



NVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

CONGRESSPECIAL

**NVVB REGIOBIJEENKOMSTEN
2016**



INHOUD



4 Regiocongres Limburg & Noord-Brabant



12 Najaarsvergadering Noord-Holland



17 Regiocongres Noord-Oost, Friesland & Overijssel



26 Regiocongres Zuid-Holland, Zeeland & Utrecht



34 Regiocongres Gelderland



40 Partners & standhouders

VOORWOORD



YES, WE CAN!

Ook dit najaar liet de NVVB weer van zich horen en organiseerden de verschillende afdelingen regiocongressen en najaarsbijeenkomsten in Roermond, Assen, Hoorn, Vianen en Duiven. Bij alle vijf de bijeenkomsten stonden de vele ontwikkelingen bij burgerzaken op de agenda. Een thema dat als rode draad terugkeert en veel onderwerpen met elkaar verbindt.

Elke regio geeft daarbij zo zijn eigen inkleuring door de keuze van onderwerpen en sprekers. De wereld om ons heen verandert in hoog tempo. Dit betekent dat er van de gemeente steeds meer flexibiliteit, snelheid en resultaat wordt verwacht. De sleutel tot het succes is ons aanpassingsvermogen. Ik ben ervan overtuigd dat wij dit samen kunnen door elkaar te helpen en te ondersteunen. Wordt ons vak complexer? Ja! Kunnen we die uitdaging samen aan? Yes, we can!

Tijdens het landelijke congres op 12 en 13 april 2017 in Noordwijkerhout staat 'onze nieuwe identiteit' centraal. Onze nieuwe identiteit gaat over de veranderende vraag van de samenleving aan de overheid, de invloed van technologie op ons werk en het ontwikkelen van competenties die wij nodig hebben om al die ontwikkelingen aan te kunnen. We kunnen ons niet langer verbergen achter wet- en regelgeving of het niet aanwezig zijn van bepaalde kennis en kunde vanwege het hoge tempo van de veranderingen. Nee, die tijden zijn voorbij! We gaan weer terug naar de bedoeling, het waarom.

Wij als gemeenten hebben enkel bestaansrecht als wij onze inwoners en ondernemers voorzien van passende oplossingen en bijbehorend hostmanship. Dienstverlening zoals dienstverlening bedoeld is, enerzijds faciliterend en anderzijds handhavend. En dit alles voor en namens onze inwoners!

Geven jullie samen met de NVVB vorm aan deze nieuwe identiteit? Dan verwelkomen we u graag op 12 en 13 april 2017 in Noordwijkerhout. Houdt onze nieuwsbrief en social media in de gaten voor de opening van de inschrijving.

Tot slot geef ik graag mijn complimenten aan de afdelingsbesturen en het bureau van de NVVB voor de organisatie van de bijeenkomsten. Daarbij bedank ik ook de partners, standhouders en sponsors voor het mede mogelijk maken van de regiobijeenkomsten.

Ik wens u veel lees- en kijkplezier in deze congresspecial!

Simon Rijsdijk
Voorzitter NVVB



BURGER VERWACHT FLEXIBILITEIT, SNELHEID EN RESULTAAT!

Ontmoeten en kennis opdoen gaan heel goed samen tijdens het NVVB-regiocongres van de afdelingen Limburg en Noord-Brabant op 5 oktober in Roermond. Het opnemen van workshops in het programma wordt gewaardeerd door de deelnemers.

KIM VAN LIEROP, KWALITEITSMEDEWERKER
BRP, GEMEENTE PEEL & MAAS:



“Integrale samenwerking staat hoog op onze agenda. Ik kom ideeën opdoen hoe we dat goed in kunnen steken.”

Het is een stralende, maar koude dag waardoor de ontvangst in Theaterhotel De Oranjerie in Roermond met koffie, thee en broodjes niet alleen figuurlijk maar ook letterlijk warm is. Bezoekers komen binnen, een enkeling alleen maar meestal toch in groepjes. Hartelijke begroetingen over en weer en er worden veel handen geschud. In de theaterzaal zwaaien bezoekers naar collega's die ze in de hal nog niet hebben gezien.

Maurice Gordijn (voorzitter afdeling Limburg) opent het congres neemt kort het programma door. Daarna behandelt hij samen met Eric Goossens (voorzitter afdeling Noord-Brabant) de huishoudelijke mededelingen waaronder de herverkiezing van Gordijn als voorzitter van de afdeling Limburg en de herverkiezing van een deel van het bestuur van Noord-Brabant. De herbenoemingen worden met een warm applaus bekrachtigd.

YES, WE CAN!
Omdat actualiteiten via de digitale media snel verspreiden, besteedt Simon Rijdsdijk, NVVB-voorzitter, alleen aandacht aan de highlights, waaronder:

- Adreskwaliteit wordt core business. Met betrekking tot LAA schetst hij de rol van NVVB en deelt de zorg dat het aantal adresonderzoeken achterblijft op het aantal 'hits'.
- Er zijn inmiddels zeven BRP-straten ingericht waar de inschrijving van vergunninghouders wordt geconcentreerd. Naar verwachting vervalt per 1 juli 2017 de wachttijd van zes maanden voor inschrijving in de BRP ten aanzien van asielzoekers.
- De akte van een levenloos geboren kind wordt waarschijnlijk per 1 maart 2017 vervangen door een geboorteakte in het overlijdensregister met in het vijfde gedeelte de vermelding dat het kind levenloos is geboren.
- Met diverse partijen wordt gezocht naar een oplossing voor de mensen die door rigide wetgeving niet zijn geregistreerd als ingezetene in de BRP.
- Het Nederlandse eID-stelsel krijgt steeds meer vorm. De identificatie en verificatie van de identiteit van de aanvrager wordt nog belangrijker. Ambtenaren moeten bij het beoordelen veel meer ondersteund worden door technologie.
- Identiteitsfraude komt de komende maanden aan de orde tijdens managementbijeenkomsten waarin de nadruk ligt op ID- en adresfraude, de benodigde capaciteit bij gemeenten en het belang van gekwalificeerde medewerkers.
- Als het Expertisepunt Aanpak Fraude voldoet aan de behoefte dan neemt de NVVB dit platform onder haar hoede.
- Met ingang van 1 juli 2017 start er een pilot in 15 gemeenten voor het digitaal aanvragen van rijbewijzen.
- De stand van zaken rond de stembureau-app wordt toegelicht.

Tot slot gaat Rijdsdijk in op de talrijke veranderingen die op de agenda staan. 'De wereld om ons heen verandert in hoog tempo. Dit betekent dat er van de gemeente steeds meer flexibiliteit, snelheid en resultaat wordt verwacht', weet Rijdsdijk, 'de sleutel tot het succes is ons aanpassingsvermogen. Aanpassing aan nieuwe wet- en regelgeving, maar zeker ook aan de constant veranderende vraag vanuit de samenleving.' Rijdsdijk twijfelt er niet aan of de gemeenten dat kunnen. Met een ferm 'Yes, we can!' sluit hij af.

NIET ALLEEN LUISTEREN

Voor het eerst voegde de organisatie van het 'zuidelijke' congres workshops toe aan het programma. Door de zes workshops is er tijdens het ochtendprogramma veel interactie. Iedere deelnemer kon drie workshops volgen en maakte vooraf een keuze uit:

1. Toekomstige wetgeving: goed voor de toekomst?
2. Aanvraag reisdocumenten niet-ingezetenen
3. Handhaven burgerplichten & integrale samenwerking
4. Hoe bepaal ik de echtheid van een document?
5. Kan de basisadministratie geautomatiseerd worden?
6. Landelijke uitrol BRP-straten

We lichten er drie uit:

AANVRAAG REISDOCUMENTEN NIET-INGEZETENEN

Rob van Essen, adviseur Stelselkwaliteit Reisdocumenten RvIG, legt in zijn workshop uit wat grensgemeenten zijn, wat ze doen en waarin ze verschillen van andere gemeenten.

Op zijn vraag of een grensgemeente de paspoortaanvraag van een VOW'er die een adres in Nederland opgeeft maar aangeeft daar niet ingeschreven te willen worden, in behandeling moet nemen, volgt een levendige discussie.



CAROLIEN MURMANS (L.), BACK OFFICE
EN KIM ARNTZ (R), FRONT OFFICE,
GEMEENTE BEESEL:

Rob praat de deelnemers ook bij over nieuwe ontwikkelingen. Zo wordt er gewerkt aan een eenduidige werkwijze voor aanvragen door niet-ingezetenen. Naast informatie op Rijksoverheid.nl komt er een circulaire met aandacht voor het vaststellen van identiteit, bevoegdheid van de burgermeester, nationaliteit, handelingsbekwaamheid van de aanvrager en houdergegevens.

Rob geeft aan dat ook het digitaal aangeifte doen van vermissing in ontwikkeling is. Op de vraag hoe het shoppen voor paspoorten te voorkomen is, geeft hij aan dat het al dan niet ontwikkelen van één database voor reisdocumenten afhangt van de politiek.

HANDHAVEN BURGERPLICHTEN & INTEGRALE SAMENWERKING

Nadia Sjouwerman, eigenaar van DnN consultancy, laat de deelnemers aan de hand van een voorbeeld de mogelijkheden zien die er zijn om efficiënt adresonderzoek te doen. Dat kan een administratief of een fysiek onderzoek zijn. Als er meer partijen zijn die onderzoek doen naar de woonleefsituatie van burgers, zoals sociale zaken en de Belastingdienst, adviseert zij om de aanpak onderling af te stemmen om te voorkomen dat burgers de betrokken partijen tegen elkaar uitspelen.

Administratief onderzoek
Maak voor een administratief onderzoek gebruik van de eigen systemen, maar ook

van die van sociale zaken en nutsvoorzieningen. Dit kan op basis van toezichthouderschap. Als bonustip gaf zij aan dat het belangrijk is om het toezichthouderschap te publiceren. Toezichthouderschap kan toegewezen worden aan personen of functies.

Fysiek onderzoek
Een fysiek onderzoek bestaat uit waarnemen, buurtonderzoek en huisbezoek. Het huisbezoek kan alleen met een informed consent waarin reden, doel en toestemming zijn opgenomen. Geeft de burger geen toestemming, dan mag de toezichthouder niet naar binnen. Sjouwerman vertelt duidelijk wat een toezichthouder bij zo'n onderzoek kan en mag.

'KAN DE BASISADMINISTRATIE GEAUTOMATISEERD WORDEN?'

Belia Heilbron is onderzoeksjournaliste bij Investico en beet zich vast in een onderzoek naar wat zij noemde 'de automatisering van de centrale basisadministratie, een project dat nu Operatie BRP heet'.

Zij schetste geen positief beeld over de ontwikkelingen in de afgelopen jaren van de vernieuwing van de basisregistratie personen.

Zij sloot wel af met de stelling dat 'de basisadministratie is de backbone is van de e-overheid. Voor een slagvaardige en snelle



JOSINE KUSTERS (L.) EN SYLVIA LEMMENS (R), MEDEWERKSTERS BURGERZAKEN, GEMEENTE MEERSSEN:

“Je hoort hier veel over nieuwe ontwikkelingen. Om op de werkvloer meer draagvlak te hebben, zouden managers dit ook moeten horen.”

elektronische overheid moet eerst de basis op orde zijn.’

NAAMRECHT DIJT UIT

De middag staat in het teken van het naamrecht. Maurice Gordijn weet, als hij prof. mr. Paul Vlaardingerbroek aankondigt, te vertellen dat dat in 1948 in één pagina werd beschreven, waar het er nu 47 zijn. Vlaardingerbroek haakt daarop in door aan te geven dat het naamrecht inderdaad uitdijt, maar dat het waarschijnlijk ook komt omdat er per pagina wordt betaald.

WHAT'S IN A NAME? OVER PERIKELEN IN HET NAAMRECHT

Vlaardingerbroek maakte deel uit van de commissie Liberalisering Naamrecht. Deze commissie bracht in 2009 het rapport ‘Bouwstenen voor een nieuw naamrecht’ uit. ‘In het rapport staan 29 boeiende en vernieuwende aanbevelingen op het terrein van het recht op voor- en achternaam. Het is gericht op het wegnemen van discriminatie in het naamrecht, maar helaas ligt het nu ergens in een kast op het ministerie stof te vangen. En dat terwijl mensen nu al volop naar mogelijkheden zoeken om de wet op te rekken,’ vertelt hij. Met een onderhoudend verhaal gaat hij in op voornamen en geslachtsnamen. Hoe kom je eraan, kun

je ze wijzigen en hoe? Hij illustreert dat met mooie voorbeelden, waarbij de anekdote waarin een moeder vastbesloten is haar, dan nog ongeborn, dochtertje Chlamydia te gaan noemen wel het meest tot de verbeelding spreekt.

BOGENDORFF VON WOLFFERSDORFF WIE?

David de Groot, doktorand aan de Universität Bern, laat zien dat het naamrecht vele haken en ogen kent, zeker als er verschillende nationaliteiten een rol spelen. Hij buigt zich over de zaak van de in Duitsland geboren Nabil Bagadi die in 2001 naar Groot-Brittannië verhuist en daar naturaliseert, maar zijn Duitse nationaliteit behoudt. Hij kiest dan per ‘deed poll’ voor de naam Peter Mark Emanuel Graf von Wolffersdorff Freiherr von Bogendorff. Als deze man een dochter krijgt beginnen de moeilijkheden in Duitsland pas echt en David moet toegeven dat hij er ook nog geen oplossing voor heeft. Opgelucht merken de bezoekers na afloop op dat dit gelukkig uitzonderingen zijn.

AFSCHEID?

Tot slot is het podium voor Gerard-René de Groot, professor aan de universiteit Maastricht en vader van voorgenoemde spreker

David. Aan de hand van talrijke artikelen van zijn hand voert De Groot de bezoekers langs meer dan veertig jaren naamrecht en maakt het luisteren zeer aangenaam door de vele anekdotes. Hij blijkt een warm pleitbezorger voor de gelijke behandeling van mannen en vrouwen in het naam- en adelsrecht en het versoepelen van het wijzigen van voornaam en familienaam in alle landen van het koninkrijk. De Groot sluit af met de vraag of die versoepeling in een stroomversnelling gaat komen en of hij die dan nog mee mag maken. Wie wil wedden?

De Groot, een graag geziene en gehoorde gast bij de congressen van de NVVB, ging op 14 oktober met emeritaat. Voor dagvoorzitter Maurice Gordijn een reden om even stil staan bij het afscheid. Hij bedankte De Groot met het sculptuur ‘Hoogstaand geïnspireerd’ en voor de vrouw van De Groot is er een mooie bos bloemen.

Eric Goossens sluit het congres af. Hij dankt de medewerkers en sponsors en nodigt meteen iedereen uit voor het volgende congres op woensdag 4 oktober 2017 in Eindhoven.

Annette Cost, TekstGevoel

MANON MÖTTER, MEDEWERKSTER PUBLIEKSZAKEN, GEMEENTE ROERMOND:



“De workshop ‘Kan de basisadministratie geautomatiseerd worden?’ was een eye opener. Ik wist niet dat er zoveel uitstel was en ik heb ook wel twijfels of het lukt.”

WOENSDAG 5 OKTOBER 2016, **NVVB** REGIOCONGRES ROERMOND

TERUGBLIK



TERUGBLIK



TERUGBLIK





Voor de zorgvuldige bezorging van reisdocumenten en rijbewijzen



www.ampgroep.nl 030 240 80 27 info@ampgroep.nl [@ampgroep](https://twitter.com/ampgroep) [in @ampgroep](https://www.linkedin.com/company/ampgroep)



Gemeentebrieven

Versnel, vereenvoudig en verbeter de communicatie met uw inwoners en ondernemers.

- met één druk op de knop een actuele brief
- direct te gebruiken in uw sjabloontoepassing of zaaksysteem
- automatisch te vullen met gegevens uit uw zaaksysteem
- publieksvriendelijke en juridisch correcte teksten

Interesse in VIND Gemeentebrieven?

Bel 070 378 98 80
Mail helpdeskvind@sdu.nl

Meer informatie op sdu.nl/vind-gemeentebrieven



DONDERDAG 3 NOVEMBER 2016, **NVVB** NAJAARSVERGADERING HOORN

NIEUWE IDENTITEIT BURGERZAKEN VRAAGT AANPASSINGSVERMOGEN

De aanpak van adreskwaliteit, identiteitsfraude en de verdergaande digitalisering van werkprocessen zijn onderwerpen van gesprek tijdens de najaarsvergadering van de afdeling Noord-Holland in het gemeentehuis van Hoorn. Onderwerpen die tot de verbeelding spreken, want ze zorgen voor veel interactie.

Vanaf twaalf uur druppelen de bezoekers uit de Noord-Hollandse gemeenten het gemeentehuis binnen. Tijdens de lunch begroeten bekenden elkaar of er worden nieuwe contacten gelegd. Even na één uur loopt de raadzaal vol en Mark Jager, lid van het afdelingsbestuur Noord-Holland, heet de bezoekers van harte welkom en verontschuldigt daarbij voorzitter Petra Kras die door de griep is geveld. Hij geeft het woord aan Frans Mencke, gemeentesecretaris van de gemeente Hoorn. 'Mijn oorsprong ligt in Duitsland. Toen mijn opa naar Nederland kwam, ging de c in mijn achternaam verloren. Gelukkig is het hersteld. Daardoor weet ik dat een naam ervoor zorgt dat je gezien wordt met een identiteit en daar dragen jullie aan bij. Ik weet dus hoe belangrijk jullie werk is', vertelt Mencke. Daarna schetst hij in het kort de zaken die in zijn gemeente spelen en legt de nadruk op de noodzaak van samenwerken. 'Lokaal bestuur in Nederland staat, ook internationaal, hoog aangeschreven. We leren echter nog onvoldoende van elkaar, maar gelukkig verricht de NVVB daar goed

werk.' Tot slot van zijn welkomstwoord stipt hij de dilemma's aan die nu spelen, zoals digitalisering, databeheer en de keuze voor standaardisering of het leveren van maatwerk. Hij roept medewerkers van burgerzaken op om voortdurend actief hun dilemma's te delen met hun leidinggevenden.

ADRESKWALITEIT

Dirk Rutgers, projectmanager Fraudebestrijding gemeente Amsterdam, praat de bezoekers bij over de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA). De LAA richt zich op het verhogen van de kwaliteit van de BRP waardoor er steeds meer gericht adresonderzoek op basis van concrete aanwijzingen plaatsvindt. Dat biedt financiële én maatschappelijke voordelen. Rutgers licht de werkwijze toe en geeft aan dat de landelijke aanpak de samenwerking tussen betrokken partijen stimuleert. 'Samenwerken leidt ook tot preventieve maatregelen, zoals risico-erkenning bij afnemers op basis van risicoprofielen, de aanpassing van de circulaire Briefadres en de gemeente Tilburg is met 'Adres op

orde' een mooi voorbeeld.' Tot besluit geeft hij aan dat de komende periode in het teken staat van het borgen van de LAA, het management informeren over het belang van een goede adreskwaliteit, het bevorderen van de binnengemeentelijke en regionale samenwerking en het verbeteren en bestendigen van het adresonderzoek.

IDENTITEIT

Willeke van Dijk, strategisch adviseur NVVB, laat in vogelvlucht de actualiteiten passeren, van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit en briefadressen tot de digitalisering en het belang daarbij van het vaststellen van de identiteit. 'Zorgt dat voor minder werk? Nee, maar het zorgt wel voor andere functies. Al met al kun je stellen dat het sleutelwoord voor de toekomst aanpassingsvermogen is', vat zij het kort en krachtig samen. De oprichting van de Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude Noord-Holland sluit naadloos aan op het vaststellen van de identiteit. Mark Jager vertelt over de vorderingen en geeft aan dat de Noord-Hollandse gemeenten per 1 januari 2017 de werkafspraken invoeren.

JEANETTE VAN HEIJNINGEN,
HOOFD PUBLIEKSZAKEN, GEMEENTEN
AMSTELVEEN EN AALSMEER:

"Ik ben trots op mijn teamleiders. Doordat zij mij goed informeren, herken ik wat er vanmiddag is verteld."



DIGITAAL RIJBEWIJS

Mariëlle Slooff, strategisch adviseur NVVB, en Gert-Jan de Nijs, projectmanager RDW, vertellen meer over het proces digitaal aanvragen rijbewijzen (DAR). Het regeerakkoord digitaal zakendoen, voorbereiding op de komst van de eID én modernisering van het proces vormen de basis voor een nieuw proces waarvoor in februari 2017 een pilot met 15 gemeenten start. De nieuwe werkwijze beperkt zich tot het vernieuwen van rijbewijzen en laat de burger meer zelf doen, maar de mogelijkheid tot persoonlijk contact indien gewenst blijft bestaan.

Eerder op de dag gaven Slooff en De Nijs tijdens het regiocongres in Assen dezelfde toelichting. 'Het werd toen wat onrustig', vertelt Slooff. In Hoorn valt de onrust mee, maar er worden wel kritische vragen gesteld, over de rol van de fotograaf en de beveiliging van dataverkeer bijvoorbeeld. Fotografen worden gecertificeerd en hebben de plicht om de gegevens, het nummer van het oude rijbewijs en de handtekening van de

aanvrager, te vernietigen. In het nieuwe proces stuurt de fotograaf een digitale foto met handtekening van de aanvrager rechtstreeks naar de RDW. De Nijs geeft aan dat dataverkeer volgens de hoogste beveiligingsnormen verloopt. De focus ligt de komende periode op communicatie met burgers, fotografen, baliemedewerkers, management en helpdesks.

IMPACT DIGITALISERING

Na de pauze is het tijd om te kijken naar de impact van digitalisering op burgerzaken. Evenals Willeke van Dijk eerder op de middag, geeft ook haar collega Mariëlle Slooff aan dat digitalisering niet betekent dat er minder werk is, maar wel dat herschikking van taken en aanpassingen in denk- en werkniveau nodig zijn. Zij licht toe dat de NVVB inspeelt op die ontwikkelingen met onder andere de PublieksAcademie en Team van de Toekomst. Met de PublieksAcademie is het voor gemeenten mogelijk om omscholing bereikbaar én betaalbaar te houden. Met het programma Team voor de Toekomst stelt een gemeente op basis van vaste

onderdelen de kwaliteitsnorm vast. Op basis van die uitkomst wordt dan een koers voor de toekomst bepaald. Uit de discussie die volgt blijkt dat de medewerkers van burgerzaken vooral behoefte hebben aan een duidelijk tijdspad en heldere communicatie over wat er wegvalt en hoe dat wordt opgevangen.

Tegen half vijf sluit Mark Jager de vergadering af en wenst iedereen succes met de vele ontwikkelingen die bij iedere gemeente op de agenda staan.

Annette Cost, TekstGevoel

REBECCA STROOPER EN THEA DE NOOIJER,
TEAM DIENSTVERLENING, GEMEENTE
HOLLANDS KROON:



"Gemeente Hollands Kroon wil de slimste gemeente van Nederland zijn, bijvoorbeeld door gebruik te maken van de kennis van de mensen op de werkvloer."

ESTHER BLEEKER, KWALITEITSMEDEWERKER,
GEMEENTE ALKMAAR:



"Digitalisering betekent niet automatisch minder werk, werkzaamheden verschuiven."

DONDERDAG 3 NOVEMBER 2016, **NVVB** NAJAARSVERGADERING HOORN

TERUGBLIK



EEN NIEUW REISDOCUMENT? DAAR HOEF JE DE DEUR NIET VOOR UIT!



Gemeenten mogen reisdocumenten bezorgen

Een aangevraagd reisdocument thuis of op het werk laten bezorgen? Steeds meer gemeenten spelen op deze behoefte in. Dat heeft dan ook flinke voordelen: minder bezoekers aan de balie en burgers ontvangen hun aangevraagde paspoort of identiteitskaart waar en wanneer het hén uitkomt. Centric biedt hiervoor het koppelvlak Bezorgen reisdocumenten. Om het extra makkelijk te maken verwerken we ingenomen en uitgereikte reisdocumenten automatisch in uw Portaal Key2Burgerzaken.

Uw inwoners het gemak bezorgen van dienstverlening die past bij deze tijd? Neem vrijblijvend contact op met productmanager Janieta Nagel via janieta.nagel@centric.eu.

DONDERDAG 3 NOVEMBER 2016, **NVVB** REGIOCONGRES ASSEN

BURGERZAKEN WERELDZAKEN

Op donderdag 3 november zijn ruim 320 mensen al vroeg in de ochtend naar de hoofdstad van het mooie Drenthe gereisd. Stuk voor stuk met hetzelfde doel voor ogen: kennisnemen van de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van burgerzaken. Vlak nadat het van der Valk Hotel in Assen haar deuren om 8.00 uur heeft geopend, lopen de eerste bezoekers al binnen voor het regiocongres van de NVVB.

Voorzien van een badge, de alom bekende blauwe congrestart én uiteraard een kop koffie of thee, kunnen de mensen vervolgens op hun gemak de beursvloer verkennen en bijpraten met collega's. Dan verschijnt er om 8.45 uur een bekend duo in Middeleeuwse kleding bovenaan de trap. De meeste bezoekers weten wat dit betekent: binnen nu en een aantal minuten begint het plenaire gedeelte in de grote zaal.

NIEUWE GEZICHTEN

Precies om 9.00 uur heet dagvoorzitter professor de Groot de bezoekers van harte welkom in de plenaire zaal en geeft daarna het woord aan Jan Cees Noord, voorzitter van regio Noord-Oost. Hij voert, mede namens Gerrit Gerritsma (voorzitter van Friesland) het woord voor beide afdelingen: 'Vorig jaar tijdens dit congres kondigden Gerrit en ik onze verkenning aan en die is nog steeds aan,' lacht Noord, waarmee hij doelt op de intensieve samenwerking tussen Noord-Oost en Friesland. De microfoon wordt doorgegeven aan Mark Bonnema, die bekend maakt dat hij het voorzitterschap voor de afdeling Overijssel overdraagt aan Rudy van der Linde, van de gemeente Almelo. Tot slot kondigt hij aan dat Agnes Huisman van de gemeente Zwolle het bestuur van

de afdeling Overijssel komt versterken: 'Leuk om ook eens iemand in het bestuur te hebben van buiten Twente!'

HANDEN AAN DE PLOEG

De volgende spreker, Simon Rijdsdijk (voorzitter van de NVVB), haakt in op een aantal actualiteiten. Zo is hij blij met het besluit van de Ministerraad om de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit te continueren: 'Van mij mag het bestendigen! Maar dat betekent wel dat we met de handen aan de ploeg moeten. Wij zijn verantwoordelijk voor de adreskwaliteit in de BRP!' Aanvullend daarop kraakt hij een kritische noot met betrekking tot de wijze waarop er wordt geregistreerd: 'We moeten onszelf afvragen of dit nog wel passend is binnen de huidige -en snel veranderende- samenleving.' Eén van die veranderingen is de toenemende digitale afhandeling van producten en diensten, waardoor de identificatie en verificatie van de identiteit nóg belangrijker wordt. Om gemeenten klaar te maken voor dit soort toekomstige uitdagingen heeft de NVVB het driedaagse programma *Team van de Toekomst* ontwikkeld. 'We kijken naar wat de veranderingen betekenen voor de organisatie, voor het team en voor de individuele medewerker,' vertelt Rijdsdijk. 'Wordt

ons vak complexer? Ja! Kunnen we die uitdaging samen aan? Yes, we can!'

DIGITAAL AANVRAGEN RIJBEBWIJZEN

Gert-Jan de Nijs (projectmanager RDW) en Mariëtte Slooff (strategisch adviseur NVVB) praten de bezoekers bij over de voortgang van het project *Digitaal Aanvragen Rijbewijzen (DAR)*. Ze scheppen een concreet beeld bij de digitale ontwikkelingen die Simon Rijdsdijk al eerder aanstipte. 'Metingen wijzen uit dat 20 tot 25 procent van de foto's die bij de RDW worden aangeleverd van onvoldoende kwaliteit zijn,' vertelt de Nijs, 'daarom willen we dat deze in de toekomst digitaal worden aangeleverd door de fotograaf.' In de zaal roept dit de nodige vragen op: Hoe gaat dat dan met de pasfoto en de handtekening? Gaat de fotograaf ook de identiteit van de burger vaststellen? Wat als een burger toch persoonlijk contact wil? Op deze vragen (en meer) geven de NVVB en de RDW uitgebreid antwoord in het document *'Digitaal Aanvragen Rijbewijzen. Veel gestelde vragen'* (te downloaden op de website van de NVVB). Naar verwachting start in juli 2017 een eerste pilot in 15 gemeenten.

Tijdens de pauze die volgt is er weer volop gelegenheid tot standbezoek. Ondertussen



**HANS STERINGA, TEAMMANAGER
BURGERZAKEN, GEMEENTE SÚDWEST-
FRYSLÂN:**

"Er staan hele actuele onderwerpen op het programma. Ik ben benieuwd welke ontwikkelingen we tegemoet gaan op korte en lange termijn."

**KITTY BLUME, FRONTOFFICE
BURGERZAKEN, GEMEENTE
SMALLINGERLAND:**

"De presentatie over het digitaal aanvragen van rijbewijzen vond ik erg interessant."



wordt er druk nagepraat over het eerste deel van het ochtendprogramma.

MENS OF MACHINE?

Na de pauze vertellen Cynthia Henskens (stelselverantwoordelijke Reisdocumenten RvIG) en Henk de Vos (Ministerie van BZK) over de ontwikkelingen in het aanvraagproces van reisdocumenten. 'Wie kan volgens u beter een persoon identificeren: mens of machine?' vraagt de Vos. De meerderheid in de zaal stemt voor machines en het filmfragment dat vervolgens wordt afgespeeld, laat zien dat dit klopt. 'Op het gebied van reisdocumenten hebben we te maken met ontwikkelingen op verschillende niveaus,' vervolgt Henskens het verhaal. 'Zo zijn er ontwikkelingen bij gemeenten (denk aan de dip in de aanvraag van reisdocumenten), ontwikkelingen vanuit de overheid (digitalisering van dienstverlening) en maatschappelijke ontwikkelingen (bijvoorbeeld terrorismebestrijding, een grotere acceptatie van biometrie en de toenemende toepassing van technologie in controleprocessen). Deze ontwikkelingen gaan gepaard met een afnemende belangstelling voor een fysiek document en dus tegelijkertijd met een groeiende noodzaak van digitale toepassingen.'

PIETER PRINS DER NEDERLANDEN

Professor de Groot neemt het publiek vervolgens op zijn eigen unieke wijze mee in de wondere wereld van het naamrecht. Hij start zijn verhaal in 1973, toen kinderen nog automatisch de achternaam van hun vader kregen. 'En hoewel de wet in 1998 veranderd is, trekken vaders nog steeds aan het langste eind als een kind binnen een huwelijk wordt geboren,' zegt de Groot. Hij vervolgt zijn verhaal met een aantal bijzondere anekdotes uit het adelsrecht. Een daarvan gaat over een zekere 'Pieter Prins der Nederlanden,' die destijds heel graag de naam van zijn echtgenote wilde aannemen, maar waar de toenmalige koningin en kroonprinses niet zo enthousiast over waren. 'Daar heb ik destijds een kritisch artikel over gepubliceerd, waar de Hoge Raad van Adelsrecht zich direct van distantiëerde. Maar niet lang daarna werd de wet gewijzigd,' zegt de professor met een brede lach. '... dan had ik dus toch gelijk.' Na afloop van de presentatie biedt Jan Cees Noord professor de Groot een boek aan met anekdotes over de geschiedenis van de provincie waar hij geboren is: Groningen. 'Ik ben er blij mee, deze stond nog niet in mijn boekenkast!'

Na een uitgebreide lunch met zowel een warm als koud buffet, lopen de mensen met een gevulde maag en nieuwe energie weer richting de plenaire zaal. Voordat de volgende spreker het podium betreedt, maakt Jan Cees Noord van de gelegenheid gebruik om Mark Bonnema te bedanken voor zijn bijdrage de afgelopen jaren.

RADICALISERING: WAT IS HET?

Het laatste deel van het programma gaat over een zeer actueel onderwerp: radicalisering in relatie tot burgerzaken. Ilhan Tuna is senior adviseur Expertise-Unit Sociale Stabiliteit bij het Ministerie van SZW. 'Radicalisering is niet een onderwerp dat alleen verbonden is aan de Islam of Jihadisme,' begint hij zijn verhaal. Aan de hand van een stroomschema dat begin bij de Islam, maar dat steeds verder inzoomt op verschillende takken, wordt duidelijk dat ISIS slechts een onderdeel van een onderdeel van een onderdeel (...) van de Islam is. 'Radicalisering gaat over mensen -vaak jongeren- die een worsteling hebben met zichzelf, met hun omgeving, met gedachtegoed, met hun overheid... dus met u,' zegt Tuna tegen het muisstille publiek. 'Die worsteling kan omslaan naar extremisme. En extreme gedachten kunnen worden gevoed door allerlei

**ANDRIES HELD, EENHEID PUBLIEK EN
SERVICE, GEMEENTE HATTEM:**



"Het is altijd leuk om weer even te sparren met oud-collega's."

**ANNET OUDEKERK, MEDEWERKER
CLUSTER BURGERZAKEN, GEMEENTE
MIDDEN-DRENTHE:**

"We zijn een kleine gemeente, maar iedereen heeft te maken met identiteitsfraude. Dus dat vind ik erg belangrijk."



factoren, bijvoorbeeld door nare ervaringen uit iemand jeugd, maar... ook ISIS speelt daar slim op in met allerlei teksten die gewoon op internet te vinden zijn.'

EEN JIHADIST: HOE WORD JE DAT?

Arjan de Wolf gaat als sociaal psycholoog in op het psychologische proces van radicalisering. Hij start met een klein experiment: 'Ik wil u vragen om vijf keer de volgende zin af te maken: ik ben...'. De antwoorden verdeelt hij in twee categorieën: de persoonlijke identiteit (ik ben aardig, ik ben sociaal, ik ben empathisch) en de sociale identiteit (ik ben ambtenaar, ik ben Nederlander, ik ben socialist). 'Ieder mens streeft naar een positief zelfbeeld,' zegt de Wolf 'en dat verkrijgen we

zowel uit de persoonlijke als uit de sociale identiteit. Denk aan de straten die oranje kleuren tijdens het WK. Verliezen we? Dan zijn de vlaggetjes nog dezelfde avond weg! Het positieve beeld van de groep straalt af op jouw eigen identiteit. Maar wat als je tot een groep behoort met een lage sociale status? Radicalisering begint bij teleurgestelde boze mensen op zoek naar antwoorden,' aldus de Wolf. 'Verschillende factoren, zoals het verlies van status of vernedering, kunnen dat proces versterken. Als medewerker burgerzaken ziet u zo iemand misschien maar eenmalig waardoor u zo'n proces niet kunt herkennen. Maar wees scherp op signalen: is iemand zijn paspoort al voor de tweede keer kwijt? Dan mag u best vraagtekens plaatsen.'

BAFLO BILL

De slotact wordt verzorgd door een trio dat in de jaren negentig optrad als *de Bende Baflo Bill*, met een mix van theater, cabaret en muziek. Wanneer ze het publiek ontmoedigen om mee te zingen, gebeurt dit eerst enigszins terughoudend, maar daarna met steeds meer overtuiging. Een mooie afsluiting van een mooi congres.

Professor de Groot wenst iedereen wel thuis en hoopt iedereen weer te zien tijdens het volgende congres in deze regio op 2 november 2017.

*Carmen Kromosono-Jonathans,
Thansz Teksten & Projecten*

qp procura

software | formulieren | verkiezingen

software

formulieren

verkiezingen

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

onderdeel van **CONXILLIUM**

TERUGBLIK



TERUGBLIK



Aethon
talent in goede banen

VAN A TOT Z
GESPECIALISEERD IN DE
LAA
(LANDELIJKE AANPAK
ADRESKWALITEIT)

TALENTVOLLE EN AMBITIEUZE JUNIOR BRP-SPECIALISTEN

Op zoek naar tijdelijke BRP-ondersteuning voor adresonderzoeken conform de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA)?

Laat uw gegevens achter op:
AETHON.NL/BRPSPECIALIST
Wij nemen binnen 2 uur contact met u op.

EFFECTIEF, HELDER EN SIMPEL COMMUNICEREN

Even Werkt! Academie is uw logische partner bij het behalen van uw doelen. Door het trainen van uw medewerkers heeft u als resultaat:

- Goede servicenormen van uw productenpallet
- Gemotiveerde, proactieve medewerkers
- Tevreden klanten

Neem contact met ons op en wij vertellen u graag alles over onze opleidingsmogelijkheden. Wij zijn te bereiken op telefoonnummer 030 711 64 74.

EVEN WERKT!
ACADEMIE

www.evenwerkt.nl

id-burger

**99 gemeenten ging u voor...
Wij danken u voor het vertrouwen!**

id-burger:

- ✓ biedt snelle en eenvoudige controle van identiteitsdocumenten voor onder andere gemeenten.
- ✓ werkt met automatische gezichtsvergelijking om de strijd aan te gaan met look-a-like fraude.
- ✓ biedt meer zekerheid over de identiteit van de persoon die voor het gemeente(peroneel) staat, zodat u met een gerust hart diensten kunt aanbieden.

+31 13 521 12 56
info@oribi.nl
www.oribi.nl

ORIBI
id solutions

partner van:
NVVB

geïntegreerd met:
pinkroccade

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

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 !

de Togamakerij

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

Bedankt!

Vrijwel elke Nederlandse gemeente vertrouwt op Xpert Burgerzaken, de meest complete en innovatieve kennisbank voor burgerzaken professionals. Sinds kort is het mogelijk uw eigen documentatie (zoals interne werkprocessen) snel en eenvoudig toe te voegen aan de kennisbank. Xpert Burgerzaken verhoogt hiermee de efficiency en kwaliteit van uw dienstverlening.

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
- ✓ Mogelijkheid om eigen beleidsdocumenten toe te voegen
- ✓ Koppelingen met de software van diverse BRP-leveranciers

Xpert burgerzaken

www.xpertburgerzaken.nl

ENGAGE PROCESS

Engage Process helpt uw bedrijfsprocessen in kaart te brengen, te delen en te optimaliseren. Als leverancier van handige software voor procesmanagement maakt Engage een snelle groei door. Zo hebben 80 gemeenten de overstap gemaakt, en naar volle tevredenheid.

"Complexe processen worden simpel gemaakt. Eenvoud en diepgang helpt het team processen te begrijpen en verbeteren."
– Gemeente Katwijk

Veel gemeenten ontvangen inmiddels de NVVB werkprocessen in het begrijpelijke Engage Process formaat. Dit valt binnen uw NVVB abonnement. Ga naar onze website of neem direct contact met ons op voor meer informatie.

Engage Process | www.engageprocess.nl | 020 530 7280 | office@engageprocess.com

BURGERZAKEN... ALTIJD MET HET OOG OP MORGEN?

Het is een koude dinsdagochtend begin november. Voor de eerste keer dit seizoen zijn de strooiwagens uitgereden en in sommige delen van het land vielen zelfs de eerste vlokken sneeuw. Toch zijn er ruim 250 mensen naar het van der Valk Hotel in Vianen gekomen voor het regiocongres van de NVVB. Voorzien van een kop koffie lopen de bezoekers over de beursvloer, de een met een brede blik, de ander gericht op zoek naar informatie.



SASKIA FRITZ, VERANDERMANAGER KCC,
GEMEENTE DEN HAAG:

"Ik ben bezig met de toekomst van het klantcontactcentrum en ik hoop hier interessante informatie te vinden."

Om 10.00 uur klinkt de bel die de start van het plenaire gedeelte aankondigt. Druk pratend begeven de mensen zich naar de grote zaal die grenst aan de beursvloer. De opening wordt verzorgd door Jan Otten (voorzitter Utrecht). Nadat hij iedereen van harte welkom heeft geheten staat hij stil bij het overlijden van Arie van Veenendaal: 'Arie heeft waarschijnlijk veel van jullie wegwijs gemaakt in de ins en outs van de GBA. Hij is 73 jaar geworden.'

WORD 'TOEKOMST-PROOF!'

Na deze trieste mededeling bijt Arthur Dallau (directeur van de NVVB) het spits af met een verhaal over de impact van digitalisering op burgerzaken. 'De wereld is in beweging en dat gaat gepaard met hogere verwachtingen van de klant. Als we iets bestellen bij bol.com willen we dat binnen 12 uur thuis bezorgd krijgen. Maar vraag je een vergunning aan bij een gemeente, dan duurt het soms 6-8 weken voordat je überhaupt een reactie krijgt. De balans is een beetje zoek...'

Gemeenten moeten zich voorbereiden op de digitale ontwikkelingen: 'Denk aan het plastic rijbewijs dat verdwijnt of aan het thuisbezorgen van reisdocumenten.' Om die uitdagingen het hoofd te kunnen bieden moet de Backoffice volgens Dallau naar voren: vakmanschap, kwaliteit boven kwantiteit, echte dienstverlening (specialistische generalisten) en van regels naar ruimte. 'Daarvoor moeten medewerkers minimaal MBO-4 niveau hebben', aldus Dallau. 'De PublieksAcademie van de NVVB biedt verschillende opleidingen en modules voor een goede basis. Maar wil je als gemeente écht 'toekomst-proof' worden? Dan is het wellicht een idee om het voorbeeld te volgen van Lingewaard, dat onlangs als eerste gemeente succesvol de driedaagse training *Team van de Toekomst* afrondde.'

Voordat hij het stokje doorgeeft aan de volgende spreker wordt Henk Klein benoemd tot Lid van Verdienste bij de NVVB, als dank voor zijn grote bijdrage

aan de opleiding op het gebied van burgerzaken. Het bijbehorende speldje neemt hij met gepaste trots in ontvangst.

SOFTWARE: WIE IS DE BAAS?

Dan is het woord aan professor Jan Friso Groote, hoogleraar aan de TU in Eindhoven. 'Ik weet niets van burgerzaken,' begint hij, 'ik vertel mijn verhaal dan ook niet vanuit dat perspectief, maar vanuit mijn eigen ergernissen.' Zijn grootste ergernis is de naïviteit van mensen, organisaties en overheden (ja, ook gemeenten) op het gebied van software, terwijl de software zich in een schokkend snel tempo ontwikkelt. 'De snelle ontwikkelingen zet de levens van mensen volledig op z'n kop. Sterker nog: we zijn ervan afhankelijk,' aldus de professor. Des te frustrerender vindt hij de naïviteit: 'Vergelijk het met het bouwen van een brug. We maken eerst een bouwtekening en pas als we zeker weten dat de constructie stevig genoeg is bouwen we die brug. Logisch! Maar met software beginnen we gewoon te bouwen



totdat we op een gegeven moment merken dat er iets niet klopt...'. Om te voorkomen dat we het 'lijdend voorwerp' worden van de software die ons zou moeten ondersteunen, pleit de professor voor een andere houding: toets de plannen voor een ICT-oplossing, neem de tijd voor het voortraject en check of het eindproduct volgens plan is ontwikkeld.

VAN SOCIAL MEDIA NAAR SOCIAL BUSINESS

David Kok, social media manager bij de gemeenteraad van Almere, vertelt het publiek over de kracht van social business, dat overigens meer inhoudt dan het aanmaken van een Twitter-account. 'Zeker als de volgers na twee jaar nog steeds wachten op een eerste Tweet,' lacht Kok. Slim gebruik van social media kan de dienstverlening van een gemeente echter naar een hoger niveau tillen. *Webcare* is hier een goed voorbeeld van; via social mediakanalen (snel en adequaat!) vragen en klachten afhandelen en (up-

to-date!) informatie delen met je volgers. 'Dat betekent niet dat je als gemeente 24/7 beschikbaar moet zijn, maar het is tegenwoordig ook niet meer uit te leggen waarom je als gemeente na 17.00 uur niet meer bereikbaar bent,' aldus Kok. Daarnaast moet je zorgen dat je zichtbaar bent: 'Als mensen niet weten dat de gemeente een Twitter-account heeft en dat je terecht kunt met vragen en klachten, zullen ze er ook geen gebruik van maken.'

Na deze presentatie is het tijd voor een kop koffie en is er gelegenheid tot standbezoek.

MENS OF MACHINE?

Na de pauze vertellen Diana van Driel en Henk de Vos (Ministerie van BZK) over de ontwikkelingen in het aanvraagproces van reisdocumenten. In het licht van de digitale ontwikkelingen wordt er een filmfragment afgespeeld dat het verschil laat zien tussen mensen en machines bij het identificeren van een persoon. 'Computers zijn nauwkeuriger, maar in lastige gevallen

is menselijke expertise nodig,' luidt de conclusie van de Vos. 'Op het gebied van reisdocumenten hebben we te maken met ontwikkelingen op gemeentelijk, overheids- en maatschappelijk niveau,' vertelt van Driel. Dat heeft vanzelfsprekend gevolgen voor het aanvraagproces van reisdocumenten. 'We onderzoeken de mogelijkheid om het aanvraagproces in de toekomst te digitaliseren.'

DIGITAAL AANVRAGEN RIJBEWIJZEN

Van de reisdocumenten gaan we naar een ander identiteitsdocument: het rijbewijs. Gert-Jan de Nijs (projectmanager RDW) en Mariëlle Slooff (strategisch adviseur NVVB) brengen het publiek op de hoogte van de ontwikkelingen binnen het project *Digitaal Aanvragen Rijbewijzen (DAR)*. De Nijs komt binnen met een schrikbarende feit: '20 tot 25 procent van de foto's die bij de RDW worden aangeleverd zijn van onvoldoende kwaliteit. Een mogelijke oplossing die we nu aan het onderzoeken zijn is of de foto in de toekomst digitaal kan worden

RONALD DRINKWAARD, SPECIALIST
BURGERZAKEN, GEMEENTE UTRECHT:



"De presentatie over adresonderzoek vond ik erg interessant."

TERUGBLIK

**MARISKA DE BREE, VAKSPECIALIST EN
APPLICATIEBEHEERDER, GEMEENTE
MIDDELBURG:**



"Ik ben naar het congres gekomen om meer feeling te krijgen met de actualiteiten en ontwikkelingen."

aangeleverd door de fotograaf. Slooff vult aan: 'We hebben de ervaring dat dit veel vragen oproept, met name of de fotograaf dan ook de identiteit van de burger vast gaat stellen. Maar dat is -en blijft- wat ons betreft absoluut een overheidstaak!' Meer van deze vragen en de antwoorden daarop vindt u in het document 'Digitaal Aanvragen Rijbewijzen. Veel gestelde vragen' (te downloaden op de website van de NVVB). Naar verwachting start in juli 2017 een eerste pilot in 15 gemeenten.

Tijdens de uitgebreide lunch genieten de bezoekers volop van de ruime keuze aan rijk belegde broodjes, vers fruit, soep, saté en nog veel meer.

HANDHAVEN DOE JE SAMEN

Daniëlle Meijer en Nadia Sjouwerman, eigenaars van DnN consultancy, nemen het publiek mee in de wereld van adresfraude. Aan de hand van een voorbeeld van een alleenstaande moeder die niet heeft doorgegeven dat ze samenwoont met haar vriend, leren we dat het voordeel maandelijks al snel kan oplopen tot 1500-2000 euro. Er zijn

verschillende manieren om adresfraude op te sporen. Denk aan het opstellen van risicoprofielen (Welke adressen zoeken we vaak op? Wat zijn de overeenkomsten?), administratief onderzoek (Facebook), fysiek onderzoek (waarnemend buurtonderzoek of huisbezoek). 'Let er wel op dat je betrouwbare gegevens verzamelt en dat je het bewijs rechtmatig verkrijgt,' waarschuwt Sjouwerman. Echter, de belangrijkste tip die het duo de bezoekers mee wil geven is: werk samen! 'Partijen weten vaak niet van elkaar wat ze doen of hoe ze iets doen. Dat leidt vaak tot onbegrip én tot dubbel werk,' aldus Sjouwerman, 'en dat is zonde!'

PASSIE, INSPIRATIE & GASTVRIJHEID

De laatste spreker -but not least- is Niek van den Adel, die zichzelf volkomen terecht 'inspirator' noemt. Hij neemt ons mee naar 16 juli 2010: 'Als ik wakker word ben ik alleen. Ik heb geen idee wie of waar ik ben en wat er is gebeurd. Ik lig op m'n rug en het lukt me niet om op te staan. Het is ijskoud. De grond waarop ik lig is korrelig en nat. Later leer ik dat dit voor een groot gedeelte m'n eigen bloed is. Na een werkdag van 16 uur ben ik om 3.00 uur

's nachts met een borrel op, op de motor gestapt...' Niek houdt hier een dwarslaesie, een aandoening in zijn ruggenmerg en heel veel pijn aan over. En toch is dit het begin van een verhaal vol passie. Met openheid, humor en een goede dosis zelfspot vertelt Niek hoe hij bedrijven traint om gastvrijer te worden: 'Het zit in kleine dingen. Zeg gewoon eens 'goedemorgen' tegen je collega's of geef iemand eens spontaan een compliment. Gedrag beïnvloedt gedrag!' Op de vraag hoe Niek zo positief blijft met zoveel pijn stelt hij een rake wedervraag: 'Hoe blijf je zo negatief zonder zoveel pijn? Het is je eigen keus of je er een leuke dag van maakt of niet!'

Wim van den Berg (voorzitter Zuid-Holland/Zeeland) bedankt het publiek voor haar aandacht en kondigt het volgende regiocongres aan op 14 november 2017. Na de borrel gaan de bezoekers met een glimlach -en 'Crash,' het gebundelde verhaal van Niek van den Adel- weer richting huis.

*Carmen Kromosono-Jonathans,
Thansz Teksten & Projecten*

**HANS VAN LEEUWEN, FUNCTIONEEL
BEHEERDER PUBLIEKSZAKEN, GEMEENTE
NIEUWKOOP:**



"Ik werk nog niet zo lang in gemeenteland, dus ik wil hier vooral te weten komen wat er speelt op het gebied van publiekszaken en burgerzaken."



TERUGBLIK



TERUGBLIK



KEEPING THE WORLD IN GO!

Geavanceerde oplossingen voor een naadloze en indrukwekkende customer journey

ORCHESTRA 6
MOBIELE OPLOSSINGEN
ROBOTICA
CUSTOMER JOURNEY MANAGEMENT
GEMEENTE VAN DE TOEKOMST
OPTIMALE DIENSTVERLENING

Voor meer informatie: www.qmatic.nl **QMATIC**

BMC ondersteunt de publieke sector bij het vinden en implementeren van verbeteringen in beleid en uitvoering. Met toonaangevende expertise en maatschappelijke toegevoegde waarde.

www.bmc.nl

BMC Partners in verbetering

T:meblockr®

Dé oplossing voor afspraken, boekingen en reserveringen

⦿ Afspraakbegeleiding

⦿ Digitale weddingplanner

⦿ Cursussen

⦿ (Sport)accommodaties

⦿ Sociaal culturele ruimtes

⦿ Milieustraat

⦿ Huisbezoeken

⦿ Vergaderkamers

⦿ Terugbelafspraken

web: timeblockr.com tel: 0186-640900

NVVB | Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken

ONZE NIEUWE IDENTITEIT

NVVB CONGRES 12 & 13 APRIL 2017
NH LEEUWENHORST TE NOORDWIJKERHOUT

DINSDAG 15 NOVEMBER 2016, NVVB REGIOCONGRES DUIVEN

VERSCHUIVINGEN BINNEN ONS VAKGEBIED

Na het succes van het eerste congres dat de NVVB vorig jaar in Gelderland organiseerde, kon een volgend congres in deze regio niet uitblijven. Vanwege de vele aanmeldingen én de uitgebreide beursvloer is er dit jaar gekozen voor een grotere locatie dan het jaar hiervoor. Nippend aan hun eerste kop koffie lopen de bezoekers langs de verschillende stands, totdat de organisatie hen precies om 10.00 uur verzoekt om naar de grote zaal te gaan voor de start van het plenaire gedeelte.

Als de ruim 200 bezoekers een plekje hebben gevonden heet Jan van der Kamp (voorzitter Gelderland) iedereen van harte welkom. ‘Het is goed om elkaar jaarlijks te ontmoeten en kennis uit te wisselen. Ons vakgebied is door de digitalisering volop in beweging en dat zal ook zo blijven, in een toenemend tempo. Dat zorgt voor verschuivingen op de werkvloer: van zelf doen naar samenwerken en meer doen met minder middelen. Wij moeten burgers zo goed mogelijk blijven helpen, zodat zij niet de dupe worden van die verschuivingen.’ Voordat van der Kamp het woord geeft aan de eerste spreker, kondigt hij een nieuw bestuurslid aan van de gemeente Gelderland: ‘Melissa Korver, van harte gefeliciteerd!’

KENNISMAKEN EN UITWISSELEN
Alexander Meijer (Dagelijks Bestuur NVVB) zet zijn publiek meteen aan het werk: ‘Zoek twee mensen op die je nog niet kent (ja, een congres is om te netwerken!) en wissel antwoorden uit over de volgende vragen: 1) Wat weet je over de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit? 2) Wat is de belangrijkste aanpassing door de introductie van e-ID? 3) Wat is je grootste zorg over de verschuivingen in ons vakgebied?’ Na een aantal minuten gezellig geroezemoes inventariseert Meijer de antwoorden. De

Landelijke Aanpak Adreskwaliteit wordt voortgezet en dat is een goede ontwikkeling. Er klinken echter ook kritische geluiden (kinderen uit samengestelde gezinnen zouden zich op twee adressen in moeten kunnen schrijven). ‘Kijk ook eens op Pleio,’ adviseert Meijer, ‘dat is een online platform waar gediscussieerd wordt en informatie gedeeld.’ Rondom de e-ID spelen eveneens de nodige vragen: Is het echt veiliger dan de DigiD? Hoe stel je vast dat een identiteit bij de juiste persoon hoort? ‘Volgens Meijer is vooral die laatste vraag belangrijk: ‘daar moet binnen gemeenten voldoende capaciteit voor zijn.’ Als antwoord op de zorgen van de bezoekers -variërend van fraude tot het gebrek aan verandervermogen van medewerkers- attendeert Meijer hen op de driedaagse training *Team van de Toekomst*, dat Lingewaard onlangs als eerste gemeente succesvol heeft afgerond.

DIGITAAL AANVRAGEN RIJBEWIJZEN
Mariëlle Slooff (strategisch adviseur NVVB) praat de bezoekers bij over de voortgang van het project *Digitale Aanvragen Rijbewijzen (DAR)*. Dit doet ze mede namens Gert-Jan de Nijs (projectmanager RDW) die wegens ziekte niet aanwezig is. ‘Ik sluit aan op de digitale ontwikkelingen die mijn collega Alexander Meijer zojuist al even

aanstipte, zoals de komst van de e-ID. Het is logisch dat er dan ook producten en diensten komen die de burger digitaal kan afnemen.’ Slooff gaat verder met een schrikbarend feit: ‘Metingen wijzen uit dat 20 tot 25 procent van de foto’s die bij de RDW binnenkomen van onvoldoende kwaliteit zijn, daarom willen we dat de fotograaf deze in de toekomst rechtstreeks doorstuurt naar de gemeente. Daar wil ik echter meteen bij zeggen dat de vaststelling van de identiteit een overheidstaak is én blijft!’ Deze mededeling lijkt het publiek enigszins gerust te stellen. Toch blijven er voldoende vragen over: Hoe gaat het met de pasfoto en de handtekening? Wat gebeurt er met de eerste aanvraag? Kunnen de mensen ook nog aan de balie komen? Op deze vragen (en meer) geven de NVVB en de RDW uitgebreid antwoord in het document *‘Digitale Aanvragen Rijbewijzen. Veel gestelde vragen’* (te downloaden op de website van de NVVB). Naar verwachting start in juli 2017 een eerste pilot in 15 gemeenten.

Tijdens de pauze die volgt kunnen de bezoekers napraten over het ochtendprogramma en is er gelegenheid tot standbezoek. Om 11.45 uur begeven de mensen zich naar de verschillende workshopruimtes.

**YENAL OGLU, MEDEWERKER
BURGERZAKEN, GEMEENTE ENSCHEDE:**

“Met name de ontwikkelingen op het gebied van briefadressen vind ik erg interessant.”



**WORKSHOP LANDELIJKE AANPAK
ADRESKWALITEIT (LAA)**
‘Om fraude tegen te gaan moeten we er samen voor zorgen dat de kwaliteit van de BRP omhoog gaat,’ start Erwin Lubberding (accountmanager samenwerkingsverband LAA). Volgens Harm Avenarius (accountmanager project LAA Noord-Oost Nederland) valt of staat alles met de wijze waarop je adresonderzoek uitvoert: doet je dat van achter je bureau, dan komt fraude niet aan het licht! ‘Wij stimuleren gemeenten om aan te bellen op basis van een concrete aanleiding. Is er niemand thuis? Dan ga je nog een tweede en derde keer, telkens op een ander tijdstip.’ Het project LAA ondersteunt en faciliteert gemeenten bij het doen van adresonderzoek; financieel, maar ook met kennis en door de juiste partijen met elkaar te verbinden. ‘In de LAA werken verschillende partijen samen, zoals de DUO, Belastingdienst, SVB, CJIB, politie en natuurlijk gemeenten,’ aldus Lubberding. ‘Met al deze partijen voeren we proeven en pilots uit (bijvoorbeeld rondom schijnverlatingen of onjuiste adressen van MBO studenten) die we uiteindelijk uitrollen in alle deelnemende gemeenten. Deze samenwerking leidt niet alleen tot een betere signalering van misstanden én een hogere *hitrate* op die signalen, maar

zorgt er tevens voor dat je naar buiten toe één gezicht vormt.’
Na de eerste workshopronde staat er voor de bezoekers een uitgebreid lunchbuffet klaar dat op de beursvloer wordt genuttigd. Om 13.45 uur starten de deelnemers weer fris en fruitig aan de tweede workshop.

**WORKSHOP DIGITALE GEBOORTE-
AANGIFTE**
‘Omdat je een administratief figuur creëert is het aangeven van een geboorte gevoeliger voor fraude dan bijvoorbeeld het melden van een overlijden of een voorgenomen huwelijk,’ aldus Ronald Zijlstra, strategisch adviseur van de NVVB. Dat weet ook Gerard Velders, senior medewerker Burgerlijke Stand bij de gemeente ‘s-Hertogenbosch én projectleider van de pilot ‘Geboorteaangifte Digitaal.’ Hij illustreert dit met een praktijkvoorbeeld uit zijn eigen gemeente, van een Bulgars echtpaar dat een aantal jaren geleden aangifte deed van een tweeling die niet bestond. Bij een geboorteaangifte loop je -zeker als het digitaal gebeurt- tegen een aantal moeilijkheden aan: Hoe controleer je of er daadwerkelijk een kindje geboren is? (met een verklaring van een arts of verloskundige?) Hoe weet je zeker dat de persoon aan de andere kant van de computer is,

wie hij zegt dat hij is? (aan de hand van een DigiD of e-ID?) Tijdens deze workshop gaan de deelnemers in twee groepen uiteen om een aantal stellingen te behandelen, waarover de deelnemers het niet altijd eens zijn:
Als geboorteaangifte digitaal kan, moet het plaatsonafhankelijk worden geregeld. ‘Ja!’ zegt een aantal mensen, ‘dat is toch niet belangrijk? Je bent in Nederland geboren.’ ‘Nee,’ zeggen tegenstanders, ‘voor sommige mensen is de geboorteplaats gevoelsmatig heel belangrijk.’

Het systeem moet niet controleren op bespottelijke namen of samenstelling van initialen. ‘Eens, daar zijn ouders zelf verantwoordelijk voor,’ zegt iemand. Waarop een ander reageert: ‘Sommige ouders denken daar niet bij na, dan is het onze taak om ze daarop te attenderen.’

Als de mensen de ruimte verlaten voor een korte pauze, wordt er nog druk nagepraat over de stellingen die tijdens de workshop aan bod kwamen.

**WORKSHOP ONBEKENDE VRIENDEN:
FRAUDEURS**
Marc Winsemius en Michel Savelkoul van de RvIG geven de deelnemers een kijkje in het



**ANNEMARIE ALBERS, SPECIALIST
BURGERZAKEN, GEMEENTE WIJCHEN:**

“Ik heel benieuwd hoe andere gemeenten adresfraude aanpakken.”

**PAUL VISSER, SENIOR PERSOONSinFORMATIE-
BEHEER, GEMEENTE APELDOORN:**

“Ik ben kijk vandaag met een brede blik naar allerlei ontwikkelingen in het vakgebied.”



hoofd van een fraudeur. 'Stap 1. Vergeet jouw logica van het proces. Denk niet hoe het altijd gaat, denk hoe het kan! Stap 2. Stel jezelf drie simpele vragen: *Wat wil ik? Waar kan ik dat halen? Hoe kom ik daar?*' Als Savelkoul laat zien hoe bereidwillig internet is bij het geven van de antwoorden op de meeste van die vragen vallen de deelnemers van de ene verbazing in de andere. Zo stuit je via Marktplaats -en zonder veel ingewikkeld zoekwerk- al snel op advertenties waarin mensen hun eigen adres simpelweg aanbieden als inschrijfadres. Regel je zoiets liever niet via

Marktplaats? Dan kun je altijd nog terecht bij professionele partijen zoals *'De Adressen Banck. De specialist in virtuele adressen'* (serius, het bestaat echt!) Nu rest ons nog het antwoord op vraag 3, want je hebt uiteraard een aantal documenten nodig om de inschrijving compleet te maken. Denk bijvoorbeeld aan een kopie van de ID van de hoofdbewoner. Let op: als fraudeur kun je niet kieskeurig zijn over bij wie je ingeschreven staat. Je zult het moeten doen met de identiteitsbewijzen die je online, bijvoorbeeld op *filewatcher.com*, kunt vinden (dat zijn er

overigens meer dan je zou verwachten). Heb je een geschikte 'huisgenoot' gevonden? Dan is het namaken van de handtekening op het huurcontract de laatste uitdaging. Gefeliciteerd met je nieuwe woning!

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

*Carmen Kromosono-Jonathans,
Thansz Teksten & Projecten*

**MARTIN VAN DONGEN, SENIOR
MEDEWERKER BURGERZAKEN,
GEMEENTE LINGEWAAL:**



"Je ziet hier je collega's weer en je hoort nieuwe dingen. Je bent weer helemaal bij na het congres."

DINSDAG 15 NOVEMBER 2016, **NVVB** REGIOCONGRES DUIVEN

TERUGBLIK



DINSDAG 15 NOVEMBER 2016, **NVVB** REGIOCONGRES DUIVEN

TERUGBLIK



TERUGBLIK



NVVB PARTNERS

Het NVVB congres wordt mede mogelijk door haar partners en standhouders.



GOUDEN
PARTNER



ZILVEREN
PARTNERS



BRONZEN
PARTNERS



STANDHOUDERS



Bestuursacademie Nederland



COLOFON

De NVVB congresspecial 2016 is een speciale uitgave van de NVVB en staat geheel in het teken van de georganiseerde regiocongressen en de najaarsvergadering. De congresspecial 2016 kent een oplage van 1000 stuks en wordt toegestuurd naar alle bezoekers en standhouders van de congressen.

Redactiesecretariaat

Merlin Niesten en Roos Gardien
telefoon: 079-361 77 47
e-mail: communicatie@nvvb.nl
website: www.nvvb.nl

Fotografie

Regiocongres Roermond	Erik Kottier	decongresfotograaf.nl
Najaarsvergadering Hoorn	Willeke van Dijk	NVVB
Regiocongres Assen	Henriette van Assen	HvAfotografie
Regiocongres Vianen	Erik Kottier	decongresfotograaf.nl
Regiocongres Duiven	Erik Kottier	decongresfotograaf.nl

Uitgever, vormgeving, opmaak, druk en verzending

Van Gorcum B.V., Assen 0592-379555

Auteursrechten

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 herroepelijk 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.

**SEGMENT**

Diplomastelsel Burgerzaken

De volgende MBO4-modules gaan definitief van start:

- Startersmodule
- Afstamming, Naamrecht en Nationaliteit
- Nederlandse reisdocumenten en Rijbewijzen

Er zijn nog enkele plaatsen beschikbaar!

Kijk voor de actuele data op www.segment.nl

Vak-inhoudelijke kennis

Hoge kwaliteit

Erkend diploma NVVB



PUBLIEKSACADEMIE ; ZEKER WETEN!

De PublieksAcademie is dé opleidings- en examenorganisatie voor iedereen in de publieke dienstverlening; voor iedere manager en medewerker die de dienstverlening van de gemeente wil optimaliseren en wil werken aan eigen kennis, kunde en vaardigheden.



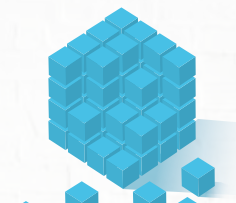
Erkend NVVB diploma of certificaat

Je ontvangt een erkend mbo-4 of hbo diploma of certificaat dat in het hele land garant staat voor kwaliteit. Voor elke module kun je een certificaat halen en met meerdere certificaten kun je een diploma behalen.



Meer aandacht voor vaardigheden

Vaardigheden zijn net zo belangrijk als kennis. Dus zijn er specifieke modules, gericht op ontwikkeling van de benodigde competenties van jou als individuele medewerker of het gehele team.



Flexibiliteit in scholing

Je kunt volledige opleidingen volgen, maar óók kiezen voor losse modules die gericht zijn op jouw werk. Hiermee stel je jouw opleiding op maat samen. Ook kun je specialistische diploma's behalen op een aantal gebieden.

gemeente.nl/publieksacademie



Digitale aangifte verhuizen

verlaagt werkdruk met 40% in Ede



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. Meer dan 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](#)