

Inschrijving in de Basisregistratie Personen



Handreiking aan gemeenten

Dit stuk gaat in op een aantal punten dat kan bijdragen aan de inschrijving BRP van een burger wiens situatie niet past in de systematiek. Onderstaande punten kunnen dienen als handreiking voor de dagelijkse uitvoeringspraktijk. De Nationale ombudsman geeft gemeenten in overweging deze mee te nemen in de eigen werkwijze en ambtenaren ruimte te bieden voor de toepassing daarvan.

In gesprek

Om een goed beeld van de problematiek te krijgen is het allereerst van belang dat de gemeente de tijd en ruimte neemt om met de betrokkene in gesprek te gaan. Blijkt de situatie niet zo eenvoudig, dan kan in persoonlijk contact met de burger de situatie duidelijk worden. Burgers mogen verwachten dat wanneer zij bij de gemeente komen met hun verhaal, zij een luisterend oor treffen bij een ambtenaar.

'No wrong door' - principe

De burger mag erop rekenen dat hij toegang tot de BRP-inschrijving krijgt bij de gemeente waar hij als eerste terecht komt voor zijn inschrijving. Het is vervolgens aan die gemeente om vast te stellen of de burger aan het juiste adres is of dat hij zich tot een andere gemeente moet wenden. Is dat laatste het geval, dan behoort de gemeente waar de burger zich als eerste heeft gemeld te zorgen voor een warme overdracht naar de juiste gemeente. Dat betekent dat de burger niet wordt weggestuurd en wordt doorverwezen naar een andere gemeente maar dat er onderling contact plaatsvindt tussen de betrokken gemeenten. Op deze wijze wordt voorkomen dat een burger van de ene gemeente naar de andere worden gestuurd, zonder dat het hem lukt om zich ergens in te schrijven.

Eén loket

Veel voorzieningen hangen af van de BRP-inschrijving. Burgers die voorzieningen nodig hebben, zijn zich daar niet altijd van bewust. Wanneer een burger zich tot een gemeente wendt voor een uitkering, kan hij die alleen aanvragen als hij ook ingeschreven staat bij die gemeente. De heersende gedachte bij de overheid is dat burgers zich via één loket tot de gehele overheid moeten kunnen wenden. Vanuit die gedachte mag de burger verwachten de overheidsdienst waar de burger zich meldt, de aanliggende diensten en voorzieningen informeert en zo nodig eventuele problemen signaleert en oppakt. Bij een aanvraag bijstandsuitkering zonder BRP-inschrijving, dient de medewerker, die de aanvraag opneemt, de BRP-kwestie daarbij dus ook mee te nemen. Door bij het eerste loket de gehele situatie in kaart te brengen en de verschillende aspecten daarvan op te pakken, functioneert de overheid als één overheid tot wie de burger zich kan wenden.

Ketensamenwerking

Bij problemen met de BRP-inschrijving, kan de burger met verschillende instanties en gemeentelijke voorzieningen problemen krijgen. Vanuit de één overheid-gedachte acht de ombudsman het niet behoorlijk dat de burger zelf met alle instanties en gemeentelijke afdelingen contact moet opnemen in een poging het ontstane probleem op te lossen. Dat betekent dat de ketenpartners die betrokken zijn bij dezelfde burger en zijn BRP-probleem onderling moeten samenwerken. Door de burger integraal te benaderen en zijn persoonlijke situatie in zijn geheel in kaart te brengen, wordt zichtbaar welke ketenpartners betrokken zijn. Zowel binnen de gemeente als daarbuiten. Contact tussen de betrokken ketenpartners behoeden de burger ervoor dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd en de problemen alleen maar groter worden. Uit de reacties van de gemeenten kwam ook naar voren dat betere samenwerking tussen ketenpartners gewenst is. Gemeenten zien daarin kansen om beter maatwerk te bieden en dienstverlenend en oplossingsgericht te kunnen werken.



Afspraken met de burger

De ombudsman verwacht van gemeenten dat de persoonlijke situatie van de burger en de integrale benadering daarvan de basis moeten zijn voor deze inschrijving en het benodigde maatwerk. Dit betekent echter niet dat van de burger niets mag worden verwacht. Het is aan de gemeente om met de burger te beoordelen wat de persoonlijke situatie is en welke inschrijving daarvoor passend is. Het uitgangspunt daarbij is dat inschrijving mogelijk moet zijn en dat maatwerk geboden moet worden, maar de gemeente kan in dat kader ook afspraken met de burger maken over het vervolgtraject. Een veel voorkomende afspraak is, bijvoorbeeld dat de burger zich regelmatig bij de gemeente meldt als hij een briefadres op het gemeentehuis heeft gekregen. Of er worden afspraken gemaakt voor begeleiding of schuldhulpverlening om ervoor te zorgen dat de betrokkene op den duur weer in op een regulier woonadres kan worden ingeschreven. Zo houdt de gemeente vinger aan de pols en kan de BRP-inschrijving worden aangepast als de situatie verandert. Op die manier geeft de gemeente invulling aan een integrale benadering, waarbij ook aandacht is voor een oplossing voor de betrokken burger op de langere termijn. Tevens houdt de gemeente zo zicht op mogelijke fraude. De Nationale ombudsman acht het redelijk en passend dat gemeenten aanvullende afspraken maken wanneer in het kader van de BRP-inschrijving een maatwerkoplossing wordt geboden.

Scholing

Het bieden van maatwerk vergt kennis, kunde en creativiteit van de ambtenaar. Uit de ontvangen reacties van gemeenten en de rondetafelgesprekken, bleek dat ambtenaren zich soms onvoldoende toegerust voelen om maatwerkoplossingen te bieden. Zij lopen aan tegen de vraag in hoeverre de maatwerkoplossing nog wel past binnen de regels van de BRP. Soms neigen gemeenteambtenaren naar een strikte toepassing van de BRP omdat het bieden van een maatwerkoplossing (te) veel vragen oproept. Investeren in scholing en mogelijkheden van maatwerk, geeft ambtenaren een basis om ook bij de niet alledaagse situaties een BRP-inschrijving mogelijk te maken.

Kennisuitwisseling

Uit het onderzoek blijkt dat gemeenten allerlei verschillende individuele maatwerkoplossingen hebben bedacht of in het gemeentelijk beleid mogelijkheden hebben gecreëerd voor maatwerk. Onderlinge kennisuitwisseling tussen ambtenaren op uitvoeringsniveau en beleidsniveau kan waardevol zijn bij het bieden van maatwerkoplossingen. De Nationale ombudsman verwacht dat het ministerie van BZK hierin het voortouw neemt. Gemeenten hebben massaal gereageerd op de vragen die in het kader van dit onderzoek zijn gesteld. In de reacties worden mooie voorbeelden gegeven van praktijkafspraken die het inschrijven in de BRP vergemakkelijken. Zoals het maken van afspraken met de plaatselijke campingeigenaar over het inschrijven in recreatiewoningen. Of een 'bankslapersregeling' waar iemand een tijdelijk briefadres krijgt om zijn leven weer op de rit te krijgen. Maar ook werkwijzen zoals het in gesprek gaan met de burger en samenwerking zoeken met collega's bij andere gemeentelijke diensten kwamen in de reacties aan bod.

De Nationale ombudsman is positief over die praktijken en wil daar ook een stimulans aan geven. Hij ziet een rol voor zichzelf door met gemeenteambtenaren in gesprek te gaan over hun dagelijks werk en hoe zij met bepaalde situaties omgaan. Tot slot roept de Nationale ombudsman gemeenten op om ervaringen met elkaar te delen en bij vragen elkaar op te zoeken.