



Uit de praktijk

■ Mr. Cher Perdon

Mr. Cher Perdon is coördinator van de NVVB PublieksAcademie en toetsdeskundige, en is vanaf 2016 betrokken bij het ontstaan, de doorontwikkeling en de uitvoering van de NVVB PublieksAcademie.

De ontwikkeling van de NVVB PublieksAcademie tot een volwassen examenorganisatie

Tien jaar bouwen aan aantoonbare vakbekwaamheid

In tien jaar tijd ontwikkelde de NVVB PublieksAcademie zich van een nieuw Diplomastelsel Burgerzaken tot een professionele examenorganisatie waarin vakbekwaamheid, passende examinering en kwaliteitsborging steeds nadrukkelijker met elkaar zijn verbonden. Die ontwikkeling verliep niet in één rechte lijn. Ervaringen uit de beroepspraktijk, reacties van kandidaten en gemeenten en toetskundige analyses leidden tot aanpassingen en nieuwe keuzes. Dit artikel beschrijft hoe vanuit de praktijk is toegewerkt naar toetskundig verantwoorde én praktisch werkbare examinering.

Waarom aantoonbare vakbekwaamheid ertoe doet

Medewerkers Burgerzaken van gemeenten vervullen een bijzondere rol binnen de overheid. Zij registreren geboorte, huwelijk, overlijden en migratie, verstrekken reisdocumenten en rijbewijzen en bewaken de kwaliteit van persoonsgegevens in de Basisregistratie Personen (BRP). Het zijn processen die voor burgers vaak vanzelfsprekend lijken, maar die maatschappelijk van grote betekenis zijn. Een onjuiste registratie kan verstrekken gevolgen hebben voor de betrokken burger én voor de betrouwbaarheid van de overheid.

Juist daarom vindt de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) al jarenlang dat medewerkers Burgerzaken aantoonbaar vak-

bekwaam moeten zijn. Vakbekwaamheid mag niet uitsluitend gebaseerd zijn op ervaring of het aantal dienstjaren. Kennis en vaardigheden moeten objectief kunnen worden aangetoond en onderhouden.

Hoe belangrijk die deskundigheid in de praktijk kan zijn, blijkt bijvoorbeeld uit een situatie bij de gemeente Alphen aan den Rijn. Een balie-medewerker ontdekte tijdens een inschrijving in de BRP een vervalst paspoort. Dankzij haar opleiding op het gebied van identiteits- en documentonderzoek werd uiteindelijk een omvangrijke fraudezaak met identiteiten blootgelegd. De medewerker wist de opgedane kennis in de beroepspraktijk toe te passen.

Medewerkers vervullen daarmee een poortwachtersfunctie: zij beoordelen onder meer wie in de BRP wordt ingeschreven, welke documenten worden geaccepteerd en welke gegevens als authentiek worden geregistreerd.

Tien jaar ontwikkeling

De wortels van de NVVB PublieksAcademie liggen in het project Naar Betrouwbare Persoonsgegevens, een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), ICTU en de NVVB. Het project liep van 2011 tot 1 april 2016 en werd daarna definitief overgedragen aan de NVVB.

Het uitgangspunt was eenvoudig maar fundamenteel: betrouwbare persoonsgegevens be-ginnen bij deskundige medewerkers. Wanneer medewerkers beschikken over actuele kennis van wet- en regelgeving, identiteitsgegevens bekwaam kunnen controleren en weten hoe zij hun kennis en vaardigheden moeten toepassen, neemt de kwaliteit van registraties toe en kunnen fouten en fraude beter worden voorkomen.

In 2016 werd een nieuw Diplomastelsel Burgerzaken op mbo-4- en hbo-werk- en -den-kniveau opgeleverd. Daarmee ontstond een vernieuwde structuur waarmee medewerkers

hun vakbekwaamheid konden aantonen. Vanaf het begin stond daarbij het uitgangspunt centraal dat medewerkers Burgerzaken idealiter gecertificeerd zijn voor de werkzaamheden die zij uitvoeren.

Het toen ontwikkelde stelsel was echter geen eindpunt. Rond 2019 kwam uit onderzoek, evaluaties en gesprekken met gemeenten naar voren dat het stelsel niet meer optimaal aansloot op de behoeften van de beroepspraktijk. Zo konden medewerkers losse certificaten verzamelen om voldoende punten voor een diploma te behalen, terwijl het juist de bedoeling was samenhangende vakbekwaamheid te ontwikkelen. Tegelijkertijd veranderde het vakgebied snel.

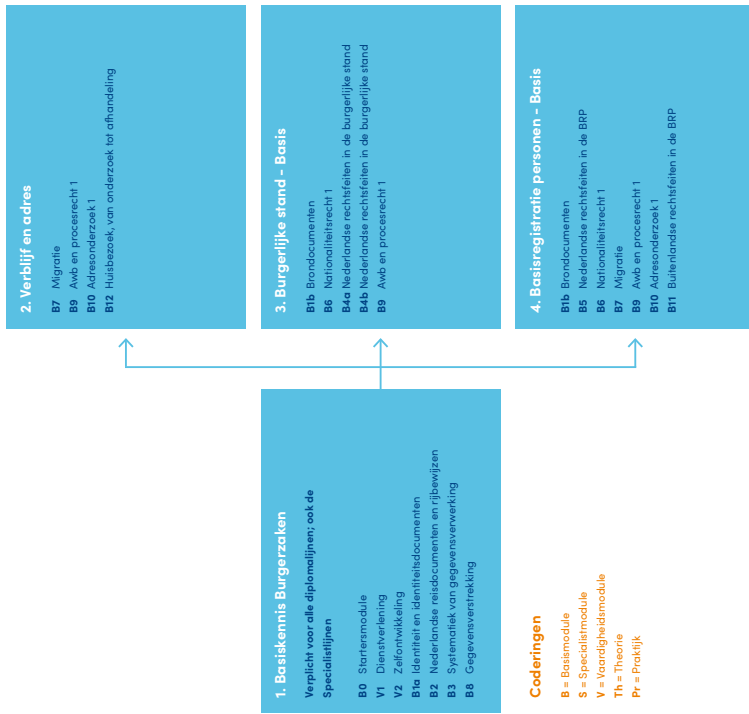
De NVVB besloot daarom tot een grondige herziening. Gemeenten, opleiders en vakspecialisten uit het werkveld werden daarbij intensief betrokken. Ongeveer honderd gemeenten participeerden in de consultatie over de nieuwe opzet. De belangrijkste verandering was de verschuiving van het verzamelen van losse onderdelen naar het daadwerkelijk leren van een vak.

Sinds 2021 werkt de NVVB PublieksAcademie met het herziene Diplomastelsel Burgerzaken. Het stelsel bestaat nu uit acht diplomalijnen op twee niveaus (NLQF-4 en NLAF-6, zie hierna) en omvat in totaal 34 modules. De diplomalijnen zijn opgebouwd rond herkenbare beroepsprofielen. Medewerkers kunnen zich daardoor gericht ontwikkelen binnen hun eigen vakgebied en vervolgens doorgroeien naar specialistische rollen (zie pagina 45).

Eveneens in 2021 werden de diplomalijnen officieel ingeschaald binnen het Nederlands Kwalificatieraamwerk (NLQF). Daarmee kunnen de kwalificaties van de NVVB PublieksAcademie worden vergeleken met andere nationale en internationale kwalificaties. De inschaling vormde tevens een onafhankelijke bevestiging van het niveau van de diploma-

Diplomalijnen op NLQF-niveau 4 (Basis)

Diplomalijnen op NLQF-niveau 6 (Specialist)



lijnen. Van de acht diplomalijnen zijn er vier ingeschaald op NLQF-4 en vier op NLQF-6 niveau.

De ontwikkeling van het Diplomastelsel Burgerzaken laat daarmee zien hoe de visie op vakbekwaamheid zich in tien jaar heeft ontwikkeld: van het behalen van afzonderlijke onderdelen naar het aantoonbaar beheersen en onderhouden van samenhangende beroepskennis en -vaardigheden.

Vakbekwaamheid met een daarbij passende examinering

Een diplomastelsel waarin gecertificeerde vakbekwaamheid centraal staat, vraagt om examens die aansluiten bij wat medewerkers in de beroepspraktijk daadwerkelijk moeten kennen en kunnen. Het Diplomastelsel Burgerzaken kent daarom verschillende examenvormen. Kennisgerichte modules worden afgesloten

met online theorie-examens met gesloten vragen. Voor onderdelen waarbij beroepsvaardigheden cruciaal zijn, worden vaardigheidsexamens ingezet. Daarnaast zijn er praktijkopdrachten en praktijkexamens waarin kandidaten aantonen dat zij kennis en vaardigheden in de beroepspraktijk kunnen toepassen.

Bij specialistmodules op NLQF-6-niveau ontwikkelen kandidaten bijvoorbeeld praktijkopdrachten voor hun eigen gemeente, zoals beleidsvoorstellen, kwaliteitsplannen of risicoanalyses. De examinering wordt daarmee verbonden met vraagstukken uit de eigen beroepspraktijk.

Een duidelijk voorbeeld van de keuze voor een examenvorm die aansluit bij de vereiste vakbekwaamheid is te vinden bij identiteits- en documentonderzoek. Binnen het Diplomastelsel Burgerzaken nemen de modules B1a: Identiteit en identiteitsdocumenten (Basis), B1b: Brondocumenten (Basis) en S3: Identiteit en identiteits- en brondocumenten (Specialist) een bijzondere positie in.

De aanleiding daarvoor ligt in het maatschappelijke belang van een correcte BRP en de aandacht voor identiteitsfraude. Bij dit werk is theoretische kennis alleen onvoldoende. Een medewerker kan de theorie over echtheidskenmerken van documenten kennen, maar moet deze kennis ook daadwerkelijk kunnen toepassen in situaties waarin niet altijd direct duidelijk is of sprake is van fraude.

Daarom worden theoretische kennis en praktische vaardigheden gecombineerd. Kandidaten moeten bijvoorbeeld aantonen dat zij documenten technisch en tactisch kunnen onderzoeken, gezichtsvergelijkingen kunnen uitvoeren en fraude-indicatoren kunnen herkennen. Bij de vaardigheidsexamens wordt gewerkt met echte en in beslag genomen vervalste documenten. Dat is mogelijk op basis van afspraken met onder meer het Openbaar Ministerie en de Koninklijke Marechaussee.



**Betrouwbare
persoonsgegevens beginnen
bij deskundige medewerkers.**

De opleidingen voor deze drie modules mogen alleen door de NVVB PublieksAcademie zelf worden verzorgd, in samenwerking met gespecialiseerde ketenpartners zoals de Koninklijke Marechaussee, de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) en de Afdeling Vreemdelingenpolitie, Identificatie en Mensenhandel (AVIM). Voor de overige 31 modules worden opleidingen door onafhankelijke opleiders verzorgd en door de NVVB PublieksAcademie geëxamineerd.

De identiteitsmodules laten zien waarom de keuze van een examenvorm rechtstreeks samenhangt met de vakbekwaamheid die moet worden aangetoond. Waar kennis moet worden aangetoond, kan een theorie-examen passend zijn. Waar beroepsmatig handelen centraal staat, is ook bewijs nodig dat een kandidaat die kennis en benodigde vaardigheden in realistische praktijksituaties kan toepassen.

Toetskundige keuzes achter de theorie-examens

De ontwikkeling van het Diplomastelsel Burgerzaken beperkte zich niet tot de keuze voor passende examenvormen. Ook de inrichting van de theorie-examens werd opnieuw tegen het licht gehouden. Daarbij stonden niet alleen praktische vragen centraal, maar werden keuzes onderbouwd vanuit toetskundige uitgangspunten. De NVVB PublieksAcademie heeft gedurende de afgelopen tien jaar zo steeds meer geleerd hoe vanuit de beroepspraktijk tot toetskundig verantwoorde én werkbare examinering kan worden gekomen.

Voor de examens zijn concrete, eenduidige en beoordeelbare leerdoelen ontwikkeld, die zijn samengebracht in toetsmatrizen, binnen de NVVB PublieksAcademie toetsplannen genoemd. Deze zijn openbaar toegankelijk. Opleiders kunnen hun opleidingen daarop afstemmen en kandidaten kunnen zich gericht op het examen voorbereiden. Daarnaast is voor iedere module een oefentoets beschikbaar.

De bestaande theorie-examens werden geanalyseerd op onder meer cesuur, toetslengte en examenduur. De cesuren van de eerdere examens liepen uiteen, evenals het aantal vragen en deels ook de beschikbare examentijd. Bij de herziening is daarom gezocht naar meer eenduidigheid en transparantie voor kandidaten. Voor de cesuur werd uitgegaan van een gewenst kennisniveau, waarbij rekening werd gehouden met de kans op blind raden bij verschillende gesloten vraagvormen. Dit leidde tot één cesuur van 65% voor alle theorie-examens. Ook voor toetslengte en examenduur werden meer eenduidige uitgangspunten ontwikkeld. Daarbij was uniformiteit geen doel op zichzelf: verschillen moesten waar nodig mogelijk blijven, maar wel beredeneerd en uitlegbaar zijn. Ook is onderkend dat een cesuur, mede door meeton nauwkeurigheid, geen mathematisch exact omslagpunt is. De gekozen aanpak was daarom gericht op een toetskundig verdedigbare, best passende grens die tegelijk transparant en praktisch hanteerbaar is.

Een heel ander vraagstuk betrof examenangst. Bij medewerkers Burgerzaken bleek die opvallend sterk aanwezig. Het onderwerp kwam niet incidenteel naar voren, maar werd vanuit verschillende kanten benoemd en kwam nadrukkelijk terug in contacten met gemeenten en partneropleiders. Voor de NVVB PublieksAcademie was dat aanleiding om het probleem serieus te nemen en te onderzoeken of de wijze van examineren daaraan kon bijdragen.

Een voor de hand liggende mogelijkheid leek het openboekexamen, omdat uit onderzoek bekend is dat kandidaten daarbij minder examenangst kunnen ervaren. Die oplossing is echter niet zonder meer overgenomen. Eerst is onderzocht of een openboekexamen wel paste bij de toetstermen en beheersingsniveaus van het herziene Diplomastelsel. De conclusie was dat deze examenvorm voor de overwegend kennisgerichte basismodules niet passend

was. Een risico is dat kandidaten te sterk vertrouwen op het beschikbare referentiemateriaal en daardoor de leerstof minder goed beheersen. Bovendien kan worden onderschat hoeveel tijd het tijdens een examen kost om de juiste informatie te vinden. Voor productieve vaardigheden bleken andere toetsvormen, zoals praktijkopdrachten, juist geschikter.

Daarom werd gezocht naar een alternatief: de Eigen SuperSamenvatting, aanvankelijk aangeduid als cheat sheet. Kandidaten mogen bij een theorie-examen één zelfgemaakt, enkelzijdig en handgeschreven A4 gebruiken. De keuze daarvoor was niet ad hoc. Aan het voorstel lag een uitgebreide toetskundige en literatuurgebaseerde analyse ten grondslag naar openboekexamens, examenangst, leerstrategieën en het gebruik van een cheat sheet. De gedachte is bovendien dat niet alleen het gebruik tijdens het examen van waarde kan zijn. Juist het zelf maken van de SuperSamenvatting dwingt kandidaten te selecteren, structureren en actief na te denken over wat zij wel en niet beheersen. Daarmee werd gezocht naar een oplossing die kandidaten houvast geeft en examenangst kan verminderen, zonder het kennisgerichte karakter van de examens los te laten. De Eigen SuperSamenvatting blijkt in de praktijk door kandidaten gebruikt te worden. Onderzoek naar de effecten ervan heeft nog niet plaatsgevonden.

Beide voorbeelden illustreren een ontwikkeling die kenmerkend is geworden voor de NVVB PublieksAcademie. Praktische vraagstukken uit de beroepspraktijk worden niet alleen organisatorisch opgelost, maar waar nodig eerst toetskundig geanalyseerd en onderbouwd. Vervolgens wordt gezocht naar een oplossing die vakinhoudelijk passend, toetskundig verdedigbaar, transparant én voor kandidaten werkbaar is. Zo is gedurende tien jaar niet alleen een examenstelsel opgebouwd, maar ook geleerd hoe vanuit de beroepspraktijk tot toetskundig verantwoorde én werkbare examinering kan worden gekomen.

Hoe wordt de kwaliteit van examinering geborgd?

Interne kwaliteitsborging

Parallel aan de inhoudelijke ontwikkeling van het Diplomastelsel Burgerzaken professionaliseerde ook de examenorganisatie. Processen, verantwoordelijkheden en kwaliteitsmechanismen werden steeds explicieter vastgelegd. Daarbij wordt gebruikgemaakt van een netwerk van vakinhoudelijke experts en toetsdeskundigen en zijn verschillende verantwoordelijkheden in de ontwikkeling, uitvoering, beoordeling en borging van examens van elkaar onderscheiden.

De moduleteams vormen de inhoudelijke basis van het stelsel. Zij bewaken de aansluiting tussen de beroepspraktijk en de examinering en zorgen voor de inhoudelijke ontwikkeling en actualisering van de examens. Wetgeving, jurisprudentie en ontwikkelingen binnen Burgerzaken worden gevolgd en waar nodig verwerkt in de examinering.

Actualiteit is binnen Burgerzaken van bijzonder belang. Er is veel wet- en regelgeving en zowel deze als de beroepspraktijk veranderen regelmatig. Vakbekwaamheid wordt daarom niet beschouwd als een eenmalige prestatie. Voor diplomalinen en specifieke certificeringen zijn regelingen voor permanente educatie en hercertificering ontwikkeld. Daarbij geldt een PE-periode van drie jaar.

Voor vaardigheidsexamens en praktijkopdrachten werkt de PublieksAcademie met onafhankelijke beoordelaars. Zij beoordelen kandidaten en hun opdrachten aan de hand van vastgestelde beoordelingscriteria en voeren waar van toepassing criteriumgerichte interviews uit. Door deelname aan kalibratiebijeenkomsten worden beoordelingen onderling afgestemd met als doel de betrouwbaarheid van de beoordelingen te vergroten. Ook op organisatieniveau zijn verschillende verantwoordelijkheden onderscheiden. De Examencommissie is verantwoordelijk voor

de inhoud, inrichting en het niveau van de diplomalijnen. Zij bepaalt en stelt onder meer toetsmatrizen en examenvormen vast, bewaakt de examenkwaliteit en wijst beoordelaars aan.

Een belangrijke onafhankelijke schakel is de Vaststellingscommissie. Deze beoordeelt of toetsplannen, examenvragen, opdrachten en beoordelingsvoorschriften zowel inhoudelijk als toetstechnisch voldoen aan de eisen die aan deugdelijke examinering worden gesteld. De commissie bestaat uit inhoudelijke deskundigen en ten minste één toetsdeskundige en werkt volgens de Algemene Beginselen van Behoorlijk Examineren (ABBE) van Stichting Examenkamer. Examenproducten mogen pas na vaststelling worden ingezet.

Daarnaast beschikt de NVVB PublieksAcademie over een onafhankelijke Bezwaarschriftencommissie. Deze beoordeelt, binnen de bezwaarprocedure, bezwaren van kandidaten en brengt hierover een inhoudelijk onderbouwd advies uit, waarna een gemotiveerde beslissing op het bezwaar wordt genomen. Daarmee maakt ook de rechtsbescherming van kandidaten deel uit van de inrichting van het examenproces.

Bij de inrichting van het stelsel wordt bovendien gestreefd naar een zo groot mogelijke scheiding tussen opleiden en examineren. Van de 34 modules worden er 31 opgeleid door onafhankelijke opleiders

Externe kwaliteitsborging

Interne kwaliteitsprocessen alleen zijn niet voldoende voor een examenorganisatie die zich ook extern wil kunnen verantwoorden. Daarom wordt de NVVB PublieksAcademie periodiek beoordeeld door een onafhankelijke partij.

Stichting Examenkamer voerde op 18 december 2024 een audit uit. Daarbij werd onder meer gekeken naar toetsplannen, examenpro-



Vakbekwaamheid moet niet worden verondersteld, maar aantoonbaar worden gemaakt.

cessen, kwaliteitsborging, onafhankelijkheid, geheimhouding en de PDCA-cyclus.

De audit concludeerde dat de onafhankelijkheid van de examinering voldoende was geborgd en dat de organisatie voldoet aan de eisen van Stichting Examenkamer en de Algemene Beginselen van Behoorlijk Examineren. De audit werd positief afgerond.

De combinatie van vakinhoudelijke deskundigheid, toetsdeskundigheid, onafhankelijke vaststelling, kalibratie van beoordelaars, rechtsbescherming van kandidaten en externe beoordeling vormt daarmee de kwaliteitsstructuur rond de examinering.

Wat heeft tien jaar bouwen opgeleverd?

In de periode 2016–2026 zijn meer dan 30.000 examens afgenomen en hebben duizenden medewerkers Burgerzaken een certificaat of

diploma behaald. Het Diplomastelsel Burgerzaken heeft zich ontwikkeld tot een breed geaccepteerde branchestandaard voor vakbekwaamheid binnen Burgerzaken.

De ontwikkeling is ook zichtbaar in individuele loopbanen. Zo rondde een medewerker Burgerzaken in drie jaar alle vier de diploma-lijnen op NLQF-4-niveau af. Haar ervaring met het stelsel vatte zij samen met de woorden: "Ik weet nu niet alleen wat ik doe, maar ook waarom."

Tien jaar NVVB PublieksAcademie laat tegelijkertijd een ontwikkeling van de examenorganisatie zelf zien. Het oorspronkelijke Diploma-stelsel Burgerzaken bleek niet onveranderlijk: ervaringen uit de praktijk waren aanleiding om het stelsel opnieuw te ontwerpen. De beroepspraktijk werd daarbij nadrukkelijk betrok-

ken. Vervolgens zijn examenvormen gekoppeld aan de kennis en vaardigheden die kandidaten moeten aantonen en zijn verantwoordelijkheden voor ontwikkeling, beoordeling, vaststelling en borging explicieter georganiseerd.

Uit die ontwikkeling zijn enkele bredere lijnen zichtbaar. Een diplomastelsel blijft aansluiten op de beroepspraktijk wanneer vakspecialisten structureel betrokken zijn bij ontwikkeling en actualisering. Vakinhoudelijke deskundigheid alleen is daarbij niet voldoende: voor de ontwikkeling en borging van examens is ook toetsdeskundigheid nodig. Mede op advies van een betrokken master Toetsdeskundige heeft de NVVB PublieksAcademie deze deskundigheid ook zelf in huis gehaald.

Daarnaast vraagt aantoonbare vakbekwaamheid om een bewuste keuze van examenvormen: een kennistoets kan passend zijn voor kennis, maar wanneer beroepsmatig handelen centraal staat, moet ook dat handelen worden beoordeeld. Ten slotte vraagt kwaliteitsborging niet alleen om interne procedures en verantwoordelijkheden, maar ook om onafhankelijke beoordeling en externe verantwoording.

Een recente ontwikkeling onderstreept opnieuw het belang van aantoonbare vakbekwaamheid. Op 1 juni 2026 werd de circulaire Gekwalificeerd personeel in het aanvraag- en uitgifteproces van paspoorten en identiteitskaarten gepubliceerd. Daarin zijn landelijke startkwalificaties vastgesteld voor medewerkers die betrokken zijn bij het reisdocumentenproces. Voor verschillende rollen zijn minimale eisen bepaald voor kennis, vaardigheden en professioneel handelen.

Voor de NVVB PublieksAcademie sluit deze ontwikkeling aan bij het uitgangspunt waarmee tien jaar geleden werd begonnen: vakbekwaamheid krijgt meer betekenis wanneer zij niet alleen wordt verondersteld, maar objectief aantoonbaar kan worden gemaakt.



**Van losse onderdelen naar
aantoonbare, samenhangende
vakbekwaamheid.**

De volgende tien jaar

Na tien jaar is de ontwikkeling van het Diplomastelsel Burgerzaken en de examenorganisatie niet afgerond. Veranderingen in het vakgebied, het onderwijs en de samenleving vragen om voortdurende actualisering. Een van de ontwikkelingen betreft de instroom van nieuwe medewerkers bij Burgerzaken. De NVVB PublieksAcademie verkent samen met onder meer de MBO Raad en Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) de mogelijkheid van een keuzedeel Basiskennis Burgerzaken binnen het reguliere mbo-4-onderwijs. Daarmee zouden studenten al tijdens hun opleiding kennis kunnen maken met het vakgebied Burgerzaken. De ambitie is om een verbinding te leggen met certificering via de PublieksAcademie en zo een ontwikkelklijn te creëren van instroom en basiskennis naar verdere verdieping en specialisatie.

Tegelijkertijd blijft het actueel houden van vakbekwaamheid aandacht vragen. Digitalisering, privacy, internationale migratie, nationaliteitsvraagstukken, gegevensuitwisseling, vernieuwingen identiteitspapieren, ontwikkelingen in veiligheidskenmerken van documenten en nieuwe vormen van identiteitsfraude hebben gevolgen voor de beroepspraktijk en daarmee voor toetstermen en examens. Permanente educatie, hercertificering en het voortdurend actualiseren van examens blijven daarom onderdeel van het stelsel.

Ook de kwaliteitsborging zelf blijft in ontwikkeling. In 2027 worden de diplomalijnen

opnieuw beoordeeld door het Nationaal Coördinatiepunt NLQF. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar de inhoud van de diplomalijnen, maar ook naar de beschrijving, toetsing en borging van leerresultaten. Daarnaast blijven inzichten uit de toetskunde, ervaringen van kandidaten en aanbevelingen uit audits aanleiding om processen rond toetsontwikkeling, beoordeling, vaststelling, bezwaar en kwaliteitscontrole verder te verbeteren.

De rode draad blijft daarmee dezelfde als bij de start in 2016: het versterken van de kwaliteit van Burgerzaken door middel van aantoonbare vakbekwaamheid. Of het nu gaat om studenten die kennismaken met het vak, startende medewerkers die een basisdiploma behalen, specialisten die zich verdiepen of ervaren professionals die via permanente educatie hun vakbekwaamheid onderhouden: de NVVB PublieksAcademie wil een herkenbare en betrouwbare standaard voor het vakgebied blijven bieden.

Daarmee wordt niet alleen geïnvesteerd in de ontwikkeling van individuele professionals, maar ook in het vertrouwen in de kwaliteit van de persoonsgegevens waarop burgers, gemeenten en de overheid iedere dag vertrouwen. ■