



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken



pinkroccade
LOCAL GOVERNMENT

SAMEN MEER RESULTAAT

IT'S ALL ABOUT RESULTS...

P R O G R A M M A

NVVB CONGRES 15 & 16 APRIL 2015

NH LEEUWENHORST TE NOORDWIJKERHOUT

NVVB PARTNERS

Het NVVB Congres wordt mede mogelijk gemaakt door haar partners:



Gouden
PARTNER



Zilveren
PARTNERS



veilige bezorging van paspoorten



Bronzen
PARTNERS



OOK NVVB PARTNER WORDEN?

Partner worden van de NVVB is een unieke kans om uw organisatie te positioneren en uw zichtbaarheid te vergroten in de publieke sector. Vraag onze partnership brochure aan of maak een afspraak met Arthur Dallau (directeur NVVB)

voor een persoonlijk onderhoud. Neem hiervoor contact op met Vera Nugteren via telefoonnummer 079 – 361 77 47 of per e-mail veranugteren@nvvb.nl. De NVVB gaat samen met u voor meer resultaat!

VOORWOORD

NVVB CONGRES 2015 IT'S ALL ABOUT RESULTS ...

Na het geweldige jubileumcongres in 2014, is het een uitdaging om tijdens dit congres weer aan uw verwachtingen te voldoen. Wij zijn ervan overtuigd dat wij ook dit jaar een interessant, gevarieerd en vooral inspirerend programma voor u hebben samengesteld. Een programma dat past bij de NVVB thema's en de gerelateerde nationale en internationale ontwikkelingen.

In de eerste plaats biedt het congres in het plenaire programma en in de workshops weer veel actualiteit en verdieping in de zaken die ons dagelijks bezig houden: BRP, burgerlijke stand, adres- en identiteitsfraude, eID, digitalisering in ons vak en dienstverlening.

Het is in deze tijd niet voldoende om als vereniging alleen aandacht te besteden aan de ontwikkelingen in Nederland, hoe belangrijk deze ook zijn. Steeds vaker heeft nieuwe wet- en regelgeving vanuit Brussel impact op onze dagelijkse werkzaamheden, of het nu gaat om eID, privacy of internationaal personen- en familierecht. Dit onderkent de NVVB al enige jaren en deze ontwikkelingen zijn dan ook de aanleiding om de samenwerking met, onder andere, IDnext verder vorm te geven.

Een samenwerking waarbij wij gezamenlijk proberen de fysieke en digitale wereld dichter bij elkaar te brengen, nationale en internationale initiatieven te verbinden, de kwaliteit van dienstverlening te bewaken en, waar nodig, te innoveren. Om inzicht te geven in de ontwikkelingen in Nederland, Europa én daar buiten, heeft de NVVB in samenwerking met IDnext een tweedaags

programma samengesteld. Onderwerpen als de digitale overheid, privacy, het stelsel van basisregistraties en de samenwerking binnen Europa krijgen de aandacht. Nationale en internationale sprekers nemen u mee op 'reis' en geven u inzicht in de relevante ontwikkelingen en bijbehorende kansen en uitdagingen. Waar nodig zijn er faciliteiten beschikbaar voor tolkvertaling, zodat u niets hoeft te missen.

Naast de informatieve presentaties en workshops, biedt het congres ruimschoots gelegenheid om uw Nederlandse, Caribisch Nederlandse en Europese collega's te ontmoeten en kennis te maken met de leden van IDnext.

Het motto 'It's all about results' van de NVVB en 'It's all about the identity (of things)' van IDnext benadrukt dat we streven naar het concreet vertalen van alle ontwikkelingen, kansen en uitdagingen die voor ons liggen. En daar heeft u een belangrijke rol in!

Geeft u mede vorm aan de overheid van de toekomst? Schrijft u zich dan nu in en doe mee op 15 en 16 april 2015 in Noordwijkerhout!



SIMON RIJSDIJK
voorzitter NVVB

WOENSDAG 15 APRIL 2015

09.30 UUR AANKOMST DEELNEMERS

Ontvangst en gelegenheid tot standbezoek



10.15 – 10.20 UUR WELKOM

Humberto Tan,
dagvoorzitter



10.20 – 10.45 UUR OPENING

De heer
dr. R.H.A. Plasterk,
minister van Binnen-
landse Zaken en
Koninkrijksrelaties



10.45 – 11.00 UUR INLEIDEND WOORD

Simon Rijdsdijk,
voorzitter NVVB



11.00 – 11.25 UUR EENDUIDIGE BRP REGISTRATIE DOOR BESTUURLIJKE KRACHT

Arne Weverling, wethouder
gemeente Westland



11.25 – 11.55 UUR WAT KAN IK VOOR U DOEN?

José Lazeroms, lid Raad van
Bestuur UWV

11.55 – 12.25 UUR PAUZE

Pauze en gelegenheid tot standbezoek



12.25 – 13.15 UUR BESTRIJDEN ID FRAUDE DOEN WE SAMEN!

John de Ruiter, hoofd
bureau Publieksdienstverlening,
gemeente Nijmegen



André ten Caat,
hoofd Opleidingen ECID
Koninklijke Marechaussee

in samenwerking met het
ministerie van BZK

13.15 – 14.30 UUR LUNCH

Lunch op de beursvloer en gelegenheid tot standbezoek

14.30 – 15.30 UUR WORKSHOPS (RONDE 1)

15.30 – 16.00 UUR PAUZE

Tijd voor een kleine verfrissing en wisselen van sessielocatie

16.00 – 17.00 UUR WORKSHOPS (RONDE 2)

17.00 – 17.15 UUR IDENTITY INNOVATION AWARD

17.15 – 18.30 UUR APERITIEF OP DE BEURSVLOER

En gelegenheid tot netwerken en standbezoek

18.30 – 19.00 UUR INCHECKEN HOTELKAMERS

19.00 UUR VERTREK PER BUS NAAR AVONDLOCATIE

19.30 – 24.00 UUR FEEST

Locatie: La France Oegstgeest / Optreden van: VANGRAIL

LOCATIE LA FRANCE OEGSTGEEST



LIVE OPTREDEN VAN VANGRAIL



IT'S ALL ABOUT IDENTITY (OF THINGS)



We zijn blij dat we voor de vijfde keer het IDnext event organiseren, dit jaar voor het eerst in nauwe samenwerking met de NVVB. Dit event is bedoeld voor professionals en experts in de wereld van de digitale identiteit om te kunnen netwerken, kennis en expertise uit te wisselen en om van elkaar te leren.

Er is deze keer ook een inspirerend programma samengesteld met (inter)nationale sprekers die uw inzicht geven in de laatste ontwikkelingen rondom digitale identiteit. Het IDnext event onderscheidt zich met het zogeheten unconference format. Er worden conferentiesessies - in relatie met de thema's van het IDnext - op de agenda gezet die op de dag zelf door u als deelnemer worden vastgesteld. Deze mix van sessies laat zien dat er ruimte ontstaat voor ontmoeting met kennisexperts, samenwerking, interactie, discussie en creativiteit. Het bijwonen van IDnext'15 betekent dat u de mogelijkheid wordt geboden om te luisteren en te spreken met deskundigen en professionals en deel te nemen aan debatten en discussies.

De opzet van het event past dan ook precies in de samenwerking met de NVVB. Het primaire doel van de samenwerking tussen IDnext en NVVB is om kennis te delen en beide werelden (fysiek en digitaal) dichter bij elkaar te brengen. Met dit event willen we elkaar in staat stellen in te spelen op - en mee te werken aan (inter)nationale oplossingen - ten aanzien van ontwikkelingen die de publieke en private sector ontmoeten en die consequenties hebben voor vraagstukken rondom onze digitale identiteit. Wij wensen u een intensieve maar ook boeiende, leerzame, energierijke en netwerkelijk IDnext/NVVB event toe!



ROBERT GASKAMP
founder IDnext platform



CAROLINE SPEK
event & community
manager IDnext

Noot:

NVVB en IDnext hebben een separaat plenair programma op woensdag 15 april 2015. Op donderdag 16 april 2015 vindt een gezamenlijk plenair programma plaats. U kunt zich dus inschrijven via de NVVB voor het programma en de workshops, zoals in dit programmaboek weergegeven. Voor deelname aan het IDnext programma en de hier bovengenoemde conferentiesessies verwijzen wij u naar <http://idnext.eu/en/events/the-european-digital-identity-event-2015/>

DONDERDAG 16 APRIL 2015

09.00 UUR
AANKOMST DEELNEMERS

Ontvangst en gelegenheid tot standbezoek

09.30 - 10.00 UUR
ALGEMENE LEDENVERGADERING NVVB



10.00 - 10.05 UUR
HEROPENING EN
TERUGBLIK
15 APRIL 2015

Dagmar Winkelhorst,
vicevoorzitter NVVB



Robert Garskamp,
founder IDnext platform



10.05 - 10.30 UUR
DE DIGITALE
OVERHEID - 2017

Hans van der Stelt,
directeur Bureau
Digicommissaris



10.30 - 10.55 UUR
DIGITAL IDENTITY
IN AUSTRALIA

Marie Johnson, managing
Director and Chief Digital
Officer, Centre for Digital
Business Pty Limited

10.55 - 11.15 UUR
PAUZE

Pauze en gelegenheid tot standbezoek



11.15 - 11.40 UUR
CANADA'S FULL AND
SECURE PARTICIPATION
IN THE GLOBAL
DIGITAL ECONOMY

David Richards, Vice President of
the Digital Identification and
Authentication Council of
Canada (DIACC)



11.40 - 12.05 UUR
EUROPESE ONTWIK-
KELINGEN: eID EN
PUBLIEKE DIENSTEN

Paul Timmers, Director
Sustainable & Secure Society,
DG CONNECT at European
Commission



12.05 - 12.45 UUR
OLIETANKERS EN
SPEEDBOTEN
- DE NIEUWE OVERHEID? -

Menno Lanting, strateeg en
leiderschapsexpert

12.45 - 14.00 UUR
LUNCH

Lunch op de beursvloer en gelegenheid tot standbezoek

14.00 - 15.00 UUR
WORKSHOPS (RONDE 3)

15.00 - 15.30 UUR
PAUZE

Tijd voor een kleine verfrissing en wisselen van
sessielocatie

15.30 - 16.30 UUR
WORKSHOPS (RONDE 4)

16.30 UUR
EINDE NVVB & IDNEXT CONGRES 2015

LEADERSHIP IS ABOUT BEING MAD; MAKING A DIFFERENCE!

- Motto Rune By

INHOUD PROGRAMMA 16 APRIL 2015

Is de publieke leider van de toekomst iemand die voor de overheid werkt, is het de ondernemer op de hoek die dagelijks het verschil maakt door een bijdrage te leveren aan de maatschappij of is het de student die met een frisse blik de samenleving verder brengt? Publiek leiderschap past niet meer in managementhokjes of een hiërarchie, publiek leiderschap gaat over jezelf!

De huidige maatschappelijke ontwikkelingen hebben direct invloed op de overheid en waar voorheen de overheid veel kon bepalen en voorschrijven wordt er nu steeds meer een faciliterende en ondersteunende rol verwacht. Immers, bestuurders en ambtenaren werken voor de maatschappij en niet andersom!

Decentralisaties zorgen voor nieuwe taakverdelingen, snel veranderende technische mogelijkheden en de informatisering van de samenleving leiden tot nieuwe manieren van werken en door deze dynamiek ontstaan nieuwe vormen van organiseren en netwerken. Een andere vorm van leiderschap wordt zichtbaar en is noodzakelijk om de uitdagingen van nu en in de toekomst aan te kunnen. Niet de traditionele manager, maar juist professionals tonen leiderschap in hun vakgebied, werkveld of netwerk.

Collega's die inspireren, maatschappelijke resultaten boeken en innoveren waar het kan of moet.

Tijdens deze interactieve middag gaan we op zoek naar deze andere vormen van leiderschap binnen het publieke domein en krijgen de deelnemers inzicht in hoe zijzelf 'leider' zijn en het verschil kunnen maken. Na de inspirerende opening van de internationaal gerenommeerde key-note speaker Rune By, ga je in gesprek met verschillende nieuwe 'leiders' in het publiek domein. Mensen die gedreven zijn en iedere dag een maatschappelijke bijdrage willen leveren op internationaal, nationaal of lokaal niveau.

Een inspirerende dag, voor jonge én ervaren professionals waarin je meer over je eigen rol als publiek leider en nieuwe vormen van publiek leiderschap komt te weten. Dit is het begin van een beweging...durf jij het aan? Ja? Let's go MAD!

AANMELDEN 16 APRIL 2015

Ben jij student of young professional en durf jij dit programma aan? Het ochtendprogramma van het NVVB & IDnext congres van 16 april 2015, alsmede de lunch zijn inbegrepen. Schrijf je in via www.futur.nl.

PROGRAMMA LEADERSHIP IS ABOUT BEING MAD... 16 APRIL 2015



14.00 – 14.10 UUR
OPENING

Florus van der Linden,
voorzitter FUTUR



Ben Kuipers, Erasmus
Universiteit Rotterdam
en ondernemer



14.10 – 14.40 UUR
LEADERSHIP IS ALL
ABOUT (BEING)
MAD – MAKING A
DIFFERENCE!

Rune By, Academic Group
Leader: Organisational
Behaviour, Leadership & Change
Staffordshire University, UK

14.40 – 15.10 UUR
INSPIRATIESESSIE, RONDE 1*

15.10 – 15.30 UUR
PAUZE

15.30 – 16.00 UUR
INSPIRATIESESSIE, RONDE 2*

16.00 – 16.30 UUR
TERUGBLIK EN SAMENVATTING

16.30 UUR
BORREL

*) LAAT JE TIJDENS DE SESSIES INSPIREREN DOOR, ONDER ANDERE:



Jan van Ginkel,
gemeentesecretaris
Schiedam



Lars Tummers,
assistant professor
Erasmus Universiteit
Rotterdam



Peter de Graaf,
managing director
FreshTV Videomarketing



Nynke Schaaf,
verbinder en
communitymanager
Nederland Kantelt



Dagmar Winkelhorst,
hoofd afdeling
Dienstverlening,
Communicatie &
Informatie gemeente
Midden-Delfland,
JAVHJ-2015

Op 15 & 16 april 2015 kunt u een keuze maken uit de volgende workshops.



1. VERKENNING INTEGRATIE BURGERLIJKE STAND EN BRP ● ●

Een stelsel voor de burgerlijke stand en een stelsel voor de basisregistratie personen; is dat nu wel zo handig? De NVVB vindt van niet en heeft als stip op de horizon in beeld dat deze stelsels op termijn moeten integreren. Veel verder is die visie nog niet gekomen, maar de ontwikkeling van een meer gedetailleerde visie heeft tijd nodig en vergt veel overleg met de leden. Hoe gaan we die integratie dan aanpakken? Alles in één keer veranderen of gefaseerd? Hoe ziet de inrichting van dat nieuwe geïntegreerde stelsel er dan uit? Hoe borgen we de betrouwbaarheid en toekomstvastheid en wie krijgt welke rollen, bevoegdheden en verantwoordelijkheden? De workshopleider neemt u mee op reis en er is ruimte voor discussie. De vruchten daarvan gebruikt de NVVB voor de verdere invulling

van haar visie. Was u niet aanwezig bij de themamiddag op 5 november 2014 of bij de presentatie tijdens de najaarsbijeenkomst afdeling Gelderland op 4 november 2014, dan heeft u nu de kans mee te praten over dit onderwerp en gezamenlijk een beeld te vormen van de gewenste toekomst van de persoonsregistratie in Nederland.



RONALD ZIJLSTRA,
STRATEGISCH
ADVISEUR NVVB
RONDE 1, 2, 3, 4



2. DASHBOARD DIENSTVERLENING ● ●

Gemeenten die gezamenlijk een integraal kwaliteitsmodel ontwikkelen? Ondenkbaar? Het Dashboard Dienstverlening bewijst de kracht van samenwerkende gemeenten die hun bedrijfsvoering en dienstverlening op een meer professionele wijze willen organiseren. Een voortvarende start door de deelname van een groot aantal gemeenten bewijst het belang en de relevantie van dit NVVB initiatief. Waar vorig jaar nog werd gesproken over het ontwikkelen van een dergelijk dashboard presenteert de NVVB dit jaar de 'live' versie van het Dashboard Dienstverlening. Tijdens deze workshop wordt ingegaan op de huidige mogelijkheden van het dashboard, de geplande vervolgstappen en de totaalvisie die zorgt voor de verbinding tussen de vier pijlers, te weten:

- # 1 Managementinformatie
- # 2 Content en werkprocessen
- # 3 Leren en ontwikkelen
- # 4 Mobiliteit

In een interactieve sessie wordt u uitgedaagd om mede vorm te geven aan de toekomst van het dashboard en het gepresenteerde kritisch te bekijken en beoordelen.



SERGIO VAN KEULEN, DIRECTEUR
CVIEWS, TOTTA RESEARCH NV
RONDE 1, 2, 3, 4



BENNO WIENDELS, SENIOR
ONDERZOEKER/ADVISEUR, BMC
ONDERZOEK
RONDE 1, 2, 3, 4



ARTHUR DALLAU
DIRECTEUR NVVB
RONDE 1, 2



3. HOE GAAN "RESULTATEN BEHALEN" EN "MEER WERKPLEZIER" SAMEN? ● ●

Een workshop over de rol die procesmanagement kan nemen om organisaties effectiever te laten draaien. It's all about results.....

1. Op welke resultaten richten we ons dan?
2. Met minder budget? Is dat haalbaar?
3. Nieuwe diensten inregelen, met dezelfde mensen?
4. Nieuwe (zaaksystemen) in 1 keer goed laten werken?
5. Werkplezier en beter teamwerk? Dat is toch ook een resultaat!
6. En wie doet dat dan? Een centraal team? Of consultants? Of iedereen?
7. Is het een eenmalig project, of komt dit steeds terug?

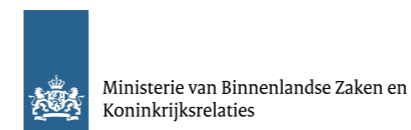
In een workshop van 1 uur wordt uiteengezet hoe procesmanagement de effectiviteit en resultaten van organisaties

sterk kan verbeteren. Maar ook de sfeer, de betrokkenheid en het teamwerk. We bespreken voorbeelden en bekijken of Lean nou een grote trukendoos is of juist een lange termijn filosofie. Een deel van deze mystiek wordt opgelost.

En wat is de rol van ENGAGE daar dan in? Waarom kiezen zoveel gemeenten juist nu voor ENGAGE? Kom langs bij de workshop en laat je verrassen hoe je goede resultaten effectief kunt bereiken.



TED TWAALFHOFEN,
OPRICHTER ENGAGE
RONDE 1, 2, 3, 4



4. ADRESFRAUDE. DAT PAKKEN WE SAMEN AAN ● ●

LANDELIJKE AANPAK ADRESKWALITEIT

Wonen mensen waar ze zeggen te wonen? Die vraag heeft prioriteit in fraudebestrijding. Het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit maakt risicogericht adresonderzoek mogelijk van personen op zo'n 10.000 adressen. Gemeenten controleren daarin de adressen waar twijfels over bestaan. Ze doen dat risicogericht, namelijk op basis van risicosignalen van andere organisaties en daardoor effectiever en efficiënter. De gemeente kan er adresfouten mee herstellen en de gebruikers van adresgegevens die zo gecontroleerd zijn kunnen daarmee fraude bestrijden, zoals bij uitkeringen, aftrekposten en toeslagen of het ontwijken van schulden, boetes en opsporing. Gemeenten kunnen zich aanmelden voor deelname. Vanuit uitvoeringsorganisaties (Belastingdienst, RCF-NL, Sociale Verzekeringsbank, UWV, CJIB, Openbaar Ministerie, Nationale Politie, Stichting Netwerk Gerechtsdeurwaarders) en gemeenten zelf worden data verzameld, geanalyseerd en worden risicosignalen vastgesteld. Met deze risicosignalen

kunnen gemeenten adresonderzoek en huisbezoeken doen. Bij deze workshop hoort u meer over dit project en duiken we samen met de Belastingdienst de Amsterdamse praktijk in en laten zien hoe je als gemeente samen met je ketenpartner adresgerelateerde fraude aanpakt. Met sprekende voorbeelden en concrete handvatten.



SYLVIA KUILBOER,
COÖRDINATOR ICTU
FRAUDETEAM
RONDE 1, 2, 3, 4



ERWIN LUBBERDING,
PROGRAMMAMANAGER
BASISINFORMATIE
GEMEENTE AMSTERDAM
RONDE 1, 2, 3, 4



5. ZONDER SAMENWERKING GEËN LANDELIJKE AANPAK ADRESKVALITEIT ● ●

De aanpak van adresfraude vraagt om heldere afspraken en coördinatie, waarbij iedere betrokken partij haar verantwoordelijkheid neemt. Veel kennis over (dubieuze) adressen is bij verschillende afnemers en bij gemeenten voorhanden, maar nog lang niet alle relevante informatie wordt gedeeld. Zowel met afnemers als binnen gemeentelijke afdelingen (denk naast de afdeling BRP bijvoorbeeld aan Sociale Zaken, Woningtoezicht, Bouwtoezicht, Vergunningen, Openbare Orde en Veiligheid, Onderwijs/Leerplicht, de reinigingsdienst). Door het delen van gegevens worden onjuistheden ontdekt die zich op adressen voordoen zodat adres gerelateerde fraude in kaart wordt gebracht en aangepakt.

In deze workshop wordt een onderdeel van het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit – het komen tot het

rijksbrede samenwerkingsverband – toegelicht en wordt specifiek ingezoomd op de rol van de gemeente daarin en de afstemming die binnen gemeentelijke afdelingen moet gaan plaatsvinden. Deelnemers worden met pakkende voorbeelden meegenomen in de voordelen die dit voor de gemeenten met zich mee kan brengen. Toine Dam biedt tevens handreikingen hoe u dit binnen uw gemeente kunt organiseren.



TOINE DAM, PROJECTLEIDER SAMENWERKINGSVERBAND – LANDELIJKE AANPAK ADRESKVALITEIT
RONDE 1, 2, 3, 4



6. ROLLEBOLLEN MET DE RP: SAMENWERKEN EN GEGEGEVENSUITWISSELING. ●

De BRP is een vorm van samenwerking. De resultaten van burgerzaken met de BRP zijn van invloed op de resultaten van afnemers en de resultaten van afnemers zijn weer van invloed op de BRP via de terugmeldplicht. Samen is er meer resultaat te halen, ook op het gebied van fraudebestrijding. In de workshop gegevensuitwisseling binnen het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit laat Ulco van de Pol, voormalig lid CBP/Registratiekamer, zien waar vanuit het

juridisch kader de ruimte ligt en hoe die benut kan worden om resultaat te boeken.



ULCO VAN DE POL, JURIDISCH ADVISEUR PROJECT LANDELIJKE AANPAK ADRESKVALITEIT
RONDE 1, 2



7. HOSPITALITY, GRAFFITI EN EEN KIKKER SAMEN IN DE STRIJD TEGEN AGRESSIE ● ●

Agressie en geweld tegen ambulancepersoneel, brandweer, politie of gemeenteambtenaren lijkt toe te nemen. Veel organisaties worstelen met de vraag hoe dit probleem aan te pakken. 'Hospitality' is daarbij het nieuwe toverwoord. Agressie te lijf gaan met hospitality. Wat heeft dat met graffiti te maken? En hoe past de Japanse gifgroene breedbek langpoot springkikker daarbij? Als u benieuwd bent naar antwoorden op deze vragen bent u bij Paul Vreeke aan het goede adres. Met 43 jaar ervaring in de publieke dienstverlening heeft Paul ongeveer alles meegemaakt wat je in dat vakgebied mee kunt maken. Deze ervaring en kennis zet hij in om overheden te helpen

bij het oplossen van hardnekkige vraagstukken op het gebied van agressiepreventie. En daarbij gaat hij lastige boodschappen niet uit de weg. Deze workshop is een echte 'wake-up call' voor iedereen die in welke vorm dan ook te maken heeft met agressiepreventie in de publieke sector. Mis 'm niet.



PAUL VREEKE, DIRECTEUR/ EIGENAAR APAPS (AGRESSIE PREVENTIE ADVIES PUBLIEKE SECTOR)
RONDE 1, 2, 3, 4



8. KLANTCASE GEMEENTE WAALWIJK: DIGITALE AANGIFTE OVERLIJDEN ●

Betere dienstverlening aan burgers en bedrijven én besparing op de bedrijfsvoering bij een gemeente gaan prima samen. In aanloop naar de digitale verplichting ging gemeente Waalwijk daarom aan de slag met eHerkenning*. Na een uitgebreide testfase is digitale aangifte van overlijden via iBurgerzaken voor uitvaartondernemers nu een feit. Deze digitale aangifte scheelt veel tijd, voor de gemeente, maar zeker ook voor de uitvaartondernemers. Voorheen zat op maandagochtend de wachtkamer soms vol, wat zorgde voor piekdruk. Met eHerkenning verloopt alles digitaal (en verspreid). Ook de betaling. In deze workshop beantwoorden gemeente Waalwijk en uitvaartondernemer Monuta, vanuit de praktijk, de volgende vragen:

- Hoe verloopt het aangifteproces (voorheen versus nu)?
- Wat zijn concrete voordelen van selfservice voor ondernemer en ambtenaar?
- Welke besparingen kan de gemeente / de uitvaartondernemer hiermee bereiken?

- Wat zijn de lessons learned?
- Hoe hebben de medewerkers deze verandering ervaren?

*) Wat DigiD is voor burgers is eHerkenning voor bedrijven. Dankzij deze digitale authenticatie kunnen gemeenten hun diensten veilig online aanbieden.



MARC BECKERS, PROJECTLEIDER MGBA / SENIOR MEDEWERKER PUBLIEKSZAKEN GEMEENTE WAALWIJK
RONDE 1, 2



MAT KEIJERS, PRODUCT MANAGER BURGERZAKEN, PINKROCCADE LOCAL GOVERNMENT
RONDE 1, 2



9. KLANTCASE GEMEENTE ALMELO: DIGITALE GEBOORTEAANGIFTE IN REGIOZIEKENHUIS ●

Gemeente Almelo maakt het mogelijk dat inwoners van de hele regio online hun geboorteaangiften doen. Voortaan kunnen ouders met dank aan iBurgerzaken via de website www.almelo.nl hun zoon of dochter direct digitaal aangeven en vervolgens via de site een afspraak inplannen bij het geboorteloket van het ziekenhuis. Hierdoor hoeven kersverse ouders dus niet meer naar het stadhuis van Almelo af te reizen om de geboorteakte op te laten maken en ondertekenen. Dit maakt burgers blij, gemeenten efficiënter en geeft de zorginstelling nieuwe relevantie op een gebied dat de feitelijke zorg slechts zijdelings raakt. Daarmee is het een van de eerste voorbeelden van de wijze waarop innovatieve gemeenten en zorgverleners zich een andere rol toemeten in het nieuwe zorglandschap. In deze workshop beantwoorden gemeente Almelo en ZGT Almelo, vanuit de praktijk, de volgende vragen:

- Hoe verloopt het aangifteproces (voorheen versus nu)?

- Wat zijn concrete voordelen van selfservice voor burger en ambtenaar?
- Wat zijn de lessons learned?
- Hoe hebben de medewerkers deze verandering ervaren?



DEBBIE SCHOENMAKER, SENIOR MEDEWERKER AFDELING PUBLIEKSZAKEN GEMEENTE ALMELO
RONDE 3, 4



MAT KEIJERS, PRODUCT MANAGER BURGERZAKEN PINKROCCADE LOCAL GOVERNMENT
RONDE 3, 4



10. TIEN TIPS VOOR MEER DIGITAAL GEMAK VOOR BURGERS (EN MEER EFFICIENCY VOOR GEMEENTEN) ● ●

De wereld van de publieke dienstverlening is beperkt maakbaar. Burgers kiezen zelf het kanaal wat bij hen past. Kanaalsturing is echter wel degelijk mogelijk, onder de voorwaarde dat het digitale kanaal gebruikersvriendelijk is ingericht.

Tien tips en gebruikersvoorbeelden om dat te doen (zoals over toptaken, e-formulieren, klantonderzoek via de Net Promoter Score voor de Publieke Sector, servicenormen, usability testing), met een digitale link om er thuis nog eens rustig naar te kijken.



ARJEN KROES, ADVISEUR DIENSTVERLENING BZK
RONDE 1, 3



FRANK FABER, INSPIRATOR KLANTGERICHTE PUBLIEKE DIENSTVERLENING BZK
RONDE 1, 3



Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

11. DIGITALE GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING IN 2017 ● ●

Het Programma Digitaal 2017 is in samenwerking met het Bureau Digicommissaris begonnen met de volgende fase: samen met alle betrokken partijen invulling geven aan de acties voor de komende jaren om de doelstellingen van de digitale overheid te behalen.

Van visie...

De visie is dat burgers en bedrijven in 2017 op een goede, betrouwbare en betaalbare manier hun zaken met de overheid kunnen regelen. Hoewel de overheid hard aan de slag is om deze visie waar te maken, is er nog een flinke weg te gaan. De afgelopen maanden hebben verspreid over Nederland brainstormsessies plaatsgevonden met de verschillende overheidsorganisaties over de vraag welke concrete stappen de komende jaren nog nodig zijn. Samen met de NVVB zijn een aantal mooie stappen gezet. Wellicht heeft u hier ook al een actieve bijdrage aan geleverd.

... naar implementatie

De implementatie is gebaat bij het denken in kansen en reële mogelijkheden, waarbij de betrokken partijen er samen de schouders onder zetten. De komende

paar maanden wordt daarom een gemeenschappelijke implementatieagenda uitgewerkt. Dit is een overheidsbrede agenda, waarin de verschillende agenda's zoveel mogelijk worden geïntegreerd.

... doen we samen

Tijdens deze workshop bespreken we met u de contouren van de agenda en gaan we in op de vraag wat nodig is om deze ook voor uw organisatie in te vullen en te realiseren.



MARIËLLE SLOOFF, STRATEGISCH ADVISEUR NVVB
RONDE 2, 4



JARON HAAS, PROJECTLEIDER IMPLEMENTATIE DIGITAAL 2017
RONDE 2, 4



12. BEZORGEN VAN REISDOCUMENTEN: MOETEN WE DAAR WEL AAN BEGINNEN? ●

"Bijzonder zorgvuldige afhandeling van de bezorging van mijn paspoort. Erg goed geïnformeerd over de bezorging en genoeg keuzevrijheid voor het bezorgmoment. Ik vond het echt opvallend hoe zorgvuldig alles geregeld was. Hulde!" (inwoner 's Hertogenbosch)

Een aantal jaren terug was deze klantreactie ondenkbaar...! Maar nu: steeds meer gemeenten kiezen ervoor om paspoorten thuis of op het werk te bezorgen. Deze dienstverlening past naadloos in een trend waarin de burger graag een eigen keuze maakt op welke plaats en tijd men iets wenst te ontvangen en het feit dat gemeenten fysieke locaties beperkter openstellen. Begin 2013 is de pilot bezorgen reisdocumenten kleinschalig gestart met de gemeenten Molenwaard en Haarlemmermeer. Inmiddels bezorgen 10 gemeenten reisdocumenten thuis en op het werk en in 2015 zal dit aantal naar verwachting weer worden uitge-

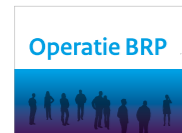
breid. Bent u ook benieuwd naar hoe het precies in zijn werk gaat? De ervaringen van burgers? Motieven van de gemeenten om deze dienstverlening steeds nadrukkelijker in te zetten? Laat u verrassen en kom naar deze interactieve workshop waarin u antwoorden kunt krijgen op al uw vragen.



ART KLIJN, DIRECTEUR BUSINESS DEVELOPMENT AMP LOGISTICS
RONDE 2



MARCO BREDERVELD, PROJECTLEIDER BEZORGEN REISDOCUMENTEN
RONDE 2



13. BGL: DOORLEVERING PERSOONSgegevens BIJ SAMENWERKINGSVERBANDEN ●

Gemeenten sluiten begin 2017 aan op de BRP. Om dat goed te kunnen doen, moet eerst het ICT-landschap op orde zijn. Workshops BGL helpen daarbij. Tijdens deze BGL-workshops is gebleken dat er bij allerlei vormen van gemeentelijke samenwerking juridische, organisatorische en ICT-infratructurele complicaties kunnen optreden. In deze workshop neemt Nancy Schoof (juriste bij gemeente Capelle aan den IJssel) samen met onze implementatiebegeleiders deze materie met u door. Aan de hand van praktijkvoorbeelden maken we inzichtelijk waar u rekening mee dient te houden.



ALBERT SCHUT, IMPLEMENTATIE-BEGELEIDER KING
RONDE 1, 2



ROB DRIEHUIS, IMPLEMENTATIE-BEGELEIDER KING
RONDE 1, 2



NANCY SCHOOF, JURIDISCH SPECIALIST PUBIEKSZAKEN CAPELLE AAN DEN IJSSEL
RONDE 1, 2



GER LÜTTER, IMPLEMENTATIE-BEGELEIDER KING
RONDE 1, 2



14. DE BASISREGISTRATIE PERSONEN; WAT BETEKENT DIE VOOR U? ● ●

Operatie BRP is verantwoordelijk voor de bouw van de centrale digitale voorzieningen en de implementatie van de Basisregistratie Personen. In 2014 heeft Operatie BRP een aantal functionaliteiten opgeleverd, en in 2015 staat de oplevering van functionaliteiten voor levering van gegevens voorzien.

In deze workshop geeft Cor Franke, de gedelegeerd opdrachtgever voor Operatie BRP, antwoord op vragen als:

- wat houdt de Basisregistratie Personen in en welke ICT-voorzieningen betreft het?
- wat is de stand van zaken en hoe ziet de planning voor 2015 eruit?
- hoe zit het met baselines 1 en 2?

- hoe worden de nieuwe functionaliteiten getest?
- welke voorbereidingen kunt u nu al treffen met het oog op uw aansluiting op de BRP (in 2017 en 2018)?

Na deze workshop bent u weer volledig op de hoogte van de stand van zaken en van hetgeen u in het komende jaar kunt verwachten rond Operatie BRP.



COR FRANKE, GEDELEGEERD OPDRACHTGEVER OPERATIE BRP
RONDE 1, 3



15. TUSSEN DROOM EN DAAD ... ●

Het is nu ruim een jaar geleden dat de nieuwe wetgeving BRP is ingevoerd. Een wet die voort is gekomen uit de droom van een fout- en fraudevrije basisadministratie. Om te voorkomen dat die droom zou stranden op wetten en praktische bezwaren is de wet BRP uitgerust met verregaande bevoegdheden voor de toezichthouder. Hoe kan het dan dat momenteel nog maar een handvol gemeentes daar gebruik van maakt? Blijkbaar vraagt deze wet meer van de gemeente dan het aanwijzen van een paar toezichthouders. Met de wet BRP dringt de gemeente namelijk diep binnen in de persoonlijke levenssfeer van de burger. Dat roept ongemak en weerstand op bij de burger maar ook bij de betrokken ambtenaar. De bevoegdheden die de toezichthouder heeft gekregen gaan ook gepaard met een verantwoordelijkheid daar zorgvuldig mee om te gaan. Het vraagt om beleid en heldere procedures. Het vraagt om een totaal andere manier van denken. En dat in een tijd waarin de gemeente al zo enorm veel te verwerken heeft. In onze workshop willen wij op een interactieve manier samen met u de dilemma's

onderzoeken die de medewerker en de organisatie in de praktijk tegen komen.



HANS GORSIC, IMPLEMENTATIE ADVISEUR TOEZICHT EN HANDHAVING
RONDE 1



GERARD SANDERINK, TRAINER & ACTEUR
RONDE 1



SANDOR BARSENY, TRAINER & ACTEUR
RONDE 1



16. DIENSTVERLENING IS LASTIG, HOE KRIJG IK DE ORGANISATIE MEE? ●

*Duwen of trekken heeft geen zin, wat dan wel?
Tips om de organisatie mee te nemen in de verandering.*

Gemeenten richten klantcontactcentra in en willen de dienstverlening organiseren rondom de burger. Zaak- en procesgericht werken invoeren. Vanuit vertrouwen in de burger de processen inrichten. In mooie visies verpakt. Maar hoe maakt u die veranderslag? Veel gemeenten hebben de organisatie ingericht rondom de vakafdelingen, met integraal management als in: 'ik ben baas en jij gaat er niet over!'. Er is weerstand om de dienstverlening naar de voorkant te organiseren. Als verantwoordelijke voor de frontoffice heeft u moeite de organisatie 'in beweging' te krijgen. Hoe doet u dat? Welke belangen spelen in uw organisatie en bij de managers? En hoe krijgt u ze mee? Ingrid van Zeeland, directeur van SEGMENT en Partners,

tevens gepassioneerd verandermanager met een heldere visie op organisatieontwikkeling, geeft u een kijkje in de keuken van verandermanagement waarbij verbinden én netwerken, maar ook macht én belangen een rol spelen. Ingrid is initiatiefneemster van Het Gemeentelijk Fundament.

www.segment.nl



INGRID VAN ZEELAND,
DIRECTEUR SEGMENT
EN PARTNERS
RONDE 1



Voor de
verandering

17. ECHE KERELS DOEN HET ANDERS! ●

Het management krijgt zijn 'feminieme touch' niet door vrouwen organisaties in te lokken. Mannen zullen eerst zelf hun leiderschap opnieuw moeten uitvinden. Het is vijf voor twaalf: er is nu behoefte aan een nieuw soort decisionmaker. Aan onvervalste kerels, echte leiders, die in staat zijn om te doen wat veel mannen nu nog nalaten. Die het managementgebied durven te betreden dat we nog steeds met de nodige scepsis soft noemen en als een 'no go area' voor echte kerels beschouwen. Het managementgebied waarvoor we nog steeds graag onze kop in het zand steken of dat we maar al te graag uit handen geven aan de 'dames' van HR. Babyboomers stromen massaal uit, de jeugd stroomt in en hierdoor staat leiderschap onder druk. Het gaat niet over goed of fout, maar wel over hetgeen je kunt aanrichten of

juist bewerkstelligen met leiderschap. De effecten van leiderschap zijn elke dag zichtbaar. Stemt ons dat tevreden of geeft het aanleiding tot vernieuwing? Kunnen we het blijven doen zoals we het altijd deden, of kan het ook anders? Misschien kan het wel meer She! Wil je mee met de tijd, maak dan de shecisionmaker in jezelf wakker!



PAUL J. VAN LOON, MANAGER,
DIRECTEUR, ONDERNEMER,
PROFESSIONAL EN BOVENAL
VAKMAN BIJ 'CENSOR | VOOR
DE VERANDERING'.
RONDE 1



18. HOE MOBIEL BEN JIJ ZELF EIGENLIJK? ●

Elke ambtenaar is zelf verantwoordelijk voor zijn of haar duurzame inzetbaarheid. Dit betekent dat je als ambtenaar je eigen groeipad mede ontwerpt, of het nu gaat om kennis, ervaring of netwerk. Toch zien we nog weinig beweging op de dagelijkse werkvloer en nauwelijks over de organisatiegrenzen heen. Binnen deze kennismaatschappij is er juist binnen de overheid meer uitwisseling nodig, meer samenwerking en meer mobiliteit van zowel mensen als van kennis!

Ervaar in deze workshop wat mobiliteit voor jou kan betekenen! Ontdek met de trainees van DisGover wat de kracht is van samenwerken. Niet alles wat oud is, is verkeerd en wat nieuw is, is goed. Een combinatie uit beide werelden is de sleutel naar succes.



VICTORIA BAKKER,
TRAINEE DISGOVER
RONDE 1, 2



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

19. WAT DIGITAAL KAN, WORDT DIGITAAL GEDAAN ●

Het dienstverleningsconcept van de Gemeente Groesbeek.

Wat houdt u tegen om uw burgers echte digitale dienstverlening te bieden tegen lagere kosten? Edwin van der Velde is directeur bedrijfsvoering van de gemeente Groesbeek. De gemeente Groesbeek is sinds 1 januari 2015 een samenvoeging van de gemeenten Ubbergen, Millingen aan de Rijn en Groesbeek. In het dienstverleningsconcept van de nieuwe gemeente is het volgende adagium leidend: "Wat digitaal kan, wordt digitaal gedaan". Daar hoort het gebruik van MijnOverheid ook bij. Maar wat houdt u nu

tegen om dezelfde transitie te maken? Op interactieve wijze gaan we de discussie aan om de mogelijkheden en obstakels te onderzoeken, met deelname van Logius als beheerder van MijnOverheid en de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken (NVVB). Doet u mee?



EDWIN VAN DER VELDE,
DIRECTEUR BEDRIJFSVOERING
GEMEENTE GROESBEEK
RONDE 1



20. DIGITALE BURGERZAKEN IN MIJNOVERHEID, WAT HEEFT DE BURGER ER AAN? ●

In deze sessie wordt gesproken over het burgerperspectief in MijnOverheid. Er zit een spanningsveld tussen wat burgers verwachten qua digitale dienstverlening en wat de overheid kan bieden. Hoe gaan we hier mee om? Wat kunnen burgers verwachten van een gepersoniseerd portaal als MijnOverheid? Welke gemeentezaken kunnen we digitaal via MijnOverheid aanbieden? Wat mogen burgers verwachten van MijnOverheid als we kijken naar ontwikkelingen bij andere websites?

In deze interactieve sessie wordt het huidige product behandeld en kijken we samen naar de toekomst van MijnOverheid. Denkt u mee?



WOUTER WELLING,
PRODUCTMANAGER
RONDE 3



21. ZEKERHEID OVER IDENTITEIT MET eID ●

Overheid en bedrijven bieden hun diensten steeds vaker digitaal aan. Maar hoe weten organisaties nou zeker dat iemand is wie hij zegt te zijn? In de digitale wereld wordt dit steeds belangrijker, met name als er persoonlijke informatie gedeeld wordt.

met wie ze zaken doen. Hierdoor kunnen ze diensten digitaliseren die nu nog niet digitaal kunnen verlopen.

De Nederlandse overheid werkt samen met het bedrijfsleven aan een nieuwe standaard voor de toegang tot online dienstverlening: het eID Stelsel. Hierin wordt het mogelijk gemaakt dat inlogmiddelen in zowel bedrijfs-, consumenten- als burgerdomein gebruikt kunnen gaan worden. Voor gebruikers levert dit gemak en veiligheid op. Zij kunnen zelf kiezen met welk inlogmiddel ze veilig hun identiteit en bevoegdheid online aantonen. Organisaties krijgen meer zekerheid over de identiteit van degene



BOB VAN OS,
PROJECTLEIDER PILOTS
eID STELSEL
RONDE 3



22. KLANTBELEVING ALS VERBETERMOTOR ● ●

NPSPS = Net Promotor Score voor Publieke Sector en brengt in beeld hoe positief gebruikers zich uitlaten over onze dienstverlening. De belangrijkste kracht van de NPSPS methodiek is de eenvoud waarmee klantbeleving naar binnen wordt gebracht. Met een ultrakorte vragenlijst brengt het in beeld hoe ons werk gewaardeerd wordt en wat we kunnen verbeteren. Dankzij de kortcyclische meting wordt het verbeterproces effectiever én efficiënter.

is het Ministerie van Binnenlandse Zaken dat middels sponsoring ondersteunt. In de workshops geven we praktijkvoorbeelden en alle ruimte tot vragen stellen.

Mensen die door een overheidsinstelling zijn geholpen, wordt gevraagd naar hun oordeel. De klant geeft een rapportcijfer voor de dienstverlening en een open toelichting op dit cijfer.



FRANK COPPERS,
PARTNER N3WSTRATEGY
RONDE 2

Met de NPSPS score, start het systeem. Zonder uitzondering levert dat energie op. Zowel de burgers als eigen medewerkers vinden het prettig om serieus genomen te worden. Dat creëert klantbewustwording. Verbeterprocessen worden productiever doordat klanten haarfijn aangeven wat behulpzaam en overbodig is. De frequente rapportages verhogen de effectiviteit van beleid. Het geeft de juiste 'hartslag' in de organisatie. Dat geldt zeker bij de uitvoerende diensten. Zij werken efficiënter dankzij snellere bronanalyse van meldingen en problemen.



WILLEKE VAN DIJK, ADVISEUR
DIENSTVERLENING GEMEENTE
MOLENWAARD
RONDE 2

De NPSPS methodiek wordt gebruikt door meerdere (grote) gemeenten, waterschappen en Provincies. Initiator



NILS SCHMELING,
PARTNER N3WSTRATEGY
RONDE 4



FRANK FABER - INSPIRATOR
KLANTGERICHTE PUBLIEKE
DIENSTVERLENING,
MINISTERIE VAN BZK
RONDE 4

WORKSHOPS

● WOENSDAG ● DONDERDAG



23. PILOT "BRP (BASISREGISTRATIE PERSONEN)-STRAAT" IN TER APEL ● ●

Het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) is verantwoordelijk voor de opvang, begeleiding en uitstroom (uit de opvang) van asielzoekers in Nederland. Eén van de projecten binnen het COA is de pilot "BRP (Basisregistratie personen)-straat" in Ter Apel die op 1 september 2014 van start is gegaan. Eén groot en essentieel knelpunt in het uitstroombroces dat meerdere facetten betreft die van invloed zijn en waar meerdere partijen bij betrokken zijn, is het proces van eerste BRP-inschrijving. Met de hoogte van de taakstelling neemt de druk op dit proces nog verder toe.

Doel van de pilot in Ter Apel

Vergunninghouders ontvangen in de AA-fase direct de juiste papieren en BSN waarmee ze toegang hebben tot de voorzieningen in Nederland. Hiermee wordt (afhankelijk van de woningmarkt) een aanzienlijke reductie van de termijnoverschrijding verwacht omdat dubbele controles aan het eind van het proces worden ondervangen.

Effect

- 100% juiste naam op verblijfsdocument
- Registratie asielketen BRP-proof
- BRP-inschrijving gemeente is 'slechts' een overschrijving
- Aanzienlijke vermindering van de werklust

Op initiatief van het COA, de gemeente Vlagtwedde, waar Ter Apel onder valt, en de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) organiseren wij een workshop om kennis, resultaten en effecten te delen.



HELGA STIEBER,
PROJECTMANAGER COA
RONDE 1, 2, 3, 4



MARCEL JANSEN,
BELEIDSMEDEWERKER
PUBLIEKSZAKEN,
GEMEENTE VLAGTWEDDE
RONDE 1, 2, 3, 4

Timeblockr® 24. PLAATSONAFHANKELIJKE DIENSTVERLENING, OP AFSpraak! ●

Veel gemeenten werken momenteel op afspraak voor o.a. burgerzaken en begeleiden deze afspraken optimaal met Timeblockr. Dit is een eerste stap naar een verbetering van de dienstverlening tegen een lagere kostprijs. Het besef is er nog niet altijd dat het boeken van afspraken of vastleggen van tijd voor een dienst veel breder kan worden ingezet en ook nog eens plaats onafhankelijk. Tijdens deze sessie maken wij inzichtelijk hoe overheden zich verder kunnen innoveren aan de hand van Timeblockr. Het aantal toepassingen is legio zoals:

- Boeken van trouwlocaties i.c.m. (trouw)ambtenaren en eventuele additionele producten.
- (sport) Accommodaties.
- Vergaderzalen.
- Reserveren van een cursus.

• Boeken duurzame mobiliteit voor intern vervoer of uitvoering WMO. Steeds vaker zijn afspraken ook thuis bij de burger zoals 'Keukentafel' afspraken binnen het Sociaal Domein 3D of doordat producten aan huis op afspraak worden geleverd en betaald. De logistieke aansluiting tussen de verschillende afspraken is daarbij van evident belang. Tijdens de presentatie wordt inzichtelijk gemaakt hoe dit met Timeblockr op te lossen is.



JORIS VISSER,
SALES DIRECTOR
RONDE 3

WORKSHOPS

● WOENSDAG ● DONDERDAG



25. STRATEGISCH PLANNEN EN OPERATIONEEL ROOSTEREN: HOE COMBINEER JE DIT MET HET WERKEN OP AFSpraak? ● ●

Personeelsplanning was de afgelopen decennia bij veel gemeenten nauwelijks een onderwerp van gesprek. Dat is inmiddels ondenkbaar. Door zowel externe als interne (organisatie)ontwikkelingen worden tegenwoordig niet alleen andere eisen gesteld aan werkprocessen en dienstverlening, maar ook aan uw medewerkers. Daarbij komt dat gemeenten flink moeten bezuinigen en meer taken moeten uitvoeren met minder geld. Bovendien vervult het werken op afspraak vandaag de dag een prominente rol binnen de dienstverlening; of dat nu volledig is of gecombineerd met vrije inloop. Door al deze ontwikkelingen worden gemeenten zich steeds meer bewust van het feit dat personeelsplanning essentieel is voor een goed functionerende organisatie.

Praktische Tips & Trucs voor gemeenten

Tijdens deze workshop willen we u inzicht geven hoe u het werken op afspraak kunt combineren met strategisch plannen en operationeel roosteren.

Onderwerpen die in ieder geval aan de orde komen:

- Werken op afspraak en personeelsplanning in uw KCC;
- Planningstrends bij gemeenten;
- Snel inspelen op een veranderende klantenstroom;
- Tips, trucs en handvaten waarmee u direct aan de slag kunt;
- Een unieke koppeling tussen een afsprakensysteem en personeelsplanningssysteem.



JAN WILLEM BOLKESTEIJN,
ACCOUNTMANAGER
RONDE 1, 3



DENNIS HABERS,
CONSULTANT
RONDE 1, 3



26. FRAUDEBESTRIJDING: DUIDELIJKHEID OVER KENNIS DELEN EN SAMENWERKEN ●

Aan de gemeentebalie bestaat vaak een vermoeden van fraude maar is er weinig capaciteit om uit te zoeken wat er aan de hand is. Delen van deze vermoedens binnen of buiten de gemeente kan helpen om beter te handhaven en om dit efficiënter te doen. Maar medewerkers weten niet altijd wat er mag en welke handhavingmethoden goed werken. Die onzekerheid is een remmende factor bij de bestrijding van adres- en identiteitsfraude. Maar niets doen bij serieuze twijfel, dat mag geen optie zijn. In deze workshop krijgt u praktische tips over wat er mag en niet (zomaar) mag. En hoe u effectief handelt als u een vermoeden van fraude heeft.



MICHEL SAVELKOUL,
COÖRDINATOR FRAUDE RVIG
RONDE 1



KURT ISIK, ADVISEUR
FRAUDEBESTRIJDING RVIG
RONDE 1



27. ZELFEVALUATIE BRP EN PNIK: OOK VOOR U DE CHECK UIT DE PDCA CIRKEL VAN DEMING? ● ●

Voor het Ministerie van BZK zijn de resultaten uit de zelfevaluaties de bron van informatie om te bepalen welke onderwerpen op de agenda komen te staan. Wij zijn benieuwd of dat ook voor u geldt? Welke onderwerpen denkt u dat het ministerie op de agenda wil zetten? Wat wilt u op de agenda hebben?

Uiteraard vertellen wij u ook de landelijke resultaten van de zelfevaluaties BRP en Paspoorten en Nationale Identiteitskaart (PNIK) en welke parallellen er kunnen worden getrokken tussen de beide zelfevaluaties. Daarnaast zullen we ook op de planning van 2015 ingaan, inclusief een nieuw onderdeel van de zelfevaluatie: de pilot

inhoudelijke steekproef persoonslijsten. Zodat u weet waar u aan toe bent en welke onderwerpen uw aandacht vragen!



LAURA KLOOKER,
SENIOR RELATIEBEHEERDER RVIG
RONDE 1, 4



ERIC CATSBURG,
ADVISEUR STELSELKwaliteit BRP
RONDE 1, 4



28. HOE KUNNEN WE DUBBELINSCHRIJVINGEN IN DE BRP VOORKOMEN? ● ●

Gemeenten stellen regelmatig vragen wat zij kunnen doen om mogelijke dubbele inschrijvingen in de BRP te voorkomen.

In deze workshop krijgt u veel praktische tips, direct bruikbaar in het dagelijkse proces:

- De nieuwe mogelijkheden van de webservice Opvragen-PL;
- Nummerinfo: burgerservicenummer, sofinummer, (buitenlands) persoonsnummer;
- Slim zoeken met de Presentievraag;
- Stroomschema Eerste Inschrijving;
- En meer...!



FRANS RIJKERS,
STELSELVERANTWOORDELIJKE
BRP
RONDE 2, 3



29. GEKWALIFICEERD TERUGMELDEN: WAAROM ONDERZOEK DOEN ALS EEN ANDER HET AL HEEFT GEDAAN? ● ●

Vorig jaar werd in de media regelmatig aandacht geschonken aan adresfraude. De burger kan er belang bij hebben om ergens anders ingeschreven te staan dan waar hij daadwerkelijk woont, bijvoorbeeld om onterecht toeslagen te ontvangen. Gemeenten houden de BRP bij, maar ook afnemers kunnen constateren dat de geregistreerde BRP-gegevens niet correct zijn. Zij moeten 'gerede twijfel' doorgeven aan gemeenten, het zogenaamde 'Terugmelden'. Echter, deze methode heeft een aantal nadelen. Er kan maar een beperkte hoeveelheid gegevens worden doorgegeven en zelfs als de afnemer bewijs heeft over de onjuiste gegevens, kan dit niet worden meegezonden en moet de gemeente hier altijd een onderzoek naar instellen. Hier is het voorstel voor de pilot 'gekwalificeerd Terugmelden' uit gekomen: door een terugmelding van de afnemers inclusief bewijs te zenden kan de terugmelding beter onderbouwd worden. Het idee is, dat als afnemers een goed onderzoek hebben gedaan, dat gemeenten een gedeelte niet nog eens hoeven

doen. Uiteindelijk scheelt dit de gemeente onderzoeken en wordt de terugmelding sneller verwerkt. Gemeenten zijn verantwoordelijk, maar beschikken niet altijd over de noodzakelijke gegevens. Samenwerking tussen gemeenten en afnemers loont dus. Benieuwd hoe dit gekwalificeerd terugmelden werkt in de praktijk? Sluit dan aan bij deze workshop in samenwerking met de Belastingdienst!



PETER DOUMA,
PROJECTMANAGER
GEKWALIFICEERD
TERUGMELDEN RVIG
RONDE 2, 4

RUUD PANNEKOEK,
BELASTINGDIENST
RONDE 2, 4



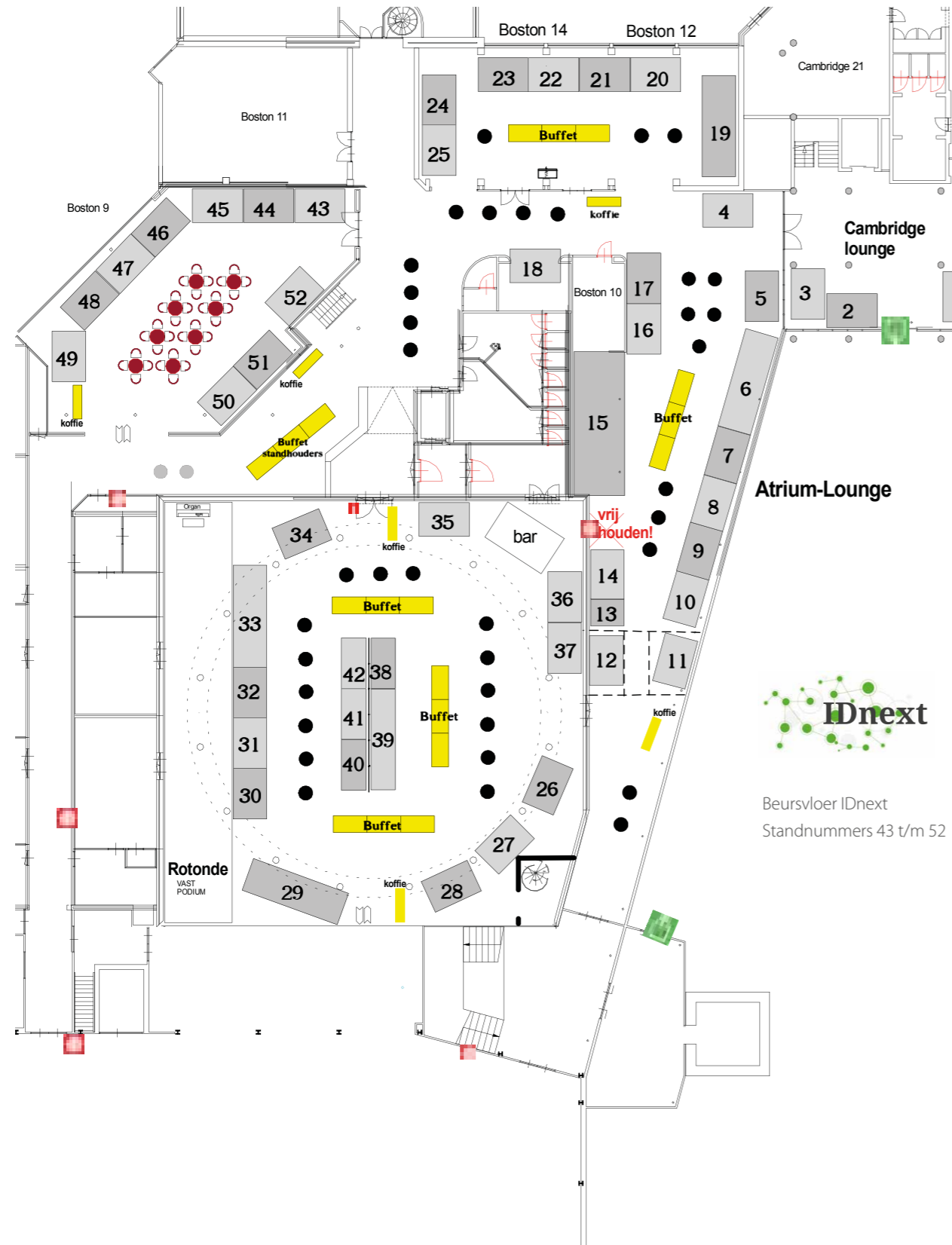
30. DIGITALE FILTERS: HOE HERKEN IK ADRESWIJZIGINGEN DIE MOGELIJK NIET KLOPPEN? ●

Veel gemeenten bieden een digitaal kanaal voor adreswijzigingen. Maar een digitaal kanaal controleert niet of de gegevens conform werkelijkheid zijn. De expertise van de balie-medewerker zal dus ook digitaal moeten worden toegepast. In de gemeente Tilburg, Den Bosch en Breda wordt geëxperimenteerd met digitale filters. In een digitaal filter worden adreswijzigingen getoetst aan ongeveer 20 risicoprofielen. De risicoprofielen bepalen of een adreswijziging groot risico op foute informatie heeft. Bij een groot risico wordt eerst handmatig naar de adreswijziging gekeken voordat er tot inschrijving kan worden overgegaan. In deze workshop krijgt u te horen wat er tot nu toe is geleerd van juridische aspecten, technische kanten en uiteraard of het werkt.



MICHEL SAVELKOUL,
COÖRDINATOR FRAUDE RVIG
RONDE 3

PLATTEGROND



PLATTEGROND



Dali Lounge registratie



Het toegangsbewijs voor de feestavond – een USB-polsbandje – wordt u aangeboden door ORIBI id-solutions. U kunt het polsbandje ophalen bij ORIBI id-solutions, standnummer 30, op woensdag 15 april 2015 tot 18.30 uur.

Timeblockr®

Timeblockr is dé oplossing voor al uw afspraken, reserveringen en boekingen. Maak gebruik van deze handige applicatie door nu alvast een afspraak met een of meerdere standhouders op 15 en/of 16 april 2015 in te plannen via www.nnvb.nl.

INDEX

- 1 ICTU & BZK
- 2 Censor Bestuur
- 3 24ID-Check
- 4 Qmatic
- 5 SEGMENT Opleidingen
- 6 Centric
- 7 AMP Logistics
- 8 T:meblockr®
- 9 Sdu Information Solutions
- 10 CIB Centraal InkoopBureau
- 11 XCENT
- 12 Prontophot Holland
- 13 Vakmedianet
- 14 Excellence
- 15 PinkRocade Local Government
- 16 Daerom!
- 17 Aethon
- 18 Nederlandse Transplantatie Stichting
- 19 Rijksdienst voor Identiteitsgegevens & BZK
- 20 Wolters Kluwer
- 21 Osara
- 22 Dynalogic
- 23 Kooyenga Groep
- 24 Gemeente Amsterdam
- 25 Gunnebo Nederland
- 26 NCOD-Publiekszaken
- 27 ENGAGE mensen - processen - resultaten
- 28 Dexeq en BPI Services
- 29 JCC Software
- 30 ORIBI id-solutions
- 31 Van Randwijk
- 32 Operatie BRP
- 33 Morpho Government Identity Solutions
- 34 Karmac
- 35 Procura
- 36 Swisslog
- 37 Bestuursacademie Nederland
- 38 Keesing Technologies
- 39 BMC implementatie
- 40 RDW Expertise Centrum Rijbewijzen
- 41 Logius
- 42 Reed Business Media - Kennisbank Burgerzaken

STANDHOUDERS



Aethon is gespecialiseerd in de flexibele inzet van studenten

en professionals binnen de klant contact centra (balie burgerzaken, receptie en telefonie) van gemeenten. Ons concept biedt de mogelijkheid om laag te zitten in de standaardbezetting en op te plussen op die momenten dat het echt nodig is. Wij hebben het begrip "flexibele inzet" vernieuwd door onze medewerkers op ad hoc

basis en per uur aan te bieden, zonder een minimale afnameverplichting. Onze medewerkers hebben minimaal HBO-niveau, zijn vooraf ingewerkt en kunnen meteen aan de slag. Naast de eerstelijns-functies bemiddelen we ook specialisten op het gebied van burgerzaken en BRP. Wij ondersteunen met ons innovatieve concept inmiddels ruim 200 gemeenten in Nederland. Kijk ook eens op www.aethon.nl voor een impressie van onze organisatie.

STANDNUMMER 17



veilige bezorging van paspoorten

In 2013 introduceerde AMP Logistics, samen met enkele innovatieve

gemeenten, de bezorging van reisdocumenten aan huis of op het werk. De afgelopen 2 jaren is het aantal gemeenten dat van deze dienst gebruik maakt gestaag uitgebreid en zijn door AMP vele reisdocumenten bezorgd. Burgers blijken enthousiast over deze nieuwe bezorgdienst, blijkt uit doorlopend klanttevredenheidsonderzoek: "Ideaal, zeker

met een baby. Kan de baby mooi doorslapen terwijl ik het document in ontvangst neem!" en "Het was geweldig. Een vriendelijke jongeman bracht mijn paspoort. Ik was zeer dankbaar dat ik maar een maal richting gemeentehuis hoefde, dit omdat ik tamelijk slecht ter been ben." De veiligheid van het bezorgproces staat vanzelfsprekend centraal. Zo ziet de burger vooraf op een beveiligde webpagina hoe de AMP-bezorger eruitziet. Wel zo vertrouwd!

STANDNUMMER 7

Bestuursacademie Nederland

De Bestuursacademie Nederland richt zich op de ontwikkeling van mensen én organisaties binnen het openbaar bestuur. Jaarlijks leiden wij duizenden medewerkers op, die binnen de overheid werkzaam zijn. Ook begeleiden en verzorgen wij trajecten die (onder meer) betrekking hebben op het gebied van

Organisatieontwikkeling. Daarnaast verzorgen wij ook trainingen 'op maat'. De mogelijkheden zijn eindeloos! Ons gehele trainingsaanbod kunt u terugvinden op www.bestuursacademie.nl.

Wij nodigen u van harte uit om langs te komen bij onze stand. Dan vertellen wij u graag meer.

STANDNUMMER 37



BMC Implementatie detacheert professionals met bewezen ervaring

op onder andere op het gebied van (digitale) dienstverlening, gegevensmanagement en informatiebeveiliging. Bent u op zoek naar ervaren projectleiders, informatie- en privacybeveiligingsexperts, BRP- en BAG-specialisten tegen

een scherp tarief? Dan bent u bij ons aan het goede adres! Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Lawrence Eghosa via telefoonnummer (033) 496 52 00 of per e-mail lawrenceeghosa@bmc.nl. U kunt ook onze website raadplegen www.bmcimplementatie.nl.

STANDNUMMER 39

STANDHOUDERS



De burger is de belangrijkste schakel in de samenleving. Als meest nabije

overheid maakt u het de burger graag gemakkelijk en wilt u aansluiten bij de verwachtingen van uw inwoners. Uw

burgerzaken goed geregeld. Daar gaat het om. Graag verwelkomen wij u op de stand om samen met u de diverse mogelijkheden te bekijken en door te spreken.

STANDNUMMER 6



Zó doet Censor Bestuur dat!

Censor is uniek

doordat zij met een breed netwerk aan specialisten, praktijktrainers en mensontwikkelaars het vermogen heeft het beste uit mensen te halen. Voor Censor is het een uitdaging om kennis, vaardigheden en gedrag op een dynamische manier bij elkaar te brengen. Doordat onze trainers specialisten zijn in hun vakgebied en werkzaam zijn, of ervaring hebben, binnen de overheid zorgen zij ervoor

dat medewerkers up-to-date en vol enthousiasme aan de slag gaan met het geleerde in de eigen dagelijkse praktijk. De 'Censormethode' behelst dat effectieve en duurzame verandering alleen mogelijk is wanneer de volgende vier kernwaarden als noodzakelijke ingrediënten aanwezig zijn:

- In de praktijk;
- Iedereen doet mee;
- Op het harde en op het zachte;
- Werken vanuit de basis op orde.

STANDNUMMER 2



CIB Centraal InkoopBureau: dé gemeente- en archiefspecialist.

Het CIB levert sinds 1937 oplossingen

voor de kantooromgeving van gemeenten. Naast een ruim aanbod kantoorartikelen, leveren we een uitgebreid assortiment gemeentespecifieke producten zoals:

- Gemeentelijk Beveiligd VNG-papier (GBP)
- Aktepapier Normaal 1
- Gehandicapten Parkeerkaarten (GPK)

• Duurzame archiefmaterialen
• Paspoortvernietigers
Door jarenlange ervaring kunnen we u kwalitatief hoogwaardige producten leveren die aan de geldende wetgeving voldoen. Een goed voorbeeld hiervan zijn onze archiefmaterialen die voldoen aan de Archiefregeling 2009. We streven ernaar u als klant een passend assortiment te bieden. Aandacht voor het milieu en productinnovatie staan hierbij centraal. Wilt u weten wat het CIB voor u kan betekenen? We begroeten u graag op onze stand!

STANDNUMMER 10



Daerom! dé grootste detacheerder van freelance overheidsspecialisten!

Ook op het vakgebied Burgerzaken. Als er een vakgebied is waar overheid en burger elkaar ontmoeten is het wel burgerzaken. Dit vereist natuurlijk een voortreffelijke en duurzame dienstverlening. Daerom! draagt hier graag aan bij met ervaren specialisten die binnen dit segment op diverse terreinen kunnen worden ingezet. Hierbij valt te den-

ken aan ervaren specialisten voor de back office, Burgerlijke Stand, BRP-specialisten en audit ondersteuners. Daerom! kenmerkt zich door maatgerichte en duurzame oplossingen voor uw capaciteitsvraagstuk. Een goede externe zorgt voor overdracht van zijn of haar kennis binnen de gemeentelijke organisatie. Daerom! maakt hiervoor ook duidelijke en meetbare afspraken met de opdrachtgever. Door het aanbieden van dit totaalconcept willen wij op een verantwoorde wijze met de beschikbare gemeenschapsgelden omgaan.

STANDNUMMER 16

STANDHOUDERS



Dexeq en BPI Services
Dexeq levert contro-
le apparatuur t.b.v.
authenticiteitscontrole.

De producten van Dexeq zijn geschikt voor elk niveau van deskundigheid en worden tegen de meest voordelige prijs geleverd. Dexeq is onderdeel van AVDSolutions, hét adviesbureau voor ID solutions en ID management. BPI Services B.V. biedt haar klanten hoogwaardige en betrouwbare oplossingen op het gebied van ID Management en Smart Camera. De combinatie van hoogwaardige eigen ontwikke-

ling en platform genaamd Connected Identification en toepassing van producten van marktleiders maakt onze oplossingen uniek. U kunt hierbij denken aan mobiele identiteitscontrole op straat, bij gemeentekantoren en andere overheidsinstellingen, of het elektronisch en grafisch personaliseren van smartcards alsmede het detecteren van personen in bepaalde gebieden. Daarnaast bieden wij een oplossing voor het uitgeven, innemen en beheren van al uw assets. www.dexeq.com en www.bpiservices.eu

STANDNUMMER 28



Dynalogic, partner voor al uw Publieke dienstverlening aan huis!

Dynalogic is dé specialist in innovatieve logistieke diensten. Onze focus ligt daarbij op personalized logistics: de unieke combinatie van leveringen met face-to-face controle, ID verificatie en ID authenticatie met flexibele same-day/next-day tijdvensters met gepersonaliseerde informatie voor zowel zender als ontvanger (bv. real-time track&trace via Google Earth). Veilig & betrouwbaar. Wij bieden de Publieke Sector en Burgers een uiterst veilig, betrouwbaar

en gecertificeerd logistiek platform dat volledig voldoet aan de huidige (zware) eisen als het gaat om de safety & security van een individuele levering en het respecteren van privacy van de bijbehorende data. Ons platform is dan ook volledig compliant met de hoogst haalbare certificering op het gebied van informatiebeveiliging van (privacy) datatransacties, te weten ISO 27001, ETSI en PKI-Overheid. Inmiddels zijn wij met 1000 medewerkers in Benelux, tot onze klanten behoren oa. KPN, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Vodafone, T-Mobile, Nespresso en Nestlé en we mogen onszelf marktleider in de Benelux noemen.

STANDNUMMER 22



Procesmanagement: Het resultaat telt!

De dienstverlening aan de burger moet beter, de kosten omlaag en de kwaliteit omhoog. Resultaten moeten liefst snel gehaald worden. Hoe kunnen we LEAN effectief inzetten? Gaan we continu verbeteren of doen we het maar één keer? Hoe zorgen we voor betrokkenheid bij collega's? Traditionele workshops om processen te verbeteren werken niet voldoende. Tijdens de

eerste brainstorm is iedereen enthousiast. Maar als weken of maanden later nieuwe processen ingevoerd worden blijken ze toch slecht op de praktijk aan te sluiten en weinig rekening te houden met uitzonderingen. Resultaat blijft uit. Zo'n 50 gemeenten in Nederland zetten nu de Proces Suite van Engage in om de doelstellingen te bereiken. Kom eens bij ons langs op de stand of bezoek onze workshop.

STANDNUMMER 27



Excellence is leverancier van software-oplossingen en

diensten op het gebied van elektronische dienstverlening voor (semi)overheden. De in eigen huis ontwikkelde Excellence Suite wordt veelvuldig ingezet als oplossing

voor diverse overheidsthema's. Zo biedt de Excellence Suite complete ondersteuning voor KCC-medewerkers en het geïntegreerde Excellence ZaakSysteem tilt zaakgericht werken binnen uw organisatie naar een hoger niveau. Samenwerking staat hierbij centraal. www.excellence.nl

STANDNUMMER 14

STANDHOUDERS



Handboek Burgerzaken Amsterdam (HBA) Het HBA is een naslagwerk dat je online kunt raadplegen en biedt

praktijkgerichte informatie voor de medewerker Burgerzaken/Publiekszaken. Dit zeer gebruiksvriendelijke handboek is door het Adviesbureau Burgerzaken van de gemeente Amsterdam ontwikkeld. Een vakkundige redactie zorgt er voor dat je beschikt over de laatste informatie.



Worstelt u met veiligheidsvraagstukken? Gunnebo heeft het

antwoord! Als leverancier van veiligheidsoplossingen is Gunnebo al meer dan 100 jaar actief met merken als Rosengrens en Lips Brandkasten. Tijdens dit NVVB congres heeft Gunnebo twee belangrijke speerpunten. Ten eerste worden de mogelijkheden op het gebied van dagwaarde bergingen van NGR documenten tentoongesteld. Daarnaast is Gunnebo ook aanwezig als leverancier en producent van

Stage bij het Adviesbureau

Je kennis op het terrein van burgerzaken vergroten en delen? Kom dan stage lopen bij het Adviesbureau! Je wordt ingezet aan de helpdesk van de NVVB en krijgt vragen die het hele terrein van Burgerzaken bestrijken. De ene vraag kun je uit je hoofd beantwoorden en de volgende vraag vereist het nodige speurwerk. Tijdens de stage word je begeleid door een ervaren helpdeskmedewerker. We geven je bij onze stand graag meer informatie!

STANDNUMMER 24

het SafePay™ systeem. SafePay™ is gericht op efficiënter constant betalingsverkeer in balie- en zelfbedieningsomgevingen. Het betalingsproces is veilig, gesloten en volledig gekoppeld aan de kassa applicatie van Centric en JCC. De verhoogde efficiëntie zal leiden tot kostenbesparingen, ook resulteert het gebruik van SafePay™ in een prettige betaallervaring en medewerkers die zich kunnen concentreren op hun kerntaken: het verlenen van diensten specifiek voor uw organisatie.

STANDNUMMER 25



24ID-Check - Snel en veilig scannen van legitimatiebewijzen.

Met de scanapplicatie op de balie of de onbemande terminals worden rijbewijzen, identiteitskaarten en paspoorten gescand op echtheid, gecontroleerd en toegevoegd aan het dossier. 24ID-Check is een web-based applicatie in een beveiligde omgeving. Binnen de applicatie beheert u het gehele acceptatie- en beheersproces van uw bezoekers. Geen lokale software en opslag van gegevens. Het complete digitale persoons-

dossier is veilig en versleuteld opgeslagen. Middels een XML koppeling worden de gecontroleerde en geverifieerde klantgegevens automatisch afgeleverd in uw software. 24ID-Check is een modulair systeem. U beheert online welke modules binnen het systeem operationeel zijn. Tevens biedt 24ID-Check diverse producten welke een koppeling hebben met de applicatie. Hierbij kunt u denken aan een kaartprinter, pinautomaat of ticketprinter. Snellere afhandeling, heldere procedures en een betere dienstverlening.

STANDNUMMER 3

LANDELIJKE AANPAK ADRESKWALITEIT

ICTU Project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit. Wonen mensen

waar ze zeggen te wonen? Die vraag heeft prioriteit in fraudebestrijding. Het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit maakt risicogericht adresonderzoek mogelijk van personen op zo'n 10.000 adressen. Gemeenten controleren daarin de adressen waar twijfels over bestaan. Ze doen dat risicogericht, namelijk op basis van risicosignalen van andere organisaties en daardoor effectiever en efficiënter. De gemeente kan er adresfouten mee herstellen en de gebruikers

van adresgegevens die zo gecontroleerd zijn kunnen daarmee fraude bestrijden, zoals bij uitkeringen, aftrekposten en toeslagen of het ontwijken van schulden, boetes en opsporing. Gemeenten kunnen zich aanmelden voor deelname. Vanuit uitvoeringsorganisaties (Belastingdienst, RCF-NL, Sociale Verzekeringsbank, UWV, CJIB, OM, Nationale Politie, SNG) en gemeenten zelf worden data verzameld, geanalyseerd en worden risicosignalen vastgesteld. Hiermee kunnen gemeenten vanaf april adresonderzoek en huisbezoeken doen.

STANDNUMMER 1

STANDHOUDERS

NAAR BETROUWBARE PERSOONS GEGEVENS

ICTU Naar Betrouwbare Persoonsgegevens. Het project Naar Betrouwbare Persoonsgegevens (NBP) helpt gemeenten om de processen rondom de beoordeling van

brondocumenten te verbeteren. NBP bekijkt hoe gemeenten de processen rondom het inleveren en beoordelen van brondocumenten beter kunnen borgen en hoe zij de deskundigheid van hun medewerkers op dit gebied kunnen



JCC Software is een software leverancier die verder kijkt dan

alleen systemen. Want uw doel om uw klant zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, is ook ons doel. Hiervoor hebben wij diverse gebruiksvriendelijke oplossingen ontwikkeld. **Klantgeleiding** Klantenlogistiek stroomlijnen met als resultaat korte wachtrijen en een vlotte doorstroom. **Personeelsplanning** Snel en eenvoudig de juiste medewerker op de juiste werkplek. **Werken op Afspraak** Afspraken efficiënt en volledig inplannen.

karmac

Akten en brondocumenten digitaliseren – Karmac als marktleider

verzorgt dit graag voor u. Graag bespreken we als marktleider op het gebied van digitalisatie op het NVVB congres met u welke besparingen dit u oplevert in tijd en geld. Bovendien informeren we u graag over de andere voordelen zoals veiligheid, continuïteit en bruikbaarheid. Zo beschikt Karmac over unieke software waarmee inktvraat

bevorderen. Er zijn hulpmiddelen om de beoordeling van buitenlandse brondocumenten te verbeteren, ontwikkeld. En medewerkers Burgerzaken kunnen opleidingen doen in een vernieuwde kwalificatiestructuur op het gebied van persoonsinformatievoorziening en identiteitsmanagement. De komende tijd wordt gekeken hoe deze hulpmiddelen landelijk uitgerold kunnen worden en hoe deze kwalificatiestructuur een structurele plek kan krijgen.

STANDNUMMER 1

Gemeentebreed Afrekenen Snelle en secure afhandeling van uw afrekenproces en betalingsverkeer.

Beeldschermcommunicatie TJOONER is dé totaaloplossing op het gebied van beeldschermcommunicatie. Narrowcasting of digital signage maar dan veelzijdiger. Met TJOONER beschikken gemeenten over een prachtig extra communicatiekanaal, dat ze volledig en gemakkelijk zelf kunnen inrichten en beheren. Maak kennis met deze oplossingen in onze stand!

STANDNUMMER 29

bij akten automatisch wordt verwijderd. Hierdoor zijn akten weer leesbaar en bruikbaar. Onze medewerkers zijn getraind om de juiste gegevens uit uw akten en brondocumenten over te nemen, waardoor u in staat bent snel en digitaal de gegevens te kunnen raadplegen. Voor meer informatie over de digitalisering van uw gemeentelijke stukken bent u van harte welkom op onze stand. Zie ook www.karmac.nl voor meer informatie.

STANDNUMMER 34



Keesing Technologies biedt oplossingen voor de controle van

identiteitsdocumenten. Al bijna 100 jaar helpen wij organisaties bij het voorkomen en bestrijden van identiteitsfraude. Wereldwijd maken duizenden organisaties gebruik van onze controleoplossingen. Keesing's oplossingen zijn succesvol geïmplementeerd bij o.a. overheidsinstellingen. Zo rekenen honderden gemeenten op onze expertise en betrouwbaarheid. Zij maken dagelijks gebruik van de geautomatiseerde oplossing Keesing AuthentiScan. Met

AuthentiScan kunt u identiteitsdocumenten controleren en opslaan. In enkele seconden voert het systeem 40 geavanceerde checks uit op het document en weet u of u te maken heeft met een echt of vals document. Keesing streeft ernaar oplossingen te bieden van de beste kwaliteit. Daarom werken we wereldwijd samen met overheidsinstellingen en strategische partners. Bezoek onze stand of website www.keesingtechnologies.com voor een vrijblijvende demonstratie van AuthentiScan.

STANDNUMMER 38

STANDHOUDERS



Kooyenga Groep, burgerzaken voor gemeenten.

De Kooyenga Groep - vestigingen in Breda en Dokkum - biedt gemeenten professionele ondersteuning in situaties waar tijdelijk extra capaciteit of expertise nodig is. Ons team bestaat uit ervaren en gekwalificeerde specialisten, variërend van allround medewerkers tot strategisch adviseurs. Alle voorkomende werkzaamheden kunnen door onze medewerkers uitgevoerd worden. Wij zijn in staat

gemeenten adequaat te ondersteunen, op ieder moment en op ieder niveau. Al onze adviseurs brengen relevante ervaring en expertise met zich mee. Zij weten waar het om gaat en wat er van hen wordt verwacht. Zij kennen het belang dat inwoners en bestuurders hechten aan een goede dienstverlening. Benieuwd naar de mogelijkheden die Kooyenga kan bieden? Neem vrijblijvend contact op met Sylvia Wam of Taede Wielstra op 0519-220616.

STANDNUMMER 23



Logius
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Logius, drijvende kracht achter de e-overheid.

Logius is de dienst digitale overheid en onderdeel van

het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De diensten en standaarden van Logius zijn voor de gehele overheid ontwikkeld. Met de diensten van Logius kun je eenvoudig, snel, groen en betrouwbaar zaken rege-

len tussen overheden, burgers en bedrijven. Met als doel een betere dienstverlening, kostenbesparing en administratieve lastenverlichting. Logius vervult hierin een centrale en leidende rol met oog voor de samenhang in de infrastructuur van de e-overheid. Logius is verantwoordelijk voor het beheer, de doorontwikkeling en de overheidsbrede toepassingen van deze diensten en standaarden. Meer informatie over Logius vindt u op de website: www.logius.nl.

STANDNUMMER 41



Morpho Government Identity Solutions.

Wij helpen overheden de identiteit en privacy van burgers te beschermen. Voor de mobiele wereld van vandaag bieden wij oplossingen die gebruiksgemak en veiligheid van de identiteit van burgers garanderen. Onze kracht is dat wij oplossingen hebben voor de volledige ID-levens

cyclus: voor het aanvragen van documenten, opname van biometrie, beveiligde productie van identiteitsdocumenten en sterke authenticatie voor online diensten. Onze oplossingen en diensten worden ingezet in meer dan 45 landen in markten voor identiteitsdocumenten, reisdocumenten, rijbewijzen en gezondheidszorg.

STANDNUMMER 33



NCOD-Publiekszaken (PUZA) is een inspirerend en innovatief bedrijf.

Wij detacheren zeer ervaren, sterke professionals én we verzorgen trainingen en opleidingen/diplomattrajecten. We leiden op via open inschrijving, in-company of in de regio en zijn daarin leidend. Wij werken gericht op úw vraag, op maat en wanneer het ú uitkomt. We integreren

op een unieke manier competenties, vaardigheden en vakkennis in onze trainingen en opleidingen. Vakmanschap en persoonlijke betrokkenheid staan bij ons zeer hoog in het vaandel. Onze docenten zijn dagelijks actief in het vakgebied, actueel in hun kennis en zullen uw medewerkers zeker inspireren. Afgesproken trainingen of opleidingen gaan altijd door en worden alle geëvalueerd. Bezoek ons op: opleidingen.ncod.nl of via www.ncod.nl

STANDNUMMER 26

STANDHOUDERS



Nederlandse Transplantatie Stichting.

De Nederlandse Transplantatie Stichting (NTS) biedt informatie en

antwoorden over orgaan- en weefseldonatie. Afdelingen Burgerzaken zijn een belangrijke partner voor de Nederland-

se Transplantatie Stichting. Voor gemeenten biedt de NTS gratis informatiemateriaal en registratieformulieren voor op de balie, leestafel of website. Benieuwd naar wat uw inzet al heeft opgeleverd? Ook daarvoor kunt u terecht bij onze stand. www.transplantatiestichting.nl/gemeenten

STANDNUMMER 18



De wet Basisregistratie Personen is de grondslag voor het stelsel voor de registratie van persoonsgegevens in Nederland. Een aantal onderdelen van

deze wet kan pas uitgevoerd worden als de Basisregistratie Personen (BRP) gereed is. De BRP is een volledig digitale voorziening die persoonsgegevens bevat van alle inwoners van Nederland (ingezetenen) en van personen die niet in Nederland wonen maar wel een relatie met de Nederlandse

overheid hebben (de niet-ingezetenen). Operatie BRP is verantwoordelijk voor de realisatie van het centrale deel van de hiervoor bedoelde digitale voorziening. Operatie BRP is onderdeel van het ministerie van BZK. Bij de uitvoering van Operatie BRP werkt het ministerie nauw samen met de VNG, de NVVB, KING, de Rijksdienst voor Identiteitgegevens en Stichting ICTU. Meer informatie vindt u op www.operatiebrp.nl.

STANDNUMMER 32



Met id-burger van ORIBI id-solutions controleert u automatisch en binnen seconden of een identiteitsbewijs

echt en geldig is. Dit gebeurt op een gebruiksvriendelijke manier. Het maakt niet uit of u een Nederlands of buitenlands identiteitsbewijs controleert. Id-burger herkent het document en controleert het op echtheid, of u nu werkt met een vaste computer, laptop, smartphone of tablet. Id-burger

is uit te breiden met een oplossing om look-a-like fraude te voorkomen. Met een camera wordt het gezicht van de burger vergeleken met de pasfoto op het identiteitsbewijs. Ook kan id-burger worden gekoppeld aan Key2Burgerzaken van Centric en het Klant Contact Portaal van Lamson-Q. Ruim 60 gemeenten maken al gebruik van id-burger. Wilt u meer weten? Bezoek ons op stand 30 voor een vrijblijvende live demonstratie!

STANDNUMMER 30



Osara richt zich op de ontwikkeling en implementatie van

dienstverleningsconcepten voor de Nederlandse gemeenten. De producten bestaan uit systemen voor zelfbedieningszuilen, scanbalie en het internetloket. Het Osara-concept zorgt voor een impuls van de (digitale) dienstverlening. Dit blijkt niet alleen klantvriendelijker, maar ook een stuk goedkoper. Kortom, service zoals uw burger

dit wenst! Tijdens het NVVB congres verwelkomen wij u graag op onze stand. U wordt in de gelegenheid gesteld om onze zelfbedieningszuil uit te proberen en het gemak ervan te ervaren. Wij presenteren u graag de nieuwste functionaliteit en zijn benieuwd naar uw reactie! Volg ons in de aanloop naar het NVVB congres alvast op Twitter via [@osara_zb](https://twitter.com/osara_zb)

STANDNUMMER 21

STANDHOUDERS



PinkRocade Local Government werkt op het kruispunt van publieke

dienstverlening en private dienstverleners in het publieke domein. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om onze opdrachtgevers te faciliteren in de steeds veranderende dienstverleningsbehoefte van de tijd. Wij zijn co-creator van publieke dienstverlening. Informatietechnologie is ons instrument. iBurgerzaken: innovatie, co-creatie en selfservice PinkRocade Local Government maakt het met iBurgerzaken mogelijk dat burger en gemeente een bijzonder partnership aangaan. Aan de basis staan 7x24 uur selfservice voor en

door de burger, innovatie en co-creatie met gemeenten, gezamenlijk partnership met gelijke business doelen en wederzijds vertrouwen. De burger wordt medeverantwoordelijk voor de belangrijkste momenten en processen uit zijn leven. De burger stelt de gemeente in staat grote besparingen te realiseren in de uitvoering tot zelfs 30%. Daardoor wordt tegemoet gekomen aan de bezuinigingsplannen, de verlaging van de werkdruk voor de medewerkers én de extra aandacht voor speciale groepen in de samenleving. Meer informatie: www.iburgerzaken.nl.

STANDNUMMER 15



PROCURA zet zich al ruim 40 jaar in voor gemeenten en is bij vrijwel

iedere afdeling Burgerzaken bekend. Meestal op het gebied van verkiezingen, waar we alle benodigde formulieren en materialen voor leveren en software voor ontwikkelen. ISS is – terecht – een begrip. Kom eens langs bij de stand om te

kijken hoe de ontwikkeling van het nieuwe ISS vordert en als u er dan toch bent, vraag dan naar de BRP-applicatie voor de BRP nu en straks! Uiteindelijk is "verkiezingen" ook één van de burgerzakenmodules. Met het oog op Operatie BRP is het nu de tijd om je als gemeente eens te oriënteren. Een keuze maken kan alleen als je weet wat de alternatieven zijn.

STANDNUMMER 35



Leverancier van pasfotostudio's aan gemeenten.

U bent dagelijks bezig met uw burgers en probeert de dienstverlening verder te verbeteren. Prontophot helpt u daarbij, HET KOST U NIETS! Dit jaar vindt u bij ons de StarBooth, voorzien van sterk verbeterde software (inclusief ICAO checker), nieuwe belichting en camera voor het maken van de perfecte pasfoto. Een groot deel van de gemeenten

maakt gebruik van deze pasfotostudio of van een van onze andere modellen. De gebruiksvriendelijke interface zorgt er voor dat u eenvoudig en snel een pasfoto maakt welke voldoet aan de ICAO eisen en dus geschikt is voor alle officiële documenten. U kunt ook kiezen voor de UPB, de 1e studio welke geschikt gemaakt is voor minder valide personen. Kom langs op onze stand en laat u inspireren voor een proefplaatting. www.prontophot.nl

STANDNUMMER 12



Customer Experience Management.

Qmatic heeft ruim 30 jaar ervaring op het gebied van Customer Experience Management toepassingen voor overheid, retail, gezondheidszorg en financiële sector. Wereldwijd maken jaarlijks 2 miljard mensen gebruik van een Qmatic systeem, dat is 25% van de wereldbevolking! Customer Experience Management vormt de basis voor een efficiënte en verbeterde dienstverlening. De Qmatic oplossing voorziet in informatie en inzichten waarmee

uw dienstverlening structureel kunt optimaliseren en monitoren. Qmatic helpt u bij het creëren van een positieve klantervaring. Binnen uw organisatie beoordelen uw medewerkers het gebruik van de applicatie als makkelijk en gebruiksvriendelijk. Op onze stand demonstreren wij u graag onze oplossing Qmatic Orchestra met haar nieuwste features. Nieuwsgierig geworden naar wat Qmatic voor u kan betekenen? Kom langs op onze stand. www.qmatic.nl

STANDNUMMER 4

STANDHOUDERS



RDW

In april staat ook het Expertise Centrum Rijbewijzen (onderdeel van de RDW) weer op het NVVB

congres. Dit jaar staan de volgende onderwerpen op de agenda: de invoering van het T-rijbewijs en de rijbewijs- en ID fraude. Dit laatste onderwerp gaat gepaard met onze expertise op het gebied van documentherkenning rijbewijzen. Het Expertise Centrum Rijbewijzen focust zich op 3 ketens:

1. Afgifteketen
2. Handhaving



Reed Business Media – Kenniskbank Burgerzaken

Werkt u als burgerzaken professional bij een gemeente? En wilt u snel en eenvoudig vraagstukken over burgers oplossen? Met Kenniskbank Burgerzaken beschikt u over de meest complete informatiebron voor professionele publieke dienstverlening. U vindt er uitgebreide informatie over alle landen,



Rijksdienst voor Identiteitsgegevens

Het Agentschap BPR heet vanaf 1 maart 2015: Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG). De naam BPR

leidde tot veel spraakverwarring met de op 6 januari 2014 in werking getreden Wet Basisregistratie Personen (afgekort BRP). Met de naam Rijksdienst voor Identiteitsgegevens



oprecht de beste keuze

Efficiëntere e-dienstverlening is alleen mogelijk met de juiste digitale content, in de juiste taal en de juiste toon, op het

juiste moment, op de juiste plek. En dat is precies waar wij voor staan.

Helder, logisch en gevalideerd

VIND - Voor iedereen het juiste antwoord

“VIND is de motor achter transparante dienstverlening.”

(Gemeente Zandvoort). “Met VIND bieden wij via elk kanaal

3. Identiteit

In de Afgifteketen vertolkt het Expertise Centrum Rijbewijzen de rol van ketenregisseur. In de keten Handhaving faciliteert het Expertise Centrum Rijbewijzen externe partijen in de registratie van maatregelen en het raadplegen van informatie door het rijbewijsregister beschikbaar te stellen. In de keten Identiteit ligt de focus op het onderscheppen van valse of vervalste documenten.

STANDNUMMER 40

de (Nederlandse) nationaliteitswetgeving, de GBA/BRP, relevante jurisprudentie, praktische modellen en alle actuele wet- en regelgeving. Bovendien ondersteunt de kennisbank u bij het efficiënt organiseren van verkiezingen. Kenniskbank Burgerzaken ondersteunt ook door koppelingen aan te bieden tussen de kennisbank en BRP-software van diverse leveranciers. Meer weten? Bezoek onze stand of bel ons via 0314-358 356.

STANDNUMMER 42

(RvIG) willen wij tot uitdrukking brengen dat wij dienstverlener zijn op het gebied van identiteitsgegevens. De rode draad in ons werk wordt gevormd door identiteitsgegevens: in stelsels, in registers en in documenten. We verlenen die diensten in samenhang met elkaar en doen dat voor alle overheidsorganisaties en private organisaties met een publieke taak. Hiermee dragen we zorg voor een belangrijk fundament in onze samenleving: een betrouwbare identiteit voor de burger.

STANDNUMMER 19

uniforme en actuele informatie.” (Gemeente Kerkrade). “Om de dienstverlening verder te verbeteren, wil de Gemeente Landsmeer integraal werken. De VIND modules zijn een snelle opstap naar overzicht én inzicht. Beide producten zijn gebruiksvriendelijk & de back-up van Sdu is super.” Laura Offenberg (projectleider Klant Contact Centrum, Gemeente Landsmeer).

Wilt u ook weten wat VIND voor uw gemeente kan betekenen? Bezoek onze stand, wij informeren u graag.

STANDNUMMER 9

STANDHOUDERS



SEGMENT Opleidingen
Al bijna 20 jaar uw opleider

- NBP-Diplomattrajecten: MBO-2, MBO4, HBO
- BO-BZ / BOP
- BABZ: Basisjaar en/of Specialisatiejaar Burgerzaken
- Burgerlijke Stand
- BRP
- Nationaliteitsrecht



Efficiënt en verantwoord werken?

Veilige opslag, transport en uitgifte van uw reisdocumenten en rijbewijzen? De gemeente is verantwoordelijk voor veilig beheer van waarde documenten en dit wilt u natuurlijk zo efficiënt en effectief mogelijk inrichten. Na het inklaan van de documenten worden deze snel vanaf één vulpunt automatisch opgeslagen in de PaspoMaat, op afstand en op een zelf te kiezen

- Advies en begeleiding
- KCC-trainingen
- Klantgerichtheidstrainingen
- Trouwambtenaren
- Documenten en verzoeken
- Documentherkenning en profiling
- Actualiteitencolleges
- E-learning.

STANDNUMMER 5

plaats. Na het opslaan komt het document pas weer aan de balie in handen van een medewerker. Een minimaal aantal handelingen. Fraude, diefstal en overvalpreventie worden zo optimaal gewaarborgd. Voorraad sorteren en/of alfabetiseren behoort tot het verleden. De PaspoMaat in werking zien kan altijd! Zowel op locatie als via YouTube. Mail ons voor meer informatie of een afspraak: paspomaat.nl@swisslog.com

STANDNUMMER 36

Timeblockr® Timeblockr, dé oplossing voor afspraken, boekingen en reserveringen.

Veel gemeenten werken momenteel op afspraak voor o.a. burgerzaken en begeleiden deze afspraken optimaal met Timeblockr. Dit is een eerste stap naar een verbetering van de dienstverlening tegen een lagere kostprijs. Tijdens dit congres maken wij inzichtelijk hoe overheden zich verder kunnen innoveren aan de hand van Timeblockr. Het aantal toepassingen zijn legio zoals het boeken van een trouwlocatie, (sport) accommodaties, vergaderzalen of reserveren

van een cursus. Steeds vaker zijn afspraken ook thuis bij de burger en daarmee plaats onafhankelijk. De logistieke aansluiting tussen de verschillende afspraken is daarbij van evident belang. Timeblockr lost dit voor u op!

Communitied

Communitied wil met innovatieve en strategische webtoepassingen een eye-opener zijn voor vooruitstrevende overheden en ondernemingen.

STANDNUMMER 8



Vakmedianet is een snelgroeiende uitgeverij. Professionals vinden elkaar in onze business-to-business communities met hoogwaardige vakinfor-

mation met A-merken in de vakgebieden HR, Arbo, Algemeen Management, Medezeggenschap, Facility Management, Secretariaat, Zorg, Convenience retail, Koudetechniek en Samsom Formulieren & Opbergssystemen. Al meer dan 100

jaar is Samsom een begrip in het vastleggen en beheren van vakinformatie. Tevens levert Samsom luxe trouwboekjes en geboortebokjes, uitgevoerd in leder of kunstleder in diverse kleuren. Wilt u een prijsopgave of een vrijblijvende afspraak bij u op kantoor? Neem dan contact met ons op! contactpersoon: Monique van der Horst telefoon: 088 - 58 40 916, mobiel: 06-51 61 56 59 e-mail: moniquevanderhorst@vakmedianet.nl

STANDNUMMER 13

STANDHOUDERS



Veiligheid en privacy-
bescherming staan op
elke gemeenteagenda.
Ook burgerzaken heeft

hiermee te maken. Het aantal identiteitsfraudezaken
neemt sterk toe. U zoekt een gespecialiseerde partner
die kan helpen bij het beschermen van vertrouwelijke
persoonsdocumenten. Van Randwijk presenteert
zich voor het eerst op deze beurs, naast de stand van
Morpho, met veel paspoortontwaardingsapparaten,
documentvernietigers en metaaldetectiesystemen. Wij

vertalen de BZK en WBP voorschriften naar praktische
oplossingen voor burgerzaken. Onze specialisten
beschikken over jarenlange ervaring en kennis die ze graag
met u delen. Wij praten u bij over internationale normen op
het gebied van vernietiging. Wij ontzorgen uw afdeling met
de juiste procesondersteuning, kwalitatief hoogstaande
producten en een uitstekende service. Een bezoek aan
onze stand levert u nieuwe inzichten op. Voor elke bezoeker
hebben wij een veilige attentie.

STANDNUMMER 31



De Collecties
Public van Wolters
Kluwer bevatten
complete need-to-
know informatie,

gebundeld per onderwerp en tevens afgestemd op het
werkterrein van beleidsambtenaren, bestuurders, juristen
bij de overheid, toezichhouders en handhavers. Er zijn
Collecties beschikbaar op het gebied van onder andere;
Omgevingswet, Privaatrecht, Aanbesteding, Algemeen
Bestuursrecht etc.

Met Navigator krijgt u snel en gemakkelijk online
toegang tot deze Collecties. De inhoud is actueel en van
de hoogste kwaliteit. Als grootste online uitgeverij en
informatiedienstverlener in Nederland stellen wij onze
informatie op allerlei manieren beschikbaar. Zoals genoemd
via de online portal 'Navigator' of door middel van
e-publishing, software en apps. Maar ook in de vorm van
tijdschriften, boeken, nieuwsbrieven en opleidingen. Ga
voor het afsluiten van een gratis proefabonnement op een
Collectie naar wolterskluwer.nl/navigator.

STANDNUMMER 20



XCENT als onderdeel
van Centric biedt
dienstverlening op
het gebied van o.a.

detachering Key2Burgerzaken. Onze applicatiebeheerders
hebben ervaring met MDU en Cognos 10. Ook kunt u onze
professionals inzetten in uw front- en backoffice of u laten
ondersteunen bij GBA-vraagstukken. XCENT kan u volledig

ontzorgen met remote beheer; een flexibel en voordelig
alternatief voor ondersteuning op locatie. Hierbij neemt
XCENT het volledige beheer van uw Centric applicaties over.
Voor meer informatie kunt u contact opnemen met
Murielle Renes, via +31 (0)6 - 22 40 48 14 www.xcent.nl

STANDNUMMER 11



INFORMATIE

ADRESSEN

Congreslocatie 15 & 16 april 2015

NH Conference Centre Leeuwenhorst
Langelaan 3, 2211 XT Noordwijkerhout

Feestlocatie 15 april 2015

La France
Rhijngesteerstraatweg 43, 2341 BR Oegstgeest

SHUTTLEBUSSEN

Woensdag 15 april 2015

08.45 en 09.15 uur transfer Leiden CS – NH Leeuwenhorst
17.45 en 18.15 uur transfer NH Leeuwenhorst – Leiden CS

Donderdag 16 april 2015

08.45 en 09.15 uur transfer Leiden CS – NH Leeuwenhorst
17.45 uur en 18.15 uur transfer NH Leeuwenhorst – Leiden CS

TARIEVEN

Pakket

€ 595,-

- dagprogramma's 15 & 16 april 2015,
inclusief feestavond en overnachting
van 15 op 16 april 2015

Losse onderdelen

Dagprogramma 15 april 2015	€ 250,-
Feestavond 15 april 2015	€ 65,-
Dagprogramma 16 april 2015	€ 250,-
Losse overnachting, incl. ontbijt	€ 115,-

Genoemde tarieven zijn exclusief 21% btw.

INSCHRIJVEN NVVB

Wilt u deelnemen aan het congresprogramma van de
NVVB? Schrijft u zich dan in via www.nvnb.nl

INSCHRIJVEN IDNEXT

Wilt u deelnemen aan het congresprogramma van IDnext?
Voor de inhoud van het programma en de wijze van
inschrijven verwijzen wij u naar [http://idnext.eu/en/events/
the-european-digital-identity-event-2015/](http://idnext.eu/en/events/the-european-digital-identity-event-2015/)

Beide congressen vinden plaats op 15 & 16 april 2015 in NH
Conference Center Leeuwenhorst te Noordwijkerhout
Woensdag hebben zowel NVVB als IDnext een eigen plenair
programma. De NVVB in het Atrium en IDnext in de
Sorbonne. Daarnaast kunnen de deelnemers van beide
events dezelfde beursvloer en feestavond in La France
bezoeken.

TOEGANGSBEWIJS

Na inschrijving ontvangt u een bevestiging en factuur.
Er worden geen toegangsbewijzen per post toegestuurd.
U ontvangt wel een bevestiging per mail en u kunt aan de
congresbalie, bij binnenkomst in NH Leeuwenhorst, uw
badge ophalen. Het toegangsbewijs voor de feestavond
kunt u op 15 april 2015 tot 18.30 uur ophalen bij de stand
(nr. 30) van ORIBI id-solutions.

ANNULERING

Bij annulering na 1 april 2015 is restitutie van het factuurbe-
drag niet meer mogelijk. Wilt u uw inschrijving annuleren,
dan kunt u dat doen door opnieuw in te loggen.
Bij verhindering kan uw plaats worden ingenomen door
een vervanger. De naam van uw vervanger kunt u aan ons
doorgeven via evenementen@nvnb.nl.

INLICHTINGEN

Inlichtingen voor deelnemers/bezoekers:
NVVB
Telefoon: +31 (0)79 361 77 47
e-mail: evenementen@nvnb.nl
internet: www.nvnb.nl

Inlichtingen voor standhouders, sponsors, partners en
over de algemene organisatie:
NVVB
Telefoon: +31 (0)79 361 77 47
e-mail: veranugteren@nvnb.nl
internet: www.nvnb.nl

Wilt u op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen?
Volg ons dan via LinkedIn, Facebook en/of Twitter!



SAMEN MEER RESULTAAT