



**NVVVB** | Nederlandse Vereniging  
voor Burgerzaken

# AGENDA

**2017 - 2019**

**SAMEN MEER**

**RESULTAAT**

## Inhoud

MISSIE, VISIE, EN STRATEGIE .....	4
Belangen behartigen .....	4
Verbinden .....	4
Vernieuwen .....	4
Ontzorgen .....	4
PERSOONSINFORMATIEMANAGEMENT .....	5
1. Operatie BRP en het stelsel van basisregistraties .....	5
2. Elektronische burgerlijke stand en Integratie burgerlijke stand – Basisregistratie Personen .....	5
3. Persoonsinformatiebeveiliging, kwaliteit persoonsinformatie en privacy .....	6
4. Adreskwaliteit en adres(gerelateerde)fraude .....	7
5. Wet- en regelgeving .....	7
IDENTITEITSMANAGEMENT .....	8
1. Reisdocumenten en rijbewijzen .....	9
2. eID en Digitale Identiteit .....	9
3. Identiteitsfraude .....	10
VERKIEZINGEN .....	10
1. Digitalisering verkiezingsproces .....	11
2. Herziening Kieswet .....	11
3. StembureauApp .....	11
4. Raadgevend referendum .....	12
DIENSTVERLENING EN INNOVATIE .....	12
1. Naar digitale en menselijke excellentie .....	12
2. Digitale Agenda 2020 .....	13
3. Digitaal 2017 .....	14
4. Nationaal Commissaris Digitale Overheid (NCDO) .....	14
Bestuurlijke inrichting .....	15
Raad van Advies .....	15
BEDRIJFSVOERING .....	15
PublieksAcademie .....	15
Team van de toekomst .....	16
Dashboard Dienstverlening .....	16
Communicatie .....	16
(INTER)NATIONALE SAMENWERKING .....	17
PIVA .....	17
EVS .....	17

## **Onze nieuwe identiteit**

Alles om ons heen verandert. De wereld digitaliseert in sneltreinvaart, de behoefte van de burger verandert en ook de manier van leven, wonen, reizen wordt anders. En dus is het ook belangrijk dat de dienstverlening bij gemeenten verandert. Zodat zij de inwoner en ondernemer optimaal kunnen helpen. Want dat willen we toch allemaal?

Afdelingen Burgerzaken krijgen te maken met een enorme hoeveelheid ontwikkelingen. Neem bijvoorbeeld de vele ontwikkelingen rondom Operatie BRP en het tegengaan van identiteitsfraude en adresfraude. Maar ook de totstandkoming van eID en de digitalisering van het rijbewijsproces.

Deze meerjarenagenda 2017-2019 geeft voor de komende jaren het kader aan voor onze kernactiviteiten. We richten ons enerzijds op het borgen en bestendigen van onze vakdeskundigheid en competenties, en anderzijds op het innoveren en door ontwikkelen waarbij samenwerken en netwerken altijd een belangrijke rol spelen.

Het zijn enerverende tijden voor onze leden, met flinke uitdagingen. Dat begrijpen wij als geen ander, we helpen onze leden hierbij graag. Het is dan ook niet voor niets dat wij als belangenbehartiger voor alle gemeenten in Nederland diverse producten en diensten ontplooiën om in de behoefte van onze leden te voorzien.

Laten we elkaar blijven helpen en ondersteunen in onze reis naar de toekomst. Samen meer resultaat!

Simon Rijdsijk  
Voorzitter NVVB

## **MISSIE, VISIE EN STRATEGIE**

De NVVB behartigt de belangen van leden en publieke organisaties, en adviseert deze op het gebied van persoonsinformatiemanagement, identiteitsmanagement, verkiezingen en dienstverlening & innovatie. De NVVB opereert verbindend in het veld van samenwerkingspartners, waarbij de verschillende ministeries belangrijke aanspreekpunten zijn. De NVVB denkt en handelt toekomstgericht, waarborgt kwaliteit en is een gewilde en betrouwbare partner voor andere (overheids)organisaties.

De NVVB betreft haar leden actief bij haar werkzaamheden als belangenbehartiger, verbinder, vernieuwer en 'ontzorgert'. Centraal daarbij staan de praktische uitvoering en sturing van het werk door middel van publiek leiderschap.

Door het organiseren en faciliteren van netwerken, masterclasses, praktijkmiddagen en congressen draagt de NVVB proactief bij aan actuele beleidsontwikkelingen in relatie tot de verschillende verenigingsthema's, verzamelt kennis bij de leden en netwerkpartners en brengt deze kennis over op de leden.

### **Belangen behartigen**

De NVVB behartigt al meer dan twintig jaar met succes de belangen van haar leden, waaronder alle Nederlandse gemeenten. Om de rol van belangenbehartiger goed te vervullen, heeft de NVVB veelvuldig contact met haar achterban, de bepalende ministeries en de ketenpartners. Door proactief te handelen, streeft de NVVB naar maximale invloed aan de voorkant van ieder nieuw proces en bij veranderingen. Op deze wijze toetst de NVVB steeds tijdig de uitvoerbaarheid, kwaliteit en financiële haalbaarheid, adviseert daarover en doet voorstellen. Door de intensieve samenwerking met de VNG – welke formeel is bekrachtigd in een convenant tussen de VNG en de NVVB – is het organiseren van het collectieve belang gerelateerd aan de NVVB-thema's een vanzelfsprekendheid.

### **Verbinden**

De NVVB ziet zichzelf als dé verbinder op het gebied van persoonsinformatiemanagement, identiteitsmanagement, verkiezingen en dienstverlening & innovatie. Hierbij staat de samenwerking tussen de publieke, private en wetenschappelijke sector centraal. Door kennis en kunde uit de verschillende sectoren te combineren, ontstaan er nieuwe dienstverleningsconcepten, business-modellen en partnerships die bijdragen aan de gewenste veranderende overheidsrol.

### **Vernieuwen**

De NVVB initieert of is vroegtijdig betrokken bij vernieuwingen in wet- en regelgeving, dienstverleningsconcepten en andere vormen van organiseren. Hierbij staan te allen tijde kwaliteit, veiligheid, betrouwbaarheid en uitvoerbaarheid (proces-technisch, financieel en juridisch) centraal. De NVVB kiest voor de innovatie die aansluit bij de maatschappelijke behoeften en voor een betere dienstverlening aan burger of bedrijf.

### **Ontzorgen**

De NVVB ontzorgt haar leden op diverse manieren. Enerzijds door het aanbieden van bedrijfsvoeringsgerelateerde zaken zoals werkprocessen, examens en het Dashboard Dienstverlening, en anderzijds door mee te denken over de complexe opgaven waarvoor de leden staan. Het continu betrekken, bevragen, informeren en adviseren van de leden resulteert in een gedegen begrip van de gemeentelijke uitdagingen, en geeft de NVVB de mogelijkheid om gericht en op verschillende manieren te ontzorgen.

Onderstaand zijn, per thema, het kader en de prioriteiten 2017–2019 aangegeven. Hoewel niet specifiek daarbij aangegeven, behoren de reguliere werkzaamheden met betrekking tot alle thema's – zoals advisering bij nieuwe wet- en regelgeving, communicatie met en informeren van de leden, individuele advisering van gemeenten door het bureau en het Adviesbureau NVVB – ook steeds tot de prioriteiten.

## PERSOONSINFORMATIEMANAGEMENT

Persoonsinformatiemanagement is een van de hoofdthema's van de NVVB. Na de (eerste) vaststelling van de identiteit van een persoon vindt registratie plaats van de persoonsgegevens. De registratie is geen doel op zich, maar een middel om uiteindelijk deze gegevens te kunnen verstrekken en informatie te kunnen genereren.

De wijze waarop dit gebeurt, ontwikkelt zich voortdurend. Waarbij er steeds oog is voor de bestaande dienstverleningsprocessen, de kwaliteit en betrouwbaarheid van de inhoud (volledigheid, juistheid en actualiteit) en de beveiliging van de opslag en het dataverkeer.

Samen met identiteitsmanagement staat persoonsinformatiemanagement aan de basis van een moderne, veilige en adequate dienstverlening en het democratisch functioneren van de overheid en semi-overheid. Hierbij moeten privacy, informatiebeveiliging en de noodzaak van informatievoorziening steeds zorgvuldig afgewogen worden.

### Prioriteiten 2017-2019

#### 1. Operatie BRP en het stelsel van basisregistraties

De komende jaren zijn veel ontwikkelingen te verwachten rondom de Operatie BRP binnen het stelsel van basisregistraties. De NVVB streeft ernaar dat alle gemeenten hiervan op de hoogte worden gehouden. Hiervoor intensificeert de NVVB haar communicatieactiviteiten en zal waar nodig, in samenwerking met betrokken partijen zoals KING, bijeenkomsten organiseren of helpen inhoud te geven om de ontwikkelingen nog beter te kunnen duiden. Als belangenbehartiger zet de NVVB zich in om de planning van de invoering van de BRP voor gemeenten realistisch en uitvoerbaar te houden. De NVVB ondersteunt in de ontwikkeling van de binnengemeentelijke persoonsinformatievoorziening en ondersteunt de boodschap dat alle gemeenten tijdig de koppelvlakken Levering en Bevraging van de centrale BRP-voorzieningen in gebruik nemen. Pas daarna kan een gemeente ook aansluiten voor de bijhouding van de BRP-gegevens. Het standpunt van de NVVB is, dat bijhoudingen in de BRP door gemeenten plaatsafhankelijk moeten kunnen plaatsvinden.

De NVVB beoogt een governance voor het beheer van de centrale voorzieningen van de BRP, die recht doet aan de verantwoordelijkheden die de minister van BZK en de colleges van B&W ten opzichte van elkaar hebben. Gemeentelijke en centrale voorzieningen vormen samen de BRP, zij kunnen niet zonder elkaar en wederzijdse prestatieverplichtingen behoren tot de gezamenlijke afspraken. In de nieuwe governance past een periodiek overleg tussen de verantwoordelijken voor deze voorzieningen. De NVVB zet zich in deze context dus in als belangenbehartiger en verbinder.

Volgens de planning kunnen de koplopergemeenten vanaf medio 2018 aansluiten op de centrale voorziening BRP met hun Burgerzakenmodules. Vanaf 2019 volgt de rest van de gemeenten. Samen met VNG/KING beheert de NVVB de specificaties voor de Burgerzakenmodules. Deze specificaties zijn bedoeld als beschrijving van de standaardfunctionaliteiten en helpen gemeenten bij aanbestedingen. Dit moet de gemeenten ondersteunen en sterker maken in hun rol als opdrachtgever. Daarnaast wordt nauw samengewerkt met VNG/KING voor onder meer het updaten van het ondersteuningsmateriaal voor gemeenten en het geven van voorlichting bij diverse gelegenheden. De NVVB zet zich in voor de uitvoerbaarheid van de regels en het scenario om als gemeente aan te kunnen sluiten op de centrale BRP-voorzieningen.

#### 2. Elektronische burgerlijke stand en Integratie burgerlijke stand – Basisregistratie Personen

Sinds kort is het wettelijk mogelijk gemaakt om digitaal aangifte van overlijden te doen of melding te maken van het voornemen een huwelijk of geregistreerd partnerschap aan te gaan. De Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand zal de komende jaren gefaseerd in werking treden. Op niet al te lange termijn wordt het juridisch mogelijk digitaal aangifte te doen van geboorte. Elke stap in het proces om een elektronische akte te realiseren dient zorgvuldig afgewogen te worden. De NVVB zet zich als belangenbehartiger in om te zorgen dat de implementatie van de nieuwe wettelijke mogelijkheden op een verantwoorde, financieel haalbare en gecoördineerde manier plaatsvindt, met gebruikmaking van zoveel mogelijk gestandaardiseerde toepassingen.

De bedoeling is dat in de laatste fase van de invoering van de Wet elektronische dienstverlening burgerlijke stand de elektronische akte wordt geïntroduceerd. De NVVB zou deze stap willen overslaan en voor de ambtenaar van de burgerlijke stand de nieuwe BRP direct willen inzetten als authentieke registratie van de burgerlijke stand, naast de huidige reguliere functie van de BRP. Dit vraagt om een herziene verantwoordelijkheidsverdeling en fundamentele wijzigingen in de wetgeving (Burgerlijk Wetboek en Wet BRP).

Indien deze ambitie op de korte termijn niet haalbaar is, dan streeft de NVVB naar de ontwikkeling van een elektronische akte die nauw aansluit op het gegevensmodel dat voor de nieuwe BRP is ontwikkeld. Hoe beter dat lukt, hoe kleiner de stap wordt naar een koppeling van gegevensopslag tussen enerzijds de elektronische akten van de burgerlijke stand en anderzijds de gegevensopslag van de BRP. Dit kan dan een stap zijn naar de volledige integratie van burgerlijke stand en BRP. Het uitgangspunt hierbij is dat, in de aanloop naar een integratie met de BRP, de burgerlijke stand de komende jaren verder zal moderniseren.

De NVVB informeert gemeenten de komende jaren uitvoerig over alle ontwikkelingen op dit gebied. Wij blijven ons inzetten om de bovenstaande wensen van gemeenten te realiseren en waar mogelijk de ontwikkeling te versnellen.

### **3. Persoonsinformatiebeveiliging, kwaliteit persoonsinformatie en privacy**

#### *Persoonsinformatiebeveiliging*

De NVVB besteedt de komende jaren aandacht aan de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG) die in beheer is bij de Informatiebeveiligingsdienst Gemeenten (IBG). Dit bestaat uit het onder de aandacht brengen van de verdere ontwikkelingen en het creëren van bewustwording bij gemeenten en ketenpartners.

#### *Kwaliteit persoonsinformatie*

De NVVB ziet voor de burger een centrale rol in het beheer en de verstrekking van zijn eigen gegevens. De landelijke verkenningen op het gebied van 'regie op verstrekking van eigen gegevens' sluiten bij deze inzichten aan. De landelijke pilots via Qiy en Trust Tester worden door de NVVB waar nodig in praktische zin ondersteund.

De kwaliteit van persoonsgegevens – en daarmee van persoonsinformatie – valt of staat met de kwaliteit van de uitvoerende mensen, degenen die hen aansturen of die het beleid bepalen. De NVVB draagt bij aan de ontwikkelingen van de digitale kluis, MijnOverheid.nl (waaronder de berichtenbox) en het werken op afstand met privacygevoelige gegevens.

De NVVB ondersteunt gemeenten en activiteiten om te komen tot een optimale betrouwbaarheid van de basisregistratie persoonsgegevens en het realiseren van verbeteringen wat betreft de beoordeling van brondocumenten. Naast de continue inzet van –reguliere- opleidingen en trainingen, en het doorontwikkelen van ondersteunende middelen voor gemeenten voor het beoordelen van buitenlandse brondocumenten, denkt de NVVB ook na over de vraag hoe we de kwaliteit verder kunnen versterken door de inrichting van intercollegiale samenwerking en/of organisatie van expertise die in het land aanwezig is.

Het Ministerie van Buitenlandse Zaken is in een groot aantal landen gestopt met het legaliseren van buitenlandse brondocumenten, waardoor men de beoordeling van de echtheid en inhoudelijke juistheid op een andere wijze zal moeten inrichten. De NVVB wil de fundamentele discussie voeren over hoe er met brondocumenten moet worden omgegaan. Daarbij stellen we de vragen: voldoet de huidige omgang met buitenlandse brondocumenten aan het beoogde resultaat en moet er niet, bij de geringste twijfel aan de echtheid of inhoudelijke juistheid, overgegaan worden op een andere verkrijgingswijze van persoonsgegevens voor opname in de BRP of voor beslissingen bij de burgerlijke stand? Daarbij wil de NVVB niet alleen naar de nationale werkwijze kijken maar ook het gesprek aangaan met collega's in de andere Europese landen die de NVVB in EVS-verband ontmoet.

De NVVB onderkent dat door intergemeentelijke samenwerking de kwaliteit van procesuitvoering kan toenemen. Deze kenmerkt zich door bundeling van ervaring, expertise en capaciteit. Aldus kan

er bij complexe processen – zoals bijvoorbeeld inschrijvingen in de BRP – kwaliteits- en efficiencywinst worden behaald.

In dit kader ondersteunt de NVVB de uitrol van de zogenoemde 'BRP-inschrijfstraat' in gemeenten waar een aanmeldcentrum is gevestigd voor asielaanvraag.

De NVVB wil met feitelijke ondersteuning tegemoet komen aan gemeenten met een AZC. Daarbij gaat het om het inschrijven van vluchtelingen in de BRP, maar ook om alle aanmeldcentra waar BRP-inschrijfstraten gevestigd zijn.

#### *Privacy*

In mei 2018 zal de Europese privacyverordening van toepassing zijn. Tot die tijd bereidt de Nederlandse overheid zich hierop voor. Gevolgen zijn er onder meer voor de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet Basisregistratie Personen. De NVVB zal samen met haar ketenpartners in kaart brengen wat de invoering van de nieuwe Europese regels voor het domein Burgerzaken allemaal betekent.

#### **4. Adreskwaliteit en adres(gerelateerde)fraude**

De BRP is een belangrijke basisvoorziening die de persoonsgegevens levert die nodig zijn voor tal van processen bij andere overheidsorganen en private partijen, mede op basis waarvan de burger krijgt waar hij recht op heeft. Bijvoorbeeld uitkeringen, toeslagen, zorg en veiligheid. De kwaliteit van de persoonsgegevens die worden vastgelegd – waaronder de adresgegevens- is daarom van groot maatschappelijk belang.

De NVVB besteedt veel aandacht aan een goede adreskwaliteit. Het voorkomen en het tegengaan van adres(gerelateerde) fraude is hier een onderdeel van. Als gegevensbeheerders staan gemeenten voor een steeds grotere uitdaging om goede kwaliteit te waarborgen. Hiervoor is samenwerking met andere partijen – waaronder andere gemeenten, ketenpartners en afnemers van de BRP – van groot belang. De Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) wordt de komende jaren ingezet om de adreskwaliteit in de BRP te bevorderen en de adresgerelateerde fraude te bestrijden. De NVVB participeert in de LAA op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau en treedt op als verbinder tussen diverse deelnemende partijen. De NVVB treedt op als belangenbehartiger waar het gaat om de rol van gemeenten op het gebied van adreskwaliteit en opsporen van adresfraude.

De NVVB vraagt meer aandacht voor het voorkomen van fraude, door de aandacht te verschuiven naar de voorkant van het proces. Zo is er in de PublieksAcademie een aparte opleiding Adresfraude ontwikkeld, om medewerkers optimaal op te leiden in hun vakgebied.

Naast de financiële baten voor gemeenten die uit de LAA voortkomen, vraagt de NVVB ook aandacht voor de maatschappelijke baten die voortkomen uit de aanpak. Dit zijn baten die meestal direct zichtbaar zijn in een gemeente, zoals minder problemen als gevolg van onderverhuur en overbewoning, betrouwbare informatie bij rampen en crisissituaties of meer signalen voor de inzet van zorg/hulpverlening.

Bij de activiteiten rondom de aanpak van adresfraude, waaronder huisbezoeken, komen gemeenten ook in aanraking met kwetsbare groepen met een hulpvraag. De NVVB wil zich ervoor inzetten dat gemeenten aandacht hebben voor deze kwetsbare groepen en in die gevallen meewerken aan oplossingen die leiden tot hulp in plaats van sec handhaving.

Wat hiermee samenhangt is dat de verschillende overheden, ook de verschillende kolommen binnen gemeentelijke organisaties, ook werkelijk als één overheid handelen en optreden. Hierin is nog veel te verbeteren. De NVVB zal ieder moment aan blijven grijpen om dit steeds voor het voetlicht te blijven brengen, ook in relatie tot onze andere kernactiviteiten.

In de kern gaat het om het vinden van de juiste balans tussen dienstverlening enerzijds en handhaving en fraudebestrijding anderzijds.

#### **5. Wet- en regelgeving**

##### *Bescherming persoonsgegevens*

Voor overheden en bedrijven verandert er in 2017–2019 veel op het gebied van privacy en gegevensverwerking. Op 25 mei 2016 is de nieuwe Europese privacyverordening in werking getreden. Deze krijgt vanaf 25 mei 2018 directe werking en gaat boven nationale wetgeving. Tot

die tijd geldt nog de Wet bescherming persoonsgegevens. De verordening bevat strengere regels met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens en geeft toezichthouders uitgebreidere sanctiebevoegdheden bij de overtreding hiervan. De NVVB wil de gevolgen voor gemeenten in relatie tot Burgerzaken in beeld brengen, en gemeenten helpen om deze nieuwe regels te implementeren. Daarbij werkt de NVVB nauw samen met de VNG, het ministerie van BZK en het ministerie van V&J. Het laatstgenoemde ministerie is verantwoordelijk voor de implementatie van de Europese privacyverordening, die zeker ook gevolgen zal hebben voor de Wet BRP.

#### *Tussenevaluatie Wet BRP*

In 2016 is de tussenevaluatie van de Wet BRP afgerond en de minister van BZK heeft één aanpassing medegedeeld aan de Tweede Kamer. Het gaat om het NVVB speerpunt over de procedure voor de aangifte van vertrek uit Nederland. Doel is het herstel van de regels voor aangifte van vertrek, om daarmee een meer werkbaar proces voor gemeenten en burgers te bewerkstelligen. Een consultatie over een concept wetswijziging wordt eind 2016 verwacht. Momenteel schrijft de Wet BRP voor dat wanneer iemand vertrekt uit Nederland hij persoonlijk aan de balie van de gemeente aangifte moet doen wanneer op het adres nog iemand achterblijft. Als met de vertrekkende persoon ook minderjarige kinderen meegaan, dan moeten deze kinderen ook allemaal in persoon verschijnen wanneer er iemand blijft wonen op het adres. Gevolg is dat een student die vertrekt en die mensen achterlaat op het adres waar hij woonde, dus ook persoonlijk moet komen om aangifte te doen. Verder is het niet mogelijk om iemand te machtigen om aangifte van vertrek te doen. Onder de Wet GBA kon dat wel.

De Wet BRP die sinds 6 januari 2016 geldt, heeft op dit punt vervelende gevolgen voor gemeenten en burgers. De regels rondom vertrekaangifte zijn er bij amendement destijds ingekomen, waardoor ze nooit in een consultatie zijn voorgelegd. Het amendement beoogde met de aanpassing van het wetsvoorstel uithuwelijking en gedwongen achterlaten te bestrijden. Van enig effect is echter nooit gebleken. De wetgever is voornemens de zaak terug te draaien op basis van de tussenevaluatie die op aandrang van de NVVB is gehouden.

#### *Europese verordening openbare akten (Legalisatieverordening)*

De NVVB heeft de komende jaren aandacht voor de praktische uitvoerbaarheid voor gemeenten ten aanzien van de plannen van de Europese Commissie. Zo is er de nieuwe Legalisatieverordening die gaat over het gebruik van openbare akten waarbij dan geen legalisatievereisten meer gelden binnen de Europese Unie. Dit is door de NVVB ook een gespreksonderwerp binnen de EVS. De implementatie van een goed werkend systeem binnen de EU is van belang voor de kwaliteit van onze persoonsinformatievoorziening.

#### *Vermelding van sekse bij dienstverlening*

De NVVB zal gemeenten adviseren om de vermelding van de sekse in formulieren en verklaringen zoveel mogelijk te voorkomen in navolging van de gemeente Amsterdam. De NVVB zal meewerken aan overleggen hierover waarbij ook de vraag op tafel zal liggen of de registratie van dit gegeven nog wel gewenst of noodzakelijk is.

#### *Overig*

We volgen nauwlettend de voorstellen van de Rijksoverheid die de processen bij de gemeenten direct raken. Denk hierbij aan bijvoorbeeld de herinrichting van de processen naturalisatie en optie. De NVVB treedt in dergelijke gevallen samen met of namens de VNG op als belangenbehartiger voor gemeenten, en richt zich op aspecten rond kwaliteit, financiën en praktische uitvoerbaarheid.

## **IDENTITEITSMANAGEMENT**

Identiteitsmanagement behoort samen met persoonsinformatiemanagement tot de belangrijkste thema's van de vereniging. Naast de fysieke identiteit bestaat er inmiddels ook een digitale identiteit. Een koppeling tussen beide is noodzakelijk, maar vooralsnog is die er niet.

Bij dit thema horen onder andere onderwerpen als reisdocumenten, rijbewijzen, eID, digitale identiteit en identiteitsfraude.



De NVVB streeft naar een scheiding tussen baliedienstverlening en de beoordeling van de identiteit inclusief het besluit van ambtenaren om bijvoorbeeld een document uit te geven. Met het oog op fraude is het niet langer wenselijk dat de vaststelling van een identiteit plaatsvindt aan de frontoffice. Door het inrichten van een kwalitatief hoogwaardig identificatieproces in de backoffice zou de overheid met gemeenten als 'buitendienst' maximaal voorbereid zijn op de komst van de digitale identiteit. Er moet immers 100% overtuiging zijn dat we deze aan de juiste persoon uitgeven. Het huidige proces is hier onvoldoende op ingericht. Maximaal gebruik van beschikbare technologie is bij de inrichting van een nieuw proces een belangrijk uitgangspunt. In het geval van de overheid wordt een publiek middel in de vorm van een rijbewijs of NIK met eID functionaliteit geïntroduceerd. Vanaf heden is dit bekend als DigiD hoog, naast DigiD laag, midden en substantieel een nieuwe toevoeging aan de 'DigiD familie'. Zeggenschap van de burger over wat er met zijn of haar gegevens gebeurt, staat hierbij voorop. Burgers hebben – door Europa bepaald – recht op inzage, correctie en om vergeten te worden.

De NVVB kijkt naar de *best practices* in Europa. Een aantal Europese landen heeft laten zien voorop te lopen als het gaat om de identiteitsvaststelling, maar ook wat betreft de uniformiteit van processen rond reisdocumenten en rijbewijzen. Per onderwerp kan het startpunt – en daarmee het ambitieniveau – per jaar verschillen, het einddoel is echter voor ieder onderwerp gelijk: één gevalideerde identiteit voor de overheid, welke ook gebruikt kan worden in de private sector om zich te identificeren en wellicht bij het verrichten van transacties. De NVVB zet zich binnen dit kader in als belangenbehartiger, verbinder en vernieuwer, om met en bij de verschillende verantwoordelijke partijen doelstellingen te bereiken. Ten opzichte van vorig jaar zijn de ambities wat betreft deze portefeuille verhoogd. De NVVB wil meer sturend en coördinerend zijn dan tot nu toe het geval is geweest.

## **Prioriteiten 2017-2019**

### **1. Reisdocumenten en rijbewijzen**

Er zijn de komende jaren verschillende wijzigingen met betrekking tot reisdocumenten en rijbewijzen te verwachten, zoals in het aanvraag- en afgifteproces. De NVVB heeft afgelopen jaar namens alle gemeenten nadrukkelijk om eenduidigheid verzocht. De twee betrokken ministeries laten merken dat zij over innovatie, ontwikkelingen en (toekomstige) wijzigingen structureel contact willen hebben met de NVVB, en dat waar mogelijk de relevante keuzes en besluiten onderling afgestemd zijn. Doel is om beide processen zo veel mogelijk op elkaar af te stemmen om gelijksoortige (digitale) dienstverlening te bieden aan zowel de voor- als de achterkant van het proces.

In nauwe samenwerking met de RDW zal er invulling gegeven worden aan de ambitie wat betreft de digitalisering en modernisering van het aanvraag- en afgifteproces van rijbewijzen. Hierbij is het uitgangspunt dat binnen de bestaande pilots het aanvragen van een rijbewijs wordt gedigitaliseerd. De NVVB streeft vooral naar innovatie waarbij het gehele rijbewijsproces bekeken wordt. Gemeenten die vooroplopen in innovatieve dienstverlening zijn hierbij betrokken. Hierbij is er nadrukkelijk een verbinding gelegd tussen de agenda van de NVVB en de Digitale Agenda 2020 van de VNG.

Naast structurele communicatie over relevante wijzigingen voor gemeenten adviseert de NVVB proactief bij wijzigingen en hebben we waar nodig een coördinerende rol. Daarnaast faciliteert de NVVB gemeenten bij het maken van keuzes op het gebied van plaatsonafhankelijke dienstverlening en strategische personeelsplanning. Denk hierbij aan een toolbox voor het aanbesteden van bezorgdiensten, uitvoeren van een aanvullend (leges)onderzoek in de vorm van een productiviteitsmeting voor reisdocumenten, en ondersteuning bij de verwachte reisdocumentendip vanaf 2019.

### **2. eID en Digitale Identiteit**

De overheid werkt aan een standaard voor de toegang tot online-dienstverlening vanaf 2017. De multi middelen aanpak van het Ministerie van BZK en EZ maakt het mogelijk dat burgers, consumenten en ondernemers op termijn beter en veiliger online met elkaar zaken kunnen doen.

Er wordt één standaard ontwikkeld voor online-identificatie en de uitwisseling van persoonlijke informatie. Betrouwbaarheid en de bescherming van privacy en persoonlijke gegevens zijn uitgangspunten voor de standaard. Veiligheid en gemak zijn de voornaamste doelen.

Middels pilots wordt het stelsel met zowel private als publieke middelen beproefd. Deze pilots zijn een belangrijke stap in de goede richting. De NVVB heeft een actieve, meer sturende rol bij de pilotactiviteiten en evaluatie van de uitkomsten, alsmede wat betreft de inrichtingskeuzes op lange termijn. In dit kader ondersteunt de NVVB de aan de pilots deelnemende gemeenten bij hun activiteiten en bij het kiezen van het meest geschikte dienstverleningsconcept.

De NVVB zet zich in voor een betrouwbare, toekomstgerichte oplossing, waarbij de burger zeggenschap krijgt over het gebruik van zijn of haar eigen gegevens door de overheid. We streven er bij voorkeur naar om lopende initiatieven te verbinden. Belangen behartigen van gemeenten doen we door een proactieve, verbindende en waar nodig coördinerende rol te vervullen. Vooral als het erom gaat het identiteitsvaststellingsproces te verbeteren én om een toekomstbestendige oplossing te kiezen aangaande de digitale identiteit. In dit traject heeft de NVVB nu een meer actieve en sturende rol dan vorig jaar.

### **3. Identiteitsfraude**

De Kabinetsvisie Aanpak Identiteitsfraude is gericht op het 'slim voorkomen en vlot herstellen' van identiteitsfraude. Het kabinet streeft ernaar dat burgers alert en goed geïnformeerd zijn, zodat zij zich kunnen weren tegen pogingen tot identiteitsfraude. Dit vraagt om een integrale en informatie-gestuurde aanpak waarbij alle partners in de identiteitsketen de krachten bundelen. Gemeenten spelen hierbij een cruciale rol. De initiële vaststelling en vastlegging van de identiteit bij de eerste inschrijving vanwege bijvoorbeeld vestiging vanuit het buitenland of bij geboorte is een essentieel moment in de identiteitsketen. De verantwoordelijke medewerkers bij een gemeente moeten in ieder opzicht bij machte zijn om deze taak voor honderd procent correct uit te voeren. De NVVB heeft de expertise om gemeenten bij de uitvoering te ondersteunen om identiteitsfraude te voorkomen. Daarbij werkt de NVVB nauw samen met de ketenpartners die zich ook bezighouden met het tegengaan van identiteitsfraude, zoals de AVIM (Politie, Afdeling Vreemdelingen, Identificatie en Mensenhandel), Openbaar Ministerie, Koninklijke Marechaussee, IND, RDW, Ministerie van BZK en gemeenten.

In elke politieregio ontstaat er een Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude (WTI). De NVVB heeft in 2016 het landelijke WTI geïnitieerd en is voorzitter van het landelijk overleg. De NVVB ondersteunt gemeenten en ketenpartners door middel van advies, kennisoverdracht en het bieden van hulpmiddelen. Zo is samen met ICTU het Expertisepunt Aanpak Fraude ontwikkeld waarbij deelnemers hun fraudesignalen kunnen uitwisselen, richtlijnen en andere hulpmiddelen kunnen downloaden en onderling kunnen discussiëren.

Ook hier kijkt de NVVB naar het grotere geheel: waar er raakvlakken zijn op het gebied van adresgerelateerde fraude en identiteitsfraude, verbinden wij de overkoepelende thema's en de betrokken partijen. Doel is om in deze beweging het dienstverleningsniveau niet uit het oog verliezen, maar te kiezen voor een juiste balans tussen dienstverlening en fraudeaanpak.

## **VERKIEZINGEN**

De afgelopen jaren heeft er weinig vooruitgang op het gebied van innovatie in het verkiezingsproces plaatsgevonden. Tegelijkertijd wordt de NVVB regelmatig bevraagd door gemeenten wanneer er mogelijkheden komen tot modernisering. Deze geluiden komen ook vaak van diverse andere geledingen, zoals bijvoorbeeld het Nederlands Genootschap van Burgemeesters (NGB), de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS) en de Wethoudersvereniging. Er zijn landen die laten zien dat elektronische verkiezingen tot de mogelijkheid behoren. De NVVB wil scherp inzetten op vernieuwing in het gehele verkiezingsproces. De techniek is er, de gemeenten willen het en de maatschappij vraagt erom. De NVVB blijft vasthouden aan het toekomstbeeld dat het gehele verkiezingsproces, inclusief stemmen, gedigitaliseerd wordt.

## Prioriteiten 2017-2019

### 1. Digitalisering verkiezingsproces

De NVVB zet zich in voor een optimaal en digitaal verkiezingsproces. De NVVB doelt hiermee op het algehele verkiezingsproces en niet enkel op het uitbrengen van een digitale stem in een stemlokaal. Het hoogste doel is internetstemmen: een kiezer kan plaatsonafhankelijk met een eigen gekozen device zijn of haar stem uitbrengen. Samen met partners zal de NVVB onderzoeken welke praktijkvoorbeelden (zoals in Estland) ook in Nederland kunnen werken. Maar het verkiezingsproces begint al veel eerder voordat een kiezer een stem uitbrengt en ook dat onderdeel kan veel digitaal: het aanleveren van kandidatenlijsten door partijen, het werven en selecteren van stembureauleden, het uitvoeren van diverse controlestappen, etc. En ook na het sluiten van het stemlokaal kan het proces gedigitaliseerd worden door het versleuteld digitaal versturen van de voorlopige uitslag. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van bijvoorbeeld de StembureauApp (zie paragraaf hieronder). De NVVB zoekt naar voorbeelden en treedt op als belangenbehartiger en beïnvloeder door aan te tonen dat een digitaal verkiezingsproces mogelijk is. Daarbij zoekt de NVVB nauwe samenwerking en voert zij het gesprek met gemeenten en partners zoals de VNG en de Kiesraad. De NVVB houdt hierbij oog voor een veilig proces en een wat de gemeenten betreft goede financiële dekking bij de inrichting van een nieuw proces.

De NVVB is zich ervan bewust dat de realisatie van een geheel gedigitaliseerd verkiezingsproces nog heel wat voeten in de aarde zal hebben. Wij zetten ons in om binnen de huidige wettelijke kaders op korte(re) termijn optimalisatie na te streven dat leidt tot een efficiënter verkiezingsproces bij gemeenten.

De NVVB neemt in principe geen genoegen met keuzes voor suboptimalisatie, zoals de inzet van elektronische hulpmiddelen in een stemlokaal. Indien dit echter gezien kan worden als een eerste stap op weg naar een volledig digitaal verkiezingsproces dan is onze inzet voor die lijn een optie als dat wel zorgt voor meer efficiency bij gemeenten. Bij de organisatie van verkiezingen zet de NVVB zich in voor een geïntegreerde oplossing binnen het softwarelandschap (ISS en OSV) bij gemeenten.

### 2. Herziening Kieswet

Het is voor gemeenten noodzakelijk om tot een zo efficiënt mogelijk verkiezingsproces te komen. Hiervoor kunnen we binnen de huidige wettelijke kaders zoeken naar optimalisatie, maar de komende jaren willen we ernaar streven om ook mogelijkheden te zoeken buiten de huidige wettelijke kaders. De NVVB wil zich hiervoor inzetten richting het verantwoordelijke ministerie, waarbij we waar gewenst ook ondersteuning willen bieden. Om de genoemde prioriteiten te behalen, is er een algehele herziening van de Kieswet noodzakelijk.

### 3. StembureauApp

Zolang het verkiezingsproces niet volledig digitaal is, is de StembureauApp een krachtig en zeer effectief hulpmiddel voor het verkiezingsproces. De gemeente Rotterdam heeft een app ontwikkeld om het verkiezingsproces bij gemeenten eenvoudig te ondersteunen. Deze app stelt onder andere stembureaus in staat om met de centrale organisatie te communiceren, de geldigheid van stempassen te controleren, realtime-informatie over de opkomst te genereren, en versnelt verder het tellen en vaststellen van de verkiezingsuitslag. Dit leidt zowel centraal als decentraal tot een vergroting van de betrouwbaarheid, en het proces verloopt vele malen efficiënter. In 2016 is er een eerste pilot geweest met de gemeente Zoetermeer. Bij de Tweede Kamer Verkiezing van 2017 zullen nog twee andere gemeenten deelnemen aan een pilot. Tegelijkertijd start de NVVB samen met Rotterdam en de pilotgemeenten een traject om een langdurige Publiek-Private Samenwerking op te zetten. Het streven is om de StembureauApp tijdens de Gemeenteraadsverkiezingen van 2018 breed te verspreiden. In 2016/2017 wordt dit verder uitgewerkt. Absolute voorwaarde in het traject is dat gemeenten tegen acceptabel tarief met de StembureauApp kunnen gaan werken en dat het eigenaarschap in bezit blijft van een publieke partij. De NVVB heeft de regie over de opzet van de Publiek-Private Samenwerking maar werkt daarin nauw samen met de gemeente Rotterdam en de pilotgemeenten.

#### **4. Raadgevend referendum**

Het eerste raadgevend referendum is geweest. Het is niet uitgesloten dat er de komende jaren nog vele zullen volgen. In de eerste evaluatie van het eerste referendum blijkt dat er naar verwachting weinig gewijzigd gaat worden aan de Wet raadgevend referendum. Het onderzoek naar de financiële vergoeding heeft plaatsgevonden en de laatste onderhandelingen tussen de VNG en het Rijk vinden nog plaats. Het is nu niet te voorspellen met hoeveel referenda een gemeente per jaar te maken gaat krijgen.

#### **DIENSTVERLENING EN INNOVATIE**

Zonder innovatie geen toekomst. Ook de NVVB tracht de maatschappelijke ontwikkelingen in het juiste perspectief te plaatsen en te relateren aan de beoogde veranderingen binnen en buiten de vereniging. Nooit eerder hebben zo veel (publieke en private) partijen, waaronder de NVVB, zich aan elkaar gecommitteerd om samen aan de toekomst vorm te geven.

De middelen zijn schaars en de Nederlandse burger wil vaker een dienstverlening die aansluit bij zijn of haar behoefte. De vele veranderingen vragen binnen de gemeentelijke muren om innovatie en creativiteit. Nooit eerder is de behoefte aan leiderschap, ondernemerschap en hostmanship zo groot geweest. Om goed om te gaan met deze continue stroom van veranderingen, zal de NVVB vooral aan de voorkant van deze veranderprocessen instappen om zo haar rol als belangenbehartiger, verbinder, vernieuwer en ontzorgster optimaal te kunnen vervullen, zowel in nationaal (onder andere eID en Digitaal 2017) als internationaal verband (onder andere het programma Horizon 2020 van de Europese Commissie). Onderstaande prioriteiten hebben een directe relatie met de kernthema's van de NVVB.

In dit kader zijn inmiddels ook al drie studiereizen naar Estland georganiseerd, waaraan gemeenten, ministeries, uitvoeringsorganisaties en leden van de Tweede Kamer hebben deelgenomen. Het Estlandse model is in de ogen van de NVVB een voorbeeld van hoe digitale dienstverlening kan worden ingericht en vormgegeven. In 2017 zullen deze inspirerende studiereizen worden voortgezet.

#### **Prioriteiten 2017-2019**

##### **1. Naar digitale en menselijke excellentie**

In de context van de maatschappelijke en technologische ontwikkelingen zal de digitale dienstverlening bij bedrijven, overheden en instellingen binnen enkele jaren excellent zijn. De snelheid waarmee die ontwikkeling zich voordoet moet niet onderschat worden. Digitale excellentie is op korte termijn gemeengoed, niet meer onderscheidend, en wordt gezien als een vanzelfsprekendheid.

Tegelijkertijd wordt het excellente menselijk contact, waarbij begrippen als 'vakdeskundigheid' en 'hostmanship' centraal staan, een schaars goed dat het verschil maakt. Enkelvoudige vragen waarop bijvoorbeeld de focus van tachtig procent van de klantvragen bij het KCC vooral ligt, zullen sterk verschuiven naar intelligente digitale klantinteractie. Dit zal ervoor zorgen dat de organisatorische blauwdruk van een KCC, zoals deze bij de aanvang bedacht is, zijn langste tijd heeft gehad. Het bovenstaande betekent onder andere dat de backoffice de frontoffice wordt, dat in het fysieke menselijke contact keukentafelgesprekken de voorkeur hebben (ondersteund door digitalisering) en dat het beheer van en de regie op klantcontacten anders georganiseerd zal gaan worden. Het is noodzakelijk voor organisaties om op beide sporen – het digitale en het menselijke – te transformeren naar excellentie. Excellentie die past bij de nieuwe overheid, maar vooral bij de continu veranderende vragen en verwachtingen van de burgers en ondernemers.

Deze ontwikkelingen leiden tot de conclusie dat de eerder ontwikkelde klantcontact organisaties heroverwogen moet worden. Aan de fysieke klantcontacten die blijven worden steeds hogere eisen gesteld en vragen om specifieke vakdeskundigheid en vaardigheden. Kanaalsturing betekent in deze nieuwe context dus ook niet enkel het sturen op de digitalisering, maar het zo optimaal mogelijk inrichten van het door de burger of ondernemer gekozen kanaal. Daarbij vervullen generieke landelijke voorzieningen een cruciale rol in de standaardisatie van de meest eenvoudige

dienstverleningsprocessen. Bij dit alles is hoogwaardige identiteitsvaststelling en -controle van het grootste belang. Er zal een meer stringent identiteitsvaststellingsprotocol gaan gelden, waarbij de nadruk ligt op de vaststelling van en koppeling tussen de fysieke en de digitale identiteit.

Vakmanschap en digitalisering gaan de komende jaren hand in hand en dit stelt gemeenten voor organisatorische uitdagingen. Om gemeenten te ondersteunen in relatie tot deze onomkeerbare veranderingen heeft de NVVB onder andere het Dashboard Dienstverlening ontwikkeld en staat er inmiddels een toekomstbestendige PublieksAcademie die past bij een continu veranderende wereld. Enerzijds om gemeenten inzicht te geven in de huidige en toekomstige bedrijfsvoering, en anderzijds om de medewerker van nu en in de toekomst te helpen zich te ontwikkelen.

## 2. Digitale Agenda 2020

Dienstverlening en Informatiebeleid (commissie D&I) is sinds 2014 een volwaardige commissie van de VNG. Deze 'upgrade' zorgt ervoor dat er enkel nog bestuurlijke vertegenwoordiging aanwezig is in de commissie. Waar voorheen de NVVB deelnam, heeft ze nu een adviesrol richting deze commissie in het zogenaamde Uitvoeringsberaad (voorbereidend en adviserend orgaan van gemeentesecretarissen en de relevante koepels, waaronder de NVVB). De Digitale Agenda 2020 heeft de vorm van een collectieve digitale agenda dienstverlening en informatiebeleid 2020. Samen doen wat samen kan.

De voorgestelde aanpak in de Digitale Agenda 2020 helpt gemeenten om hun rol op te pakken in de constant veranderende informatiesamenleving. De informatiesamenleving heeft zo'n impact op de bestuurlijke taakuitoefening, de interne werkprocessen en de gemeentelijke dienstverlening, dat wij alleen als gemeenten samen deze uitdagingen aankunnen. Collectief optreden maakt ons als gemeenten sterker en slagvaardiger. De NVVB ondersteunt het geformuleerde uitgangspunt, en ondersteunt en adviseert de commissie D&I en de Digitale Agenda 2020 op een aantal thema's. De belangrijkste thema's voor de NVVB zijn:

- Besturing en financiering: waaronder vaststellen financieringsmodel en kaders voor nieuwe – overheidsbrede – financiering e-overheid;
- Digitale Dienstverlening, informatievoorziening en bestuurlijke bewustwording: waaronder opstellen overheidsbreed programma voor de digitale dienstverlening en e-overheid ten behoeve van burgers en bedrijven 2017/2020;
- Stelsel van basisregistraties: waaronder toezien op realisatie generieke stelselvoorzieningen, stimuleren gebruik stelselvoorzieningen en basisregistraties door gemeenten;
- Informatieveiligheid en informatie-privacy: waaronder Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD);
- Samenwerking en innovatie;
- Juridische aspecten digitale overheid: waaronder onderzoek impact nieuwe digitale dienstverlening (Digitaal 2017) vanuit juridisch perspectief;
- Big Data en Open Data.

Gelet op de afspraken in het nieuwe convenant tussen VNG, KING en NVVB zal de NVVB in relatie tot bovenstaande dossiers vooral een adviserende, verbindende, ondersteunende, uitvoerende en waar nodig initiërende rol vervullen. Wat betreft de aanverwante gremia, waarin soortgelijke onderwerpen of uitvoeringsgerelateerde projecten op de agenda staan, probeert de NVVB deze samen te brengen onder de paraplu die Digitale Agenda 2020 heet. Dit doet de NVVB in samenspraak met haar andere natuurlijke partners, zijnde de ministeries, Manifestgroep-partijen en verdere publieke (overheids)organisaties. Bij de besprekingen over de projectenlijst van de digitale agenda zal de NVVB daarop iedere keer relevante vraagstukken, verbeterwensen of noodzakelijke innovaties positioneren, zodat deze worden geadopteerd door de commissie D&I en de ALV van de VNG en dus door het gehele gemeentelijke domein.

### **3. Digitaal 2017**

De digitale dienstverlening door de overheid moet beter; dit is afgesproken in het regeerakkoord. Burgers en bedrijven moeten, uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid regelen, digitaal kunnen afhandelen. Het beoogde doel is dat burgers de overheid sneller en makkelijker kunnen vinden en dat ze zaken kunnen doen op de plek en tijd die hen het beste uitkomt. De NVVB is van mening dat een nieuwe generatie van overheidsdiensten zou moeten worden ontwikkeld vanuit het gezichtspunt van de gebruiker, en niet langer vanuit dat van de dienstverleners. In haar rol als verbinder zal de NVVB aparte programma's, zoals onder andere eID, Mijnoverheid.nl en Digitaal 2017, ondersteunen en vertalen naar de praktijk in relatie tot onze kernthema's. Waar nodig initieert de NVVB pilots ter ondersteuning of toetsing van de landelijke programma's. Specifieke aandacht gaat uit naar de digitalisering van informatie, transacties en uiteindelijk naar de totaalprocessen in de keten.

### **4. Nationaal Commissaris Digitale Overheid (NCDO)**

Nederland steunt al in hoge mate op digitale voorzieningen. Zo ook de Nederlandse overheid. De Digitale Overheid staat voor een betere digitale overheidsdienstverlening aan burgers en bedrijven, die moet voldoen aan de belangrijke eisen van privacy, veiligheid en het voorkómen van fraude. Ook stimuleren digitale diensten de economische ontwikkeling van ons land. De NVVB volgt nadrukkelijk de ontwikkelingen van de NCDO en heeft verschillende rollen te vervullen in relatie tot dit nieuwe orgaan. We sluiten aan op het programma van de NCDO en de doorvertaling van de daarbij behorende initiatieven en hun impact op de gemeentelijke huishouding. De NVVB zal vanuit haar innovatieve insteek vooral proberen om de NCDO te ondersteunen als verbinder en vernieuwer, waarbij de gemeentelijke belangen en de financiële en/of organisatorische uitvoerbaarheid van nieuwe initiatieven onze aandacht vragen. Met een Dagelijks Bestuurslid in zowel de Regieraad Gegevens als de Regieraad Identificatie & Authenticatie, is de NVVB in staat om haar rol als belangenbehartiger en verbinder goed te vervullen.

## ORGANISATIE EN BESTURING

### Bestuurlijke inrichting

De NVVB is hét aanspreekpunt voor de thema's persoonsinformatiemanagement, identiteitsmanagement, verkiezingen en dienstverlening & innovatie. De NVVB denkt en handelt toekomstgericht, borgt kwaliteit en is een gewilde en betrouwbare partner voor andere (overheids)organisaties. Mede onder invloed van maatschappelijke ontwikkelingen komen innovatie en veranderingen steeds sneller op ons af. Dit vereist steeds meer en intensievere afstemming met de verschillende (overheids)partners. Tegelijkertijd is er een toenemend verzoek om deelname aan projecten – wat gezien onze rol noodzakelijk is – en/of om deze te initiëren, om in stuurgroepen plaats te nemen, om te verbinden, etc. Dit gaat gepaard met de vraag naar een snellere besluitvorming en doorzettingsmacht. Snel kunnen schakelen in verschillende netwerken vanuit publiek leiderschap is een absolute randvoorwaarde.

Er wordt steeds meer van de NVVB verwacht. Om op dit alles antwoord te kunnen blijven geven, zijn we al enige tijd bezig met een professionaliseringsslag van de vereniging. Voorop staat dat we het wezen van een vereniging moeten vasthouden. Met de doelstellingen zoals verwoord in onze missie, visie en statuten, en met een bestuurlijke inrichting die recht doet aan de democratische vertegenwoordiging en invloed van de leden. Vanuit dat oogpunt wordt de huidige bestuurlijke inrichting (met ALV, bestuur, dagelijks bestuur, afdelingsbesturen, adviescommissies) als passend gezien. Tegen bovenstaande achtergrond blijven we nadrukkelijk investeren in de verdere ontwikkeling van professioneel verenigingsmanagement met hierin een centrale opgave voor het dagelijks bestuur en het verenigingsbureau.

De NVVB is lid van De Nederlandse Associatie (DNA). Dit is een vereniging van, voor en door verenigingen. DNA verenigt brancheverenigingen, beroepsverenigingen, federaties, paritaire organisaties, fondsen en ledenorganisaties. DNA inspireert en zet zich in voor de ontwikkeling van verenigingen en verenigingsprofessionals.

### Raad van Advies

De NVVB heeft vorig jaar een Raad van Advies ingesteld. Deze adviseert het bestuur gevraagd en ongevraagd met betrekking tot de missie, visie, ambities en strategie van de vereniging. Hierbij hoort de ontwikkeling en positionering van de NVVB en haar thema's. De Raad van Advies heeft, net als het NVVB-bestuur, behoefte aan een verdere strategische verkenning in relatie tot de positie van de NVVB in het netwerk.

De Raad van Advies is sinds de oprichting een aantal keren betrokken bij relevante vraagstukken voor de NVVB. Zo wordt er direct invloed uitgeoefend in de commissie Digitalisering & Informatiebeleid van de VNG en de regieraden van de Digicommissaris. Heel direct samenspel en ondersteuning heeft plaatsgevonden rondom het thema registratie levenloos geboren kinderen. Een lid van de Raad van Advies heeft een vaste column in Burgerzaken & Recht en sinds enkele maanden verschijnt in iedere uitgave van Burgerzaken & Recht een column van steeds een ander lid van de Raad van Advies. Tevens dragen de leden innovatieve ideeën aan om de positie van de vereniging te verbeteren of te versterken en om op andere manieren naar de inhoudelijke thema's te kijken. De komende jaren wordt ingezet om de rol binnen de context van de Raad van Advies verder te versterken.

## BEDRIJFSVOERING

### PublieksAcademie

In september 2016 is de PublieksAcademie gelanceerd. Onder de PublieksAcademie is het nieuwe diplomastelsel Burgerzaken gevoegd. Dit nieuwe stelsel heeft als gevolg dat de medewerkers binnen burgerzaken opgeleid zullen worden op mbo-4 en hbo werk- en denkniveau. Binnen dit diplomastelsel verzorgt de NVVB de opleiding ID- & Adresfraude en is verantwoordelijk voor de kwaliteit en de organisatie rondom de examens. De komende jaren staan in het teken van het goed opleiden en het examineren van de medewerkers, zodat het kennis- en kundeniveau

toekomstbestendig is. In samenwerking met de Examenkamer, een onderwijskundig bureau en de experts uit het netwerk van de NVVB wordt continue gewerkt aan het op peil houden van het kwaliteitsniveau van de modules en de examens.

De opleiding ID- & Adresfraude betekent een nieuwe rol voor de NVVB. De identiteitsgerelateerde modules zijn in samenwerking met dé specialisten op het gebied van identiteiten en identiteitsdocumenten ontwikkeld en worden exclusief door de PublieksAcademie aangeboden. Te denken valt aan de Koninklijke Marechaussee (KMar), Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en de Afdeling Vreemdelingenpolitie Identificatie en Mensenhandel (AVIM). De adresgerelateerde modules zijn ontwikkeld in samenwerking met het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA), waar veel specialistische deskundigheid aanwezig is. De opleidingstak van de NVVB voldoet aan dezelfde kwaliteitseisen waaraan de opleiders in de ogen van de NVVB dient te voldoen.

### **Team van de toekomst**

Er staat gemeenten nogal wat te wachten de komende jaren. Zeker op het vakgebied Burgerzaken/Publiekszaken. De ontwikkelingen vragen andersoortige competenties dan voorheen. En dat vraagt het nodige van de medewerkers. De NVVB merkt aan de vragen die binnenkomen dat gemeenten behoefte hebben om inzicht te krijgen in de toekomstige ontwikkelingen en misschien nog wel meer wat dit voor hen zal betekenen op het gebied van bedrijfsvoering en personeel.

Om gemeenten hierin te faciliteren is de training Team van de Toekomst ontwikkeld. Deze training beslaat 3 dagdelen waarin steeds een groep van maximaal 10 medewerkers wordt meegenomen in de volgende onderwerpen:

- Wat staat gemeenten in de komende jaren te wachten?
- Welke gevolgen heeft dat voor de organisatie?
- Wat betekent dit voor het team?
- Wat betekent dit voor de individuele medewerker?

De training resulteert in een (beknopt) overzicht van de huidige situatie (ist), de gewenste situatie (soll), een opleidingsadvies voor het team (met opleidingen die via de PublieksAcademie gevolgd kunnen worden) en het daarvoor benodigde budget. Daarmee worden enerzijds de managers ontzorgd en anderzijds meer bekendheid geboden aan de opleidingen via de PublieksAcademie.

### **Dashboard Dienstverlening**

Het doel van het Dashboard Dienstverlening is om de kwaliteit en prestaties van de gemeentelijke dienstverlening en de betrokken medewerkers inzichtelijk te maken, te vergroten en te ondersteunen. Het Dashboard Dienstverlening is een integraal kwaliteitsmodel en bestaat uit drie pijlers. De NVVB heeft als primaire taak het behartigen van gemeentelijke belangen. Daarnaast zet de NVVB zich in om te vernieuwen, te verbinden, maar vooral ook om te ontzorgen. Het Dashboard Dienstverlening is volledig gericht op het ontzorgen van gemeenten en is een direct gevolg van de vragen, wensen en eisen van gemeenten. De komende jaren worden benut om de pijlers verder te ontwikkelen en in te richten naar de behoeften van onze leden en partners.

### **Communicatie**

De NVVB vertaalt haar uitgangspunten in kernboodschappen en standpunten. Deze dienen de identiteit en het imago te versterken, en worden uitgedragen bij alle communicatie-uitingen. Daarbij wordt er gebruik gemaakt van bestaande media die in onderlinge samenhang worden ingezet, en van activiteiten zoals jaarcongres, regiocongressen, themabijeenkomsten en workshops. We zoeken voortdurend naar het bevorderen en verder verbeteren van de interactiviteit met en door de leden. Op basis van doelgroep-analyses en enquêtes onder de leden wil de NVVB voortdurend haar communicatiekanalen beter afstemmen op de behoefte. De NVVB werkt eraan om de behaalde resultaten, werkzaamheden en activiteiten zichtbaarder te maken en te delen met de leden.

Met dit alles willen we de relatie met de bestaande leden intensiveren en potentiële nieuwe leden interesseren. Door toenemende betrokkenheid kunnen leden als ambassadeurs van de NVVB



worden ingezet binnen de verschillende netwerken, waardoor zij potentiële nieuwe leden in contact kunnen brengen met de NVVB. Door promotie via netwerken streven we tevens naar verjonging en groei van het ledenbestand.

## **(INTER)NATIONALE SAMENWERKING**

### **PIVA**

De NVVB werkt samen met de Caribische eilanden om de benodigde veranderingen vorm te geven, te ontwikkelen en ondersteunen, zoals het realiseren van een adequate gegevensuitwisseling binnen en buiten het Caribisch gebied, het realiseren van een Basisregistratie Personen, identiteitsmanagement en van nieuwe dienstverleningsconcepten. Tijdens het twee keer per jaar georganiseerde PIVA-platform (overlegstructuur tussen Caribisch Nederland, de Caribische landen en Nederland) bespreekt men relevante ontwikkelingen op het 'Burgerzakenterrein'. De NVVB werkt samen met alle eilanden wat betreft opleidingen, examens en organisatievraagstukken. Enerzijds door op te treden als bemiddelaar tussen vraag en aanbod, anderzijds door het invullen van de vraag van de eilanden aangaande het leveren van capaciteit, kennis en kunde. Op inhoudelijke vraagstukken is de NVVB in voorkomend geval voor de eilanden penvoerder richting ministerie. De komende jaren voert de NVVB op verzoek van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens en van de eilanden, de organisatie en het secretariaat van het PIVA-platform.

### **EVS**

De EVS (Europäischer Verband der Standesbeamtinnen und Standesbeamten) richt zich specifiek op het thema (internationaal) personen- en familierecht en burgerlijke stand. Tevens is er aandacht voor nationaliteitsrecht, documentfraude en identiteitsfraude. De activiteiten bestaan uit kennisuitwisseling, rechtsvergelijking, advisering en inbreng van de uitvoeringspraktijk bij Europese instituties wat betreft plannen voor verandering in Europese regelgeving. Daarnaast tracht de EVS vanuit zijn positie de harmonisatie van wet- en regelgeving op het gebied van personen- en familierecht te bevorderen. De deelnemende landen zijn thans België, Duitsland, Italië, Nederland, Polen, Roemenië, Schotland, Slovenië en Slowakije. De zogenoemde *presidency* – vrij vertaald 'het dagelijks bestuur' van de EVS – wordt op dit moment gevormd door Duitsland, Italië en Nederland. Vanuit die positie wendt de NVVB haar invloed aan voor deze vorm van belangenbehartiging in Europa.

## Meerjaren begroting 2017-2019

Rekeningen	Begroting 2017	Begroting 2018	Begroting 2019
Salariskosten	695.079	702.030	709.050
Sociale lasten (incl.pensioen)	207.022	209.092	211.183
Reiskosten	27.500	27.775	28.053
Overige personeelskosten	20.000	20.200	20.402
<b>TOTAAL PERSONEELSKOSTEN</b>	<b>949.601</b>	<b>959.097</b>	<b>968.688</b>
Huisvestingskosten	86.500	87.115	87.736
Kantoorkosten	130.245	131.295	132.356
Bestuurskosten	68.520	69.205	69.897
Afdelingskosten	15.640	15.796	15.954
Commissiekosten	1.500	1.515	1.530
Algemene kosten	122.345	123.548	124.764
reservering organisatie ontwikkeling	ntb	ntb	ntb
<b>ALGEMENE KOSTEN</b>	<b>424.750</b>	<b>428.475</b>	<b>432.238</b>
<b>TOTAAL INDIRECTE KOSTEN</b>	<b>1.374.351</b>	<b>1.387.572</b>	<b>1.400.926</b>
Kosten partnerships	35.000	35.000	35.000
Kosten maandblad	74.000	74.000	74.000
Werkproceskosten	41.000	16.500	16.500
Diverse projectkosten	187.647	181.145	181.275
Publieksacademie examens	93.830	106.822	106.822
Publieksacademie opleidingen	280.278	292.429	292.429
Congreskosten	275.000	280.000	280.000
Dashboard dienstverlening	35.302	29.500	29.500
BZM specificaties	17.184	17.184	17.184
<b>TOTAAL DIRECTE KOSTEN</b>	<b>1.039.242</b>	<b>1.032.581</b>	<b>1.032.711</b>
Totaal opbrengsten contributie	-737.031	-716.241	-715.417
Totaal opbrengsten partnerships	-100.000	-100.000	-100.000
Totaal opbrengsten maandblad	-74.461	-74.461	-74.461
Totaal opbrengsten WPB	-115.986	-115.986	-115.986
Totaal opbrengsten projecten	-308.925	-299.722	-299.972
Publieksacademie examens	-188.075	-188.075	-188.075
Publieksacademie opleidingen	-415.250	-415.250	-415.250
Totaal opbrengsten congres	-420.000	-418.000	-416.000
Totaal opbrengsten Dashboard dienstverlening	-44.000	-84.000	-99.750
Totaal opbrengsten BZM specificaties	-28.640	-28.640	-28.640
<b>TOTAAL OPBRENGSTEN</b>	<b>-2.432.368</b>	<b>-2.440.375</b>	<b>-2.453.551</b>
<b>TOTAAL DIVERSEN</b>	<b>20.000</b>	<b>20.000</b>	<b>20.000</b>
<b>TOTAAL GENERAAL (Resultaat)</b>	<b>-1.224</b>	<b>222</b>	<b>-86</b>
Uit algemene reserves (reservering werkprocessen 2015)	25.000		
Uit algemene reserves (reservering innovatie budget)			
Uit algemene reserves (reservering organisatieontwikkeling)			
<b>Resultaat na vrijval reserveringen</b>	<b>23.776</b>	<b>0</b>	<b>0</b>