



Dienst Burgerlijke Stand en Bevolkingsregister

Jaarverslag 2019

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 2019	10
Website.....	12
Rechtszaken	13
Andere diensten.....	14
Andere afgegeven diensten.....	14
Financieel overzicht	15
Bestedingsoverzicht 2019	18

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

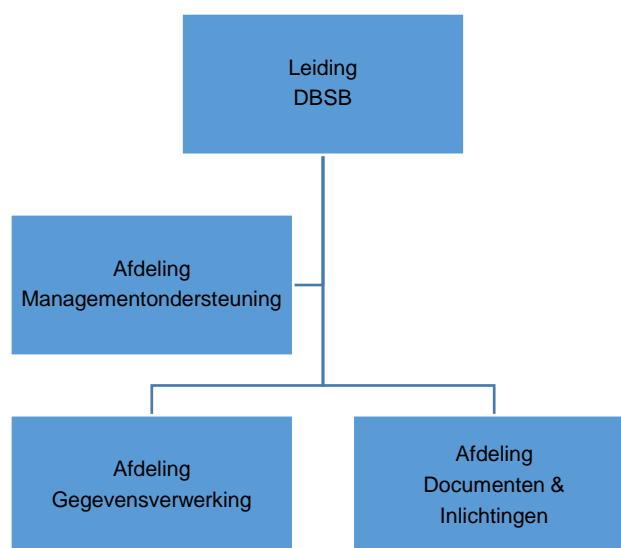
Opmerkingen:

- 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 2019

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	6	MBO-4	9
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Niet bezet			
	Niet bezet			
6	Medewerker gegevensverwerking	3	MBO-4	7
	Bezet			
	Bezet			

DBSB Jaarverslag 2019

	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			
	Bezet			

DBSB Jaarverslag 2019

AFDELING SECONDAIRE PROCESSEN				
AFDELING MANAGEMENTONDERSTEUNING				
11	Hoofd Afdeling Management & Ondersteuning	1	WO	14
	Niet bezet			
12	Juridisch en Beleidsadviseur	1	WO	13
	Bezet			
13	Senior Medewerker Informatievoorziening en Automatisering	1	WO	13
	Bezet			
14	Medewerker Informatievoorziening en Automatisering	2	HBO	10
	Bezet			
	Bezet			
15	Kwaliteitscoördinator	1	HBO	11
	Niet bezet			
16	Financieel controleur	1	HBO	11
	Bezet			
17	Financieel medewerker	1	MBO	8
	Niet bezet			
18	Medewerker klantenservice	2	MBO-4	7
	Niet bezet			
	Niet bezet			
19	Bode/Conciërge	0	LBO	3
20	Werkster	3	LBO	A
	Bezet			
	Bezet			
	Bezet			
	Totaal	45		

Aantal klanten 2019

In het jaar 2019 zijn conform gegevens uit het KVS bij het hoofdkantoor te Schoolstraat 2 een totaal van **96.508** klanten binnen gekomen, die een nummer hebben getrokken. Het totale aantal afgehandelde klanten bedroeg **94.144** met een gemiddelde wachttijd van 12 minuten en een afhandeling aan de balie binnen 7 minuten. Zie hieronder een overzicht van het aantal klanten en de wachttijd per product bij de Schoolstraat 2.

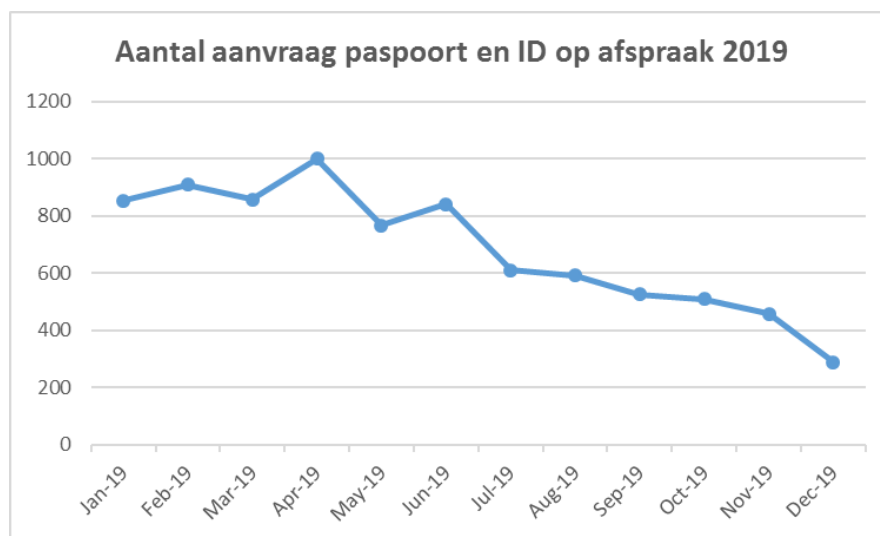
Aantal klanten die zijn binnengekomen en een nummer van het klantverwijssysteem (KVS) hebben getrokken bij het hoofdkantoor te Schoolstraat 2.

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	6,256	146	6,110	00:10:31	00:10:14	00:20:45	01:13:56	04:39:41
6 Aanvragen - ID-kaart	6,877	160	6,717	00:12:36	00:06:52	00:19:28	01:17:48	02:51:23
11 Afhalen - Paspoort	8,190	93	8,097	00:10:00	00:04:36	00:14:36	01:02:49	02:24:57
16 Aanvragen - Uittreksel	36,751	392	36,359	00:11:07	00:04:29	00:15:36	01:33:08	09:29:22
17 Aanvragen - Verklaringen	6,506	62	6,444	00:11:06	00:05:29	00:16:35	01:02:03	04:24:13
18 Aanvragen - Stamboom	777	37	740	00:12:46	00:09:13	00:21:59	01:16:32	02:05:20
19 Aanvragen - Aktes	5,504	72	5,432	00:11:38	00:07:56	00:19:34	01:18:34	02:53:09
23 Afhalen - Aktes	13	0	13	00:16:24	00:03:37	00:20:01	00:38:26	00:17:46
29 Geboorte/Erkenning	2,231	172	2,059	00:09:40	00:14:11	00:23:51	00:50:44	04:59:49
30 Overlijden	469	31	438	00:07:38	00:21:10	00:28:48	00:50:08	02:03:13
31 Ondertrouw	1,614	120	1,494	00:10:12	00:15:44	00:25:56	00:58:07	02:46:55
34 Echtscheiding	666	63	603	00:09:59	00:13:56	00:23:55	00:44:42	02:10:00
37 Aanvragen huisnummer	761	10	751	00:11:23	00:07:11	00:18:34	01:04:28	01:51:42
38 Afhalen huisnummer	390	7	383	00:09:41	00:06:44	00:16:25	00:48:57	02:24:54
39 Adreswijziging	6,248	212	6,036	00:15:11	00:07:04	00:22:15	01:13:14	02:42:10
40 Uitschrijving	1,901	60	1,841	00:11:14	00:07:45	00:18:59	01:10:40	02:50:45
41 Inschrijving	6,513	378	6,135	00:16:32	00:08:20	00:24:52	01:22:12	03:59:48
42 Indienen documenten	1,906	161	1,745	00:11:34	00:13:12	00:24:46	01:33:00	03:19:43
46 Informatie/Overige	2,467	129	2,338	00:14:50	00:04:22	00:19:12	01:47:27	05:58:36
47 Huwelijkstoets	438	50	388	00:12:16	00:35:34	00:47:50	01:12:41	03:14:35
48 Oproepingskaart	30	9	21	00:25:54	00:04:17	00:30:11	01:43:55	00:25:35
Total	96,508	2,364	94,144	00:11:47	00:06:41	00:18:28	01:47:27	09:29:22

Daarnaast zijn er bij de dependance te L.G. Smith Boulevard en Schoolstraat (aanvraag paspoort en ID op afspraak) in totaal 8.218 afspraken gemaakt in 2019. Zie hieronder een tabel en grafiek voor het aantal aanvraag paspoort en ID op afspraak in 2019.

DBSB Jaarverslag 2019

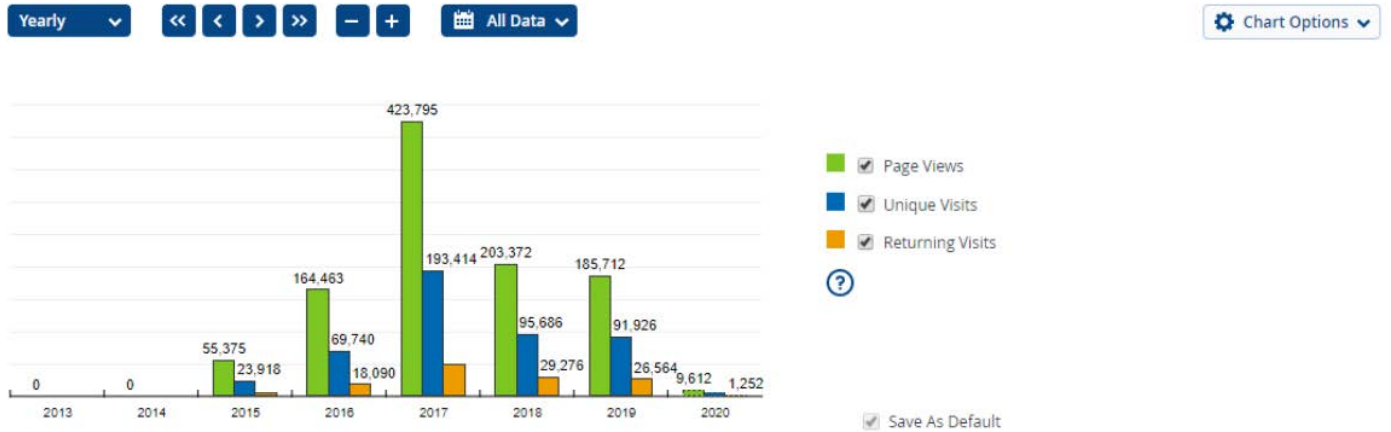
Aantal Afspraken DBSB 2019	
Jan-19	854
Feb-19	910
Mar-19	858
Apr-19	1,000
May-19	767
Jun-19	841
Jul-19	611
Aug-19	593
Sep-19	527
Oct-19	510
Nov-19	458
Dec-19	289
Totaal	8,218



Uit de cijfers van het financieel overzicht kan worden afgeleid dat ongeveer 7.756 klanten zijn afgehandeld bij de dependance te L.G. Smith Boulevard (v.w.b. paspoort 3.582 en ID- kaart 4.174) en Schoolstraat 11.449 (v.w.b. paspoort 5.172 en ID- kaart 6.277).

Website

Het afgelopen jaar 2019 is de website www.censo.aw 173.700 keer bezocht waarvan 21.600 terugkerende bezoekers zijn. Zie hieronder het overzicht.



Average Yearly Page Views
173.7K

Average Yearly Unique Visits
80.0K

Average Yearly First Time Visits
58.4K

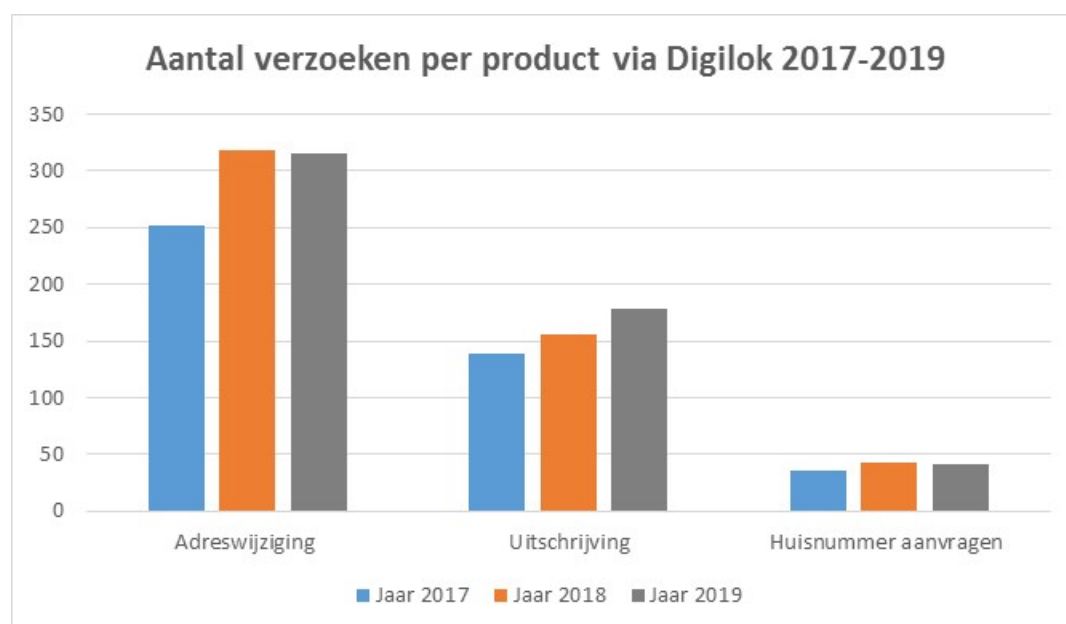
Average Yearly Returning Visits
21.6K

[Export](#)

	Page Views	Unique Visits	First Time Visits	Returning Visits
+ 2020	9,612	5,169	3,917	1,252
+ 2019	185,712	91,926	65,362	26,564
+ 2018	203,372	95,686	66,410	29,276
+ 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
+ 2014	0	0	0	0
+ 2013	0	0	0	0
Total	1,042,329	479,853	350,150	129,703

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

Aantal verzoeken per product via Digilok			
Producten en diensten	Jaar 2017	Jaar 2018	Jaar 2019
Adreswijziging	252	319	315
Uitschrijving	139	156	178
Huisnummer aanvragen	36	43	41



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 2019 bedroeg dit ongeveer 89 zaken.

Andere diensten

Hieronder wordt aangegeven het specifiek aantal aktes van de burgerlijke stand die in 2019 zijn opgemaakt:

Aktes	2018	2019
Geboorten (aktes) opgemaakt	1.170	1.195
Huwelijken op Aruba voltrokken	543	500
Huwelijken buiten Aruba voltrokken	189	166
Echtscheiding op Aruba	334	340
Erkenning	689	730
Overlijden	745	683

Andere afgegeven diensten

Andere diensten	2018	2019
Huwelijkstoets ¹	489	411
Huisnummers	346	488
Immigratie	3.199	2.790
Emigratie	2.680	2.815

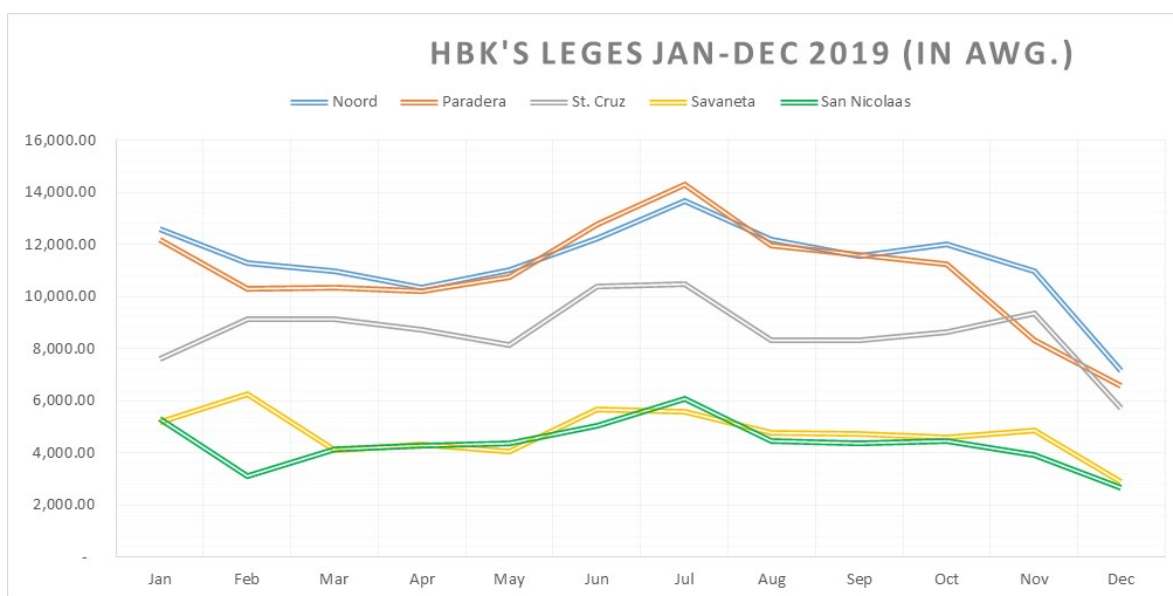
¹ Zowel op Aruba voorgenomen als inschrijving van een in het buitenland gesloten huwelijk.

Financieel overzicht

Conform het financieel overzicht zijn 213.918 producten/diensten verkocht in het jaar 2019 (waarvan DBSB 117.387 producten en Hbk's 96.531 producten) voor een totaalbedrag van Awg. 3.052.585 (waarvan DBSB Awg. 2.572.670 en Hbk's Awg. 479.915). Zie hieronder de overzichten en grafieken van de retributie & leges 2019 van DBSB en Hbk's.

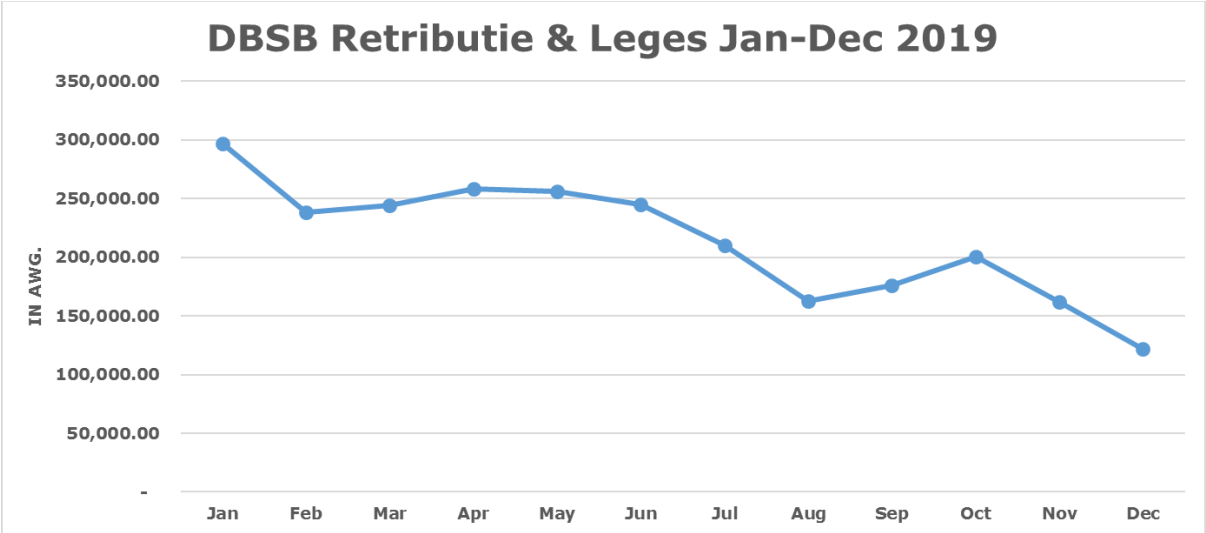
Totaal Retributie & Leges 2019				
Locatie	Aantal producten/ Diensten	Leges & retributie		In % van totaal bedrag
DBSB	117,387	AWG	2,572,670	84%
HBK'S	96,531	AWG	479,915	16%
Totaal	213,918	AWG	3,052,585	100%

Leges HBK's	#	Total bedrag	In % van totaal bedrag HBK's
Noord	27,287	AWG 136,015	28.3%
Paradera	26,281	AWG 130,630	27.2%
St. Cruz	20,904	AWG 103,950	21.7%
Savaneta	11,505	AWG 57,075	11.9%
San Nicolaas	10,554	AWG 52,245	10.9%
Totaal leges HBK'S	96,531	AWG 479,915	100%



DBSB Jaarverslag 2019

Retributie en Leges DBSB 2019			
Producten DBSB	Totaal 2019		
	#	Total bedrag	In % van totaal bedrag DBSB
Bevolkingsregister	59,703	298,515	11.6%
Attestatie de Vita	2,098	10,490	0.4%
Uittreksel Omtrent gedrag	448	2,240	0.1%
Inlichtingen Bevolkingsregister	196	1,450	0.1%
Verklaring Burgerlijke Stand	143	725	0.0%
Verklaring Uitschrijving	2,940	14,975	0.6%
Verklaring van Inschrijving	10,853	108,530	4.2%
Verklaring Burgerlijke Staat	747	7,420	0.3%
Overleden Akte	1,591	23,865	0.9%
Geboorte Akte/Erkening Akte	8,360	125,400	4.9%
Huwelijk/Echtscheiding Aktes	2,612	39,180	1.5%
Bewijs van Nederlandschap	1,111	16,585	0.6%
UITV	5,629	59,215	2.3%
Totaal verklaring/aktes	96,431	708,590	27.5%
Paspoort > 18 jr	5,016	802,560	31.2%
Paspoort Kind < 18 jr	3,677	441,240	17.2%
Paspoort (zkn)	26	4,940	0.2%
Totaal Paspoort	8,719	1,248,740	48.5%
id. Kaart (Aanvraag/verlenging)	10,086	403,440	15.7%
id. Kind	7	70	0.0%
id. Kaart verlies (1st keer)	343	27,440	1.1%
id. Verlies (2de verlies)	4	640	0.0%
id. Verlies (3 de verlies)	-	-	
Totaal ID	10,440	431,590	16.8%
<u>Huwelijksgeld:</u>			
Niet ingezet - Maandag tot Vrijdag	164	22,960	0.9%
Ingezet - Maandag tot Donderdag	214	20,225	0.8%
Ingezet - Vrijdagen (Kantooruren)	156	19,435	0.8%
Huis verzoek - Kantooruren	7	1,750	0.1%
Huis verzoek - Behoorlijk beletsel	-	-	
Sub totaal	541	64,370	2.5%
Luxe trouwboek (kaft)	450	24,750	1.0%
Trouw boek (duplicat papier)	13	455	0.0%
Totaal Huwelijksgeld	1,004	89,575	3.5%
Stamboomaanvraag	461	68,970	2.7%
Stamboom variabel	332	25,005	1.0%
Totaal Stamboom	793	93,975	3.7%
Overige		200	0%
Totaal DBSB	117,387	2,572,670	100%



Bestedingsoverzicht 2019

Hieronder vindt u een weergave van de bedrijfskosten (voorlopige bestedingsoverzicht) over het jaar 2019.

Beschrijving	Begroting incl Wijz 2019	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	2,259,600	2,259,523		2,259,523	77	100
4102 Overwerkvergoedingen	1,500	1,485		1,485	15	99
4103 Kindertoelage	21,100	21,065		21,065	35	100
4104 Vakantie-uitkering	172,500	172,924		172,924	(424)	100
4100 Personeel	2,454,700	2,454,997		2,454,997	(297)	100
4200 Werkgeversbijdragen						
4201 Toeslag AOV/AWW	234,100	234,014		234,014	86	100
4204 Bijdrage APFA	241,500	241,466		241,466	34	100
4206 AZV-premie	196,000	198,959		198,959	(2,959)	102
4200 Werkgeversbijdragen	671,600	674,439		674,439	(2,839)	100
4300 Goederen en diensten						
4305 Dienstkleding & -toelage	32,000	46,200		46,200	(14,200)	144
4306 Reis- en verblijfkosten	20,700	20,462		20,462	238	99
4309 Overige vergoedingen	3,000	2,176		2,176	824	73
4310 Schrijf-/bureaubehoeften	30,000	23,382	5,887	29,268	732	98
4311 Kantoorinventaris	7,500	7,435		7,435	65	99
4312 Huur kantoorinventaris	512,500	522,251		522,251	(9,751)	102
4313 Portikosten	1,500	1,211		1,211	289	81
4314 Telefoon, fax & internet	62,000	59,280		59,280	2,720	96
4319 Overige bureaunkosten	500	7		7	494	1
4320 Huur gebouwen	781,000	801,668		801,668	(20,668)	103
4323 Huisvestingsartikelen	10,000	9,554		9,554	446	96
4324 Onderhoud gebouwen	2,000	578		578	1,422	29
4329 Overig huisvesting	7,000	458	6,725	7,183	(183)	103
4330 Voorlichting en promotie	300	233		233	67	78
4331 Bedrijfsmiddelen	9,300				9,300	
4332 Huur bedrijfsmiddelen	500	286		286	214	57
4333 Bedrijfsbenodigdheden	99,000	97,195		97,195	1,805	98
4334 Huur/lease voertuigen	33,600	32,396		32,396	1,204	96
4335 Brandstof	9,000	6,298		6,298	2,702	70
4336 Motorrijtuigenbelasting	700	624		624	76	89
4339 Overige kosten vervoer	700	577		577	123	82
4350 Bewakingsdiensten	62,000	61,150		61,150	850	99
4362 Overige uitbestedingen	2,600	2,050		2,050	550	79
4370 Verzekeringen	2,000	1,006		1,006	994	50
4385 Bankkosten	10,000	7,594		7,594	2,406	76
4385.01 Reguliere bankkosten		135		135	(135)	
4393 Overige kosten	1,800	1,142		1,142	658	63
4399 Kosten voorgaande jaren		12,540		12,540	(12,540)	
4300 Goederen en diensten	1,701,200	1,717,888	12,612	1,730,500	(29,300)	102
4629 Overdrachten buitenland						
4633 Overdracht international	786,000	639,762		639,762	146,238	81
4629 Overdrachten buitenland	786,000	639,762		639,762	146,238	81
4619 Overdrachten binnenland						
4699 Kosten voorgaande jaren		193,065		193,065	(193,065)	
4619 Overdrachten binnenland		193,065		193,065	(193,065)	
4700 Bijdragen & afschrijvingen						
4701 Afschrijvingen	116,500				116,500	
4700 Bijdragen & afschrijvingen	116,500				116,500	
16011001 Bureau Burgerlijke Stand	5,730,000	5,680,151	12,612	5,692,763	37,237	99