



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel

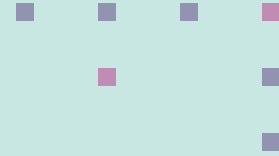
Je hebt een aantal nieuwe collega's die nog weinig ervaring hebben.

Hoe verdeel jij de rollen binnen het team?



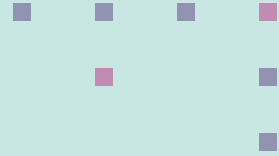
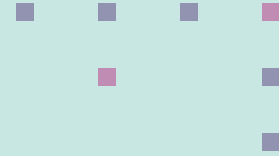
Een burger komt aan de balie voor een nieuw paspoort. En kan geen eerder verstrekt paspoort laten zien.

Hoe stel jij haar identiteit vast?



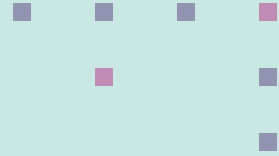
Een stel komt aan de balie voor het vernieuwen van hun paspoorten. Een van de twee heeft alle documenten en zegt voor allebei te spreken.

Hoe ga jij in deze situatie te werk?



Een collega is ziek. Jij hebt de aanvraag gedaan. Het paspoort moet worden uitgereikt.

Wat doe je?





# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



Het systeem geeft aan dat de pasfoto niet goed is.  
Jij ziet zelf geen problemen met de foto.

Hoe ga je verder te werk?



Een burger moet haar handtekening zetten  
voor een nieuw paspoort. Om dit goed te kunnen doen,  
vraagt zij haar oude paspoort om ernaast te houden.

Wat is jouw reactie hierop?



Een burger komt met een Nederlands paspoort  
dat al vijf jaar verlopen is aan de balie.  
Ook heeft hij een geldig Amerikaans paspoort bij zich.

Wat doe je?



Een burger komt net voor sluitingsstijd binnen  
voor een spoedaanvraag.

Hoe handel jij in zo'n situatie?



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel

\*Of vul in wat van toepassing is, bewindspersoon, ambassadeur, consul-generaal

## Wat doe je?

De burgemeester\* vraagt of jij een vriend van hem even kan helpen met een nieuw paspoort.



© Copyright RVIG 2023

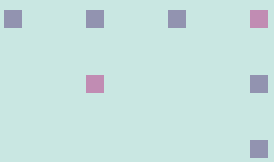
## Hoe los jij dit op?

Je geeft aan dat de foto niet volgens de fotomatrix is. De burger eist dat zijn foto geaccepteerd wordt.



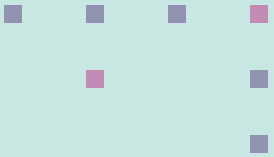
■

■



## Wat ga jij doen?

Je gevoel zegt dat er iets niet klopt bij een aanvraag.



Je accepteert een foto die niet voldoet aan de eisen. Wat zijn de mogelijke gevolgen voor de burger?



■

■

■

© Copyright RVIG 2023

© Copyright RVIG 2023



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel

Je hebt een heterdaad en kiest ervoor de politie in te schakelen.  
Wat zeg je als je de politie belt?  
En wat zeg je tegen de burger?



Een nieuwe collega geeft aan dat hij het lastig vindt om de juiste vragen te stellen voor een goede identiteitsvaststelling.  
Hoe begeleid jij hem?



Een burger kan geen paspoort tonen en je twijfelt over haar nationaliteit.  
Hoe ga jij het gesprek aan met de burger?



Je controleert een identiteitskaart met een documentscanner.  
Wat is de volgende stap?







# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel

Je volgt de voorschriften voor de aanvraag  
en uitgifte niet volledig.  
Wat zijn de gevolgen voor het imago  
van het Nederlands paspoort?



Bij de aanvraag van een nieuw paspoort  
krijg je tijdens de signaleringcontrole de melding  
dat de burger in het RPS  
(Register Paspoortsignaleringen) staat.  
Wat zeg je tegen de burger?



Hoe leg je een nieuwe collega uit  
dat je een poortwachtersfunctie hebt?



Een collega naast je heeft een  
verhitte discussie met een burger.  
Hoe kun jij helpen?





# Samen scherp

Dialogospel



# Samen scherp

Dialogospel



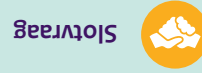
# Samen scherp

Dialogospel

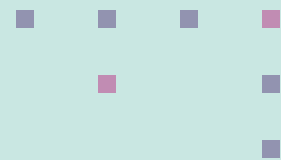


# Samen scherp

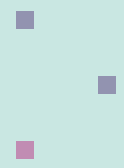
Dialogospel



Geef een compliment aan de deelnemer links van je over zijn of haar bijdrage aan dit dialoogspeel.



Een vrouw komt zich met haar kind inschrijven. De man die volgens je gevoel niet bij de moeder en het kind hoort heeft de documenten.

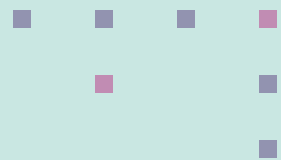


Hoe ga je te werk?



Een burger is een deel van een tweeling. De tweeling heeft dezelfde voorletters en woonadres.

Hoe weet je zeker dat je de juiste persoon voor je hebt?



Een burger vertelt dat zijn paspoort per ongeluk in de wasmachine terecht is gekomen. Je ziet dat er twee pagina's in zijn oude paspoort missen.



Wat doe je?