

B&R



2018#2

VAKBLAD VAN DE
NEDERLANDSE VERENIGING
VOOR BURGERZAKEN

**Handen uit de mouwen in
Rotterdam Ahoy** bij het tellen
van de stembiljetten

06

TMV 2.0:
toekomstbestendig
terugmelden

10

Jurisprudentie:
Sierra Leone of Nigeria, wat
maakt het uit?

22

inhoud

- 05 Voorwoord John de Ruiter
- 06 Handen uit de mouwen in Rotterdam Ahoy bij het tellen van de stembiljetten
- 10 TMV 2.0: toekomstbestendig terugmelden
- 13 Column Melle Bakker



Handen uit de mouwen in Rotterdam Ahoy bij het tellen van de stembiljetten

06

Adviesbureau:
Hoofdverblijf en optie

14

Jurisprudentie:
Sierra Leone of Nigeria, wat maakt het uit?

22

- 14 Adviesbureau: Hoofdverblijf en optie
- 18 Jong & veelbelovend: Rochelle van der Wolk
- 21 Column Arre Zuurmond
- 22 Jurisprudentie: Sierra Leone of Nigeria, wat maakt het uit?



TMV 2.0:
toekomstbestendig terugmelden

10



NVVB

VAKBLAD VAN DE
NEDERLANDSE VERENIGING
VOOR BURGERZAKEN



Jong & veelbelovend:
Rochelle van der Wolk

18

SYNERGIE IN OPTIMA FORMA!



KLANT-
GELEIDING



AFSPRAKEN EN
RESERVERINGEN



PERSONEELS-
PLANNING



BETALEN



BEELDSCHERM-
COMMUNICATIE

Bij JCC Software geloven we in de kracht van samenwerken. Voor de oplossingen van JCC Software geldt precies hetzelfde. Het zijn stuk voor stuk krachtige applicaties die los van elkaar gebruikt kunnen worden om uw processen te optimaliseren. Door ze samen te gebruiken versterken ze elkaar en daarmee uw organisatie. Zo bereikt u een nóg hogere efficiency tegen lagere kosten. Een absolute meerwaarde in combinatie met een verhoogde kwaliteit en tevreden klanten en medewerkers.

Maak kennis met onze oplossingen tijdens het NVVB congres 2018. Hier praten wij u onder ander bij over ons vernieuwde klantgeleidingssysteem, bezoekersgeleiding en bezoekersregistratie. Want hoe begeleidt u elke bezoeker, van burger tot leverancier, zo snel en vriendelijk mogelijk naar de juiste plaats binnen het gemeentehuis?

Bovendien maakt u kans op een ontbijt voor uw hele afdeling! Ga naar www.jccsoftware.nl voor alle informatie over onze NVVB Ontbijtactie.

BEZOEK ONS OP HET
NVVB CONGRES
18 EN 19 APRIL 2018
STAND 23


jccsoftware
let's get it together!

Zutphenstraat 59 • 7575 EJ Oldenzaal • T. (0541) 62 70 62 • info@jccsoftware.nl • www.jccsoftware.nl

Burgerzaken in beweging

Sloffen uit, bergschoenen aan

Voorwoord

John de Ruiter
secretaris NVVB

Toen ik -nog niet eens zo lang geleden- werd ingewijd in de wereld van Burgerzaken, associeerde ik die vooral met het verstrekken van paspoorten, rijbewijzen en uittreksels. Inmiddels heb ik ontdekt dat deze wereld vele malen groter is dan ik aanvankelijk dacht. En niet alleen groter, ook diverser en dynamischer.

De verscheidenheid binnen ons vakgebied blijkt ook weer uit dit nummer van B&R, dat vol staat met vakinhoudelijke artikelen en nieuwe ontwikkelingen. Zo vertelt de gemeente Rotterdam hoe zij bij de verkiezingen in maart alle stemmen -en dat zijn er zo'n 300.000- centraal hebben geteld. En het projectteam van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) licht een tipje van de sluier op omtrent de Terugmeldvoorziening 2.0, waar zij op dit moment aan werken.

Het zijn slechts twee voorbeelden van de vele ontwikkelingen die binnen ons vakgebied spelen.

We zouden er met gemak twee uitgaves mee kunnen vullen. En met het congresskatern achter in deze editie doen we dat in zekere zin ook. Want het landelijke NVVB congres staat weer voor de deur! De toepasselijke titel 'Bestemming Burgerzaken,' illustreert de uitdaging voor gemeenten om hun dienstverlening klaar te maken voor de toekomst.

Dat is geen uitdaging die u op uw sloffen aangaat; daar trekt u een paar stevige bergschoenen voor aan. Ik spreek uit eigen ervaring, want de NVVB doet alles om haar leden daarin te ondersteunen. Zo hebben we onlangs met een aantal opleiders gesproken om de training 'Team van de Toekomst' samen op te pakken. Het concept van de training blijft gelijk, maar dan versterkt met de kwaliteiten en expertise van ervaren opleiders.

Ook blijft er veel vraag naar de training in het herkennen van valse documenten. En gezien de situaties waar we soms op stuiten is dat niet zo vreemd. Zo leest u in deze editie over een vergunning tot asiel aan een vrouw uit Sierra Leone, die daar uiteindelijk niet vandaan bleek te komen. Ik mag met betrekking tot deze training overigens een kleine primeur met u delen: er komt namelijk een gedeeltelijke incompany variant. Verderop lichten we dit kort toe, maar als u meer wilt weten nodigen we u op 18 en 19 april van harte uit bij de stand van de PublieksAcademie.

'De wereld van Burgerzaken staat niet stil'

Het mag duidelijk zijn: de wereld van Burgerzaken staat niet stil. Dat daagt gemeenten uit om haar dienstverlening naar een hoger -misschien moet ik zelfs zeggen 'hoogste'-niveau te tillen (u heeft die bergschoenen immers niet voor niets aangetrokken). Samen met haar partners -ook de Bestuursacademie is er daar sinds kort één van- ondersteunt de NVVB u daarbij. En hoewel de tocht naar de top van de berg soms lastig is, weet u wat ze zeggen over het uitzicht: dat is de moeite meer dan waard!



— Handen uit de mouwen in Rotterdam Ahoy bij het tellen van de stembiljetten

Gemeente Rotterdam heeft tijdens de afgelopen gemeenteraadsverkiezingen voor de eerste keer centraal haar stemmen geteld. Een enorme operatie, die de dag na de verkiezingsdag in twee shifts plaatsvond in het ruim opgezette Rotterdam Ahoy. Astrid Dragt - van Luipen, gemeentelijk projectleider verkiezingen, spreekt van een indrukwekkende ervaring: "Fantastisch om te zien hoeveel betrokken Rotterdammers en ambtenaren op deze dag hun handen uit de mouwen hebben gestoken."

Tekst: Anne de Romph-Bruin

Foto: Sjors Massar

Rotterdam Ahoy, 22 maart 2018, 07.00 uur. In de grote evenementenhal hangt een energieke en 'gestructureerde' sfeer. Zo'n duizend studenten en controlerende ambtenaren zitten aan zeventig grote tafels klaar voor een flinke uitdaging. Aan de zijkanten van de hal staan bijna 1.200 stembussen gereed met de naar schatting 700.000 ingevulde stembiljetten van de gemeenteraadsverkiezing en de verkiezingen voor de gebiedscommissies en wijkraden. Aan het eind van de dag zijn al deze stemmen geteld en is de stemuitslag bekend op kandidaatsniveau.

Om het verkiezingsproces te verbeteren, maakte het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) het vanaf 2013 mogelijk om te experimenteren met centrale stemopneming. De Rotterdamse havenstad deed op 21 maart, net als ruim twintig gemeenten

elders in het land, mee aan deze proef van het ministerie. De Twentse gemeenten Borne en Hof van Twente maakten al eerder gebruik van deze 'Tijdelijke experimentenwet stembiljetten en centrale stemopneming'. In B&R nummer 4 van 2017 vertelden zij hoe hun geslaagde proef dankzij een relaxte verkiezingsdag en een gestructureerde telling resulteerde in een duidelijke kwaliteitsslag en een nauwkeurige uitslag binnen 24 uur.

DRIE VERKIEZINGEN OP ÉÉN DAG

Toen eind vorig jaar duidelijk werd dat het raadgevend referendum voor de Wet op de inlichtingen- en veiligheidsdiensten (Wiv) doorging, besloot Rotterdam dat zij de verkiezingen deze keer anders wilde organiseren. De Rotterdammers zouden op woensdag 21 maart

namelijk maar liefst drie keer hun stem uitbrengen: op de gemeenteraad, op hun gebiedscommissie of wijkraad en voor of tegen de Wiv oftewel de 'tapwet'. Met het centraal tellen van de stembiljetten streeft de gemeente ernaar het telproces efficiënter, betrouwbaarder, transparanter en dus beter controleerbaar te maken.

Na een lange dag hard werken is projectleider Astrid bijzonder positief over het verloop van de dag. "Door de stromende regen kwamen de tellers al vroeg in de ochtend uit alle hoeken van de stad naar Rotterdam Ahoy om daar de stembiljetten op kandidaatniveau te tellen", vertelt ze opgetogen. "Bij het team verkiezingen zijn we wel wat gewend als het gaat om grote organisatieklussen, maar deze teldag kwam nog eens bovenop de verkiezingsdag. Gelukkig hadden we het proces van de centrale stemopneming vooraf tot in de details uitgewerkt. Er zijn natuurlijk wel wat punten voor de evaluatie, maar die zijn minimaal. Al met al kijken we terug op een zeer geslaagd experiment."

De keuze voor Rotterdam Ahoy als centrale tellocatie was voor gemeente Rotterdam geen moeilijke: de overdekte accommodatie heeft uitstekende connecties met de gemeente. De vernieuwde hallen bleken bovendien voldoende ruimte te bieden voor het centraal tellen van de Rotterdamse stemmen. "Dat is natuurlijk precies wat je als gemeente graag wilt", beaamt Astrid. "Een plek zoals Rotterdam Ahoy, waar ze precies weten wat er bij het organiseren van grote evenementen komt kijken. Je wilt dat ze tot op het allerlaatste moment kunnen omgaan met eventuele aanpassingen. Daarnaast is een goed ingericht veiligheidsprotocol voor ons cruciaal, en daar konden we bij Ahoy van op aan."

DE CENTRALE STEMOPNEMING IN ROTTERDAM AHOY

In de Maasstad werden op de verkiezingsdag direct na sluiting van de stemlokalen om 21.00 uur alle stembiljetten van de gemeenteraad op partijniveau geteld. Daarna waren de stembiljetten van het raadgevend referendum aan de beurt. Vervolgens werden de gebiedscommissies op partijniveau geteld en als laatste volgde de telling van de wijkraden op kandidaatniveau. Na deze eerste telling brachten ongeveer zeventig vrachtauto's vanuit alle bijna vierhonderd stemlokalen de stembussen 's nachts naar Rotterdam Zuid, drie bussen per stembureau. De hoofdcontroleur op de inleverpunten verzamelde alle processen-verbaal en de iPads met daarop de StembureauApp, en bracht ook deze naar de centrale locatie. Nog voor het krieken van de dag stond alles in Rotterdam Ahoy op volgorde, zodat de tellers 's ochtends snel de juiste stembussen en processen-verbaal zouden krijgen.

De volgende dag, op donderdag 22 maart, begon het monnikenwerk al vroeg: zeventig telteams telden in de telruimte van Rotterdam Ahoy de stembiljetten voor de verkiezingen van de gemeenteraad, de gebiedscommissies en de wijkraden tot op kandidaatniveau. Dit gebeurde onder toezicht van het gemeentelijk stembureau. Gelukkig hoefden de stemformulieren van het raadgevend referendum niet ook een tweede keer te worden geteld.

Voor Astrid en haar gemeente is de conclusie aan het eind van de dag helder: dankzij de prima organisatie en faciliteiten van Rotterdam Ahoy, een zeer zorgvuldige voorbereiding en de inzet van vele gemotiveerde tellers en ambtenaren zorgde het centraal tellen van de stemmen inderdaad voor een efficiënter en betrouwbaarder telproces. "Voor de gemeente Rotterdam blijkt centrale stemopneming heel goed te werken", besluit Astrid als de lichten van de hal een voor een uitgaan. "Wat ons betreft absoluut voor herhaling vatbaar!" Wat wel een vermelding waard is, is dat de vergelijking tussen de telling in het stembureau en op de centrale telling zeer accuraat was. Bij 99 procent van de bureaus kwam dit nagenoeg overeen.

Wat houdt centrale stemopneming in?

Gemeenten die centraal tellen, voeren in de stembureaus direct na sluiting om 21.00 uur eerst een voorlopige telling uit op partijniveau. Diezelfde avond maken zij op basis van de resultaten een voorlopige verkiezingsuitslag bekend, die tevens geldt als referentie voor de definitieve telling. Alle stembiljetten van de gemeente worden vervolgens naar de centrale locatie(s) gebracht. De stemlokalen tellen op de verkiezingsdag dus niet de stemmen die zijn uitgebracht op de afzonderlijke kandidaten; dit gebeurt de volgende dag bij de centrale telling.

Voor de definitieve telling via centrale stemopneming heeft elke gemeente een gemeentelijk stembureau in het leven geroepen en telteams gevormd. Deze telling tot op kandidaatniveau vindt in het openbaar plaats op een of meer centrale locaties. Alle tellers werken onder toezicht van het gemeentelijk stembureau. Als dit orgaan er zeker van is dat de stemopneming juist is uitgevoerd, stelt het van elk stembureau de uiteindelijke uitslag vast en maakt dit het proces-verbaal van de stemopneming voor de gemeente op. Deze procedure verkleint de kans dat daarna een hertelling nodig is door het centraal stembureau of het vertegenwoordigend orgaan.

VIND Video



Wilt u meer tevreden klanten? Vindt u het belangrijk dat uw inwoners nóg sneller een antwoord krijgen op hun vragen? Sdu heeft de oplossing: VIND Video. Uw producten voor burgerzaken en het sociaal domein in een toegankelijke en interactieve videovorm op uw eigen website.

- U kunt de video's aanpassen naar uw eigen huisstijl
- De video's voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen
- De inhoud is altijd up-to-date volgens de laatste wetswijzigingen
- Wij monitoren de statistieken voor optimalisatie van de video's

VIND Video neemt u het werk uit handen zodat u uw doelstellingen kunt behalen.

Voor meer informatie ga naar www.sdu.nl/vind-video

Sdu
oprecht
de beste
keuze

De juiste route naar betrouwbaar registratiebeheer

Het principe achter het werken met basisregistraties is eigenlijk simpel. Gegevens eenmalig invoeren en ze meervoudig gebruiken. Dit staat of valt wel met de kwaliteit van de gegevens en het gemak om deze met andere(n) te delen. Procura werkt al jaren met gemeenten samen aan applicaties die dit proces makkelijk en betrouwbaar maken. Van de allereerste werkende GBA-applicatie (PROBEV) in Nederland tot een nieuwe state-of-the-art-applicatie die het beheer van de Basisregistratie Personen (BRP) stroomlijnt.

www.procura.nl

qp procura



Van links naar rechts: Dan Korving, Liesbeth van der Feen en Matthijs Brüll

TMV 2.0: toekomstbestendig terugmelden

De Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) werkt aan een nieuwe Terugmeldvoorziening (TMV) voor het melden van vermoedelijke fouten in persoonsgegevens. Bij de ontwikkeling van de voorziening is goed geluisterd naar afnemers en bijhouders van de Basisregistratie Personen (BRP). In dit artikel vertelt het projectteam wat gebruikers straks kunnen verwachten.

Tekst: Rijksdienst voor Identiteitsgegevens

Foto: Jessica Brouwer

Aan het woord is Dan Korving, projectleider van de RvIG: "Een belangrijke aanleiding voor het opstarten van dit project en het ontwikkelen van een nieuwe TMV is de in 2016 uitgevoerde omgevingsanalyse 'terugmelden op de BRP'. Een van de conclusies was dat de in 2007 ontwikkelde TMV op punten niet voldoet aan de wet BRP. Daarnaast is er het Beleidskader Terugmelden van het Ministerie van BZK en zijn er de wensen van afnemers en bijhouders van de BRP op het gebied van terugmelden. Het advies was om een nieuwe, onafhankelijke en meer toekomstbestendige TMV te ontwikkelen."

Het Ministerie van BZK heeft bepaald dat de nieuwe TMV, de TMV 2.0, gebruik moet maken van de Digimelding koppelvakstandaard (DMKS) van Logius. Dit betekent dat het Logisch Ontwerp (LO) op dit punt moet worden aangepast. RvIG sluit door het gebruiken van Digimelding aan op de rijksbrede standaard van de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). Met Digimelding kunnen afnemers ook terugmelden op andere basisregistraties.

LUISTEREN NAAR GEBRUIKERS

RvIG ontwikkelt de TMV 2.0 op basis van de agile/scrum-methodiek. Hierbij is goed geluisterd naar de wensen van afnemers en bijhouders. Liesbeth van der Feen, productowner van de TMV 2.0, legt uit: "In 2015 zijn als voorbereiding op het ontwikkeltraject diverse workshops georganiseerd met belanghebbenden. Het doel was om gebruikerswensen te inventariseren. Uit deze inventarisatie is een eerste versie van de productbacklog (een geprioriteerde takenlijst) ontstaan."

Matthijs Brüll, relatiebeheerder en dossierhouder Terugmelden bij RvIG vult aan: "Uit onze omgevingsanalyse bleek dat afnemers en bijhouders in de praktijk anders omgaan met terugmeldingen dan wij bij RvIG altijd dachten. Dit was een eyeopener. De analyse gaf ons dus een goed beeld van de uitvoeringspraktijk. Al onze bevindingen zijn door de productowner meegenomen in een herziene en opnieuw

geprioriteerde productbacklog. Deze werkwijze draagt bij aan het ontwikkelen van een voorziening die goed aansluit op de gebruikerswensen. Die zijn, ondanks dat er enige tijd tussen de omgevingsanalyse en het ontwikkeltraject zit, namelijk niet veel veranderd."

"Uit onze omgevingsanalyse bleek dat afnemers en bijhouders in de praktijk anders omgaan met terugmeldingen dan wij bij RvIG altijd dachten"

STAP VOOR STAP ONTWIKKELEN

Liesbeth: "Het voordeel van agile en scrum is dat we alles 'iteratief' en in korte 'sprints' van drie weken ontwikkelen. Na iedere sprint testen we de ontwikkelde functionaliteit zowel technisch als functioneel. Het ontwikkelteam kan met deze stapsgewijze aanpak sneller inspelen op eventuele veranderingen. Tijdens het ontwikkeltraject hebben we veel contact met de gebruikers. Zo voorkomen we dat we na maanden van geïsoleerd ontwikkelen iets maken wat niet aansluit op de gebruikerswensen."

Een aantal gemeenten, waaronder Den Haag, Westland en Valkenburg aan de Geul, testen mee aan de functionaliteit

die het project ontwikkelt. Liesbeth: "Aansluiten op de TMV 2.0 kan op twee manieren. Afnemers kunnen, al dan niet via hun IT-leverancier, via een webservice aansluiten op Digimelding. Het alternatief is om het Digimeldingportaal van Logius te gebruiken, iets wat DUO nu al doet. Daar is dan wel inlogsysteem eHerkenning bij nodig. Bijhouders kunnen op dezelfde manier ook aansluiten op de webservice, of kiezen voor de gebruikersinterface die het project voor gemeenten als bijhouder ontwikkelt."

MEER FUNCTIONALITEIT

Dan Korving legt nog een ander belangrijk voordeel van de TMV 2.0 uit: "De nieuwe voorziening biedt straks meer functionaliteit dan de huidige. Zo kunnen afnemers binnenkort bij het doen van een terugmelding een extra lange toelichting geven en zowel hun contactgegevens als maximaal vijf bijlagen meesturen aan de bijhouders. Dit staat al jaren bovenaan het lijstje met gebruikerswensen." "Maar", vult Liesbeth aan, "Bijhouders moeten er wel iets voor doen om die functionaliteit te kunnen gebruiken. Dit kan namelijk alleen via de TMV 2.0-gebruikersinterface."

"Dat zit zo", licht Liesbeth toe: "De huidige TMV is in september 2017 bijgewerkt naar DMKS. Afnemers kunnen voor hun terugmeldingen op de BRP dus nu al gebruikmaken van Digimelding, zowel via het portaal als via de webservice. De terugmeldingen worden momenteel nog doorgezet naar de huidige TMV en daar vertaald naar GBA-berichtenverkeer. Ondanks de update is het meegeven van bijlagen en contactgegevens op dit moment technisch gezien nog niet mogelijk. Zodra de TMV 2.0 live is, kunnen afnemers deze gegevenselementen wél meesturen. De terugmeldingen via Digimelding gaan dan via de TMV 2.0 naar de oude TMV. Afnemers kunnen dus nu al overstappen op Digimelding en, zodra de TMV 2.0 live is, beginnen met het meesturen van aanvullende gegevens. Gemeenten kunnen die uit de TMV 2.0 halen terwijl ze ook nog via het GBA-berichtenverkeer de reguliere stroom ontvangen."

"Het grote voordeel is", zegt Liesbeth, "Dat op deze manier de stroom terugmeldingen voor gemeenten ongewijzigd blijft. Zij krijgen de aanvullende informatie dan ook niet via het reguliere berichtenverkeer. Gemeenten kunnen zoals gezegd wel, aanvullend op de reguliere stroom, hun terugmeldingen inzien in de TMV 2.0-gebruikersinterface. Daarvoor ontwikkelen we nog een notificatiemogelijkheid. Zo kunnen gemeenten alvast kennismaken met het nieuwe portaal dat we hun ter beschikking stellen."

IMPLEMENTATIE VAN EEN JAAR

De implementatietermijn is op 1 februari 2018 begonnen en duurt een jaar. Dan Korving: "In het gebruikersoverleg van de BRP is eind 2017 om instemming met deze termijn gevraagd. Daaraan is ook een verkorte LO-wijzigingsprocedure verbonden waarmee het LO op 1 februari 2019 voldoet aan de uitvoeringspraktijk. Dit betekent dat we de huidige TMV daarna uitzetten. Daarmee gaan er wat dingen veranderen."

"De nieuwe voorziening biedt straks meer functionaliteit dan de huidige"

Matthijs: "In technische zin is er met de TMV 2.0 straks geen berichtenverkeer meer naar GBA-V. In functionele zin verdwijnt het terugmeldossier. Afnemers melden voortaan terug op de gemeente van bijhouding. Dit is in overeenstemming met de wet BRP. Wat we nu vooral gaan doen, is communiceren over de veranderingen die eraan komen, zowel met afnemers en gebruikers als met leveranciers. Hierbij werken we nauw samen met Logius. Er moeten immers een paar honderd afnemers aansluiten op Digimelding."

Dan: "Het staat bijhouders die binnengemeentelijk willen terugmelden vrij om daar de TMV 2.0 voor te gebruiken. En, niet geheel onbelangrijk, wat niet verandert is dat de TMV 2.0 onderdeel blijft van de centrale voorzieningen van de BRP. Het financieringsmodel dat daarbij hoort, blijft ongewijzigd. RvIG brengt geen kosten in rekening voor het doen van een terugmelding of voor het afhandelen ervan."



Column

Melle Bakker
secretaris-directeur Kiesraad

Onafhankelijkheid in het verkiezingsproces

Organen die een rol spelen in het verkiezingsproces, zoals stembureaus, hoofdstembureaus en centraal stembureaus, moeten hun werk kunnen doen in volstrekte onafhankelijkheid van vooral de politiek. In een democratie moeten politieke partijen en politici met hun handen van deze organen afblijven. Bemoeien zij zich er toch mee, dan zetten zij in feite de bijl in een van de fundamenteën van onze democratische rechtsstaat. Spreekt voor zich, toch?

"Daadwerkelijke beïnvloeding vanuit de politiek heb ik in ons land nog nooit meegemaakt"

Dat is nog maar de vraag. Een tijdje terug was ik op Curaçao bij een bijeenkomst van Kiesraden uit Aruba, Curaçao, Sint-Maarten en Nederland. De verhalen die ik daar te horen kreeg, logen er niet om: forse druk, pogingen tot beïnvloeding en zelfs concrete bedreiging van verkiezingsambtenaren door politici. Op Curaçao lijkt het tij inmiddels gekeerd. Het nieuwe kabinet-Rhuggenaath wil het huidige hoofdstembureau omvormen tot een echte onafhankelijke Electorale Raad met een eigen ambtelijk apparaat en verregaande bevoegdheden wat betreft organisatie, beheer, uitvoering en toezicht rondom het verkiezingsproces. Ook het voornemen om te werken aan democratiebevordering stemt hoopvol.

Hoe zit dit in ons land? Ik ben al heel wat jaartjes verbonden aan de Kiesraad, maar daadwerkelijke beïnvloeding vanuit de politiek heb ik nog nooit meegemaakt. Wel stemde in 2011 een Statenlid uit Noord-Holland bij de Eerste Kamerverkiezing met blauw. Ongeldig dus. Vanuit de betreffende partij kreeg de Kiesraad de vraag of die stem niet alsnog geldig verklaard kon worden, 'want de bedoeling van de kiezer was toch duidelijk'. Was dit een poging vanuit de politiek tot beïnvloeding van de Kiesraad? Ach, het was maar een vraag, en toen de Kiesraad reageerde met een 'njet', was de discussie gelijk over.

Een tweede voorval is van recentere datum. Begin 2017 verbood oud-minister Plasterk kort voor de Tweede Kamerverkiezing het gebruik van verkiezingssoftware OSV. Dit raakte direct de positie en verantwoordelijkheid van de Kiesraad, om de eenvoudige reden dat de Kieswet bepaalt dat het gebruik van verkiezingssoftware de verantwoordelijkheid is van het centraal stembureau en niet van de minister van BZK. Begrijp me goed, ik zeg niet dat de minister geen goede redenen had om het gebruik van OSV te verbieden - en overigens enkele weken later alsnog beperkt toe te staan - ik zeg alleen dat hij daartoe op dat moment de juridische bevoegdheid ontbeerde.

Afgezien van dit 'incident' valt het op centraal niveau gelukkig alleszins mee wat betreft politieke beïnvloeding van het verkiezingsproces. En hoe zit dit op lokaal niveau? Hier is niet alleen de afstand tussen kiezer en gekozen kleiner, maar ook de afstand tussen politiek en ambtelijk apparaat, belast met de organisatie van verkiezingen. Ik heb geen concrete aanwijzingen dat hier sprake is van een groot probleem. Laten we vooral zorgen dat dit zo blijft. De integriteit van de verkiezingen gaat boven alles!

Hoofdverblijf en optie

Bij verschillende optiemogelijkheden geldt de voorwaarde dat de optant gedurende een bepaalde periode hoofdverblijf in Nederland¹ moet hebben gehad. De vereiste duur kan verschillen van één jaar tot wel 18 jaar of nog langer. Voor deze voorwaarde kijk je of de optant altijd in de Basisregistratie Personen (BRP) ingeschreven heeft gestaan. Maar wat doe je als de optant niet altijd ingeschreven heeft gestaan? En is wel altijd ingeschreven hebben gestaan wel altijd bewijs van hoofdverblijf?

Tekst: José Guit

HOOFDVERBLIJF

Artikel 1, lid 1, onder h Rijkswet op het Nederlanderschap (RWN) bepaalt: 'hoofdverblijf: de plaats waar een persoon zijn feitelijke woonstede heeft.' De Handleiding RWN geeft aan dit begrip een nadere uitleg: 'Het begrip 'hoofdverblijf' heeft een strikt feitelijke betekenis. Het hoofdverblijf van een persoon is de plaats waar hij kennelijk geregeld vertoeft, daar waar hij het centrum van zijn activiteiten heeft. Te denken valt bijvoorbeeld aan de plaats waar een persoon zijn slaapplek heeft, waar hij werkelijk woont (met zijn gezin) of waar zijn inboedel zich bevindt!...

De Handleiding geeft ook aan dat het hoofdverblijf in eerste instantie wordt getoetst aan de inschrijving in de Basisregistratie personen (BRP, voorheen GBA, Persoonskaart). Inschrijving is voldoende, tenzij er contra-indicaties zijn. Bij een periode van niet-inschrijving mag de optant bewijzen dat hij wél hoofdverblijf in Nederland heeft gehad. Het gaat immers om het feitelijke verblijf.

In de Handleiding worden situaties genoemd waarbij het hoofdverblijf ondanks verblijf buiten Nederland niet is verplaatst. Hier kan sprake van zijn bij:

- het vervullen van dienstplicht,
- het gedetineerd zijn,

- het voor studie maximaal één jaar in het buitenland verblijven of
- het als echtgenoot/partner van een ambtenaar (die is uitgezonden naar een Nederlandse diplomatieke of consulaire vertegenwoordiging) in buitenland verblijven.

Bij het Adviesbureau werd ons laatst gevraagd of een kind dat door een ouder tien maanden naar Italië was ontvoerd, zijn hoofdverblijf heeft verplaatst. Gezien deze uitzonderingen lijkt mij daarvan geen sprake.

NIET ALTIJD INGESCHEVEN IN DE BRP

Als een persoon niet altijd ingeschreven heeft gestaan in de BRP, wil dat niet zeggen dat hij feitelijk niet in Nederland verbleef. Onderzoek daarom allereerst wat de reden van niet-inschrijving was. De reden kan een indicatie zijn dat de niet-inschrijving niet betekent dat de persoon buiten Nederland verbleef. Bijvoorbeeld:

- Geen verblijfsvergunning hebben. Sinds 1 juli 1998 geldt als voorwaarde voor inschrijving in de BRP (toen nog GBA) dat een persoon rechtmatig verblijf moet hebben. Kinderen van illegalen konden daardoor niet worden ingeschreven. Dit probleem speelt nu regelmatig bij de optie op grond van artikel 6, lid 1, onder a RWN, dan moet immers hoofdverblijf vanaf de geboorte worden bewezen.

- Geen (vast) adres waarop hij zich kan inschrijven (bijvoorbeeld door echtscheiding of dakloosheid).

WELKE BEWIJSSTUKKEN KUNNEN ALS BEWIJS DIENEN?

Alle omstandigheden zijn van belang! Aan de hand daarvan kan je bepalen welke bewijsstukken geleverd moeten of kunnen worden. Van belang kunnen zijn:

- Wat was de leeftijd gedurende de niet-inschrijving?
 - Kijk bij jonge kinderen bijvoorbeeld naar de inschrijving van de ouder(s), schoolrapporten, het consultatiebureauboekje, bewijzen van artsbezoek en dergelijke.
 - Kijk bij meerderjarigen bijvoorbeeld naar bewijzen van studie, arbeidsovereenkomsten, loonstrookjes, bankafschriften.
 - Kijk bij bankafschriften naar de soort afschrijving van het geld.
- Was de persoon Vertrokken Onbekend Waarheen (VOW)? Bekijk dan altijd het eventuele dossier van het adresonderzoek. Hieruit kan een vermoeden blijken dat de persoon veel langer afwezig is geweest:
 - Als een signalering van een afnemer de reden is voor het starten van het onderzoek, dan kunnen er aanwijzingen zijn dat de persoon langer afwezig is geweest. Voorbeeld: een adresonderzoek na een signalering van de SVB. Uit hun dossier blijkt dat de persoon heeft opgegeven al twee jaar in Egypte bij de schoolgaande kinderen te verblijven. De periode van uitschrijving was echter drie weken.
 - Als een signalering van de hoofdbewoner de reden is voor het starten van het onderzoek, dan kan een ruzie daar de aanleiding voor zijn. De persoon kan dan enige tijd geen vast adres voor inschrijving in de BRP hebben gehad.
- Hoelang is de periode van uitschrijving? Hoe langer, hoe meer bewijs er nodig is voor het aantonen van hoofdverblijf. Het kan ook een aanwijzing zijn voor de geloofwaardigheid van verblijf in Nederland. Maar let op, de duur zegt niet alles, zie het voorbeeld van de SVB.
- Heeft der persoon zelf aangifte van vertrek gedaan? Of bij andere instanties, zoals de belastingdienst? Of heeft de persoon ontslag genomen, de huurovereenkomst opgezegd? Dit zijn duidelijke indicaties van het verplaatsen van het hoofdverblijf uit Nederland.

Let op! De bewijsstukken moeten persoonlijk verblijf in Nederland aannemelijk maken. Wat is geen bewijs van verblijf in Nederland:

- Bankafschriften met alleen automatische incasso's van ziektekostenverzekering, energie.

- Bewijs van het ophalen van medicijnen bij de apotheek (dat kunnen ook anderen gedaan hebben)

Tip: in het Handboek Burgerzaken Amsterdam (HBA) vind je een 'checklist voor het bepalen van hoofdverblijf voor optie 6, lid 1 onder .. RWN'. Zoek op trefwoord: 'hoofdverblijf voor optie'.

WEL INGESCHEVEN, MAAR TOCH GEEN HOOFDVERBLIJF

Omgekeerd kan het ook voorkomen dat iemand wel, of slechts enkele weken niet ingeschreven heeft gestaan, en toch voor langere tijd geen hoofdverblijf in Nederland heeft gehad. De Handleiding RWN noemt situaties waarbij het hoofdverblijf geacht wordt te zijn verplaatst:

- vertrek met een emigratie-uitkering,
- verblijf buiten Nederland van meer dan zes maanden of
- van drie achtereenvolgende jaren meer dan vier maanden.

Deze laatste twee situaties gelden sinds 1 april 2013.

Voor 1 april 2013 waren de termijnen resp. negen maanden en zes maanden. De Handleiding wil aan deze wijziging terugwerkende kracht geven, maar dat is in strijd met het rechtszekerheidsbeginsel. Een verblijf van zes maanden buiten Nederland vóór 1 april 2013 kan dus naar mijn mening niet worden gezien als verplaatsen van het hoofdverblijf. Deze situaties komen vooral voor bij optie op grond van artikel 6, lid 1, onder g en h RWN.

De wettelijke regeling in de Wet BRP (uitschrijving bij meer dan acht maanden verblijf buiten Nederland) en het beleid in de Handleiding verschillen. Dit maakt het onderzoek naar hoofdverblijf er niet gemakkelijker op. Wel kan je hiervoor kijken naar in- en uitreisstempels in het paspoort, maar alleen bij aanwezigheid van contra-indicaties kun je het hoofdverblijf écht uitzoeken. Een korte periode VOW kan echter al een reden zijn.

CONCLUSIE

Het hebben van hoofdverblijf is een feitelijk begrip. Ondanks niet-inschrijving in de BRP gedurende enige tijd, kan er toch hoofdverblijf in Nederland zijn geweest. De optant mag en zal dat zelf moeten bewijzen. Lees ook altijd de Handleiding door in geval van vragen!

1. Vereist is hoofdverblijf in het Koninkrijk, dus in het Europese deel van Nederland, Aruba, Curaçao, Sint-Maarten of de openbare lichamen Bonaire, Sint-Eustatius en Saba. Voor de leesbaarheid wordt in dit artikel alleen over verblijf in Nederland gesproken. Verblijf in andere delen van het Koninkrijk tellen dus ook mee.



Gemeente Bronckhorst gaat samen met Even Werkt! voor Voorspelbaar en Betrouwbaar

In september vorig jaar rondde Even Werkt! een mooie opdracht af voor de gemeente Bronckhorst. Het doel was een gedragen advies uit te brengen voor de heroriëntatie van het cluster Klantadvies, passend bij de geactualiseerde visie op dienstverlening. Inmiddels zijn we zo'n zes maanden verder en heel benieuwd hoe het met de gemeente Bronckhorst en in het bijzonder het cluster Klantadvies gaat. Ook blikken we terug op de samenwerking tussen de gemeente en Even Werkt!. We spraken met Rob Voskamp, coördinator Klantadvies, Hettie van den Brink, manager Dienstverlening en Tessa 't Hoen, adviseur Dienstverlening en met Albert Schut en Lisette Visscher van Even Werkt!.

Wat was de aanleiding voor de gemeente Bronckhorst voor deze opdracht?

Rob: "in april 2017 actualiseerde de gemeente haar dienstverleningsvisie in het licht van alle ontwikkelingen die op de gemeente afkomen. Onze eerdere visie op dienstverlening was vooral gericht op het realiseren van een centrale front office. Op basis van onze visie bestond het cluster Klantadvies uit generalistische klantadviseurs die rouleerden over de contactkanalen. Deze werkwijze kwam onder spanning te staan door alle ontwikkelingen die de afgelopen jaren op de gemeente zijn afgekomen. Zo neemt bijvoorbeeld het volume van het klantcontact af en tegelijkertijd neemt de complexiteit toe. De ambitie van de gemeente Bronckhorst was en is "excellente dienstverlening". We bereiden ons steeds voor op de toekomst en dat vraagt iets van de inrichting van de organisatie en in het bijzonder van het cluster Klantadvies."

Waarom koos de gemeente voor Even Werkt!?

Rob: "tussen Even Werkt! en de gemeente was er een klik. Dat bleek meteen al uit hun voorgestelde aanpak om tot een gedragen advies te komen, maar ook uit de mensen met wie we aan tafel zaten; Lisette Visscher en Albert Schut. Met hen gingen we meteen de diepte in. We kozen voor Even Werkt! vanwege hun organische, mensgerichte aanpak. Dat sluit naadloos aan bij de manier waarop wij onze organisatie ontwikkelen."

Albert: "na de intake heeft de gemeente Bronckhorst ons voorafgaande aan het opstellen van ons voorstel ruimschoots voorzien van informatie. Dat heeft ons enorm geholpen de juiste aanpak voor te stellen die aansluit bij de behoefte van de gemeente. We willen maatwerk leveren. Uit de informatie bleek ook al meteen hoe transparant de gemeente zowel naar haar medewerkers maar ook naar ons was."

Lisette: "dat gaf ons de ruimte maar vooral ook het vertrouwen om voortvarend aan de slag te gaan. De eerste periode na de start ben ik meteen heel veel in gesprek gegaan. Dat hadden we ook zo afgesproken en was een succes. Door gesprekken te voeren en vooral goed te luisteren naar alle betrokken medewerkers van het team, de afdeling HR en het management, haalde ik veel bruikbare informatie op."

Lisette: "we kregen alle ruimte en het vertrouwen"

Rob vertelt verder: "het voeren van die gesprekken was een belangrijk onderdeel in dit organische traject. We wisten, we hebben een beginpunt en een gewenste eindsituatie op basis van onze visie op dienstverlening. Daartussen ligt geen vaste route maar gaandeweg wordt het proces ingezet om onze ambities te realiseren. Daar moet je een beetje lef voor hebben. Durven loslaten. Dat gun ik iedere gemeente. Het past echt bij wie wij als gemeente willen zijn. Verantwoordelijkheden liggen laag in de organisatie. Medewerkers mogen fouten maken. We gaan voor kwaliteit en niet voor kwantiteit. Daarnaast zijn voorspelbaarheid en betrouwbaarheid heel belangrijke waarden. Dat voelde Lisette goed aan. Een heldere no – nonsens aanpak heeft voor ons ertoe geleid dat we alle adviezen van Even Werkt! over hebben genomen en ook al hebben geïmplementeerd."

Rob Voskamp: "ik gun dit iedere gemeente"

Tessa: "ik was in die periode ook een 'generalistische' klantadviseur. Wij wisten waarom Lisette kwam. Door de openheid over de opdracht was het hele team geïnformeerd. Alle klantadviseurs hadden inzage in de offerte waardoor iedereen wist wat de bedoeling was. Dit gaf rust en vertrouwen."

Tessa vervolgt: "het mooie is dat mijn nieuwe functie het resultaat is van de aanpak van Lisette. Inmiddels ben ik werkzaam als adviseur Dienstverlening. Dat er een adviseur dienstverlening moest komen was namelijk één van Tessa's aanbevelingen". Op de vraag aan Tessa hoe er naar de veranderingen werd gekeken zegt ze "mensen waren in het begin soms bang dat er misschien banen zouden verdwijnen en waren wat huiverig voor mogelijke veranderingen. Maar er was ook het besef dat er wél 'iets' moest veranderen."

Lisette vertelt hoe de gesprekken met de medewerkers verliepen "de interviews werden persoonlijk afgenomen volgens een ontworpen format. Dat gebeurde vertrouwelijk en anoniem zodat de medewerkers zich vrij voelden om eerlijk hun mening en gevoel te uiten. Er kwam veel naar voren. De gesprekken waren soms best pittig."

Rob: "maar door de gerichte aandacht, zorgvuldigheid en mensgerichte benadering gaf dit de input die nodig was om eerlijke adviezen te kunnen geven."

Lisette gaat enthousiast verder: "één van mijn belangrijkste aanbevelingen was om binnen het cluster de werkzaamheden te herschikken en een splitsing in taken aan te brengen in het team."

Bronckhorst heeft het Antwoord@ concept goed ingevoerd op basis van generalistisch werken in het cluster Klantadvies. Door alle ontwikkelingen die op de gemeente af komen was het generalistisch werken niet meer houdbaar. Om het team klaar te maken voor de toekomst en alle ontwikkelingen op te kunnen vangen, is geadviseerd om van generalistisch naar meer specialistisch te gaan werken door medewerkers niet meer te laten rouleren over alle contactkanalen.

Rob: "en dat hebben we gedaan. Het cluster Klantadvies dat bestaat uit 25 medewerkers. Binnen het cluster is het onderscheid gemaakt tussen werkzaamheden Klant Contact Centrum en balie Burgerzaken. In goed onderling overleg is de verdeling van werkzaamheden onder de mensen van cluster Klantadvies tot stand gekomen. Daarna zijn alle andere adviezen geïmplementeerd. Iedere week is er nu per team een overleg (weekstart) waarbij iedereen die op die dag werkzaam is, aanwezig is. Je ziet dat dit werkt. Men is zich bewust van elkaars werkzaamheden, rollen en verantwoordelijkheden en het teamgevoel dat onder druk stond komt terug. Ook zal er met regelmaat een groter overleg tussen beide clusters plaatsvinden om de integraliteit te bewaken. En verder zijn we nog meer van plan. Onder het motto "Bronckhorst leert door" krijgen alle medewerkers in de organisatie diverse opleidingen aangeboden via een online platform. Ook zijn we als organisatie bezig met bewustwording en verbindend werken met onder andere het hostmanship principe. Dit met als doel om nog een stap verder te gaan in de dienstverlening. Ook dat is wie we willen zijn. We zijn een ambitieuze gemeente."

Wat merkt de klant van deze veranderingen?

Rob: "sinds 1 januari 2018 is het werken op afspraak volledig ingevoerd op basis van het advies. Dit past volledig bij de aankomende ontwikkelingen op het gebied van Burgerzaken zoals de reisdocumentendip en verregaande digitalisering van veelvoorkomende producten en diensten. We merken dat de klant blij is met deze gang van zaken. Ook mensen die geen afspraak hebben zijn tevreden. Deze mensen worden niet weggestuurd maar geholpen zodra het kan."

Hettie schuift -ondanks alle commotie door de storm, waardoor de zonnepanelen van het dak waaien- toch nog even aan. Zij voegt toe: "ik ben heel blij met het advies van Even Werkt!. De adviezen zijn nog maar net geïmplementeerd, maar de eerste berichten zijn dat het goed loopt. Er is meer duidelijkheid, rust en betrokkenheid in het team en daardoor ruimte voor ontwikkeling en innovatie en dat is belangrijk. We hebben eerder vergelijkbare trajecten doorlopen met behulp van extern advies maar daar stuitte we op meer weerstand. Dat is nu echt anders. Samenwerking en transparantie vanuit de gemeente en de adviseur zijn de sleutels tot succes."

Hettie: "samenwerking en transparantie zijn de sleutels tot succes"

**EVEN
WERKT!**
ACADEMIE

Even Werkt! Academie voor training en coaching van teams van de toekomst

Gemeenten profileren zich graag als excellente dienstverlener. Dit betekent dat er van gemeenten steeds meer flexibiliteit, snelheid en resultaat wordt verwacht. Dit heeft consequenties voor de organisatie en haar medewerkers. Medewerkers moeten zich in snel tempo verder ontwikkelen en het management moet de focus hebben op de ontwikkeling van de medewerkers.

Even Werkt! Academie is hierin dé partner die maatwerk trainingen levert, permanente educatie in company, gericht op en met de processen van uw gemeente. Naast het opleiden en trainen, verzorgt Even Werkt! 'coaching-on-the-job', ontwikkelworkshops in HR-vakinhoudelijke context en praktijkgerichte en -gestuurde communicatie- en verandertrajecten.

Ook de modulaire opbouw en uitvoering van de modules van de PublieksAcademie worden door de Even Werkt! Academie volledig verzorgd.

Wilt u hier meer over weten neem dan vrijblijvend contact op met onze backoffice op 030 711 64 74 of met Albert Schut op 06 51 37 10 16. U kunt ook een mail sturen naar info@evenwerkt.nl.



Rochelle van der Wolk

De ontwikkelingen bij het vak Burgerzaken volgen elkaar snel op, en de toekomst ervan ligt natuurlijk bij de 'jonkies'. Hoe kijken jonge mensen tegen Burgerzaken aan, en hoe gaan ze ermee aan de slag? Aan de hand van een aantal vragen wil B&R deze jonge mensen een gezicht geven. In dit nummer geven wij het woord aan Rochelle van der Wolk.

Foto: Jasper Hof

WAT IS JE LEEFTIJD, WAAR WOON JE EN WAAR WERK JE?

Ik ben Rochelle van der Wolk en ik ben 25 jaar oud. Sinds drie maanden woon ik in het Zuid-Hollandse dorp Papendrecht. Ik werk op de afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling en Dienstverlening van de gemeente Papendrecht als senior backofficemedewerker Burgerzaken. Daar ben ik medeverantwoordelijk voor projecten om de dienstverlening te verbeteren. Zo ben ik momenteel projectleider verkiezingen. Daarnaast zit ik in de ondernemingsraad.

HOE LANG WERK JE AL BIJ BURGERZAKEN EN HOE BEN JE DAAR TERECHTGEKOMEN?

Ik werk sinds april 2017 bij Burgerzaken. In juli 2014 ben ik gestart als jurist en projectmedewerker bij de gemeente Papendrecht. Drie jaar later kwam de functie senior backofficemedewerker/projectleider vrij. Het leek me een uitdagende en veelzijdige functie, en dus heb ik gesolliciteerd! Op dat moment was ik nog bezig met de opleiding Bachelor of Law, die ik in september 2017 heb afgerond. Inmiddels werk ik al bijna een jaar met veel plezier binnen het team Dienstverlening.

“Er moet ook aandacht zijn voor de kwetsbare groep die niet gemakkelijk meegaat in de technische ontwikkelingen”

WAT TREKT JE AAN IN HET VAK?

Het contact met de burgers en de diversiteit trekken mij aan in het vak. Het vak Burgerzaken bezit enorm veel verschillende aspecten en werkt in veel grotere mate door in ons leven dan het doet vermoeden. Het gedeelte dienstverlening – waarbij we de burger adviseren, helpen en begeleiden en met ze in gesprek gaan – in een tijd waarin alles continu verandert, maakt het werk uitdagend en veelzijdig.

WELKE TOEKOMSTIGE ONTWIKKELINGEN ZIE JIJ IN HET VAK? WELKE ONTWIKKELINGEN OMARM JE? EN TEGENOVER WELKE ONTWIKKELINGEN STA JE KRITISCH?

Een constante ontwikkeling in ons vak is de digitalisering. Dit is iets wat wij in de gemeente Papendrecht omarmen en waarin

Jonkies gezocht

Werken er in jouw gemeente ook veelbelovende jonkies bij Burgerzaken? Dan horen we het graag! Stuur een e-mail naar communicatie@nvvb.nl en wie weet staat jouw collega straks op deze pagina.

wij ons willen ontwikkelen. Tegelijkertijd sta ik hier ook kritisch tegenover. Digitalisering betekent dat we tevens aandacht moeten besteden aan maatwerk. Want de wereld groeit en ontwikkelt zich steeds sneller, maar niet iedere burger kan in dat tempo meegroeien en meeontwikkelen. Er moet ook aandacht zijn voor de kwetsbare groep die niet gemakkelijk meegaat in die technische ontwikkelingen. Wat hebben de burgers aan de keukentafel en in het gemeentehuis nodig? Naar de mensen toegaan, van binnen naar buiten werken en persoonlijke aandacht zijn zaken die we niet uit het oog moeten verliezen. De combinatie van snelle digitale producten en maatwerk waar nodig zorgt voor kwalitatief hoogstaande dienstverlening.

WAAR DENK JE OVER VIJF JAAR TE WERKEN?

Over vijf jaar denk ik nog steeds in het vak Burgerzaken te werken. Ik kan nog heel veel leren en mezelf op allerlei vlakken verder ontwikkelen. Daarnaast wil ik graag onze procedures verbeteren en versnellen. Ik heb geen idee of ik over vijf jaar nog bij de gemeente Papendrecht werk, maar ik heb het er wel heel erg naar mijn zin! In de toekomst zie ik mezelf ook als teamleider bij een gemeente werken. Mensen stimuleren, coachen en het beste in een ander naar boven halen zijn eigenschappen die van nature in mij zitten. 'Kan niet, bestaat niet' is mijn motto, dus heel de wereld ligt voor me open!

WAT BETEKENT DE NEDERLANDSE VERENIGING VOOR BURGERZAKEN (NVVB) VOOR JOU NU, EN WAT ZOU DE NVVB IN DE TOEKOMST VOOR JOU KUNNEN BETEKENEN?

De NVVB is voor mij een aanspreekpunt waar ik altijd terecht kan als ik advies en bevestiging zoek of als ik informatie nodig heb over nieuwe ontwikkelingen. Het is een luxe om in je vak een vereniging te hebben die je kan ondersteunen wanneer je twijfelt en die meedenkt bij complexe vraagstukken. Ik weet zeker dat ik in de toekomst nog meer gebruik ga maken van de specialistische kennis van de NVVB en dat die mij zal helpen mezelf nog meer te ontwikkelen.

Leidt op, adviseert en inspireert

Lees de cijfers en beoordelingen en, nog beter, schrijf je in en oordeel zelf!

Engels voor
baliemedewerkers
10
'Alles komt aan bod,
goede tips, de docent
is super'

Gemeentebode:
een vak apart
8
'Voor leren ben je
nooit te oud!'

IPR en
brondocumenten
10
'Deze cursus heb je
nodig om dit werk
te doen'

Actualiseren
en corrigeren
in de praktijk
9
'Heel veel geleerd,
zeer toepasbaar in
de werkwijze'

BRP-specialist
9
'Praktijkgerichte cursus,
nodig voor de
BRP-Specialist'

Burgerlijke Stand
voor frontoffice-
medewerkers
9
'Veel recente
informatie en ruimte
voor vragen'

Syrië voor
Burgerzaken
10
'Alles vond ik
waardevol!'

NIEUW!
Leergang
Toezichthouder BRP
?
**Hier zien we volgende
keer graag jouw
beoordeling!**

www.segment.nl

Nu ook zorgvuldige online identificatie via AMP Groep

Kom langs bij onze stand op de NVVB-beurs op 18 en 19 april 2018



Onverzekerd door vermeende uitschrijving

Column

Arre Zuurmond
Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam

Een scheiding is op zichzelf al een ingrijpende en emotionele gebeurtenis, maar steeds vaker worden de betrokken burgers door het huidige gebrek aan betaalbare woningen voor extra problemen geplaagd. Zoals Marcel, die na het stranden van zijn huwelijk besluit te vertrekken en de echtelijke woning aan zijn ex-vrouw en de kinderen laat. Omdat hij er maar niet in slaagt zelf een huis te vinden, logeert hij sindsdien bij verschillende familieleden en vrienden. Hij mag zich echter bij niemand inschrijven, uit angst voor mogelijke gevolgen voor uitkeringen of toeslagen.

Op verzoek van zijn ex-vrouw wordt Marcel uitgeschreven op zijn voormalige woonadres. Daardoor loopt hij allerlei belangrijke post mis, zoals brieven van zijn zorgverzekeraar. Die beëindigt vervolgens zijn verzekering. Het Sociaal Wijkteam probeert een briefadres voor Marcel te regelen, maar de eerste twee aanvragen worden afgewezen omdat Marcel geen uitkering ontvangt.

“Uitschrijving kan ertoe leiden dat mensen onverzekerd rondlopen”

Na overleg is Burgerzaken bereid om Marcel bij uitzondering een zogenaamd puntadres te verstrekken. Deze oplossing is bedacht voor de registratie van 'stadsnomaden', inwoners die zonder vaste woon- of verblijfplaats binnen de gemeente verblijven, maar niet in aanmerking komen voor een

briefadres omdat de gemeente niet precies weet waar ze verblijven. Zij kunnen ambtshalve tijdelijk in de BRP worden 'geparkeerd' door in plaats van een straatnaam een punt als standaardwaarde op te nemen. Het puntadres blijft in onderzoek staan totdat de persoon zich alsnog inschrijft op een bestaand adres.

Marcel kan zich met dit puntadres opnieuw aanmelden bij de zorgverzekeraar. Die weigert echter om hem met terugwerkende kracht te verzekeren, omdat Marcel door alle gemiste post een premieachterstand en een boete heeft opgelopen. De kosten van een operatie die hij tijdens de onverzekerde periode heeft moeten ondergaan, dreigt hij nu zelf te moeten betalen.

Ik vraag aan de afdeling Burgerzaken waarom Marcel werd uitgeschreven, terwijl kon worden voorzien dat hij daar problemen mee zou krijgen. Dan blijkt dat Marcel nooit helemaal is uitgeschreven: de gemeente heeft als tussenoplossing in zijn registratie opgenomen dat de juistheid van zijn verblijfplaats werd onderzocht. De zorgverzekeraar is gelukkig bereid om hem met terugwerkende kracht in te schrijven en Marcel kan de kosten van de operatie declareren. Ook kan hij een betalingsregeling treffen voor de premieachterstand.

Ik zal met de zorgverzekeraar overleggen hoe dergelijke zaken in de toekomst voorkomen kunnen worden. Overigens ben ik van mening dat gemeenten aan personen zoals Marcel een briefadres moeten verstrekken. Het hebben van een uitkering is daarbij geen noodzakelijke voorwaarde.

Sierra Leone of Nigeria, wat maakt het uit?

Mevrouw X vraagt in 2001 vergunning tot asiel aan. Conform de Verklaring onder Ede (VOE) wordt zij opgenomen in de Basisregistratie Personen (BRP), met de vermelding 'geboren te Sierra Leone'. Haar aanvraag wordt afgewezen. Een van de redenen is dat taalanalyse uitwijst dat ze niet uit Sierra Leone komt. In 2004 verklaart de rechtbank haar beroep over haar verblijfsstatus ongegrond.

Tekst: Hans Tomson

In 2008 komt mevrouw X in aanmerking voor generaal-pardonregeling Ranov, de Regeling afwikkeling nalatenschap oude Vreemdelingenwet. Zij doet een beroep op de mogelijkheid van ID-herstel en verklaart dat ze uit Nigeria komt. Haar naam en geboortedatum zijn wel juist. Het beroep heeft echter geen effect.¹ Ze krijgt een vergunning voor regulier verblijf, met daarop haar geboorteplaats in Sierra Leone, zoals in de BRP, en de ook de Sierra Leone nationaliteit.

HET BESLUIT VAN DE GEMEENTE

In 2014 vraagt zij haar woongemeente Spijkenisse om in de BRP haar geboorteplaats en nationaliteit aan te passen. Zij legt daarbij de volgende documenten over: een Sworn Declaration of Age, in 2014 door haar oom in Nigeria afgelegd bij de High Court Registry van Lagos State; een Attestation of Birth van de National Population Commission op grond van de Sworn Declaration of Age; een brief van de Nigeriaanse Ambassade uit april 2014 waarin staat dat de Attestation betrekking heeft op de persoon aan wie het paspoort is afgegeven; en een Nigeriaans paspoort, afgegeven door de Nigeriaanse ambassade in 2013.

Het college van burgemeester en wethouders verklaart het bezwaar ongegrond en de gemeente wijst het verzoek af. Kort gezegd: het staat niet vast dat de overgelegde documenten betrekking hebben op mevrouw X en daarom staat niet onomstotelijk vast dat de in de BRP opgenomen gegevens onjuist zijn. Mevrouw X gaat in beroep bij de rechtbank in Rotterdam. Die verklaart haar beroep ongegrond. Dan volgt hoger beroep bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

HET HOGER BEROEP BIJ DE RAAD VAN STATE²

De belangrijkste overwegingen zijn:

"6.5. Naar ter zitting bij de Afdeling is vastgesteld, is tussen partijen niet in geschil dat de met betrekking tot X in de BRP geregistreerde gegevens betreffende haar geboorteplaats en -land feitelijk onjuist zijn.

Uit het feit dat de Attestation of Birth is afgegeven op grond van een Sworn Declaration of Age kan worden afgeleid dat ten tijde van de geboorte geen inschrijving daarvan in het geboorteregister heeft plaatsgevonden. Gelet hierop moet

ervan worden uitgegaan dat in Nigeria geen bewijs van geboorteregistratie voorhanden is op grond waarvan X een uittreksel uit het geboorteregister kan verkrijgen.

Het college heeft desgevraagd geen andere documenten dan de door X reeds overgelegde kunnen noemen waarmee tot vaststelling van het geboorteland en de geboorteplaats kan worden gekomen.

De authenticiteit van het Nigeriaanse paspoort van X wordt door het college niet bestreden. De overige overgelegde documenten bevestigen de in het paspoort vermelde gegevens. Gelet hierop en op de omstandigheden dat alleen wijziging van de geboorteplaats en het land van herkomst wordt gevraagd, niet in geschil is dat X niet uit Sierra Leone komt en de in de BRP opgenomen gegevens betreffende de geboorteplaats en het geboorteland van X derhalve onjuist zijn, het belang van X bij het gelijkstellen van deze gegevens met hetgeen op de overgelegde documenten staat vermeld evident is en het college niet heeft kunnen aangeven welke informatie X anders of meer had kunnen overleggen om de verzochte wijziging van de gegevens te bewerkstelligen, dienen deze gegevens in dit geval te worden gewijzigd."

Op grond hiervan verklaart de Raad van State het hoger beroep gegrond. De gemeente moet de registratie in de BRP aanpassen en ook de proceskosten van in totaal 2.400 euro betalen.

"Als je één keer een valse identiteit had opgegeven, was dat geen probleem en kon het worden hersteld"

TOELICHTING

Ik dank mijn collega Eveline van Leeuwen uit Spijkenisse, nu gemeente Nissewaard, die me alle stukken in deze zaak toestuurde. Gelijktijdig liep een identieke procedure van de mannelijke partner van X. Ook dit hoger beroep werd door de Raad van State gegrond verklaard³, met als enige verschil dat in deze uitspraak niet werd vermeld dat ook hij een beroep had gedaan op ID-herstel in de Ranov-procedure.

In het Handboek Burgerzaken Amsterdam (HBA) staat in de Landeninformatie Nigeria dat sinds 31 oktober 1995 geldt dat geen enkele plaatselijke overheid nog langer bevoegd is om geboorten en overlijdens te registreren. Uitsluitend de National Population Commission heeft deze bevoegdheid nog, op basis van een verklaring van de familie. De betrouwbaarheid van de inhoud is twijfelachtig. Om die reden gold Nigeria als een 'probleemland'. Ons Ministerie van Buitenlandse Zaken heeft zijn rol bij het verifiëren van geboorteaktes wegbezuinigd. Dit geldt ook voor legalisatie van documenten uit dat land.

Hier ging het dus om een vrouw die als asielzoeker verklaarde dat zij uit Sierra Leone kwam. Zij kreeg geen asiel, maar wel regulier verblijf op grond van de Ranov. In dat kader maakte zij in 2014 gebruik van de mogelijkheid van ID-herstel: als je één keer een valse identiteit had opgegeven, was dat geen probleem en kon het worden hersteld. Waarom het in deze situatie niet lukte, is niet duidelijk. Zie voor uitgebreide informatie over Ranov het HBA, met name de gedeeltes over de mogelijkheid van ID-herstel en het verschil met identiteitswijziging op grond van artikel 2:58, wet BRP.

Een paar jaar later vroeg mevrouw X op grond van artikel 2:58 om een correctie van haar geboorteplaats, geboorteland en nationaliteit. De lijn van de Raad van State was altijd streng; onomstotelijk moest vaststaan dat de oude gegevens onjuist waren en de nieuwe juist. Zie ook de beslisbomen in HBA, onder 'Stappenplan wijziging geboortedatum en identiteit'. In dit geval waren er alleen recente documenten, afgegeven nadat zij al ruim dertien jaar in Nederland woonde en daar verblijf had gekregen. Overeenkomstig de bestaande jurisprudentie oordeelde de gemeente dat niet onomstotelijk vaststond dat de nieuwe documenten betrekking hadden op de vrouw die zich als asielzoeker uit Sierra Leone had gemeld.

Zowel bij mevrouw X als bij haar partner oordeelde de Raad van State soepeler en speelde die de bal terug naar de gemeente: welke bewijsmiddelen had mevrouw dan moeten overleggen? Hierbij speelde kennelijk een rol dat de Raad met nadruk overwoog dat het niet ging om een wijziging van de naam, noch om de geboortedatum, maar 'slechts' om geboorteplaats, geboorteland en nationaliteit.

1. Uit de uitspraak blijkt niet waarom de IND het ID-herstel niet heeft toegewezen.

2. Uitspraak van 18 oktober 2017, nr. 201508039/1/A3; www.rechtspraak.nl ECLI:NL:RVS:2017:2798.

3. 201508040/1/A3; www.rechtspraak.nl ECLI:NL:RVS:2017:2799.



Centric ontwikkelt eDiensten Burgerzaken voor de burger, maar ook voor de medewerkers van de afdeling Burgerzaken. Want als dat wat automatisch kan ook automatisch gaat, dan nemen we ze veel werk uit handen en houden zij tijd over voor de bijzondere gevallen. En de automatische verwerking in Key2Burgerzaken houdt de kwaliteit hoog. Omdat we de medewerkers van Burgerzaken én Communicatie optimaal willen ondersteunen, trekken wij bij de ontwikkeling van onze eDiensten op met diverse gemeenten. Samen komen we tot eDiensten die optimaal aansluiten bij hun wensen.

Sandra Post, Strategisch Productmanager Burgerzaken



Centric wil graag dat haar eDiensten van toegevoegde waarde zijn. In de expertgroep Digitale Dienstverlening, met medewerkers van Centric én medewerkers van gemeenten, praten wij mee over de ontwikkeling en doorontwikkeling van de eDiensten voor Burgerzaken. Onze inhoudelijke input en feedback zorgen ervoor dat de kwaliteit van de eDiensten hoog blijft. Het is interessant en mooi om te zien hoe gemeenten van verschillende grootte en uit heel het land samen met Centric tot mooie diensten komen. Ik zou het iedereen aanraden: deelnemen aan een expertgroep en het gebruiken van de eDiensten voor Burgerzaken.

Sanjay Desadien, Lid Expertgroep Digitale dienstverlening

Wij – de zeven Drechtsteden-gemeenten Alblasterdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Sliedrecht, Papendrecht en Zwijndrecht – staan aan de vooravond van het in gebruik nemen van de eDiensten Aangifte overlijden en Doorgeven verhuizing van Centric. We hebben diverse gesprekken gevoerd met Centric over hoe we de eDiensten in kunnen passen in onze infrastructuur en hoe de eDiensten passen in onze visie van dienstverlening. Dit waren hele prettige gesprekken en als de implementatie net zo goed gaat als de voorbereiding, dan zijn we positief gestemd.

Louise la Rivière, Gemeente Drechtsteden



De gemeente Almere stelt al veel Burgerzaken-producten digitaal beschikbaar en deze eFormulieren voegen zeker iets toe aan de dienstverlening aan de inwoners. Maar onze collega's merken daar weinig van, want in de backoffice is de afhandeling van een digitale dienst gelijk aan een schriftelijke verzoek. Wij zijn gaan onderzoeken of dit ook anders kan, of de aanvraag van de burger direct in Key2Burgerzaken terecht kan komen; daar waar mogelijk direct verwerkt kan worden en dat alles met hoge kwaliteit. En dat kan! De eDiensten van Centric verzorgen dit en ontzorgen ook onze organisatie, omdat het een SaaS-oplossing is. Wij zijn onlangs gestart met de implementatie van de eDiensten en de samenwerking met de projectleider en consultants van Centric is erg prettig. Ze komen afspraken goed na en denken mee bij technische vraagstukken.

Sanjay Desadien, Gemeente Almere



Digitale dienstverlening? *appeltje-eitje!*

Voor de burger én voor u!



Meer weten?

Wilt u meer informatie over onze eDiensten en de Selfservice-pakketten Burgerzaken? Neem contact op met Sandra.Post@centric.eu