

MEDEWERKER KCC 2030

FIT FOR THE FUTURE!

Ben jij klaar om het verschil te maken bij dé overheid van vandaag? In 2030 zijn de verwachtingen van burgers en ondernemers hoger dan ooit. Dankzij slimme AI-systemen worden routinevragen razendsnel beantwoord, maar juist jouw menselijke kracht maakt het verschil wanneer het er echt toe doet.

Bij ons heb je de ruimte om te groeien, te leren en de overheid steeds beter te maken. Je werkt in een team dat innoveert, reflecteert én fouten mag maken zolang je ervan leert. Met technologie als versterking van jouw vakmanschap zorg jij dat Nederland een overheid heeft waar iedereen trots op kan zijn.

JOUW IMPACT

Als KCC-medewerker bij [onze organisatie] ben jij het vertrouwde gezicht van de overheid – digitaal én persoonlijk. Je schakelt moeiteloos tussen online en offline kanalen. Van ‘old-school’ telefoon en balie via chat- of videogesprek tot social media-support. Met AI als bondgenoot ben je niet alleen snel, maar ook scherp, empathisch en betrouwbaar. Jij begrijpt: technologie is fantastisch, maar menselijkheid is onmisbaar!

Elke dag ben jij:

- **De regisseur** die onze AI collega slim aanstuurt en kritisch beoordeelt zodat inwoners de juiste toon, informatie en oplossing krijgen.
- **De brug** tussen burgers, beleid en systemen: je lost problemen op vóór ze ontstaan, signaleert trends en deelt deze proactief.
- **De adviseur** die procesverbetering signaleert en de dienstverlening structureel beter maakt.
- **De samenwerker** die ketens binnen en buiten de overheid verbindt, zodat de burger één aanspreekpunt heeft – niet tien verschillende loketten.

Klaar om verschil te maken in een toekomstbestendige overheid? Solliciteer dan nu en start jouw reis als KCC-medewerker van 2030!

WIE WIJ ZOEKEN

Jij bent hét voorbeeld van publieke dienstbaarheid en innovatiekracht. Je herkent jezelf in deze eigenschappen:

Digitaal vaardig: je bent vertrouwd met de nieuwste AI-tools, omnichannel communicatie en data-analyse.

Empathisch en oplossingsgericht: je herkent de vraag achter de vraag, luistert écht en doet wat nodig is voor het vertrouwen van de burger.

Nieuwsgierigheid: naar AI, digitalisering en maatschappelijke thema's en naar de mens achter de vraag. Je bent geen IT'er, maar wel de slimme 'regisseur van informatie'. Je omarmt verandering, reflecteert en blijft nieuwsgierig naar wat beter kan – zowel digitaal als menselijk.

Inclusief denken: je ziet én helpt iedereen – van digivaardig tot digiminder. Je durft buiten je comfortzone te gaan en bent alert op diversiteit.

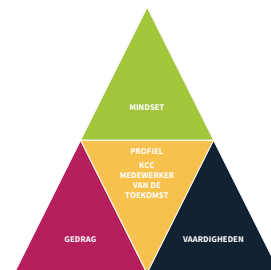
Samenwerkingsgeest: je bouwt bruggen, werkt graag in ketens en deelt je kennis openlijk.

Lef en eigenaarschap: je durft verantwoordelijkheid te nemen, stelt de juiste vragen en durft ook “nee” te zeggen als dat nodig is.

Minimaal mbo werk- en denkniveau, liefst met ervaring in klantcontact, dienstverlening of publieke sector.

MEDEWERKER KCC 2030

FIT FOR THE FUTURE!

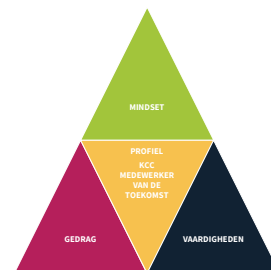


Er gaat de komende jaren heel veel veranderen aan het werk van de KCC medewerker. Om die functie in de toekomst te kunnen vervullen zijn een optimale combinatie van Mindset, Gedrag en vaardigheden nodig. In gesprek met meer dan 100 ervaringsdeskundigen tijdens het KCC Congres in Apeldoorn kwamen we tot de volgende inzichten:

Mindset	Betekenis / houding
Mens én machine: niet óf-óf maar én-én	Technologie versterkt de mens, maar neemt de regie niet over. De medewerker blijft moreel kompas.
Continu verbeteren	Altijd nieuwsgierig blijven: Hoe kan dit slimmer, vriendelijker, eenvoudiger?
Lef om te veranderen	Niet bang zijn om oude werkwijzen los te laten, ook als dat spanning geeft.
Dienstbaarheid met trots	Zien dat klantcontact het hart is van publieke waardecreatie. Niet het sluitstuk.
Lerend en reflectief teamlid Klantgericht én organisatiebewust	Niet alleen individuele prestaties tellen, maar ook collectieve groei. Weten hoe je belangen van inwoners én interne afdelingen balanceert.
Verantwoordelijkheid nemen voor de publieke zaak	De rol van ‘vertrouwenswerker’ snappen: elk contact draagt bij aan vertrouwen in de overheid.
Open voor diversiteit en inclusie	Kunnen omgaan met verschillende achtergronden, communicatiestijlen en behoeften.
Gedrag	Concreet voorbeeld
Proactief handelen	Niet wachten tot iets misgaat, maar signalen oppakken en intern bespreekbaar maken (“We krijgen veel vragen over X, kunnen we daar iets mee?”).
Eigenaarschap tonen	Niet doorschuiven, maar zelf meedenken in oplossingen – ook als het buiten je directe taak ligt.
Reflecteren en feedback vragen	Regelmatig met collega’s bespreken: wat kunnen we beter doen in onze gesprekken, processen of toon?
Slim omgaan met AI	AI niet als bedreiging zien, maar als collega. De medewerker bepaalt de menselijke toets.
Denken vanuit de inwoner of klant	Altijd het perspectief van de burger meenemen in keuzes, ook bij interne discussies over processen.
Transparant communiceren	Uitleggen waarom iets zo gaat, eerlijk zijn over beperkingen en alternatieven bieden.
Samen leren en experimenteren	Nieuwe tools of werkwijzen testen in kleine pilots, ervaringen delen, leren van fouten.
Prioriteren en loslaten	Kunnen kiezen wat wél en níet past bij de KCC-rol; focus houden op waardevolle contacten.

MEDEWERKER KCC 2030

FIT FOR THE FUTURE!



Vaardigheid	Waarom dit belangrijk is
Digitale geletterdheid	KCC'ers moeten AI-tools, kennissystemen en omnichannelplatforms slim kunnen gebruiken. Niet als IT'er, maar als slimme regisseur van informatie.
Data-analyse light	In staat zijn patronen te herkennen in klantvragen of contactdata ("waarom bellen mensen steeds hierover?") en die signalen vertalen naar verbeteringen.
Communicatie via meerdere kanalen	Kunnen schakelen tussen chat, telefoon, video, e-mail en sociale media – met behoud van dezelfde toon en empathie.
Schrijfvaardigheid en AI-coaching	Teksten kunnen redigeren die door AI zijn gegenereerd, en weten hoe je prompts goed inzet om kwaliteit te waarborgen.
Gespreksvoering vanuit empathie en oplossingsgerichtheid	De menselijke kant van dienstverlening blijft cruciaal, juist in een digitale context.
Lerend vermogen en reflectie	Snel nieuwe systemen, wetten of klantprocessen eigen maken. "Learning agility" wordt net zo belangrijk als ervaring.
Samenwerken in ketens	Klantvragen raken steeds vaker meerdere afdelingen of organisaties. KCC'ers moeten bruggen kunnen slaan.
Omgevingsbewustzijn	Snappen wat er in de samenleving speelt (armoede, digitalisering, polarisatie) en dat vertalen naar dienstverleningstonen.

**WIL JE MEER WETEN OVER HOE JE JOUW KCC TEAM KLAAR VOOR DE TOEKOMST
MAAKT? DOE MEE AAN HET FIT-FOR-THE-FUTURE PROGRAMMA VAN PUBLICCONTACT.**

Bel André Beniers op 06 29 59 68 93 of kijk op www.PubliContact.Nl voor meer informatie