

B&R

A portrait of Reinier van Zutphen, a middle-aged man with short brown hair, wearing a dark suit, white shirt, and a blue and white plaid tie. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is a blurred outdoor scene with greenery and a light blue sky.

2017 #1

VAKBLAD VAN DE
**NEDERLANDSE VERENIGING
VOOR BURGERZAKEN**

Reinier van Zutphen pleit
voor BRP-inschrijving, voor
iedereen

06

Pilot **Digitaal Aanvragen
Rijbewijzen** van start in 2017!

16

WTI ketenpartner **KMar**
voorop in strijd tegen
identiteitsfraude

26

inhoud

- 05 Voorwoord Simon Rijdsijk
- 06 Reinier van Zutphen pleit voor BRP-inschrijving, voor iedereen
- 11 Column Arre Zuurmond
- 12 Mensgerichte dienstverlening in Emmen
- 15 Column Melle Bakker
- 16 Pilot Digitaal Aanvragen Rijbewijzen van start in 2017: dit moet je weten
- 20 Ontwikkelingen herijking ouderschap
- 23 Column Jan Fraanje



Column Melle Bakker

15

Pilot Digitaal Aanvragen Rijbewijzen van start in 2017!

16

- 24 Adviesbureau: Palestijnen uit Syrië staatloos?
- 26 WTI ketenpartner KMar voorop in strijd tegen identiteitsfraude
- 31 NVVB verwelkomt CIB als nieuwe bronzen partner in 2017
- 32 Jong & veelbelovend: Karolina Scharrighuisen
- 34 "Dan adviseer ik mijn cliënt maar te verhuizen"
- 36 Jurisprudentie: Kinderontvoering leidt tot gevangenisstraf en 20.000 euro voor Unicef
- 38 Colofon



WTI ketenpartner KMar voorop in strijd tegen identiteitsfraude

26



NVVB | Nederlandse Vereniging
voor Burgerzaken

SAVE THE DATE ONZE NIEUWE IDENTITEIT

NVVB CONGRES 12 & 13 APRIL 2017

NH LEEUWENHORST TE NOORDWIJKERHOUT



Bent u al
**‘toekomst-
proof?’**

Voorwoord

Simon Rijdsijk
Voorzitter NVVB

Pakjesavond viert mijn buurman gewoontegetrouw met de familie. Toen een van zijn kleinkinderen een LEGO-bouwpakket kreeg was dat binnen een mum van tijd open en bogen vier geconcentreerde kindergezichten zich over de uitgestalde onderdelen op de vloer. Ze gingen zonder al teveel overleg direct aan de slag. Ieder in z'n eigen rol, maar allemaal vol overgave. Een half uur later demonstreerden ze met stralende ogen het eindresultaat. Dat hadden ze samen maar mooi voor elkaar gekregen!

Met dezelfde bevologenheid moeten wij het komende jaar onze krachten bundelen. We worden uitgedaagd mee te bewegen in een snel veranderende samenleving. Hoewel dat niet eenvoudig is, ben ik ervan overtuigd dat we die uitdaging als NVVB en als gezamenlijke koepelorganisaties aankunnen. Door elkaar aan te vullen en te versterken, ieder vanuit zijn eigen kennis en expertise.

Een prachtig voorbeeld van de kracht van samenwerking is de Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude (WTI). Elke ketenpartner is specialist op zijn eigen vakgebied. Maar alleen door kennis te delen en de onderlinge lijntjes kort te houden, wordt elke expertise optimaal benut. Hoe waardevol dit is leest u in het artikel over de Koninklijke Marechaussee, die ons een kijkje achter de schermen geeft in haar dagelijkse praktijk.

Parallel aan dit soort vakinhoudelijke uitdagingen loopt de digitalisering, die een steeds grotere rol speelt in ons dagelijks leven. Onderzoek wijst uit dat mensen per dag gemiddeld 221 keer op hun smartphone kijken; we mailen, whatsappen, winkelen en bankieren. De digitale mogelijkheden zijn oneindig. Binnenkort kunnen inwoners van vijftien gemeenten hun rijbewijs zelfs digitaal aanvragen. Wie had dat tien jaar geleden kunnen denken?

Digitalisering maakt ons leven makkelijker maar is geen doel op zich. Om de reden die ombudsman Reinier van Zutphen in deze editie toelicht: 'Een mens leeft, een systeem niet.' Wij kunnen (en mogen wat mij betreft vaker) buiten de lijntjes kleuren, want dan gebeuren er mooie dingen. De kern van Burgerzaken is: meedenken vanuit de leefwereld van mensen. En daarbij is samenwerking, zowel tussen verschillende partijen als tussen mens en techniek, de sleutel tot succes.

“Stil blijven staan in een samenleving die voortdurend beweegt is simpelweg geen optie”

Overigens is dat makkelijker gezegd dan gedaan. Ook de opleiders van onze PubliekAcademie – die inmiddels verschillende gemeenten ‘toekomst-proof’ hebben gemaakt – weten dat als geen ander. Maar stil blijven staan in een samenleving die voortdurend beweegt is simpelweg geen optie. Om dat te onderschrijven hebben we ons magazine in een nieuw (toekomst-proof) jasje gestoken. Staat ons goed, vindt u niet?

Ik wens u heel veel leesplezier!



Nationale ombudsman pleit voor **BRP-inschrijving**, voor iedereen

De Nationale ombudsman ontving de afgelopen jaren met regelmaat klachten en signalen van mensen die zich niet konden inschrijven in de Basisregistratie Personen (BRP). Dit was aanleiding voor Reinier van Zutphen, dé ombudsman om een onderzoek in te stellen naar de inschrijvingspolitiek. In november 2016 kwam het rapport hierover uit.

Tekst: Tjeerd Langstraat

Foto's: Joke Schut



Er raast een venijnig koude wind door de lange Bezuidenhoutseweg. Links en rechts rijzen de torens van het Ministerie van Buitenlandse Zaken en Economische Zaken op. Tien minuten lopen vanaf Den Haag Centraal, recht tegenover de SER, is het kantoor van De Nationale ombudsman gevestigd. Met recht in het centrum van de macht. Het team van de ombudsman helpt burgers op weg die een probleem hebben met de overheid en laat overheidsinstanties weten hoe zij hun dienstverlening kunnen verbeteren. Bij problemen of klachten kan de Nationale ombudsman een onderzoek starten. En dat is exact wat er vorig jaar is gedaan naar aanleiding van de problemen met de BRP. NVVB-directeur Arthur Dallau trotseerde de kou die door het Haagse woei en ging op gesprek bij Reinier om het uiteindelijke rapport te bespreken.

“De overheid moet altijd in staat zijn om met de burger te communiceren”

DE BURGER MOET VINDBAAR ZIJN

De onderzoeksvraag voor het onderzoek luidde: Wat mag een burger in redelijkheid van de overheid verwachten als het gaat om inschrijving in de Basisregistratie Personen? De conclusie die daaruit is gekomen, is dat de Nationale ombudsman vindt dat burgers altijd ingeschreven moeten kunnen worden in de BRP. Alleen dan krijgen zij toegang tot de voorzieningen die zij nodig hebben. Als de BRP-systematiek om wat voor reden dan ook niet aansluit op de persoonlijke situatie van de burger, moet de overheid maatwerk bieden en daarbij uitgaan van een integrale benadering van de situatie van de burger.

Arthur: “Er is onderzoek gedaan en er is de uitkomst van het rapport. Dus nu is de vraag ‘hoe gaan we daarmee aan de slag’. Daar heb je vast wel een idee over, haha! Hoe hebben jullie de uitkomst beleefd en hoe is het ontvangen?”

Reinier: “Het begint erbij dat we met regelmaat op problemen stuitten bij het inschrijven bij de gemeente. En die signalen kwamen uit allerlei verschillende hoeken. Mensen kwamen erachter als ze een uitkering aanvraagden. We zagen de problemen bij toeslagnemers. Mensen verdwenen uit de administratie. De vermelding ‘vertrokken, onbekend waarheen’, terwijl we eigenlijk wel wisten dat ze er waren, soms zelf in de gemeente, soms zelfs dat we wisten waar mensen concreet waren, dat waren allemaal aanleidingen waarvan we zeiden, we moeten toch eens verder gaan en onderzoeken wat er aan de hand is.

Wat vooral opviel was de moeite die mensen soms hadden zich in te schrijven nadat ze een tijdje weg waren geweest. Heel concreet kon dat zijn omdat ze terugkwamen nadat ze even in een inrichting hadden gezeten, opgenomen waren geweest, of in detentie hadden verkeerdt. Maar ook gewoon omdat je zes maanden met je camper door Europa was getrokken. Je was bij de gemeente uitgeschreven, je wilde weer terug, en dat lukte niet.

Of je kwam erachter ‘ik ben al zolang weg, ik ben uitgeschreven bij de zorgverzekering’. Dus allerlei hele concrete voorbeelden waar burgers tegenaan liepen, waren voor ons aanleiding om te kijken hoe die Basisregistratie Personen nu eigenlijk werkt. En wat zou het uitgangspunt moeten zijn?”

Arthur: “Dat jullie zelf het initiatief hebben genomen tot dit onderzoek kwam voort uit onevenredig veel klachten?”

Reinier: “Ja. We kregen vanuit verschillende hoeken klachten en die konden we uiteindelijk allemaal relateren aan die BRP-inschrijving. En de BRP-inschrijving is eigenlijk het voorportaal van het in aanmerking komen van allerlei voorzieningen. De overheid moet altijd in staat zijn om met de burger te communiceren. Dus de burger moet vindbaar zijn. En als de burger uit de administratie verdwijnt, is hij onvindbaar, ook al weet de overheid waar hij is. En het werkt ook andersom. De overheid kan jou bereiken, maar jij kan ook de overheid benaderen en in aanmerking komen voor allerlei voorzieningen. We zagen ook regelmatig voorbeelden van mensen die door een echtscheiding de woning moesten verlaten, nergens onderdak konden vinden, hun uitkering verloren en toeslagen zagen verdwijnen. Van allerlei kanten zagen we dat die inschrijving in het BRP cruciaal was om mee te kunnen blijven doen in de samenleving.”

“Hoewel de wet ruimte biedt om maatwerk te leveren, blijft het heel erg bij confectie”

SYSTEMEN ZIJN ER VOOR DE BURGER

In het rapport staat onder andere geschreven dat ‘De Nationale ombudsman benadrukt dat een systeem er is voor de burgers en niet andersom. Het moet dus niet zo kunnen zijn dat burgers worden uitgesloten omdat zij – om welke reden dan ook – niet in het juiste ‘malletje’ passen. In de praktijk geldt de registratie



in de BRP als voorportaal voor voorzieningen. Om die reden moet altijd worden ingezet op een inschrijving. In gevallen van complexe woon- en leefsituaties moet maatwerk worden toegepast. Gemeenteambtenaren moeten daar wel de ruimte en het vertrouwen voor krijgen. De Nationale ombudsman moedigt gemeenten aan om kennis uit te wisselen over goede praktijken.’

Reinier: “We zien dat gemeenten op heel veel verschillende manieren werken. In bepaalde gemeenten mag een burger niet een briefadres aanhouden omdat dat te fraudegevoelig zou zijn. Anderen gemeenten zeggen dan ‘doe dat nou juist wel, want dan komen die mensen in ieder geval nog in aanmer-

De ombudsman wil een bijdrage leveren aan kennisuitwisseling en het delen van (goede) ervaringen. Dat begint allereerst bij een open gesprek met de burger die zich meldt aan het loket van het gemeentehuis. Daarvoor moet het ‘no wrong door’ principe gelden: wees dienstverlenend aan de burger en zorg dat hij altijd bij het juiste loket terecht komt. Wees voor de burger ‘één loket’ zodat burgers niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Het is daarvoor van belang dat er in de hele keten wordt samengewerkt. Daarnaast is scholing en kennisuitwisseling een belangrijke voorwaarde om in complexe situaties gepaste oplossingen te vinden. Gemeenten zouden daarvoor onderling met elkaar in gesprek kunnen gaan over ‘best practices’.

IS DE HUIDIGE BRP NOG WEL VAN DEZE TIJD?

Arthur: “Normaal gesproken behandelen jullie concreet een probleem en lossen het op. Dit is breder getrokken en jullie hebben de minister gevraagd om dit op te pakken. Zit daar een reden achter?”

Reinier: “We hadden ons kunnen beperken tot Binnenlandse Zaken, ‘dit zien we gebeuren en zorg dat die inschrijving in orde is’, maar omdat we uit de praktijk weten dat het op heel veel andere terreinen ook speelt, hebben we geprobeerd om in de gedachte die er bij de overheid heerst ‘we moeten zelf die integrale aanpak nastreven’, vanuit één analyse de oplossing te vinden.

Eigenlijk houden we de spiegel voor: als je dat wil dan is de BRP een buitengewone schakel in het hele proces, en als je die schakel zo benoemt, dan kun je niet de anderen buiten beschouwing laten. Dat is die integrale aanpak. Wij vinden in dit rapport dat die centrale rol van het BRP voor tal van voorzieningen buitengewoon belangrijk is. Bovendien gaat het niet alleen om gemeentelijk niveau, maar de data die daar worden verzameld, zijn voor ongelooflijk veel andere diensten van het grootste belang. Denk hierbij aan het UWV, de SVB, alle afnemers van die registratie, die moeten zich kunnen verlaten op de juistheid van het BRP. En als we willen dat mensen altijd vindbaar en traceerbaar zijn voor overheidscommunicatie, vind ik het de taak van de overheid is om dit zo in te richten dat iedereen die ook geregistreerd wil worden, dat ook kan doen.

“In essentie hebben we nog steeds het systeem van Napoleon”

In essentie hebben we nog steeds het systeem van Napoleon. En de vraag is of dit op een andere manier zou moeten. En het gaat ook over de manier waarop je je registreert.

Arthur: “Maar dat is heel erg gericht op hoe we het systeem nu kennen, en hoe we nu in de keten samenwerken, en hoe nu de relatie is met de burger. Zou een afgeleide van het rapport ook kunnen zijn ‘ja jongens, dit is gewoon niet meer de manier waarop we met die inwoner om moeten gaan?’”

Reinier: “Inderdaad, is dit nog wel van deze tijd? Want we leven in een digitaal tijdperk. Mensen werken plaats- en tijd-onafhankelijk. En wat willen we eigenlijk? Is dat hebben van die woonplaats, op dat adres in die straat op dat nummer, is dat

nog essentieel om die burger te kunnen bereiken? Want het onderliggende doel, de overheid moet met zijn burger communiceren, dat is niet veranderd, en in de tijd van Napoleon klopte het helemaal, dan wilde je weten in welk huis die burger woont. Maar als we nu weten dat we op een hele andere manier altijd in contact kunnen zijn met die burger, waarom zou je niet iemand die rondreist in zijn camper, als het gaat om de zorgverzekering, gewoon zeggen ‘nou meneer, als we weten dat u nog leeft, en dat u bereikbaar bent, dat u regelmatig uw mailbox opent, en berichten ontvangt, en op vragen van ons reageert, dan gaan we niet in uw verzekering morrelen.”

Reinier: “Ik vind het heel mooi dat minister Plasterk en ook de NVVB positief tegenover het rapport staan en er initiatieven worden genomen om te verbeteren. Het is echt geagendeerd. De kern voor mij zit hem erin dat als wij, en dit staat eigenlijk even los van het BRP, de gedachte van de participatie-samenleving, de inclusiviteit en al die grote woorden – waar als je er abstracter over praat, bijna niet tegen kan zijn – aan de slag moet met die systemen. En we schrijven in het rapport ‘het mag dan niet leiden tot uitsluiting en zodra een systeem aantoonbaar leidt tot uitsluiting, hetzij door de manier waarop het systeem in elkaar is gezet, danwel de manier waarop de betrokken ambtenaar of functionaris ermee omgaan leidt tot uitsluiting, dan mist het zijn doel’. Want wij wilden toch mensen laten participeren? En we willen ze er toch bij houden? Dus moeten we niet bezuinigen, we moeten investeren om die 15 procent ‘lastige gevallen’ erbij te halen. Dat is uiteindelijk de ultieme vorm van participatie.”

Het rapport van de nationale ombudsman is te vinden op www.nationaleombudsman.nl

Column

Arre Zuurmond
Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam

Neval is, na een moeilijke jeugd, jarenlang dak- en thuisloos geweest. Vanaf 2008 woonde ze in bij haar dementerende moeder voor wie zij zorgde. Neval schreef zich daar niet in, was haar identiteitsbewijs kwijt en werd al die tijd door haar volwassen kinderen onderhouden.

De moeder van Neval overlijdt in april 2016. In zulke gevallen wordt het huurcontract altijd binnen drie maanden beëindigd. Neval is doodsbang om op straat te komen staan. Gelukkig is de woningbouwcorporatie bereid haar moeders contract op haar naam te zetten, mits ze een identiteitsbewijs heeft en inkomen om de huur te betalen. Verder is er wel een betalingsachterstand van ruim 2000 euro.

Terwijl de woningbouwcorporatie in haar nek hijgt, stuurt Burgerzaken Neval van loket naar loket. Ze kan haar identiteit niet aantonen en kan zich niet inschrijven zonder huurcontract of toestemmingsverklaring van de hoofdbewoner.

Zes keer bezoekt ze vergeefs hetzelfde loket. Ten einde raad belandt ze bij het Daklozenloket, maar ook daar wordt ze weggestuurd. Dan, als de woningbouwcorporatie haar uiterlijk nog twee weken geeft, komt ze op mijn spreekuur.

Ik vraag de gemeente of Neval mogelijk anderszins kan aantonen dat zij op het adres woont. De woningbouwcorporatie kent de situatie immers en kan alles bevestigen. Bovendien kan de gemeente, via bepaalde identificerende vragen, haar identiteit nagaan. Op instigatie van de gemeente vraag ik de woningbouwcorporatie om een schriftelijke bevestiging dat Neval inderdaad op het adres woont. Hiermee vindt de inschrijving dan zonder problemen plaats. En een paar dagen later kan ze haar identiteitskaart ophalen. Vervolgens dringen wij aan op een spoedintake bij de Sociale Dienst, die bereid is om

Een **rotonde** zonder afslagen ...

Neval met terugwerkende kracht bijstand toe te kennen vanaf de dag van haar bezoek aan het Daklozenloket. Dat bezoek stond immers in het teken van de aanvraag, ook al kwam ze niet verder dan de balie. Met dat bijstandsbedrag kan Neval haar schuld bij de woningbouwcorporatie grotendeels aflossen – een voorwaarde om het contract op naam te krijgen. De corporatie blijkt zelfs bereid haar huur iets te verlagen, zodat ze in aanmerking komt voor huurtoeslag.

“Terwijl de woningbouwcorporatie in haar nek hijgt, stuurt Burgerzaken haar van loket naar loket”

Ik blijf een vinger aan de pols houden en help haar bij het aanvragen van toeslagen en andere voorzieningen. Neval kan haast niet geloven dat het allemaal achter de rug is. Toch had het niet zo ver hoeven komen. Als Burgerzaken beter had doorgevraagd en gekeken naar wat er wél mogelijk was, en de Sociale Dienst haar niet had weggestuurd bij het Daklozenloket, en deze twee afdelingen beter met elkaar en de corporatie hadden samengewerkt, was ik overbodig geweest.



Mensgerichte dienstverlening in Emmen

Een visie maken is makkelijk, het iedere dag dóen is topsport

Emmen is een grote gemeente in Zuid-Oost Drenthe, die in het voorjaar van 2016 landelijk veel publiciteit trok vanwege de vernieuwde 'Wildlands Adventure Zoo.' De gemeente telt ruim 107.000 inwoners, waarvan er meer dan de helft (57.000) in de gelijknamige stad woont. De overige 50.000 mensen verspreiden zich over de uitgestrekte buitengebieden. "Als je weet dat inwoners uit de verste kern ongeveer 20 kilometer moeten rijden om bij het gemeentehuis te komen, begrijp je dat de dienstverlening in onze gemeente een behoorlijke uitdaging is," vertelt Jan Willem Bos, afdelingsmanager klantcontactcentrum (KCC) bij de gemeente Emmen. Daarom startte hij al jaren geleden met het professionaliseren van de frontoffice.

Tekst: Carmen Kromosono-Jonathans

Foto's: Bianca Verhoef

Bij de gemeente Emmen staat mensgerichte dienstverlening hoog in het vaandel. "Ik ging aan de slag bij de gemeente Emmen toen het Overheidsloket 2000 een hot item was als gevolg van de 'van-het-kastje-naar-de-muur-dienstverlening' van gemeenten." Als antwoord op die kritiek ging Emmen, net als veel andere gemeenten, aan de slag met een KCC: één aanspreekpunt in de gemeente voor inwoners en ondernemers.

DIENTSTVERLENING IS EEN VAK

Het KCC is voor burgers het eerste contactpunt met de gemeente. In Emmen behandelt het KCC verschillende domeinen zoals vergunningen, zorg, burgerzaken en belastingen. Die brede opzet vertaalt zich in het aantal medewerkers, maar misschien nog wel meer in de uitgebreide kennis en vaardigheden van die medewerkers. "Het werk in het KCC is enorm veranderd, daarom zijn we al een aantal jaren geleden gestart met een professionaliseringsslag binnen de frontoffice. We stellen hoge eisen aan onze medewerkers, want het hele proces valt of staat met de kwaliteit van hun dienstverlening." Dat proces start met de vraag van de klant. Die vraag wordt óf beantwoord óf adequaat doorverwezen. "Dit gebeurt standaard waar het kan en passend waar het moet. Dat zeggen we niet alleen, dat blijkt ook uit de dienstverleningsprincipes die we hanteren en die door alle medewerkers worden gedragen," aldus Jan Willem.

"In alles wat we doen is de beleving van de klant leidend. Of een burger het contact met de gemeente als positief of negatief ervaart hangt in grote mate af van twee factoren: de expertise en de mensgerichtheid van de medewerker.

De eerste factor is de makkelijkste: kennis is aan te leren en eenvoudig te meten. Mensgerichtheid is vooral het 'gevoel voor dienstverlening' dat je in je genen moet hebben. Mensgerichtheid is empathie, maar mensgerichtheid is ook hostmanship en meedenken met de klant. Het zijn vaak de kleine dingen die hierbij het verschil kunnen maken."

"Naarmate we steeds meer diensten digitaal gaan leveren, wordt de menselijke kant van onze dienstverlening steeds belangrijker"

HET MES SNIJDT AAN TWEE KANTEN

De klassieke blauwdruk van een KCC vindt Jan Willem overbodig. "Het is essentieel dat de front- en backoffice goed samenwerken. Het zwart-wit denken is niet meer van deze tijd, het grijze gebied moet ook bediend worden. Daarmee leggen we een belangrijke opdracht neer bij de medewerkers die het eerste aanspreekpunt vormen voor onze inwoners: zij moeten

situaties goed kunnen inschatten én de bevoegdheid hebben om daarnaar te handelen. Mensen die de dienstverlening echt in de vingers hebben voelen vaak haarfijn aan of een verhaal wel of niet klopt. Ik vertrouw volledig op hun professionaliteit. Die professionaliteit moeten we ondersteunen met de juiste faciliteiten, dat vindt ook ons College van B&W,” vertelt Jan Willem. “Zo hebben ze een tijdje terug moeiteloos budget vrijgemaakt om de bezetting van het KCC uit te breiden. En dat is hard nodig als je onder andere besluit om het eerste telefonische klantcontact te verbeteren, waardoor de gemiddelde gesprekstijd van 40-50 seconden naar 4 minuten is gegaan.”

“Maar ook het zaaksysteem waarin we alle zaken registreren is –zoals vaak wordt gedacht– niet bedoeld voor het management. De informatie uit dat systeem is juist voor de medewerkers en ‘onze klanten’ van belang. De grootste irritatie van burgers en bedrijven is dat gemeenten vaak één grote black box zijn; we laten niets van ons horen, we bellen niet terug. Ons uitgebreide zaaksysteem geeft medewerkers inzicht in de klant en in de totale werkvoorraad, waardoor ze hun zaken goed kunnen prioriteren. En dat merken de inwoners en ondernemers in onze gemeente steeds meer. Gaat een medewerker drie weken op vakantie? Dan kan een collega dankzij deze transparante werkwijze een zaak indien nodig makkelijk overnemen. De werkvoorraad is van ons allemaal, maar elke medewerker heeft zijn eigen verantwoordelijkheid. En dat vereist een bepaalde houding en professionaliteit van de medewerkers. Het mes snijdt aan twee kanten: vertrouwen en een verantwoordelijke werkhouding gaan hand in hand.”

“Het traditionele spoor waarbij we werkwijzen en processen stapje voor stapje verbeteren, is een dood spoor”

TOEKOMSTIGE UITDAGINGEN

Een dergelijke professionaliseringsslag kent zoete vruchten en daar plukt Jan Willem voorzichtig de eerste exemplaren van. “We hebben enorme sprongen gemaakt ten opzichte van een aantal jaren geleden en daar ben ik ongelooflijk trots op!”

Dat betekent niet dat Emmen de komende jaren achterover kan leunen: “Integendeel, in de toekomst staan we voor een aantal grote uitdagingen. Zo draaien we (vanuit Dimpact) samen met Zwolle een pilot met de integratie van ons zaaksysteem met iBurgerzaken van PinkRoccade. Dankzij deze integratie wordt de dienstverlening niet alleen makkelijker, maar vooral ook transparanter dan het nu is. Niet alleen intern, ook voor de burger die straks bijvoorbeeld meer zelf kan doen en kan meekijken wat er al gedaan is aan hun eigen aanvraag. De uitdaging voor Emmen is tweeledig: verminderde druk op de frontoffice door standaard dienstverlening te automatiseren (denk bijvoorbeeld aan ‘groene verhuizingen’), maar vooral het –nog meer– leveren van mensgerichte dienstverlening waarbij de klant daadwerkelijk centraal staat. “Sterker nog, naarmate we steeds meer diensten digitaal gaan leveren, wordt de menselijke kant van onze dienstverlening steeds belangrijker,” aldus Jan Willem. “Ik verwacht dat hierdoor de backoffice steeds meer de nieuwe frontoffice gaat worden.” Met name bij de complexere dienstverlening rondom bijvoorbeeld de WMO of een vergunningaanvraag is nog veel winst te behalen door écht maatwerk te leveren.”

HET ROER RADICAAL OM

Om die toekomstige uitdagingen het hoofd te kunnen bieden moet het roer volgens Jan Willem radicaal om: “Het traditionele spoor waarbij we werkwijzen en processen stapje voor stapje verbeteren is een dood spoor. Het kost te veel tijd en geld om verbeteringen op die manier te realiseren. En nog belangrijker: stap samen in die trein richting de toekomst! Besluit je als gemeente bijvoorbeeld om over te gaan naar een nieuwe infrastructuur? Kijk dan eerst eens hoe andere gemeenten dat regelen voordat je het wiel opnieuw gaat uitvinden. We moeten toewerken naar steeds minder verschillen tussen gemeenten. De tijd van wachten en voorzichtig verbeteren is voorbij, dat moeten we ons niet meer willen permitteren!”



Bij de wijziging van de Grondwet in 1983 werd de mogelijkheid geopend voor Nederlanders in het buitenland om mee te doen aan Tweede Kamerverkiezingen. Hoe staat het met de belangstelling van onze buitenlandse landgenoten? Nou, die valt tegen, zeker afgezet tegen de schatting van de mogelijke aantallen: 600.000 tot 1.000.000. Voor de Tweede Kamerverkiezing van 1989 lieten zich 19.783 personen als briefstemmer registreren en 16.788 van hen deden ook echt mee.

Ik maak een sprongetje naar de Tweede Kamerverkiezing van 2006. Bijzonder daaraan was dat bij wijze van experiment de mogelijkheid werd geboden om via internet te stemmen. Er lieten zich voor deze verkiezing 34.305 personen als kiezer registreren; 21.593 (63 procent) van hen hadden zich aangemeld voor het stemmen via internet en daarvan hebben er 19.815 (92 procent) ook echt gestemd. Uit een bij deze verkiezing gehouden enquête bleek dat 99 procent van de buitenlandse kiezers het stemmen via internet prefereerde boven het stemmen per brief (85 procent vond het betrouwbaarder en 96 procent vond het vooral eenvoudiger).

Toch bleef het bij dit ene experiment en bij de Tweede Kamerverkiezingen sindsdien (2010 en 2012) resteren voor hen wederom slechts de drie mogelijkheden: stemmen per brief, bij volmacht of zelf, in persoon in Nederland, met behulp van een kiezerspas. Voor de Tweede Kamerverkiezing van 2012 lieten zich 40.493 personen als kiezer registreren, van hen brachten 35.898 een stem uit.

Inmiddels zijn we al weer vier jaar verder en de ontwikkelingen hebben niet stilgestaan. Voor de komende Tweede Kamerverkiezing zal aan kiezers in het buitenland bij wijze van

De stem vanuit het buitenland

experiment via internet een speciaal voor hen ontwikkeld stembiljet worden toegezonden door de gemeente Den Haag. Dit gebeurde al eerder – en met succes – bij de Europese Parlementsverkiezing van 2014. Dat stembiljet moet door de kiezers worden geprint, ingevuld en vervolgens worden geretourneerd aan Nederland (per post, dat dan weer wel).

Een tweede ontwikkeling betreft de totstandkoming van de Kieswetwijziging permanente kiezersregistratie niet-ingezetenen, die tot gevolg zal hebben dat kiezers in het buitenland zich niet langer voor iedere verkiezing opnieuw behoeven te laten registreren. Iets waar de Kiesraad al in zijn evaluatie-advies van de Tweede Kamerverkiezing van 2010 op aandrong. Helaas kwam deze wet net te laat voor de Tweede Kamerverkiezing van 15 maart 2017.

Als derde ontwikkeling – tot slot – noem ik de test die minister Plasterk eind dit jaar gaat uitvoeren met internetstemdiensten. Het doel is om te bezien of die voldoende betrouwbaar kunnen worden geacht.

Wat leert het vorenstaande? Allereerst dat de deelname door Nederlanders in het buitenland aan Tweede Kamerverkiezingen tot dusver weliswaar een stijgende lijn vertoont, maar toch is achtergebleven bij de verwachtingen die hierover ooit bestonden. Het zal interessant zijn te zien wat de effecten zullen zijn van het nieuwe systeem van permanente registratie. Ook is het zaak om (internationale) ontwikkelingen met betrekking tot internetstemmen te blijven volgen, want, zoals al uit voren genoemde enquête uit 2006 bleek, daar gaat toch de voorkeur van de Nederlander in het buitenland naar uit.

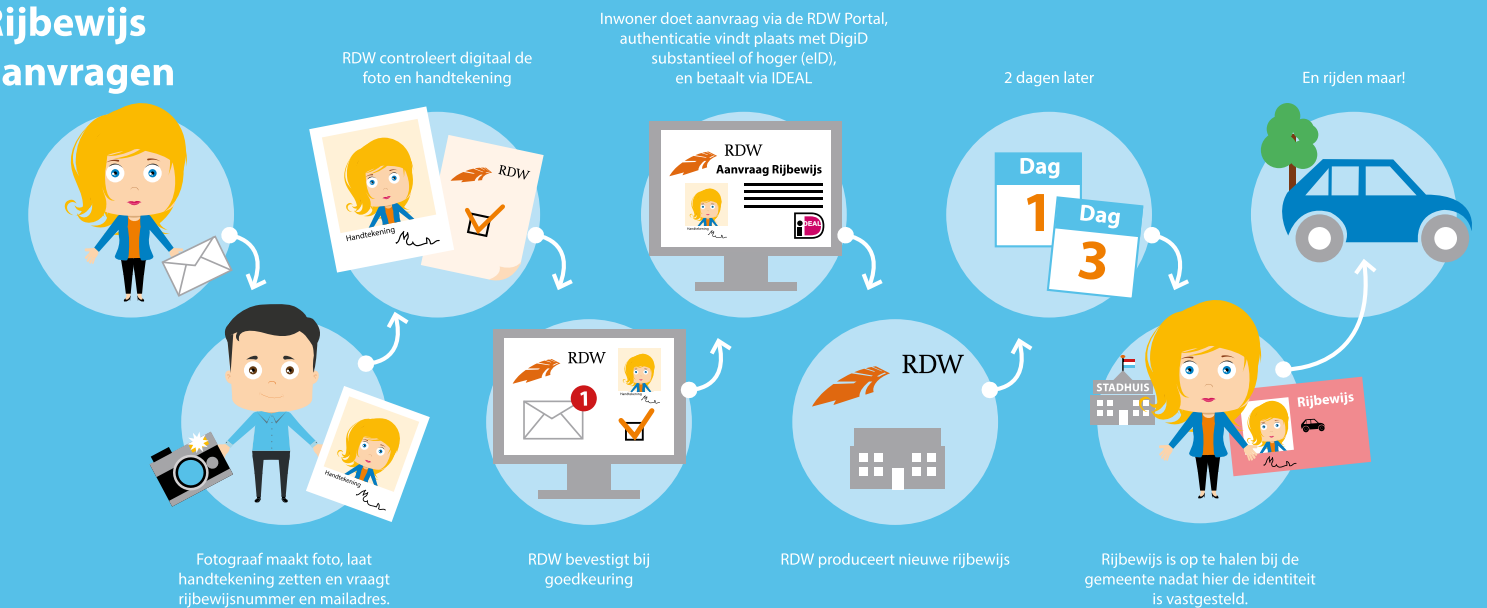
Pilot Digitaal Aanvragen Rijbewijzen (DAR) van start in 2017: dit moet je weten

Tekst: Eline Tullener

Visual: Michele Duquesnoy

Tijdens de regiocongressen in het najaar van 2016 presenteerden de NVVB en RDW de plannen voor de pilot 'Digitaal Aanvragen Rijbewijzen' (DAR). Deze pilot-DAR gaat binnenkort van start in vijftien gemeenten: vanaf dan wordt het voor burgers in die gemeenten mogelijk om hun rijbewijs zelf digitaal te verlengen. Maar wat houdt deze pilot nu precies in? Hoe ziet het digitale aanvraagproces eruit in de praktijk, en welke rol vervult de gemeente hierin? In deze B&R: antwoord op de meest gestelde vragen over de pilot-DAR.

Rijbewijs aanvragen



EEN 'PILOT DIGITAAL AANVRAGEN RIJBEWIJZEN' (DAR): WAT HOUDT DAT IN?

In een pilot is het mogelijk stapsgewijs verschillende onderdelen van het aanvraagproces rijbewijzen te introduceren of te digitaliseren. Ook vindt een grondige monitoring en evaluatie plaats van de ervaringen van burgers, gemeenten en ketenpartners per processtap. Een pilot zorgt er dus voor dat de introductie van dit digitale proces¹ beheers- en aanpasbaar is.

WAT IS HET DOEL VAN DE PILOT?

Onze samenleving vraagt om snelle en veilige overheidsdienstverlening: zakendoen met de overheid verloopt daarom steeds meer digitaal. Digitalisering biedt voordelen, want een burger kan op eigen gewenst moment contact zoeken met de overheid, bijvoorbeeld voor het aanvragen van documenten. Met de pilot-DAR passen de NVVB en RDW samen met vijftien gemeenten enkele processtappen zo aan dat een burger de aanvraag zelf digitaal kan regelen op een snelle en veilige manier.

HOE LANG DUURT DE PILOT, EN WAT KAN DE BURGER ZELF AANVRAGEN?

De gehele pilot-DAR duurt in ieder geval tot 2020 en verloopt stapsgewijs. Zo wordt in 2017 gestart met de mogelijkheid van het digitaal verlengen van rijbewijzen, een categorie-uitbreiding en her-afgifte (na opheffing ongeldigverklaring). Het zelf digitaal aanvragen van een rijbewijs voor de eerste afgifte of voor een vervangend rijbewijs na verlies of diefstal is in deze pilotfase nog niet mogelijk.

WELKE VIJFTIEN GEMEENTEN DOEN MEE AAN DE PILOT?

Amsterdam, Arnhem, Drechtsteden (Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik Ido Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht, Zwijndrecht), Eindhoven, Haarlemmermeer, 's-Hertogenbosch, Hollands Kroon, Molenwaard, Rotterdam en Utrecht.

“Pilot-DAR: nieuwe stap naar veilig zakendoen met digitale identiteit”

HOE ZIET HET DIGITALE AANVRAAGPROCES ERUIT?

In de illustratie is het digitale aanvraagproces voor rijbewijsverlenging schematisch weergegeven:

STAP 1. De burger ontvangt van de RDW een herinneringsbrief met informatie over het verlopen van het rijbewijs en de mogelijkheid voor het digitaal aanvragen van een verlenging.

STAP 2. De burger laat een foto maken bij een erkende² pas-fotograaf. Hier zet de burger ook zijn of haar handtekening op een elektronisch handtekeningen-pad. De fotograaf verstuurt de foto en handtekening via een veilig afgeschermd digitale route naar de RDW. Die controleert de foto en handtekening en stuurt via mail een bevestiging aan de burger voor het digitaal aanvragen van het rijbewijsdocument.

STAP 3. Via een speciale inlog op www.rdw.nl kan de burger de aanvraag (na hoogwaardige authenticatie met zijn/ haar reisdocument of rijbewijs met chip) zelf regelen en betalen met iDEAL. Is de aanvraag voor 00:00 uur ingediend, dan verstuurt de RDW het rijbewijs de eerstvolgende werkdag naar de gemeente. Hier wordt het rijbewijs ingeklaard.

STAP 4. Afhankelijk van de openingstijden van de gemeente (of haar ophaallocatie) kan de burger de daaropvolgende werkdag het rijbewijs ophalen.

“Mocht er kleine kans zijn dat de nieuwe foto niet overeenstemt met de foto in het register, dan wordt de burger verwezen naar de gemeente voor identiteitscontrole”

HOE IS DE CONTROLE OP IDENTITEIT EN VEILIGHEID VAN GEGEVENS VAN DE BURGER GEWAARBORGD?

In het digitale aanvraagproces wordt de identiteit en veiligheid van gegevens van de burger meermaals gecontroleerd. Dit start al bij de foto, die digitaal wordt vergeleken met de reeds bekende foto in het rijbewijsregister. Mocht er kleine kans zijn dat de nieuwe foto niet overeenstemt met de foto in het register, dan wordt de burger verwezen naar de gemeente voor identiteitscontrole. De digitale foto is op moment van succesvol aanleveren bij de RDW niet meer bij de pasfotoograaf aanwezig. De RDW houdt hierop toezicht.

Voor aanvraag moet de burger online inloggen bij de RDW. Dit gebeurt met het hoogst beschikbare niveau authenticatie (DIGID met RDA, waarmee met hoge zekerheid het BSN wordt verkregen). Daarmee vervalt er een contactmoment tussen de burger en de gemeente: nu is dat het moment waarop de identiteitsvaststelling plaatsvindt bij aanvraag aan de gemeentebalie. Dit is de reden dat de pilot-DAR in eerste instantie alleen rijbewijsverlengingen omvat: van in het rijbewijsregister bekende burgers is de identiteit geverifieerd bij de eerste afgifte. In de pilot wordt die identiteit bij het uitreiken

van het rijbewijs aan de gemeentebalie nogmaals geverifieerd.

WELKE ROL HEEFT DE GEMEENTE IN DIT DIGITALE AANVRAAGPROCES?

De pilot-DAR staat niet op zichzelf: op dit moment geven meerdere pilots bij gemeenten samen richting aan de ontwikkeling van en het veilig zakendoen met een digitale identiteit. Om iemand in de toekomst toegang te geven tot zo'n digitale identiteit, neemt het belang van goede identiteitsvaststelling toe. Dit proces, en het besluit om iemand het recht te geven een digitale identiteit te gebruiken, wordt in de toekomst daarom nog steviger ingericht bij gemeenten. Gemeenten breiden daarmee hun activiteiten op dit vlak uit.

Formeel blijft de gemeente de aanvraag van rijbewijsverlenging in behandeling nemen, maar in het digitale proces verloopt die aanvraag namens de gemeente via de RDW. Naast het inklaar stellen stelt de gemeente de identiteit van de burger vast bij afgifte. De gemeentebalie is gedurende het digitale aanvraagproces als garantiespoor beschikbaar: de burger kan hier altijd terecht voor (vervolg van) de aanvraag. Tot slot: het digitaal aanvragen is een keuze; een optionele manier om het rijbewijs te verlengen, naast het huidige aanvraagproces aan de balie.

WAAR KAN IK MEER INFORMATIE VINDEN OVER DEZE PILOT?

De NVVB bericht in samenwerking met de RDW regelmatig over de pilot-DAR. Er is al een factsheet over de pilot-DAR te raadplegen via www.nrd.rdw.nl. Voor meer informatie neemt u contact op met Mariëlle Slooff (marielleslooff@nvvb.nl).

1. Op het nieuwe ontworpen proces is met positief resultaat een risicoanalyse op het authenticatiemiddel uitgevoerd door PWC en een Privacy Impact Assessment (PIA) door Deloitte.
2. In de pilot-DAR wordt samengewerkt met fotografen die aangesloten zijn bij Pasfoto-Organisatie. Voor meer informatie neemt u contact op met pasfotoorganisatie@phocs.nl.



De juiste route naar betrouwbaar registratiebeheer

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

www.procura.nl

qp procura



Procura is onderdeel van de Conxillium-groep

WIE ORGANISEERT BIJ U DE VERKIEZINGEN?

Heeft u behoefte aan een projectleider of ondersteuning bij de verkiezingen? Even werkt! beschikt over de volgende professionals:

- Projectleiders
- Projectassistenten
- Inhoudelijk deskundigen
- Trainers voor instructies van voorzitters, stembureauleden en tellers
- Communicatie medewerkers

Onze professionals leveren altijd een meerwaarde!

Bel voor meer informatie of een vrijblijvende afspraak 030 - 711 64 74



info@evenwerkt.nl - www.evenwerkt.nl - 030 - 711 64 74

TogaMakerij Lelystad

Meer dan 30 jaar ervaring in het maken van toga's



... Is een ambachtelijk bedrijf dat zorgt voor kwaliteit, service, **scherpe prijzen** en een **vlotte** afwerking van uw opdrachten. Wij bieden u een uitgebreide collectie hoogwaardige lichtgewichtstoffen, een grote variatie aan modellen en geborduurde gemeentewapens. De toga's zijn gemaakt voor langdurig en intensief gebruik en behoeven weinig onderhoud.

Aanmeten in heel Nederland

erik.smid@outlook.com
+3214708609 +32468298348



Ontwikkelingen herijking **ouderschap**

De Staatscommissie Herijking ouderschap heeft 7 december jongstleden een rapport uitgebracht over meerouderschap, meeroudergezag en draagmoederschap. Dit artikel bespreekt de belangrijkste voorstellen uit de 68 aanbevelingen van de commissie.

Tekst: Eric Gubbels

HERIJKING OUDERSCHAP

In het Burgerlijk Wetboek (BW) is het uitgangspunt van het afstammingsrecht altijd genetische verwantschap geweest. De Staatscommissie stelt vast dat de meeste gezinnen uit bloedverwanten bestaan. Van de kinderen woont nog altijd 65 procent bij een gehuwde vader en moeder. Wel komen er meer, en meer verschillende, niet-traditionele gezinsvormen, zoals eenoudergezinnen, ongehuwd samenwonende ouders en stiefoudergezinnen.

VERWANTSCHAP

De meeste ouders zijn de natuurlijke ouders van hun kinderen, maar in sommige nieuwe gezinsvormen geldt dat niet. De Staatscommissie stelt daarom voor om, als uitgangspunt van het afstammingsrecht, niet langer alleen de biologische ouders van verschillend geslacht te nemen. De term afstammingsrecht dient daarvoor te worden vervangen door 'verwantschapsrecht'. Hieronder vallen lesbische meemoeders, de niet-biologische wensouder van een kind uit een draagmoeder, maar ook de onvruchtbare man die de buurman uitnodigt voor een intiem avondje voortplanten met zijn echtgenote. Zij kiezen bewust voor nakomelingen, maar leveren zelf niet het genetische materiaal. Ook de term 'erkenning' zou moeten worden veranderd in 'aanvaarding van ouderschap.'

ZWAKKE ADOPTIE

Adoptie is een maatregel van kinderbescherming. Die maatregel kan alleen worden genomen wanneer het kind van zijn oorspronkelijke ouders helemaal niets meer te verwachten heeft. Een andere maatregel van kinderbescherming is voogdij. In sommige andere westerse landen bestaat ook een tussenform: zwakke adoptie. Daarbij blijft de band met de oorspronkelijke ouders behouden, maar worden ook de adoptieouders ouder van het kind. Het kind heeft dan vier ouders. De Staatscommissie wil zwakke adopties ook in Nederland invoeren.

Voorbeeld: Joep en Linda kunnen niet goed voor hun kind, Machiel, zorgen, ook al zouden ze dat best willen. Machiel woont in het pleeggezin van Karin en Cathelijne. Als in 2024 de zwakke adoptie is ingevoerd, kunnen Karin en Cathelijne Machiel eindelijk adopteren. Joep en Linda blijven ook Machiels ouders.

MEEROUDERSCHAP

Het meest opvallende in de voorstellen van de Staatscommissie is het voorstel om meerouderschap in te voeren. Maximaal vier ouders uit maximaal twee huishoudens kunnen daarvoor samen afspreken dat zij een kind willen opvoeden. Zulke afspraken kunnen zij ter goedkeuring voorleggen aan de rechtbank. Pas als die goedkeuring heeft gegeven, mogen zij

aan de conceptie van het kind beginnen. De ambtenaar registreert het kind in de geboorteakte, conform de beslissing van de rechter.

Voorbeeld: Stel dat de plannen voor meerouderschap van de Staatscommissie in 2021 gerealiseerd zijn. Linda en Therese hebben tegen die tijd een kinderwens, net als hun vrienden Karel en Mohammed. Ze besluiten samen aan kinderen te beginnen, en gaan naar een advocaat om hun afspraken daarover vast te leggen. Zo regelen ze wie het kind verwekt, wie het baart, wie het gezag krijgen, waar het kind gaat wonen en wie een recht op omgang met het kind hebben. De advocaat legt de plannen voor aan de rechtbank. Die keurt ze goed. Niet veel later vertrekken Linda en Mohammed voor een romantisch bezoekje aan de IVF-kliniek, waar de conceptie plaatsvindt. Wanneer negen maanden later Steven wordt geboren, doet Therese aangifte bij de burgerlijke stand. Ze heeft de uitspraak van de rechtbank mee. Daarin staat dat ze alle vier ouders worden van Steven. Steven krijgt volgens de uitspraak de achternaam Rooijackers, van Therese. Ook in de BRP wordt Steven ingeschreven als kind van Linda, Therese, Mohammed en Karel. Alle vier ouders krijgen het gezag.

“Op dit moment is adoptie door grootouders verboden – de commissie stelt voor om dat verbod op te heffen”

Na de geboorte is gerechtelijke goedkeuring niet meer mogelijk. Wel kan een derde of vierde ouder het kind nog (zwak) adopteren. Een gevolg van invoering van het meerouderschap is verder dat twee getrouwde moeders voortaan direct van rechtswege allebei moeder worden. Een anonieme-donorverklaring bij geboorteaangifte is dan niet langer nodig. Adoptie door de meemoeder zou trouwens desondanks mogelijk moeten blijven, omdat afstamming door adoptie buiten Nederland vaker wordt erkend dan meemoederschap van rechtswege.

Voorbeeld: Het is 2022 en de adviezen van de Staatscommissie herijking ouderschap zijn in de wet opgenomen.

Mona en Mariam zijn getrouwd. Mona krijgt een kind. De Duitse Mariam wordt direct moeder van haar kind. In Duitsland kunnen twee vrouwen niet van rechtswege moeder worden, maar een adoptie door een meemoeder wordt er wel erkend. Moeder Mariam kan daarom haar dochter nog een keer, dubbelop, adopteren.

De Staatscommissie stelt ten slotte vast dat opa's en oma's soms voor hun kleinkinderen zorgen, omdat de ouders dat zelf niet kunnen. Op dit moment is adoptie door grootouders verboden. De commissie stelt voor om dat verbod op te heffen.

GEZAG

Wanneer meerouderschap wordt ingevoerd, moeten ook meer dan twee ouders het gezag over een kind kunnen hebben. Maar er zijn meer plannen. De Staatscommissie stelt voor om bij de aanvaarding van het ouderschap direct de erkenner en de moeder te laten verklaren dat zij het gezag willen regelen. Een extra taak voor de ABS dus. En voor de NVVB, die zich zeker zal inzetten voor goed werkbare regelingen. De Staatscommissie stelt vast dat het raar is dat Burgerzaken geen toegang heeft tot het gezagsregister, en ook dat de registratie van het gezag momenteel niet voldoet aangezien deze soms onjuist is. Bovendien worden alleen gegevens geregistreerd over gezag dat bij de rechtbank is verkregen (door registratie of een beslissing). Gezag van rechtswege wordt nu niet geregistreerd. De registratie is daarom onvolledig.

“Veel wensouders wijken nu uit naar het buitenland, omdat draagmoeder-schap in Nederland nauwelijks kan worden geregeld”

DRAAGMOEDERSCHAP

Een andere opdracht van de Staatscommissie was om zich uit te spreken over draagmoederschap. De Staatscommissie concludeert dat veel wensouders nu uitwijken naar het buitenland, omdat draagmoederschap in Nederland nauwelijks kan worden geregeld. Door draagmoederschapscontracten aan

heldere voorwaarden te verbinden en de rechter al voor de conceptie deze voorwaarden vast te laten stellen, weten ouders en draagmoeder vanaf het begin waar ze aan toe zijn. Zo kan er aan ouders een alternatief voor een buitenlandse draagmoeder worden geboden.

Wordt het kind toch buiten Nederland uit een draagmoeder geboren dan moet er in ieder geval aan twee criteria zijn voldaan:

- 1. De buitenlandse afstamming moet door een rechter zijn getoetst.
- 2. Een van de wensouders moet een genetische band hebben met het kind.

De Staatscommissie merkt ook nog meer in het algemeen op dat de wetgever eerder zou moeten reageren op medische ontwikkelingen.

REGISTER VAN ONTSTAANSGESCHIEDENIS

Een andere wens van de Staatscommissie is dat kinderen beter toegang krijgen tot informatie over hun oorsprong. Dat zou kunnen door die informatie bij elkaar te brengen in een nieuw 'register van ontstaansgeschiedenis'. Met dat register is eigenlijk al een begin gemaakt door het registreren van de afstamming van kinderen, die met het genetisch materiaal van een anonieme donor zijn verwekt. Andere afstammingsinformatie – zoals informatie over kinderen uit draagmoeders en drie- of vierouderkinderen – kan daaraan worden toegevoegd. Ook voegt de Staatscommissie verder toe dat het een goed idee zou zijn om ouders wettelijk te verplichten om hun kinderen van jongs af aan over hun herkomst te informeren. Zowel artsen als de ambtenaar van de burgerlijke stand zouden die boodschap ook actief moeten uitdragen.

Veel plannen dus van de Staatscommissie. In de komende jaren zullen we horen hoeveel ervan werkelijk zullen worden uitgevoerd, en wat de precieze gevolgen zullen zijn voor ons eigen werk. Maar ook in de komende jaren kunnen we weer veel veranderingen verwachten.



Column

Jan Fraanje
Directeur Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP),
lid Raad van Advies NVVB

Ja, 2017 wordt een spannend jaar. Zeker ook voor de afdelingen Burgerzaken. Want met de Tweede Kamerverkiezingen van 15 maart 2017 in het vooruitzicht is het piektijd. Met de stembureaus open van 7.30 tot 21.00 uur, met het handmatig tellen van stemmen en het vaststellen van de uitslag. Op zo'n dag werken veel gemeenten bijna de klok rond. Dat doet terugverlangen naar de tijd van de stemmachines, waarbij de uitslag om 22.00 uur uit de printer rolde. Maar voorlopig lijken we weer aangewezen op het rode potlood.

“Digitalisering valt niet te stoppen, maar we kunnen er wel slim mee omgaan”

MODEL ESTLAND WENKEND PERSPECTIEF

Nog even los van de praktische kant van de verkiezingen, inhoudelijk wordt het natuurlijk ook spannend. Welke regering krijgen we, wat staat er in het regeerakkoord? De koepels vragen daarin om een passage die ons de ruimte biedt grondig en fundamenteel te innoveren door invoering van het Model Estland. Estland heeft een robuuste digitale infrastructuur met voor iedere burger een persoonlijke digitale identiteit. Natuurlijk kopiëren we dat niet letterlijk. De bouwstenen die we in het verleden ontwikkelden, kunnen we gebruiken en verrijken met nieuwe technologie. Bijvoorbeeld om digitaal mee te stemmen.

SAMEN ORGANISEREN IS SLIM ...
Digitalisering helpt ons ook in het persoonlijk contact met de burger. Verdergaande digitalisering betekent voor ons allemaal verandering. Maar als we dat samen organiseren, gaan we daar – in dit landje met al onze kennis, kunde, kwaliteit en drive – uitkomen. Digitalisering valt niet te stoppen, maar we kunnen er wel slim mee omgaan. Dus zoek de samenwerking. Problemen waar jij mee zit, zijn elders waarschijnlijk al opgelost. En is dat niet het geval, zoek dan samen naar nieuwe wegen.

... EN KAN OOK GEWOON LEUK ZIJN
Ook voor de NVVB wordt 2017 spannend vanwege het vertrek van de grote roerganger van ons bureau, Arthur Dallau. Vanuit de NVVB zijn onder zijn bezielende leiding vier studiereizen naar Estland georganiseerd. Daarmee lijkt de kiem gelegd voor een daadwerkelijke overheidsvernieuwing in Nederland. Samen ontwikkelen is daarbij noodzakelijk. Dat is niet alleen spannend, maar ook leuk. Een tevreden klant, een tevreden burger, een tevreden ondernemer of bestuur – daar doen we het toch voor? Ik wens jullie allemaal voor 2017 een goede gezondheid, veel werkplezier en heel veel inspiratie toe.

Palestijnen uit Syrië staatloos?

Tekst: José Guit

Het Adviesbureau krijgt veel vragen over de nationaliteit van Palestijnen uit Syrië. Veel Palestijnen staan met de onbekende nationaliteit in de BRP geregistreerd en willen dat wijzigen in staatloos. De NVVB-nieuwsbrief van 30 maart 2016 meldt dat de IND hiervoor, in samenspraak met de NVVB en de gemeente Amsterdam, een werkinstructie zal opstellen. Deze is helaas nog niet gepubliceerd. Soms biedt het opvragen van een mededeling 2.17 een oplossing. Staatloosheid wordt in de asielprocedure niet echt onderzocht, maar heeft een Palestijn de juiste documenten, dan kan de IND dit wel concluderen en in de mededeling 2.17 vermelden. Gemeenten moeten echter eerst zelf beoordelen of de Palestijn staatloos is of niet (zie Handboek Burgerzaken Amsterdam (HBA): mededeling 2.17 oude situaties). De gemeente onderzoekt dan in feite of hij naast de Palestijnse een andere nationaliteit kan hebben verkregen. Hoe doe je dat?

HOE VERKRIJG JE EEN NATIONALITEIT?

Een nationaliteit kan op verschillende manieren (automatisch) worden verkregen. Er zijn twee hoofdstelsels in het nationaliteitsrecht:

1. Verkrijgen door afstamming. Door afstamming van een ouder krijg je de nationaliteit van die ouder. Hierin zijn variaties. Via de moeder wordt bijvoorbeeld niet altijd de nationaliteit doorgegeven.
2. Verkrijging door geboorte in een land. Dit geldt in veel Zuid-Amerikaanse landen. Zou een persoon staatloos worden (omdat hij geen nationaliteit via afstamming verkrijgt) dan krijgt deze soms ook de nationaliteit van het geboorteland (dit geldt ook voor Syrië).

Daarnaast kan een nationaliteit op verzoek worden verkregen, door naturalisatie of optie.

Voor de vraag of iemand staatloos is, onderzoek je allereerst of de persoon bij geboorte een nationaliteit heeft verkregen, en vervolgens, of hij daarna nog een andere nationaliteit kan hebben verkregen.

VERSCHIL ONBEKENDE NATIONALITEIT EN STAATLOOS

Voor het onderzoek is ook van belang om het verschil tussen de onbekende nationaliteit en staatloos te weten.

Onbekende nationaliteit: Er is een vermoeden dat iemand een nationaliteit heeft, maar hij heeft geen brondocumenten. Daardoor is de nationaliteit van de ouders en de geboorteplaats niet vast te stellen. Welke nationaliteitswetten van toepassing zijn is dus niet bekend.

Staatloos: Bekend is welke nationaliteitswetten van toepassing zijn. De nationaliteit van ouder(s) en geboorteland is bekend en bewezen. Zo kun je bepalen of iemand een nationaliteit heeft

verkregen. Staatloosheid wordt vastgesteld aan de hand van de toepasselijke nationaliteitswet(ten).

Nederland erkent de Palestijnse nationaliteit niet. Dit betekent dat als een persoon uitsluitend de Palestijnse nationaliteit heeft, hij voor ons staatloos is. Syrië erkent de Palestijnse nationaliteit wel. Dit heeft tot gevolg dat in Syrië geboren Palestijnen niet die nationaliteit verkrijgen omdat ze niet staatloos worden, maar Palestijn.

HOE ONDERZOEK JE OF IEMAND STAATLOOS IS?

Om te bepalen of iemand staatloos is, onderzoek je het volgende:

1. Wat is de nationaliteit van de moeder en de vader?
2. In welk land is de persoon geboren?
3. Bekijk de verschillende nationaliteitswetten en bepaal of iemand een nationaliteit kan ontlenen aan de nationaliteit van de ouders of geboorteland.
4. Kun je vraag 1 of 2 niet beantwoorden (door ontbrekende documenten/bewijsstukken), dan kan je conclusie (nog) niet 'staatloos' zijn. De nationaliteit is onbekend.
5. Kijk in de landeninformatie van het geboorteland of er andere aanwijzingen voor staatloosheid zijn. Kijk voor Palestijnen in het HBA bij Palestina.
6. Als de persoon staatloos is/kan zijn: Kan de persoon later nog een (andere) nationaliteit hebben verkregen, bijvoorbeeld door naturalisatie in een ander land.

Onderzoek of hij na de geboorte nog langdurig in andere landen verbleef. Een andere naam kan een aanwijzing zijn dat de persoon is genaturaliseerd.

DOCUMENTEN

De Palestijnen uit Syrië hebben vaak één of meer van de volgende documenten:

- Syrisch vluchtelingenpaspoort (in de machine leesbare strook op de plaats van de nationaliteit staat: XXB)
- Geboorteakte,
- UNWRA-verklaring (op basis van een vrijwillige registratie) en
- GAPAR-verklaring (General Authority for Palestine Arab Refugees, een verplichte registratie in Syrië van de Syrische autoriteiten). Dit is een soort gezinskaart.

Als de persoon een Syrisch vluchtelingenpaspoort heeft, kun je concluderen dat de persoon niet de Syrische nationaliteit heeft. Alleen de Syrische autoriteiten kunnen bepalen of iemand wel of niet Syriër is, en als hij Syriër is had hij een Syrisch paspoort gekregen.

Uit de geboorteakte blijken de afstamming en geboorteplaats. Uit de andere documenten blijkt de gezinssamenstelling en

soms ook de nationaliteit van de diverse gezinsleden. Zo niet, dan kun je niet volledig de nationaliteit bepalen. Van de ouders van het gezin is dat ook niet mogelijk, omdat informatie over de (groot)ouders van de ouders vaak ontbreekt. Verder kan je beoordelen of er nog een andere nationaliteit kan zijn verkregen of dat het zeer aannemelijk is dat de persoon uitsluitend Palestijns is. Daarvoor is nodig dat je weet in welke landen de persoon vanaf zijn geboorte tot aankomst in Nederland heeft gewoond.

“Nederland erkent de Palestijnse nationaliteit niet; daarom is iemand met uitsluitend de Palestijnse nationaliteit voor ons staatloos”

VOORBEELD

Uit de overgelegde documenten blijkt dat beide ouders in Syrië zijn geboren en de kinderen ook. Het gezin heeft altijd in Syrië gewoond. Uit de GAPAR-verklaring blijkt dat ze de Palestijnse nationaliteit hebben. Niemand uit het gezin heeft de Syrische nationaliteit.

Er is geen informatie over de nationaliteit en verblijfplaatsen van de (groot)ouders. Als zou blijken dat de (groot)ouders vanuit Israël naar Syrië zijn gevlucht en daar altijd hebben verbleven, net als de ouders, dan is aannemelijk dat de ouders uitsluitend Palestijn zijn en dus vrijwel zeker staatloos. Dan is ook aannemelijk dat hun kinderen, als die ook altijd in Syrië hebben gewoond, geen andere nationaliteit kunnen hebben verkregen. De kinderen zijn dan uitsluitend Palestijns en vrijwel zeker staatloos.

Als echter een ouder in een ander land is geboren of als het gezin ook in andere landen heeft verbleven, dan kan niet worden aangenomen dat er geen andere nationaliteit is verkregen en dan hebben de ouders en kinderen de onbekende nationaliteit totdat bewezen wordt dat er geen andere nationaliteit is verkregen.



WTI ketenpartner **KMar** voorop in strijd tegen identiteitsfraude

Je kent ze vooral van de wachtrijen ‘bij de paspoortcontrole’; de mannen en vrouwen van de Koninklijke Marechaussee (KMar) die je reis- en identiteitspapieren controleren. Maar dit is slechts de buitenkant, er gaat nog een hele wereld schuil achter de schermen van deze ketenpartner in de Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude (WTI).

Tekst: Tjeerd Langstraat

Foto's: Joke Schut



Van links naar rechts:
Willeke, Nico, Cher, Arjan en John.

Wanneer je het rumoer van Schiphol achter je laat en je mee laat voeren langs de immense parkeerplaatsen die Schiphol rijk is, kom je op een gegeven moment uit op de Sloterweg 400. Een grijs buitengebied waar naast het immense complex van Justitieel Complex Schiphol de KMar sinds eind 2013 is gevestigd. Ook de hoofdlocatie van de sectie Identiteit & Documentenonderzoek is hier gevestigd en John de Ruiter (lid van het dagelijks bestuur van de NVVB en portefeuillehouder WTI), Willeke van Dijk (strategisch adviseur) en Cher Perdon (coördinator opleiding ID- & Adresfraude) bezochten onlangs de KMar om zich bij te laten praten over de fijne kneepjes van de dagelijkse werkzaamheden en hun rol binnen de WTI keten.

EFFECTIEVE AANPAK ID-FRAUDE

In 2011 is de WTI opgezet door de gemeente Enschede en Zwolle om de ketenpartners RDW, IND, OM en de KMar nauw samen te laten werken en elkaar aan te vullen waar nodig in de strijd tegen identiteitsfraude. Arjan Batelaan is hoofd van de Sectie Identiteit- en Documenten Onderzoek en vertelt wat de KMar en specifiek zijn sectie doet. “De KMar is opgericht in 1814 en is van oudsher een politieorganisatie met een militaire status. Inmiddels hebben we er veel meer civiele taken bij gekregen. Onze werkzaamheden zijn kort gezegd op te delen in drie kerntaken: de grenspolitietaken, het bewaken en beveiligen van belangrijke objecten en personen en internationale en militaire politietaken. Mijn sectie houdt zich specifiek bezig

met technisch onderzoek aan documenten en het opsporen van identiteitsfraude. In de jaren '80 waren er maar twee mensen binnen de KMar die zich verdiepten in dit vakgebied, nu zijn het er landelijk bijna vijftig.”

Nico Smit, hoofd van de sectie Falsificaten Schiphol Desk is verantwoordelijk voor de identiteitscontroles op Schiphol en vult Arjan aan. “De KMar heeft een flexibele organisatie en kunnen waar nodig snel opschalen. Dat is de grote kracht van de KMar. Indien noodzakelijk zou de KMar daar waar het nodig is snel met voldoende mensen en middelen kunnen uitbreiden.”

GRENSBEWAKING

Willeke: “Wat houdt grensbewaking allemaal in?”

Arjan: “Grensbewaking is de controle van personen bij het in- of uitreizen, waarbij verblijfrechtelijke status wordt gecontroleerd. Dus hier houdt het voornamelijk de paspoortcontrole aan de balie in. Kijken of een persoon het land in mag, heeft hij of zij een geldig paspoort, een visum, geld en een rechtmatige reden om het land in te mogen.”

Nico: “We checken onder andere het doel, de duur en de middelen van een persoon die toegang wilt tot Nederland.”

Arjan: “De balie is de eerste aanraking met een identiteit (ID). Via een buizenpostsysteem kan een ID-document rechtstreeks vanaf Schiphol naar het team van Nico worden gestuurd om te kijken of een document vals is.”

John: “Hoe werkt dat dan aan de balie?”

Arjan: “Bij twijfel wordt een persoon apart genomen en checken wij zijn ID. Wanneer zijn ID vals blijkt, starten wij ook direct een strafrechtelijk onderzoek naar de identiteit. Gedaan naar de identiteit van de persoon die met het valse c.q. vervals-te paspoort reist. Als ID-desk vallen we onder de recherche van de KMar.”

Willeke: “Blijft die persoon onder jullie toezicht?”

Nico: “Nee, een verdachte blijft maximaal zo’n vier dagen bij ons. Dan wordt hij of zij voorgeleid aan de rechter-commissaris. Die bepaalt of iemand langer vastgehouden mag worden en of er een uitgebreider onderzoek moet plaatsvinden.”

Willeke: “In het geval van in- en uitreizende mensen hebben jullie vast ook veel contact met vliegmaatschappijen?”

Nico: “Jazeker, heel veel contact zelfs. Al hebben vliegmaatschappijen zelf ook specialisten in dienst om documenten van passagiers te controleren. Velen daarvan zijn door ons opgeleid. Maatschappijen zijn er zeer op gebrand om te weten wie ze meenemen; want als ze iemand meenemen met een vals ID, riskeren zij een torenhoge boete. Bij twijfel komen ze naar ons toe, wij hebben toch een stuk meer expertise in huis.”

CONTROLE AAN DE BALIE BURGERZAKEN

Er is de laatste anderhalf jaar regelmatig over identiteitsfraude geschreven in B&R en dit onderwerp staat nog steeds hoog op de agenda van de NVVB.

John: “Identiteit vaststellen is een kernactiviteit van burgerzaken. Bij ieder klantcontact moeten de medewerkers vaststellen of ze te maken hebben met de juiste persoon, voordat ze diegene in de BRP verwerken of een product afgeven. Het is dus altijd een belangrijk onderwerp geweest, maar de laatste jaren wordt er steeds meer fraude gepleegd met onder andere identiteitsbewijzen. Doordat de beveiligingskenmerken in paspoorten steeds beter worden, zien we bovendien een verschuiving. In plaats van de documenten te vervalsen, passen ze steeds vaker de persoon aan, aan het document. Dat zijn de zogenaamde look-a-likes.”

Arjan: “Het belang van de gemeentes is dan ook essentieel. Daar is het eerste contact. Als iemand zich in wil schrijven, ziet de baliedewerker een persoon en zijn of haar ID het eerst.”

Willeke: “Wat verwacht jij van ons, als NVVB wanneer we naar de gemeenten toegaan? Als gemeenten iets anders zouden moeten doen op het gebied van de bestrijding van identiteitsfraude, wat is dat dan?”

Arjan: “Wat ik vooral gemerkt heb, is dat hostmanship voorop staat. Controle aan de balie kan dus verbeterd worden. Als een medewerker twijfels heeft over een document, moet hij of zij dit direct aan kunnen geven. Ondanks de hostmanship; durf te twijfelen! Burgerzaken geeft vaak aan dat ze dat lastig

vinden omdat ze geen herrie in de tent willen. Wij zouden meer samenwerking in de vorm van learning on the job willen.”

Willeke: “Dus baliedewerkers leren hoe ze op een vriendelijke manier die handreiking kunnen doen, maar toch streng kunnen zijn als het moet?”

John: “Onderdeel van het balieproces is de vaststelling van de identiteit van een persoon. Om bij twijfel die identiteit definitief vast te stellen, moet dat rustig gebeuren met alle hulpmiddelen die er zijn. Baliedewerkers werken onder tijdsdruk. In ongeveer twintig seconden moeten ze beoordelen of het document bij de persoon hoort die voor hen staat; hoe zien de ogen, de neus en de oren eruit? En hoe staat de mond ten opzichte van de oren?”

Arjan: “Gezichtsherkenning is een van de punten waar met de EU-documenten vaak tegenaan wordt gelopen. Er wordt zoals John net ook zei erg vaak gebruikt gemaakt van look-a-likes.”

Nico: “Een groot nadeel is dat mensen zelf nog een foto in mogen leveren. We zouden liever zien dat een foto direct aan de balie wordt gemaakt. Dan kan de aanvrager van een document niet frauderen met zijn of haar ingeleverde foto.”

Arjan: “Mensen leveren soms een eigen foto in, maar gebruiken de identiteit van een ander. Op die manier hebben ze redelijk makkelijk een geldig paspoort in handen.”

Nico: “Ik begrijp ook de moeilijkheid voor iemand achter de balie wel. Maar gemeenten mogen ons altijd bellen bij twijfel. Desnoods bel je 26x voor niks, maar die twee die ertussen zitten die de boel belazeren, pikken we er dan wel uit.”

“Wees servicegericht, maar durf te twijfelen”

LEARNING ON THE JOB

Willeke: “Hoe kijken jullie aan tegen de WTI?”

Arjan: “Er zijn mooie stappen gemaakt, te beginnen in Oost-Nederland. We hebben voor het eerst echt het gevoel dat we in verbinding zijn met de andere ketens.”

Willeke: “Zijn er nog nieuwe ontwikkelingen?”

Nico: “Het is in de huidige digitale wereld mogelijk om op afstand mee te kijken. We zouden baliedewerkers kunnen helpen op afstand. Het summum zou dan wel zijn om live mee te kijken. Wanneer er twijfel is over een document dat de baliedewerker het document voor een camera legt en wij direct meekijken. Dat kan nu al met scans en door het op te sturen, maar het kan sneller. Bij twijfel kunnen wij zien of er terecht twijfel is over een document.”

John: “Loopt daar al een pilot voor?”

Nico: “Ja, binnenkort starten we een pilot in drie gemeentes. Die kunnen een scan opsturen via een beveiligde lijn. Het is een simpele manier. We kijken nu hoe dit gaat en wat er uitkomt.”

Arjan: “Waar het in de pilot echt om gaat is dat de baliedewerker bij de minste of geringste twijfel een snellere stap maakt om ons te benaderen met als doel de fraudeur snel aan te houden.”

Nico: “Voor mij is het belangrijk dat je interactie hebt met de baliedewerker. Learning on the job.”

Cher: “Daar hameren we bij de vaardigheidstrainingen van de opleiding ID- & Adresfraude ook echt op. Durf te twijfelen! Bij twijfel schakel je een collega uit de backoffice in die breder en verdiepend is opgeleid, doordat hij of zij nog meer heeft geoefend met foto-foto-vergelijking en met echtheidskenmerken van reis- en brondocumenten door meer falsificaties en casussen tijdens de opvolgende trainingen van de opleiding te hebben gehad en ook een hoger vaardigheids-examenniveau te hebben behaald”

“Flexibiliteit is de grote kracht van de KMar”

Arjan: “Binnen onze afdeling hebben we collega’s opgeleid om nog beter gezichtsvergelijkingen te kunnen uitvoeren. De opleiding is overgenomen vanuit Duitsland. Voor deze manier van vergelijken heb je geen aanleg nodig, maar de vergelijkingen worden gedaan op basis van een technische analyse.”

Cher: “Bij de vaardigheidstrainingen van de opleiding wordt ook veel aandacht besteed aan gezichtsherkenning. ‘Wie staat er voor me?’ ‘Komt de foto overeen met de persoon die voor mij staat?’ Met andere woorden: ‘Is de persoon voor mij diegene die hij zegt die hij is?’ En er wordt geleerd te durven, want het kan best eng zijn om iemand vier seconden aan te kijken of om bepaalde identificerende vragen te stellen.”

ECID

De Koninklijke Marechaussee (KMar) verricht op grond van de aan haar toegewezen taken onder andere veel werkzaamheden op het gebied van controle en onderzoek van reis- en identiteitsdocumenten. Denk hierbij aan taken op grond van de Vreemdelingenwet 2000 zoals grensbewaking, maar ook de bestrijding van mensensmokkel en fraude met reis- en identiteitsdocumenten. Binnen de KMar kennen we het Expertisecentrum Identiteitsfraude en Documenten (ECID).

ECID is een samenwerkingsverband tussen de KMar en politie en is het landelijk aanspreekpunt op het gebied van identiteitsfraude en documenten. Het ECID levert advies, training en informatie over het voorkomen en bestrijden van identiteitsfraude. Het centrum zorgt dat de kennis up-to-date blijft en stelt deze beschikbaar aan partners in binnen- en buitenland. Daarnaast is er de Falsificaten Schiphol Desk en zijn er de KMar ID-Desks (4 stuks) vallende onder de Sectie Identiteit & Documentonderzoek, specialistische opsporing/brigade recherche. Bij de KMar ID-desks vindt documentonderzoek plaats op het hoogste niveau.

Opleiding ID & Adresfraude

In 2016 zijn er al een paar honderd medewerkers opgeleid via de PublieksAcademie op het gebied van het bestrijden van ID-fraude. Ook in 2017 zijn er weer opleidingen en medewerkers kunnen zich nu al opgeven. We merken dat er veel belangstelling is voor deze opleidingen, omdat identiteitsfraude een belangrijk onderwerp is geworden en gemeenten zich meer bewust worden van het feit dat fraude ook bij hen wordt gepleegd. Daarnaast is de kwaliteit van de opleidingen uniek, omdat ze samen met de ketenpartners (zoals de KMar) zijn ontwikkeld. Daarbij zijn de opleidingen relatief goedkoop, doordat kosten worden gehanteerd.





SEGMENT

Opleiding
BRP-Specialist
Utrecht

Burgerlijke
stand
Helemaal bij
in 4 dagen
Rotterdam en
Utrecht

Duits voor
balie-
medewerkers
Hengelo



Gegevens-
verstrekking uit
de BRP
Utrecht

Basiscursus
Trouwambtenaar
Rotterdam en
Utrecht

Verdieping en
opfriscursus
Trouwambtenaar
Rotterdam en
Utrecht

NVVB MBO4
Systematiek
gegevens-
verwerking
Utrecht

NVVB MBO4
Adresonderzoek &
adreskwaliteit I
Utrecht

Kijk voor de actuele data op www.segment.nl
Schrijf u snel in voor een gegarandeerde plaats!



NVVB verwelkomt nieuwe bronzen partner in 2017

Het CIB: dé kantoor specialist voor gemeenten

CIB Centraal InkoopBureau B.V. levert al sinds 1937 met veel succes totaaloplossingen voor de kantooromgeving aan o.a. gemeenten. Naast standaard kantoorartikelen zijn we specialist op het gebied van gemeentespecifieke producten zoals Gemeentelijk Beveiligd VNG-Papier (GBP), de Europese gehandicaptenparkeerkaart (GPK), paspoortvernietigers en gemeentelijk aktepapier. Ook leveren we archiefmaterialen die voldoen aan de Nederlandse Archiefwet. Door ons complete aanbod kunt u als gemeente voor al uw kantoorbenodigdheden terecht op één adres.

Als voormalig onderdeel van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), kennen we de NVVB al vele jaren. We zien grote raakvlakken tussen actuele thema's waar de NVVB zich samen met u als gemeente hard voor maakt en onze producten en diensten. Een goed voorbeeld hiervan is fraudepreventie. Als specialist op het gebied van beveiligd papier weten we als geen ander hoe belangrijk het is om de identiteitsgegevens van uw burgers te beschermen.

Door samen te werken met toonaangevende instanties op het gebied van documentbeveiliging, zijn we in staat om betrouwbare producten te leveren die optimale bescherming bieden

tegen de nieuwste vervalsingstechnieken. Goede voorbeelden hiervan zijn ons Gemeentelijk Beveiligd VNG-papier voor gemeentelijke uittreksels en ons gemeentelijk aktepapier Normaal 1. Naast deze papieren oplossingen zijn we op dit moment een methode aan het ontwikkelen om documenten digitaal te kunnen waarmerken en valideren.

Na jarenlang standhouder te zijn geweest op de NVVB-congressen, is het aangaan van een bronzen partnerschap met de NVVB voor ons een logische vervolgstap. We kijken uit naar deze samenwerking en hopen u als gemeente samen met de NVVB nog beter van dienst te kunnen zijn op het gebied van fraudepreventie en documentbeveiliging.

MEER INFORMATIE OVER HET CIB?

Kijk dan op www.cib.nl of neem contact met ons op via info@cib.nl of 079-36 38 400. We zijn u graag van dienst!

Betrouwbaar, compleet en praktisch

Voor u investeert Xpert Burgerzaken continu in de kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid van de kennisbank, bijvoorbeeld via de:

- ✓ **Landeninformatie:** Snel toegankelijk en direct aansluitend op de stappen in uw werkproces.
- ✓ **Eigen beleid tool:** Hiermee kunt u eenvoudig zelf uw lokale documenten toevoegen.

Ga naar: www.xpertburgerzaken.nl en ervaar de kracht van de kennisbank.

xpert  burgerzaken



Karolina Scharrighuisen

Foto: : Jessica Brouwer

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

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

“Ik ben Karolina Scharrighuisen, 24 jaar oud, en woon met mijn vriend in Badhoevedorp. Sinds maart 2016 werk ik met plezier op de afdeling Burgerzaken bij de gemeente Zaanstad.”

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

“Vorig jaar ben ik van toerisme overstapt naar de gemeente Zaanstad. Twee jaar geleden studeerde ik af in de richting Toerisme bij Hogeschool Inholland in Diemen. Al snel kwam ik erachter dat binnen deze branche een leuke baan op niveau vinden lastig is. Ook werd ik niet gelukkig van werken in de toerismebranche. Na acht maanden ben ik op zoek gegaan naar een job die meer bij me past. Via gemeentebanen.nl vond ik de vacature medewerker klantcontact burgerzaken. Ik greep deze kans en ben er vol voor gegaan! En tot op heden ga ik elke dag met plezier naar mijn werk.”

WAT TREKT JE AAN IN HET VAK?

“Burgerzaken is veel meer dan paspoorten aanvragen. Het klantcontact met mensen, de dienstverlening, collega's en verantwoordelijkheid maken het werken bij Burgerzaken leuk. Je moet flexibel zijn en je constant aanpassen, omdat de wet- en regelgeving ook steeds verandert. Het vak is divers en je moet voortdurend op de hoogte blijven. Hierdoor is er geen één dag hetzelfde en is het werk uitdagend. Binnen Burgerzaken krijg je in Zaanstad al gauw een rol en meer verantwoordelijkheid. En zo krijg je automatisch het gevoel waardevol te zijn voor de gemeente.”

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

“Op dit moment is onze afdeling volop in ontwikkeling. Het betreft hier een grote switch, met nadruk op snelle, elkaar binnen drie jaar opvolgende ontwikkelingen. Door de digitalisering van rijbewijzen wordt het aantal baliecontacten minder, worden de gemakkelijke processen geautomatiseerd en wordt de huidige BRP gemoderniseerd naar een landelijk systeem. Verder gaat het aantal reisdocumentaanvragen vanaf 2019 fors afnemen, aangezien de geldigheidsduur gewijzigd is van vijf naar tien jaar. Het is belangrijk om inzicht te krijgen in de verwachte aantallen reisdocumenten. Medewerkers begrijpen dat als de geldigheidsduur verdubbelt, dit consequenties heeft voor het aantal aanvragen. Dus het is zinvol met elkaar te praten over de tijd die hieraan wordt besteed.

Ik vind het een spannende periode, want ik heb geen vaste aanstelling. Maar ik zie wel kansen en mogelijkheden binnen

Burgerzaken om mee te groeien met de ontwikkelingen. Zeker als we in een vroeg stadium over de effecten praten en over hoe de organisatie hiermee om moet gaan – en wij medewerkers ook. Iedereen zal moeten mee-ontwikkelen en zijn of haar gedrag moeten aanpassen. Dus dient de gemeente hierover tijdig met haar medewerkers te communiceren. Op onze afdeling worden we al getraind op andere producten en diensten, zodat we breder inzetbaar zijn. Ik sta hier heel positief tegenover. Een ontwikkeling waar ik kritischer over ben is het digitaal aanvragen van rijbewijzen en wellicht in de toekomst ook reisdocumenten. Fraude ligt hier op de loer. Daarnaast kan identificatie lastig zijn wanneer iemand na tien jaar erg is veranderd. Loopt er iets echt in het honderd, dan is persoonlijke hulp en aandacht belangrijk. Een computer kan nooit een mens, met creativiteit en empathisch vermogen, vervangen.”

"Een ontwikkeling waar ik kritisch over ben is het digitaal aanvragen van rijbewijzen"

WAAR DENK JE OVER VIJF JAAR TE WERKEN?

“Lastige vraag. Ik zit nog niet zo lang bij Burgerzaken en het is nu een leuke plek qua collega's en werk. Ik denk vaak na over waar ik over vijf jaar sta – en op de afdeling speelt dit ongetwijfeld. De toekomst van Burgerzaken, en dus ook van mij, is vrij onzeker door alle ontwikkelingen. Want je moet echt een bredere rol vervullen en op alle vlakken inzetbaar zijn. Ik hoop mee te mogen groeien in de ontwikkelingen en over vijf jaar nog steeds met plezier bij de gemeente Zaanstad te werken!”

WAT BETEKENT DE NVVB VOOR JOU NU, EN WAT ZOU DE NVVB IN DE TOEKOMST VOOR JOU KUNNEN BETEKENEN?

“De NVVB streeft ernaar ons zo goed mogelijk te ondersteunen bij nieuwe keuzes qua dienstverlening. We worden dagelijks geconfronteerd met uiteenlopende vragen. De meeste kunnen we uitstekend zelf beantwoorden. Maar er zijn ook kwesties die zo specifiek of vakspecialistisch zijn dat er meer kennis nodig is voor een gedegen antwoord. In dat geval kunnen wij contact opnemen met het Adviesbureau van de NVVB. Verder heb ik onlangs – via de NVVB PublieksAcademie – een leuke cursus gevolgd over identiteitsfraude en documentherkenning, iets waarin gemeente Zaanstad veel investeert!”

“Dan adviseer ik mijn cliënt maar te verhuizen”

Rotterdam ontvangt met enige regelmaat wijzigingsverzoeken, waarbij de burger verzoekt om opgenomen te worden in de BRP met geheel andere persoonsgegevens dan de geregistreerde. Dit betreft de zogenaamde wijzigingsverzoeken waarbij er, onder verwijzing naar het Stappenplan Identiteitswijziging, drie groepen in de BRP gewijzigd worden: namen, geboortedatum en herkomstgegevens.

Tekst: Corine Lekkerkerker

Conform de bestendige jurisprudentielijn van de Raad van State, en gewapend met het Stappenplan en de daarbij behorende toelichting, weigeren we steevast om tot de gevraagde algehele wijziging over te gaan. De toelichting op het Stappenplan zegt hierover: ‘Als in alle groepen persoonsgegevens sprake is van wijzigingen dan wordt het verzoek afgewezen.’ Naar mijn mening (en blijkens de praktijk in diverse gemeenten) valt er op deze directe weigering inmiddels het nodige af te dingen. Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Rechtbank Rotterdam (ROT 15/5544), waarin wordt overwogen dat het ook bij algehele wijziging van persoonsgegevens mogelijk is om onomstotelijk vast te stellen dat:

- de oude gegevens onjuist zijn;
- de nieuwe gegevens juist zijn, en
- de nieuwe gegevens en de oude gegevens op dezelfde persoon betrekking hebben.

Ook is de recente uitspraak van de Raad van State van 5 oktober 2016 (ECLI:NL:RVS:2016:2642) hier relevant. De zaak wordt weliswaar ongegrond verklaard, maar de Raad overweegt expliciet in rechtsoverweging 9.1 dat met het DNA-bewijs het verband kan worden gelegd tussen de documenten en de betrokkene. In een nog recentere uitspraak van de Raad van State (ECLI:NL:RVS:2016:3131) wordt het hoger beroep gegrond verklaard. De Raad van State oordeelt dat het College van B&W het verzoek om identiteitswijziging niet zonder meer als herhaald verzoek af had mogen doen. Onder verwijzing naar de overgelegde stukken, benadrukt de Raad van State het belang van de vermelding van juiste persoonsgegevens in de BRP. Interessant is verder nog de uitspraak van de Raad van State (201507389/1/A3) waarin wordt overwogen: Weliswaar is [appellant] verhuisd van de gemeente Rotterdam naar de gemeente Haarlem en heeft het college van de gemeente

Haarlem een verzoek van [appellant] om wijziging van zijn persoonsgegevens inmiddels ingewilligd, (...) Een op zijn minst opmerkelijke situatie, waarin de ene gemeente het wijzigingsverzoek inwilligt, terwijl de weigering hiertoe van een andere gemeente in hoger beroep wordt bevestigd door de Raad van State.

De bezwaarcommissie van de gemeente Rotterdam besluit de recente beslissingen op bezwaar in dit kader met het dringende verzoek om de gemeentelijke verschillen in beoordelingswijze landelijk aan te blijven kaarten om tot een uniforme werkwijze te komen. Ook de rechterlijke macht is hiervan inmiddels op de hoogte, en hoewel de jurisprudentie duidelijk is – er is geen sprake van schending van het gelijkheidsbeginsel, zie bijvoorbeeld Raad van State 201107228/1/A3 – krijg ik regelmatig van rechters de vraag of men niet tot een uniform landelijk beleid zou kunnen komen. Uiteraard delen wij deze noodzaak en wens, niet in de laatste plaats om administratieve verhuizingen met uitsluitend deze wijziging tot doel te voorkomen.

“Helaas is het vraagstuk van de algehele identiteitswijziging niet alleen juridisch complex, maar spelen meerdere visies en aandachtspunten een rol bij de beoordeling ervan”

Helaas is het vraagstuk van de algehele identiteitswijziging niet alleen juridisch complex, maar spelen meerdere visies en aandachtspunten een rol bij de beoordeling ervan. Uiteraard staat de juistheid, betrouwbaarheid en actualiteit van de BRP voor mij als jurist centraal in deze materie. Dit neemt niet weg dat in deze discussie ook regelmatig de vraag rijst of ‘we dit wel moeten willen’. Persoon A is, veelal met een asielverzoek, Nederland binnengekomen op grond van identiteit A en krijgt na jaren (vermoedelijk minstens twaalf jaar; in verband met de termijn waarbinnen strafrechtelijke vervolging en/of intrekking van de verblijfsvergunning aan de orde kan zijn) soms met de enkele overlegging van hogere brondocumenten zijn gegevens

gewijzigd in identiteit B, met alle gevolgen van dien voor ons en afnemende instanties. Denk bijvoorbeeld aan de akten die de ambtenaar van de Burgerlijke Stand moet aanpassen aan de nieuwe identiteitsgegevens. Hoewel we moeten onderkennen dat het verbinden van gevolgen aan de verstrekking van onjuiste informatie geen doelstelling is van de Wet BRP, lijkt het raadzaam om landelijk aandacht aan genoemde problematiek te besteden en te onderzoeken of er nadere mogelijkheden zijn om de opgave van onjuiste gegevensopgave te demotiveren. Feit blijft dat – inwilliging of niet – uniform beleid noodzakelijk is. Hiertoe is het uitgangspunt om een bepaalde standaard-bewijslast op te stellen voor de burger die de wijziging verzoekt. Dat dit een extreem complexe opgave is, behoeft gezien de verschillende achtergronden en documenten van de verzoekers geen nadere uitleg. Ondanks dat het vaste jurisprudentie is dat de bewijslast in dit kader volledig op de burger rust, wordt aan ons – terecht – de vraag gesteld wat de burger dan wél kan doen om te zorgen dat zijn gegevens worden gewijzigd.

In Rotterdam vragen wij de burger dan ook – onder verwijzing naar wetgeving, jurisprudentie en het Stappenplan ID-wijziging – om aan te tonen dat:

1. de in de BRP opgenomen gegevens onjuist zijn. Let op! Het overleggen van authentieke brondocumenten met andere persoonsgegevens is hiervoor niet voldoende.
2. de nieuwe gegevens juist zijn.
3. **A.** de nieuwe persoonsgegevens op de persoon betrekking hebben;
B. de oude persoonsgegevens op de persoon betrekking hebben.

Uiteraard zijn deze vereisten per stap nader uitgewerkt met onder meer voorbeelden van over te leggen documenten. Mocht de verzoeker het bovenstaande onomstotelijk aantonen, zal overgegaan worden tot wijziging van de gegevens in alle categorieën van de persoonslijst in de BRP. Deze informatie geeft de burger een concreter aanknopingspunt voor een goed onderbouwd wijzigingsverzoek en verschaft ons als College een duidelijkere en transparantere werkwijze.

Voor sommige gemeenten betekent deze werkwijze een verzwaring van de aan de burger opgelegde bewijslast, voor andere gemeenten juist een mogelijkheid om daadwerkelijk tot wijziging over te gaan. Het belang van een juiste BRP staat in ieder geval centraal, voor ons, voor de burgers, voor onze afnemers. Een uniforme werkwijze hierin is dan ook onmisbaar. Het is onverdedigbaar dat een verhuizing de oplossing kan zijn om de persoonsgegevens gewijzigd te krijgen – niet alleen voor de burger, maar zeker ook voor ons gemeenten.

Kinderontvoering leidt tot gevangenisstraf en 20.000 euro voor Unicef

Tekst: Hans Tomson

DE VOORGESCHIEDENIS

In februari 2013 vraagt een Nederlandse man de afdeling Burgerzaken van Uden om een baby in te schrijven als zijn zoon in de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens. Zijn vaderschap blijkt uit een Spaanse geboorteakte, en de moeder is een Roemeense. De collega's weigeren, want de man is in Nederland getrouwd met een andere vrouw¹. Niemand kan dus effectief het gezag uitoefenen over het kind en de Raad voor de Kinderbescherming schakelt de kinderrechter in. In april 2013 krijgt Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant de voorlopige voogdij. De baby blijft bij de Nederlandse man en zijn echtgenote. Jeugdzorg wil duidelijkheid over het vaderschap en geeft de man tot 6 juni de gelegenheid om mee te werken aan DNA-onderzoek. Omdat de man niet reageert, wil Jeugdzorg op 7 juni de baby weghalen. De man en de vrouw blijken dan al met de baby naar Spanje vertrokken.

De man had de baby in februari 2013 in Spanje erkend, met toestemming van de moeder. In mei 2013 had de Spaanse rechter op verzoek van de moeder ook aan de man het ouderlijke gezag toegekend. Aan de Nederlandse tijdelijke voogdij in komt in februari 2015 een einde omdat de rechtbank het

niet in het belang van het kind vindt om dit weg te halen bij het echtpaar.

STRAFZAAK

Justitie brengt in augustus 2013 een Europees arrestatiebevel (EAB) uit bij het echtpaar in Spanje wegens het onttrekken van een minderjarige aan het over hem gestelde gezag – een misdrijf, hier met een maximumgevangenisstraf van negen jaar.² Op 16 december 2016 behandelt de rechtbank Oost-Brabant de strafzaak.³

DE VERDEDIGING

De verdediging voerde aan dat de Spaanse rechter met instemming van de biologische moeder het vaderschap en het gezag van de man al in mei 2013 had vastgesteld. Ook in Nederland was toen een procedure aanhangig gemaakt. Nu er in twee landen verschillende uitspraken waren gedaan, was het onduidelijk wie het gezag had. Daarom hadden de man en de vrouw de baby niet opzettelijk aan het wettig gezag onttrokken. De strafzaak vond plaats drie jaar en vijf maanden na het misdrijf. Dat is in strijd met de redelijke termijn van artikel 6 EVRM. Bovendien verkeert het gezin al jaren in grote onzekerheid over

deze zaak. Het gezin kan niet vrij reizen en dus geen familie in Nederland bezoeken.

UITSPRAAK

De rechtbank veroordeelt beiden: "Verdachte heeft zich schuldig gemaakt aan het medeplegen van onttrekking aan het gezag van het kind aan Jeugdzorg. Verdachte heeft de beslissing van de rechtbank en later van het Gerechtshof aan zijn laars gelapt en het Jeugdzorg onmogelijk gemaakt om invulling te geven aan de voorlopige voogdij. Het is in het belang van de samenleving dat rechterlijke beslissingen, zoals in dit geval de beslissing om het gezag toe te kennen aan Jeugdzorg, worden gerespecteerd en nageleefd. Het ondermijnen van de Nederlandse rechtsregels en het recht in eigen hand nemen, zoals verdachte heeft gedaan, is dan ook buitengewoon laakbaar, te meer daar het er alle schijn van heeft dat verdachte de adoptieregels heeft proberen te omzeilen. De rechtbank rekent dit verdachte aan."

"Nu er in twee landen verschillende uitspraken waren gedaan, was het onduidelijk wie het gezag had"

OVER DE STRAF

De rechtbank heeft bij de strafoplegging in het voordeel van verdachte rekening gehouden met het gegeven dat hij een blanco strafblad heeft. Ten aanzien van het betoog van de raadvrouw dat er sprake zou zijn van overschrijding van de redelijke termijn overweegt de rechtbank als volgt. De rechtbank stelt vast dat de redelijke termijn is aangevangen vanaf het moment dat verdachte kennis heeft gekregen van het Europees arrestatiebevel (EAB), te weten op 6 augustus 2013, daar verdachte vanaf die datum naar aanleiding van het EAB enkele dagen in Spanje in overleveringsdetentie heeft doorgebracht en hij daaraan redelijkerwijs de verwachting kon ontlelen dat hij ter zake van een strafbaar feit zou worden vervolgd of dat hem door de bevoegde autoriteit ten laste werd gelegd dat door hem een strafbaar feit was begaan. Tussen dit tijdstip en de einduitspraak van de rechtbank ligt een periode van bijna drie jaar en vijf maanden.

Anders dan de verdediging is de rechtbank van oordeel dat het voornamelijk aan verdachte zelf te wijten is dat de vervolging zo lang op zich heeft laten wachten, en om deze reden is er geen sprake van schending van de redelijke termijn als bedoeld in artikel 6 van het EVRM. Voor afronding van het onderzoek door het Openbaar Ministerie was het wenselijk om verdachte te horen. Het Openbaar Ministerie heeft hem daartoe verschillende keren de gelegenheid geboden. Zo heeft hij zelfs de kans gekregen zich te melden bij de politie in Uden voor verhoor waarbij hem is verzekerd dat hij dan niet zou worden aangehouden. Nu de vertraging aldus voornamelijk werd veroorzaakt door verdachte, komt deze vertraging ook voor zijn rekening en leidt dit niet tot strafvermindering.

Dit leidde dus tot een voorwaardelijke gevangenisstraf van drie maanden en een proeftijd van twee jaar, met de bijzondere voorwaarde voor de man en de vrouw dat zij ieder 10.000 euro aan Unicef betalen.

TOELICHTING

Het is de eerste keer dat ik in deze rubriek een strafzaak behandel, dit in relatie tot ons werk. Vaak gaat het hierbij om internationale kinderonvoering: gescheiden ouders die kinderen meenemen naar een ander land of daar achterlaten tegen de wil van de andere ouder en in strijd met de gezagsregeling.⁴ In dit geval had Jeugdzorg de voorlopige voogdij, terwijl in Nederland nog onduidelijkheid bestond over het vaderschap en gezag. Het echtpaar vluchtte naar Spanje. Daar had de rechter beslist dat de man wel de vader was door de erkenning en ook het gezag had. Toch werden hij en zijn vrouw in Nederland veroordeeld voor het gezamenlijk onttrekken van een kind aan het wettige gezag. Ook al ging het om de tijdelijke voogdij van Jeugdzorg die niet werd omgezet in een definitieve. De gevangenisstraf is voorwaardelijk. Dus dit heeft verder geen gevolgen als beiden in de proeftijd niet opnieuw een misdrijf plegen. Wel moeten zij ieder 10.000 euro aan Unicef betalen. Dit is een alternatief voor een geldboete die in de staatskas gaat. Zo wordt er symbolisch en daadwerkelijk een bijdrage geleverd aan de internationale bescherming van kinderen.

1. Tot 1 april 2014 was de erkenning door een gehuwde man nietig, artikel BW 1:204, lid 1, onder e.
2. Artikel 247 Wetboek van Strafrecht. De maximumstraf is zes jaar, maar dit wordt negen jaar als het kind jonger dan twaalf is.
3. Rechtbank Oost-Brabant, 30 december 2016, Zaaknummer 01/860153-16, ECLI:NL:RBOBR:2016:7222.
4. Voor meer informatie, zie Centrum Internationale Kinderontvoering, www.kinderontvoering.org.

Colofon

B&R 1

9 februari 2017

ISSN

0929-9262

Redactie

Merlin Niesten en Roos Gardien
communicatie@nvvb.nl
079-3617747

Foto cover

Joke Schut Photography

Bedankt!

Melle Bakker, Michele Duquesnoy, Jan Fraanje, Eric Gubbels,
José Guit, Carmen Kromosono-Jonathans, Tjeerd Langstraat,
Corine Lekkerkerker, Simon Rijdsdijk, Karolina Scharrighuisen,
Joke Schut, Hans Tomson, Eline Tullener, Bianca Verhoef,
Arre Zuurmond

Productie

Veenman+, Rotterdam

Correctie (gedeeltelijk)

Taalanatomisch bureau De Twee Hanen, Kimsword

Vormgeving

Mark Moget, Uberhaupt.nl

Oplage

2400

Adverteren?

Stuur een mail naar de redactie van B&R of neem telefonisch
contact op voor de mogelijkheden communicatie@nvvb.nl of
079-3617747.

Abonnementen

Burgerzaken & Recht is gratis voor leden van de NVVB.
Niet-leden kunnen zich abonneren voor bedrag van €115,- per
jaar. Abonnementen kunnen schriftelijk tot uiterlijk 1 november
voorafgaande aan het jaar van gewenste beëindiging worden
opgezegd.

Contact

E: communicatie@nvvb.nl

T: 079-3617747

www.nvvb.nl

©2017

Artikelen uit B&R mogen alleen met schriftelijke toestemming
van de NVVB worden overgenomen. Foto's zonder
bronvermelding zijn stockfoto's.



PUBLIEKSACADEMIE ; ZEKER WETEN!

De PublieksAcademie is dé opleidings- en examenorganisatie voor iedereen in de publieke dienstverlening; voor iedere manager en medewerker die de dienstverlening van de gemeente wil optimaliseren en wil werken aan eigen kennis, kunde en vaardigheden.



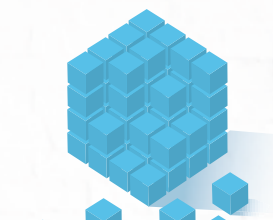
Erkend NVVB diploma of certificaat

Je ontvangt een erkend mbo-4 of hbo diploma of certificaat dat in het hele land garant staat voor kwaliteit. Voor elke module kun je een certificaat halen en met meerdere certificaten kun je een diploma behalen.



Meer aandacht voor vaardigheden

Vaardigheden zijn net zo belangrijk als kennis. Dus zijn er specifieke modules, gericht op ontwikkeling van de benodigde competenties van jou als individuele medewerker of het gehele team.



Flexibiliteit in scholing

Je kunt volledige opleidingen volgen, maar óók kiezen voor losse modules die gericht zijn op jouw werk. Hiermee stel je jouw opleiding op maat samen. Ook kun je specialistische diploma's behalen op een aantal gebieden.

gemeente.nl/publieksacademie



ONLINE STEMBUREAULEDEN WERVEN? WEL ZO MAKKELIJK.



Kies voor het gemak van de module Verkiezingen

Het organiseren van verkiezingen is voor gemeenten een flinke klus. Centric maakt het u graag wat makkelijker! Zo verloopt het werven van stembureauleden dankzij de module Verkiezingen voortaan volledig automatisch. Aanmeldingen komen binnen via uw website en belanden automatisch in uw burgerzakenapplicatie. Met één druk op de knop ziet u de aanmeldingen per stembureau.

Ook biedt Centric ondersteuning voor het gehele verkiezingsproces: van het kiesregister, de stempassen en de stembureauleden tot de financiële afhandeling en inzicht in de verkiezingsuitslag, met de burgerzakenoplossingen van Centric regelt u het allemaal. Op naar een zorgeloze verkiezingsdag? Kies de module Verkiezingen!

Mail voor meer informatie naar productmanager Janieta Nagel via janieta.nagel@centric.eu.