

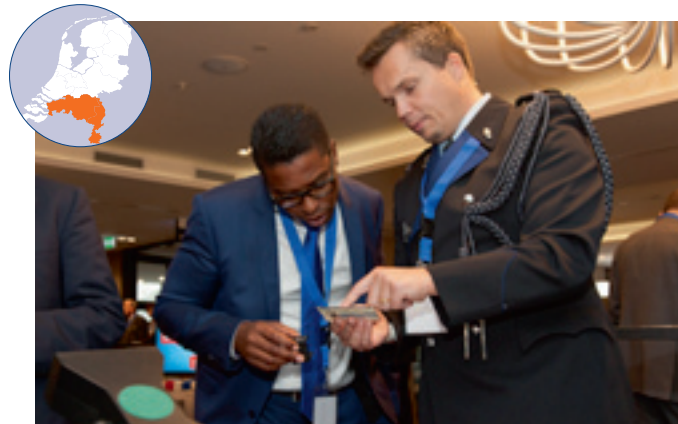
CONGRESSPECIAL

NVVB NAJAARSBIJEENKOMSTEN 2015



7 OKTOBER	REGIOCONGRES LIMBURG & NOORD-BRABANT IN EINDHOVEN
15 OKTOBER	REGIOCONGRES FRIESLAND, NOORD-OOST & OVERIJSSSEL IN ASSEN
3 NOVEMBER	REGIOCONGRES GELDERLAND IN WESTERVOORT
10 NOVEMBER	REGIOCONGRES ZUID-HOLLAND/ZEELAND & UTRECHT IN VIANEN
17 NOVEMBER	NAJAARSVERGADERING NOORD-HOLLAND IN OPMEER

INHOUD



4 Regiocongres Limburg & Noord-Brabant



12 Regiocongres Noord-Oost, Friesland & Overijssel



20 Regiocongres Gelderland



28 Regiocongres Zuid-Holland/ Zeeland & Utrecht



34 Najaarsvergadering Noord-Holland



40 Partners en standhouders

VOORWOORD



We mochten dit najaar weer genieten van prima regiocongressen. Allen zijn ze erg goed bezocht. De agenda's en programma's die voorgeschoteld werden, waren daar zeker debet aan. Ook de keuze van de locaties en de daar geboden faciliteiten verdienen weer een pluim. Complimenten voor de afdelingsbesturen en de medewerkers van het bureau NVVB, die geoliede ondersteuning bieden bij de organisatie. Dank aan de sponsors en standhouders die het mede mogelijk maken deze bijeenkomsten op dit niveau te kunnen organiseren.

De rode draden door de verschillende regiocongressen laten ontegenzeggelijk zien, dat bij alle afdelingen identiteits- en adresfraude en direct daarmee gerelateerde onderwerpen als het project Landelijke Aanpak Adresfraude, NBP en WTI het hoogst op de prioriteitenlijst staan. Voor degenen die er nog geen getuige van waren geweest, brachten John de Ruiter, lid dagelijks bestuur NVVB, en André ten Caat, Koninklijke Marechaussee, bij drie regiocongressen hun inmiddels geroemde presentatie over identiteitsfraude en de WTI. Een flitsend en indrukwekkend staaltje bewustwording van de problematiek rondom identiteitsfraude.

Presentaties en discussies over de elektronische burgerlijke stand en de BRP lijken steeds meer het beeld te bevestigen dat de weerstand tegen het uiteindelijk samengaan van beide registraties een achterhoedegevecht aan het worden is. Tegelijkertijd werd bij mij door de inbreng van enkele aanwezigen de notie wel versterkt dat we het ook niet al te simpel moeten voorstellen. Het wordt nog een ingewikkeld pad.

Uiteraard was er ook volop aandacht en ruimte voor zaken als (elektronische) dienstverlening, elektronische identiteit, diverse juridische actualiteiten rondom personen- en familierecht. Het komend referendum werd hier en daar al aangestipt.

Vervolgens is het steeds weer prachtig het eigene van afdelingen te voelen in de programmering. Is het niet door de keuze van onderwerp en inleider, dan wel door de invulling van een alleraardigst intermezzo. Die eigen inkleuring is mooi, een beetje het gevoel van de streek of provincie is goed. De afdelingen staan immers het dichtst bij onze leden en vormen de ruggengraat van onze vereniging.

En natuurlijk zijn er de mooie, leuke, leerzame en hartverwarmende ontmoetingen als collega's Burgerzaken en Publiekszaken.

Deze special geeft in woord en beeld een impressie van de regiocongressen in de afgelopen maanden. Daarnaast vindt u op de website van de NVVB en op het NVVB-TV kanaal op YouTube sfeervideo's.

Veel lees- en kijkplezier!

Simon Rijdsdijk
Voorzitter NVVB

BLIJF ALERT, HET GAAT IMMERS OM DE AWERENESS. WIJ ZOEKEN NOG STEEDS DE GRENZEN OP

Op 7 oktober 2015 was het NVVB najaarscongres van de afdelingen Limburg en Noord Brabant in Eindhoven. Een flink aantal onderwerpen passeerde de revue. Wat gaan we merken van de Digicommissaris? Verandert Burgerzaken snel genoeg? En wat wijzigt er in de privacyregeling? Een dag vol informatie en ontmoeting.

**JACK MESTROM, WAARNEMEND
HOOFD PUBLIEKSZAKEN, ROERMOND**



Het is 9.00 uur, de bezoekers van het regiocongres Limburg en Noord-Brabant druppelen binnen, het zijn er ruim 250. Er staat een heerlijk ontbijtbuffet klaar en de stands zijn ingericht. Collega's begroeten elkaar hartelijk.

De aftrap is voor Eric Goossens, voorzitter Noord-Brabant, organisator samen met Maurice Gordijn, voorzitter Limburg. De zaal is vol, we gaan van start.

VERANDERING MAG SNELLER

Nog niet helemaal wakker? Daar zorgt Ombudsman Arre Zuurmond, gemeentelijke Ombudsman, wel voor. 'Want, zo opent hij, 'u beweegt en verandert, maar het mag wel wat sneller'. Een voorbeeld. In 1986 gaf hij een verhuizing door aan de gemeente. Hij had het huis nieuw gekocht, maar kreeg te horen dat er nog iemand op dat adres woonde. Vervolgens startte de gemeente een maandenlang

onderzoek. Natuurlijk woonde er niemand anders, zegt hij. Volgens Zuurmond is er sindsdien bitter weinig veranderd. Er lopen vandaag de dag nog steeds honderden van dit soort onderzoeken. 'Onnodig als gemeenten beter samenwerken met woningbouwverenigingen en notarissen.'

ZOEK SAMEN DE GRENZEN OP

Professor Paul Vlaardingerbroek, professor van de Tilburg University, vindt de integratie van de burgerlijke stand en de BRP een grens te ver. Vlaardingerbroek zegt dat burgers erop moeten kunnen vertrouwen dat gegevens in de burgerlijke stand kloppen. Een ambtenaar van de burgerlijke stand opereert daarom onafhankelijk, is goed opgeleid en laat zich regelmatig bijscholen over ontwikkelingen. Hij moet diverse documenten kunnen checken op echtheid. Behalve een goed stel hersens, heeft hij ook een goed ontwikkeld rechtvaardigheidsgevoel nodig. Want hij

'Hier ontmoet ik collega's van andere gemeenten, doe ik kennis op en krijg ik nieuwe inzichten.

komt voor ingewikkelde kwesties te staan waarvoor hij zich moet kunnen verantwoorden. Indien nodig zelfs voor de rechter. Daarentegen vereist de BRP louter administratieve handelingen. Om die reden is integratie van de burgerlijke stand en de BRP volgens Vlaardingerbroek niet wenselijk. Het zijn twee verschillende functies met eigen kennis en verantwoordelijkheden. Zijn devies: 'Laat het gescheiden stelsels blijven, maar kijk naar mogelijkheden voor samenwerking en zoek samen de grenzen op.'

**POLITIEK EN GEMEENTEN HEBBEN
ELKAAR NODIG**

Hoe belangrijk gegevens van de burgerlijke stand en de BRP zijn, legt de volgende spreker uit. Pieter Omzigt is lid van de Tweede Kamer voor het CDA. Belastingen en toeslagen zijn, zo zegt hij, gebaseerd op die gegevens. Hij geeft een voorbeeld uit de praktijk: twee ouders erkennen hun kind, maar wonen op een ander adres. Dit levert hen jaarlijks een fors belastingvoordeel

**MARINA BOER, COÖRDINATOR/ BELEIDS-
MEDEWERKER BURGERZAKEN IN WAALRE:**



'De Ombudsman heeft mij wakker geschud. Hij pakte ons en ons vak goed aan.'

**CAMIEL VAN ARNHEM, SENIOR
MEDEWERKER BACKOFFICE,
BEEK**

'Interessante en actuele onderwerpen. Hoe om te gaan met privacy? Dat is een onderwerp dat onze blijvende aandacht vraagt.'



op. Wist u dat, vraagt hij aan de zaal. Of de ouders om die reden niet bij elkaar wonen, is lastig te bepalen, vervolgt Omzigt. Maar als gemeenten dit vaak zien gebeuren, wil hij graag dat ze dit delen met de politiek. 'We hebben elkaar nodig.'

Andersom, wil Omzigt ook weten wat gemeenten verwachten van de politiek? Hij noemt de grote stroom vluchtelingen en de problemen waar gemeenten in dat verband mogelijk tegenaan lopen bij het inschrijven van huwelijken. Zijn gemeenten hiervoor voldoende toegerust? Zo vraagt hij zich af. Er komen diverse tips uit de zaal. De politiek moet zich vooral goed laten informeren door vakinhoudelijke mensen in het land en daar rekening mee houden bij wetswijzigingen. Ook is meer capaciteit voor de aanpak van Identiteitsfraude nodig evenals meer uitwisseling van informatie tussen aanmeldcentra voor asielzoekers en gemeenten.'

**RNI: DE KWALITEIT VAN DE GEGEVENS IS
DIVERS**

Bart de Gans, relatiebeheerder BRP bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG), trapt na de pauze af met een opfriscursus

Registratie Niet Ingezetenen (RNI). Hoe zat het ook al weer? Op 6 januari 2014 ging de RNI van kracht. En inmiddels hebben achttien gemeenten RNI-loketten waar mensen, die niet of minder dan vier maanden in Nederland verblijven, zich kunnen inschrijven in de BRP. Zij ontvangen dan een burgerservicenummer en een afschrift van de opgenomen persoonsgegevens. De invoering ging in fases en het systeem krijgt momenteel een update. In januari 2014 leverde de Belastingdienst 1,5 miljoen adressen van niet-ingezetenen aan, in september gevolgd door 1,5 miljoen adressen via gemeenten en het ministerie van Buitenlandse Zaken. Momenteel worden de bestanden geactualiseerd met gegevens van derden zoals het UWV en de SVB. Volgens De Gans is de kwaliteit van de gegevens divers van aard. Zo noteert de Belastingdienst geen nationaliteit en kloppen de adresgegevens uit de BRP niet altijd.

WAT GAAT DE DIGICOMMISSARIS DOEN?

Het woord is aan de Digicommissaris, Hans van der Stelt. Hij heeft de schone taak digitale dienstverlening door de overheid te bevorderen en het gebruik ervan te stimuleren. De Digicommissaris

denkt bijvoorbeeld mee over een opvolger van DigiD. Want een betrouwbaar en elektronisch ID is cruciaal voor de digitalisering van de overheid en samenleving, zegt Van der Stelt. Het kabinet wil dat burgers hiervoor in de toekomst meerdere middelen kunnen gebruiken, zoals de mobiele telefoon. De Digicommissaris kijkt verder of in websites en portals van de overheid meer samenhang voor de burger kan komen. En hij wil het nieuwe concept 'regie op eigen gegevens' verder ontwikkelen. Een experiment van gemeenten om de burger in staat te stellen zelf gegevens te wijzigen en te corrigeren of te bepalen welke instanties de gegevens krijgen.

**SOFTWAREONTWIKKELING VEREIST
'BOUWTEKENING'**

Hoe ingewikkeld de taak van de Digicommissaris is, wordt duidelijk als we luisteren naar het verhaal van Jan Friso Groote, full professor in embedded systems aan de TU Eindhoven. Volgens Groote wordt het tijd dat we 'softwaremetselaars



**KIM MORELIS,
MEDEWERKER
PUBLIEKSSERVICE,
BRED A**

'Mijn interesse gaat uit naar het privacyvraagstuk. In ons werk zijn we uiterst voorzichtig met het verstrekken van gegevens en privé zijn we (te) vrij. Ik was me daar al wel bewust van, maar de presentaties over privacy maken me nog bewuster.'

niet langer hun gang laten gaan', maar ons realiseren dat grote softwareprojecten technisch en organisatorisch complex zijn.

Groote toont dit aan met een voorbeeld: 'Stel je voor dat we een brug bouwen zonder vooraf de exacte details te weten. Tussentijds laten we de brug testen door mensen. Steeds als er iemand door een gat valt, passen we de brug aan. Dit klinkt belachelijk, maar zo doen we dat met de ontwikkeling van software. Totdat het te duur wordt en dan stoppen we.'

Grootes advies is dan ook: 'Beschouw een software project als een infrastructureel project: toets de plannen voor een ICT oplossing vooraf, check of het eindproduct conform het plan is ontwikkeld en breng de risico's in kaart. Denk erom dit gaat niet vanzelf, hiervoor zijn grote inspanningen nodig, van ons allemaal.'



**KRIS TORFS, DIRECTEUR BURGERZAKEN
VLAVABBS, BELGIË:**

Verder vervalt voor gemeenten de informatieplicht om gebruik van gegevens te melden bij het CBP. In plaats daarvan wordt een interne toezichthouder verplicht. De burger moet goed geïnformeerd worden over het gebruik van zijn gegevens en sancties worden zwaarder.

VERORDENING IS WASSEN NEUS

Volgens Pieter Olsthoorn, freelance journalist en schrijver van het boek 'Privacy bestaat niet', is de nieuwe Verordening deels een wassen neus. In die verordening staat bijvoorbeeld dat burgers straks zelf hun gegevens kunnen veranderen en corrigeren. Ook krijgen zij het zogenoemde recht op overdraagbaarheid van hun gegevens van de ene leverancier naar de andere. 'Maar', zegt Olsthoorn, 'alle gegevens zitten verstopt in de cloud. Hoezo overdraagbaar?' Olsthoorn voorspelt dat we data en privacy meer als economisch goed gaan zien. 'Je

en het tempo van de implementatie van NUP te laag is.

'Daarbij verzinnen we steeds weer nieuwe programma's voor verdere digitalisering. En ondertussen draait de wereld door. Digitalisering verdringt winkels en persoonlijke dienstverlening. Data worden door steeds meer partijen gedeeld en gebruikt. En gemeente overstijgende informatiesystemen, applicaties en websites worden verdrongen door portals, handige apps en mobiele apparatuur.' Daarom luidt zijn advies: 'Gebruik diensten en services die al door anderen worden gebruikt. Focus meer op servicegeoriënteerde architectuur. Zorg voor centrale regie en budgetten voor ontwikkeling. Leer uit vorige ervaringen en zoek samenwerking tussen markt en overheid.'

PRIVACY WETGEVING WORDT STRENGER

Na de pauze is het podium voor privacyvraagstukken, iets wat velen bezighoudt. Eerst een juridische toelichting door Marieke Thijssen, advocaat Hekkelman Advocaten & Notarissen. Thijssen vertelt dat de nieuwe Verordening die De Wet Bescherming Persoonsgegevens - naar verwachting - in 2018 zal vervangen, nog strenger wordt. Een paar *highlights*. Thijssen geeft aan dat de beveiliging strenger wordt geregeld in de Verordening. En dat er een Meldpunt voor Datalekken komt. Als gemeente heb je in de toekomst de plicht een lek te melden, niet alleen aan burgers, maar ook aan het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

geeft straks data aan bepaalde bedrijven voor een bepaald doel. Dus bijvoorbeeld aan banken voor de hypotheek van je huis. We gaan toe naar een tijdperk van open- en big data. Dat is niet meer te stoppen.'

ZOEK SAMENWERKING TUSSEN MARKT EN OVERHEID

Hekkensluiter van de dag is Peter Telgte, partner bij Telengy. Hij deed onderzoek naar dienstverlening bij gemeenten. Zestig procent blijkt niet in staat om meer dan vijftig procent van de klantvragen direct te beantwoorden. Dat komt volgens Telgte omdat er te weinig gebruik wordt gemaakt van ICT, de belangen van vakafdelingen en afdelingen dienstverlening verschillend zijn

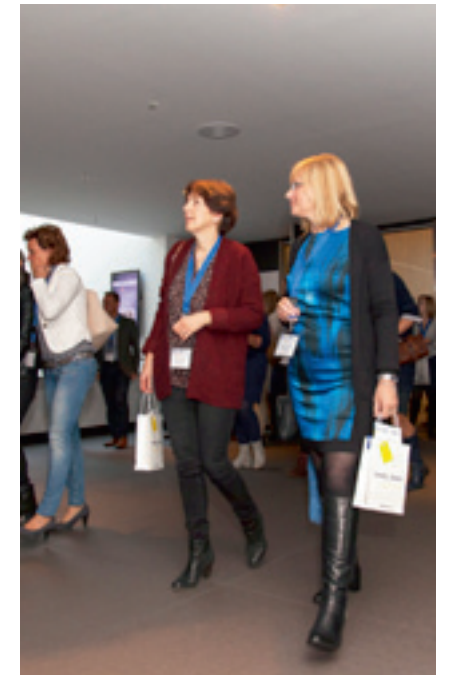
Maurice Gordijn, voorzitter van Limburg sluit af met dank aan sponsors en medewerkers. En Eric Goossens vraagt een applaus voor de echte grote man achter dit congres: Maurice Gordijn. We nemen klappend afscheid van een geolied samenwerkend team.

Met een borrel en heerlijke hapjes komt er een einde aan een inspirerende dag 'over de grenzen'. We gaan huiswaarts met voldoende stof tot nadenken.

Frederieke Genevace, tekstschrijver

WOENSDAG 7 OKTOBER 2015, **NVVB** REGIOCONGRES EINDHOVEN

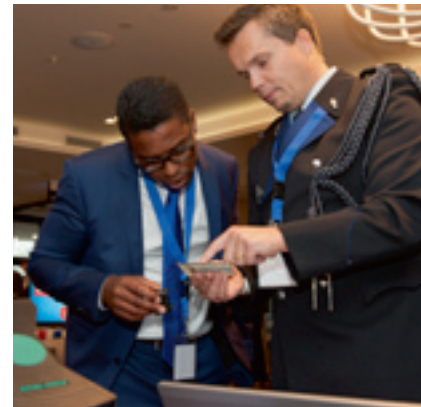
TERUGBLIK



TERUGBLIK



TERUGBLIK



id-burger van ORIBI is de standaard voor de publieke sector.

Wij helpen u graag om identiteitsfraude te voorkomen.

id-burger:

- + controleert identiteitsdocumenten van over de hele wereld;
- + helpt look-a-like fraude te voorkomen;
- + slaat alle gegevens beveiligd op, binnen uw eigen netwerk;
- + is te gebruiken met een computer, laptop, smartphone of tablet;
- + is gekoppeld met Key2Burgerzaken van Centric. Met behulp van deze standaard koppeling wordt de informatie, die id-burger van het identiteitsbewijs overneemt, automatisch verwerkt in uw gemeentesoftware.

ORIBI
id-solutions

id-burger

013 – 521 12 56
info@oribi.nl
www.oribi.nl

Een transparante en efficiënte overheid. Dat doen we samen!

Sdu Information Solutions

Sdu Information Solutions biedt oplossingen waarbij content, processen en techniek samenkomen. Wij hebben inzicht in de informatiebehoefte van overheden en ruime ervaring met complexe (informatie-) vraagstukken. Onze VIND oplossingen verbeteren de dienstverlening aan burgers en bedrijven en maken de interne organisatie efficiënter.

Meer weten over VIND? Kijk op sdu.nl/vind

Sdu oprecht de beste keuze



CREATIEF MET DIENSTVERLENING

Het is net 8.00 uur geweest wanneer de eerste congresbezoekers de entreehal van het van der Valk Hotel in Assen binnenlopen. Iedereen wordt warm welkom geheten door een opvallend duo in Middeleeuwse kleding. Het duo dat er met veel lawaai voor zorgt dat het programma niet teveel uitloopt, is een jaarlijks terugkerend fenomeen bij het congres in deze regio.

**GISELA DEKKER, FRONTOFFICE
BURGERZAKEN GEMEENTE
VEENDAM:**

‘Ik wil vooral kijken of ik nieuwe dingen tegenkom die ik mee kan nemen in mijn eigen werk.’



De bezoekers krijgen een badge en -even verderop in de hal- een blauwe tas met informatie en gadgets. Voordat het congres om 9.00 uur officieel wordt geopend kunnen de bezoekers onder het genot van een kop koffie of thee alsvast langs de stands lopen, die in drie verschillende ruimtes staan opgesteld. Ook is er tijd om even bij te kletsen met collega's en verwachtingen omtrent het congresprogramma uit te wisselen.

**SAMENWERKING, INNOVATIE EN
VERNIEUWING**

Rond 9.00 uur zitten de ruim 220 bezoekers in de plenaire zaal. Mark Bonnema, de voorzitter van Overijssel, heet iedereen welkom en geeft vervolgens het woord aan dagvoorzitter professor de Groot. Na een aantal huishoudelijke mededelingen kondigt hij Jan Cees Noord en Gerrit Gerritsma aan, de voorzitters van

Noord-Oost en Friesland. Zij komen binnen met groot nieuws: ‘We hebben de afgelopen tijd veel samen vergaderd en constateren meer overeenkomsten dan verschillen. Daarom hebben we besloten om samen op te trekken. Zo kunnen we onze regio's beter van dienst zijn.’ Simon Rijdsdijk, voorzitter van de NVVB, die daarna op het podium verschijnt, is positief over deze samenwerking: ‘De Rijksoverheid zou een voorbeeld kunnen nemen aan onze bestuurlijke inrichting.’ Verder gaat hij in op een aantal thema's, waarbij innovatie en vernieuwing centraal staan. Hij haalt de succesvolle reis naar Estland aan, omtrent het innoveren van identiteitsdocumenten. Maar ook andere thema's die invloed hebben op het werk in deze sector, zoals de dip in de aanvraag van reisdocumenten, de operatie BRP, de grote vluchtelingenstroom, de landelijke aanpak adreskwaliteit en de toenemende behoefte aan menselijk contact -en daarmee ook aan deskundigheid en vakmanschap- in de dienstverlening.

AFSCHAFFEN BURGERLIJKE STAND?

Het programma gaat verder met Ronald Zijlstra, strategisch adviseur bij de NVVB, die een pleidooi houdt voor de integratie van de burgerlijke stand in de BRP: ‘Ik vind dat we de burgerlijke stand moeten afschaffen. Althans, in z'n huidige hoedanigheid. (...) In 1994 kregen we de GBA. En ondanks dat we inmiddels de nieuwe wet BRP hebben, is het systeem eigenlijk niet gewijzigd. (...) Zelfs als over een jaar of drie de nieuwe BRP voorzieningen worden ingevoerd, blijft de kloof tussen de burgerlijke stand en de BRP bestaan. Dat kan anders! namelijk door ingetratie van de burgerlijke stand in de BRP.’ Professor de Groot is de laatste spreker voor de de pauze. Hij bespreekt een aantal recente uitspraken van de Hoge raad der Nederlanden, waaronder de erkenning van buitenlandse kinderen door gehuwde Nederlandse mannen. Als een Nederlandse man in het buitenland ‘gymnastiek’

**BOUKJE WERKMAN, ALLROUND
MEDEWERKER BURGERZAKEN,
GEMEENTE TYNARLO:**

‘Mijn collega's en ik hebben vandaag informatie opgedaan en brochures meegenomen van een interessante cursus.’



**MARGARET KOSTERS, (BACKOFFICE) EN
MARJAN HULSMAN (FRONTOFFICE),
GEMEENTE HELLENDORP:**



‘Een mooi congres met veel nieuwe informatie, ook een luchtige spreker tussendoor en we kijken uit naar het verhaal over identiteitsfraude.’

-aldus professor de Groot- en het kind erkent dat daaruit voortkomt, kan het zijn dat dit kind daardoor de Nederlandse nationaliteit verwerft. De afgelopen jaren is de regelgeving omtrent dit soort zaken aangepast. Zo heeft een gehuwde man sinds 1 april 2014 geen rechterlijke toestemming meer nodig om een buitenlands kind te mogen erkennen. Maar wat doet men met nog niet ontdekte oude gevallen? Of juist met wél ontdekte oude gevallen? Een duidelijke overgangsregeling ontbreekt, zegt de professor. Na het verhaal van professor de Groot is het pauze. Bezoekers plegen het nodige toiletbezoek en halen een kop koffie of thee, om vervolgens informatie (en uiteraard een paar leuke gadgets) te verzamelen bij de verschillende stands. Ondertussen wordt er druk nagepraat over het ochtendprogramma.

PEZZAS!

Om 12.10 uur maakt het duo in Middeleeuwse kledij duidelijk dat het tijd is om naar de grote zaal te gaan. Yvonne van Velzen, coördinator Verkiezingen bij de gemeente Rotterdam, staat klaar om te vertellen over de Stembureau App. De app, die al vanaf 2012 in ontwikkeling is, is bijna klaar en wordt al ingezet bij verkiezingen. Hierdoor kon Rotterdam bij de laatste verkiezingen al heel snel de voorlopige uitslag presenteren. De applicatie verschaft tussentijds veel informatie: Hoeveel kiezers zijn er tot nu toe geweest? En hebben ze een stempas, kiezerspas of volmacht? Ook zorgt de app voor minder fouten en minder hoge kosten.

De volgende spreker komt op met harde muziek, in een opvallend blauw geruit pak en bijpassende blauwe schoenen. Deze

energieke man is Ton Planken, eigenaar van Pezzas B.V. ‘Ik ga u letterlijk en figuurlijk een spiegel voorhouden, want in ons werk moet je af en toe kritisch in de spiegel kijken.’ Zijn boodschap zit verweven in allerlei herkenbare anekdotes en voorbeelden, grappige testjes en pakkende uitspraken: We kunnen hierin een voorbeeld nemen aan kinderen; ze zijn ontwapenend, enthousiast, ze lachen veel vaker dan volwassenen en hebben bezielig, durf en lol. En dat is precies de betekenis van het Jiddische woord ‘pezzas!’ Wanneer de bezoekers de zaal verlaten voor de lunch, klinken er veel positieve geluiden over de laatste spreker: ‘Wat een energie heeft die man!’ ‘Leuk om ook even een luchtig verhaal tussendoor te horen. Een frisse wind!’ ‘Mooi hoe hij zijn boodschap op zo'n luchtige en humoristische manier over kan brengen!’ De mensen staan in de rij voor een uitgebreide lunch met soep, rijk belegde broodjes en een warm buffet. In de eetzaal wordt druk nagepraat en gediscussieerd over de onderwerpen die aan bod zijn gekomen.

UITBUITING: KIJK NIET WEG!

Na de lunch geeft Chris Hogenkamp, accountmanager bij het Ministerie van Sociale Zaken, een presentatie over uitbuiting. Hij haalt een recente uitzending op 3doc aan over loverboys, die zich richtten op meisjes met een verstandelijke beperking. Pas sinds 2014 is er in het wetboek extra aandacht voor kwetsbare mensen, zoals deze meisjes. Hij vervolgt zijn verhaal met een aantal verbijsterende

voorbeelden. Er komt een foto voorbij van een elfjarige jongen die met drie andere jongens van 12, 14 en 16 jaar tot 01.00 uur 's nachts in een tofufabriek werkte. Niet in India of Pakistan, maar gewoon in Nederland... Ook het verhaal van de Filipijnse Corazon maakt indruk. Vijfentwintig jaar lang werd ze uitgebuit door de ambassadeur van Saudi Arabië in Den Haag. ‘Ik werkte zeven dagen in de week tot 00.00 's nachts of later, voor 250 euro per maand.’ De boodschap van Hogenkamp: ‘Merk je iets verdachts? Kijk dan niet weg!’

Andre ten Caat (hoofd opleidingen ECID Koninklijke Marechaussee) en John de Ruiter (hoofd bureau Publieksdienstverlening gemeente Nijmegen/ lid dagelijks bestuur NVVB) nemen het publiek mee in de wereld van de identiteitsfraude. ‘Er is een groot verschil tussen kijken en controleren’ aldus ten Caat. Zo liet hij vier weken lang opzettelijk een ongeldig vervoersbewijs zien in de trein tussen Zwolle en Schiphol. Het is nooit opgemerkt door de conducteur! Aan de hand van een presentatie met muziek, lichtflitsen en rook maken ten Caat en de Ruiter duidelijk dat het gevecht tegen de vervalser, tevens het gevecht is tegen identiteitsfraude, subsidiefraude, belastingfraude, mensenhandel, terrorisme, etc. Het is confronterend om te zien hoe misleidend een foto van een look-a-like kan zijn.

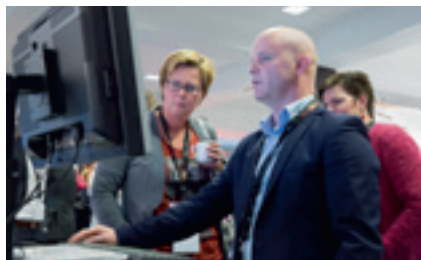
Het congres is voorbij. Mark Bonnema bedankt de dagvoorzitter, de NVVB, de sprekers, standhouders en uiteraard de bezoekers voor hun komst. ‘Het was een mooi congres!’

*Carmen Kromosono-Jonathans, tekstschrijver
Thansz Teksten & Projecten*

TERUGBLIK



TERUGBLIK



KEESING
AuthentiScan™

Sponsor van het
NVVB CONGRES

IDENTITEITSCONTROLE BEGINT AAN DE GEMEENTEBALIE



- Met Keesing AuthentiScan controleert u identiteitsdocumenten snel en klantvriendelijk.
- Reeds in gebruik bij tientallen gemeenten en steden in Nederland en België.
- Ook beschikbaar als APP en portable oplossing!

Bekijk AuthentiScan zelf en vraag een
LIVE DEMONSTRATIE
aan via www.keesingtechnologies.com

www.keesingtechnologies.com/gemeente

QMATIC



- **Qmatic Concierge**
- **Mobile Connect**
- **MyFunWait™**

Qmatic Holland B.V.

www.qmatic.nl

Timeblockr®

Dé oplossing voor
afspraken, boekingen
en reserveringen



- Afspraakbegeleiding
- Milieustraat
- Digitale weddingplanner
- Huisbezoeken
- Cursussen
- Vergaderkamers
- (Sport)accommodaties
- Terugbelafspraken
- Sociaal culturele ruimtes

web: timeblockr.com tel: 0186-640900

Bedankt!

Vrijwel elke Nederlandse gemeente vertrouwt dagelijks op Xpert Burgerzaken. Dankzij onze trouwe abonnees kunnen wij ervoor zorgen dat de kennisbank de meest complete informatiebron voor publieke dienstverlening is én blijft.

XPERT BURGERZAKEN BIEDT U:

- ✓ Actuele (vertaalde) buitenlandse nationaliteitswetgeving
- ✓ Uitgebreide commentaren op nationale én internationale nationaliteitswetgeving
- ✓ Diverse praktische tools zoals beslisbomen, contactgegevens van collega's en de mogelijkheid om zelf notities toe te voegen
- ✓ Gratis gebruikerstrainingen
- ✓ Koppelingen met de software van diverse BRP-leveranciers

xpert burgerzaken

www.xpertburgerzaken.nl

SEGMENT

Communiceren betekent veel meer dan vertellen wat u te zeggen heeft

De boodschap met tact weten te brengen

Juiste vragen stellen en goed luisteren naar de antwoorden

Communicatie is de smeerolie in de organisatie

Effectief communiceren kun je leren!



Als aanspreekpunt voor de klant bent u verantwoordelijk voor de communicatie tussen de gemeente en de burger. Maar de gemeente is een omvangrijke, complexe organisatie. Hoe beantwoord ik aan de verwachtingen van de klant en hoe verstrek ik adequaat de gevraagde informatie? Dit doet een groot beroep op uw communicatievaardigheden.

Zou u zich graag verder willen professionaliseren in de communicatie met uw klanten? SEGMENT helpt! Kijk voor al onze communicatietrainingen op www.segment.nl of vraag onze brochure *Effectief communiceren kun je leren* aan via j.tarhan@segment.nl



www.segment.nl

Bedrijfsopleidingen
cedeo*erkend Open

Bedrijfsopleidingen
cedeo*erkend Maatwerk

VERANDEREN • VERDIEPEN • VERBINDEN • VISIE

SAMEN MEER RESULTAAT

Het is een stralende herfstdag begin november. Nog voordat zalencentrum Wieleman in Westervoort haar deuren om 10.00 uur officieel opent, hebben de vriendelijke koffiedames de meeste mensen al voorzien van hun eerste kop koffie. Dat is een goed teken, de mensen kijken uit naar het eerste regiocongres in Gelderland. In de zaal waar de stands staan opgesteld heerst een goede sfeer. Voorzien van een badge en een blauwe congresstas, verzamelen de bezoekers informatie, terwijl ze met collega's verwachtingen uitwisselen over het programma.

**CAROLIEN HOFSTEDE, MEDEWERKER
BURGERZAKEN, GEMEENTE DUIVEN:**



'De combinatie tussen workshops en lezingen is mooi, het is niet alleen luisteren maar ook doen.'

Rond 10.30 uur verzamelen de ruim 190 bezoekers zich in de knusse plenaire zaal, waar Jan van den Hoorn – aftredend voorzitter van Gelderland- iedereen welkom heet en het thema inleidt. 'Soms denk ik: We hangen alles op aan digitalisering, maar ik ben ervan overtuigd dat juist door de digitalisering de focus veel meer op u en op mij komt te liggen. Wij mensen, met onze kennis en waarnemingen, gaan het verschil maken. (...) De digitalisering ondersteunt ons op weg naar een beter resultaat voor onze burgers en voor onze ketenpartners. Dit is ook het moment waarop Jan van den Hoorn afscheid neemt van zijn functie als voorzitter van de afdeling Gelderland en het stokje overdraagt aan Jan van der Kamp. Namens het bestuur bedankt John de Ruiter (lid dagelijks bestuur NVVB) van der Hoorn voor zijn jarenlange inzet en benoemt hem tot lid van verdienste van de NVVB.

**ID-FRAUDE, EEN FOUT IS SNEL
GEMAAKT**

De eerste sprekers, Andre ten Caat (hoofd opleidingen ECID Koninklijke Marechaussee) en John de Ruiter (hoofd bureau Publieksdienstverlening gemeente

Nijmegen/ lid dagelijks bestuur NVVB), praten het publiek bij over identiteitsfraude. Ten Caat start met een lastige vraag: 'Hoeveel slachtoffers van ID-fraude telt Nederland jaarlijks?' De antwoorden variëren tussen de 10.000 en 100.000. De zaal is verbaasd wanneer blijkt dat Nederland jaarlijks meer dan 200.000 slachtoffers telt. Na de flitsende prezi, ervaart het publiek aan de hand van een quiz hoe snel een fout gemaakt is. Er komen misleidende foto's van look-a-likes voorbij, maar ook vlaggen van verschillende landen die verbazend veel overeenkomsten vertonen.

PRIVACY: IS DE GEMEENTE IN CONTROL?

De laatste spreker voor de lunch is Mr. Corrie Ebbers, privacy jurist. 'De steeds grotere inzet van computers gaat gepaard met nieuwe kansen, maar ook met nieuwe risico's.' Met een filmpje waarin waarin inbrekers onbedoeld worden geholpen door de woningeigenaar die op afstand alle deuren opent, het alarm uitschakelt en zijn dure sportwagen startklaar maakt, kondigt Mr. Ebbers de vraag aan die in haar presentatie

centraal staat: 'Is de gemeente in control? Of gaat de technologie met ons aan de haal?'

'Er zitten nogal wat gaten in de bescherming van privacy gegevens', aldus Ebbers. Zo verstrekt een systeem soms onnodige informatie. 'Als iemand naar de gemeente belt om te melden dat in zijn straat een stoeptegel los ligt, moet bij zijn naam dan bijvoorbeeld ook zijn BSN-nummer, het BSN-nummer van zijn (ex-)partner en een aanduiding van onder curatele stelling te zien zijn?' Dit kun je ondervangen door middel van *privacy by design*; techniek zo bouwen dat het doet wat moet en wat juridisch mag. Door bewust met dit soort zaken om te gaan blijft je als gemeente 'in control'.

Na de laatste spreker sluit Jan van den Hoorn de ochtend af en verlaten de bezoekers de plenaire zaal voor de lunch. Er wordt druk nagepraat over het ochtendprogramma. Na de lunch gaan de bezoekers in vier kleinere groepen naar de verschillende workshopruimtes.

**DIGITAAL ZAKENDOEN MET DE
OVERHEID**

De verschillende overheden zijn gestart met het realiseren van de gezamenlijke Implementatieagenda voor de digitale overheid. Het programma Digitaal 2017 en het Bureau Digicommissaris ondersteunen hierbij. Willeke van Dijk, strategisch adviseur van de NVVB en Jaron Haas, projectleider implementatie Digitaal 2017 BZK vertellen over de actuele stand van zaken. 'Metingen wijzen uit dat het de goede kant op gaat. De digitale overheid verbetert en de waardering van burgers voor digitale voorzieningen stijgt voorzichtig. Maar dat je in 2017 alles digitaal kunt regelen, lijkt moeilijk haalbaar' aldus Haas. Er moeten nog flinke slagen worden gemaakt om uiteindelijk te komen tot een eenduidige en toegankelijke digitale overheidsdienstverlening. Dit begint bij het digitaliseren van alle informatie, gevolgd door het daadwerkelijk (en uiteindelijk eenvoudig) digitaal zakendoen met de overheid. Kijk voor meer informatie op www.digitaleoverheid.nl of mail naar digitaal2017@minbzk.nl.

**OPERATIE BRP VRAAGT OM
DIFFERENTIATIE**

'De operatie BRP verloopt volgens planning en binnen het budget', vertelt Ger Lütter, implementatiebegeleider bij het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). Ook het Bureau ICT Toetsing beaamt dat het programma met de huidige sturing

en aanpak succesvol kan worden afgerond. Toch zijn er ook een aantal risico's en onzekerheden. Denk aan complexiteit in het ontwerp, aan onzekerheden in de planning of het onderschatten van de implementatie door gemeenten. Elke gemeente vliegt het bovendien op een andere manier aan. 'Want', zegt Lütter, 'dé gemeente bestaat niet, dus er is differentiatie nodig in de planning en uitvoering.' De workshop Binnengemeentelijke Leveringen van KING is al door meer dan de helft van alle gemeenten gevolgd. Kijk voor meer informatie op www.kinggemeenten.nl of mail naar info@kinggemeenten.nl.

**MINDER ADRESFOUTEN DOOR
INTEGRALE AANPAK**

Voor het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit werken Rijksoverheden, uitvoerende organisaties en gemeenten samen aan het terugdringen van adresgerelateerde fraude. Toine Dam (projectleider) en Michiel Koster van Groos (accountmanager) bij Stichting ICTU, vertellen over het risicogerichte adresonderzoek, waar bijna 160 gemeenten aan deelnemen. In 2014 werden er in 91 gemeenten 6000 adressen gecontroleerd, hiervan bevatte 1 op de 3 een adresfout. De conclusie was duidelijk: de kwaliteit van de BRP moet omhoog! Dit kan door binnen- en buitengemeentelijk samen te werken en informatie te delen. Dit kan op allerlei manieren. ' Integraal werken is een manier van denken', aldus van Dam.

ONGEWILD UITGESCHREVEN

Arjan Widlak, directeur van de Kafkabrigade, brengt een casus in over Esther die als ZZP'er de hele wereld over reist. Als ze op een dag haar paspoort wil verlengen, blijkt dat haar adres in onderzoek is en kort daarna wordt ze uitgeschreven uit de basisadministratie. Ze overnacht onvoldoende nachten in haar huis, om daar ingeschreven te kunnen staan. Dit heeft grote gevolgen: ze verliest haar hypotheekrenteaftrek, haar zorgverzekering, stemrecht en zo meer.

Widlak: 'Wat is bij deze casus eigenlijk het probleem?' Er worden verschillende antwoorden geroepen: De wet is niet inclusief, er worden aannames gedaan op basis van momentopnames, procedures sluiten niet aan bij het doel, etc. Op de vraag wat je als medewerker zelf kunt doen om een dergelijke situatie te verbeteren, worden ook verschillende suggesties geopperd. Van een signaal afgeven in Den Haag tot het aanpassen van de regeling briefadres binnen de eigen gemeente. Er wordt heftig gediscussieerd, maar een concrete oplossing blijft uit. De volledige casus is na te lezen op www.kafkabrigade.nl.

Na de laatste workshop is het congres tot een einde gekomen en kunnen bezoekers nog even naborrelen in het café.

*Carmen Kromosono-Jonathans,
Thansz Teksten & Projecten*

**INGRID VELDHOEN,
SENIOR MEDEWERKER,
GEMEENTE ARNHEM:**



'De filmpjes tijdens de presentatie over ID-fraude gaven een goed beeld bij het onderwerp en het verhaal over privacy was inhoudelijk erg sterk.'

TERUGBLIK



TERUGBLIK



BENT U ER ALTIJD VOOR UW INWONERS?



Trouwen, geboorte, overlijden, verhuizen: op veel belangrijke momenten in het leven hebben burgers iets af te handelen met de gemeente. Natuurlijk maakt u die contactmomenten graag zo makkelijk en prettig mogelijk. Als meest nabije overheid weet u bovendien als geen ander hoe burgers hun zaken het liefst regelen: online, wanneer het hén uitkomt. Bij Centric breiden we ons portfolio van elektronische diensten voor lokale overheden daarom voortdurend uit. Zo bent u altijd bereikbaar op die belangrijke momenten.

Ook 24 uur per dag klaarstaan voor uw inwoners? De klantvriendelijkste e-dienstverlening begint op centric.eu/burgerzaken



Raadgevend referendum?

Laat u goed adviseren en kies **vóór Procura**

stempassen

stembiljetten

materialen



Postbus 135, 1700 AC Heerhugowaard
Industriestraat 11, 1704 AA Heerhugowaard
T (072) 571 25 05
www.procura.nl

qp procura
software | formulieren | verkiezingen

Vanaf 1 oktober is er
maar één loket voor
ondersteuning Burgerzaken



www.evenwerkt.nl 030 - 711 64 74

de Togamakerij is gespecialiseerd in het vervaardigen van een mooie kwaliteit toga op maat voor ambtenaren burgerlijke stand en hoogleraren.

Door onze keuze in lichtgewicht en duurzame stoffen, draagt de toga met toebehoren niet alleen comfortabel maar blijft deze in uitstekende kwaliteit en onderhoud vriendelijk.

Wij komen bij u in heel Nederland de maat nemen !



Cesar Domelahof 30
3544 MJ Utrecht
030-6043870
E-mail: togamakerij@ziggo.nl

de togamakerij

In tegenstelling tot een week eerder in Westervoort, is het een grijze, regenachtige dag in Vianen. Maar dat doet niets af aan de goede stemming onder de congresbezoekers in het mooie van der Valk hotel. In tegendeel, voorzien van een kop koffie of thee, lopen de bezoekers druk pratend langs de verschillende stands. Waar de een met een brede blik inspiratie op wil doen, is een ander juist gericht op zoek naar informatie. Want hoewel iedereen met hetzelfde doel naar het congres is gekomen, heeft elke bezoeker zijn eigen insteek.

MERLENE SORTON, LANDELIJKE TAKEN, GEMEENTE DEN HAAG



Het is net 10.00 uur geweest, wanneer Jan Otten, voorzitter van Utrecht, de ruim 300 bezoekers in de plenaire zaal welkom heet en het congres officieel opent. Tevens vervangt hij Wim van den Berg (voorzitter Zuid-Holland/ Zeeland) als dagvoorzitter, die wegens ziekte helaas verstek moest laten gaan.

HET KCC HEEFT TOEKOMST

Peter Ruijters, specialist in digitalisering en informatiemanagement, bijt -ondanks een gebroken sleutelbeen en een dosis morfinepillen- het spits af met een helder verhaal. Een verhaal waarin hij een tegengeluid laat horen met betrekking tot de toekomst van het KCC: 'Ik vind het een rare gedachte dat het KCC geen toekomst meer zou hebben als gevolg van de

digitalisering. Steeds meer taken worden van achteren naar voren georganiseerd. Het wordt dus niet minder, maar meer. En wie heeft meer kennis van de burger dan Burgerzaken? Maar elke stap in het KCC moet van waarde zijn,' aldus Ruijters. 'Verwijs burgers in één keer door naar de juiste persoon of zorg dat iemand niet drie keer opnieuw zijn vraag hoeft te stellen. Dat heeft niks te maken met inhoud, maar met het plezier om mensen te helpen, dus met competenties en vaardigheden. Daarin ligt de toekomst van het KCC!' Het ochtendprogramma gaat verder met een presentatie van Jaron Haas, projectleider implementatie Digitaal 2017 BZK en Willeke van Dijk, strategisch adviseur van de NVVB. De verschillende overheden werken aan de realisatie van de gezamenlijke implementatieagenda voor

'Burgerzaken is altijd in beweging, dus ik kom om te netwerken en ideeën uit te wisselen.'

de digitale overheid. 'Het gaat de goede kant op, maar er moeten ook nog een aantal flinke slagen worden gemaakt,' aldus Haas. Hij geeft een aantal concrete tips, zoals: gebruik concrete en duidelijke taal, zorg dat de digitale diensten goed vindbaar zijn op de website, promoot het digitale kanaal via medewerkwens en werk slim samen met externe instanties. De kernboodschap: 'Gebruik gezond verstand. Digitaliseer niet alles, maar alleen producten waarbij het een toegevoegde waarde heeft.'

Na deze twee presentaties is het pauze. Bezoekers halen een kop koffie, lopen langs de stands en praten na over het ochtendprogramma.

BETROUWBAARHEID DIGI-D OMHOOG

Na de pauze praten Bob van Os (projectmanager eID BZK) en Hugo Butter (kwartiermaker pilots publieke eID-middelen

ILONA DE SNOO, VAKSPECIALIST BURGERLIJKE STAND, GEMEENTE LANSINGERLAND



'Zaken rondom overlijden zijn in onze gemeente al gedigitaliseerd en we draaien nu een pilot rondom huwelijken.'

INA KOK, ALLROUND MEDEWERKER PUBLIEKSBALIE, GEMEENTE ZEEWOLDE

'Ik heb informatie meegenomen over identiteitsfraude, dus ik ben erg benieuwd naar het verhaal van André ten Caat.'



BZK) de bezoekers bij over eID. Met eID moet het betrouwbaarheidsniveau van inlogmiddelen in het burgerdomein omhoog. Bovendien zijn er momenteel nog veel verschillende manieren om in te loggen; bij de overheid met Digi-D, bij banken met een digipas en bij webwinkels vaak met een gebruikersnaam en wachtwoord. In de toekomst mag de burger zelf kiezen met welk middel hij inlogt. Dit gebeurt aan de hand van het afsprakenstelsel Idensys. Eind 2015/ begin 2016 start de pilot, waarvoor zich al veel grote dienstverleners en leveranciers hebben aangemeld. Op een later moment in 2016 wordt de pilot door de Tweede Kamer geëvalueerd. Wanneer de bezoekers de zaal verlaten voor een uitgebreide lunch, praten ze druk na over het ochtendprogramma en wisselen ze verwachtingen uit omtrent de sprekers die nog komen.

BURGERZAKEN EEN TANDJE HOGER!

Met een goed gevulde maag en nieuwe energie nemen de bezoekers weer plaats in de zaal voor Arre Zuurman. Als ombudsman in Amsterdam, Zaanstad, Almere, Diemen en Waterland kraakt hij een kritische noot richting burgerzaken. Hij start met een anekdote: 'Toen ik in 1986

mijn verhuizing doorgaf bij burgerzaken, kreeg ik van de medewerker te horen dat er nog een mevrouw bij mij woonde. Fijn om te horen zei ik, maar ik heb haar daar niet aangetroffen. Dat is inmiddels bijna 30 jaar geleden, maar anno 2015 is dat bij veel gemeenten nog steeds niet goed geregeld.' Hij onderstreept zijn betoog met verschillende praktijkvoorbeelden. Zijn boodschap luidt: 'Mensen, u heeft een prachtig vak, maar het mag wel een tandje hoger! De samenleving verandert in een rap tempo. Burgerzaken verandert ook, maar niet in het tempo waarin de samenleving verandert. Als je dat een aantal jaren volhoudt, loop je op een gegeven moment achter de feiten aan.' Ondanks zijn kritische boodschap, zijn de reacties overwegend positief.

IDENTITEITSFRAUDE EN... DIVORCE

Wanneer de bezoekers na de pauze de plenaire zaal binnenkomen, is deze gevuld met rook. Met een flitsende prezi laten André ten Caat (hoofd opleidingen ECID Koninklijke Marechaussee) en John de Ruiter (hoofd bureau Publiekdienstverlening gemeente Nijmegen/ lid dagelijks bestuur NVVB) het publiek zien hoe lastig het is om ID-fraude te herkennen. Tijdens de quiz waarmee het duo afsluit, ervaren de

bezoekers hoe snel een fout gemaakt is. Dan verschijnt, last but not least, Dirk Zeelenberg ten tonele. De acteur is onder andere bekend van de populaire serie Divorce, waarin hij als David continu in strijd ligt met zijn ex-vrouw Tamar. Maar wat veel mensen niet weten, is dat Dirk ook actief is als buitengewoon ambtenaar burgerlijke stand. 'Ik vind het een grote eer als mensen me vragen om hun verhaal te houden tijdens de ceremonie. Na een uitgebreid voorgesprek stuur ik het aanstaande echtpaar een vragenlijst die ze afzonderlijk moeten beantwoorden. Verder vraag ik om heel veel foto's. Daarna sluit ik mezelf twee dagen op om de speech te schrijven.' Na de introductie, met onder andere bloopers uit het nieuwste seizoen van Divorce, mag het publiek alles aan hem vragen. De vragen lopen uiteen van luchtig (is jouw privé-leven vergelijkbaar met dat van David?) tot meer kritisch (waarmee maak jij als babs het verschil?). En op alle vragen geeft hij een openhartig antwoord. Een mooie afsluiting van een mooi congres.

Carmen Kromosono-Jonathans, Thansz Teksten & Projecten

KEES KUIJPER, MEDEWERKER BACKOFFICE BURGERZAKEN, GEMEENTE GOEREE-OVERFLAKKEE



'Het ene onderwerp heeft meer raakvlakken met mijn werk dan het andere, met name de eerste twee sprekers waren buitengewoon boeiend.'

TERUGBLIK



TERUGBLIK



BLIK OP DE TOEKOMST

In Opmeer is de aandacht van de deelnemers en sprekers van de najaarsvergadering afdeling Noord-Holland gericht op de toekomst. Welke digitale veranderingen staan er op stapel? Hoe gaan we dit alles concreet maken?

**TRIX WIJTE, EERSTE MEDEWERKSTER AFDELING
BURGERZAKEN VAN DE GEMEENTE OPMEER:**

‘Onderwerpen zoals de digitalisering voor 2017 zijn goede zaken om bij stil te staan.’

Bij het binnen wandelen in het gemeentehuis van Opmeer begroeten de (ruim 70) bezoekers uit alle windstreken van Noord-Holland elkaar hartelijk. De najaarsvergadering is niet alleen handig om inhoudelijk op de hoogte te blijven, het is ook een ideale gelegenheid om te netwerken. Het uitwisselen, verbinden en elkaar inspireren is absoluut de bedoeling van deze middag, zegt Petra Kras, NVVB-voorzitter Noord-Holland. ‘Ik verwacht dat we, nu we hier even uit de hectiek van alledag zijn, aandacht kunnen schenken aan wat er de komende tijd allemaal op ons af komt.’

MOOI VAK
Als alle genodigden een plek hebben gevonden, heet Petra Kras de bezoekers welkom en bedankt de gemeente Opmeer voor de gastvrijheid. Ze vraagt ook alvast of er vrijwilligers zijn die gastgemeente willen zijn voor het voorjaarscongres. Zij kunnen zich aan het einde van het congres melden. Ook nieuwe gemeenten zijn natuurlijk welkom om zich aan te sluiten. ‘We willen zoveel mogelijk gemeenten betrekken bij ons mooie vak.’

KLEIN EN CREATIEF
Dan is het woord aan Marcel van Deursen, afdelingshoofd Publiekszaken en Informatievoorziening van de gemeente Opmeer. Hij vertelt waar kleine gemeenten groot in kunnen zijn op het gebied van publieke dienstverlening. ‘Of ik zeg eigenlijk liever: waar kan een kleine gemeente creatief in zijn?’ Een van de pijlers van Opmeer is digitalisering. ‘Inmiddels betekent het dat 80 procent van de vragen via de backoffice wordt beantwoord. Zo heeft Opmeer een telefonisch spreekuur en wordt er alleen gewerkt op afspraak. Er is geen inloop in het gemeentehuis. Daardoor kunnen we efficiënter omgaan met onze formatie. Ik geloof niet dat het dé oplossing is. Het is *een* oplossing.’

ANGST OF LIEFDE?
Joep Schulten, lid van het dagelijks bestuur van de NVVB, haakt in op de gebeurtenissen in Parijs en filosofeert over angst of liefde als grondhouding. ‘We zijn al jaren bezig met iets wat onzeker is en staan met zijn allen op de drempel van een enorme digitaliseringsslag. Daar kunnen we mee omgaan vanuit liefde en passie voor ons vak. Betekent het dat in de toekomst alleen nog maar de digitale weg open blijft? Nee,

natuurlijk niet. Elke klant heeft zijn eigen specifieke gedrag en daar zullen we de komende jaren nog steeds op inspelen. We zullen de zorgverlening op maat houden.’

Hoe zit het eigenlijk met de digitalisering van de verkiezingen? Daarover is Schulten duidelijk. ‘De NVVB wil een digitaal verloop van het hele proces van verkiezingen. Met het tellen van stemmen zijn we gewoon nog een ontwikkelingsland! We moeten in Nederland leren het goede van een ander land, zoals Estland waar ze hier heel ver in zijn, te omarmen. En niet te denken dat we zo bijzonder zijn.’ Schultens blik op de toekomst: in tijden van extreme dynamiek gaan mensen op zoek naar elkaar. Alleen al daarom is het handig om binnen de NVVB samen te werken aan resultaat.

DIGITAAL 2017
Achter één zin in het regeerakkoord, zit een hele wereld. Die ene zin luidt dat alle diensten van de overheid in 2017 digitaal toegankelijk moeten zijn. Anja Lelieveld, programmamanager Digitaal 2017 van het Ministerie van Binnenlandse Zaken brengt de aanwezigen op de hoogte van de stand van zaken. ‘We zitten nu op 65,8 procent van wat het zou moeten zijn. Het glas is halfvol,



**ILSE REUS, TWEEDE LIJNS MEDEWERKER
KCC GEMEENTE HOORN:**

‘De najaarsvergadering zet je op scherp welke kant we opgaan.’

maar er moet nog een hoop gebeuren de komende tijd.’

Zeker voor gemeenten. Er komen wetswijzigingen aan die gemeenten verplichten om digitaal te publiceren. Betekent dit het einde van publiceren in de krant? Lelieveld: ‘Er komt de plicht om digitaal te publiceren, maar we zeggen niet dat het niet meer in de krant mag. Gemeenten zijn autonoom.’ Verschillende mensen uit het publiek zijn het erover eens dat je mensen overhaalt om diensten digitaal aan te vragen door het aantrekkelijker en goedkoper te maken. Of dat nu is door een overzichtelijker site, een gastvrouw die bezoekers wegwijs maakt bij het digitale loket of door het goedkoper maken van een uittreksel dat digitaal wordt aangevraagd.

EID
Ook na de pauze gaat Noord-Holland digitaal. Hugo Butter, Kwartiermaker pilots

publieke eID-middelen, vraagt aan de aanwezigen of zij een digitale ID hebben. Ja, de DigiD. In Eindhoven, Den Haag en Groningen komt een pilot met een kaart die de DigiD op termijn wellicht gaat vervangen. Ergens in 2018 zou heel Nederland aan de eID gaan, zo is de voorlopige planning. Naast de eID is er nog meer digitaal nieuws in ontwikkeling: Idensys, een dienst die het inloggen bij diensten van de overheid gemakkelijker moet maken. Voor veel aanwezigen blijkt dit nu nog een ver-van-mijn-bed show, maar in deze digitale tijden gaan de ontwikkelingen razendsnel.

SAMEN TEGEN ADRESFRAUDE
Het onderwerp adresfraude komt dichterbij de dagelijkse praktijk van het gemeentewerk van vandaag de dag. Fraude met adressen is en blijft een hardnekkig probleem. Hardnekkig, maar niet onoverkomelijk, zo blijkt uit de verhalen van Erwin Lubberding en Michiel Koster van Groos van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit.

Zij streven naar een structurele aanpak. Samenwerking is daarbij het sleutelwoord. Erwin Lubberding: ‘Samenwerking tussen gemeenten, woningbouwverenigingen, sociale rechercheurs, schuldhulpverlening, Sociale Zaken en nog veel meer partijen is essentieel. Het afgelopen jaar hebben 160 gemeenten die deelnemen aan de pilot 4 miljoen euro aan baten opgehaald.’

VERDER IN DEN HELDER
Hoe interessant de integrale aanpak van adresfraude ook is; de tijd is omgevlogen. Petra Kras bedankt de aanwezigen voor de levendige middag. Medewerkers van de gemeente Den Helder bieden aan het voorjaarscongres in de marinestad te houden. Gelukkig dat er een vervolg komt, vinden de aanwezigen. ‘We zijn nog lang niet uitgepraat.’

Bea Kalter, www.wieschrijftdieblijft.com

**LINDY WALDECK, ALLROUND KCC MEDEWERKER
GEMEENTE SED (EEN FUSIE TUSSEN STEDE BROEC,
ENKHUIZEN EN DRECHTERLAND):**

‘Het begint te borrelen en te bruisen om de informatie van vandaag mee te nemen in onze nieuwe website.’

DINSDAG 17 NOVEMBER, **NVVB** NAJAARSVERGADERING OPMEER
TERUGBLIK





Toekomstige ontwikkelingen rondom reisdocumenten

Over de internationale ontwikkelingen en de Nederlandse inbreng

Bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties werken specialisten die de internationale ontwikkelingen op het gebied van reisdocumenten nauwkeurig in de gaten houden. Deze Research & Development Adviseurs (RDA) zijn Fons Knopjes, Renee Ong - de Jong en Jasper Mutsaers. Naast hun taak op nationaal niveau zijn ze ook internationaal actief. De aandacht van Renee richt zich met name op de ontwikkeling van het fysieke document, Jasper richt zich in hoofdzaak op het digitale deel (chip) van het document en biometrie. Fons tot slot houdt zich bezig met de meer strategische ontwikkelingen. De internationale activiteit betreft het op de agenda zetten van onderwerpen, het meepraten over ontwikkelingen, het uitvoeren van proeven en het toetsen van de bruikbaarheid van ontwikkelingen in de praktijk.

Gebruik

Reisdocumenten worden gebruikt in ketens zoals de grensbewaking, maar ook de strafrechtketen voor identiteitsverificatie en dat betekent dat er veel factoren bepalen of een reisdocument goed functioneert. Anno 2015 betekent dat het document zowel fysiek-, elektronisch- als n biometrisch goed functioneert.. Het betrouwbaar gebruik van reisdocumenten moet internationaal gewaarborgd zijn. Het spreekt voor zich dat internationale afspraken over de inrichting van het document cruciaal is voor dat functioneren. Overal moet tenslotte vastgesteld kunnen worden of het document echt is, de persoonsgegevens in het document niet gemanipuleerd zijn, of het document wordt gebruikt door de houder daarvan en of het document geldig is.

TAG/TRIP

Documenten moeten voldoen aan internationale standaarden die opgesteld worden door de internationale burgerluchtvaartorganisatie ICAO. Deze VN-organisatie, waarvan ongeveer 190 landen lid zijn, bestaat sinds WOII. Aanvankelijk beperkten standaarden voor reisdocumenten zich tot het formaat van het paspoort en welke persoonsinformatie daarin opgenomen moest worden. Door het toenemende vliegverkeer en dus ook het aantal reizigers ontstonden ook andere standaarden voor de paspoorten. In de tachtiger jaren kwamen er standaarden voor de machine leesbaarheid van het paspoort. In 2003 werden standaarden afgesproken voor de chip in het document en de biometrie. Bij de ontwikkeling van standaarden wordt niet over een nacht ijs gegaan. ICAO werkt voor daarbij samen

met overheden, internationale organisaties, de industrie en ISO (International Standards Organization). Aan een standaard wordt vaak een aantal jaren gewerkt voordat die kan worden vastgesteld. Voor het ontwikkelproces werkt ICAO samen met TAG/TRIP. Dit is een groep waarin overheden nieuwe ontwikkelingen initiëren en waarin voorstellen voor ICAO standaarden worden beoordeeld. TAG/TRIP staat voor Technical Advisory Group / Traveller Identification Program daarvan maken 20 landen - waarover de Verenigde Staten van Amerika, China, Australië, Nigeria en anderen- deel uit en 10 internationale organisaties zijn observer. Deze TAG/TRIP groep wordt voorgezeten door de directeur van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens Gerdine Keijzer-Baldé die daarbij geadviseerd wordt door Fons Knopjes. De vaststelling van standaarden is een taak die binnen ICAO plaatsvindt op het hoogste niveau, namelijk de Assembly.

NTWG

Voordat een standaard aan TAG/TRIP wordt voorgelegd wordt er veel werk verricht door de NTWG (New Technologie Working Group). Jasper Mutsaers maakt deel uit van de NTWG, een werkgroep waar onderzoek wordt verricht naar de werking van technologieën en de toepasbaarheid daarvan in reisdocumenten. In die NTWG werken overheden nauw samen met de industrie. Overheden geven aan wat er ontwikkeld moet worden en welke specifieke eisen er aan een toepassing gesteld worden. De industrie werkt specificaties uit en test nieuwe ontwikkelingen. Het komt voor dat een ontwikkeling omvangrijk en complex is. In dat geval kan een sub-werkgroep gevormd worden. Zo is er op dit moment een zogenaamd LDS2 sub-werkgroep en deze werkgroep houdt zich bezig met de ontwikkeling van een nieuwe Logische Data Structuur (2) voor de chip van het document. Deze sub-werkgroep wordt geleid door Jasper Mutsaers en begin volgend jaar presenteert hij in een zogenaamde 'demonstrator' de resultaten. LDS2 zorgt dat bijvoorbeeld digitale visa op de chip kunnen worden opgeslagen en dat stempels die immigratiediensten in een paspoort zetten, ook digitaal gezet kunnen worden.

ICBWG

Een tweede werkgroep is de ICBWG (Implementation and Capacity Building Working Group). Deze werkgroep richt zich op het ondersteunen van landen bij de ontwikkeling en implementatie van reisdocumenten. De expertise bij overheden is soms niet toereikend om ontwikkelingen succesvol te implementeren en de ICBWG is dan beschikbaar om te helpen. Renee Ong is in deze werkgroep actief en heeft recentelijk in Samoa, een klein eiland in de Pacific, samen met andere leden uit de ICBWG haar expertise aangeboden. Er zijn workshops gehouden, aan de hand van presentaties is uitleg gegeven over ontwikkeling van elektronische paspoorten en hoe standaarden moeten worden toegepast. De ICBWG houdt zich ook bezig met de ontwikkeling van 'guidance material', zoals de 'Guide for Assessing Security of Handling and Issuance of Travel Documents'. Hiermee kunnen overheden kijken hoe het er met hun verschillende documenten en processen voorstaat, een instrument dus dat lijkt op de Nederlandse kwaliteitsmonitor reisdocumenten. Door een subgroep van de ICBWG wordt gewerkt aan de ontwikkeling van een portal waarin overheden informatie kunnen opslaan over hun documentenstelsel. Dit zogenaamde INFO TRIP Portal is alleen toegankelijk voor overheden en internationale organisaties die daarin informatie kunnen opslaan die kan opslaan en waarin men ook informatie van andere overheden kan raadplegen. De sub-werkgroep die het INFO TRIP Portal ontwikkeld wordt geleid door Renee Ong.

Ontwikkelingen

Sedert de oprichting van ICAO houdt men zich bezig met de ontwikkeling van standaarden voor reisdocumenten. In 2013 heeft de General Assembly van ICAO unaniem de TRIP Strategy aanvaard. Met de aanvaarding van de TRIP Strategy die zich richt op identiteitsmanagement in meer algemene zin, is het mandaat van ICAO fors uitgebreid. Naast standaarden voor reisdocumenten (MRTDs) richt ICAO zich nu ook op identiteitsverificatie (Evidence of Identity) op aanvraag en uitgifte van documenten en de controle daarvan (Document Issuance & Control).



TRIP (Traveller Identification Program)

Daarnaast ook aandacht (elektronische) controle van documenten en deskundigheid van controleurs (Inspection Systems and Tools) en tot slot het gebruik van databases bijvoorbeeld om te kijken of documenten gestolen zijn (Interoperable Applications). Met deze mandatuuitbreiding moet ook andere expertise worden ingebracht in de werkgroepen. Het is helder dat nog een lange weg wordt afgelegd voordat de TRIP Strategy volledig geïmplementeerd is.

Toekomst

De identiteitsinfrastructuur in Nederland is hoogwaardig ontwikkeld en van die kennis en ervaring maken andere landen graag gebruik. Nederland wordt door internationale partners vaak gezien als een gidsland. De kwaliteit en betrouwbaarheid van het Nederlandse paspoort speelt daarin een belangrijke rol maar ook de waarde van andere voorzieningen in het identiteitsdomein zoals de BRP wordt internationaal onderkend. RvIG is bij al deze TRIP Strategy ontwikkelingen nauw betrokken en in staat om met haar expertise sturing te hebben op die ontwikkelingen. Met deze actieve rol binnen ICAO wil RvIG waarborgen dat Nederland ook in de toekomst internationaal haar rol als betrouwbare partner in het identiteitsdomein kan blijven waarmaken.

Kijk voor meer informatie over reisdocumenten op de website van RvIG: <http://www.rijksdienstvooridentiteitsgegevens.nl/reisdocumenten>

Colofon

Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties
Postbus 10451 | 2501 HL Den Haag
info@rvig.nl | www.rvig.nl
T (088) 900 10 00



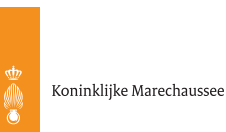
Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

NVVB PARTNERS

De NVVB bedankt haar partners, standhouders en sponsors voor het mede mogelijk maken van een geslaagd najaar 2015!



STANDHOUDERS



COLOFON

De NVVB Congresspecial najaarsbijeenkomsten 2015 is een speciale uitgave van de NVVB en staat geheel in het teken van de georganiseerde regiocongressen en de najaarsvergadering. De congresspecial 2015 kent een oplage van 2.500 stuks en wordt toegestuurd naar alle NVVB leden, bezoekers en standhouders van de congressen.

Redactiesecretariaat

Merlin Niesten (eindredacteur)
telefoon: 079 – 361 77 47 / 06 30 95 76 81
e-mail: merlinniesten@nvvb.nl
website: www.nvvb.nl

De NVVB najaarsbijeenkomsten en congresspecial 2015 zijn mede mogelijk gemaakt door:

Simon Rijdsdijk	voorzitter	076-5024285
Dagmar Winkelhorst	vicevoorzitter	015-3804111
Joep Schulten	penningmeester	06-46806379
John de Ruiter	lid dagelijks bestuur	06-10886057
Gerrit Gerritsma	voorzitter afdeling Friesland	058-2338424
Jan Cees Noord	voorzitter afdeling Noord-Oost	050-3677030
Mark Bonnema	voorzitter afdeling Overijssel	053-4818865
Jan van den Hoorn	afgetreden voorzitter afdeling Gelderland	0341-259911
Jan van der Kamp	voorzitter afdeling Gelderland	055-5801432
Jan Otten	voorzitter afdeling Utrecht	030-2862026
Maurice Gordijn	voorzitter afdeling Limburg	043-3504076
Eric Goossens	voorzitter afdeling Noord-Brabant	076-5293027
Wim van den Berg	voorzitter afdeling Zuid-Holland/Zeeland	010-2672692
Petra Kras	voorzitter afdeling Noord-Holland	0299-452452
Arthur Dallau	directeur NVVB	06-47100048
Luuk Sprengers	manager bedrijfsvoering	06-19406304
Ronald Zijlstra	strategisch adviseur	06-54765633
Mariëlle Slooff	strategisch adviseur	06-10988975
Willeke van Dijk	strategisch adviseur	06-10988798
Sonja Moioli	financieel adviseur	079-3617747
Vera Nugteren	office manager	079-3617747
Elseline van der Horst	managementondersteuner	079-3617747
Merlin Niesten	adviseur communicatie & evenementen	06-30957681
Géke Uninge	adviseur communicatie & evenementen	06-10945443

Fotografie

Regiocongres Eindhoven	Frederike Roozen - Slieker	Slieker Photography
Regiocongres Assen	Erik Kottier	decongresfotograaf.nl
Regiocongres Westervoort	Marcel Krijgsman	Marcel Krijgsman photography
Regiocongres Vianen	Robert Tjalondo	Rock in Pictures
Najaarsvergadering Opmeer	Rika Looij	Studio Looij

Film

Tom Rijdsdijk	stagiair vormgeving NVVB
---------------	--------------------------

Tekst

Regiocongres Eindhoven	Frederieke Genevace	Frederieke Genevace
Regiocongres Assen	Carmen Kromosono-Jonathans	Thansz Teksten & Projecten
Regiocongres Westervoort	Carmen Kromosono-Jonathans	Thansz Teksten & Projecten
Regiocongres Vianen	Carmen Kromosono-Jonathans	Thansz Teksten & Projecten
Najaarsvergadering Opmeer	Bea Kalter	wieschrijftdieblijft.com

Uitgever, vormgeving, opmaak, druk en verzending

Van Gorcum B.V., Assen 0592-379555

Auteursrechten voorbehouden

Behoudens de door de wet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvuldigd en/of openbaar gemaakt worden zonder schriftelijke toestemming van de NVVB, die daartoe door de auteur(s) met uitsluiting van ieder ander onherroepelijk gemachtigd is.

Verantwoording

De inhoud van artikelen en de meningen die daarin worden verkondigd, vertolken niet noodzakelijkerwijs het standpunt van de redactie of van het bestuur van de NVVB.

AMP

Voor veilige bezorging van identiteitsbewijzen

Vertrouwde dienstverlening

We bezorgen inmiddels zo'n drie jaar identiteitsbewijzen voor een groot aantal gemeenten.

Inklaring van reisdocumenten

We kunnen gemeenten administratief ontzorgen door de reisdocumenten ook in te klaren.

Blijvende innovatie

We bezorgen ook andere producten voor gemeenten, zoals rijbewijzen en gehandicaptenparkeerkaarten.

Hoge waardering

Sinds de start in 2013 tot nu waardeert de burger onze dienstverlening gemiddeld met een 9,1.

www.amp-logistics.nl

030 240 80 27

gemeentediensten@amp-logistics.nl

twitter.com/amp_logistics

BMC | Informatieveiligheid

Van BRP naar gemeentebrede informatieveiligheid

Informatieveiligheid wordt voor gemeenten steeds belangrijker. Er zijn steeds meer wetten en regels waaraan gemeenten moeten voldoen op het gebied van informatieveiligheid: bijvoorbeeld de Wbp de Wet BRP de Wet SUWI de Wet BAG en DigiD. Daarbij komen nog de eisen voor de Wmo de Participatiewet en de Jeugdzorgwet in het sociaal domein. Het waarborgen

van de kwaliteit en de veiligheid van gegevens zijn daarbij van doorslaggevend belang: bescherming tegen verlies en beschadiging van gegevens maar ook tegen misbruik en oneigenlijk gebruik. De rol van regisseur in een netwerk van samenwerkende instellingen en bedrijven verplicht gemeenten adequate maatregelen te nemen en te handhaven voor de informatieveiligheid.

NADERE INFORMATIE EN CONTACT

Voor meer informatie of het maken van een afspraak kunt u contact opnemen met Marc Bos of Erik Versterre via telefoonnummer 033 - 496 52 00 of per e-mail marcbos@bmc.nl / erikversterre@bmc.nl of raadpleeg onze website www.bmcinformatieveiligheid.nl.

Onze aanpak is Baselineproof



Digitale dienstverlening

selfservice stelt de klant centraal



7x24 uur dienstverlening
vanuit huis, dankzij selfservice

De afgelopen jaren heeft ICT een heel ander gezicht aan onze samenleving gegeven. De burger verwacht dat de dienstverlening van de overheid meegaat in deze ontwikkeling. Bijna 100 gemeenten hebben al gekozen voor iBurgerzaken, voor selfservice voor en door burger en bedrijf. In de praktijk worden selfservicepercentages van meer dan 90% gerealiseerd voor de Burgerlijke Stand processen. Werkdrukvermindering voor ambtenaren is het gevolg.

Wilt u meer weten?

Neem contact op met Mat Keijers, Product Manager Burgerzaken (06-29527442).

Tevreden management | Tevreden ambtenaren | Tevreden burgers