

# **Project: basisexamen inburgering buitenland**

## **Evaluatie pilots**

---

Ministerie van Buitenlandse Zaken  
Directie Personenverkeer, Migratie en Vreemdelingenzaken  
9 mei 2005

## **Managementsamenvatting**

Bij het van kracht worden van de Wet Inburgering Buitenland moet een bepaalde categorie MVV-aanvragers op daarvoor in aanmerking komende posten (ambassades of consulaten) een basisexamen inburgering kunnen afleggen. Het afnemen van het examen geschiedt in een telefonische verbinding met een spraakcomputer. Om fraude te voorkomen wordt een systeem ingezet voor het registreren en verifiëren van de identiteit van de kandidaat aan de hand van biometrische kenmerken (vingerafdrukken en digitale gezichtsfoto).

In de periode van 15 februari tot en met 11 maart 2005 hebben pilots plaatsgevonden op een drietal posten, te weten de ambassades te Accra, Ankara en Peking. Het doel van deze pilots was om de uitvoering van dit nieuwe werkproces van het afnemen van het basisexamen inburgering op de posten in de praktijk integraal te toetsen. De pilots waren er niet op gericht om het examensysteem zelf te valideren.

De pilots hebben aangetoond dat het proces met de gekozen procedures en technische oplossingen in de praktijk goed kan worden uitgevoerd. Wel zijn in de pilots aandachtspunten naar boven gekomen die in de uitvoering op alle posten moeten worden meegenomen om het proces te optimaliseren. Deze aandachtspunten hebben echter geen fundamentele consequenties voor de gekozen procedures en technische oplossingen.

## **1 Over de pilots**

### **1.1 Inleiding**

Op 2 juli 2004 is het wetsvoorstel 'Inburgering in het buitenland' door de Ministerraad aanvaard. Deze wijziging van de Vreemdelingenwet zal de basis leggen voor het reeds in het buitenland afnemen van het basisexamen inburgering aan nieuwkomers, die in het kader van gezinshereniging of gezinsvorming of als geestelijk bedienaar naar Nederland willen komen. Het met positief resultaat afleggen van een basisexamen (kennis van de Nederlandse taal en van de Nederlandse samenleving) op de posten wordt daarmee een voorwaarde voor de afgifte van een machtiging voor voorlopig verblijf (MVV) aan deze nieuwkomers, en dus een voorwaarde voor toelating. Het examen zal telefonisch worden afgenomen, via het zogenaamde Phonepass systeem.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken faciliteert voor het ministerie van Justitie het afnemen van examens op de daarvoor in aanmerking komende posten. Om het afnemen van de examens op de posten met inachtneming van de veiligheid van de eigen medewerkers mogelijk te maken en fraude daarbij zoveel mogelijk te voorkomen, dient een scala van voorzieningen te worden getroffen. Om in de praktijk te beproeven of het basisexamen inburgering op de posten goed zal kunnen verlopen en of de daarvoor getroffen voorzieningen adequaat zijn, zijn onlangs op drie posten pilots uitgevoerd, te weten:

Accra (Ghana)	van 15-02-2005 t/m 25-02-2005
Peking (China)	van 22-02-2005 t/m 04-03-2005
Ankara (Turkije)	van 01-03-2005 t/m 11-03-2005.

Er is voor gekozen om de pilots op de verschillende posten achtereenvolgend op te starten zodat mogelijke leerpunten konden worden meegenomen naar de volgende pilotpost.

Dit document beschrijft de doelstelling van de pilots, het verloop ervan en de conclusies en aanbevelingen als resultaat hiervan.

### **1.2 Doelstelling**

Het doel van de pilots was:

- a. het toetsen van het proces van het afnemen van het basisexamen inburgering in de praktijk, aan de hand van de ontwikkelde werkinstructies en de beoogde apparatuur;
- b. te verifiëren of de instructies volledig en duidelijk zijn;
- c. te testen of de apparatuur en de software op de posten voldoen aan de gestelde eisen;
- d. te bezien of aan de hand van de resultaten aanpassingen en verbeteringen kunnen worden aangebracht.

De pilots waren er niet op gericht om het Phonepass examensysteem zelf te valideren.

Omdat een aantal aanpassingen aan het examensysteem, die gericht zijn op een groter gebruiksgemak voor de posten, door de aanbieder van het systeem nog niet waren gerealiseerd, konden deze in de praktijk nog niet worden beproefd. Het is voorzien dat deze aanpassingen begin mei klaar zijn en kunnen worden getest.

### **1.3 Opzet van de pilots**

Het afnemen van het basisexamen inburgering is een geheel nieuwe activiteit voor de posten, waarbij gebruik wordt gemaakt van systemen die binnen BZ nog niet eerder toegepast werden. Zo dient een aparte examenruimte beschikbaar te zijn, wordt er speciale apparatuur ingezet en dienen voor het hele proces nieuwe werkinstructies te worden opgesteld.

#### **a. Examenruimte**

##### *Uitgangspunt:*

Uit veiligheidsoverwegingen en om ongewenste persoonlijke contacten te voorkomen, geldt het uitgangspunt dat er geen fysiek contact mag zijn tussen medewerkers en kandidaten. Afhankelijk van de situatie op de post kan gebruik worden gemaakt van de volgende mogelijkheden.

##### *Posten met spreekkamers:*

Op de meeste posten zal gebruik worden gemaakt van reeds bestaande afgesloten spreekkamers, waarin de kandidaat het basisexamen inburgering kan afleggen. In deze gevallen zal de kandidaat gebruik maken van een standaard type koptelefoon. In dezelfde ruimte zal in de meeste gevallen ook registratie van de biometrische gegevens plaatsvinden

##### *Posten zonder spreekkamers:*

Aan posten die niet beschikken over een aparte spreekkamer zal in een aantal gevallen een mobiele balie (BEU: Balie Examen Unit) toegezonden worden. Deze balie kan op eenvoudige wijze in elkaar worden gezet en voor de bestaande balie worden geplaatst. Hiermee wordt een afzonderlijke examenruimte gecreëerd waar het examen kan worden afgelegd. Voor een goede geluidsisolatie zal hierbij gebruik worden gemaakt van een speciaal type koptelefoon.

##### *Overige posten:*

Op een aantal posten, in het bijzonder die posten die weinig kandidaten voor het basisexamen inburgering verwachten en niet de beschikking hebben over een spreekkamer, zal de kandidaat met inachtneming van extra voorgeschreven beveiligingsmaatregelen het examen in de zogenaamde beveiligde zone<sup>1</sup> van de post afleggen.

---

<sup>1</sup> De beveiligde zone van een ambassade is het door middel van elektronische beveiliging afgesloten gedeelte van de ambassade waar normaliter enkel personeel toegang heeft.

## **b. Overzicht apparatuur**

Bij de uitrol van apparatuur (telefoontoestellen, interfaces, koptelefoons, biometriestation) en instructies wordt naar iedere post een pakket met de spullen die nodig zijn om het basisexamen inburgering af te leggen verstuurd. De medewerkers op de posten dienen aan de hand van de instructies in dit pakket in staat te zijn zelf de installatie van de apparatuur uit te voeren en de apparatuur te bedienen.

Voor het registreren van gegevens van kandidaten en van de afgelegde examens krijgt elke post de beschikking over één of, indien men veel examens verwacht, meerdere biometriestations. Deze bestaan uit een PC met daaraan gekoppeld een vingerscanner en een digitale camera voor het maken van foto's. Het biometriestation wordt vóór verzending geconfigureerd. De handelingen op de post betreffen aansluiten van de PC, vingerscanner en camera.

Om examens af te kunnen nemen, dient een telefoontoestel rechtstreeks op het BZ netwerk aangesloten te worden. Daarvoor dient in de computerkamer op de post een aansluiting te worden gemaakt.

Voor het afleggen van een examen is nodig:

- een telefoontoestel
- een koptelefoon
- een interface (deze dient om de telefonische connectie met de spraakcomputer door te kunnen zetten naar de kandidaat nadat de ambassade medewerker heeft ingebeld)

## **c. Werkinstructies**

De nieuwe instructies betreffen de installatie van de apparatuur, het gebruik ervan en het afnemen van het basisexamen inburgering. Met behulp van deze instructies worden medewerkers in staat gesteld het werkproces omtrent het basisexamen inburgering uit te voeren.

### **1.4 Verloop van de pilots**

Een pilotteam samengesteld uit medewerkers van verschillende disciplines van het ministerie heeft de pilots op de posten begeleid. Voor elke pilot werd een draaiboek opgesteld, dat tevens diende als logboek voor de verslaglegging van de pilot. De uitgevoerde stappen, toelichtingen, vragen, opmerkingen, incidenten, etc. zijn in het logboek genoteerd. Nadat gedurende de eerste dagen door leden van het projectteam ondersteuning werd verleend, hebben ambassademedewerkers gedurende de resterende dagen het gehele proces van het afnemen van het basisexamen inburgering met diverse kandidaten zelfstandig uitgevoerd.

In de pilots is de situatie op de posten voor wat betreft de ontvangst van apparatuur en instructies, het registreren en verifiëren van biometrische gegevens en het

afnemen van examens zoveel mogelijk nagebootst. Alle apparatuur bestemd voor de pilotposten is door het pilotteam zelf meegenomen en met de installatie-handleidingen en instructies aan de posten overhandigd. Daarna is geobserveerd hoe de gebruikersondersteuner (GO) op de post de installatie heeft uitgevoerd, en hoe het gehele proces met betrekking tot het afnemen van examens werd opgepakt.

Op elk van de pilotposten zijn tenminste 30 testkandidaten onderworpen aan de conceptexamenprocedure, waarvan zo veel mogelijk personen afkomstig uit het land van herkomst. Omdat de Nederlandse taaltoets nog niet beschikbaar was, is voor de pilots gebruik gemaakt van een demonstratie-taaltoets.

De registratie en verificatie van biometrische gegevens van de kandidaten verliep in het algemeen goed. Wel bleek in de praktijk dat de procedure sneller verloopt naarmate medewerkers meer ervaring met het systeem hebben opgebouwd.

Het tot stand brengen van een verbinding met de examencomputer verliep op alle pilotposten zonder problemen. Geen van de verbindingen die werden opgebouwd werd voortijdig verbroken, en de examencomputer heeft alle afgelegde testen kunnen scoren.

Tijdens de pilots zijn, in overleg met de betrokken ambassademedewerkers, tevens praktische aanpassingen verwerkt in de conceptinstructies. De aangepaste instructies zijn vervolgens getest en waar nodig herzien.

Na beëindiging van de pilot hebben de posten de gebruikte apparatuur en de bij de pilot behorende verslaglegging aan het pilotteam teruggezonden.

## **2 Conclusies en aanbevelingen**

De pilots hebben aangetoond dat het proces met de gekozen procedures en technische oplossingen in de praktijk goed kan worden uitgevoerd. Wel zijn in de pilots aandachtspunten naar boven gekomen die in de uitvoering op alle posten moeten worden meegenomen om het proces te optimaliseren. Deze aandachtspunten hebben geen fundamentele consequenties voor de gekozen procedures en technische oplossingen.

Op grond van de pilots worden de volgende aanbevelingen gedaan voor alle posten waar het basisexamen inburgering zal worden afgenomen.

### ***a. Examenruimte & huisvesting :***

Bij de inrichting van examenruimten dient rekening gehouden te worden met:

- de temperatuur. Bij een hoge temperatuur wordt het moeilijk om vingerafdrukken af te nemen omdat deze door transpiratie dichtslibben. Voorgesteld wordt om de ventilatie van examenruimten te optimaliseren.
- lichtinval. Voor het nemen van een digitale foto is een donkere achtergrond belangrijk, anders wordt de foto overbelicht. Voorgesteld wordt om ramen die zich in de directe omgeving van de camera bevinden (tijdelijk) af te schermen.
- omgevingsgeluid. Het is belangrijk dat de kandidaat het examen in stilte kan doen. Niet alleen voor de concentratie van de kandidaat, maar ook voor het vermogen de toets goed te horen. Afscherming van de examenruimte is dan ook aan te bevelen.

### ***b. Verzending en installatie:***

- De afzonderlijke onderdelen die in één pakket aan een post wordt toegestuurd, dienen duidelijk te worden benoemd, bijvoorbeeld door een sticker op de verpakking van elk item. Hierdoor wordt de installatie van het systeem vergemakkelijkt.
- Het pakket dient een inventaris te bevatten zodat direct duidelijk is of alle spullen in het pakket zitten.
- De gebruikersondersteuner op de post dient afzonderlijk te worden bericht over de verzending van het pakket, zodat controle en installatie op de kortst mogelijke termijn kunnen worden ingepland op de post.

### ***c. Werkinstructies***

- De werkinstructies werden als duidelijk en werkbaar ervaren. Ondersteuning van de papieren instructies door toegespitst visueel materiaal kan de invoering van het nieuwe proces voor de medewerkers vereenvoudigen.

**d. Overige conclusies**

*Registratie gegevens kandidaat*

- Het afnemen van vingerafdrukken is niet altijd eenvoudig. De consulaire medewerkers dienen daarom uitgebreid te oefenen met de biometrie-applicatie voordat er in de praktijk mee gewerkt wordt.
- Voor het goed kunnen afnemen van de afdrukken van te droge c.q. te vochtige vingers dienen speciale tissues beschikbaar te zijn.
- Indien het in 3 pogingen niet lukt een vingerafdruk af te nemen dient men eerst de andere vingerafdrukken af te nemen zodat er geen vertraging op wordt gelopen in het registratieproces. Aan het eind kan nogmaals de niet gelukte vingerafdruk geprobeerd worden. Als dat wederom niet lukt, dient dit vastgelegd te worden in het biometriesysteem.
- Bij het maken van een foto dient men goed te letten op de scherpte. Deze kan op de camera worden ingesteld.

*Afleggen examen:*

- Indien de kandidaat aangeeft klaar te zijn met het examen dient de toezichthouder zelf te controleren of het examen is afgerond voordat de verbinding wordt verbroken. Hierdoor wordt voorkomen dat het examen vroegtijdig wordt afgebroken.
- De positie van de kandidaat is belangrijk. Om te voorkomen dat een kandidaat wordt afgeleid, is de beste positie zittend aan een tafel met zicht op een wand.
- Tijdens het examen dient geluid afkomstig van buiten de examenruimte zoveel mogelijk te worden getemperd.