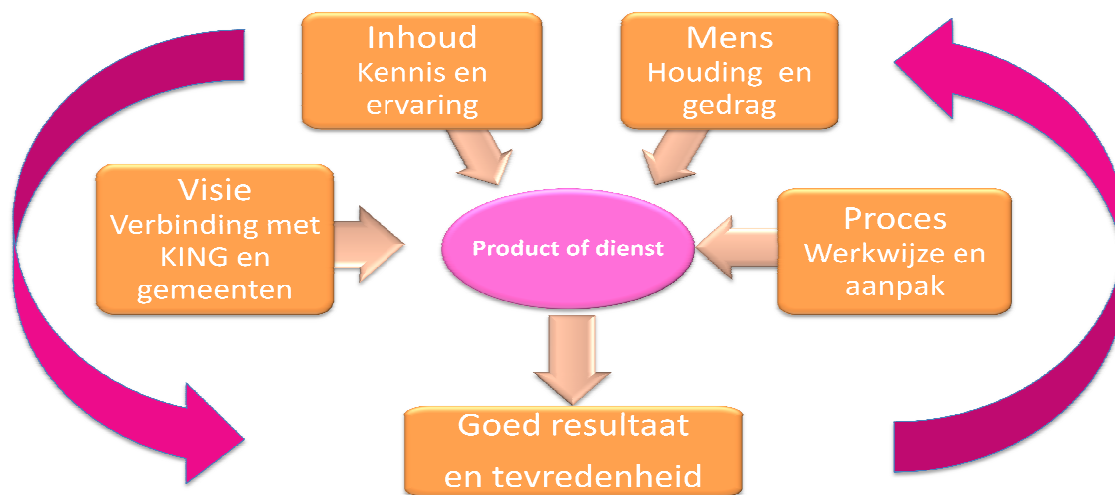
Bij het opzetten van het KING Keurmerk is gekeken naar de certificering van de e-adviseur zoals deze in 2006 door EGEM-i teams, ICTU en KEMA op de markt is gebracht. Een groot aantal normen is overgenomen in het KING Keurmerk, maar vooral de opbouw en de wijze van toetsing wijkt af.

#### VANUIT VERSCHILLENDE INVALSHOEKEN

Centraal binnen het Keurmerk staat dat er geleverd wordt wat is afgesproken en dat opdrachtgevers tevreden zijn over de geleverde dienstverlening.. Omdat dit pas achteraf kan worden vastgesteld, is het ook nodig om naar andere aspecten te kijken. Dit zijn inhoudelijke aspecten, zoals de vraag of e-adviseur voldoende kennis en ervaring heeft. Menselijke aspecten, zoals de competenties van de e-adviseur. En procesmatige aspecten t.a.v. processturing en bewaking.

Tenslotte vindt KING het van belang dat iedereen die een KING Keurmerk wil halen ook handelt in de geest van de missie en visie van KING. Dit aspect wordt binnen het Keurmerk Visie genoemd.

Onderstaande figuur geeft de verschillende invalshoeken grafisch weer.



#### BASISGARANTIE EN EEN BASIS VOOR MATCHING

Voor gemeente is het belangrijk dat het Keurmerk aansluit bij de vraagbehoefte van gemeenten. Bij de ontwikkeling van het Keurmerk is een inventarisatie gemaakt van de vraagstukken en vraagbehoefte die bij gemeenten spelen. Hieruit blijkt dat er een grote diversiteit is aan vraagstukken. De ene gemeente wil bijvoorbeeld begeleiding bij het ontwikkelen van een visie op informatiebeleid, de ander heeft vragen op het gebied van draagvlak creëren binnen de organisatie en een derde heeft vragen over hoe hij zaakgericht werken binnen zijn organisatie moet introduceren en implementeren.



Aan de andere kant zijn er de e-adviseurs die allemaal een uniek profiel hebben, met specifieke kennis en ervaring.

Het risico van een Keurmerk is dat door het stellen van normen er allemaal dezelfde type adviseurs komen, die niet meer aansluiten bij de specifieke vraagbehoefte van gemeenten. Dit is niet gewenst.

Daarom zijn de normen gericht op de basiskwaliteit van de e-adviseur en is aanvullend hierop de eis dat iedere e-adviseurs in kaart brengt wat zijn kennis en ervaring is, wat zijn persoonlijke kracht is, aangevuld met persoonlijke informatie. Deze profielkaart<sup>1</sup> komt in een openbaar register op de website van KING. Gemeenten kunnen dan via dit register snel en eenvoudig een adviseur zoeken op basis van de eigen unieke vraagbehoefte. De gemeenten daarbij blijven zelf verantwoordelijk voor de keuze met wie zij daadwerkelijk gaan werken.

### **ONDERSCHIED BASISMODULE EN AANVULLENDE MODULE**

De persoonscertificering kent een basismodule met generieke criteria en normen die vooral gericht zijn op verbinding met KING en het kennen van de doelgroep. Aanvullend hierop zijn specifieke normen opgesteld voor de e-adviseur. Voor deze opzet is gekozen om in de toekomst ook andere rollen op te nemen in het Keurmerk, bijvoorbeeld een organisatiecoach. Voor het behalen van het Keurmerk geldt dat zowel aan de normen van de basismodule als aan de aanvullende module moet worden voldaan.

### **GELDIGHEIDSDUUR**

Het Keurmerk wordt toegekend voor een periode van drie jaar, waarbij jaarlijks een tussentijdse beoordeling plaatsvindt. Er wordt op dat moment opnieuw getoetst of de deelnemer aan de normen van het Keurmerk voldoet. Als dit niet zo is, dan kan het Keurmerk worden ingetrokken.

---

<sup>1</sup> Het format voor de profielkaart is niet statisch en kan gedurende het jaar worden aangepast. Dit gebeurt op basis van wensen van gemeenten en e-adviseurs. De meest actuele versie is vanaf 1 maart 2011 te vinden op de website van KING.

## 4 NORMERING, TOETSING EN BEOORDELING

### CRITERIA EN NORMEN

Vanuit iedere invalshoek zijn er criteria en normen opgesteld, zowel voor de basismodule als de aanvullende module. Criteria zijn opgesteld vanuit het oogpunt van de gemeente. Ze geven in algemene zin weer wat een gemeente verwacht van een e-adviseur. De normen zijn hier een vertaling van en geven concreet weer waaraan de e-adviseurs moet voldoen.

### TOETSING EN BEOORDELING

Er wordt op verschillende manieren getoetst of een e-adviseur aan de normen voldoet:

- Uitvragen bij de e-adviseur. Hierbij wordt de e-adviseur gevraagd een vragenlijst in te vullen en deze met eventuele bewijsstukken ter beoordeling aan te leveren.
- Inzage in klachtenregister KING.
- Controleren aanwezigheid bij informatiesessies van KING.
- Controleren ondertekening van de gedragscode.
- Opvragen en doornemen evaluatieformulieren van opdrachtgevers.
- Opvragen en doornemen evaluatieformulieren van e-adviseurs.
- Feedback vragen op profielkaart.

Per norm is bepaald hoe deze getoetst en beoordeeld wordt. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de toetsing bij toetreding en de jaarlijkse toetsing. Bij de toetsing bij toetreding ligt het accent op uitvragen bij de e-adviseurs. Bij de jaarlijkse toetsing ligt het accent op opvragen en doornemen van de evaluatieformulieren. In het certificatieschema zijn alle normen beschreven, met daarbij aangegeven de wijze toetsing en beoordeling. De vragenlijsten die gebruikt worden voor de uitvraag zijn vanaf 1 maart 2011 te vinden op de website van KING.

### BEOORDELINGSKADER

Alle normen worden eerst een op een getoetst en beoordeeld. Vervolgens vindt de eindbeoordeling plaats. Om in aanmerking te komen voor toekenning of behoud van het Keurmerk geldt:

- Alle verplichte normen zijn positief beoordeeld.
  - Er zijn maximaal vijf negatieve beoordelen op de overige normen.
  - Een norm mag niet twee jaar achter elkaar negatief beoordeeld zijn.
- In het certificatieschema zijn de verplichte normen gekenmerkt door (\*).

Indien niet aan bovenstaande criteria wordt voldaan, is het eindoordeel negatief en kan het Keurmerk niet worden toegekend of verlengd. Afhankelijk van de aard en de omvang kan een herkansing plaatsvinden binnen een door KING bepaalde termijn. Dit zal per individuele deelnemer worden bepaald en de extra kosten van de toetsing vallen buiten de kosten van het Keurmerk.

### KEURMERKCYCLUS

Het Keurmerk kent een cyclus van drie jaar. In het eerste jaar wordt het Keurmerk toegekend en krijgt het een geldigheidsduur mee van drie jaar. In jaar twee en drie vindt de jaarlijkse toetsing plaats. Deze toetsing vindt plaats op basis van de handleiding die

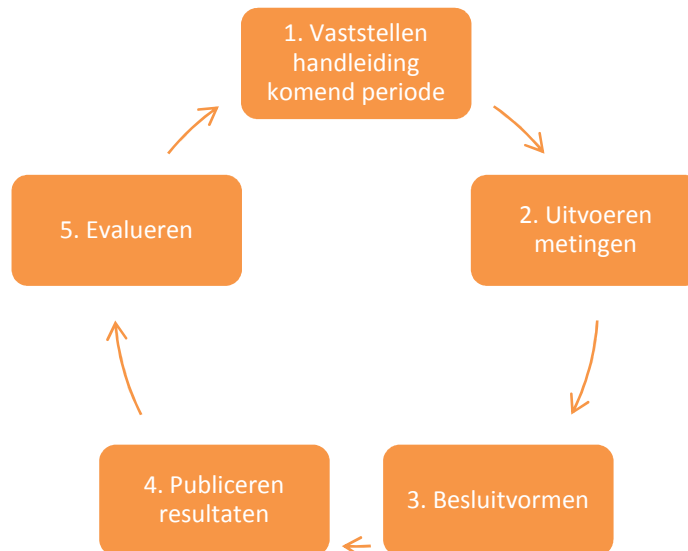


is gebruikt bij de toekenning. Na deze drie jaar start een nieuwe keurmerkcyclus op basis van de handleiding die dan van toepassing is.

## 5 HET CERTIFICERINGSPROCES

### HET CERTIFICERINGSPROCES OP HOOFDLIJN

Het certificeringsproces kent een jaarlijkse cyclus die bestaat uit de volgende vijf stappen.



Hieronder wordt kort en bondig aangegeven wat iedere processtap inhoudt.

#### **Vaststellen van de handleiding**

De handleiding bevat alle informatie die relevant is voor het certificeringsproces. De handleiding wordt vastgesteld door de directeur van KING voor een periode van een kalenderjaar. Voor deelnemers aan het Keurmerk geldt dat die handleiding van het kalenderjaar waarop zij zich heeft aangemeld van toepassing is.

#### **Uitvoeren metingen**

Jaarlijks worden er metingen uitgevoerd bij zowel nieuwe deelnemers als de keurmerkhouders. KING heeft deze metingen volledig uitbesteed aan een certificerende instelling die onder de Raad van Accreditatie valt. Deze certificerende instelling is DEKRA BV. DEKRA heeft ervaring met het certificeren van personen en heeft een kwaliteitssysteem waarmee de kwaliteit van het toetsing- en beoordelingsproces wordt geborgd. Daarnaast ziet DEKRA toe dat de persoonscertificering voldoet aan de internationale normen van persoonscertificering, de ISO 17024.

#### **Besluitvormen**

Op basis van de resultaten van DEKRA wordt het definitieve besluit genomen over het toekennen of behouden van het Keurmerk door de directeur van KING. Daar waar nodig wordt het College van Deskundige ingeschakeld voor advies over de besluitvorming. Dit College speelt ook een rol indien er bezwaar wordt gemaakt tegen de besluitvorming.



### **Publiceren resultaten**

Alle personen die door KING zijn gecertificeerd worden opgenomen in het register op de website van KING met persoonlijke informatie over de e-adviseur en hun geleverde kwaliteiten. Dit register kan in de toekomst uitgroeien tot een geavanceerde zoekmachine. Ook DEKRA houdt een register bij met de door KING gecertificeerde personen.

### **Evalueren**

Jaarlijks wordt het proces en de inhoud van het Keurmerk geëvalueerd door het College van Deskundigen. Vaste evaluatiepunten zijn:

- Aantal deelnemers Keurmerk
- Aantal gebruikers Keurmerk
- Bekendheid van het Keurmerk
- Bekendheid en tevredenheid onder gebruikers
- Trends en ontwikkelingen t.a.v. vraagbehoefte en wijze van toetsing.

De evaluatie wordt vastgelegd in een jaarrapport en gecommuniceerd via de website van KING. Daar waar mogelijk worden de verbeterpunten uit de evaluatie direct meegenomen bij de vaststelling van de handleiding voor het komende jaar.

## 6 BEHALEN EN BEHOUD KEURMERK

### WIE KUNNEN MEEDOEN

Opgaan voor het Keurmerk is mogelijk voor ieder persoon, werkzaam op de Nederlandse markt, die actief is of wil zijn op de gemeentelijke markt. Het kan daarbij gaan om een zelfstandige ondernemer, of personen in loondienst. Het Keurmerk wordt toegekend aan een individu en is niet gebonden aan de organisatie waarbinnen iemand werkt. Het is wel zo dat transparant wordt gemaakt in het register voor welke organisatie iemand werkt.

### KOSTEN

Voor 2011 zijn de jaarlijkse kosten voor deelname aan het Keurmerk vastgesteld op het bedrag van € 450,00. Dit bedrag dekt de kosten voor de jaarlijkse metingen, het onderhouden en beheer van het register en een bijdrage in de kosten van de informatiesessies van KING.

### PROCES VAN AANMELDEN TOT TOEKENNEN VAN HET KEURMERK

Het proces van aanmelden tot toekennen bestaat uit de volgende stappen:



#### Aanmelden

Door het invullen van de vragenlijst en de profielkaart en het toesturen hiervan samen met de bijbehorende bewijsstukken naar DEKRA, meldt een e-adviseur zich aan. Dit kan vanaf 1 maart 2011 via de website van KING, waar ook de vragenlijst en de profielkaart is te downloaden die ingevuld moet worden. De ontvangst van de aanmelding wordt bevestigd door DEKRA en vervolgens wordt binnen tien werkdagen de factuur verstuurd.

#### Toetsen

Speciaal hiervoor opgeleide en geselecteerde personen binnen DEKRA voeren de toetsing uit. De toetsing vindt onder andere plaats door het beoordelen van de antwoorden en het aangeleverd materiaal, het natrekken van referenten en het opvragen en inzien van geregistreerde gegevens bij KING. Het resultaat van de toetsing wordt vastgelegd in een rapport, inclusief de benodigde verbeterpunten en een advies aan KING ten aanzien van het wel of niet toekennen van het Keurmerk. Het rapport wordt vervolgens doorgestuurd naar de kwaliteitsmanager van KING.

#### Bijwonen van de informatiesessie

Aanvullend op het aanleveren van de gegevens is het nodig de KING-informatiesessie bij te wonen. In 2011 zijn er vier data ingepland, te weten 8 april, 24 juni, 23 september en 18 november. Tijdens deze informatiesessie verstrekt KING alle relevante informatie over de producten en diensten van KING die in de normering is opgenomen. De informatiesessie wordt afgesloten met het toekennen van het Keurmerk, onder voorbehoud dat er een positief besluit ligt van DEKRA en de directeur van KING. Verder



geldt uiteraard dat het volledige programma van de informatiesessie van KING is gevolgd en de profielkaart is goedgekeurd.

### **Besluitvormen**

De kwaliteitsmanager ontvangt alle rapporten van DEKRA en neemt de onderbouwing van het advies van DEKRA door. Daarnaast wordt geverifieerd of de factuur is voldaan. Vervolgens wordt een overzicht gemaakt voor de directeur van KING op basis waarvan hij tot het formele besluit kan komen. Een voorlopig besluit vindt plaats na ontvangst van het rapport van DEKRA. Het definitieve besluit vindt plaats tijdens de informatiesessie. Indien de directeur van KING hierbij niet aanwezig kan zijn, wijst de directeur een ander MT-lid van KING als vervanger aan. DEKRA ziet er daarnaast op toe dat de registratie van de aanwezigheid van de e-adviseur op een correcte wijze plaats vindt door KING.

#### *Besluit toekennen*

Bij het besluit toekennen ontvangt de e-adviseur het certificaat KING Keurmerk e-adviseur, wordt hij opgenomen in het register van KING en mag hij zich een KING gecertificeerde e-adviseur noemen en het bijbehorende logo gebruiken in de communicatie. Bij de ontvangst van het certificaat tekent de keurmerkhoudster een overeenkomst waarin de rechten en plichten zijn vastgelegd. De voorbeeldovereenkomst is te vinden op de website van KING.

#### *Besluit afwijzen*

Bij het besluit niet toekennen, wordt de e-adviseur persoonlijk geïnformeerd door de kwaliteitsmanager van KING en krijgt een toelichting op het besluit. Afhankelijk van de aard en de omvang kan een herkansing plaatsvinden binnen een door KING bepaalde termijn. Dit zal per individuele deelnemer worden bepaald en de extra kosten van de toetsing worden in rekening gebracht bij de e-adviseur.

Tegen het besluit kan bezwaar worden gemaakt via de klachten-, bezwaar- en beroepsprocedure. Deze is vanaf 1 maart 2011 te vinden op de website van KING.

## **PROCES VAN BEHOUD KEURMERK**

Het Keurmerk heeft een geldigheidsduur van drie jaar. Jaarlijks vindt een tussentijdse beoordeling plaats op basis waarvan besloten wordt of het Keurmerk behouden blijft. Dit zijn de processtappen rondom het behoud van het Keurmerk.



### **Evalueren projecten**

Een keurmerkhoudster wordt gevraagd ieder afgerond project te evalueren zowel door hem persoonlijk als door de opdrachtgever. Voor deze evaluaties schrijft KING een aantal vragen verplicht voor. De onderwerpen hiervoor zijn vastgelegd in het certificatieschema.



Tijdens een pilot die in maart/april 2011 plaatsvindt, worden de vragen en de methodiek van evalueren getoetst. Vanaf 1 mei 2011 zijn de verplichte vragen te vinden op de website van KING.

### **Bijwonen informatiesessies**

Een keurmerkhouders is verplicht jaarlijks tenminste twee KING-informatiesessies bij te wonen. In 2011 zijn er vier data ingepland, te weten 8 april, xx juni, xx september en xx november. De onderwerpen die worden behandeld zijn afgeleid van het certificatieschema. Daarnaast wordt ook aandacht besteedt aan trends en ontwikkelingen op de markt en de verbetermogelijkheden van het keurmerk (zowel inhoud en proces) en/of de producten en diensten van KING.

### **Invullen vragenlijst en opsturen evaluaties**

Jaarlijks – tussen de 11 en 13 maanden na de laatste beoordeling, wordt de keurmerkhouders gevraagd een vragenlijst in te vullen en 1 tot 3 evaluaties op te sturen van afgeronde projecten. Deze vragenlijst is vanaf 1 maart te vinden op de website van KING.

### **Toetsen**

De toetsing vindt onder andere plaats door het beoordelen van de antwoorden en het aangeleverd materiaal, het doornemen van de evaluaties en het opvragen en inzien van geregistreerde gegevens bij KING. Het resultaat van de toetsing wordt vastgelegd in een rapport, inclusief de benodigde verbeterpunten en een advies aan KING ten aanzien van het wel of niet behouden van het Keurmerk. Het rapport wordt vervolgens doorgestuurd naar de kwaliteitsmanager van KING.

### **Besluitvormen**

De kwaliteitsmanager ontvangt alle rapporten van DEKRA en neemt de onderbouwing van het advies van DEKRA door. Daarnaast wordt geverifieerd of de factuur is voldaan. Vervolgens wordt een overzicht gemaakt voor de directeur van KING op basis waarvan hij tot het formele besluit kan komen.

#### *Besluit behouden*

Bij het besluit behouden ontvangt de e-adviseur een bericht dat het Keurmerk behouden mag blijven. Daarnaast wordt het register geactualiseerd op basis van de resultaten van de beoordeling.

#### *Besluit opschorten*

Bij een negatieve beoordeling van DEKRA wordt het besluit opgeschort. DEKRA neemt in dat geval contact op met de keurmerkhouders en maakt afspraken over de benodigde verbetermaatregelen en spreekt hiervoor een termijn af van maximaal 3 maanden. Na 3 maanden vindt opnieuw een toetsing plaats door DEKRA. Op basis hiervan wordt een definitief besluit genomen door de directeur van KING.

#### *Besluit voordragen aan College van Deskundigen*

Als de verbetermaatregelen niet leiden tot een positieve beoordeling door DEKRA, wordt het College van Deskundigen gevraagd om een bindend advies.



### *Besluit intrekken*

Bij een negatief advies van het College van Deskundigen besluit de directeur KING tot intrekken van het Keurmerk. In dat geval wordt de e-adviseur gevraagd het certificaat in te leveren en wordt hij uit het register gehaald. Er wordt verder niet openlijk gecommuniceerd dat een persoon zijn Keurmerk is kwijtgeraakt.

## 7 HET CERTIFICATIESCHEMA

In het certificatieschema zijn per invalshoek alle criteria en normen beschreven, waarbij per norm is aangegeven hoe deze wordt getoetst en beoordeeld. Wanneer er (\*) bij de beoordeling staat, geldt dat deze altijd positief beoordeeld moet worden om het Keurmerk te kunnen behalen of te behouden.

### 1. Visie

#### 1.A. BASISNORMEN

##### 1.A.1 De e-adviseur onderschrijft de ambitie van KING.

- 1.A.1.1 De e-adviseur kent en onderschrijft de ambitie van KING, die luidt: Wij helpen de gemeenten de eigen kracht te gebruiken en om zelfbewuster van zichzelf en van elkaar lerende organisaties te worden, om daardoor maatschappelijke opgaven adequaat aan te kunnen pakken, met als doel een verbeterde relatie tussen overheid en burgers.

Toetsing bij toetreding

Beoordeling

- Uitvragen bij de e-adviseur of hij de visie onderschrijft.
- De vraag is met ja beantwoord (\*).

Jaarlijkse toetsing

Beoordeling

- Uitvragen bij de e-adviseur of hij de visie onderschrijft.
- De vraag is met ja beantwoord (\*).

##### 1.A.2 De e-adviseur voelt zich verbonden met KING.

- 1.A.2.1 De e-adviseur is positief kritisch over de producten en diensten van KING. Daar waar verbetermogelijkheden zijn, worden ze teruggekoppeld aan KING en samen wordt gekeken naar oplossingen.

Toetsing bij toetreding

Beoordeling

- Uitvragen bij de e-adviseur welke verbetermogelijkheden hij ziet voor de producten en diensten van KING.
- Er is inzicht hoe de e-adviseur aankijkt tegen producten en diensten van KING.

Jaarlijkse toetsing

Beoordeling

- Nagaan in klachtenregister van KING of er geen negatieve berichtgeving over KING heeft plaats gevonden<sup>2</sup>.
- Er zijn maximaal 2 klachten signaleerd m.b.t. negatieve berichtgeving (\*).
- Uitvragen bij de e-adviseur welke verbetermogelijkheden hij ziet voor de producten en diensten van KING en hoe hij deze heeft gemeld bij KING.
- Er is inzicht hoe de e-adviseur aankijkt tegen producten en diensten van KING. Indien er verbetermogelijkheden zijn, zijn deze ook gemeld bij KING.

- 1.A.2.2 De e-adviseur is aanwezig bij de informatiesessies van KING, die periodiek worden georganiseerd en waar kennis en ervaring met elkaar wordt uitgewisseld.

<sup>2</sup> Indien er negatieve signalen binnenkomen bij KING over een e-adviseur t.a.v. dit onderwerp, dan wordt dit geregistreerd als klacht bij de kwaliteitsmanager.

# 1. Visie

## Toetsing bij toetreding

- Controleren van de aanwezigheid bij de informatiesessie.

## Beoordeling

- De e-adviseur is geregistreerd door KING als aanwezige bij de informatiesessie (\*).

## Jaarlijkse toetsing

- Controleren van de aanwezigheid bij de informatiesessies.

## Beoordeling

- De e-adviseur is bij tenminste twee informatiesessies geregistreerd door KING als aanwezige (\*).

## 1.B. AANVULLENDE NORMEN MODULE E-ADVISEUR

### 1.B.1 De e-adviseur kent de visie van KING op implementatie.

- 1.B.1.1 De e-adviseur kent de visie van KING op implementatie en draagt deze visie in de praktijk ook uit.

#### Toetsing bij toetreding

- Controleren van de aanwezigheid bij de basis informatiesessie. Hier komt de visie van KING op implementatie aan bod.

#### Beoordeling

- De e-adviseur is geregistreerd door KING als aanwezige bij de basis informatiesessie (\*).

#### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij de visie van KING op implementatie in de praktijk heeft uitgedragen.

#### Beoordeling

- Uit de omschrijving blijkt dat de e-adviseur de visie van KING op implementatie in de praktijk heeft uitgedragen.

### 1.B.2 De e-adviseur benadert vraagstukken van gemeenten met een integrale bril.

- 1.B.2.1 De e-adviseur is zich bewust van de samenhang tussen de aandachtsgebieden strategie, structuur, cultuur, mensen, middelen en resultaten.

#### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij de samenhang ziet tussen de genoemde aandachtsgebieden.

#### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur zich bewust is van de samenhang tussen de genoemde aandachtsgebieden.

#### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgevers of de e-adviseur in voldoende mate de samenhang zag tussen de genoemde aandachtsgebieden.
- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij aandacht heeft besteed bij zijn opdrachten aan de samenhang tussen de genoemde aandachtsgebieden.

#### Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.
- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur zich bewust is van de samenhang tussen de genoemde aandachtsgebieden.

- 1.B.2.2 De e-adviseur maakt bij landelijke implementaties gebruik van de generieke implementatie-aanpak van KING.

#### Toetsing bij toetreding

#### Beoordeling



# 1. Visie

- N.v.t.

## Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen of de e-adviseur het afgelopen jaar betrokken is geweest bij landelijke implementatietrajecten. Zo ja, dan opsturen evaluatieverslag KING.

- N.v.t.

## Beoordeling

- Uit de evaluatieverslagen van KING blijkt dat de e-adviseur op een juiste wijze de generieke aanpak heeft toegepast (\*).

## 2. Inhoud – kennis en ervaring

### 2.A. BASISNORMEN

#### 2.A.1 De e-adviseur heeft affiniteit met het werkkterrein, de werkomgeving van gemeentelijke organisaties.

2.A.1.1 De e-adviseur kent de taal, structuur en wettelijke opgaven van de gemeentelijke organisatie.

##### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur vanuit welke achtergrond hij kennis van structuur van gemeentelijke organisaties heeft. Daarnaast ook vragen hoe hij aan het inzicht komt van de wettelijke opgaven van gemeenten.

##### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur kennis heeft van de gemeentelijk organisaties en inzicht heeft in hun wettelijke opgave (\*).

##### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgevers of de e-adviseur in voldoende mate inzicht heeft in de primaire taak van de gemeente.
- Uitvragen bij de opdrachtgevers of de taal van de adviseur in voldoende mate aansluit bij de organisatie.
- Uitvragen bij de e-adviseur of er specifieke problemen waren met de communicatie tussen de e-adviseur en de organisatie. Zo ja welke waren dat en wat was hier de oorzaak van.

##### Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.
- Score 3 of hoger op schaal van 5.
- Relatie leggen tussen de antwoorden van de opdrachtgever en het antwoord van de e-adviseur.

2.A.1.2 De e-adviseur is zich bewust van het politieke en maatschappelijk speelveld binnen de overheid.

##### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur welke ervaringen of inzichten hij heeft in het politieke en maatschappelijke speelveld van de overheid.

##### Beoordeling

- De e-adviseur heeft een functie vervuld in het politieke en maatschappelijke speelveld van de overheid. Het kan hier gaan om het uitvoeren van projecten, functie vervullen, actief in de politiek, vanuit opleiding.

##### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever of hij vindt dat de e-adviseur in voldoende mate inzicht heeft in het politieke en maatschappelijke speelveld van gemeenten.

##### Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.

## 2. Inhoud – kennis en ervaring

2.A.1.3 De e-adviseur heeft tenminste drie jaar werkervaring op het werkterrein binnen de overheid.

Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur welke ervaringen hij heeft op het werkterrein binnen de overheid. En welke vanuit het bedrijfsleven.

Beoordeling

- De e-adviseur heeft minimaal 3 jaar ervaring of tenminste 5 opdrachten uitgevoerd binnen de overheid (\*).

Jaarlijkse toetsing

- n.v.t.

Beoordeling

- n.v.t.

### 2.B. AANVULLENDE NORMEN MODULE E-ADVISEUR

#### 2.B.1 De e-adviseur is bekend en ervaren op het terrein van de e-dienstverlening.

2.B.1.1 De e-adviseur is de afgelopen 3 jaar betrokken geweest bij minimaal 2 projecten, bij verschillende gemeenten, voor een periode langer dan 6 maanden, op het terrein van informatiemanagement/e-dienstverlening.

Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur welke opdrachten hij heeft uitgevoerd op het terrein van informatiemanagement/e-dienstverlening en die langer duurde dan 6 maanden.

Beoordeling

- Er zijn 3 goede voorbeelden aangeleverd (\*).

Jaarlijkse toetsing

- N.v.t.

Beoordeling

- N.v.t.

#### 2.B.2 De e-adviseur heeft actuele en algemene kennis van E-overheid.

2.B.2.1 De e-adviseur is in staat het programma E-overheid te vertalen naar de opgave voor de betreffende gemeente.

Toetsing bij toetreding

- Controleren van de aanwezigheid bij de basis informatiesessie. Hier komt het programma E-overheid aan bod.
- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze en hoe specifiek hij het programma E-overheid kent.

Beoordeling

- De e-adviseur is geregistreerd door KING als aanwezige bij de basis informatiesessie (\*).
- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur daadwerkelijk kennis heeft van het programma E-overheid (\*).

Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever of de e-adviseur in voldoende mate kennis/inzicht heeft van de E-overheid.

Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.

2.B.2.2 De e-adviseur geeft aan hoe hij zijn kennis m.b.t. het vak adviseur en het programma E-overheid actueel houdt.

Toetsing bij toetreding

Beoordeling

## 2. Inhoud – kennis en ervaring

- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij zijn kennis actueel houdt (wat zijn de kennisbronnen van de e-adviseur).
- Uitvragen bij de e-adviseur welke recente opleidingen/workshops hij gevolgd en op welke werkterreinen.
- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur daadwerkelijk zijn kennis actueel houdt. Dit doet hij door bijvoorbeeld lid te zijn een kennisnetwerk of brancheorganisatie. Hij leest vakliteratuur en doet aan intervisie. Van belang is dat 'het leren' zich niet alleen richt op de overheid (\*).
- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur de afgelopen twee jaar minimaal 1 opleiding of workshop heeft gevolgd (\*).

### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de e-adviseur welke kennisbronnen hij heeft aangewend bij zijn opdrachten.
- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij zijn kennis actueel houdt (wat zijn de kennisbronnen van de e-adviseur).

### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur daadwerkelijk gebruik maakt van zijn kennisbronnen (\*).
- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur daadwerkelijk zijn kennis actueel houdt. Dit doet hij door bijvoorbeeld lid te zijn een kennisnetwerk of brancheorganisatie. Hij leest vakliteratuur en doet aan intervisie. Van belang is dat 'het leren' zich niet alleen richt op de overheid (\*).
- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur de afgelopen twee jaar minimaal 1 opleiding of workshop heeft gevolgd (\*).

2.B.2.3 De e-adviseur weet wat het werken onder architectuur inhoudt en oplevert.

### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur welke kennis en ervaring hij heeft t.a.v. het werken onder architectuur en welke toegevoegde waarde hij hiervan ziet.

### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur weet wat het werken onder architectuur inhoudt en oplevert. Dit blijkt uit opgedane ervaring en/of opleidingen.

### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever of hij bekend is wat werken onder architectuur inhoudt en oplevert en welke bijdrage de e-adviseur hieraan heeft geleverd.

### Beoordeling

- Het antwoord geeft inzicht of gemeenten werken onder architectuur en of de e-adviseur hier een bijdrage aan heeft geleverd (\*).

## 2. Inhoud – kennis en ervaring

- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij 'werken onder architectuur' onder de aandacht brengt bij gemeenten die dit nog niet of onvoldoende doen.
- Uit de beschrijving blijkt of de e-adviseur zijn kennis van 'werken onder architectuur' in de praktijk brengt. Vraag geeft inzicht.

### 2.B.3 De e-adviseur is bekend met de GEMMA-standaarden van KING.

- 2.B.3.1 De e-adviseur neemt deel aan de informatiesessie van KING m.b.t. de GEMMA-standaarden. Daarnaast is de e-adviseur in staat de GEMMA-standaarden te vertalen naar de opgave voor de desbetreffende gemeente.

#### Toetsing bij toetreding

- Controleren van de aanwezigheid bij de basis informatiesessie. Hier komen de GEMMA-standaarden aan bod.
- Uitvragen bij de e-adviseur welke kennis en ervaring hij heeft t.a.v. de GEMMA-standaarden.

#### Beoordeling

- De e-adviseur is geregistreerd door KING als aanwezige bij de basis informatiesessie (\*).
- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur weet wat de GEMMA-standaarden inhouden. Dit blijkt uit opgedane ervaring en/of opleidingen (\*).

#### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever of hij bekend is met de GEMMA-standaarden en op welke wijze hij deze in zijn organisatie kan toepassen.
- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij 'de GEMMA-standaarden' onder de aandacht brengt bij gemeenten hoe hij deze vertaalt naar de opgave van zijn opdrachtgevers.

#### Beoordeling

- Het antwoord geeft inzicht of gemeenten de GEMMA-standaarden kennen en toepassen.
- Uit de beschrijving blijkt of de e-adviseur zijn kennis van 'GEMMA-standaarden' in de praktijk brengt. Vraag geeft inzicht.

### 2.B.4 De e-adviseur is ervaren in het begeleiden van projecten.

- 2.B.4.1 De e-adviseur heeft in de afgelopen 3 jaar tenminste 2 projecten begeleid bij een gemeente.

#### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur welke projecten hij heeft begeleid bij gemeenten de afgelopen 3 jaar. Daarbij specifiek vragen welke rol hij daarbij heeft gehad en wat de aard van de projecten was.

#### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur tenminste 2 projecten heeft uitgevoerd waarbij hij daadwerkelijk de rol had van begeleider (\*).

#### Jaarlijkse toetsing

#### Beoordeling

## 2. Inhoud – kennis en ervaring

- Uitvragen bij de opdracht of de e-adviseur in voldoende mate het project heeft begeleid.
- Score 3 of hoger op schaal van 5.

### 2.B.5 De e-adviseur is in staat zelfstandig onderzoek te doen en onderwerpen/problemen te analyseren.

- 2.B.5.1 De e-adviseur kan zelfstandig onderzoek doen en een goede diagnose maken van het probleem en de achterliggende oorzaken. Hij krijgt hiermee zicht op de vraag achter de vraag, dit in relatie tot feiten, context en omgeving.

#### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur welke methodieken en technieken hij gebruikt t.a.v. het stellen van een diagnose-, probleem-, en oorzakaanalyse.

#### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur tenminste 3 verschillende methodieken kent en toepast (\*).

#### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever in voldoende mate de e-adviseur een goede diagnose-, probleem-, en oorzakaanalyse heeft uitgevoerd.
- Uitvragen bij de e-adviseur of de oorspronkelijke vraag dezelfde was als die waarmee de e-adviseur daadwerkelijk aan de slag is gegaan. Zo nee, op welke wijze bent u hier achtergekomen.

#### Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.
- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur methodieken en technieken toepast (\*).

- 2.B.5.2 De e-adviseur combineert verschillende theorieën, modellen en vraagstukken om problemen op (innovatieve) wijze te benadrukken en/of op te lossen.

#### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur welke theorieën, modellen of vraagstukken hij regelmatig toepast voor specifieke problemen.

#### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur meer dan 1 theorie, model of vraagstuk toepast in de praktijk (\*).

#### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever of de e-adviseur in voldoende mate een oplossing heeft geboden voor een specifiek probleem.
- Uitvragen bij de e-adviseur welke theorieën, modellen of vraagstukken hij heeft toegepast voor specifieke problemen.

#### Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.
- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur meer dan 1 theorie, model of vraagstuk toepast in de praktijk (\*).



### 3. Mens – Houding en gedrag

#### 3.A. BASISNORMEN

##### 3.A.1 De e-adviseur onderschrijft de kernwaarden van KING en herkent zich daar ook in.

3.A.1.1 De e-adviseur onderschrijft de volgende kernwaarden van KING en herkent zich daar ook in:

- Betrokken partner van de gemeenten, werkt vraaggericht en op maat.
- Inspirerend verbinder tussen zien, denken en doen.
- Co-creatieve ontwikkelaar van kwaliteit.
- Activeert oplossend vermogen.
- Alerte, kritische onderzoeker naar wat de burger vraagt en de gemeente biedt.
- Overheidsloyaal, slagvaardig, betrouwbaar.

##### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij zich herkent in de kernwaarden van KING. Het gaat daarbij vooral om het aandragen van voorbeelden waaruit dit blijkt.

##### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur de kernwaarden daadwerkelijk onderschrijft.

##### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever of de kernwaarden van KING herkent worden in de e-adviseur.

##### Beoordeling

- Tenminste 4 van de 6 kernwaarden worden herkend in de e-adviseur.

##### 3.A.2 De e-adviseur beschikt over een goede set van competenties waarmee hij in staat is gemeenten daadwerkelijk te begeleiden.

3.A.2.1 De e-adviseur tekent de gedragscode van KING.

##### Toetsing bij toetreding

- Bij de aanmelding wordt de gedragscode ondertekend en opgestuurd. De gedragscode is te vinden op de website van KING.

##### Beoordeling

- De gedragscode is getekend (\*).

##### Jaarlijkse toetsing

- Nagaan in klachtenregister van KING of er geen klachten zijn over de e-adviseur die betrekking hebben op de gedragscode<sup>3</sup>.

##### Beoordeling

- Er zijn maximaal 2 klachten gesignaleerd m.b.t. naleving van de gedragscode (\*).

3.A.2.2 De e-adviseur kent zijn eigen waarden, overtuigingen en gedrag en heeft dit vastgelegd in de profielkaart<sup>4</sup>,

<sup>3</sup> Indien er negatieve signalen binnenkomen bij KING over een e-adviseur t.a.v. dit onderwerp, dan wordt dit geregistreerd als klacht bij de kwaliteitsmanager.

<sup>4</sup> KING biedt een format aan voor de profielkaart. Dit format kan gedurende de certificeringsperiode wijzingen, op basis van de vraagbehoefte van gemeenten. De inhoud van de profielkaart wordt opgenomen in het register van KING.

### 3. Mens – Houding en gedrag

#### Toetsing bij toetreding

- Bij de aanmelding voor het Keurmerk wordt de profielkaart ingevuld en opgestuurd door de e-adviseur.
- Bij de basis informatiesessie wordt feedback gegeven op de profielkaart van de e-adviseur door collegae e-adviseurs.

#### Beoordeling

- Er is een volledig ingevulde en goed onderbouwde profielkaart (\*).
- De collegae e-adviseurs herkennen de e-adviseur in zijn aanbodprofiel.

#### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgevers of zij de e-adviseur herkennen in zijn aanbodprofiel.

#### Beoordeling

- Opdrachtgevers herkennen de e-adviseur in zijn aanbodprofiel.

3.A.2.3 De e-adviseur herkent hoe zijn eigen waarden, overtuigingen en gedrag invloed hebben op de praktijk en gebruikt deze effectief in relatie tot de klant en de doelstellingen.

#### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur of hij voorbeelden heeft die inzicht geven hoe zijn eigen waarden, overtuigingen en gedrag invloed hebben gehad op een opdracht.

#### Beoordeling

- Er is tenminste 1 voorbeeld aangeleverd waaruit blijkt dat de e-adviseur herkent dat zijn eigen waarden, overtuigingen en gedrag invloed hebben op de praktijk (\*).

#### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de e-adviseur of het nodig was verschillende gedragsstijlen toe te passen en zo ja, waarom.

#### Beoordeling

- Er is tenminste 1 voorbeeld aangeleverd waaruit blijkt dat de e-adviseur herkent dat zijn eigen waarden, overtuigingen en gedrag invloed hebben op de praktijk.

### 3.B. AANVULLENDE NORMEN MODULE E-ADVISEUR

#### 3.B.1 De e-adviseur kan schakelen en verbinden.

3.B.1.1 De e-adviseur heeft het vermogen om bruggen te bouwen tussen afdelingen en/of organisatielagen en om het verhaal op verschillende niveaus te vertellen. Zowel schriftelijk als mondeling.

#### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur welke en hoeveel presentaties en trainingen de e-adviseur heeft gegeven de afgelopen 3 jaar.
- Uitvragen bij de e-adviseur of anderen in zijn omgeving vinden dat hij bruggen kan bouwen? Zo ja, waarom.

#### Beoordeling

- De e-adviseur heeft tenminste 5 presentaties (informatief) gegeven en meerder trainingen (interactief) gevolgd.
- Er zijn tenminste 3 voorbeelden genoemd.

#### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever of de e-

#### Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.

### 3. Mens – Houding en gedrag

adviseur zijn verhaal op een duidelijke manier heeft gecommuniceerd binnen de organisatie (zowel mondeling als in schrift).

Zowel schriftelijk als mondeling.

- Uitvragen bij de opdrachtgever of de e-adviseur in voldoende mate bruggen heeft gebouwd en draagvlak heeft gecreëerd in het kader van zijn opdracht.
- Score 3 of hoger op schaal van 5.

3.B.1.2 De e-adviseur is in staat de zaak van meerdere kanten en op verschillende niveaus te benaderen en heeft oog voor de inbreng en betekenisgeving van alle betrokkenen.

Toetsing bij toetreding

Beoordeling

- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij invulling geeft aan een 'integrale aanpak'.
- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur een 'integrale aanpak' toepast (\*).

Jaarlijkse toetsing

Beoordeling

- Uitvragen bij de opdrachtgevers of de e-adviseur in voldoende mate een integrale aanpak heeft toegepast.
- Score 3 of hoger op schaal van 5.

#### 3.B.2 De e-adviseur is flexibel en creatief.

3.B.2.1 De e-adviseur kan flexibel en creatief met obstakels omgaan.

Toetsing bij toetreding

Beoordeling

- Uitvragen bij de e-adviseur hoe hij met obstakels omgaat bij opdrachten.
- Er worden tenminste 3 aspecten genoemd waaruit blijkt de e-adviseur flexibel en/of creatief omgaat met obstakels (\*).

Jaarlijkse toetsing

Beoordeling

- Uitvragen bij de opdrachtgever of er complexe situaties/conflicten waren in het project. Zo ja, of de e-adviseur hier in voldoende mate resultaat heeft geboekt.
- Score 3 of hoger op schaal van 5.
- Uit beschrijving blijkt of de e-adviseur flexibel en/of creatief is omgegaan met de situatie. Daarnaast is het verschil in score tussen opdrachtgever /e-adviseur niet groter dan 2 punten.

3.B.2.2 De e-adviseur begrijpt onderliggende problemen, kansen en politieke krachten.

Toetsing bij toetreding

Beoordeling

### 3. Mens – Houding en gedrag

■ N.v.t.

Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever of de e-adviseur in voldoende mate de onderliggende problemen, kansen en politieke kracht goed heeft ingeschat en daar naar heeft gehandeld.
- Uitvragen bij de e-adviseur of hij in voldoende mate de onderliggende problemen, kansen en politieke kracht heeft ingeschat en daar naar heeft gehandeld.

■ N.v.t.

Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.
- Het verschil in score tussen opdrachtgever /e-adviseur is niet groter dan 2 punten.

3.B.2.3 De e-adviseur heeft het vermogen te kunnen blijven luisteren naar meningen die afwijken van de zijne en creëert draagvlak binnen de organisatie.

Toetsing bij toetreding

■ N.v.t.

Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever of de e-adviseur in voldoende mate luistert naar meningen van anderen.

Beoordeling

■ N.v.t.

Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.

#### 3.B.3 De e-adviseur is zich bewust van mensen en omgeving, maar ook de eigen invloed daar op.

3.B.3.1 De e-adviseur brengt op het juiste moment de juiste mensen bij elkaar en weet deze te verbinden, stimuleren en enthousiastmeren.

Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur wat hij doet om de juiste mensen bij elkaar te brengen en deze te binden, te stimuleren en te enthousiastmeren.

Beoordeling

- De e-adviseur past meer dan 1 methode toe om mensen te verbinden, stimuleren en te enthousiastmeren (\*).

Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever of de e-adviseur in voldoende mate een bijdrage heeft geleverd om mensen te binden, te stimuleren en te enthousiastmeren.
- Uitvragen bij de e-adviseur wat hij heeft gedaan om de juiste mensen bij elkaar te brengen, hen te binden, te stimuleren en te enthousiastmeren.

Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.
- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseurs een bijdrage heeft geleverd om mensen te binden, te stimuleren en te enthousiastmeren (\*).

## 4. Proces en werkwijze

### 4.A. BASISNORMEN

#### 4.A.1 De e-adviseur kent de ontwikkelingsprincipes van KING en onderschrijft deze.

4.A.1.1 De e-adviseur past de volgende ontwikkelingsprincipes toe:

- Denkt van buiten naar binnen.
- Gaat uit van de eigen ontwikkelkracht van gemeenten.
- Neemt het niveau van ontwikkeling van de gemeente als vertrekpunt.
- Past standaardisatie toe waar mogelijk en maatwerk waar kan.
- Is gericht op leren, verbeteren en ontwikkelen.
- Onderkent de wederzijdse beïnvloeding tussen technologische ontwikkeling en organisatieontwikkeling.

##### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij de ontwikkelingsprincipes van KING toepast in de praktijk.

##### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur tenminste 5 van de 6 principe toepast in de praktijk (\*).

##### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever in welke mate hij de genoemde principe herkent in het werk van de e-adviseur.

##### Beoordeling

- Uit de antwoorden blijkt dat de e-adviseur tenminste 4 van de 6 principes toepast in de praktijk.

### 4.B. AANVULLENDE NORMEN MODULE E-ADVISEUR

#### 4.B.1 De e-adviseur zorgt voor een goede projectaanpak en organisatie.

4.B.1.1 De e-adviseur is in staat binnen het project de volgende activiteiten uit te voeren: plannen, bewaken, aanpassen en communiceren.

##### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij invulling geeft aan de genoemde activiteiten. Hiervoor worden praktijkvoorbeelden aangedragen.

##### Beoordeling

- Uit de voorbeelden blijkt dat de e-adviseur in staat is de genoemde activiteiten uit te voeren (\*).

##### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgevers of de e-adviseur in voldoende mate de genoemde activiteiten heeft uitgevoerd.

##### Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.

4.B.1.2 De e-adviseur geeft inzicht in aanpak, tijdpad en op te leveren (tussen)resultaten (SMART) en wat hij hiervoor nodig heeft (budget, capaciteit, randvoorwaarden).

##### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur hoe hij inzicht geeft aan de opdrachtgever over de in de norm genoemde aspecten. Hiervoor levert hij 1 of meer projectplannen/offertes op.

##### Beoordeling

- Uit het voorbeeld blijkt of alle elementen uit de norm is terug te vinden zijn (\*).

##### Jaarlijkse toetsing

##### Beoordeling

## 4. Proces en werkwijze

- Uitvragen bij de opdrachtgever of de offerte/projectaanpak in voldoende mate inzicht gaf in de genoemde aspecten.
- Uitvragen bij de opdrachtgever of de hij in voldoende mate op de hoogte is gehouden van de resultaten, inhoud en voortgang van de geleverde ondersteuning, zowel mondeling als schriftelijk.
- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij de opdrachtgever op de hoogte houdt van de resultaten, inhoud en voortgang van de geleverde ondersteuning, zowel mondeling als schriftelijk.
- Score 3 of hoger op schaal van 5.
- Score 3 of hoger op schaal van 5.
- Uit de voorbeelden blijkt of alle elementen uit de normeis terug te vinden zijn (\*).

### 4.B.2 De e-adviseur geeft inzicht in gevolgen van beslissingen en/of voorgestelde plannen.

4.B.2.1 De e-adviseur kan de implementatiecompetentie van de organisatie inschatten.

#### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur op welke wijze hij de implementatiecompetentie of veranderkracht van de organisatie inschat.

#### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur weet op welke wijze hij de implementatiecompetentie of veranderkracht inschat en op basis van welke methodieken.

#### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever of de e-adviseur in voldoende mate rekening heeft gehouden met de veranderkracht van de organisatie.

#### Beoordeling

- Score 3 of hoger op schaal van 5.

### 4.B.3 De e-adviseur beheerst methoden en instrumenten om te kunnen interveniëren.

4.B.3.1 De e-adviseur is staat veranderingen in de organisatie in gang te zetten.

#### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur welke methodieken en technieken hij gebruikt t.a.v. het uitvoeren van een interventie.

#### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur tenminste 3 verschillende methodieken kent en toepast.

#### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de e-adviseur welke theorieën, modellen of vraagstukken hij heeft toegepast bij interventies. Dit mogen ook eigen ontwikkelde methodieken zijn.

#### Beoordeling

- Uit de beschrijving blijkt dat de e-adviseur meer dan 1 theorie, model of vraagstuk toepast in de praktijk.

## 5. Resultaat

### 5.A. BASISNORMEN

#### 5.A.1 Bij ieder project vindt voor afronding een evaluatie plaats door opdrachtgever en e-adviseur.

5.A.1.1 De e-adviseur voert voor iedere opdracht een evaluatie uit samen met zijn opdrachtgever. Daarbij worden tenminste de onderwerpen uit het format van KING gebruikt.

##### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur of hij wel eens klachten uit voorgaande opdrachten heeft gehad, zo ja welke. Of hij tevredenheidsmetingen uitvoert onder zijn opdrachtgever. En of hij bij voorgaande opdrachten evaluaties heeft uitgevoerd.

##### Beoordeling

Uit de omschrijvingen moet blijken dat de e-adviseur inzicht heeft in de kwalitatieve beoordelingen van zijn opdracht(en).

##### Jaarlijkse toetsing

- Alle afgeronde opdrachten zijn geëvalueerd door zowel opdrachtgever als e-adviseur, waarbij tenminste de voorgeschreven vragen van KING<sup>5</sup> zijn beantwoord. De evaluatieformulieren zijn opgestuurd.

##### Beoordeling

- Van tenminste 1, maximaal 3 opdrachten zijn de evaluatie zijn opgestuurd/beschikbaar(\*).

5.A.1.2 Leerpunten uit de evaluatie/ tevredenheidsmetingen/ klachten worden door de e-adviseur opgepakt.

##### Toetsing bij toetreding

- Uitvragen bij de e-adviseur wat hij heeft gedaan met de verbeterpunten uit norm 5.A.1.1.

##### Beoordeling

- Uit de omschrijving blijkt dat de e-adviseur aantoonbaar verbeterpunten oppakt (\*).

##### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de e-adviseur of er vanuit de evaluatie momenten verbeterpunten benoemd zijn en wat heeft hij hiermee gedaan of wat gaat hij hiermee doen. Van lopende verbeterpunten wordt inzicht gegeven in de voortgang hiervan.

##### Beoordeling

- Uit de omschrijving blijkt dat de e-adviseur aantoonbaar verbeterpunten oppakt.

#### 5.A.2 Afgesproken doelen en resultaten zijn gehaald.

5.A.2.1 De e-adviseur maakt inzichtelijk welke doelen/resultaten bereikt zijn en indien niet gehaald kan hij dit toelichten.

##### Toetsing bij toetreding

##### Beoordeling

<sup>5</sup> KING stelt jaarlijks een aantal vragen verplicht om op te nemen in de evaluatie. De vragen voor 2011 worden in april 2011 vastgesteld, na afloop van de pilot en zijn op de website van KING beschikbaar.

## 5. Resultaat

- Uitvragen bij de e-adviseur welke resultaten uit uw laatste opdracht zijn behaald. Zo nee, waarom niet.

### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij zowel opdrachtgever als bij e-adviseur of de afgesproken doelen/resultaten in voldoende mate behaald zijn.

- Uit de beschrijving wordt duidelijk of de resultaten inzichtelijk zijn gemaakt en de mate waarin ze zijn behaald (\*).

### Beoordeling

- Score 3 of hoger en geen groter verschil dan 2 tussen beeld e-adviseur en opdrachtgever.

### 5.B. AANVULLENDE NORMEN MODULE E-ADVISEUR

#### 5.B.1 De opdrachtgever is tevreden

5.B.1.1 Gedurende de certificeringsperiode van drie jaar is de gemiddelde tevredenheidsscore van opdrachtgever 7,0 of hoger.

### Toetsing bij toetreding

- N.v.t

### Jaarlijkse toetsing

- Uitvragen bij de opdrachtgever hoe tevreden hij is over de e-adviseur op een schaal van 1 tot 10? Of hij deze e-adviseur nogmaals in zou schakelen of aanbevelen aan anderen? En of hij deze e-adviseur daadwerkelijk heeft aanbevolen en waarom?

### Beoordeling

- N.v.t.

### Beoordeling

- Gemiddelde score over 3 jaar is tenminste 7,0 of hoger (\*).