



Dienst Burgerlijke Stand en Bevolkingsregister

Jaarverslag 2018

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 2018	10
Website	11
Rechtszaken	12
Andere diensten	12
Andere afgegeven diensten	13
Financieel overzicht	14
Bestedingsoverzicht 2018	15

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

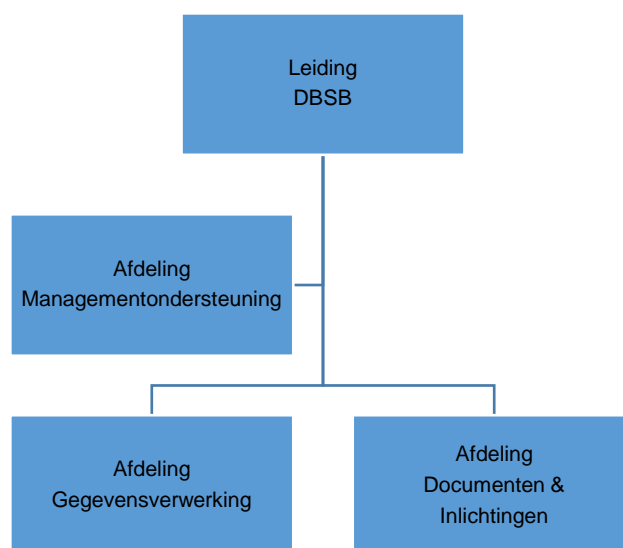
Opmerkingen:

- 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

	Funcienaam	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 2018

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

	Funcienaam	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 2018

	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 2018

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 2018

In het jaar 2018 zijn conform gegevens uit het KVS bij het hoofdkantoor te Schoolstraat 2 een totaal van **117.292** klanten binnen gekomen, die een nummer hebben getrokken. Het totale aantal afgehandelde klanten bedroeg **109.842** met een gemiddelde wachttijd van 15 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.

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

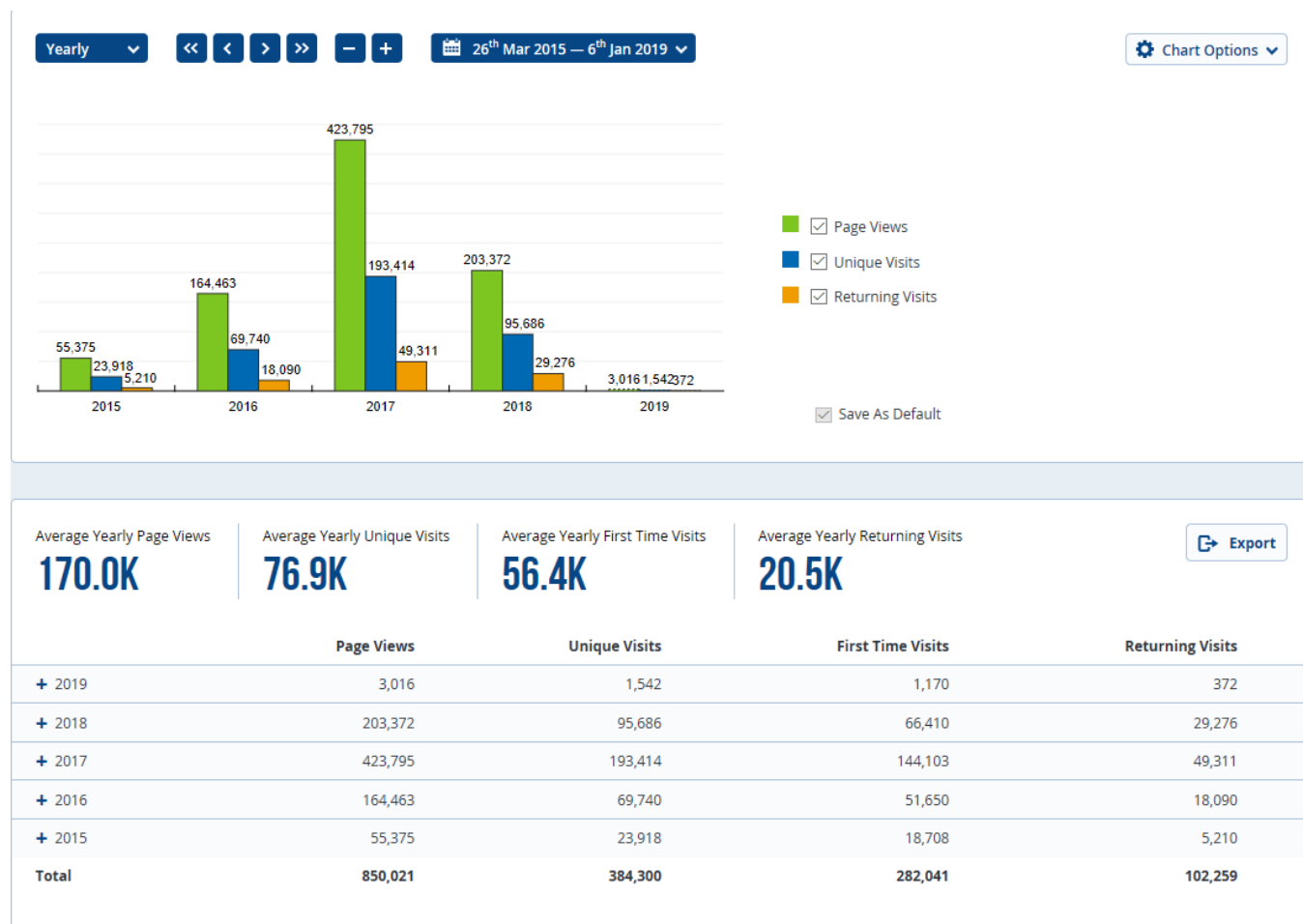
Servicetype name	Incoming customers	Unattended Customers	Number of served customers	Average Waiting time	Average Service time	Average Customer time	Maximum Waiting time	Maximum Service time
1 Aanvragen - Paspoort	8,759	233	8,526	00:13:47	00:08:39	00:22:26	01:42:30	03:56:24
6 Aanvragen - ID-kaart	8,768	410	8,358	00:13:12	00:05:13	00:18:25	01:05:34	04:05:18
11 Afhalen - Paspoort	14,000	352	13,648	00:13:32	00:03:42	00:17:14	03:41:47	02:38:37
12 Afhalen - ID Kaart	6	0	6	00:02:13	00:05:10	00:07:23	00:05:34	00:18:29
16 Aanvragen - Uittreksel	39,809	1,178	38,631	00:15:24	00:03:54	00:19:18	03:13:15	04:38:14
17 Aanvragen - Verklaringen	2,863	168	2,695	00:16:04	00:04:39	00:20:43	03:31:36	02:05:43
18 Aanvragen - Stamboom	587	57	530	00:15:55	00:06:52	00:22:47	01:30:29	04:00:27
19 Aanvragen - Aktes	2,169	155	2,014	00:15:42	00:06:18	00:22:00	01:13:15	02:01:59
23 Afhalen - Aktes	117	13	104	00:22:04	00:02:34	00:24:38	01:41:23	00:18:34
29 Geboorte/Erkenning	3,109	676	2,433	00:07:39	00:10:57	00:18:36	01:08:23	04:08:00
30 Overlijden	899	131	768	00:07:26	00:14:16	00:21:42	00:45:19	02:14:31
31 Ondertrouw	1,608	272	1,336	00:08:22	00:16:32	00:24:54	00:56:27	05:05:37
34 Echtscheiding	844	152	692	00:08:35	00:11:05	00:19:40	00:46:00	05:54:16
37 Aanvragen huisnummer	530	26	504	00:14:54	00:05:54	00:20:48	01:04:26	03:19:32
38 Afhalen huisnummer	538	29	509	00:15:52	00:05:01	00:20:53	01:23:47	05:59:24
39 Adreswijziging	7,084	531	6,553	00:19:11	00:06:11	00:25:22	01:27:20	03:27:00
40 Uitschrijving	2,886	241	2,645	00:13:41	00:06:10	00:19:51	01:08:55	03:24:01
41 Inschrijving	9,916	1,409	8,507	00:20:16	00:06:12	00:26:28	01:24:04	02:34:00
42 Indienen documenten	1,353	262	1,091	00:14:49	00:09:35	00:24:24	01:21:19	03:45:40
46 Informatie/Overige	10,536	892	9,644	00:16:02	00:03:46	00:19:48	03:20:44	04:24:05
47 Huwelijksstoets	677	201	476	00:13:10	00:30:29	00:43:39	02:13:33	03:17:30
48 Oproepingskaart	234	62	172	00:28:40	00:05:43	00:34:23	04:11:53	01:41:54
Total	117,292	7,450	109,842	00:15:11	00:05:24	00:20:35	04:11:53	05:59:24

Daarnaast zijn er bij de dependance te L.G. Smith Boulevard en Schoolstraat (aanvraag paspoort en ID op afspraak) in totaal 10.986 afspraken gemaakt in 2018.

Uit de cijfers van het financieel overzicht kan worden afgeleid dat ongeveer 12.486 klanten zijn afgehandeld bij de dependance te L.G. Smith Boulevard (v.w.b. paspoort 7.514 en ID- kaart 4.972) en Schoolstraat 13,878 (v.w.b. paspoort 7.640 en ID-kaart 6.238).

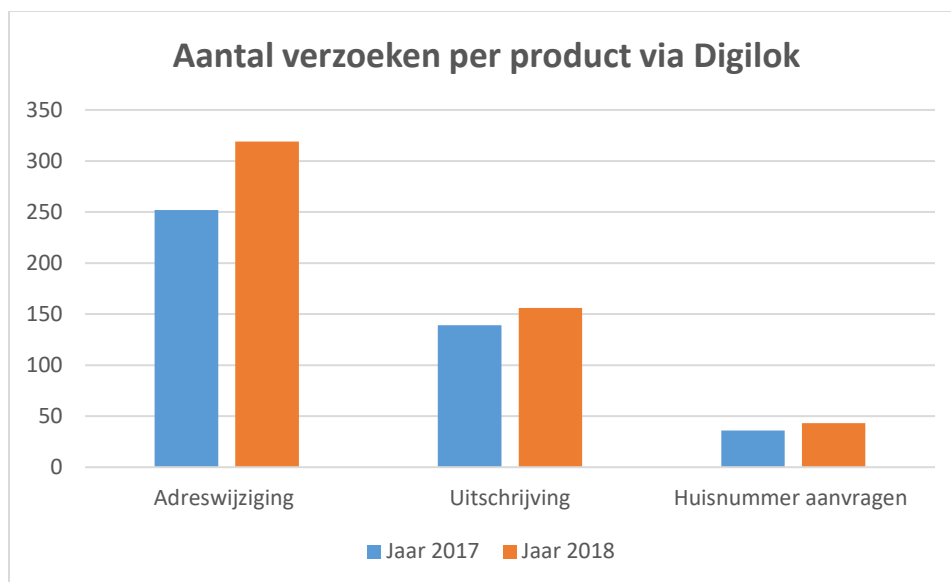
Website

Het afgelopen jaar 2018 is de website www.censo.aw 170.000 keer bezocht waarvan 20.500 terugkerende bezoekers zijn. Zie hieronder het overzicht.



Tevens zijn onderstaande diensten en producten via de Digitale loket verwerkt:

Aantal verzoeken per product/Dienst via Digilok		
Producten en diensten	Jaar 2017	Jaar 2018
Adreswijziging	252	319
Uitschrijving	139	156
Huisnummer aanvragen	36	43



Rechtszaken

DBSB handelt zelf haar juridische aangelegenheden bij de (LAR-)rechters af. Tevens is het standaardprocedure dat de rechter in EJ-zaken (familierecht) de ABS (vertegenwoordigd door de juridische medewerker) oproept ter advisering. In 2018 bedroeg dit ongeveer ± 68 zaken.

Andere diensten

Hieronder wordt aangegeven het specifiek aantal aktes van de burgerlijke stand die in 2018 zijn opgemaakt:

Aktes	2018
Geboorten (aktes) opgemaakt	1.170
Huwelijken op Aruba voltrokken	543
Huwelijken buiten Aruba voltrokken	189
Echtscheiding op Aruba	334
Erkenning	689
Overlijden	745

Andere afgegeven diensten

Andere diensten	2018
Huwelijkstoets ¹	489
Huisnummers	346
Immigratie	3.199
Emigratie	2.680

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

Financieel overzicht

Conform het financieel overzicht zijn 205.070 producten/diensten verkocht in het jaar 2018. Zie hieronder het overzicht.

	Producten/diensten	Leges-retributie
DBSB	121,916.00	3,674,826
HBK'S	83,154.00	411,985
Totaal	205,070	4,086,811

Bruto Opbrengst 2018 (per produkt) alle kassa's incl. HBK					
Prijs (P)	Producten	Aantal (Q)	% van tot.Q	Leges (P*Q)	% van tot. (P*Q)
5	Bev. Reg.	141,103	68.8%	705,515	17.3%
160	Paspoort	11,167	5.4%	1,786,720	43.7%
120	Paspoort kind	3,874	1.9%	464,880	11.4%
190	Paspoort (zkn)	113	0.1%	21,470	0.5%
10	Bijschr. Kind	-	0.0%	-	0.0%
15	Overl.akte	1,775	0.9%	26,625	0.7%
15	Geb. Akte	7,972	3.9%	119,580	2.9%
5	Verkl. Afschr.	2,978	1.5%	14,890	0.4%
10	Verkl. Inschr.	9,962	4.9%	99,620	2.4%
10	Verkl. brg. Staat	5,278	2.6%	52,780	1.3%
5	Verkl. ambt. brg.	143	0.1%	715	0.1%
15	Huw/echtsch.	2,490	1.2%	37,350	0.9%
10	Fam. Boek	4	0.0%	40	0.0%
35	Trouw boek	14	0.0%	490	0.0%
var	Huw. Geld	551	0.3%	65,936	1.6%
5	Att. Vita	2,416	1.2%	12,080	0.3%
15	Bew. Ned. Schp	1,023	0.5%	15,345	0.4%
var	Intl. Bev. Registr	447	0.2%	5,470	0.1%
15	Erken. Akte	25	0.0%	375	0.0%
			0.0%	-	0.0%
40	Id. Kaart	10,875	5.3%	435,000	10.6%
80	Id. Kaart verlies	306	0.1%	24,480	0.6%
10	Id. Kind	29	0.0%	290	0.0%
120	Id. Verlies kind	-	0.0%	-	0.0%
55	Luxe trouwboek	476	0.2%	26,180	0.6%
15	Aanvraag akte	8	0.0%	120	0.0%
10	Aanvraag Verklaring	17	0.0%	170	0.0%
	Stamboomaanvr	831	0.4%	124,430	3.0%
	Stamboom/var	436	0.2%	46,260	1.1%
	Soc. Zaken	363	0.2%	-	0.0%
	Abogado liber	394	0.2%	-	0.0%
	Totaal	205,070	100%	4,086,811	100%

Bestedingsoverzicht 2018

Hieronder vindt u een weergave van de bedrijfskosten over het jaar 2018.

Beschrijving	Begroting incl Wijz 2018	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	2,289,800	2,259,421		2,259,421	30,379	99
4102 Overwerkvergoedingen	12,000	503		503	11,498	4
4103 Kindertoelage	20,300	20,295		20,295	5	100
4104 Vakantie-uitkering	175,700	172,591		172,591	3,110	98
4100 Personeel	2,497,800	2,452,810		2,452,810	44,990	98
4200 Werkgeversbijdragen						
4201 Toeslag AOV/AWW	228,700	223,332		223,332	5,368	98
4204 Bijdrage APFA	254,400	244,640		244,640	9,760	96
4206 AZV-premie	211,600	198,095		198,095	13,505	94
4200 Werkgeversbijdragen	694,700	666,067		666,067	28,633	96
4300 Goederen en diensten						
4303 Opleidingen & cursusgeld	17,000				17,000	
4305 Dienstkleding & -toelage	35,600	35,526		35,526	74	100
4306 Reis- en verblijfkosten	24,000	13,852		13,852	10,148	58
4309 Overige vergoedingen	600	528		528	72	88
4310 Schrijf-/bureaubehoeften	40,000	28,530	-220	28,310	11,690	71
4311 Kantoorinventaris	130,000	47,073	14,081	61,154	68,846	47
4312 Huur kantoorinventaris	548,000	466,959	1,863	468,822	79,178	86
4313 Portikosten	1,200	1,072		1,072	128	89
4314 Telefoon, fax & internet	62,000	57,584		57,584	4,416	93
4319 Overige bureaunkosten	1,000	367		367	633	37
4320 Huur gebouwen	780,200	780,168		780,168	32	100
4323 Huisvestingsartikelen	10,000	1,130		1,130	8,870	11
4324 Onderhoud gebouwen	2,000	270		270	1,730	13
4329 Overig huisvesting	7,000	6,818	-481	6,336	664	91
4330 Voorlichting en promotie	1,000				1,000	
4331 Bedrijfsmiddelen	900				900	
4333 Bedrijfsbenodigdheden	101,300	152,814		152,814	-51,514	151
4334 Huur/lease voertuigen	41,500	31,868		31,868	9,632	77
4335 Brandstof	10,000	5,553	3,750	9,303	697	93
4336 Motorrijtuigenbelasting	700	612		612	88	87
4339 Overige kosten vervoer	300	289		289	11	96
4350 Bewakingsdiensten	107,000	43,063	398	43,462	63,538	41
4361 Deskundig advies	2,500				2,500	
4362 Overige uitbestedingen	3,000	67		67	2,933	2
4370 Verzekeringen	4,000	1,000		1,000	3,000	25
4385 Bankkosten		9,830		9,830	-9,830	
4385.01 Reguliere bankkosten		53		53	-53	
4385 Bankkosten	11,200	9,883		9,883	1,317	88
4393 Overige kosten	3,400	1,388		1,388	2,012	41
4300 Goederen en diensten	1,945,400	1,686,414	19,391	1,705,805	239,595	88
4629 Overdrachten buitenland						
4633 Overdracht international	1,100,000	861,243		861,243	238,757	78
4629 Overdrachten buitenland	1,100,000	861,243		861,243	238,757	78
4700 Bijdragen & afschrijvingen						
4701 Afschrijvingen	78,100	194,534		194,534	-116,434	249
4700 Bijdragen & afschrijvingen	78,100	194,534		194,534	-116,434	249
16011001 Bureau Burgerlijke Stand	6,316,000	5,861,068	19,391	5,880,459	435,541	93