Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Resultaten zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten (PNIK)

2016

Inhoud

Managementsamenvatting 3

1 Inleiding 6

2 Zelfevaluatiecyclus PNIK 2016 8
2.1 Opzet cyclus zelfevaluatie PNIK 2016 9
2.2 Verloop zelfevaluatie PNIK 2016 9
2.2.1 *Knelpunten in de zelfevaluatiecyclus van 2016* 10

3 Resultaten zelfevaluatie 2016 11
3.1 Uitkomsten steekproef PNIK 12
3.2 Resultaten gemeenten 14
3.3 Resultaten gemeenten die aan niet-ingezetenen verstrekken 21
3.4 Resultaten openbare lichamen 22
3.5 Resultaten per thema 24
3.5.1 *Beleid en Regelgeving* 25
3.5.2 *Processen* 26
3.5.3 *Gegevens* 27
3.5.4 *Personeel* 27
3.5.5 *Fysieke beveiliging* 27
3.5.6 *Calamiteiten* 28
3.5.7 *Architectuur* 28
3.5.8 *Naleving* 28

4 Kwaliteitsbevordering PNIK na 2016 29
4.1 Resultaat verhogen 30

5 Bijlagen 31
5.1 Bijlage 1 Verantwoording onderzoek 32
5.2 Bijlage 2 Rapportage steekproef 34
5.3 Bijlage 3 Resultaten per gemeente 61
5.4 Bijlage 4 Resultaten gemonitorde gemeenten 70
5.6 Bijlage 6 Resultaat gemeente Arnhem 71

Managementsamenvatting

De zelfevaluatie is de controle op de toepassing van de beveiligingsmaatregelen, genoemd in de artikelen 90 tot en met 93 van de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001, en de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces reisdocumenten. De zelfevaluatie is in 2016 voor de vierde maal uitgevoerd door de burgemeesters en gezaghebbers die aangewezen zijn om aanvragen in ontvangst te nemen en tot verstrekking van paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten over te gaan.

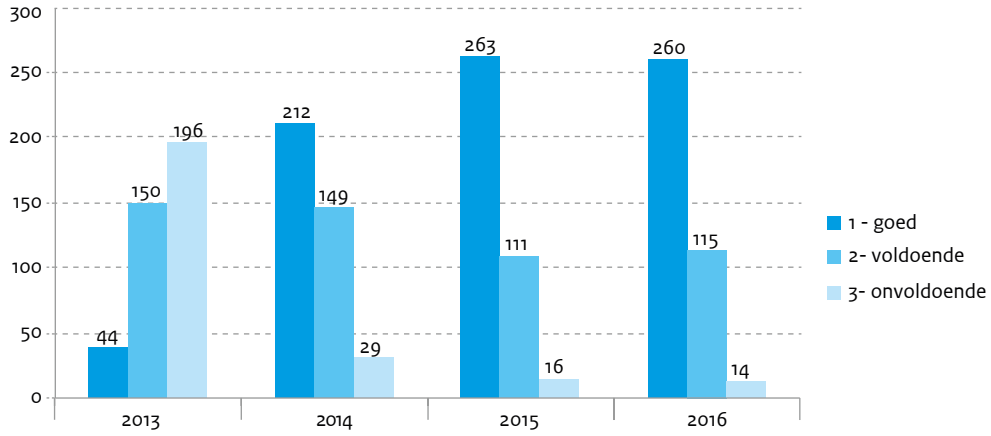
Nadat in 2013 is gestart met deze vorm van controle is in 2015 geconstateerd dat gemeenten de beveiligingsmaatregelen en overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces conform de daarvoor bepalende regelgeving over het geheel goed hebben ingericht.

Deze wijze van controle geeft de burgemeester, de gezaghebber en de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties inzicht in risico's en verbeterpunten in de beveiliging en overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces per gemeente en openbaar lichaam, maar ook op landelijk niveau. Om die reden is deze wijze van controle ook in 2016 ingezet.

Ten opzichte van het resultaat in 2015 is in 2016 een verbetering te zien van het behaalde resultaat. Maatregelen worden getroffen, c.q. gecontinueerd waarmee de beveiliging en overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces geborgd blijven.

Het aantal gemeenten wat niet aan de minimale voorwaarden voldoet is verder afgenomen naar veertien gemeenten en twee openbare lichamen.

Grafiek 1 Aantal gemeenten goed/voldoende/onvoldoende



Het gemiddelde resultaat van de Nederlandse gemeenten voor zowel de wettelijke eisen als de aanbevelingen is ten opzichte van het resultaat van 2015 met 0,1% gestegen naar 95,7%. De in 2014 ingezette lijn van een voor alle gemeenten goed resultaat wordt in 2016 gecontinueerd.

Eén gemeente verhoogde zijn resultaat ten opzichte van 2015 met maar liefst 20,4%. Van één gemeente is het resultaat ten opzichte van 2015 12,9% lager.

Helaas kan niet met voldoende zekerheid worden vastgesteld dat de antwoorden van alle gemeenten in de zelfevaluatie in overeenstemming zijn met de praktijk. Met de gemiddelde score van 95,7% voldoen gemeenten uit de steekproef aan de norm van 95%. Het tweede deel van de norm (dertig gemeenten in de hoogste categorie van betrouwbaarheid) wordt dit jaar niet gehaald. In plaats van dertig gemeenten voldoen er 27 aan dit deel van de norm.

Bij het gebruik van de cijfers van de steekproefgemeenten moet rekening worden gehouden met een betrouwbaarheidsmarge rond de resultaten. Dit betekent dat bij het gepresenteerde gemiddelde van 95,7% er een marge van 6,4% aanwezig is (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%). Mat 95% zekerheid ligt dit percentage tussen de 89,3 en de 100% voor de hele populatie van Nederlandse gemeenten.

Gemonitorde gemeenten
De gemiddelde stijging van de gemeenten die in 2016 door de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) is begeleid, is aanmerkelijk hoger dan het gemiddelde resultaat van de Nederlandse gemeenten: gemiddeld hebben deze gemeenten het resultaat met maar liefst 7,9% verhoogd. Deze extra aandacht heeft zichtbaar geholpen om een verhoging van het resultaat van gemeenten bij de zelfevaluatie PNIK te behalen.

Aangewezen gemeenten
Bijna alle aangewezen gemeenten behalen een goed resultaat voor de bijzondere taak van afgifte van reisdocumenten aan niet-ingezetenen, behalve de gemeente Haarlemmermeer: deze gemeente behaalt een voldoende resultaat. Ook nieuwkomer Sluis voldoet in het eerste jaar waarin deze gemeente deze taak uitvoert aan de norm en behaalt een goed resultaat.

Openbare lichamen
De resultaten van de openbare lichamen laten een wisselend resultaat zien. Saba heeft voor de derde keer op rij de ingezette lijn van verbetering doorgezet in 2016: het resultaat is met 4,8% toegenomen. Ondanks het inzetten van een tijdelijk hoofd Burgerzaken in Sint Eustatius is het resultaat van de zelfevaluatie met 47,1% nog steeds ruim onvoldoende. In 2015 is besloten om in 2016 in Bonaire een audit uit te laten voeren die meetelt als zelfevaluatie. De resultaten daarvan zijn positief: Bonaire behaalt een resultaat van 86,5%.

Thema's
De vragen zijn evenals voorgaande jaren ingedeeld naar thema's. Het gemiddelde resultaat van alle thema's voor alle gemeenten is voldoende of goed. Het thema processen laat met 1,2% ten opzichte van 2015 de grootste stijging zien. De grootste daling wordt behaald bij het thema gegevens: - 3,4%.

Kwaliteitsbevordering na 2016
De Rijksdienst voor Identiteitsgegevens zal een verbetertraject starten om resultaten van individuele gemeenten of openbare lichamen en het landelijk resultaat van thema's waar veel uitgevende instanties onvoldoende scoren te verhogen.

1
Inleiding

Voorliggende rapportage is het resultaat van de in het jaar 2016 uitgevoerde zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten.

De zelfevaluatie is de controle op de toepassing van de beveiligingsmaatregelen, genoemd in de artikelen 90 tot en met 93 van de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland, en de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces reisdocumenten. De zelfevaluatie is voor het vierde jaar uitgevoerd door de burgemeesters en gezaghebbers die aangewezen zijn om ten behoeve van ingezetenen aanvragen in ontvangst te nemen en tot verstrekking over te gaan van paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten. De zelfevaluatie is eveneens uitgevoerd door de burgemeester van de aangewezen gemeenten die tevens de handelingen verrichten ten behoeve van personen de geen ingezetene van een gemeente zijn.

Nadat de autoriteiten de bevindingen van de controle bekend hebben gemaakt is steekproefsgewijs een nader onderzoek uitgevoerd om de bevindingen van de controle te verifiëren.

Op basis van een beschikbaar gestelde vragenlijst worden risico's en verbeterpunten in de beveiliging en overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces reisdocumenten per gemeente en openbaar lichaam bekend.

De rapportage is als volgt opgebouwd:
- In het tweede hoofdstuk wordt kort ingegaan op de jaarlijkse zelfevaluatiecyclus
- In het derde hoofdstuk staan de resultaten van de zelfevaluatie 2016 centraal. Naast het resultaat van het steekproefsgewijze onderzoek wordt in kaart gebracht hoe het landelijk resultaat is van de gemeenten, de aangewezen gemeenten en de openbare lichamen. Tevens worden in dit hoofdstuk de landelijke resultaten per thema weergegeven
- In het vierde hoofdstuk wordt weergegeven welke mogelijkheden er zijn om de kwaliteit van de zelfevaluatie 2017 verder te verhogen

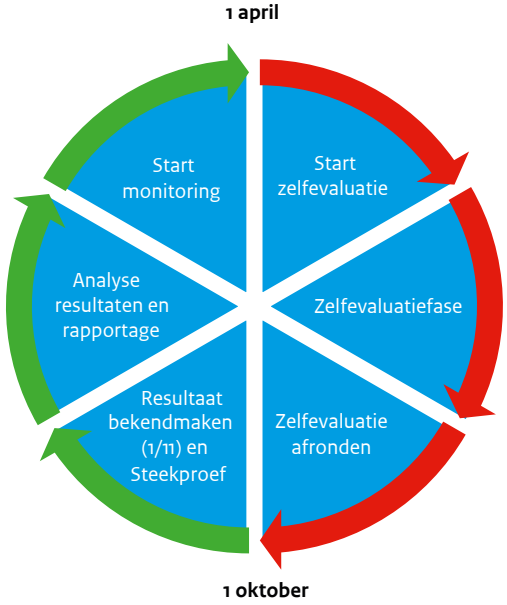
2
Zelfevaluatiecyclus PNIK 2016

De bepalingen in de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland stelt in 2016 390 gemeenten, twaalf aangewezen gemeenten en drie openbare lichamen verplicht een controle, de zogenaamde zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten (PNIK) uit te voeren.

2.1 Opzet cyclus zelfevaluatie PNIK 2016

Na de zelfevaluatie 2015 is het instrument in samenspraak met gemeenten geëvalueerd en daaruit gewenste aanpassingen zijn verwerkt in het instrument[1].

In 2016 bestaat de jaarcyclus uit de volgende fases:



Vanaf 1 september 2016 was het mogelijk een managementrapportage te genereren waarin de resultaten van de ingevulde vragenlijst(en) zijn opgenomen. Gemeenten en openbare lichamen konden vanaf dat moment een uittreksel laten ondertekenen door de burgemeester of gezaghebber. Door het definitief bevestigen van de ingevulde vragenlijst in de Kwaliteitsmonitor worden de antwoorden op ambtelijk niveau vrijgegeven aan de minister van BZK. Door het versturen van het uittreksel worden de resultaten op bestuurlijk niveau vrijgegeven.

2.2 Verloop zelfevaluatie PNIK 2016

389 gemeenten, twaalf aangewezen gemeenten in Nederland en drie openbare lichamen hebben de vragenlijst voor 1 oktober 2016 ingevuld en definitief gemaakt.

De gemeente Arnhem heeft de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens laten weten dat zij dit jaar de evaluatie niet uitvoeren. Op de uiterste datum 1 oktober heeft de gemeente Arnhem de controle op de toepassing van de beveiligingsmaatregelen en de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces reisdocumenten niet uitgevoerd.

De Rijksdienst voor Identiteitsgegevens heeft opdracht verstrekt voor de uitvoering en afronding van een audit reisdocumenten bij de afdeling Burgerzaken Bonaire vóór 1 oktober 2016. Deze audit vervangt de zelfevaluatie 2016 zodat Bonaire niet extra is belast. De auditor heeft de resultaten van de audit voor 1 oktober kenbaar gemaakt.

[1] In bijlage 1 is de verantwoording van het onderzoek opgenomen

Op 1 november 2016 hadden 371 gemeenten, twaalf aangewezen gemeenten en twee openbare lichamen het uittreksel ingediend. Op 6 november 2016 is het laatste uittreksel van een openbaar lichaam ontvangen en op 16 november van de laatste gemeente.

De gemeente Arnhem heeft op 15 december 2016 het uittreksel ingediend.

2.2.1 Knelpunten in de zelfevaluatiecyclus van 2016

In 2016 zijn volgende knelpunten c.q. verbeterpunten bij het verloop van de zelfevaluatie geconstateerd:

- Achttien gemeenten en het openbaar lichaam Saba hebben de resultaten op of na de gestelde deadline van 1 november 2016 bekend gemaakt. De laatste gemeente stuurde op 16 november 2016 het uittreksel.
- RvIG heeft de gemeente Arnhem laten weten dat van het niet laten uitvoeren van de evaluatie geen sprake kan zijn omdat het een wettelijke verplichting is. Op de uiterste datum 1 oktober heeft de gemeente Arnhem de controle op de toepassing van de beveiligingsmaatregelen en de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces reisdocumenten niet uitgevoerd. Hierop heeft de directeur van RvIG de burgemeester dringend verzocht dit alsnog te doen. Na deze interventie heeft de gemeente Arnhem dit onderzoek alsnog uitgevoerd en op 15 december 2016 zijn de resultaten van het onderzoek bekend gemaakt. In verband met deze late oplevering van de resultaten zijn deze niet verwerkt in deze rapportage, maar separaat opgenomen.
- Evenals vorige jaren ontbreekt nog altijd een handhavingskader zoals dat wel met de Autoriteit Persoonsgegevens voor de zelfevaluatie BRP is afgesproken.
- Door een verschil in de berekening van de percentages in de kwaliteitsmonitor kan er een klein verschil optreden tussen de uitslag in de berekening per individuele gemeente en de resultaten zoals in deze rapportage verwoord.

3
Resultaten zelfevaluatie 2016

In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de algemene en, indien van toepassing specifieke resultaten weergegeven van de steekproef, de gemeenten, de gemeenten die aan niet-ingezetenen verstrekken, de openbare lichamen en de resultaten per thema.

In het vermelde resultaat is geen onderscheid gemaakt in wettelijke eisen en aanbevelingen, tenzij anders aangegeven.

De resultaten van eerdere jaren van gemeenten die door herindelingen niet meer bestaan zijn toegerekend aan de huidige gemeente.

In deze rapportage wordt bij delen van de resultaten de ontwikkeling ten opzichte van eerdere jaren zichtbaar gemaakt. Hierbij moet de opmerking gemaakt worden dat de analyse van de resultaten uit 2013 en 2014 gebaseerd is op de resultaten van het gemiddelde van de uitgiftelocaties van een gemeente en vanaf 2015 op de resultaten van de gemeente. In 2013 en 2014 werd per gemeente de gemiddelde score van alles uitgiftelocaties in die gemeente berekend. Vanaf 2015 vult een gemeente in hoe de slechtste uitgiftelocatie het doet. Dus als een uitgiftelocatie een procedure niet heeft of een maatregel niet heeft getroffen dan wordt dat resultaat weergegeven.

Bij de analyse van de resultaten uit 2016 en bij de historische vergelijking met de resultaten is gebruik gemaakt van de gedetailleerde informatie uit de kwaliteitsmonitor en een analysetool. Om redenen van gemeentelijke herindeling is het mogelijk dat bij vergelijking met de rapportages van eerdere jaren kleine verschillen zichtbaar zijn. Van gemeenten die zijn samengevoegd is voor eerdere jaren het gemiddelde berekend op basis van de resultaten van de oude gemeenten.

3.1 Uitkomsten steekproef PNIK

De betrouwbaarheid van de uitkomsten van de zelfevaluatie is door onderzoeksbureau Panteia in november 2016 getoetst door middel van een steekproef onder 35 gemeenten[2].

Het doel van de toetsing met de steekproef is het verkrijgen van inzicht in drie hoofdvragen:
1. Komt de beantwoording van de vragen in de vragenlijst PNIK overeen met de praktijksituatie bij de gemeenten?
2. Bieden de zelfevaluaties daarmee een betrouwbaar beeld van de praktijk?
3. Wat zijn de oorzaken van het onjuist beantwoorden van de vragen?

Voorafgaand aan de uitvoering van de steekproef is een protocol vastgesteld die aangeeft wanneer de uitkomsten van de steekproef een betrouwbaar beeld geven van de praktijk. Voor 2016 is de norm dat ten minste dertig gemeenten 95% of meer van de getoetste antwoorden in overeenstemming met de praktijk hebben ingevuld en dat het gemiddelde percentage juiste antwoorden van de onderzochte gemeenten gezamenlijk ten minste 95% bedraagt.

Ad 1. Komt de beantwoording van de vragen in de vragenlijst PNIK overeen met de praktijksituatie bij de gemeenten?
Uit de steekproef komt naar voren dat gemeenten gemiddeld bij 95,7% van de getoetste antwoorden geen afwijking laten zien. Er zijn acht gemeenten die onder de grens van 95% scoren. De mate van afwijking is relatief beperkt. Twee gemeenten scoren net onder de 90% en zes gemeenten hebben een score tussen de 90% en de 95%.

[2] In bijlage 2 is het volledige rapport 'Steekproeven zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten' opgenomen

Ad 2. Bieden de zelfevaluaties daarmee een betrouwbaar beeld van de praktijk?
De steekproef is bedoeld om te toetsen in hoeverre het beeld dat uit de zelfevaluaties ontstaat, overeenkomt met de werkelijke situatie. De vraag hierbij is of met zelfevaluaties een betrouwbaar beeld ontstaat van de situatie in gemeenten.

Voorafgaand aan de uitvoering van de steekproef is een norm vastgesteld die aangeeft wanneer de uitkomsten van de steekproef een betrouwbaar beeld geven van de praktijk. Deze norm geldt zowel voor de steekproef van de zelfevaluatie van de BRP als voor de PNIK. Evenals in 2015 is in 2016 de norm dat ten minste dertig gemeenten 95% of meer van de getoetste antwoorden in overeenstemming met de praktijk hebben ingevuld en dat het gemiddelde op ten minste 95% ligt. Met de gemiddelde score van 95,7% voldoen gemeenten uit de steekproef aan de norm van 95%. Het tweede deel van de norm (dertig gemeenten in de hoogste categorie van betrouwbaarheid) wordt dit jaar niet gehaald. In plaats van dertig gemeenten voldoen er 27 aan dit deel van de norm. Als alleen wordt gekeken naar de getoetste antwoorden gebaseerd op normen dan verandert het beeld niet. Gezien deze uitkomsten is de conclusie dat niet met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld dat de antwoorden van alle gemeenten in de zelfevaluatie overeenkomstig de praktijk zijn. Zeven van de acht gemeenten die onder de 95% scoorden zijn nog niet eerder in het kader van de steekproef voor de PNIK bezocht. Eén gemeente wel en één gemeente had eerder wel aan de steekproef voor de BRP deelgenomen.

Betekenis voor de gehele populatie
Naast het beantwoorden van de vraag in hoeverre is voldaan aan de vooraf gestelde norm, is ook de vraag relevant in hoeverre de uitkomsten van de steekproef te generaliseren zijn naar de totale populatie. Dit wordt ook wel de externe validiteit genoemd. Belangrijke elementen hierbij zijn de representativiteit van de steekproef en de betrouwbaarheidsinterval rond uitkomsten.

Voor de representativiteit van de steekproef is het van belang dat de steekproef een correcte afspiegeling is van de totale populatie en dat er geen sprake is van selectiviteit.
- Om tot 35 gemeenten te komen is een gestratificeerde steekproef getrokken op basis van grootteklassen van gemeenten en regio. Binnen deze strata zijn gemeenten ad random getrokken. Hierdoor ontstaat een correcte afspiegeling van de totale populatie. De gemeenten hebben binnen de strata een even grote kans om getrokken te worden, zodat selectiviteit (en daarmee vertekening van de resultaten) wordt voorkomen. Om de onafhankelijkheid van de steekproef te garanderen heeft het CBS de trekking verzorgd.
- Een ander belangrijk element is dat er geen sprake mag zijn van selectiviteit door non-respons. Dit kan optreden als gemeenten die goed presteren en geen afwijkingen vertonen wel bereid zijn mee te werken aan het onderzoek en gemeenten die meer afwijkingen vertonen weigeren. Doordat alle geselecteerde gemeenten hebben deelgenomen aan het onderzoek is ook op dit aspect dus geen sprake van selectiviteit.

Omdat voldaan is aan de bovenstaande aspecten zijn de uitkomsten van het onderzoek te generaliseren naar de totale populatie van gemeenten in Nederland. Er kan dus worden gesteld dat gemiddeld 95,7% van alle gegeven antwoorden in de zelfevaluatie conform aan de werkelijkheid is.

Bij het gebruik van de cijfers van de steekproefgemeenten moet wel rekening worden gehouden met een betrouwbaarheidsmarge rond de resultaten. Dit betekent concreet dat bij het gepresenteerde gemiddelde van 95,7% er een marge van 6,4% aanwezig is (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%). Met 95% zekerheid ligt dit percentage dus tussen de 89,3% en de 100% voor de hele populatie van Nederlandse gemeenten.

Ad 3. Wat zijn de oorzaken van het onjuist beantwoorden van de vragen?
In het onderzoek is aandacht besteed aan de achtergronden van de gevonden afwijkingen tussen antwoorden in de zelfevaluatie en de praktijk. Hiervoor zijn afwijkingen ingedeeld in vier soorten afwijkingen.
- Een derde van de afwijkingen (33%) is te verklaren uit niet volledige procedures en rapportages. Vaak zijn veel van de gevraagde elementen wel aanwezig, maar ontbreken er enkele specifieke elementen waarvan de gemeente zich onvoldoende bewust is.
- Een tweede categorie afwijkingen bestaat uit verschil in interpretatie van de vraag. Dit komt bij ongeveer een kwart (23%) van de afwijkingen voor.

- Bij ongeveer een vijfde is de afwijking ontstaan door onvoldoende kennis van invuller van de vragenlijst over de uitvoeringspraktijk.
- Bij een kwart van de afwijkingen (26%) is sprake van een te positieve voorstelling van de praktijk. Het gaat hierbij met name om het niet hebben van (actueel) beleid en rapportages. Ten opzichte van 2015 is deze categorie beduidend kleiner geworden (45% in 2015).

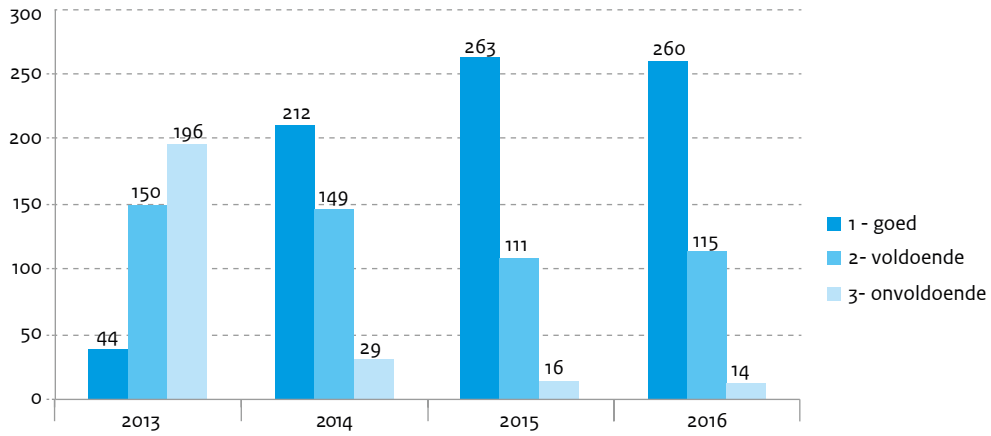
Gemeenten die meermalen bij de steekproef zijn betrokken
Van de zeven gemeenten die minder dan 95% naar waarheid heeft beantwoord is één gemeente eerder bij de steekproef onderzocht. In 2013 heeft deze gemeente 98% naar waarheid ingevuld, terwijl dit in 2016 87% is.

3.2 Resultaten gemeenten

In deze paragraaf worden de resultaten van de gemeenten als uitgevende instantie weergegeven.[3]

Omdat de resultaten van de gemeente Arnhem niet tijdig beschikbaar waren zijn ze niet betrokken bij de analyse van de landelijke resultaten[4].

Grafiek 2 Aantal gemeenten goed/voldoende/onvoldoende



Het aantal gemeenten dat een goed resultaat heeft behaald is licht gedaald, maar ook het aantal gemeenten met een onvoldoende resultaat is licht gedaald.

Tabel 1 Gemiddeld resultaat gemeenten

Omschrijving	2013	2014	2015	2016
Gemiddeld landelijk totaal	88,3%	94,6%	95,6%	95,7%
Gemiddeld landelijk totaal op wettelijke eisen	91,4%	95,3%	95,9%	96,2%
Gemiddeld landelijk totaal op aanbevelingen	82,6%	88,6%	91,8%	88,2%

Het gemiddelde resultaat van de Nederlandse gemeenten voor zowel de wettelijke eisen als de aanbevelingen is ten opzichte van het resultaat van 2015 vrijwel ongewijzigd. Na een onvoldoende resultaat in het eerste jaar van controle is het resultaat in 2014 voldoende en in de jaren 2015 en 2016 goed.

Opmerkelijk is de afname van het resultaat voor de vragen die betrekking hebben op niet wettelijke eisen, de zogenaamde aanbevelingen. In 2016 daalt dit resultaat naar een onvoldoende. Het aantal aanbevelings-vragen varieert per jaar, net als de verhouding tussen het aantal vragen over wettelijke vereisten en het

[3] In bijlage 3 zijn de resultaten van alle gemeenten van de jaren 2013, 2014, 2015 en 2016 opgenomen

[4] In bijlage 6 zijn de resultaten van de gemeente Arnhem separaat opgenomen.

aantal vragen over aanbevelingen. Ook welke aanbevelingen zijn vervallen of toegevoegd kan van invloed zijn op het resultaat. Hierin ligt mogelijk de oorzaak van de afname van het resultaat.

Tabel 2 Aantal gemeenten onvoldoende

Aantal gemeenten	2013	2014	2015	2016
score 80% - 90%	152	22	13	14
score 60% - 80%	44	7	3	.

Van de gemeenten die nog een onvoldoende behalen zijn er geen gemeenten die onder de 80% behalen. Het laagst behaalde percentage is van 77,1% in 2015 (gemeente Eemsmond) gestegen naar 83,1% (gemeente Hilvarenbeek).

Aantal gemeenten met hoger/lager resultaat in de tijd

Grafiek 3 Resultaten goed, voldoende, onvoldoende in de tijd



156 Gemeenten hebben in de jaren 2014, 2015 en 2016 een goed resultaat behaald, 38 gemeenten alle jaren een voldoende en geen enkele gemeente heeft alle jaren een onvoldoende behaald. Ongeveer de helft van de gemeenten heeft dus bij de controle van de beveiliging en overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces geconstateerd dat het resultaat vergelijkbaar is met voorgaande twee jaren.

Er zijn twee gemeenten die zowel in 2015 als in 2016 een onvoldoende resultaat behalen, vijf gemeenten behalen een goed resultaat in 2015 en een onvoldoende resultaat in 2016 en zeven gemeenten dalen van een voldoende resultaat in 2015 naar een onvoldoende resultaat in 2016.

Drie gemeenten laten een stijgende lijn in de afgelopen drie jaren zien van onvoldoende in 2014, naar voldoende in 2015 en naar goed in 2016 waar één gemeente juist het tegenovergestelde heeft behaald: van goed naar voldoende naar onvoldoende.

Vier gemeenten hebben na twee jaar een onvoldoende resultaat in 2016 een voldoende resultaat behaald en 25 gemeenten hebben na twee jaar een voldoende resultaat in 2016 een goed resultaat behaald.

Tabel 3 Resultaat monitorgemeenten

Gemiddelde stijging/daling	2016	Verschil 2015 - 2016
Alle gemeenten	95,7%	0,1%
Monitorgemeenten	93,2%	7,9%
Intensief Monitorgemeenten	93,5%	8,6%
Niet intensief monitorgemeenten	91,2%	3,2%

De Rijksdienst voor Identiteitsgegevens heeft in 2016 gemeenten ondersteund die een resultaat lager dan 90% behaalden[5]. Het monitoren van deze gemeenten heeft resultaat gehad: Het gemiddelde resultaat van gemeenten is met 0,1% gestegen, terwijl gemonitorde gemeenten een gemiddelde stijging van 7,9% laten zien. De gemeenten die intensiever begeleid zijn (deze gemeenten behaalden een resultaat van 86% of lager) laten een nog grotere stijging van het resultaat zien: 8,6%.

Hieruit valt af te leiden dat deze extra aandacht heeft geholpen om één van de doelen van de monitoring, namelijk het verhogen van het resultaat van gemeenten bij de zelfevaluatie PNIK, te behalen.

Tabel 4 De 20 grootste stijgers

Gemeente	2015	2016	Verschil
Katwijk*	77,9%	98,3%	20,4%
Zutphen*	78,4%	94,0%	15,5%
Eemsmond*	77,1%	91,0%	13,8%
Amsterdam*	81,9%	93,6%	11,7%
Ommen*	83,7%	94,4%	10,7%
Culemborg*	88,7%	99,2%	10,6%
Voerendaal*	86,8%	97,2%	10,4%
Hardenberg*	84,5%	94,4%	9,9%
Laarbeek*	89,2%	97,5%	8,3%
Drechterland	90,3%	98,1%	7,8%
Rhenen*	86,4%	94,0%	7,6%
Hollands Kroon*	87,4%	94,8%	7,5%
Waalre	90,3%	96,9%	6,6%
Tholen	90,4%	96,8%	6,4%
Eindhoven	92,4%	98,4%	6,0%
Grootegast	92,5%	97,4%	4,9%
Kampen	92,5%	97,0%	4,5%
De Fryske Marren	90,4%	94,9%	4,5%
Urk*	88,9%	93,4%	4,5%
Krimpenerwaard	90,3%	94,7%	4,4%

*Monitoring gemeente

Geen van deze gemeenten komt ook voor in de lijst van grootste stijgers in het jaar 2015. Van de twintig gemeenten die in 2016 de grootste stijging laten zien zijn twaalf gemeenten door de Rijksdienst van Identiteitsgegevens gemonitord.

Eveneens staan twaalf van de twintig grootste dalers in 2015 nu in de lijst van twintig grootste stijgers. Relatief gezien kunnen deze gemeenten ook het meest stijgen. De gemeente Katwijk was in 2015 de grootste daler (-14,2 %) en is nu de gemeente die de grootste stijging laat zien. Het resultaat van Katwijk is daarmee in 2016 6,2% hoger dan in 2014.

[5] In bijlage 4 zijn de individuele resultaten van de gemonitorde gemeenten in 2016 met daarbij de stijging/daling van het resultaat ten opzicht van 2015 opgenomen.

Tabel 5 Top 20 gemeenten met het beste resultaat in 2016

Gemeente	2015	2016	Verschil
Voorst	98,4%	99,9%	1,5%
Westvoorne	99,1%	99,8%	0,7%
Vlissingen	98,0%	99,7%	1,6%
Maassluis	98,9%	99,6%	0,7%
Beemster	98,5%	99,5%	1,0%
Reimerswaal	98,5%	99,4%	0,9%
Leerdam	99,3%	99,4%	0,0%
Delfzijl	97,9%	99,2%	1,3%
Pekela	98,6%	99,2%	0,7%
Kerkrade	99,1%	99,2%	0,1%
Breda	95,5%	99,2%	3,7%
Culemborg*	88,7%	99,2%	10,6%
Berg en Dal	98,3%	99,1%	0,9%
Oldenzaal	98,5%	99,1%	0,7%
Capelle aan den IJssel	99,0%	99,0%	0,0%
Marum	98,6%	99,0%	0,4%
Aalten	97,5%	98,9%	1,4%
Woudenberg	97,8%	98,8%	1,0%
Werkendam	97,9%	98,8%	0,9%
De Bilt	99,5%	98,8%	-0,6%
Gemert-Bakel	99,0%	98,8%	-0,2%
Bergen op Zoom	96,0%	98,8%	2,8%

*Monitoring gemeente

In deze tabel zijn de gemeenten opgenomen die in 2016 het beste resultaat hebben behaald. De gemeente Voorst staat met een stijging van het resultaat van 1,5% bovenaan de lijst. Net als vorig jaar heeft geen enkele gemeente 100% gehaald. De hoogste score vorig jaar is door de gemeente De Marne behaald (99,7%) die dit jaar niet meer in de Top 20 voorkomt.

De gemeente Culemborg scoorde in 2013 onvoldoende, in 2014 goed, in 2015 onvoldoende en in 2016 goed. Opmerkelijk dat zij na het resultaat in 2015 zijn gemonitord en het resultaat zo is toegenomen dat zij inmiddels opgenomen zijn in de top 20.

Als we kijken naar gemeenten met het hoogste resultaat van de laatste jaren valt op dat Maassluis na een afwezigheid in 2015 in 2016 weer opgenomen is in de top 10. De Bilt is zowel in 2014 en 2015 opgenomen in de top tien en dit jaar na een daling van het resultaat nog steeds opgenomen in de top 20.

Er is geen enkele gemeente die zowel in 2013, 2014, 2015 of 2016 opgenomen is bij de tien gemeenten met het hoogste resultaat. Na drie jaar een resultaat bij de tien gemeenten met het hoogste resultaat is de gemeente Nijmegen met een resultaat van 98,5% in 2016 niet meer opgenomen is in de top 20.

Tabel 6 De grootste dalers in 2016

Gemeente	2015	2016	Verschil
Nieuwegein	97,4%	84,5%	-12,9%
Helmond	95,2%	84,2%	-11,0%
Smallingerland	96,7%	86,3%	-10,4%
Alblasserdam	99,6%	90,4%	-9,1%
Gooise Meren	96,7%	88,6%	-8,1%
Aa en Hunze	96,5%	89,2%	-7,3%
Ridderkerk	99,1%	91,9%	-7,2%
Doesburg	96,7%	90,3%	-6,4%
Oss	97,8%	91,6%	-6,2%
Vianen	99,0%	93,1%	-5,9%
Reusel-De Mierden	96,1%	90,2%	-5,9%
Barendrecht	99,1%	93,9%	-5,3%
Drimmelen	99,3%	94,2%	-5,2%
Bergen (L.)	96,7%	91,5%	-5,2%
Loon op Zand	94,9%	90,0%	-4,9%
Steenwijkerland	95,9%	91,1%	-4,8%
Maasgouw	98,5%	93,8%	-4,7%
Alkmaar	96,1%	91,4%	-4,7%
Rozendaal	96,6%	92,1%	-4,5%
Harderwijk*	89,1%	84,7%	-4,4%

*Monitoring gemeente

Opmerkelijk dat drie gemeenten meer dan 10% in resultaat dalen en van een goed resultaat in 2015 daarmee in 2016 direct in een onvoldoende resultaat terechtkomen. Nader onderzoek bij de monitoring in 2017 zal uit moeten wijzen welke bijzondere situatie zich bij deze gemeenten voordoet.

De gemeenten Nieuwegein en Smallingerland hebben geen nadere toelichting gegeven die kan verklaren waarom het resultaat ten opzichte van 2015 is gedaald.

De gemeente Helmond geeft aan:
'Het verschil in resultaat tussen 2015 en 2016 uit zich in het feit dat de vraagstelling in de monitor dit jaar meer is gericht op het bestaan en de werking van de processen en niet meer alleen op de opzet van de processen, oftewel het hebben van procedures. Om hierop te anticiperen zijn bij het presenteren van de uitkomsten over het jaar 2015 verbetermaatregelen aan de burgemeester gerapporteerd. Het oppakken van deze verbetermaatregelen heeft in onvoldoende mate plaatsgevonden. Het resultaat van de zelfevaluatie is mede beïnvloed door de onvolledige overdracht van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van een medewerker die nauw betrokken was bij de bewaking van de kwaliteit van de PNIK processen.

Naar aanleiding van de bevindingen van de uitgevoerde zelfevaluatie is besloten om uiterlijk 15 november 2016 een verbeterplan te hebben. Hierin worden de adviezen uit de rapportages verwerkt en wordt een planning opgenomen per verbetermaatregel'.

Ondanks extra begeleiding van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens is het resultaat van de gemeente Harderwijk verder gedaald. De gemeente heeft hiervoor geen nadere toelichting gegeven.

Tabel 7 Gemeenten met het laagste resultaat in 2016

Gemeente	2015	2016	Verschil
Hilvarenbeek*	87,3%	83,1%	-4,2%
Helmond	95,2%	84,2%	-11,0%
Nieuwegein	97,4%	84,5%	-12,9%
Harderwijk	89,1%	84,7%	-4,4%
Smallingerland	96,7%	86,3%	-10,4%
Kollumerland en Nieuwkruisland	92,2%	88,5%	-3,7%
Gooise Meren	96,7%	88,6%	-8,1%
Borger-Odoorn	90,8%	89,1%	-1,7%
Aa en Hunze	96,5%	89,2%	-7,3%
IJsselstein	91,6%	89,3%	-2,3%
Woudrichem	91,3%	89,7%	-1,6%
Noord-Beveland	91,7%	89,8%	-1,9%
Meppel	91,0%	89,9%	-1,1%
Loon op Zand	94,9%	90,0%	-4,9%
Reusel-De Mierden	96,1%	90,2%	-5,9%
Medemblik*	88,5%	90,2%	1,8%
Doesburg	96,7%	90,3%	-6,4%
Alblasserdam	**99,6%**	90,4%	-9,1%
Halderberge	**95,0%**	90,6%	-4,4%
's-Hertogenbosch	93,6%	90,7%	-2,8%

*Monitoring gemeente

De gemeenten Hilvarenbeek en Nieuwegein hebben geen nadere toelichting gegeven die kan verklaren waarom het resultaat laag is.

De reactie van de gemeente Helmond is bij de beschrijving van grootste dalers opgenomen.

De gemeente Hilvarenbeek behaalt ondanks (niet-intensieve) monitoring een lager resultaat, terwijl de gemeente Medemblik na (niet-intensieve) monitoring een hoger resultaat behaalt. De gemeente blijft desondanks voorkomen in de lijst van twintig gemeenten met het laagste resultaat.

De gemeente Gooise Meren is op 1 januari 2016 ontstaan door een herindeling van de gemeenten Bussum, Muiden en Naarden. De drie gemeenten behaalden vóór de herindeling allemaal een resultaat boven de 95%. De nieuw gevormde gemeente heeft bij de thema's beleid en regelgeving, gegevens, personeel en architectuur niet voldaan aan de eisen met betrekking tot de inrichting en beveiliging van het reisdocumentenproces.

Tabel 8 Resultaat gemeenten naar inwoneraantal

Inwoneraantal	2014	2015	2016	aantal
<20.000	94,4%	95,6%	95,5%	122
20.000-60.000	94,6%	95,7%	95,8%	209
60.000-100.000	94,8%	95,4%	95,6%	28
100.000-250.000	95,7%	95,5%	95,8%	26
>250.000	94,9%	92,0%	94,0%	4

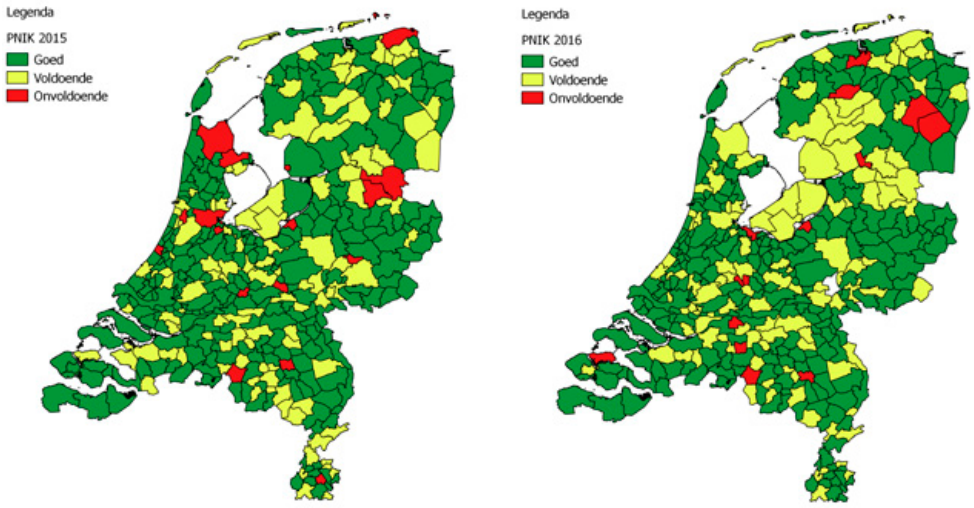
Het aantal gemeenten wat het gemiddelde resultaat bepaalt van de gemeenten met meer dan 250.000 inwoners is klein. De stijging van het resultaat van de gemeente Amsterdam met 11,7% heeft daarmee veel invloed op het gemiddelde resultaat van de gemeenten naar inwonertal. De resultaten binnen de andere groepen blijven vrijwel gelijk: ze stijgen of dalen maximaal 0,2%.

Tabel 9 Resultaat gemeenten naar aantal afgegeven reisdocumenten per gemeente

Aantal aanvragen	2015	2016	aantal
<2.000	95,5%	95,2%	29
2.000-10.000	95,8%	95,8%	280
10.000-50.000	95,3%	95,6%	76
>50.000	92,0%	94,0%	4

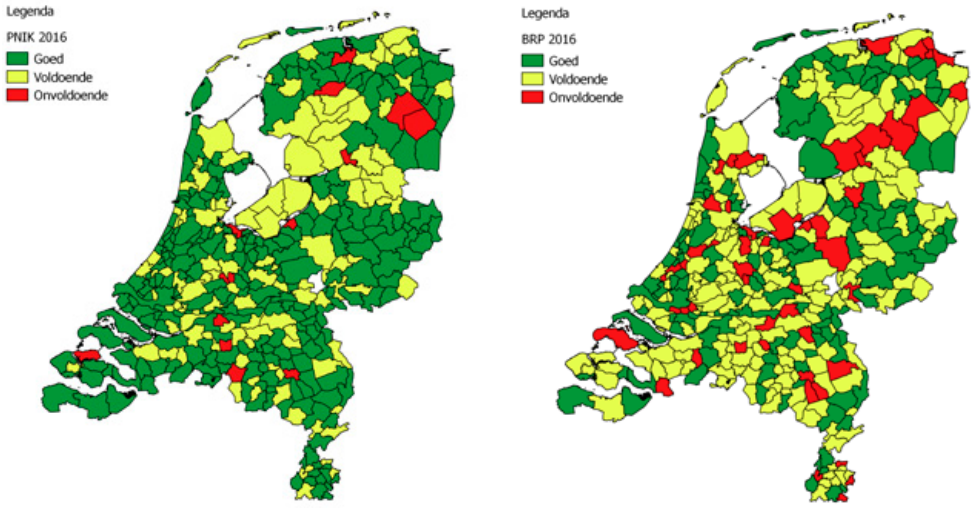
Als het resultaat naar aantal aanvragen per gemeente vergeleken wordt met het resultaat naar inwonertal is te zien dat het resultaat vergelijkbaar is, maar dat de verschillen per jaar, met uitzondering van gemeenten die meer dan 50.000 documenten per jaar verstrekken, groter zijn.

Figuur 1 Resultaat gemeenten geografisch PNIK 2015 en 2016



De verspreiding van de resultaten van gemeenten van de laatste 2 jaren laten geografisch gezien een divers beeld zien.

Figuur 2 Resultaat gemeente geografisch 2016 PNIK en BRP



Als we vanuit geografisch oogpunt de resultaten van de zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten afzetten tegen de resultaten van de zelfevaluatie basisregistratie personen valt op dat de diversiteit van de resultaten van gemeenten die goed, voldoende of onvoldoende per zelfevaluatie behalen groot is.

Niet alle gemeenten die een goed resultaat behalen voor de zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten behalen ook een goed resultaat voor de zelfevaluatie basisregistratie personen.

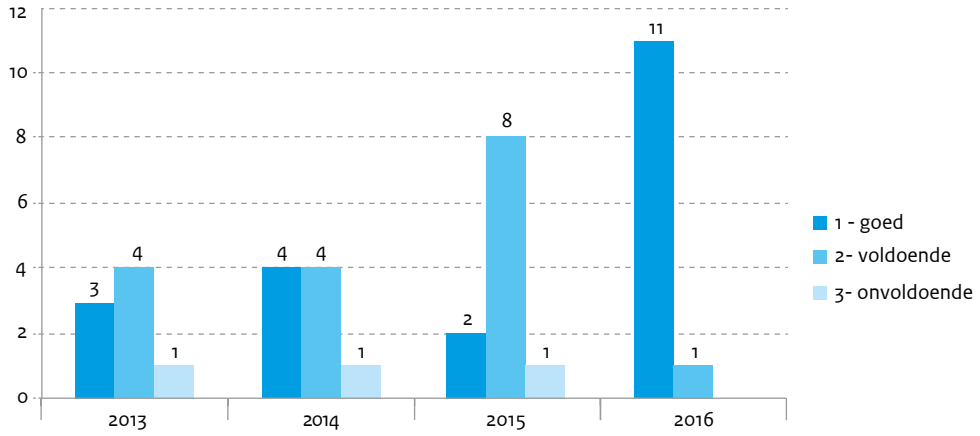
3.3 Resultaten gemeenten die aan niet-ingezetenen verstrekken

In deze paragraaf worden de resultaten van gemeenten die reisdocumenten verstrekken aan niet-ingezetenen, de zogenaamde aangewezen gemeenten weergegeven[6]. Voor deze bijzondere taak is een aparte vragenlijst

[6] In bijlage 5 zijn de resultaten van de aangewezen gemeenten van de jaren 2013, 2014, 2015 en 2016 opgenomen

beschikbaar die, omdat veelal niet uitgegaan kan worden van de opgeslagen gegevens in de basisregistratie personen, specifieke vragen bevat over het aanvraag- en uitgifteproces. Een voorbeeld daarvan is het vaststellen van de nationaliteit.

Grafiek 4 Aantal aangewezen gemeenten goed/voldoende/onvoldoende



Alle aangewezen gemeenten behalen een goed resultaat voor de bijzondere taak van afgifte van reisdocumenten aan niet-ingezetenen, met uitzondering van de gemeente Haarlemmermeer: deze gemeente behaalt een voldoende resultaat.

Tabel 10 Gemiddeld resultaat aangewezen gemeenten

Omschrijving	2014	2015	2016
Gemiddeld totaal	94,6%	92,7%	96,8%
Gemiddeld totaal op wettelijke eisen	95,3%	92,9%	97,2%
Gemiddeld totaal op aanbevelingen	87,9%	91,2%	91,4%

Het gemiddeld resultaat van de aangewezen gemeenten is na een daling in het jaar 2015 in 2016 gestegen naar een goed resultaat. Als gekeken wordt naar alleen de wettelijke eisen is het resultaat ook goed en het resultaat op de aanbevelingen voldoende.

In vergelijking met het resultaat van alle gemeenten behalen de aangewezen gemeenten op alle drie de gemiddelden een hoger resultaat. Het grootste verschil bevat het resultaat van de zogenaamde aanbevelingen: de aangewezen gemeenten behalen hier een score van 91,4%, dat is 3,2% hoger dan het resultaat van alle gemeenten die reisdocumenten aan ingezetenen verstrekken (88,2%).Hierbij moet opgemerkt worden dat de inhoud van de vragenlijst voor aangewezen gemeenten afwijkt van de vragenlijst voor gemeenten.

Van deze gemeenten is de gemeente Haarlemmermeer in 2016 door de Rijksdienst voor Identiteitsgegeven gemonitord en heeft het resultaat van 85,9% verhoogd naar 94,2%.

3.4 Resultaten openbare lichamen

In deze paragraaf worden de resultaten van de openbare lichamen weergegeven. Voor deze bestuursorganen is een aparte vragenlijst beschikbaar die specifieke vragen bevat over het aanvraag- en uitgifteproces bij de openbare lichamen. Een voorbeeld daarvan is het afgeven van nooddocumenten.

Tabel 11 Resultaat openbare lichamen

Openbaar lichaam	2013	2014	2015	2016
Bonaire	67,9%	95,1%	.	86,5%
Saba	46,9%	75,2%	87,0%	91,8%
St. Eustatius	61,2%	87,4%	44,0%	47,1%

De afdeling Burgerzaken van het openbare lichaam Bonaire had in 2014 goede evaluatieresultaten. Daarentegen bracht een inbraak in 2015 (met directe gevolgen voor het aanvraag- en uitgifteproces van (nood)paspoorten) aan het licht dat de veiligheidsprocessen zoals opgenomen in de PUN in de dagelijkse praktijk niet worden nageleefd. In 2015 is door de gezaghebber van Bonaire de verplichte controle naar de beveiligingsmaatregelen en de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces paspoorten niet uitgevoerd. Dit was de aanleiding waarom de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens opdracht heeft verstrekt voor de uitvoering van een audit reisdocumenten bij de afdeling Burgerzaken Bonaire. Deze audit vervangt de zelfevaluatie 2016 zodat Bonaire niet extra is belast. Het doel van de audit was om de gezaghebber van Bonaire en de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties van informatie voorzien over de beveiliging en overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces bij het openbaar lichaam Bonaire.

Op basis van de resultaten van de audit[7] komt de auditor tot de volgende beantwoording van de onderzoeksvragen:

1. Voldoet Bonaire aan de bepalingen genoemd in de artikelen 90 tot en met 93 van de PUN?
   Antwoord: Bonaire voldoet aan de bepalingen genoemd in artikel 90 tot en met 92 van de PUN. Bonaire voldoet niet volledig aan artikel 93 van de PUN.
2. Heeft Bonaire de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces ingericht conform wet- en regelgeving en voert zij een en ander conform uit?
   Antwoord: Bonaire heeft de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces ingericht conform wet- en regelgeving en heeft dit vastgelegd in het Handboek Waarde Documenten Openbaar Lichaam Bonaire 2014. De medewerkers Burgerzaken voeren een en ander conform uit, maar niet alle openstaande actiepunten zijn opgepakt door de verantwoordelijke functionarissen. Ook is het beveiligingsplan waardedocumenten niet geactualiseerd in 2015 en 2016. Het bevat hierdoor niet alle actuele acties die nodig zijn om de beveiliging en processen van de aanvraag en uitgifte van waardedocumenten verder te vergroten. Dit betekent dat aan het opbouwen van een beveiligingssysteem dat in staat is zichzelf te onderhouden en te controleren nog onvoldoende aandacht wordt besteed.
3. Welke score behaalt Bonaire voor de zelfevaluatie Paspoorten 2016?
   Antwoord: Bonaire behaalt bij de zelfevaluatie Paspoorten 2016 een score van 87%. Deze score is onvoldoende. De auditor heeft de zelfevaluatie uitgevoerd door het invullen van een vragenlijst en aan de hand van de antwoorden is een totaalscore berekend. De totaalscore, detailinformatie over het resultaat en verbeterpunten zijn in de vorm van een managementrapportage aan Bonaire beschikbaar gesteld. Bonaire heeft de zelfevaluatie ook zelf uitgevoerd en kwam eveneens tot een score van 88%. De resultaten van deze audit zijn verwerkt als resultaat van de zelfevaluatie 2016.
4. De PIVA is de bron voor het uitgifteproces paspoorten. Zijn de identiteits- en de nationaliteitsgegevens in de PIVA van voldoende kwaliteit om te betrekken bij de beslissing of een burger wel of niet in aanmerking komt voor een Nederlands reisdocument?
   Antwoord: De identiteits- en de nationaliteitsgegevens in de PIVA zijn van voldoende kwaliteit om te betrekken bij de beslissing of een burger wel of niet in aanmerking komt voor een Nederlands reisdocument op basis van het onderzoek van 29 aanvraagdossiers plus de volledige persoonslijsten. Aan de norm dat het totaal aantal fouten van 25 onderzochte dossiers minder is dan 5% in categorie 01, 5% in categorie 04, 10 % in categorie 02 en 10% in categorie 03 wordt voldaan.
5. Staat de rechtmatigheid van paspoortverstrekking op basis van de gegevens in PIVA ter discussie?
   Antwoord: De verstrekking van paspoorten is rechtmatig op basis van het onderzoek van 29 aanvraagdossiers plus de volledige persoonslijsten omdat voldaan wordt aan de bepalingen:

[7] Een uitgebreid verslag van de audit is beschikbaar bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens

- Genoemd in de Paspoortwet en de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001;
- De gegevens in categorie 01 t/m 04 van de persoonslijst geven weer dat zij zijn ontleend aan bij of krachtens de wet bepaalde brondocumenten en conform de geldende voorschriften bij of krachtens wet op de persoonslijst zijn opgenomen.
- Het aantal rechtmatig verstrekte paspoorten is groter dan 28
- Het aantal waarbij zonder nader onderzoek niet is vast te stellen of de verstrekking van het paspoort rechtmatig is, is kleiner of gelijk aan 2
- Het aantal onrechtmatig verstrekte paspoorten is gelijk aan 0

De auditor heeft naast deze resultaten diverse aandachtspunten benoemd en gedeeld met de gezaghebber van Bonaire.

Saba heeft voor de derde keer op rij de ingezette lijn van verbetering doorgezet in 2016: het resultaat is met 4,8% toegenomen. Om het resultaat verder te kunnen verbeteren en in te gaan op de eiland specifieke situatie is in 2016 telefonisch ondersteuning geboden aan Saba.

De zorg over de afdeling Burgerzaken Sint Eustatius over de continuïteit en de borging van kwaliteit van de burgerzakentaken en werkprocessen is in 2016 niet afgenomen. Ondanks het inzetten van een tijdelijk hoofd Burgerzaken is het resultaat van de controle op de beveiliging en overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces ruim onvoldoende.

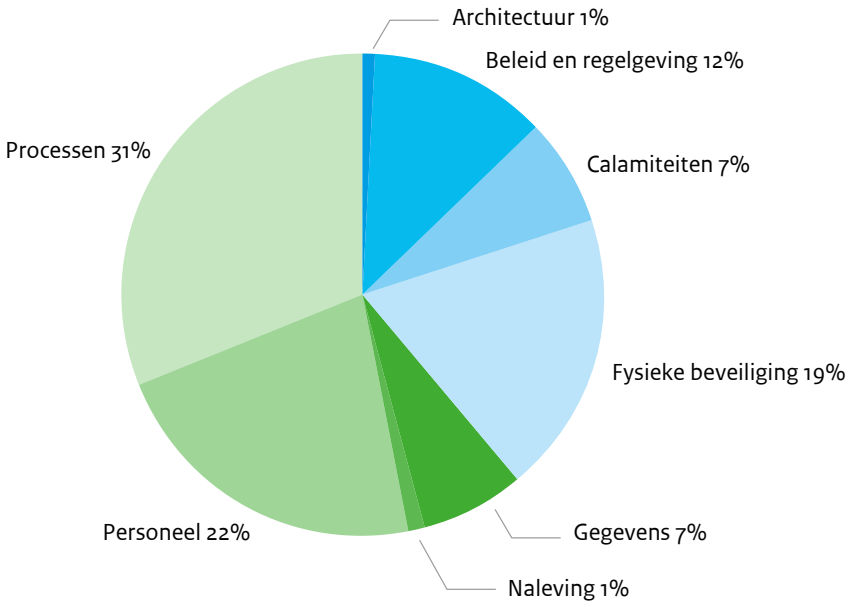
3.5 Resultaten per thema

Bij het inrichten van de vragenlijst zijn de vragen ingedeeld naar thema's. In deze paragraaf gaan we in op de resultaten per thema op het resultaat van de gemeenten. Daar waar de resultaten van de aangewezen gemeenten of openbare lichamen daar aanleiding toe geven worden ze apart benoemd.

De vragenlijst is onderverdeeld in de volgende thema's:
- Beleid en regelgeving
- Processen
- Gegevens
- Personeel
- Fysieke beveiliging
- Calamiteiten
- Architectuur
- Naleving

De vragen zijn gegroepeerd naar de thema's. De thema's zijn gekozen op basis van een indeling zoals deze gehanteerd wordt in de Code voor Informatiebeveiliging (ISO 27002).

Grafiek 5 Relatieve puntverdeling naar thema (2016)



In het eindresultaat telt niet elk thema even zwaar mee. Zo bestaat het thema architectuur uit slechts één vraag, terwijl het thema processen 31 vragen bevat. In bovenstaande grafiek is weergegeven hoe het totaalresultaat is verdeeld over de verschillende thema's.

Tabel 12 Resultaten per thema Nederlandse gemeenten

Hoofdtopic	2014	2015	2016
Beleid en regelgeving	95,3%	96,9%	97,5%
Processen	97,2%	96,8%	98,0%
Gegevens	94,1%	94,3%	90,9%
Personeel	90,7%	93,6%	93,0%
Fysieke Beveiliging	94,0%	95,5%	94,6%
Calamiteiten	94,1%	98,3%	99,1%
Architectuur	96,3%	90,5%	90,1%
Naleving	98,1%	97,6%	97,7%

Het thema processen laat ten opzichte van het resultaat in 2015 de grootste stijging zien (1,2%). De grootste daling wordt behaald bij het thema gegevens: 3,4%.

3.5.1 Beleid en Regelgeving

Binnen dit thema hebben gemeenten gecontroleerd of wet- en regelgeving is vertaald naar lokaal beleid, de inhoud van het beleid en hoe het beleid is geborgd.

Gemeenten hebben wet- en regelgeving goed vertaald naar lokaal beleid (97,5% van de te behalen score). 258 gemeenten halen de maximale score. De laagste score is 67,3%.

Bij de uitvoering van de steekproef is geconstateerd dat de beantwoording van de volgende drie vragen relatief vaak afwijkingen vertoonde:

- Welke onderwerpen met betrekking tot documenten en middelen zijn in de beveiligingsprocedure opgenomen? (veertien afwijkingen bij tien gemeenten)

- Welke onderwerpen bevat de beveiligingsrapportage van het afgelopen jaar? (dertien afwijkingen bij twaalf gemeenten)
- Welke onderwerpen met betrekking tot organisatie, taken en bevoegdheden zijn in de beveiligingsprocedure opgenomen? (12 afwijkingen bij zes gemeenten).

3.5.2 Processen

Binnen dit thema is de inrichting en uitvoering van het aanvraag- en uitgifteproces reisdocumenten onderzocht. In wet- en regelgeving is gedetailleerd vastgelegd hoe het werkproces moet verlopen. Ook aan te bevelen processen zijn hierin meegenomen.

De gemeenten voeren de werkprocessen PNIK goed uit (98,0%). Dat is 1,2% hoger dan in 2015. De laagste score is 80,1%. 116 gemeenten behalen de maximale score.

De gemiddelde score van de openbare lichamen is met 87,4% onvoldoende.

Processen voor het verstrekken van een reisdocument voor vreemdelingen of vluchtelingen worden door alle gemeenten op juiste wijze uitgevoerd, net als de processen:
- De aanvrager verhuist na aanvraag en voor uitreiking van het reisdocument
- Het verwerken van een melding betreffende vermissing waarbij de burger geen nieuw reisdocument aanvraagt
- Het bewaren van de bijzondere documenten van een aanvraag.

Zorgelijk is de wijze waarop gemeenten gebruik maken van de signaleringslijst. Om te voorkomen dat ten onrechte een reisdocument verstrekt wordt aan een burger die is opgenomen in de signaleringslijst is het van belang dat gemeenten de signaleringen op juiste wijze registreren. De resultaten van deze vraag zijn:

Op welke wijze wordt gebruik gemaakt van de signaleringslijst?	Aantal
Elk vrij bericht met een melding van de opname of het vervallen van een signalering wordt terstond verwerkt in categorie 12 van de persoonslijst	371 (95,3%)
Periodiek wordt gecontroleerd of er ingezetenen van de gemeente op de signaleringslijst voorkomen (de hele lijst wordt gecontroleerd).	281 (75,2%)
Bij elke 1e inschrijving op grond van aangifte van verblijf en adres van een Nederlander wordt in de signaleringslijst gecontroleerd of betrokkene daarin voorkomt	334 (85,8%)
Bij elke hervestiging vanuit het buitenland van een Nederlandse burger wordt in de signaleringslijst gecontroleerd of betrokkene daarin voorkomt.	330 (84,8%)
Geen van de genoemde antwoorden.	5 (1,3 %)

In 2016 is voor het thema Processen bij de monitoring specifieke aandacht gevraagd voor het controleren van 1e lijns-echtheidskenmerken bij het uitreiken van een reisdocument. In 2016 is bij elk bezoek van medewerkers van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens aan een gemeente, maar ook op een congres en de klantendag aandacht geschonken aan het belang van deze controle. Daarbij zijn fysieke folders met echtheidskenmerken uitgedeeld. Het resultaat van deze aandacht is dat in 2016 twaalf gemeenten meer dan in 2015 deze controle uitvoeren. Het percentage verbetering wat hiermee is bereikt is 93% (2015: 89%).

Bij de monitoring van landelijke thema's is op verschillende manieren (website, factsheets, congressen, klantendag, presentaties) aandacht geschonken aan de wijze waarop een document aan het verkeer moet worden onttrokken in het geval dat de houder niet in de gemeente woont waar het gevonden document wordt ingeleverd. Het resultaat van deze extra aandacht is dat in 2016 322 gemeenten de documenten in voorkomend geval direct aan het verkeer onttrekken ten opzichte van 273 gemeenten in 2015. In totaal voldoen 22% van de gemeenten meer dan in 2015 in 2016 aan deze wettelijk verplichte werkwijze.

3.5.3 Gegevens

Binnen dit thema wordt het regelen van de toegang tot en het opslaan van gegevens onderzocht. Is de toegang tot en daarmee kennisname van informatie goed geregeld en is deze noodzakelijk voor de functie? Het gaat hierbij niet alleen om gegevens die worden beheerd in geautomatiseerde systemen, maar ook om registraties die het mogelijk maken om controles te kunnen uitvoeren.

De landelijke score binnen dit thema is met 90,9% voldoende. De laagste score is 53,3%. 91 gemeenten behalen de maximale score, dat zijn er 28 meer dan in 2015.

Bij de uitvoering van de steekproef is geconstateerd dat de beantwoording van de volgende vragen veel afwijkingen vertoonde:

- Op welke wijze vindt de opslag van de back-up plaats? (32 afwijkingen bij achttien gemeenten)
- Wat wordt door de autorisatiebevoegde reisdocumenten met betrekking tot de identificatiekaarten actueel geregistreerd? (25 afwijkingen bij zestien gemeenten)

Opmerkelijk is dat de vraag over de back-up ook behoort tot de top vijf van slecht scorende vragen. Ook in 2015 was deze maatregel door veel gemeenten niet getroffen en daarom bij de monitoring in 2016 betrokken. Gezien het belang van de archieffunctie van de reisdocumentendata in de decentrale omgeving zijn voor het bewaren van de back-upmedia strenge eisen gesteld. Door middel van werkinstructies op onze website, aandacht bij persoonlijke gesprekken met verantwoordelijken binnen gemeenten en het delen van fysieke factsheets is in 2016 extra aandacht voor dit onderwerp gevraagd.
Helaas heeft dat niet tot het gewenste resultaat geleid. Het aantal gemeenten wat de back-upmedia binnen en buiten het gemeentehuis niet op de voorgeschreven wijze opslaat is gestegen van negen gemeenten naar elf gemeenten. Het aantal gemeenten wat de back-upmedia buiten het gemeentehuis niet op de voorgeschreven wijze opslaat is gestegen van 70 gemeenten naar 79 gemeenten.

3.5.4 Personeel

Binnen dit thema controleren gemeenten of zij medewerkers hebben benoemd op de verplichte functies binnen het informatiesysteem en of taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn belegd. Eveneens onderzoeken zij of uitgegeven autorisaties volledig en actueel zijn, voldaan wordt aan de eisen van functiescheiding, of medewerkers voldoende kennis en vaardigheden hebben om binnen het risicovolle proces van reisdocumentverstrekking te kunnen werken.

Binnen het thema personeel wordt voldoende gescoord (93,0%). De laagste score in 2016 is 67,5% en slechts 36 gemeenten behalen de maximale score.

De openbare lichamen geven aan ten opzichte van het resultaat van 2015 een significante groei van 30,2% te hebben gerealiseerd.

Verbeterpunten binnen het thema personeel zijn het toepassen van de eisen van functiescheiding en het evenredig controleren van de achtergrond van tijdelijk personeel welke moeten voldoen aan de eisen die worden gesteld aan het werken met reisdocumenten.

Bij de uitvoering van de steekproef is geconstateerd dat de beantwoording van de volgende vraag veel afwijkingen vertoonde:

- Voor welke functies zijn interne vaste of tijdelijke medewerkers aangewezen? (dertien afwijkingen bij zeven gemeenten)

3.5.5 Fysieke beveiliging

Binnen dit thema wordt gecontroleerd of gemeenten de fysieke beveiliging op orde hebben. Dit richt zich op de beveiliging van de ruimten waar meer dan gemiddeld, gevoelige informatie voorhanden is en de juiste omgang met gevoelige informatie (opslag van gegevens op de afdeling en clear desk).

De gemeenten hebben de fysieke beveiliging voldoende op orde (94,6%). De laagste score is 65,6%, twintig gemeenten behalen de maximale score.

Alle gemeenten hebben de RAAS server geplaatst in een beveiligde ruimte die niet toegankelijk is voor onbevoegden.

3.5.6 Calamiteiten

Binnen dit thema is gecontroleerd of gemeenten voldoende maatregelen hebben getroffen om calamiteiten te beheersen, een adequate procedure voor incidentmelding hebben en de fysieke uitwijk goed hebben georganiseerd.

Binnen het thema calamiteiten wordt een goede score behaald (99,1%). De laagste score is 73 %, 332 gemeenten behalen de maximale score.

Alle uitgevende instanties doen onmiddellijk aangifte bij de politie en stellen de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens in kennis bij een incident met documenten, apparatuur en/of materialen.

3.5.7 Architectuur

Binnen dit thema is gecontroleerd of gemeenten de informatiesystemen ten behoeve van de paspoorten en NIK voldoende hebben beveiligd.

Binnen het thema architectuur wordt voldoende gescoord (90,1%). 22 gemeenten behalen 0%, 334 gemeenten behalen de maximale score.

3.5.8 Naleving

Binnen dit thema is gecontroleerd of gemeenten voldoende controleren of procedures goed worden nageleefd en hierover aan de verantwoordelijke bestuurders wordt gerapporteerd.

Binnen het thema naleving wordt goed gescoord (97,7%). De laagste score is 33%, 369 gemeenten behalen de maximale score.

4
Kwaliteitsbevordering PNIK na 2016

4.1 Resultaat verhogen

Monitoring gemeenten en openbare lichamen
Ter verbetering van het resultaat wordt ook dit jaar een verbetertraject gestart voor in ieder geval de veertien gemeenten die een onvoldoende resultaat behaalden. Hiervan worden de gemeenten die lager dan 87% behaalden intensief gemonitord en, indien noodzakelijk bestuurlijk aangeschreven. Bij de overige gemeenten zal een vinger aan de pols worden gehouden. Bij de monitoring zal ook aandacht geschonken aan thema's die waarvoor veel gemeenten een onvoldoende resultaat behalen.

Hiervoor stelt RvIG een monitoringplan op met als doelen:
- Verhogen van het resultaat van (aangewezen) gemeenten en openbare lichamen bij de zelfevaluatie PNIK met een score lager dan 90%;
- Verhogen van het landelijk resultaat van thema's waar veel gemeenten onvoldoende scoren.

De volgende gemeenten zullen bij deze monitoring betrokken worden:
- gemeenten die een onvoldoende resultaat behaalden;
- gemeenten die wel een voldoende resultaat behaalden, maar waarover zorg bestaat of de score blijvend is;
- de aangewezen gemeente die een onvoldoende score behaalde;

Voor de openbare lichamen met een resultaat wat onvoldoende is, wordt een apart verbetertraject ingezet dat voor sommige eilanden breder is dan alleen het toezicht op de beveiliging en overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces reisdocumenten.

In afstemming met de Rijksvertegenwoordiger en gezaghebber wordt per openbaar lichaam bezien welke vorm van aanvullend maatwerk nodig en effectief is.

De thema's die meegenomen worden bij de monitoring zijn:
- Opslag RAAS back-up schijven
- Verwerking van RPS signaleringen in GBA-V
- Registratie identificatiekaarten

5
Bijlagen

5.1 Bijlage 1 Verantwoording onderzoek

Deze bijlage beschrijft de wijze van onderzoek.

Methode
In 2016 is gebruik gemaakt van drie gestandaardiseerde vragenlijsten waarin gemeenten, aangewezen gemeenten en openbare lichamen het resultaat van de controle hebben weergegeven.

Gemeenten met meerdere uitgiftelocaties kunnen, indien gewenst, de vragenlijst zelf verspreiden over meerdere uitgiftelocaties om op die manier de verschillen per locatie inzichtelijk te maken. Uiteindelijk wordt er per gemeente een vragenlijst ingevuld.

De vragenlijst voor de Nederlandse gemeenten bevat 94 vragen, waarvan 80 vragen zijn gebaseerd op wettelijke normen en veertien vragen gebaseerd op aanbevelingen. De vragenlijst voor de aangewezen Nederlandse gemeenten bevat 85 vragen, waarvan 71 vragen zijn gebaseerd op wettelijke normen en veertien vragen gebaseerd op aanbevelingen. De vragenlijst voor de openbare lichamen bevat 98 vragen, waarvan 84 vragen gebaseerd zijn op wettelijke normen en normen en veertien gebaseerd op aanbevelingen. De vragen die gebaseerd zijn op aanbevelingen zijn bedoeld om een prikkel te geven tot kwaliteitsverbetering te komen.

De vragenlijst Zelfevaluatie Paspoorten en NIK 2016 verschilt op diverse punten ten opzichte van de vragenlijst Paspoorten en NIK 2015. Het aantal vragen is verminderd door onder andere de vragen die in 2015 door alle gemeenten de maximale score hebben behaald uit de vragenlijst te verwijderen. Daar waar nodig is de vraagstelling aangescherpt en terminologie verduidelijkt.

Normering van de vragenlijst en zelfevaluatie
Bij het opstellen van de vragenlijst is bepaald hoeveel punten een vraag in totaal en per antwoord oplevert. De vragen die gebaseerd zijn op wettelijke normen zijn hoger gewaardeerd dan de vragen die gebaseerd zijn op aanbevelingen.

De score voor de zelfevaluatie van een gemeente wordt berekend door de behaalde punten voor de vragenlijst te delen door de maximaal te behalen punten. Een gemeente met meerdere uitgiftelocaties geeft bij de beantwoording van de vragen het antwoord waaraan alle uitgiftelocaties voldoen. Voldoet één van de locaties niet aan de maatregel, dan wordt dat antwoord niet gekozen.

Daarnaast is in samenspraak met gemeenten bepaald dat voor wat betreft de invulling van de vragenlijsten:
- een score van 95% van de maximaal te behalen punten ‘goed’ is;
- een score tussen de 90 en 95% van de maximaal te behalen punten ‘voldoende’ is;
- een score lager dan 90% van de maximaal te behalen score een ‘onvoldoende’ is.

Een (aangewezen) gemeente of openbaar lichaam behaalt door minimaal aan alle wettelijke vereisten te voldoen een score van ruim 93%.

Betrouwbaarheid van de resultaten
Een extern onderzoeksbureau heeft, om de bevindingen van de controle te verifiëren van RvIG opdracht gekregen om bij 35 gemeenten in november 2016 een steekproef te houden. De aangewezen gemeenten en openbare lichamen waren geen onderdeel van de steekproef. Hoofddoel van de steekproef is om te bepalen of het onderzoek naar de kwaliteit van de processen (de ingevulde vragenlijsten) een betrouwbaar beeld van de werkelijkheid geeft.

Een steekproef met de volgende kenmerken is door het CBS uitgevoerd:
- Bij de steekproeftrekking is een evenredige verdeling over grote, middelgrote en kleine gemeenten aangehouden. De gehanteerde driedeling vindt plaats op basis van het inwoneraantal met de volgende categorieën: tot 30.000 inwoners, 30.000-60.000 inwoners en meer dan 60.000 inwoners.
- De steekproef is aselect getrokken. Er is geen rekening gehouden met risicogroepen of goed presterende gemeenten

- Een deel van de gemeenten heeft meerdere uitgiftelocaties. Indien een gemeente met meerdere uitgiftelocaties in de steekproef zit, is aanvullend één van deze uitgiftelocaties getrokken
- In de steekproeftrekking is rekening gehouden met de steekproeven die gelijktijdig wordt uitgevoerd bij 35 gemeenten voor de BRP en bij 35 gemeenten voor de inhoudelijke controle van persoonslijsten. Gemeenten kunnen niet gelijktijdig in meerdere steekproeven vallen
- Gemeenten die twee jaar op rij in één van de drie steekproeven zijn gevallen (BRP, PNIK of de inhoudelijke controle) kunnen het daaropvolgende jaar niet getrokken worden.

In de steekproef is een selectie van de vragen getoetst: 29 van de 94 vragen, hiermee worden 137 antwoorden getoetst. De toetsing hield in dat werd gecontroleerd of de gemeente de vragen op de juiste en aan de realiteit getoetste wijze heeft beantwoord.

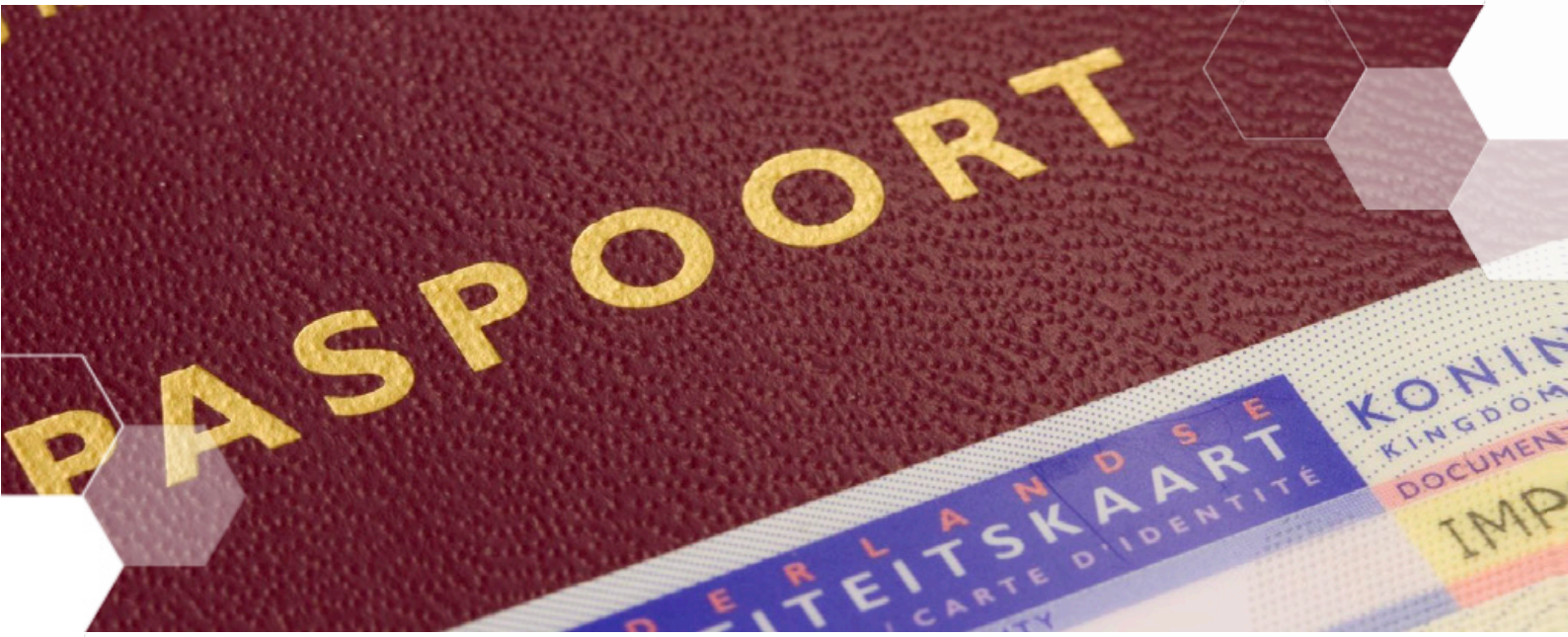
Voorafgaand aan de uitvoering van de steekproef is een onderzoeksprotocol vastgesteld, waarin de volgende norm voor interpretatie van de resultaten is neergelegd: tenminste dertig van de 35 gemeenten moeten 95% of meer van de getoetste antwoorden juist hebben ingevuld en het gemiddelde percentrage juiste antwoorden van de onderzochte gemeenten gezamenlijk bedraagt ten minste 95%. Als dit het geval is, dan wordt geconcludeerd dat de resultaten van de zelfevaluatie betrouwbaar zijn en een goede afspiegeling vormen van de praktijk.

Analyse van de resultaten 2016
Aan de hand van de ingediende uittreksels en de rapportage van het betrouwbaarheidsonderzoek is een beeld ontstaan over het resultaat van de door de uitgevende autoriteiten uitgevoerde controle op de toepassing van de beveiligingsmaatregelen en de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces. Om een nadere analyse op de onderdelen uit te voeren zijn de digitale resultaten van de Kwaliteitsmonitor gebruikt om het beeld te verfijnen.

5.2 Bijlage 2 Rapportage steekproef

Panteia
Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Steekproeven zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten 2016

Jaap Wils; Jonneke Heesterbeek; John Boog

Zoetermeer, 12 januari 2017

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.
Ver.: JB

Inhoudsopgave

Samenvatting 4

1 Inleiding 7
1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek 7
1.2 Onderzoeksvragen 7
1.3 Uitvoering van de steekproef 8

2 Praktijksituatie in de 35 gemeenten 11
2.1 Komt de praktijksituatie overeen? 11
2.2 Waar treden afwijkingen op? 13
2.3 Wat zijn achtergronden van de afwijkingen? 14

3 Ervaringen met de monitor 17
3.1 Opzet 17
3.2 Positieve afwijkingen door interpretatie van vragen 19
3.3 Verbetermogelijkheden 20

4 Conclusies 21
4.1 Mate van overeenkomst met de praktijk 21
4.2 Betrouwbaarheid zelfevaluaties 21
4.3 Verklaring verschillen 22

Bijlage 1 Antwoorden per gemeente 23
Bijlage 2 Overzicht afwijkingen 26

Samenvatting

1. Doel en achtergrond van het onderzoek

Bij de wijziging van de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland (PUN 2001) in 2013 is de zogenaamde zelfevaluatie met behulp van de Kwaliteitsmonitor geïntroduceerd. Met deze Zelfevaluatie Paspoorten en Nederlandse Identiteitskaarten (vragenlijst PNIK) toetsen gemeenten de toepassing van de beveiligingsmaatregelen en de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces reisdocumenten.

De betrouwbaarheid van de uitkomsten van de zelfevaluatie is getoetst door middel van een steekproef onder 35 gemeenten. Het doel van de toetsing met de steekproef is inzicht te krijgen in drie hoofdvragen:

1. Komt de beantwoording van de vragen in de vragenlijst PNIK overeen met de praktijksituatie bij de gemeenten?
2. Biedt de zelfevaluatie daarmee een betrouwbaar beeld van de praktijk?
3. Wat zijn de oorzaken van het onjuist beantwoorden van de vragen?

Voor de uitvoering van de steekproef is een protocol opgesteld. Dit protocol is in overleg met de begeleidingsgroep van het onderzoek tot stand gekomen. Voor de toetsing is een aselecte steekproef getrokken van 35 gemeenten. De 35 gemeenten zijn bezocht waarbij de gegeven antwoorden aan de hand van het protocol zijn getoetst.

Voorafgaand aan de uitvoering van de steekproef is een norm vastgesteld die aangeeft wanneer de uitkomsten van de steekproef een betrouwbaar beeld geven van de praktijk. Voor 2016 is de norm dat ten minste 30 gemeenten 95% of meer van de getoetste antwoorden in overeenstemming met de praktijk hebben ingevuld en dat het gemiddelde percentage juiste antwoorden van de onderzochte gemeenten gezamenlijk ten minste 95% bedraagt. De norm is identiek aan 2015.

2. Uitkomsten van de steekproef

Overeenkomst met de praktijk

Bij de onderzochte gemeenten komt gemiddeld 95,7% van de getoetste antwoorden overeen met de praktijk. Van de 35 gemeenten zijn er 27 waarbij 95% of meer van de getoetste antwoorden in overeenstemming met de praktijk zijn. Zes gemeenten hebben scores van 90% tot 95% en bij twee gemeenten liggen deze tussen de 80% en 90%. De gemeenten in de laatste categorie hebben scores van respectievelijk 87% en 89%. De hoogste score is 100%.

Op basis van deze uitkomsten is te concluderen dat de gemeenten uit de steekproef gemiddeld aan de norm van 95% voldoen. Er wordt echter niet voldaan aan het tweede deel van de norm: er vallen 27 in plaats van 30 gemeenten binnen de hoogste categorie (ten minste 95% correcte antwoorden). Meer gemeenten dan gewenst hebben een te grote mate van afwijking. Zowel het aantal gemeenten dat de norm overschrijdt (3 te veel) als de mate van afwijking bij de twee slechtst scorende gemeenten is zorgelijk.

Zeven van de acht gemeenten die onder de 95% scoorden zijn nog niet eerder in het kader van de steekproef voor de PNIK bezocht. Eén gemeente is wel eerder bezocht en één gemeente had eerder aan de steekproef voor de BRP deelgenomen.

Verschil tussen normen en aanbevelingen

De zelfevaluatie is deels gebaseerd op normen en deels op aanbevelingen. Als alleen wordt gekeken naar de getoetste antwoorden gebaseerd op normen dan blijkt dat gemiddeld nog steeds 96% correct is. Het heeft geen invloed op het aantal gemeenten dat de grens van 95% haalt. Op basis van alleen de normen halen nog steeds 27 gemeenten deze grens.

Conclusie betrouwbaarheid

Gezien de uitkomsten is de conclusie dat de gemeenten deels aan de gestelde norm voldoen. Gemiddeld is het beeld voldoende, maar het aantal negatieve uitschieters is groter dan gewenst. Als vervolgens alleen wordt gekeken naar vragen die op een norm (wettelijke eis of bestuurlijke afspraak) zijn gebaseerd, verbetert dit beeld niet. Gezien deze uitkomsten is de conclusie dat niet met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld dat de antwoorden van gemeenten in de zelfevaluatie in 2016 overeenkomstig de praktijk zijn.

Oorzaken van afwijkingen

In het onderzoek is aandacht besteed aan de achtergronden van de gevonden afwijkingen tussen antwoorden in de zelfevaluatie en de praktijk. Afwijkingen zijn ingedeeld in vier categorieën.

- Een derde van de afwijkingen (33%) is te verklaren uit niet volledige procedures en rapportages. Vaak zijn veel van de gevraagde elementen wel aanwezig, maar ontbreken er enkele specifieke elementen waarvan de gemeente zich onvoldoende bewust is.
- Een tweede categorie afwijkingen bestaat uit verschil in interpretatie van de vraag. Dit komt bij ongeveer een kwart (23%) van de afwijkingen voor.
- Bij ongeveer een vijfde is de afwijking ontstaan door onvoldoende kennis van invuller van de vragenlijst over de uitvoeringspraktijk.
- Bij een kwart van de afwijkingen (26%) is sprake van een te positieve voorstelling van de praktijk. Het gaat hierbij met name om het niet hebben van (actueel) beleid en rapportages. Ten opzichte van 2015 is deze categorie beduidend kleiner geworden (45% in 2015).

Ervaringen van gemeenten met de zelfevaluatie

Tijdens de bezoeken bij de 35 steekproefgemeenten is aandacht besteed aan de ervaringen die gemeenten hebben met de zelfevaluatie. Gemeenten zijn gevraagd naar hun ervaringen met het invullen van de vragenlijst. Gemeenten zijn redelijk tevreden over de duidelijkheid van de vragen. Ten opzichte van vorig jaar zijn gemeenten kritischer over de haalbaarheid van de normen van de zelfevaluatie. Dit jaar gaven 20 van de 35 gemeenten aan de normen van de vragenlijst realistisch te vinden, terwijl dit vorig jaar nog 30 van de 35 gemeenten waren.

De zelfevaluatie lijkt wel beter gebruikt te worden binnen de gemeenten. Alle gemeenten geven aan dat ze de uitkomsten van de zelfevaluatie gebruiken voor het opstellen van een actieplan voor het aankomende jaar. Verder hebben 33 van de 35 gemeenten in het afgelopen jaar ook daadwerkelijk verschillende verbeteringen doorgevoerd. Daarnaast zeggen veel gemeenten dat de zelfevaluatie hen scherp

houdt. De zelfevaluatie zorgt ervoor zij eraan worden herinnerd welke maatregelen van belang zijn.

Interpretatie van de vragen

Bij de steekproef is ook getoetst op positieve afwijkingen. Dit zijn antwoorden waarmee de gemeente meer punten had kunnen scoren. Deze informatie is van belang om te kunnen bepalen bij welke vragen er interpretatieverschillen ontstaan. Bij 16 gemeenten zijn positieve afwijkingen gevonden. Gemiddeld is per gemeente bij 1% van de antwoorden een positieve afwijking gevonden.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en doel van het onderzoek

Bij de wijziging van de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland (PUN 2001) in 2013 is de zogenaamde zelfevaluatie met behulp van de Kwaliteitsmonitor geïntroduceerd. Elk jaar toetsen gemeenten de toepassing van de beveiligingsmaatregelen en de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces reisdocumenten met behulp van een digitale vragenlijst (Zelfevaluatie Paspoorten en Nederlandse Identiteitskaarten; kortweg vragenlijst PNIK). De resultaten van deze zelfevaluatie worden gerapporteerd aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

De vragenlijst is gebaseerd op normen waaraan gemeenten dienen te voldoen en aanbevelingen die de kwaliteit van de uitvoering ten goede komen. Basis voor de normen zijn de Paspoortwet, de PUN en bestuurlijke afspraken die zijn vastgelegd in de Tactische Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG). De totale vragenlijst bedraagt 94 vragen.

Jaarlijks vindt een externe toetsing van de zelfevaluatie plaats met behulp van een steekproef onder 35 gemeenten. De openbare lichamen worden in de steekproef niet meegenomen.

Het doel van de toetsing met de steekproef is inzicht te krijgen in drie hoofdvragen:
1. Komt de beantwoording van de vragen in de vragenlijst PNIK overeen met de praktijksituatie bij de gemeenten?
2. Biedt de zelfevaluatie daarmee een betrouwbaar beeld van de praktijk?
3. Wat zijn de oorzaken van het onjuist beantwoorden van de vragen?

In de steekproef wordt een selectie van vragen uit de Kwaliteitsmonitor getoetst. De steekproef dekt 29 van de 94 vragen uit de Kwaliteitsmonitor af. Hiermee worden 137 antwoorden getoetst.

Normering

Hoofddoel van de steekproef is te bepalen of de ingevulde zelfevaluaties een betrouwbaar beeld van de werkelijkheid geven. Vooraf is hiervoor een norm vastgesteld door het ministerie van BZK: ten minste 30 van de 35 gemeenten moeten 95% of meer van de getoetste vragen juist hebben ingevuld en het gemiddelde percentage juiste antwoorden van de onderzochte gemeenten gezamenlijk bedraagt ten minste 95%. Als dit het geval is, dan wordt geconcludeerd dat de resultaten van de zelfevaluatie betrouwbaar zijn en een goede afspiegeling vormen van de praktijk. Deze norm is identiek aan de in 2015 gehanteerde norm.

1.2 Onderzoeksvragen

Uitvoering van de steekproef onder gemeenten met het protocol moet leiden tot beantwoording van de hierboven genoemde hoofdvragen. Deze hoofdvragen zijn onderverdeeld in de onderstaande deelvragen.

1. In welke mate komt de praktijksituatie in een onderzochte gemeente overeen met de ingevulde vragenlijst?

- Komt de praktijksituatie volledig of grotendeels overeen (100 tot en met 95% van de getoetste vragen)?
- Wijkt de situatie op meerdere punten af (< 95% tot en met 90% van de onderzochte vragen)?
- Wijkt de situatie significant af (<90% tot en met 80%)?
- Wijkt de situatie volledig af (minder dan 80% van de onderzochte vragen)?

2. In welke mate komt de praktijksituatie in de 35 onderzochte gemeenten gezamenlijk overeen met de ingevulde vragenlijsten?
   - Hoe zijn de 35 gemeenten verdeeld over de gehanteerde categorieën 100%-95%, <95%-90%, <90%-80% of lager dan 80%?
   - Wat is het gemiddelde afwijkingspercentage van de 35 gemeenten? Hoe hoog is de betrouwbaarheidsmarge rond het gemiddelde afwijkingspercentage?
   - Kan op basis van de uitkomsten van de steekproef worden geconcludeerd dat de ingevulde vragenlijsten een betrouwbaar beeld van de werkelijkheid geven?

3. Treedt er verschil op in de mate waarin gemeenten vragen onjuist hebben beantwoord die verwijzen naar een norm uit de PUN 2001 of de BIG en vragen die de status van *aanbeveling* hebben?
   - Hoe scoren de 35 gemeenten individueel en gezamenlijk als alleen naar de vragen die gericht zijn op eisen wordt gekeken?

4. Wat zijn achtergronden van geconstateerde afwijkingen tussen de ingevulde vragenlijst en de praktijk?
   - Welke afwijkingen kunnen worden verklaard door *onduidelijkheid van de vraagstelling*?
   - Bij welke vragen treden positieve afwijkingen op (afwijkingen waarmee de gemeenten meer punten hadden kunnen scoren)?
   - Hoe zijn de afwijkingen te verdelen over de onderstaande categorieën:
     - Te beperkte uitwerking procedures en registraties
     - Verschil in interpretatie vraagstelling/antwoordcategorie
     - Verschil in kennisniveau tussen invullen en uitvoeringspraktijk
     - Te positieve voorstelling van de praktijksituatie

5. In welke mate treden verschillen op met de eerdere metingen uit 2013, 2014 en 2015?

1.3 Uitvoering van de steekproef

De uitvoering van de steekproef onder de 35 gemeenten is onder te verdelen in verschillende fasen. Per fase is kort beschreven uit welke activiteiten deze bestond.

Opstellen protocol

Jaarlijks wordt een protocol opgesteld. Deze bestaat uit een selectie van vragen waarmee een beeld wordt gekregen van de beantwoording van de vragen uit de zelfevaluatie. Bij het opstellen van het protocol is gekeken of er voldoende dekking is in het aantal en het belang (score) van de geselecteerde vragen. Met de vragen is het mogelijk een goed beeld te krijgen van de mate waarin de ingevulde vragenlijst overeenkomt met de praktijk. Het protocol is in overleg met de begeleidingsgroep van het onderzoek tot stand gekomen.

Het protocol bestond in 2016 uit acht blokken met vragen (A-H):

- Blok A: algemeen beeld
- Blok B: personeel
- Blok C: toetsing vastgelegd beleid en registratie
- Blok D: werkzaamheden Beveiligingsfunctionaris
- Blok E: aanvraag- en uitreikproces
- Blok F: autorisatie
- Blok G: back up en architectuur
- Blok H: beveiliging

Steekproeftrekking

De steekproef is uitgevoerd bij 35 gemeenten. Het CBS heeft een representatieve steekproef getrokken met de volgende kenmerken.

- De steekproef is volledig aselect getrokken. Er is geen rekening gehouden met risicogroepen of goed presterende gemeenten.
- Bij de steekproeftrekking is een evenredige verdeling over grote, middelgrote en kleine gemeenten aangehouden. De gehanteerde driedeling vindt plaats op basis van het inwoneraantal met de volgende categorieën: tot 30.000 inwoners, 30.000 - 60.000 inwoners en meer dan 60.000 inwoners.
- In een gemeente met meerdere uitgiftelocaties in de steekproef valt, wordt één uitgiftelocatie getrokken.
- In de steekproeftrekking wordt rekening gehouden met de steekproeven die gelijktijdig wordt uitgevoerd bij 35 gemeenten voor de BRP en bij 35 gemeenten voor de inhoudelijke controle van persoonslijsten. Gemeenten kunnen jaarlijks niet gelijktijdig in meerdere steekproeven vallen.
- Gemeenten die twee jaar op rij in één van de drie steekproeven zijn gevallen (BRP, PNIK of de inhoudelijke controle) kunnen het daaropvolgende jaar niet getrokken worden.

Bezoeken

Alle 35 gemeenten zijn bezocht. Voor het bezoek is een vast stramien aangehouden. Het precieze stramien kan per jaar afwijken, afhankelijk van het gekozen thema voor het protocol. In 2016 is de volgende opzet gehanteerd.

- Gesprek leidinggevende/afdelingshoofd Publiekszaken (45 minuten)
- Toetsing documentatie (45 minuten)
- Gesprek beveiligingsfunctionaris (30 min)
- Gesprekken medewerkers van aanvraag en van uitgifte (30 min)
- Gesprek autorisatiebevoegde (10 min)
- Visuele waarneming back-up (indien mogelijk) en gesprek met ICT-medewerker (10 min)
- Visuele waarneming beveiliging met behulp van autorisatiebevoegde of betrokkene gebouwenbeheer (10 min)
- Korte terugkoppeling uitkomsten aan leidinggevende/afdelingshoofd Publiekszaken (15 min)

De 35 gemeenten hebben goede medewerking aan de bezoeken verleend. In de meeste gevallen was sprake van een goede interne planning en voorbereiding, zodat de gesprekken en toetsing binnen een dagdeel uitgevoerd konden worden. Gemeenten die noodzakelijke documenten tijdens het bezoek niet konden tonen, is de mogelijkheid geboden deze na te zenden. Veel gemeenten hebben daar gebruik van gemaakt. Deze documenten zijn gebruikt bij de uiteindelijke beoordeling. Met 34 van de 35 gemeenten heeft de afspraak plaatsgevonden binnen de daarvoor bestemde

periode van vier weken. Door bijzondere omstandigheden is de oorspronkelijke afspraak bij één gemeente verplaatst en heeft deze uiteindelijk begin december plaatsgevonden.

Verwerking

Van alle bezoeken is een protocolformulier ingevuld op basis van een daarvoor ontwikkeld formulier. Op basis van het protocol is per antwoord aangegeven in hoeverre deze conform de zelfevaluatie was dan wel afweek. Verder is bij ieder antwoord een toelichting gegeven. De ingevulde formulieren zijn verwerkt in een bestand. Op basis van dit bestand zijn verdere analyses uitgevoerd. In de rapportage zijn de gemeenten anoniem verwerkt. Daar waar op gemeenteniveau wordt gerapporteerd, is een nummer en geen gemeentenaam weergegeven.

2 Praktijksituatie in de 35 gemeenten

2.1 Komt de praktijksituatie overeen?

Eén van de hoofdvragen van de steekproef is de mate waarin de antwoorden die de gemeenten gegeven hebben in de vragenlijst van de zelfevaluatie daadwerkelijk overeenkomen met de praktijksituatie.

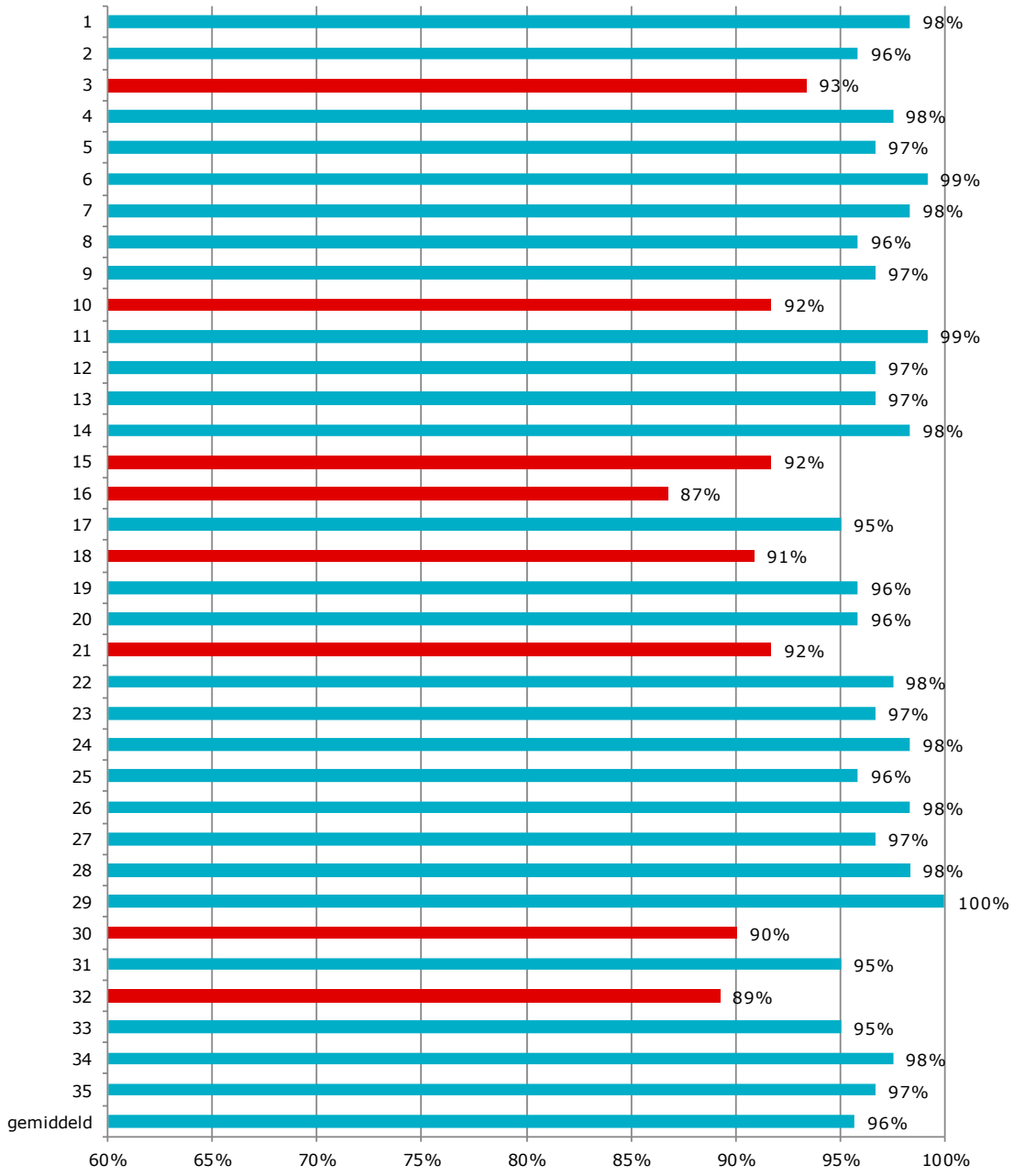
In figuur 2.1 staat per bezochte gemeente het aandeel antwoorden dat overeenkomt met de praktijk. In de figuur is te zien dat de antwoorden van de gemeenten gemiddeld in 95,7% van de gevallen overeen komen met de bevindingen tijdens het bezoek. Gemiddeld wijkt per gemeente dus 4,3% van de antwoorden af. Bij deze afwijkingen gaat het om antwoorden waarvoor de gemeenten in de vragenlijst ten onrechte punten hebben gekregen.

Er zijn wel duidelijke verschillen tussen gemeenten. Twee gemeenten hebben een score onder de 90%. Bij deze gemeenten waren respectievelijk 87% en 89% van de getoetste antwoorden overeenkomstig de praktijk. Afwijkingen in deze gemeenten waren met name het ontbreken van verschillende rapportages, het niet uitvoeren van controle op functiescheiding en een foutieve werkwijze bij de back-up van het RAAS. Verder hebben 6 gemeenten een score in de categorie van 90%-95%.

Ten opzichte van 2015 is de gemiddelde score bijna identiek (95,7% ten opzichte van 95,9%). In 2014 lag de score op 97%.

In Bijlage 1 staat per gemeente een overzicht van het aantal geconstateerde afwijkingen.

Figuur 2.1 Overeenkomst antwoorden vragenlijst en praktijk per gemeente (in %)



In totaal blijken 27 gemeenten ten minste 95% van de antwoorden overeenkomstig de uitvoeringspraktijk te hebben ingevuld. Er vallen twee gemeenten in de categorie 80-90% en zes in de categorie 90-95%.

Tabel 2.1 Indeling gemeenten naar mate van overeenkomst van antwoorden

Categorie	*Aantal gemeenten steekproef*
0-80% antwoorden overeenkomstig de praktijk	0
80-90% antwoorden overeenkomstig de praktijk	2
90-95% antwoorden overeenkomstig de praktijk	6
95-100% antwoorden overeenkomstig de praktijk	27
Totaal aantal gemeenten steekproef	**35**

2.2 Waar treden afwijkingen op?

Normen versus aanbevelingen

De vragen uit de zelfevaluatie zijn deels gebaseerd op normen en deels op aanbevelingen. Het grootste deel van de getoetste antwoorden heeft betrekking op een norm (91%). Als de afwijkingen met de praktijk worden uitgesplitst naar normen en aanbevelingen, dan blijft de verhouding tussen beide categorieën gelijk. Van de afwijkende antwoorden had 92% betrekking op een norm. In tabel 2.2 is een overzicht gepresenteerd.

Tabel 2.2 Afwijkende antwoorden uitgesplitst naar norm en aanbeveling

	Afwijkende antwoorden	*Totaal getoetste antwoorden*
Vragen die refereren aan een norm	92%	91%
Vragen die refereren aan een aanbeveling	8%	9%
Totaal	**100%**	**100%**

In de voorgaande paragraaf was te zien dat 27 gemeenten in de hoogste klasse vielen en acht in één van de andere klassen. Deze verdeling wijzigt nauwelijks als we alleen de vragen die op een norm zijn gebaseerd in ogenschouw nemen. In de onderstaande tabel is de verdeling weergegeven waarbij alleen naar vragen gebaseerd op een norm wordt gekeken. Nog steeds hebben acht gemeenten een score van minder dan 95%. De hoogste klasse bestaat uit 27 gemeenten.

De uitsplitsing naar normen en aanbevelingen heeft geen invloed op het gemiddelde. Dit blijft bijna identiek en komt op 95,6%.

Tabel 2.3 Indeling gemeenten bij vragen gebaseerd op norm

Categorie	*Aantal gemeenten steekproef*
0-80% antwoorden overeenkomstig de praktijk	0
80-90% antwoorden overeenkomstig de praktijk	3
90-95% antwoorden overeenkomstig de praktijk	5
95-100% antwoorden overeenkomstig de praktijk	27
Totaal aantal gemeenten steekproef	**35**

Bijlage 1 geeft een nadere detaillering per gemeente van afwijkingen die op een norm of op een aanbeveling betrekking hebben.

2.3 Wat zijn achtergronden van de afwijkingen?

Niet bij alle vragen treden afwijkingen op. Een deel van de getoetste vragen is verantwoordelijk voor een groot deel van de geconstateerde verschillen. Alle vragen waarbij meer dan vijf afwijkingen zijn geconstateerd, zijn in tabel 2.4 weergegeven. Het is mogelijk dat gemeenten per vraag meerdere afwijkingen hebben (vragen bestaan immers uit meerdere getoetste antwoorden). Om deze reden is in de tabel ook het aantal gemeenten met een afwijking bij de betreffende vraag gepresenteerd.

Elf vragen blijken verantwoordelijk voor ruim driekwart van de afwijkingen. Daarbinnen zijn twee vragen opvallend vaak foutief beantwoord (zie kader). Ongeveer de helft van de gemeenten heeft afwijkingen bij deze vragen. Bij deze vragen zijn gemeenten overigens bijna altijd in de veronderstelling dat ze het wel goed hebben ingevuld. De afwijkingen bij deze vragen berusten dan ook vooral op een gebrek aan kennis over de wijze waarop het geregeld dient te zijn.

Vraag 70:	*Op welke wijze vindt de opslag van back-up media plaats?*
Vraag 21:	*Wat wordt door de autorisatie bevoegde reisdocumenten met betrekking tot de identificatiekaarten actueel geregistreerd?*

Andere afwijkingen die regelmatig voorkomen:

- De aanwijzing van medewerkers was in een deel van de gemeenten niet volledig (vraag 75).
- Ook blijken niet alle noodzakelijke elementen in de beveiligingsprocedure aanwezig te zijn (vraag 5 en vraag 6). Evenals vorig jaar ontbrak regelmatig het gebruik van het mobiele vingerafdrukopnameapparaat.
- Bij twaalf gemeenten is de beveiligingsrapportage niet volledig (vraag 58). Deze rapportage baseren veel gemeenten op de managementrapportage van de zelfevaluatie. Niet alle gevraagde onderwerpen komen daarin echter standaard aan bod.
- In de praktijk blijkt dat bij uitreiking van documenten niet altijd de identiteit op de juiste wijze wordt vastgesteld (vraag 28). Met name het stellen van identificerende vragen aan kinderen blijft bij uitreiking achterwege.
- Voor de getroffen maatregelen tegen agressie en geweld geldt dat gemeenten niet altijd de voorgeschreven cursus voor medewerkers iedere twee jaar herhalen (vraag 81). Regelmatig zit daar een grotere tijdsspanne tussen. Vooral kleine

gemeente geven aan in de praktijk eigenlijk nooit met agressie en geweld geconfronteerd te worden en daarom beperkt prioriteit aan dergelijke training te geven.

- De risicoanalyse en te nemen maatregelen zijn niet alle gemeenten compleet (vraag 8). Met name de toewijzing van te nemen maatregelen ontbreekt met enige regelmaat.
- Interne controle op het voldoen aan functiescheiding levert in zes gemeenten een afwijking op (vraag 62). Deze gemeenten zeggen vaak sowieso niet te voldoen aan functiescheiding. Een onafhankelijk controle daarop blijft bij deze gemeenten achterwege.
- De registratie van het vervaardigen van de back-up wordt niet in alle gemeenten goed bijgehouden (vraag 69).

Tabel 2.4 Vragen met meer dan vijf afwijkende antwoorden

Vraag		*Aantal afwijkende antwoorden*	*Aantal gemeenten met afwijking*
70	Op welke wijze vindt de opslag van back-up media plaats?	32	18
21	Wat wordt door de autorisatie bevoegde reisdocumenten met betrekking tot de identificatiekaarten actueel geregistreerd?	25	16
75	Voor welke functies zijn interne vaste of tijdelijke medewerkers formeel aangewezen?	13	7
5	Welke onderwerpen met betrekking tot documenten en middelen zijn in de beveiligingsprocedure opgenomen?	14	10
58	Welke onderwerpen bevat de beveiligingsrapportage van het afgelopen jaar?	13	12
6	Welke onderwerpen met betrekking tot organisatie, taken en bevoegdheden zijn in de beveiligingsprocedure opgenomen?	12	6
28	Op welke wijze wordt de identiteit van de aanvrager bij de uitreiking vastgesteld?	8	7
81	Welke maatregelen zijn getroffen tegen agressie en geweld?	7	6
8	Welke van de volgende onderwerpen zijn opgenomen in het beveiligingsplan reisdocumenten?	7	6
62	Voert u jaarlijks een interne controle uit op het voldoen aan functiescheiding?	6	6
69	Wordt van het vervaardigen van de back-up een registratie bijgehouden?	6	6

Verklaringen voor de afwijkingen

De afwijkingen zijn in categorieën van verklaringen te verdelen. Hiervoor zijn vier categorieën aangehouden:

- te beperkte uitwerking procedures en registraties
- verschil in interpretatie vraagstelling/antwoordcategorieën
- verschil in kennisniveau tussen invuller en uitvoeringspraktijk
- te positieve voorstelling van de praktijksituatie.

1. *Te beperkte of onzorgvuldige uitwerking van procedures of registraties*. Dit zijn met name afwijkingen op aspecten waarbij de invuller ervan uitgaat dat er procedures en rapportages aanwezig zijn. In de praktijk blijken er toch afwijkingen te zijn. Voorbeelden zijn het gebruik van het mobiele vingerafdrukopnameapparaat, aanwijzing van medewerkers en registraties over de autorisatie van kaarten. Deze categorie verklaart een derde van de afwijkingen (33%).
2. *Verschil van interpretatie met de vraagstelling/antwoordcategorieën*. Dit type afwijking komt voort uit een andere interpretatie van de vraag. Deze categorie beslaat 23% van de afwijkingen.
3. *Verschil in kennisniveau tussen de invuller van de vragenlijst en de uitvoeringspraktijk.* Bij deze afwijkingen is de invuller van de vragenlijst niet volledig op de hoogte van de werkwijze in de praktijk. Dit speelde in verschillende gemeenten waar de wijze van opslag van de back-up media door ICT anders verliep dan de afdeling burgerzaken had geantwoord. Deze categorie verklaart 19% van de afwijkingen.
4. *Te positieve voorstelling van de praktijksituatie.* De laatste categorie heeft betrekking op afwijkingen waarbij gemeenten, waarschijnlijk bewust, een te positieve voorstelling van de praktijksituatie hebben geschetst. Voor een belangrijk deel worden deze afwijkingen veroorzaakt doordat vragen vooruitlopend op nog uit te voeren activiteiten zijn ingevuld als reeds gerealiseerd. Dit geldt vooral voor aanpassingen in beleid en procedures. Ook komt het regelmatig voor dat gemeenten zich bewust zijn van de afwezigheid van een registratie, maar deze niet relevant of niet van toepassing voor hun gemeente vinden. Deze categorie heeft betrekking op 26% van de afwijkingen (tegenover 45% in 2015).

Tabel 2.5 Afwijkingen per categorie

Categorie afwijking	*%*
Te beperkte/onzorgvuldige uitwerking procedures en registraties	33%
Verschil in interpretatie vraagstelling/antwoordcategorieën	23%
Verschil in kennisniveau tussen invuller en uitvoeringspraktijk	19%
Te positieve voorstelling van de praktijksituatie	26%
Totaal	100%

3 Ervaringen met de monitor

Tijdens de bezoeken bij de 35 steekproefgemeenten is aandacht besteed aan de ervaringen die gemeenten hebben met de zelfevaluatie. Gemeenten zijn gevraagd naar hun ervaringen met het invullen van de vragenlijst, het ontvangen van feedback en het gebruik van de uitkomsten. In dit hoofdstuk zijn de ervaringen weergegeven en worden mogelijkheden voor verbetering genoemd.

3.1 Opzet

Kwaliteit en duidelijkheid van de vragenlijst

Gemeenten zijn redelijk positief over de duidelijkheid van de vragenlijst. Vijftien gemeenten gaven aan dat ze vragen zijn tegengekomen waarvan niet duidelijk was hoe ze geïnterpreteerd moesten worden. Ook de handleiding gaf voor deze gemeenten niet genoeg informatie om de vragen goed te kunnen beantwoorden. Enkele van deze gemeenten hebben de hulp ingeschakeld van de RvIG.

Daarnaast hadden gemeenten soms problemen met de geboden antwoordcategorieën. Als de gegeven antwoordcategorieën niet uitputtend waren, kon de gemeente de vraag niet goed naar werkelijkheid invullen. Ook is door drie gemeenten aangegeven dat het lastig is dat sommige vragen dubbel worden gesteld in de vragenlijst. De vragen komen vaker terug in verschillende vormen.

De vragenlijst werd door verreweg de meeste gemeenten compleet gevonden. Zij geven aan dat de vragenlijst al lang genoeg is en dat ze geen onderwerpen missen. Er zijn drie gemeenten die onderwerpen hebben genoemd, waarvan zij vinden dat er meer aandacht aan besteed zou moeten worden. Een gemeente noemde datalekken en een andere gemeente noemde een automatische wijziging/verloop van de pincode bij het RAAS. Verder was er een gemeente die graag meer aandacht wil voor de financiële dekking van informatiebeveiliging.

De vragenlijst is niet alleen gebaseerd op normen. De lijst bevat ook vragen die zijn gebaseerd op aanbevelingen. De vragen die terugslaan op aanbevelingen werden door bijna alle ondervraagde gemeenten als nuttig gezien (33 van de 35). De onderwerpen van aanbevelingen die zijn opgenomen in de vragenlijst zijn volgens gemeenten belangrijk en de aanbevelingen worden gebruikt om kritisch te kijken naar de kwaliteit van de gemeente. Sommige gemeenten realiseren zich dat de aanbevelingen in de toekomst waarschijnlijk verplichte actiepunten zullen worden. De aanbevelingen worden daarom vaak opgenomen in een actieplan.

Twee gemeenten vonden het vervelend dat er vragen in de zelfevaluatie stonden die zijn gebaseerd op aanbevelingen. Voor hen was het door deze vragen moeilijker een goede score te behalen. Verder zijn er drie gemeenten die het wel goed vonden dat er aanbevelingen in de vragenlijst zaten, maar die het vervelend vonden dat er punten aan worden toegekend. Eén van deze gemeenten vindt het bijvoorbeeld problematisch dat er punten worden toegekend voor het antwoord 'Naast het stellen van identificerende vragen worden andere document, die voorzien zijn van foto en handtekening gevraagd' op vraag 28 over het vaststellen van identiteit. De gemeente is hier zelf streng op tegen.

Uitvoering door gemeenten

Het invullen van de vragenlijst wordt meestal gedaan door een team van medewerkers. Bij acht gemeenten is slechts één medewerker betrokken geweest bij het invullen van de vragenlijst. Beveiligingsfunctionarissen zijn het vaakst betrokken bij de invulling van de vragenlijst. Ook zijn er vaak teamleiders, autorisatiebevoegden en kwaliteitsmedewerkers betrokken bij de invulling van de vragenlijst. Bij drie gemeenten was er ook een externe adviseur betrokken.

Het grootste deel van de gemeenten vind de jaarplanning uitvoerbaar. Gemeenten weten wat hen te wachten staat en als er een goede planning wordt gemaakt is er genoeg tijd om de vragenlijsten op tijd af te ronden. Wel denken sommige gemeenten dat het op tijd invullen van de vragenlijst volgend jaar meer problemen gaat opleveren, vanwege de verkiezingen.

Enkele gemeenten hadden dit jaar moeite met de jaarplanning. Verbouwingen of (nieuwe) samenwerkingsverbanden hebben het voor drie gemeenten moeilijk gemaakt om de vragenlijst op tijd af te ronden. Twee gemeenten willen graag meer tijd om aanpassingen door te voeren. Zij zouden graag willen dat de vragenlijst eerder beschikbaar wordt gemaakt, zodat ze meer tijd hebben om zaken aan te pakken die nieuw zijn in de vragenlijst.

De normen worden door meer dan de helft van de gemeenten als realistisch gezien (20 van de 35 gemeenten). Er zijn voor deze gemeenten altijd enkele zaken waar niet aan voldaan kan worden, maar ook als ze de punten voor deze zaken niet krijgen halen ze de norm gemakkelijk. Het lijkt erop dat de gemeenten dit jaar kritischer waren op de gestelde normen dan vorig jaar, toen 30 van de 35 gemeenten de normen realistisch vonden.

Negen gemeenten vinden de normen van de zelfevaluatie PNIK te streng. Deze voornamelijk kleine gemeenten zien het als onmogelijk of onnodig om te voldoen aan bepaalde normen over opleidingen, functiescheiding of inbraakbeveiliging.

Resultaten

Alle gemeenten geven aan de zelfevaluatie te gebruiken om te bepalen wat er moet worden aangepakt binnen de gemeente. Bijna alle gemeenten (33 van de 35) zeggen in het afgelopen jaar verschillende verbeteringen te hebben doorgevoerd op basis van de uitkomsten van de zelfevaluatie. De verbeteringen zijn divers:

- Negen gemeenten hebben aangegeven veranderingen te hebben doorgevoerd op het gebied van beveiliging. Hierbij werd voornamelijk gesproken over de fysieke beveiliging.
- Zes andere gemeenten hebben aangegeven veranderingen te hebben doorgevoerd met betrekking tot de functiescheiding.
- Nog vijf andere gemeenten hebben aangegeven de back-up beter uit te voeren.
- Verder zijn er veranderingen besproken met betrekking tot opleidingen of agressiebeleid

Veel gemeenten geven aan dat de zelfevaluatie hen scherp houdt. De zelfevaluatie zorgt ervoor dat gemeenten eraan herinnerd worden welke maatregelen van belang zijn. Verschillende gemeenten geven aan dat medewerkers zich door de zelfevaluatie ook steeds bewuster worden van het belang van maatregelen op bepaalde gebieden. Daarnaast gaan de regels en risico's steeds meer leven. Medewerkers kennen de procedures en voeren ze ook uit.

3.2 Positieve afwijkingen door interpretatie van vragen

In hoofdstuk 2 is bij de analyse van de resultaten uitgegaan van de afwijkingen waarbij een gemeente ten onterechte een hogere score heeft gekregen. In de praktijk kan ook het tegenovergestelde het geval zijn. Dit betekent dat de aangetroffen situatie in de praktijk weliswaar afwijkt, maar in positieve zin. De gemeente had dan meer punten kunnen scoren dan nu het geval is.

In tabel 3.1 is per gemeente aangegeven hoeveel antwoorden in positieve zin afweken. Te zien is dat 16 van de 35 gemeenten positieve afwijkingen hebben. Gemiddeld blijkt 1% van de antwoorden een positieve afwijking te zijn. Hiermee ligt het aantal positieve afwijkingen lager dan vorig jaar (toen 2% bij 26 gemeenten). Het aantal gemeenten met een hoog aantal positieve afwijkingen is sterk teruggelopen. Dit jaar is vier positieve afwijkingen het maximum dat in een gemeente is geconstateerd.

Tabel 3.1 Positieve afwijkingen per gemeente

Aantal positieve afwijkingen	*Aantal gemeenten*
0	19
1-5	16
5-10	0
Meer dan 10	0
Totaal	**35**

Er zijn drie vragen waar relatief vaak positieve afwijkingen zijn te zien. In tabel 3.2 zijn deze vragen opgenomen.

- Een deel van de gemeenten had ingevuld niets vast te leggen indien niet aan functiescheiding wordt voldaan (vraag 14). Dit bleek in de praktijk wel te gebeuren. Deze positieve afwijkingen zijn waarschijnlijk te verklaren doordat ze elders in de vragenlijst hadden aangegeven altijd aan functiescheiding te voldoen. Dit blijkt dan in incidentele gevallen niet te gebeuren, maar dit wordt wel netjes geregistreerd.
- Bij het vaststellen van de identiteit van de aanvrager (vraag 28) blijkt in de interviews met baliemedewerkers dat zij in enkele gevallen meer activiteiten ondernemen dan als antwoord is gegeven.
- Bij enkele gemeenten vindt de vernietiging van documenten in de praktijk anders plaats dan was aangegeven (vraag 48).

Tabel 3.2 Vragen met de meeste positief afwijkende antwoorden

Vraag		*Aantal afwijkende antwoorden*	*Aantal gemeenten met afwijking*
14	Wat legt u bij het niet voldoen aan functiescheiding schriftelijk vast?	7	5
28	Op welke wijze wordt de identiteit van de aanvrager bij de uitreiking vastgesteld?	5	4
48	Hoe worden ingenomen en/of ongeldig te maken documenten vernietigd?	3	3

3.3 Verbetermogelijkheden

In 2015 is geconstateerd dat de zelfevaluatie door gemeenten bruikbaar en nuttig wordt gevonden. Dit jaar is dat beeld weer bevestigd. Het aantal vragen dat onduidelijk wordt gevonden is beperkt. Dit is ook terug te zien in het lage aantal positieve en negatieve afwijkingen die door interpretatieverschillen zijn ontstaan.

Vragen met onduidelijkheden

Bij enkele vragen treden onduidelijkheden op.

Vraag 3, 5, 6 en 77

Deze vragen bevatten enkele identieke antwoordcategorieën. Voor gemeenten schept dit verwarring. In vraag 3 en 5 komen drie antwoordcategorieën dubbel voor:

- de ontvangst en transport van documenten
- het bewaren en beheren van documenten
- de beveiliging van het aanvraagsysteem

Verder wordt zowel in vraag 3 als vraag 6 en vraag 77 gevraagd naar de verantwoordelijkheden van de beveiligingsfunctionaris.

Vraag 21: *Wat wordt door de autorisatie bevoegde reisdocumenten met betrekking tot de identificatiekaarten actueel geregistreerd?*

Bij veel gemeenten is niet voldoende duidelijk dat de registratie in het RAAS niet voldoende is om bij alle antwoordcategorieën "ja" te kunnen antwoorden. Dit geldt met name voor de registratie van personen aan wie in een bepaald tijdvak een kaart is verstrekt.

Vraag 70: *Op welke wijze vindt de opslag van back-up media plaats?*

Bij deze vraag treden twee misverstanden of onduidelijkheden op. Ten eerste is niet bij alle gemeente duidelijk wat onder "buiten de RAAS-locatie" wordt verstaan. Ten tweede valt op dat veel gemeenten ervoor kiezen vier back-ups op een externe locatie in de kluis te leggen. Hiermee denken zij het beter te doen dan is voorgeschreven. Dat dit juist een afwijking is, wordt door hen niet goed begrepen.

4 Conclusies

Het centrale doel van de steekproef bij de 35 gemeenten is inzicht te krijgen in drie hoofdvragen:

1. Komt de beantwoording van de vragen in de vragenlijst PNIK overeen met de praktijksituatie bij de gemeenten?
2. Biedt de zelfevaluatie daarmee een betrouwbaar beeld van de praktijk?
3. Wat zijn de oorzaken van het onjuist beantwoorden van de vragen?

4.1 Mate van overeenkomst met de praktijk

Uit de steekproef komt naar voren dat gemeenten gemiddeld bij 95,7% van de getoetste antwoorden geen afwijking laten zien. Er zijn acht gemeenten die onder de grens van 95% scoren. De mate van afwijking is relatief beperkt. Twee gemeenten scoren net onder de 90% en zes gemeenten hebben een score tussen de 90% en de 95%.

4.2 Betrouwbaarheid zelfevaluaties

De steekproef is bedoeld om te toetsen in hoeverre het beeld dat uit de zelfevaluatie ontstaat, overeenkomt met de werkelijke situatie. De vraag hierbij is of met de zelfevaluatie een betrouwbaar beeld ontstaat van de situatie in gemeenten.

Voldoen aan de norm

Voorafgaand aan de uitvoering van de steekproef is een norm vastgesteld die aangeeft wanneer de uitkomsten van de steekproef een betrouwbaar beeld geven van de praktijk. Deze norm geldt zowel voor de steekproef van de zelfevaluatie van de Basisregistratie personen (BRP) als voor de PNIK. Evenals in 2015 is in 2016 de norm dat ten minste 30 gemeenten 95% of meer van de getoetste antwoorden in overeenstemming met de praktijk hebben ingevuld en dat het gemiddelde op ten minste 95% ligt.

Met de gemiddelde score van 95,7% voldoen gemeenten uit de steekproef aan de norm van 95%. Het tweede deel van de norm (30 gemeenten in de hoogste categorie van betrouwbaarheid) wordt dit jaar niet gehaald. In plaats van 30 gemeenten voldoen er 27 aan dit deel van de norm. Als alleen wordt gekeken naar de getoetste antwoorden gebaseerd op normen dan verandert het beeld niet. Gezien deze uitkomsten is de conclusie dat niet met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld dat de antwoorden van alle gemeenten in de zelfevaluatie overeenkomstig de praktijk zijn.

Zeven van de acht gemeenten die onder de 95% scoorden zijn nog niet eerder in het kader van de steekproef voor de PNIK bezocht. Eén gemeente wel en één gemeente had eerder wel aan de steekproef voor de BRP deelgenomen.

Betekenis voor de gehele populatie

Naast het beantwoorden van de vraag in hoeverre is voldaan aan de vooraf gestelde norm, is ook de vraag relevant in hoeverre de uitkomsten van de steekproef te generaliseren zijn naar de totale populatie. Dit wordt ook wel de externe validiteit

genoemd. Belangrijke elementen hierbij zijn de representativiteit van de steekproef en de betrouwbaarheidsinterval rond uitkomsten.

Voor de representativiteit van de steekproef is het van belang dat de steekproef een correcte afspiegeling is van de totale populatie en dat er geen sprake is van selectiviteit.

- Om tot 35 gemeenten te komen is een gestratificeerde steekproef getrokken op basis van grootteklassen van gemeenten en regio. Binnen deze strata zijn gemeenten ad random getrokken. Hierdoor ontstaat een correcte afspiegeling van de totale populatie. De gemeenten hebben binnen de strata een even grote kans om getrokken te worden, zodat selectiviteit (en daarmee vertekening van de resultaten) wordt voorkomen. Om de onafhankelijkheid van de steekproef te garanderen heeft het CBS de trekking verzorgd.
- Een ander belangrijk element is dat er geen sprake mag zijn van selectiviteit door non-respons. Dit kan optreden als gemeenten die goed presteren en geen afwijkingen vertonen wel bereid zijn mee te werken aan het onderzoek en gemeenten die meer afwijkingen vertonen weigeren. Doordat alle geselecteerde gemeenten hebben deelgenomen aan het onderzoek is ook op dit aspect dus geen sprake van selectiviteit.

Omdat voldaan is aan de bovenstaande aspecten zijn de uitkomsten van het onderzoek te generaliseren naar de totale populatie van gemeenten in Nederland. Er kan dus worden gesteld dat gemiddeld 95,7% van alle gegeven antwoorden in de zelfevaluatie conform aan de werkelijkheid is.

Bij het gebruik van de cijfers van de steekproefgemeenten moet wel rekening worden gehouden met een betrouwbaarheidsmarge rond de resultaten. Dit betekent concreet dat bij het gepresenteerde gemiddelde van 95,7% er een marge van 6,4% aanwezig is (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%). Met 95% zekerheid ligt dit percentage dus tussen de 89,3% en de 100% voor de hele populatie van Nederlandse gemeenten.

4.3 Verklaring verschillen

In het onderzoek is aandacht besteed aan de achtergronden van de gevonden afwijkingen tussen antwoorden in de zelfevaluatie en de praktijk. Hiervoor zijn afwijkingen ingedeeld in vier soorten afwijkingen.

- Een derde van de afwijkingen (33%) is te verklaren uit niet volledige procedures en rapportages. Vaak zijn veel van de gevraagde elementen wel aanwezig, maar ontbreken er enkele specifieke elementen waarvan de gemeente zich onvoldoende bewust is.
- Een tweede categorie afwijkingen bestaat uit verschil in interpretatie van de vraag. Dit komt bij ongeveer een kwart (23%) van de afwijkingen voor.
- Bij ongeveer een vijfde is de afwijking ontstaan door onvoldoende kennis van invuller van de vragenlijst over de uitvoeringspraktijk.
- Bij een kwart van de afwijkingen (26%) is sprake van een te positieve voorstelling van de praktijk. Het gaat hierbij met name om het niet hebben van (actueel) beleid en rapportages. Ten opzichte van 2015 is deze categorie beduidend kleiner geworden (45% in 2015).

Bijlage 1

Antwoorden per gemeente

Tabel B.1 Overeenkomst antwoorden vragenlijst en praktijk per gemeente

Gemeente	*Aantal afwijkingen*	*% overeenkomstig de praktijk*
1	2	98%
2	5	96%
3	8	93%
4	3	98%
5	4	97%
6	1	99%
7	2	98%
8	5	96%
9	4	97%
10	10	92%
11	1	99%
12	4	97%
13	4	97%
14	2	98%
15	10	92%
16	16	87%
17	6	95%
18	11	91%
19	5	96%
20	5	96%
21	10	92%
22	3	98%
23	4	97%
24	2	98%
25	5	96%
26	2	98%
27	4	97%
28	2	98%
29	0	100%
30	12	90%
31	6	95%
32	13	89%
33	6	95%
34	3	98%
35	4	97%
Gemiddeld	**4,3**	**95,7%**

Tabel B.2 Afwijkende antwoorden uitgesplitst naar normen aanbeveling

Gemeente	*Aantal afwijkingen bij norm*	*Aantal afwijkingen bij aanbeveling*	*Totaal aantal afwijkingen*
1	2	0	2
2	5	0	5
3	8	0	8
4	3	0	3
5	3	1	4
6	0	1	1
7	2	0	2
8	5	0	5
9	4	0	4
10	7	3	10
11	0	1	1
12	4	0	4
13	4	0	4
14	2	0	2
15	8	2	10
16	16	0	16
17	6	0	6
18	9	2	11
19	5	0	5
20	5	0	5
21	10	0	10
22	2	1	3
23	3	1	4
24	2	0	2
25	5	0	5
26	1	1	2
27	4	0	4
28	2	0	2
29	0	0	0
30	12	0	12
31	6	0	6
32	11	2	13
33	6	0	6
34	3	0	3
35	4	0	4
Totaal	**169 (92%)**	**15 (8%)**	**184 (100%)**

Tabel B.3 Positieve afwijkingen per gemeente

Gemeente	*Aantal positieve afwijkingen*
1	0
2	0
3	0
4	3
5	2
6	0
7	2
8	2
9	0
10	0
11	1
12	3
13	2
14	1
15	4
16	0
17	1
18	0
19	0
20	0
21	1
22	0
23	1
24	0
25	0
26	3
27	0
28	1
29	0
30	0
31	0
32	0
33	1
34	1
35	0
Totaal	**29 (1%)**

Bijlage 2 Overzicht afwijkingen

Tabel B.4 Vragen met meer dan 5 afwijkingen, uitgesplitst per antwoordcategorie

Vraag		*Aantal afwijkingen*
75	**Voor welke functies zijn interne vaste of tijdelijke medewerkers formeel aangewezen?**	**13**
	De beveiligingsfunctionaris	1
	Ten minste 2 autorisatiebevoegden RAAS	2
	Ten minste 2 autorisatiebevoegden aanvraagstation per locatie	3
	Ten minste 3 ontvangstbevoegden	3
	Maximaal 3 aanvraagmedewerkers voor het mobiele vingerafdrukopname-apparaat	1
	Aanvraagbevoegde medewerkers	2
	Uitreikbevoegde medewerkers	1
	Er zijn geen medewerkers formeel aangewezen	0
81	**Welke maatregelen zijn getroffen tegen agressie en geweld?**	**7**
	Er is een systeem in gebruik om agressie en geweld te kunnen melden aan een partij binnen of buiten de organisatie	1
	Er is een agressieprotocol	0
	Het agressieprotocol is bij iedereen bekend en wordt nagevolgd	4
	Er wordt minimaal eens per twee jaar periodiek een training omgaan met agressie voor medewerkers en leiding georganiseerd	2
	Het wordt niet gewaarborgd	0
5	**Welke onderwerpen met betrekking tot documenten en middelen zijn in de beveiligingsprocedure opgenomen?**	**14**
	Het gebruik van (persoonsgebonden) kaarten en codes	0
	Het gebruik van het mobiele vingerafdrukopname-apparaat	9
	De back-up en de opslag	0
	Het gebruik van het aanvraagstation	1
	De ontvangst en het transport van reisdocumenten	2
	Het bewaren en het beheren van reisdocumenten	0
	De beveiliging van het aanvraagsysteem reisdocumenten	2
	Geen van de genoemde onderwerpen	0
6	**Welke onderwerpen met betrekking tot organisatie, taken en bevoegdheden zijn in de beveiligingsprocedure opgenomen?**	**12**
	De functiescheiding tussen verstrekking, beheer en uitreiking	1
	De verantwoordelijkheden van de beveiligingsfunctionaris	1
	De verantwoordelijkheden van de autorisatiebevoegde	4
	Het signaleren en handelen bij interne en externe fraude	2
	Het melden en opvolgen van incidenten	2
	Het vaststellen van de identiteit en nationaliteit	0
	Het toetsen van (bron)documenten die aan de aanvraag ten grondslag liggen	0
	Het behandelen van vermissingen	0
	De beveiligingsinstructie	2
	Geen van de genoemde onderwerpen	0
8	**Welke van de volgende onderwerpen zijn opgenomen in het beveiligingsplan reisdocumenten?**	**7**
	Een jaarlijkse inventarisatie van de risico's	0
	Een jaarlijkse inventarisatie van de dreigingen	0

	Een jaarlijkse inventarisatie van de maatregelen	0
	Het vaststellen van nog te nemen of bij te stellen maatregelen	1
	De toewijzing van verantwoordelijkheid en termijn voor het nemen van maatregelen	5
	Geen van bovenstaande onderwerpen	1
58	**Welke onderwerpen bevat de beveiligingsrapportage van het afgelopen jaar?**	**13**
	De actualiteit van de beveiligingsprocedure	0
	De uitvoering van de back-up van het RAAS	1
	De status van de fysieke beveiliging	1
	De wijze van functiescheiding	0
	De instructie aan medewerkers	0
	Het resultaat van de jaarlijkse controle	0
	Toegang tot RAAS, aanvraagstation en mobiel vingerafdrukopname-apparaat	1
	Incidenten	2
	Er is geen rapportage	8
62	**Voert u jaarlijks een interne controle uit op het voldoen aan functiescheiding?**	**6**
	Ja, er wordt een controle uitgevoerd door een onafhankelijk, aangewezen ambtenaar	0
	Ja, hierbij wordt het beheer en de uitreiking gecontroleerd	0
	Ja, hierbij wordt gecontroleerd of er wordt voldaan aan functiescheiding tussen verstrekken en uitreiken	0
	Ja, hierbij wordt gecontroleerd of de verstrekking op de voorgeschreven wijze heeft plaatsgevonden	2
	Nee	4
21	**Wat wordt door de autorisatie bevoegde reisdocumenten met betrekking tot de identificatiekaarten actueel geregistreerd?**	**25**
	De beschikbaar gestelde identificatiekaarten	0
	De registratie van de personen aan wie hij een bepaald tijdvak een kaart heeft verstrekt	6
	De bewaring van de identificatiekaarten	2
	Er wordt een verslag opgemaakt van de controle op de actualiteit van de registratie	7
	De intrekking van identificatiekaarten	3
	De vernietiging van ingetrokken identificatiekaarten	4
	Er wordt geen registratie bijgehouden	3
28	**Op welke wijze wordt de identiteit van de aanvrager bij de uitreiking vastgesteld?**	**8**
	Het eerder uitgereikte reisdocument wordt ter identificatie gebruikt	0
	De persoonsgegevens en het huidige documentnummer worden gecontroleerd in de BRP	1
	Er vindt een foto-persoon vergelijking plaats	0
	Bij het ontbreken van een geldig identiteitsdocument worden er identificerende vragen gesteld	2
	Bij kinderen worden identificerende vragen aan het kind zelf gesteld	5
	Naast het stellen van identificerende vragen worden andere documenten, die voorzien zijn van foto en handtekening gevraagd	0
	Geen van bovenstaande	0
69	**Wordt van het vervaardigen van de back-up een registratie bijgehouden?**	**6**
	ja	6
	nee	0
70	**Op welke wijze vindt de opslag van back-up media plaats?**	**32**
	De twee oudste back-up media worden op de RAAS-locatie bewaard, waarvan er één zich in een inbraak vertragende en brandwerende kast (€1000,= indicatie waardeberging) bevindt	15
	De drie meest recente back-up media buiten de RAAS-locatie bewaard in een inbraak vertragende en brandwerende kast (€1000,= indicatie waarde berging)	17
	De back-up media worden niet op bovengenoemde wijze opgeslagen	0

5.3 Bijlage 3 Resultaten per gemeente

Gemeente	2013	2014	2015	2016	Lijn
Aa en Hunze	94,6	92,3	96,5	89,2	
Aalburg	92,9	95,2	97,3	94,6	
Aalsmeer	93,4	98,3	98,3	96,3	
Aalten	88,8	94,8	97,5	98,9	
Achtkarspelen	87,5	91,2	94,4	97,0	
Alblasserdam	84,8	98,5	99,6	90,4	
Albrandswaard	96,7	99,5	99,1	95,9	
Alkmaar	92,6	95,8	96,1	91,4	
Almelo	90,0	90,3	98,6	96,0	
Almere	85,2	95,7	95,0	93,8	
Alphen aan den Rijn	86,0	98,6	98,6	98,3	
Alphen-Chaam	90,6	97,6	98,1	95,6	
Ameland	80,1	93,6	98,3	96,2	
Amersfoort	96,3	97,2	97,5	96,4	
Amstelveen	93,4	97,8	99,1	97,6	
Amsterdam	92,5	93,6	81,9	93,6	
Apeldoorn	90,5	94,3	92,5	92,9	
Appingedam	89,0	90,3	94,3	92,0	
Assen	89,8	94,6	93,2	93,4	
Asten	90,8	96,7	97,4	97,6	
Baarle-Nassau	89,2	93,9	98,7	95,6	
Baarn	91,3	99,4	97,8	98,6	
Barendrecht	94,0	99,6	99,1	93,9	
Barneveld	90,1	96,6	98,7	97,7	
Bedum	82,6	91,9	93,7	93,3	
Beek	91,8	95,2	95,8	94,7	
Beemster	92,0	94,0	98,5	99,5	
Beesel	71,9	94,4	95,5	94,1	
Bellingwedde	90,7	83,8	95,4	92,0	
Berg en Dal	94,1	96,2	98,3	99,1	
Bergeijk	88,6	93,2	96,3	96,7	
Bergen (L.)	90,7	96,3	96,7	91,5	
Bergen (NH.)	91,3	96,1	96,9	97,4	
Bergen op Zoom	91,0	96,8	96,0	98,8	
Berkelland	88,5	94,6	98,1	95,5	
Bernheze	89,8	93,1	97,3	96,2	
Best	85,4	95,2	95,0	98,5	
Beuningen	85,0	96,4	94,9	96,2	
Beverwijk	92,3	97,4	95,6	96,7	
Binnenmaas	91,8	95,2	94,9	95,9	

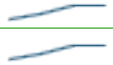
Gemeente	2013	2014	2015	2016	Lijn
Bladel	91,8	95,7	97,1	95,2	
Blaricum	77,1	97,3	98,1	96,7	
Bloemendaal	81,8	79,9	92,4	94,6	
Bodegraven-Reeuwijk	94,1	92,9	97,5	97,7	
Boekel	84,8	94,8	96,1	98,1	
Borger-Odoorn	86,7	93,2	90,8	89,1	
Borne	91,2	95,1	96,7	96,9	
Borsele	83,8	97,9	97,3	95,4	
Boxmeer	95,4	98,7	99,3	96,9	
Boxtel	86,2	96,3	98,3	97,6	
Breda	82,8	97,9	95,5	99,2	
Brielle	85,4	98,5	99,1	97,8	
Bronckhorst	83,2	93,3	91,3	95,4	
Brummen	70,9	96,0	94,9	93,1	
Brunssum	91,1	89,9	94,7	96,1	
Bunnik	73,1	80,2	96,4	98,3	
Bunschoten	94,1	96,3	97,7	98,7	
Buren	87,4	96,0	98,7	97,4	
Capelle aan den IJssel	94,0	97,6	99,0	99,0	
Castricum	96,1	97,2	95,2	94,0	
Coevorden	93,1	98,8	98,5	98,3	
Cranendonck	82,3	94,3	95,0	98,2	
Cromstrijen	86,4	96,8	96,7	98,5	
Cuijk	94,5	97,1	98,6	95,0	
Culemborg	79,6	95,8	88,7	99,2	
Dalfsen	84,7	94,4	92,8	94,1	
Dantumadiel	93,4	97,7	98,0	98,3	
De Bilt	94,5	99,5	99,5	98,8	
De Fryske Marren	90,1	84,9	90,4	94,9	
De Marne	76,0	95,8	99,7	96,7	
De Ronde Venen	92,3	98,4	97,9	95,0	
De Wolden	78,6	93,1	93,0	94,9	
Delft	79,4	95,1	95,9	97,7	
Delfzijl	95,7	98,1	97,9	99,2	
Den Helder	89,6	93,6	95,2	95,4	
Deurne	88,9	93,7	98,1	97,6	
Deventer	86,8	98,0	95,1	97,4	
Diemen	91,8	95,5	98,9	96,1	
Dinkelland	94,2	95,7	95,6	98,7	
Doesburg	88,8	93,2	96,7	90,3	
Doetinchem	91,2	89,5	95,2	94,6	
Dongen	93,8	97,3	97,5	94,7	

Gemeente	2013	2014	2015	2016	Lijn
Dongeradeel	90,4	97,4	99,6	98,7	
Dordrecht	91,3	95,9	95,1	91,7	
Drechterland	89,0	92,5	90,3	98,1	
Drimmelen	95,5	97,3	99,3	94,2	
Dronten	89,6	95,8	97,4	93,1	
Druten	91,3	96,9	97,4	98,2	
Duiven	91,7	93,0	93,8	96,0	
Echt-Susteren	58,6	92,5	93,5	95,9	
Edam-Volendam	91,2	96,3	98,3	98,5	
Ede	92,8	97,5	97,3	97,1	
Eemnes	77,9	97,3	98,1	96,3	
Eemsmond	86,8	73,6	77,1	91,0	
Eersel	93,0	97,8	90,7	92,0	
Eijsden-Margraten	80,3	89,6	90,1	92,8	
Eindhoven	87,4	93,3	92,4	98,4	
Elburg	76,0	96,0	95,8	96,0	
Emmen	90,2	96,0	93,0	95,6	
Enkhuizen	93,9	91,2	96,9	98,1	
Enschede	93,0	97,2	98,7	98,3	
Epe	96,4	97,1	96,1	95,9	
Ermelo	95,4	96,9	97,8	97,5	
Etten-Leur	89,6	94,1	95,0	90,9	
Ferwerderadiel	86,2	90,4	94,1	93,2	
Franekeradeel	86,6	94,8	95,1	98,2	
Geertruidenberg	91,1	94,7	91,5	92,4	
Geldermalsen	85,1	92,7	95,9	94,4	
Geldrop-Mierlo	90,3	96,4	98,1	96,6	
Gemert-Bakel	96,1	99,8	99,0	98,8	
Gennep	95,5	97,9	96,5	96,0	
Giessenlanden	84,2	98,6	95,6	93,9	
Gilze en Rijen	92,9	96,8	98,7	95,6	
Goeree-Overflakkee	89,7	94,6	96,0	95,6	
Goes	96,8	99,0	98,1	98,0	
Goirle	91,3	95,9	94,6	96,6	
Gooise Meren	95,0	95,0	99,2	88,6	
Gorinchem	89,3	86,3	97,8	97,8	
Gouda	87,5	97,5	97,4	97,8	
Grave	84,4	94,6	98,0	96,2	
Groningen	91,6	96,7	96,7	97,0	
Grootegast	95,3	93,4	92,5	97,4	
Gulpen-Wittem	89,2	95,4	96,1	98,1	
Haaksbergen	89,2	91,8	98,3	97,5	

Gemeente	2013	2014	2015	2016	Lijn
Haaren	93,8	96,4	98,0	98,5	
Haarlem	95,2	93,3	89,0	91,2	
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	94,1	98,0	97,1	96,3	
Haarlemmermeer	88,9	92,1	93,4	95,0	
Halderberge	74,5	94,0	95,0	90,6	
Hardenberg	90,5	94,9	84,5	94,4	
Harderwijk	90,7	91,5	89,1	84,7	
Hardinxveld-Giessendam	96,0	96,6	99,3	98,3	
Haren	75,5	92,7	94,6	95,8	
Harlingen	92,2	94,6	95,0	93,1	
Hattem	92,1	98,0	95,3	92,8	
Heemskerk	80,6	99,0	96,9	97,7	
Heemstede	87,4	92,1	93,9	93,5	
Heerde	92,7	98,0	95,1	96,6	
Heerenveen	88,8	93,7	96,8	94,6	
Heerhugowaard	78,7	96,5	98,6	97,1	
Heerlen	73,0	96,6	95,1	98,0	
Heeze-Leende	88,8	90,6	92,6	92,2	
Heiloo	93,2	98,5	99,6	97,6	
Hellendoorn	94,3	95,6	95,2	95,0	
Hellevoetsluis	95,5	97,7	92,9	95,6	
Helmond	91,4	91,5	95,2	84,2	
Hendrik-Ido-Ambacht	72,0	98,4	92,5	91,7	
Hengelo	89,0	92,1	91,9	95,0	
het Bildt	92,7	94,5	97,6	97,1	
Heumen	91,2	91,9	97,1	96,9	
Heusden	86,2	81,3	90,7	91,4	
Hillegom	95,4	94,5	95,2	97,3	
Hilvarenbeek	89,1	91,6	87,3	83,1	
Hilversum	84,0	93,5	92,5	96,0	
Hof van Twente	94,4	87,5	98,4	98,2	
Hollands Kroon	70,2	85,9	87,4	94,8	
Hoogeveen	90,1	91,4	91,3	93,0	
Hoogezand-Sappemeer	71,2	79,4	93,9	93,6	
Hoorn	90,8	94,6	93,9	97,4	
Horst aan de Maas	89,7	96,5	96,4	96,8	
Houten	89,2	97,1	97,7	96,4	
Huizen	93,3	95,2	97,8	98,6	
Hulst	95,8	98,1	96,7	97,7	
IJsselstein	87,7	96,1	91,6	89,3	
Kaag en Braassem	78,8	95,8	97,3	96,2	
Kampen	92,6	94,3	92,5	97,0	

Gemeente	2013	2014	2015	2016	Lijn
Kapelle	91,8	96,8	95,5	96,1	
Katwijk	91,2	92,1	77,9	98,3	
Kerkrade	84,5	96,9	99,1	99,2	
Koggenland	94,8	93,0	97,8	97,7	
Kollumerland en Nieuwkruisland	84,4	90,6	92,2	88,5	
Korendijk	95,9	94,5	96,1	97,4	
Krimpen aan den IJssel	98,3	97,3	95,9	96,7	
Krimpenerwaard	95,5	94,2	90,3	94,7	
Laarbeek	72,0	94,2	89,2	97,5	
Landerd	90,3	95,1	94,3	93,3	
Landgraaf	81,7	84,1	91,6	91,4	
Landsmeer	59,5	74,0	91,9	94,3	
Langedijk	88,0	96,6	97,4	93,5	
Lansingerland	93,9	96,4	94,0	96,3	
Laren	77,9	97,3	98,1	96,3	
Leek	97,6	96,8	98,4	98,4	
Leerdam	83,0	96,5	99,3	99,4	
Leeuwarden	88,3	97,5	95,6	98,4	
Leeuwarderadeel	91,3	95,1	95,4	97,4	
Leiden	85,2	91,9	97,2	97,2	
Leiderdorp	92,4	93,7	94,4	96,7	
Leidschendam-Voorburg	98,3	99,3	97,9	96,4	
Lelystad	90,8	93,9	92,7	93,1	
Leudal	81,6	94,9	95,6	97,8	
Leusden	89,3	95,7	93,9	94,3	
Lingewaal	92,0	97,5	98,3	98,6	
Lingewaard	91,8	92,8	94,3	92,6	
Lisse	90,4	93,7	97,5	96,0	
Littenseradiel	86,1	90,8	93,9	93,3	
Lochem	92,3	97,8	95,4	97,7	
Loon op Zand	89,2	93,4	94,9	90,0	
Lopik	90,6	98,6	98,6	96,4	
Loppersum	87,9	95,4	95,0	91,7	
Losser	93,9	95,9	98,3	96,6	
Maasdriel	92,1	96,4	96,8	94,9	
Maasgouw	89,0	92,8	98,5	93,8	
Maassluis	97,4	99,4	98,9	99,6	
Maastricht	86,3	94,8	95,8	97,3	
Marum	95,2	97,5	98,6	99,0	
Medemblik	69,4	84,3	88,5	90,2	
Meerssen	83,0	91,3	92,4	91,6	
Menameradiel	96,1	95,5	98,0	96,2	

Gemeente	2013	2014	2015	2016	Lijn
Menterwolde	98,6	97,7	99,5	98,3	
Meppel	79,1	90,4	91,0	89,9	
Middelburg	85,2	95,0	95,8	92,7	
Midden-Delfland	73,5	98,0	98,6	96,6	
Midden-Drenthe	89,0	93,3	95,1	97,3	
Mill en Sint Hubert	80,3	97,1	98,7	96,2	
Moerdijk	84,5	95,8	97,8	98,3	
Molenwaard	90,7	74,5	97,8	97,2	
Montferland	86,4	96,8	96,5	98,3	
Montfoort	91,5	94,5	94,7	94,6	
Mook en Middelaar	91,2	95,1	96,4	95,0	
Neder-Betuwe	81,8	94,4	94,0	95,5	
Nederweert	77,0	90,8	92,9	95,4	
Neerijnen	62,7	87,4	95,0	97,8	
Nieuwegein	96,9	98,4	97,4	84,5	
Nieuwkoop	90,9	92,7	97,2	96,2	
Nijkerk	90,4	94,4	95,0	98,3	
Nijmegen	99,0	99,6	99,5	98,5	
Nissewaard	90,4	94,8	96,9	95,8	
Noord-Beveland	90,3	91,1	91,7	89,8	
Noordenveld	87,4	91,6	95,9	98,4	
Noordoostpolder	91,1	99,0	99,1	94,8	
Noordwijk	93,9	95,2	96,5	98,5	
Noordwijkerhout	94,8	97,0	96,6	98,0	
Nuenen, Gerwen en Nederwetten	67,0	89,8	95,5	94,1	
Nunspeet	88,3	96,2	95,5	96,2	
Nuth	89,9	94,4	99,1	96,6	
Oegstgeest	83,2	94,7	98,6	96,8	
Oirschot	90,4	96,4	95,8	96,2	
Oisterwijk	92,1	96,4	94,6	94,9	
Oldambt	95,6	99,3	96,2	97,7	
Oldebroek	91,3	92,8	96,4	94,8	
Oldenzaal	94,1	99,2	98,5	99,1	
Olst-Wijhe	96,3	98,6	98,7	98,3	
Ommen	88,5	92,6	83,7	94,4	
Onderbanken	82,6	95,7	95,0	94,2	
Oost Gelre	90,3	98,2	95,4	96,3	
Oosterhout	91,1	95,4	97,4	97,8	
Ooststellingwerf	90,2	92,2	91,6	92,5	
Oostzaan	91,2	98,7	98,0	98,1	
Opmeer	96,4	95,1	99,6	96,8	
Opsterland	73,2	92,5	93,2	94,8	

Gemeente	2013	2014	2015	2016	Lijn
Oss	77,4	94,3	97,8	91,6	
Oud-Beijerland	82,1	97,2	96,9	96,8	
Oude IJsselstreek	80,8	86,7	95,9	97,8	
Ouder-Amstel	93,4	97,0	97,8	96,9	
Oudewater	88,5	94,6	95,3	92,4	
Overbetuwe	94,0	95,5	95,5	93,8	
Papendrecht	92,3	96,5	98,9	97,5	
Peel en Maas	87,8	94,1	97,1	96,0	
Pekela	94,6	79,3	98,6	99,2	
Pijnacker-Nootdorp	95,6	94,1	95,1	96,8	
Purmerend	94,1	98,6	97,2	97,4	
Putten	89,0	97,6	96,9	95,9	
Raalte	92,4	95,8	97,3	97,0	
Reimerswaal	88,1	98,8	98,5	99,4	
Renkum	88,4	90,3	92,0	91,1	
Renswoude	90,8	95,6	94,6	95,4	
Reusel-De Mierden	88,3	94,7	96,1	90,2	
Rheden	91,3	95,4	96,7	97,2	
Rhenen	85,2	92,3	86,4	94,0	
Ridderkerk	78,4	98,5	99,1	91,9	
Rijnwaarden	88,6	96,6	96,0	95,5	
Rijssen-Holten	96,4	94,4	96,5	98,1	
Rijswijk	92,1	97,8	98,3	98,1	
Roerdalen	78,0	94,5	91,3	94,8	
Roermond	90,2	90,3	96,9	95,4	
Roosendaal	92,4	97,8	98,3	98,2	
Rotterdam	87,5	96,0	98,8	96,6	
Rozendaal	89,8	95,8	96,6	92,1	
Rucphen	97,4	99,0	97,4	98,1	
Schagen	93,4	92,6	98,9	95,3	
Scherpenzeel	89,7	95,8	97,4	94,4	
Schiedam	84,0	87,5	95,4	93,2	
Schiermonnikoog	79,1	97,1	92,3	94,6	
Schijndel	89,8	96,0	96,6	97,7	
Schinnen	80,7	95,5	96,7	97,7	
Schouwen-Duiveland	95,7	96,2	97,6	98,3	
s-Gravenhage	92,7	94,4	93,6	93,4	
s-Hertogenbosch	88,0	91,9	93,6	90,7	
Simpelveld	82,1	95,7	95,5	98,2	
Sint Anthonis	84,7	94,7	98,1	95,5	
Sint-Michielsgestel	70,2	93,1	98,3	96,9	
Sint-Oedenrode	88,9	97,0	97,7	96,6	

Gemeente	2013	2014	2015	2016	Lijn
Sittard-Geleen	75,7	93,8	94,8	96,0	
Sliedrecht	95,3	97,4	95,9	91,7	
Slochteren	91,4	97,0	95,8	95,6	
Sluis	92,9	96,8	96,9	96,8	
Smallingerland	91,3	94,8	96,7	86,3	
Soest	95,4	98,7	99,5	98,0	
Someren	90,3	96,3	98,7	96,4	
Son en Breugel	90,7	89,8	93,9	94,1	
Stadskanaal	89,3	94,0	92,8	96,0	
Staphorst	81,1	92,3	93,1	92,0	
Stede Broec	90,9	87,5	97,2	98,1	
Steenbergen	89,3	95,0	94,6	94,3	
Steenwijkerland	67,3	92,0	95,9	91,1	
Stein	93,4	98,1	98,8	95,8	
Stichtse Vecht	94,4	96,2	97,5	98,0	
Strijen	78,9	93,4	91,8	91,4	
Súdwest-Fryslân	93,4	98,3	98,4	97,3	
Ten Boer	89,3	95,8	95,0	96,3	
Terneuzen	88,0	95,4	96,0	98,0	
Terschelling	95,4	94,7	93,6	94,5	
Texel	80,1	96,0	96,7	97,3	
Teylingen	90,8	95,3	95,3	96,2	
Tholen	90,9	96,7	90,4	96,8	
Tiel	93,7	93,6	96,7	98,5	
Tilburg	74,5	97,2	95,4	96,8	
Tubbergen	91,8	93,9	95,9	98,7	
Twenterand	90,5	93,5	90,7	94,0	
Tynaarlo	85,8	96,9	96,4	96,8	
Tytsjerksteradiel	85,6	99,3	98,3	98,5	
Uden	87,2	90,7	93,7	94,0	
Uitgeest	82,0	90,1	95,0	97,1	
Uithoorn	93,4	99,0	99,3	97,1	
Urk	73,8	91,1	88,9	93,4	
Utrecht	89,8	95,4	93,7	92,5	
Utrechtse Heuvelrug	91,0	96,0	93,4	92,1	
Vaals	77,0	94,0	93,4	95,9	
Valkenburg aan de Geul	91,6	94,4	98,0	96,9	
Valkenswaard	93,2	97,9	97,5	97,6	
Veendam	94,3	76,7	97,3	98,6	
Veenendaal	88,9	91,4	98,5	97,4	
Veere	88,3	94,5	97,5	96,1	
Veghel	93,7	98,4	98,5	97,8	

Gemeente	2013	2014	2015	2016	Lijn
Veldhoven	89,3	98,0	96,6	98,1	
Velsen	88,4	90,6	93,4	95,4	
Venlo	89,7	98,6	96,4	96,8	
Venray	83,2	95,1	93,6	92,5	
Vianen	91,2	97,7	99,0	93,1	
Vlaardingen	96,0	94,4	96,9	98,0	
Vlagtwedde	88,8	95,5	97,7	97,6	
Vlieland	87,0	94,2	90,6	91,0	
Vlissingen	97,0	99,3	98,0	99,7	
Voerendaal	89,7	94,6	86,8	97,2	
Voorschoten	84,6	96,3	95,3	96,6	
Voorst	91,4	95,5	98,4	99,9	
Vught	88,5	88,1	91,6	94,7	
Waalre	89,2	91,8	90,3	96,9	
Waalwijk	76,7	99,5	97,4	96,0	
Waddinxveen	85,3	95,8	97,5	98,3	
Wageningen	88,3	94,9	95,3	95,4	
Wassenaar	92,0	96,4	96,9	93,5	
Waterland	87,2	93,4	92,0	94,3	
Weert	83,4	85,3	92,9	92,7	
Weesp	81,7	98,3	94,2	96,8	
Werkendam	69,0	90,3	97,9	98,8	
West Maas en Waal	89,8	94,3	96,4	97,1	
Westerveld	90,9	94,9	96,5	98,3	
Westervoort	94,9	97,7	97,8	97,4	
Westland	96,3	96,1	98,0	96,2	
Weststellingwerf	81,1	91,3	93,2	93,9	
Westvoorne	93,5	96,3	99,1	99,8	
Wierden	95,7	97,4	97,7	98,1	
Wijchen	91,9	98,6	95,5	97,2	
Wijdemeren	86,8	96,5	95,1	94,6	
Wijk bij Duurstede	86,2	96,2	95,3	97,0	
Winsum	82,2	94,6	95,0	93,4	
Winterswijk	91,6	94,8	97,2	93,0	
Woensdrecht	89,9	81,0	93,1	97,1	
Woerden	89,4	94,0	92,6	94,7	
Wormerland	95,2	98,7	98,5	98,7	
Woudenberg	88,0	94,8	97,8	98,8	
Woudrichem	87,2	92,5	91,3	89,7	
Zaanstad	89,6	96,8	96,9	95,4	
Zaltbommel	76,7	95,7	92,2	96,2	
Zandvoort	92,2	97,1	97,6	98,1	

Gemeente	2013	2014	2015	2016	Lijn
Zederik	85,2	97,2	99,1	96,1	
Zeewolde	89,0	95,2	93,8	92,7	
Zeist	94,0	90,1	92,3	95,0	
Zevenaar	88,7	95,6	92,3	91,3	
Zoetermeer	79,6	92,2	90,5	92,5	
Zoeterwoude	88,6	94,9	95,9	96,0	
Zuidhorn	91,7	95,6	96,7	94,8	
Zuidplas	91,0	91,4	96,7	94,4	
Zundert	92,9	96,2	96,4	98,5	
Zutphen	80,1	87,8	78,4	94,0	
Zwartewaterland	89,5	95,0	95,9	98,2	
Zwijndrecht	88,7	99,5	97,6	98,5	
Zwolle	93,2	96,8	98,0	98,0	

5.4 Bijlage 4 Resultaten gemonitorde gemeenten

Gemeente	2015	2016	Verschil
Katwijk	77,9%	98,3%	20,4%
Zutphen	78,4%	94,0%	15,5%
Eemsmond	77,1%	91,0%	13,8%
Amsterdam	81,9%	93,6%	11,7%
Ommen	83,7%	94,4%	10,7%
Culemborg	88,7%	99,2%	10,6%
Voerendaal	86,8%	97,2%	10,4%
Hardenberg	84,5%	94,4%	9,9%
Laarbeek	89,2%	97,5%	8,3%
Rhenen	86,4%	94,0%	7,6%
Hollands Kroon	87,4%	94,8%	7,5%
Urk	88,9%	93,4%	4,5%
Haarlem	89,0%	91,2%	2,2%
Medemblik	88,5%	90,2%	1,8%
Hilvarenbeek	87,3%	83,1%	-4,2%
Harderwijk	89,1%	84,7%	-4,4%

5.5 Bijlage 5 Resultaten aangewezen gemeenten

Gemeente	Resultaat 2015	Resultaat 2016	2015	2016
Enschede	Goed	Goed	96,4%	97,4%
Haarlemmermeer	Onvoldoende	Voldoende	85,9%	94,2%
's-Gravenhage	Voldoende	Goed	91,4%	96,4%
Bergen op Zoom	Voldoende	Goed	93,4%	97,8%
Breda	Goed	Goed	95,2%	99,0%
Maastricht	Voldoende	Goed	94,6%	96,4%
Venlo	Voldoende	Goed	95,0%	98,6%
Echt-Susteren	Voldoende	Goed	91,6%	95,5%
Sluis*	.	Goed	.	96,6%
Bergeijk	Voldoende	Goed	91,5%	95,6%
Oldambt	Voldoende	Goed	92,9%	98,7%
Montferland	Voldoende	Goed	92,3%	95,9%

* De burgemeester van de gemeente Sluis is sinds 1 december 2015 aangewezen als autoriteit om aanvragen van personen die geen ingezetene van een gemeente zijn te behandelen.

5.6 Bijlage 6 Resultaat gemeente Arnhem

Gemeente	2013	2014	2015	2016
Arnhem	91,6	93,1	94,9	95,5

Deze brochure is een uitgave van:

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
Postbus 10451 | 2501 HL Den Haag
T 088 900 1000 (ma t/m vrij 8.30 – 17.00 uur)
E info@rvig.nl
W www.rvig.nl

© Rijksoverheid | April 2016 | Publicatie-nr. 101706