



Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Resultaten zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten (PNIK)

2017

Inhoud

Managementsamenvatting	3
1 Inleiding	6
2 Zelfevaluatiecyclus PNIK 2017	8
2.1 Opzet cyclus zelfevaluatie PNIK 2017	9
2.2 Implementatie ENSIA	9
2.3 Verloop zelfevaluatie PNIK 2017	10
3 Resultaten zelfevaluatie PNIK 2017	12
3.1 Uitkomsten steekproef PNIK	13
3.2 Resultaten gemeenten	14
3.3 Resultaten gemeenten die aan niet-ingezetenen verstrekken	20
3.4 Resultaten openbare lichamen	21
3.5 Resultaten per thema	22
3.5.1 <i>Beleid en Regelgeving</i>	23
3.5.2 <i>Processen</i>	23
3.5.3 <i>Gegevens</i>	24
3.5.4 <i>Personeel</i>	24
3.5.5 <i>Fysieke beveiliging</i>	25
3.5.6 <i>Calamiteiten</i>	25
4 Kwaliteitsbevordering PNIK na 2017	26
4.1 Resultaat verhogen	27
5 Bijlagen	28
Bijlage 1 Verantwoording onderzoek	29
Bijlage 2 Rapportage steekproef	31
Bijlage 3 Resultaten per gemeente	68
Bijlage 4 Resultaten per aangewezen gemeente	78
Bijlage 5 Resultaten per openbaar lichaam	79

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, en de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces reisdocumenten. De zelfevaluatie is in 2017 voor de vijfde 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.

Gemeenten hebben in 2017 de beveiligingsmaatregelen en overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces conform de daarvoor bepalende regelgeving over het geheel goed 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.

Implementatie ENSIA

In 2017 is de opzet van de zelfevaluatiecyclus veranderd door de implementatie van de Eenduidige Normering Single Information Audit (ENSIA). Deze wijziging betekent dat de vragen over informatieveiligheid zijn overgeheveld van de vragenlijst PNIK naar de ENSIA-vragenlijst. Deze vragen zijn gebaseerd op de Baseline Informatiebeveiliging gemeenten (BIG). De BIG is niet van toepassing voor de openbare lichamen. Om die reden is ENSIA niet op de openbare lichamen geïmplementeerd.

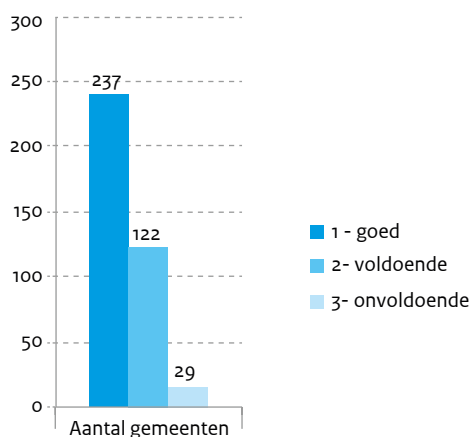
De overheveling van vragen is echter niet zonder problemen verlopen, waardoor een vergelijking van de uitkomsten met voorgaande jaren niet mogelijk is. **Dit heeft geleid tot het besluit om het jaar 2017 als een overgangsjaar te bestempelen voor de zelfevaluatie PNIK.**

Wat is ENSIA?

De doelstelling van ENSIA is het realiseren van een ingericht verantwoordingsstelsel voor informatieveiligheid gebaseerd op de BIG. Bepalend is de eigen verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur voor de inrichting van deze informatieveiligheid. Voor gemeenten geldt dat het college van burgemeester en wethouders vanuit verplichtende zelfregulering aan de gemeenteraad verantwoording aflegt over informatieveiligheid over de volle breedte van de BIG, met inbegrip van de PNIK.

Resultaten zelfevaluatie PNIK

Grafiek 1 Aantal gemeenten goed/voldoende/onvoldoende



In totaal voldoen 29 gemeenten niet aan de minimale gestelde voorwaarden.

Het gemiddelde resultaat van de Nederlandse gemeenten is 95,5%. Het gemiddelde op alleen de wettelijke eisen valt met een score van 95,5% ook in de categorie goed. Het resultaat voor de vragen die betrekking hebben op niet wettelijke eisen, de zogenaamde aanbevelingen ligt met een score van 91,1% lager dan het resultaat van vragen over wettelijke eisen.

Betrouwbaarheid resultaten

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 95,8% 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 25 aan dit deel van de norm.

Aangewezen gemeenten

Negen van de twaalf aangewezen gemeenten behalen een goed resultaat voor de bijzondere taak van afgifte van reisdocumenten aan niet-ingezetenen. De resterende aangewezen gemeenten behalen een voldoende resultaat. De gemeente Oldambt behaald als enige aangewezen gemeente een resultaat van 100%.

Openbare lichamen

Door een stijging van 6,6% bij Bonaire gaan zij van een onvoldoende resultaat in 2016 naar een voldoende resultaat in 2017. Het resultaat van Sint Eustatius is met 66,8% net als het voorgaande jaar een ruim onvoldoende. Ondanks een onvoldoende resultaat is Sint Eustatius wel met 19,4% gestegen. Saba heeft als enige openbare lichaam in 2017 een lager resultaat behaald in vergelijking tot het jaar 2016. In 2017 behaalt Saba een resultaat van 88,5% (2016: 92,3%).

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.

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 uitvoerende instanties onvoldoende scores te verhogen.

1 Inleiding

Deze rapportage is het resultaat van de in het jaar 2017 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 aanvragen en uitgifteproces reisdocumenten. De zelfevaluatie is voor het vijfde 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 ook deze handelingen verrichten ten behoeve van personen die geen ingezetene van een gemeente zijn.

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

Op basis van de ingevulde vragenlijsten worden risico's en verbeterpunten aan de gemeenten, aangewezen gemeenten en de openbare lichamen gegeven.

De rapportage is als volgt opgebouwd:

- In het tweede hoofdstuk wordt ingegaan op de jaarlijkse zelfevaluatiecyclus
- In het derde hoofdstuk staan de resultaten van de zelfevaluatie 2017 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

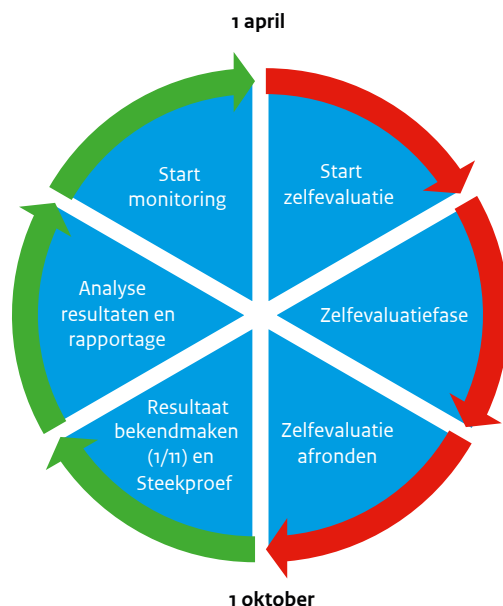
Zelfevaluatiecyclus PNIK 2017

De bepalingen in de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland stellen in 2017 388 gemeenten, twaalf aangewezen gemeenten en drie openbare lichamen verplicht een controle uit te voeren. Dat is de zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten (PNIK).

2.1 Opzet cyclus zelfevaluatie PNIK 2017

In 2017 is de opzet van de zelfevaluatiecycclus veranderd door de implementatie van de Eenduidige Normering Single Information Audit (ENSIA). Gemeenten en aangewezen gemeenten maken in 2017 voor het eerst gebruik van ENSIA voor het beantwoorden van de vragen over informatieveiligheid. Deze vragen zijn gebaseerd op de Baseline informatie gemeenten (BIG). De BIG is niet van toepassing voor de openbare lichamen. Om die reden is ENSIA niet geïmplementeerd voor de zelfevaluatie paspoorten van de openbare lichamen. In paragraaf 2.2 leest u meer over de implementatie van ENSIA.

In 2017 bestaat de jaarcyclus uit de volgende fases:



Vanaf medio oktober 2017 is het mogelijk een managementrapportage te genereren waarin de resultaten van de ingevulde vragenlijst(en) zijn opgenomen. Gemeenten en openbare lichamen kunnen 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 Implementatie ENSIA

ENSIA helpt gemeenten in één keer verantwoording af te leggen over informatieveiligheid gebaseerd op de Baseline Informatieveiligheid Gemeenten (BIG). ENSIA is per 1 juli 2017 operationeel. Gemeenten hebben in 2017 voor eerst een gebundelde uitvraag gekregen.

Aanleiding ENSIA

Om de administratieve lasten voor de gemeenten te beperken is door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties gevraagd om vermindering van de auditlast. Dit verzoek is de aanleiding voor de implementatie van ENSIA.

Doelstelling ENSIA

De doelstelling van ENSIA is het realiseren van een verantwoordingsstelsel voor informatieveiligheid gebaseerd op de BIG. Daarnaast dient ENSIA ook als middel voor verantwoording over domeinspecifieke informatie. Bepalend is de eigen verantwoordelijkheid van het gemeentebestuur (en domeinspecifieke bronhouders) voor de inrichting van deze informatieveiligheid. Voor gemeenten geldt dat het College van Burgemeester & Wethouders vanuit verplichtende zelfregulering aan de gemeenteraad verantwoording aflegt over informatieveiligheid over de volle breedte van de BIG, met inbegrip van de stelsels BRP, PUN (of PNIK), DigiD, Suwinet, BAG en BGT. Op eenzelfde wijze wordt ook verantwoording afgelegd over domeinspecifieke informatie. De informatie die gebruikt wordt voor de horizontale verantwoording wordt tegelijk gebruikt voor de verplichte verticale verantwoording over deze stelsels richting de toezichhouders vanuit de SISA gedachte: Single Information Single Audit. Vanuit deze gedachte rust de verticale verantwoording voortaan op de horizontale verantwoording richting de raad.

Wijzigingen zelfevaluatie PNIK

ENSIA legt alleen verantwoording af over vragen met betrekking tot informatieveiligheid. De implementatie van ENSIA heeft tot de volgende wijzigingen in de zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten geleid:

1. Aanpassingen vragenlijsten

De vragen over informatieveiligheid zijn overgeheveld naar de ENSIA-vragenlijst. De vragen in de vragenlijsten over specifieke PNIK-onderwerpen (zogenaamde domeinvragen) blijven bestaan.

2. Kwaliteitsmonitor versus ENSIA-tool

De vragenlijsten met de PNIK-vragen zijn beschikbaar via de Kwaliteitsmonitor. 49 vragen die specifiek gaan over Informatieveiligheid BRP/PNIK zijn beschikbaar via de ENSIA-tool.

3. Managementrapportage en uittreksel

De uitkomsten van de 49 vragen over informatieveiligheid BRP/PNIK en de uitkomsten van de PNIK-vragen zijn na 1 oktober 2017 door RvIG in de Kwaliteitsmonitor samengevoegd om een compleet beeld te schetsen van de beveiligingsmaatregelen en de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces in de managementrapportages.

2.3 Verloop zelfevaluatie PNIK 2017

388 gemeenten, twaalf aangewezen gemeenten en drie openbare lichamen hebben de vragenlijst voor 1 oktober 2017 ingevuld en definitief gemaakt. De gemeenten en aangewezen gemeenten hebben voor 1 oktober 2017 ook de specifieke PNIK vragen via de ENSIA-tool definitief gemaakt.

De implementatie van ENSIA kende een aantal kinderziektes. Na het definitief maken van de vragenlijsten door gemeenten werden afwijkingen geconstateerd door de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens. Voor de zelfevaluatie 2018 worden de huidige processen optimaal afgestemd op de processen van ENSIA. In deze paragraaf wordt een korte toelichting gegeven op de problematiek rondom ENSIA en de gevolgen daarvan. De eerder afgesproken termijnen zijn verruimd in opdracht van het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties.

Op 2 oktober zijn de resultaten uit de ENSIA-tool ingelezen in de Kwaliteitsmonitor. Na het inlezen bleek dat het complete beeld over informatieveiligheid niet het resultaat oplevert dat verwacht had mogen worden. De inrichting van de ENSIA-tool sloot niet volledig aan bij de wijze van vraagstelling en normering zoals in de Kwaliteitsmonitor.

ENSIA werkt in tegenstelling tot de zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten niet met een puntentelling en stelt in een aantal gevallen eerst een algemene vraag die voor alle informatiesystemen geldt en dan pas een verdiepingsvraag per vakgebied. Hierdoor zijn diverse verdiepingsvragen onterecht niet aan gemeenten aangeboden. Om die reden is besloten diverse ENSIA-vragen niet mee te wegen in het eindresultaat.

Dit heeft geleid tot het besluit om het jaar 2017 als een overgangsjaar te bestempelen voor de zelfevaluatie PNIK.

De resultaten van de zelfevaluatie PNIK worden niet vergeleken met de resultaten van voorgaande jaren. Door het niet meewegen van een groot percentage ENSIA vragen is de inhoud en het resultaat van de zelfevaluatie niet vergelijkbaar met voorgaande jaren.

ENSIA is niet geïmplementeerd op de openbare lichamen. Voor de zelfevaluatie paspoorten is het daarom wel mogelijk een compleet beeld te schetsen van de toepassing van de beveiligingsmaatregelen en de overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces paspoorten.

Inleveren uittreksel

Vanwege de problematiek rond ENSIA is de termijn voor het opsturen van het uittreksel verplaatst van 1 december 2017 naar 31 december 2017.

Op 31 december 2017 hadden 328 gemeenten, 12 aangewezen gemeenten en 3 openbare lichamen het uittreksel ingediend. Op 28 februari 2018 is het laatste uittreksel van een gemeente ontvangen.

3

Resultaten zelfevaluatie PNIK 2017

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.

Bij de analyse van de resultaten uit 2017 is gebruik gemaakt van de gedetailleerde informatie uit de kwaliteitsmonitor.

3.1 Uitkomsten steekproef PNIK

De betrouwbaarheid van de uitkomsten van de zelfevaluatie is door onderzoeksbureau Panteia in januari 2018 getoetst door middel van een steekproef onder 35 gemeenten¹.

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 2017 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 95,8% van de getoetste antwoorden geen afwijking laten zien. Er zijn tien gemeenten die onder de grens van 95% scoren. Eén gemeente scoort net onder de 90% en negen gemeenten hebben een score tussen de 90% en de 95%.

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.

Met een gemiddelde score van 95,8% 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 25 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.

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.

¹ In bijlage 2 is het volledige rapport 'Steekproeven zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten 2017' opgenomen

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 95,8% 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 4,8 % aanwezig is (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%). Met 95% zekerheid ligt dit percentage dus tussen de 91% en de 100% voor de hele populatie van Nederlandse gemeenten.

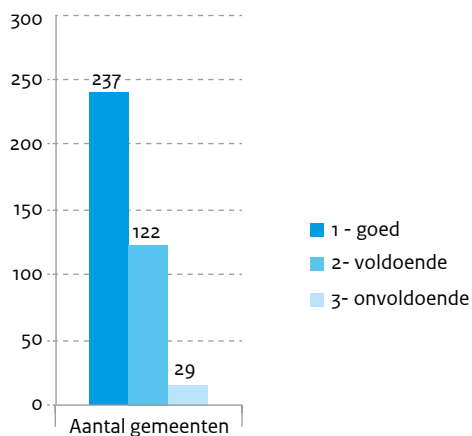
3.2 Resultaten gemeenten

In deze paragraaf worden de resultaten in 2017 van de gemeenten als uitgevende instantie weergegeven.

De implementatie van ENSIA kan wellicht invloed hebben op de resultaten van de zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten voor gemeenten en aangewezen gemeenten. Echter is het niet mogelijk om dit te duiden.

Zoals eerder in hoofdstuk 2 is beschreven is het in 2017 niet mogelijk om de resultaten met voorgaande jaren te vergelijken. Eveneens is analyse van de resultaten van de monitoring niet mogelijk.

Grafiek 2 Aantal gemeenten goed/voldoende/onvoldoende



In totaal hebben 237 gemeenten een goed resultaat behaald. Dit is de grootste categorie.

Tabel 1 Gemiddeld resultaat gemeenten

Omschrijving	Score 2017
Gemiddeld landelijk totaal	95,1%
Gemiddeld landelijk totaal op wettelijke eisen	95,5%
Gemiddeld landelijk totaal op aanbevelingen	91,1%

Het gemiddelde totaalresultaat van de Nederlandse gemeenten en het gemiddelde op de wettelijke eisen valt in de categorie goed. Het resultaat voor de vragen die betrekking hebben op niet wettelijke eisen, de zogenaamde aanbevelingen ligt lager dan het resultaat van vragen over wettelijke eisen.

Het aantal aanbevelingsvragen varieert per jaar, net als de verhouding tussen het aantal vragen over wettelijke vereisten en het aantal vragen over aanbevelingen. Ook welke aanbevelingen zijn vervallen of toegevoegd kan van invloed zijn op het resultaat.

Tabel 2 Aantal gemeenten onvoldoende in 2017

Resultaat	Aantal
Score 80% - 90%	27
Score 60% - 80%	2

Van de gemeenten die een onvoldoende behalen zijn er twee gemeenten die een resultaat van onder de 80% behalen. De laagst behaalde resultaten zijn van de gemeenten Helmond (66,6 %) en Meierijstad (75,8 %). De gemeente Helmond is in 2017 gemonitord door RvIG.

De Rijksdienst voor Identiteitsgegevens heeft in 2017 gemeenten ondersteund die een resultaat lager dan 87% behaalden. Gemeenten met een resultaat lager dan 85% zijn intensief gemonitord.

Tabel 3 Gemeenten met het laagste resultaat in 2017

Gemeente	Score 2017
Helmond*	66,6%
Meierijstad	75,8%
Etten-Leur	80,4%
Alkmaar	82,1%
Woensdrecht	82,8%
Uitgeest	83,2%
Gilze en Rijen	84,1%
Venray	84,4%
Castricum	84,9%
Baarle-Nassau	84,9%
Alphen-Chaam	84,9%
Utrechtse Heuvelrug	85,6%
Heiloo	86,1%
Gooise Meren*	86,1%

Gemeente	Score 2017
Hoogezand-Sappemeer	86,6%
Bergen (NH.)	86,9%
Noordenveld	87,0%
Koggenland	87,6%
Deurne	87,7%
Zoetermeer	88,3%
Voerendaal	88,3%

In bovenstaande tabel zijn de 20 gemeenten opgenomen die in 2017 het laagste resultaat hebben behaald. Deze gemeenten scoren allemaal onvoldoende. De gemeente Helmond behaalt ondanks monitoring het laagste resultaat in 2017.

De gemeente Helmond heeft op het onvoldoende resultaat de volgende toelichting gegeven:

De gemeente kan niet (geheel) voldoen aan de normen in de zelfevaluatie PNIK:

Tijdens de zelfevaluaties 2017 is gebleken, dat er onvoldoende voortgang zit in de implementatie van werkprocessen. Daarnaast is gebleken, dat het informatiebeveiligingsbeleid gemeente Helmond 2015-2018 onvoldoende is geïmplementeerd. Een externe partij heeft de resultaten 2016 overall bekrachtigd, wat heeft gezorgd voor benodigde draagvlak voor opvolging. Dit heeft een vertraging in de geplande opvolging tot gevolg gehad. Het college en burgemeester is medio september 2017 in kennis gesteld van de resultaten van de externe partij en tevens geïnformeerd dat het in de lijn van verwachting ligt dit jaar niet de slagen voor de zelfevaluaties. Opvolging is het komend jaar wel te verwachten omdat er concrete afspraken zijn gemaakt over de invoering van verbetermaatregelen. Deze zullen worden gemonitord door de IT-auditor.

De bevindingen naar aanleiding van de zelfevaluaties 2017 zijn besproken met de afdelingsmanagers binnen afdelingen Transactionele Dienstverlening (TD) en Informatievoorziening en Automatisering (IVA), in het kernteam Digitalisering & Dienstverlening en het Directieteam. Om de voortgang te borgen, is een verbeterplan opgesteld waarin de situatie zoals deze is gebleken binnen de geaudite periode wordt afgezet tegenover de gewenste situatie. In dit verbeterplan staat de voorgestelde opvolging centraal.

Elk kwartaal leggen de betrokken afdelingen over de gerealiseerde voortgang verantwoording af aan de directie aan de hand van bewijsstukken: welke beheersmaatregelen (uit de zelfevaluaties) zijn geïmplementeerd cf. planning, welke (nog) niet en hoe wordt er bijgestuurd? Concerncontrole voert hierop vooraf een onafhankelijke toets uit.

De gemeente Meierijstad geeft aan:

'De gemeente kan niet geheel voldoen aan de normen in de zelfevaluatie PNIK met als oorzaak:

Op 1 januari 2017 is Meierijstad gestart als nieuwe gemeente. Er is in dit eerste jaar veel werk verricht, maar we zijn ook tegen onoverkoombare opstartproblemen aangelopen. Zowel technisch als organisatorisch. Er moesten nieuwe procedures en beleid worden opgeteld, terwijl de dienstverlening naar onze burgers gewoon door bleef gaan. Tegelijkertijd hebben we te maken gehad met personele onderbezetting. Twee senior medewerkers burgerzaken zijn door verschillende oorzaken langdurig uitgevallen. Hierdoor was er niet altijd voldoende tijd om afspraken en processen op de juiste manier vast te leggen. Daar komt bij dat we nog niet de gevraagde jaarlijkse controles hebben uitgevoerd, aangezien we op moment van invullen nog geen jaar bestonden.

Door dit alles scoren we nu niet voldoende op deze zelfevaluaties. Wij menen te mogen stellen dat de dagelijkse praktijk echter beter is dan uit de audits naar voren komt. In de drie voormalige gemeentes werd al gewerkt via de wettelijke procedures en richtlijnen en scoorden we altijd voldoende.

Diezelfde medewerkers voeren nu op een ongewijzigde manier de taken uit in de Meierijstad. Hoewel dit in Meierijstad nog niet geformaliseerd en geactualiseerd is en we niet periodiek getoetst hebben, kan er wel vanuit worden gegaan dat er op een wettelijk juiste manier gewerkt wordt. Het moge duidelijk zijn dat we zo spoedig mogelijk in 2018 weer zichtbaar willen gaan voldoen aan alle wettelijke eisen. Hiervoor worden actieplannen opgesteld die per kwartaal op voortgang worden gemonitord.'

De gemeente Alkmaar geeft aan dat een achterstand in implementatie van ENSIA de oorzaak is van een onvoldoende.

Wegens een herindeling van de gemeente Hoogezand-Sappemeer per 1 januari 2018 is minimale aandacht besteed aan het vastleggen en actualiseren van de beveiligingsprocedure.

De gemeente Woensdrecht geeft aan wegens een kwalitatieve en kwantitatieve bezetting niet aan volledige functiescheiding te kunnen voldoen. Tevens is de inrichting van balies en spreekkamers niet agressiebestendig en zijn niet alle medewerkers op de hoogte van de alarmopvolgingsprocedure.

De gemeente Gooise Meren heeft ook ondanks extra begeleiding van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens een onvoldoende resultaat behaald. De gemeente heeft de volgende toelichting gegeven:

‘Wisseling van het management, het vertrek van de verantwoordelijke kwaliteitsmedewerker en het niet vervullen van cruciale rollen van benoemde personen binnen de Zelfevaluatie.

Door de opsomming van bovengenoemde was er geen goede regie op het proces en waren er verwachtingen dat zaken binnen de zelfevaluatie waren uitgevoerd, waarvan achteraf bleek dat dit niet was gebeurd. Gebleken was dat onvoldoende tijd was om alle onderdelen goed af te ronden voor de deadline van 1 oktober 2017.

Ten aanzien van de vragen die met de ENSIA zijn beantwoord is niet (geheel) voldaan aan de normen doordat de gemeente Gooise Meren momenteel nog bezig is met de implementatie van diverse BiG-maatregelen. Zoals het bevorderen van bewust zijn van informatie beveiliging bij de medewerkers en het uitwerken van procedures (telewerken, logische toegangsbeveiliging)

Op basis van de uitkomsten in de rapportage moet worden gekeken naar de zwakke plekken binnen de zelfevaluatie, benoemde personen moeten in positie komen en de taken uitvoeren waarvoor ze benoemd zijn. Daarnaast moeten verschillende onderdelen binnen de zelfevaluatie verdeeld worden over meerdere personen binnen de afdeling om voortgang te kunnen garanderen.

Duidelijke regie is noodzakelijk en het vastgestelde handboek “Informatiebeveiliging BRP en Waarde documenten” moet als leidraad gelden voor de te nemen acties. De functie van de beveiligingsfunctionaris speelt een cruciale rol in deze omdat daar de regie belegd binnen de processen. Een plan van aanpak voor de waarborging van de zelfevaluatie wordt begin 2018 uitgewerkt met verschillende verantwoordelijken. De uitkomst van het PVA zullen taken verdeeld/gepland moeten worden op basis van de genoemde persoon. De doelstelling hierbij is dat het PVA in het eerste kwartaal van 2018 is afgerond om tijdig te beginnen aan de zelfevaluatie die voor 1 oktober 2018 moet zijn afgerond.’

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

Tabel 4 De Top 20 gemeenten met het beste resultaat in 2017

Gemeente	Score 2017
Oldenzaal	100%
Zwijndrecht	100%
Gemert-Bakel	100%
Oldambt	100%
Voorst	99,7%
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	99,7%
Boxmeer	99,7%
Valkenburg aan de Geul	99,7%
Kapelle	99,5%
Vlissingen	99,5%
Lansingerland	99,5%

Gemeente	Score 2017
Midden-Delfland	99,5%
Aalten	99,3%
Pekela	99,3%
Stadskanaal	99,2%
Franekeradeel	99,2%
Nijmegen	99,2%
Blaricum	99,2%
Rijswijk	99,2%
Dinkelland	99,2%

In deze tabel zijn de gemeenten opgenomen die in 2017 het beste resultaat hebben behaald. Gemeenten die een resultaat van 99,2% of hoger behalen zitten in de top 20 van best scorende gemeenten.

Vier gemeenten hebben een resultaat van 100% behaald. Dat betekent dat deze gemeenten het totaal aantal punten hebben behaald.

Tabel 5 Resultaat gemeenten naar inwoneraantal

Inwoneraantal	Score 2017	Aantal
<20.000	95,3%	118
20.000 - 60.000	94,9%	208
60.000 - 100.000	94,5%	31
100.000 - 250.000	95,5%	27
>250.000	95,8%	4

Het aantal gemeenten wat het gemiddelde resultaat bepaalt van de gemeenten met meer dan 250.000 inwoners is klein.

De gemeenten met meer dan 100.000 inwoners behalen gemiddeld een hoger resultaat dan de gemeenten met minder dan 100.000 inwoners.

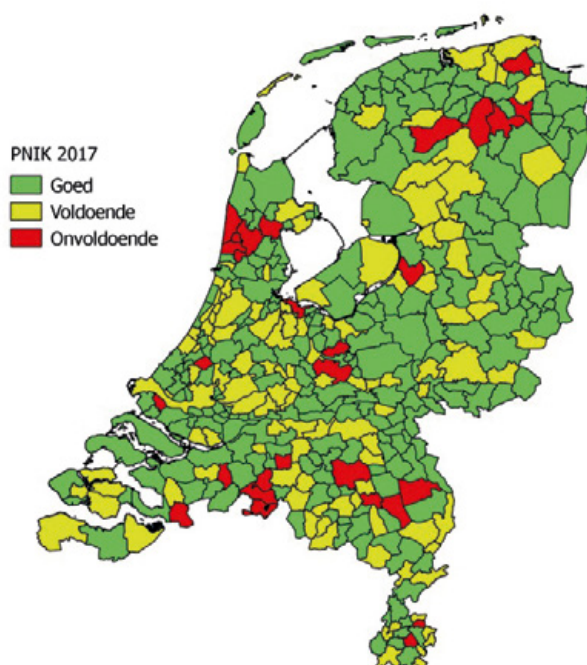
De kleinere gemeenten in Nederland (<20.000 inwoners) behalen een hoger gemiddeld resultaat dan gemeente met 20.000-100.000 inwoners.

Tabel 6 Resultaat gemeenten naar aantal afgegeven reisdocumenten per gemeente

Aantal aanvragen	2017	Aantal gemeenten
<2.000	94.3%	12
2.000-10.000	95.2%	263
10.000-50.000	94.9%	107
>50.000	94.7%	6

Gemeenten die minder dan 2.000 aanvragen per jaar verwerken behalen gemiddeld het laagste resultaat.

Figuur 1 Resultaat gemeenten geografisch PNIK 2017

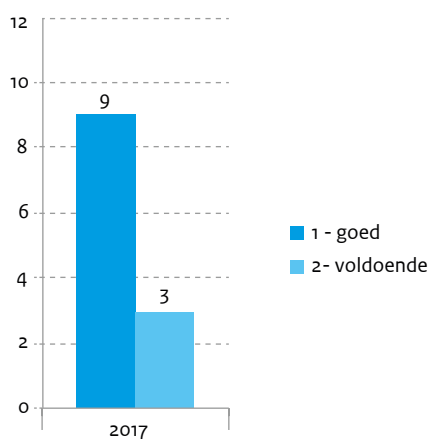


De verspreiding van de resultaten van gemeenten voor de zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten laten geografisch gezien een divers beeld zien. Een meerderheid van de onvoldoende gemeenten grenzen aan gemeenten die ook een onvoldoende resultaat behalen.

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.² Voor deze bijzondere taak is een aparte vragenlijst beschikbaar die, omdat veelal niet uitgegaan kan worden van de gegevens uit de Basisregistratie Personen, specifieke vragen bevat over het aanvraag- en uitgifteproces. Een voorbeeld daarvan is het vaststellen van de nationaliteit.

Grafiek 3 Aantal aangewezen gemeenten goed/voldoende/onvoldoende



² In bijlage 4 zijn de resultaten van de aangewezen gemeenten van het jaar 2017 opgenomen

Negen aangewezen gemeenten behalen een goed resultaat voor de bijzondere taak van afgifte van reisdocumenten aan niet-ingezetenen. De resterende aangewezen gemeenten behalen een voldoende resultaat. De gemeente Oldambt behaald als enige aangewezen gemeente een resultaat van 100%. Er zijn geen onvoldoendes behaald.

Tabel 7 Gemiddeld resultaat aangewezen gemeenten

Omschrijving	Score 2017
Gemiddeld landelijk totaal	96,4%
Gemiddeld landelijk totaal op wettelijke eisen	96,8%
Gemiddeld landelijk totaal op aanbevelingen	92,9%

In vergelijking met het landelijk gemiddeld resultaat van alle gemeenten behalen de aangewezen gemeenten een hoger resultaat op het totaal gemiddelde, totaal wettelijke eisen en totaal aanbevelingen.

Als gekeken wordt naar het gemiddelde resultaat op de wettelijke eisen en aanbevelingen behalen de aangewezen gemeenten evenals alle gemeenten een hoger resultaat voor de wettelijke eisen dan voor de aanbevelingen.

3.4 Resultaten openbare lichamen

In deze paragraaf worden de resultaten van de openbare lichamen weergegeven³. 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. ENSIA is niet op de openbare lichamen geïmplementeerd, hierdoor is het mogelijk de resultaten van 2017 te vergelijken met het jaar 2016.

Tabel 8 Resultaat openbare lichamen

Gemeente	2016	2017
Bonaire	87.0%	93.6%
Saba	92.3%	88.5%
St. Eustatius	47.4%	66.8%

Door een stijging van 6,6% bij Bonaire gaan zij van een onvoldoende resultaat in 2016 naar een voldoende resultaat in 2017. De Rijksdienst van Identiteitsgegevens heeft vanwege het onvoldoende resultaat in 2016 ondersteuning aan Bonaire aangeboden. Het doel van het bieden van ondersteuning is het verhogen van het resultaat. Saba heeft als enige openbare lichaam in 2017 een lager resultaat behaald in vergelijking tot het jaar 2016.

Bonaire

De Rijksdienst voor Identiteitsgegevens heeft geïnventariseerd welke verbeteracties naar aanleiding van het onvoldoende resultaat in 2016 zijn opgepakt. Naar aanleiding van deze inventarisatie is telefonische ondersteuning geboden. Vragen met betrekking tot de zelfevaluatie paspoorten is door RvIG beantwoord. Bonaire had voldoende aan deze vorm van ondersteuning.

Saba

Saba is van een voldoende resultaat gezakt naar een onvoldoende resultaat. Het passeren van twee orkanen in een korte periode op het eiland is de reden geweest dat te laat gestart is met het invullen van de vragenlijst. Vanwege het korte tijdsbestek zijn vragen onjuist beantwoord. Saba geeft aan dat zij voor de zelfevaluatie paspoorten 2018 meer rekening zullen houden met de gestelde termijnen.

³ In de bijlage zijn de resultaten van de openbare lichamen van het jaar 2017 opgenomen

Sint Eustatius

De zorg over de afdeling Burgerzaken Sint Eustatius over de continuïteit en de borging van kwaliteit van de burgerzaken en werkprocessen is in 2017 gedeeltelijk afgenomen. Het inzetten van een nieuwe hoofd Burgerzaken april 2017 heeft geleid tot een beter resultaat van de controle op de beveiliging en overige aspecten van het aanvraag- en uitgifteproces. Ondanks een onvoldoende resultaat is Sint Eustatius wel met 19,4% gestegen.

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 het mogelijk is worden de resultaten op vraagniveau met het voorgaande jaar vergeleken. Indien de resultaten van de aangewezen gemeenten of openbare lichamen daar aanleiding toe geven worden ze apart benoemd.

Voor elk thema worden, indien aanwezig, de opmerkelijkste resultaten weergegeven.

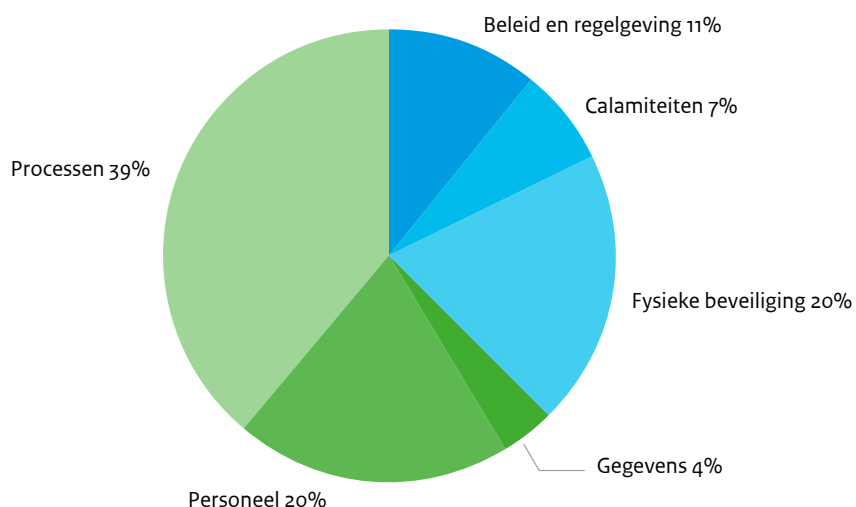
De vragenlijst is onderverdeeld in de volgende thema's:

- Beleid en regelgeving
- Processen
- Gegevens
- Personeel
- Fysieke beveiliging
- Calamiteiten

De vragenlijst van de openbare lichamen heeft twee extra thema's: architectuur en 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 4 Relatieve puntverdeling naar thema



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

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.

Het bewaren en beheren van reisdocumenten wordt door alle 388 gemeenten in een beveiligingsprocedure vastgelegd.

Een aandachtspunt voor dit thema is het opstellen van een volledige beveiligingsrapportage. De beveiligingsrapportage moet alle onderwerpen bevatten die in de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland is voorgeschreven.

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

- Welke onderwerpen bevat de beveiligingsrapportage van het afgelopen jaar? (24 afwijkingen bij tien gemeenten)
- Welke onderwerpen met betrekking tot reisdocumenten en middelen zijn in de beveiligingsprocedure opgenomen? (zes afwijkingen bij zes gemeenten)
- Beschikt u over een actueel door de burgemeester vastgestelde schriftelijke beveiligingsprocedure? (zes 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 vraag *‘Voert u bij elke aanvraag een controle uit op het bezit van buitenlandse reisdocumenten?’* is met een score van 69,6% de slechts scorende vraag van de zelfevaluatie PNIK. Deze vraag is in 2017 nieuw aan de vragenlijst toegevoegd. Sinds de invoering van de wet Basisregistratie Personen (BRP) in 2014 worden vreemde nationaliteiten, naast de Nederlandse nationaliteit, en buitenlandse reisdocumenten niet meer geregistreerd in de BRP. Bij iedere aanvraag van een paspoort of Nederlandse identiteitskaart moet een controle op het bezit van buitenlandse reisdocumenten worden uitgevoerd. Deze controle wordt uitgevoerd om te bepalen of de aanvrager mogelijk de Nederlandse nationaliteit is verloren.

In 2016 waren er zorgen over de wijze waarop gemeenten gebruik maken van de signaleringslijst van het Register Paspoortsignaleringen. 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. Naar aanleiding van deze zorgen is in 2017 extra aandacht geschonken aan het gebruik van de signaleringslijst en het verwerken van signaleringen in de Basisregistratie Personen. In 2017 is door de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens vijf keer een controle uitgevoerd op het tijdig verwerken en verwijderen van signaleringen in de Basisregistratie Personen. Naar aanleiding van deze controles zijn gemeenten gericht aangeschreven.

Het resultaat van deze aandacht is een hoger resultaat op de vraag: *‘Op welke wijze wordt gebruik gemaakt van de signaleringslijst’*. In vergelijking tot 2016 controleren in 2017 ruim 10% meer gemeenten de signaleringslijst bij elke 1^e inschrijving en een hervestiging.

Tabel 9 Resultaten vraag over gebruik signaleringslijst

Op welke wijze wordt gebruik gemaakt van de signaleringslijst?	Aantal gemeenten wat dit deed in 2016	Aantal gemeenten wat dit doet in 2017
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%)	380 (97,9%)
Periodiek wordt gecontroleerd of er ingezetenen van de gemeente op de signaleringslijst voorkomen (de hele lijst wordt gecontroleerd).	281 (72,2%)	282 (72,6%)
Bij elke 1 ^e inschrijving op grond van aangifte van verblijf en adres van een Nederlander wordt in de signaleringslijst gecontroleerd of betrokkene daarin voorkomt	334 (85,8%)	373 (96,1%)
Bij elke hervestiging van een Nederlandse burger wordt in de signaleringslijst gecontroleerd of betrokkene daarin voorkomt.	330 (84,8%)	371 (95,6%)
Geen van de genoemde antwoorden	5 (1,3 %)	2 (0,5%)

Bijzonder is dat twee gemeenten voor het antwoord 'geen van de genoemde antwoorden' hebben gekozen.

Naast de controle van het Register Paspoortsignaleringen tegen de Basisregistratie Personen is in 2017 is bij elk bezoek van medewerkers van de Rijkdienst voor Identiteitsgegevens aan een gemeente aandacht geschonken aan het belang van het gebruik van de signaleringslijst. Ook op een congres is een workshop gegeven in het kader van de juiste verwerking en raadpleging van signaleringen.

Van de 20 best scorende vragen behoren 12 vragen tot het thema processen. Deze vragen hebben een gemiddelde score van 99% of hoger.

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.

In 374 gemeenten werken medewerkers uitsluitend onder hun eigen autorisaties.

Bij ontvangst van een identificatiekaart moet de pincode direct worden gewijzigd. Daarna is het van belang dat de pincode minimaal één keer per jaar gewijzigd wordt. In 2017 wijzigen 230 gemeenten de pincode direct na ontvangst en minimaal één keer per jaar. In vergelijking tot 2016 is hier een verbetering te zien (2016: 114 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;
- en of medewerkers voldoende kennis en vaardigheden hebben om binnen het risicovolle proces van reisdocumentverstrekking te kunnen werken.

De beste scorende vraag van dit thema is 'Voor welke functies zijn interne vaste of tijdelijke medewerkers formeel aangewezen?'. In iedere gemeente, aangewezen gemeente en openbaar lichaam zijn ten minste twee autorisatiebevoegden voor het Reisdocumenten aanvraag- en archiefstation (RAAS) aangewezen.

Verbeterpunten voor het thema personeel zijn:

- Toepassen van de eisen van functiescheiding.
- De registratie van gebruik en bewaring van de authenticatiekaart voor het mobiele vingerafdrukopname-apparaat door de autorisatiebevoegde reisdocumenten.
- Voldoende bewustzijn creëren bij en opleiden van medewerkers op het gebied van informatiebeveiliging.
- Medewerkers een verklaring integriteit/tot geheimhouding of ambtseed/ambtsbelofte laten afleggen.

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

- Wat wordt door de autorisatiebevoegde reisdocumenten met betrekking tot de identificatiekaarten actueel geregistreerd? (27 afwijkingen bij dertien gemeenten)
- Voor welke functies zijn interne vaste of tijdelijke medewerkers formeel aangewezen? (elf afwijkingen bij elf gemeenten)

De twee vragen over functiescheiding vertonen gezamenlijk 13 afwijkingen bij 13 gemeenten.

De bovenstaande vragen vertoonden ook veel afwijkingen in 2016.

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.

Op twee gemeenten na is in alle gemeenten de kluis in een afgesloten en voor onbevoegden toegankelijke ruimte geplaatst.

Van de 20 slechts vragen scorende behoren 7 vragen tot het thema fysieke beveiliging. De gemiddelde scores van deze vragen liggen tussen de 93,1% en 70,2%.

Aandachtspunten voor dit thema zijn:

- Maatregelen voor agressie en geweld treffen
- Plaatsing en gebruik van de kluizen organiseren (zowel intern als extern)
- Maatregelen treffen om de veiligheid van medewerkers te waarborgen
- Reisdocumenten onder werktijd volgens de voorgeschreven wijze
- bewaren
- Maatregelen en procedures implementeren voor het werken in en toezien op beveiligde ruimtes

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.

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.

Een verbeterpunt voor gemeenten is het opstellen van een volledige beveiligingsplan.

4

Kwaliteitsbevordering PNIK na 2017

4.1 Resultaat verhogen

Monitoring gemeenten en openbare lichamen

Ter verbetering van het resultaat wordt ook dit jaar een verbetertraject gestart voor de 22 gemeenten die een onvoldoende resultaat op de domeinvragen behaalden. Hiervan worden de gemeenten die lager dan 87% behaalden op de domeinvragen 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 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.

In 2017 wordt bij de monitoring de volgende thema meegenomen:

- Controle op het bezit van buitenlandse reisdocumenten.

5

Bijlagen

Bijlage 1 Verantwoording onderzoek

Deze bijlage beschrijft de wijze van onderzoek.

Methode

In 2017 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 67 domeinvragen, waarvan 56 vragen zijn gebaseerd op wettelijke normen en elf vragen gebaseerd op aanbevelingen. Daarnaast zijn 33 vragen over informatiebeveiliging via de ENSIA-tool uitgevraagd.

De vragenlijst voor de aangewezen Nederlandse gemeenten bevat 65 vragen, waarvan 54 vragen zijn gebaseerd op wettelijke normen en elf vragen gebaseerd op aanbevelingen. Ook voor de aangewezen gemeenten zijn 33 vragen over informatiebeveiliging via de ENSIA-tool uitgevraagd.

De vragenlijst voor de openbare lichamen bevat 98 vragen, waarvan 82 vragen gebaseerd zijn op wettelijke normen en zestien 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 2017 verschilt op diverse punten ten opzichte van de vragenlijst Paspoorten en NIK 2016. Het aantal vragen is verminderd door onder andere de vragen die in 2016 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.

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 januari 2018 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 aselekt over de verschillende strata getrokken. Er is geen rekening gehouden met risicogroepen of goed presterende gemeenten.
- Een deel van de gemeenten heeft meerdere uitgiftelocaties. Indien een gemeente die meerdere uitgiftelocaties heeft 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 uit de Kwaliteitsmonitor getoetst. De steekproef dekt 20 van 67 vragen uit de Kwaliteitsmonitor af en daarnaast zijn ook 2 vragen vanuit ENSIA meegenomen. Hiermee worden 95 antwoorden getoetst. Indien men als antwoord op de vraag of men altijd functiescheiding toepast “nee, maar de reden is een te geringe personele capaciteit” heeft aangegeven, zijn 4 antwoorden extra getoetst (99 antwoorden in totaal).

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 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.

Analyse van de resultaten 2017

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 resultaten van de Kwaliteitsmonitor gebruikt om het beeld te verfijnen.

Bijlage 2 Rapportage steekproef



Panteia

Research to Progress

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



Steekproeven zelfevaluatie PNIK 2017

Paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten

John Boog, Madelein van der Velden en Krijn Wijnands

Zoetermeer, maart 2018

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.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	8
1.1 Leeswijzer	8
1.2 Achtergrond	8
1.3 Onderzoeksvragen	9
1.4 Uitvoering van de steekproef	10
2 Praktijksituatie in de 35 gemeenten	13
2.1 Komt de praktijksituatie overeen?	13
2.2 Waar treden afwijkingen op?	15
2.3 Wat zijn achtergronden van de afwijkingen?	16
3 Ervaringen met de monitor	19
3.1 Kwaliteit en duidelijkheid van de vragenlijst	19
3.2 Uitvoering door gemeenten	20
3.3 Resultaten	20
3.4 Positieve afwijkingen door interpretatie van vragen	21
3.5 Verbetermogelijkheden	22
4 Conclusies	25
4.1 Mate van overeenkomst met de praktijk	25
4.2 Betrouwbaarheid zelfevaluaties	25
4.3 Verklaring verschillen	26
Bijlagen	27
Bijlage 1 Antwoorden per gemeente	27
Bijlage 2 Overzicht afwijkingen	31
Bijlage 3 Ervaringen ENSIA aan de hand van stellingen	35



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. Het onderzoek vindt plaats door middel van een zelfevaluatie met behulp van de Kwaliteitsmonitor en de ENSIA-tool.

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 aselechte steekproef door het CBS 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 2017 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 voorgaande jaren.

2. Uitkomsten van de steekproef

Overeenkomst met de praktijk

Bij de onderzochte gemeenten komt gemiddeld 95,8% van de getoetste antwoorden overeen met de praktijk. Van de 35 gemeenten zijn er 25 waarbij 95% of meer van de getoetste antwoorden in overeenstemming met de praktijk zijn. Negen gemeenten hebben scores van 90% tot 95% en bij één gemeente ligt deze tussen de 80% en 90%, namelijk 89%. De hoogste score is 100%, dat bij twee gemeenten voorkwam.

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 25 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. Het aantal gemeenten dat de norm overschrijdt (5 te veel) is zorgelijk.

Negen van de tien gemeenten die onder de 95% scoorden in de steekproef zijn vorig jaar niet bezocht in het kader van de steekproef voor de PNIK. Eén gemeente is vorig jaar wel bezocht voor de PNIK en scoorde toen 95%. Van de tien gemeenten die in



2017 niet voldoende scoorden voor de steekproef PNIK, namen er vorig jaar drie gemeenten deel aan de steekproef voor de BRP. Twee van deze drie gemeenten scoorden daar vorig jaar ook niet voldoende voor de steekproef.

Verskil tussen normen en aanbevelingen

De zelfevaluatie is zowel gebaseerd op normen (wettelijke eisen en bestuurlijke afspraken) als op aanbevelingen. Als alleen wordt gekeken naar de getoetste antwoorden gebaseerd op normen dan blijkt dat gemiddeld 96,1% correct is. Dit gemiddelde is iets hoger dan de 95,8% als naast normen ook aanbevelingen worden meegeteld. Op basis van alleen normen scoren in de steekproef ook 25 gemeenten hoger dan 95% correct getoetste antwoorden. Wel is het zo dat de ene gemeente die in de steekproef 89% scoorde op normen plus aanbevelingen, alleen op normen bezien tussen 90 en 95% scoort.

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 in termen van wettelijke eisen en bestuurlijke afspraken zijn gebaseerd, verbetert dit beeld iets. De ene gemeente die onder 90% scoorde, scoort dan net als de andere negen gemeenten van 90 tot 95%. Gezien deze uitkomsten is de conclusie dat niet met voldoende zekerheid kan worden vastgesteld dat de antwoorden van gemeenten in de zelfevaluatie in 2017 overeenkomstig de praktijk zijn.

Ontwikkeling ten opzichte van voorgaande jaren

De gemiddelde score van gemeenten ligt in 2017 0,1%-punt hoger dan in 2016 (van 95,7% naar 95,8%). Hiermee komt de score vrijwel overeen met die van vorig jaar. Het aantal gemeenten dat de norm van minimaal 95% haalt is in 2017 afgenomen. Vorig jaar haalden acht gemeenten de norm niet tegenover tien gemeenten dit jaar.

Oorzaken van afwijkingen

In het steekproefonderzoek is aandacht besteed aan de achtergronden van de gevonden afwijkingen tussen antwoorden in de zelfevaluatie en de praktijk.

Afwijkingen zijn ingedeeld in de volgende vier categorieën:

- bij de meerderheid van de afwijkingen (48%) is sprake van een te positieve voorstelling van de praktijk. Het gaat hierbij veelal om het niet hebben van (actueel) beleid en rapportages.
- een tweede categorie afwijkingen (29%) 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.
- bij 13% ontstaat een afwijking door onvoldoende kennis van de invuller van de vragenlijst over de uitvoeringspraktijk.
- tot slot is bij 10% van de afwijkingen sprake van verschil in interpretatie van de vraag.

Er zijn alleen afwijkingen geconstateerd bij de PNIK-vragen in het steekproefonderzoek, maar niet bij de twee ENSIA-vragen, die ook in het steekproefonderzoek PNIK zijn meegenomen.

Ervaringen van gemeenten met de Kwaliteitsmonitor

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. 25 van de 35 gemeenten geven aan de vragen duidelijk te vinden. 5 van de 35 gemeenten vinden dat niet altijd het geval. De overige 5 gemeenten konden zich hierover geen mening vormen, omdat de geïnterviewde leidinggevende aangaf niet bij directe invulling betrokken te zijn geweest. In totaal 25 van de 35 gemeenten gaven aan de normen van de vragenlijst realistisch te vinden. Geen enkele gemeente vond de normen te laag en derhalve 10 gemeenten vonden de normen te hoog. De laatstgenoemde gemeenten waren veelal de qua inwoners kleinere gemeenten.

Alle 35 gemeenten geven aan dat ze de uitkomsten van de zelfevaluatie gebruiken voor het opstellen van een actieplan voor het aankomende jaar of gaan over tot verbeteringen. Verder blijken 33 van de 35 gemeenten in het afgelopen jaar ook daadwerkelijk verschillende verbeteringen te hebben doorgevoerd. Daarnaast zeggen de gemeenten dat de medewerkers zich door de zelfevaluatie steeds bewuster worden van het belang van maatregelen op bepaalde gebieden.

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 14 gemeenten zijn positieve afwijkingen gevonden. Gemiddeld is per gemeente bij 0,6% van de antwoorden een positieve afwijking gevonden.



1 Inleiding

1.1 Leeswijzer

In dit rapport zijn de resultaten weergegeven van de steekproef zelfevaluatie paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten (PNIK). In dit eerste hoofdstuk wordt ingegaan op de achtergrond van het onderzoek, de onderzoeksvragen en de wijze van uitvoering van de steekproef. In hoofdstuk 2 wordt aangegeven in hoeverre de antwoorden die de gemeenten hebben gegeven in de vragenlijst van de zelfevaluatie daadwerkelijk overeenkomen met de praktijksituatie. Hoofdstuk 3 gaat in op de ervaringen met de Kwaliteitsmonitor in de perceptie van de gemeenten en worden mogelijkheden voor verbetering genoemd. De conclusies van het onderzoek komen in hoofdstuk 4 aan bod. In bijlage 1 worden antwoorden geanonimiseerd per gemeente gepresenteerd en in bijlage 2 komen vragen aan de orde waar meer dan vijf afwijkingen zijn geconstateerd.

Tijdens het steekproefonderzoek van de PNIK, maar ook het steekproefonderzoek van de Basisregistratie Personen (BRP) is tegelijkertijd naar de perceptie van gemeenten gevraagd ten aanzien van de nieuwe Eenduidige Normatiek Single Information Audit (ENSIA). Daartoe zijn twee stellingen over ENSIA voorgelegd aan gemeenten. De perceptie van zeventig gemeenten over deze stellingen is in Bijlage 3 weergegeven.

1.2 Achtergrond

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 (wettelijke vereisten en bestuurlijke afspraken) 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 van de PNIK bedraagt 67 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?

Bij de steekproef is een selectie van de vragen uit de Kwaliteitsmonitor getoetst. De steekproef dekt 20 van 67 vragen uit de Kwaliteitsmonitor af en daarnaast zijn ook 2 vragen vanuit ENSIA meegenomen. Hiermee worden 95 antwoorden getoetst. Indien men als antwoord op de vraag of men altijd functiescheiding toepast "nee, maar de

reden is een te geringe personele capaciteit" heeft aangegeven, zijn 4 antwoorden extra getoetst (99 antwoorden in totaal).

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 die in voorgaande jaren.

1.3 Onderzoeksvragen

Uitvoering van de steekproef onder gemeenten met het protocol moet leiden tot beantwoording van de hiervoor 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 antwoorden)?
 - Wijkt de situatie op meerdere punten af (< 95% tot en met 90% van de getoetste antwoorden)?
 - Wijkt de situatie significant af (<90% tot en met 80% van de getoetste antwoorden)?
 - Wijkt de situatie volledig af (minder dan 80% van de getoetste antwoorden)?
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 normen 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 invuller en uitvoeringspraktijk
 - Te positieve voorstelling van de praktijksituatie
5. In welke mate treden er op het hoogste abstractieniveau verschillen op met de eerdere metingen?

1.4 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. Het protocol 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 bestaat in 2017 uit zeven blokken met vragen (A-G):

- Blok A: algemeen beeld
- Blok B: personeel
- Blok C: toetsing vastgelegd beleid en procedures
- Blok D: invulling rol beveiligingsfunctionaris
- Blok E: aanvraag, beheer en uitreiking
- Blok F: invulling rol autorisatiebevoegde
- Blok G: Beveiliging

Steekproeftrekking

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

- De steekproef is aselekt 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 de steekproeftrekking wordt rekening gehouden met de steekproeven die gelijktijdig worden 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 en/of Persoonslijsten) 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 2017 is de volgende opzet gehanteerd.

- Gesprek leidinggevende/afdelingshoofd Publiekszaken (45 minuten)
- Toetsing documentatie (45 minuten)

- Gesprek CISO c.q. ENSIA-coördinator (30 minuten)
- Gesprek beveiligingsfunctionaris (30 minuten)
- Gesprekken medewerkers van aanvraag en van uitgifte (30 minuten)
- Gesprek autorisatiebevoegde (10 minuten)
- Visuele waarneming beveiliging met behulp van autorisatiebevoegde of betrokkene gebouwenbeheer (10 minuten)
- 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, binnen een week na het bezoek, na te zenden. Veel gemeenten hebben daar gebruik van gemaakt. Deze documenten zijn gebruikt bij de uiteindelijke beoordeling. Door de soepele medewerking van gemeenten was het mogelijk alle 35 bezoeken in een periode van vier weken af te ronden.

Verwerking

Van alle bezoeken is een protocolformulier ingevuld. Op basis van het protocol is per antwoord aangegeven in hoeverre deze conform de zelfevaluatie was dan wel afweek. Verder is bij ieder afwijkend 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 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 95,8% van de gevallen overeenkomen met de bevindingen tijdens het bezoek. Gemiddeld wijkt per gemeente dus 4,2% 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. Eén gemeente heeft een score net onder de 90%. Afwijkingen in deze gemeente waren met name het ontbreken van:

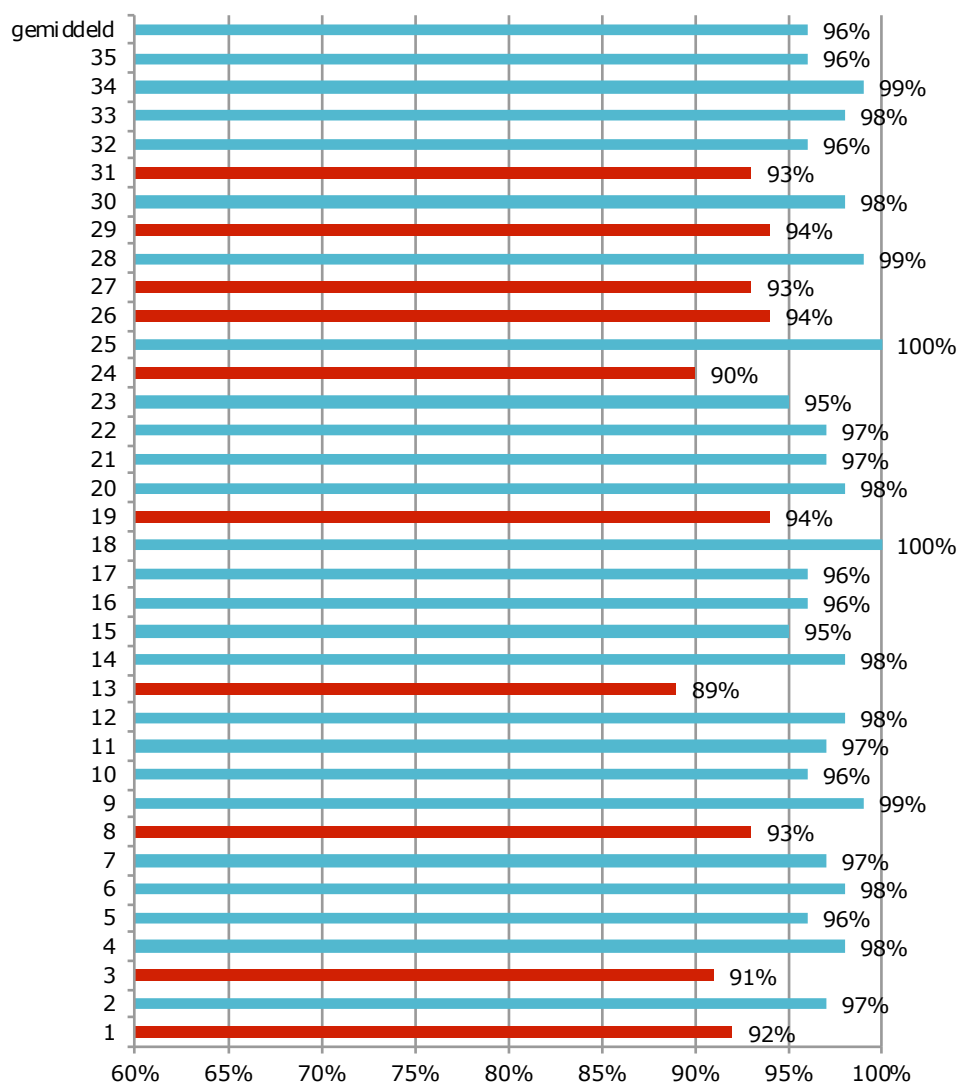
- onderdelen van de verschillende rapportages;
- elementen over het bijhouden en registreren van identificatiekaarten door de autorisatiebevoegde reisdocumenten;
- het niet onmiddellijke onbruikbaar maken van reisdocumenten;
- de beveiliging van het aanvraagstation buiten werktijd.

Verder hebben 9 gemeenten een score in de categorie van 90%-95%.

Ten opzichte van 2016 is de gemiddelde score bijna identiek (95,8% ten opzichte van 95,7%).



figuur 1 Overeenkomst antwoorden vragenlijst en praktijk per gemeente (in %)



In totaal blijken 25 gemeenten ten minste 95% van de antwoorden overeenkomstig de uitvoeringspraktijk te hebben ingevuld. Er vallen geen gemeenten in de laagste categorie (tot 80%), één gemeente in de categorie 80-90% en negen gemeenten in de categorie 90-95%. Zie ook tabel 1.

tabel 1 Indeling gemeenten naar mate van overeenkomst en antwoorden

<i>Categorie</i>	<i>Aantal gemeenten steekproef</i>
0-80% antwoorden overeenkomstig de praktijk	0
80-90% antwoorden overeenkomstig de praktijk	1
90-95% antwoorden overeenkomstig de praktijk	9
95-100% antwoorden overeenkomstig de praktijk	25
Totaal aantal gemeenten steekproef	35

In Bijlage 1 is in tabel 8 per gemeente een overzicht van het aantal geconstateerde afwijkingen opgenomen.

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 (87%). Als de afwijkingen met de praktijk worden uitgesplitst naar normen en aanbevelingen, dan blijkt dat 81% betrekking had op een norm en de resterende 19% op een aanbeveling. In tabel 2 is een overzicht gepresenteerd.

tabel 2 Afwijkende antwoorden uitgesplitst naar norm en aanbeveling

	<i>Afwijkende antwoorden</i>	<i>Totaal getoetste antwoorden</i>
Vragen die refereren aan een norm	81%	87%
Vragen die refereren aan een aanbeveling	19%	13%
Totaal	100%	100%

In de voorgaande paragraaf was te zien dat 25 gemeenten in de hoogste klasse vielen en tien in één van de andere klassen. Deze verdeling wijzigt voor één gemeente als we alleen de vragen die op een norm zijn gebaseerd in ogenschouw nemen. Deze gemeente scoort op normen en aanbevelingen beschouwd 89%, maar op alleen normen gebaseerd valt deze gemeente in de categoriescore van 90 tot 95%.

In tabel 3 is de verdeling weergegeven waarbij alleen naar vragen gebaseerd op een norm wordt gekeken. De hoogste klasse bestaat nog steeds uit 25 gemeenten.

De uitsplitsing naar normen en aanbevelingen heeft fractionele invloed op het gemiddelde. Als normen en aanbevelingen tezamen worden beschouwd dan is het percentage 95,8%, terwijl als alleen normen worden betrokken dit percentage 96,1% is.



tabel 3 Indeling gemeenten bij vragen gebaseerd op norm

<i>Categorie</i>	<i>Aantal gemeenten steekproef</i>
0-80% antwoorden overeenkomstig de praktijk	0
80-90% antwoorden overeenkomstig de praktijk	0
90-95% antwoorden overeenkomstig de praktijk	10
95-100% antwoorden overeenkomstig de praktijk	25
Totaal aantal gemeenten steekproef	35

In Bijlage 1 is in tabel 9 per gemeente een overzicht van het aantal geconstateerde afwijkingen opgenomen gesplitst naar normen en aanbevelingen.

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 4 weergegeven. Het is mogelijk dat gemeenten per vraag meerdere afwijkingen hebben (vragen bestaan immers uit meerdere getoetste antwoorden). Om deze reden is in tabel 4 ook het aantal gemeenten met een afwijking bij de betreffende vraag gepresenteerd.

Elf vragen blijken verantwoordelijk voor circa 87% van de afwijkingen (124 van de 143 negatieve afwijkingen), te weten:

- actuele registratie van de door de autorisatiebevoegde reisdocumenten met betrekking tot de identificatiekaarten bleek bij dertien gemeenten niet overal op orde (vraag 18);
- niet alle medewerkers bleken bekend te zijn met het agressieprotocol bij elf gemeenten (vraag 59);
- de aanwijzing van medewerkers was in elf gemeenten niet volledig (vraag 56);
- de beveiligingsrapportage van het afgelopen jaar is bij tien gemeenten veelal gebaseerd op de managementrapportage, maar daar worden niet alle elementen in meegenomen (vraag 52 PNIK);
- het beveiligingsplan is bij zeven gemeenten bij nader inzien niet aanwezig en bij twee gemeenten onvolledig (vraag 8);
- het aanvraagstation bevond zich in zeven gemeenten buiten werktijd in een niet altijd voor onbevoegden onbereikbare, afsluitbare, beveiligde ruimte (vraag 64);
- zeven gemeenten die aangaven altijd aan functiescheiding te doen bleken dat in de praktijk niet altijd te doen (vraag 12);
- bij zes gemeenten, die aan hadden gegeven niet aan functiescheiding te kunnen voldoen vanwege een te geringe personele capaciteit, werd geen interne controle uitgevoerd, terwijl dat wel was aangegeven (vraag 13);
- bij zes gemeenten kon niet aangetoond worden dat de schriftelijke beveiligingsprocedure door de burgemeester was vastgesteld? (vraag 2);
- ook blijken bij zes gemeenten niet alle noodzakelijke elementen in de beveiligingsprocedure aanwezig te zijn. Bij vier gemeenten ontbrak het gebruik van het mobiele vingerafdrukopnameapparaat (vraag 5);
- tot slot werden in zes gemeenten ingenomen en/of ongeldig te maken reisdocumenten niet onmiddellijk vernietigd, terwijl dat wel was ingevuld (vraag 41).

tabel 4 Vragen met meer dan vijf afwijkende antwoorden

<i>Vraag</i>	<i>Aantal gemeenten met afwijking</i>	<i>Aantal afwijkende antwoorden</i>
Wat wordt door de autorisatiebevoegde reisdocumenten met betrekking tot de identificatiekaarten actueel geregistreerd? (vraag 18 PNIK)	13	27
Welke maatregelen zijn getroffen tegen agressie en geweld? (vraag 59 PNIK)	11	12
Voor welke functies zijn interne vaste of tijdelijke medewerkers formeel aangewezen? (vraag 56 PNIK)	11	11
Welke onderwerpen bevat de beveiligingsrapportage van het afgelopen jaar? (vraag 52 PNIK)	10	24
Welke van de volgende onderwerpen zijn opgenomen in het beveiligingsplan reisdocumenten? (vraag 8 PNIK)	9	12
Waar bevindt zich het aanvraagstation buiten werktijd? (vraag 64 PNIK)	7	7
Past u functiescheiding altijd toe? (vraag 12 PNIK)	7	7
Op welke wijze wordt de controle uitgevoerd als niet te alle tijde aan functiescheiding wordt voldaan? (vraag 13 PNIK)	6	6
Beschikt u over een actueel door de burgemeester vastgestelde schriftelijke beveiligingsprocedure? (vraag 2 PNIK)	6	6
Welke onderwerpen met betrekking tot reisdocumenten en middelen zijn in de beveiligingsprocedure opgenomen? (vraag 5 PNIK)	6	6
Hoe worden ingenomen en/of ongeldig te maken reisdocumenten vernietigd? (vraag 41 PNIK)	6	6

In Bijlage 2 is een overzicht van vragen met meer dan vijf geconstateerde afwijkingen opgenomen, waarbij duidelijk is bij welke antwoordcategorieën dit optreedt.

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.

De scheidslijnen tussen de vier categorieën zijn niet altijd goed te trekken. Soms is de daadwerkelijke verklaring moeilijk te achterhalen. Niettemin geeft de verdeling over de vier categorieën een goede indicatie (zie ook tabel 5):

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 29% van de afwijkingen.
2. Verschil van interpretatie met de vraagstelling/antwoordcategorieën. Dit type afwijking komt voort uit een andere interpretatie van de vraag. Deze categorie beslaat 10% van



- de afwijkingen. Bijvoorbeeld dat men denkt dat aan termen als 'altijd', 'iedereen' ook wordt voldaan als dat in uitzonderlijke gevallen weleens niet zo is.
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 bijvoorbeeld bij de (on)bekendheid van het agressieprotocol bij medewerkers. Deze categorie verklaart 13% van de afwijkingen.
 4. Te positieve voorstelling van de praktijksituatie. De laatste categorie heeft betrekking op afwijkingen waarbij gemeenten 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 48% van de afwijkingen.

tabel 5 Afwijkingen per categorie

<i>Categorie afwijking</i>	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Te beperkte of onzorgvuldige uitwerking van procedures of registraties	42	29
Verschil van interpretatie met de vraagstelling/antwoordcategorieën	14	10
Verschil in kennisniveau tussen de invuller van de vragenlijst en de uitvoeringspraktijk	19	13
Te positieve voorstelling van de praktijksituatie	68	48
Totaal	143	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 Kwaliteit en duidelijkheid van de vragenlijst

Tijdens de bezoeken bij de 35 steekproefgemeenten is aandacht besteed aan de ervaringen die gemeenten hebben met de zelfevaluatie. 25 van de 35 gemeenten geven aan de vragen duidelijk te vinden. Veel van de vragen kwamen ook in voorgaande jaren voor. Enkele gemeenten geven aan dat de vragen duidelijker zijn dan in voorgaande jaren.

5 van de 35 gemeenten vinden de vragen niet altijd duidelijk. Een gemeente gaf als voorbeeld de vraag over 'agressieveilig'. Wanneer is iets agressieveilig? Een ander voorbeeld van een gemeente is dat de norm externe back-up opslag niet werd begrepen als dat de back-up op een andere locatie moest worden bewaard en dat de getroffen voorziening in dit opzicht hieraan niet voldeed. Verder geeft men aan dat ja/nee-vragen in veel gevallen te beperkte antwoordmogelijkheden bieden.

Bijvoorbeeld indien maar voor 95% aan de betreffende norm wordt voldaan moet de vraag met nee worden beantwoord. Sommige gemeenten hebben moeite met de stelligheid van vragen waarin de volgende woorden voorkomen: altijd, iedere, alle en dergelijke termen.

De overige 5 gemeenten konden zich geen mening vormen, omdat de geïnterviewde leidinggevende niet direct bij de invulling van de vragenlijst betrokken is geweest.

De vragenlijst werd door bijna alle gemeenten compleet gevonden. Deze gemeenten geven aan dat de vragenlijst lang genoeg is en dat ze geen onderwerpen missen. Een enkele gemeente geeft aan dat de eisen aan de pasfoto omvangrijk zijn, maar dat de aandacht in de vragenlijst daarover maar beperkt is. Een enkele gemeente vindt dat de vragen juist te uitgebreid zijn, waardoor men het uiteindelijke doel uit het oog verliest.

De vragen die terugslaan op aanbevelingen werden door vrijwel elke ondervraagde gemeente als nuttig en belangrijk gezien. Daarbij is nog aan te geven dat 25 gemeenten geen voorbehoud maken over de aanbevelingen. Aanbevelingen helpen bij het formuleren van acties voor het volgend jaar, het is een goede check waar men nog kan verbeteren, geeft nieuwe ideeën en richting, is goed voor de bewustwording en worden meegenomen in beleid en daar mogelijk toegepast. De andere 10 gemeenten maken wel een voorbehoud ten aanzien van de aanbevelingen. Vijf gemeenten omdat niet altijd aan de aanbevelingen voldaan kan worden en vijf gemeenten omdat men het niet terecht vindt dat er punten aan aanbevelingen worden toegekend. Men kan bijvoorbeeld niet altijd aan aanbevelingen voldoen omdat: men qua gemeentebestuur de bestuurlijke boete niet het juiste instrument vindt, de BIG veel maatregelen heeft die voor een kleine gemeenten lastig allemaal te realiseren zijn.

Men vindt het onterecht dat punten aan aanbevelingen worden toegekend omdat men wettelijk wel vrijwel op orde is, maar men toch in hun perceptie op aanbevelingen onder de toetsnorm kan zakken. Een enkele gemeente geeft aan dat de toetsnorm



gebaseerd zou moeten zijn op de normen en dat de aanbevelingsvragen als een extra score moet worden aangemerkt.

3.2 Uitvoering door gemeenten

Het invullen van de vragenlijst vindt meestal plaats door een team van medewerkers. Teamleiders, medewerkers burgerzaken, kwaliteitsmanagers, CISO en ENSIA-coördinatoren zijn het vaakst betrokken bij de invulling van de vragenlijst. In een beperkt aantal gevallen is er ook ondersteuning van een externe adviseur.

30 gemeenten vinden de jaarplanning van de zelfevaluatie uitvoerbaar. Gemeenten weten wat hen te wachten staat en als er een goede planning wordt gemaakt is er genoeg tijd om de vragenlijst op tijd af te krijgen. 5 gemeenten vonden de jaarplanning van de zelfevaluatie wel erg krap. De reden daarvan was dat de voorbereiding op de kandidaatsstellingen voor de verkiezingen en het referendum ook de nodige aandacht vergden. Verder worden ook punten genoemd als de werkdruk, ENSIA dat er bijgekomen is, aandacht voor nieuwe samenwerkingsverbanden en de voorbereiding op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

In totaal 25 van de 35 gemeenten gaven aan de normen van de vragenlijst realistisch te vinden. Gemeenten vinden over het algemeen de norm hoog, maar noodzakelijk in verband met de beveiliging van burgers, maar wel haalbaar. Geen enkele gemeente vond de normen te laag en 10 gemeenten vonden de normen te hoog. De laatstgenoemde gemeenten waren veelal de qua inwoners kleinere gemeenten. De gemeenten die de norm van 95% te hoog vinden zijn in ieder geval ook de gemeenten die vinden dat aanbevelingen niet in de scores zouden moeten meetellen. Kleinere gemeenten geven aan niet aan functiescheiding te kunnen voldoen vanwege capaciteitsgebrek waardoor men punten misloopt. Andere gemeenten geven aan niet te kunnen voldoen aan de eisen ter bewaring van de RAAS-tapes op een andere locatie met de dagelijkse omwisselingen.

3.3 Resultaten

Gemeenten stellen dat de medewerkers zich door de zelfevaluatie steeds bewuster worden van het belang van maatregelen op bepaalde gebieden. Alle 35 gemeenten geven aan dat ze de uitkomsten van de zelfevaluatie gebruiken voor het opstellen van een actieplan voor het aankomende jaar of gaan over tot verbeteringen. Veelal worden de resultaten doorgesproken met management en medewerkers en wordt gekeken of de adviezen toe zijn te passen en hoe dat mogelijk gemaakt kan worden. Bij sommige punten speelt ook een kostenbatenafweging een rol waarover uiteindelijk het college en de gemeenteraad c.q. de burgemeester zich dan moet uitspreken.

Verder blijken 33 van de 35 gemeenten in het afgelopen jaar ook daadwerkelijk verschillende verbeteringen te hebben doorgevoerd. Een lijst van concreet genoemde verbeteringen die één of meerdere keren zijn genoemd volgt hierna:

- functiescheiding is strakker ingericht en/of is verbeterd;
- sleutelkasten zijn vervangen en autorisaties zijn meer toegekend;
- er is meer bewustzijn gecreëerd onder het personeel over informatieveiligheid;
- nieuw aangeschafte apparatuur voor scanning;
- intensivering training voor medewerkers;
- beveiligingseisen zijn aangescherpt, nieuwe kluis, integriteitsverklaringen, toegangsbeveiliging aangescherpt;

- bezig met beleid voor de bestuurlijke boete;
- wachtwoordbeleid is aangepast;
- dagvoorraad wordt voortaan opgeborgen en bij de receptie is de kluis nu altijd dicht;
- fysieke beveiliging is verbeterd, waardoor onbevoegden niet meer in het gemeentehuis kunnen. Er wordt met toegangspassen gewerkt en er is een tussenmuur geplaatst;
- er is een agressieprotocol opgesteld.

3.4 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.

De informatie over positieve afwijkingen is van belang voor het bepalen bij welke vragen er interpretatieverschillen ontstaan en of hierin een patroon is te herkennen.

In tabel 6 is per gemeente aangegeven hoeveel antwoorden in positieve zin afweken. Te zien is dat 14 van de 35 gemeenten positieve afwijkingen hebben. Gemiddeld blijkt afgerond 1% van de antwoorden een positieve afwijking te zijn. Hiermee is het aantal positieve afwijkingen vergelijkbaar met vorig jaar. Dit jaar is drie positieve afwijkingen het maximum dat in een gemeente is geconstateerd.

tabel 6 Positieve afwijkingen per gemeente

<i>Aantal positieve afwijkingen</i>	<i>Aantal gemeenten</i>
0	21
1-5	14
Meer dan 5	0
Totaal	35

De positieve afwijkingen zijn verdeeld over diverse vragen. Er zijn dit jaar nauwelijks vragen waarbij relatief vaak afwijkingen zijn te constateren. Het maximum aantal afwijkingen bij een vraag bedroeg vier. Vragen met drie of meer positieve afwijkingen en het aantal gemeenten waar dit betrof zijn opgenomen in tabel 7. De twee vragen met vier positieve afwijkingen waren:

- De vraag over de maatregelen die getroffen waren tegen agressie en geweld (vraag 59). Er bleek bij twee gemeenten wel een knop onder de balie als systeem in gebruik om agressie en geweld te kunnen melden aan een partij binnen of buiten de organisatie, terwijl dat niet was aangegeven. Daarnaast bleek bij twee andere gemeenten dat wel minimaal eens per twee jaar een training omgaan met agressie voor medewerkers en leiding is georganiseerd.
- Bij de vraag op welke wijze de identiteit van de aanvrager bij de uitreiking vastgesteld werd is door drie gemeenten gebleken dat in de praktijk naast het stellen van identificerende vragen ook andere identiteitsdocumenten, die voorzien zijn van foto en handtekening gevraagd worden.



tabel 7 Vragen met de meeste positief afwijkende antwoorden

<i>Vraag</i>	<i>Aantal afwijkende antwoorden</i>	<i>Aantal gemeenten met afwijking</i>
Welke maatregelen zijn getroffen tegen agressie en geweld? (vraag 59)	4	4
Op welke wijze wordt de identiteit van de aanvrager bij de uitreiking vastgesteld? (vraag 25)	4	3
Welke onderwerpen met betrekking tot organisatie, taken en bevoegdheden zijn in de beveiligingsprocedure reisdocumenten opgenomen? (vraag 6)	3	3
Hoe worden ingenomen en/of ongeldig te maken reisdocumenten vernietigd?	3	3

In Bijlage 1 is in tabel 10 per gemeente een overzicht van het aantal geconstateerde positieve afwijkingen opgenomen.

3.5 Verbetermogelijkheden

Vorig jaar 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. In toenemende mate is het instrument een bijdrage gaan leveren aan het eigen proces van kwaliteitszorg. De vragenlijst fungeert als een maatstaf voor te nemen stappen voor verbetering. Uitkomsten worden binnen de eigen afdeling gebruikt voor aanpassingen, maar hebben regelmatig ook breder in de organisatie een functie. Het geeft aan andere afdelingen een signaal af over aanpassingen die noodzakelijk zijn om te voldoen aan de gestelde normen. Omdat het initiëren van deze veranderingen vanuit de afdeling burgerzaken vaak lastig is, ondersteunt de zelfevaluatie daarbij.

Vragen met onduidelijkheden

Bij drie vragen(blokken) treden specifiek onduidelijkheden op.

Vragen 3, 5, 6 en 58

Deze vragen bevatten enkele vrijwel identieke antwoordcategorieën, zoals:

- bij vraag 3 de voorgeschreven functiescheiding en bij vraag 6 de functiescheiding tussen verstrekking, beheer en uitreiking;
- bij vraag 3 de bewaring van documenten, apparatuur, programmatuur, documentatie en overige materialen en bij vraag 5 het bewaren en het beheren van reisdocumenten;
- bij vraag 3 het beheer van documenten, apparatuur, programmatuur, documentatie en overige materialen en bij vraag 5 het bewaren en het beheren van reisdocumenten;
- bij vraag 3 de verantwoordelijkheden van de beveiligingsfunctionaris en bij vraag 6 waarbij dit precies zo is gevraagd. Ook bij vraag 58 komt dit aan de orde;
- bij vraag 3 de ontvangst van documenten, apparatuur, programmatuur, documentatie en overige materialen en bij vraag 5 de ontvangst en het transport van reisdocumenten;

- bij vraag 3 Het transport van documenten, apparatuur, programmatuur, documentatie en overige materialen en bij vraag 5 de ontvangst en het transport van reisdocumenten;
- bij vraag 3 de voorgeschreven beveiliging van het aanvraagstelsel en bij vraag 5 de beveiliging van het aanvraagstelsel reisdocumenten;

Vraag 52: *Welke onderwerpen bevat de beveiligingsrapportage van het afgelopen jaar?* Door een aantal gemeenten is gedacht dat de managementrapportage uit de zelfevaluatie hierbij voldoet, maar dat geldt niet voor alle items.

Vraag 18: *Wat wordt door de autorisatiebevoegde reisdocumenten met betrekking tot de identificatiekaarten actueel geregistreerd?* Men neemt te automatisch aan dat men dat wel gedaan heeft, terwijl in de praktijk dan blijkt dat men dit niet voor alle items actueel kan tonen.

Daarnaast hebben gemeenten moeite met vragen waarin woorden als 'altijd', 'onmiddellijk' en 'iedereen' worden gebruikt. Bijvoorbeeld:

- bij vraag 12: past u functiescheiding altijd toe?
- bij vraag 41: het reisdocument wordt onmiddellijk vernietigd op zodanige wijze dat reconstructie niet meer mogelijk is;
- bij vraag 59: het agressieprotocol is bij iedereen bekend en wordt nagevolgd.



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 95,8% van de getoetste antwoorden geen afwijking laten zien. Er zijn tien gemeenten die onder de grens van 95% scoren. Eén gemeenten scoorde net onder de 90% en negen 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 voorgaande jaren 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 op ten minste 95% ligt.

Met de gemiddelde score van 95,8% 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 25 aan dit deel van de norm. Als alleen wordt gekeken naar de getoetste antwoorden gebaseerd op normen in termen van wettelijke eisen en bestuurlijke afspraken 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.

Negen van de tien gemeenten die onder de 95% scoorden in de steekproef zijn nog niet eerder in het kader van de steekproef voor de PNIK bezocht. Eén gemeente wel en drie gemeenten hadden 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 het 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 at 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 95,8% van alle gegeven antwoorden in de zelfevaluatie conform 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 95,8% er een marge van 4,8% aanwezig is (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%). Met 95% zekerheid ligt dit percentage dus tussen de 91% 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.

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 29% van de afwijkingen.
2. Verschil van interpretatie met de vraagstelling/antwoordcategorieën. Dit type afwijking komt voort uit een andere interpretatie van de vraag. Deze categorie beslaat 10% van de afwijkingen. Bijvoorbeeld dat aan termen als 'altijd', 'iedereen' ook wordt voldaan als dat in uitzonderlijke gevallen weleens niet zo is.
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 bijvoorbeeld bij de (on)bekendheid van het agressieprotocol bij medewerkers. Deze categorie verklaart 13% van de afwijkingen.
4. Te positieve voorstelling van de praktijksituatie. De laatste categorie heeft betrekking op afwijkingen waarbij gemeenten 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 48% van de afwijkingen.

Bijlagen

Bijlage 1 Antwoorden per gemeente

tabel 8 Overeenkomst antwoorden vragenlijst en praktijk per gemeente

<i>Gemeente</i>	<i>Aantal afwijkingen</i>	<i>% overeenkomstig de praktijk</i>
1	8	92%
2	3	97%
3	9	91%
4	2	98%
5	4	96%
6	2	98%
7	3	97%
8	7	93%
9	1	99%
10	4	96%
11	3	97%
12	2	98%
13	11	89%
14	2	98%
15	5	95%
16	4	96%
17	4	96%
18	0	100%
19	6	94%
20	2	98%
21	3	97%
22	3	97%
23	5	95%
24	10	90%
25	0	100%
26	6	94%
27	7	93%
28	1	99%
29	6	94%
30	2	98%
31	7	93%
32	4	96%
33	2	98%
34	1	99%
35	4	96%
gemiddeld	4,1	96%



tabel 9 Afwijkende antwoorden uitgesplitst naar normen en aanbevelingen

<i>Gemeente</i>	<i>Aantal afwijkingen bij norm</i>	<i>Aantal afwijkingen bij aanbeveling</i>	<i>Totaal aantal afwijkingen</i>
1	7	1	8
2	3	0	3
3	8	1	9
4	2	0	2
5	2	2	4
6	2	0	2
7	3	0	3
8	5	2	7
9	1	0	1
10	4	0	4
11	3	0	3
12	1	1	2
13	7	4	11
14	1	1	2
15	4	1	5
16	4	0	4
17	3	1	4
18	0	0	0
19	6	0	6
20	2	0	2
21	2	1	3
22	1	2	3
23	4	1	5
24	8	2	10
25	0	0	0
26	5	1	6
27	7	0	7
28	1	0	1
29	5	1	6
30	2	0	2
31	7	0	7
32	2	2	4
33	1	1	2
34	0	1	1
35	3	1	4
gemiddeld	3,3	0,8	4,1

tabel 10 Positieve afwijkingen per gemeente

<i>Gemeente</i>	<i>Aantal positieve afwijkingen</i>
1	4
2	0
3	2
4	1
5	0
6	1
7	0
8	0
9	1
10	0
11	1
12	0
13	1
14	0
15	2
16	0
17	0
18	3
19	0
20	1
21	0
22	0
23	0
24	0
25	1
26	0
27	0
28	1
29	0
30	0
31	0
32	0
33	2
34	1
35	0
gemiddeld	0,6



Bijlage 2 Overzicht afwijkingen

tabel 11 Vragen met meer dan 5 afwijkingen, uitgesplitst naar antwoordcategorie

<i>vraag</i>	<i>Aantal afwijkingen</i>
18 Wat wordt door de autorisatiebevoegde reisdocumenten met betrekking tot de identificatiekaarten actueel geregistreerd?	27
De beschikbaar gestelde identificatiekaarten	0
De registratie van de personen aan wie hij een bepaald tijdvak een kaart heeft verstrekt	8
De bewaring van de identificatiekaarten	3
Er wordt een verslag opgemaakt van de controle op de actualiteit van de registratie	10
De intrekking van identificatiekaarten	5
De vernietiging van ingetrokken identificatiekaarten	0
Er wordt geen registratie bijgehouden	1
52 Welke onderwerpen bevat de beveiligingsrapportage van het afgelopen jaar?	24
De actualiteit van de beveiligingsprocedure	1
De uitvoering van de back-up van het RAAS	6
De status van de fysieke beveiliging	4
De wijze van functiescheiding	0
De instructie aan medewerkers	1
Het resultaat van de jaarlijkse controle	2
Toegang tot RAAS, aanvraagstation en mobiel vingerafdrukopname-apparaat	5
Incidenten	3
Er is geen rapportage	2
59 Welke maatregelen zijn getroffen tegen agressie en geweld?	12
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	8
Er wordt minimaal eens per twee jaar een training omgaan met agressie voor medewerkers en leiding georganiseerd	3
Het wordt niet gewaarborgd	0



vraag		Aantal afwijkingen
8	Welke van de volgende onderwerpen zijn opgenomen in het beveiligingsplan reisdocumenten?	12
	Een jaarlijkse inventarisatie van de risico's op het gebied van reisdocumenten	0
	Een jaarlijkse inventarisatie van de dreigingen op het gebied van reisdocumenten	0
	Een jaarlijkse inventarisatie van de maatregelen op het gebied van reisdocumenten	1
	Het vaststellen van nog te nemen of bij te stellen maatregelen op het gebied van reisdocumenten	2
	De toewijzing van verantwoordelijkheid en termijn voor het nemen van maatregelen op het gebied van reisdocumenten	2
	Geen van bovenstaande onderwerpen	7
56	Voor welke functies zijn interne vaste of tijdelijke medewerkers formeel aangewezen?	11
	De beveiligingsfunctionaris	0
	Ten minste 2 autorisatiebevoegden RAAS	0
	Ten minste 2 autorisatiebevoegden aanvraagstation per locatie	0
	Ten minste 3 ontvangstbevoegden	2
	Maximaal 3 aanvraagmedewerkers voor het mobiel vingerafdrukopname-apparaat	5
	Aanvraagbevoegde medewerkers	0
	Uitreikbevoegde medewerkers	2
	Er zijn geen medewerkers formeel aangewezen	2
64	Waar bevindt zich het aanvraagstation buiten werktijd?	7
	In een voor onbevoegden onbereikbare, afsluitbare, beveiligde ruimte	7
	In een voor onbevoegden onbereikbare, afsluitbare, niet beveiligde ruimte	0
	Geen van beide	0
12	Past u functiescheiding altijd toe?	7
	Ja	7
	Nee, maar de reden is een te geringe personele capaciteit	0
	Nee	0
13	Op welke wijze wordt de controle uitgevoerd als niet te alle tijde aan functiescheiding wordt voldaan?	6
	De controle wordt door een daartoe aangewezen persoon gecontroleerd die in de desbetreffende periode niet betrokken is geweest bij de verstrekking, het beheer en de uitreiking van de reisdocumenten	0
	De daartoe aangewezen persoon controleert de schriftelijke vastlegging op volledigheid	0
	De daartoe aangewezen persoon controleert of de verstrekking, het beheer en de uitreiking op de voorgeschreven wijze heeft plaatsgevonden	0
	Op geen van de bovengenoemde wijze	6
2	Beschikt u over een actueel door de burgemeester vastgestelde schriftelijke beveiligingsprocedure?	6
	Ja	6
	Nee	0

<i>vraag</i>	<i>Aantal afwijkingen</i>
5 Welke onderwerpen met betrekking tot reisdocumenten en middelen zijn in de beveiligingsprocedure opgenomen?	6
Het gebruik van (persoonsgebonden) kaarten	0
Het gebruik van (persoonsgebonden) codes	0
Het gebruik van het mobiele vingerafdrukopname-apparaat	4
De back-up en de opslag	0
Het gebruik van het aanvraagstation	1
De ontvangst en het transport van reisdocumenten	1
Het bewaren en het beheren van reisdocumenten	0
De beveiliging van het aanvraagstelsel reisdocumenten	0
41 Hoe worden ingenomen en/of ongeldig te maken reisdocumenten vernietigd?	6
Het reisdocument wordt onmiddellijk vernietigd op zodanige wijze dat reconstructie niet meer mogelijk is	6
Het reisdocument wordt onmiddellijk onbruikbaar gemaakt, maar niet onmiddellijk vernietigd	0
De vernietiging vindt niet onmiddellijk plaats	0



Bijlage 3 Ervaringen ENSIA aan de hand van stellingen

Stellingen over ENSIA

Een deel van de vragen die eerder in de Kwaliteitsmonitor PNIK zaten zijn overgeheveld naar ENSIA. In de steekproefonderzoeken voor de PNIK en de BRP zijn twee stellingen aan gemeenten voorgelegd over ENSIA. Bij de gesprekken met de 70 gemeenten is zowel de leidinggevende als de ENSIA-coördinator gevraagd een rapportcijfer toe te kennen aan deze twee stellingen. Op een schaal van 1 t/m 10 kon men een rapportcijfer aangeven, waarbij een cijfer "1" helemaal oneens is en een cijfer "10" helemaal eens. De rapportcijfers en de twee stellingen zijn weergegeven in tabel 12.

tabel 12 Rapportcijfers stellingen over ENSIA

<i>Stellingen / functie</i>	<i>Gemiddeld cijfer</i>
<i>Stelling 1: het gebruik van de ENSIA-tooling heeft gezorgd voor een lastenvermindering in het kader van verantwoording over het informatieveiligheidsbeleid:</i>	
Leidinggevende	5,3
ENSIA-coördinator	4,9
<i>Stelling 2: de ENSIA-tooling heeft naar behoefte gefunctioneerd om verantwoording over het informatieveiligheidsbeleid te kunnen afleggen:</i>	
Leidinggevende	6,3
ENSIA-coördinator	6,4

De rapportcijfers van de leidinggevende over de stelling of het gebruik van de ENSIA-tooling heeft gezorgd voor een lastenvermindering over de verantwoording over het informatieveiligheidsbeleid komt gemiddeld uit op een 5,3. De ENSIA-coördinatoren waren daar nog minder positief over en gaven gemiddeld een 4,9. Men gaf in het algemeen aan dat juist in een jaar van verandering nog weinig sprake kan zijn van lastenvermindering door de vele mutaties in werkwijze en het grote aantal betrokken personen, maar men verwacht dat er de komende jaren wel lastenvermindering zal zijn.

De stelling of de ENSIA-tooling naar behoefte heeft gefunctioneerd om verantwoording over het informatieveiligheidsbeleid te kunnen afleggen werd positiever beoordeeld met een 6,3 door de leidinggevende en een 6,4 door de ENSIA-coördinatoren. Ook hier wordt de waardering beïnvloed doordat de eerste keer met de ENSIA-systematiek is gewerkt en er aanloopproblemen waren met de tooling. Maar ook hier verwacht men dat naarmate men gewend is aan de tooling en de systematiek, dat de waardering zal toenemen.

Hierna volgen per stelling een aantal meningen, zoals die door gemeenten expliciet zijn weergegeven als toelichting.



Stelling 1: gebruik ENSIA-tooling heeft gezorgd voor lastenvermindering verantwoording informatieveiligheidsbeleid

De meeste gemeenten geven aan dat in het eerste jaar zeker geen sprake is geweest van lastenvermindering voor verantwoording van het informatieveiligheidsbeleid. In de toekomst verwacht men dat wel te realiseren. Verdere opmerkingen die door gemeenten zijn geplaatst zijn:

- in het afgelopen jaar heeft de ENSIA-tooling niet tot een lastenvermindering geleid. Er zijn meerdere overleggen met medewerkers geweest over overstijgende processen. Het doel is dat de verantwoordelijken het gemeentebreed oppakken;
- nu is er nog geen lastenverlichting, maar dat gaat er wel komen. Het geheel is meer op de agenda gekomen;
- voor burgerzaken heeft het wel voor een lastenvermindering gezorgd, alleen deze werkzaamheden rond ENSIA zijn vervolgens ergens anders in de organisatie belegd;
- het idee is goed, maar het product is nog niet door ontwikkeld. Bij vragen die worden geselecteerd als men ze uitdraait komen de subvragen niet mee en er is geen handleiding bij hoe dit aan te pakken;
- idee is prima, maar er was beloofd dat het compatible zou zijn met het ISMS-systeem van de gemeenten, maar dat is niet het geval;
- het levert nog geen lastenvermindering op. Er komen veel nieuwe verbeterpunten naar voren die moeten worden opgepakt; mede door nieuwe wetgeving;
- de gedachte achter ENSIA is goed, maar er zitten veel dubbele vragen in;
- de processen worden onduidelijker en warriger. Het is niet ingebed in de organisatie;
- heeft juist gezorgd voor een lastenverzwaring;
- meer een verschuiving, geen vermindering van lasten;
- er zijn enorm veel vragen en zaken waar men naar moet kijken. Het is nu te omvangrijk en te complex. Er wordt ook erg veel op de procedures ingezet en er zijn zeer hoge eisen aan beveiliging;
- de opstart heeft veel tijd gekost. Vanaf nu gaat het waarschijnlijk wel een lastenvermindering opleveren;
- men moet iedere keer nadat iets is ingetypt als toelichting dit opslaan anders blijft het niet bewaard. Dit kost veel extra tijd;
- nog geen sprake van een lastenvermindering;
- er zijn nu meerdere applicaties. Het is onduidelijk welke vragen nu specifiek voor PUN en BRP waren. Een tussentijdse rapportage ontbrak. De vraagstelling van ENSIA is heel anders dan in de Kwaliteitsmonitor;
- de vragen in ENSIA zijn lastiger gesteld dan in de zelfevaluatie. Daarnaast is het lastig om de vragen over ICT goed te beantwoorden, omdat men ICT uit heeft besteed. Verder is het lastig dat ENSIA gemeentebreed is, wat een ander beeld geeft van de resultaten. Ook was het verwarrend dat er verschillende deadlines waren. In de toekomst zal de ENSIA-tooling waarschijnlijk wel leiden tot een lastenvermindering;
- het leidt vast tot verbetering, maar het kost nu nog veel tijd en moeite; het is nu dus nog geen lastenvermindering maar dat komt vast op termijn;
- het is nog geen lastenverlichting. Voor de kwaliteitsslag is het wel een verbetering;
- aan de voorkant meer organisatie, maar uiteindelijk werkt het beter en is het gemeentebreed. De opstart was wat stroperig, maar uiteindelijk werkt het best goed;
- het is extra werk. Daarnaast vervelend dat anderen bij de ENSIA in het domein van Burgerzaken kunnen antwoorden. Personeelszaken kan bijvoorbeeld iets over de opleiding van personeel invullen en daarmee overrulen wat al is ingevuld. Dit heeft ons punten gekost;
- omdat het dit jaar nieuw was gaf het meer werk;
- het is veel overzichtelijker geworden;

- voor de toekomst is het een goede ontwikkeling. Het is nu nieuw en loopt daardoor stroef maar dat moet groeien;
- het is prettig dat het digitaal ingevuld kan worden. Er zitten echter wel dubbele vragen in de vragenlijst;
- te veel onduidelijkheden en in een heel laat stadium werden vragen nog aangepast;
- vooralsnog is er geen lastenverlichting bereikt. Binnen de gemeente is men nog bezig met de afstemming van de verschillende nieuwe rollen, waarna een lastenvermindering wordt verwacht;
- het is lastig dat één antwoord voor alle gebieden geldt;
- het is pas het eerste jaar, waarbij lastig is dat er een herhaling van sommige vragen inzet, bovendien is er geen direct overzicht over wie wat al heeft ingevuld;
- het kost nu meer tijd om alles goed in te richten vanwege het opstartproces;
- geen lastenvermindering. Meer mensen erbij moeten betrekken.
- inlezen kost tijd en informatie vergaren kost veel tijd. Verwacht dat het beter wordt. Soms zijn inconsistenties geconstateerd. Antwoorden kon men soms niet bij vragen kwijt;
- voor sommige vragen is niet duidelijk of dit nu voor BRP, PNIK of een ander doel moet worden beantwoord. Vanuit verschillende perspectieven kunnen andere antwoorden worden gegeven;
- voor nu nog geen lastenverlichting, maar dit wordt in de toekomst wel verwacht.
- er moesten nieuwe medewerkers worden aangesteld. Idee op zichzelf is wel goed;
- geen sprake van lastenvermindering. Nieuwe manier van informatieveiligheid was wel terecht en was hard nodig;
- er zijn nog veel inconsistenties tussen ENSIA en BIG. Vragen uit BIG en ENSIA zouden meer eenduidig moeten zijn. In de huidige vorm creëert dit verwarring;
- absoluut geen verlichting. Veel dubbele vragen maar geen opbouw over wat nu belangrijk is en wat niet. Er zit geen centrale focus in. Op verschillende tijdstippen indienen is ook een probleem;
- het liep niet lekker met de tooling. Het is niet gelukt om alles gelijk te trekken. Het doel was één moment van invullen voor de gemeente, maar dat is mislukt. De antwoordopties in de ENSIA zijn ook vaak niet toereikend, er is geen (ruimte voor) nuancering. In essentie heb je er wel aan voldaan, maar je kunt dat niet altijd als zodanig kwijt;
- geïsoleerd bekeken vanuit de BRP is er wel een besparing, maar per saldo niet. Sommige vragen konden naar andere afdelingen verschoven worden. Andere afdelingen kregen daarmee dus wel meer belasting;
- ENSIA geeft structuur, waardoor men beter weet waarop men moet sturen en in die zin leidt dat tot lastenvermindering, maar het geeft aan de andere kant ook meer werk;
- het was de eerste keer dat we met assessments bezig waren. Nog niet van overtuigt dat het in de huidige vorm een lastenvermindering is. De vraagstelling op onderdelen is nog redelijk vaag. Wellicht kan het in de toekomst routinematig wel tot een lastenvermindering leiden;
- verwachting is dat er volgend jaar meer sprake zal zijn van lastenvermindering. De ENSIA-tooling is nog jong en zal aan verbetering onderhevig zijn. Zo was het dit jaar lastig om via de website te achterhalen welke vragenlijsten moesten worden ingevuld;
- de ENSIA-tooling heeft de potentie om bij te dragen aan lastenvermindering. De hoop is dat de tooling wordt doorontwikkeld. De vraag die ter discussie wordt gesteld is of er verder moet worden gewerkt met ISMS (Information Security Management System zou meer stuurmogelijkheden hebben) of ENSIA. De ENSIA-tooling is technisch te verbeteren;
- de lastenvermindering is nog niet te merken, vooral omdat dit het eerste jaar is. Er moeten namelijk veel mensen bij worden betrokken en die moeten nog geactiveerd worden om zich er voor in te zetten. In de toekomst zal dit alleen maar beter worden;
- de bedoeling is dat de vragenlijsten door verticale kolommen in de organisatie worden gevuld, alleen werkte dat nu nog niet zo goed. De praktijk is dat men aan andere



- organisatieonderdelen moest uitleggen wat nodig was. Geen lastenvermindering in tegendeel. Het eerste jaar bevat het systeem fouten die veel tijd kosten;
- dit jaar zeker nog geen besparing. De vragen zijn soms nog erg onduidelijk en multi-interpretabel. Er wordt vanuit gegaan dat dit een opstartprobleem is;
 - het is overzichtelijk dat alle audits zichtbaar zijn op één dashboard. Op deze manier krijg je beter inzicht in het totaal. Het invullen is wel zeer tijdrovend vanwege de lange vragenlijst en dit jaar het leren omgaan met de tooling;
 - het was meer werk dan voorheen, mede omdat de vragenlijst nieuw is en er nog problemen mee zijn. Het was niet altijd duidelijk waar de antwoorden op de vragen gezocht moesten worden in verschillende systemen. In de toekomst kan het mogelijk wel tot een lastenvermindering leiden;
 - vooralsnog is geen lastenvermindering ondervonden, echter wordt dit wel verwacht wanneer de afstemming van functies beter is. Een lastenverzwaring is ondervonden doordat de verschillende softwareapplicaties niet op elkaar aansluiten en meer mensen worden betrokken bij het proces. Applicaties moeten beter afgestemd worden gemeentebreed versus BRP/PNIK;
 - de beveiligingseisen lijden tot hogere lasten. Vooralsnog is er geen sprake van lastenverlichting, echter zijn de ontwikkelingen voor wat betreft ENSIA tooling in de juiste richting. Rapportage in de ENSIA zal echter verbeterd moeten worden;
 - het is aan de ene kant een lastenverlichting, maar er komen aan de andere kant nieuwe werkzaamheden bij. Het is soms onduidelijk wie erbij te betrekken en het systeem werkt soms niet;
 - nog geen lastenvermindering. Het zal waarschijnlijk op den duur wel een verlichting worden. Vanaf juli is de tool geïntroduceerd en het staat nu nog in de kinderschoenen. Het is een enorme waslijst aan vragen en er zitten nog vele dubbelingen in de tool;
 - de tool is in ontwikkeling en is nog onvoldoende ontwikkeld. Eén portal voor alle informatieprocessen binnen de gemeente is nog hetzelfde gebleven. De onderdelen zitten echter nog in een ander ritme qua audits. BAG en Digid zouden normaal in februari, augustus moeten en nu in december;
 - vooralsnog heeft de introductie van de ENSIA alleen nog tot een lastenverzwaring gezorgd. Zo zijn er meer mensen bij de coördinatie van dit proces betrokken en wordt er hard gewerkt aan een goede afstemming. In de toekomst wordt echter een lastenvermindering verwacht;
 - omdat het eerste jaar is, is er nog geen lastenvermindering. Men merkt wel dat de vakafdelingen nog steeds hetzelfde werk hebben en altijd naar de juiste personen moeten zoeken. Het is één audit voor de buitenkant, maar intern zijn het nog losse afdelingen. Men ziet er op termijn wel potentie in;
 - er wordt nog te veel op de oude manier naar normenkaders gekeken omdat vragen nog te veel naar de oude kaders worden beoordeeld. Ook zijn de antwoorden van de vragen voorzichtig gegeven: altijd is bijvoorbeeld niet 90% van de gevallen. Vanuit ISMS is er een meer integrale kijk op de vraagstelling. Overigens is de ENSIA-tooling wel nuttig en overzichtelijk. De verwachting over het volgende jaar is beter als de kalenders van de PNIK/BRP/etc dan, als het goed is, gelijklopen;
 - men moest opnieuw de vragenlijsten begrijpen. Men kan nu ook de vragen delegeren aan andere afdelingen, maar men moet deze ook nog wel controleren. Na enkele jaren zal het wat winst opleveren aangaande lastenvermindering maar momenteel nog niet;
 - heel erg te spreken over de ENSIA tool. Goede verantwoording richting college en raad hadden ze nog niet, structuur van ENSIA gebruiken ze nu hiervoor. Het omvat alles, dat is heel positief, zodat het gemeente breed is. Wel nog meer gelijkschakelen van terminologie, interpretatie en frequentie;
 - de tooling zelf is handig, maar het brengt vooralsnog meer werk met zich mee. Het is veel voor een kleine organisatie en het is nieuw. In de toekomst zal het waarschijnlijk wel tot lastenvermindering leiden.

Stelling 2: ENSIA-tooling heeft naar behoefte gefunctioneerd om verantwoording over informatieveiligheidsbeleid te kunnen afleggen

Ook over het functioneren van de ENSIA-tooling heeft men een en ander op te merken. Men verwacht dat het op termijn veel beter gaat functioneren om verantwoording over het informatieveiligheidsbeleid te kunnen afleggen, maar nu is dit nog niet het geval. De volgende opmerkingen zijn daarover door gemeenten gemaakt:

- in zijn algemeenheid functioneerde de tooling, echter sommige vragen waren moeilijk interpreteerbaar en is er geen ruimte voor nuances;
- de tooling had beter getest moeten worden. Er konden geen rapportages uitgedraaid worden;
- ENSIA heeft bijgedragen aan de bewustwording;
- op zich functioneerde het goed en is de gedachte goed, maar de tool moet verder volmaakt worden. De wijze van inrichting is een probleem;
- in het begin was er veel onduidelijkheid. Er waren veel kinderziektes. Ook was het lastig dat maar één iemand kon inloggen. Men wilde vragen invullen maar iemand anders was dan bezig;
- als nulmeting heeft het goed gefunctioneerd;
- draagt bij aan bewustwording en acties en plannen die zijn gemaakt;
- men zit nog midden in de cyclus, waardoor het moeilijk te zeggen is;
- de ENSIA tool wordt niet besproken op managementniveau. Er is in de gemeente een eigen tool om de risico's in beeld te brengen. De resultaten van de eigen tool worden wel op het niveau van het managementteam besproken;
- helder instrument, dat inzichtelijk maakt waar de gemeente staat;
- wel gefunctioneerd, maar vooraf geen inzicht in de score. Dat was jammer;
- ENSIA tool werkt naar behoren, echter geven de ja-nee-vragen te beperkte antwoordmogelijkheden. Wanneer er bijvoorbeeld voor 95% aan de betreffende norm wordt voldaan moet de vraag of aan de norm wordt voldaan met nee worden beantwoord;
- fijn dat de zelfevaluatie nu gemeentebreed is, zodat het makkelijk is om verantwoording af te leggen;
- meer aandacht door samenwerking;
- er is behoorlijk wat ruimte voor verbetering. De formulering van de vragen kan vooral beter; soms is het echt lastig om te snappen waar de vraag op duidt, zelfs met de handleiding er bij. In principe is het een goed initiatief, maar het kan nog veel beter. Het staat nu in vrij ambtelijke en bureaucratische taal allemaal met weinig oog voor de uitvoering en praktijk;
- het is een eerste aanzet, dus het is begrijpelijk dat het nog niet vlekkeloos is. Het moet nog groeien en beter uitgewerkt worden;
- de tooling is nog niet gebruiksvriendelijk. Denk hierbij aan het telkens op "enter" drukken om gegevens vast te leggen, het moeten terugscrollen naar waar men gebleven was en het niet bestaan van een koppeling tussen ISMS en ENSIA. Daarnaast wordt gekopieerde tekst in het opmerkingenveld, als het niet de gewenste styling bevat, niet opgenomen in het tekstvak wanneer op enter wordt gedrukt. Het kan daarmee voorkomen dat men wel iets invult en bevestigt, maar de gegeven antwoorden door de tooling worden verwijderd;
- men moet nu ook het college en de raad meekrijgen in het veiligheidsbeleid. Dat is nieuw. Daar draagt de ENSIA tool wel aan bij;
- het is goed dat er bewust naar gekeken wordt en dat er verbeterpunten naar voren kunnen komen. Maar door de vele vragen en de gedetailleerdheid mist men soms de rode draad in de vragenlijst. Voor de verantwoordelijke mensen is het handig, maar de uitkomsten zouden niet duidelijk zijn voor andere collega's;



- het is een mooi vertrekpunt en geeft beter inzicht;
- positief dat met de ENSIA de verantwoording van verticaal naar horizontaal is gegaan: Vraagstellingen zijn weleens lastig. Specifieke en algemene domeinen lopen in vragen door elkaar heen;
- de kinderziekten moeten uit het systeem worden gehaald. Zo zijn er problemen voorgekomen bij het opmerkingenvak. Het zou mooi zijn als de tooling per domein wordt opgebouwd. Bepaalde vragen zijn moeilijk gemeentebreed te beantwoorden en behoeven een specifiek domein om over te antwoorden;
- het is dubbelop, want de vragen worden ergens anders ook al gesteld, bijvoorbeeld ISMS;
- er zitten goede elementen in de tooling, maar het moet nog verder ontwikkeld worden. Zo lijken er dubbele vragen in te zitten, is het soms lastig een antwoord te geven dat past bij alle afdelingen omdat per afdeling eigenlijk het antwoord verschillend is;
- lastig dat soms maar één antwoord kon worden gekozen, terwijl eigenlijk meerdere antwoorden van toepassing waren;
- de tooling moet nog verbeterd worden voordat het naar behoefte functioneert. De vragen waren niet altijd eenduidig. Daarnaast zijn de vragen gemeentebreed gesteld wat niet altijd handig is;
- het is op zich een mooie en duidelijk tool. De inhoud van de vragen is soms nog lastig, er kunnen meerdere interpretaties worden gemaakt en sommige vragen en antwoord categorieën zijn niet specifiek genoeg. Bijvoorbeeld, er staat een vraag over "logging op systemen". Welke systemen worden er bedoeld? Een gemeente gebruikt er zoveel!
- er is nog geen ENSIA-rapportage uitgebracht waarop kan worden afgeleid of de tooling naar behoefte heeft gefunctioneerd;
- er is momenteel door de manier van vragen (ja/nee) geen ruimte voor nuance in de antwoorden;
- of de ENSIA tooling naar behoren functioneert, moet nog blijken in de toekomst. De gedachte achter ENSIA is goed, echter kan de uitwerking beter. Een voorbeeld is dat er slechts één vraag wordt gesteld over de back ups. Echter er zijn verschillende systemen waar back up systemen voor geïnstalleerd kunnen zijn. Dit creëert een moeilijkheid in het beantwoorden van vragen over het huidige back-up beleid. Verder kan men nog niet tot een definitieve beoordeling van de ENSIA-tooling komen, omdat men nog niet aan het einde van de ENSIA-cyclus is (Digid, Suwinet moesten nog);
- het moet nog groeien. De puntentelling heeft niet goed gewerkt. De problemen over het optellen van de punten waren vervelend, maar het invullen en de helpdesk zijn goed. Er werd proactief opgebeld en er waren nieuwsbrieven. Dat was fijn;
- men is wel blij met de ontwikkeling en staat achter het idee, waardoor de risico-sensitiviteit wordt verhoogd. Het idee is wel dat het iets te veel vanuit de tekentafel opgelegd is en onvoldoende op de praktijk is gebaseerd. ENSIA is meer een "afvinklijstje";
- de ENSIA tool werkt wat betreft de verantwoording van het informatieveiligheid goed. Er zijn echter wel wat technische problemen geconstateerd. Bijvoorbeeld de copy/paste functie werkt niet goed en de tool werkt niet met Internet Explorer, maar wel met Firefox;
- de vragenlijst is opgedeeld in een aantal onderdelen: BIG in zijn algemeenheid, BRP specifiek, BAG specifiek etc. Soms moet men schakelen tussen verschillende domeinen. Men komt vragen tegen die men eerder al gehad heeft. Als men dan naar een eerder antwoord teruggaat, moet men na elke schakeling weer opnieuw scrollen vanaf onderdeel 1 tot men weer op de plaats komt waar men gebleven was. Het antwoord wordt wel behouden overigens;
- het is prettig om toelichting te kunnen geven bij de antwoorden en mensen uit te nodigen om mee te werken;
- de vragenlijst moet nog platgeslagen worden, want er zitten nu teveel lagen in. De routing zou er uit moeten, zodat je niet alle vragen zou moeten beantwoorden, die niet aan de orde zijn of niet van toepassing. Ook de ENSIA-tooling toelichting moet behouden

blijven en niet wegvallen. Het toekennen en onttrekken van autorisaties was een crime, omdat voor iedereen aparte rechten geopend en gesloten moesten worden. Maar we zijn wel op het goede pad;

- er zit nog wel wat overlap in met de BIG. Sommige vragen komen meerdere malen terug en er zitten dubbelingen tussen die niet altijd goed op elkaar aansluiten en sommige vragen kloppen niet helemaal. In één vraag staan bepaalde termijnen genoemd en in dezelfde vraag later wijkt dit weer af. Ook is het gebrek aan gradatieruimte in de antwoordcategorieën moeilijk als het gaat om het invullen. De ene gemeente is heel streng en de andere vindt dat als ze de meeste van de eisen nakomen, dat ze het dan goed kunnen rekenen (ervaring van iemand die bij meerder gemeenten heeft geholpen met de ENSIA tool);
- de helpdesk was altijd bereikbaar en de tooling werkte naar verwachting. Daarbij was het wel irritant dat men alert moest zijn om tussentijds op te slaan. Als men naar een ander bestand ging en niet handmatig had opgeslagen dan was de informatie verdwenen;
- het zou handig zijn als er gerapporteerd wordt met de BIG als hoofddoel, en paragrafen op te nemen over specifieke thema's. Echter kan er met voldoende puzzelen wel de hoofdlijnen uit de ENSIA-tooling worden verkregen. Op zich is het dan ook logisch dat details niet worden gemeld. De tool is wel duidelijk;
- als alle vragen zijn ingevuld krijgt men een overzicht. Dat is niet een management terugkoppeling die heel handig leesbaar is. Het is moeilijk te vertalen naar college en raad. Dat kan verbeterd worden. Bijvoorbeeld met een dashboard;
- het invullen van de tooling zorgt ervoor dat er op een gestructureerde wijze informatie wordt verzameld over het informatieveiligheidsbeleid.



Bijlage 3 Resultaten per gemeente

Gemeente	Score 2017	Resultaat 2017
Aa en Hunze	97,7	Goed
Aalburg	97,6	Goed
Aalsmeer	97,1	Goed
Aalten	99,3	Goed
Achtkarspelen	97,9	Goed
Alblasserdam	98,3	Goed
Albrandswaard	96,5	Goed
Alkmaar	82,1	Onvoldoende
Almelo	98,0	Goed
Almere	90,5	Voldoende
Alphen aan den Rijn	97,7	Goed
Alphen-Chaam	84,9	Onvoldoende
Ameland	95,9	Goed
Amersfoort	95,2	Goed
Amstelveen	93,9	Voldoende
Amsterdam	97,5	Goed
Apeldoorn	98,0	Goed
Appingedam	90,1	Voldoende
Arnhem	96,4	Goed
Assen	97,1	Goed
Asten	98,3	Goed
Baarle-Nassau	84,9	Onvoldoende
Baarn	98,8	Goed
Barendrecht	97,1	Goed
Barneveld	95,5	Goed
Bedum	94,7	Voldoende
Beek	94,8	Voldoende
Beemster	99,1	Goed
Beesel	93,1	Voldoende
Bellingwedde	97,7	Goed
Berg en Dal	98,9	Goed
Bergeijk	93,5	Voldoende
Bergen (L.)	95,3	Goed
Bergen (NH.)	86,9	Onvoldoende
Bergen op Zoom	94,1	Voldoende
Berkelland	96,5	Goed
Bernheze	98,1	Goed
Best	98,1	Goed
Beuningen	92,5	Voldoende
Beverwijk	91,3	Voldoende
Binnenmaas	96,8	Goed

Gemeente	Score 2017	Resultaat 2017
Bladel	92,4	Voldoende
Blaricum	99,2	Goed
Bloemendaal	93,5	Voldoende
Bodegraven-Reeuwijk	93,9	Voldoende
Boekel	97,7	Goed
Borger-Odoorn	92,4	Voldoende
Borne	98,8	Goed
Borsele	94,7	Voldoende
Boxmeer	99,7	Goed
Boxtel	96,7	Goed
Breda	99,1	Goed
Brielle	89,3	Onvoldoende
Bronckhorst	91,3	Voldoende
Brummen	95,1	Goed
Brunssum	89,2	Onvoldoende
Bunnik	97,5	Goed
Bunschoten	92,4	Voldoende
Buren	97,7	Goed
Capelle aan den IJssel	97,1	Goed
Castricum	84,9	Onvoldoende
Coevorden	98,0	Goed
Cranendonck	95,1	Goed
Cromstrijen	93,7	Voldoende
Cuijk	98,5	Goed
Culemborg	97,1	Goed
Dalfsen	94,8	Voldoende
Dantumadiel	98,3	Goed
De Bilt	98,1	Goed
De Fryske Marren	98,1	Goed
De Marne	94,1	Voldoende
De Ronde Venen	94,9	Voldoende
De Wolden	96,8	Goed
Delft	96,5	Goed
Delfzijl	97,3	Goed
Den Helder	92,0	Voldoende
Deurne	87,7	Onvoldoende
Deventer	92,5	Voldoende
Diemen	98,7	Goed
Dinkelland	99,2	Goed
Doesburg	91,5	Voldoende
Doetinchem	97,3	Goed
Dongen	96,5	Goed

Gemeente	Score 2017	Resultaat 2017
Dongeradeel	98,8	Goed
Dordrecht	99,1	Goed
Drechterland	94,5	Voldoende
Drimmelen	97,2	Goed
Dronten	92,8	Voldoende
Druten	96,7	Goed
Duiven	93,1	Voldoende
Echt-Susteren	95,6	Goed
Edam-Volendam	95,5	Goed
Ede	98,0	Goed
Eemnes	98,3	Goed
Eemsmond	90,5	Voldoende
Eersel	92,8	Voldoende
Eijsden-Margraten	93,2	Voldoende
Eindhoven	92,4	Voldoende
Elburg	94,7	Voldoende
Emmen	97,6	Goed
Enkhuizen	95,7	Goed
Enschede	95,2	Goed
Epe	97,3	Goed
Ermelo	96,4	Goed
Etten-Leur	80,4	Onvoldoende
Ferwerderadiel	98,8	Goed
Franekeradeel	99,2	Goed
Geertruidenberg	90,9	Voldoende
Geldermalsen	95,6	Goed
Geldrop-Mierlo	98,4	Goed
Gemert-Bakel	100,0	Goed
Gennep	99,1	Goed
Giessenlanden	94,0	Voldoende
Gilze en Rijen	84,1	Onvoldoende
Goeree-Overflakkee	98,3	Goed
Goes	94,1	Voldoende
Goirle	96,7	Goed
Gooise Meren	86,1	Onvoldoende
Gorinchem	97,3	Goed
Gouda	98,8	Goed
Grave	98,5	Goed
Groningen	96,3	Goed
Grootegast	96,1	Goed
Gulpen-Wittem	98,9	Goed
Haaksbergen	92,5	Voldoende

Gemeente	Score 2017	Resultaat 2017
Haaren	95,6	Goed
Haarlem	94,8	Voldoende
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	99,7	Goed
Haarlemmermeer	92,8	Voldoende
Halderberge	91,9	Voldoende
Hardenberg	96,3	Goed
Harderwijk	95,2	Goed
Hardinxveld-Giessendam	96,8	Goed
Haren	96,4	Goed
Harlingen	95,9	Goed
Hatterm	91,3	Voldoende
Heemskerk	96,4	Goed
Heemstede	93,3	Voldoende
Heerde	90,4	Voldoende
Heerenveen	95,7	Goed
Heerhugowaard	98,8	Goed
Heerlen	99,1	Goed
Heeze-Leende	95,5	Goed
Heiloo	86,1	Onvoldoende
Hellendoorn	91,1	Voldoende
Hellevoetsluis	96,1	Goed
Helmond	66,6	Onvoldoende
Hendrik-Ido-Ambacht	99,1	Goed
Hengelo	96,1	Goed
het Bildt	98,8	Goed
Heumen	98,1	Goed
Heusden	90,9	Voldoende
Hillegom	94,8	Voldoende
Hilvarenbeek	90,5	Voldoende
Hilversum	93,1	Voldoende
Hof van Twente	96,1	Goed
Hollands Kroon	96,4	Goed
Hoogeveen	96,0	Goed
Hoogezand-Sappemeer	86,6	Onvoldoende
Hoorn	96,9	Goed
Horst aan de Maas	95,1	Goed
Houten	95,1	Goed
Huizen	96,9	Goed
Hulst	94,9	Voldoende
IJsselstein	92,4	Voldoende
Kaag en Braassem	93,7	Voldoende

Gemeente	Score 2017	Resultaat 2017
Kampen	95,9	Goed
Kapelle	99,5	Goed
Katwijk	94,7	Voldoende
Kerkrade	94,3	Voldoende
Koggenland	87,6	Onvoldoende
Kollumerland en Nieuwkruisland	98,3	Goed
Korendijk	96,7	Goed
Krimpen aan den IJssel	96,4	Goed
Krimpenerwaard	93,7	Voldoende
Laarbeek	93,3	Voldoende
Landerd	94,3	Voldoende
Landgraaf	92,7	Voldoende
Landsmeer	91,5	Voldoende
Langedijk	95,7	Goed
Lansingerland	99,5	Goed
Laren	98,3	Goed
Leek	97,2	Goed
Leerdam	94,5	Voldoende
Leeuwarden	96,0	Goed
Leeuwarderadeel	95,6	Goed
Leiden	97,3	Goed
Leiderdorp	91,7	Voldoende
Leidschendam-Voorburg	97,7	Goed
Lelystad	97,9	Goed
Leudal	96,3	Goed
Leusden	89,1	Onvoldoende
Lingewaal	98,4	Goed
Lingewaard	95,1	Goed
Lisse	94,4	Voldoende
Littenseradiel	92,7	Voldoende
Lochem	97,6	Goed
Loon op Zand	88,8	Onvoldoende
Lopik	95,1	Goed
Loppersum	88,9	Onvoldoende
Losser	95,7	Goed
Maasdriel	92,0	Voldoende
Maasgouw	90,9	Voldoende
Maassluis	91,3	Voldoende
Maastricht	97,2	Goed
Marum	96,3	Goed
Medemblik	90,7	Voldoende

Gemeente	Score 2017	Resultaat 2017
Meerssen	94,1	Voldoende
Meerijstad	75,8	Onvoldoende
Menameradiel	98,0	Goed
Menterwolde	97,2	Goed
Meppel	91,2	Voldoende
Middelburg	91,6	Voldoende
Midden-Delfland	99,5	Goed
Midden-Drenthe	98,1	Goed
Mill en Sint Hubert	98,5	Goed
Moerdijk	97,5	Goed
Molenwaard	94,3	Voldoende
Montferland	97,9	Goed
Montfoort	92,3	Voldoende
Mook en Middelaar	95,6	Goed
Neder-Betuwe	97,3	Goed
Nederweert	97,2	Goed
Neerijnen	95,3	Goed
Nieuwegein	94,5	Voldoende
Nieuwkoop	95,3	Goed
Nijkerk	94,0	Voldoende
Nijmegen	99,2	Goed
Nissewaard	97,1	Goed
Noord-Beveland	91,5	Voldoende
Noordenveld	87,0	Onvoldoende
Noordoostpolder	98,5	Goed
Noordwijk	99,1	Goed
Noordwijkerhout	94,8	Voldoende
Nuenen	94,8	Voldoende
Nunspeet	96,3	Goed
Nuth	97,9	Goed
Oegstgeest	95,2	Goed
Oirschot	98,5	Goed
Oisterwijk	92,9	Voldoende
Oldambt	100,0	Goed
Oldebroek	89,1	Onvoldoende
Oldenzaal	100,0	Goed
Olst-Wijhe	95,3	Goed
Ommen	96,3	Goed
Onderbanken	94,3	Voldoende
Oost Gelre	93,7	Voldoende
Oosterhout	98,5	Goed
Ooststellingwerf	91,5	Voldoende

Gemeente	Score 2017	Resultaat 2017
Oostzaan	97,7	Goed
Opmeer	97,3	Goed
Opsterland	88,9	Onvoldoende
Oss	91,2	Voldoende
Oud-Beijerland	98,5	Goed
Oude IJsselstreek	96,0	Goed
Ouder-Amstel	98,3	Goed
Oudewater	97,5	Goed
Overbetuwe	95,2	Goed
Papendrecht	99,1	Goed
Peel en Maas	92,8	Voldoende
Pekela	99,3	Goed
Pijnacker-Nootdorp	92,7	Voldoende
Purmerend	95,9	Goed
Putten	96,0	Goed
Raalte	96,8	Goed
Reimerswaal	98,0	Goed
Renkum	94,3	Voldoende
Renswoude	95,9	Goed
Reusel-De Mierden	96,1	Goed
Rheden	94,5	Voldoende
Rhenen	92,0	Voldoende
Ridderkerk	96,4	Goed
Rijnwaarden	96,4	Goed
Rijssen-Holten	92,7	Voldoende
Rijswijk	99,2	Goed
Roerdalen	93,9	Voldoende
Roermond	96,8	Goed
Roosendaal	98,1	Goed
Rotterdam	93,5	Voldoende
Rozendaal	95,2	Goed
Rucphen	98,9	Goed
Schagen	95,1	Goed
Scherpenzeel	95,1	Goed
Schiedam	97,9	Goed
Schiermonnikoog	95,3	Goed
Schinnen	95,2	Goed
Schouwen-Duiveland	95,2	Goed
's-Gravenhage	95,2	Goed
's-Hertogenbosch	97,9	Goed
Simpelveld	91,9	Voldoende
Sint Anthonis	96,1	Goed

Gemeente	Score 2017	Resultaat 2017
Sint-Michielsgestel	97,7	Goed
Sittard-Geleen	98,9	Goed
Sliedrecht	98,8	Goed
Slochteren	92,1	Voldoende
Sluis	92,8	Voldoende
Smallingerland	93,2	Voldoende
Soest	99,1	Goed
Someren	94,9	Voldoende
Son en Breugel	95,1	Goed
Stadskanaal	99,2	Goed
Staphorst	93,5	Voldoende
Stede Broec	96,7	Goed
Steenbergen	96,9	Goed
Steenwijkerland	92,3	Voldoende
Stein	95,1	Goed
Stichtse Vecht	90,5	Voldoende
Strijen	93,6	Voldoende
Súdwest-Fryslân	96,5	Goed
Ten Boer	95,9	Goed
Terneuzen	97,3	Goed
Terschelling	97,9	Goed
Texel	97,6	Goed
Teylingen	94,4	Voldoende
Tholen	98,7	Goed
Tiel	97,9	Goed
Tilburg	94,5	Voldoende
Tubbergen	98,5	Goed
Twenterand	98,4	Goed
Tynaarlo	88,5	Onvoldoende
Tytsjerksteradiel	98,9	Goed
Uden	92,1	Voldoende
Uitgeest	83,2	Onvoldoende
Uithoorn	98,7	Goed
Urk	92,8	Voldoende
Utrecht	96,9	Goed
Utrechtse Heuvelrug	85,6	Onvoldoende
Vaals	91,9	Voldoende
Valkenburg aan de Geul	99,7	Goed
Valkenswaard	96,0	Goed
Veendam	98,9	Goed
Veenendaal	98,0	Goed
Veere	97,2	Goed

Gemeente	Score 2017	Resultaat 2017
Veldhoven	98,0	Goed
Velsen	95,2	Goed
Venlo	93,7	Voldoende
Venray	84,4	Onvoldoende
Vianen	92,3	Voldoende
Vlaardingen	98,0	Goed
Vlagtwedde	98,7	Goed
Vlieland	93,2	Voldoende
Vlissingen	99,5	Goed
Voerendaal	88,3	Onvoldoende
Voorschoten	91,3	Voldoende
Voorst	99,7	Goed
Vught	95,1	Goed
Waalre	96,9	Goed
Waalwijk	97,1	Goed
Waddinxveen	95,6	Goed
Wageningen	94,1	Voldoende
Wassenaar	93,6	Voldoende
Waterland	95,6	Goed
Weert	92,9	Voldoende
Weesp	94,3	Voldoende
Werkendam	96,5	Goed
West Maas en Waal	98,4	Goed
Westerveld	94,4	Voldoende
Westervoort	97,3	Goed
Westland	98,7	Goed
Weststellingwerf	94,3	Voldoende
Westvoorne	96,8	Goed
Wierden	97,5	Goed
Wijchen	97,1	Goed
Wijdmeren	94,1	Voldoende
Wijk bij Duurstede	94,7	Voldoende
Winsum	93,1	Voldoende
Winterswijk	97,5	Goed
Woensdrecht	82,8	Onvoldoende
Woerden	97,1	Goed
Wormerland	97,7	Goed
Woudenberg	97,9	Goed
Woudrichem	94,1	Voldoende
Zaanstad	98,1	Goed
Zaltbommel	94,1	Voldoende
Zandvoort	97,6	Goed

Gemeente	Score 2017	Resultaat 2017
Zederik	90,9	Voldoende
Zeewolde	95,5	Goed
Zeist	93,7	Voldoende
Zevenaar	95,1	Goed
Zoetermeer	88,3	Onvoldoende
Zoeterwoude	97,6	Goed
Zuidhorn	95,1	Goed
Zuidplas	94,8	Voldoende
Zundert	97,2	Goed
Zutphen	92,9	Voldoende
Zwartewaterland	93,7	Voldoende
Zwijndrecht	100,0	Goed
Zwolle	95,2	Goed

Bijlage 4 Resultaten per aangewezen gemeente

Gemeente	Score 2017	Resultaat 2017
Bergeijk	97,5	Goed
Bergen op Zoom	94,4	Voldoende
Breda	99,0	Goed
Echt-Susteren	95,2	Goed
Enschede	96,0	Goed
Haarlemmermeer	96,9	Goed
Maastricht	97,4	Goed
Montferland	96,3	Goed
Oldambt	100,0	Goed
's-Gravenhage	97,8	Goed
Sluis	93,3	Voldoende
Venlo	93,3	Voldoende

Bijlage 5 Resultaten per openbaar lichaam

Openbaar lichaam	Score 2017	Resultaat 2017
Bonaire	93,6	Voldoende
Saba	88,5	Onvoldoende
St. Eustatius	66,8	Onvoldoende

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 | Oktober 2018 | Publicatie-nr. 115991