



# "Durf te twijfelen"

Als medewerker Burgerzaken krijg je dagelijks talloze paspoorten of identiteitsdocumenten in handen. Een enkele keer blijkt daarmee iets niet in de haak en is er sprake van identiteitsfraude. Hoe je fraude kunt herkennen en voorkomen, leer je bij de PublieksAcademie van de NVVB. Walter de Wit, medewerker bij het GemeenteLoket in Maastricht, is een van de eerste die de identiteitsmodules van de PublieksAcademie met vlag en wimpel heeft gehaald. Hij vertelt over zijn ervaringen.

Tekst: Meyke Houben

Foto: Robbert Prevoo

In 2015 las Walter de Wit een artikel over het project Naar Betrouwbare Persoonsgegevens (NBP) (red: Project NBP is in september 2016 overgegaan in de PublieksAcademie van de NVVB). Hij was meteen geïnteresseerd. "Vooral de samenwerking met de Koninklijke Marechaussee (KMar), de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en de Afdeling Vreemdelingenpolitie Identificatie en Mensenhandel (AVIM) sprak me aan. Dat zijn immers de mensen met de meeste praktijkervaring op dit gebied."

Walter, werkzaam bij de afdeling Publieke Dienstverlening van de gemeente Maastricht als medewerker GemeenteLoket, meldde zich aan. In oktober 2016 kon hij, samen met tien andere cursisten, beginnen met de eerste module, Identiteit & identiteitsdocumenten I. "Het praktijkgedeelte vind plaats in de Maximakazerne van de Koninklijke Marechaussee op Schiphol. Daar krijg je in beslag genomen paspoorten voorgelegd en moet je zeggen wat er niet aan klopt. In de tweede module,

Identiteit & identiteitsdocumenten II kwam dat nog veel uitgebreider aan de orde. Daar leer je onder meer te letten op het drukwerk, hoe de foto is gemonteerd, hoe de UV-reactie is, of het watermerk klopt en hoe de persoonsgegevens zijn weergegeven. Elk land heeft zijn eigen echtheidskenmerken voor een identiteitsbewijs. Een Frans paspoort bijvoorbeeld heeft 67 kenmerken."

## SLIMME VRAGEN

Regelmatig komt het voor dat het paspoort weliswaar in orde is, maar dat de drager ervan niet de rechtmatige eigenaar is. "Door middel van profiling kun je daar achter komen", legt Walter uit. "Profiling betekent eigenlijk dat je slimme vragen stelt. Bijvoorbeeld waar iemand zijn paspoort heeft gekregen. Of je vraagt niet naar de geboortedatum, maar naar de leeftijd van de persoon. Soms moet iemand dan net wat langer denken. Bij twijfel volgen we een vaste procedure, die nu ook landelijk beleid wordt: eerst praten we met een 'Achterlander', een collega van Burgerzaken die de achtervang vormt voor de frontoffice medewerkers. Twijfelt die ook, dan leggen we het een niveau hoger voor bij een 'Tweedelijner', een medewerker die in de backoffice van een gemeente werkt. De volgende stap is dat we de AVIM inschakelen, die een gerechtelijk onderzoek instelt. Dit hele proces moet nog goed op gang komen, maar in Limburg zijn we daar al mee bezig."

Voor het theoretisch deel van de opleiding ging Walter naar de tijdelijke IND-locatie in Nieuwegein. "In de module Brondocumenten krijg je een aantal fake documenten uit het land 'Utopia' voorgelegd, zoals een huwelijks- of geboorteakte en moet je er achter zien te komen wat vervalst is. Dat kan bijvoorbeeld een handtekening zijn, of een stempel."

## STEVIGE BASIS

In december 2016 sloot Walter de identiteitsmodules van de opleiding ID- & Adresfraude met goed gevolg af. Nu brengt hij de opgedane kennis dagelijks in praktijk. "De afdeling Burgerzaken is de toegangspoort voor alle nieuwkomers", vertelt Walter. "Zeker bij de eerste inschrijving is het heel belangrijk om de identiteit van degene die voor je staat, goed te controleren. De opleiding ID- & Adresfraude heeft me daarvoor een stevige basis gegeven. Ik kan iedereen de cursus aanbevelen, ook als je al langer bij de balie werkt. Vooral de praktijkvoorbeelden waren voor mij een eye-opener." Hoewel Walter het belang van betrouwbare persoonsgegevens erkent, merkt hij dat de dagelijkse praktijk soms weerbarstig is. "Ons werk bij de afdeling Burgerzaken is in eerste instantie dienstverlenend. Als de Marechaussee iemand ondervraagt, wordt dat geaccepteerd. Maar als wij twijfels hebben over iemands identiteit, wringt dat. We proberen altijd zo vriendelijk

## PublieksAcademie

De PublieksAcademie biedt modules aan op verschillende niveaus voor iedereen in de publieke dienstverlening. Uniek zijn de identiteitsmodules die onderdeel zijn van de opleiding ID- & Adresfraude. De NVVB heeft deze modules doorontwikkeld in samenwerking met vakspecialisten van de KMar, de IND en de AVIM. De opleiding bestaat uit de modules Identiteit & identiteitsdocumenten I en II en de module Brondocumenten. Daarnaast heeft de PublieksAcademie in samenwerking met het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) modules ontwikkeld die gericht zijn op het tegengaan van adresfraude. Meer informatie vind je op de website van de PublieksAcademie: [www.gemeente.nl/publieksacademie](http://www.gemeente.nl/publieksacademie).

mogelijk te blijven, ook al hoor je de meest vreemde verhalen. Zo komen er mensen aan de balie met een document dat drie keer in de wasmachine heeft gezeten. Of met een paspoort dat voor de helft weg is. Opgegeten door de hond, hoor je dan. Maar het zou ook wel eens kunnen, dat er net een paar stempels op stonden die iemand liever niet wil laten zien. Dat je dan mag durven te twijfelen, is voor mij het meest waardevolle wat ik tijdens de opleiding ID- & Adresfraude heb geleerd."

## TIJD NEMEN

Daarnaast realiseert Walter zich dat het belangrijk is om genoeg tijd te nemen voor een zorgvuldige registratie. De gemeente Maastricht biedt de medewerkers daar ook ruimte voor. "Standaard trekken wij een half uur uit voor iemand die zich voor het eerst in de stad vestigt. Maar bij twijfel wordt dat langer. Er staat immers nogal wat op het spel. De identiteitsgegevens van al onze 'klanten' komen terecht in de Basisregistratie Personen. Vervolgens worden die gegevens gedeeld met zo'n 700 instanties, waaronder pensioenfondsen, verzekeraars en de Sociale Verzekeringsbank. Op basis daarvan krijgen mensen onder meer huur- of zorgtoeslag. Een uitgebreide controle op de juistheid van de persoonsgegevens is noodzakelijk om fraude te voorkomen."