

SAMENVATTING

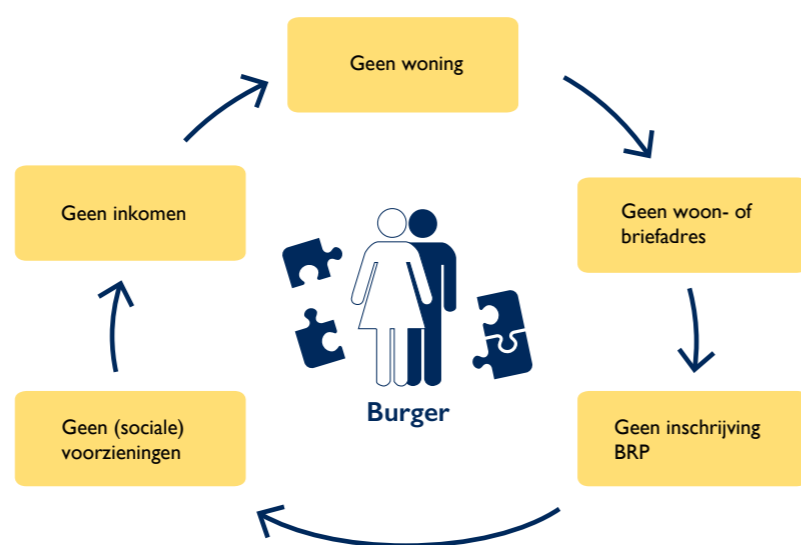
Aanleiding

De Nationale ombudsman ontving de afgelopen jaren met regelmaat klachten en signalen van mensen die zich niet konden inschrijven in de BRP en daarmee werden uitgesloten van zorg, steun of bepaalde voorzieningen. Interventies door medewerkers van het bureau Nationale ombudsman leiden vaak tot (nood)oplossingen voor de individuele burger maar niet tot het oplossen van het structurele probleem. Dit was voor de Nationale ombudsman aanleiding om een onderzoek in te stellen naar de inschrijvingsproblematiek rond de BRP. In de praktijk kan er een vicieuze cirkel ontstaan waar de burger niet meer uitkomt.

Onderzoeksvraag

De Nationale ombudsman vindt dat het perspectief van de burger geborgd moet worden in alles wat de overheid doet. Hij doet dit door burgers op weg te helpen als het misgaat tussen hen en de overheid en door overheden uit te dagen anders te kijken naar diensten, processen en innovaties. De ombudsman denkt na over manieren waarop het anders en beter kan, met meer oog voor het perspectief van de burger. In dit onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

Wat mag een burger in redelijkheid van de overheid verwachten als het gaat om inschrijving in de Basisregistratie personen?



"Een mens leeft, een systeem niet."
(een gemeenteambtenaar)

Conclusie

De Nationale ombudsman is van oordeel dat burgers altijd ingeschreven moeten kunnen worden in de BRP omdat zij alleen dan toegang krijgen tot de voorzieningen die zij nodig hebben. Als de BRP-systematiek om wat voor reden dan ook niet aansluit op de persoonlijke situatie van de burger, moet de overheid maatwerk bieden en daarbij uitgaan van een integrale benadering van de situatie van de burger.

Boodschap Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman benadrukt dat een systeem er is voor de burgers en niet andersom. Het moet dus niet zo kunnen zijn dat burgers worden uitgesloten omdat zij – om welke reden dan ook – niet in het juiste ‘malletje’ passen. In de praktijk geldt de registratie in de BRP als voorportaal voor voorzieningen. Om die reden moet altijd worden ingezet op een inschrijving. In gevallen van complexe woon- en leefsituaties moet maatwerk worden toegepast. Gemeenteambtenaren moeten daar wel de ruimte en het vertrouwen voor krijgen. De Nationale ombudsman moedigt gemeenten aan om kennis uit te wisselen over goede praktijken.

Aandachtspunten voor de gemeente:

De ombudsman wil een bijdrage leveren aan kennisuitwisseling en het delen van (goede) ervaringen. Dat begint allereerst bij een open gesprek met de burger die zich meldt aan het loket van het gemeentehuis. Daarvoor moet het ‘no wrong door’ principe gelden: wees dienstverlenend aan de burger en zorg dat hij altijd bij het juiste loket terecht komt. Wees voor de burger ‘één loket’ zodat burgers niet van het kastje naar de muur worden gestuurd. Het is daarvoor van belang dat er in de hele keten wordt samengewerkt. Daarnaast is scholing en kennisuitwisseling een belangrijke voorwaarde om in complexe situaties gepaste oplossingen te vinden. Gemeenten zouden daarvoor onderling met elkaar in gesprek kunnen gaan over ‘best practices’.

"Omdat wij geen andere oplossing kunnen vinden, neigen wij nu naar uitschrijving van meneer. Het voelt niet goed en het is voor meneer zeker ook geen goede oplossing om hem als "VOW" uit te schrijven."
(een gemeenteambtenaar)

Circulaire briefadres

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft per 1 november 2016 een nieuwe circulaire over de mogelijkheid van het inschrijven op een briefadres uitgebracht. Hierin zijn ook de inzichten van het onderzoek van de Nationale ombudsman meegenomen.

"Heb sinds september 2013 geen inkomen meer, maar zonder adres kan ik geen uitkering aanvragen, zonder inkomen kan ik geen adres krijgen..."
(een burger)

"Op dit moment sta ik dus nergens ingeschreven, met alle gevolgen van dien. Zo kan ik mijn rijbewijs en legitimatie niet verlengen, kom ik niet in aanmerking voor schuldhulpverlening, kan ik niet op zoek naar nieuw werk... Zelfs voor de Voedselbank kom ik niet in aanmerking."
(een burger)