



Basisadministratie Persoonsgegevens
en Reisdocumenten
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Rapportage zelfevaluatie reisdocumenten 2013

Versie 2.0

Status Definitief

Inhoud

Inhoud.....	2
Inleiding.....	4
1 Managementsamenvatting.....	5
2 Cyclus zelfevaluatie 2013.....	8
2.1 Algemeen.....	8
2.2 Verloop van de zelfevaluatie gemeenten	8
2.3 Verloop indiening gemeentelijke rapportages.....	9
2.4 Zelfevaluatie openbare lichamen.....	10
2.5 Onderzoek naar de betrouwbaarheid van de zelfevaluatie	11
3 Analyse resultaten zelfevaluatie reisdocumenten.....	12
3.1 Algemeen.....	12
3.2 Resultaten totaal.....	12
3.2.1 Gemiddelde scores gemeenten en openbare lichamen	12
3.2.2 Per provincie.....	13
3.2.3 Per gemeente.....	14
3.2.4 Per gemeente naar inwonersaantal	15
3.2.5 Aangewezen gemeenten.....	15
3.2.6 Openbare lichamen.....	16
3.3 Resultaten per onderwerp.....	17
3.3.1 Inrichting en bijhouding van processen en procedures.....	17
3.3.2 Per aandachtsgebied	18
3.3.3 Informatiebeveiliging	19
3.4 Verdieping van het resultaat van het aandachtsgebied	
Personeel	20
3.4.1 Competenties	21
3.4.2 Functiescheiding	22
3.4.3 Beveiligingsfunctionaris.....	23
3.5 Identiteit vaststellen.....	24
4 Ervaringen zelfevaluatie en vervolgacties.....	26
4.1 Algemeen.....	26
4.2 Ervaringen van de 35 steekproefgemeenten.....	26
4.3 Ervaringen uit de gemeentelijke rapportages	27
5 Samenvatting en conclusies.....	29
5.1 Samenvatting van de bevindingen	29
5.2 Conclusies.....	32
Bijlage 1	34

Bijlage 2	47
------------------------	-----------

Inleiding

Op grond van artikel 94 van de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001 (PUN) zijn de Nederlandse gemeenten en de openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba verplicht om jaarlijks een controle uit te voeren op de toepassing van de beveiligingsmaatregelen in de artikelen 90 tot en met 93 van de PUN en de overige aspecten van het aanvragen en uitgifteproces van de reisdocumenten. Op 1 maart 2013 heeft de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) een nieuw hulpmiddel aangewezen voor de controle, namelijk het evaluatie-instrument reisdocumenten. Vóór 1 oktober van elk jaar dient iedere gemeente en ieder openbaar lichaam per uitgiftelocatie een vragenlijst in te vullen; deze is via de Kwaliteitsmonitor ter beschikking gesteld. Vervolgens informeren de gemeenten en de openbare lichamen voor 1 november van elk jaar de minister van BZK over de bevindingen van de controle. In dit rapport wordt de term zelfevaluatie gehanteerd. Deze term impliceert dat de gemeenten en de openbare lichamen de evaluatie zelf uitvoeren.

In 2013 is de zelfevaluatie voor de eerste keer uitgevoerd. 2013 wordt daarom als proefjaar gezien en de resultaten als nulmeting. In de komende jaren zal duidelijk worden of gemeenten en openbare lichamen ten opzichte van elkaar en ten opzichte van eerdere jaren een beter dan wel slechter resultaat behalen. Jaarlijks wordt de vragenlijst geactualiseerd waarbij onder andere rekening wordt gehouden met actuele thema's, beleidsmatige ontwikkelingen en bij te stellen normen.

Deze rapportage beschrijft in hoofdstuk 2 het verloop van de zelfevaluatie. In november 2013 is door het ministerie van BZK een steekproef gehouden bij 35 gemeenten om de validiteit van de resultaten zelfevaluatie te onderzoeken. De resultaten daarvan treft u aan in paragraaf 2.5. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van de zelfevaluatie 2013 weergegeven.

Naast het verkrijgen van meer inzicht in de huidige situatie beoogt het ministerie van BZK met behulp van het evaluatie-instrument (inrichting cyclus, applicatie, normering, managementrapportage en opzet vragenlijst) gemeenten een prikkel te geven om tot kwaliteitsverbetering te komen. Om die reden zijn in overleg met de gemeenten zowel wettelijke normen als aanbevelingen in de vragenlijst verwerkt. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de ervaring van gemeenten met de zelfevaluatie, waaronder de beleving van het instrument als stimulans tot verbetering. In hoofdstuk 5 ten slotte zijn de conclusies naar aanleiding van de eerste zelfevaluatie reisdocumenten opgenomen.

1 Managementsamenvatting

In 2013 is voor het eerst op grond van de Paspoortuitvoeringsregeling Nederland 2001 (PUN) door iedere Nederlandse gemeente en openbaar lichaam een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit en beveiliging van het aanvraag- en uitgifteproces van de reisdocumenten (nader te noemen: zelfevaluatie). De gemeenten hebben de bevindingen van dit onderzoek toegestuurd aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). In opdracht van het ministerie van BZK heeft extern onderzoeksbureau Panteia vervolgens een steekproef gehouden onder 35 gemeenten, om de betrouwbaarheid van de resultaten van de zelfevaluatie te onderzoeken.

De resultaten van de zelfevaluatie 2013 zijn, samen met de bevindingen van de steekproef, opgenomen in dit rapport.

Onderstaand volgt een samenvatting van de belangrijkste bevindingen. Deze bevindingen gaan over het verloop van de zelfevaluatie, de resultaten van de zelfevaluatie en het functioneren van de zelfevaluatie/kwaliteitsmonitor als kwaliteitstimulerend instrument.

1. Verloop van de zelfevaluatie

- o Alle gemeenten hebben de zelfevaluatie (vragenlijst ingevuld) uitgevoerd binnen de voorgeschreven termijn, 1 oktober 2013. De laatste gemeente heeft echter op 15 oktober 2013 de vragenlijst definitief gemaakt.
- o Alle gemeenten hebben een gemeentelijke rapportage bij het ministerie van BZK ingediend naar aanleiding van de zelfevaluatie. De indiening van de rapportages voor 1 november 2013 verliep wel minder goed dan de invulling van de vragenlijsten voor 1 oktober 2013. Redenen hiervoor waren verloop van de betrokken medewerker, rapportages die in eerste instantie niet compleet waren en onduidelijkheid over wat de gemeentelijke rapportage inhield. Vooral grote gemeenten hadden moeite om binnen de termijn de burgemeester te laten tekenen voor de rapportage, zeker als de resultaten eerst in het college werden besproken. Daarnaast moesten gemeenten met meerdere uitgiftelocaties een extra handeling verrichten, namelijk een samenvattingsdocument toevoegen, met daarin een overzicht van de resultaten van de verschillende uitgiftelocaties. Ook dit zorgde soms voor vertraging.
- o Omdat de openbare lichamen nog geen toegang hebben tot de Kwaliteitsmonitor, heeft de zelfevaluatie schriftelijk plaatsgevonden. Dit heeft tot vertraging geleid. De definitieve vragenlijsten zijn in december 2013 toegestuurd aan het ministerie van BZK en meegenomen in het rapport. De gezaghebbers is gevraagd voor 16 februari 2014 het ondertekende rapport aan voornoemd ministerie van BZK toe te sturen. Sint Eustatius en Saba hebben de ondertekende rapportage toegestuurd. De gezaghebber van Bonaire heeft de rapportage niet ondertekend. De rapportage is wel met opmerkingen toegestuurd aan het ministerie van BZK.

- o Uit een steekproef die is gehouden onder 35 gemeenten, blijkt dat de resultaten van de zelfevaluatie 2013 valide zijn. Dit is geconcludeerd aan de hand van een vooraf vastgesteld onderzoeksprotocol. 34 van de 35 onderzochte gemeenten hebben de vragenlijst juist ingevuld. Er wordt gesproken van juist invullen, als 90-100% van de getoetste antwoorden overeenkomt met de praktijksituatie bij de gemeenten.

2. Resultaten van de zelfevaluatie 2013

- o Vooraf is in samenspraak met een aantal gemeenten de volgende normering afgesproken:

Norm	Resultaat
Score is >95% van de maximaal te behalen score	Goed
Score is 90-95% van de maximaal te behalen score	Voldoende
Score is <90% van de maximaal te behalen score	Onvoldoende

Daarnaast is afgesproken dat zowel wettelijke normen als aanbevelingen in de vragenlijst zijn verwerkt. Uit de resultaten van de zelfevaluatie blijkt dat 265 (65%) van de 408 gemeenten een score behalen die gelijk of hoger is dan de norm van 90% op het voldoen aan alle vragen (wettelijke vereisten en aanbevelingen). Er zijn 143 gemeenten (35%) die een onvoldoende behalen, waarvan 41 gemeenten een score behalen die ver onder de norm van 90% ligt (< 80%).

283 gemeenten (69%) van de 408 gemeenten scoren een voldoende tot goed (>90%) op het voldoen aan de wettelijke normen. 125 gemeenten (30%) behalen een score die onder de norm van 90% ligt, waarvan 22 gemeenten een score behalen die ver onder de norm van 90% ligt (< 80%). De openbare lichamen halen een score die ver onder de norm ligt. Eén van de acht aangewezen gemeenten behaalt ook een onvoldoende score.

- o Gemeenten scoren aanzienlijk minder op het aandachtsgebied Personeel dan op de andere aandachtsgebieden. Binnen het aandachtsgebied Personeel blijkt dat vooral de items Functiescheiding en Competenties aanzienlijk minder scoren dan de andere items.
- o Uitgiftelocaties volgen de eisen, die gesteld zijn aan functiescheiding, onvoldoende op. Slechts bij 180 uitgiftelocaties wordt in 100% van de gevallen aan de verplichte functiescheiding tussen aanvraag, beheer en verstrekken voldaan. Binnen de regelgeving is de mogelijkheid gecreëerd om, onder voorwaarden, af te wijken van deze eis. Slechts 66% van de uitgiftelocaties volgt de eisen op die gesteld zijn indien er niet aan functiescheiding is voldaan.
- o Uitgiftelocaties scoren op de aanbevelingen die betrekking hebben op het gebied van competenties van medewerkers ook onvoldoende (taakgerichte functiebeschrijving, bewustzijn beveiligingsmaatregelen, sturen op het juiste beveiligingsgedrag).

- o Uitgiftelocaties scoren op de aanbevelingen die betrekking hebben op het gebied van de beveiligingsfunctionaris onvoldoende. Op de wijze waarop de functie van beveiligingsfunctionaris is ingericht bij uitgiftelocaties wordt aan de wettelijk vereisten voldaan. Maar op de aanbevelingen die vooral betrekking hebben op de wijze waarop de beveiligingsfunctionaris de functie uitvoert scoren de uitgiftelocaties een onvoldoende (tussentijdse controle van de voorgenomen beveiligingsmaatregelen, het opstellen van de jaarlijkse beveiligingsrapportage en vervanging tijdens afwezigheid).
- o Uitgiftelocaties volgen de wettelijke vereisten met betrekking tot identiteitsvaststelling over het algemeen voldoende op. Er zijn lagere percentages gescoord aangaande de identiteitsvaststelling bij het uitreiken van de reisdocumenten. Bij 35 uitgiftelocaties worden in het aanvraagproces identificerende vragen niet aan de kinderen zelf gesteld en bij het uitreikproces zijn dat zelfs 100 uitgiftelocaties.

3. Kwaliteitsmonitor als kwaliteitstimulerend instrument

- o De Kwaliteitsmonitor en de vragenlijst worden als meer stimulerend beschouwd dan de oude instrumenten zoals BeveiligingsNet en het driejaarlijkse extern onderzoek Reisdocumenten. De zelfevaluatie leidt bij veel gemeenten tot het maken van actieplannen om de processen te verbeteren. Alle steekproefgemeenten hebben aangegeven een actieplan op te stellen. In ongeveer 25% van de ingediende managementrapportages wordt op eigen initiatief aangegeven dat er een actieplan wordt gemaakt om verbeteringen in het aanvraag- en uitreikproces van reisdocumenten aan te brengen. Er zijn ook gemeenten die een actieplan met de rapportage hebben meegezonden.
- o Tegen de normering van de vragenlijst (goed, voldoende, onvoldoende) wordt door de gemeenten verschillend (zowel positief als negatief) aangekeken. De ene gemeente beschouwt de normering wel als kwaliteitstimulerend en de andere gemeente niet.
- o De inhoud van de aanbevelingen/adviezen die in de managementrapportage zijn aangereikt, wordt beschouwd als te algemeen. De managementrapportage werkt voor sommige gemeenten nog onvoldoende kwaliteitstimulerend.

2 Cyclus zelfevaluatie 2013

2.1 Algemeen

Aan de zelfevaluatie reisdocumenten hebben in 2013 naast alle 408 gemeenten eveneens de drie openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba meegedaan.

Elke gemeente heeft ten minste één uitgiftelocatie voor reisdocumenten, maar er zijn ook gemeenten met meerdere locaties. In Nederland zijn in totaal 494 uitgiftelocaties. Elk openbaar lichaam beschikt over één uitgiftelocatie.

Voor elke uitgiftelocatie is via de Kwaliteitsmonitor¹ een vragenlijst ingevuld. Op grond van de antwoorden op de vragenlijst is automatisch een managementrapportage gegenereerd met daarin de resultaten van de zelfevaluatie. Hieruit vloeit een gemeentelijke rapportage voort welke bestaat uit de managementrapportages van de uitgiftelocaties, een aanbiedingsbrief van de burgemeester en eventueel een toelichting. Gemeenten hebben door middel van het toezenden van de gemeentelijke rapportage de minister van BZK op de hoogte gebracht van de bevindingen van de zelfevaluatie.

De cyclus voor de openbare lichamen is deze eerste keer later van start gegaan en is op 16 februari 2014 afgerond met de aanbiedingsbrief van de gezaghebbers (zie paragraaf 2.4).

2.2 Verloop van de zelfevaluatie gemeenten

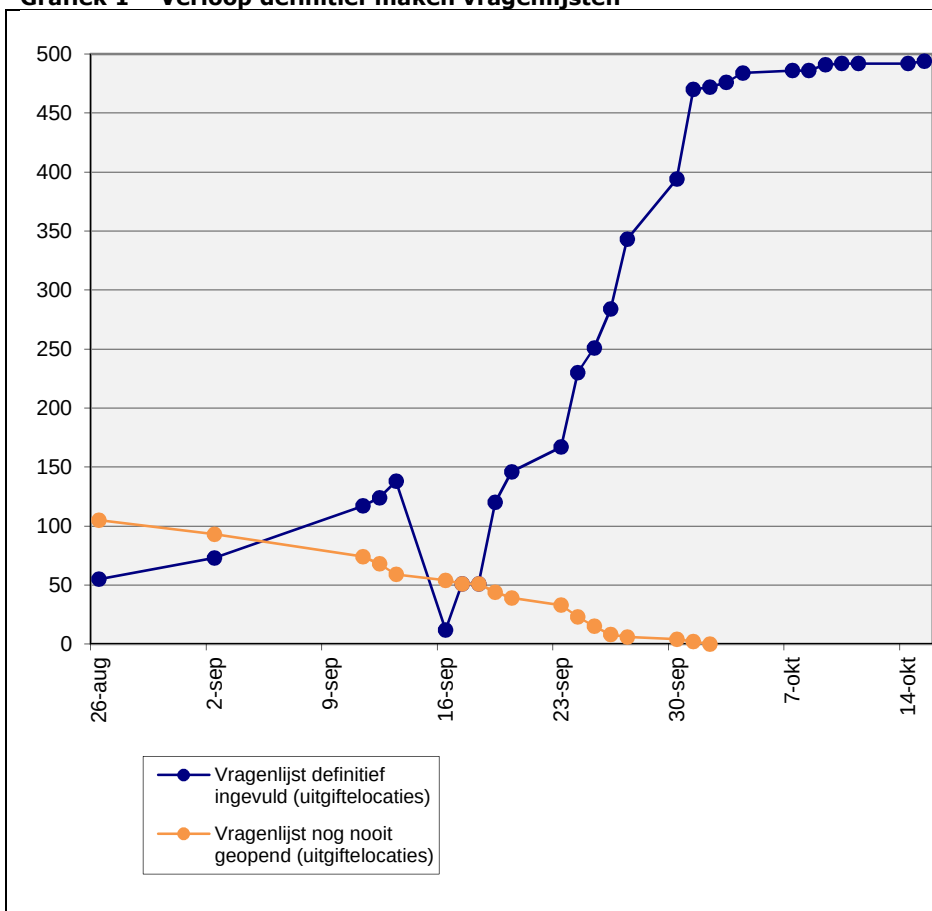
De gemeenten hebben op 11 maart 2013 via de Kwaliteitsmonitor de beschikking gekregen over de vragenlijst reisdocumenten. Vanaf dat moment konden zij de vragenlijst (als test) invullen, om te zien welk resultaat werd gescoord. Een enkele gemeente heeft de vragenlijst in die periode al definitief ingevuld, maar het merendeel heeft dit in de periode van augustus tot en met september 2013 gedaan (zie grafiek 1). Uit de grafiek blijkt dat op 16 september 2013 het aantal nog definitief te maken vragenlijsten gedaald is naar bijna nul. Op die datum zijn alle definitief gemaakte vragenlijsten opnieuw opengezet; dit was noodzakelijk voor het beschikbaar stellen van de functionaliteit die de managementrapportage genereert. Op 1 oktober 2013 waren 470 van de in totaal 494 vragenlijsten definitief ingevuld. In de Kwaliteitsmonitor was te zien dat de 24 uitgiftelocaties die de vragenlijst nog niet "definitief" hadden gemaakt, wel eerder de vragenlijst definitief hadden gemaakt, maar vanwege bovengenoemde reden waren opengezet of zelf opnieuw hadden opengezet. In de grafiek is verder te zien dat een aantal gemeenten pas in de laatste maand de vragenlijst voor het eerst heeft geopend. Op 23 september 2013 heeft het ministerie van BZK deze gemeenten gebeld om te wijzen op de naderende deadline. Op 15 oktober 2013 waren alle vragenlijsten definitief ingevuld.

¹ De Kwaliteitsmonitor is een webapplicatie, die via een beveiligde omgeving, aan de gemeenten ter beschikking wordt gesteld. De Kwaliteitsmonitor omvat de vertaling van de antwoorden op de vragenlijsten in cijfermatige resultaten van gemeenten en de presentatie van die resultaten in vergelijking met normcijfers en met de resultaten van andere gemeenten.

In contacten met de gemeenten werden de volgende redenen opgegeven waarom de vragenlijst te laat werd ingevuld:

- o De vragenlijst was al definitief gemaakt voor 16 september 2013, maar een aantal gemeenten hadden door afwezigheid van betrokken medewerkers de berichtgeving van het ministerie van BZK gemist over het opnieuw definitief te maken van de vragenlijst;
- o In een aantal gevallen werd de vragenlijst na het definitief maken weer opengezet, om antwoorden te wijzigen.

Grafiek 1 – Verloop definitief maken vragenlijsten



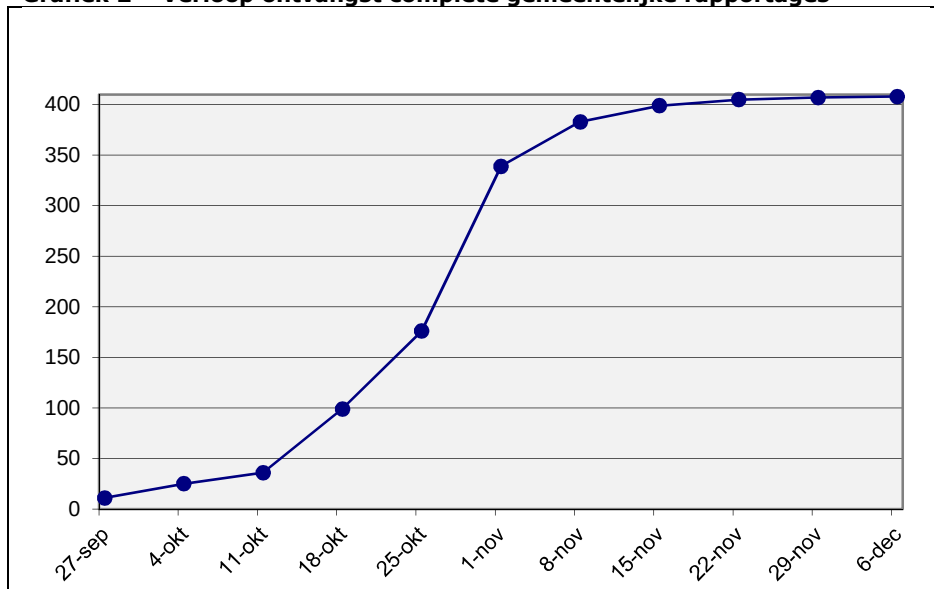
2.3 Verloop indiening gemeentelijke rapportages

De eerste gemeentelijke rapportage kwam bij het ministerie van BZK binnen op 18 september 2013, de laatste op 6 december 2013. 339 gemeenten hebben de rapportage tijdig opgestuurd (zie grafiek 2). Op 5 november 2013 heeft het ministerie van BZK de overige gemeenten gebeld. In totaal hebben 55 gemeenten in eerste instantie een onvolledige rapportage gestuurd. De gemeenten zijn door het ministerie van BZK benaderd. In de meeste gevallen ontbrak een aanbiedingsbrief van de burgemeester of was de managementrapportage niet compleet. Uiteindelijk hebben alle gemeenten een complete gemeentelijke rapportage opgestuurd.

In contacten met gemeenten werden de volgende redenen opgegeven waarom gemeentelijke rapportages te laat zijn opgestuurd:

- o Verlof van de betrokken medewerker;
- o De rapportage was in eerste instantie niet compleet;
- o Onduidelijkheid over wat de gemeentelijke rapportage inhield;
- o Vooral grote gemeenten hadden moeite om binnen de termijn de burgemeester te laten tekenen voor de rapportage, zeker als de resultaten eerst in het college werden besproken;
- o Gemeenten met meerdere uitgiftelocaties moesten een extra handeling verrichten, namelijk een samenvattingsdocument toevoegen, met daarin een overzicht van de resultaten van de verschillende uitgiftelocaties.

Grafiek 2 – Verloop ontvangst complete gemeentelijke rapportages



2.4 Zelfevaluatie openbare lichamen

De openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba moeten eveneens voldoen aan de bepalingen van de PUN en hebben om die reden ook de zelfevaluatie uitgevoerd.

Omdat de Kwaliteitsmonitor door technische problemen nog niet beschikbaar is voor de openbare lichamen, is gekozen om de vragenlijst schriftelijk ter beschikking te stellen. De antwoorden op de vragenlijsten zijn teruggestuurd aan het ministerie van BZK. Door het schriftelijke proces duurde de zelfevaluatie voor de openbare lichamen langer dan voor de gemeenten.

Het ministerie van BZK heeft aan de hand van de resultaten de managementrapportages van de openbare lichamen handmatig opgesteld en op 16 januari 2014 aan de eilanden ter beschikking gesteld. De openbare lichamen is verzocht om de door de gezaghebber ondertekende rapportage voor 16 februari 2014 in te dienen. Sint Eustatius en Saba hebben de ondertekende rapportage toegestuurd. De gezaghebber van Bonaire heeft de rapportage niet ondertekend. De rapportage is wel met opmerkingen op de gegeven antwoorden toegestuurd aan het ministerie van BZK. De resultaten van de evaluatie van de openbare lichamen zijn

meegenomen in de analyse van de resultaten (zie hoofdstuk 3). Ook de resultaten van Bonaire zijn meegenomen. De opmerkingen op de gegeven antwoorden worden, ook met het oog op de zelfevaluatie in 2014, met Bonaire besproken. Onderzoek naar de betrouwbaarheid van de zelfevaluatie

Om de validiteit van de zelfevaluatie te toetsen, heeft een extern onderzoeksbureau in opdracht van het ministerie van BZK een steekproef gehouden onder 35 gemeenten. De openbare lichamen zijn niet bij de steekproef betrokken. Hoofddoel van de steekproef is om te bepalen of de ingevulde zelfevaluaties een betrouwbaar beeld van de werkelijkheid geven. De steekproef is aselekt uitgevoerd. Er is een evenredige verdeling over grote, middelgrote en kleine gemeenten aangehouden (tot 20.000 inwoners, 20.000-100.000 inwoners en meer dan 100.000 inwoners). Daarnaast was er ten minste één gemeente met meerdere uitgiftelocaties en tenminste één zogenaamde aangewezen gemeente². Bij de gemeenten met meerdere uitgiftelocaties is op aselekte wijze bepaald bij welke uitgiftelocatie binnen die gemeente een onderzoek zal worden uitgevoerd. Dit betekent dat in totaliteit 35 uitgiftelocaties zijn onderzocht.

Meer dan de helft van de gegeven antwoorden op de in totaal 113 gestelde evaluatievragen van de vragenlijst is getoetst. De toetsing hield in dat werd gecontroleerd of de uitgiftelocatie de vragen op de juiste wijze hadden beantwoord; komt het ingevulde antwoord overeen met de praktijksituatie bij de uitgiftelocatie? Voorafgaand aan de uitvoering van de steekproef is een onderzoeksprotocol vastgesteld, waarin de volgende norm voor interpretatie van de resultaten is neergelegd: de uitgiftelocatie heeft de vragenlijst op een juiste wijze ingevuld indien 90- 100% van de getoetste antwoorden overeen komt met de praktijksituatie bij de gemeenten. Indien tenminste 28 van de 35 onderzochte uitgiftelocaties in staat is geweest de vragenlijst op een juiste wijze in te vullen, worden de uitkomsten van zelfevaluatie 2013 als betrouwbaar bestempeld.

Uitkomsten van de steekproef

Bij de 35 onderzochte uitgiftelocaties is gemiddeld 96% van alle getoetste antwoorden in overeenstemming met de praktijk ingevuld. Eén uitgiftelocatie scoorde duidelijk lager met 79%. Vier uitgiftelocaties kwamen uit op een score van 92%. Als de uitgiftelocaties worden ingedeeld naar klassen, dan blijkt dat van de 35 uitgiftelocaties er 34 zijn die in de hoogste klasse vielen (meer dan 90% van de antwoorden is overeenkomstig de uitvoeringspraktijk ingevuld). Eén uitgiftelocatie viel in de tweede categorie (90%-75% van de antwoorden is overeenkomstig). Omdat meer dan het vastgestelde minimum van 28 uitgiftelocaties in de hoogste categorie van 90-100% valt, is geconcludeerd dat de resultaten van de zelfevaluatie reisdocumenten 2013 betrouwbaar zijn. Het rapport van de steekproef is als bijlage toegevoegd aan deze rapportage (bijlage 2).

² Een aangewezen gemeente is een gemeente waarvan de burgemeester bevoegd is om paspoorten en identiteitskaarten te verstrekken aan Nederlanders die niet in Nederland woonachtig zijn. Er zijn momenteel 8 aangewezen gemeenten.

3 Analyse resultaten zelfevaluatie reisdocumenten

3.1 Algemeen

Aan de hand van de managementrapportages, die elke gemeente heeft ingediend, is een beeld ontstaan van de stand van zaken van de beveiliging en de inrichting van het aanvraag- en uitgifteproces reisdocumenten in 2013. De analyse van de resultaten is in dit hoofdstuk opgenomen als resultaat van de gemeenten. Om een nadere analyse op onderdelen uit te kunnen voeren zijn eveneens de digitale resultaten van de Kwaliteitsmonitor gebruikt om het beeld verder te verfijnen. De analyse van deze resultaten is in dit hoofdstuk opgenomen als resultaat van uitgiftelocaties.

Voor het jaar 2013 zijn aan de Nederlandse gemeenten 113 vragen gesteld waarop een keuze kon worden gemaakt uit 432 antwoorden. Vooraf is bepaald hoeveel punten een vraag in totaal, en per antwoord, specifiek oplevert. Uitgiftelocaties kunnen maximaal 1098 punten behalen.

De vragenlijst voor de openbare lichamen Bonaire, Sint Eustatius en Saba is grotendeels hetzelfde als de vragenlijst voor de Nederlandse gemeenten. Een aantal vragen zijn vervangen door een aantal vragen over het aanvraagproces van nooddocumenten. De openbare lichamen BES kunnen ook maximaal 1098 punten behalen.

Bij de ontwikkeling van het instrument is in samenspraak met gemeenten bepaald dat:

- o Een score van 95% van de maximaal te behalen punten goed is;
- o Een score tussen de 90 en 95% van de maximaal te behalen punten voldoende is;
- o Een score lager dan 90% van de maximaal te behalen score een onvoldoende is.

Bij het opstellen van de vragenlijsten zijn zowel wettelijke normen als aanbevelingen in de vragen verwerkt. In de scores die in de navolgende hoofdstukken worden genoemd, is geen onderscheid gemaakt tussen wettelijke normen en aanbevelingen, tenzij anders aangegeven.

3.2 Resultaten totaal

In deze paragraaf zijn de totaalresultaten van de gemeenten en de openbare lichamen weergegeven. Vervolgens worden de resultaten van de Nederlandse gemeenten nader bekeken per provincie, per gemeente en aangewezen gemeenten.

3.2.1 *Gemiddelde scores gemeenten en openbare lichamen*

De gemiddelde scores van de gemeenten en openbare lichamen worden zelfstandig gepresenteerd, dit vanwege uiteenlopende scores.

Op basis van de gegeven antwoorden voor zowel wettelijke vereisten als zogenaamde aanbevelingen blijkt dat het gemiddelde resultaat van de gemeenten onvoldoende is. Het gemiddelde resultaat van de openbare lichamen is ook onvoldoende. Als we het resultaat op basis van de

wettelijke vereisten meten, behalen de Nederlandse gemeenten net een voldoende score en de openbare lichamen een onvoldoende score.

Bij de resultaten van de openbare lichamen (gemiddeld 59% tegenover 89% bij de gemeenten) dient te worden opgemerkt dat de verplichtingen die langjarig van toepassing waren voor de gemeenten voor het eerst van toepassing zijn geworden voor de openbare lichamen op 10 oktober 2010, bij de staatkundige hervorming. Zo gold tot 10 oktober 2010 voor de eilanden geen verplicht gebruik van BeveiligingsNet. Evenmin deden zij mee in het driejaarlijkse externe onderzoek. Ook in 2010 hebben zij niet meegedaan met dit onderzoek, gelet op de korte voorbereidingstijd. Wel hadden zij sinds 2006 extra inspanningen verricht op de wettelijke eisen, daarbij geadviseerd door het ministerie van BZK en het kabinet van de gouverneur van de Nederlandse Antillen.

Tabel 1a – Gemiddelde score landelijk (gemeenten)

	Resultaat	Score
Gemiddeld landelijk totaal	Onvoldoende	89%
Gemiddeld landelijk totaal op wettelijke eisen	Voldoende	91%
Gemiddeld landelijk totaal op aanbevelingen	Onvoldoende	81%

Tabel 1b – Gemiddelde score openbare lichamen

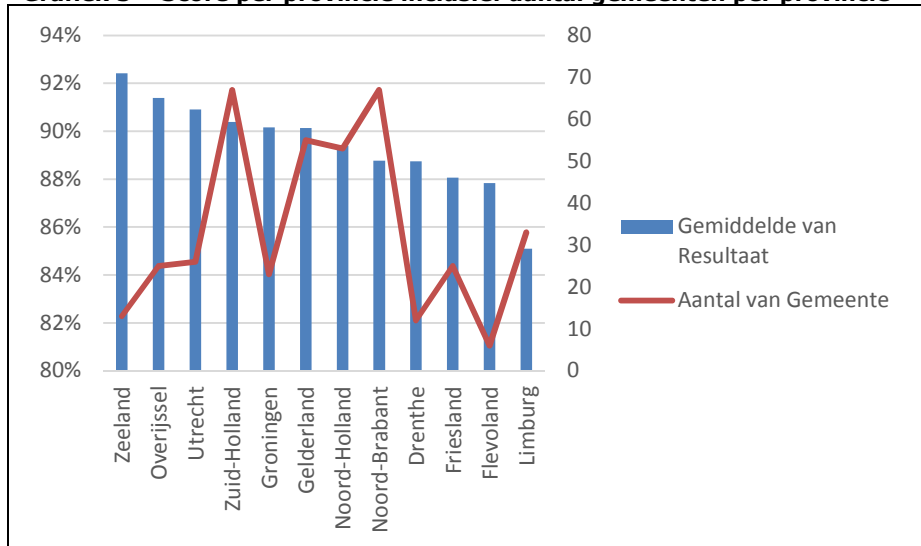
	Resultaat	Score
Gemiddeld totaal	Onvoldoende	59%
Gemiddeld totaal op wettelijke eisen	Onvoldoende	65%
Gemiddeld totaal op aanbevelingen	Onvoldoende	46%

3.2.2 *Per provincie*

Het aantal gemeenten per provincie verschilt aanzienlijk: van 6 gemeenten in de provincie Flevoland tot 67 gemeenten in de provincies Zuid-Holland en Noord-Brabant. De hoogste en laagste resultaten per provincie laten een verschil zien van 7 procent. Zeeland scoort het hoogst met 92% tegenover Limburg die 85% scoort.

De helft van de provincies scoort een onvoldoende, de andere helft scoort een voldoende, geen provincie scoort goed. Het aantal gemeenten per provincie lijkt geen invloed te hebben op het gemiddelde resultaat per provincie.

Grafiek 3 – Score per provincie inclusief aantal gemeenten per provincie



3.2.3

Per gemeente

Uit de resultaten van de zelfevaluatie blijkt dat 265 (65%) van de 408 gemeenten een score behalen die gelijk of hoger is dan de norm van 90% op het voldoen aan alle vragen (wettelijke vereisten en aanbevelingen). Desondanks zijn er 143 gemeenten (35%) die een onvoldoende behalen. 284 gemeenten van de 408 gemeenten (70%) scoren een voldoende tot goed (>90%) op het voldoen aan de wettelijke normen. Echter, 124 gemeenten (30%) behalen een score die onder de norm van 90% ligt.

In bijlage 1 is het resultaat per gemeente per onderwerp weergegeven.

Tabel 2 – Aantal gemeenten goed-voldoende-onvoldoende

	Alle vragen	Wettelijke vereisten
Aantal gemeenten scoren goed:	81	98
Aantal gemeenten scoren voldoende:	184	186
Aantal gemeente scoren onvoldoende	143	124

Binnen de groep van de gemeenten die een onvoldoende hebben gescoord, kan er ook onderscheid worden gemaakt tussen gemeenten die net onder de 90% hebben gescoord of gemeenten die aanzienlijk onder de 90% hebben gescoord. Voor een nadere analyse is een onderverdeling binnen de "onvoldoende"-groep tussen twee groepen: gemeenten die een score hebben behaald tussen 80 en 90% en gemeenten die een score hebben behaald onder de 80%. De laagste score is 62%.

In onderstaand tabel is ook onderscheid gemaakt tussen de score op de gehele vragenlijst en het voldoen aan de wettelijke vereisten. Hieruit blijkt dat er 22 gemeenten zijn die minder dan 80% aan de wettelijke vereisten voldoen.

Tabel 3 – Aantal gemeenten onvoldoende

	Alle vragen	Wettelijke vereisten
Aantal gemeenten: score $\geq$ 80% - 90%	102	102
Aantal gemeenten: score $\geq$ 60% - 80%	41	22

3.2.4 *Per gemeente naar inwonersaantal*

De gemeentegrootte lijkt hoegenaamd geen invloed te hebben op het behaalde resultaat. Gemeenten met minder dan 60.000 inwoners scoren net onvoldoende, terwijl gemeenten met meer dan 60.000 inwoners net voldoende scoren.

Tabel 4 – Resultaat naar gemeentegrootte (Bron: CBS)

Inwoners	Gemeenten	Alle vragen		Wettelijke vereisten	
		Resultaat	Score	Resultaat	Score
< 20.000	144	Onvoldoende	89%	Voldoende	90%
20.000 – 60.000	205	Onvoldoende	89%	Voldoende	91%
60.000 – 100.000	33	Voldoende	90%	Voldoende	91%
100.000 – 250.000	22	Voldoende	90%	Voldoende	90%
> 250.000	4	Voldoende	92%	Voldoende	92%

Het merendeel van de gemeenten scoort een voldoende. Van de gemeenten met minder dan 20.000 inwoners en de 100.000+-gemeenten (excl. de gemeenten met meer dan 250.000 inwoners) zijn er percentueel meer gemeenten die een onvoldoende scoren op de wettelijke vereisten dan gemeenten met een andere gemeentegrootte.

Tabel 5 – Goed – voldoende – onvoldoende naar gemeentegrootte

	Percentage gemeenten alle vragen			Percentage gemeenten wettelijke vereisten		
	Goed	Voldoende	Onvoldoende	Goed	Voldoende	Onvoldoende
< 20.000	19%	43%	38%	19%	46%	35%
20.000 – 60.000	19%	47%	35%	27%	45%	28%
60.000 – 100.000	27%	45%	28%	33%	43%	24%
100.000 – 250.000	23%	41%	36%	18%	45%	37%
> 250.000	0%	75%	25%	0%	75%	25%

3.2.5 *Aangewezen gemeenten*

In Nederland zijn 8 gemeenten aangewezen voor de behandeling van aanvragen van reisdocumenten van Nederlandse burgers die woonachtig zijn in het buitenland (niet-ingezetenen). Deze gemeenten zijn, net als de gemeenten die aanvragen van ingezetenen behandelen, verplicht de PUN toe te passen.

In de PUN zijn een aantal specifieke regelingen voor deze gemeenten opgenomen. Deze specifieke regelingen zijn niet verwerkt in de vragenlijst van de zelfevaluatie. Met name het vaststellen van de identiteit en de nationaliteit is voor deze gemeenten meer complex van aard, omdat de gegevens van deze groep van Nederlanders niet opgenomen zijn in een actuele basisregistratie, zoals de basisregistratie personen.

De aangewezen gemeenten hebben allemaal, naast een uitgiftelocatie voor niet-ingezetenen ook één of meerdere uitgiftelocaties voor ingezetenen. De resultaten in deze paragraaf hebben alleen betrekking op

de uitgiftelocatie voor niet-ingezetenen. De totaalresultaten van de gemeenten zijn in bijlage 1 opgenomen.

De laagste score behaald is door de gemeente Echt-Susteren.

Tabel 6 – Resultaten aangewezen gemeenten

Alle vragen		Score	Wettelijke vereisten	Score
Oldambt	Goed	98%	Goed	97%
Enschede	Goed	95%	Goed	96%
Bergen op Zoom	Voldoende	93%	Voldoende	94%
's-Gravenhage	Goed	95%	Voldoende	94%
Haarlemmermeer	Voldoende	91%	Voldoende	90%
Maastricht	Voldoende	90%	Voldoende	91%
Montferland	Voldoende	90%	Goed	96%
Echt-Susteren	Onvoldoende	64%	Onvoldoende	76%

3.2.6

Openbare lichamen

Op basis van de gegeven antwoorden voor zowel wettelijke vereisten als zogenaamde aanbevelingen blijkt dat het gemiddelde resultaat van de openbare lichamen onvoldoende is. De openbare lichamen scoren tevens een onvoldoende op basis van alleen de wettelijke eisen.

Tabel 7 – Resultaten openbare lichamen

Alle vragen		Score	Wettelijke vereisten	Score
Bonaire	Onvoldoende	68%	Onvoldoende	70%
Saba	Onvoldoende	49%	Onvoldoende	60%
Sint Eustatius	Onvoldoende	61%	Onvoldoende	65%

In onderstaande tabel zijn de resultaten van de openbare lichamen weergegeven in vergelijking met gemeenten met een vergelijkbaar inwonersaantal, waaronder de Waddeneilanden. Hieruit blijkt dat de resultaten van de openbare lichamen aanzienlijk onder de resultaten liggen van deze gemeenten. Wanneer de resultaten van de openbare lichamen worden vergeleken met alleen de Waddeneilanden, dan blijkt dat slechts een van alle eilanden voldoende scoort. Of dit toeval is of dat de meer geïsoleerde positie van de eilanden een rol speelt is niet nader geanalyseerd.

Tabel 8 – Resultaten gemeenten met vergelijkbaar inwonersaantal (Bron: CBS – inwoners per 1/1/2013)

Gemeente/Openbaar lichaam	Inwoners	Resultaat	Score
Terschelling	4.740	Goed	95%
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	5.430	Goed	95%
Millingen aan de Rijn	5.857	Goed	95%
Renswoude	4.532	Voldoende	93%
Schermer	5.324	Voldoende	93%
Rozendaal	1.515	Voldoende	91%
Vlieland	1.146	Onvoldoende	89%
Zeevang	6.297	Onvoldoende	83%
Ameland	3.466	Onvoldoende	79%
Schiermonnikoog	946	Onvoldoende	78%
Texel	13.691	Onvoldoende	81%
Sint Eustatius	3.897	Onvoldoende	61%
Saba	1.991	Onvoldoende	47%

Gemeente/Openbaar lichaam	Inwoners	Resultaat	Score
Hardinxveld Giessendam	17.538	Goed	98%
Olst-Wijhe	17.482	Goed	98%
Gennep	17.101	Goed	97%
Valkenburg aan de Geul	17.071	Voldoende	93%
Oirschot	17.806	Voldoende	92%
Sint-Oedenrode	17.427	Voldoende	91%
Ommen	17.446	Voldoende	90%
Weesp	17.577	Onvoldoende	83%
Midden Delfland	17.598	Onvoldoende	75%
Bonaire	17.408	Onvoldoende	68%

3.3 Resultaten per onderwerp

Bij het inrichten van de vragenlijst zijn een aantal inrichtingskeuzes gemaakt (inrichting en bijhouding van processen/procedures, aandachtsgebieden, informatiebeveiliging (BIV-klassen)). Aan de hand van deze inrichtingskeuzes is het mogelijk per onderwerp het een en ander nader te onderzoeken. De resultaten van deze analyse betreffen de resultaten per uitgiftelocatie. De resultaten van de openbare lichamen zijn hierin niet meegenomen, omdat de openbare lichamen de zelfevaluatie om technische redenen handmatig hebben uitgevoerd.

3.3.1 Inrichting en bijhouding van processen en procedures

In de vragenlijst Reisdocumenten is onderscheid gemaakt tussen vragen die betrekking hebben op de inrichting van de processen en procedures. Zoals vragen over het beveiligingsplan en beveiligingsprocedures. En daarnaast vragen over het bijhouden (uitvoeren, controleren) van deze processen (bijv. beveiligingsrapportages).

Op de vragen die betrekking hebben op de inrichting scoren gemeenten een voldoende (90%). Op de vragen die betrekking hebben op de uitvoering c.q. bijhouding scoren gemeenten een onvoldoende (88%). Op basis van de gegeven antwoorden blijkt dat de uitvoering/bijhouding van de processen gemiddeld minder goed loopt dan de inrichting van de processen.

3.3.2 *Per aandachtsgebied*

De vragen zijn gegroepeerd naar de aandachtsgebieden beleid, processen, gegevens, personeel, fysieke beveiliging, calamiteiten, architectuur en naleving. Deze aandachtsgebieden zijn gekozen op basis van een indeling zoals deze gehanteerd wordt in de Code voor Informatiebeveiliging (ISO 27002). De resultaten per aandachtsgebied laten een duidelijk verschil zien: het aandachtsgebied processen scoort het hoogst met 95%, terwijl het aandachtsgebied personeel beduidend lager scoort (82%). Het aandachtsgebied processen is, in vergelijking met onderzoeken uit het verleden uitgebreid. Het blijkt dat gemeenten dit aandachtsgebied relatief goed hebben georganiseerd. In een volgende paragraaf wordt op het aandachtsgebied nader ingezoomd.

Tabel 9 – resultaat per aandachtsgebied

	Alle vragen	Score	Wettelijke Vereisten	Score
Beleid	Onvoldoende	89%	Voldoende	92%
Processen	Goed	95%	Voldoende	91%
Gegevens	Onvoldoende	88%	Voldoende	94%
Personeel	Onvoldoende	81%	Onvoldoende	82%
Fysieke Beveiliging	Onvoldoende	89%	Goed	96%
Calamiteiten	Voldoende	92%	n.v.t.	n.v.t.
Architectuur	Onvoldoende	88%	Goed	95%
Naleving	Onvoldoende	89%	n.v.t.	n.v.t.

Wanneer ingezoomd wordt op een selectie van een aantal gemeenten, zoals de aangewezen gemeenten, dan laten de resultaten per aandachtsgebied zien dat de aangewezen gemeenten met een goede score dit over het algemeen over alle aandachtsgebieden doen.

Tabel 10 – resultaten aangewezen gemeenten per aandachtsgebied (96-100% groen, 90-95% lichtgroen, 80-89% oranje, 60-79% rood)

	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Oldambt	98%	100%	100%	98%	94%	100%	100%	100%
Enschede	92%	94%	96%	95%	94%	98%	100%	100%
Bergen op Zoom	91%	94%	92%	95%	94%	100%	100%	60%
Den Haag	96%	100%	87%	91%	94%	100%	100%	100%
Haarlemmermeer	100%	97%	68%	79%	95%	100%	100%	100%
Maastricht	80%	96%	79%	90%	96%	98%	100%	80%
Montferland	77%	99%	92%	94%	79%	92%	100%	80%
Echt-Susteren	54%	85%	47%	52%	70%	20%	100%	20%

In tabel 10 zijn de resultaten van de openbare lichamen niet meegenomen. Onderstaande tabel laat de resultaten zien van de openbare lichamen per aandachtsgebied. Hieruit blijkt dat de openbare lichamen op bijna alle onderdelen onvoldoende scores.

Tabel 11 – resultaten openbare lichamen per aandachtsgebied (96-100% groen, 90-95% lichtgroen, 80-89% oranje, 60-79% rood)

	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Bonaire	61%	70%	88%	54%	66%	77%	80%	100%
Saba	11%	64%	64%	34%	54%	20%	50%	40%
Sint Eustatius	36%	77%	73%	57%	52%	53%	0%	100%

3.3.3

Informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging is het geheel van preventieve, detectieve, repressieve en correctieve maatregelen alsmede procedures en processen die de beschikbaarheid, integriteit (=betrouwbaarheid), vertrouwelijkheid (=exclusiviteit) en controleerbaarheid (ook wel de BIV-klasse genoemd) van alle vormen van informatie binnen een organisatie garanderen.

- Beschikbaarheid bevat de garanties voor het afgesproken niveau van dienstverlening gericht op de beschikbaarheid van de dienst

op de afgesproken momenten. Kenmerken van beschikbaarheid zijn tijdigheid, continuïteit en robuustheid;

- Integriteit(=betrouwbaarheid) geeft de mate aan waarin de informatie actueel en correct is. Kenmerken zijn juistheid, volledigheid en geautoriseerdheid van de transacties;
- Vertrouwelijkheid (=exclusiviteit) is het kwaliteitsbegrip waaronder privacybescherming, maar ook de exclusiviteit van informatie gevangen kan worden. Het waarborgt dat alleen geautoriseerden toegang krijgen en dat informatie niet kan uitlekken;
- Controleerbaarheid: het belang om achteraf toegang en transacties te kunnen verifiëren.

De vragen die binnen het onderzoek zijn opgesteld hebben het doel inzicht te krijgen in hoeverre de gemeente maatregelen heeft opgesteld op het gebied van deze onderwerpen.

Tabel 12 – scores informatiebeveiliging

	Resultaat	Score
Beschikbaarheid	Goed	99%
Integriteit (=betrouwbaarheid)	Onvoldoende	89%
Vertrouwelijkheid (=exclusiviteit)	Onvoldoende	89%
Controleerbaarheid	Onvoldoende	86%

3.4

Verdieping van het resultaat van het aandachtsgebied Personeel

Zoals uit voorgaande paragraaf blijkt, is het resultaat binnen het aandachtsgebied Personeel ruim onvoldoende. In deze paragraaf gaan we dieper op deze resultaten in.

Binnen het aandachtsgebied Personeel is een onderscheid gemaakt naar sub-onderwerpen. De resultaten van de sub-onderwerpen laten zien dat er op het onderdeel functiescheiding een minimale score is behaald. Daarnaast blijkt dat het onderdeel Competenties een lage score heeft gehaald. Beide onderdelen worden verder uitgediept.

Uit een analyse van de totaalresultaten is afgeleid dat, daar waar gemeenten voor het aandachtsgebied Personeel onvoldoende scoren, de totaalscore van deze gemeente voor deze zelfevaluatie nooit goed is. Daarnaast is geconstateerd dat bij een goede score voor het aandachtsgebied Personeel het totaalresultaat altijd groter is dan voldoende (afgeleid uit de resultaten in de bijlagen per gemeente).

Tabel 13 – Sub-onderwerpen binnen het aandachtsgebied Personeel

Resultaat landelijk detail van personeel	Resultaat	Score
Bewustzijn	Goed	97%
Aanwijzing medewerkers	Goed	96%
Beveiligingsfunctionaris	Goed	96%
Registratie reisdocumentenmodule	Voldoende	94%
Autorisatiebevoegde	Onvoldoende	87%
Toetsen autorisaties	Onvoldoende	86%
Toegang mobiel aanvraagstation	Onvoldoende	85%
Geheimhouding	Onvoldoende	83%
Toetsen uitvoering	Onvoldoende	81%
Competenties	Onvoldoende	73%
Functiescheiding	Onvoldoende	56%

3.4.1

Competenties

De werkzaamheden in het proces reisdocumenten zijn delicaat en verlangen een grote mate van vakkennis, nauwkeurigheid en betrouwbaarheid. Dit betekent dat voor die functie minimale kennis en vaardigheden moeten zijn voorgeschreven. In ieder werkproces waarin voorschriften, procedures en instructies moeten worden gevolgd, kun je niet zomaar aannemen dat medewerkers daarvan op de hoogte zijn. Het is van belang om te zorgen dat medewerkers op de hoogte zijn en blijven van bestaande procedures en wijzigingen daarop.

Om te sturen op het juiste beveiligingsgedrag dient het onderwerp onderdeel uit te maken van het functioneringsgesprek. Door het juiste of eventueel onjuiste gedrag te benoemen in het functioneringsgesprek kan enerzijds de motivatie en de bewustwording toenemen en anderzijds corrigerend worden opgetreden bij nalatigheid.

In onderstaand overzicht staan de vragen die over het voornoemde zijn gesteld. Er wordt met een gemiddelde score van 73% onvoldoende gescoord. Het gaat hier veelal om aanbevelingen. Vanuit de antwoorden blijkt dat er vooral punten blijven liggen op het gebied van aanstelling van medewerkers en het per taak vaststellen van de minimale kennis en vaardigheden.

De landelijke resultaten op vraagniveau over dit onderwerp zijn:

Specificatie vragen 1 - betreffende competenties

Competenties	Eis/aanbeveling	Percentage
Welke maatregelen worden genomen ten aanzien van medewerkers in risicovolle werkzaamheden		72%
Bij aanstelling wordt een verklaring omtrent het gedrag (VOG) verlangd voor vaste medewerkers (stage/detachering/inhuur)	A	82%
Bij aanstelling wordt een verklaring omtrent het gedrag verlangd voor medewerkers die geen vast dienstverband hebben met de gemeente	A	67%
Bij aanstelling wordt het curriculum vitae op juistheid gecontroleerd	A	72%
Diploma's of certificaten worden op echtheid en juistheid gecontroleerd	A	62%

Bij aanstelling worden referenties nagetrokken	A	77%
Geen van genoemde maatregelen		6%
Hoe zijn, voor de uitvoering van de werkzaamheden, de minimale kennis en vaardigheden vastgesteld?		65%
Deze zijn voor elke taak specifiek vastgesteld	A	49%
Deze zijn vastgesteld in de functiebeschrijving	A	82%
Deze zijn niet vastgesteld		6%
Hoe nemen medewerkers kennis van voorschriften en procedures?		75%
Deze worden mondeling besproken	E	97%
Deze worden schriftelijk meegedeeld	E	89%
Medewerkers tekenen voor kennisname	A	57%
Geen van bovenstaande		0%
Wordt in gesprekken over het functioneren gesproken over het nakomen van beveiligingsvoorschriften?		80%
Ja	A	79%
Nee		21%

3.4.2 Functiescheiding

Functiescheiding is een organisatorisch instrument om ervoor te zorgen dat het proces integer plaatsvindt. Dit kan worden bewerkstelligd door altijd en op zijn minst drie personen te betrekken bij het volledige proces van aanvragen tot en met uitreiken. Hiermee wordt voorkomen dat, ook bij externe dwang of chantage, een medewerker in de gelegenheid is om tot frauduleus gedrag te komen.

Over functiescheiding zijn een viertal vragen gesteld. Opmerkelijk is dat slechts bij 180 uitgiftelocaties in 100% van de gevallen aan de verplichte functiescheiding tussen aanvraag-beheer en verstrekken wordt voldaan. Binnen de regelgeving is de mogelijkheid gecreëerd om, onder voorwaarden, af te wijken van deze eis. Slechts 66% van de uitgiftelocaties volgt de eisen op die gesteld zijn indien niet aan functiescheiding is voldaan.

Specificatie vragen 2 - betreffende functiescheiding

	Eis of aanbeveling	Percentage
Functiescheiding		
<i>In beveiligingsbeheer</i>		
Is er sprake van een scheiding in verantwoordelijkheden?		98%
Tussen de opdrachtgever en de uitvoerder	A	97%
Tussen de uitvoerder en de beveiligingsfunctionaris	E	99%
Tussen de opdrachtgever en de beveiligingsfunctionaris	E	98%
Er is geen scheiding in verantwoordelijkheden		1%
<i>In de processen</i>		
Tussen welke (operationele) reisdocumentenprocessen is er sprake van functiescheiding?		70%
Tussen verstrekken en beheer	E	6%
Tussen verstrekken en uitreiken	E	25%

Tussen beheer en uitreiken	E	3%
Tussen verstrekken, beheer en uitreiken	E	47%
Geen van bovengenoemde		18%
Vindt functiescheiding altijd plaats?		37%
Ja (alleen bij dit antwoord worden punten gegenereerd)	A	36%
Nee, maar de reden is te geringe personele capaciteit	E	57%
Nee		6%
Wat doet u als er geen functiescheiding plaatsvindt wegens te geringe capaciteit?		66%
De reden daarvan wordt schriftelijk vastgelegd	E	68%
De periode waarin dit plaatsvond wordt vastgelegd	E	67%
De namen van de betrokken ambtenaren worden vastgelegd	E	70%
Er wordt een controle uitgevoerd door een onafhankelijk ambtenaar	E	63%
Geen van bovengenoemde acties		22%

3.4.3 Beveiligingsfunctionaris

De aanbevelingen die betrekking hebben op de beveiligingsfunctie scoren op een aantal onderdelen onvoldoende. Inbreuken dienen in de meeste gevallen gemeld te worden aan de beveiligingsfunctionaris waardoor deze in staat wordt gesteld om de nodige acties uit te voeren.

Het valt op dat de inrichting vaak goed is geregeld, zoals het formeel aanwijzen van de beveiligingsfunctionaris en het opnemen van de verantwoordelijkheden in de beveiligingsprocedure. Echter, de uitvoering blijft achter. Zo vindt er niet altijd een tussentijdse controle plaats op de uitvoering van de te nemen maatregelen uit het beveiligingsplan en wordt er niet jaarlijks door de beveiligingsfunctionaris gerapporteerd.

Specificatie vragen 3 - betreffende beveiligingsfunctionaris

	Percentage	Eis/aanbeveling	aantal locaties
Over de beveiligingsfunctionaris			
De verantwoordelijkheden van de beveiligingsfunctionaris zijn in de beveiligingsprocedure opgenomen	99%	E	490
Er vindt door de beveiligingsfunctionaris of een onafhankelijk derde een tussentijds controle plaats op de uitvoering van de te nemen maatregelen (uit de jaarlijkse beveiligingsrapportage)?	69%	A	344
De beveiligingsfunctionaris heeft het afgelopen jaar gerapporteerd	79%	A	392
De beveiligingsfunctionaris is formeel aangewezen	97%	E	479
De beveiligingsfunctionaris is niet betrokken bij de uitvoering van het reisdocumentenproces	96%	E	475
De beveiligingsfunctionaris legt rechtstreeks verantwoording af aan de burgemeester	96%	E	473
De taken en verantwoordelijkheden van de beveiligingsfunctionaris zijn in een functieomschrijving vastgelegd	97%	E	480

Inbreuken moeten worden gemeld aan de beveiligingsfunctionaris	97%	A	479
Vervanging bij langdurige afwezigheid van de beveiligingsfunctionaris is in de procedure incident meldingen opgenomen	62%	A	307

3.5 Identiteit vaststellen

In verband met de politieke en maatschappelijke aandacht voor identiteitsfraude, is er voor gekozen om een nadere analyse op het gebied van het vaststellen van de identiteit uit te voeren.

Bij de aanvraag van een reisdocument moet de identiteit van de aanvrager uiteraard worden vastgesteld. Evenals bij de aanvraag van een document is het noodzakelijk om de identiteit van degene die het document komt afhalen zorgvuldig vast te stellen.

Opvallend zijn de lagere percentages die behaald worden bij het uitreiken van de reisdocumenten. Bij 35 uitgiftelocaties worden in het aanvraagproces identificerende vragen niet aan de kinderen zelf gesteld en bij het uitreikproces zijn dat zelfs 100 uitgiftelocaties.

Specificatie vragen 4 - betreffende identiteit vaststellen

Identiteit vaststellen		Eis/aanbeveling	Percentage
<i>In het aanvraagproces</i>			
Op welke wijze wordt de identiteit van de aanvrager vastgesteld?			91%
Het eerder uitgereikte reisdocument wordt ter identificatie gebruikt	E		100%
De persoonsgegevens en het documentnummer op het reisdocument worden gecontroleerd in de GBA	E		100%
De echtheidskenmerken van het overgelegde document worden op echtheid gecontroleerd	A		81%
Er vindt, indien mogelijk, een foto-foto vergelijking plaats met de foto in het overgelegde document en een vergelijking van de foto met het gezicht van de aanvrager	E		100%
Er worden altijd identificerende vragen gesteld, ook als de een geldig identiteitsdocument wordt overgelegd	A		34%
Bij het ontbreken van een geldig identiteitsdocument worden er identificerende vragen gesteld	E		100%
Naast het stellen van identificerende vragen worden andere documenten gevraagd, die voorzien zijn van foto en handtekening gevraagd	E		91%
Bij kinderen worden identificerende vragen aan het kind zelf gesteld	E		93%
Wordt er onderzoek ingesteld, indien twijfel bestaat over de identiteit?			100%
Ja	E		100%
Nee			0%
Uit welke onderdelen bestaat het onderzoek bij twijfel over de identiteit?			97%
De actuele handtekening, foto en gegevens worden vergeleken met eerdere aanvragen reisdocumenten	A		100%
De gegevens worden vergeleken met andere beschikbare bronnen, zoals bv. de rijbewijsadministratie, ontvangen verhuisaangiften, aangiften burgerlijke stand	A		95%

Er worden aanvullende vragen gesteld	A	98%
Indien noodzakelijk wordt de politie betrokken bij het uitvoeren van het onderzoek	A	95%
Geen van de genoemde acties		0%
<i>Bij het uitreiken</i>		
Op welke wijze wordt de identiteit van de aanvrager vastgesteld?		90%
Het eerder uitgereikte reisdocument wordt ter identificatie gebruikt	E	99%
De persoonsgegevens en het huidige documentnummer worden gecontroleerd in de GBA	E	99%
Er vindt een foto-persoon vergelijking plaats	E	100%
Bij het ontbreken van een geldig identiteitsdocument worden er identificerende vragen gesteld	E	83%
Bij kinderen worden identificerende vragen aan het kind zelf gesteld	E	80%
Naast het stellen van identificerende vragen worden andere documenten gevraagd, die voorzien zijn van foto en handtekening gevraagd	E	77%
Geen van genoemde onderwerpen		0%
Hoe wordt gehandeld bij twijfel aan de identiteit van de aanvrager?		92%
Er wordt een onderzoek ingesteld (bijv. overlegging geboorteakte of aanvraagformulier eerder uitgereikt document)	E	98%
Er vindt verificatie plaats van de vingerafdrukken	E	80%
Er wordt niet tot uitreiking overgegaan	E	98%
Geen van genoemde onderwerpen		1%
Welke acties worden aanvullend ondernomen om de echtheid van het document vast te stellen?		91%
De echtheidskenmerken van de overgelegde documenten worden gecontroleerd	A	87%
De handtekening in het huidige document wordt, indien mogelijk, vergeleken met de handtekening in het nieuwe document	A	94%

4 Ervaringen zelfevaluatie en vervolgacties

4.1 Algemeen

De zelfevaluatie reisdocumenten is tweeledig van opzet. Het instrument is bedoeld als controlemiddel en heeft daarnaast nadrukkelijk de functie om kwaliteitsverbetering te bevorderen. De ingevulde vragenlijst en de bijbehorende managementrapportage geven op detailniveau weer wat de verbeterpunten zijn in het reisdocumentenproces van een gemeentelijke uitgiftelocatie. Hiermee is beoogd om voor gemeenten inzichtelijk te maken wat de aandachtspunten zijn en waar ruimte is voor verbetering.

Om een beeld te krijgen of de zelfevaluatie en het gebruikte evaluatie instrument daadwerkelijk *incentives* zijn voor het verbeteren van de kwaliteit, zijn de 35 gemeenten die aan de steekproef hebben meegewerkt, naar hun ervaringen met de zelfevaluatie gevraagd. Tevens is gekeken naar de toelichtingen van gemeenten in de gemeentelijke rapportage en in hoeverre daar verbeteracties zijn benoemd.

4.2 Ervaringen van de 35 steekproefgemeenten

De 35 steekproefgemeenten is gevraagd naar hun ervaringen met de zelfevaluatie. Een uitwerking van de ervaringen is opgenomen in het rapport over de steekproef en is als bijlage bijgevoegd (bijlage 2). De belangrijkste bevindingen omtrent het stimuleren van de kwaliteitsverbetering zijn de volgende:

- o Uit de gehouden gesprekken komt naar voren dat de Kwaliteitsmonitor als een duidelijke verbetering en noodzakelijke vernieuwing ten opzichte van BeveiligingsNet wordt gezien. De behandelde thema's zijn actueel. De inhoudelijke verbreding van de Kwaliteitsmonitor ten opzichte van zijn voorganger wordt door de meeste gemeenten prettig gevonden en gewaardeerd. Dit geldt ook voor de vragen die niet direct betrekking hebben op de verplichtingen vanuit de PUN, maar welke aanbevelingen betreffen. Deze leiden tot een grotere bewustwording en geven net zoals de nieuwe thema's in de vragenlijst prikkels om veranderingen in de organisatie en het proces aan te brengen. Een aantal gemeenten is hierdoor bijvoorbeeld geïnspireerd geraakt om meer afdelingen en collega's bij het (communicatie-)proces te betrekken. Sommige gemeenten geven aan dat hierin wel het gevaar schuilt dat het te gedetailleerd gaat worden en het dan voor de kleinere gemeenten 'niet meer te doen' is. Ook verwachten zij op deze punten een opvolging vanuit het BZK (in de regelgeving).
- o Over de inhoud van de aanbevelingen of adviezen die in de managementrapportages aangereikt worden, zijn niet alle gemeenten tevreden. De rode draad in de toelichting hierop is, dat deze feedback te algemeen verwoord is of niet goed overeenkomt met de praktijk. Er wordt dan een advies gegeven dat voor de betreffende gemeenten niet aan de orde is. De gemeenten vinden het algemene karakter aan de ene kant begrijpelijk, omdat de rapportages automatisch gegenereerd worden en maatwerk voor

ruim 400 gemeenten ondoenlijk is. Aan de andere kant is hierdoor de toegevoegde waarde van een deel van de adviezen zeer beperkt.

- o De Kwaliteitsmonitor kent de norm 'onvoldoende' toe bij een score van <90%, 'voldoende' bij een score van 90-95% en 'goed' bij een score van >95%. De mening van de gemeenten over die normering loopt uiteen. De onderstaande opmerkingen illustreren dit:

- *"Het is een belangrijke en verantwoordelijke taak voor gemeenten, dus de normering moet ook gewoon streng zijn."*
- *"Die 90% is vreemd. Met een 8 op je rapport was je vroeger blij."*
- *"Het is niet te begrijpen hoe dit is samengesteld. Door de scores is de neiging om de vragen positiever te beantwoorden aanwezig."*
- *"Als je het invult volgens de realiteit, dan is het moeilijk te halen."*
- *"Op de essentiële onderdelen moeten de gemeenten ook gewoon hoog scoren."*
- *"De normen doen geen recht aan de zaak. Het College leest alleen de norm 'onvoldoende' en dan heb je de poppen aan het dansen."*
- *"Dergelijke normen passen niet bij een instrument dat een zelfevaluatie is."*
- *"In het tweede jaar van de Kwaliteitsmonitor zou best voor een strengere normering gekozen mogen worden."*
- *"We hebben het als gemeente misschien te voorzichtig ingevuld, maar wel naar waarheid. We zijn benieuwd naar de '95+-gemeenten: hoe doen ze dat?"*

- o Alle 35 steekproefgemeenten gebruiken of gaan de managementrapportage gebruiken voor de evaluatie van het beveiligingsbeleid en het opstellen van een actieplan. De managementrapportage speelt daarmee niet alleen een formele rol, maar wordt direct gebruikt. De gemeenten zien de Kwaliteitsmonitor en de managementrapportage als het jaarlijkse slotstuk en als hét moment om iets aan te pakken. Veel gemeenten willen zoveel mogelijk punten uit de Kwaliteitsmonitor meenemen in het nieuwe beveiligingsplan of actieplan, maar weten ook dat sommige zaken financieel en/of politiek niet haalbaar zijn. Gemeenten die tegen dit laatste aanlopen, richten zich dan op de 'kleinere' verbeterpunten. Bijvoorbeeld het sluiten van deuren, registraties bijhouden, regelmatig wijzigen van wachtwoorden en verfijnen van communicatie en werkprocessen. Een aantal gemeenten in de steekproef maakt deel uit van een samenwerkingsverband met buurgemeenten of gaan daartoe over. De resultaten van de Kwaliteitsmonitor worden door hen in dit bredere verband opgepakt.

4.3 Ervaringen uit de gemeentelijke rapportages

Ongeveer een kwart van de gemeenten heeft op eigen initiatief in de rapportage aan de minister verbeteracties aangekondigd of uitgevoerd naar aanleiding van de zelfevaluatie. Een aantal gemeenten hebben het actieplan bij de rapportage meegezonden. Er zullen ongetwijfeld ook gemeenten zijn die wel verbeteracties hebben, maar dit niet hebben gemeld in de gemeentelijke rapportage. Diverse gemeenten hebben aangegeven dat het instrument voor hen een hulpmiddel is voor verbetering.

Naast verbeteracties, hebben diverse gemeenten een toelichting gegeven waarom op een bepaald onderdeel laag is gescoord. Bijvoorbeeld omdat de vraag foutief is ingevuld, het beveiligingsplan niet actueel was, er capaciteitsproblemen waren of omdat er op een andere manier wordt gewerkt.

In sommige gevallen wijt een gemeente de lage score aan het evaluatie-instrument: bijvoorbeeld een fout in de vragenlijst, het ontbreken van een antwoordmogelijkheid of het toebedelen van een te lage score.

5 Samenvatting en conclusies

5.1 Samenvatting van de bevindingen

De bevindingen uit het verloop van de zelfevaluatie, de resultaten van de zelfevaluatie en de steekproef onder 35 gemeenten kunnen als volgt worden samengevat.

1. Verloop van de zelfevaluatie

- o Alle gemeenten hebben de zelfevaluatie (invullen vragenlijst) uitgevoerd binnen de voorgeschreven termijn. De laatste gemeente heeft op 15 oktober 2013 de vragenlijst definitief gemaakt.
- o De indiening van de rapportages voor 1 november 2013 verliep goed, maar minder goed dan de invulling van de vragenlijsten voor 1 oktober 2013. Niet alle gemeenten (69) hadden de rapportage voor 1 november 2013 opgestuurd. Redenen hiervoor waren: verlof van de betrokken medewerker, rapportages die in eerste instantie niet compleet waren en onduidelijkheid over wat de gemeentelijke rapportage inhield. Vooral grote gemeenten hadden moeite om binnen de termijn de burgemeester te laten tekenen voor de rapportage, zeker als de resultaten eerst in het college werden besproken. Daarnaast moesten gemeenten met meerdere uitgiftelocaties een extra handeling verrichten, namelijk een samenvattingsdocument toevoegen, met daarin een overzicht van de resultaten van de verschillende uitgiftelocaties. Ook dit zorgde soms voor vertraging.

Omdat de openbare lichamen nog geen toegang hebben tot de Kwaliteitsmonitor, heeft de zelfevaluatie schriftelijk plaatsgevonden. Dit heeft tot vertraging geleid.

- o Uit een steekproef die is gehouden onder 35 gemeenten, blijkt dat de resultaten van de zelfevaluatie 2013 valide zijn. Dit is geconcludeerd aan de hand van een vooraf vastgesteld onderzoeksprotocol. 34 van de 35 onderzochte gemeenten hebben de vragenlijst juist ingevuld. Er wordt gesproken van juist invullen, als 90-100% van de getoetste antwoorden overeenkomt met de praktijksituatie bij de gemeenten.

2. De resultaten van de zelfevaluatie

- o Uit de resultaten van de zelfevaluatie blijkt dat 265 (65%) van de 408 gemeenten een score behalen die gelijk of hoger is dan de norm van 90% op het voldoen aan alle vragen (wettelijke vereisten en aanbevelingen). Er zijn 143 gemeenten (35%) die een onvoldoende behalen, waarvan 41 gemeenten een score behalen die ver onder de norm van 90% ligt (< 80%).

283 gemeenten (69%) van de 408 gemeenten scoren een voldoende tot goed (>90%) op het voldoen aan de wettelijke normen. 125 gemeenten (30%) behalen een score die onder de

norm van 90% ligt, waarvan 22 gemeenten een score behalen die ver onder de norm van 90% ligt (< 80%).

De openbare lichamen halen een score die ver onder de norm ligt. Eén van de acht aangewezen gemeenten behalen ook een onvoldoende score.

- o Het aandachtsgebied Personeel scoort aanzienlijk minder dan de andere aandachtsgebieden. Binnen het aandachtsgebied Personeel blijkt dat vooral de items Functiescheiding en Competenties aanzienlijk minder scoren dan de andere items.
- o Uitgiftelocaties volgen de eisen, die gesteld zijn aan functiescheiding, onvoldoende op. Slechts bij 180 uitgiftelocaties wordt in 100% van de gevallen aan de verplichte functiescheiding tussen aanvraag-beheer en verstrekken voldaan. Binnen de regelgeving is de mogelijkheid gecreëerd om, onder voorwaarden, af te wijken van deze eis. Slechts 66% van de uitgiftelocaties volgt de eisen op die gesteld zijn indien niet aan functiescheiding is voldaan.
- o Uitgiftelocaties scoren een onvoldoende op de aanbevelingen die betrekking hebben op het gebied van competenties van medewerkers (taakgerichte functiebeschrijving, bewustzijn beveiligingsmaatregelen, sturen op het juiste beveiligingsgedrag).
- o Uitgiftelocaties scoren op de aanbevelingen die betrekking hebben op het gebied van de beveiligingsfunctionaris onvoldoende. Op de wijze waarop de functie van beveiligingsfunctionaris is ingericht bij uitgiftelocaties wordt aan de wettelijk vereisten voldaan. Maar op de aanbevelingen die vooral betrekking hebben op de wijze waarop de beveiligingsfunctionaris de functie uitvoert scoren de uitgiftelocaties een onvoldoende (tussentijdse controle van de voorgenomen beveiligingsmaatregelen, opstellen van de jaarlijkse beveiligingsrapportage en vervanging tijdens afwezigheid).
- o Uitgiftelocaties volgen de wettelijke vereisten met betrekking tot identiteitsvaststelling in het algemeen voldoende op. Er zijn wel lagere percentages bij de identiteitsvaststelling bij het uitreiken van de reisdocumenten. Bij 35 uitgiftelocaties worden in het aanvraagproces identificerende vragen niet aan de kinderen zelf gesteld en bij het uitreikproces zijn dat zelfs 100 uitgiftelocaties.

3. De jaarlijkse zelfevaluatie als kwaliteitstimulerend instrument

- o De Kwaliteitsmonitor en de vragenlijst worden als evaluatie-instrument stimulerender beschouwd dan de oude instrumenten zoals BeveiligingsNet en het driejaarlijkse extern onderzoek Reisdocumenten. De zelfevaluatie leidt bij veel gemeenten tot het maken van actieplannen om de processen te verbeteren. Alle steekproefgemeenten hebben aangegeven een actieplan op te stellen. In ongeveer 25% van de ingediende managementrapportages wordt op eigen initiatief aangegeven dat er een actieplan wordt gemaakt om verbeteringen in het aanvraag- en uitreikproces van reisdocumenten aan te brengen.

Er zijn gemeenten die een actieplan bij de rapportage hebben meegezonden.

- o Tegen de normering van de vragenlijst (goed, voldoende, onvoldoende) wordt door de gemeenten verschillend (zowel positief als negatief) aangekeken. De ene gemeente beschouwt de normering wel als kwaliteitstimulerend en de andere gemeente niet.
- o De inhoud van de aanbevelingen/adviezen die in de managementrapportage zijn aangereikt, wordt beschouwd als te algemeen. De managementrapportage werkt voor sommige gemeenten nog onvoldoende kwaliteitstimulerend.

5.2 Conclusies

Uit het verloop van de zelfevaluatie, de resultaten van de zelfevaluatie en de steekproef onder 35 gemeenten kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

1. Cyclus zelfevaluatie 2013

De zelfevaluatie is in het algemeen goed verlopen, omdat alle uitgiftenlocaties de zelfevaluatie hebben uitgevoerd. Daarbij zijn de uitkomsten van de zelfevaluatie valide. Het indienen van managementrapportages voor de voorgeschreven termijn verliep minder soepel dan het definitief maken van de vragenlijst. Een aantal gemeenten geven aan dat een maand tijd te kort is voor het indienen van de managementrapportage, omdat het bespreken van de managementrapportage met de burgemeester (en bij een aantal gemeenten in het college van B&W). Het is nog echter te vroeg om te concluderen dat de voorgeschreven termijnen te krap zijn, omdat het de eerste keer is geweest dat de zelfevaluatie op deze wijze heeft plaatsgevonden. Het beschikbaar stellen van de functionaliteit voor het generen van de managementrapportage door BZK was in 2013 aan de late kant en ook gemeenten moeten wennen aan deze termijnen. Voor de openbare lichamen kan nog helemaal geen conclusie worden getrokken, omdat deze een parallel traject hebben gelopen.

2. Resultaten zelfevaluatie reisdocumenten

30% van de gemeenten en 3 openbare lichamen scoren onder de norm van 90% op het voldoen aan de wettelijke normen. 22 gemeenten en de 3 openbare lichamen behalen een score die ver onder de norm ligt. Gelet op de relatief grote omvang van deze groep, behoeft dit serieuze aandacht. Gemeenten hebben moeite om aan de eisen die gesteld zijn aan functiescheiding binnen het aanvraag- en uitgifteproces te voldoen. Vooral de kwaliteit van de inrichting en uitvoering van de processen als niet aan functiescheiding wordt voldaan, is bij een substantieel grote groep uitgiftelocaties niet op orde.

De identiteitsvaststelling bij gemeenten vindt in het algemeen voldoende plaats. Alleen de identiteitsvaststelling bij kinderen vindt in het uitreikproces onvoldoende plaats.

Omdat het alleen voldoen aan de minimale eisen die gestelde eisen in de wet- en regelgeving niet voldoende zegt of de kwaliteit en de beveiliging van het aanvraag- en uitgifteproces voldoende op orde is, is er ook getoetst op andere aspecten van de aanvraag- en uitgifteproces en beveiliging.

Vooral de processen met betrekking tot de competenties van de medewerkers die risicovolle werkzaamheden uitvoeren in het aanvraag- en uitgifteproces zouden kunnen worden geoptimaliseerd. Er zou bij gemeenten en openbare lichamen meer gestuurd kunnen worden op het beveiligingsbewustzijn en -gedrag van medewerkers. Ook de taakuitvoering door de beveiligingsfunctionaris bij een aantal gemeenten zou kunnen worden verbeterd.

3. Ervaringen zelfevaluatie en vervolgacties

De gebruikte instrumenten in de nieuwe zelfevaluatiecyclus zijn voldoende stimulerend voor gemeenten om te werken aan de kwaliteit.

Alleen het instrument “managementrapportage” kan worden verbeterd om gemeenten te stimuleren; dit kan door de rapportage meer specifiek op de gemeente te maken. Daarnaast is het goed om onderscheid te maken tussen aanbevelingen en wettelijke vereisten. Uit de resultaten van de zelfevaluatie en uit de opmerkingen van de gemeenten lijkt de huidige normering niet tot grote bezwaren te leiden.

Bijlage 1

Resultaten gemeenten

Totaal resultaat en resultaat per aandachtsgebied

(96-100% groen, 90-95% lichtgroen, 80-89% oranje, 60-79% rood)

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Aa en Hunze	94%	97%	93%	100%	87%	94%	100%	100%	100%
Aalburg	95%	91%	98%	100%	90%	94%	100%	100%	80%
Aalsmeer	93%	100%	89%	95%	86%	99%	84%	100%	100%
Aalten	93%	94%	97%	92%	89%	87%	98%	100%	100%
Achtkarspelen	88%	96%	87%	93%	77%	87%	100%	100%	80%
Alblasserdam	87%	94%	93%	77%	84%	90%	72%	45%	60%
Albrandswaard	99%	100%	99%	93%	97%	96%	100%	100%	100%
Alkmaar	92%	100%	94%	89%	87%	90%	90%	100%	80%
Almelo	91%	92%	93%	85%	86%	91%	98%	100%	100%
Almere	86%	99%	86%	79%	79%	91%	76%	100%	80%
Alphen a/d Rijn	93%	100%	97%	96%	90%	82%	100%	100%	100%
Alphen Chaam	92%	100%	98%	75%	90%	90%	100%	100%	60%
Ameland	79%	90%	82%	96%	63%	67%	100%	100%	100%
Amersfoort	97%	100%	100%	100%	90%	98%	98%	75%	100%
Amstelveen	93%	100%	89%	95%	86%	99%	84%	100%	100%
Amsterdam	94%	94%	98%	90%	90%	94%	84%	96%	91%
Apeldoorn	92%	89%	98%	88%	86%	97%	80%	50%	100%
Appingedam	90%	86%	91%	92%	83%	92%	100%	100%	100%
Arnhem	93%	97%	99%	88%	82%	90%	96%	100%	100%
Assen	91%	81%	96%	92%	82%	94%	92%	100%	100%
Asten	93%	97%	98%	96%	92%	81%	100%	100%	60%
Baarle Nassau	90%	96%	95%	84%	85%	84%	100%	100%	80%
Baarn	91%	94%	96%	88%	86%	92%	82%	70%	100%
Barendrecht	96%	100%	99%	81%	98%	93%	94%	100%	100%
Barneveld	93%	94%	99%	92%	82%	91%	98%	100%	100%
Bedum	82%	64%	91%	88%	70%	88%	76%	100%	80%
Beek	93%	99%	99%	84%	85%	90%	100%	100%	80%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Beemster	93%	100%	97%	100%	83%	85%	100%	100%	100%
Beesel	73%	59%	96%	87%	57%	69%	38%	50%	20%
Bellingwedde	90%	94%	89%	92%	91%	84%	100%	100%	80%
Bergambacht	99%	100%	100%	100%	94%	94%	100%	100%	100%
Bergeijk	90%	97%	89%	91%	82%	94%	80%	100%	100%
Bergen (L)	92%	100%	86%	92%	90%	92%	100%	100%	100%
Bergen (NH)	92%	100%	96%	83%	80%	98%	96%	80%	80%
Bergen op Zoom	94%	91%	93%	92%	95%	94%	100%	100%	60%
Berkelland	90%	96%	96%	85%	80%	88%	100%	100%	100%
Bernheze	92%	86%	97%	92%	83%	91%	100%	100%	100%
Bernisse	79%	79%	97%	73%	65%	69%	76%	80%	80%
Best	86%	74%	91%	84%	79%	95%	78%	100%	100%
Beuningen	87%	81%	98%	80%	79%	90%	36%	75%	100%
Beverwijk	94%	98%	96%	88%	90%	94%	100%	100%	100%
Binnenmaas	93%	97%	98%	92%	86%	92%	74%	100%	100%
Bladel	93%	100%	95%	96%	86%	89%	98%	100%	80%
Blaricum	79%	61%	98%	72%	64%	83%	58%	55%	100%
Bloemendaal	83%	84%	91%	96%	60%	84%	100%	50%	80%
Boarnsterhim	89%	90%	83%	92%	81%	92%	90%	100%	40%
Bodegraven-Reeuwijk	95%	97%	81%	96%	100%	86%	98%	50%	100%
Boekel	86%	88%	76%	80%	81%	88%	100%	100%	80%
Borger-Odoorn	88%	89%	82%	91%	66%	91%	98%	100%	100%
Borne	93%	91%	52%	88%	85%	91%	98%	100%	80%
Borsele	86%	70%	74%	84%	73%	89%	98%	30%	80%
Boskoop	89%	78%	100%	96%	77%	93%	70%	80%	80%
Boxmeer	96%	100%	90%	96%	92%	95%	100%	100%	100%
Boxtel	87%	66%	59%	84%	81%	93%	70%	75%	80%
Breda	82%	83%	95%	91%	58%	89%	60%	100%	80%
Brielle	87%	91%	56%	84%	79%	87%	94%	100%	80%
Bronckhorst	84%	87%	92%	100%	69%	82%	86%	80%	80%
Brummen	72%	47%	91%	80%	55%	87%	20%	30%	60%
Brunssum	92%	98%	100%	96%	84%	89%	96%	100%	100%
Bunnik	74%	58%	97%	92%	66%	83%	30%	45%	80%
Bunschoten	95%	100%	84%	96%	91%	93%	98%	100%	100%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Buren	88%	92%	91%	88%	65%	94%	100%	100%	80%
Bussum	88%	70%	77%	84%	79%	91%	98%	80%	100%
Capelle aan den IJssel	96%	100%	84%	96%	93%	92%	96%	100%	80%
Castricum	97%	95%	100%	100%	92%	96%	100%	100%	100%
Coevorden	94%	95%	98%	84%	95%	90%	100%	100%	100%
Cranendonck	83%	88%	90%	92%	71%	87%	84%	100%	60%
Cromstrijen	87%	86%	100%	80%	65%	98%	76%	100%	100%
Cuijk	95%	97%	92%	96%	87%	97%	96%	100%	100%
Culemborg	81%	70%	98%	88%	70%	79%	64%	55%	80%
Dalfsen	86%	81%	67%	90%	81%	90%	100%	100%	100%
Dantumadiel	95%	86%	100%	96%	88%	98%	100%	100%	100%
De Bilt	96%	100%	90%	96%	91%	90%	100%	100%	100%
De Marne	77%	89%	77%	66%	61%	87%	66%	100%	80%
De Ronde Venen	94%	100%	85%	100%	80%	97%	100%	100%	100%
De Wolden	80%	53%	97%	88%	72%	92%	36%	75%	80%
Delft	80%	79%	97%	76%	59%	92%	14%	100%	80%
Delfzijl	97%	100%	100%	100%	90%	93%	100%	100%	100%
Den Helder	91%	74%	95%	96%	83%	96%	100%	100%	100%
Deurne	90%	84%	96%	84%	82%	90%	100%	100%	100%
Deventer	88%	76%	89%	96%	84%	89%	99%	100%	80%
Diemen	93%	92%	98%	92%	88%	89%	100%	100%	80%
Dinkelland	96%	94%	98%	92%	92%	96%	100%	100%	60%
Doesburg	91%	90%	96%	88%	80%	91%	94%	100%	100%
Doetinchem	93%	90%	96%	100%	89%	90%	98%	100%	80%
Dongen	93%	91%	92%	96%	96%	92%	94%	100%	80%
Dongeradeel	91%	88%	98%	87%	95%	79%	100%	100%	80%
Dordrecht	92%	99%	95%	79%	90%	93%	84%	100%	100%
Drechterland	90%	82%	98%	96%	88%	88%	82%	75%	80%
Drimmelen	97%	100%	100%	96%	94%	94%	100%	100%	100%
Dronten	91%	91%	92%	79%	89%	90%	100%	100%	100%
Druten	93%	92%	98%	92%	85%	93%	94%	100%	100%
Duiven	92%	94%	94%	92%	85%	93%	94%	100%	80%
Echt-Susteren	62%	54%	84%	47%	45%	70%	20%	78%	20%
Edam-Volendam	94%	96%	99%	96%	90%	90%	98%	55%	80%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Ede	95%	86%	98%	92%	96%	90%	100%	100%	80%
Eemnes	79%	61%	98%	72%	64%	83%	58%	55%	100%
Eemsmond	89%	84%	94%	96%	82%	85%	90%	100%	80%
Eersel	94%	88%	99%	96%	88%	95%	100%	100%	80%
Eijsden-Margraten	82%	74%	91%	79%	72%	80%	100%	100%	60%
Eindhoven	87%	88%	92%	84%	77%	89%	80%	75%	100%
Elburg	77%	69%	87%	78%	60%	91%	38%	80%	80%
Emmen	91%	100%	96%	77%	90%	89%	96%	50%	80%
Enkhuizen	95%	100%	97%	100%	86%	92%	100%	100%	100%
Enschede	95%	90%	96%	96%	95%	94%	98%	100%	100%
Epe	97%	100%	99%	96%	94%	96%	100%	100%	100%
Ermelo	97%	94%	99%	96%	94%	95%	100%	100%	80%
Etten-Leur	91%	99%	91%	81%	89%	89%	100%	100%	80%
Ferwerderadiel	85%	81%	89%	92%	80%	83%	100%	100%	60%
Franekeradeel	88%	71%	94%	91%	81%	89%	100%	100%	80%
Gaasterlân-Sleat	77%	57%	95%	67%	59%	82%	74%	80%	100%
Geertruidenberg	93%	73%	100%	95%	89%	91%	96%	100%	100%
Geldermalsen	86%	78%	97%	84%	73%	90%	72%	100%	80%
Geldrop-Mierlo	92%	91%	94%	92%	83%	95%	100%	100%	100%
Gemert-Bakel	97%	100%	99%	100%	95%	96%	88%	100%	80%
Gennep	97%	97%	100%	96%	98%	92%	100%	100%	100%
Giessenlanden	85%	76%	92%	88%	80%	90%	82%	55%	60%
Gilze en Rijen	94%	99%	94%	100%	88%	93%	98%	100%	80%
Goeree-Overflakkee	92%	97%	96%	84%	88%	85%	100%	100%	100%
Goes	98%	100%	97%	96%	97%	98%	100%	100%	100%
Goirle	92%	100%	97%	87%	86%	85%	100%	100%	100%
Gorinchem	90%	97%	96%	96%	79%	88%	70%	100%	100%
Gouda	88%	94%	94%	74%	85%	86%	82%	100%	100%
Graft-De Rijp	96%	100%	98%	96%	90%	92%	100%	100%	100%
Grave	85%	79%	91%	84%	76%	86%	100%	100%	80%
Groesbeek	95%	91%	99%	84%	100%	91%	100%	100%	80%
Groningen	93%	90%	96%	89%	84%	95%	100%	100%	100%
Grootegast	96%	97%	98%	92%	98%	94%	100%	100%	80%
Gulpen-Wittem	91%	88%	100%	87%	80%	90%	98%	100%	80%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Haaksbergen	91%	78%	96%	92%	90%	94%	96%	75%	80%
Haaren	95%	88%	99%	96%	89%	96%	100%	100%	100%
Haarlem	97%	100%	99%	100%	92%	94%	100%	100%	100%
Haarlemmerliede en Spaarnwoude	95%	100%	97%	100%	83%	96%	100%	100%	100%
Haarlemmermeer	91%	100%	96%	70%	76%	96%	100%	100%	100%
Halderberge	75%	65%	84%	84%	62%	90%	0%	100%	100%
Hardenberg	93%	98%	99%	96%	79%	89%	98%	100%	100%
Harderwijk	93%	93%	99%	84%	91%	82%	98%	100%	80%
Hardinxveld-Giessendam	98%	99%	100%	100%	94%	91%	100%	100%	100%
Haren	77%	85%	94%	80%	48%	78%	58%	45%	60%
Harlingen	94%	97%	96%	100%	85%	92%	100%	100%	100%
Hatterij	93%	94%	92%	100%	87%	98%	100%	75%	80%
Heemskerk	82%	88%	89%	84%	69%	82%	62%	100%	60%
Heemstede	88%	100%	92%	90%	82%	75%	100%	100%	100%
Heerde	94%	93%	94%	92%	93%	94%	100%	100%	80%
Heerenveen	90%	96%	96%	89%	88%	93%	76%	0%	60%
Heerhugowaard	80%	85%	93%	67%	62%	85%	54%	80%	80%
Heerlen	72%	56%	89%	70%	53%	85%	46%	55%	60%
Heeze-Leende	90%	69%	100%	92%	86%	92%	74%	100%	100%
Heiloo	95%	100%	98%	96%	94%	91%	70%	50%	100%
Hellendoorn	92%	91%	91%	100%	89%	92%	100%	100%	100%
Hellevoetsluis	97%	100%	100%	88%	92%	96%	100%	100%	100%
Helmond	92%	96%	95%	96%	88%	87%	90%	100%	100%
Hendrik-Ido-Ambacht	73%	76%	56%	75%	68%	95%	76%	100%	100%
Hengelo (O)	90%	93%	97%	83%	85%	93%	64%	75%	80%
het Bildt	94%	100%	96%	96%	87%	90%	100%	100%	80%
Heumen	92%	92%	94%	95%	86%	92%	94%	100%	100%
Heusden	88%	92%	94%	88%	85%	86%	64%	75%	80%
Hillegom	96%	100%	97%	84%	96%	98%	96%	100%	100%
Hilvarenbeek	90%	91%	96%	83%	87%	83%	100%	100%	100%
Hilversum	85%	100%	84%	87%	76%	91%	78%	55%	60%
Hof van Twente	95%	91%	99%	88%	94%	96%	100%	100%	100%
Hollands Kroon	71%	55%	92%	70%	41%	76%	76%	100%	60%
Hoogeveen	91%	85%	94%	100%	78%	96%	100%	100%	80%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Hoogezand-Sappemeer	72%	78%	80%	69%	52%	80%	42%	100%	80%
Hoorn	92%	85%	97%	80%	96%	90%	86%	100%	80%
Horst aan de Maas	91%	84%	98%	96%	78%	94%	88%	100%	80%
Houten	90%	91%	92%	92%	95%	94%	36%	75%	100%
Huizen	94%	100%	93%	88%	93%	94%	100%	100%	100%
Hulst	97%	100%	99%	100%	94%	91%	100%	100%	100%
IJsselstein	89%	96%	92%	88%	81%	84%	96%	100%	80%
Kaag en Braasem	80%	54%	92%	71%	78%	87%	64%	100%	60%
Kampen	94%	100%	94%	88%	88%	94%	100%	100%	100%
Kapelle	93%	91%	95%	96%	91%	88%	100%	100%	100%
Katwijk	92%	96%	98%	76%	85%	92%	98%	100%	100%
Kerkrade	85%	100%	91%	77%	75%	78%	96%	100%	80%
Koggenland	97%	100%	98%	92%	95%	89%	100%	100%	100%
Kollumerland en Nieuwkruisland	86%	94%	92%	92%	69%	82%	100%	100%	80%
Korendijk	97%	94%	99%	100%	92%	98%	100%	100%	100%
Krimpen aan den IJssel	100%	100%	100%	100%	98%	98%	100%	100%	100%
Laarbeek	73%	59%	90%	87%	51%	78%	60%	55%	40%
Landerd	91%	84%	97%	96%	82%	89%	98%	100%	100%
Landgraaf	81%	98%	84%	61%	60%	93%	74%	100%	100%
Landsmeer	61%	56%	66%	76%	49%	73%	22%	50%	40%
Langedijk	90%	99%	89%	88%	75%	95%	100%	100%	100%
Lansingerland	93%	100%	95%	92%	94%	91%	88%	75%	70%
Laren	79%	61%	98%	72%	64%	83%	58%	55%	100%
Leek	98%	99%	99%	96%	99%	94%	100%	100%	100%
Leerdam	84%	94%	96%	85%	62%	89%	40%	80%	100%
Leeuwarden	88%	84%	94%	79%	85%	90%	84%	75%	80%
Leeuwarderadeel	91%	100%	93%	88%	79%	96%	98%	100%	80%
Leiden	86%	96%	92%	51%	82%	89%	92%	100%	80%
Leiderdorp	93%	94%	100%	92%	89%	88%	88%	100%	100%
Leidschendam-Voorburg	99%	100%	99%	100%	100%	98%	100%	100%	100%
Lelystad	93%	94%	95%	88%	88%	94%	88%	100%	100%
Lemsterland	79%	63%	95%	75%	65%	79%	74%	55%	100%
Leudal	83%	96%	81%	92%	65%	89%	74%	100%	80%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Leusden	91%	93%	98%	83%	91%	87%	80%	100%	60%
Lingewaal	93%	100%	96%	88%	81%	94%	100%	100%	100%
Lingewaard	93%	97%	98%	88%	82%	92%	99%	100%	100%
Lisse	91%	98%	99%	92%	70%	94%	92%	100%	100%
Littenseradiel	85%	86%	84%	91%	80%	84%	100%	100%	80%
Lochem	93%	94%	98%	87%	92%	89%	100%	100%	80%
Loon op Zand	91%	91%	95%	88%	82%	93%	100%	100%	80%
Lopik	92%	100%	90%	88%	85%	93%	100%	100%	100%
Loppersum	89%	90%	98%	92%	77%	83%	100%	100%	60%
Losser	95%	92%	94%	96%	95%	95%	98%	100%	100%
Maasdonk	90%	77%	95%	96%	81%	94%	100%	100%	100%
Maasdriel	93%	100%	93%	100%	83%	92%	100%	100%	100%
Maasgouw	90%	98%	89%	86%	84%	93%	80%	100%	100%
Maassluis	98%	100%	100%	94%	97%	100%	100%	100%	100%
Maastricht	91%	85%	96%	79%	90%	94%	98%	100%	80%
Marum	96%	100%	100%	100%	90%	90%	100%	100%	100%
Medemblik	70%	48%	89%	80%	37%	85%	44%	100%	80%
Meerssen	84%	90%	90%	92%	65%	95%	48%	75%	80%
Menameradiel	98%	97%	99%	96%	98%	92%	100%	100%	100%
Menterwolde	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%
Meppel	80%	71%	95%	64%	75%	79%	84%	75%	20%
Middelburg	86%	91%	91%	71%	68%	94%	98%	100%	100%
Midden Delfland	75%	88%	86%	55%	55%	85%	66%	45%	40%
Midden-Drenthe	90%	91%	92%	96%	80%	91%	88%	100%	100%
Mill en Sint Hubert	81%	79%	93%	53%	70%	94%	62%	80%	80%
Millingen aan de Rijn	95%	91%	99%	96%	95%	91%	100%	100%	80%
Moerdijk	86%	96%	96%	95%	73%	85%	20%	100%	100%
Molenwaard	93%	97%	94%	100%	85%	89%	94%	100%	100%
Montferland	91%	77%	98%	92%	95%	84%	92%	100%	80%
Montfoort	93%	100%	97%	88%	79%	97%	100%	100%	100%
Mook en Middelaar	92%	93%	93%	96%	87%	91%	100%	100%	80%
Muiden	97%	100%	100%	96%	95%	91%	100%	100%	100%
Naarden	91%	100%	90%	88%	83%	91%	100%	100%	100%
Neder Betuwe	83%	91%	94%	85%	70%	84%	82%	100%	100%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Nederlek	87%	84%	92%	96%	81%	93%	66%	0%	100%
Nederweert	78%	81%	95%	54%	50%	80%	100%	100%	80%
Neerijnen	64%	61%	88%	68%	37%	63%	28%	0%	100%
Nieuwegein	98%	97%	100%	96%	98%	95%	100%	100%	100%
Nieuwkoop	92%	88%	97%	96%	82%	95%	80%	100%	100%
Nijkerk	92%	91%	96%	92%	91%	93%	98%	50%	80%
Nijmegen	99%	100%	99%	100%	100%	98%	100%	100%	100%
Noord Beveland	92%	97%	99%	96%	80%	86%	100%	100%	100%
Noordenveld	88%	94%	90%	92%	79%	90%	66%	100%	80%
Noordoostpolder	92%	100%	94%	92%	86%	87%	100%	100%	100%
Noordwijk	95%	97%	96%	92%	92%	98%	88%	100%	80%
Noordwijkerhout	97%	100%	96%	100%	90%	98%	100%	100%	100%
Nuenen ca.	68%	38%	84%	88%	50%	81%	52%	30%	20%
Nunspeet	89%	98%	91%	91%	86%	92%	68%	55%	80%
Nuth	91%	100%	94%	84%	82%	87%	100%	100%	100%
Oegstgeest	84%	96%	93%	63%	77%	82%	66%	100%	80%
Oirschot	92%	100%	96%	91%	78%	91%	100%	100%	80%
Oisterwijk	94%	90%	96%	83%	93%	96%	100%	100%	100%
Oldambt	98%	98%	100%	100%	96%	94%	100%	100%	100%
Oldebroek	93%	90%	99%	88%	92%	89%	98%	100%	80%
Oldenzaal	94%	97%	96%	100%	93%	89%	100%	100%	60%
Olst-Wijhe	98%	100%	99%	92%	93%	98%	98%	100%	100%
Ommen	90%	88%	96%	92%	78%	88%	98%	100%	100%
Onderbanken	84%	90%	89%	92%	61%	93%	62%	100%	60%
Oosterhout	92%	93%	93%	79%	88%	96%	100%	100%	100%
Oost-Gelre	92%	91%	100%	96%	87%	86%	80%	100%	100%
Ooststellingwerf	91%	90%	96%	96%	77%	92%	100%	100%	100%
Oostzaan	92%	96%	97%	96%	86%	85%	90%	100%	100%
Opmeer	97%	100%	100%	88%	98%	94%	100%	100%	100%
Opsterland	74%	71%	78%	71%	61%	78%	90%	100%	80%
Oss	78%	60%	87%	65%	70%	87%	98%	55%	80%
Oud-Beijerland	83%	90%	95%	73%	62%	92%	38%	100%	60%
Oude IJsselstreek	82%	88%	84%	91%	62%	91%	92%	45%	60%
Ouder Amstel	94%	100%	94%	88%	92%	94%	100%	100%	100%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Ouderkerk	94%	99%	98%	96%	83%	86%	92%	100%	100%
Oudewater	89%	91%	93%	95%	78%	89%	98%	100%	80%
Overbetuwe	95%	100%	94%	100%	92%	91%	100%	100%	100%
Papendrecht	94%	94%	97%	88%	94%	90%	100%	100%	100%
Peel en Maas	89%	94%	91%	96%	73%	91%	100%	100%	80%
Pekela	96%	96%	98%	100%	98%	94%	98%	100%	100%
Pijnacker Nootdorp	97%	100%	98%	92%	96%	94%	100%	100%	100%
Purmerend	95%	100%	92%	100%	92%	95%	100%	100%	100%
Putten	90%	89%	97%	92%	84%	87%	76%	100%	80%
Raalte	94%	91%	99%	92%	85%	94%	100%	100%	100%
Reimerswaal	89%	89%	92%	96%	81%	92%	66%	100%	100%
Renkum	90%	86%	96%	92%	84%	86%	98%	100%	100%
Renswoude	93%	100%	99%	95%	80%	89%	100%	100%	80%
Reusel-De Mierden	90%	91%	93%	92%	87%	85%	100%	100%	80%
Rheden	93%	92%	100%	92%	82%	94%	98%	80%	100%
Rhenen	87%	91%	100%	84%	74%	78%	74%	100%	100%
Ridderkerk	79%	87%	96%	81%	56%	82%	24%	100%	80%
Rijnwaarden	90%	81%	94%	80%	94%	89%	98%	100%	100%
Rijnwoude	80%	65%	93%	84%	73%	82%	48%	55%	80%
Rijssen-Holten	96%	98%	96%	96%	96%	91%	100%	100%	100%
Rijswijk	93%	67%	99%	92%	96%	98%	86%	100%	100%
Roerdalen	77%	68%	74%	85%	52%	85%	96%	100%	80%
Roermond	91%	85%	99%	84%	84%	95%	86%	100%	80%
Roosendaal	94%	96%	100%	92%	88%	94%	94%	100%	60%
Rotterdam	88%	84%	95%	79%	83%	88%	82%	100%	100%
Rozendaal	91%	94%	91%	96%	83%	91%	98%	100%	80%
Rucphen	99%	100%	98%	93%	99%	96%	100%	100%	100%
's-Gravenhage	95%	96%	98%	91%	88%	95%	100%	100%	100%
Schagen	94%	91%	98%	81%	97%	92%	100%	100%	100%
Schermer	93%	98%	99%	96%	86%	87%	94%	100%	100%
Scherpenzeel	92%	90%	98%	88%	79%	90%	98%	100%	80%
Schiedam	85%	94%	86%	79%	76%	93%	76%	55%	80%
Schiermonnikoog	78%	99%	80%	91%	67%	58%	98%	100%	100%
Schijndel	91%	88%	91%	96%	85%	93%	96%	100%	100%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Schinnen	80%	38%	96%	79%	69%	100%	78%	0%	100%
Schoonhoven	92%	91%	94%	96%	90%	92%	76%	100%	100%
Schouwen-Duiveland	97%	92%	99%	96%	94%	98%	96%	100%	100%
's-Hertogenbosch	88%	96%	95%	90%	69%	93%	88%	100%	85%
Simpelveld	84%	59%	97%	96%	85%	74%	80%	75%	60%
Sint Anthonis	86%	88%	81%	76%	83%	92%	100%	100%	100%
Sint-Michielsgestel	71%	50%	93%	75%	59%	70%	32%	90%	60%
Sint-Oedenrode	91%	100%	90%	84%	80%	97%	100%	100%	80%
Sittard-Geleen	77%	48%	96%	86%	62%	81%	54%	100%	40%
Skarsterlân	75%	56%	95%	67%	53%	82%	74%	55%	100%
Sliedrecht	97%	100%	99%	100%	90%	93%	100%	100%	100%
Slochteren	93%	86%	100%	92%	82%	91%	100%	100%	100%
Sluis	95%	100%	100%	93%	83%	94%	100%	100%	100%
Smallingerland	93%	97%	98%	87%	89%	89%	76%	75%	100%
Soest	95%	100%	99%	100%	88%	95%	100%	100%	100%
Someren	92%	93%	94%	88%	87%	95%	100%	100%	80%
Son en Breugel	92%	96%	98%	92%	83%	84%	100%	100%	100%
Spijkensisse	92%	99%	99%	92%	80%	95%	66%	80%	80%
Stadskanaal	90%	94%	97%	87%	83%	84%	88%	100%	100%
Staphorst	82%	85%	91%	88%	58%	82%	92%	100%	80%
Stede Broec	93%	100%	98%	96%	74%	89%	100%	100%	100%
Steenbergen	90%	91%	98%	87%	81%	89%	84%	100%	80%
Steenwijkerland	68%	44%	84%	71%	52%	75%	58%	100%	40%
Stein	94%	100%	98%	96%	80%	96%	100%	100%	100%
Stichtse Vecht	95%	100%	94%	100%	94%	92%	100%	100%	100%
Strijen	80%	72%	91%	88%	74%	80%	26%	100%	80%
Sudwest-Fryslan	95%	100%	95%	89%	92%	91%	100%	100%	100%
Ten Boer	90%	95%	98%	91%	89%	72%	100%	100%	100%
Terneuzen	90%	90%	97%	83%	90%	87%	66%	100%	80%
Terschelling	95%	100%	95%	100%	90%	94%	100%	100%	100%
Texel	81%	89%	91%	84%	63%	87%	36%	80%	80%
Teylingen	92%	89%	96%	88%	87%	92%	98%	100%	80%
Tholen	92%	96%	98%	96%	77%	93%	92%	100%	80%
Tiel	96%	89%	99%	91%	90%	90%	100%	100%	100%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Tilburg	74%	88%	81%	51%	57%	82%	56%	80%	80%
Tubbergen	93%	94%	98%	92%	90%	83%	100%	100%	100%
Twenterand	91%	92%	100%	92%	75%	92%	100%	100%	80%
Tynaarlo	87%	98%	93%	92%	80%	79%	64%	100%	60%
Tytsjerksteradiel	87%	90%	91%	79%	75%	89%	92%	75%	100%
Ubbergen	97%	94%	98%	96%	93%	98%	98%	100%	100%
Uden	86%	99%	81%	74%	82%	93%	100%	100%	80%
Uitgeest	83%	77%	88%	80%	68%	94%	72%	100%	100%
Uithoorn	94%	91%	98%	96%	91%	93%	94%	100%	100%
Urk	75%	84%	84%	92%	53%	74%	58%	55%	60%
Utrecht	91%	77%	93%	92%	89%	97%	87%	100%	100%
Utrechtse Heuvelrug	92%	100%	95%	88%	76%	96%	100%	100%	100%
Vaals	77%	79%	84%	79%	62%	71%	100%	100%	80%
Valkenburg aan de Geul	93%	89%	95%	88%	89%	95%	100%	100%	80%
Valkenswaard	94%	96%	99%	88%	88%	97%	98%	55%	100%
Veendam	95%	96%	97%	100%	89%	94%	98%	100%	100%
Veenendaal	90%	92%	94%	96%	79%	91%	82%	100%	80%
Veere	89%	89%	97%	92%	81%	83%	80%	100%	100%
Veghel	95%	100%	96%	92%	90%	96%	90%	100%	100%
Veldhoven	91%	96%	95%	88%	81%	91%	98%	100%	80%
Velsen	90%	89%	93%	88%	85%	95%	76%	100%	100%
Venlo	91%	89%	94%	73%	92%	92%	86%	100%	100%
Venray	84%	83%	91%	91%	74%	80%	84%	100%	80%
Vianen	92%	100%	95%	92%	81%	90%	100%	100%	100%
Vlaardingen	97%	100%	99%	100%	93%	94%	96%	100%	100%
Vlagentwede	90%	83%	96%	87%	83%	93%	98%	100%	60%
Vlieland	89%	89%	95%	91%	85%	79%	100%	100%	80%
Vlissingen	98%	100%	99%	100%	100%	91%	100%	100%	100%
Vlist	94%	97%	99%	91%	88%	91%	94%	100%	80%
Voerendaal	91%	96%	96%	92%	83%	90%	78%	75%	100%
Voorschoten	86%	65%	95%	80%	89%	86%	70%	100%	80%
Voorst	92%	100%	87%	96%	93%	89%	100%	100%	100%
Vught	89%	91%	93%	96%	73%	90%	100%	100%	100%
Waalre	91%	94%	95%	91%	80%	91%	100%	100%	80%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Waalwijk	78%	74%	95%	72%	69%	74%	20%	100%	100%
Waddinxveen	86%	74%	91%	96%	79%	89%	94%	50%	100%
Wageningen	90%	92%	100%	92%	77%	88%	76%	100%	80%
Wassenaar	93%	100%	98%	92%	81%	89%	98%	100%	100%
Waterland	88%	94%	90%	79%	79%	95%	76%	100%	100%
Weert	82%	85%	87%	91%	78%	84%	80%	0%	80%
Weesp	83%	56%	93%	75%	78%	90%	80%	100%	100%
Werkendam	68%	56%	88%	27%	39%	88%	88%	55%	100%
West Maas en Waal	92%	100%	93%	100%	77%	91%	100%	100%	100%
Westerveld	91%	93%	93%	92%	81%	93%	100%	100%	80%
Westervoort	96%	92%	100%	92%	94%	94%	100%	100%	100%
Westland	97%	100%	99%	100%	92%	95%	100%	100%	100%
Weststellingwerf	82%	94%	82%	84%	70%	83%	100%	80%	60%
Westvoorne	95%	97%	99%	100%	88%	90%	100%	100%	100%
Wierden	98%	86%	99%	92%	100%	98%	100%	100%	100%
Wijchen	93%	97%	98%	75%	93%	89%	98%	100%	80%
Wijdmeren	88%	86%	96%	96%	88%	87%	54%	0%	100%
Wijk bij Duurstede	87%	81%	92%	84%	83%	93%	74%	100%	60%
Winsum	83%	96%	96%	88%	60%	80%	60%	100%	60%
Winterswijk	93%	98%	98%	100%	84%	86%	82%	100%	100%
Woensdrecht	92%	93%	100%	81%	87%	85%	100%	100%	100%
Woerden	90%	94%	94%	92%	81%	91%	84%	100%	100%
Wormerland	96%	96%	99%	100%	90%	94%	100%	100%	100%
Woudenberg	89%	100%	89%	88%	84%	82%	100%	100%	100%
Woudrichem	88%	96%	96%	91%	74%	80%	100%	100%	80%
Zaanstad	91%	93%	96%	85%	87%	91%	90%	50%	80%
Zaltbommel	78%	95%	84%	76%	63%	75%	60%	80%	100%
Zandvoort	93%	100%	97%	84%	88%	89%	100%	100%	100%
Zederik	86%	90%	89%	84%	74%	89%	100%	75%	100%
Zeevang	83%	73%	93%	82%	84%	85%	36%	75%	100%
Zeewolde	90%	91%	95%	83%	80%	96%	88%	75%	100%
Zeist	95%	99%	96%	92%	90%	95%	100%	100%	100%
Zevenaar	91%	84%	93%	92%	89%	91%	98%	100%	80%
Zoetermeer	81%	77%	86%	79%	78%	83%	76%	75%	40%

Gemeentenaam	Totaal	Beleid	Processen	Gegevens	Personeel	Fysieke beveiliging	Calamiteiten	Architectuur	Naleving
Zoeterwoude	90%	94%	94%	88%	92%	74%	100%	100%	100%
Zuidhorn	94%	97%	99%	96%	88%	84%	100%	100%	100%
Zuidplas	93%	96%	100%	100%	79%	86%	98%	100%	80%
Zundert	94%	84%	99%	96%	92%	91%	98%	100%	100%
Zutphen	81%	94%	87%	85%	68%	73%	86%	75%	80%
Zwartewaterland	90%	91%	92%	92%	82%	91%	100%	100%	100%
Zwijndrecht	90%	95%	99%	87%	80%	89%	76%	100%	80%
Zwolle	94%	100%	99%	87%	81%	96%	100%	100%	100%

Bijlage 2

- *Invoegen rapport Panteia, steekproef onder 35 gemeenten*