



Samen scherp

Dialogoospiel



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

Wat doe je?



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

Hoe verdeel jij de rollen binnen het team?





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 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 nét voor sluitingstijd binnen
voor een spoedaanvraag.

Hoe handel jij in zo'n situatie?



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 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?



Je accepteert een foto die niet voldoet aan de eisen.

Wat zijn de mogelijke gevolgen voor de burger?





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

Wat ga jij doen?





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

Hoe los jij dit op?





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

Wat doe je?

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



Je controleert een identiteitskaart
met een documentscanner.

Wat is de volgende stap?



Een burger kan geen paspoort tonen
en je twijfelt over haar nationaliteit.

Hoe ga jij het gesprek aan met 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?





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 collega naast je heeft een
verhitte discussie met een burger.

Hoe kun jij helpen?



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





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?



Je volgt de voorschriften voor de aanvraag
en uitgifte niet volledig.

Wat zijn de gevolgen voor het imago
van het Nederlands paspoort?



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?





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 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?





Slotvraag

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