

# B&R

---

## NVVB CONGRES 2019

---

VAKBLAD VAN DE  
NEDERLANDSE VERENIGING  
VOOR BURGERZAKEN

---

**Erik Scherder over brein en  
Burgerzaken:** "Kijk eens wat  
vaker uit het raam!"

08

---

**Afschaffing legalisatie  
binnen de EU**

12



---

Dienstverlening zit 'm in **de  
juiste formule**

18

# NVVB CONGRES 2019

## inhoud

- 03 Voorwoord Simon Rijdsijk
- 04 Dagprogramma - Woensdag 17 april
- 05 Feestavond - Woensdag 17 april
- 06 Dagprogramma - Donderdag 18 april
- 07 Algemene Ledenvergadering NVVB  
'Meer slagkracht voor Burgerzaken'
- 08 Neuropsycholoog Erik Scherder over brein en  
Burgerzaken: "Kijk eens wat vaker uit het raam!"
- 12 Afschaffing legalisatie binnen de EU:  
de nieuwe verordening openbare documenten
- 14 Binnengemeentelijke samenwerking helpt de  
adreskwaliteit vooruit
- 16 DNA-verwantschap ≠ onomstotelijk onjuiste  
gegevens in BRP!
- 18 Dienstverlening zit 'm in de juiste formule
- 22 Burgerzaken in beweging: Hoe hou je de regie  
over je loopbaan?
- 24 Nieuwe huisstijl



**Erik Scherder over brein en  
Burgerzaken: "Kijk eens wat  
vaker uit het raam!"**

08



**Dienstverlening zit 'm in de  
juiste formule**

18



## KleurRijk Burgerzaken

Op naar de komende 25 jaar!

### Voorwoord

**Simon Rijdsijk**  
Voorzitter NVVB

Het zijn altijd enkele pioniers die veranderingen opmerken en daar op inspelen. Op het gebied van Burgerzaken waren dat Tony Nijenkamp en Frits Meijer van Meijbeek; de grondleggers van de NVVB. In 1994 brachten zij collega's Burgerzaken uit alle -toen nog 636- gemeenten samen binnen onze prachtige vereniging, die ontstond uit een fusie van de NEVABS (Nederlandse Vereniging van Ambtenaren van de Burgerlijke Stand) en de VBM (Vereniging voor Bevolkingsboekhouding en Militaire Zaken). En dit jaar vieren we alweer ons 25-jarig jubileum!

In al die jaren is onze missie onveranderd gebleven: gemeenten en medewerkers Burgerzaken ondersteunen, zodat zij elke inwoner in Nederland een uitstekende dienstverlening kunnen bieden. Ons vak daarentegen is de afgelopen 25 jaar wel dégelijk veranderd. Intensief en in een rap tempo. Dat is niet vreemd; hetzelfde geldt immers voor onze (KleurRijke) samenleving, waar ons (KleurRijke) werk direct uit voortvloeit.

Het maakt ons vak dynamisch, maar tevens ingewikkelder dan ooit tevoren. Ook de digitalisering speelt een grote rol in de veranderingen. De menselijke contacten die overblijven betreffen vooral de complexere zaken. Zo moeten we tegenwoordig de nodige kennis en vaardigheden hebben omtrent adres- en identiteitsfraude. En ook de toepassing van het internationaal personen- en familierecht en nationaliteitsrecht wordt steeds gecompliceerder. Tegelijkertijd staan we voor de uitdaging om onze dienstverlening hoog te houden. Het vergt dan de nodige creativiteit en vaardigheid om hostmanship en handhaving hand in hand te laten gaan.

In een omgeving die steeds hogere eisen stelt aan ons vakmanschap en waarin we het hoofd moeten bieden aan vele veranderingen, moet je jezelf niet uit het oog

verliezen. Het advies dat Erik Scherder, hoogleraar klinische neuropsychologie, je daarom geeft is: "Kijk eens wat vaker uit het raam!" Benieuwd hoe dat zit? Als hoofdspreker tijdens het NVVB congres legt Scherder je haarfijn uit waarom het volgens hem zo belangrijk is om zo nu en dan naar buiten te kijken.

Ons landelijke congres onderstreept het belang van een verenigingsleven in een tijd waarin onzekerheid soms de kop opsteekt. Zowel medewerkers als leidinggevenden worstelen met vragen als: Hoe en wanneer gaat mijn werk veranderen? Kan ik dat wel bijbenen? Om gemeenten daarin te ondersteunen, ontwikkelden de NVVB en het A&O Fonds een tool waarover Marieke de Feyter van het A&O fonds je tijdens het congres alles vertelt.

Pionieren en ondersteunen, in nauwe verbondenheid met onze leden en partners. Dat is wat we doen en waar we goed in zijn. Al 25 jaar. En dat willen we op z'n minst nog 25 jaar blijven doen.

Met dezelfde betrokkenheid als je van ons gewend bent, maar met de slagkracht die vandaag de dag noodzakelijk is. Daarom steken we onze vereniging in een moderner jasje, waarover wij meer onthullen op 17 en 18 april.

Kortom: er zijn voldoende redenen om elkaar te ontmoeten in Noordwijkerhout. Ik hoop van harte je daar te zien, zodat we samen kunnen proosten op nog 25 jaar verbondenheid!

## Dagprogramma – Woensdag 17 april

|               |  |   |
|---------------|--|---|
| 08.30 – 09.45 | <b>ONTVANGST DEELNEMERS</b>  |   |
| 09.45         | <b>WELKOM!</b><br>Art Rooijakkers,<br>dagvoorzitter  |      |
| 09.50 – 10.00 | <b>INTERVIEW MET SIMON RIJSDIJK</b><br>door Art Rooijakkers  |      |
| 10.00 – 10.15 | <b>OFFICIËLE OPENING</b><br>Raymond Knops<br>Staatssecretaris BZK  |     |
| 10.15 – 11.00 | <b>THEATERVOORSTELLING 'BLIJ AAN DE BALIE'</b><br>Laat je inspireren door baliemedewerkers Daan en Rana die iedere dag te maken krijgen met problemen rondom het briefadres en de BRP.             |   |
| 11.00 – 11.30 | <b>PAUZE</b><br>En ontmoet elkaar op de beursvloer   |   |
| 11.30 – 12.15 | <b>DIGITAAL OF MENSNTAAL?</b><br>Erik Scherder   |    |
| 12.15 – 14.00 | <b>LUNCHPAUZE</b><br>En ontmoet elkaar op de beursvloer  |   |
| 14.00 – 15.00 | <b>WORKSHOPS RONDE 1</b>   |    |
| 15.00 – 15.30 | <b>PAUZE</b><br>En ontmoet elkaar op de beursvloer   |   |
| 15.30 – 16.30 | <b>WORKSHOPS RONDE 2</b>   |   |
| 16.30 – 18.00 | <b>BORREL OP DE BEURSVLOER</b>   |   |
| 18.00 – 18.30 | <b>INCHECKEN HOTELKAMERS</b>   |   |
| 18.30 – 19.00 | <b>VERTREK BUSSEN RICHTING BEACHCLUB BRIES</b>   |   |
| 19.00 – 23.59 | <b>DINER &amp; FEEST!</b><br>Geniet van een drankje en een hapje van de BBQ bij Beach Club Bries in Noordwijk!<br>We gaan met de voetjes van de vloer tijdens het optreden van coverband The Tour! |  |

## Feestavond – Woensdag 17 april

# Swingende party!

Op woensdag 17 april van 19.00 tot 24.00 uur bij Beach Club Bries in Noordwijk

Geniet van de live optredens van:

### The Tour

Deze energieke coverband trakteert je met veel interactie op magnifieke meezingers en heerlijke hits. Een feest van herkenning!

### Civil Affairs

Deze NVVBand met (oud-)NVB'ers is een gouwe ouwe met al vijf spetterende optredens bij ons congres. Geniet van hun swingende songs in een feestelijke mix!

Voetjes van de vloer...



Beach Club  
**Bries**

## Dagprogramma - Donderdag 18 april

|               |  |   |
|---------------|--|---|
| 09.00 – 09.45 | ONTVANGST DEELNEMERS   |   |
| 09.45 – 10.00 | <b>OPENING</b><br>Art Rooijackers<br>dagvoorzitter                       |    |
| 10.00 – 11.00 | <b>AAN DE VOORAVOND VAN EEN MAATSCHAPPELIJKE REVOLUTIE</b><br>Bob de Wit |    |
| 11.00 – 12.00 | WORKSHOPS<br>RONDE 3   |   |
| 12.00 – 12.30 | PAUZE<br>En ontmoet elkaar op de beursvloer                              |   |
| 12.00 – 13.15 | <b>NOEM ME BIJ MIJN NAAM</b><br>Roos Schlikker                           |  |
| 13.15 – 14.15 | LUNCHPAUZE<br>En ontmoet elkaar op de beursvloer                         |   |

|               |  |   |
|---------------|--|---|
| 14.15 – 15.15 | WORKSHOPS<br>RONDE 4   |  |
| 15.15 – 15.45 | PAUZE<br>En ontmoet elkaar op de beursvloer  |   |
| 15.45 – 16.30 | <b>INSPIRATION TALK VAN TYPHOON</b><br>Van stotteraar tot woord-<br>kunstenaar; En de universele<br>kracht van flow en verbinding. |  |
| 16.30 – 16.45 | EINDE NVVB JUBILEUMCONGRES 2019  |   |

## ALV - Woensdag 17 april

Workshopronde 2 - 15.30 uur

### Algemene Ledenvergadering NVVB 'Meer slagkracht voor Burgerzaken'



Dit jaar houden we de Algemene Ledenvergadering (ALV) als workshop. Een vereniging is er immers voor én door de leden. Daar moet je dus samen iets voor 'doen'. Het thema van de workshop is 'Meer slagkracht voor Burgerzaken'.

Vorig jaar zijn we gestart met een 'opfrisbeurt' van de NVVB-organisatie. Dit leek ons na 25 jaar wel nuttig. Ons doel is om meer slagkracht te organiseren vanuit het domein Burgerzaken. Om nog beter gebruik te maken van de kennis in de vereniging en de leden meer te betrekken bij onderwerpen die zij zelf interessant vinden. Om beter gebruik te maken van digitale methodes bij het raadplegen en informeren van de leden. En om verdiepende themabijeenkomsten en persoonlijke ontmoetingen met elkaar te organiseren in de regio's.

Oftewel, om te doen wat jullie in de recente ledenenquête zelf hebben aangegeven. Zo kunnen we de belangen van Burgerzaken nog effectiever behartigen en de leden van goede adviezen en producten blijven voorzien. En ervoor zorgen dat het ook gewoon leuk blijft bij Burgerzaken!

Inmiddels is er een organisatiestructuur uitgedacht om aan deze wensen te kunnen voldoen. We willen die aan je voorleggen en je laten meedenken over de verdere uitwerking naar de dagelijkse praktijk. Jouw praktijk! Dus kom naar deze workshop en bouw mee aan je eigen 'NVVB 2.0'.



Neuropsycholoog **Erik Scherder** over brein en Burgerzaken:

"Kijk eens wat vaker  
uit het raam!"

Tekst: Monique de Vries

Foto: Sjors Massar

**Medewerkers Burgerzaken gaan gebukt onder grote tijdsdruk, toenemend maatwerk en oprukkende digitalisering. Hoe hou je de rust in je hoofd om al die uitdagingen aan te kunnen? Ofwel: hoe blijft het werk in het domein Burgerzaken leuk? "Kijk eens wat vaker uit het raam", adviseert Erik Scherder, hoogleraar klinische neuropsychologie en keynote speaker tijdens het NVVB congres 2019. "Dat is goed voor je creativiteit en oplossingsvermogen."**

In zijn kantoor aan de Vrije Universiteit Amsterdam: een bureaufiets, een muziekstandaard met vioolboek én natuurlijk een plastic model van de hersenen – daar is Erik Scherder immers expert in. De neurowetenschapper weet alles van het brein, breinonderhoud en de relatie tussen beweging en gedrag en mentale gezondheid en werkstress. Regelmatig is hij op televisie te zien. Bijvoorbeeld met colleges over het brein bij De Wereld Draait Door en het programma Erik Scherder zoekt: Het Geheim van Methusalem. Ook schreef hij diverse boeken, waaronder Laat je hersenen niet zitten en Singing in the brain, over de invloed van muziek op onze hersenen.

Stel je een 'gewone' drukke dag voor: met veel mensen aan je balie, maar geen al te ingewikkelde taken. Scherder: "Je brein filtert dan alle overbodige informatie weg, waardoor je je kunt concentreren op je gesprek of klus. Zo gaat het normaal gesproken. Word je echter continu overladen met informatie en complexe (digitale) uitdagingen, dan moet je ervoor zorgen dat die filterfunctie optimaal kan functioneren." Enerzijds moet je hiervoor je brein stimuleren met een actieve levensstijl. Anderzijds moet je juist voldoende rustmomenten nemen: "Juist die stille momenten waarop je naar buiten kijkt, zijn essentieel om te komen tot creativiteit en oplossingsvermogen. Ik kan de hele dag vruchteloos over iets tobben. Maar doe ik boodschappen, dan weet ik het ineens. De oplossing komt pas naar boven als je even tot rust komt."

Het baliewerk draait in toenemende mate om de complexe(re) zaken: de leuke – warme – aangelegenheden worden steeds vaker digitaal afgehandeld. "Belangrijk daarbij is hoeveel tijd je hebt om je gevoelsmatig in de ander te kunnen verdiepen", aldus de professor. "In de zorg staat er vijf minuten voor iemand wassen. Dat is de doodklap als je mensen juist in alle rust wilt helpen. Bij Burgerzaken geldt dat ook. Als je cliënt huilt of boos is, kan je niet botweg ter zake komen. Ook voor jou is het zeer stressverhogend als je niet de vrijheid voelt de empathie te uiten die soms nodig is. Dat je eerst kunt zeggen: u bent hier nu, ik zie dat u boos bent. Maar laten we eerst eens kijken waar die boosheid nu vandaan komt. Wat is er hiervoor gebeurd?"

Heeft iemand u niet goed behandeld? Wat ging er verkeerd, en waar?"

#### **BETERE WERKMIX**

Een werkgever zou voor de gezondheid van zijn balie-medewerkers deze zaken moeten spiegelen. Moeten onderzoeken: gebeuren er op een werkdag ook genoeg fijne dingen? Mensen die hun huwelijk willen regelen bijvoorbeeld? Of mensen die met hun pasgeboren baby langkomen? Of is het alleen maar kommer en kwel, omdat de 'warme' zaken digitaal gaan? "Het zou mooi zijn als er (weer) een betere mix komt tussen superzorgelijke zaken en leuke werkzaamheden. Dat je kunt zeggen: ik heb een fijne dag gehad! Mijn collega-hoogleraren en ik geven ook niet de hele dag onderwijs, waarbij je ertegenaan moet. Er is ook tijd om je aio's te begeleiden, de mail te beantwoorden. Kortom: een leuke mengvorm."

Als balie-medewerker ben je zowel dienstverlener als handhaver. Hoe hou je die rollen zuiver en zorg je ervoor dat manipulators geen kans bij jou krijgen? Scherder: "Dat spanningsveld vraagt enorm veel van jou als balie-medewerker. Essentieel is dat je zelf de rust bewaart. Ben je om wat voor reden dan ook namelijk zelf gestrest? Dan gaat het deel van het brein dat zorgt voor zelfreflectie, redentatie, probleemoplossend vermogen en initiatieven nemen, minder werken. Je breinactiviteit daalt dan naar het niveau van impulsiviteit, waardoor je primair gaat reageren. Wees jezelf daarvan bewust."

Probeer een cliënt te manipuleren of op hoge poten verhaal te halen, ga dan niet terugschelden of boos doen, maar ga zelf terug naar een hoger niveau van redentatie. Hou je (handhavende) poot stijf, maar zeg: 'u heeft gelijk, heel vervelend, maar we doen ons best'. "Echter, dat moet je natuurlijk wel kunnen, zo'n dag. Of dagen, of weken. En let wel op, want hier ligt de uitputting op de loer. Voor je het weet, raak je leeg. Het helpt al enorm als je dit mechanisme begrijpt. Maar ook: dat je je niet persoonlijk negatief voelt bejegend."

De boosheid van die ander heeft niets met jou te maken; die mensen zijn gestrest." Meer hierover tijdens het aanstaande NVVB Congres!

#### OUDER? LEEFTIJDSEFFECT

Voor ouder wordende ambtenaren komt de werklát steeds hoger te liggen. Hoe kunnen zij toch optimaal bijdragen aan de ontwikkelingen die nu eenmaal plaatsvinden binnen diverse onderdelen van het vakgebied? Welk gedrag past daarbij waarvan je ook nog eens gelukkig wordt? "Als je ouder wordt, treedt er een leeftijdseffect op: je buffers worden minder, klussen worden moeilijker dan voorheen. Een slimme organisatie speelt daarop in: die zorgt dat oudere medewerkers niet voortdurend in de stress zitten. En dat ze het nog zodanig naar hun zin hebben, dat ze niet de dagen tot hun pensioen gaan zitten aftellen."

"Juist die stille momenten waarop je naar buiten kijkt, zijn essentieel om te komen tot creativiteit en oplossingsvermogen"

Juist nu ook is het belangrijk het brein te blijven stimuleren. "Je moet uitgedaagd blijven worden, daar ben ik absoluut een groot voorstander van. Hele mooie studies laten zien dat voor 50- tot 90-jarigen geldt: the busier the better. Er is dus ook op hogere leeftijd geen enkel bezwaar tegen een druk leven. We moeten daarom niet te snel denken dat iets te veel is voor iemand. Dat inzicht geeft vaak ook een beetje lucht: dat oudere medewerkers zich niet belemmerd hoeven te voelen in hun doen en laten."

De werkgever kan uitdagingen creëren door een boeiende cursus of iets anders leuks aan te bieden. Maar de persoon in kwestie kan er zelf ook iets mee. "Ik ben nu zeventig, dus mijn buffer kan al minder zijn", lacht Scherder. "Ik merk bijvoorbeeld dat ik ongeduldiger ben met studenten dan vroeger. Maar ik train me daarin: ik wil geduldig zijn, en dat lukt me ook! Natuurlijk is dit voor de een gemakkelijker dan voor de ander. Maar het is wel goed je te realiseren dat je op oudere leeftijd aan alles een moeilijkere klus hebt. Dat je meer nodig hebt:

bijvoorbeeld externe steun, of dat jij niet de allermoeilijkste klussen doet. Of dat je nog iets meer gemengd (leuk/moeilijk) je werkdag ingaat."

#### 24/7 'AAN' STAAN

Burgerzakenmedewerkers staan 24/7 'aan': ze zijn altijd bereikbaar via e-mail, telefoon, chats. Wat doet dit eigenlijk met je hoofd? "Altijd 'aan' staan is af te raden. Je moet time-outs hebben: momenten waarop je even boodschappen doet bijvoorbeeld. Want juist als je géén bewuste hersenactie hebt, krijgt je zogeheten defaultnetwerk de kans. Dit 'terugvalnetwerk' zorgt voor rust, maar ook voor creativiteit, problemen oplossen en nieuwe ideeën genereren. En dat zorgt weer voor minder stress. Een actieve levensstijl helpt eveneens, juist ook op het werk. Hier op de gang staat een tafeltennistafel; bijna de hele dag door zijn er mensen aan het tafeltennissen. Is die beweegbaarheid er niet, dan moet die er wel komen. Kijk ook eens flink uit het raam, ook dat is namelijk een deel van je werk! Uit het raam kijken activeert je defaultnetwerk."

Het werk bij Burgerzaken is erg mensgericht, hoe beïnvloed dat je werk en je brein? "Empathie, mensen helpen en warmte geven is typisch wat Burgerzaken kenmerkt. Maar: daarop 'leeglopen' ligt al snel op de loer. Zoek dus de grenzen niet op en laat je niet leegzuigen. Denk ook hier weer aan die mix tussen leuke en moeilijke dingen. Zeg 'dankuwel' en 'een fijne dag' – in plaats dat mensen even lelijk weer weglopen als dat ze gekomen zijn. Dat geeft energie! Natuurlijk moet je hier wel de ruimte voor krijgen vanuit de gemeente. Alleen maar doorjakkeren breekt je op."

Verandering en digitalisering zijn aan de orde van de dag bij Burgerzaken. Dit kan eng zijn: hoe ga je daarmee om? "Nuance, de juiste balans, is hier het belangrijkste. Het nadeel van digitalisering en technologie is dat je over bepaalde zaken niet zelf meer hoeft na te denken. En dat is per definitie niet goed voor je brein: dat nadenken houdt namelijk die structuren over zelfreflectie en controle actief. Neem als voorbeeld het automatisch achteruit inparkeren. Zelf doen is veel beter voor je oog-hand coördinatie en je ruimtelijk inzicht. Natuurlijk zijn er veel zaken die zich prima lenen voor digitale afhandeling, maar de technologie moet het denkwerk niet grotendeels overnemen. Bij de juiste nuance hou je juist tijd over voor klantvriendelijk handelen. Zodat je tijd hebt om te zeggen: komt u verder, dan kijken we samen waar het probleem nu precies ligt. Dáár zou de digitale wereld je ruimte in moeten bieden. En niet dat het tegen je werkt."



## NVVB partners 2019



### En waar stemt u voor?

Procura is al meer dan veertig jaar dé partner voor de (gemeentelijke) overheid bij landelijke of lokale verkiezingen. We ontzorgen gemeenten volledig, met een goed schaalbaar en flexibel totaalpakket dat voldoet aan de Kieswet en het Kiesbesluit. Van een complete verkiezingsplanning tot alle benodigde hardware en professionele presentatiemogelijkheden tijdens de verkiezingsavond. Kortom, voor een vlekkeloos verloop van verkiezingen of referenda is Procura de betrouwbare partner.

[www.procura.nl](http://www.procura.nl)

qp procura



# Afschaffing legalisatie binnen de EU: de nieuwe verordening openbare documenten

Iedereen binnen ons vakgebied Burgerzaken hoort te weten dat op 16 februari 2019 de nieuwe Europese verordening openbare documenten<sup>1</sup> in werking is getreden. Maar waar is deze verordening voor nodig en wat zijn hiermee de ervaringen tot nu toe?

Tekst: Rob van der Velde

## WAT IS ER VERANDERD?

Net als ik vraag je je waarschijnlijk af wat er met de nieuwe EU-verordening openbare documenten in de praktijk voor de burger precies is veranderd. Allereerst is het gebruik van legalisatie en apostille binnen de EU afgeschaft. Hierbij heb ik direct een geruststellend advies: de meeste klanten zijn nog steeds goed geholpen met de afgifte van een van de zogeheten CIEC-uittreksels<sup>2</sup>. Houd er wel rekening mee dat niet alle Europese landen bij deze overeenkomst zijn aangesloten<sup>3</sup>. Gelukkig aanvaardden steeds meer niet-aangesloten landen een CIEC-uittreksel. Maar een land kan ook nog steeds om een volledig afschrift vragen.

## HET MEERTALIG MODELFORMULIER

Als de afgifte van een CIEC-uittreksel niet volstaat, geef dan een meertalig modelformulier (MMF) af. Op dit document kunnen in het kort de belangrijkste rubrieken uit een akte worden vertaald. Het MMF heeft géén zelfstandige bewijskracht en moet altijd samen met het originele document worden aangeboden. Een MMF wordt tweetalig afgegeven, namelijk in de taal van het land van afgifte en in de taal van het land van bestemming. Een officiële vertaling is dan uiteraard niet meer nodig; de MMF is immers een vertaalhulp.

## BIJ WELKE DOCUMENTEN EEN MMF?

MMF's kunnen in Nederland worden afgegeven bij een flink aantal documenten, waaronder alle registerakten van de burgerlijke stand. De NVVB heeft zich samen met de gemeente Den Haag en het Ministerie van Justitie en Veiligheid ingespannen om de MMF's zoveel mogelijk toe te snijden op de Nederlandse situatie. Daarbij is ook toepassing gegeven aan de 80/20-regel: de MMF's zijn in 80% van de gevallen bruikbaar. Het Ministerie van Justitie en Veiligheid is er dus van op de hoogte dat wij niet in alle gevallen een MMF kunnen opstellen. Bestaat er geen MMF voor de betreffende akte, dan kun je overwegen een meertalig CIEC-uittreksel af te geven. Een CIEC-uittreksel heeft volledige bewijskracht en zelfstandige waarde. Bovendien bespaart de burger ermee op de kosten voor een MMF.

## WAAR VIND JE DE MMF'S?

De MMF's zijn beschikbaar op het Europees e-justitieportaal<sup>4</sup>. Je kunt ze er online invullen of naar je eigen computer downloaden als invulbare pdf. Op dit moment zijn alleen de MMF's voor geboorte- en huwelijksakten gereed. De Europese Commissie werkt hard aan de overige MMF's.

## VERTALINGEN VAN DOCUMENTEN

Met vertalingen van documenten wordt sinds 16 februari 2019 überhaupt anders omgegaan. Allereerst mag niet langer om een officiële vertaling worden gevraagd als het document is opgesteld in de taal van de EU-lidstaat waarvoor het document bestemd is. Verder moet een in een ander EU-land bevoegd opgemaakte en gewaarmerkte vertaling voortaan zondermeer worden aanvaard. En dan is er natuurlijk nog de MMF. Alleen als uiteindelijk blijkt dat in het MMF onvoldoende informatie staat voor de verwerking van het openbaar document, mag alsnog om een officiële vertaling worden gevraagd. Maar let op: er is géén overgangsbepaling. Ook documenten die voor 16 februari 2019 zijn afgegeven, moeten volgens de regels van de verordening worden behandeld; ook waar het gaat om de vrijstelling van legalisatie en apostille.

## WAT TE DOEN BIJ TWIJFEL?

Nooit inhalen! Mocht je twijfelen aan de echtheid van een openbaar document, dan kun je via IMI<sup>5</sup>, het Interne Markt Informatiesysteem van de EU, vragen en gegevens uitwisselen. Tal van gemeenten worden nog op deze beveiligde internettoepassing aangesloten<sup>6</sup>. IMI moet de grensoverschrijdende samenwerking tussen lidstaten en het tegengaan van fraude bevorderen. Mede daarom heeft elke lidstaat een of meer Centrale Autoriteiten (CA) aangewezen. Voor Nederland is de gemeente Den Haag de CA<sup>7</sup>.

## VOORBEELDDOCUMENTEN

In IMI komen voorbeelden te staan van openbare documenten uit de andere EU-lidstaten, evenals voorbeelden van valse/vervalste documenten. Daarnaast zijn in het e-justiceportaal light-versies van voorbeelddocumenten te vinden; hier – omdat het een openbare omgeving is – zonder de specifieke echtheidskenmerken.

Het is overigens niet zo dat je via IMI lukraak vragen mag stellen. De vragen mogen alleen gaan over het desbetreffende afschrift/uittreksel én er moet gegronde twijfel bestaan over de echtheid van het document. Pas wanneer de twijfel na raadpleging van de voorbeelddocumenten niet is weggenomen, mag je een vraag stellen. In IMI moet je aangeven waarom je twijfelt aan de echtheid van het document en of je de voorbeelden hebt geraadpleegd.

## KOSTEN VAN EEN MMF

Voor de afgifte van MMF's worden leges berekend. Voor een MMF bij een afschrift van een akte van de burgerlijke stand bedraagt dit € 13,40 en voor een verklaring van huwelijksbevoegdheid € 18,00<sup>8</sup>. Daarnaast moet het afschrift zelf natuurlijk ook worden betaald. Voor de afgifte van een



Rob van der Velde, hoofd Burgerzaken gemeente Den Haag (aangewezen als Centrale Autoriteit)

MMF bij BRP-uittreksels, bijvoorbeeld bij het uittreksel voor de woon- en/of verblijfplaats, moet de leges worden vastgesteld in de gemeentelijke legesverordening.

## MEER WETEN?

Kom tijdens het NVVB Congres op 17 of 18 april naar de workshop (15) 'Verordening openbare documenten' en neem plaats op een vliegend formulierentapijt voor een droomvlucht langs 1001 Europese documenten, regels en vertalingen. Eric Gubbels van het NVVB Adviesbureau en ik vertellen jullie het verhaal.

1. Verordening (EU) 2016/1191 van het Europees Parlement en de Raad van 6 juli 2016 inzake de bevordering van het vrije verkeer van burgers door vereenvoudigde overlegging van bepaalde openbare documenten in de Europese Unie en tot wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012.
2. Afgegeven op grond van de op 8 september 1976 te Wenen gesloten overeenkomst betreffende de afgifte van meertalige uittreksels uit akten van de burgerlijke stand.
3. Niet aangesloten zijn: Cyprus, Denemarken, Finland, Griekenland, Hongarije, Ierland, Letland, Malta, Slowakije, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk en Zweden.
4. [https://e-justice.europa.eu/content\\_public\\_documents-551-nl.do](https://e-justice.europa.eu/content_public_documents-551-nl.do)
5. [http://ec.europa.eu/internal\\_market/imi-net/index\\_nl.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/imi-net/index_nl.htm)
6. Toegang tot IMI wordt verleend door de nationale IMI-coördinator (NIMIC) van het ministerie van Economische Zaken en Klimaat. Stuur je verzoek tot aansluiting op de IMI-module 'Openbare documenten' per e-mail aan [imi-ezk@minez.nl](mailto:imi-ezk@minez.nl). Je ontvangt dan een aanmeldformulier.
7. Wet van 18 april 2018 tot uitvoering van de Verordening (EU) nr. 2016/1191 (Stb. 162).
8. Wet rechten burgerlijke stand.

# Binnengemeentelijke samenwerking helpt de adreskwaliteit vooruit

De NVVB ondersteunt het project Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) en streeft naar een geborgde binnengemeentelijke samenwerking tussen de verschillende gemeentelijke domeinen. Dit alles om de signalen vanuit LAA en adresonderzoeken succesvol te behandelen.

Tekst: Ronald Zijlstra

Het project LAA heeft het al ruimschoots bewezen: het aanpakken van adressen op basis van signalen die LAA afgeeft aan gemeenten, levert veel op. Vaak zijn de resultaten niet alleen zeer bruikbaar voor de BRP; de huisbezoeken brengen meer zaken aan het licht die binnen de gemeentelijke zorg vallen. Enerzijds kan de gemeente hulp bieden, anderzijds handhaven – al naar gelang wat men aantreft tijdens een huisbezoek.

## BURGERZAKEN VAN PIONIER TOT SPIN IN HET WEB

Ooit stond een afdeling Burgerzaken er helemaal alleen voor. Adresonderzoeken werden gestart na meldingen dat iemand niet meer op zijn geregistreerde adres woonde. Of de melder een terugkoppeling kreeg, laat zich raden. Toen de GBA basisregistratie werd en verplichte terugmelding werd ingevoerd, ging er echt wat veranderen. Inmiddels zijn diverse grote instanties zeer actief binnen LAA en krijgen adressen in de BRP de aandacht die ze nodig hebben. Deze instanties beseffen dat hun medewerking uiteindelijk zorgt voor betere informatie uit de BRP. Mooi dat zij zich medeverantwoordelijk voelen voor de adreskwaliteit! Burgerzaken als bronhouder van de BRP blijft het centrale punt (de spin in het web) waar alle informatie samenkomt en waar besluiten vallen inzake de BRP-gegevens.

## BELANG VAN SAMENWERKEN EN DE BESCHIKBARE TOOLS

Binnen elke gemeente wordt ook veel gebruikt gemaakt van de BRP-gegevens. Immers, ook voor gemeenteonderdelen geldt verplicht gebruik en verplichte terugmelding aan de bronhouder bij gereede twijfel aan de juistheid van de gegevens. De aanpak op landelijk niveau is succesvol en de NVVB ziet duidelijk ook het belang van een binnengemeentelijke aanpak. Het project LAA reikt daarvoor al veel tools aan, zoals de Leidraad Binnengemeentelijke Samenwerking met Adresinformatie, de Juridische Overwegingen daarbij of het Schema Binnengemeentelijke Informatie-uitwisseling. De NVVB beveelt deze tools van harte aan.

Wanneer de LAA-signalen bij een gemeente binnenkomen, hoort actief adresonderzoek te volgen. Dit bevat onder meer een huisbezoek aan het gesignaleerde adres. Zo'n onderzoek verloopt het succesvolst wanneer de gemeente dit multidisciplinair organiseert. Natuurlijk zijn het de ambtenaren in het domein Burgerzaken die uiteindelijk de BRP bewerken als het onderzoeksresultaat daartoe aanleiding geeft. Maar de samenwerking met andere gemeentelijke domeinen maakt dat een adresonderzoek van hogere kwaliteit is, er een beter onderzoeksdossier is, de hitrate hoger is, misstanden op een adres sneller aan het licht komen en dat de gemeente met één

gezicht naar buiten treedt en men elkaar niet in de weg loopt.

## LAA-CONTACTGROEPBIJENKOMSTEN

Tijdens de 13 contactgroepbijeenkomsten van LAA in het land, waar de NVVB te gast was, is initiatief BSA (Binnengemeentelijke Samenwerking voor Adreskwaliteit) gepresenteerd. De NVVB werkt daarbij nauw samen met het project LAA. Een kleine 350 deelnemers deden mee aan deze bijeenkomsten en zij zijn bevraagd naar de mate van samenwerking binnen hun eigen gemeente. Het is goed te kunnen concluderen dat er al best wat gebeurt binnen gemeenten, maar ook dat we nog niet zijn waar we willen zijn: namelijk dat de samenwerking ook is geborgd voor de lange termijn.

Met wat bestuurlijke aandacht, een actief management en professionals in de uitvoering moet het met de borging van de samenwerking voor adreskwaliteit goed komen.

Gevraagd werd met welke domeinen al werd samengewerkt en een top-vijf tekende zich af. Handhaving stond bovenaan, gevolgd door Sociale Zaken, Jeugdzorg, Woningbouw en Brandweer/Politie. Vanuit de politiek (portefeuillehouders) werd gevraagd naar de belangrijkste reden om prioriteit te geven aan adresonderzoek. Dat gaf niet in elke regio hetzelfde beeld, maar gemiddeld stond Criminaliteit c.q. Ondernijning bovenaan, direct gevolgd door Adresgerelateerde fraude. In een aantal regio's scoorde de problematiek rond de Vakantieparken ook behoorlijk.

Ook werd gevraagd een cijfer (van 0 naar 10) te geven aan de huidige aanpak van risicogericht adresonderzoek binnen de eigen gemeente. De meerderheid kwam wel op een voldoende

uit, maar ruim zeventig deelnemers niet. Er is dus nog best wat werk aan de winkel!

## AANPAKKEN VAN PROBLEMATIEK

Het domein Burgerzaken wil graag samenwerken met de andere gemeentelijke domeinen waar men graag juiste en betrouwbare gegevens uit de BRP ontvangt die helpen bij de taakuitvoering. Je kan zeggen dat er een integrale verantwoordelijkheid bestaat voor het aanpakken van problematiek rondom o.a. huisvesting, schulden, uitkeringen, ondernijning, leegstand, arbeidsmigratie, jeugdzorg en adresgerelateerde fraude. Samenwerking biedt inzicht in elkaars uitvoeringstaken.

## GEDRAG

De NVVB onderscheidt verschillende niveaus als het gaat om het gedrag dat mede nodig is om de samenwerking voor adreskwaliteit te borgen. Vanzelfsprekend is het uitvoerend niveau gebaat bij goede samenwerking. Vaak lukt het ook wel om op informele basis de contacten te leggen en casussen te bespreken. Maar wat echt nodig is voor structurele samenwerking is voldoende tijd, kennis, communicatie, afspraken, structuur en vertrouwen.

Het managementniveau is meer betrokken dan de bestuurlijke laag. De uitvoering zou zeer gebaat zijn met meer beschikbare capaciteit, oftewel voldoende tijd, en draagvlak. Wellicht is er niet één blauwdruk of werkwijze te maken om te komen tot een geborgde samenwerking voor adreskwaliteit. In de ene gemeente moet het wat meer van bovenaf worden aangevlogen via een bestuurlijk advies en een collegebesluit. In een andere gemeente is de integrale managementlaag zelf al goed in staat om met elkaar tot structurele afspraken te komen en medewerkers de benodigde ruimte te geven. Hoe dan ook, met wat bestuurlijke aandacht, een actief management en professionals in de uitvoering moet het met de borging van de samenwerking voor adreskwaliteit goed komen. De NVVB overlegt met de VNG over de benadering van gemeentebestuurders.

## DOEL IS BORGING SAMENWERKING

De NVVB stelt haar kanalen open voor dit doel en deelt graag best practices. Nu werkt de NVVB hiervoor samen met het project LAA, straks met RvIG. Het project LAA gaat over naar de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens en alle projectactiviteiten behoren vanaf 2020 tot reguliere activiteiten van deze Rijksdienst. Daarmee wordt de landelijke aanpak adreskwaliteit structureel geborgd. Het streven is dat ook binnen gemeentelijke organisaties de samenwerking voor adreskwaliteit wordt geborgd.



# DNA-verwantschap ≠ onomstotelijk onjuiste gegevens in BRP!

Met enige regelmaat ontvangen gemeenten verzoeken om wijziging van de BRP. Op 6 februari 2019 heeft de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State (de Afdeling) over de toepassing van artikel 2.10 Wet BRP een belangwekkende uitspraak gedaan (ECLI:NL:RVS:2019:365): **wanneer staat onomstotelijk vast dat de inschrijving feitelijk onjuist is?**

Tekst: Alex Been<sup>1</sup>

Wat speelde er? De heer X is geboren in China, verblijft sinds 2000 in Nederland en beschikt over een verblijfsvergunning regulier voor onbepaalde tijd. X is op basis van de door hem afgelegde Verklaring in de BRP geregistreerd. In het kader van het naturalisatieverzoek van X heeft deze verzocht om zijn naam en geboortedatum in de BRP te wijzigen. Ter onderbouwing van dit verzoek zijn documenten, waaronder een Hokou (Chinese persoonsregistratie), een dactyloscopisch onderzoeksrapport (vingerafdrukken) en een DNA-verwantschapsonderzoeksrapport, overgelegd. Het college heeft geweigerd de BRP te wijzigen.

Dit weigeringsbesluit leidde tot de uitspraak van de Afdeling van 5 oktober 2016 (ECLI:NL:RVS:2016:2642). Naar deze uitspraak wordt veelvuldig verwezen in procedures rond correctieverzoeken omdat de Afdeling hierin heeft overwogen dat met DNA-bewijs verband kan worden gelegd tussen documenten en betrokkene. Concreet bestond tussen partijen discussie over de juistheid van de overgelegde Hokou. Meer specifiek spitste de discussie zich toe op de daarin opgenomen geboortedatum van de zus van X die slechts vier maanden jonger is dan X. Dit is echter niet mogelijk als X en de zus dezelfde biologische ouders hebben. X verklaarde dit door te stellen dat deze zus door zijn ouders is geadopteerd en overlegde een verklaring van een Chinees dorpscomité. De Afdeling oordeelde dat dit een begin van bewijs vormt voor de

stelling van X zodat het college onderzoek had moeten plegen naar de juistheid van de Hokou, bijvoorbeeld door middel van een verificatieonderzoek als bedoeld in de Legalisatiecirculaire. Met inachtneming van dit oordeel diende een nieuwe beslissing op bezwaar te worden genomen.

## VERIFICATIEONDERZOEK

Het college heeft het ministerie van Buitenlandse Zaken benaderd met het verzoek een verificatieonderzoek in te stellen in het land van herkomst van de heer X, China. Het ministerie heeft hierop gereageerd dat de door X overgelegde verklaring van het dorpscomité over de adoptie van de vermeende adoptief zus van X te mager was bevonden om van een adoptie te kunnen spreken en te bewijzen. Voor adequate bewijsvoering dient men, zo heeft de Nederlandse ambassade in China desgevraagd te kennen gegeven:

- Als de adoptie ná 1991 is gedaan, een officieel adoptiecertificaat te kunnen overleggen die de adoptie bewijst;
- Als de adoptie vóór 1991 heeft plaatsgevonden, een gelegaliseerd notarieel adoptiecertificaat te overleggen die de adoptie bewijst.

Op basis hiervan is de nieuwe beslissing op bezwaar genomen waarbij de weigering tot wijziging van de BRP in stand gelaten. De Afdeling heeft deze zaak op 6 februari 2019 beslecht.

## BEWIJSLAST

Het is vaste rechtspraak dat het aan betrokkene zelf is om aan te tonen dat de opgenomen en te wijzigen gegevens onjuist zijn<sup>2</sup>. Dit betekent in de eerste plaats dat betrokkenen zelf moeten komen met overtuigende brondocumenten, die de gegevens waarop het correctieverzoek is gebaseerd staven<sup>3</sup>. In de tweede plaats is vereist dat ook in objectieve zin vaststaat dat die documenten op de aanvrager betrekking hebben. Dat ook aan de hiervoor genoemde tweede voorwaarde strikt de hand wordt gehouden, blijkt eveneens uit vaste rechtspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak<sup>4</sup>.

Afgezet tegen de concrete casus betekent dat uit het onderzoek dat door het college is verricht, geen andere conclusie kan worden getrokken dan dat de beweerde adoptie van de zus van betrokkene als niet bewezen kan worden beschouwd. Het ligt op de weg van betrokkene om dit alsnog met bewijsstukken aan te tonen. Let op: hier is geen sprake van een omkering van bewijslast, maar een rechtsreeks gevolg van een vaste lijn in rechtspraak! Dit leidt er volgens ons toe dat de conclusie niet anders kan luiden dan dat niet onomstotelijk vaststaat dat de in de BRP opgenomen persoonsgegevens waarvan wijziging wordt verzocht, feitelijk onjuist zijn.

## DNA-ONDERZOEK IS ZEKER NIET ALTIJD VOLDOENDE!

De uitspraak van 5 oktober 2016 leek tot gevolg te hebben dat veel correctieverzoeken ingewilligd zouden moeten worden wanneer authentieke documenten en de uitslag van een DNA-onderzoek en/of een dactyloscopisch onderzoek werden overgelegd die overeenkwamen met de te wijzigen gegevens.

We kwamen vanaf dit moment in contact met Johan van den Broek van Burger- en Publiekszaken BV, die bekend is met het voeren van deze correctieverzoeken en op het NVVB Congres ook een workshop over dit onderwerp verzorgt ('Identiteitswijziging in de BRP bij onder andere Chinezen'). Hangende de (tweede) procedure bij de Afdeling bracht de lagere rechtspraak al een nuance aan. Op 5 juni 2018 (ECLI:NL:RBMNE:2018:2834) concludeerde de rechtbank Midden-Nederland dat – ondanks de overlegging van een DNA-rapport en overige authentieke documenten – niet is aangetoond dat onomstotelijk vaststaat dat de al geregistreerde gegevens van betrokkene onjuist zijn.

## CONCLUSIE HOGER BEROEP? BRP WORDT NIET GEWIJZIGD ONDANKS DNA!

De Afdeling is in haar uitspraak van 6 februari 2019 van mening dat ons college aan de opdracht om een gedegen onderzoek uit te voeren heeft voldaan. De bewijslast om aan te tonen dat de in de BRP opgenomen gegevens onjuist zijn, ligt daarom

opnieuw bij de heer X. De Afdeling concludeert dat de heer X, ondanks het overleggen van een contra-expertise naar de authenticiteit van de Hokou, er niet in is geslaagd om aan te tonen dat de huidige in de BRP opgenomen gegevens onjuist zijn. De Afdeling laat daarbij de inspanningen richting de minister van Buitenlandse Zaken zwaar wegen.

"Uit rechtspraak van de Afdeling kan worden afgeleid dat zij uiterst terughoudend om wenst te gaan met de beoordeling van dit soort correctieverzoeken."

## CONCLUSIE

Uit rechtspraak van de Afdeling kan worden afgeleid dat zij uiterst terughoudend om wenst te gaan met de beoordeling van dit soort correctieverzoeken. Lang niet alle verzoeken tot wijziging van de BRP-gegevens komen voor inwilliging in aanmerking. Ook niet wanneer authentieke documenten worden overgelegd in combinatie met een DNA-onderzoek, waaruit blijkt dat met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid van >99,9999% biologische verwantschap is aangetoond. Daarmee staat niet onomstotelijk vast dat de al geregistreerde gegevens onjuist zijn.

1. Alex Been is adviseur Publiekszaken en Dienstverlening bij de gemeente Geldrop-Mierlo

2. ECLI:NL:RVS:2018:3262

3. ECLI:NL:RVS:2014:2891 en ECLI:NL:RVS:2014:2668.

4. ECLI:NL:RVS:2016:232; ECLI:NL:RVS:2016:926; ECLI:NL:RVS:2016:1564; ECLI:NL:RVS:2016:1792.



# Dienstverlening zit 'm in de juiste formule

Heb je al gehoord van Serviceformules? Serviceformules zijn succesvolle concepten voor dienstverlening die optimaal gericht is op de behoeften van de klant. Gemeenten werken samen om dit 'formuledenken' toe te passen in hun dienstverlening. Zodat zij inwoners en ondernemers zekerheden kunnen geven bij het gebruik van gemeentelijke producten en diensten. VNG Realisatie faciliteert hen hierin.

Tekst: Monique de Vries

Foto: Sjors Massar

"We kennen allemaal de inwoner in zijn rol als klant", vertelt Peter Keur, programmamanager klantgedreven dienstverlening bij VNG Realisatie. "Maar een inwoner doet soms ook iets, waarvan we als samenleving vinden dat het niet mag, bijvoorbeeld foutparkeren. Daar staat een boete op, waardoor we die persoon beter kunnen bedienen vanuit zijn rol als onderdaan. Hij is dan geen klant, maar er wordt op hem gehandhaafd. Een inwoner – hetzelfde geldt voor een ondernemer – kan dus in verschillende rollen met de gemeente

in contact komen: als 'klant' en 'onderdaan', maar ook als 'partner' (bij het samen ontwikkelen van beleid of een product) of 'gebruiker' (van bijvoorbeeld een park). Als gemeente kun je dan op een andere manier het contact met die inwoner aangaan. Serviceformules bieden een raamwerk om op die manier de dienstverlening vorm te geven."

## VIJF SERVICEFORMULES

Bij de genoemde rollen zijn vijf Serviceformules ontwikkeld:

de flitsformule en de wegwijsformule (beide: rol 'klant'), de cocreatieformule ('partner'), de handhaafformule ('onderdaan') en de beheerformule ('gebruiker'). Elke formule heeft z'n eigen kernwaarden. Bij de flitsformule is dat bijvoorbeeld 'eenvoudig, snel, standaard en direct duidelijk'. En bij de wegwijsformule 'combinatie van aantal producten' en 'persoonlijk contact (meedenken)'. Keur: "Dienstverlening zit 'm dus in de juiste formule. Overigens kun je de formules als gemeente zelf invullen. Je doet dit aan de hand van twee technieken uit de marketing: de marketingmix en klantreizen."

Stel: je biedt dienstverlening van een standaardproduct, met de inwoner in de rol van klant, aan in de flitsformule. De 6 P's staan dan voor een zo laag mogelijke Prijs, een standaard Product, altijd online bereikbaar (Plaats), direct duidelijkheid over de levering (Proces), instant informatie (Promotie) en de contactmogelijkheden met het Personeel. Keur: "Met klantreizen breng je in kaart hoe de inwoner nu de dienstverlening ervaart. Op basis van dat inzicht kun je gericht verbeteren om je dienst te verlenen volgens de door de gemeente gewenste formule."

## STIP AAN DE HORIZON

Serviceformules beschrijven hoe je dienstverlening als gemeente kan zijn. Keur: "Het is als een stip aan de horizon; het dienstverleningsdoel dat je wilt bereiken. Het goede nieuws is dat gemeenten al veel van hun dienstverlening volgens een van de formules leveren. Bijvoorbeeld door een aanvraag voor een aanvullende bijstand of kleine bouwaanvraag razendsnel af te handelen. Het interessante aan Serviceformules is echter dat je het gesprek kunt aangaan over verdere verbeteringen. Neem de parkeer-vergunning. Vaak duurt dit enkele weken, terwijl het in de beleving van de klant een simpel product is dat in zijn beleving snel geregeld geregeld is. Vanuit dat besef kun je met elkaar in gesprek gaan: wat moeten wij intern regelen om die belofte waar te maken? Ofwel: hoe kunnen we onze organisatie zo inrichten dat we inspelen op de behoefte van de inwoner? Dat we werken vanuit de bedoeling?"

## OORSPRONG SERVICEFORMULES

Het formuledenken is geïnspireerd op hoe retailorganisaties werken. "Neem de Jumbo: in elke supermarkt van deze keten vind je een poster met de zeven zekerheden van Jumbo (zoals 'service met een glimlach'). Deze externe klantbelofte over hoe zij hun diensten verlenen, is vertaald naar hoe medewerkers worden opgeleid en aangestuurd. Maar ook naar hoe de winkel is ingericht. Neem de servicebalie. Bij andere winkels is die naar de ingang gedraaid, maar bij de Jumbo is deze een kwartslag gedraaid. Zo kan men vanuit de servicebalies de rijen bij de kassa's in de gaten houden en het aantal geopende kassa's op tijd afstemmen op de drukte.

Het dienstverleningsconcept is tot in het DNA van het bedrijf doorgevoerd."

Ook de Aldi werkt met formuledenken. "Er is een mooi verhaal over een Aldi in aanbouw", vervolgt Keur. "De gewenste vloertegels waren niet meer leverbaar, maar wel een mooiere

## "Wij kijken van buiten naar binnen, niet andersom" - Gemeente Hengelo

Deelnemer van het eerste uur is de gemeente Hengelo: hier zijn de Serviceformules ontwikkeld en gefinancierd. "Wij vroegen ons af hoe we onze dienstverlening zo goed en duidelijk mogelijk, en naar buiten gericht konden neerzetten", vertelt Aquine Zondag, afdelingshoofd Burgerzaken en KCC (rechts op de foto). "Met als leidende vraag: wat verwachten mensen van ons en hoe kunnen wij daar duidelijkheid in scheppen? Daarom kijken we steeds van buiten naar binnen, en niet andersom."

De afdeling Burgerzaken is in Hengelo de eerste afdeling waar de Serviceformules zijn geïmplementeerd. "We hadden behoefte aan structuur voor onze diensten en producten. Met de Serviceformules is dat wonderwel gelukt. Heel fijn, want er zijn grote veranderingen gaande. Neem de paspoortdip: het aantal baliebezoeken om een paspoort is sterk afgenomen. Voorheen werkten hier tien mensen aan. In plaats daarvan zijn er meer complexe producten gekomen."

Hengelo heeft haar organisatie hierop aangepast: de (complexere) wegwijsproducten worden door een klein groepje gespecialiseerde medewerkers opgepakt. De verplichte producten zijn ondergebracht in de frontoffice, met een onafhankelijke werkwijze: mensen kunnen langskomen, mailen, appen of een webformulier gebruiken. "De ingang maakt niet uit: met dezelfde mensen handelen we dezelfde (flits)producten af. Dat genereert veel meer snelheid en eenduidigheid."

Inzicht in de Serviceformules stelt je organisatie in staat de juiste houding aan te nemen naar degene die in contact treedt. Medewerkers zijn ook beter in staat antwoorden te vinden of door te verwijzen. "In mijn afdeling hebben de Serviceformules in elk geval heel veel duidelijkheid en helderheid gegenereerd. Het helpt ons om de klantreis te maken en steeds weer te kijken: waar kunnen we nog verbeteren?"

## "De Serviceformules als hulpmiddel om gemeentebreed uniform te werken"

- Gemeente Lingewaard

Eén van de gemeenten uit de landelijke Werkgroep Serviceformules is Lingewaard. "Wij zitten nog in de oriëntatiefase, maar hopen dit jaar flinke stappen te maken met de invoering van de Serviceformules", vertellen Victoria Lamers (Ambassadeur Innovatie) en Pieter de Vries, teammanager KlantContactCentrum.

De Serviceformules zijn nuttig om helderheid in de dienstverlening te verschaffen, vindt De Vries. Klanten weten exact welke (kwaliteit) dienstverlening zij kunnen verwachten. En medewerkers weten precies welke afspraken nodig zijn om aan die dienstverlening te voldoen. "De formules geven houvast aan het werk dat je doet. Ze houden je scherp op de vraag voor wie je nu eigenlijk wat doet en helpen je in hoe je je werk oppakt."

### Langetermijnvisie

Lamers: "We zijn in Lingewaard bezig met het project Effectieve Dienstverlening. Enerzijds willen we directe verbeteringen realiseren, anderzijds willen we een visie voor de langere termijn vastleggen. De Serviceformules sluiten daar mooi op aan. Ze zijn een hulpmiddel om gemeentebreed op dezelfde manier te werken, en dat creëert vertrouwen."

De flitsformule zou uitstekend bij de processen bij het KCC passen. De Vries: "Daarmee komt er uniformiteit in onze werkzaamheden. Nu nog zijn er losse processen van toepassing, die bovendien van elkaar en op afdelingen verschillen." Victoria: "Serviceformules kunnen ons gaan helpen om ook die samenwerking te waarborgen."

Het KCC zou als ambassadeur van de Serviceformules één van de voorbeelden voor de rest van de gemeente kunnen zijn. En dat is belangrijk, vindt Lamers: "Iedereen binnen de gemeente is met dienstverlening bezig, niet alleen het KCC. Het is ons bestaansrecht. We willen daarom alle neuzen dezelfde kant op: dat iedereen zich verantwoordelijk voelt voor de kwaliteit van dienstverlening en ook onderdeel daarvan is."

variant daarop. Toch koos Aldi ervoor speciaal een batch te laten maken van de 'oude' tegels: onder geen beding mocht de nieuwe winkel een luxere uitstraling krijgen dan de andere filialen. De boodschap is: als je als organisatie weet wie je bent, weet je precies hoe je je inrichting wilt. Maar ook hoe je je dienstverlening wilt. Ook bij MediaMarkt, McDonalds en Ikea zie je dit terug: zij zijn volledig gestandaardiseerd in inrichting, producten en diensten. Natuurlijk is hun aanpak niet een-op-een te kopiëren naar gemeentelijke dienstverlening. Maar de Serviceformules zijn bij gemeenten wel degelijk toepasbaar."

### STAND VAN ZAKEN

Sinds ongeveer twee jaar werkt VNG Realisatie samen met gemeenten aan serviceformules. Er is een werkgroep van gemeenten die met het formuledenken aan de slag is. Naast deze voorlopers hebben al zo'n vijftig andere gemeentes interesse en enthousiasme getoond. Keur: "Het formuledenken slaat aan bij gemeenten. Het is een goede volgende stap in de verbetering van de dienstverlening, na voorgaande initiatieven. Een groot voordeel van het formuledenken is dat het rekening houdt met de verschillende rollen die de inwoner heeft ten opzichte van de gemeente."

Nog een pluspunt: de Serviceformules zijn geen dwangbuis. Het is niet in beton gegoten, het laat ruimte voor lokale invulling. "Zoals gezegd, heeft iedere formule bepaalde kernwaarden, zoals persoonlijk contact bij de wegwijsformule. Maar hoe je dat dan inricht, en hoe die concrete uitwerking voor jouw gemeente eruit ziet, heb je zelf in de hand. Het is afhankelijk van de middelen die je ter beschikking hebt en je doelgroepen. Serviceformules zijn de collectieve springplank waarmee individuele gemeenten versneld komen tot hun eigen ideale wensbeeld over hoe zij diensten willen verlenen. De stip waar ze vervolgens in eigen tempo, stap voor stap naartoe kunnen werken. Maar wel met de gezamenlijke formules als collectieve basis. In de gedachte van Samen Organiseren."

## Meer weten over Serviceformules?

Bezoek de workshop (5) 'Serviceformules voor dienstverlening' op het NVVB Congres 2019 en lees de e-publicatie van VNG Realisatie (<https://publicaties.vngrealisatie.nl/2018/serviceformules/>).

# ORIBI

id-solutions



## Voorkom identiteits- & lokale fraude met id-burger!

Van aanvraag tot en met uitreiking inzetbaar voor:  
**balie, mobiel & zelfservice** (klantgeleiding)

id-burger

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

# TSA

## TSA Verkiezingen bv Dé ICT-partner voor uw verkiezingsproces

ELEKTOR

@learning

STEM BUREAUPORTAL

VERKIEZINGINBEELD

NVVB Jubileumcongres, stand nummer 16

[www.tsaverkiezingen.nl](http://www.tsaverkiezingen.nl)

Personeelsbezetting

# Zomer 2019

### We zijn er lekker vroeg bij. U ook?

Stuurt u ons vast uw wensen voor de bezetting op uw afdeling burgerzaken of KCC in de zomer. Dan bent u verzekerd van ondersteuning!

/Evenwerkt

Bel: +31 30 711 64 74 of  
mail: [info@evenwerkt.nl](mailto:info@evenwerkt.nl)  
[www.evenwerkt.nl](http://www.evenwerkt.nl)

**EVEN  
WERKT**  
Specialist in Publiekszaken

# Burgerzaken in beweging: Hoe hou je de regie over je loopbaan?

Burgerzaken verandert. Het werk bij Burgerzaken dus ook! Maar hoe zien die taken van de toekomst eruit? En hoe zorg je ervoor dat je daar klaar voor bent? Het A&O fonds Gemeenten en de NVVB helpen medewerkers en leidinggevenden graag concreet op weg. Bijvoorbeeld met de splinternieuwe website [allesuitjezelf.nl](https://allesuitjezelf.nl) en de digitale tool 'Mijn werk van morgen' – als onderdeel van hun gezamenlijke programma Transformatie Burgerzaken.

Tekst: Monique de Vries

Even terug in de tijd. Vier jaar geleden startten het A&O fonds Gemeenten en de NVVB het traject 'Werken aan de toekomst van Burgerzaken'. Aanleiding was een onderzoek naar de ontwikkelingen die op Burgerzaken afkomen. "Dat zijn er grofweg drie", vertelt Renz Davits, programmamanager bij het A&O fonds: "Allereerst is er de paspoortdip. Door veranderende wetgeving komen burgers nog maar eens per tien jaar voor vernieuwing bij de gemeente, in plaats van elke vijf jaar. Ten tweede wordt dienstverlening in toenemende mate afgenomen via de website. Burgers komen dus minder vaak naar de balie. En tot slot: het vaststellen van identiteit en het voorkomen van fraude worden complexere taken."

## ANDERE DIENSTVERLENING, ANDER WERK

De dienstverlening van Burgerzaken verandert hierdoor ingrijpend, maar ook het werk van de medewerkers. Davits: "De werkzaamheden worden complexer en schalen daarmee op van MBO2/3- naar MBO4- en zelfs HBO-niveau. Dat

vraagt dus om training en scholing. Daarbij zie je dat er minder baliewerk te verrichten is, waardoor het kan zijn dat er minder personeel nodig is. Ook zie je dat mensen gaandeweg het traject afhaken omdat ze niet willen of kunnen opscholen of het veranderende werk minder goed bij hen past. Het vraagstuk dat dan ontstaat is wat een goed vervolg voor hen is. Waar kunnen ze ander werk doen? Buiten Burgerzaken maar binnen de gemeente, of zelfs buiten de gemeente?

Rondom deze Transformatie Burgerzaken is daarom twee jaar geleden het NVVB-boekje De nieuwe identiteit van Burgerzaken uitgebracht. "Ook zijn diverse activiteiten georganiseerd, zoals bewustwordingsbijeenkomsten voor teamleiders en HR-adviseurs, gevolgd door kennissessies over leren/opleiden en over bewegen/inzetbaar blijven. Vorig jaar is het programma Team van de Toekomst van de NVVB van start gegaan. En inmiddels heeft het A&O fonds een digitaal platform opgericht voor Burgerzaken. Hier zijn praktijkvoorbeelden te vinden,

De aanpak van A&O fonds Gemeenten en de NVVB is gericht op waarderend vernieuwen met een wenkend perspectief. De Feyter: "We merken dat medewerkers soms verlamd zijn door het idee dat 'alles' helemaal anders wordt. Dat hun werk verdwijnt. Zo'n schrikboodschap werkt meestal niet goed om in beweging te komen. Natuurlijk: de urgentie is er, en niets doen is geen optie. Wij proberen daarom juist een perspectief te bieden waar men een positief gevoel bij heeft en aan wil werken. Daarbij waarderen we wat al goed is, en richten we ons op duurzaam met plezier blijven werken."

maar ook diverse instrumenten en tips over hoe te werken aan bewustwording, formatieberekening, professionalisering en inzetbaarheid."

## VOOR MEDEWERKERS

Om ook alle medewerkers Burgerzaken voor te bereiden op de toekomst, biedt het A&O fonds twee vormen van ondersteuning: de regionale medewerkersbijeenkomsten 'Met het oog op mijn toekomst' en de medewerkerswebsite 'Allesuitjezelf.nl'. "De uitdaging waar we voor staan, is de vraag: wat moet een medewerker Burgerzaken over vijf jaar doen? Hoe verschilt dat met nu? En wat is er nodig om dat nieuwe werk te leren en doen?" schetst programmamanager bij het A&O fonds Marieke de Feyter. "Wij helpen medewerkers bij deze vragen. Zodat eenieder weet waar hij het over heeft, en waar hij naartoe aan het werken is."

De regionale bijeenkomsten voor medewerkers duren een 'korte lange' dag. Gestart wordt met een presentatie door John de Ruyter van de NVVB over de veranderingen bij Burgerzaken. Daarna volgt een sessie die inzoomt op wat er in ieders werk verandert. De Feyter: "De deelnemers nemen in kleine gemengde groepjes hun eigen taken en werkzaamheden onder de loep. Het gesprek hierover maakt de veranderingen concreter en helpt om erover na te denken."

Vervolgens staat de medewerker zelf centraal. Zo wordt er gesproken over de verschillende vormen van leren en wat men zelf nodig heeft. "Een antwoord op verandering is meebewegen, nieuwe dingen leren, je verder ontwikkelen. Dat kan via een vakopleiding, maar je kunt ook leren in de praktijk en leren van elkaar. Zo kun je een dag meelopen bij een collega van een andere discipline of je gaat naar een congres." Tot slot is er keuze uit drie workshops gericht op persoonlijke (loopbaan)ontwikkeling. "Deze gaan in op vragen als: wat vind

ik belangrijk in mijn werk? En wat betekent dat voor de keuzes die ik wil maken voor mijn werk in de toekomst?"

Tijdens de bijeenkomst treedt één gemeente op als gastgemeente voor tien tot vijftien gemeenten uit de omgeving. "De groep bestaat uit dertig tot veertig medewerkers. Die setting is bewust klein, omdat dit veiligheid en vertrouwen biedt. Het gaat immers over zaken die dichtbij komen." Er is veel vraag naar de bijeenkomsten, dus de intentie is deze in het hele land te blijven aanbieden. "Het is natuurlijk wel essentieel dat de werkgevers na afloop het stokje overnemen en gesprekken voeren over wat het iemand heeft gebracht, en hoe hij/zij er verder mee wil."

## ALLESUITJEZELF.NL

De onlangs gelanceerde medewerkerswebsite 'Allesuitjezelf.nl', met de tool 'Mijn werk van morgen', ondersteunt medewerkers bij het nadenken over hun werk en hun loopbaan: welke taken doe je, welke vind je leuk en kun je goed? En wat betekent dat gezien de landelijke ontwikkelingen bij Burgerzaken? De tool helpt de veranderingen in het werk bij Burgerzaken concreter te maken en zo het gesprek tussen medewerkers en leidinggevenden hierover te stimuleren. Voor medewerkers die benieuwd zijn naar welke andere functies ze binnen of buiten de gemeente zouden kunnen uitvoeren, biedt allesuitjezelf.nl ook hulp.

De Feyter benadrukt dat het meeste 'verander'werk binnen de gemeenten zelf moet plaatsvinden. "Wij bieden mensen een impuls, zijn agendasettend; proberen de bewustwording te vergroten. En de medewerker een beeld te geven: dit is de richting die je werk opgaat. Dit kun jij doen om bij te blijven. Maar dit alles moet ingebed worden en opgevolgd worden bij de gemeenten. We doen het daarom samen met de leidinggevenden en HR van gemeenten."

## Meer weten?

Bezoek de workshop (34) "Hoe verandert mijn werk bij Burgerzaken?" op het NVVB Congres 2019 (en/of kijk op <https://www.aeno.nl/nieuwe-identiteit-burgerzaken>)



NEDERLANDSE VERENIGING  
VOOR BURGERZAKEN



## Huisstijl

In 2019 bestaat de NVVB 25 jaar. Bij de ontwikkelingen die de NVVB doormaakt en de stappen die we hebben gezet, hoort een (nog) professionele(re) uitstraling. Dat is de reden waarom we onze huisstijl hebben doorontwikkeld.

De implementatie hiervan hebben we geleidelijk gedaan, richting het congres: nieuwe visitekaartjes, nieuw briefpapier, een nieuwe handtekening in de e-mail en een vernieuwde nieuwsbrief. Ook deze editie van B&R is helemaal *in style*. En natuurlijk is op het NVVB Congres alles in de nieuwe huisstijl, waaronder de banners, de posters en de programmaboekjes. Onze website nemen we later dit jaar onder handen. Daarnaast hebben we nieuwe logo's laten ontwerpen voor de NVVB en de Publieksacademie. En ook voor het Dashboard Managementinformatie, onze partners en het Team van de Toekomst zijn nieuwe beeldmerken ontwikkeld. Hier zie je alle nieuwe logo's en beeldmerken.



**nvvb**  
**publieks**  
**academie**





## Bemensen stembureaus? In Eindhoven is dat peanuts!

Verkiezingstijd. Voor veel gemeenteambtenaren betekent dat een flinke stapel werk dat ze naast hun gewone werk moeten doen. Locaties regelen, stembureauleden werven, benoemen en plaatsen, het is veel handwerk. En met twee verkiezingsdagen vlak na elkaar betekent dat ook gewoon twee keer zoveel werk.

Bij de gemeente Eindhoven werkt Cindy van der Velden, projectmedewerker Verkiezingen bij de afdeling Ondersteuning en Ontwikkeling Dienstverlening, zo'n 7 à 8 maanden fulltime aan het voorbereiden van de verkiezingen. Collega Hans Roijmans doet dit naast zijn gewone werk van stafmedewerker Publiekszaken.

### 900 stembureauleden

De gemeente Eindhoven heeft zo'n 900 stembureauleden nodig voor ongeveer 120 stembureaus op 80 locaties. Die moeten ze allemaal werven, benoemen en plaatsen. Cindy: 'Elk stembureau heeft 7 stembureauleden: een voorzitter, een plaatsvervangend voorzitter en vijf gewone leden. Voor een deel, ongeveer de helft, zijn het mensen die jaar na jaar stembureau lid zijn. De andere helft moeten we weer opnieuw werven.' Hans vult aan: 'Het gros van de mensen is beschikbaar voor beide verkiezingen, maar er zijn ook mensen die maar op één dag kunnen. Bijvoorbeeld omdat ze in mei op vakantie zijn.' Ook krijgen ze afmeldingen van mensen die al benoemd zijn. Hans: Ja, er vallen altijd nog zo'n 50 à 60 mensen af. Daarom werven we ook reserveleden.'

### eDienst Aanmelden stembureauleden

Voorheen ontvingen alle kandidaat-stembureauleden per post een formulier waarop ze hun beschikbaarheid voor de verkiezing en hun voorkeur voor een functie en stembureau moesten aangeven. Maar sinds 6 december 2018 werkt de gemeente Eindhoven met de eDienst *Aanmelden stembureauleden* van Centric. De kandidaat-stembureauleden geven daarmee online, per verkiezing hun beschikbaarheid en voorkeuren door.

“De eerste twee dagen liep het echt storm, toen hadden we gelijk 400 reacties binnen.”

Hans: 'We hebben eerst per e-mail de vaste groep stembureauleden aangeschreven. In de mail stond een link naar de eDienst. De eerste twee dagen liep het echt storm, toen hadden we gelijk 400 reacties binnen.' Daarna hebben ze nog een extra werving gedaan, voor nieuwe leden. Cindy: 'Van nieuwe leden vragen wij eerst het BSN op, zodat we ze kunnen opvoeren in de module Verkiezingen van Key2Burgerzaken. En dan krijgen die ook een e-mail met link.' Hans: 'En dat ging ook redelijk snel.'

### Vooral kwaliteitsslag

En wat levert de eDienst ze op? Hans: 'Ons gaat het vooral om de enorme kwaliteitsslag die we maken. En de AVG.'

Die kwaliteitsslag maken ze, omdat de eDienst alle gegevens automatisch verwerkt in de module Verkiezingen. Cindy: 'Vorig jaar moesten we alles handmatig invoeren in de verkiezingsmodule, waardoor heel veel fouten ontstonden.' Hans: 'We moesten daar verschillende mensen voor inhuren en dat ging vaak fout. Dan moesten wij het weer gaan controleren. Nu vullen mensen zelf hun voorkeuren en hun bankrekeningnummer in. En ze kunnen opmerkingen plaatsen.' Cindy: 'Bijvoorbeeld dat ze ook wel voorzitter willen zijn. Voorheen werden die gegevens nog wel eens vergeten over te nemen of niet goed overgenomen. Nu weet je zeker dat alles in het systeem komt.'

“Het gaat ons vooral om de kwaliteitsslag die we maken. En de AVG.”

En hoe zit dat dan met de AVG? Hans legt uit: 'Wij stuurden onze vaste stembureauleden altijd een brief met voorgevulde gegevens, want als ze de brief helemaal zelf invulden, dan was die vaak niet goed leesbaar. Zo hoefden wij alleen maar te checken of ze wat hadden gewijzigd. Dat was wel makkelijk, maar dat kan niet meer in het kader van de AVG. Als een brief verkeerd terecht komt, dan heb je een datalek. Nu loggen ze in met DigiD en worden hun gegevens automatisch voorgevuld. En wij hoeven niets meer over te nemen.'

Dat bespaart de gemeente veel tijd. Cindy: 'Ja, dat scheelt zeker een maand werk.'

“Wat ze in de eDienst moeten doen, dat is echt peanuts.”

### Mensen verwachten niet anders

Wat vinden de stembureauleden ervan dat ze zich online moeten aanmelden? Jacqueline Nooij, rechterhand van Hans Roijmans bij de gemeente Eindhoven, hield zich bezig met het ondersteunen van stembureauleden bij de eDienst. Zij vertelt: 'Eigenlijk hoor je alleen van mensen bij wie het niet direct lukt. Mensen bij wie het is gelukt, die hoor je niet, die vinden het denk ik alleen maar prettig.' Cindy: 'Ik denk ook dat mensen het wel prettiger vinden. En wat ze in de eDienst moeten doen, dat is echt peanuts vergeleken bij wat ze straks allemaal moeten doen in de stembureauapp die we dit jaar invoeren.' Hans: 'Ja, er waren maar heel weinig mensen bij wie het niet gelukt is, een stuk of 20. Daar waren mensen bij die nog geen DigiD hadden.'

Veel mensen zijn inmiddels gewend om alles digitaal te doen. Hans: 'Ja, dat geldt ook voor de eDiensten: mensen verwachten dit steeds meer.'

### Nog meer eDiensten?

Voor de gemeente was dit de eerste eDienst en dat is goed bevallen. Hans: 'Het fijnste vond ik dat de eDienst in 2 à 3 weken was ingevoerd. Dat is supersnel gegaan. Zeker voor gemeenten die al eDiensten hebben, is dit er eentje die je snel kunt invoeren.'

Binnenkort gaat de gemeente ook in productie met de eDiensten *Wijzigen geheimhouding persoonsgegevens*, *Doorgeven verhuizing* en *Aangifte overlijden*. Hans: 'Online een verhuizing doorgeven, dat kan bij ons al 12 jaar, maar dat e-formulier werkt niet fijn en er gaan veel dingen fout, bijvoorbeeld mensen die zich inschrijven op een verkeerd adres. Dus we verwachten ook daar een flinke kwaliteitsslag te maken.'

Hans: 'De winst van de eDiensten is ook, dat als er iets fout is gegaan, ze het zelf hebben gedaan. Ze kunnen niet zeggen: ik had het toch goed doorgegeven. Dat scheelt irritatie.' Daarmee dragen de eDiensten bij aan de klanttevredenheid. Hans: 'Ja, die klanttevredenheid, daar doen we toch eigenlijk alles voor. Dat gewoon die score omhoog gaat.'

### Meer weten?

Nieuwsgierig naar onze eDiensten Burgerzaken? Neem een kijkje op [www.centric.eu/appeltje-eitje](http://www.centric.eu/appeltje-eitje).