



Dienst Burgerlijke Stand en Bevolkingsregister

Jaarverslag 2017

Inhoudsopgave

Taken van de organisatie	3
Taken summier.....	4
Doelstelling	4
Organigram en bij Lb goedgekeurde formatieplaatsen	5
Huidige ingevulde en open formatieplaatsen.....	7
Aantal klanten 2017	10
Website	11
Rechtszaken.....	12
Verkiezingen	12
Andere diensten.....	12
Andere afgegeven diensten	12
Financieel overzicht.....	13
Bestedingsoverzicht 2017	14

Taken van de organisatie

Wat doen wij?

De DBSB houdt de status van personen bij in de diverse registers van de burgerlijke stand, registreert en beheert een blijvend actuele basisadministratie van de bevolking van Aruba en verstrekt daaruit inlichtingen en documenten. Tevens verzorgen wij de algemene verkiezingen en eventuele referenda.

De DBSB is een dienstverlenende overheidsorganisatie en is als zodanig over het algemeen productgericht werkzaam. Zo zijn er complexe producten, die tot stand komen na een relatief lange procedure, waarbij ruimere interpretatie mogelijk is. Er zijn ook standaardproducten, die snel tot stand kunnen komen door middel van het uitvoeren van een standaardprocedure. Voorbeelden van complexe producten zijn het opmaken van akten van de burgerlijke stand en persoonslijsten. Voorbeelden van standaardproducten zijn identiteitskaarten, paspoorten en uittreksels. Nagenoeg alle processen bij de DBSB leiden tot het leveren van een product en daarbij is steeds sprake van verwerking van gegevens.

De taken van de DBSB omvatten onder andere:

- het behandelen van aangiften van geboorten, erkenningen en overlijden;
- het behandelen van huwelijks- en echtscheidingszaken;
- het voltrekken van huwelijken;
- het behandelen van mutaties in het bevolkingsregister;
- het tot stand brengen en beheren van persoonslijsten;
- het toepassen van IPR-aangelegenheden;
- het verschaffen van inlichtingen uit het bevolkingsregister;
- het afgeven van paspoorten en identiteitsbewijzen;
- het afgeven van uittreksels en het verstrekken van inlichtingen uit de registers van de burgerlijke stand;
- het ontwikkelen, mede vaststellen, bewaken en uitvoeren van beheer op dienstniveau;
- het ontwikkelen van beleidsuitgangspunten en beleid op gebied van specifieke vraagstukken;
- het voorbereiden, coördineren en uitvoeren van Statenverkiezingen en eventuele referenda;
- het ontwikkelen van nieuwe producten zoals elektronisch stemmen en huwelijkstoerisme.

Taken summier

1. Beheer registers van de Burgerlijke Stand

- a. Opmaken akten
- b. Afschriften van deze akten uitgeven
- c. Inschrijving rechterlijke uitspraken

De wettelijke kader berust op Boek 1 Bw jo. Lb Burg. Stand.

2. Beheer bevolkingsregister

- a. Vastlegging van actuele informatie over personen die werkelijk op Aruba wonen, hun gezinssamenstelling, adressen, nationaliteiten etc.
- b. Uitgifte van afschriften en uittreksels uit het bevolkingsregister (basisadministratie persoonsgegevens)
- c. Uitgifte van paspoorten en ID
- d. Afgifte van info aan klanten (derden en (semi-)overheidsdiensten

De wettelijke kader berust op Lv/ Lb Bevolkingsregister

3. Voorbereiden, coördineren en uitvoeren van periodiek voorkomende verkiezingen van de Staten en eventuele referenda.

De wettelijke kader berust op Kiesverordening jo. Kiesbesluit Lv politieke partijen en eventuele Lv tot referendum

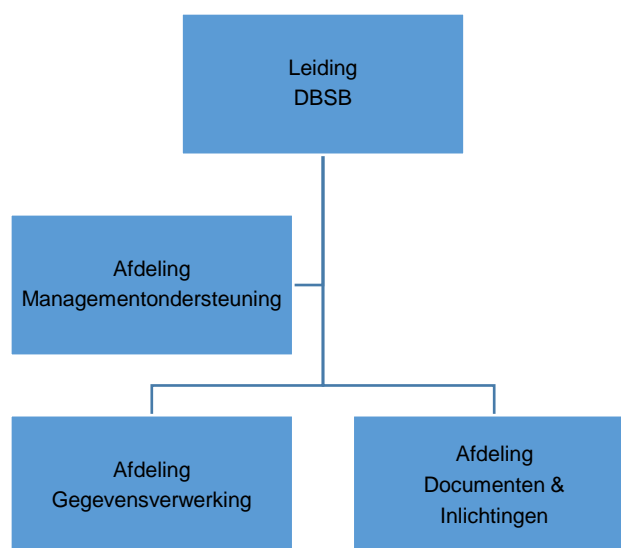
Opmerkingen:

- Grondslag wetgeving tussen de administraties is verschillend, maar deze zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden
- Uitwisseling van informatie is nodig
- Ambtenaar van de burgerlijke stand is ook bevolkingsambtenaar

Doelstelling

Het houden van een correcte en betrouwbare bevolkingsadministratie en afgifte van betrouwbare producten in een integere, klantgerichte en klantvriendelijke omgeving.

Organigram en bij Lb goedgekeurde formatieplaatsen



Formatie en waardering CFM Landsbesluit

	Functienaam	FTE	Opleidingsniveau	Maximale Waardering
	LEIDING			
1	Hoofd van dienst	1	WO	15
2	Persoonlijke assistent	1	HBO	10
	AFDELINGEN PRIMAIRE PROCESSEN			
	AFDELING GEGEVENSVERWERKING			
3	Hoofd afdeling gegevensverwerking	1	HBO	12
4	Senior medewerker gegevensverwerking	2	HBO	10
5	Allround medewerker gegevensverwerking	7	MBO-4	9

DBSB Jaarverslag 2017

6	Medewerker gegevensverwerking	3	MBO-4	7
7	Bevolkingscontroleur	2	MBO-4	7
AFDELING DOCUMENTEN & INLICHTINGEN				
8	Hoofd afdeling documenten & inlichtingen	1	HBO	11
9	Senior medewerker documenten & inlichtingen	2	MBO-4	9
10	Allround medewerker documenten & inlichtingen	13	MBO-4	8
AFDELING SECONDAIRE PROCESSEN				
AFDELING MANAGEMENTONDERSTEUNING				
11	Hoofd managementondersteuning	1	WO	14
12	Juridisch- & beleidsadviseur	1	WO	13
13	Senior medewerker I&A	1	WO	13
14	Medewerker I&A	1	HBO	10
15	Kwaliteitscoördinator	1	HBO	11
16	Financiële controleur	1	HBO	11
17.	Financieel medewerker	1	MBO	8
18.	Medewerker klantenservice	2	MBO-4	7
19	Bode/Conciërge	1	LBO	3
20.	Werkster	2	LBO	A
	Totaal	45		

Huidige ingevulde en open formatieplaatsen

	Functienaam	FTE	Opleidingsniveau	Maximale Waardering
	LEIDING			
1	Hoofd van dienst	1	WO	15
	Bezet			
2	Persoonlijke assistent	1	HBO	10
	Niet bezet			
	AFDELINGEN PRIMAIRE PROCESSEN			
	AFDELING GEGEVENSVERWERKING			
3	Hoofd Afdeling Gegevensverwerking	1	HBO	12
	Bezet			
4	Senior medewerker gegevensverwerking	2	HBO	10
	Bezet			
	Niet bezet			
5	Allround medewerker gegevensverwerking	7	MBO-4	9
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Niet bezet			
	Niet bezet			
	Niet bezet			
6	Medewerker gegevensverwerking	3	MBO-4	7
	Bezet			

DBSB Jaarverslag 2017

	Bezet			
	Niet bezet			
7	Bevolkingscontroleur	2	MBO-4	7
	Bezet			
	Bezet			
AFDELING DOCUMENTEN & INLICHTINGEN				
8	Hoofd Afdeling D&I	1	HBO	11
	Bezet			
9	Senior medewerker D&I	2	HBO	9
	Niet bezet			
	Niet bezet			
10	Allround medewerker D&I	13	MBO-4	8
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Niet bezet			

DBSB Jaarverslag 2017

AFDELING SECONDAIRE PROCESSEN				
AFDELING MANAGEMENTONDERSTEUNING				
11	Hoofd Afdeling Management & Ondersteuning	1	WO	14
	Bezet			
12	Juridisch en Beleidsadviseur	1	WO	13
	Bezet			
13	Senior Medewerker Informatievoorziening en Automatisering	1	WO	13
	Bezet			
14	Medewerker Informatievoorziening en Automatisering		HBO	10
	Bezet			
15	Kwaliteitscoördinator	1	HBO	11
	Bezet			
16	Financieel controleur	1	HBO	11
	Bezet			
17	Financieel medewerker	1	MBO	8
	Bezet			
18	Medewerker klantenservice	2	MBO-4	7
	Niet bezet			
	Niet bezet			
19	Bode/Conciërge	1	LBO	3
	Niet bezet			
20	Werkster	2	LBO	A
	Bezet			
	Bezet			
	Totaal	45		

Aantal klanten 2017

In het jaar 2017 zijn cfm. gegevens uit het KVS bij het hoofdkantoor te Schoolstraat 2 een totaal van **130.087** klanten binnen gekomen, die een nummer hebben getrokken. Het totale aantal afgehandelde klanten bedroeg **119.455**, met een gemiddelde wachttijd van 18 minuten en een afhandeling aan de balie binnen 5 minuten. Zie hieronder een overzicht van het aantal klanten en de wachttijd per product bij de Schoolstraat 2. Zie hieronder een overzicht van het aantal klanten en de wachttijd per product bij de Schoolstraat 2.

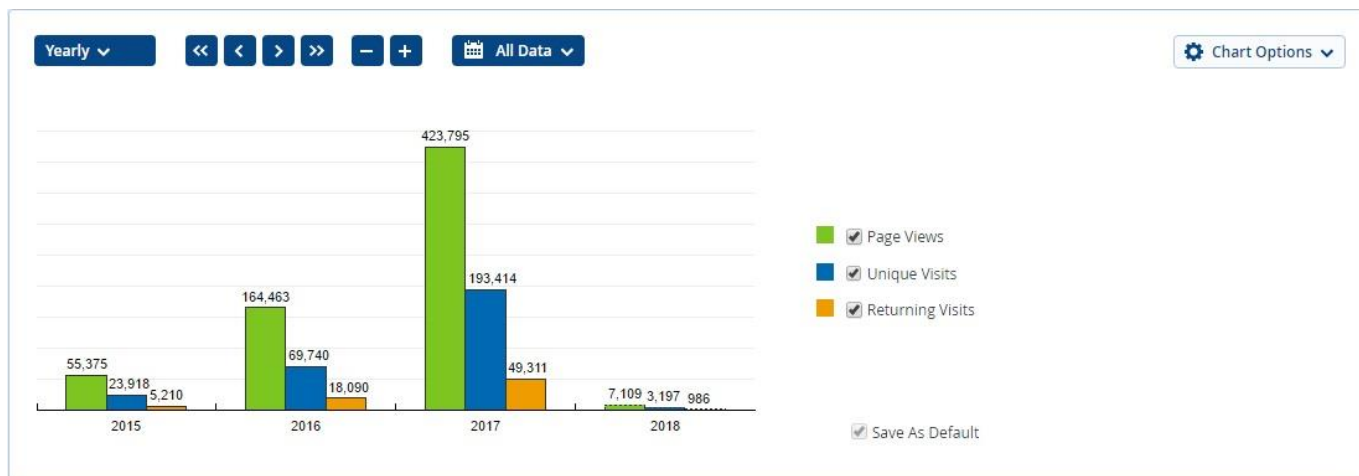
Aantal klanten die zijn binnengekomen en een nummer van het klantverwijssysteem (KVS) hebben getrokken bij het hoofdkantoor te Schoolstraat 2.

Date : 1-1-2017 - 1-1-2018 Time : 7:00:00 -> 19:00:00								
Service type name	Incoming	Unattended	Number of served	Average	Average	Average	Maximum	Maximum
1 Aanvragen - Paspoort	10,630	513	10,117	00:18:20	00:08:49	00:27:09	01:42:51	04:46:44
6 Aanvragen - ID-kaart	11,660	671	10,989	00:16:20	00:05:09	00:21:29	03:05:10	02:34:11
11 Afhalen - Paspoort	15,056	483	14,573	00:14:59	00:03:50	00:18:49	03:09:36	03:14:27
12 Afhalen - ID Kaart	1	0	1	00:04:41	00:00:18	00:04:59	00:04:41	00:00:18
16 Aanvragen - Uittreksel	40,342	1,620	38,722	00:19:37	00:03:44	00:23:21	03:13:46	04:59:07
17 Aanvragen - Verklaringen	2,993	179	2,814	00:20:37	00:04:20	00:24:57	01:15:36	05:35:17
18 Aanvragen - Stamboom	529	51	478	00:20:54	00:06:13	00:27:07	01:20:29	02:17:52
19 Aanvragen - Aktes	2,376	191	2,185	00:21:18	00:06:29	00:27:47	01:29:20	03:59:37
21 Afhalen - Verklaringen	1	0	1	00:47:03	00:00:16	00:47:19	00:47:03	00:00:16
22 Afhalen - Stamboom	1	0	1	00:00:13	00:10:18	00:10:31	00:00:13	00:10:18
23 Afhalen - Aktes	146	32	114	00:25:47	00:05:29	00:31:16	02:18:19	02:27:20
29 Geboorte/Erkenning	2,835	580	2,255	00:06:58	00:11:35	00:18:33	00:58:21	03:17:42
30 Overlijden	808	131	677	00:06:27	00:16:06	00:22:33	00:39:52	02:12:03
31 Ondertrouw	1,675	298	1,377	00:08:02	00:16:24	00:24:26	00:46:28	03:00:01
34 Echtscheiding	910	163	747	00:07:10	00:12:19	00:19:29	01:01:14	08:22:26
37 Aanvragen huisnummer	522	47	475	00:19:31	00:04:52	00:24:23	01:22:38	01:30:52
38 Afhalen huisnummer	565	42	523	00:19:13	00:04:52	00:24:05	01:04:19	01:57:07
39 Adreswijziging	8,255	856	7,399	00:21:37	00:06:37	00:28:14	01:16:39	05:18:49
40 Uitschrijving	2,695	317	2,378	00:17:18	00:06:03	00:23:21	03:08:13	02:02:37
41 Inschrijving	9,022	1,491	7,531	00:23:37	00:06:07	00:29:44	01:33:17	03:59:15
42 Indienen documenten	1,503	272	1,231	00:22:37	00:05:42	00:28:19	01:14:09	02:25:38
46 Informatie/Overige	15,457	2,304	13,153	00:20:59	00:03:17	00:24:16	01:54:38	04:53:08
47 Huwelijksfoto's	773	249	524	00:13:18	00:32:15	00:45:33	02:03:02	04:32:06
48 Oproepingskaart	1,332	142	1,190	00:19:40	00:04:32	00:24:12	03:34:03	02:10:39
Service type name	Incoming customers	Unattended Customers	Number of served customers	Average Waiting time	Average Service time	Average Customer time	Maximum Waiting time	Maximum Service time
	130,087	10,632	119,455	00:18:40	00:05:18	00:23:58	03:34:03	08:22:26

Daarnaast zijn er bij de dependance te L.G. Smith Boulevard 66 (aanvraag paspoort en ID op afspraak) in totaal **16.016** afspraken gemaakt. Uit de cijfers van het KVS en het financieel overzicht kan worden afgeleid dat ongeveer 11.000 klanten zijn afgehandeld bij de dependance te L.G. Smith Boulevard 66 v.w.b. paspoort en/of ID-kaart.

Website

Het afgelopen jaar 2017 is de website www.censo.aw 162.700 keer bezocht waarvan 18.400 terugkerende bezoekers zijn. Zie hieronder het overzicht.



Average Yearly Page Views	Average Yearly Unique Visits	Average Yearly First Time Visits	Average Yearly Returning Visits
162.7K	72.6K	54.2K	18.4K

	Page Views	Unique Visits	First Time Visits	Returning Visits
2018	7,109	3,197	2,211	986
2017	423,795	193,414	144,103	49,311
2016	164,463	69,740	51,650	18,090
2015	55,375	23,918	18,708	5,210
Total	650,742	290,269	216,672	73,597

Rechtszaken

DBSB handelt zelf haar juridische aangelegenheden bij de (LAR-)rechter af. Tevens is het standaardprocedure dat de rechter in EJ-zaken (familierecht) de ABS (vertegenwoordigd door de juridische medewerker) oproept ter advisering. In 2017 bedroeg dit ongeveer ± 50 zaken.

Verkiezingen

Hiernaast werden tevens de verkiezingen 2017 georganiseerd, waarbij de DBSB, naast haar dagelijkse werkzaamheden, tevens het secretariaat van de Electorale Raad heeft gevoerd en verder (bijna) alle uitvoeringshandelingen betreffende de kiesverordening heeft verricht.

Andere diensten

Hieronder wordt aangegeven het specifiek aantal aktes van de burgerlijke stand die in 2017 zijn opgemaakt:

Aktes	2017
Geboorten (aktes) opgemaakt	1.234
Huwelijken	550
Echtscheiding op Aruba	360
Erkenning	694
Overlijden	723

Andere afgegeven diensten

Andere diensten	2017
Huwelijkstoets ¹	547
Huisnummers	358
Inschrijvingen	2.333

¹ Zowel op Aruba voorgenomen als inschrijving van een in het buitenland gesloten huwelijk.

DBSB Jaarverslag 2017

Financieel overzicht

Conform het financieel overzicht zijn in het jaar **212,977** producten/diensten verkocht in het jaar 2017. Zie hieronder het overzicht.

2017/DBSB						
	produkten-diensten	leges-retributie				
DBSB	127,926	4,052,395.00				
HBK's	85,051	418,730.00				
Totaal	212,977	4,471,125.00				
Bruto Opbrengst 2017 (per dienst/ produkt) alle kassa's incl. HBK's						
prijs	produkt	q/ aantal	% q van tot.		p*q	% (p*q) van tot.
5	bev. Reg.	143,415	67.3%		716,985.00	16.0%
160	paspoort	12410	5.8%		1,984,160.00	44.4%
120	paspoort kind	3886	1.8%		466,440.00	10.4%
190	paspoort (zkn)	115	0.1%		21,850.00	0.5%
10	bijchr. Kind	0	0.0%		0.00	0.0%
15	overl.akte	1470	0.7%		22,080.00	0.5%
15	geb. Akte	7730	3.6%		115,920.00	2.6%
5	verkl. Afschr.	2822	1.3%		14,110.00	0.3%
10	verkl. Inschr.	9943	4.7%		99,430.00	2.2%
10	verkl. brg. Staat	5150	2.4%		51,470.00	1.2%
5	verkl. ambt. brg.	206	0.1%		1,030.00	0.1%
15	huw/echtsch.	2521	1.2%		37,800.00	0.8%
10	fam. Boek	2	0.0%		20.00	0.0%
35	trouw boek	15	0.0%		525.00	0.0%
var	huw. Geld	594	0.3%		72,035.00	1.6%
5	att. Vita	2,423	1.1%		12,110.00	0.3%
15	bew. Ned. Schp	1109	0.5%		16,635.00	0.4%
var	inl. Bev. Registr	286	0.1%		3,925.00	0.1%
15	erken. Akte	17	0.0%		255.00	0.0%
			0.0%		0.00	0.0%
40	id. Kaart	15602	7.3%		624,520.00	14.0%
80	id. Kaart verlies	148	0.1%		11,840.00	0.3%
10	id. Kind	33	0.0%		330.00	0.0%
120	id. Verlies kind	0	0.0%		0.00	0.0%
55	luxe trouwboek	501	0.2%		27,665.00	0.6%
15	Aanvraag akte	22	0.0%		330.00	0.0%
10	Aanvraag Verklaring	41	0.0%		410.00	0.0%
150	stamboomaanvr	795	2.7%		119,250.00	2.7%
var	stamboom/var	416	0.2%		50,000.00	1.1%
0	soc. Zaken*	943	0.4%		0.00	0.0%
0	abogado liber*	362	0.2%		0.00	0.0%
	Totaal	212977			4,471,125.00	100%
* afname bij de HBK's, exclusief DBSB						

Bestedingsoverzicht 2017

Hieronder vindt u een weergave van de bedrijfskosten (bestedingsoverzicht) over het jaar 2017.

Beschrijving	Begroting incl Wijz 2017	Werk. kn. t/m datum uitdraai	Openst. verpl. t/m datum uitdraai	Totale kn. en verpl.	Restant begroting	Begrotinguitp. percentage
00001 Algemene Dienst						
0 Alg Zaken, Integr, Overh zorg						
012 Burgerlijke Stand en Bevolking						
16011001 Bureau Burgerlijke Stand						
4100 Personeel						
4101 Salarissen en toelagen	2,106,900	2,081,954		2,081,954	24,946	99
4102 Overwerkvergoedingen	107,400	107,342		107,342	58	100
4103 Kindertoelage	22,200	22,150		22,150	50	100
4104 Vakantie-uitkering	162,100	162,097		162,097	3	100
4100 Personeel	2,398,600	2,373,543		2,373,543	25,057	99
4200 Werkgeversbijdragen						
4201 Toeslag AOV/AWW	215,200	215,118		215,118	83	100
4204 Bijdrage APFA	239,600	233,518		233,518	6,082	97
4206 AZV-premie	191,600	191,416		191,416	184	100
4200 Werkgeversbijdragen	646,400	640,052		640,052	6,348	99
4300 Goederen en diensten						
4303 Opleidingen & cursusgeld	400	350		350	50	88
4304 Vergoedingen vervoer	2,400				2,400	
4305 Dienstkleding & -toelage	11,700	8,963		8,963	2,737	77
4306 Reis- en verblijfkosten	4,200	1,317		1,317	2,883	31
4309 Overige vergoedingen	600	528		528	72	88
4310 Schrijf-/bureaubehoeften	24,800	21,754	770	22,524	2,276	91
4311 Kantoorinventaris	50,000	34,013		34,013	15,987	68
4312 Huur kantoorinventaris	233,000	195,543	-233	195,311	37,689	84
4313 Portikosten	200	886		886	-686	443
4314 Telefoon, fax & internet	65,900	81,366		81,366	-15,466	123
4319 Overige bureaunkosten	500	401		401	99	80
4320 Huur gebouwen	721,200	780,168		780,168	-58,968	108
4323 Huisvestingsartikelen	5,700	2,400		2,400	3,300	42
4324 Onderhoud gebouwen	500	641		641	-141	128
4329 Overig huisvesting	5,600	5,516	481	5,998	-398	107
4330 Voorlichting en promotie	200	4,471		4,471	-4,271	2,236
4331 Bedrijfsmiddelen	500				500	
4332 Huur bedrijfsmiddelen	600				600	
4333 Bedrijfsbenodigdheden	272,500	152,386		152,386	120,114	56
4334 Huur/lease voertuigen	30,300	31,905		31,905	-1,605	105
4335 Brandstof	6,200	5,780		5,780	420	93
4336 Motorrijtuigenbelasting	700	612		612	88	87
4339 Overige kosten vervoer	4,400	4,305		4,305	95	98
4350 Bewakingsdiensten	24,000	4,142		4,142	19,858	17
4362 Overige uitbestedingen	600				600	
4370 Verzekeringen	1,000	1,000		1,000		100
4385 Bankkosten						
4393 Overige kosten	839,000	743,541	1,747	745,288	93,712	89
4300 Goederen en diensten	2,306,700	2,081,988	2,765	2,084,753	221,947	90
4629 Overdrachten buitenland						
4633 Overdracht international	1,100,000	1,191,671		1,191,671	-91,671	108
4629 Overdrachten buitenland	1,100,000	1,191,671		1,191,671	-91,671	108
4700 Bijdragen & afschrijvingen						
4701 Afschrijvingen	377,100	357,745		357,745	19,355	95
4702 Verrekening & bijdragen	245,000				245,000	
4700 Bijdragen & afschrijvingen	622,100	357,745		357,745	264,355	58
16011001 Bureau Burgerlijke Stand	7,073,800	6,644,999	2,765	6,647,764	426,036	94