

B&R



VAKBLAD VOOR DE NEDERLANDSE VERENIGING VOOR BURGERZAKEN

2016 #1

INSCHRIJVEN OF AFSCHRIJVEN?
UITVOERING EN BELEIDSMAKERS PRATEN OVER
INSCHRIJFPROBLEMATIEK

HAAGSE DEELNAME AAN PILOTS IDENSYS
EN PUBLIEK MIDDEL EID

IS SAMENWERKEN ÉCHT
SIMPEL EN VANZELFSPREKEND?



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Inhoud



'Rondje burgerzaken' in Alphen aan den Rijn

Maatwerk waar het moet, digitaal waar het kan

4



Naar een meer volwassen telefonische dienstverlening

8



Inschrijven of afschrijven?

14



Jong en veelbelovend bij Burgerzaken: Joyce Renting

18



Haagse deelname pilots Idensys en publiek middel eID

20



Is samenwerken écht simpel en vanzelfsprekend?

26



Drechtstedelijk KCC is een feit

28



Algemeen

03 Voorwoord Simon Rijdsdijk 17 Column Jan van Ginkel 24 Adviesbureau 32 Jurisprudentie 34 Persoonlijke berichten 38 Colofon



Persoonsinformatiemanagement

11 Column Arre Zuurmond 14 Inschrijven of afschrijven? Uitvoering en beleidsmakers praten over inschrijfproblematiek



Identiteitsmanagement

04 'Rondje Burgerzaken' in Alphen aan den Rijn 20 Haagse deelname aan pilots Idensys en publiek middel eID 35 Schema schriftelijke gegevensverstrekking BRP geactualiseerd



Verkiezingen

31 Column Melle Bakker



Dienstverlening & Innovatie

08 Naar een meer volwassen telefonische dienstverlening 12 Start proeftuin Expertisepunt Aanpak Fraude 18 Jong en veelbelovend bij Burgerzaken: Joyce Renting 26 Is samenwerken écht simpel en vanzelfsprekend? 28 Drechtstedelijk KCC is een feit

Met geloof en optimisme 2016 in



Simon Rijsdijk
voorzitter NVVB

Voor u ligt het eerste nummer van Burgerzaken & Recht in het nieuwe kalenderjaar. Er staat weer veel te gebeuren in 2016. Te beginnen met een aantal veranderingen in uw vertrouwde Burgerzaken en Recht.

Vanaf nu verschijnt er in ieder nummer een column van een lid van de Raad van Advies van de NVVB. Jan van Ginkel bijt het spits af. Op de van hem bekende beeldende wijze legt hij de vinger op de mindset die nodig is om echt stappen te maken in dienstverlening en informatiebeleid. Het geloof en optimisme dat Jan van Ginkel uitstraalt deel ik.

“Jong en veelbelovend bij Burgerzaken” biedt een podium in B&R voor jonge mensen in het Burgerzakenvak. Hoe kijken zij naar toekomstige ontwikkelingen? Wat boeit ze en wat beweegt ze? De NVVB wil jonge mensen meer betrekken bij de vereniging, extra aandacht geven als lid, maar ook als niet-lid, en ze waar mogelijk positioneren. Ik roep de jongeren op om zich te laten horen en waar mogelijk een rol te pakken bij de NVVB.

De veranderingen in ons domein in 2016 zijn niet gering. De accenten in het werk bij persoonsregistratie gaan zich verleggen. Het invoeren van verhuismutaties zal via het digitale kanaal door de burger zelf worden gedaan. Burgerzaken moet meer energie steken in kwaliteitsmanagement, adresonderzoek, identiteitscontroles, aanpak fraude. Kwam de “stapel” onderzoeken bij het prioriteren van werk tot voor kort veelal op de tweede plaats, nu moet het hoogste prioriteit krijgen. Daarvoor moet ruimte worden gevonden om de burger ook werkelijk zelf aan de knoppen te krijgen.

We hebben de pijlen in de goede richting staan. Als het aan mij ligt wordt de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit na de projectfase definitief doorgezet. Als ik alleen al naar de maatschappelijke effecten kijk die in het project naar voren komen zou de Rijksoverheid wel gek zijn om hier niet mee door te willen gaan. Het diplomastelsel Burgerzaken bereikt de fase waarin de implementatie en borging van de ontwikkelde instrumenten en middelen van het project NBP gestalte gaat krijgen.

De landelijke uitrol van de regionale WTI's (Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude) staat voor de deur. Er zijn buitengewoon goede voorbeelden van gemeenten met een stevige aanpak op deze thema's. Maar er is nog wel het nodige te doen aan bewustwording en de daadwerkelijke inzet. We kunnen wat dat betreft de gemeentelijke kaart van Nederland helaas nog lang niet helemaal groen kleuren. Werk aan de winkel dus, het is een kerntaak van Burgerzaken en onze verantwoording om samen met de ketenpartners voor de noodzakelijke verdere kwaliteitsverbetering te gaan.

En dit is nog maar een deel van de vele uitdagingen waar we voor staan. Het aantal pilots dat in dit nummer van B&R beschreven wordt is veelzeggend. De turbulentie is groter dan ooit in een tijd waarin verandering de enige constante is. Een tijd waarin de NVVB van nog meer waarde wil en zal zijn om samen met andere koepelorganisaties, ketenpartners en gemeenten aan een mooie toekomst te bouwen.



Maatwerk waar het moet, digitaal waar het kan

‘Rondje Burgerzaken’ in Alphen aan den Rijn

De NVVB betreft de leden actief bij haar werkzaamheden als belangenbehartiger, verbinder, vernieuwer en ontzorger. Niet vanuit een ivoren toren, maar in rechtstreekse verbinding met de werkvloer. Om dit te onderstrepen liepen Merlin Niesten en Mariëlle Slooff een dagje mee bij het team Burgerzaken van de gemeente Alphen aan den Rijn.

Walter Wijnhoven, tekstschrijver

Burgerzaken, onderdeel van de afdeling Publieksdienstverlening, groeide na de fusie in 2014 tussen Alphen, Boskoop en Rijnwoude van 20 naar 32 mensen. De nieuwe organisatie vertaalt zich in de hal van het futuristisch ogende Alphense gemeentehuis in een plezierige, laagdrempelige opzet met zitjes en een koffiehoek. Een typisch “ambtelijke sfeer” is hier ver weg.

Stad met dorpse kernen

‘Alphen kenmerkt zich door een relatief jonge bevolking,’ vertelt Toos Groeneweg, teamleider Burgerzaken. ‘Per 1 januari 2016 telt de gemeente bijna 108.000 inwoners, ondersteund door ruim 800 medewerkers. De afdeling Publieksdienstverlening telt ruim 90 medewerkers waarvan 32 bij Burgerzaken. Na de fusie is ook de oppervlakte flink gegroeid, waarbij de kernen hun eigenheid en kwaliteiten hebben behouden en van elkaars voordelen profiteren. Alphen heeft de voorzieningen van een grote stad maar het gevoel van kleinschaligheid.’

Breed takenpakket

Mariëlle Slooff, strategisch adviseur bij de NVVB, is enthousiast over de manier waarop Alphen de medewerkers overal bij betreft. ‘De brede takenpakketten van de medewerkers maakt veel positieve

abonnement op B&R te geven. Niet alleen om op de hoogte te blijven maar ook om continu de vertaalslag te kunnen maken naar de toekomst van Burgerzaken en hun eigen functie.’ Mariëlle waardeert de aandacht voor de bewustwording van

Mooi om te zien dat de discussie die we vanuit de NVVB landelijk voeren hier in de praktijk aan de orde komen

energie los en dat is te merken. Ik ben onder de indruk van hun inzicht in landelijke ontwikkelingen, ook op strategisch niveau. Ze volgen deze ontwikkelingen door bijvoorbeeld alle medewerkers een

medewerkers. ‘Mooi om te zien dat de discussies die we soms landelijk voeren en de vuisten waarmee we op tafel slaan, hier in de praktijk en op het juiste moment aan de orde komen.’



Foto: Doris van Meggelen

Toos Groeneweg (links) en Staephannie Koot (rechts) gaven 'een rondje Burgerzaken' in Alphen aan den Rijn aan medewerkers van de NVVB. 'Voor de gemeente Alphen is niet alleen de doorontwikkeling van het vakgebied Burgerzaken van belang, maar ook wat het van de medewerkers vraagt,' aldus Toos Groeneweg.

Huisbezoeken en bezorgen van reisdocumenten

De bezoekende NVVB'ers maakten kennis met het fenomeen "huisbezoek" en het bezorgen van reisdocumenten bij mensen in verzorgingshuizen en penitentiare inrichting. 'Van die serviceverlening was ik me niet eerder bewust,' bekent Merlin Niesten, adviseur communicatie en evenementen bij de NVVB. 'Alphen "doet" zo'n 40 huisbezoeken per maand. Daar komt veel bij kijken, maar er is een glasheldere checklist.' "Meelopend" aan de balie was er een mooie ontmoeting met een burger die zijn nieuwe document thuisbezorgd wilde hebben, vertelt Mariëlle. 'Een meneer op leeftijd, 75+ en met wandelstok, kwam een nieuw paspoort aanvragen omdat hij ook wilde reizen buiten Europa. Op de vraag naar

zijn contactgegevens verwachtte ik als antwoord zijn telefoonnummer, maar hij noemde zijn mailadres. Je hoort in discussies over ouderen vaak dat je niet alles kunt digitaliseren en dat zij fysiek bezoek aan het gemeentehuis belangrijk vinden. Daarom vond ik dit een mooie ervaring.' Toos Groeneweg vult aan: 'Inwoners die niet zo digivaardig zijn bieden wij via het programma Digisterker cursussen bij de bibliotheek. Als je meer processen digitaliseert en eenvoudiger maakt ontstaat ruimte voor nog beter passende dienstverlening. Maatwerk waar het moet en digitaal waar het kan.'

Vorbereidingen referendum

Merlin en Mariëlle woonden ook een overleg bij over het komende Oekraïne referendum. Merlin: 'Verkiezingen is een

van onze vaste thema's waarbij we in nauw contact staan met de ministeries en de Kiesraad. Daarom is het leuk om te zien hoe een gemeente hiermee omgaat. Het referendum heeft een behoorlijke impact die weinig verschilt van normale verkiezingen, terwijl er minder geld beschikbaar is. Welke keuzes maak je dan?' Toos Groeneweg heeft het antwoord paraat: 'Soms praktische keuzes zoals het al dan niet plaatsen van verkiezingsborden. En omdat het telproces eenvoudiger is zetten we minder mensen in per stembureau.'

Identiteitsvaststelling

Identiteitsvaststelling is bij het aanvragen en uitgeven van reisdocumenten en rijbewijzen van groot belang. Burgerzaken speelt hierbij een cruciale rol want

als de identiteit daar niet goed wordt vastgesteld kan in de hele keten veel mis gaan, zoals aanspraak maken op voorzieningen waar men geen recht op heeft. Alphen beseft dit heel goed wat tot uiting komt in gerichte scholing en begeleiding van medewerkers. Zij zetten daarnaast ook zogenoemde “balietijgers” in. Dit zijn medewerkers uit teams van de afdeling Publieksdienstverlening zoals het KlantContactCenter en de afdeling Vergunningen. Zo worden pieken opgevangen en leert men elkaars processen beter kennen.

Poortwachters van het proces

Behalve apparatuur om documenten op echtheid te controleren, zoals een Visage Scanner, heeft de gemeente weinig hulpmiddelen om de identiteit goed te kunnen vaststellen. Toos Groeneweg licht toe: ‘Documenten zijn steeds moeilijker te vervalsen dus gaat men de mens aanpassen aan het document. Hierop zijn we extra alert, zo letten we scherp op look-a-likes en of mensen bijvoorbeeld niets over hun vingertoppen hebben gedaan om met de afdrucken van een ander een document aan te vragen. Hieraan besteden we ook

voortdurend aandacht in het teamoverleg: durf te kijken en vraag bijvoorbeeld of je de handen mag zien. Wij zijn de poortwachters van het proces.’

Burgerlijke stand

Het domein burgerlijke stand kent in de praktijk een andere belevingswereld dan burgerzaken, met een lach en een traan. Zo bleek ooit een stel dat ‘s ochtends getrouwd was al aan het einde van de dag te hebben geïnformeerd of het huwelijk nog ongedaan gemaakt kon worden. Maar de gemeente was in de afgelopen vijf jaar ook tweemaal wereldnieuws: vanwege de schietpartij in winkelcentrum De Ridderhof (2011) en het ongeval met bouwkransen (2015). Toos Groeneweg: ‘Vooral de schietpartij was heftig en heeft ons dichterbij elkaar gebracht. Ieder van ons kende wel iemand die daar in de buurt was. Zelfs familie uit Australië informeerde of het goed met ons ging. Zo’n gebeurtenis doet iets met een team.’

Aansluiting met de werkvloer

Na afloop van het werkbezoek overheerst over en weer een uiterst positieve indruk. Mariëlle: ‘Waar wij ons als vereniging mee

bezighouden sluit volledig aan bij wat in Alphen op de werkvloer gebeurt. Wij werken op een hoog abstractieniveau waardoor het belangrijk is om in de praktijk te toetsen waar medewerkers mee bezig zijn, voor welke situaties ze staan, welke afwegingen ze moeten maken en wat er van hen wordt gevraagd.’ Merlin: ‘De onderwerpen en thema’s waarmee we invulling geven aan ons landelijk congres sluiten ook goed aan bij wat we hier hebben gehoord en gezien. Niet alleen wat er goed gaat, maar ook waar behoefte aan is. Het sterkt ons in de overtuiging dat we met de juiste zaken bezig zijn!’

Medewerker Burgerzaken 2.0

‘Voor de gemeente Alphen is niet alleen de doorontwikkeling van het vakgebied Burgerzaken van belang, maar ook wat het van de medewerkers vraagt,’ besluit Toos Groeneweg. ‘De medewerker zoals die er nu zit bestaat straks niet meer. De medewerker Burgerzaken 2.0 wordt nu klaargestoomd en dat heeft een enorme impact die we nog niet volledig kunnen overzien, want de ontwikkelingen gaan razendsnel. Daarom ben ik erg blij met de ondersteuning door de NVVB.’ □



“Meelopend” aan de balie waren er mooie ontmoetingen met burgers.



Een deel van het team op de werkvloer. Mariëlle Slooff: 'Waar wij ons als vereniging mee bezighouden sluit volledig aan bij wat in Alphen op de werkvloer gebeurt. Dat is mooi om te ervaren.'

Praktijkvoorbeelden

Enkele concrete praktijkvoorbeelden die medewerkers bij adresonderzoeken in relatie tot een briefadres tegen kwamen en die aangeven hoe complex de vragen kunnen zijn die de medewerkers van Burgerzaken gesteld krijgen. Het gaat vaak om een scherpe analyse van een situatie om daar een passend antwoord op te vinden.

Praktijkvoorbeeld 1

Een vrouw is uit huis gezet door haar ex-vriend en verblijft nu tijdelijk bij een kennis, bij wie ze zich niet op het adres mag laten inschrijven vanwege de gevolgen voor de uitkering en toeslagen. Haar ex-vriend wil dat zij zich van het oude adres uitschrijft zodat hij huurtoeslag kan aanvragen. Er wordt haar verteld dat ze zich moet inschrijven op het adres waar ze verblijft, ze beschikt immers over een woonadres en tijdelijk is een ruim begrip. Ook haar ex kan nu aanspraak maken op waar hij recht op heeft. Zij zal met de hoofdbewoners afspraken moeten

maken over eventuele tegemoetkoming.

Praktijkvoorbeeld 2

Een man zonder vast verblijfadres is door verslavingsproblematiek zijn baan verloren, heeft schulden gemaakt en heeft geen eigen woonruimte meer. De man verblijft bij verschillende vrienden 'op de bank'. Er wordt hem verteld dat hij zich moet inschrijven op het adres waar hij het meeste slaapt maar zijn vrienden willen dit niet vanwege angst voor schuldeisers. Om niet onder de radar te verdwijnen en om aanspraak te kunnen blijven maken op de voorzieningen en de hulp die nodig

zijn om zijn leven weer 'op de rit' te krijgen, is het belangrijk dat hij ingeschreven blijft staan. Er wordt gezamenlijk besloten hem te laten begeleiden door het Serviceplein en hem tijdelijk een briefadres te verstrekken totdat er afspraken zijn gemaakt met de schuldeisers.

Praktijkvoorbeeld 3

Uit een melding van de belastingdienst blijkt dat een echtpaar woonachtig is in het buitenland, maar bij één van de kinderen staat ingeschreven. Er wordt een adresonderzoek opgestart en contact gezocht. Het echtpaar verklaart ingeschreven te willen blijven staan voor de ziektekostenverzekering en de AOW-opbouw. Er wordt hun meegedeeld dat ze aangifte van vertrek moeten doen, anders worden zij ambtshalve uitgeschreven.



Naar een meer volwasse dienstverlening

Voor gemeenten is de telefoon een belangrijk kanaal. Toch ervaren burgers vaak lange wachttijden of een stagnerende doorverbinding met een vakambtenaar. Ligt de oplossing hier in het ontlasten van het telefoniekanaal of het overbruggen van cultuurverschillen tussen front- en backoffice? Deze problematiek is verkend middels een Pilot betere telefonische dienstverlening, met een belangrijke rol voor klantonderzoek. Wat mogen burgers van hun gemeente verwachten? En hoe aan deze verwachtingen invulling te geven? Een aantal ervaringsdeskundigen geven hun visie. *Frank Faber, ministerie van Binnenlandse Zaken & Koninkrijksrelaties**



Bij de gemeenten Vianen, Arnhem en Barendrecht herkende men het beeld van de soms moeizame doorverbindingen en het wachttijd- en terugbelprobleem. De veronderstelling achter de pilot was dat beter samenwerken en verhelderen 'waarom we het eigenlijk doen' belangrijk zouden zijn. Maar dat het net zo belangrijk was eerst te luisteren hoe burgers de kwaliteit van de dienstverlening ervaren.

Frontoffice versus backoffice

Een frontoffice kan lang niet alle telefonische vragen beantwoorden. In zo'n geval is dan de inschakeling van een backoffice nodig. Die is vaak slecht bereikbaar en/of laat terugbelnotities liggen zonder actie te ondernemen. De backoffice beschouwt deze dienstverlening maar al te vaak als een frontoffice-verantwoordelijkheid, en niet als iets waarvoor men samen verantwoordelijk is.

Het resultaat is dus dat niet alleen burgers slecht bediend worden, maar dat er, door *vermijdbare* vervolcontacten die de frontoffice onder druk zetten, ook onnodig veel kosten voor gemeenten ontstaan. Dit was het beeld dat aan de pilot voorafging.

Kwaliteitsverbetering

Kwaliteitsverbetering is geen sinecure: vele aspecten moeten hier immers worden samengebracht. Zo dienen medewerkers de juiste competenties te hebben en moeten ze op de juiste plek zitten. Ook is het duidelijk dat de samenwerking tussen medewerkers goed dient te zijn. Verder is zowel inspirerend leiderschap als een duidelijke visie op dienstverlening zeker gewenst. Zoals een goedkopere dienstverlening het gevolg is van betere dienstverlening (vaker in één keer goed). Randvoorwaarde bij het verbeteren van de dienstverlening is ten eerste dat de behoeften van burgers daadwerkelijk cen-

traal staan bij de inrichting van de dienstverleningsprocessen – hetgeen continu klantonderzoek vereist. Een tweede randvoorwaarde is dat een gemeente duidelijk maakt welk niveau van dienstverlening burgers mogen verwachten, de gemeente daar transparant over is (*verwachtingsmanagement*) en zich er aan houdt.

Om deze aspecten in de pilot aan bod te laten komen zijn de volgende stappen (en instrumenten) ingezet (zie kader pagina 9).

Uitkomsten van het klantonderzoek

Het klantonderzoek is uitgevoerd volgens de NPS met een scorevraag, twee open vragen en de mogelijkheid om telefonisch door te vragen. Het beantwoorden ervan kost circa twee minuten. Voor uitleg van de NPS, zie B&R 2015#1. De scores lopen van -9 naar -28 procent. Een score van -9 procent wil zeggen dat deelnemers 9 procent vaker een score van 0-6 geven dan een score 9-10.

De meest voorkomende kritische feedback is ten eerste dat men lang moet

* Het artikel is geschreven in samenwerking met:
Dennis van Straalen en Joep Schulten (gemeente Vianen)
Elviera Oude Luttikhuis (gemeente Arnhem)
Gabriëlle van Kooten en Marcel Boer (gemeente Barendrecht)

n telefonische



wachten tot de telefoon opgenomen wordt ('Het duurt ontzettend lang voordat je iemand aan de telefoon krijgt'). Ten tweede gaat doorverbinden vaak niet goed vanwege de slechte bereikbaarheid van de mensen in de backoffice ('Want ik word niet tijdig teruggebeld, en mijn contactpersoon is vaak niet bereikbaar volgens de dame aan de telefoon', en ook 'Kort de wachttijd in en geef betere info omtrent afwezigheid van gevraagde persoon'). Dat vervolgacties niet goed worden uitgevoerd, of dat men toezeg-

gingen niet nakomt, is een derde bezwaar ('Wees wat menselijker en verplaats jullie eens in de situatie van de ander'; 'Jullie zijn te zakelijk en ongevoelig geworden'). Tekortkomingen wat betreft inhoudelijke kennis en attitude zijn een vierde ('Men denkt onvoldoende mee in oplossingen'). De letterlijke quotes zijn later gebruikt in de cultuursessie. Op grond van de enquête-uitkomsten en van het telefonisch doorvragen zijn er maatregelen voorgesteld om een hogere klantgerichte ambitie te realiseren.

Gedurende het traject – vooral tijdens het nabellen bij de afdeling Klantenservice & Internet van de gemeente Arnhem – bleek de NPS-pilot in zowel kwantitatieve als kwalitatieve zin zeer waardevolle inzichten op te leveren aangaande de perceptie die de burgers hadden van de dienstverlening, met name wat betreft de gemeentelijke backoffice. Uit deze pilot is gebleken dat het proces 'Meldingen openbare ruimte' op onderdelen verbeterd kan worden. Dit proces had de gemeente Arnhem al

Opzet van de pilot

De pilot bestaat uit de volgende stappen en instrumenten:

a. Analyseren van het probleem vanuit gebruikersperspectief op basis van de Net Promoter Score (NPS) voor de Publieke Sector (simpel derdegeneratie-klantonderzoek). Door tevens om verbeter suggesties te vragen, konden burgers – voor wie we het immers allemaal

doen – optimaal bij het verbeterproces worden betrokken.

b. Op basis van de onderzoeksresultaten ('de stem van de burger') bepaalt men het minimum-ambitieniveau van de dienstverlening en legt dit vast in een of meer servicenormen.
c. Om het niveau van de service-norm te kunnen realiseren, zijn er

maatregelen vastgesteld. Deze betreffen procesverbeteringen, het verwerven van draagvlak bij wethouder of gemeentesecretaris, en de samenwerkingscultuur.

d. De uitwerking van de maatregelen krijgt de komende maanden vorm, waarna er een nog een vervolgklantonderzoek zal worden gehouden.

onder de loep genomen, met een aantal verbetervoorstellen als gevolg. Hierop vormden de gegevens uit deze pilot vervolgens een goede aanvulling.

De cultuursessies met Jan van Setten

Iedere deelnemende gemeente kreeg een middagsessie met coach en entertainer Jan van Setten. De deelnemers waren zeer enthousiast – een mooie bron van energie als start van het veranderproces. Een interactieve sessie maakte het volgende duidelijk, zoals een van de 55 deelnemers in Arnhem opmerkte: ‘Eigenlijk draait het allemaal om liefde. Onze klanten zijn mensen met een vraag, een probleem, en ze willen graag gehoord en begrepen worden.’ En graag geholpen worden dus ook. De vraag is: hoe kan men de samenwerking tussen collega’s zo vormgeven dat iedereen aan hetzelfde doel (burgers helpen) prioriteit geeft? Om de samenwerking tussen back- en frontoffice te versterken, poneert Van Setten een aantal inzichten. Hij stelt dat iedereen snapt dat je als individu en als team invloed kunt uitoefenen op een betere telefonische bereikbaarheid en dus op meer kwaliteitsbeleving bij de burger. Ook bij backoffice-medewerkers groeit het besef dat er voor hen – ook al zijn ze niet direct verantwoordelijk voor het contact met burgers – bij deze dienstverlening een taak ligt. Maar er zit nog een te groot gat tussen ‘intentie’ en ‘feitelijk gedrag’. Niettemin neemt de bereidheid tot samenwerking toe, zodra men er aandacht aan besteedt en er serieus geluisterd wordt naar wat medewerkers mogelijk en onmogelijk achten.

Verder stelde Van Setten dat de aanwezigheid en betrokkenheid van managementleden bij de sessies helpt. ‘Je krijgt terug wat je managet.’ En hij kon ten slotte constateren dat er veel energie is (‘veel bruistabletjes’) in de drie gemeenten om, met alle neuzen dezelfde kant op, veranderingen door te voeren.

Voorgestelde maatregelen

De gemeente Vianen (19.000 inwoners) laat de haalbaarheid van de huidige organisatiebrede bereikbaarheidsnorm door de verschillende backoffices tegen het licht houden en staat afwijkingen per team en/of unit in beginsel toe. In Vianen wordt *excessmanagement* straks ook bij

de telefoon toegepast, analoog aan de interne klachtenprocedure. Iedere ontevreden beller, hoe licht de ergernis ook mag zijn, krijgt dan een VIP-behandeling (persoonlijke KCC-begeleiding op het dossier) door een speciaal daarvoor getrainde medewerker die hem of haar tevreden moet stellen. Verder wordt het voor de burger straks mogelijk om 24 uur per dag een terugbelnotitie in te spreken of via de website door te geven. De directie in Vianen buigt zich per halfjaar ook over de telefonische prestaties van de backoffices om het effect van de maatregelen te meten. Nu vallen in de ochtenduren deze prestaties nog tegen (35 procent wordt niet opgenomen en komt dan terug bij het KCC).

Een frontoffice kan lang niet alle telefonische vragen beantwoorden; in zo'n geval is dan de inschakeling van een backoffice nodig



In Arnhem is er gekozen voor de introductie van eenvoudig en laagdrempelig klanttevredenheidsonderzoek (Klant in Focus), om continu grip en sturing te kunnen houden op de kwaliteit of om zo kanaalsturing of -verleiding mogelijk te maken. Bij de balie/receptie loopt dit nu al, en op korte termijn zal dit ook een feit zijn bij online-dienstverlening en telefonie. Telefonische bereikbaarheid heeft bij de gemeente Arnhem de volle aandacht. In navolging van de gemeenten Ede en Nijmegen wordt er ook onderzocht of spraakherkenning een optie is om klanten efficiënter te woord te staan en wachttijden te voorkomen.

In Barendrecht had men in 2015 al de volgende maatregelen genomen. Het proces ‘Meldingen openbare ruimte’ is er geoptimaliseerd. De formulieren op websites en het proces erachter zijn verbeterd. Op de gemeente zit nu een centralist die ervoor zorgt dat de meldingen binnen de tijd afgehandeld/doorgezet worden. Burgers worden beter op de hoogte gehouden van het verloop van de melding.

Voor alle vragen omtrent de afdeling Maatschappij (wmo/wijkteams/inkomen) is er een *tweede* KCC gebouwd. Burgers krijgen nu een keuzemenu waarmee ze meteen op de juiste afdeling terecht kunnen. In het begin waren de wachttijden in Barendrecht vooral in de ochtend erg lang. Met de komst van het tweede KCC is de

wachttijd aanzienlijk gedaald. De afdeling Maatschappij is nu veel beter bereikbaar. Verder bestaat in deze gemeente de Brievenbrigade uit een team van vijf personen die alle brieven naar de burgers nalezen op begrijpelijke taal. De brieven zijn nu duidelijker gesteld waardoor de burger niet meer zo snel gaat bellen met vragen. Deze brieven worden ook naar het KCC verstuurd, zodat men daar op de hoogte is van de betreffende mailing. Verder is het nog interessant om te vermelden dat, op de nieuwe toptakenwebsite van de aangrenzende gemeente Ridderkerk, de onderwerpen beter te vinden zijn via een *toptak-button*.

Tot slot

Naast aandacht voor de werkcultuur, zijn er maatregelen getroffen om processen te verbeteren. In het voorjaar van 2016 wordt het effect hiervan via de NPS (publieke sector) opnieuw gemeten. Dan zal blijken of in de ogen van de burger de verwachte verbeteringen opgetreden zijn. Hierover wordt er in een volgende



Column

Voorkomen is beter dan genezen



Arre Zuurmond,
Gemeentelijke Ombudsman
Amsterdam

In de spreekkamer zit een man die van de gemeente te horen heeft gekregen dat hij zijn woning binnen acht weken moet verlaten. Als hij dat niet doet dan krijgt hij een forse dwangsom en wordt hij ontruimd. De man, die nauwelijks kan lezen en schrijven, begrijpt er niets van. In de juridisch complex geformuleerde brief lees ik dat hij in een kantoorpand op een bedrijfsterrein woont. Het pand dat zijn eigendom is, mag volgens de gemeente niet als woning worden gebruikt. De man vertelt dat hij daar acht jaar eerder, na zijn scheiding, is gaan wonen. Aanvankelijk woonde hij in een caravan en kwam hij in aanmerking voor een urgentieverklaring. De afdeling Wonen van de gemeente had hiervoor een inkomstenverklaring (IB60 formulier) van de Belastingdienst nodig. Omdat hij die alleen kon krijgen als hij ingeschreven stond op een adres, liet hij zich inschrijven op het kantoorpand. Inmiddels is hij ernstig ziek. Omdat hij nauwelijks kan werken loopt zijn bedrijfje slecht. De man snapt niet waarom de gemeente hem acht jaar eerder gewoon heeft ingeschreven op het pand. Als hij geweten had dat hij daar niet mocht wonen, had hij de urgentieverklaring kunnen gebruiken om een reguliere woning te verkrijgen. Nu heeft hij juridisch gezien geen poot om op te staan.

De man snapt niet waarom de gemeente hem acht jaar eerder gewoon heeft ingeschreven

Als ik navraag doe blijkt dat de gemeente alle bewoners van het bedrijfsterrein wil laten vertrekken, desnoods via ontruimingsprocedures. In het gebied zijn namelijk gevaarlijke stoffen opgeslagen. Hoewel de man niet direct in de gevarenzone woont, acht de gemeente het niet verantwoord om er mensen te laten wonen. Navraag bij de afdeling Wonen van de gemeente leert dat de man wel degelijk staat ingeschreven bij Woningnet, maar met een verkeerde geboortedatum. Over een jaar zal hij gezien zijn leeftijd en inschrijfduur waarschijnlijk in aanmerking komen voor een sociale huurwoning. De gemeente is bereid om de man nog anderhalf jaar in het kantoorpand te laten wonen, zodat hij voldoende tijd heeft om een nieuw onderkomen te zoeken. Volgens de Wet BRP moet een burger zich inschrijven op het adres waar hij verblijft. Ook als het eigenlijk verboden is om daar te wonen. Dat kan voordelen hebben voor de burger maar daardoor kan ook de verwachting worden gewekt dat wonen op die plek is toegestaan. Het is daarom belangrijk dat de gemeente de burger bij de inschrijving meldt dat wonen op een adres met een andere bestemming in principe niet mag. Vervolgens dient de gemeente een beslissing te nemen. Wordt er gehandhaafd, gedoogd of zal de bestemming worden aangepast? Met deze informatie kan de burger vervolgens zelf besluiten of hij op het adres wil gaan wonen of niet. Zoals in het artikel vanaf pagina 14 is te lezen, gezien de mogelijke gevolgen voor de burger, zijn ook in deze gevallen maatwerk en een integrale beoordeling noodzakelijk.



Start proeftuin Expertisepunt Aanpak Fraude

In januari 2016 is de proeftuin Expertisepunt Aanpak Fraude live gegaan. Het Expertisepunt is gericht op kennisdeling. Het is een online-platform waar gemeenteambtenaren en ketenpartners alle fraudesignalen en soorten van fraude-aanpak kunnen delen en deze aanpak kunnen verrijken met hun eigen praktijkervaringen. Daarbij gaat het om zowel adres-gerelateerde als identiteitsfraude. *Willeke van Dijk, bureau NVVB*

Voor een effectieve fraudebestrijding is een goede samenwerking en kennisuitwisseling cruciaal. In de vorige *B&R* was er te lezen hoe de samenwerking binnen de WTI-keten (Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude) tot stand gebracht wordt. Ook op het gebied van adres-gerelateerde fraude is met het programma Landelijke Aanpak Adreskwaliteit veel geïnvesteerd in een dergelijke samenwerking. Toch bleek dit alles nog niet afdoende te zijn.

Het idee voor het Expertisepunt

Op zaterdag 12 en zondag 13 april 2014 organiseerde het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een *antifraude-hackathon*. Creatieve teams van buiten de overheid gingen aan de slag met datasets om oplossingen te bedenken ter verbetering van fraudebestrijding. Het team LUST won de antifraude-hackathon met het idee voor een applicatie waarmee burgers fraude en zwakke plekken in overheidssystemen konden delen met de overheid. Vervolgens kregen ICTU en LUST van het Ministerie van BZK opdracht om deze *wisdom of the crowd* te gebruiken bij fraudebestrijding. De startopdracht was: 'Hoe kunnen overheidsorganisaties fraude en zwakke plekken in overheidssystemen veilig delen?' Het resultaat hiervan is nu het Expertise-

punt Aanpak Fraude. Dit is een online-platform waar gemeenteambtenaren en hun ketenpartners elkaar op de hoogte kunnen brengen van fraudesignalen en de aanpak ervan.

Proeftuin

Het Expertisepunt Aanpak Fraude is in feite een proeftuin van ongeveer drie maanden. Tijdens die periode wordt er een vast aantal gebruikers bij deze test betrokken. Er wordt nauwkeurig gemonitord hoe het gebruik van het Expertisepunt verloopt. Zo wordt er gekeken naar wie er gebruikmaken van het platform, hoeveel signalen er zijn gedeeld, of de processen vanuit de gewenste invalshoek worden benaderd en of dit een goede manier is om experts te vinden.

Aan het einde van de proeftuin (eind maart 2016) wordt er een evaluatierapport opgesteld, dat zal worden besproken met het Ministerie van Binnenlandse Zaken. Bij een positief resultaat zal er een overleg plaatsvinden met ICTU, NVVB en BZK over een mogelijk vervolg en inbedding. Het beheer en de verdere ontwikkeling wordt dan overgedragen aan de NVVB.

Doelgroep

In principe kan iedereen die binnen de overheid een rol vervult in de preventie, bestrijding of reparatie van fraude deel-

nemen aan het Expertisepunt Aanpak Fraude. Maar omdat het Expertisepunt nu nog in de proeftuin zit, is het maximum aantal deelnemers 200. Zij hebben toegang tijdens de hele proeffase, die duurt tot eind maart 2016.

Hoewel er geen persoonsgegevens worden uitgewisseld op het platform, kan de informatie wel gevoelig zijn. Het is niet wenselijk dat de fraudesignalen openbaar toegankelijk zijn. Daarom is er besloten om het Expertisepunt alleen toegankelijk te maken voor medewerkers binnen de overheid. Zij krijgen een gebruikersnaam en een wachtwoord.

Het Expertisepunt zal over het algemeen het beste te gebruiken zijn door ambtenaren met een kwaliteits-, beleids- of coördinerende achtergrond. Voor de baliemedewerker is het niet direct geschikt tijdens het dagelijks werk, maar meer bedoeld als achtergrondinformatie.

De NVVB en ICTU pleiten al langer voor een Fraudecoördinator binnen elke gemeente. De ambtenaar die deze rol op zich gaat nemen, kan veel baat hebben bij het Expertisepunt.

Werkprocessen NVVB als basis

Voor de proeftuin zijn er twee werkprocessen van de NVVB en één werkproces uit het sociale domein meegenomen, te weten:



- de eerste inschrijving BRP;
- de aanvraag reisdocument;
- de aanvraag uitkering.

Elk proces is gevisualiseerd in drie fasen: Face-to-face, Document en Database. Bij elke stap kan je een kwetsbaarheid toevoegen. Deze kwetsbaarheid kan van alles zijn, van een ongeldig brondocument tot een *look-alike* fraude.

Wanneer een kwetsbaarheid is ingevoerd, kunnen andere gebruikers er mogelijke oplossingen ('tips') voor aandragen. Deze voeren zij dan weer in bij de kwetsbaarheid. Iedereen kan zo volgen welke fraudesignalen ('kwetsbaarheden') er voorkomen in een bepaald proces, en welke maatregelen er genomen kunnen worden. Ook kun je contact opnemen met degene die de kwetsbaarheid heeft ingevoerd, om zo wat meer achtergrondinformatie te krijgen.

Hulpmiddelen

Het Expertisepunt Aanpak Fraude bevat ook achtergrondinformatie en de hulpmiddelen die zijn ontwikkeld middels het project Naar Betrouwbare Persoonsgegevens (NBP).

Maar ook bijvoorbeeld 'De Kleine Gids' (met tips en trucs), de handreiking Bestuurlijke Boete en het ID-protocol zijn te vinden bij het Expertisepunt. □

Dashboard Dienstverlening, pijler Kennis

Het Expertisepunt Aanpak Fraude is een onderdeel van het Dashboard Dienstverlening.

Doel van het Dashboard is om de kwaliteit en prestaties van de gemeentelijke dienstverlening en de betrokken medewerkers inzichtelijk te maken, te vergroten en te ondersteunen. De NVVB heeft als primaire taak het behartigen van gemeentelijke belangen. Daarnaast zet zij zich in om te vernieuwen, te verbinden, maar vooral ook te ontzorgen. Het Dashboard Dienstverlening is volledig gericht op het ontzorgen van gemeenten en is zelfs een direct gevolg van de vragen, wensen en eisen van gemeenten. Het Dashboard bestaat uit vier pijlers. Het Expertisepunt Aanpak Fraude is beschikbaar in de tweede pijler van het Dashboard, namelijk 'Kennis', en past dus ook volledig in de visie van content- en kennisdeling. De pijler zal later nog worden aangevuld met onder andere de werkprocessen en de specificaties van de Burgerzakenmodules. Meer informatie over het Dashboard vindt u op www.gemeente.nl

Project Aanpak Fraude (ICTU)

Giulietta Marani, projectmanager: 'Het project Aanpak Fraude van ICTU streeft naar het samenbrengen van overheidsinstanties en het versterken van de huidige aanpak van adres- en identiteitsfraude. Daarom stimuleert het project vernieuwing van de fraudeaanpak, kennisdeling over diverse beproefde soorten aanpak binnen de overheid en bewustwording bij burgers, ondernemers en ambtenaren.

Elke gemeente is anders, maar worstelt wel met een aantal dezelfde uitdagingen bij de identiteits- en adresfraudeaanpak. Voor die uitdagingen probeert het project Aanpak Fraude innovatieve methoden te leveren die hen verder kunnen helpen om fraude te voorkomen of te bestrijden. Zoals het inrichten van kritieke processen met dit doel, het veilig delen van signalen, of het opdoen van de juiste kennis om fraude aan te pakken. Het Expertisepunt Aanpak Fraude biedt voor al deze uitdagingen een oplossing.'



Inschrijven of afschrijven?

Uitvoering en beleidsmakers praten samen over inschrijfproblematiek

Volgens de Wet BRP moet je je inschrijven op het adres waar je woont. Heb je geen adres dan kun je in aanmerking komen voor een 'briefadres'. De regels op dit gebied zijn echter streng. Het gevaar bestaat dat burgers hierdoor hun tijdelijke opvangplek zullen verliezen en tussen wal en schip vallen. Arre Zuurmond beschrijft zijn ervaringen met dit dilemma en pleit ervoor dat gemeenten een minder strikte scheiding tussen woonadres en briefadres hanteren.

Arre Zuurmond, Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam

Als Gemeentelijke Ombudsman heb ik begin 2015 met de verschillende gemeenten die onder mijn bevoegdheid vallen, gekeken naar de knelpunten bij de uitvoering van de drie decentralisaties binnen het sociale domein. De beloften van die decentralisaties waren ambitieus: de overheid moest handelen vanuit de behoefte van de burger, er zou meer maatwerk geleverd worden en een probleem moest integraal worden gezien, dwars door de beleidsgebieden heen. Bij de klachten die ik tegenkwam zag ik dit nog te weinig. Ik vroeg me af wat die echte transformatie tegenhoudt. Biedt het Haagse beleid gemeenten te weinig ruimte ervoor of maken gemeenten zelf nog te weinig gebruik van hun bevoegdheden? In mijn gesprekken met de gemeenten die onder mijn bevoegdheid vallen kwam één

thema duidelijk naar voren: de inschrijfproblematiek. De Wet basisregistratie personen biedt volgens de gemeenten te weinig ruimte, waardoor een aantal burgers zich nergens kan inschrijven en dus niet in aanmerking komt voor noodzakelijke voorzieningen. Die voorzieningen worden namelijk in toenemende mate gekoppeld aan het hebben van een adres. Dit onderwerp is dan ook niet los te zien van de decentralisaties in het sociale domein. Parallel hieraan begonnen de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) samen met het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) aan de ontwikkeling van de zogenoemde 'Omgekeerde Uitvoeringstoets'. Dit vanuit het idee om beleid en uitvoering beter op elkaar af te stemmen.

Een voorbeeld: Jan

Jan is door een medische fout arbeidsongeschikt geraakt en komt hierdoor in de financiële problemen. Dit levert zulke spanningen in het gezin op dat een scheiding het gevolg is. Door de gedwongen verkoop van hun huis blijven Jan en zijn ex-echtgenote met een restschuld van 40.000 euro zitten. Slechts één van hen valt onder een voorrangsregeling voor een huurwoning. Omdat hun twee jonge kinderen bij de moeder wonen, wordt er besloten dat zij een woning krijgt. Jan gaat tijdelijk in een vakantiewoning in een naburige gemeente wonen. Hij ontvangt via de oude gemeente nog schuldhulpverlening, hulp vanuit maatschappelijk werk en een WIA-uitkering. Wanneer die gemeente erachter komt dat Jan niet meer in de koopwoning woont, start Burgerzaken een adresonderzoek met als doel



hem uit te schrijven. Volgens de gemeente moet hij zich inschrijven op het adres waar hij daadwerkelijk verblijft. Maar in het vakantiepark mag hij zich helemaal niet inschrijven. Op het moment dat hij dat doet, moet hij zijn tijdelijke opvangplek waarschijnlijk direct verlaten. Hij gaat naarstig op zoek naar een andere woning, maar voor de tussenliggende periode heeft hij wel een adres nodig om zijn voorzieningen te kunnen behouden. Ten einde raad en bang om op straat terecht te komen, wendt hij zich tot mijn bureau.

Inschrijfproblematiek

Volgens de Wet BRP dient Jan zich in te schrijven op het adres waar hij woont. Deze wet interpreteert wonen in de zin dat de burger een adres tot zijn beschikking heeft waar hij feitelijk verblijft en zijn nachtrust geniet.

Ontbreekt zo'n adres, dan kan de burger in aanmerking komen voor een briefadres. Strikt gezien krijgt een burger dus alleen een briefadres als hij op straat slaapt. In de praktijk blijken gemeenten te worstelen met een grote groep burgers die een briefadres aanvragen of zich van een bepaald adres laten uitschrijven, terwijl ze strikt gezien wel ergens 'wonen'. De hoofdbewoners hier zijn vaak wel bereid om tijdelijke opvang te bieden, maar willen niet dat iemand zich op hun adres inschrijft. Zij willen immers niet geconfronteerd worden met deurwaarders, kortingen op toeslagen en vergoedingen voor zorgkosten en hogere belastingaanslagen. In het geval van Jan sluit de bestemming van het pand feitelijke bewoning uit. Bovendien is het de vraag welke gemeente verantwoordelijk voor Jan is. De gemeente waar hij staat inge-

schreven en waarvan hij hulp ontvangt, of de gemeente waar hij feitelijk woont? Dit plaatst de burger voor een dilemma: correct inschrijven met het risico de tijdelijke opvangplek te verliezen, of niet inschrijven. In het laatste geval komt de burger niet in aanmerking voor talloze andere voorzieningen die hem kunnen helpen om zijn bestaan weer op te bouwen.

Als ombudsman zie ik dat gemeenten heel verschillend omgaan met deze problematiek. De ene gemeente is recht in de leer (met een verwijzing naar uitspraken vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken over de wetsinterpretatie), terwijl de andere gemeente tegen de wet in probeert maatwerk te leveren, om te voorkomen dat mensen hun opvangplek verliezen. Dat vertaalt zich in het groeiend aantal klachten van mensen die tussen wal en

schip vallen door strikte interpretatie of aanvullende gemeentelijke voorschriften.

De Omgekeerde Uitvoeringsimpuls

‘Het wordt hoog tijd om uitvoering en beleid beter op elkaar af te stemmen’, stelt Larissa Zegveld, directeur van KING. ‘Alleen dan kunnen gemeenten hun nieuwe taken ook echt effectief, efficiënt en dicht bij de burgers uitvoeren. Nog te vaak wordt beleid vanuit Den Haag als een voldongen feit gepresenteerd. Er zou bij de totstandkoming hiervan veel meer gedacht moeten worden aan behoeften

werp *regiobinding* aan bod. En tot slot discussieerden de deelnemers over het inschrijven en wonen op plekken waar geen woonbestemming op zit. Een van de meest in het oog springende uitkomsten is het verschil tussen de intrinsieke, registratieve waarde van de BRP (een woonadresregistratie) en de functionele waarde van de BRP (toegang tot voorzieningen binnen de verzorgingsstaat). In de praktijk blijken gemeenten soms concessies te doen aan de intrinsieke waarde van de BRP om tegemoet te komen aan de functionele waarde ervan (toegang tot zorg of schuldhulpverlening). In dit geval

coulant mee om. Zo startte Amsterdam in weerwil van de wettelijke regels een project om zogenoemde ‘spookjongeren’ tijdelijk een briefadres te verstrekken, op voorwaarde dat er een schuldhulpverleningstraject gestart wordt.¹ Daarmee wordt de oorzaak van de inschrijfproblematiek aangepakt. Zodra de schulden geregeld zijn, moet de jongere zich wel inschrijven op het adres waar hij feitelijk verblijft. In dit scenario is een briefadres dus in het belang van zowel de functionele als de intrinsieke waarde van de BRP. Een dergelijke benadering werkt alleen als een casus integraal bekeken wordt.

Mogen gemeenten de functionele waarde van de registratie boven de intrinsieke waarde van de BRP stellen?

en knelpunten van uitvoeringsorganisaties, waaronder gemeenten.’

De Omgekeerde Uitvoeringsimpuls (OUI) is een methodiek waarmee de gemeenten zelf, samen met hun inwoners en uitvoeringsorganisaties, knelpunten uit de uitvoeringspraktijk scherp kunnen beschrijven en analyseren. Vervolgens kan de gemeente stappen zetten om binnen de bestaande regelgeving de problematiek op lokaal of regionaal niveau op te lossen.

‘Doe wat er nodig is’

In de OUI-bijeenkomsten kozen de deelnemers de drie meest prangende knelpunten onder het motto ‘Doe wat nodig is’. Zo werd de problematiek rond het stringente beleid wat betreft briefadressen besproken. Daarbij kwam het onder-

zou Jan wellicht een briefadres kunnen krijgen omdat hij anders zijn opvangplek verliest, geen recht meer heeft op zijn WIA-uitkering en ook niet langer in aanmerking komt voor schuldhulpverlening. Wanneer de gemeente hem die kans niet biedt, dreigt hij op straat te belanden – en dan verliest de overheid hem uit het zicht. Wanneer hij na een paar jaar weer opduikt, zullen de maatschappelijke kosten vermoedelijk veel hoger zijn dan nu het geval is. Vanuit de participatiemaatschappij-gedachte zou de overheid tijdelijke opvang bij particulieren juist moeten stimuleren. Een andere optie is dat Jan tijdelijk in het vakantiehuisje kan verblijven zonder zich daar in te schrijven. Beide scenario’s zullen in elk geval geen bijdrage leveren aan de intrinsieke waarde van de BRP. Een aantal gemeenten gaat hier

Ten slotte

De deelnemers hebben de secretarissen-generaal van de ministeries van BZK, SZW en VWS expliciet gevraagd of gemeenten de functionele waarde van de registratie boven de intrinsieke waarde van de BRP mogen stellen, waarmee het mogelijk wordt om maatwerk te leveren en de beloften van de decentralisaties – zoals het bevorderen van heldere en snelle oplossingen – waar te maken. Met de boodschap ‘Doe wat er nodig is’ gaven de verschillende SG’s groen licht aan gemeenten om de BRP ruimer te interpreteren als dat duidelijk maatschappelijke baten oplevert. Dit impliceert het stoppen met een te strikte interpretatie en het voeren van overleg op casusniveau tussen professionals op het gebied van de BRP en het sociale domein. □

¹ De gemeenten Amsterdam en Zaanstad zijn beide bezig dit initiatief uit te breiden naar mensen met schulden in het algemeen.

Ik geloof in de dag



Jan van Ginkel,
gemeentesecretaris
gemeente Zaanstad,
lid van de Commissie
Dienstverlening en
Informatiebeleid van de
VNG en lid Raad van Advies
NVVB

'Ik koester mijn onbegrip. Ik begrijp het wel, maar ik wéiger om nog langer te begrijpen dat 390 gemeenten allemaal dezelfde wielen uitvinden. Peperdure wielen welteverstaan. Het wiel van excellente dienstverlening, het wiel van een plugable IT-architectuur, het wiel van een eigentijds informatiebeleid, het wiel van webbased zaakgericht werken, het wiel van talloze burgerappjes, het wiel van datagestuurde organisatieontwikkeling. En zo nog wat wielen.

Ja, ik snap dat er zoiets als gemeentelijke autonomie is. En er is iets heel serieus met privacy. En iets met stevige opgaven rond beveiliging. Maar ik vind het onbenullig dat we dat met elkaar zo groot maken dat we er argumenten aan ontleen om het voertuig van de lokale overheid van 390 wielen te voorzien. Dat rijdt echt heel beroerd, daar win je de race niet mee. De race tegen de klok van wat de samenleving wil.

Ik pleit ervoor om het begrip gemeentelijke autonomie vergaand te herijken. Gemeentelijke autonomie heeft zeker met je armoedebeloid te maken, met je inzet op de energietransitie, met hoe je het onderwijsveld beweegt tot nog meer inzet op kwaliteit. En met hoe je andere vormen van democratie een plek geeft naast de representatieve vertegenwoordiging. Allemaal voorbeelden waar het op bestuurskracht aankomt. Daar maak ik me geen seconde zorgen over, onze lokale bestuurders hebben bewezen dat ze kanjers van formaat zijn om leiding te geven aan wat maatschappelijk en economisch nodig is.

Maar gemeentelijke autonomie heeft in de verste verte niets te maken met uitvoerende zaken als dienstverlening en informatiebeleid. Die onderwerpen verdienen wel degelijk bestuurlijke aandacht, maar dan uitsluitend gericht op het faciliteren van de gezamenlijke uitvoeringskracht van de gemeentelijke overheden. Bij voorkeur in zeer, zeer nauwe verbinding met andere overheidslagen en maatschap-

Ik pleit ervoor om het begrip gemeentelijke autonomie vergaand te herijken

pelijke partners als zorginstellingen, sportbonden, economic boards, etc. Kortweg: bestuurskracht zet je in voor jouw gemeente en regio, het organiseren van de uitvoeringskracht doe je met z'n allen.

Waar het gaat om dienstverlening en informatiebeleid, wil ik dat we met elkaar wel degelijk een podiumplek binnen hengelen. Omdat het ons lukt om de samenleving op het podium te zetten. Omdat het ons lukt om de kracht van lokale gemeenschappen te versterken. Omdat we eraan bijdragen dat buurten zich verder ontwikkelen, dat mensen hun keuzes kunnen maken, dat inwoners en ambtenaren samen bijleren. Met zo'n mindset maak je meters. Kilometers.

Ik geloof in de dag. Ik zie uit naar de dag. De dag dat inwoners, bedrijven en instellingen de hoogste onderscheiding voor dienstverlening en informatiebeleid in ontvangst nemen. En al die mensen en clubs wonen in één mooi land. Wist je trouwens dat ze het in dat land best handig hebben georganiseerd? Om administratief-bureaucratische redenen is dat land namelijk netjes aangeharkt in 390 gemeenten. Dat werkt wel praktisch. Dan hou je een beetje overzicht wie er allemaal met elkaar aan die racewagens knutselen die het exploderend maatschappelijk tempo met gemak bijhoudt.

Die dag is er bijna.'



‘Iedere dag andere werkzaamheden’

Jong en veelbelovend bij Burgerzaken

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 zes vragen, in een serie van ten minste zes interviews, wil B&R deze mensen een gezicht geven. In dit nummer bijt Joyce Renting van de gemeente Best de spits af.



‘Mocht ik over vijf jaar van baan zijn geswitcht dan werk ik misschien bij een grotere gemeente met een jong team!’

Wat is je leeftijd, waar woon je en waar werk je?

'Mijn naam is Joyce Renting, ik ben 21 jaar oud, en samen met mijn vriend Hans woon ik in Heeswijk-Dinther, Noord-Brabant. Op dit moment werk ik vier dagen in de week bij de gemeente Best. Daarnaast geef ik burgerzaken-trainingen bij Aethon Publica en ben sinds kort ook zelfstandig trouwambtenaar.'

Hoe lang werk je al bij Burgerzaken en hoe ben je daar terechtgekomen?

'Na mijn hbo-toerisme wist ik niet precies wat ik wilde gaan doen. Het toerisme trok me toch niet zo, en bijvoorbeeld een jaar ertussenuit zag ik ook niet zitten. In de plaatselijke krant stond toen een artikel over de gemeente Schijndel die opnieuw, samen met omringende gemeentes, een leer- werktraject ging starten. Dit was in voorgaande jaren al een aantal keer een groot succes geweest. Direct ben ik aan de slag gegaan met een sollicitatiebrief en een paar weken later was ik aangenomen. Het traject bestond uit tweemaal een half jaar stage bij twee verschillende gemeentes, plus nog een basisopleiding tot medewerker publiekszaken. Toen het einde van deze periode in zicht was, ben ik gaan solliciteren en ben ik aangenomen in Best. Daar zit ik nu alweer bijna tweeënhalf jaar.'

Wat trekt je aan in het vak?

'Vaak krijg ik van jonge mensen in mijn omgeving de vraag: "hoezo werk jij bij een gemeente?" Ik moet toegeven, soms vraag ik mezelf dat ook wel eens af. Maar wat ik zo leuk vind aan burgerzaken is de afwisseling. Bij de gemeente Best runnen we met vijf collega's de front- en backoffice, burgerlijke stand, naturalisaties en adresonderzoeken. Iedere dag heb je dus andere werkzaamheden. Iedere dag kom je weer met klanten in contact. Dat vind ik heel erg leuk.'

Welke toekomstige ontwikkelingen zie jij in het vak? Welke ontwikkelingen omarm je? En tegenover welke ontwikkelingen sta je kritisch?

'De ontwikkelingen binnen burgerzaken gaan supersnel. In de tweeënhalf jaar dat ik in het vak zit, is er al zo gigantisch veel veranderd. Het is een vak waarbij je jezelf constant moet afvragen: klopt dit nog wel? Hierbij is er toch nog niets veranderd, of wel soms? Naast dat ik werkzaam ben bij de gemeente Best geef ik ook burgerzaken-trainingen bij Aethon. De deelnemers aan die trainingen zijn mensen die voor het eerst werkzaamheden gaan verrichten binnen burgerzaken en die dus de basiskennis nog moeten opdoen. Tijdens deze lessen merk ik heel vaak dat ik weer nieuwe

zelfs nog tijdens een persoonlijke afspraak met een ambtenaar. Dus naar mijn mening is niet in alle gevallen het digitale werken makkelijker, beter of efficiënter.'

Waar denk je over vijf jaar te werken?

'Over vijf jaar werk ik misschien nog wel, misschien niet meer bij de gemeente Best. Op dit moment ga ik met plezier naar mijn werk en leer ik nog iedere dag bij. Maar ik ben altijd op zoek naar uitdagingen. Mocht ik over vijf jaar van baan zijn geswitcht dan werk ik misschien bij een grotere gemeente met een jong team!'

'De NVVB zie ik als een soort overkoepelende gemeente; dus een gemeente waar niet de burgers maar juist de gemeenten terecht kunnen voor hun "producten"'

informatie erbij moet vertellen, naast de inhoud van de syllabus, omdat er weer een detail is veranderd.

Zulke veranderingen zullen altijd door blijven gaan. De grootste verandering waar we natuurlijk met z'n allen tegenaan lopen is digitalisering. Niet alleen op Burgerzaken maar ook landelijk in allerlei branches. Natuurlijk ben ik een voorstander hiervan. Ik merk dat het – wanneer er geen storingen in de systemen zijn – vlot werkt, zeker voor de burger. Zij kunnen bijvoorbeeld 24/7 hun verhuisaangifte doorgeven – dat is echt super!

Er zit natuurlijk ook wel een keerzijde aan. De burgers zien we niet meer een-op-een aan de balie verschijnen. Dat is jammer, want daarmee verlies je het directe klantcontact, dat ik persoonlijk erg leuk vind om te doen. Daarnaast merk ik bij heel veel burgers dat ze toch nog altijd op zoek zijn naar "de extra bevestiging", of meer uitleg willen over een bepaald onderwerp. Vaak willen mensen dit telefonisch, sommigen

Wat betekent de NVVB voor jou nu, en wat zou dit in de toekomst voor jou kunnen betekenen?

'De NVVB zie ik als een soort overkoepelende gemeente. Dus een gemeente waar niet de burgers maar juist de gemeenten terecht kunnen voor hun "producten". Of dit nu voor informatie is of voor bijvoorbeeld een breder netwerk. Vooral wat betreft het laatste hoop ik dat de NVVB – nu, maar ook in de toekomst – veel voor mij kan blijven betekenen. Het ontmoeten van collega's door het hele land heen, om op die manier kennis met elkaar te delen, is super om te mogen doen.' □

Deze serie focust op hoe jongeren hun werk bij burgerzaken zien. Zijn er in uw gemeente ook 'veelbelovende jonkies' bij Burgerzaken? Dan hoort de NVVB dat graag van u. Stuur een mailtje naar: merlinniesten@nvvb.nl.



Haagse deelname aan pilots Idensys en publiek middel eID

‘We zijn het aan onze stand verplicht’

De gemeente Den Haag maakt zich op voor de pilots Idensys en publiek middel eID. 650 Hagenaars gaan straks op een nieuwe manier inloggen en identificeren. Menno Stigter en Theo van der Nat zijn als architect en projectleider nauw bij deze pilots betrokken. ‘We zijn het als Den Haag aan onze stand verplicht.’ *Hans Ouwerkerk, tekstschrijver*

Het gesprek met Menno Stigter en Theo van der Nat van het Team ICT Beleid&Projecten van de Dienst Publiekszaken, heeft plaats aan de vooravond van de start van de twee pilots Idensys en publiek middel eID. De eerste honderd afspraken met de deelnemers aan de pilots zijn reeds gemaakt. Zij melden zich straks aan de speciaal hiervoor ingerichte balie om de eID-kaart en de reader op te halen. Eenmaal thuis kunnen zij met de instructies en de separaat toegezonden wachtwoorden inloggen. ‘Gisteren heb ik mijn 11-jarige zoontje het proces uit laten proberen en die kwam er gewoon doorheen. Dus wat dat betreft, moet dat goed komen,’ zegt Menno Stigter lachend.

Keihard werken

De start van de twee pilots vormt voor Stigter en zijn collega Theo van der Nat de apotheose van meer dan een half jaar keihard werken. Dat Den Haag zich voor de pilots zou melden was volgens Stigter wel logisch. ‘Den Haag is de nummer 1 digi-

tale gemeente van Nederland. We zijn het min of meer aan onze stand verplicht. Wil je die voorsprong houden, dan hoort daar nu eenmaal een andere manier van inloggen bij. De wereld verandert en door aan deze pilots mee te doen kunnen we zien

aan de gang te gaan.’ Stigter knikt: ‘Een bijzondere positie. We verschillen qua pilot ook met die van Eindhoven. Daar werken ze met een “specimen” rijbewijs. Wij werken met een echte identiteitskaart in het gewone reguliere proces. En daarin

Je hebt dadelijk een hoogwaardig
betrouwbaar identiteitsmiddel
waarmee je digitale identiteit
onweerlegbaar is vastgelegd

wat het ons maar ook de burgers oplevert en of we daarmee onze dienstverlening verbeteren.’ ‘Los daarvan,’ vult Van der Nat aan, ‘is het ook een unieke kans om als eerste gemeente met beide middelen

zit gewoon een win-win situatie omdat je echt test wat dat betekent voor je eigen processen en procedures.’



Foto: Sanne van der Vlist

Nu is jouw ID-kaart “alleen” maar een plastic kaartje waarop jouw identiteit door de burgemeester wordt bevestigd. Bij dat kaartje hoort straks een elektronische identiteit, aldus Stigter (rechts op de foto, links Theo van der Nat).

Team

Besluiten om aan de twee pilots mee te doen is één, er komt in de praktijk wel het nodige bij kijken. ‘We zijn daarmee in juli vorig jaar begonnen’, vertelt Theo. De voorbereiding startte met commitment van het management en daarna het vormen van een team. ‘Je hebt allerlei specialiteiten nodig, collega’s die selecties kunnen maken, collega’s die het afsprakensysteem aanpassen, collega’s die formulieren aan de website kunnen koppelen, communicatiemedewerkers en de inrichting van een pagina op de Haagse website. We hebben commitment van hen gekregen. Dat is nodig want uiteindelijk krijgen we van het ministerie alleen de materiële kosten vergoed voor de aanschaf van de kaarten en aanverwante kosten. Maar de inzet van ons en van al onze collega’s niet. We doen het graag’, benadrukt hij, ‘omdat we graag aan de pilot willen meedoen. Maar dat betekent voor de hele organisatie toch

een behoorlijke belasting.’ Bij elkaar zijn inclusief Menno en Theo zo’n zes mensen met het vormgeven van de pilots bezig geweest. De vakinhoudelijke inbreng van de collega’s van onze Backoffice is daarbij onontbeerlijk. Menno: ‘Dadelijk in de uitvoering komen daar nog eens een keer tien mensen bij omdat we een dedicated balie hebben gemaakt voor zowel de uitgifte van de balie als het verwerken van de aanvragen.’

Belangstelling

In totaal hebben 650 Hagenaars zich voor de pilot aangemeld. ‘Wij hebben een selectie van 500 deelnemers voor het publieke middel’, licht Stigter toe, ‘en wij beogen een selectie van 150 voor het private middel en 50 deelnemers doen aan beide pilots mee. We brengen in totaal 700 middelen onder 650 gebruikers in omloop.’ Er zijn in totaal negenduizend mensen aangeschreven van wie de iden-

titeitskaart tussen maart en juli 2016 ging verlopen. ‘De belangstelling was heel groot. Al heel snel hadden we het aantal deelnemers bereikt’, aldus Van der Nat. Wel hebben de deelnemers een worst voorgehouden gekregen. ‘Voor hun deelname krijgen ze hun identiteitskaart gratis. Althans ze moeten het voorschieten, en na afloop krijgen ze de leges retour.’

Enquête

De bedoeling is dat de deelnemers straks een aantal keer inlogt om een digitaal product te bestellen. Daarnaast worden ze benaderd door een onderzoeksbureau dat in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken een enquête uitvoert. Op de vraag wanneer de pilot voor de twee projectleiders geslaagd is zegt Stigter: ‘Als we het balieproces goed onder controle hebben. Vergis je niet, we doen echt iets nieuws. Nu is jouw ID-kaart “alleen” maar een plastic kaartje waarop jouw identiteit



Van der Nat: 'De belangstelling was heel groot. Al heel snel hadden we het aantal deelnemers bereikt'.

door de burgemeester wordt bevestigd. Bij dat kaartje hoort straks een elektronische identiteit. Als jij dat kaartje verliest ben jij op dat moment ook de controle over je elektronische identiteit kwijt en daar moeten wij allemaal nieuwe procedures voor bedenken. Er moet aangifte van vermissing worden gedaan maar ook het blokkeren van de elektronische identiteit hoort daarbij. Maar ook, vervolgt hij, 'wat gaan we nou doen als jij straks aan de balie komt en je hebt geen DigiD? Sturen we je dan weg met een niet-geactiveerde Nederlandse ID-kaart met daarop iets wat later koppelbaar is? En wie gaat dat koppelp proces dan uitvoeren? Ga je dat zelf

doen en hoe weet de overheid of jij dat goed doet en niet de fysieke ID van je partner koppelt aan je eigen ID? Uit de pilots moeten daar straks nog de antwoorden op komen.' Gemeenten die ook met Idensys en publiek middel eID aan de slag willen gaan moeten hier volgens de twee projectleiders wel digitaal op zijn voorbereid. 'Met andere woorden: administraties moeten wel op die nieuwe digitale sleutels zijn ingericht.'

Voordelen

Tegelijkertijd ziet het tweetal veel voordelen van Idensys en publiek middel eID. 'Omdat je dadelijk', benadrukt Theo van

der Nat, 'een hoogwaardig betrouwbaar identiteitsmiddel hebt waarmee je digitale identiteit onweerlegbaar is vastgelegd.' Het gevolg daarvan is dat tal van processen waarbij nu nog handtekeningen nodig zijn digitaal afgehandeld kunnen worden. 'Neem een verzekeringspolis', geeft Stigter als voorbeeld, 'dat is typisch een product dat nog een hele sterke fysieke wereld kent maar dat dadelijk helemaal digitaal is. Als gemeente zijn wij eigenlijk de identiteitsverstrekker van de Nederlandse overheid. Wij zijn de Alpha en Omega van jouw administratieve bestaan. Je ouders hebben je aangegeven en over tig jaar komt iemand vertellen dat jij er niet meer bent. Dus dat hele proces, alles hoe jij je aan de officiële wereld kenbaar maakt, wordt gecontroleerd door burgerzaken. Als we dat hoogwaardig digitaal kunnen gaan doen, geeft dat voor burgers heel veel gemak.'

Veiligheid

Uiteraard staat veiligheid voorop. Het inloggen, de private middelen waarmee men straks in heel Europa publieke middelen kan aanschaffen, moeten uitermate veilig zijn. Stigter: 'Het feit dat er het afgelopen jaar geen identiteitsfraude is geweest hoeft niet te betekenen dat er morgen niet een heel slim iemand komt die dat wel voor elkaar krijgt. We weten dat we onder een vergrootglas liggen. Dat betekent dus dat we altijd alert moeten blijven. Juist dit soort pilots is een mooi moment om te kijken hoe we onszelf en elkaar daarin scherp houden.' □

Feiten en cijfers pilots

Idensys-pilots

- Maximaal 30.000 mensen testen de werking van Idensys bij twintig overheden en bedrijven;
- Tijdens de pilots maken de proefpersonen gebruik van inlogmiddelen die worden uitgegeven door bedrijven, die erkend leverancier van Idensys zijn;
- Eind december 2015 is de Belastingdienst als eerste gestart met een Idensys-pilot;
- In februari 2016 starten BKR, KPN, SVB en gemeente Den Haag met hun Idensys-pilot;
- Op dit moment heeft Idensys drie erkende leveranciers: Digidentity, KPN en CreAim.

Pilot publieke eID-middel:

- 500 inwoners van de gemeente Den Haag hebben zich aangemeld als deelnemer voor de pilot met de elektronische Nederlandse Identiteitskaart (eNIK);
- Vanaf 15 februari 2016 kunnen deelnemers aan de pilot met hun eNIK inloggen bij de gemeente Den Haag en andere overheidsorganisaties;
- De pilot bij de gemeente Den Haag duurt tot eind juni 2016.

Raadgevend referendum?

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

stempassen

stembiljetten

materialen



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

qp procura
software | formulieren | verkiezingen



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken



pinkroccade
TSS LOCAL GOVERNMENT

SAMEN MEER RESULTAAT

**EINDELIJK
ECHTE
DIENST-
VERLENING?**

NVVB CONGRES 11 & 12 MEI 2016
NH LEEUWENHORST TE NOORDWIJKERHOUT



Mag ik in formulieren of documenten nog het geslacht van een persoon vermelden?

Adviesbureau

In diverse landen kunnen burgers voor de vermelding van hun geslacht in officiële documenten niet alleen kiezen tussen 'man' (M) en 'vrouw' (V/F), maar bovendien ook 'onbepaald' (X). Wordt het ook in ons land mogelijk om 'X' als geslachtsaanduiding in je paspoort te hebben? *Xander Seijs, adviesbureau NVVB*

Schaft de overheid het geslacht af? Twee jaar geleden klonk het nog als science fiction, maar nu lijkt een 'geslachtloos Nederland' nabij, in ieder geval wat betreft vele formulieren. Op verzoek van Tweede Kamerlid Pia Dijkstra (D66) is er onderzoek gedaan naar de mogelijkheden en consequenties van het onbepaald laten van het geslacht. Vanwege de Wet transgen- ders zijn er immers ook mensen die zich niet thuis voelen in het hokje 'man' of 'vrouw', en voor wie de geslachtsregistratie zoals deze zich in het dagelijks leven voordoet een terugkerend probleem is. Het betreft hier bijvoorbeeld de geslachtsvermelding op identiteitsdocumenten, maar ook het invullen van aanvraagformulieren van overheids- en private organisaties. De centrale vraag is hoe men aan deze groep mensen tegemoet kan komen.

Er zijn drie keuzes:

1. De mogelijkheid die documenten bieden om het geslacht te vermelden, niet veranderen.
2. De mogelijkheid voor geslachtsvermelding helemaal verwijderen.
3. Aan de M/V-keuze een derde optie (de letter O) toevoegen.

Ad 1. Er is geen wet- of regelgeving die het verplicht stelt om bij de geslachtsvermelding hetzij M hetzij V in te vullen; het is dus ook toegestaan om helemaal niets in te vullen. Keuze 1 is dus het simpelst: we vullen gewoon niets in. Toch willen de meeste mensen worden aangesproken met mijnheer of mevrouw, en zonder genoemde vermelding wordt dat lastig. Bij het visueel identificeren van personen worden echter nogal eens fouten gemaakt bij het vaststellen van het geslacht. Dit zou je kunnen voorkomen als het geslacht helemaal niet hoeft te worden vastgesteld. En dat is tevens het antwoord op de vraag in de titel van dit stuk. Dus ja, het mag – en soms moet het zelfs: zie ad 2.

Ad 2. In eerste instantie dacht ik: wat een hoop gedoe voor een kleine groep mensen. Maar aan de andere kant kan je je afvragen wat geslacht nou daadwerkelijk toevoegt aan de gegevens die een instantie nodig heeft. Niet in alle gevallen zijn zulke gegevens van belang, want enerzijds zijn ze al bekend en anderzijds doen ze niet ter zake. Of gegevens nodig zijn moet dus per onderwerp worden beoordeeld. Bij de uitvoering van veel wettelijke regels wordt er inderdaad onderscheid gemaakt tussen man en vrouw. Denk aan afstamming en aan bepaalde bevolkingsonderzoeken. Ook voor de medische wereld is het handig om te weten of men met een man of een vrouw te maken heeft. Verder maakt het achterwege laten van de geslachtsvermelding een 'sekspecifiek overheidsbeleid' – bijvoorbeeld op het terrein van gezondheid, onderwijs en werkgelegenheid – lastiger. Daarnaast zijn er ook nog internationale verplichtingen, zoals bij identiteitsbewijzen en internationale uittreksels. Maar waar het niet nodig is, is er geen reden om ernaar te vragen.

De gemeente Amsterdam schaft daarom de geslachtsregistratie op gemeenteformulieren af, althans waar dat wettelijk mogelijk is. In antwoord op schriftelijke vragen van D66-raads- lid Jan-Bert Vroege heeft het College van B&W laten weten uiterlijk 1 januari 2016 alle gemeentelijke formulieren (ook digitaal) gescreend te hebben op geslachtsaanduiding. Ook Utrecht gaat deze werkwijze volgen.

De noodzaak om te kiezen voor V of M kan van de baan, zolang dat wettelijk niet verplicht is.

Ad 3. De derde optie gaat over de letter O van onbekend of onbepaald. Maak niet de fout om het cijfer 0 te gebruiken, want dat staat voor 'niets' en daar kan men negatieve gevoelens bij hebben. Overigens kan 'onbekend' of 'onbepaald' ook stigmatiserend zijn. Daarom is het open laten van de vraag of



De gemeente Amsterdam schaft de geslachtsregistratie in gemeenteformulieren af, althans waar dat wettelijk mogelijk is

het invullen van de letter X een betere optie. In verscheidene landen (zoals momenteel in Australië, Nieuw-Zeeland, Malta, Pakistan, India en Nepal) is het al mogelijk om in plaats van M (male) of F (female) de letter X (geslacht onbepaald) in te vullen.

Voor de fijnproever: als de geslachtsvermelding niet alleen op documenten achterwege blijft, maar ook in het dagelijks leven, hoe gaan we mensen dan aanspreken? Roepen we bijvoorbeeld in de wachtkamer van een ziekenhuis 'mens Jansen'? Als daar een meneer en mevrouw Jansen zitten, zullen ze zich afvragen waarom niet mevrouw of meneer wordt geroepen.

Serious Ambtenaar zoekt jou!



**Kennis delen, netwerken
en een kijkje nemen in de keuken
bij een andere organisatie?**



Doe dan mee aan Serious Ambtenaar!

*Serious
Ambtenaar
.nl*



 www.seriousambtenaar.nl

 info@seriousambtenaar.nl

 [@seriousambt](https://twitter.com/seriousambt) – #SA5



Is samenwerken écht simpel en vanzelfsprekend?

Samen stappen zetten op een tijdpad

Samenwerking tussen gemeenten of gemeentelijke afdelingen kan om verschillende redenen wenselijk zijn. Toch rijzen er bij dit idee direct een aantal vragen, zoals: hoe vind je geschikte partners, en welke vorm moet zo'n samenwerking krijgen? Samenwerken mag dan wel vanzelfsprekend en simpel lijken, maar dat is het zeker niet. Hier enige nuttige wenken voor een startend samenwerkingsverband, maar ook een praktijkvoorbeeld van het Drechtsteden Klanten Contact Centrum (DKCC).

Géke Uninge, bureau NVVB

Tijdens NVVB-bijeenkomsten is een veel gehoorde vraag: 'Maar hoe begin je nou een samenwerking?' Er zijn succesverhalen te over wat betreft samenwerken, maar de minder geslaagde gevallen komen niet vaak ter tafel. Toch maken ook die duidelijk: samenwerking is een echte competentie, iets wat je kunt leren ontwikkelen en vervolgens ook moet onderhouden.

De drie k's van samenwerking

Met dit voor ogen ging B&R op onderzoek uit. Want wat zijn goede redenen om te gaan samenwerken? Hoe zoek je je samenwerkingspartners uit? En als je dan eenmaal gezamenlijk aan de slag gaat, wanneer kun je het dan een succes noemen? Het staat vast dat ook een samenwerking evaluatie behoeft en dat de eventuele kwaliteit ervan geborgd moet worden.

Goede uitgangspunten om te gaan samenwerken zijn *kostenverlaging*, *kwaliteitsverhoging* en/of *kwetsbaarheidsver-*

mindering. Maar deze 3 k's zijn niet meer dan een vertrekpunt, want om tot een duurzame en succesvolle samenwerking te komen, moet je ook met enige zorgvuldigheid een bepaald traject doorlopen.

Succesvol gemeentelijk samenwerken in zes stappen

Voor wie erover denkt om te gaan samenwerken is er veel wijze raad geformuleerd in de whitepaper *Succesvol samenwerken voor gemeenten in zes stappen* door Kees Langerwerf, Hans van der Zwan en Melanie Huurneman van organisatie-adviesbureau KplusV. We nemen zes stappen.

1. Zelfanalyse: bezint eer gij begint

Voordat je partners gaat zoeken om mee samen te werken, moet je eerst een goed beeld van jezelf hebben. Benoem de dingen waar je organisatie goed in is, maar ook de kwetsbaarheden ervan. Hoe is de financiële positie? Zijn er klanten/of medewerkersonderzoeken die je helpen jezelf te vergelijken met andere gemeenten? Hoe zien toekomstige ont-

wikkelingen eruit, zowel intern en extern als op korte en langere termijn? En welke invloed hebben die toekomstige ontwikkelingen op de organisatie, het personeel, de financiën of op de diverse beleidsterreinen?

Ook moet je de urgentie van de voorgenomen samenwerking onder de loep nemen. Is de samenwerking op korte termijn noodzakelijk, of is deze juist op de langere duur belangrijk, bijvoorbeeld omdat het gaat om langetermijn-ontwikkelingen?

In deze fase is het belangrijk dat bestuur en management de zelfanalyse onderschrijven. Een gedeeld zelfbeeld maakt de organisatie sterker in de samenwerking.

2. Op zoek naar partners

De oriëntatie op mogelijke samenwerkingspartners is minstens zo belangrijk als de zelfanalyse. De gesprekken met dergelijke partners moeten verder gaan dan het uitwisselen van beleefdheden. Wederzijdse wensen en behoeften moe-



ten in kaart gebracht worden en elkaar het liefst overlappen. Ook moet er bereidheid zijn om onderling elkaars sterke en zwakke kanten te communiceren, zoals die ook in de zelfanalyse naar voren zijn gekomen. Is de onderlinge verhouding goed, is er wederzijdse bereidheid om in elkaar te investeren?

Als toekomstige samenwerkingspartners is het essentieel om open te zijn over je drijfveren en belangen, en deze ook van elkaar te respecteren.

3. Zet de gezamenlijke visie en doelen op papier

Is de partner eenmaal gevonden, dan dient de samenwerking geformaliseerd te worden en op papier gezet. Op basis van gelijkheid en gelijkwaardigheid moet er overeenstemming zijn over inhoud en vorm van de samenwerking. De gemeenschappelijke visie en het doel of de doelen moeten duidelijk worden omschreven. In een businesscase werk je de verschillende samenwerkingsniveaus uit, breng

je de kosten en juridische consequenties (kwetsbaarheden!) in beeld, en formuleer je de kwaliteitseisen en beoogde resultaten alsmede het tijdspad waarlangs je die wilt bereiken. Aldus wordt deze *nulmeting* – plus wat partijen daar verder nog relevant vinden – tot een heldere beschrijving van hoe op dat moment de situatie ervoor staat. Aan de hand daarvan kun je op een later tijdstip dan evalueren wat er precies veranderd is.

4. Samenwerkingsmethode kiezen

Nu is het moment aangebroken om de samenwerkingsorganisatie te ontwerpen en op te bouwen. Het gaat hierbij om het inrichten van werkprocessen en om mensen en middelen te organiseren. Dit is een fase waarin niet alleen de samenwerkingspraktijk centraal staat, maar ook het verbinden van de belangen van de diverse partners. De wederzijdse verwachtingen worden getoetst aan de praktijk. Een goede regie over de processen door een projectmanager is een belangrijke factor voor het welslagen van stap 4 en stap 5.

5. Samenwerking in uitvoering

De samenwerkingsoperatie kan van start. Vanaf het begin is het belangrijk om de vinger aan de pols te houden. Functioneren de organisatie en procedures zoals gepland en verwacht? Wordt de afgesproken visie en strategie gevolgd? De samenwerking moet nu wortel gaan schieten, hetgeen van iedereen improvisatie en een zekere mate van geduld vereist. Bij deze stap dient zeker het belang van de samenwerking nogmaals onderstreept te worden, en ook dat er daadwerkelijk tot actie moet worden overgegaan. Benut vooral eventuele *quick wins*, zodat de medewerkers die moeten samenwerken resultaat kunnen zien.

6. Monitoring en evaluatie

Op een gezamenlijk van tevoren vastgesteld moment is het tijd om opnieuw de drie k's te gaan meten. Hoe staat het daar nu mee? In stap 3 waren de parameters geformuleerd en was er een nulmeting gedaan op kosten, kwaliteit en kwetsbaarheid. Op basis van deze nulmeting kan men dan bepalen hoeveel vooruitgang de samenwerking al heeft geboekt wat betreft de gestelde doelen.

Tenslotte

Als het goed is, is het traject ook een bewustwordingsproces geweest: van de overeenkomsten en verschillen van de ander met onszelf. In de overeenkomsten zit er al een directe mogelijkheid tot connectie, maar vooral de verschillen (in de ervaring, kennis en aanpak van dingen) bevatten de leermogelijkheden. Als je weet wat je zelf wilt en ook hoe je beoogde partners erover denken – en je formuleert dat alles zorgvuldig – dan hebben beide partijen al de helft gewonnen. Hoe dat in de praktijk uitpakt kunt u lezen in de case van de Drechtsteden, bij de totstandkoming van het DKKC op de volgende pagina. □



DKCC: samenwerking en praktijk

Drechtstedelijk Klantcont

Na jaren van voorbereiding en bestuurlijke besluitvorming is op 1 januari 2016 het Drechtstedelijk Klantcontactcentrum (DKCC) van start gegaan. Vier gemeenten uit de Drechtsteden – Dordrecht, Sliedrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasserdam – hebben de handen hiertoe ineen geslagen. Het doel is om te komen tot een toekomstbestendige organisatie met genoeg ontwikkel- en innovatiekracht. Dit wordt de organisatie waarin de kwaliteit is gewaarborgd, de kosten worden gereduceerd en de kwetsbaarheid van de kleinere gemeenten wordt ondervangen. Alles bij elkaar bedient het DKCC zo'n kleine 200.000 inwoners. *Willeke van Dijk, bureau NVVB*

Het Drechtstedelijk Klantcontactcentrum opereert vanuit een gezamenlijke missie en visie, en wordt aangestuurd vanuit Dordrecht. De medewerkers zijn nu ook allemaal in dienst van deze gemeente. Toch is er ruimte voor de lokale verschillen en lokale invloed van de deelnemende gemeenten. Zo behoudt elke gemeente zijn eigen balie in haar eigen gemeente – en ook haar eigen uitstraling, met eigen website en logo.

De visie van De Mul

Elo de Mul was voor 1 januari directeur dienstverlening bij de gemeente Dordrecht en per 1 januari is zij de directeur van het Drechtstedelijk KCC (DKCC). Hierbij haar visie op de totstandkoming van het nieuwe samenwerkingsverband.

Het rapport van KplusV gaat uit van de drie k's: Kwetsbaarheid, Kwaliteit en Kosten, als factoren die vaak de aanleiding zijn om tot samenwerking over te gaan. Wat is voor de vier gemeenten de precieze aanleiding geweest? In welke factoren vonden de gemeenten elkaar?

De Mul: 'Hoewel alle drie de factoren een rol hebben gespeeld, was kwaliteit de belangrijkste reden om de samenwerking op te zoeken. De doorontwikkeling van de dienstverlening speelde een belangrijke rol. Elke gemeente had een behoorlijke opgave voor zich liggen: de toenemende

de gemeenten elkaar opzochten om te gaan samenwerken.

Kwetsbaarheid speelde trouwens ook wel een rol. Het aantal baliecontacten neemt namelijk de komende jaren af, volgens onze verwachting met zestig tot zeventig procent. Dat maakt ons kwetsbaar. Door

'Omdat de visie gezamenlijk was opgesteld, zorgde deze voor draagvlak'

digitalisering aan de ene kant, maar daarnaast ook het organiseren van de menselijke excellente dienstverlening aan de andere kant. Het gewenste tempo en de benodigde ontwikkelkracht maakte dat

het verminderde klantcontact kunnen sommige typen vragen ook minder vaak voorkomen. Voor specialisten wordt het dan lastiger om het kennisniveau op peil te houden.

actcentrum een feit



Een bijkomstigheid was de factor Kosten: het is natuurlijk efficiënter om samen te werken, maar dit was van minder belang dan de factoren Kwaliteit en Kwetsbaarheid.'

Hoe zijn jullie tot het DKCC-model gekomen?

'Het DKCC is een *hostingmodel*: drie gemeenten hebben hun ambtenaren overgedragen aan Dordrecht. We hebben dus gekozen voor een model waarbij een van de gemeenten het KCC zou hosten, omdat dienstverlening zo'n belangrijk onderdeel is van het primaire gemeenteproces. We wilden het niet onderbrengen in een Gemeenschappelijk Regeling, omdat we vooraf ook niet wisten of we met alle Drechtstedengemeenten mee zouden doen.

Aan elke gemeente die zich erbij wilde aansluiten, is er gevraagd of zij de hosting wilden doen. Dordrecht heeft aangeboden deze rol op zich te nemen en de andere gemeenten vonden dat goed.'

Wat zijn volgens jou de succesfactor of -factoren die geleid hebben tot de totstandkoming van het DKCC?

'We zijn vooraf met elkaar begonnen om een stip op de horizon te zetten: een toekomstvisie op dienstverlening. Omdat de visie gezamenlijk was opgesteld, zorgde deze voor draagvlak bij zowel bestuurders als medewerkers. Het heeft enorm geholpen dat we dit met z'n allen hebben gedaan. Er was veel betrokkenheid bij de gemeenten, ook de zogenaamde "latende" gemeenten die hun medewerkers overdroegen aan Dordrecht. Tevens

werden alle gemeenten betrokken bij besluitvorming over de inrichting van het DKCC. Die samenwerking en betrokkenheid zijn zeker een basis geweest voor het succes.'

Digitaal, Snel en Persoonlijk

Eén gezamenlijke boodschap naar alle inwoners, maar elke banner heeft zijn eigen gemeentehuisstijl. Waarin verschillen de samenwerkingspartners en hoe zijn jullie met die verschillen omgegaan? En welke overeenkomsten waren er, en versterkten jullie elkaar daardoor?

'Vanaf het begin hebben we vooral de overeenkomsten benadrukt. De verschillen vielen ook weg doordat er een duidelijke stip op de horizon was gezet. De verschillen die er nog waren, zaten vooral in hoe ver een gemeente was in het

Margriet van der Linde: een momentopname

Margriet van der Linde werkte voorheen in Alblasserdam en is per 1 januari teammanager 'Specials' bij het DKCC. Hier valt bijvoorbeeld onder: de eerste inschrijvingen BRP, adresonderzoek, naturalisatie. Een momentopname in de derde week.

Van der Linde: 'We zijn nu krap drie weken aan de slag. Het is intern best heftig geweest. Medewerkers hebben veel veranderingen ondervonden. Zo zijn er nieuwe werkwijzen, andere openingstijden, veel kleine onduidelijkheden. Sommigen hebben nu een andere functie of zijn overgeplaatst naar Dordrecht. Alle gemeenten hebben ook andere openingstijden gekregen, waarbij er meer nadruk op de avond ligt. Want elke gemeente heeft tegenwoordig twee avondopenstellingen. Dat betekent acht avonden

bezetting regelen. Soms werk je 's ochtends op een andere locatie dan 's middags. Het is een hele klus om het rooster rond te krijgen, en toch lukt het. Het is even wennen, maar we gaan ervoor. Onderling zie je ook veel verschillen tussen de gemeenten. Met name de grote gemeente heeft meer specialisten in huis, die vaak heel goed zijn in bepaalde producten. Kleinere gemeenten hebben daarentegen meer generalisten die uiteenlopende producten en diensten aan een balie kunnen verwerken.'

bereiken van die stip. Ook waren er verschillen in budgettaire en formatieve ruimte.

Het voornaamste verschil bij de balie-medewerkers zat in de grootte van de gemeente. Waar de grotere gemeenten meer gewend waren aan veel drukte en een 'zakelijke' cultuur, was er bij de kleinere juist wat meer ruimte voor een familiale vorm van dienstverlening. Ook is

er bij de kleinere gemeenten iets meer mogelijkheid voor een ander gesprek. De grootste overeenkomst is het dienstverlenende karakter van de medewerkers. Hierin is er geen verschil tussen grote of kleinere gemeenten: iedereen wil de klant zo goed mogelijk bedienen.

De werkwijzen zijn voor alle gemeenten gelijkgetrokken. Zo is het bezorgen van reisdocumenten nu bij alle vier mogelijk

(voorheen alleen in Dordrecht), heeft elke gemeente twee avondopenstellingen, en kunnen burgers zowel op afspraak als via vrije inloop bij hun eigen gemeente terecht. Er is ruimte voor lokale invulling als dit nuttig of nodig is. Bijvoorbeeld bij huwelijken of naturalisatie.'

Is er een nulmeting geweest vooraf? En wanneer wordt er weer gemeten, en op welke parameters gebeurt dat dan?

'Ja, in het laatste kwartaal van 2015 is er een klanttevredenheidsmeting gehouden. Dat was de nulmeting. Eind 2016 willen we in ieder geval opnieuw een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Maar ook kwaliteitsaspecten, zoals doorlooptijden, worden gemeten. Indirect meet je dan ook de kwetsbaarheid: hoe voelt een klant zich geholpen, hoeveel fouten zijn er gemaakt, hoe zijn deze hersteld, en lukt het om het hele jaar lang wat betreft alle disciplines de vragen tijdig en goed te beantwoorden? Dat zijn vragen waarmee je meerdere factoren kan meten.'

En tot slot: wanneer is het DKCC voor jou een succes?

'Ik ben trots op de medewerkers en hoe ze erin zitten. Er is een hoop op ze afgekomen: nieuwe collega's, nieuwe locaties, nieuwe werkwijzen. Maar ik hoor veel positieve geluiden. Er zijn medewerkers die best wel bezorgd waren, maar nu aangeven dat ze het heel leuk vinden om eens in een andere gemeente te werken. Wat helpt is ook dat alle medewerkers de dienstverlening als 'heel leuk' omschrijven. Daarin vinden ze elkaar. Al met al ben ik blij met zoals het nu loopt.

Het DKCC is voor mij een succes als de volgende drie resultaten zijn behaald. De inwoners zijn tevreden, omdat de belofte die we hebben gedaan – *persoonlijk, digitaal en snel* – hebben waargemaakt. De deelnemende gemeenten zijn tevreden en de medewerkers zijn tevreden. Als deze drie resultaten zijn behaald, ben ik ook tevreden! □

Pauline Knopper: 'meer kennis in huis'

Pauline Knopper, voorheen teamleider Burgerzaken bij de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht, is ook nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van het DKCC. Op 1 januari is zij achtergebleven in Hendrik-Ido-Ambacht en heeft haar team 'overgedragen' aan Dordrecht. Zij is nu adviseur bedrijfsvoering en gesprekspartner ('schakelfunctionaris') voor het DKCC namens de gemeente Hendrik-Ido-Ambacht.

Knopper: 'Ik kijk er nu met wat meer afstand naar, en het is leuk om te zien hoe goed het DKCC loopt. De klanten worden goed geholpen. De openingstijden zijn gewijzigd, zo is er ook een avondopenstelling bijgekomen. Waar wachttijden vroeger nog wel eens konden oplopen op een avond, kon je de afgelopen weken een betere doorstroming zien. Ook merken we dat er een betere ondersteuning is, ook omdat er meer kennis in huis is en Dordrecht als sterke partner met ons meedenkt. Zo is ook de website meteen aangepakt. Omdat we alle producten moesten nakijken, hebben we gelijk een verbeteringslag kunnen maken. Als je ziet wat er allemaal is gerealiseerd en hoe goed het nu al loopt na een paar weken, dan vind ik dat knap.'



Melle Bakker,
secretaris-directeur
Kiesraad

Suffragette

Vorig jaar december verscheen de film 'Suffragette'. Een film over de strijd van Engelse vrouwen voor kiesrecht ('Votes for women') begin 20ste eeuw. Een aangrijpende film, die laat zien dat de activistische vrouwen – suffragettes genaamd – begin vorige eeuw zelfs niet terugdeinsden voor gewelddadige acties als het opblazen van brievenbussen en telefoonmasten. Zelfs het buitenhuis van de toenmalige Britse premier Lloyd George moest eraan geloven. En dat alles onder de noemer 'met argumenten krijgen we het kennelijk niet voor elkaar, dan nu maar op een andere manier'. De heersende mannenmaatschappij van die tijd gruwelde ervan en de suffragettes werden psychisch en fysiek hard aangepakt. En dat alles om kiesrecht af te dwingen omdat, zoals een van de suffragettes in de film dat verwoordde, 'het ellendige leven van veel dames toch ook anders zou moeten kunnen' en het kiesrecht werd gezien als een middel daartoe.

Honderd jaar later is vrouwenkiesrecht – al dan niet via de rechter afgedwongen – een vanzelfsprekendheid. Althans in verreweg de meeste landen in de wereld. Er zijn echter helaas ook nog altijd landen waar dit niet goed is geregeld. De aftiteling van de film noemt er een aantal, met Saudi-Arabië als hekkesluit, maar zelfs in dat land konden vrouwen in december vorig jaar voor het eerst deelnemen aan lokale verkiezingen!

De suffragettes van begin vorige eeuw zouden zich omdraaien in hun graf

Terug naar ons land. Hoe staat het met de waardering van het kiesrecht? Wanneer enkel wordt gekeken naar opkomstcijfers, zou je daarover kunnen twijfelen. Het aantal mensen dat immers nog de gang naar het stemlokaal maakt, vertoont een dalende tendens. Maar is dat omdat men het middel kiesrecht minder is gaan waarderen of ligt dit aan andere zaken, zoals bijvoorbeeld de waardering voor 'de politiek' of 'de politici'? Wat ik de afgelopen jaren heb geconstateerd is dat mensen soms wel erg makkelijk bereid zijn om hun stempas aan een ander te geven, bijvoorbeeld wanneer wordt gevraagd om een volmachtstem. Het is zelfs voorgekomen dat stempassen op Marktplaats te koop worden aangeboden.

Al met al lijkt sprake van een zekere devaluatie van het kiesrecht, toch een van onze fundamentele grondrechten. De suffragettes van begin vorige eeuw zouden zich omdraaien in hun graf. De Kiesraad krijgt de laatste jaren nogal eens bezoek vanuit zogeheten nieuwe, zich ontwikkelende democratieën. En ik voel mij dan altijd enigszins beschaamd om dan te moeten zeggen dat verkiezingen veel mensen in onze ontwikkelde westerse samenleving kennelijk niet meer zo kunnen boeien, getuige de teruglopende opkomstcijfers. Is dit te beschouwen als een onomkeerbaar einde van een democratiseringsproces dat in ons land begon in de 19e eeuw met de toekenning van kiesrecht aan mannen? Ik hoop eerlijk gezegd van niet, want kiesrecht en verkiezingen behoren tot de fundamentele peilers van onze democratische rechtsstaat. Geen zichzelf respecterende samenleving kan en mag die laten verslonzen!

Intrekking naturalisatie door verzwijgen Duitse straf

Jurisprudentie

Ditmaal een opmerkelijke uitspraak waarbij een Turkse man – ook na toepassing van de evenredigheidstoets – vanwege het verzwijgen van een veroordeling in Duitsland niet alleen zijn Nederlandse nationaliteit maar ook zijn burgerschap van de Europese Unie verliest. *Hans Tomson, adviesbureau NVVB*

Casus

X, een Turkse man, verkreeg in 2001 de Nederlandse nationaliteit door naturalisatie.

Op 13 juli 2013 besluit de staatssecretaris het Nederlanderschap in te trekken, dit met ingang van 1 april 2003.

De reden is dat hij bij het naturalisatieverzoek niet had vermeld dat een Turkse rechter in 1992 zijn arrestatie had bevolen wegens verdenking van moord en diefstal. Ook had hij niet gezegd dat hij in 1992 in Duitsland was veroordeeld tot ruim drie jaar gevangenis wegens drugshandel.

Het bezwaar van X tegen de intrekking wordt ongegrond verklaard. X gaat in beroep bij de sector Bestuursrecht van de rechtbank Amsterdam. Met succes, want de rechtbank verklaart het beroep gegrond. Deze uitspraak is niet gepubliceerd. Heel summier: de rechtbank vond dat het niet voldoende aannemelijk was dat X op de hoogte was van het Turkse arrestatiebevel. Ook was het niet duidelijk dat X bij zijn aanvraag melding had moeten maken van de Duitse veroordeling.

De staatssecretaris gaat in hoger beroep bij de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

Uitspraak¹

Al dan niet verzwijgen

De Afdeling gaat uit van de 'waarheidsverklaring' die X had ingevuld bij het naturalisatieverzoek en de toelichting hierbij in de *Handleiding voor de toepassing van de RWN 2003*. Deze verklaring is zo ruim van opzet dat X had moeten begrijpen dat hij melding moest maken van zijn Duitse veroordeling. Weliswaar was deze al uit 1992, maar X had zijn straf niet volledig uitgezeten. Hij was voorwaardelijk in vrijheid gesteld, onder de voorwaarde dat hij gedurende tien jaar Duitsland niet zou in reizen. In 2001 was de proeftijd nog niet verstreken. Volgens het openbare-ordebeleid zou dit een reden zijn geweest om de naturalisatie te weigeren. Anders dan de rechtbank had

geoordeeld, vindt de Afdeling het niet relevant dat X bij het invullen van de waarheidsverklaring geen 'bijstand van overheidswege' had gehad.

Ook, aldus de Afdeling, was niet aannemelijk dat X in 2011 niet op de hoogte was van het Turkse arrestatiebevel.

Wetgeving met terugwerkende kracht

Sinds 1 april 2003 kan het Nederlanderschap ook worden ingetrokken wanneer er fraude is gepleegd (artikel 14, lid 1 RWN). Dit is het geval bij het geven van een valse verklaring of het verzwijgen van enig voor de verkrijging of verlening van het Nederlanderschap relevant feit. De intrekking kan alleen plaatsvinden indien de fraude binnen twaalf jaar na het verlenen van het Nederlanderschap wordt ontdekt.

De intrekking van het Nederlanderschap werkt terug tot het moment van verlening of verkrijging. Dit nieuwe artikel is direct van toepassing en geldt dus ook voor fraudegevallen die voor 1 april 2003 hebben plaatsgevonden. De intrekking van het Nederlanderschap werkt in dergelijke gevallen niet verder terug dan tot 1 april 2003.

De intrekking kan alleen plaatsvinden indien de fraude binnen twaalf jaar na het verlenen van het Nederlanderschap wordt ontdekt



De advocaat van X had betoogd dat de toepassing van dit artikel in strijd is met het beginsel van rechtszekerheid. Ook is er, door de termijn van twaalf jaar, sprake van willekeur.

De Afdeling deelt deze zienswijze niet. De RWN 2003 trad op 1 april in werking, de intrekking heeft nooit eerder effect dan met ingang van die datum. De termijn van twaalf jaar is bewust gekozen omdat dit ook de strafrechtelijke verjaringstermijn is voor het misdrijf valsheid in geschrifte.

Evenredigheidstoets

De Afdeling is het wel met X eens dat de staatssecretaris een belangenafweging had moeten maken op grond van het EU-recht². Immers, X verloor ook zijn burgerschap van de Europese Unie. Was het gevolg hiervan wel evenredig?

Nu ook de rechtbank hieraan geen aandacht had besteed, oordeelde de Afdeling zelf dat het verlies van dit recht voor X en zijn gezin niet zo groot was dat dit onevenredig was in verhouding tot de hiermee te dienen belangen. Om die reden vernietigt de Afdeling het besluit en de uitspraak van de rechtbank, maar bepaalt dat de gevolgen geheel in stand blijven. Wel moet de Afdeling de proceskosten betalen.

Toelichting

Bij naturalisatie en optie geldt het openbare-ordebeleid. Zie hiervoor uitgebreid de Handleiding Rijkswet op het Nederlanderschap 2003, bij artikel 9 RWN, en het Handboek Burgerzaken Amsterdam, hoofdstuk Nationaliteit. Er geldt een rehabilitatietermijn van vier jaar, die in deze casus begint na het volledig uitzitten van de gevangenisstraf in Duitsland. X had zijn straf echter niet uitgezeten, maar was voorwaardelijk in vrijheid gesteld met een proeftijd van tien jaar. Die was nog niet verstreken toen hij het naturalisatieverzoek deed. Daarom was de termijn van vier jaar nog niet begonnen. Of, los van de Duitse straf, het Turkse arrestatiebevel een reden zou kunnen

zijn om naturalisatie te weigeren, laat de rechter in het midden. Dat was niet meer van belang.

De Afdeling was het dus gedeeltelijk met de staatsecretaris eens, en oneens met de rechtbank: de buitenlandse uitspraken had X wel moeten vermelden in zijn verklaring omtrent verblijfsstatus en gedrag (model 2.3). De verzoeker verklaart hierin dat hij zijn gegevens over zijn verblijfsvergunning naar waarheid heeft verstrekt en geen relevante gegevens heeft verzwegen. De verzoeker verklaart voorts geen relevante antecedenten te hebben.

In hoger beroep had de advocaat van X een nieuw punt naar voren gebracht, de evenredigheidstoets. De Afdeling vond ook dat de staatsecretaris en de rechtbank die toetsing hadden moeten verrichten. Daarom vernietigt de Afdeling. X schiet hiermee echter niets op, want de Afdeling laat het gevolg van het besluit, de intrekking van het Nederlanderschap, voortbestaan. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) noemt deze mogelijkheid.³ Het voorkomt dat de staatssecretaris opnieuw een besluit tot intrekking moet nemen, met wederom de mogelijkheid van bezwaar en beroep. De Afdeling had zelf al geoordeeld dat de evenredigheidstoetsing nadelig zou uitpakken voor X.

1 Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, 20 januari 2016, nr. 201504220/1/V6, www.rechtspraak.nl, ECLI:NL:RVS:2016:89.

2 De Afdeling verwees naar een uitspraak hierover van het Hof van Justitie van de EU.

3 Artikel 8:72, derde lid Awb. In hoger beroep geldt dit ook, op grond van artikel 49, Wet op de Raad van State.

Aethon nieuwe bronzen partner NVVB

Op 25 januari 2015 is door Lennard van Vloten van Aethon en NVVB voorzitter Simon Rijdsdijk het bronzen partnership ondertekend.

In de afgelopen jaren is Aethon uitgegroeid tot marktleider in flexibele arbeidsoplossingen voor de overheid. Meer dan 200 gemeenten vullen dagelijks hun vaste burgerzaken- en KCC-formatie aan met onze flexibel inzetbare studenten en young professionals. Onze talenten bruisen van de energie, zijn ambitieus en zijn door ons eigen opleidingstraject startklaar en direct inzetbaar.

Veel gevraagde functies

Onze medewerkers worden bij gemeenten o.a. ingezet op de volgende functies:

- Telefonist/receptionist
- Medewerker Front-Office publiekszaken
- Medewerker Beleid
- Medewerker KCC
- Notulist
- Financieel administratief medewerker
- Trainee burgerzaken en immigratie
- Juridisch medewerker
- Management- en project assistent



Krachtenbundeling op digitalisering en ambacht

Zowel de NVVB als Aethon zetten zich elke dag in om de kwaliteit van de dienstverlening voor burgers te verbeteren. Digitaal waar kan, face tot face en "ambacht" waar moet. De samenwerking tussen NVVB en Aethon is dan ook een logische stap.

Aethon is zeer nauw betrokken bij de personele ontwikkelingen op burgerzaken en bruist van de ideeën om teams flexibeler te maken.

Meer informatie over Aethon? Kijk dan op www.aethon.nl/overheid of neem contact met ons op via telefoonnummer 088 035 1500.



Wie: **HENK VAN DIJKHUIZEN**

Wat: Nieuw lid van het dagelijks bestuur van de NVVB

Waar: Ik werk in de gemeente Utrecht als hoofd van het bedrijfsbureau voor Publiekszaken. Ik woon met mijn gezin op een mooie locatie in Tiel.

Waarom: Ik vind Burgerzaken een mooi vakgebied en ben besmet met het dienstverleningsvirus. Er is veel te doen om Burgerzaken een modern en goed geëquipeerd organisatieonderdeel te laten zijn. Daar wil ik me voor inzetten.

Fijn: Vakantiereizen, mijn tuin en Engelse oldtimers.

Contact: henkvandijkhuizen@nvvb.nl of 06-22109489.



Wie: **ALEXANDER MEIJER**

Wat: Nieuw lid van het dagelijks bestuur van de NVVB

Waar: Ik werk als Gemeentesecretaris en Algemeen Directeur bij de gemeente Amstelveen. Ik woon met mijn twee dochters in Amsterdam.

Waarom: Ik geloof dat onze medewerkers het verschil maken in onze gemeentelijke dienstverlening. Met behulp van de nieuwste informatietechnologie en innovaties helpen zij inwoners, ondernemers en zorgcliënten nog beter. Zo krijgen gemeenten hiervoor hoge waardering als meest nabije overheid.

Fijn: Wielrennen, Hardlopen en zwemmen (af en toe een sprinttriathlon). Lezen. Fan van Frankrijk.

Contact: alexandermeijer@nvvb.nl of 06-46048187



Schema schriftelijke gegevensverstrekking BRP geactualiseerd

De Werkgroep Schriftelijke Verstrekkingen BRP is sinds het in werking treden van de Wet BRP druk bezig geweest met bijhouden van alle ontwikkelingen op het gebied van gegevensverstrekkingen. Als resultaat hiervan is het schema schriftelijke gegevensverstrekkingen BRP geactualiseerd en op de website van de NVVB gepubliceerd. Uit het schema wordt duidelijk hoe gegevensverstrekking volgens de wet behandeld moeten worden. *Michel Vink, gemeente Utrecht*

De meeste wijzigingen in het schema zijn redactioneel van aard. De werkgroep wil de meest in het oog springende wijzigingen in het schema uitlichten: postkamertarief en pensioenfondsen.

Postkamertarief

Op grond van artikel 1.14 van de Wet BRP mogen gemeenten alleen verstrekkingen die op grond van artikel 3.13 (onder andere voor wetenschappelijk onderzoek) worden gedaan belasten met het postkamertarief (maximaal € 7,50). Veelal betreft het dan selectieverzoeken en is het postkamertarief in het geheel niet aan de orde. In de praktijk zult u dit tarief dus niet vaak in rekening brengen.

Voor alle schriftelijke verstrekkingen aan andere aanvragers waar gemeenten tot op heden gewend waren het postkamertarief te rekenen (onder andere voor andere organen van de overheid en deurenwaarders) is het in rekening brengen van dit bedrag niet meer mogelijk en moet er kosteloos verstrekt worden.

Aandachtspunt is hierbij ook de schriftelijke verstrekkingen die uw gemeente doet aan de FIOM.



Voorheen adviseerde de werkgroep om deze verstrekkingen met het postkamertarief te belasten. Echter, als uw gemeente een schriftelijk verzoek van de FIOM ontvangt (volgens bijlage 5 van het besluit BRP), dan geldt het tarief dat in uw gemeentelijke legesverordening is opgenomen voor een BRP verstrekking, en eventueel een 'zoektarief'. Nadere informatie vindt u in de toelichting op schema 2 op de website.

Pensioenfondsen

Verstrekkingen aan pensioenfondsen die een schriftelijk verzoek bij de gemeente indienen zijn in het nieuwe schema ondergebracht in schema 4. Het betreft hier verstrekkingen buiten het netwerk om waarbij de Pensioenwet zelf verplichtingen kent voor pensioenfondsen om het actuele adres via de BRP te achterhalen (verstrekking voorgeschreven in algemeen verbindend voorschrift). U kunt gewoon (kosteloos) schriftelijk gegevens aan pensioenfondsen blijven verstrekken. □

Bekijk het geactualiseerde schema op de website van de NVVB:
www.nvvb.nl/nl/producten/handreikingen/



De RvIG van 2016 tot 2020: meebewegen en betrouwbaar blijven

De Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) maakt een goed beheer en een juist gebruik van persoonsgegevens en reisdocumenten mogelijk in het Koninkrijk der Nederlanden. Wat zijn de komende vijf jaar de aandachtspunten voor dit onderdeel van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK)? RvIG-directeur Gerdine Keijzer-Baldé licht de missie, visie en strategie voor de komende periode van vijf jaar toe.

‘De overheid heeft de ambitie om volledig digitaal te gaan werken. Dat brengt nieuwe vormen van dienstontwikkeling met zich mee. Er komen andere vragen op ons af. Vragen die we niet altijd kunnen beantwoorden met onze set aan diensten en producten. Of het nu gaat om digitaliseren, de bescherming van privacy of meer mogelijk maken met dienstverlening: er zit een dynamiek en snelheid in de digitale informatierevolutie die ook voor ons pakket gevolgen heeft. Een voorbeeld is het BSN-nummer. Dat mag om reden van privacybescherming niet door elke instantie in Nederland worden gebruikt. Je kunt de

vorming van een elektronische identiteit – e-ID/Idensys – niet zomaar koppelen aan het BSN-nummer. Daarom introduceert de overheid een koppelregister waarin we met pseudonummers – geanonimiseerde gegevens – werken.’

Veranderende wereld

‘De RvIG zorgt ervoor dat persoons- en identiteitsgegevens de komende periode betrouwbaar blijven en aan de juiste instanties verstrekt worden. Dat is een ambitieuze doelstelling in een wereld

waarin er zoveel verandert. Er vindt steeds meer uitwisseling van gegevens plaats en er ontstaan ook allerlei nieuwe samenwerkingsvormen. Voorheen kenden we nog een strikte scheiding van bedrijven en overheden. Tegenwoordig vloeit het onderscheid publiek/privaat steeds meer in elkaar over. In die veranderende wereld gaan wij mee om te zorgen dat ons producten- en dienstenpakket blijft meebewegen. Veel vaker dan voorheen vragen beleidsdirecties aan ons hoe hun beleid in de praktijk uitpakt. En al langer zitten we in een proces van verandering waarin we niet alleen signaleren, maar ook meedenken in de aanpassing van beleid- en regelgeving of het toestaan en tijdelijk uitproberen van nieuwe vormen van dienstverlening.’

Uitvoeringstoets

‘Onze dienstverlening is bedoeld voor alle overheidsorganisaties en raakt alle burgers. De consequenties van veranderingen zijn dus altijd groot. Hoe goed wij, samen met onze partners, ook proberen om informatie te verzamelen, te inventariseren en voor te bereiden: in de praktijk blijkt vaak dat we

nog iets over het hoofd hebben gezien of dat er een onbedoeld effect ontstaat. Om daar beter op te anticiperen gaan we vanaf dit jaar met een uitvoeringstoets werken. Dat is een manier om verandering van regelgeving helemaal uit te denken in termen van het effect op de burger, benodigde aanpassingen in systemen, communicatie naar de doelgroep, implementatietermijn en budget. Zo kunnen organisaties die om een verandering vragen, de consequenties daarvan meenemen in hun beslissingen.'

“Veel vaker dan voorheen vragen beleidsdirecties aan ons hoe hun beleid in de praktijk uitwerkt.”

'We zijn partner in beleid voor het ministerie van BZK en partner in uitvoering van gemeenten en uitvoeringsorganisaties. We gaan gemeenten en afnemers meer betrekken bij het vooraf bepalen van de impact van veranderingstrajecten. Daarvoor zullen we dus met een uitvoeringstoets gaan werken, als er bijvoorbeeld een wijziging komt op het logisch ontwerp van de BRP. Dat heeft immers grote effecten op het uitvoerende werk of de registratie. Doel is minder verrassingen voor gemeenten, afnemers en voor onze eigen organisatie.'

Robuuste stelsels

'Waarmaken wat we zeggen is ons bestaansrecht. Wij verwachten de komende jaren de Operatie BRP in te gaan voeren en dat brengt heel veel uitdagingen met zich mee. Grote functionele wijzigingen in de BRP zullen er voorlopig niet meer bijkomen,

want dan komt de operatie nooit af. Wel moet de overgang van de huidige GBA-voorzieningen naar Operatie BRP soepel verlopen. Een verlaging van de dienstverlening zal geen enkele afnemer van ons accepteren en dat is ook terecht.'

Daarom werkt de RvIG nauw samen met Operatie BRP en bereiden we ons grondig voor op het in beheer nemen. Denk hierbij aan het specificeren van beheer-functionaliteit, het inrichten van een gedegen acceptatieproces, het inrichten van de juiste technische infrastructuur en het voorbereiden van het aansluiten van gemeenten en afnemers.

Innovatie

RvIG wil meer tijd inruimen voor innovatie. Voor de aanvraag van reisdocumenten willen we dat in de toekomst de burger nog maar één keer naar het gemeentehuis hoeft in plaats van twee. Zeker bij mensen met een laag risicoprofiel is dat wenselijk. We gaan structureel tijd vrijmaken voor innovatie en doen dat in samenwerking met andere organisaties.'

“RvIG wil meer tijd inruimen voor innovatie.”

'De RvIG gaat daarom strategische allianties aan. We hebben met de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) een strategische ontwikkelagenda gemaakt omdat we alle drie identiteitsdocumenten maken. Vooral in onderzoek en technologische ontwikkeling, bijvoorbeeld als het gaat om de toepassing van bepaalde foto's en biometrie, gaan we samen optrekken.

De andere strategische alliantie is er een met de ICT- uitvoeringsorganisaties ICTU en DICTU: respectievelijk ontwikkelaar en beheerder van digitale overheidsdiensten. Door nauwer samen te werken zorgen we voor maximale aansluiting op elkaars werkzaamheden en bouwen we heel veel kennis op over ICT in het identiteitsdomein. We brengen het opdrachtenpakket voor de komende jaren goed in beeld en stellen toegewijde teams samen die we ook opleiden. Zo worden digitale overheidsdiensten beter, goedkoper en efficiënter.'

Organisatieontwikkeling

'We hebben als organisatie per 1 maart 2015 een nieuwe naam gekregen. Tot die tijd waren we het Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten, BPR. De komende periode gaan we ook formeel uitbreiden: verambtelijken. We vinden het belangrijk om onze organisatie gezond te houden. Met 96 fte formeel en in de praktijk 200 mensen aan het werk was onze organisatie scheef gegroeid. RvIG heeft er de afgelopen jaren meerdere vaste taken bijgekregen, zoals fraudepreventie, het Register Niet-Ingezetenen en het programma Reisdocumenten. We hebben toestemming gekregen voor het structureel mogen aanstellen van 65 fte extra overheidspersoneel. Daarmee heeft het ministerie erkend dat het van belang is kennis te borgen en dat er toekomst in onze organisatie zit. Groter worden is één ding; het vraagt ook om goed organiseren. In de loop van 2016 gaan we in kaart brengen hoe we onze organisatie en medewerkers verder gaan ontwikkelen om goed toegerust te blijven op ons complete takenpakket.'

Kijk voor meer informatie over de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens op www.rvig.nl

Colofon

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



Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Colofon editie 1: 18 februari 2016

Burgerzaken & Recht is een vakblad van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) en verschijnt zes keer per jaar.

Redactiesecretariaat

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

Aan deze editie werkten mee:

Melle Bakker, Willeke van Dijk, Frank Faber, Jan van Ginkel, Jan Hulzebosch, Doris van Meggelen, Sanne van der Most, Merlin Niesten, Hans Ouwerkerk, Joyce Renting, Simon Rijdsdijk, Xander Seijs, Mariëlle Slooff, Hans Tomson, Géke Uninge, Michel Vink, Walter Wijnhoven en Arre Zuurmond.

Uitgever, vormgeving, opmaak, druk en verzending
Van Gorcum B.V., Assen

Correctie (gedeeltelijk)

Taalanatomisch bureau De Twee Hanen, Kimsverd

Abonnementen

Burgerzaken & Recht abonnement is gratis voor leden van de NVVB. Niet-leden kunnen zich abonneren voor een bedrag van € 115,- per jaar.

Abonnementen kunnen schriftelijk tot uiterlijk 1 november voorafgaande aan het jaar van gewenste beëindiging worden opgezegd.

Advertenties

Bureau NVVB
t.a.v. Vera Nugteren
e-mail: veranugteren@nvvb.nl
telefoon: 079 – 361 77 47

Auteursrechten voorbehouden

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

Foto's zonder bronvermelding zijn stockfoto's.

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.

ISSN 0929-9262



Planning, kopij & advertenties volgende nummers

De volgende editie van B&R verschijnt op 14 april 2016. Voor het inleveren van kopij, advertenties en nadere informatie over de planning van B&R kunt u contact opnemen met de NVVB via 079 – 361 77 47.



SAMEN MEER RESULTAAT

EINDELIJK ECHTE DIENST- VERLENING?

N V V B c o n g r e s

NVVB CONGRES 11 & 12 MEI 2016

NH LEEUWENHORST TE NOORDWIJKERHOUT

Ook een artikel schrijven?

Een opvallende gebeurtenis bij uw gemeente, een ingewikkelde casus op uw afdeling of een leuke anekdote? Neemt u contact op met de redactiesecretariaat om de mogelijkheden te bespreken voor het plaatsen van een artikel.

**Blijf op de hoogte van de
laatste ontwikkelingen en
volg ons op**



**Abonneer u op onze wekelijkse nieuwsbrief
via www.nvvb.nl**



OH NEE, OZB!

De OZB aanslag leidt tot meer contact met uw gemeente of uitvoerende dienst. Is uw formatie op de afdeling burgerzaken en uw klantcontactcentrum op orde om de verwachte toename van vragen goed op te vangen?

Wilt u beschikken over een direct inzetbare en tijdelijke flexibele schil als dat nodig blijkt te zijn? Van medewerkers die startklaar staan om de vragen van uw burgers efficiënt en servicegericht te beantwoorden?

Neem dan contact met ons op via het telefoonnummer **088 035 1500** of kijk voor meer informatie en een directe capaciteitsaanvraag op:

WWW.AETHON.NL/OZBPIEK



Serious Ambtenaar zoekt jou!



**Kennis delen, netwerken
en een kijkje nemen in de keuken
bij een andere organisatie?**

Doe dan mee aan Serious Ambtenaar!



www.seriousambtenaar.nl info@seriousambtenaar.nl @seriousambt - #SAS

Uw Specialist in Publiekszaken



Heeft u behoefte aan een specialist (Burgerlijke Stand, BRP, Naturalisatie, BAG, Belastingen) een teamleider of een balie-/KCC-medewerker? Wij kunnen u snel voorzien van de juiste medewerker(s).

Bel ons: +31 30 711 64 74
Mail ons: info@evenwerkt.nl



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

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

Wij komen bij u in heel Nederland de maat nemen !



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

BENT U ER ALTIJD VOOR UW INWONERS?



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

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

 **centric**
connect.engage.succeed.