

B&R



VAKBLAD VOOR DE NEDERLANDSE VERENIGING VOOR BURGERZAKEN

2016 #5

ESTONIA EXPERIENCE 3 #EE3 DE GEMEENTE VAN DE TOEKOMST

OPERATIE BRP VERNIEUWING VAN DE BEVOLKINGSADMINISTRATIE

DE INZET VAN AMBASSADEURS VOOR LAA



NVVB
Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

Inhoud



Estonia Experience 3 #EE3
De gemeente van de toekomst

4



Operatie BRP, vernieuwing van bevolkingsadministratie

14



Erkend Talent: Danny is weer aan het werk

20



De inzet van ambassadeurs voor LAA

26



Jong en veelbelovend: Marie-Louise Radder

28



Seksregistratie op formulieren verleden tijd

34



De digitale weg van StopID

40



NVVB

Algemeen

03 Voorwoord John de Ruiter 20 Erkend Talent: Danny is weer aan het werk 25 Column Jan Fraanje
30 Adviesbureau 42 Jurisprudentie 46 Colofon



Persoonsinformatiemanagement

11 Column Arre Zuurmond 14 Operatie BRP, vernieuwing van bevolkingsadministratie 34 Seksregistratie op formulieren verleden tijd



Identiteitsmanagement

12 Bezorgen van reisdocumenten 26 De inzet van ambassadeurs voor LAA 38 Partner WTI: Justitiële Informatiedienst 40 De digitale weg van StopID



Verkiezingen

37 Column Melle Bakker



Dienstverlening & Innovatie

04 Estonia Experience 3 #EE3 18 Dashboard Managementinformatie: slim sturen en schakelen 28 Jong en veelbelovend bij Burgerzaken: Marie-Louise Radder

Voorwoord



John de Ruiter: Hoofd publieksdienstverlening gemeente Nijmegen en lid dagelijks bestuur NVVB

Wordt het dan nooit rustiger?

Deze vraag stel ik mezelf regelmatig. Het ene is nog niet afgerond of het volgende onderwerp heeft al weer de hoogste prioriteit. We willen onze rol als ontzorgers, belangenbehartiger en verbinder goed oppakken en daarom willen we ook overal aanwezig zijn. Dit beeld wordt bevestigd door deze uitgave van *B&R*, zoals gewoonlijk vol diverse, actuele onderwerpen.

Operatie BRP en het stelsel van basisadministraties vraagt veel aandacht van ons als NVVB. Daarnaast is de pilot 'bezorgen van documenten' afgerond en bleek de evaluatie positief. Er wordt namelijk hard gewerkt aan het leggen van de noodzakelijke juridische basis voor deze voorziening voor alle gemeenten. Verder is er meer te lezen over de doorontwikkeling van het Dashboard Dienstverlening en gevonden reisdocumenten. Allemaal onderwerpen die in deze editie uitgebreid aan bod komen.

'We zijn weer in gesprek met het Ministerie van Binnenlandse Zaken over het legesonderzoek reisdocumenten'

Uiteraard kunnen we in dit nummer niet aan alle lopende onderwerpen aandacht besteden. Het zijn er simpelweg te veel om op te noemen. Een belangrijke mijlpaal wil ik wel graag met u delen. Op 1 september is de website van de PublieksAcademie live gegaan. Wij zijn als bestuur ontzettend trots op de medewerkers van het bureau want ze hebben de afgelopen maanden hard gewerkt om dit voor elkaar te krijgen. Complimenten voor alle betrokkenen!

Ook in mijn eigen portefeuille zijn er de nodige ontwikkelingen die veel tijd en aandacht vragen. We zijn weer in gesprek met het Ministerie van Binnenlandse Zaken over het legesonderzoek reisdocumenten. Nadat we er voor de zomer niet uit kwamen met BZK, hebben we in augustus weer een gesprek gehad. De eerste contouren voor het vervolg liggen op tafel.

Ook hebben we in oktober het derde landelijk WTI-overleg gehad. Het samen met de ketenpartners bedenken van creatieve oplossingen geeft veel energie. Zeker als je merkt dat iedereen het gezamenlijk belang ervan inziet.

Ik wens u veel leesplezier toe!



NVVB



Estonia Experience 3 #EE3

De gemeente van **de toekomst**

Van 26 tot en met 30 september 2016 reisde er een groep van 25 collega's uit verschillende gemeenten af naar Estland. Deze reis was bedoeld om zelf kennis te kunnen maken met de digitale overheid in Estland. Welke stappen heeft dit land sinds de onafhankelijkheid als soevereine democratische republiek kunnen zetten? Dat ze voorop lopen was vooraf al bekend, maar bij velen bleven er nog meerdere vragen onbeantwoord. Hoe is bijvoorbeeld de kwaliteit van persoonsgegevens gewaarborgd? Op welke wijze is de gegevensuitwisseling geregeld? Hoe wordt het online stemmen vormgegeven? And last but definitely not least: vertrouwen de Estse burgers de overheid?

Sirkka ten Kleij,
medewerker Burgerzaken Leeuwarden en jong NVVB



Foto: Tom Rijdsdijk

Let's do this together!

Estland stond voor een enorme uitdaging na de onafhankelijkheid. Hoe ga je als overheid je burgers bedienen als je groter bent dan Nederland, maar slechts 1.3 miljoen inwoners telt. Fysieke loketten waren daardoor geen optie, hier waren ten eerste geen ambtenaren voor, maar minstens even belangrijk: het bezoekersaantal zou zo laag zijn dat dit financieel natuurlijk niet rendabel was. De hierdoor uit nood geboren oplossing was revolutionair. Niet wetende dat ze 20 jaar later nog steeds koploper zijn wat betreft de digitale infrastructuur en zelfs westerse, rijke landen op bezoek krijgen om bij hun een kijkje in de keuken te mogen nemen.

De Esten maken al sinds 2002 gebruik van eID. Deze ene simpele oplossing biedt een uitkomst voor meerdere zaken. Hoe fijn zou het zijn dat je waar dan ook ter wereld je stem kunt uitbrengen tijdens de verkiezingen? De geboorte van de nieuwe wereldburger vanachter de computer kunt doorgeven? Of als deze eID gelijktijdig als rijbewijs en buskaart in Estland

dient? Dit zijn slechts enkele voorbeelden van mogelijkheden, en dan te bedenken dat wij als Nederlanders de portemonnee nog steeds vol met pasjes hebben.

Een voorwaarde voor al deze mogelijkheden is het vertrouwen van de burger in de overheid. Dit wordt onder andere gecreëerd door het transparante handelen vanuit de overheid. Een Est is bijvoorbeeld eigenaar van zijn eigen persoonsgegevens, zo ziet hij/zij ook door welke instantie zijn/haar gegevens worden geraadpleegd. Doordat de burger de overheid vertrouwt, heeft andersom de overheid ook meer vertrouwen in de burger. Je belastingaangifte binnen vijf dagen verwerkt en uitbetaald krijgen is hier een goed voorbeeld van.

Na het zien van dit prachtig voorbeeld is het bij ons, de deelnemers aan de Estonia Experience 3, nog meer gaan kriebelen om samen verder te bouwen aan een excellente digitale dienstverlening, zonder daarbij de afnemende behoefte van de analoge dienstverlening uit het oog te verliezen!

Hoe hebben de deelnemers de reis ervaren? Lees hier de ervaringen van een aantal deelnemers.

HAN VAN MIDDEN, Raadsgriffier, gemeente Rotterdam

'Estland is het land waar Oost en West elkaar ontmoeten. Dit gegeven, en vooral de nabijheid van Rusland, heeft de basis gelegd voor een besef van urgentie over hoe een overheid dient te functioneren: zo min mogelijk coördinatiekosten (lees bureaucratie). Ik vind het prachtig om te zien dat dit besef breed gedeeld wordt door de Esten. En dat bewijst de stad Tallinn wel: met 400.000 inwoners slechts één tiende van het aantal ambtenaren in vergelijking met Rotterdam. En dat terwijl Rotterdam slechts 1,5 keer groter is. Maar ook de Estse fiscus: slechts 1.400 medewerkers op 1,4 miljoen inwoners. Omgerekend zou dat voor Nederland een belastingdienst van 17.000 medewerkers betekenen. Dat is bijna de helft van het huidige apparaat van de Nederlandse fiscus. Nederland is het

land van duizend meningen en daardoor remmen wij onszelf in de voortgang. Estland is vast niet anders qua meningen, maar daarin wordt door de overheid een voorttrekkersrol genomen en die werpt zijn vruchten af. Binnen drie dagen je belastingaangifte retour krijgen, ik geef het de Nederlandse fiscus te doen.'

ANKE HOBBELEN, Beleidsmedewerker Dienstverlening / CISO, gemeente Meierijstad

'Met vraagtekens en enige twijfel over de informatieveiligheid en de privacy in Estland ben ik begonnen aan deze Estonia Experience. Dat ze daar ver voorop lopen met de digitalisering van de dienstverlening, was mij bekend. Echter, hoe veilig gebeurt dit? Na onder andere duidelijk uitleg over de architectuur van X-Road, ben ik overtuigd. Ook op het gebied



‘De inspiratie, door een kleine week Estland versterkt, kan de vonk zijn die het vuurtje van de veranderingen binnen onze gemeenten kan aanwakkeren’

van informatiebeveiliging en privacy is Estland goed bezig! Ik ben dan ook vol met vertrouwen teruggekomen en overtuigd dat wij in Nederland snel Estland moeten volgen op deze weg. Hierbij hebben we ook het vertrouwen van onze burgers, de landelijke politiek en het bedrijfsleven nodig. Want samen kunnen we deze geweldige, veilige manier van digitale dienstverlening ook goed implementeren in onze eigen Nederland.’

PATRICK JONKMAN, Informatieadviseur, gemeente Almelo

‘Ze zijn begonnen op de juiste plek, missie, visie en dan de uitvoering. Over de missie en visie hebben ze geen jaren nagedacht, maar deze vooral op hoofdlijnen vastgesteld om vervolgens de wetgeving aan te passen aan deze tijd. Dat zouden we in Nederland ook moeten doen. Als burger bepaal je zelf welke data je open zet en voor welke instantie je dat doet. Je kunt ook zien wie jouw gegevens bekijkt of muteert.’

CARL VAN DER POL, Organisatie- en Informatieadviseur, gemeente Schijndel

‘Omdat Estland opnieuw moest beginnen, heeft men de kans gepakt om de wetgeving en processen meteen digitaal op te zetten, uitgaande van regie van inwoners over hun eigen gegevens. De basis is een betrouwbare, digitale snelweg met elektronische identificatie en ondertekening via eID-kaart of mobiele telefoon. Landelijke of lokale services kunnen hierdoor op een veilige manier gegevens uitwisselen met registraties van de overheid, bankwereld en de gezondheidszorg. De landelijke besluitvorming is volledig transparant, zodat iedereen het proces kan volgen. Met e-voting zijn al verkiezingen gehouden. Lokaal zijn er initiatieven om ideeën voor participatieprojecten te beschrijven, te commentariëren en er over te stemmen en gelijke inrichten van websites. Natuurlijk is in die 25 jaar niet alles van een leien dakje gegaan, is er scepsis, maar ook geloof in het model en samenwerking tussen overheid, ondernemers en onderwijs om deze dienstverlening te realiseren.’

JAN VAN DE KAMP, Stafmedewerker Publiek Ondernemen en Wijken, gemeente Apeldoorn en bestuurslid NVVB

‘Tijdens een inspirerende Experience zijn ons uitdagende vergezichten getoond. Geboren uit enkele eenvoudige principes en energiek opgepakt en uitgedragen. Principes gebaseerd op vertrouwen, transparantie en geveenseigendom bij de inwoners. Het is prachtig om te zien met welke passie de digitale dienstverlening wordt gepresenteerd, gekenmerkt door een verrassende eenvoud dankzij de aanwezigheid van een heldere, eenduidige infrastructuur. De onderdelen e-democracy (e-participation en e-voting) en e-government (e-administration en e-services) vormen als ying en yang samen de e-governance waarbij overheid en bedrijfsleven elkaar versterken. Veel van de bouwstenen zijn aanwezig om ook in Nederland echte digitale dienstverlening mogelijk te maken. Wij moeten klein denken om groot te worden, om de noodzakelijke hoekstenen voor de digitale infrastructuur te realiseren.’

ALEXANDRA VAN DER LEE, Sectorhoofd Publiekscontacten, gemeente Eindhoven

‘Het klinkt zo eenvoudig: één digitale overheid waarop alle belanghebbenden zijn aangesloten. Waar een burger informatie slechts éénmaal verstrekt en verzamelde data vóór ons werkt. Waar je belastingteruggave binnen vijf dagen op je rekening staat. Estland heeft zo'n digitaal systeem. Ontstaan uit het simpele feit dat er niet genoeg menskracht is om de taken uit te voeren. Estland, met haar innovatieve en gastvrije bevolking, heeft me enorm geïnspireerd om in Nederland verder te bouwen aan onze digitale eenheid. Het is tijd om de voordelen van collectiviteit te gaan benutten, waarbij veiligheid en privacy belangrijke randvoorwaarden zijn, geen belemmeringen.’



SANDRA VAN RIET, Teamleider KCC, team Burgerzaken, gemeente Leeuwarden

‘In Estland is de verandering uit noodzaak geboren. Vertrouwen in elkaar en in het systeem, trots, doorzettingsvermogen en een kordate regering vormen de bouwstenen van de digitale X-road. Hiermee is de basis gelegd voor een land dat in korte tijd vooruitstrevend is geworden in e-dienstverlening, waarbij de analoge dienstverlening niet wordt vergeten. De inspiratie, door een kleine week Estland versterkt, kan de vonk zijn die het vuurtje van de veranderingen binnen onze gemeenten kan aanwakkeren. Dat is bij ons gelukt, het is aan ons om de rest van Nederland mee te nemen. De weg ligt open, laten we gaan!’



DOROTHEE DE LOUW, Teamleider Klant Contact Centrum, gemeente Sint Oedenrode

‘Schiphol bestemming: Tallinn, Estland: inchecken was al voor ons gedaan, cappuccino tijdens het wachten op onze vlucht. Hostmanship vanaf moment één! Na de groepsappkennismaking nu echt kennismaken met elkaar, koffers naar de hotelkamer en op naar onze eerste gezamenlijke lunch. De lunch was een voorbode voor de extra kilo's die we ongetwijfeld allemaal mee terug naar huis namen. Letterlijke kilo's van het heerlijke eten maar ook kilo's aan energie, enthousiasme door de inspirerende, daadkrachtige en vooral ook uit het hart sprekende 'Estoniers'. De inspiratiereis was overweldigend en de groep en sfeer was bijzonder. Ik koester de mooie herinneringen, de bijzondere gesprekken, de speciale banden die zijn opgebouwd en ga me graag, samen met de andere geïnspireerde collega's, met een tomeloze energie inzetten voor ons gezamenlijke doel, onze ambitie: bouwen aan en stappen zetten in excellente digitale dienstverlening voor gemeenten in heel Nederland!’

MASJA PERRIER, Senior medewerker Publieksdienstverlening, gemeente Nijmegen

‘In een relatief korte tijd is Estland hard op weg dromen te verwezenlijken. Met diepgewortelde trots en passie werkt men hard aan een samenleving waarbij de digitale werkelijkheid van deze tijd de analoge wereld ondersteunt. Het is niet het een of het ander, en de mens staat centraal. Is men er op alle vlakken al? Nee. Maar de fundering voor een moderne, toekomstgerichte leefwereld is in Estland al wel gelegd, waardoor er nog meer ruimte vrijkomt voor de ontwikkeling van het individu. Ongelooflijk inspirerend te zien dat de e-wereld in Estland rap realiteit aan het worden is!’

JAN MEIJSEN, Strategisch informatieadviseur, gemeente Molenwaard

‘Enthousiast en verliefd teruggekeerd uit Estland. Wat een inspiratie, wat een daadkracht en dat voor een land wat in 1991 na de val van het IJzeren Gordijn in een enorme digitale achterstandssituatie zat en nu absoluut een van de digitale koplopers is. Je crisis als land collectief zo ombuigen naar kansen en die ook realiseren is benijdenswaardig. Het begint al met het

feit dat internet toegang een mensenrecht is voor al je inwoners. Het vervolgens realiseren van één generieke infrastructuur en één eID die samen het collectieve fundament vormen voor je publieke en private dienstverlening, getuigd van daadkracht en doorzettingsvermogen. Estland, géén rijk land, realiseert dat door een heldere visie gebaseerd op principes en op vertrouwen in de techniek en elkaar. Samen met startups en young potentials, die overigens op de lagere school al programmacode hebben leren schrijven, hebben zij een digitale samenleving opgebouwd na de crisis van 1991 waarvan het gebruikersgemak door inwoners en ondernemers hoog gewaardeerd wordt. Voor mij is het duidelijk, of we wachten op een echte crisis of we starten met ontpolderen en gaan het gewoon doen met Estland in ons achterhoofd. Mijn keuze heb ik wel gemaakt!

MARCO BREDERVELD, Projectleider Bedrijfsvoering en Dienstverlening, gemeente Hollands Kroon

'Als ik mijn gevoel in één woord moet omschrijven, dan is inspiratie wel het beste woord. Maar ook trots, waardering, passie en ongeloof komen voorbij. Trots dat ik aanwezig mocht zijn bij deze fantastische reis. Waardering voor de geweldige organisatie. En de passie bij de Esten, waardoor ze bereiken waar ze voor staan, een digitale en transparante overheid. Maar ook ongeloof. Hoe kan een klein land met een laag budget zoveel bereiken? Gelukkig blijf ik bij inspiratie en het geloof dat we met de juiste passie hetzelfde kunnen bereiken. Wij van de Estonia Experience 3 gaan ervoor. Doet u ook mee?'

'Wat een inspiratie, wat een daadkracht en dat voor een land wat in 1991 na de val van het IJzeren Gordijn in een enorme digitale achterstandsituatie zat en nu absoluut een van de digitale koplopers is'

JORINDE TER MORS, Directeur Publieksdienstverlening, gemeente Utrecht

'In de trip naar Estland werd voor mij zichtbaar dat de overheid niet noodzakelijk die berg spaghetti hoeft te zijn. Het is in Estland gewoon gesneden koek. Simpel voor alle onderdelen van de overheid om mee te werken. Simpel om er steeds weer nieuwe functies aan toe te voegen. Simpel voor het bedrijfsleven om op aan te haken. Simpel voor de burgers om zaken te doen, om te participeren. Simpel om transparant in de samenleving te staan. Simpel om privacy echt vorm te geven. Laten we de spaghetti achter ons laten en overstappen naar de gesneden koek!'



KUNERA VAN DEN BELT, Hoofd Burgerzaken, gemeente Utrecht

'Wat mij erg aansprak is de bedrijfsmatige aanpak waarmee Estland haar digitale dienstverlening heeft opgebouwd. Met aansturing vanuit heldere en strakke kaders blijft er nog ruimte genoeg voor de lokale invulling. Waarbij belangrijke kernwaarden eenvoud, transparantie en vertrouwen zijn. Vertrouwen tussen een proactieve overheid en een verantwoordelijke burger. De burger die ook op e-wijze mee mag denken en meebeslissen met lokale ontwikkelingen in de stad. En alles via je eID-card (zelfs

mobiel)! De card waarmee je ook veel persoonlijke zaken kan regelen: van geldzaken en belastingen tot reizen met de auto en OV. En natuurlijk zien we een andere historische achtergrond die van invloed is op de digitale ontwikkeling. Maar hoe mooi is het om die ontwikkeling nu te versnellen waarbij je van elkaar kan leren, internationaal maar ook lokaal. Zo vind ik dat Estland slim heeft nagedacht over wat generiek is en wat specifiek kan en heeft dit binnen de overheid ver doorgevoerd in haar informatie- en technische architectuur. Daar valt nog een hoop met elkaar op te winnen in tijd en geld! Kortom, een inspirerende spiegel waar we in mochten kijken en een goed georganiseerde 'kiek in de kôk' door de NVVB!'

JAN CEES NOORD, Hoofd Belastingen, gemeente Groningen en bestuurslid NVVB

'In Estland (het land van de zingende revolutie) hebben we het geluid van de toekomst gehoord: een overheid die samen klinkt als een symfonieorkest. eID is de dirigent die alle klanken ontsluit en geluiden mogelijk maakt die in Nederland alleen nog maar in onze hoofden mogelijk zijn: e-stemmen, e-participatie en e-democratie. Maar ook maakt eID daar vele toepassingen in de markt mogelijk (e-bankieren!), die gebruik stimuleren. In Nederland gaan we ervoor zorgen dat dit nieuwe, frisse geluid ook hier klinkt: van samenwerking en ontsluiting van gegevens, van pro-activiteit en faciliteren van nieuwe vormen van dienstverlening. Het stelsel werkt in Estland (en ook Finland maakt er al gebruik van), dus we wachten niet langer! Toekomstmuziek? Nee, wij gaan meezingen in dit revolutionaire koor! Binnenkort in dit theater!'

PATRICK KEMPERMAN, Teammanager Klant Contact Centrum, gemeente Lingewaard

'Authentiek, echt, origineel, onvervalst, zuiver, allemaal synoniemen voor "puur" en allemaal van toepassing op datgene wat we in ruim vier dagen in Estland hebben mogen aanschouwen. Geboren uit pure noodzaak in de begin jaren '90 en gemaakt op basis van originaliteit en vertrouwen. Zij gebruikten hiervoor gezond verstand, leiderschap, visie en het geloof dat "het" kan werken. De mensen van nu zijn trots op wat er is bereikt en zij zijn bereid om dit met de wereld te delen. Nederland kan als early adapter leren van het goud dat reeds voor ons is gedolven en opgepoetst. Go digital, stay human.'

HANS VAN HOLSTEIN, Afdelingshoofd KCC, gemeente Arnhem

'Ingrediënten: vertrouwen in je inwoners, vertrouwen in de overheid, regie bij de inwoner over gegevens, regie bij overheid in de ontwikkeling, gebalanceerde e-governance (e-government en e-democracy), digitale infrastructuur, elan, pioniersgeest, ondernemerschap, samenwerking en (politieke) durf. Bereidingswijze: Voeg de verschillende ingrediënten in de juiste hoeveelheden en goede volgorde samen in een pan en breng het geheel al roerend en met toewijding aan de kook. Resultaat: Een overheerlijke schotel bestaande uit e-Service, e-Democracy, i-Voting, i-Meeting, e-Tax, e-Prescriptions en e-Participation. Het totale gerecht wordt geserveerd met een digitale handtekening door middel van eID of mID.'



LUCIANNE VERMEULEN, Programmamanager, gemeente Rotterdam

'Estland heeft een duidelijk andere historie en cultuur dan Nederland. De aanleiding voor het zich ontwikkelen tot de meest digitale natie van Europa is echter hetzelfde als de urgentie in Nederland: het realiseren en behouden van vertrouwen in de overheid en in elkaar. Ook qua mentaliteit zijn er overeenkomsten: met een trotse, daadkrachtige, no-nonsens en ondernemende instelling kan er veel bereikt worden. We troffen in Estland slimme mensen die ruimte krijgen om verandering en daarmee de toekomst vorm te geven en ons daarmee te inspireren. Samenwerken aan hetzelfde doel, vertrouwen opbouwen door te laten zien en ervaren dat het werkt, zijn ingrediënten die ons kunnen helpen ook hier het verschil te gaan maken. Het vertrouwen in de overheid en in elkaar zal toenemen door het samen ontwikkelen en realiseren van elektronische services (e-Government en e-services) in combinatie met participatie (e-Democracy en e-participation). Niet omdat het kan, maar omdat het moet!'

JORG LAGEMAAT, Strategische Informatiemanager, gemeente Apeldoorn

'Het bezoek aan Estland heeft mij verrast in de bedrijfsmatige aanpak van het ontwerpen en implementeren van de X-Road. Ook al is technisch alles mogelijk, het daadwerkelijk landelijk doorvoeren en in gebruik nemen van zo'n omvangrijk platform is echt bewonderingswaardig te noemen. Hier is bewust de samenwerking opgezocht tussen overheid en IT, ongeacht bestuurniveau of politieke voorkeur. En dit heeft geweldige resultaten opgeleverd. Met kleine stappen is een grootse visie geïmplementeerd en dit heeft geleid tot een transparante en efficiënte overheid. Het vertrouwen en de participatie van de burgers is hierdoor toegenomen. De Estlandse burger ervaart de overheid, ondanks de historie, als faciliterend in plaats van controlerend.'

John de Ruiter, Hoofd bureau Publieksdienstverlening, gemeente Nijmegen en lid Dagelijks Bestuur NVVB

De Estonia Experience: hoofd- of bijzaak voor de NVVB?

Als bestuurder vraag je je constant af of een nieuwe activiteit wel iets bijdraagt aan de doelstellingen van de vereniging en of de leden er iets aan hebben. Ook toen we begonnen met de reizen naar Estland heb ik me deze vraag vaak gesteld. Nu ben ik zelf namens de NVVB mee geweest met de Estonia Experience 3 en heb het zelf mogen ervaren. Het antwoord op de vragen die ik mezelf stelde is: ja! Het voegt zeker iets toe aan onze vereniging en er is zeker belangstelling voor dit soort inspiratiereizen vanuit onze leden.

Wat een geweldige ervaring was deze reis. Dit blijkt ook wel uit alle reacties die in dit artikel staan. Het met je eigen ogen zien hoe het werkt en de verhalen horen van de enthousiaste mensen uit Estland geeft veel energie. Niet alleen aan mij persoonlijk maar zeker ook aan de groep. Je merkte de energie groeien naarmate de week vorderde.

Naast veel inhoudelijke presentaties en dus het opdoen van kennis en het delen van ervaringen, was deze reis ook goed voor ieders netwerk.

Wat een geweldige groep vanuit verschillende hoeken vanuit de gemeentelijke organisatie. Het was een topreis, geweldig georganiseerd door Arthur Dallau (directeur NVVB) en Trinn Rast (Projectmanager e-Governance Academy).

Gedurende deze reis heb ik me ook wel afgevraagd of er meer belangstelling zou zijn voor dit soort inspiratiereizen. Als je hoort dat er tijdens EE3 al de inschrijving voor EE4 is geopend omdat er een wachtlijst was, blijkt wel dat er zeker belangstelling is. We zijn actief op zoveel verschillende vlakken waar veel landen mee bezig zijn. Deze reis heeft voor mij wel bewezen dat het goed is om in andere landen te ervaren en van die landen te leren hoe

ze daar met ontwikkelingen omgaan. Onder het mom van "Gluren bij de burens" kunnen we kijken of er meer van dit soort reizen georganiseerd kunnen worden. Denk hierbij aan identiteitsmanagement, bestrijding identiteitsfraude, digitalisering, gevolgen van de vluchtelingen problematiek etc. Allemaal items waar andere landen ook mee bezig zijn of zelfs een voor-sprong in hebben.

Wij behartigen al meer dan 20 jaar de belangen van onze leden op het gebied van persoonsinformatiemanagement, identiteitsmanagement, verkiezingen, dienstverlening en innovatie. Als deze items zijn in de week in Estland de revue gepasseerd. Wij zijn belangenbehartiger, verbinder, ontzorgger en vernieuwer. Ik ben er echt van overtuigd geraakt dat we na 20 jaar een nieuw "middel" hebben om nog meer voor onze leden te kunnen betekenen!



De gemeente van de toekomst komt steeds dichterbij en de Estonia Experience draagt bij aan het krijgen van een beeld van die toekomst. De NVVB faciliteert gemeenten door het organiseren van deze inspiratiereizen, maar ook door inspiratiesessies zoals het Team van de Toekomst. In drie dagdelen nemen wij teams mee in de ontwikkelingen in het land, bepalen wij de huidige stand van zaken qua inhoud en competenties per team en sluiten wij af met concrete handvatten om de dienstverleningsplannen richting 2020 vorm te geven. Wil je net als de collega's ook geïnspireerd raken? Ga dan van 12 tot en met 16 december mee naar Estland en schrijf je in voor het Team van de Toekomst. De NVVB denkt en doet graag met je mee! www.nvvb.nl □

Column



Arre Zuurmond,
Gemeentelijke Ombudsman
Amsterdam

Wat vast lijkt, blijkt vloeibaar...

Twee edities geleden vertelde ik het verhaal van Annet en Sjoerd. Een aantal jaar geleden werd hun zontje Boris na een zwangerschap van 25 weken doodgeboren. Een overlijdensakte kregen ze niet. In de wet staat dat een doodgeboren kind geacht wordt nooit te hebben bestaan. Het registreren van doodgeboren kindjes druipt in tegen het doel van de BRP.

Half september hebben de ministers Plasterk (BZK) en Van der Steur (V&J) laten weten dat de akte 'levenloos geboren kind' vervangen zal worden door een geboortakte. Ook zullen deze kindjes op termijn worden opgenomen in de BRP. Een doorbraak wat mij betreft. Toch heb ik mij de afgelopen maanden iets afgevraagd. Hoe komt het nou dat er een petitie nodig was die 82.000 keer ondertekend werd?

Soms zien we dingen als vanzelfsprekend, zoals artikel 1:2 BW dat nog dateert uit de tijd van Napoleon. Soms zitten we zo vast in ons systeemdenken dat we geen antennes meer hebben voor duidelijke signalen uit de leefwereld. We horen ze niet eens. Ondanks de publieke opinie was ook hier veel duw- en trekwerk nodig om dit systeemdenken te doorbreken. Nee, een akte of een BRP-registratie was niet in lijn met de oorspronkelijke bedoeling van de basisregistratie. Maar, die basisregistratie is niet alleen een informatievoorziening voor afnemers. De registratie is voor ouders een officiële erkenning dat hun kind bestaat heeft en bijvoorbeeld ook voor een zus dat haar stervende broer ook voor de overheid haar broer is. Hij stond na de conversie naar de GBA in 1994 niet meer op haar persoonslijst. Een betekenis die de leefwereld aan deze registratie heeft gegeven en in praktijk geen inbreuk maakt op het functioneren van dat systeem. Immers, er bestaat geen verschil met de situatie waarin kindjes net na de geboorte overlijden. Ook die situatie is namelijk niet relevant voor afnemers.

'Hoe komt het nou dat er een petitie nodig was die 82.000 keer ondertekend werd?'

Dingen die vast lijken, blijken vloeibaar. Als ombudsman weet ik dat bij Burgerzaken meer 'vast' lijkt dan in andere domeinen. Nog niet zo lang geleden werkten ambtenaren met persoonskaarten waarin alles zo precies mogelijk moest worden vastgelegd.

Maar de maatschappij verandert en daarmee de overheid en onherroepelijk ook het burgerzakendomein. Het domein is allang geen eiland meer. Ik wil ambtenaren oproepen 'om te denken'. Stel jezelf de vraag: wat is de ratio van deze regeling, is die nog relevant en wegen de nadelen er nog tegenop? Kan het doel ook op een andere manier bereikt worden? Ambtenaren, jullie zijn de ogen en oren van de beleidsmakers in Den Haag. Laat van je horen!



Evaluatie proeftuin bezorgen reisdocumenten – Bezorgen van reisdocumenten – waar staan we nu?

Hoe handig is het om documenten als paspoorten en rijbewijzen bij de burger thuis af te leveren, in plaats van dat hij of zij naar de balie van het gemeentehuis moet komen? Dit plaats onafhankelijk uitreiken van documenten is sinds 2012 door een aantal gemeenten uitgetoetst in een zogenaamde proeftuin. De bevindingen van dit project zijn geëvalueerd door Ecorys. Hun eindrapportage is op 18 maart dit jaar verschenen en dit artikel is daar grotendeels op gebaseerd. *Mariëlle Slooff, bureau NVVB*



Diana van Driel, Ministerie van BZK: 'Bezint eer gij begint. Burger is enthousiast, maar niet altijd bereid hiervoor extra te betalen.'

John de Ruiter, lid Dagelijks Bestuur NVVB: 'Bezorgen van reisdocumenten is hét voorbeeld van innovatie vanaf de werkvloer en een mooi voorbeeld van collectiviseren!'

Marco van der Klij, AMP: 'Ik ben nog steeds onder de indruk van de samenwerking met ambitieuze en betrokken gemeenten, de NVVB, het Ministerie van BZK en de manier waarop we een nieuwe vorm van dienstverlening hebben geïntroduceerd in Nederland.'

Inwoner gemeente Amsterdam: 'Superfijn dat ik niet met vier kleine kindjes weer terug moest, maar dat jullie het tegenwoordig thuis brengen!'

In 2012 namen de gemeenten Haarlemmermeer en Zoetermeer het initiatief tot het opzetten van een proeftuin voor het plaatsafhankelijk uitreiken van reisdocumenten. Vervolgens hebben beide gemeenten, in overleg met het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), besloten om per 1 januari 2013 te starten met deze proeftuin, onder de naam 'Bezorgen Reisdocumenten'. Binnen deze proeftuin hebben de deelnemende gemeenten de afgelopen drie jaar ervaringen opgedaan die de basis vormen voor een eventuele uitrol naar alle gemeenten van Nederland.

Op 1 januari 2016 is de proeftuin formeel afgerond en heeft Ecorys, in opdracht van het Ministerie van BZK, dit project uitgebreid geëvalueerd om inzicht te krijgen in de bijbehorende processen en effecten aangaande de plaatsafhankelijke uitreiking van reisdocumenten. De resultaten van deze evaluatie zijn vervolgens gebruikt als input voor beleid en implementatie in regelgeving.

Ervaringen van gemeenten

Er hebben in totaal vijftien gemeenten deelgenomen aan de proef en hier hadden zij verschillende redenen voor. Zo hebben de gemeenten Molenwaard en Hollands

Kroon bewust gekozen voor een nieuw dienstverleningsconcept waarbij het baliecontact geminimaliseerd is. De meeste gemeenten kozen er echter voor om de bezorging van documenten aan te bieden als extra dienst voor de burger. In dit geval kan de burger zelf kiezen of hij wel of geen gebruik wil maken van de dienst.

De bezorgpercentages verschillen sterk per gemeente en in het evaluatierapport worden drie factoren genoemd die invloed hebben op het wel of niet bezorgen:

1. De prijs die aan burgers doorberekend wordt voor het bezorgen van de reisdocumenten.
2. Het dienstverleningsconcept dat de betreffende gemeente aan het bezorgen van reisdocumenten verbindt (altijd bezorgen of als vrije keuze voor de burger).
3. De doelgroep geeft een groot verschil tussen bezorgpercentages. Denk hierbij aan het verschil tussen niet-ingezetenen ten opzichte van de inwoners van de gemeente

De ervaringen van gemeenten geven een gevarieerd beeld. Men is zeer tevreden over de huidige bezorgpartij. De kosten voor de bezorging zijn echter hoger dan bij de burger redelijkerwijs in rekening

gebracht kunnen worden, zodat er geld bij moet. Ook ervaart men een extra administratieve belasting. De volgende maatregelen zouden het gemeenten vergemakkelijken om de bezorgdienst aan te bieden:

- Aanpassen van wet- en regelgeving zodat de gemeente niet langer de verantwoordelijke instantie is voor het in omloop brengen van het document (inklaren).
- Goed werkende ICT-voorzieningen om bestaande systemen te koppelen aan de programmatuur van bezorgpartijen voor het verwerken van de aanvraag tot aan de bezorging.
- De kosten voor gemeenten verlagen. Gemeenten hebben hiervoor verschillende opties: meer competitie op de markt; het efficiënter maken van het proces waardoor de kosten omlaag gaan; of de mogelijkheid tot het opnemen van kosten in de leges waardoor de kosten aan de burgers worden doorberekend (zonder dat dit voor de burger zichtbaar is).

Ervaringen van burgers

De burgers die hebben deelgenomen aan de pilot zijn zeer tevreden. Gemiddeld werd de dienst namelijk met een 9 gewaardeerd. Uit de enquête is gebleken dat 69 procent van de ondervraagde bur-

gers gebruik zou willen maken van het laten bezorgen van het reisdocument. Daartegenover bleek dat 52 procent van de respondenten niet bereid is te betalen voor de bezorgdienst. Zo'n 38 procent is bereid om maximaal 5 euro te betalen en slechts 2 procent meer dan 10 euro (het bedrag dat ten minste nodig zal zijn om de dienst voor de gemeente kostendekkend te maken). De twee belangrijkste wensen die burgers hebben om gebruik te maken van de bezorgdienst zijn ten eerste dat de veiligheid van de persoonsgegevens gewaarborgd wordt en ten tweede dat de kosten niet te hoog zijn, dan wel dat de dienst gratis is.

Aanpassing wetgeving

Het evaluatierapport en de uitwerking en bespreking van drie mogelijke scenario's voor een vervolg hebben geleid tot het besluit om de Paspoortwet aan te passen zodat het voor iedere gemeente mogelijk wordt om de bezorgvoorziening aan burgers aan te bieden.

Het Ministerie van BZK heeft onlangs de uitvoeringsregeling aangepast om het uitreiken aan derden mogelijk te maken. Daarnaast wordt gewerkt aan het opnemen van een grondslag voor legesheffing voor de wijze van uitreiken. Dit betekent een wijziging van de Paspoortwet. Naar

verwachting wijzigt deze per 1 juli 2017. Omdat veel gemeenten de bezorgdienst niet meer weg kunnen denken uit hun dienstverleningsconcept en omdat de dienst door burgers zeer wordt gewaardeerd heeft het Ministerie van BZK het, door aanpassing van de regelgeving, mogelijk gemaakt om de dienstverlening ook in de tussentijdse periode voort te zetten. Met behulp van een verlenging (of nieuwe afsluiting) van convenanten blijft het voor gemeenten mogelijk om deze voorzienig aan te bieden. In dit convenant is bijvoorbeeld vastgelegd aan welke eisen de bezorgdienst moet voldoen en dat er altijd een mogelijkheid moet zijn om zonder extra kosten een document af te halen. De wijziging van de Paspoortwet gaat naar verwachting rond de zomer van 2017 in.

'Toolbox' voor gemeenten

Om (nieuwe) gemeenten te ondersteunen bij de implementatie en inkoop van de bezorgdienst heeft de NVVB de diverse mogelijkheden onderzocht. Omdat een centrale aanbesteding organisatorisch niet tot de mogelijkheden behoort, wordt er nu een 'toolbox' ontwikkeld. Deze wordt medio december opgeleverd en hierin is verschillende documentatie te vinden die gebruikt kan worden bij het inrichten van een bezorgdienst. Hierin wordt bijvoorbeeld ook een programma van eisen opgenomen dat gebruikt kan worden bij de inkoop en aanbesteding van een bezorgdienst, maar ook communicatiemiddelen om deze dienstverlening bij de burgers onder de aandacht te kunnen brengen. Hiermee streeft de NVVB naar zo veel mogelijk uniformiteit bij het inrichten van een bezorgvoorziening. Zoals ook uit de ervaringen bij gemeen-

ten blijkt, is het nog steeds mogelijk om vorm te geven aan een eigen dienstverleningsconcept. Om er zeker van te zijn dat de baten en kosten met elkaar in evenwicht zijn, is het belangrijk om weloverwogen keuzes te maken in dit concept. Bedenk dat de kosten omlaag gaan omdat het baliecontact afneemt naarmate er meer burgers gebruikmaken van de bezorgdienst.

Succesvolle proeftuin

Mede door steeds verdergaande digitalisering draait het de komende jaren niet alleen om modernisering van het reisdocumenten- en rijbewijzenstelsel, maar ook om de introductie van een digitale identiteit (de vereiste sleutel naar digitale zaken doen met de overheid). Het bezorgen van documenten blijkt een hele belangrijke stap naar modernisering van het reisdocumentenstelsel. Er is dus sprake van een zeer nuttige proeftuin! □

Bezorgen van rijbewijzen overal mogelijk

Voor het bezorgen van rijbewijzen is de regelgeving reeds aangepast. Op dit moment kunnen alle gemeenten deze bezorgdienst aan de burgers aanbieden. Maar er is voor het rijbewijs nog geen technische koppeling met het beheersysteem gecreëerd, zodat een telefoontje met de gemeente op het moment van uitreiken nog nodig is. Hier wordt overigens hard aan gewerkt.

Het evaluatierapport van Ecorys is te vinden op www.rijksoverheid.nl



Operatie BRP:

Vernieuwingsslag met nog veel haken en ogen

'Operatie BRP' is de korte, maar krachtige naam van een programma van ongekeerde omvang. De komende jaren wordt de totale bevolkingsadministratie van Nederland vernieuwd, gemoderniseerd en verbeterd. Als belangenbehartiger is de NVVB volop betrokken bij Operatie BRP. Strategisch adviseur Ronald Zijlstra is een van de medewerkers die al lange tijd de ontwikkelingen volgt. Daarnaast heeft er een wisseling van de wacht plaatsgevonden en beschikt de NVVB sinds kort over twee nieuwe gezichten in het Dagelijks Bestuur en de commissie; Paul van Meggelen en Henk van Dijkhuizen. Een kennismakingsgesprek met de drie heren en een aantal kanttekeningen bij het programma van dit drietal.

Ronald Zijlstra is al jarenlang het bekende gezicht van de NVVB als strategisch adviseur, als het om persoonsgegevens en de BRP gaat. Zoals hij zelf aangeeft, heeft hij geen verstand van ICT, maar meer van processen die zich bij Burgerzaken voltrekken. Ronald zet zich gedreven in voor Operatie BRP en heeft een duidelijke visie op de moderne basisregistratie die de BRP moet worden. Hij is namens de NVVB materiedeskundige binnen de programmabegeleidingsgroep voor Operatie BRP.

Ook Paul van Meggelen is een man met de nodige ervaring. Hij werkt bij de gemeente Rotterdam als strategisch adviseur informatievoorzieningen en heeft onder andere de BRP in zijn veranderportefeuille. Sinds kort is Paul voorzitter geworden van de NVVB-commissie Persoonsinformatievoorziening en heeft hij zijn plaats ingenomen in de program-

mabegeleidingsgroep BRP. Hij is een man met veel kennis en ervaring op dit vlak. Hij weet goed wat er in de ICT-wereld te koop is en heeft ook zelf in de gemeente

Henk van Dijkhuizen werkt al jarenlang bij de gemeente Utrecht in verschillende functies binnen Burgerzaken. Hij is in december 2015 toegetreden tot het

'Het programma loopt inmiddels al een aantal jaren. In de loop der tijd zijn er de nodige besluiten genomen waarvan we met elkaar scherp de consequenties in kaart moeten brengen'

Rotterdam met moderne hulpmiddelen de nodige zaken ontwikkeld. Hij staat vooral voor samenwerking; 'samen sta je sterk' is zijn slogan.

dagelijks bestuur van de NVVB en vervult nu ook de rol van vicevoorzitter. Persoonsinformatievoorziening zit daarbij in zijn portefeuille. Henk is niet langer lid



Foto: Bianca de Wit

V.l.n.r.: Paul van Meggelen, Henk van Dijkhuizen en Ronald Zijlstra. 'Een moderne basisregistratie zal zeker haar positieve effecten hebben op de doorontwikkeling van de dienstverlening, de kwaliteit van gegevens en de kosten – en daar wordt iedereen natuurlijk ook weer blij van', aldus het drietal.

van de programmabegeleidingsgroep, maar opgeschoven naar de Stuurgroep voor de operatie BRP. Hierbij vindt ook hij het belangrijk dat de gemeenten goed voorbereid worden op de komst van de BRP en dat er binnen het programma de juiste dingen gebeuren. Gemeenten zullen de ontwikkelingen nauwgezet moeten volgen en die moeten beoordelen op consequenties voor het eigen functioneren. Zowel het ICT-landschap als de gemeentelijke processen gaan op de schop. 'We zetten ons daarbij maximaal in voor een mooi resultaat, geeft Henk aan.

De drie heren en andere gemeentelijke vertegenwoordigers zetten zich in om het programma de juiste dingen voor de gemeenten te laten doen. Aan de andere kant bereiden zij, samen met de VNG en KING, gemeenten voor op de implementatie van de nieuwe BRP.

Vernieuwingsslag

De vernieuwingsslag richt zich op de Basisregistratie Personen (BRP). Deze omvat persoonsgegevens van iedere inwoner van ons land en verder ook de personen die niet in Nederland wonen, maar wel een relatie met de Nederlandse

overheid hebben – de 'niet-ingezetenen'. De ontwikkeling van de centrale programmatuur is al in volle gang. Zo worden medio 2018 de eerste gemeenten aangesloten en twee jaar later zal, als alles volgens planning verloopt, de nieuwe BRP volledig operationeel zijn.

Tegenvallers

Natuurlijk is het niet zo dat gemeenten straks al hun wensen ingevuld zien door het programma. Helaas hebben we met elkaar keuzes moeten maken om het programma binnen de planning en de financiële middelen te houden. Een



Foto: Bianca de Wit

De drie heren en andere gemeentelijke vertegenwoordigers zetten zich in om het programma de juiste dingen voor de gemeenten te laten doen. Aan de andere kant bereiden zij, samen met de VNG en KING, gemeenten voor op de implementatie van de nieuwe BRP.

aantal wensen van gemeenten zijn daarbij voorlopig nog niet gerealiseerd. Voorbeelden daarvan zijn het digitale centrale brondocumentenarchief en de burgerlijkstandvoorziening, voor het centraal vastleggen van onder meer erkenningen ongeboren vrucht. Spijtig, maar het is nog even niet anders.

Scherp beeld

Het programma loopt inmiddels al een aantal jaren. In de loop der tijd zijn er de nodige besluiten genomen waarvan we met elkaar scherp de consequenties in kaart moeten brengen. Begrijpen we elkaar goed en hebben we een gedeeld beeld van de consequenties voor gemeenten? Daarnaast ligt er het nodige materiaal dat door KING is ontwikkeld om gemeenten voor te bereiden op de invoering van de BRP. Dat materiaal is inmiddels al weer twee jaar oud en zal dus op zijn minst op actualiteit beoordeeld moeten worden. We willen zo inzetten op kwalitatief hoogwaardig materiaal voor een optimale voorbereiding en ondersteuning van gemeenten op de komst van de BRP.

Leveranciers

Een ander aandachtspunt is de aanhaking van de leveranciers op het programma.

We zullen ons als NVVB inzetten voor een goede relatie van het programma met de leveranciers. Zij vormen immers een belangrijke schakel in het geheel en zullen in staat moeten zijn om op een efficiënte manier hun programmatuur te ontwikkelen. Lukt dat niet, dan heeft dat uiteraard weer consequenties voor de kosten die gemeenten moeten maken bij het verwerven van de burgerzakenmodules.

Wat bevreemdt, is dat er wel al veelvuldig met die verschillende leveranciers is gesproken, terwijl gemeenten de feitelijke opdrachtgevers van deze leveranciers zijn. Men wisselt volop gegevens uit, zodat de systemen alvast zo veel mogelijk op elkaar kunnen worden afgestemd. Gemeenten hebben gevraagd daarbij meer en beter betrokken te worden; zij zijn het immers die met de burgerzakenmodules moeten gaan werken. Dat geeft een dubbel gevoel. Het is verklaarbaar dat die partijen overleggen, maar we moeten er ook voor zorgen dat gemeenten straks met moderne, gebruikersvriendelijke toepassingen kunnen werken.

Kosten

Hoe voor het totale programma de uiteindelijke kosten uitvallen, is nog niet te zeggen. Veel hangt af van de toekomstige

tests van de nieuwe systeemcomponenten – die kunnen best spannend worden. Operatie BRP richt zich op de bouw van de landelijke database en de voorzieningen die nodig zijn voor het beheer, de mutatieverwerking, de gegevenslevering aan afnemers en de beveiliging. De lokale burgerzakenmodules van gemeenten worden hierop aangesloten, waarbij afscheid genomen wordt van de huidige, op GBA-leest geschoeide, software. Dat zal complex zijn, omdat niet elke gemeente dezelfde software gebruikt: in ons land zijn vijf verschillende leveranciers van deze zogeheten burgerzakenmodules actief.

Positief

Toch zijn Ronald, Paul en Henk positief ten opzichte van Operatie BRP. We moeten het programma kritisch volgen maar naast de kanttekeningen die zij plaatsen, biedt het programma naar hun mening mooie kansen voor gemeenten. 'Een moderne basisregistratie zal zeker haar positieve effecten hebben op de doorontwikkeling van de dienstverlening, de kwaliteit van gegevens en de kosten – en daar wordt iedereen natuurlijk ook weer blij van', aldus het drietal. ☐

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

onderdeel van CONFLUUM

Hoge kwaliteit

Erkend diploma NVVB

Voor welke functie zoekt u een opleiding?

Frontoffice	beginner	→ opstapcursus BZ (Burgerzaken)	→ KCC-opleiding
	ervaring	→	→
Backoffice	beginner	→ startersmodule	→ NVVB MBO4 modules
	ervaring	→	→ NVVB HBO modules

Schrijf u snel in voor een gegarandeerde plaats!

www.segment.nl



Dashboard Dienstverlening

Dashboard Management informatie: slim sturen en schakelen

Het Dashboard Dienstverlening bestaat al weer zo'n anderhalf jaar. Op 1 september 2016 ging de nieuwe website van start, en een van de onderdelen daarvan is het Dashboard Managementinformatie. Wat houdt dit in en hoe gaan gemeenten daarmee om?

Patrick Nelen, bureau NVVB



In april 2015 heeft NVVB het Dashboard Dienstverlening gelanceerd. Met dit online-platform kan de gemeentelijke dienstverlening naar een hoger niveau getild worden. Het bestaat uit drie onderdelen:

- de *Managementinformatie* voor inzicht en sturingsinformatie;
- het *Expertisepunt* voor waardevolle informatie en handvatten, in de vorm van deskundigheid, contacten en processen die gedeeld kunnen worden;
- de *PublieksAcademie* die specifieke opleidingen verzorgt om uw kennis en vaardigheden te vergroten.

In de afgelopen anderhalf jaar hebben we niet stil gezeten. Mede op basis van input en feedback van onze huidige gebruikers zijn grote en kleine aanpassingen en verbeteringen in het Dashboard Dienstverlening doorgevoerd. Een mijlpaal was de lancering van de vernieuwde website op 1 september 2016.

Op www.gemeente.nl staan de producten die onderdeel zijn van dit dashboard en het aanbod zal de komende jaren ongetwijfeld nog groeien.

Wat houdt het Dashboard Managementinformatie in?

Het Dashboard Managementinformatie – ontwikkeld in samenwerking met Totta en BMC, als opvolger van Benchmarking Publiekszaken – is het sturingsinstrument voor managers en kwaliteitsmedewerkers Burgerzaken/Publiekszaken.

Het dashboard biedt een overzicht om zowel per kanaal als per dienstverleningsproces te kunnen monitoren. Dit geeft houvast om vervolgens de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen verbeteren, zowel in termen van service als in termen van kosten en kosten-efficiëntie.

'Het dashboard biedt een overzicht om zowel per kanaal als per dienstverleningsproces te kunnen monitoren'

Het digitale dashboard bestaat uit 35 kritische prestatie-indicatoren (KPI's) op basis waarvan je de kwaliteit, service en kosten van de dienstverlening binnen je gemeente op een eenvoudige manier kan monitoren en vergelijken met andere gemeenten.

Wat is er in het eerste jaar ontwikkeld en aangepast?

Dankzij de input van onze deelnemers en hun samenwerking hebben we dit instrument grondig weten aan te passen. Zo zijn onder meer de rapportagemogelijkheden vergroot, is de lay-out op

verschillende niveaus aanzienlijk verbeterd en het aanleveren van de data uit de achterliggende systemen vereenvoudigd. Daarnaast hebben we in samenwerking met de RvIG een aantal indicatoren op het gebied van adresfraude kunnen ontsluiten via het Dashboard Managementinformatie. Maar we zijn nog niet klaar. In de komende maanden wordt er achter de schermen hard gewerkt om het aantal koppelingen met achterliggende systemen te vergroten. Zo willen we onder meer de koppelingen met telefooncentrales tot stand brengen. De eerste stap daarvoor is inmiddels gezet: samen met Mitel zijn we aan het onderzoeken hoe we deze koppeling kunnen realiseren. Ook met andere leveranciers van telefooncentrales willen we soortgelijke afspraken maken. Verder zijn we met KING in gesprek over de ontsluiting van 14+-data via het Dashboard Managementinformatie. Aan dit onderdeel besteden we hieronder wat meer aandacht.

Meten = weten

Naarmate het aantal deelnemers groeit en er meer data beschikbaar komen, worden de inzichten die we uit die data krijgen steeds betrouwbaarder en daarmee waardevoller. Op basis van de data kun-

nen we bijvoorbeeld de behandeltijden per product per gemeente weergeven en deze afzetten tegen de gemiddelde behandeltijden. Gemeenten kunnen hierdoor hun prestaties vergelijken met die van andere gemeenten. Daarmee worden verschillende aspecten in perspectief geplaatst zodat het inzicht in de eigen prestaties vergroot wordt. Bovendien kan er heel eenvoudig geschakeld worden met andere gemeenten om te kijken op welke wijze de verschillen te verklaren zijn. Zo kunnen we van elkaar leren.

Wie gebruiken het al?

Steeds meer gemeenten – inmiddels ruim zestig – weten het Dashboard Managementinformatie te vinden. De deelnemende gemeenten zijn zeer divers, niet alleen qua spreiding over Nederland maar ook wat betreft hun grootte. Het aantal deelnemers groeit nog steeds en daarmee wordt het dashboard meer en meer een waardevol en representatief benchmarkinstrument. □

Speciaal aanbod!

Vanwege de lancering van de vernieuwde website hebben wij een speciaal aanbod voor u:

Schrijf u nu in en maak de rest van 2016 kosteloos gebruik van het Dashboard!

Bovendien kunt u uw data uit uw Burgerzaken- en klantbegeleidingsapplicaties met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2014 (afhankelijk van de aanwezige historische data in uw applicaties) importeren in uw dashboard. U heeft dan direct inzicht in uw prestaties over de afgelopen drie jaar. En u kunt deze meteen vergelijken met de resultaten van de overige deelnemende gemeenten.

Meer informatie?

Neem contact op met Patrick Nelen, projectleider Dashboard Dienstverlening: patricknelen@nvvb.nl of 06-31939620.

De gemeente Utrecht heeft voor het eerst vijftien langdurig werklozen van het leerwerk-traject van Erkend Talent aan de slag. Vier dagen werken en één dag les met na een jaar een afsluitend examen en hopelijk het mbo-3 diploma op zak. Danny Verberk is één van de deelnemers. 'Ik heb weer ritme in mijn leven'.

Hans Ouwerkerk, tekstschrijver

Danny Verberk is via Erkend Talent weer aan het leren en aan het werk

'Ik voel mij weer een volwaardig mens'

Een scherm aan de wand geeft aan hoeveel telefoontjes er bij het Klant Contact Centrum binnenkomen en worden afgehandeld. De teller gaat bijna continu van één, twee en dan direct naar nul. Tientallen medewerkers van de gemeente Utrecht zijn bezig om de telefoontjes te beantwoorden. Danny Verberk wijst naar een hokje met twee beeldschermen en een headset. Sinds maart van dit jaar is dat zijn werkplek en hij is er maar wat trots op. In die maand besloot de gemeente Utrecht vijftien langdurig werklozen via het leerwerktraject van Erkend Talent op de afdeling Burgerzaken en het Klant Contact Centrum te plaatsen. 'Het is natuurlijk mooi dat we mensen, die al een langere tijd in een uitkerings situatie zitten, kunnen helpen door ze een leertraject aan te bieden', vertelt Matteo van Ass, teamcoach van het Klant Contact Centrum. 'Maar voor ons is het ook mooi dat zodra de deelnemers wat productiever zijn, ze de vaste collega's ook daadwerkelijk ontlasten. En het is een afgebakende periode. Ze volgen immers een jaar lang een opleiding en krijgen aan het eind daarvan een diploma. Vanuit Erkend Talent was de gedachte dat met vijftien

deelnemers er een complete klas voor het mbo-3 traject ontstaat. De deelnemers aan dit traject komen allemaal uit Utrecht en de opleiding wordt ook grotendeels hier in het gebouw gegeven. Vier dagen doen ze hun werk en op donderdag gaan ze naar school.'

nomen. Tevens hebben we een sollicitatiegesprek gehouden. We zijn met tachtig deelnemers begonnen en daarvan zijn uiteindelijk vijftien overgebleven.' 'Dat zijn dan dus ook de toppers', vult Matteo zijn collega aan. 'Bij de uitkerings specificatie zat de brief

'Als ik kijk naar hoe ik hier binnenkwam en hoe ik hier nu zit, dan is dat toch wel een groot verschil'

Selectieprocedure

Aan het plaatsen van de vijftien deelnemers is een intensieve selectieprocedure vooraf gegaan met Ocaro, het trainingsbureau. Supervisor Ria Laken: 'We hebben twee rondes gehad waarin naast verschillende testen ook een telefoontest is afge-

over dit traject', vertelt Danny Verkerk. Hij is 31 jaar, heeft geen diploma's en zat, op het moment dat hij de brief kreeg, al tien jaar in de bijstand. 'Ik ben altijd wel met vrijwilligerswerk bezig geweest. Nooit stil gezeten. Toen de brief binnenkwam waarin ze medewerkers zochten voor een

'Ik moet zorgen dat ik op tijd ben. Echt in het ritme komen, heeft best wel even wat tijd gekost', aldus Danny (midden). 'Eigenlijk', voegt Ria (links) er aan toe, 'leren we ze alles wat komt kijken bij weer actief in het werkende proces bezig zijn.'

Klant Contact Centrum dacht ik 'ik reageer gewoon en ik zie wel wat er gebeurt'. Op dat moment had ik ook niets meer te verliezen. Ik had een bijstandsuitkering en geen sollicitatieplicht, voor mijn gevoel zat ik onderin en verder kon ik toch niet zakken. Uiteindelijk was ik één van de tachtig gelukkigen die een stapje verder mocht.'

Pittig

De eerste hobbel die hij na zijn uitverkiezing moest nemen was het selectiegesprek. 'Dat was best wel pittig. Ik moest een telefoongesprek voeren over een onderwerp dat je niet kent. Aan de telefoon was een vrouw die net haar man had verloren en ze wilde een grotere klike hebben. Alleen die krijg je pas als je met vier personen bent. En zij was nog met drie. Hoe ik het heb opgelost? Ik heb haar eerst gecondoleerd met de dood van haar man en toen gezegd dat ik zou gaan kijken wat de mogelijkheden zijn.' Zijn aanpak van deze fictieve case viel in goede

aarde want Danny mocht weer een ronde verder. In het volgende gesprek werd hij doorgezaagd over zijn doelen en wat hij met de opleiding zou willen bereiken. 'Dat was en is voor mij natuurlijk vooral het vergroten van mijn kansen op de arbeidsmarkt. Een schooldiploma halen zodat ik net zoveel kansen heb als andere burgers.'

Begeleiding

Dolblij was Danny toen hij hoorde dat hij voor het traject geselecteerd was. 'Superblij was ik dat ik hier kon komen werken en leren.' Tegelijkertijd zag Ria een tiental nieuwkomers op haar afdeling terecht komen. 'De begeleiding', beaamt zij, 'is een forse investering. Als de deelnemers binnenkomen hebben ze een opleiding gekregen over de werkzaamheden die hier worden uitgevoerd. Vervolgens gaan ze de vloer op en moeten we ze er wegwijs maken. Niet alleen in het werk maar ook als het gaat om de sociale contacten. Het collega zijn, op tijd binnen zijn en je houden aan afspraken over pauzes.

Eigenlijk', voegt Ria er aan toe, 'leren we ze alles wat komt kijken bij weer actief in het werkende proces bezig zijn.' Danny knikt en zegt dan: 'Zeker in het begin was het wel wennen dat je weer een volledig dagritme hebt. Thuis had ik dat wel een beetje, maar ik bleef ook wel eens lekker in bed liggen. Nu heb je je verplichtingen waar je aan moet voldoen. De eerste week was echt zo van 'ik moet zorgen dat ik op tijd ben'. Echt in het ritme komen, heeft best wel even wat tijd gekost. Dat geldt ook voor de rest.'

Inmiddels zijn er zes maanden voorbij en heeft de gemeente Utrecht de deelnemers een tijdelijk contract van een half jaar aangeboden. Na 1 maart houdt het op. Danny hoopt uiteraard op voorzetting van zijn contract als hij straks ook zijn diploma heeft. 'Er zijn wellicht mogelijkheden. Aan de andere kant', voegt hij er in één adem aan toe, 'er is veel vraag naar klantcontact en ik heb op een goede plek werkervaring opgedaan en een goed diploma. Ik heb er wel vertrouwen in dat



Foto: Jessica Brouwer



Foto: Jessica Brouwer

Ria: 'Een leerpunt is dat begeleiding belangrijk is. In het begin is dat intensiever dan nu. Nu is het vooral voortgang en we luisteren de gesprekken mee.'

het lukt. Het leuke aan dit werk vind ik het zoeken naar oplossingen. Mensen bellen met een probleem en het is aan mij om ze zo goed mogelijk te helpen. Mijn uitdaging is ook dat als men boos belt ze door mij uiteindelijk tevreden ophangen.'

Groepsvorming

Op de vraag of Danny en zijn veertien mededeelnemers een groep binnen de groep vormt schudt hij van nee. 'Je bent een collega. Er wordt onder elkaar geen onderscheid gemaakt. Je bent een volwaardige collega en dat vind ik heel plezierig.' Matteo: 'We huren wel eens uitzendkrachten in en dat doen we ook altijd in een groepje. Je ziet dat mensen dan wat naar elkaar toe trekken maar op een gegeven moment gaan ze echt wel op in het geheel. Zij zijn natuurlijk wel een groep die veel en intensief contact met elkaar hebben omdat ze samen ook naar school gaan. Maar zoals Danny al aangeeft, uitzendkrachten, vaste krachten of mensen die een leertraject volgen, in principe maken we daar van bovenaf geen onderscheid in.'

Matteo vindt het vooral 'mooi' om mensen die een uitkering hebben weer aan het werk te helpen. 'Je krijgt ook echt supergemotiveerde mensen binnen. Ik weet nog dat Danny zei 'dat wordt de eerste keer dat ik een diploma ga halen'. Dat heeft toen echt wel indruk op mij gemaakt. Ik heb ook iemand horen zeggen 'dan tel ik echt weer mee in de maatschappij'. Ria knikt: 'Je ziet ze echt heel erg groeien. De onzekerheid waarmee ze beginnen is op een gegeven moment

weg en daardoor worden ze ook één met de groep. Elke ochtend hebben we een zogenoemde dagstart op de afdeling. Dan nemen we de zaken van de dag ervoor en de komende dag door en iedereen doet dan ook mee en doet zijn zegje.' Danny: 'Inderdaad kijk je in het begin een beetje de kat uit de boom. Hoe doet de rest het maar op een gegeven moment moet je wel zeggen wat er speelt.'

Slikken

De hamvraag is natuurlijk of de gemeente Utrecht er mee verder gaat. Matteo: 'We hebben het geëvalueerd en we gaan er

zeker mee verder. Waarschijnlijk doen we het wel in een iets kleinere groep omdat de begeleiding toch vrij intensief is.' Ria: 'Een leerpunt is dat begeleiding belangrijk is. In het begin is dat intensiever dan nu. Nu is het vooral voortgang en we luisteren de gesprekken mee. Maar daarnaast hebben ze natuurlijk vanuit de opleiding ook nog opdrachten waar we ze bij helpen.' Danny: 'Naast de werkzaamheden op de vloer hebben we natuurlijk de opleiding. De examens worden straks door Ocaro en het ROC afgenomen en dat is best pittig. Ik heb nu bijvoorbeeld als opdracht om een probleem dat bij de burgers speelt te onderzoeken en daar een verslag over te schrijven. Als je dat, zoals in mijn geval, nooit hebt gedaan dan is dat wel even slikken. Gelukkig helpt iedereen elkaar. En dat is wel fijn.' We zien op het scherm dat er geen gesprekken in de wacht staan. Dan zegt Danny: 'Als ik kijk naar hoe ik hier binnenkwam en hoe ik hier nu zit, dan is dat toch wel een groot verschil. Je voelt je weer een volwaardig mens. Je hebt weer een baan en een doel in je leven. En niet met de dag kijken 'wat ga ik vandaag nou weer eens doen'. Nu ga ik lekker werken en mijn eigen geld verdienen. Het geeft veel meer voldoening.' □

Erkend Talent

'Erkend Talent is een samenwerking tussen werkgevers, deelnemers en Ocaro als opleider. Met Erkend Talent geven we mensen, voor wie het lastig is om een baan te vinden, de kans om een jaar lang stage te lopen bij een Klant Contact Centrum. Naast de stage volgen ze onze mbo3-opleiding Contact Center Medewerker. Op deze wijze kunnen mensen zich omscholen tot dit mooie vak, van jong tot oud, van mensen zonder diploma tot universitair geschoold.

De gemeente Schijndel is een aantal jaren geleden gestart met een vergelijkbaar traject. Dit heeft ons geïnspireerd. Inmiddels hebben meer dan 30 gemeenten en ook andere organisaties, zoals bijvoorbeeld PGGM, zich aangesloten bij Erkend Talent. De resultaten zijn veelbelovend. Van de eerste groepen heeft 70 procent een baan gevonden. Daarnaast is het vak van Klant Contact Medewerker, door het UWV benoemd als een kansberoep voor de komende jaren. Het is een win/win situatie voor alle betrokkenen. Bij de laatste diploma-uitreiking kwamen er weer zulke mooie verhalen naar boven: mensen die weer een doel hebben om voor op te staan, teams die door de komst van nieuwe collega's een impuls hebben gekregen. Tot nu toe heeft 95 procent van de deelnemers het mbo3-diploma behaald. Een duurzame aanpak, daar geloven we in.'

Meer informatie? <http://www.erkend-talent.nl/>

Carolien de Oliveira Marreiros, directeur Ocaro



SAMEN MEER RESULTAAT

NVVB REGIOCONGRESSEN 2016



3 NOVEMBER	NAJAARSVERGADERING NOORD-HOLLAND IN HOORN
3 NOVEMBER	REGIOCONGRES NOORD-OOST, FRIESLAND & OVERIJSEL IN ASSEN
8 NOVEMBER	REGIOCONGRES ZUID-HOLLAND/ZEELAND & UTRECHT IN VIANEN
15 NOVEMBER	REGIOCONGRES GELDERLAND IN DUIVEN

DE INSCHRIJVINGEN VOOR DE REGIOCONGRESSEN ZIJN GESTART VIA WWW.NNVB.NL

TOT ZIENS IN DE REGIO!



Applicatiebeheerder Burgerzaken (36 uur per week)

Het Klant Contact Centrum (KCC) is als ondersteunende afdeling dienstverlenend aan alle afdelingen binnen de organisatie. Eén van de taakvelden is applicatiebeheer Burgerzaken. De applicatiebeheerder maakt deel uit van de afdeling I&A, waarbij de werklocatie merendeels in Stolwijk is.

Wat doe je

Je verzorgt het functionele beheer van de applicatie(s) op het terrein van Burgerzaken. Je beoordeelt de impact van functionele wijzigingen en begeleidt de invoering. Je test nieuwe systemen, modules, releases, voert ze in en instrueert gebruikers over de werking. Je ondersteunt direct de medewerkers bij storingen in de verschillende applicaties. Je luistert uiteraard ook naar de gebruikers en neemt hun wensen mee naar de functionele inrichting van applicatie(s).

Wie ben je

Je hebt tenminste een MBO-4 werk- en denkniveau. Je hebt inzicht in gemeentelijke werkprocessen en hebt goede kennis van wet –en regelgeving op het gebied van Burgerzaken. Je hebt ervaring in het functioneel beheren van programma's. Je herkent je in: sterk op detail gericht zijn en een oplossingsgerichte en onderzoekende mentaliteit.

Is deze functie echt iets voor jou? Of ben je nieuwsgierig of jij aan het volledige profiel voldoet? Kijk dan snel op www.krimpenerwaardbanen.nl voor de volledige vacature.

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

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



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

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

Verhuizen: op avontuur

Column



Jan Fraanje,
Directeur Vereniging
Directeuren Publieks-
diensten (VDP) en lid Raad
van Advies NVVB

Dit jaar ben ik begonnen als directeur van de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) met als standplaats Utrecht. We woonden evenwel in Boxtel, waar ik vijftien jaar gemeentesecretaris ben geweest. En dan maak je een afweging: nieuw werk en kinderen het huis uit, dus tijd voor een nieuw begin?

Op avontuur

Dus besloten we te verhuizen. Binnen veertien dagen hadden we onze gezellige, kleurrijke hoekwoning in Boxtel verkocht en zijn we op zoek gegaan naar een huis in Utrecht. En dan gaat er als dienstverlener een wereld voor je open. In feite zou iedere 'professional' in de dienstverlening van tijd tot tijd zo'n *life event* moeten meemaken. Er komt veel bij kijken, ook in administratieve zin.

Hoezo privacy?

Verhuizen leert onder andere dat privacy maar heel betrekkelijk is. Als je een schaars artikel, zoals een leuk huis, wilt hebben en je afhankelijk bent van een beperkt aantal aanbieders, kun je je privacy wel vergeten. Makelaars vragen je het hemd van het lijf: al je personalia, een kopie van je paspoort, de loonstroken van de laatste drie maanden, je jaaropgave, een verklaring van je hypotheekverstrekker en zo nog wat van die documenten. Deze moeten in een envelop en die moet je dan opsturen. En dat drie keer bij verschillende, potentiële verhuurders. Hoezo privacy? Hoezo 'alles digitaal'?

'Wat zou het mooi zijn als we allemaal een persoonlijk digitaal domein hadden met daarin gevalideerde gegevens'

Digitaal verhuizen: 'a piece of cake'

En natuurlijk heb je iets met een hele trits van clubs (energie, water, verenigingen, bladen). De meeste hebben hun digitale zaken goed op orde. Dat geldt ook voor de gemeente Utrecht: het doorgeven van de verhuizing bleek 'a piece of cake'. Met een druk op de knop was het geregeld, maar je vraagt je dan wel af of je als nieuwbakken inwoner nog welkom wordt geheten. Of volstaat de website van de gemeente en is verhuizen nog slechts een administratieve handeling?

Een persoonlijk digitaal domein

Verhuizen: het is voor veel mensen een ingrijpende gebeurtenis. We hebben al snel onze draai gevonden in Utrecht, maar toch heb ik de afgelopen weken vaak gedacht: wat zou het mooi zijn als we allemaal een persoonlijk digitaal domein hadden met daarin gevalideerde gegevens. Ik zou mijn gevalideerde gegevens in een handomdraai aan de makelaar beschikbaar kunnen stellen. En een verhuizing doorgeven aan de gemeente zou net zo gemakkelijk zijn als nu, maar met dit verschil: omdat iedereen die ik daartoe gemachtigd heb van mijn gevalideerde informatie gebruik mag maken, weet de hele wereld in één keer dat we verhuisd zijn naar de Paul Gauguinhof 24 in Utrecht.

Waar wachten we op?

Regie op eigen gegevens: dat is het idee. Gemakkelijk voor de burgers en handig voor instanties, organisaties en bedrijven. De technologie is er en het stelsel is ontworpen. Google maar eens op 'Qiy'. Waar wachten we eigenlijk nog op?

Adreskwaliteit op orde?



Wij kunnen u ondersteunen met projectleiders, administratief medewerkers Burgerzaken en toezichhouders. Interesse? Neem contact met ons op voor meer informatie.

EV
WERKT
N specialist in publiekszaken

030 - 711 64 74 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

de togamakerij



In de vorige editie van *B&R* werden de werkwijze van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) en de maatschappelijke baten daarvan beschreven. Deze keer komt aan bod hoe gemeenten elkaar gaan helpen zich deze aanpak eigen te maken: door de inzet van regionale ambassadeurs. *Dirk Rutgers, expert adresfraude gemeente Amsterdam en senior adviseur bij LAA*

Over de inzet van ambassadeurs voor LAA

Landelijke Aanpak Adreskwaliteit: voor en door gemeenten



afdelingen over issues als de voortgang van LAA, het bevorderen van binnengemeentelijke samenwerking, behoefte-inventarisatie en toelichting vanuit de keten (zoals NVVB, Divosa en KCHN).

- Kennis nemen van werkwijzen van ketenpartners, het delen van methodieken, processen en documenten, en het doen van voorstellen (ten behoeve van of in relatie tot LAA).

Doelstellingen

Een belangrijke doelstelling van LAA is de verbetering van de binnengemeentelijke en regionale samenwerking. Denk hierbij bijvoorbeeld aan casuoverleg (waarin een fenomeen wordt besproken dat vaak twijfel oproept aan correcte inschrijving) of het gezamenlijk controles uitvoeren. Of denk aan een betere bewustwording van het belang van adrescontroles, van het verbeteren van de BRP-kwaliteit en van het tijdig muteren in de BRP. Hoe korter de doorlooptijd van BRP-mutaties, hoe sneller een afwijking in de inschrijving geconstateerd en gecorrigeerd kan worden. Pas dan immers kunnen andere overheden hun beslissingen over regelingen aanpassen, die gebaseerd zijn op die inschrijving. Draagvlak bij het hogere management of bestuur is belangrijk om hier ruimte voor te krijgen: ook daarin kunnen gemeenten elkaar helpen. □

De Landelijke Aanpak Adreskwaliteit is toe aan een nieuwe fase. Daarin zal steeds minder de projectorganisatie in Den Haag de trekker zijn, maar zullen de vele partners steeds meer zelf de aanpak invullen en onderhouden. Dat geldt voor de rijksdiensten maar ook voor de gemeenten. Bij hen komt de trekkersrol dan terecht bij mensen, die we nu ambassadeurs voor LAA noemen. Stimuleren van samenwerking is daarin belangrijk, zowel tussen als binnen gemeenten. Niet alleen opdat gemeenten elkaar dan kunnen helpen, maar vooral ook omdat burgers die bewust rommelen met hun adres zich niet beperken tot één gemeente of één regeling.

deelnemers kunnen eenvoudig leren van deze reeds opgebouwde expertise. De bedoeling van alle partners in de samenwerking bij LAA is dat uiteindelijk alle Nederlandse gemeenten meedoen.



Rol ambassadeurs

Contactpersonen van LAA bij de grootste gemeenten deden al vanaf de start van LAA mee bij de ontwikkeling en toepas-

sing van methodieken, handreikingen, protocollen en dergelijke. Een deel neemt ook deel aan het Landelijk Operationeel Overleg bij LAA.

Die benadering met mensen van de gemeenten zelf breiden we nu uit. De eerste regionale ambassadeurs zijn werkzaam op het gebied van de BRP of met handhaving van adres-gerelateerde regelingen. Ze werken bij gemeenten die actief met adresonderzoeken bezig zijn en ze hebben al ervaren wat de valkuilen en successen zijn. Door op regioniveau workshops te houden, door casuoverleg te voeren en BRP gerelateerde thema's te bespreken, stimuleren zij de binnengemeentelijke en regionale samenwerking. Zo dragen ze bij aan bewustwording, aan deskundigheidsbevordering en aan de borging van de LAA-methodiek. Dit komt vervolgens de kwaliteit van de BRP, het uniformeren van processen en het terugdringen van misbruik ten goede.

Zij zijn bekend met de eigen organisatie en met hun collega's of functiegenoten bij de regiogemeenten. Vanuit die achtergrond kunnen zij andere gemeenten

in hun regio advies geven of anderszins ondersteunen. In gemeenten die nu voorop lopen en zelf al initiatieven ontplooiën tot samenwerking in hun regio, hebben we mensen verzocht het ambassadeurschap op zich te nemen. De projectorganisatie van LAA faciliteert dit proces.

Regionale aanpak

LAA werkt al langer samen met de NVVB, Divosa en het Kenniscentrum Handhaving & Naleving van de VNG. De regionale indeling voor het ambassadeurswerk volgt in overleg met hen zo veel mogelijk de indeling zoals de WTI (Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude) die hanteert. De – nog in ontwikkeling zijnde – regio-indeling van de WTI is op zijn beurt geënt op de politieregio's en districten. De link tussen identiteitsfraude, waar de WTI zich mee bezighoudt, en de adresfraude, waar LAA zich om bekommert, is evident: als een ID niet klopt, is meestal

ook het woonadres onjuist. Als WTI en LAA op termijn gezamenlijk en regionaal optrekken, wordt de beschikbare capaciteit gebundeld en bekijken de kennis, kunde en ervaring in expertisegroepen.

Activiteiten

De eerste ambassadeurs zijn inmiddels met hun werk begonnen, waarbij de focus ligt op de volgende punten (de volgorde wordt bepaald door de behoefte in de eigen regio):

- Een inventarisatie maken van alle gemeenten in de eigen regio: welke nemen deel aan LAA, hoe gaat dat en welke nog niet? Ze worden allemaal benaderd, contacten worden gelegd en er wordt onderzoek gedaan naar de ervaringen.
- Het organiseren van bijeenkomsten voor gemeenten in de eigen regio met leidinggevenden van Burgerzaken, Sociale Zaken en mogelijk andere

Een regionale benadering

Alle gemeenten in een regio worden door ambassadeurs van die regio benaderd, ook de gemeenten die nog niet zijn aangesloten bij LAA. De eerste twaalf ambassadeurs komen uit Almere, Alphen aan den Rijn, Amstelveen, Bergen op Zoom, Breda, Eindhoven, Enschede, Den Haag, Haarlem, Leeuwarden, Maastricht/Heerlen en Tilburg.

Wilt u meer weten?

Neem dan contact op met het projectbureau, 070-260 02 02 of aanpakadreskwaliteit@ictu.nl.



‘Het vaststellen van de identiteit van de inwoners en de controle daarop blijft, zeker de komende jaren, nog de taak van de gemeente.’

Jong en veelbelovend bij Burgerzaken

De ontwikkelingen in 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 wil *B&R* deze mensen een gezicht geven. In dit nummer geven wij het woord aan Marie-Louise Radder.



Foto: Jessica Brouwer

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

‘Ik ben Marie-Louise Radder, 27 jaar oud en woon samen met mijn vriend in Amstelveen. Ik ben werkzaam op de afdeling Publiekszaken, een gezamenlijke dienst van de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer, bij het cluster Documenten/Adresonderzoek.’

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

‘Deze maand werk ik alweer negen jaar bij de afdeling Publiekszaken. Tijdens het afronden van mijn vwo was ik op zoek naar een bijbaan. Via via kwam mij de vacature bij Publiekszaken ter ore. Daarna ging alles heel snel. Op vrijdagmiddag mocht ik langskomen voor een sollicitatiegesprek en de maandag erop kon ik beginnen bij de frontoffice, aan de documentenbalie. Vanaf dat moment is Publiekszaken begonnen met het werken met zogenoemde werkstudenten.

Het inwerken verliep vlot en al snel zat ik alleen aan de balie. De tijd erop leerde ik steeds meer over de gemeente en over mijn vakgebied. Daarnaast stelde de gemeente Amstelveen mij in de gelegenheid om mijn studie af te ronden. Na geslaagd te zijn voor mijn vwo heb ik besloten nog een hbo-studie te gaan doen. Al die tijd bleef ik werkzaam bij de gemeente als werkstudent.

Al gauw kwamen er meer werkstudenten bij Publiekszaken – een concept dat goed bevalt omdat zij flexibel inzetbaar zijn. Inmiddels werken wij al jaren met een jong en dynamisch team. Na het afronden van mijn hbo-studie heb ik gesolliciteerd op een vaste functie bij Publiekszaken. Hierna heb ik de opleiding BOBZ (Basisopleiding Burgerzaken) gevolgd aan de Bestuursacademie. Inmiddels zijn mijn werkzaamheden van de frontoffice naar de backoffice verschoven en ben ik nu het aanspreekpunt voor mijn collega’s voor wat betreft adresonderzoeken en verhuismutaties.’

Wat trekt je aan in het vak?

‘Geen dag is hetzelfde, roep ik heel vaak. Dit is dan ook direct de reden waarom het bij Publiekszaken zo leuk is om te werken. De inwoners maken ons werk heel dynamisch en krijgen ook ieder een andere manier van benadering en aandacht. Het oplossen van problemen waar inwoners mee zitten of waar ze tegenaan lopen is dagelijks een uitdaging. Ik vind het erg leuk om met wet-

telijke kaders te werken en de inwoners daarbij zo goed mogelijk te helpen.

Mijn nieuwste uitdaging is het verdiepen in adresonderzoek en het zo goed mogelijk afhandelen van adres-gerelateerde zaken. Sinds wij nog breder inzetten op adresonderzoek met binnengemeentelijke samenwerking en de samenwerking met de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit, worden er nog meer positieve resultaten behaald op het gebied van adresfraude.’

Welke toekomstige ontwikkelingen zie jij in het vak? Welke ontwikkelingen omarm je?

‘De digitalisering van veel producten bij Publiekszaken is al in volle gang. Zo hoeven inwoners bij de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer voor het doorgeven van een adreswijziging, aanvragen van een uittreksel of een afschrift van de burgerlijke stand niet meer naar het raadhuis te komen. Ook voor de medewerkers bij

dan ook verschuiven van documentverstrekker tot een bewaker van de identiteit.’

Waar denk je over vijf jaar te werken?

‘Over vijf jaar hoop ik nog steeds met veel passie en plezier te werken bij de gemeenten Amstelveen en Aalsmeer. Ik hoop dan gegroeid te zijn in mijn kennis en eventueel in een andere rol nog meer te kunnen betekenen voor de afdeling.’

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

‘De NVVB zie ik als een organisatie die te allen tijde klaar staat voor de werknemers bij Publiekszaken. Voor moeilijke zaken of vakinhoudelijke informatie kunnen wij hen terecht. Ook zijn zij degenen die ons up-to-date houden over alle zaken die in gemeenteland spelen. Het blad *B&R* gaat

‘De inwoners maken ons werk heel dynamisch en krijgen ook ieder een andere manier van benadering en aandacht’

Publiekszaken komen er veranderingen in de werkprocessen door de digitalisering. Zo zijn wij bezig met “adres op orde”. Dit betekent dat wij in de BRP, voordat wij een verhuizing muteren, bij een adres een melding kunnen krijgen wanneer er iets niet klopt. Zo kun je al op voorhand bepaalde foutieve adreswijzigingen uit de BRP halen en eventuele fraude bij de bron bestrijden. Ook het volledig automatiseren van digitale aangiften adreswijziging is een ontwikkeling die wij op korte termijn hopen te implementeren. Wij gaan ons dan alleen nog focussen op adreswijzigingen waar iets “bijzonders” mee is.

Digitalisering komt de dienstverlening van de gemeente ten goede en zorgt op termijn voor een afname van de klantcontacten en een toename van backoffice-werkzaamheden. Daarnaast blijft het vaststellen van de identiteit van de inwoners en de controle daarop, zeker de komende jaren, nog de taak van de gemeente. Heel belangrijk, want je kunt immers zo veel zaken regelen met je digitale identiteit. De rol van Publiekszaken zal in de toekomst

bijvoorbeeld altijd de hele afdeling over, belangrijke artikelen worden ook aan alle medewerkers persoonlijk toegestuurd.. Doordat de NVVB nu gestart is met de PublieksAcademie en het verzorgen van opleidingen, zorgen zij ervoor dat wij ons nog meer kunnen ontwikkelen op het gebied van adresfraude.

De NVVB kan in de toekomst samen met de LAA voor veel verandering zorgen op het gebied van adresonderzoek en adresfraude. Zij kunnen er samen voor zorgen dat bepaalde knelpunten in de wet- en regelgeving gaan veranderen, waardoor het aanpakken van adresfraude voor Publiekszaken overzichtelijker en hanteerbaarder wordt.’ □

Deze serie focust op hoe jongeren hun werk bij Burgerzaken zien en beleven. Kent jouw gemeente ook ‘veelbelovende jonkies’ bij Burgerzaken? Dan horen we het graag! Stuur een mailtje naar merlinmiesten@nvvb.nl

Transliteratie

Adviesbureau

Bij het adviesbureau worden vaak vragen gesteld over documenten met Arabische namen. Meestal is de aanleiding dat in het ene document de namen van de houder anders gespeld worden dan in een ander document. De vraag is dan hoe het kan dat er allerlei spellingsverschillen tussen namen zitten. Klopt dat eigenlijk wel? En welke naam is nou de juiste? *Eric Gubbels, adviesbureau NVVB*

De Arabische taal wijkt op veel punten af van het Nederlands. Zo kent het Arabische alfabet geen hoofdletters en worden klinkers vaak weggelaten. Ook naar letterverdubbelingen moet je maar raden. Bij de meeste Arabische woorden is het ontbreken van klinkers geen probleem, omdat een goed Arabisch onderlegde vertaler wel kan raden welke klinkers erbij horen. Dit klinkt wellicht verrassend, maar ook in het Nederlands zijn klinkers vaak niet echt nodig. Woorden als *blstng* of *vrgdrng* zijn best makkelijk te begrijpen. Maar bij namen wordt het moeilijker. Bedoelen we met *ptr* nu Pieter, Peter of Petra? En als je in het Arabische alfabet *hsn* schrijft, is dat dan Hassan, Hasan, of misschien zelfs Husni? Is *krm* nu Karim of Karem? En welke klinkers vullen we in bij *mhmd*?

Dialecten

Het Arabisch wordt in een enorm groot gebied gesproken en geschreven, van Irak tot Marokko, dus zijn er uiteraard talloze dialecten. Van Irakezen wordt gezegd dat ze nasaal praten, alsof ze allemaal verkouden zijn. Bij Marokkanen hoor je vaak een Franse tongval. Ook het woordgebruik verschilt, afhankelijk van de plek waar het Arabisch wordt gesproken. Onlangs oogstte mijn vrouw in België verbaasde blikken toen zij tijdens een lezing naar "het plaatselijke suffertje" verwees. Wie was die sufferd dan? Als binnen het Nederlandse taalgebied de woorden al zo kunnen verschillen dat we elkaar soms niet of nauwelijks kunnen verstaan, is het begrijpelijk dat de verschillen in het uitgestrekte Arabische taalgebied nog veel groter zijn. Andersom zullen zuiderlingen een Groninger of Tukker ook niet altijd direct begrijpen. Vergeleken met het Arabische taalgebied zijn deze verschillen nog maar klein. Het vraagt dus heel wat van een Arabische tolk uit Marokko om de namen van een Syriër of Irakees correct te interpreteren en in het Latijnse schrift, met de juiste klinkers te translitereren. Het ligt voor de hand dat de vertaler daarbij overlegt met de burger over de juiste schrijfwijze van de naam. De tolk kan daarbij bovendien bepalen of de door de burger opgegeven naam wel mogelijk is.

A is E en O is U

Soms worden in het Arabische alfabet de klinkers wel geschreven. Dat gebeurt vooral aan het begin van een naam en wanneer de klinker lang wordt uitgesproken (bijvoorbeeld in *ibrhim*: Ibrahiem). Maar ook dan blijft het vaak onduidelijk welke klinkers we in het Latijnse alfabet moeten gbrkn. Het Arabische alfabet kent namelijk maar drie klinkers: de a (ook e), de u (die ook als o fungeert, en als w) en de i (ook y en j). Ook dat kan, logisch, weer tot interpretatieverschillen leiden. Want heet mevrouw Ysir nu Yasir, Yassir of Yasayir? Wie het weet mag het zeggen. Voor een vertaler kan dat heel lastig zijn, vooral als hij niet afkomstig is uit dezelfde streek als de persoon van wie de naam in het document wordt genoemd.

'Van Irakezen wordt gezegd dat ze nasaal praten, alsof ze allemaal verkouden zijn; bij Marokkanen hoor je vaak een Franse tongval'

EI AI

En we zijn er nog niet. De Arabische uitspraak heeft namelijk nog een paar bijzonderheden. Zo wordt het lidwoord *al* (of *el*), dat voor een naam kan staan, soms samengetrokken met de eerste letter van die naam, een verschijnsel dat assimilatie heet. Een naam als Al Zaoui wordt uitgesproken als Azzaoui, en dat kan dan bij een transliteratie ook zo geschreven worden. Niet elke vertaler zal dat echter zo doen. Letters die gevoelig zijn voor zo'n assimilatie, worden in het Arabisch 'zonneletters' genoemd (zie kader).



Doeltaal

Een extra complicatie bij de transliteratie van namen is de doeltaal. Een Arabische naam wordt in het Latijnse alfabet meestal zo geschreven dat de spelling de Arabische uitspraak weergeeft. Zo wordt de klank 'oe' in het Nederlands (inderdaad!) als *oe* geschreven. De Engelsen kiezen voor *oo*, de Fransen voor *ou* en de Duitsers voor *u*. Als een Marokkaan dus zegt dat hij 'Moessa' heet, zal een Engels sprekende ambtenaar dat als *Moossa* opschrijven, een Fransman als *Moussa* en een Duitser als *Mussa*. Dat kan verschillen tussen documenten veroorzaken, bijvoorbeeld tussen het paspoort (meestal naar het Engels omgezet) en een naar een in het Nederlands vertaalde geboorteakte.

Fout, of alleen anders?

De moraal is dus dat namen in Arabische documenten behoorlijk kunnen veranderen als ze in anderstalige documenten verschijnen, zonder dat er sprake is van fouten in een document. Mijnheer Azzaoui kan dus dezelfde zijn als mijnheer Al Zaewi of mijnheer Al Zaoui. Alleen heeft de vertaler andere keuzes gemaakt bij de transliteratie van zijn naam naar het Latijnse schrift. Aan de ambtenaar de taak om, in overleg met de burger en met gebruikmaking van de aanwezige documenten, te kijken hoe hij de naam het beste in de BRP kan registreren.

Zonneletters en maanletters

Zonneletters zijn letters uit het Arabische alfabet die voor assimilatie zorgen van het lidwoord *al*. Oftewel: de laatste *l* van dit lidwoord wordt veranderd in de letter waar het volgende woord mee begint. De letter *sh* is zo'n zonneletter want die zorgt ervoor dat de *l* in *al* ook een *sh* wordt: 'de zon' is daarom niet *al-shams*, maar *asshams*. Ook de *z* is een zonneletter: 'de olie' is daarom niet *al-zeet*, maar *azzeet*. Letters die deze assimilatie niet kennen, heten maanletters, omdat assimilatie bij het Arabische woord voor 'de maan' niet opgaat: *al-qamar* wordt dus niet geassimileerd tot *aqqamar*.

Het klinkt allemaal heel exotisch, maar ook in de Europese talen komt dit soort assimilatie voor. Hier leest u al een voorbeeld: eigenlijk is het *ad-similatie*, maar de eind-*d* van *ad* wordt een *s* onder invloed van de eerste *s* van *similatie*. En zo wordt diezelfde *d* een *t* als het volgende deel met een *t* begint: *ad-tractie* wordt dus *at-tractie*. En *ad-locatie* wordt *al-locatie*. Er is dus feitelijk niets nieuws onder de zon.



In beheer nemen BRP: eerst beheer, dan productie!

Twee jaar geleden werd een grote stap gezet in de modernisering van de bevolkingsadministratie: de Wet basisregistratie personen (Wet BRP) trad in werking. Als gevolg hiervan gaat komende jaren de Basisregistratie Personen de lokale GBA's en de GBA-V vervangen (Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens-Verstrekkingvoorziening). Een grote transitie! Het is zeker geen kwestie van 'even een druk op de knop en klaar is Kees.' Wat gebeurt er op dit moment allemaal achter de schermen bij het in beheer nemen van de BRP? Vier projectleiders van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) vertellen hun verhaal.

Waarom BRP?

De huidige transitie naar de BRP is het gevolg van de modernisering van de bevolkingsadministratie. Bij een nieuwe wet hoort een nieuw systeem. Het beheer van persoonsgegevens vindt straks centraal plaats. De gemeente hoeft als gevolg daarvan lokaal minder beheer uit te voeren. Ook biedt het nieuwe systeem mogelijkheden voor

plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening en voor kwalitatieve verbeteringen.

Een wijziging (bijhouding) wordt straks eerst door de BRP gecontroleerd en daarna pas daadwerkelijk geregistreerd. 'Kwaliteitscontrole aan de poort' wordt zo een stuk verbeterd. Het zorgt er bijvoorbeeld voor dat een vader en zoon die in de basisadministratie foutief hetzelfde

burgerservicenummer kunnen hebben, in het nieuwe systeem foutloos worden ingevoerd', zegt Willem van Ravesteijn, projectleider In beheer nemen BRP-stelsel.

"De oude en de nieuwe wereld moeten allebei worden bediend"

Beheer gegevens straks centraal

In de huidige GBA is de gemeente de bron van de persoonsgegevens. Elke gemeente heeft een eigen basisadministratie in eigen beheer. Straks is de gemeente nog steeds de bron van de persoonsgegevens, maar worden de persoonsgegevens in een centraal systeem vastgelegd. Dit systeem is de nieuwe BRP. Ter vervanging van de huidige decentrale GBA-systemen worden nieuwe 'burgerzakenmodules' ingezet door gemeenten. Deze ondersteunen gemeenten bij hun dienstverlenings- en bijhoudingsprocessen. Veel gemeenten

zijn hier samen met bijvoorbeeld het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten en hun leveranciers al druk mee bezig.

Vragen vanuit gemeenten

Voor sommige medewerkers van gemeenten is het (nog) onduidelijk wat de transitie precies voor hen betekent. Nu hebben ze een eigen beheerder, die ze kunnen bellen als er wat mis is. Medewerkers hebben het gevoel alles in eigen hand te hebben. Maar wie moet je straks bellen? Hoe snel is de dienstverlening straks? En als de invoering niet lukt, heb je dan zelf iets fout gedaan, of is er iets met het systeem?

Koplopers

Om dergelijke onderwerpen op het netvlies te krijgen, is RvIG voortdurend in gesprek met enkele 'koplopers'. Dat zijn gemeenten die helpen met testen en advies geven over de implementatie. Bijvoorbeeld over bedrijfsprocessen en ICT-beheersprocessen, die straks anders gaan lopen. 'Zodra we gegevens niet meer lokaal bijhouden, krijgen we andere processen', weet Nico van Baarsen, projectleider Investeren in en exploitatie BRP Infrastructuur.

Het werk gaat gewoon door

De transitie vindt plaats terwijl het invoeren en wijzigen van gegevens in de bevolkingsadministratie gewoon doorgaat. 'De oude en de nieuwe wereld moeten allebei worden bediend,' lacht Willem van Ravesteijn. 'Het is onmogelijk om de basisregistratie te isoleren en het nieuwe systeem in alle rust te implementeren. Dat hoort nu eenmaal bij complexe, langlopende projecten.' Die complexiteit zit zowel in de technologie als in de juridische, financiële en de beheers- en procesmatige kanten.

Complexe technologie

Hoewel de Wet BRP al in werking is getreden, berust het technische systeem nog op de 'oude GBA-technologie', vertelt Rob Hoek, projectleider Aansluiten aanpalende systemen en uitzetten GBA-V. Voor het nieuwe BRP-systeem wordt momenteel de technologie ontwikkeld. Dit is zeer complex omdat niet alleen vele partijen, maar ook vele aanpalende systemen aan elkaar moeten worden geknoopt. Het is te zien als één netwerk van communicerende vaten. Wordt de GBA-V vervangen door het nieuwe BRP-systeem, dan moeten al die andere systemen ook aangepast worden. 'Dat is geen simpel knip- en plakwerk', zegt Rob Hoek.

Juridische en financiële uitdagingen

Alle afnemers van de GBA-V zijn geautoriseerd. Deze autorisaties wijzigen met de komst van de BRP. De wet BRP bevat namelijk (deels) nieuwe of andere terminologie. Die vereist dat alle autorisatiebesluiten worden vernieuwd. Daarnaast heeft de transitie een financiële kant. 'Er moeten nieuwe licenties worden aangekocht en geplaatst, de productieomgeving moet opnieuw worden ingericht, en er moeten nieuwe ontwikkel- en testomgevingen komen', zegt Nico van Baarsen.

Veel droog oefenen

In het verleden werd weleens een ICT-systeem ingevoerd, waarna allerlei kinderziektes en andere beperkingen de kop opstaken. 'Daar hebben we van geleerd', zegt Loes Beukers, projectleider In beheer nemen BRP ICT. Nu moeten eerst alle randvoorwaarden zijn gerealiseerd, voordat het in productie gaat. 'Eerst beheer, dan productie', is het motto.

Inmiddels zijn alle voorbereidende werkzaamheden voor de transitie in gang gezet en uitgewerkt. Het gehele stelsel van ICT-systemen wordt voortdurend uitgebreid getest, en op basis daarvan worden aanpassingen doorgevoerd. Veel 'droog oefenen', heet dat. 'Eigenlijk moet het al grijs getest zijn, voordat het in productie gaat', aldus Loes Beukers.

"Het is zeker geen simpel knip- en plakwerk"

Planning

Op 1 april 2018 start de vulling van de BRP vanuit de GBA-V. Daarna worden alle afnemers en gemeenten overgezet op de BRP. Het lijkt dan alsof ze nog de GBA gebruiken, maar in feite draait daaronder de BRP. Werkt het goed, dan wordt de eerste koploper-afnemer aangesloten. Daarna volgen de overige koploper-afnemers en de eerste koploper-gemeente. In het najaar van 2018 worden de overige koploper-gemeenten aangesloten. Vanaf begin 2019 volgen alle niet-koploper-afnemers en -gemeenten.

Naast zo'n 500 afnemers worden de bijna 400 gemeenten aangesloten op de nieuwe BRP, eerst als afnemer en daarna als bijhouder. In totaal gaat het dus om 1300 aansluitingen. 'Dat is niet even een knopje omzetten, maar een uitgebreid proces van testen en checken', zegt Willem van Ravesteijn. 'We moeten bijvoorbeeld een 100% garantie hebben dat alle GBA-gegevens juist in de BRP staan als een gemeente aansluit als bijhouder. Daarom moet de synchroniciteit van de lokale GBA en de BRP goed worden gemeten.' En dat alles terwijl de winkel tijdens de verbouwing open is en blijft functioneren.

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



‘Waarom hebben we dit eigenlijk nog?’

Sekseregistratie op gemeentelijke formulieren verleden tijd

De gemeente Amsterdam is hard op weg om alle gemeentelijke formulieren te vrijwaren van niet-genderspecifieke opties. Kortweg wordt hiermee bedoeld dat er op formulieren waar dit niet wettelijk nodig is, niet meer naar geslacht wordt gevraagd. Hiermee gaat de gemeente Amsterdam voorop in een proces waarvan de NVVB hoopt dat het landelijk wordt uitgerold. *Tjeerd Langstraat, tekstschrijver*

Gezeten in een aangenaam kleine spreekkamer, van een van de werklocaties van de gemeente Amsterdam, de Weesperstraat, kijken Jos Maessen en Robert Adema van de gemeente Amsterdam wat onwennig naar de fotografe.

‘Even rechtop zitten Robert, dan komt de foto beter uit.’

Jos lacht en antwoordt op de vraag van Ronald Zijlstra (strategisch adviseur NVVB) over hoe het gewijzigde beleid ten aanzien van genderinformatie is ontstaan. ‘Het was een politieke vraag van D66. Die zei “waarom hebben we dit nog?”. En toen wij die vraag binnen kregen, keken we elkaar direct aan en stelden we ons die zelfde vraag.’

Flashback

Sinds 2012 staat op nieuwe gemeentelijke online formulieren de aanduiding heer/mevrouw als ‘niet verplicht’ veld. De oudere formulieren zijn hier in 2012 al op aangepast.

In 2014 werd de mogelijkheid tot afschaffing van de registratie als vrouw of man, bijvoorbeeld op paspoorten, onderzocht door de staatssecretaris van Justitie. Uit het rapport dat hieruit volgde, bleek dat

passen binnen de gemeentelijke dienstverlening. Op 8 mei 2015 richtte raadslid J.S.A. Vroege onderstaande schriftelijke vragen tot het college van burgemeester en wethouders;

‘Het college van B&W wil niet spreken met ‘meneer’ en ‘mevrouw’ omdat het onrecht toebrengt aan hen die neutraal aangesproken willen worden’

veel aanpassing in nationale wetgeving vereist is wanneer er aanpassingen worden gedaan van de sekseregistratie. Toch zag de fractie van D66 in Amsterdam mogelijkheden om een en ander aan te

passen binnen de gemeentelijke dienstverlening. Op 8 mei 2015 richtte raadslid J.S.A. Vroege onderstaande schriftelijke vragen tot het college van burgemeester en wethouders;



Foto: Joke Schut

‘We willen ook niet altijd alles via DigiD laten doen. We moeten kijken hoe we het voor de burger het gemakkelijkst maken, aldus Jos Maessen van de gemeente Amsterdam.’

worden zodat zij voor iedereen bruikbaar zijn? Is het college tevens bereid te inventariseren welke andere onderdelen in de dienstverlening van de gemeente Amsterdam inwoners onnodig persoonlijke gender georiënteerde informatie moeten inleveren? Krap drie maanden later antwoordde het college instemmend. Uiterlijk 1 januari 2016 zouden alle gemeentelijke formulieren gescreend zijn op genderaanduiding en de verplichte optie verwijderd tenzij dit wettelijk noodzakelijk was. Aan Jos en Robert de schone taak dit uit te voeren. En zo geschiedde. Alle formulieren die, onder andere, onder Burgerzaken vallen zijn ten tijde van dit schrijven (september 2016) aangepast.

DigiD

Ronald: ‘Julie dachten niet meteen van nou, we kunnen het ook beperken tot

Ronald: ‘Hoeveel formulieren zijn er aangepast?’

Robert: ‘We hebben er 137 in beheer en we hebben er rond de 80 aangepast. Ongeveer 270 formulieren vallen niet onder ons beheer. Dat zijn allemaal pdf-formulieren, die ook allemaal aangepast moesten worden. En die genereren alle domeinen zelf, zoals bijvoorbeeld de GVB. Dus die kun je zelf downloaden en invullen en die worden niet geautomatiseerd afgehandeld. Daar heb je het voordeel dat de ‘voorkant’ niet hoeft te praten met de ‘achterkant’.

Ronald: ‘Heeft deze actie zich beperkt tot alleen elektronische formulieren of is het verder gegaan, bijvoorbeeld bij andere systemen binnen de gemeente Amsterdam waar persoonsgegevens worden verwerkt?’

Jos: ‘Je raakt nu ook de visie op dienstverdeling. We zijn al een tijd bezig met het bouwen van een centrale voorkant. Eigenlijk maken we een organisatiekundig model; we trekken de voor- en achterkant een beetje uit elkaar en houden dat apart. Dan maak je de hele voorkant voor de hele gemeente en daar brengen we dan ook alle formulieren in onder en dat sluiten we dan weer aan op de backoffice systemen. Met de formulieren die al online zijn hebben we afgelopen jaar dan ook flink vaart kunnen maken.’

Ronald: ‘Hoe is het met de andere gegevens op de formulieren, is daar al over gedacht of die nodig zijn om te vragen, of heeft de backoffice dat wel nodig, is daar ook een screening op geweest?’

Robert: ‘Dat zijn redelijk complexe vraagstukken. Om een voorbeeld te noemen, we hebben bijvoorbeeld acht voorzieningen. Mensen die onder bijstandsniveau zitten kunnen een aanvullende voorziening krijgen. Als je dan kijkt vanuit de oorsprong en de historie dan worden er voor acht voorzieningen, acht verschillende definities gehanteerd voor bijvoorbeeld inkomen, peildata en peilperiode, maar het gaat om dezelfde voorzieningen binnen eenzelfde doelgroep. Dus je zit altijd met het spel tussen criteria waar mensen aan moeten voldoen, waarop regelge-

ving van toepassing is, de doelgroep, en het product of dienst die je diegene wil verlenen. En om dat te stroomlijnen door de keten heen, want het is niet alleen de gemeente, maar bijvoorbeeld ook Sociale Zaken, daar zit een belangrijk deel werk. Pas als je dat gestroomlijnd hebt, kun je verder kijken en krijg je vooraf ingevulde formulieren.'

zelfsturing en dat werkt fantastisch. Je komt daar ook op de juiste vragen en die vragen krijg je aan de voorkant waardoor ik snel kan schakelen met diverse partijen over hoe ze iets willen hebben.

Ronald: 'En de hobbels?'

Robert: 'Dat waren met name de vragen over hoe om te gaan met de backoffice. Er

daging in de samenwerking met andere systemen omdat bijvoorbeeld het BRP geen voorletters kent.'

Ronald: 'Wat vinden jullie er van dat de NVVB zo positief is over wat jullie gedaan hebben?'

Jos: 'Ik ben aangenaam verrast, dat moet ik eerlijk toegeven.'

Robert: 'Wij zijn van een aantal dingen een groot voorstander. Bijvoorbeeld de ont koppeling van backoffice en frontoffice, waarbij we de aanpassing van de frontoffice in drie maanden in een keer hebben kunnen aanpassen. Dat moet zwaar gestimuleerd worden. Vanuit gemeenten naar leveranciers. Dat is echt een belangrijk aandachtspunt.'

Standpunt NVVB

In een brief aan minister Van der Steur van Veiligheid en Justitie spreekt de NVVB haar steun uit voor het beleid van de gemeente Amsterdam met betrekking tot de gendervermelding in formulieren. Als vereniging voor burgerzaken die staat voor efficiënte en effectieve dienstverlening, op de eerste plaats in het belang van de burger, is dit een stap in de goede richting.

Burgers moeten eenvoudig gebruik kunnen maken van gemeentelijke diensten via de diverse bestaande dienstverleningskanalen. Wat gemeenten daarbij van burgers vragen moet rechtstreeks te maken hebben met het product of de dienst die de burger wenst. Daarbij dient naar ons idee bij alle gegevens die de gemeente vraagt, goed nagedacht te worden waarom deze worden gevraagd. De vraag naar het geslacht van de burger is een goed voorbeeld van een gegeven dat vaak niet nodig is voor de verdere behandeling van het verzoek van de burger.

Het geslacht kan identificerend zijn maar is in feite niet nodig bij de identificering. In de digitale dienstverlening kan DigiD een goed identificatieproces zijn. Bij andere kanalen is wellicht een opgave van namen, geboortedatum en Burger-service nummer reeds voldoende om te weten met wie de gemeente van doen heeft. □



Robert (links) 'Wij zijn van een aantal dingen een groot voorstander. Bijvoorbeeld de ont koppeling van backoffice en frontoffice, waarbij we de aanpassing van de frontoffice in drie maanden in een keer hebben kunnen aanpassen.'

Vraagbaak

Ronald: 'Jullie worden al door andere gemeenten gebeld over dit onderwerp. Wat voor vragen komen er dan?'

Robert: Hoe lang duurt het proces, wat voor hobbels ben je tegengekomen en hoe ga je om met de terugmeldingen. Dus met het sturen van bevestigingsbrieven en de te hanteren aanhef.'

Ronald: 'Oké, en hoe lang duurt het?'

Robert: 'Het heeft drie maanden geduurd. Van het eerste contact tot de realisatie.'

Ronald: 'Voor de gemeente Amsterdam is dat vrij vlot.'

Robert: 'Dat is een voordeel van hoe we het hebben georganiseerd. We hebben SCRUM-teams, daarin zitten beheerders en ontwikkelaars in een ruimte samen en die hebben ook bijna de gehele keten tot hun beschikking. Ze zijn integraal verantwoordelijk, ze doen voor een deel

zijn meer dan 60 documenten die rechtstreeks met de backoffice communiceren. Daarvoor moet je precies weten waar dat eentje en waar dat nulletje moet staan om het in goede banen te leiden. Je moet het allemaal op de juiste manier neerzetten. Het werkt alleen maar als ik het van begin tot eind getest heb. Want als het niet werkt, ben ik de burger aan het teleurstellen. Het testen kost de meeste tijd.'

Aanhef

Ronald: 'En de aanhef, is daar gemeentelijk beleid voor, hoe de gemeente burgers aanspreekt?'

Robert: 'Het college van B&W wil niet spreken met 'meneer' en 'mevrouw' omdat het onrecht toebrengt aan hen die neutraal aangesproken willen worden. Een oplossing zou dan zijn om bijvoorbeeld 'Geachte R. Zijlstra' te gebruiken. Alleen de voorletter. Dan zit er nog wel een uit-

Column



Melle Bakker,
secretaris-directeur
Kiesraad

De Rechter

Ik ben dol op de rechter. Of beter gezegd: ik ben dol op *De Rechter*. Welke rechter, vraagt u zich misschien af. Ik doel dan op mijn favoriete strip van Jesse van Muylwijck. Wanneer ik 's ochtends mijn krantje opensla, lees ik als eerste zijn vrijwel altijd actuele en immer humorvolle bijdragen, zelfs nog vóór de sport. Het moge duidelijk zijn: *De Rechter* speelt een belangrijke rol in mijn dagelijks leven.

In het verkiezingsproces speelt de rechter ook een belangrijke rol, zij het niet op alle onderdelen daarvan. Wanneer een politieke partij haar naam wil laten registreren, dan kan de beslissing op dat verzoek voor de rechter worden aangevochten. Door de partij zelf, wanneer het verzoek wordt geweigerd; wordt het verzoek toegewezen dan kan een andere partij daar beroep tegen instellen, bijvoorbeeld omdat zij vindt dat de toegestane naam te veel lijkt op haar naam en zij daar eerder mee was. Ook beslissingen met betrekking tot de kandidaatstelling – schrapping van een kandidaat of zelfs ongeldigheid van een lijst – kunnen voor de rechter worden aangevochten. Daarmee is de rol van de rechter in ons verkiezingsproces echter ook goeddeels uitgespeeld. Wanneer het centraal stembureau de uitslag van een verkiezing heeft vastgesteld, kunnen kiezers of politieke partijen die het daarmee niet eens zijn dat besluit niet in rechte aanvechten. En dat geldt ook voor de beslissing om de gekozen personen wel of niet toe te laten. Daarover beslist het vertegenwoordigend orgaan in eerste en tevens laatste instantie. Dat is in ons land overigens niet altijd zo geweest. Wel in relatie tot Tweede Kamerverkiezingen, maar niet wat betreft de toelating van raads- en statenleden. Totdat de Wet dualisering gemeentebesturen daar in 2002 een einde aan maakte, konden besluiten van provinciale staten en gemeenteraden met betrekking tot de toelating van staten- respectievelijk gemeenteraadsleden worden aangevochten voor de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State.

'In veruit de meeste landen – maar niet in Nederland – kan de juistheid van verkiezingsuitslagen aan het oordeel van een rechter worden onderworpen'

Over het ontbreken van de mogelijkheid om in ons land de juistheid van verkiezingsuitslagen en de daarop volgende toelating van gekozenen voor de rechter aan te vechten, wordt Nederland met enige regelmaat bekritiseerd. Verkiezingswaarnemers van bijvoorbeeld de OVSE (de Organisatie voor Vrede en Samenwerking in Europa) wijzen dan op het feit dat de Nederlandse praktijk niet in overeenstemming is met de al meerdere malen in mijn columns genoemde 'Code of good practice in electoral matters'. Deze 'bijbel' voor verkiezingssystemen zegt inderdaad: *'The appeal body in electoral matters should be either an electoral commission or a court. For elections to Parliament, an appeal to Parliament may be provided for in first instance. In any case, final appeal to a court must be possible.'*

Hoe ligt dit elders in Europa? In veruit de meeste landen kan de juistheid van verkiezingsuitslagen dan wel de toelating van gekozenen aan het oordeel van een rechter worden onderworpen, direct of in hoger beroep, voor de burgerlijke rechter dan wel voor de bestuursrechter. Nederland neemt wat dit aangaat een uitzonderingspositie in. Toch zie ik een wijziging van onze Nederlandse praktijk nog niet zo snel gebeuren. Tot die tijd doen we het dan maar op onze vertrouwde manier en met *De Rechter* natuurlijk!



Partner in WTI: Justitiële Informatiedienst

De Justitiële Informatiedienst, afgekort JustID, ontsluit digitale justitiële gegevens voor ketenpartners. Voor gemeenten staan zij iets meer op de achtergrond, maar de afdeling Matching van JustID vormt al jaren een trouwe partner in de WTI (Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude)-keten: vanaf de start nemen zij deel aan de WTI regio Oost-Nederland en zij zijn ook vaste deelnemer aan het landelijk WTI overleg. De NVVB zocht hen onlangs op in Leeuwarden en sprak met Peter van den Bosch en Helmuth Kort, beiden senior productspecialist en Libbe Henstra, senior medewerker matching.

Willeke van Dijk en Cher Perdon, bureau NVVB



inschrijving in de BRP. JustID geeft aan graag meer inzicht te willen verkrijgen op basis waarvan een ID is vastgesteld (onderbouwing). Maar zij weten ook dat dat soms lastig te achterhalen is, omdat bepaalde documenten uit het verleden dan al vernietigd blijken te zijn.

Wanneer krijgen gemeenten te maken met JustID?

Gemeenten kunnen bepaalde informatie opvragen over een bepaald persoon in verband met controle van de BRP (is de persoon inderdaad gedetineerd) of bijvoorbeeld voor het innen van een bepaalde belasting is het belangrijk te weten waar iemand verblijft.

De Justitiële Informatiedienst maakt onderdeel uit van het ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ) en is opgericht in 2006. JustID zorgt er voor dat justitiële informatie voor de strafrechtketen beschikbaar komt of zoals in de missie/visie is opgenomen: de Justitiële Informatiedienst maakt het integer en integraal persoonsbeeld binnen de justitiële ketens toegankelijk door digitale justitiële informatie voor de ketenpartners te ontsluiten: veilig, op tijd, op maat en op niveau.

JustID beheert een aantal van de belangrijk(st)e infrastructurele voorzieningen ten dienste van de gehele strafrechtketen ('ketenvoorzieningen'). Zo is de informatie voor een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor een belangrijk deel afkomstig van JustID, die beheerd is van de justitiële documentatie.

JustID vervult tevens binnen de strafrechtketen de rol van Matching Autoriteit

(MA). Hoofdtak van de MA is het beheren van identiteitsgegevens en het matchen van identificerende persoonsgegevens. In 2010 is de Wet identiteitsvaststelling verdachten, veroordeelden en getuigen

(WIVVG) in werking getreden. Deze wet heeft ervoor gezorgd dat er veel meer aandacht is voor de identiteitsvaststelling. Zo bepaalt de wet dat de identiteit van getuigen beter kan worden vastge-

steld. Voorheen werd de identiteit niet expliciet vastgesteld. Naast dit alles heeft de Wet meer mogelijkheden gegeven voor het vastleggen van biometrie. Ook vindt de Strafrechtketendatabank (SKDB)

van de MA zijn basis in die wet en bijbehorende regelingen.

JustID beheert die SKDB (Strafrechtstetendatabank), waar belangrijke gegevens

worden opgeslagen met betrekking tot de identiteit van de justitiabele/justitiëcliënt. Dit beperkt zich in dit geval tot verdachten en veroordeelden en dus tot de strafrechtketen. Aan de hand van de persoonsgegevens die door ketenpartners worden aangeleverd, stelt JustID vast of het gaat om een unieke (nieuwe) identiteit binnen de databank.

Hoe stelt JustID de identiteit vast?

Zodra de gegevens van een persoon worden opgenomen in de 'politiezuil' (BVID), gaat de informatie automatisch door naar JustID. Daar wordt meteen een check gedaan of de vingerafdrukken al voorkomen in de databank. Als er twijfel is over een identiteit, gaat JustID altijd terug naar wat ze al weten over een persoon. Bij twijfel over de betrouwbaarheid van een identiteit (en dus soms ook over de echtheid van een document) schakelen ze identiteitonderzoekers of documentspecialisten uit de keten in (RDW, KMar of IND), die de

onderzoeken uitvoeren. De politie (en ook de KMar) is voor JustID als het ware een frontoffice. Het komt wel eens voor dat bij de vingerafdrukkencheck meerdere namen naar voren komen, omdat bijvoorbeeld bij de eerdere of de laatste invoer niet was gecontroleerd op basis van een geldig identiteitsdocument. Belangrijk is dan vast te stellen wat de meest betrouwbare naam (administratieve identiteit) bij die vingerafdrukken is. JustID zoekt dan uit wat de echte (meest betrouwbare) identiteit is en zet zo nodig onderzoeken uit bij politie of KMar.

JustID raadpleegt ook de BRP en maakt een melding naar gemeenten als een gegeven niet klopt. Daarnaast wordt een abonnement genomen op alle relevante mutaties op de persoonslijst van in de SKDB opgenomen personen.

Het meest complex is het achterhalen van een identiteitsvaststelling van een eerste

Het beheren van persoonsgegevens van justitiabelen binnen het werkingskader van de eerder genoemde SKDB gebeurt ook door JustID. Eén van de andere taken van JustID is het informeren van burgemeesters (dus niet gemeenten) over veroordeelde (ex-)gedetineerden bij verlof en/of ontslag uit detentie ter behoeve van het voorkomen van mogelijke maatschappelijke onrust in de betreffende gemeente.

Naast de in dit stuk genoemde specifieke taken en rollen van de MA heeft JustID nog veel andere taken en rollen die de gemeenten kunnen 'raken', zoals bijvoorbeeld toegang tot de Justitiële Documentatie in het kader van de wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (BIBOB), de in het kader van Dubbelen Burgerlijke Stand digitaliseren en opslaan van aktes en het toegang verlenen tot GCOS in het kader van het Casusoverleg. □

'Uniformiteit is echt een issue als we gegevens uitwisselen tussen ketenpartners. Hier vragen wij aandacht voor in het landelijk WTI overleg'

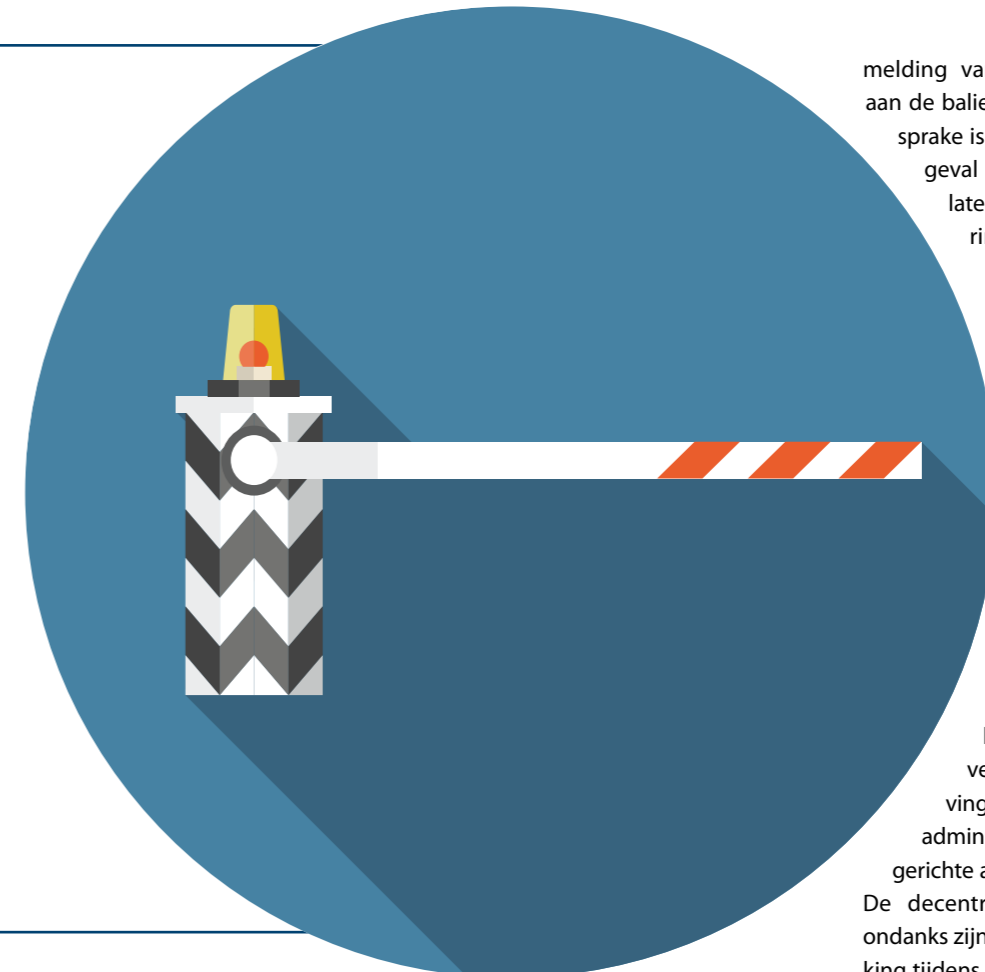


Veilig en snel digitaal blokkeren van reisdocumenten door de burger

De digitale weg van StopID

Mensen die hun reisdocument kwijt zijn, moeten dit persoonlijk melden bij het gemeentehuis. De tijd die tussen vermissing en melding ligt, kan lang zijn, zeker als iemand in die periode op vakantie is. Zolang het document niet geblokkeerd is, hebben fraudeurs alle tijd om er misbruik van te maken. Het is daarom een goed initiatief om de vermissing langs digitale weg te kunnen doorgegeven zodat het reisdocument direct kan worden geblokkeerd. Hoe gaat die digitale aangifte in zijn werk?

Diana van Driel en Ratna Raghoobar, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



melding van een reguliere vermissing aan de balie beoordeelt u of er mogelijk sprake is van misbruik. Mocht dat het geval zijn, dan kunt u de burger laten opnemen in het signaleringsregister en/of aangifte doen van identiteitsfraude bij de politie. De vermissing wordt vastgelegd en gegevens worden via de BRP in het Basisregister Reisdocumenten opgenomen en geregistreerd in nationale en internationale vermissingsregisters. Daarmee is het document 'geblokkeerd'. Wat zijn de voordelen van deze nieuwe aanpak voor uw gemeente? Een klantvriendelijke procedure, vereenvoudigen van regelgeving, efficiëntere dienstverlening, administratieve lastenverlichting en gerichte aanpak van identiteitsfraude.

De decentrale variant van StopID is ondanks zijn beperkingen (alleen verwerking tijdens openingstijden van gemeentehuizen, in plaats van *real time*) effectief en makkelijk door de gemeente uit te voeren. Daarnaast zijn de kosten voor de gemeente beperkt: het gaat er alleen om het formulier op de website via DigiD aan te bieden.

De wijziging van de Paspoortuitvoeringsregeling die het digitaal melden mogelijk maakt, gaat binnenkort van kracht. Dat betekent dat alle gemeenten vanaf dat moment hun burgers deze optie kunnen aanbieden. Het aangepaste C2-formulier zal via een nieuwsbrief van NVVB worden toegestuurd en is te vinden op de website van RvIG. Het is beschikbaar als invulbare pdf en ook als webformulier. Het is aan de gemeente om het formulier achter DigiD aan te bieden en dit aan haar burgers bekend te maken. □

Meer informatie over stopID?
Heeft u vragen, neem dan gerust contact op met de NVVB
079-3617747 / nvnb@nvvb.nl

In de huidige situatie kan het blokkeren van een ID-document alleen door in persoon melding te maken van vermissing tijdens kantooruren bij de gemeente. In de praktijk wachten veel burgers met het melden van de vermissing tot ze een nieuw document aanvragen. Dat betekent dat de tijd tussen vermissen en blokkeren van een document dagen kan duren, soms zelfs weken, bijvoorbeeld als iemand het document tijdens de vakantie kwijtraakt of met het melden van de vermissing wacht tot hij het document nodig heeft voor bijvoorbeeld een vakantie. In de tussentijd hebben fraudeurs vrij spel met het ID-document: ze kunnen bijvoorbeeld bankrekeningen openen, auto's huren of abonnementen afsluiten. Daarnaast leiden burgers ook schade vanwege de tijd die zij moeten besteden aan het herstel van fraude en eventuele reputatieschade.

StopID: de digitale weg

Het nieuwe digitale formulier om vermissingen te melden is getest in drie

gemeenten: Apeldoorn, Zoetermeer en Midden-Delfland. De proef – StopID genoemd – heeft aangetoond dat het aanbieden van een digitaal formulier via de gemeente praktisch uitvoerbaar is. De drie proefgemeenten hebben op basis van het bestaande C2-formulier ('de verklaring van vermissing'), dat burgers invullen, een eenvoudiger versie ontwikkeld. Deze is gedigitaliseerd en beschikbaar gesteld via het digitale gemeenteloket. Deze digitale voorziening geeft burgers de mogelijkheid om hun reisdocument onmiddellijk te blokkeren na verlies of diefstal ervan. Met StopID kunnen burgers zelf een bijdrage leveren om identiteitsfraude te voorkomen. De mogelijkheid om de vermissing digitaal bij de gemeente te melden is in het belang van de burger om snel en eenvoudig het document te kunnen blokkeren, terwijl het door gebruik van DigiD voldoende veilig is.

StopID is het resultaat van toenemende maatschappelijke en politieke aandacht voor identiteitsfraude, een probleem dat

mede door een aantal recente incidenten steeds nijpender wordt. Jaarlijks worden zo'n 200.000 Nederlandse reisdocumenten als vermist opgegeven. Gezien een geldigheidsduur van tien jaar zijn er permanent meer dan een miljoen Nederlandse reisdocumenten uit het zicht verdwenen die volgens de gedrukte datum nog geldig zouden zijn. Dat is een groot potentieel voor de georganiseerde misdaad, die daarmee onder andere een steeds grotere trefkans krijgt bij lookalike-fraude. Daarnaast blijkt uit het 'Vervolgonderzoek omvang en schade van identiteitsfraude' (PWC, april 2013) dat het gaat om een urgent en groot probleem: in 2012 hadden meer dan 500.000 Nederlanders te maken met identiteitsfraude; de schade voor dat jaar wordt geschat tussen de 200 en 500 miljoen euro. Het oorspronkelijke idee was om een landelijke website in te voeren, waarop mensen de vermissing van hun identiteitsdocument konden melden. Dit is echter gestuit op een aantal beperkingen die voortvloeien uit

de invoering van operatie BRP. Daarom is gezocht naar een alternatief.

Slim voorkomen, vlot herstellen

De minister van BZK heeft in het kader van de kabinetsvisie identiteitsfraude ('slim voorkomen, vlot herstellen'; Kamerstuk nr. 26 643 nr. 301 d.d. 2 april 2013) aanvullende maatregelen aangekondigd om burgers beter in staat te stellen identiteitsfraude te herkennen en te voorkomen. Onderdeel daarvan is 'het onderzoek naar de mogelijkheid om burgers een betere en laagdrempelige mogelijkheid te geven om verloren of gestolen identiteitsbewijzen te blokkeren'.

Die mogelijkheid is er nu: Nederlanders kunnen bij verlies, diefstal of misbruik van hun reisdocument dit direct laten blokkeren. Het nummer van het vermiste document wordt geregistreerd in nationale en internationale gegevensbestanden. Het is daardoor veel lastiger om nog te reizen met het document of het te gebruiken voor identificatiedoeleinden. Instanties

die het document controleren, kunnen bij raadpleging van deze registers zien dat het document niet langer geldig is. Kern van StopID is dat iemand bij vermissing van een Nederlands reisdocument zelf direct actie kan ondernemen. Hij of zij legt een eigen digitale verklaring van vermissing af op de gemeentesite, om daarmee misbruik van het paspoort of identiteitsbewijs te voorkomen. BZK adviseert gemeenten het StopID-formulier alleen toegankelijk te maken via DigiD-midden. Gebruikers moeten zich dan identificeren met een DigiD-gebruikersnaam, wachtwoord én een sms-code.

Wat moet u doen?

Wat moet u als gemeenteambtenaar doen om deze dienst aan te bieden aan de burgers? U plaatst het nieuwe formulier op de website van uw gemeente, bij voorkeur achter een DigiD-midden-inlog. U krijgt vervolgens de ingevulde formulieren retour, die u uiterlijk de eerstvolgende werkdag in de BRP verwerkt. Net als bij

Geen paspoort na herkrijgen Chinese nationaliteit

X is in 1969 in de Volksrepubliek China geboren met de Chinese nationaliteit. In 1995 vestigt hij zich in Nederland en in 1998 krijgt hij door naturalisatie de Nederlandse nationaliteit. Hierdoor verliest hij van rechtswege de Chinese nationaliteit. In 1998 krijgt hij een Nederlands paspoort, geldig tot 2003. In 2000 keert hij terug naar China en in 2015 vraagt hij bij het Nederlandse consulaat een Nederlands paspoort aan. Hij legt daarbij een verklaring over van het *Notary Public Office of Wencheng County* van 2 september 2015 waarin staat dat X de Chinese nationaliteit heeft.

Het consulaat stelt de aanvraag buiten behandeling omdat X de Nederlandse nationaliteit heeft verloren doordat hij vrijwillig de Chinese nationaliteit heeft verkregen. (artikel 15, eerste lid, aanhef en onder a, van de Rijkswet op het Nederlanderschap (RWN)). In de bezwaarprocedure wordt dit besluit gehandhaafd door de minister van Buitenlandse Zaken. 'Nu niet kan worden vastgesteld op welke wijze en op welk moment eiser de Chinese nationaliteit heeft herkregen, kan niet worden getoetst of eiser valt onder een van de uitzonderingsgronden voor verlies van het Nederlanderschap.' X gaat in beroep bij de sector bestuursrecht van de rechtbank Den Haag. *Hans Tomson, adviesbureau NVVB*



Uitspraak¹

Van belang zijn ook de volgende bepalingen van de nationaliteitswet van de Volksrepubliek China, vastgesteld door de Derde Zitting van het Vijfde Nationale Volkscongres op 10 september 1980 (Chinese nationaliteitswet).

Op grond van artikel 9 van de Chinese nationaliteitswet verliest iedere Chinese onderdaan die zich in het buitenland heeft gevestigd en die daar is genaturaliseerd of een vreemde nationaliteit met zijn eigen vrije wil heeft verkregen, van rechtswege de Chinese nationaliteit.

Op grond van artikel 13 van de Chinese nationaliteitswet kunnen vreemdelingen die ooit de Chinese nationaliteit bezaten, verzoeken om herkrijging van de Chinese nationaliteit, mits zij wettige redenen hebben; degenen wier verzoek om herkrijging van de Chinese nationaliteit wordt ingewilligd, zullen de vreemde nationaliteit niet behouden. Verder overweegt de rechtbank:

'5.2. De vraag die ter beantwoording voorligt is of eiser op enig moment de Chinese nationaliteit heeft herkregen. De rechtbank beantwoordt deze vraag bevestigend. Hiertoe is het volgende van belang.

De rechtbank stelt vast dat uit de notariële verklaring die eiser heeft overgelegd blijkt dat eiser thans de Chinese nationaliteit heeft. De stelling van eiser dat zijn hedendaagse nationaliteit

fake zou zijn en dat hij, zo de rechtbank begrijpt, hij nu staatloos zou zijn, kan de rechtbank niet volgen.

Eiser heeft in deze procedure zelf de notariële verklaring overgelegd waaruit zijn Chinese nationaliteit blijkt en verder heeft eiser niet enig begin geleverd van bewijs dat deze notariële verklaring niet juist zou zijn.

Eisers standpunt dat hij de Chinese nationaliteit niet kan herkrijgen kan, gelet op het bepaalde in artikel 13 van de Chinese nationaliteitswet, niet slagen.

Het voorgaande leidt ertoe dat eiser op grond van artikel 15, eerste lid, aanhef en onder a, van de RWN het Nederlanderschap van rechtswege heeft verloren.

De bevoegdheid van de minister in een geval als het onderhavige betreft slechts het afgeven van een reisdocument indien de aanvrager de Nederlandse nationaliteit bezit.

Gezien vorengenoemde feiten kon de minister niet anders dan een negatieve beslissing nemen op de paspoortaanvraag van eiser door de aanvraag niet in behandeling te nemen nu eiser zijn nationaliteit van rechtswege heeft verloren.

Over het verlies van het Nederlanderschap van rechtswege kan de minister geen beslissing nemen noch kan de minister dit toetsen. Tot een afweging van de door eiser naar voren gebrachte gronden om te beoordelen of eiser de Nederlandse nationaliteit al dan niet juridisch terecht heeft verloren, is ver-

weerder niet bevoegd. Voor een beoordeling van die argumenten dient eiser zich te wenden tot de civiele rechter met een verzoek tot vaststelling van het Nederlanderschap op grond van artikel 17 van de RWN. Niet valt in te zien dat dit van hem niet zou mogen worden verlangd.

Daarom verklaart de rechtbank het beroep ongegrond.

Toelichting

De minister van Buitenlandse Zaken ging ervan uit dat X de Nederlandse nationaliteit had verloren door het vrijwillig (opnieuw) verkrijgen van de Chinese. Dit op grond van de hoofdregel van artikel 15, eerste lid onder a, RWN. Daarom werd zijn aanvraag buiten behandeling gesteld op grond van artikel 52 van de Paspoortuitvoeringsregeling buitenland 2011 (Pub). Artikel 9 van de Pub schrijft voor dat het consulaat 'de nodige zekerheid over het Nederlanderschap van de aanvrager moet verkrijgen'. Aan deze eis was hier niet voldaan. Daarom kreeg X geen paspoort.

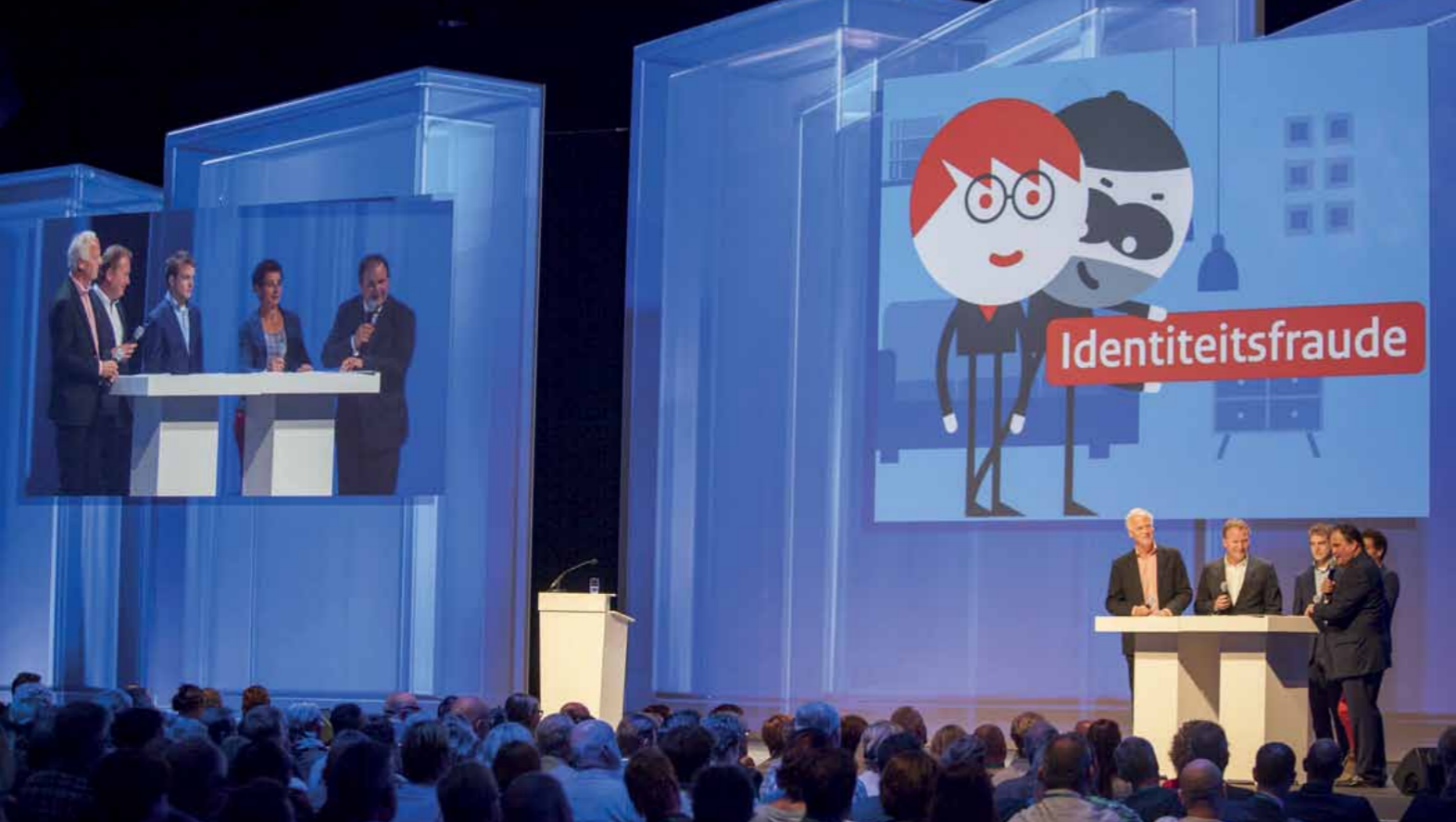
Hiermee is echter niet definitief vastgesteld dat X de Nederlandse nationaliteit heeft verloren. Mogelijk was de verkrijging toch niet zo vrijwillig. Of was een uitzonderingsbepaling van de RWN van toepassing. Om dit vast te stellen bestaat een andere procedure, artikel 17 RWN. In het Handboek Burgerzaken Amsterdam staat het zo: 'Als een persoon beweert Neder-

lander te zijn, maar volgens de gemeente (of minister) heeft die persoon niet de Nederlandse nationaliteit, dan kan hij een verzoek tot vaststelling van het Nederlanderschap indienen. Dit kan ook als een persoon beweert geen Nederlander te zijn, maar volgens de gemeente is hij dat wel. In dat geval kan de persoon de rechter ook verzoeken om vast te stellen dat hij geen Nederlander is. In Nederland is de civiele afdeling van de rechtbank Den Haag bevoegd. Hoger beroep is niet mogelijk, alleen cassatie bij de Hoge Raad.'

Een zelfde systeem wordt nu ook voorgesteld in het 'voorstel voor een Rijkswet vaststellingsprocedure staatloosheid'. Hierin wordt een procedure in het leven geroepen om staatloosheid vast te laten stellen door de Haagse rechtbank. Dit voorstel, gepubliceerd op 28 september jl., is nog in de consultatiefase.²

¹ Rechtbank Den Haag, 16 juni 2016, nr. AWB 15 / 9511, ECLI:NL:RBDHA:2016:6697.

² Deze wetwijziging is toegezegd naar aanleiding van het advies 'Geen land te bekennen' van de Adviescommissie voor Vreemdelingenzaken. Hierin concludeerde de ACVZ dat Nederland geen goede procedure heeft om staatloosheid vast te stellen. Een ieder kan via internet reageren op het voorstel. Zie verder <https://www.internetconsultatie.nl/staatloosheid>.



Impressie klantendag RvIG 2016: samenwerking voorop

Dinsdag 27 september 2016 vond de klantendag van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) plaats in Nieuwegein. RvIG organiseerde deze dag voor alle gemeenten, afnemers, leveranciers en ketenpartners.

Thema samenwerken

Het thema van de klantendag was dit jaar samenwerking. Er was dan ook veel ruimte en gelegenheid voor partners om zich te presenteren op het podium of de informatiemarkt. Ook konden bezoekers deelnemen aan workshops waarin een breed scala van relevante onderwerpen aan bod kwam.

Recordaantal bezoekers

Deze editie van het 2-jaarlijkse evenement trok een recordaantal van zo'n 950 bezoekers. Gert-Jan Buitendijk opende de klantendag. De heer Buitendijk is Directeur-Generaal Bestuur en Wonen van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In zijn inleiding constateerde hij dat

identiteit steeds meer verbonden is met burgerschap en met digitalisering.

Paneldiscussies

's ochtends vond het plenaire programma plaats, met twee paneldiscussies onder leiding van dagvoorzitter Eppo van Nispen tot Sevenaer. Het tweede panel concludeerde dat samenwerking echt vereist is bij de aanpak van identiteitsfraude, omdat burgers verstrikt raken in systemen waarbij veel organisaties betrokken zijn.

Na het plenaire gedeelte volgden drie rondes met in totaal 23 workshops. Ook was er een uitgebreide informatiemarkt.

Impressie workshops

De workshops werden goed bezocht. Een impressie van enkele van de workshops:

Data is het nieuwe goud

Deelnemers waren enthousiast toen ze merkten wat je allemaal kunt doen met data die een gemeente zelf al ter beschikking heeft. De gemeente Tilburg liet zien hoe de eigen data worden gebruikt om risicovolle adreswijzigingen te herkennen en te handelen voordat er in de Basisregistratie Personen wordt ingeschreven. Direct na afloop van de klantendag meldde zich al de eerste gemeente bij RvIG met een verzoek om meer uitleg over hoe je data kunt inzetten.

Workshop RNI - wat gemeenten zouden moeten weten

In totaal zo'n 190 mensen namen deel aan de workshop RNI voor gemeenten (Registratie Niet-ingezetenen), die twee keer werd gegeven. Uit de vele vragen die werden gesteld, bleek dat er grote behoefte is aan informatie over de RNI. Bijvoorbeeld een vraag over het opvragen van een RNI-persoonslijst als een niet-ingezetene zich in een gemeente

vestigt. Moeten dan echt alle gegevens opnieuw worden vastgesteld? Het antwoord is: ja. Verder was er tijdens de workshop ruime gelegenheid voor interactie met de deelnemers.

Nieuwe directeur RvIG stelt zich voor

Tegen het einde van de middag stelde Rhodia Maas zich voor. Zij wordt per 1 november 2016 de nieuwe directeur van RvIG.

Tot slot

Een mooie afsluiting met een zandkustenaar en een gezellige borrel maakten de dag compleet. Het was voor ons en onze klanten een uitgelezen gelegenheid om elkaar weer eens te ontmoeten en van elkaar te leren. RvIG blik dan ook tevreden terug op de klantendag van 2016. Graag tot ziens op onze klantendag in 2018!



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 5: 20 oktober 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, Jessica Brouwer, Arthur Dallau, Willeke van Dijk, Diana van Driel, Jan Fraanje, Roos Gardien, Eric Gubbels, Jan Hulzebosch, Sirkka ten Kleij, Tjeerd Langstraat, Patrick Nelen, Merlin Niesten, Hans Ouwerkerk, Cher Perdon, Marie-Louise Radder, Ratna Raghoobar, Tom Rijdsdijk, John de Ruiter, Dirk Rutgers, Joke Schut, Mariëlle Slooff, Hans Tomson, Bianca de Wit, Ronald Zijlstra en Arre Zuurmond.

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

Correctie (gedeeltelijk)

Taalanatomisch bureau De Twee Hanen, Kimswerd

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 vervoelvuldigd 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 15 december 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.

Staan de regiocongressen al in de agenda?

3 november

Najaarsvergadering Noord-Holland in Hoorn

3 november

Regiocongres Friesland, Noord-Oost & Overijssel in Assen

8 november

Regiocongres Zuid-Holland/Zeeland & Utrecht in Vianen

15 november

Regiocongres Gelderland in Duiven

Bekijk de website van de NVVB voor meer informatie.

B&R zes keer per jaar thuis op de mat ontvangen voor maar € 34,50 per jaar? Word eenvoudig lid van de NVVB via www.nvvb.nl

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

SYNERGIE IN OPTIMA FORMA!



AFSPRAKEN EN RESERVERINGEN



PERSONEELS-PLANNING



KLANT-GELEIDING



BETALEN



BEELDSCHERM-COMMUNICATIE

Bij JCC Software geloven we in de kracht van samenwerken. Samen bereik je meer door gebruik te maken van ieders kwaliteiten en kennis. De bundeling van krachten van ieder individu levert daardoor meer op dan de som der delen; synergie in optima forma. Voor de oplossingen van JCC Software geldt precies hetzelfde. Het zijn stuk voor stuk krachtige applicaties die los van elkaar gebruikt kunnen worden om uw processen te optimaliseren. Door ze samen te gebruiken versterken ze elkaar en daarmee uw organisatie. Zo bereikt u een nóg hogere efficiency tegen lagere kosten. Een absolute meerwaarde in combinatie met een verhoogde kwaliteit en tevreden klanten en medewerkers.

Maak kennis met de oplossingen van JCC Software op www.jccsoftware.nl. Hier leest u alles over de specifieke kwaliteiten van onze oplossingen én over de ervaringen van tevreden gebruikers.


jccsoftware
let's get it together!

SELFSERVICE MAAKT HET MAKKELIJK. VOOR UW BURGERS ÉN VOOR U.



Kent u de voordelen van selfservice via de eDiensten voor Burgerzaken al? Inwoners en ondernemers geven daarmee eenvoudig online wijzigingen door of vragen producten aan bij Burgerzaken. 24/7 aangifte doen of uittreksels aanvragen, waar dan ook. Op laptop, tablet of mobiel. Met de eDiensten van Centric bent u áltijd bereikbaar.

Maar bij Centric vinden we dat elektronische dienstverlening verder gaat dan dat: daarom maken we het proces volledig digitaal, van de handtekening tot de verwerking in Key2Burgerzaken. Allemaal zonder tussenkomst van een ambtenaar. Zo leveren de eDiensten u een flinke tijdsbesparing op!

Meer weten? Ga naar centric.eu/eDiensten