

## Directeur RvIG neemt afscheid

# 'Ga het gesprek maar aan, ook als het lastig is'

Een prachtbaan vond Gerdine Keijzer-Baldé haar werk bij de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG). Ze was er zes jaar directeur: 'Een intensieve, spannende tijd.' Nu vertrekt ze. Met enige weemoed en veel waardering nemen Simon Rijdsdijk en Henk van Dijkhuizen (NVVB) afscheid. Een warm gesprek, onder meer over 'open luiken', een goed huwelijk, timmermansogen en een Olympisch gevoel.

*Carla van den Bergen, tekstschrijver*



Foto: Jessica Brouwer

**Z**e kennen elkaar goed, dat merk je als ze elkaar ontmoeten: Simon Rijdsdijk en Henk van Dijkhuizen, respectievelijk voorzitter en vicevoorzitter van de NVVB, en Gerdine Keijzer. Ze hebben de afgelopen zes jaar dan ook veel met elkaar te maken gehad. Een goed huwelijk, zo schetsen ze de relatie, waarin af en toe ook wel eens iets uit te vechten viel.

### Groot compliment

Een intensieve periode vond Gerdine Keijzer de zes jaar dat ze directeur was. 'Als je me vraagt waarop ik nú dan trots ben, zijn het mijn medewerkers. Onlangs kregen we als organisatie een enorm compliment: "Je kunt altijd bij de dienst terecht. Ze zijn gericht op samenwerking en zoeken altijd actief naar een oplossing als er een probleem is." Dat raakt me en daar ben ik echt trots op. Het tekent de ontwikkeling die de dienst heeft doorgemaakt.'

### Spannend

Toen Keijzer in 2010 aan collega's en vrienden vertelde dat ze bij Agentschap

Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR, zoals de RvIG toen nog heette) ging werken, kreeg ze weinig enthousiaste reacties. 'Het leek hen saai: paspoorten, databases, systemen, wat is daar leuk aan?' Maar ik dacht daar natuurlijk heel anders over. Ik stapte in een tijd in dat identiteitsmanagement zich scherper ging aftekenen. Dat het steeds belangrijker ging worden voor het maatschappelijk verkeer, voor de digitalisering van overheidsprocessen. Wat een mooi vakgebied, dacht ik, spannend juist!

### Ga eropaf

Agentschap BPR had het moeilijk in die periode. 'Op de kwaliteit van dienstverlening viel niet zoveel aan te merken, maar 'de luiken waren dicht'. De organisatie was geïsoleerd geraakt. Het eerste wat ik dan ook ging doen was zorgen dat we weer in contact kwamen met de buitenwereld. Daar hebben we stap voor stap aan gewerkt. We hebben ons aangesloten bij verschillende samenwerkingsverbanden, we laten ons zien, vertellen wat we doen, wat we zien aankomen. En nu wor-

den we op veel domeinen ook uitgenodigd om mee te doen aan de discussies. Mijn motto is: ga eropaf, ga het gesprek aan, ook als het lastig is! Best moeilijk, met heel veel klanten en in verhouding een beperkt aantal medewerkers die we eropuit kunnen sturen. Maar begrijp je waarom ik trots ben op zo'n compliment? Het is ons gelukt om de luiken wijd open te zetten!

### Perfekte wisselwerking

Simon Rijdsdijk en Henk van Dijkhuizen beamen dat van harte. Ze voegen toe dat zij zelf ervaren hebben hoe Keijzer het agentschap een swing gaf. Ze hebben de relatie tussen de NVVB en de RvIG - die aanvankelijk niet erg rooskleurig was - positief zien veranderen. Keijzer: 'Cees Meesters (postuum voorzitter NVVB) zocht al snel contact. Ik was nog maar net aan het werk of ik kreeg een uitnodiging deel te nemen aan een masterclass over identiteitsmanagement. Dat was zo'n goed begin! En vanaf dat moment zochten we elkaar steeds op. We zijn allebei uitvoerders, dat bindt! Twee organisaties

Gerdine Keijzer over de NVVB: Jullie zijn vakmensen die je kennis ook nog vrijwillig, uit liefde voor het vak inzetten. Dat vind ik echt bijzonder, hoor!' V.l.n.r.: Henk van Dijkhuizen, Gerdine Keijzer en Simon Rijdsdijk.

die elkaar goed aanvullen, vindt Simon Rijdsdijk. Daarom zijn NVVB-ers aanwezig op de Klantendag van de Rijksdienst en geeft de RvIG bijvoorbeeld workshops op het jaarlijkse NVVB-congres. 'Zo bereikt de RvIG direct 'het land' met haar informatie, en de NVVB heeft de kennis uit de eerste hand. Een perfecte wisselwerking', vindt Henk van Dijkhuizen. 'Iedereen ervaart de aanwezigheid van de RvIG nu als vanzelfsprekend.'

### De koppen bij elkaar

De RvIG en de NVVB vinden elkaar op verschillende niveaus, van klantcontactcentra tot stuurgroep Operatie BRP. Gerdine Keijzer: 'Gaat het om onderwerpen als aanpak adresfraude, of verbeteren van het identiteitsmanagement, dan hebben we de NVVB gewoon nodig en steken we de koppen bij elkaar. En we komen elkaar vanzelf tegen bij onderwerpen die om een oplossing vragen. Zoals de vraag of levenloos geboren kinderen wel of niet

opgenomen moeten worden in de BRP. Een maatschappelijke vraag, waarbij we meedenken over het antwoord.' Rijdsdijk: 'De NVVB oriënteert zich meer op de omgeving, we willen nog meer de verbinding leggen met de samenleving. Als er dus zo'n vraag komt, móeten we daarop ingaan.'

### Digitaal timmermansoog

Samenwerken gebeurt steeds meer in de breedte, ziet Keijzer. Tussen uitvoeringsorganisaties en gemeenten, en tussen gemeenten onderling. Een mooie ontwikkeling, maar op sommige punten kan het nog beter. 'Een voorbeeld. Aan de balie voelen de ervaren medewerkers meestal precies aan of een bezoeker te goeder trouw handelt. Dat timmermansoog moet je ook digitaal zien in te bouwen. Er zijn nu nog gemeenten waar je bijvoorbeeld via internet je verhuizing kunt doorgeven, zonder enige controle of beveiliging. Daar ontbreekt dat timmermansoog. Ga

dan eens bij de buurgemeente kijken hoe die digitale filters heeft ingebouwd. Als de RvIG zo'n situatie opmerkt, gaan we er wel achteraan, maar we hebben liever dat gemeenten elkaar helpen. Mijn aanbeveling: richt je op technologische innovaties!'

### Nog beter

'Zes jaar geleden werd de basisregistratie van personen gezien als iets van Burgerzaken. Inmiddels gebruiken alle overheidsorganisaties de gegevens uit de BRP om hun taken uit te voeren. Het besef afhankelijk te zijn van de (juiste) gegevens is nu goed doorgedrongen. Maar ook de mogelijkheden die een goede persoonsregistratie biedt om op basis daarvan dienstverleningsprocessen beter in te richten. Goede persoonsregistratie, zonder fouten, daar hebben we de afgelopen jaren hard aan moeten werken. Dat betekende soms ook erkennen dat het beter kon en moest.'



De RvIG en de NVVB vinden elkaar op verschillende niveaus, van klantcontactcentra tot stuurgroep Operatie BRP. Gerdine Keijzer: 'Gaat het om onderwerpen als aanpak adresfraude, of verbeteren van het identiteitsmanagement, dan hebben we de NVVB gewoon nodig en steken we de koppen bij elkaar.'

#### Volledig digitaal

Natuurlijk komt ook 'Operatie BRP' ter sprake, in de afgelopen jaren een belangrijk onderdeel van het werk van Gerdine Keijzer. De nieuwe Basisregistratie Personen, een samenhangend stelsel van centrale en gemeentelijke administratie, is een volledig digitale voorziening. Daarin vinden gebruikers online persoonsgegevens van alle inwoners van Nederland en van personen die niet in Nederland wonen, maar wel een relatie met de Nederlandse overheid hebben. 'Operatie BRP' zorgt ervoor dat nieuwe geautomatiseerde centrale voorzieningen worden gebouwd.

#### Schouders eronder

Operatie BRP is nog niet klaar. 'RvIG heeft er de afgelopen jaren intensief aan meegewerkt, maar nog steeds is Operatie BRP 'in ontwikkeling'. Het is van het grootste belang dat Operatie BRP de voorzieningen snel kan afbouwen. Er staan nu ontwikkelingen *on hold*, omdat ze wachten op de afronding van Operatie BRP. Zet er nu samen de schouders onder en maak het af, is mijn pleidooi. Belangrijk dat ook vakmensen die de praktijk kennen zich ermee bezighouden, zoals de NVVB. Julie zijn vakmensen die je kennis ook nog vrijwillig, uit liefde voor het vak inzetten. Dat vind ik echt bijzonder, hoor!'

#### Caribische eilanden

De invoering van de BRP is een enorme klus, voor gemeenten, voor uitvoeringsorganisaties. En gaat natuurlijk ook spelen in het Caribische deel van het Koninkrijk der Nederlanden. Keijzer: 'Digitalisering is

'Als je me vraagt waarop ik nú dan trots ben, zijn het mijn medewerkers'

op de Caribische eilanden nog nauwelijks een thema. In Nederland is er een enorme *technology push*, vanuit bedrijven, vanuit de hele samenleving. Wij móeten ermee bezig zijn. Daar is die vraag er niet. En toch zullen ze ermee geconfronteerd worden. Dat vereist aandacht de komende jaren, en ik ben heel blij dat de NVVB hierin ook investeert!'

#### Olympisch gevoel

Innovatie ligt Gerdine Keijzer na aan het hart. Daarom is ze er trots op dat ze voorzitter is geworden van de Technical Advisory Group (TAG), een onderdeel van de International Civil Aviation Organization (ICAO), met 191 aangesloten landen. Keijzer: 'De ICAO is een gespecialiseerd, internationaal agentschap van de VN. Daar worden afspraken gemaakt in breed verband over luchtvaart en ook over identiteitsdocumenten. In de TAG hebben landen zich aangesloten die willen investeren in innovatieve ontwikkelingen, waaronder Nederland. Het is fantastisch om een deeltaak te kunnen uitvoeren voor zo'n internationale club.' Simon Rijdsdijk: 'Toen we van je benoeming hoorden, kregen we een soort Olympisch gevoel: één van ons!'

Keijzer: 'Ik voorzie in de komende jaren veel meer samenwerking op internationaal niveau. Wij, en ook andere landen, organiseren nu nog alles wat met persoonsregistraties te maken heeft, voor eigen land, maar dat gaat zeker veranderen. Landen zullen daarvoor elkaar steeds meer gaan opzoeken.'

#### DICTU

Gerdine Keijzer kijkt met veel plezier terug op de afgelopen jaren, maar verheugt zich evenzeer op haar nieuwe baan bij de Dienst ICT Uitvoering (DICTU). 'Het is een van de grootste ICT-ontwikkelaars en beheerders binnen de Rijksoverheid. En op het gebied van digitalisering gaat zoveel gebeuren de komende tijd. Ik kijk er echt naar uit.' □