



# Van GBA tot Z

Samen werken aan MEER kwaliteit GBA

02 | mei 2013

02

**Kwaliteitsagenda GBA:**  
hoe staan we ervoor?

03

**“Gemeenten hebben behoefte aan goede TMV”**

04

**Instrumenten en opleiding verbeteren GBA**

## Rotterdam bestrijdt misbruik met scala aan maatregelen

De afdeling Publiekszaken van de gemeente Rotterdam hoorde in mei 2012 dat burgers toeslagen ontvingen op basis van een valse inschrijving in de GBA. Wat volgde was een uitgebreid pakket aan maatregelen om de kwaliteit van de GBA te verbeteren. Directeur Publiekszaken Ronald van As: “We strijden al een tijd tegen valse inschrijvingen in de GBA die misbruikt worden om te frauderen met toeslagen, maar ook met uitkeringen. En met succes.”



Ronald van As, Directeur Publiekszaken bij de gemeente Rotterdam

Het Regionaal Informatie- en Expertisecentrum (RIEC) heeft de afdeling Publiekszaken van Rotterdam vorig jaar vertrouwelijk geïnformeerd over mogelijke toeslagenfraude. “Ze deden onderzoek naar mensenhandel door Bulgaren, maar kwamen erachter dat de focus was verlegd naar fraude met toeslagen”, aldus Van As. “Toen hebben we direct een programma opgezet: ‘Basis op orde’. Hierbij passen we een aantal maatregelen strenger toe. Daarnaast spraken we af dat we gefaseerd nieuwe maatregelen invoeren. Daar zijn we nu dus mee bezig (zie kader, red.). En gelukkig boeken we resultaat: omdat we elke inschrijving weigeren zolang we twifelen, klopt onze GBA al veel beter.”

**Risicoprofielen**  
Rotterdam maakt nu gebruik van zogenaamde risicoprofielen of -signalen. Dat zijn kenmerken van de inschrijving die opvallend zijn en eerst onderzocht moeten worden. “Bijvoorbeeld overbewoning of het ontbreken van een verhuurdersverklaring”, legt projectmanager Loes van der Ploeg uit. “Voor elk risicosignaal geldt: zolang we niet met een huisbezoek hebben gecontroleerd of alles klopt, doen we geen inschrijving.”

**Fraude analyseren**  
Wat betreft de toeslagenfraude weet Van der Ploeg nog niet precies om welke mensen en welke adressen het ging. “Daarvoor moeten we het strafrechtelijk onderzoek door de FIOD afwachten. Maar we weten wel dat uit de verhuusaangiften zelf niet is gebleken dat iets niet in orde was: de mensen kwamen persoonlijk aan de balie, met identiteitsbewijs en een huurcontract. We hadden

## Betere kwaliteit GBA door meer samenspel



“We zijn in een volgende fase gekomen met de GBA. Het wetsvoorstel Basisregistratie Personen (BRP) is aangenomen door de Tweede Kamer. Het systeem voor het registreren van Niet-Ingezetenen (RNI) is technisch bijna afgerond. De medewerkers van de RNI-loketten zijn opgeleid en startklaar. Ook de kwaliteitsagenda GBA is na een jaar flink op stoom. De circulaire, roadshows, eerste pilots en methodieken zijn afgerond en klaar om landelijk te worden ingevoerd. Vanuit het project ‘Naar Betrouwbare Persoonsgegevens’ wordt hard gewerkt aan een nieuwe kwalificatie- en opleidingsstructuur.

Tijdens het NVVB-congres in april zag ik veel zelfvertrouwen bij de burgerzakenmedewerkers. Jan van Ginkel, gemeentesecretaris van de gemeente Schiedam, prikkelde de deelnemers door te zeggen: ‘De tijd is voorbij dat je, als je echt niets kan, altijd nog burgerzakenambtenaar kan worden.’ De zaal reageerde opgewonden: alsof dat ooit anders is geweest!

De volgende stap is nu om gemeenten te ondersteunen bij het verbeteren van de kwaliteit van de adresgegevens in de GBA. Dat betekent dat we landelijk meekijken naar ontwikkelingen in registraties en of daarbij zaken opvallen. Dat centraal meekijken kan alleen met behoud van de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor de kwaliteit. Dit betekent nóg meer samenspel tussen Rijk en gemeenten. Ik heb inmiddels veel gemeenten bezocht en gesproken. En ik heb er alle vertrouwen in dat we klaar zijn voor deze volgende fase.”

Jacqueline Rutjens, ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), hoofd afdeling Identiteit, directie Burgerschap en Informatiebeleid (B&I)

geen reden om te twifelen. Daarom moeten we de verdachte gevallen heel goed analyseren op gemeenschappelijke kenmerken. Zo beschikken we hopelijk weer over meer signalen van valse inschrijvingen, op basis waarvan wij ons risicoprofiel kunnen aanpassen.”

## “Zolang we twifelen, schrijven we niet in”

**Samenwerking en overleg**  
De samenwerking met ketenpartners is volgens Van der Ploeg ook belangrijk voor een betere GBA. De gemeente heeft ook contact met de rijksoverheid. “Soms zijn we beperkt door rijkswetgeving. We willen bijvoorbeeld sneller uitschrijven als het duidelijk is dat iemand naar het buitenland is vertrokken.” De wet stelt ook grenzen aan informatie-uitwisseling tussen ketenpartners. “Maar als gevolg van de fraude hebben we nu al meer

contact met de Belastingdienst. We willen bestanden vergelijken en in een vroeger stadium met elkaar overleggen. Dan kunnen we bijvoorbeeld achterhalen dat meerdere huurtoeslagen op één adres worden toegekend en zo verkeerde inschrijvingen opsporen en voorkomen. Dergelijke intensievere samenwerking wilden we al langer, maar door de actualiteit is die in een stroomversnelling gekomen.”

**Misbruik uitbannen**  
Van der Ploeg heeft niet de illusie dat ze met meer instrumenten en maatregelen al het misbruik kan uitbannen. “Als we aan de ene kant drempels opwerpen, verzint een crimineel altijd wel weer een mogelijkheid aan de andere kant. Daar kun je je nooit helemaal op voorbereiden, maar we doen zoveel mogelijk om de kwaliteit van de GBA op een zo hoog mogelijk niveau te brengen. Daarom is onze lijst van maatregelen niet statisch: we moeten altijd anticiperen op wat er speelt. Daarbij is het nodig de juiste balans tussen dienstverlening en handhaving te vinden. En gelukkig hebben onze inspanningen effect.” ■

### Aangescherpte maatregelen

- Tegengaan van overbewoning: controle bij elke vierde in plaats van vijfde inschrijving op een adres waar geen gezin woont.
- Verhuurdersverklaring (toestemming van de eigenaar): als een verhuurdersverklaring ontbreekt, gaat de gemeente in alle gevallen eerst op huisbezoek.
- Controle van adressen van specifieke eigenaren: controle van adressen van eigenaren die in het verleden overtredingen hebben begaan op het gebied van huisvestingsvergunning en/of illegale kamerverhuur.
- Gebiedsgerichte GBA-controles: pilot met honderd procent GBA-controles in daartoe aangewezen gebied in het kader van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid.

### Aanvullende acties

- De afdeling Onderzoek en Business Intelligence van de gemeente gaat op structurele basis aantallen inschrijvingen en verhuisbewegingen van bijvoorbeeld EU-arbeidsmigranten en VOW-ers (‘spookburgers’) monitoren. Vervolgens worden die gegevens geanalyseerd om tijdig te kunnen reageren op onverklaarbare of ongewenste bewegingen in de GBA.
- Doorlooptijd van een adresonderzoek – van voornemen tot besluit tot uitschrijven – is verkort van zes tot maximaal vier weken.
- Totale doorlooptijd adresonderzoek is teruggebracht van drie maanden tot maximaal zes weken.
- Samenwerking ketenpartners: overleg met onder andere politie en Belastingdienst heeft geleid tot afspraken over informatie-uitwisseling, terugmelden en formuleren risicosignalen.

# Kwaliteitsagenda GBA: hoe staan we ervoor?

Om de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens te verbeteren heeft het ministerie van BZK eind 2011 de Kwaliteitsagenda GBA opgesteld. Tot 2014 werkt het ministerie samen met gemeenten, onderzoekers en afnemers aan allerlei projecten. De recent bekend geworden fraude met toeslagen is aanleiding om deze Kwaliteitsagenda versterkt in te zetten.

De GBA is voor een groot deel op orde. Met name de gegevens die niet erg aan verandering onderhevig zijn – bijvoorbeeld registratie van huwelijk – zijn betrouwbaar. Bij adresgegevens ligt dat iets anders, die veranderen immers vaker. Zijn gegevens onjuist, dan loopt de overheid kans boetes niet te kunnen innen. Tegelijk loopt de burger het gevaar niet te krijgen waar hij recht op heeft. Omdat steeds meer overheids-taken afhankelijk zijn van de GBA, is het belangrijk continu te werken aan optimale kwaliteit.

## Samen werken aan verbetering

Het ministerie van BZK werkt hieraan door projecten op te zetten, onderzoek

ken te initiëren en vooral door de samenwerking op te zoeken. Allereerst zijn uiteraard gemeenten en afnemers betrokken. Zij hebben circulaire ontvangen over briefadres, adresonderzoek en terugmelden. Ook roadshows, de Van GBA tot Z-krant en een werkgroep Kwaliteit GBA (waaraan gemeenten en afnemers deelnemen) zorgen voor structurele uitwisseling van goede voorbeelden.

## Lopend onderzoek

Daarnaast is er veel aandacht voor onderzoek. Er vinden bijvoorbeeld gerichte adresonderzoeken plaats. Dat gebeurt door buitendienstmedewerkers van gemeenten of uitvoeringsinstanties

naar aanleiding van signalen, bijvoorbeeld over leegstand. Op basis daarvan kan de GBA gecorrigeerd worden, en ontstaat een realistisch beeld van de kwaliteit van de GBA. Andere onderzoeken:

- Onderzoek naar het adresbegrip in de basisregistraties en naar behoefte aan en mogelijkheden voor extra gegevens.
- Adresvergelijking tussen UWV en GBA Amsterdam. Dit onderzoek gaat de derde fase in. Doel is een werkproces dat straks ook andere gemeenten kunnen gebruiken.
- Onderzoek naar briefadressen door de gemeente Den Haag. Ook dit moeten andere gemeenten straks kunnen overnemen.
- Onderzoek naar maatschappelijke effecten en de aanpak van niet goed-geregistreerden. Dit geeft inzicht in de oorzaken van fouten en de mogelijke aanpak ervan.



- DigiMelding 2.0 - gebeurt dat beter en vaker. Bovendien krijgen gemeenten straks de mogelijkheid om gegevens van terugmeldingen over te nemen als de betreffende uitvoerder hiernaar gedegen onderzoek heeft gedaan. Dit wordt nog bekeken in het kader van het 'gekwalificeerd terugmelden'. Verder krijgt de huidige Terugmeldvoorziening de mogelijkheid om documenten mee te sturen. Gemeenten kunnen de terugmelding zo beter beoordelen.

## In het buitenland. Of toch niet?

Ook een oorzaak van fouten in de GBA zijn personen die staan geregistreerd als geëmigreerd, maar toch in Nederland lijken te wonen. Voor deze groep – 'Vertrokken Onbekend Waarheen' (VOW), waarvan het vermoeden bestaat dat zij in Nederland verblijven – is een speciale taskforce opgericht. Deze brengt de groep in kaart om het bestand op te schonen en de registratie daar vervolgens op aan te passen. In dit kader wordt ook gewerkt aan afspraken over het omgaan met bestuurlijke boetes. Wat doe je als een burger niet aan zijn verplichtingen voor in- en uitschrijving voldoet? ■

## Extra maatregelen

Vanwege het belang van de GBA als noodzakelijk informatiesysteem voor veel overheids-taken, is eind 2011 de Kwaliteitsagenda GBA gestart. De Kwaliteitsagenda wordt versterkt naar aanleiding van signalen rond de fraude met toeslagen. Deze extra maatregelen rond de GBA – naast vele maatregelen op het terrein van toeslagen – zijn aangekondigd in de brief van het ministerie van Financiën aan de Tweede Kamer, mede verstuurd namens de ministeries van BZK en SZW.

- Afgelopen jaar heeft het ministerie van BZK risicoprofielen ontwikkeld. Aan de hand daarvan kunnen gemeenten huisbezoeken uitvoeren. Het ministerie gaat de profielen over alle gemeenten verspreiden.
- Het ministerie gaat monitoren op patronen in de centrale verstrekkingsvoorziening GBA. Deze patronen kunnen voor gemeenten een signaal zijn hun werkproces – bijvoorbeeld rondom inschrijving – aan te scherpen.
- De Belastingdienst gaat afspraken maken met het ministerie van BZK en gemeenten over samenwerking. Bijvoorbeeld rondom de anti-fraudebox. Hierin worden signalen van systeemfraude onderzocht, fraudepatronen opgespoord en acties uitgezet om fraude te stoppen.

## Het is belangrijk continu te werken aan optimale kwaliteit

### Beter en vaker terugmelden

Twijfelt een gebruiker aan de juistheid van een gegeven, dan kan hij dat terugmelden. Hij gebruikt daarvoor nu de Terugmeldvoorziening (TMV). Door invoering van de opvolger van de TMV

## Nog meer acties

- Aandacht voor deskundigheidsbevordering van burgerzaken-ambtenaar. In samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Burgerzaken (NVVB) is hiervoor een pilot gestart (zie pagina 3).
- Inkijkfunctie voor gemeenten bij het UWV om adressen op orde te helpen maken.
- Opwaardering van persoonslijsten voor de migratie van de GBA naar BRP.
- Een goed evaluatie-instrument dat de huidige audit gaat vervangen. Deze wordt uitgebreid met monitoring van terugmeldingen.
- Regelgeving SZW wordt aangepast: geregistreerd als VOW in de GBA betekent opschorting van de uitkering. Dit legt de verantwoordelijkheid bij de burger om adresgegevens op orde te houden.
- Monitoring en handhaving van afspraken door minister van BZK.

# NVVB reageert op rapport Regionaal Informatie en Expertise Centrum

Het Regionaal Informatie- en Expertisecentrum (RIEC) Rotterdam heeft in 2012 de bestuurlijke rapportage 'GBA en fraude' uitgebracht. Het rapport gaat over de vraag: "Hoe kunnen ketenpartners misbruik van inschrijvingen in de GBA mede in relatie tot fraude voorkomen en tegengaan?" Hieronder vindt u de reactie van de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) op dit rapport:

"De NVVB herkent het probleem van criminele, vaak Oost-Europese organisaties die inschrijvingen in de GBA misbruiken. Door met goede risicoprofielen te werken, kunnen gemeenten sommige vormen van fraude moeilijker maken. Een aangifte voor inschrijving in de GBA kan bijvoorbeeld worden aangehouden als uit risicosignalen blijkt dat er wellicht iets mis is. Die signalen komen nu vaak niet aan de oppervlakte omdat partijen als gemeenten, UWV,

SVB, Belastingdienst, politie, Openbaar Ministerie en FIOD te weinig informatie uitwisselen. De ketenpartners kunnen de fraude effectief aanpakken door gezamenlijke interventies.

Zorg- en huurtoeslagfraude is onder andere mogelijk doordat personen zich inschrijven in de GBA met een adres waarop ze niet wonen. De NVVB wijst erop dat gemeenten wel de juiste inschrijvingsprocedure volgens de Wet

## "Fraude aanpakken door gezamenlijke interventies"

GBA volgen. De desbetreffende personen laten gemeenten de noodzakelijke documenten zien, zoals een ID-bewijs, huurverklaring van de hoofdbewoner en

huurovereenkomst. De feitelijke woonsituatie klopt echter niet altijd met de aangifte.

Het verbeteren van het werkproces rondom het inschrijven in de GBA is een van de maatregelen die de NVVB toejuicht. Een goede maatregel is om een inschrijving slechts mogelijk te maken op afspraak. Daarmee kun je, voordat de aangifte plaatsvindt, beoordelen of er risicosignalen aanwezig zijn. De NVVB vindt het ook nuttig om, wanneer sprake is van meer dan vier inschrijvingen op een adres, GBA-inschrijvingen aan te houden totdat een huiscontrole is verricht.

De NVVB wil samen met haar ketenpartners goede risicoprofielen opstellen met behulp van patroonsignalen van fraude. De NVVB werkt daarnaast samen met de VNG aan een beleidsadvies voor gemeenten over de bestuurlijke boete. Deze boete kan worden opgelegd aan burgers die hun verplichtingen volgens



de Wet basisregistratie personen niet nakomen. Frauderende burgers kunnen echter ook via het strafrecht worden bestraft als zij bijvoorbeeld een valse aangifte doen. De actualiteit laat de noodzaak zien voor alle partijen in de keten om op volle kracht dit soort criminaliteit te bestrijden." ■



# “Betere terugmeldingen én opschonen bestand VOW’ers leidt tot betere GBA”

## Onderzoek naar gevolgen onjuiste gegevens in GBA nu in tweede fase

Fase 2 is aangebroken van het onderzoek naar de maatschappelijke effecten van onjuiste gegevens in de GBA. In deze fase gaan verschillende partijen aan de slag met de aanbevelingen uit fase 1. Opdrachtgever Jan Willem van Dongen van het ministerie van BZK en uitvoerder van het onderzoek Ineke Ruiters van IDManagement Centre vertellen over de aanpak vanaf nu.



Jan Willem van Dongen, ministerie van BZK en Ineke Ruiters, IDManagement Centre

Onjuiste gegevens in de GBA hebben effecten op vier verschillende gebieden, zo bleek in de eerste fase van het onderzoek (zie GBA tot Z-krant nr.1). Het belangrijkste gevolg is financiële schade, maar afwijkingen leiden ook tot extra uitvoeringslasten voor de overheid, hebben sociale effecten én maatschappelijke effecten. “Reden genoeg om door te gaan met de tweede fase”, aldus Van Dongen. “Het is namelijk duidelijk

dat we winst kunnen boeken. Daarom gaan verschillende partijen de aanbevelingen nu uitwerken.”

### Nieuwe terugmeldvoorziening

Ineke Ruiters gaat aan de slag met twee van de acht aanbevelingen. “De eerste is het aanleveren van bouwstenen voor de opvolger van de huidige terugmeldvoorziening (TMV)”, vertelt Ruiters. “Gemeenten hebben namelijk behoefte aan een

TMV met kwalitatief goede meldingen, waarmee ze direct een onderzoek kunnen starten.” Afnemers kunnen bijvoorbeeld nog geen document zoals een huurcontract meesturen bij een terugmelding. Ook kunnen zij niet iemand aanmelden die niet in de GBA is ingeschreven.

### Workshops

“De TMV moet flexibeler en transparant worden”, aldus Ruiters. Daarom heeft zij een workshop georganiseerd voor alle organisaties met taken die raakvlakken hebben met terugmelden. “We willen voorkomen dat diverse initiatieven naast elkaar ontstaan”, legt Ruiters uit. “In deze eerste workshop hebben wij uitgangspunten en functionaliteiten bepaald. Deze uitkomsten leggen we vervolgens voor aan gemeenten en afnemers in een tweede workshop.”

### Taskforce VOW

De tweede aanbeveling waaraan Ruiters werkt, is het opschonen van het bestand van VOW’ers (Vertrokken Onbekend Waarheen). “Ons doel is om de

aantallen te nuanceren. Er zijn ruim 400.000 VOW’ers geregistreerd, maar we nemen aan dat een zeer groot deel daarvan ook daadwerkelijk naar het buitenland is vertrokken. Alleen hebben ze dit de gemeenten niet laten weten. Wij focussen ons nu op de groep die wel in Nederland rondloopt, maar waarvan het juiste adres niet is geregistreerd. In het bijzonder personen die schulden hebben bij één of meer overheidsorganisaties.” Van Dongen voegt toe dat gemeenten daarbij gebruik kunnen maken van een onderzoek door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) naar het VOW-bestand. “Hierin heeft het CBS een duidelijk risicoprofiel opgesteld. Als gemeenten dit risicoprofiel actief hanteren, kunnen ze daar hun voordeel mee doen.”

### Bewustzijn burgers vergroten

De twee aanbevelingen waarmee Ruiters aan de slag gaat, maken deel uit van een reeks aanbevelingen uit het onderzoek om de actualiteit van adresgegevens in de GBA te verbeteren. “De uniformiteit in het handelen van gemeenten is ook

een belangrijke”, meent Van Dongen. “Dat willen we bereiken met workshops, circulaire en de roadshows. Maar ook het vergroten van het bewustzijn van burgers krijgt onze aandacht. Via mijnoverheid.nl kan de burger nu al zien hoe hij in de GBA geregistreerd staat. Met een campagne willen we burgers bewust maken van de informatie die in de GBA staat. We willen hen beter voorlichten over hun rechten, maar ook over hun plichten.

### Geen opsporingsmiddel

Van Dongen vindt de kwaliteit van de GBA al ‘enorm goed’. “We hebben het nu over adresgegevens. Die zijn nu eenmaal aan verandering onderhevig. Maar andere gegevens als huwelijk, kinderen en overlijden kloppen voor nagenoeg honderd procent.” Volgens Van Dongen is het doel van de GBA om de feitelijke situatie vast te leggen. “Ons doel is niet om fraude op te sporen, maar heel veel wet- en regelgeving is gebaseerd op de GBA. Daarom is de maatschappij erbij gebaat dat de GBA klopt.” ■

## Risicogericht adresonderzoek draagt bij aan kwaliteit GBA

Adressen en hun bewoners controleren met een huisbezoek kost veel tijd. Gericht adresonderzoek op basis van risicosignalen is efficiënter dan lukraak van deur naar deur te gaan. Daarom hebben 51 gemeenten het afgelopen jaar meegedaan aan een ‘risicogericht adresonderzoek’. Met de gebruikte methodiek kunnen gemeenten jaarlijks de kwaliteit van de GBA meten voor wat betreft het adres.

De 51 gemeenten hebben in totaal op 5399 adressen de inschrijving van de bewoners gecontroleerd, na signalen dat iets niet klopte. Dergelijke signalen zijn bijvoorbeeld adressen met een briefadres, met leegstand of overbewing. Gemeenten hebben ook adressen gecontroleerd waarmee volgens een afnemer iets aan de hand was. ICTU, die het onderzoek heeft begeleid in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, heeft op basis hiervan een effectieve methodiek ontwikkeld.

### Kwaliteit van GBA meten

Naast het ontwikkelen van een methodiek had het adresonderzoek tot doel

om de kwaliteit te onderzoeken van alle adressen in de GBA. Van het totaal aantal huisbezoeken (5399) was met 14,7 procent iets aan de hand. Bij die

## Het delen van best practices kan een grote rol spelen

adressen is nader onderzoek verricht. Het landelijk percentage correct ingeschreven personen bedraagt momenteel 97,7 procent. Om de

kwaliteit van de GBA te blijven monitoren, zouden alle gemeenten jaarlijks een risicogestuurd adresonderzoek moeten uitvoeren. Als steeds meer gemeenten meedoen en dezelfde methodiek gebruiken, worden de onderzoeksgegevens van verschillende gemeenten en over verschillende jaren heen vergelijkbaar. Op die manier is de kwaliteit van de GBA nog beter te meten.

### Signalen van afnemers

De signalen waarop de gemeenten reageerden, kwamen vaak van uitvoeringsorganisaties. Zij beschikken soms over meer informatie over de verblijfsplaats van burgers dan gemeenten. Tijdens het onderzoek bleek dat de samenwerking tussen uitvoeringsorga-

nisaties en gemeenten nog beter kan. Afnemers waren bijvoorbeeld bereid om adresbestanden aan te leveren, maar hadden geen capaciteit voor het uitvoeren van huisbezoeken.

### Verschillen tussen gemeenten

De capaciteit die binnen gemeenten beschikbaar is voor adresonderzoek is

beperkt. Daarom is het van belang dat adresonderzoek effectief en efficiënt wordt uitgevoerd. Het delen van best practices kan daarin een grote rol spelen: gemeenten kunnen informatie uitwisselen en van elkaar leren in het slim uitvoeren van adresonderzoek. ■

## Aanbevelingen uit het rapport

### Aanbevelingen aan gemeenten

- Alert en proactief zijn bij vestiging en binnengemeentelijke verhuizingen, gebruik risicoprofielen en dergelijke. Bereiken door: combineren met best practices en bevorderen van meer uniformiteit.
- Organiseren van het oppikken van eerste signalen, bijvoorbeeld door afspraken te maken met woningbouwverenigingen, universiteiten en hogescholen, maar ook met gemeentelijke diensten, zoals de afdeling Parkeervergunningen. Hiervoor stelt BZK best practices op.
- Deze best practices (f) beschikbaar stellen aan gemeenten. Gebeurt via inventarisatie, beoordeling en verspreiding. Combineren met bevorderen van meer uniformiteit.

### Aanbevelingen aan afnemers

- Informatie delen via de opvolger van de huidige terugmeldvoorziening.

## Tips voor gemeenten

- Zorg voor een opleiding voor de buitendienstmedewerkers: van het binnentreden van woningen na toestemming van de burger en privacyvragen tot het onderscheiden van onwil en onwetendheid.
- Ontwikkel richtlijnen die bijdragen aan effectief adresonderzoek. Daarin kun je toestaan ambtshalve in te schrijven als andere overheidsorganisaties, met bepaalde kwaliteitsvereisten, al onderzoek hebben gedaan of aangeven een verhuisbericht te hebben ontvangen.
- Invoering van best practices:
  - uitwisselen van gegevens tussen gemeentelijke diensten zoals Wmo, uitkeringen, leerplicht, bezwaarschriften en leerlingvervoer;
  - het Kadaster vragen om verhuizingen door te geven op basis van koopakten;
  - onbestelbaar retour van post van alle gemeentelijke afdelingen verwerken;
  - leegstand- en briefadrescontrole doen;
  - risicosignalen direct door buitendienstmedewerkers laten afhandelen en niet eerst administratief onderzoeken.

# Betere instrumenten en duidelijke opleidingseisen verbeteren GBA

Hoe kunnen ambtenaren van de afdeling Burgerzaken beter inschatten of gegevens in de GBA betrouwbaar zijn? Volgens ICTU is het antwoord: met meer instrumenten en een goede opleiding. Daarom heeft de instelling het project 'Naar Betrouwbare Persoonsgegevens' opgezet. Projectleider Ron van Troost: "Hiermee krijgen we een nóg betere GBA."

Een van de vier actielijnen van het project gaat over het beter beoordelen van buitenlandse brondocumenten. "Veel ambtenaren vinden het lastig om die brondocumenten op waarde te schatten", legt Van Troost uit. "Is de vorm goed? Komt de inhoud overeen met andere brondocumenten van hem of haar uit dat bepaalde land? En dus: klopt de inhoud van het brondocument? Dat is vaak lastig vast te stellen."

## Grote gevolgen

Volgens Van Troost is het van groot belang dat gemeenteamttenaren brondocumenten goed op waarde schatten. "Je wilt natuurlijk geen onjuiste gegevens opnemen in de GBA. En als het document vals is en de geboortedatum wijkt bijvoorbeeld af, heeft dat gevolgen voor de eigenaar van het document. Of iemand vijf jaar jonger of ouder is, heeft consequenties voor zijn recht op pensioen, kinderbijslag of studiefinanciering. Daarom is het zo belangrijk dat we goede instrumenten beschikbaar hebben waarmee ambtenaren



Ron van Troost,  
projectleider NBP bij ICTU

kunnen beoordelen of documenten betrouwbaar zijn." Die instrumenten worden het komende jaar ontwikkeld.

## Betere opleiding

Om persoonsgegevens goed te kunnen beoordelen en verwerken, moeten de medewerkers ook voldoende geschoold zijn. Daarover gaan twee van de andere

actielijnen binnen het project. "We ontwikkelen een kwalificatiestructuur waarin we de eisen aan medewerkers Burgerzaken vertalen naar toetstermen en daarbij behorende belangrijke competenties. Zij moeten bijvoorbeeld weten hoe een paspoort wordt afgegeven, welke verplichting je hebt bij een verhuizing, wat je moet doen bij twijfel over gegevens en

## Vier actielijnen

Het project 'Naar Betrouwbare Persoonsgegevens' van ICTU bestaat uit vier actielijnen:

1. Instrumenten ontwikkelen voor het beoordelen van buitenlandse brondocumenten.
2. Kwalificatiestructuur ontwikkelen met eisen waaraan medewerkers moeten voldoen.
3. Randvoorwaarden voor persoonscertificering onderzoeken.
4. Mogelijkheden onderzoeken van uitrol naar andere basisregistraties en gemeenten.

## Gezocht: testgemeenten

Het project 'Naar Betrouwbare Persoonsgegevens' zoekt gemeenten die vanaf september 2013 de nieuwe kwalificatiestructuur willen testen. Wilt u gestimuleerd worden in het uitoefenen van uw beroep? Wilt u meedenken over een structuur die straks voor iedereen geldt? Mail dan naar [nbp@ictu.nl](mailto:nbp@ictu.nl) voor meer informatie of om u aan te melden.

hoe een bezwaarschrift afhandelt. Die vaardigheden nemen we mee in de examens. Opleidingsinstellingen gaan op basis hiervan opleidingen aanbieden."

## Landelijke uitrol

De kwaliteitseisen moeten de gemeenten meer structuur bieden. "Nu leren medewerkers meestal alles in de praktijk. Maar om de kwaliteit van de GBA te verbeteren heb je meer houvast nodig." In juni 2014 wordt het project afgerond. "Dan hebben we instrumenten ontwikkeld én getest, is de kwalificatiestructuur klaar en hebben we advies uitgebracht over landelijke uitrol: onze vierde actielijn. Want het is tenslotte van belang dat niet alleen pilotgemeenten profiteren maar dat alle gemeenten hiermee aan de slag gaan."

## Prijs gewonnen

Het project 'Naar Betrouwbare Persoonsgegevens' heeft in april de NVVB-jaarprijs 2013 gewonnen. Deze prijs wordt elk jaar uitgereikt aan een project of organisatie die een innovatieve bijdrage levert aan de ontwikkeling van het vakgebied Burgerzaken. Uit het juryrapport: "Het project Naar Betrouwbare Persoonsgegevens zal een omslag tot stand brengen binnen het vakgebied doordat nieuwe kansen en mogelijkheden worden verkend. Het belang is groot en actueel. Juist ook nu identiteitsfraude een toenemend maatschappelijk probleem lijkt te worden". Van Troost: "Ik vind het een compliment voor alle experts en betrokkenen en een aanmoediging om dit project tot een succesvol einde te brengen." ■

## Naam: Ruud Brabander

**Functie:** expert B Nationale Politie, werkzaam bij het Expertisecentrum Identiteitsfraude en Documenten (ECID)

**Betrokkenheid bij project?** lid van Expertgroep persoonsinformatievoorziening en identiteitsmanagement

"Vanuit de expertgroep bevorderen wij de deskundigheid van gemeenteamttenaren, zodat zij zo goed mogelijk persoonsgegevens kunnen beoordelen. Daarvoor stellen we samen met een onderwijskundig adviesbureau toets- en eindtermen en examenvragen op. Daarmee wordt les- en examenmateriaal ontwikkeld dat de kennis van het gemeentepersoneel op het juiste niveau brengt."

"We actualiseren ook les- en examenmodules zoals de module voor Identiteit, documentherkenning en profiling. Deze module gaat onder meer over de identificatieplicht, het beoordelen van identiteitsdocumenten op authenticiteit en mogelijke maatregelen bij het vermoeden van fraude. Het is niet de bedoeling dat gemeenteamttenaren

allemaal documentdeskundigen worden, maar ze hebben wel de juiste basiskennis nodig. Want veel vormen van identiteitsfraude vinden hun oorsprong in fraude met documenten."

"Het ECID en andere partijen leveren vanuit hun expertise een bijdrage aan dit geheel. Dat is een win-win-situatie, want we leren veel van elkaar. Het project heeft ons bewust gemaakt van de enorme verantwoordelijkheid die gemeenteamttenaren hebben. Ze staan vooraan in de keten van betrouwbare persoonsgegevens. En er worden hoge eisen aan ze gesteld: ze moeten gedetailleerde kennis hebben over echtheidskenmerken van documenten, over productietechnieken, maar ook over wet- en regelgeving. Daarvoor moeten zij optimaal ondersteund

worden. Met de juiste kennis en opleidingen, maar ook met informatiesystemen." ■



## Naam: Mirella van der Vliet

**Functie:** medewerker afdeling Burgerzaken bij de gemeente 's-Hertogenbosch

**Betrokkenheid bij project?** lid van de expertgroep Buitenlandse brondocumenten

"Als een van de weinige medewerkers van een gemeente heb ik een opleiding gedaan voor tweedelijns identiteitsvaststelling aan het Grafisch Lyceum. Dat betekent dat ik brondocumenten kan beoordelen op echtheidskenmerken. We krijgen dagelijks veel documenten van overal ter wereld. Ik kijk dan bijvoorbeeld naar druktechnieken, het soort papier, het watermerk. Ik maak daarbij gebruik van een lijst met kenmerken per land van het Bureau Documenten van de IND. Zo kan ik vaak goed beoordelen of een document vals is."

"Ik probeer mijn kennis wel aan mijn collega's over te dragen, maar door het zelf te doen onthoud je het veel beter. Daarom pleit ik er in de expertgroep voor om een praktische opleiding in te

**"Meer mensen moeten opleiding volgen voor het beoordelen van documenten"**

zetten als een van de instrumenten om het beoordelen van documenten te verbeteren. Wat mij betreft zouden veel meer mensen bij alle gemeenten een soortgelijke opleiding moeten doen. Het is natuurlijk wel even een investering, maar het komt de kwaliteit van de GBA echt ten goede." ■

## Colofon

De Van GBA tot Z krant gaat over het verbeteren van de kwaliteit van de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) en is een uitgave van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). De krant

verschijnt twee keer per jaar. Het volgende nummer van de Van GBA tot Z krant verschijnt in het najaar van 2013.

Deze krant is te downloaden op: [www.bprbzk.nl/gba/kwaliteit](http://www.bprbzk.nl/gba/kwaliteit)

**Twitter**  
Samen werken aan MEER kwaliteit

GBA is ook te volgen op Twitter via [@identiteitBZK](https://twitter.com/identiteitBZK) en [#kwaliteitgba](https://twitter.com/kwaliteitgba).

**Teksten en interviews**  
Leene Communicatie, Gouda

**Eindredactie**  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

**Fotografie**  
Arenda Oomen

**Vormgeving**  
Optima Forma bv, Voorburg

Mei 2013

**Vragen en opmerkingen**  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties  
Agentschap BPR  
Postbus 10451  
2501 HL Den Haag  
**Telefoon:** 088 900 1000 (lokaal tarief)  
**E-mail:** [agentschap@bprbzk.nl](mailto:agentschap@bprbzk.nl)