

# Belemmeringen bij de afhandeling van terugmeldingen op de BRP

---

Onderzoek naar de cijfers en ervaringen van gemeenten

**BMC** | onderzoek

Eindrapportage BMC Onderzoek  
In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Maart 2015

Dit rapport is opgesteld door BMC, onderzoeks- en adviesbureau voor de publieke sector.

dr. Ischa van Straaten  
Angeline Gloudemans  
drs. Tom Plat  
drs. Harm Timmerman

Projectnummer: 107732  
Correspondentienummer: DH-0403-4246

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van het onderzoek berust bij de auteurs. De inhoud vormt niet per definitie een weergave van het standpunt van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

## Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>1</b>		
1.1 Aanleiding	1		
1.2 Het onderzoek	2		
1.3 Mogelijke oplossingen	2		
<b>2. Bevindingen en belemmeringen</b>	<b>3</b>		
<b>3. Het proces van terugmelden</b>	<b>5</b>		
3.1 De processen en procedures in een notendop	5		
3.2 Bevinding 1: Driekwart van de terugmeldingen wordt buiten de TMV om gedaan	6		
3.3 Bevinding 2: Verbetering van informatiemogelijkheden is gewenst.	8		
3.4 Bevinding 3: Weinig onterechte terugmeldingen, maar huidige informatiemogelijkheden worden onvoldoende benut	9		
<b>4. Beoordeling terugmeldingen en terugkoppeling</b>	<b>12</b>		
4.1 Proces van beoordeling en terugkoppeling	12		
4.2 Bevinding 4: De procedure terugmeldingen is bekend, papieren dossiervorming belemmert mogelijk regie.	13		
4.3 Bevinding 5: De 5-dagen termijn wordt door een ruime meerderheid altijd of meestal gehaald	13		
4.4 Bevinding 6: Vanwege de 5-dagen termijn koppelen sommige gemeenten terug zonder beoordeling van de terugmelding	14		
<b>5. Afhandeling adresonderzoek</b>	<b>17</b>		
5.1 Procesbeschrijving afhandeling adresonderzoek	17		
5.2 Bevinding 7: Twee op de drie gemeenten vinden huidige instrumentarium onvoldoende	17		
		5.3 Bevinding 8: Doorlooptijd grotendeels afhankelijk van externe factoren	19
		5.4 Bevinding 9: Taakverdeling op orde, maar vaak onvoldoende capaciteit of prioriteit	20
		<b>6. Overzicht mogelijke oplossingen</b>	<b>21</b>
		<b>7. Methoden van onderzoek</b>	<b>23</b>
		7.1 Interviews met gemeenten	23
		7.2 Workshop met gemeenten over mogelijke oplossingen	23
		7.3 Kwantitatieve analyse TMV-gegevens	23

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

In 2013 heeft het kabinet een actieplan met een aantal maatregelen gepresenteerd om fraude met publieke middelen tegen te gaan. Een belangrijk onderdeel van het actieplan is het op orde houden van de BRP. Vanuit een oogpunt van fraude is de BRP van belang omdat veel overheidsorganisaties voor hun voorzieningen en uitkeringen aan de burger, gebruikmaken van deze basisregistratie. Om de kwaliteit van de BRP op orde te houden en te verhogen, is de inzet van gemeenten en gebruikers van de BRP van essentieel belang.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het bijhouden van de gegevens in de BRP. Gebruikers van de BRP (afnemers) zijn sinds 2010 verplicht om een terugmelding te doen aan gemeenten als zij gereede twijfel hebben bij een gegeven in de BRP. Veel afnemers doen dat via de landelijke Terugmeldvoorziening (TMV). Daarnaast zijn er andersoortige signalen mogelijk over de betrouwbaarheid van BRP-gegevens. Bijvoorbeeld schriftelijk, per e-mail, telefonisch, door een aangifte in persoon aan de balie of op basis van eigen waarnemingen door de gemeente<sup>1</sup>. Deze signalen vallen in dit onderzoek ook onder de definitie ‘terugmeldingen’: alle signalen of meldingen die aanleiding kunnen zijn voor (adres)onderzoek. Tijdens dit onderzoek is door gemeenten aangegeven dat de

terugmeldingen zelden of nooit betrekking hebben op andere gegevens dan adressen. Daarom wordt in dit onderzoek uitgebreid ingegaan op de zaken rondom adresonderzoeken.

Zowel het terugmelden door de gebruikers als het tijdig oppakken en verwerken van die terugmeldingen door gemeenten, zijn van belang om de gegevens in de BRP zo actueel en betrouwbaar mogelijk te houden. Er zijn echter geluiden dat gemeenten belemmeringen ondervinden bij het verwerken van de terugmeldingen. De aard van deze belemmeringen is niet op gestructureerde wijze onderzocht.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft daarom BMC Onderzoek de opdracht gegeven om de belemmeringen waar gemeenten tegenaan lopen, in kaart te brengen. Meer inzicht in de belemmeringen die gemeenten ondervinden bij het tijdig verwerken van meldingen uit de TMV en andersoortige terugmeldingen en het krijgen van suggesties om die belemmeringen op te lossen, zijn belangrijke doelstellingen van dit onderzoek. De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om de ondersteuning van gemeenten bij de afhandeling van terugmeldingen te verbeteren zodat de doelstelling van een zo correct mogelijke BRP wordt gerealiseerd en daardoor het risico op fraude wordt verminderd.

Momenteel vindt de pilot *Gekwalificeerd Terugmelden* plaats, waarbij onder andere een aantal grote afnemers van de BRP samen met een aantal gemeenten tot doel hebben te komen tot criteria waaraan een direct overneembare terugmelding voldoet. Zo krijgen verbeteringen aan de kant van de terugmelders ook de nodige aandacht.

---

<sup>1</sup> Circulaire adresonderzoek van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, 1 juni 2012, hoofdstuk 3 aandachtspunten adresprotocol.

## 1.2 Het onderzoek

Om een beeld te krijgen van de belemmeringen die gemeenten ervaren bij de afhandeling van terugmeldingen, hebben we drie stappen ondernomen:

1. We interviewden in totaal 45 gemeenten, van groot, middelgroot, tot klein.
2. We voerden een kwantitatieve analyse uit van gegevens uit de TMV over terugmeldingen van oktober 2013 tot en met oktober 2014.
3. We hielden een workshop met een vijftal gemeenten over mogelijke oplossingen voor de geconstateerde belemmeringen.

Een uitgebreidere beschrijving van de gevolgde stappen vindt u in hoofdstuk 7.

## 1.3 Mogelijke oplossingen

De mogelijke oplossingen om de belemmeringen weg te nemen, hebben zowel betrekking op de rol van gemeenten als uitvoerder, die van afnemers als melder en het Agentschap BPR als beheerder van de TMV en wetgever. De oplossingen in deze tussenrapportage komen voort uit de interviews en de analyse van het onderzoeksteam. Deze oplossingen zijn getoetst en aangevuld in de workshop die begin december met de gemeenten is gehouden.

Met de gemeenten is gesproken over de belemmeringen en welke oplossingen hiervoor mogelijk zouden zijn. Dat is gebeurd in de interviews en de aanvullende workshop in december. Op basis hiervan kunnen we een groslijst samenstellen van

oplossingen die doorgevoerd kunnen worden om de verwerking van de terugmeldingen te verbeteren of vergemakkelijken.

We maken bij de oplossingen onderscheid tussen de verschillende actoren: gemeenten zelf, het Ministerie van BZK en de afnemers.

## 2. Bevindingen en belemmeringen

In de volgende drie hoofdstukken zijn de bevindingen van het onderzoek opgenomen. In deze drie hoofdstukken worden negen bevindingen één voor één besproken:

### H3 Het proces van terugmelden

1. Driekwart van de terugmeldingen wordt buiten de TMV om gedaan.
2. Verbetering van informatiemogelijkheden is gewenst.
3. Weinig onterechte terugmeldingen, maar huidige informatiemogelijkheden nog onvoldoende benut.

### H4 Beoordeling terugmeldingen en terugkoppeling

4. De procedure Terugmeldingen is bekend, papieren dossiervorming mogelijk belemmering voor centrale regie.
5. De 5-dagen termijn wordt door een ruime meerderheid 'altijd of meestal' gehaald.
6. Vanwege de 5-dagen termijn koppelen sommige gemeenten terug zonder beoordeling van de terugmelding.

### H5 Afhandelen van de terugmelding/adresonderzoek

7. Twee op de drie gemeenten vinden huidige instrumentarium onvoldoende.
8. Doorlooptijd grotendeels afhankelijk van externe factoren.
9. Taakverdeling op orde, maar vaak onvoldoende capaciteit of prioriteit.

Per bevinding hebben we aangegeven welke belemmeringen hieruit voortvloeien en welke oplossingen hieruit volgen of zijn gesuggereerd door de gemeenten.

In de hoofdstukken worden de bevindingen toegelicht, voorafgegaan door een procesbeschrijving zoals deze volgt uit documenten en de gesprekken. Hierbij wordt enkel het feitelijke proces weergegeven, voor zover bekend en relevant.

## H3. HET PROCES VAN TERUGMELDEN

1. Driekwart van de terugmeldingen worden buiten de TMV om gedaan.
2. Verbetering van informatiemogelijkheden is gewenst.
3. Weinig onterechte terugmeldingen, maar huidige informatiemogelijkheden worden onvoldoende benut.

### 3. Het proces van terugmelden

#### 3.1 De processen en procedures in een notendop

We gaan eerst kort in op de processen en procedures zoals deze normaliter verlopen rondom het terugmelden, waarbij we al enige opvallende verschillen tussen gemeenten en tussen terugmelders constateren.

##### 3.1.1 De aanleidingen voor een terugmelding

Indien afnemers van de BRP gerede twijfel hebben aan de juistheid van gegevens in de BRP kunnen of (in geval van bestuursorganen) moeten zij een terugmelding hiervan doen bij de bronhouder (de gemeente). Er is sprake van gerede twijfel als voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:

- Er moet sprake zijn van een sterk *vermoeden bij de gebruiker* dat een authentiek gegeven onjuist is en
- dat *vermoeden* moet *gefundeerd*, c.q. ergens op gebaseerd zijn.

Andere aanleidingen voor een (adres)onderzoek variëren van direct contact met een burger tot anonieme meldingen aan de afdeling Burgerzaken.

##### 3.1.2 Het kanaal dat wordt gebruikt voor de terugmelding

Een terugmelding kan gedaan worden via de TMV of via andere kanalen. We gaan hier kort in op de mate waarin dit gebeurt.

##### TMV gebruik bij aansluiting op de BRP

Afnemers van de BRP worden gestimuleerd om bij gerede twijfel over de juistheid van de gegevens in de BRP terug te melden via de Terugmeldvoorziening (TMV). We zien dat een klein aantal afnemers verantwoordelijk is voor de hoofdmoot van de

terugmeldingen in de TMV (tabel 1). De meest terugmeldende instanties zijn de Belastingdienst en op enige afstand de RDW. Van een aantal bestuursorganen worden, naast digitale terugmeldingen, ook nog terugmeldingen per post ontvangen (bijvoorbeeld DUO en de SVB). Uit de gesprekken met de gemeente komt nog naar voren dat de mate waarin dat gebeurt, regionaal verschilt.

Tabel 1. Top 10 afnemers die terugmelden via de TMV (augustus '13 – juli '14)

Terugmelder	Aandeel
1. Belastingdienst - Centrum voor ICT	39%
2. Rijksdienst voor het Wegverkeer	9%
3. Zilveren Kruis Achmea Zorgverzekeringen	6%
4. Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht	4%
5. Gemeente Venlo	3%
6. Agis Zorgverzekeringen	3%
7. Gemeente Tilburg	3%
8. SVB/VVA/AOW-ANW	2%
9. Gemeenschappelijke regeling Hefpunt	2%
10. Gemeenschappelijke regeling Cocensus	2%
	73%

Als we kijken naar de sector van waaruit de terugmelding komt binnen de TMV, dan zie we dat centrale en decentrale belasting gerelateerde instanties verantwoordelijk zijn voor twee op de drie terugmeldingen in de TMV, gevolgd door afnemers vanuit de gezondheidszorg (dit zijn zorgverzekeraars), gevolgd door gemeenten zelf. Zie tabel 2 voor een overzicht.



Tabel 2. Terugmeldingen per sector (augustus '13 - juli '14)

Terugmelder	Aandeel
Belastingen en Heffingen	64%
Gezondheidszorg	13%
Gemeente als afnemer	12%
Politie en Justitie/div. over	3%
Sociale zekerheid	2%
Meerdere terugmelders	2%
Pensioenen	1%
CBS en overige bevolking	1%
	<b>100%</b>

### *Doorzetten van meldingen naar de TMV*

Een enkele gemeente zet alle of een deel van de meldingen (die dus buiten de TMV om bij de gemeente terechtkomen) alsnog door naar de TMV, zoals is geadviseerd door het Agentschap BPR. Dit is echter een uitzondering. We hoorden het van twee gemeenten die wij interviewden. Wel wordt momenteel door leveranciers gewerkt aan software die meldingen vanuit de gemeentelijke onderzoeksmodule automatisch omzet naar een terugmelding via de TMV. Dit kan in de toekomst tot meer geregistreerde terugmeldingen leiden vanuit gemeenten zelf.

### *Grote gemeente relatief veel meldingen via TMV*

Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners krijgen relatief de meeste meldingen via de TMV, namelijk 210 per 100.000 inwoners. Dat zijn er 82 en 118 voor gemeenten met minder dan 50.000 inwoners respectievelijk 50.000-100.000 inwoners.

### *Andere interne en externe kanalen*

Naast de TMV kunnen er ook meldingen (of signalen) bij de gemeenten terechtkomen via andere kanalen. Hierbij kunnen we het onderscheid maken tussen interne en externe partijen.

Interne partijen: medewerkers die uitvoering geven aan (adres)onderzoeken, ontvangen van collega's via diverse kanalen meldingen of vragen. Meestal gebeurt dit per e-mail of telefonisch. De afdelingen die volgens de gemeenten het meeste terugmelden zijn Sociale Zaken en de gemeentelijke belastingdiensten.

Externe partijen: dit zijn burgers, woningcorporaties, deurwaarders, politie en andere partijen die foutieve woonadressen vermoeden of constateren. Dit gebeurt telefonisch, per e-mail, maar ook schriftelijk.

### **3.2 Bevinding 1: Driekwart van de terugmeldingen wordt buiten de TMV om gedaan**

In deze paragraaf gaan we in op de mate waarin, volgens de gemeenten, de TMV gebruikt wordt ten opzichte van andere kanalen.

### *Aantallen meldingen buiten TMV om waarschijnlijk hoofdmoot*

Gemeenten hebben geen volledig inzicht in het aantal terugmeldingen dat buiten de TMV om binnenkomt, maar schattingen lopen uiteen van 65% tot 90% van het totaal. Kleinere gemeenten geven in mindere mate aan meldingen buiten de TMV om te ontvangen. Dit exact kwantificeren is voor hen en voor ons binnen de kaders van dit onderzoek lastig. Er is

namelijk geen zicht op het totaal aantal terugmeldingen. Zij krijgen er enkele 'tientallen' of 'enkele' per jaar buiten de TMV om, of geven aan dat de meeste via de TMV binnenkomen.

### *Aantal afnemers dat terugmeldt via TMV en aantal meldingen relatief klein*

Het aantal terugmeldingen via de TMV valt gemeenten tegen. Ook het aantal afnemers dat terugmeldt, vinden ze klein. In tabel 3 zien we dat het aantal afnemers dat in een jaar heeft teruggemeld gemiddeld 8 is, waarbij het gemiddelde oploopt naarmate de gemeente meer inwoners heeft.

Tabel 3. Aantal afnemers dat per gemeente terugmeldt (augustus '13 – juli '14)

Gemeentegrootteklasse	Gemiddeld	Boven- en ondergrens
< 50.000 inwoners	6	1-16
50.000 – 100.000 inwoners	13	5-21
> 100.000 inwoners	24	11-50
	8	1-50

Van enkele grote afnemers (DUO, SVB) zouden gemeenten meer gebruik van de TMV verwachten, maar deze melden dus (ook) vaak via traditionele, niet-digitale kanalen terug.

Terugmeldingen/signalen vanuit de politie zouden gemeenten zeer waardevol vinden, omdat de politie veel zicht heeft op bijzondere woonsituaties of bijvoorbeeld ongeoorloofd bedrijfsmatig gebruik van woningen.

Echter, de politie meldt slechts in enkele regio's terug en alleen na het vastleggen van afspraken met de betreffende gemeente. Bij grotere gemeenten zien we dit iets vaker.

### *Belemmeringen*

➔ *De meeste gemeenten nemen terugmeldingen/signalen (van externe en interne melders) niet ook op in de TMV. Dit komt voornamelijk omdat gemeenten het opnemen van de meldingen als arbeidsintensief ervaren, wat voor hen niet in relatie staat tot de meerwaarde ervan (zicht op aantallen en doorlooptijd).*

➔ *Gemeenten suggereren daarnaast dat het proces van terugmelden via de TMV voor binnengemeentelijke afnemers misschien niet gebruiksvriendelijk genoeg is.*

### *Suggesties voor oplossingen*

➔ *Gemeenten zouden alle binnengemeentelijke afnemers aan moeten sluiten op de TMV. We begrijpen dat er al de nodige ontwikkelingen zijn op het vlak van aansluiting van gemeentelijke onderzoeksmodules op het TMV-systeem.*

➔ *Afnemers zouden moeten afstappen van papieren post voor terugmeldingen. Dit bevordert een volledig inzicht op de voortgang en verwerkingen van meldingen.*

➔ *Het Rijk zou kunnen achterhalen welke onderdelen in de TMV het terugmelden voor afnemers onaantrekkelijk maken. Door deze aan te passen aan de wensen van de afnemer (waar mogelijk) zal de TMV vaker gebruikt worden.*

### 3.3 Bevinding 2: Verbetering van informatiemogelijkheden is gewenst.

In deze paragraaf gaan we in op de ervaringen van gemeenten met het verwerken van terugmeldingen die via de TMV gedaan worden.

#### *Eenvoudig en gebruiksvriendelijk*

Het verwerken van de terugmeldingen vanuit het TMV-systeem, dat gemeenten via hun eigen softwaresystemen benaderen, wordt door vrijwel alle gemeenten als eenvoudig ('simpel', 'goed', 'fijn dat het er is') en door driekwart als gebruiksvriendelijk ervaren. Er zijn daarnaast geen veelgenoemde problemen rondom de werking of beschikbaarheid.

#### *Aantal elementen mist nog in het systeem*

Er worden echter wel elementen in het systeem gemist, die de verwerking kunnen bespoedigen. De belangrijkste die hierbij genoemd zijn: contactgegevens van de terugmelder, achterliggende documenten, dossieroverdracht bij verhuizing, de acties die de afnemer heeft ondernomen om de juiste gegevens te achterhalen. Hoewel het systeem in theorie nu de mogelijkheid biedt om een deel van deze informatie te delen bij de melding (via het informatieveld), wordt dit momenteel onvoldoende gebruikt door de terugmelders.

#### *Belemmeringen*

- ➔ *Gemeenten missen de mogelijkheden om met de terugmelder te schakelen. De persoon die de melding heeft gedaan, valt vaak niet te achterhalen.*
- ➔ *In de TMV kan de terugmelder weinig informatie kwijt. Er is slechts een klein veld voor toelichting.*
- ➔ *De afhandeling van de melding en het uitvoeren van adresonderzoeken kosten, door de beperkte informatie die bij de terugmeldingen geleverd wordt, meer tijd dan noodzakelijk/wenselijk.*

#### *Suggesties voor oplossingen*

- ➔ *Het Rijk zou voor directe communicatiemogelijkheden kunnen zorgen binnen de TMV of velden kunnen toevoegen voor directe contactgegevens van de terugmelder.*
- ➔ *Het Rijk zou via systeemaanpassingen of het ontwikkelen van een platform de mogelijkheid kunnen organiseren om achterliggende documenten digitaal te delen (digitaal dossier). Hiervoor is aanpassing in de privacywetgeving noodzakelijk.*

### 3.4 Bevinding 3: Weinig onterechte terugmeldingen, maar huidige informatiemogelijkheden worden onvoldoende benut

In deze paragraaf gaan we in op de ervaringen van gemeenten met de kwaliteit van de meldingen.

#### *Meeste meldingen zijn terecht*

De meeste terugmeldingen die via de TMV worden gedaan zijn volgens de gemeenten terecht, in de zin dat er sprake is van gerede twijfel. 86% van de terugmeldingen leidt dan ook tot een onderzoek, blijkt uit de kwantitatieve analyse. Sommige afnemers (specifiek, bepaalde afdelingen binnen de Belastingdienst) actualiseren volgens de gemeenten hun eigen adressenbestanden onvoldoende, wat tot onterechte meldingen leidt. Ook deurwaarders doen vaak onterecht meldingen (zie bevinding 6).

#### *Informatieveld door terugmelders niet uitgenut of informatie mag niet verstrekt worden*

Het toelichtingenveld in de TMV wordt volgens de gemeenten vaak beperkt gevuld door de terugmelder (bijvoorbeeld enkel 'post retour'). Eventueel nieuw adres (vaker door grotere gemeenten als gemis genoemd dan kleine) en 'eigen bevindingen' worden gemist. Aan aanvullende informatieverzoeken kan vaak niet voldaan worden vanwege privacywetgeving.

#### *Belastingdienst en RDW doen beste én minst goede terugmeldingen*

De kwalitatief beste terugmeldingen komen volgens de gemeenten van de Belastingdienst, van de eigen interne afdelingen en van de RDW.

De terugmeldingen die volgens de gemeenten het minst informatief zijn, zijn volgens de gemeenten ook van de (landelijke) Belastingdienst en de RDW, gevolgd door meldingen van deurwaarders en zorgverzekeraars. De reden dat de Belastingdienst en de RDW zowel positief als negatief naar voren komen, zal te maken hebben met het feit dat zij vaak terugmelden. Hierdoor is namelijk de kans groot dat medewerkers zich voorbeelden herinneren van zowel kwalitatief goede als kwalitatief minder goede terugmeldingen van de betreffende terugmeldende instanties.

Tabel 4. Percentage terugmeldingen in TMV dat in onderzoek gezet wordt/is

10 meest terugmeldende organisaties	In onderzoek (geweest)	Aandeel van de meldingen
1. Zilveren Kruis Achmea Zorgverzekeringen	72%	6%
2. Agis Zorgverzekeringen	77%	3%
3. SVB/VVA/AOW-ANW	81%	2%
4. Belastingdienst - Centrum voor ICT	87%	39%
5. Rijksdienst voor het Wegverkeer	87%	9%
6. Gemeenschappelijke regeling Cocensus	88%	2%
7. Gemeenschappelijke regeling Hefpunt	90%	2%
8. Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht	92%	4%
9. Gemeente Tilburg	97%	3%
10. Gemeente Venlo	98%	3%
	<b>86%</b>	<b>73%</b>

#### *86% meldingen in TMV leidt tot onderzoek*

Uit de cijfers (zie tabel 4) blijkt dat van de top 10 terugmelders (die gezamenlijk 73% van de terugmeldingen voor haar

rekening nemen) 86% van de meldingen tot een onderzoek leidt. Er is op dit moment geen goed beeld wat de oorzaken zijn van de verschillen in percentages tussen terugmelders.

#### *Belemmeringen*

- ➔ *Gemeenten besteden nu onnodig tijd (ook al is het slechts een klein deel) aan de verwerking van terugmeldingen die onterecht zijn.*
- ➔ *Er ontbreekt bij veel meldingen achtergrondinformatie die de gemeente ondersteunt in haar taak. Deze onderzoeken kosten daardoor extra tijd.*
- ➔ *De privacywetgeving kan afnemers beperken bij het verstrekken van informatie over een casus. Afnemers kunnen beschikken over essentiële informatie waardoor een adresonderzoek sneller en met een beter resultaat afgerond kan worden.*

#### *Suggesties voor oplossingen*

- ➔ *Om meer inzicht te krijgen in wat er van elkaar gewenst is, zouden afnemers en gemeenten een kijkje in elkaars keuken kunnen nemen.*
- ➔ *Afnemers zouden meer relevante informatie over de meldingen kunnen verstrekken, zoals de reden van de twijfel aan de juistheid van de adresgegevens en bijvoorbeeld eventuele vermoedens over de reden dat personen niet of niet op het juiste adres zijn ingeschreven.*
- ➔ *Afnemers zorgen voor de meest actuele gegevens in de eigen administratie overeenkomstig de Basisregistratie personen. Bij twijfel aan de eigen actualiteit wordt eerst een controle uitgevoerd in de BRP voordat tot een terugmelding wordt overgegaan.*
- ➔ *Het Rijk zou in de terugmeldprocedure een aantal vaste stappen kunnen toevoegen die terugmelders verleiden meer informatie te verstrekken.*
- ➔ *Er zou wetgeving gemaakt kunnen worden die het voor gemeenten mogelijk maakt om meer toegang te krijgen tot de gegevens over betrokkenen bij de afnemers.*

## H4. BEOORDELING TERUGMELDING EN TERUGKOPPELING

4. De procedure Terugmeldingen is bekend, papieren dossiervorming mogelijk belemmering voor centrale regie.

5. De 5-dagen termijn wordt door een ruime meerderheid 'altijd of meestal' gehaald.

6. Vanwege de 5-dagen termijn koppelen sommige gemeenten terug zonder beoordeling van de terugmelding.

## 4. Beoordeling terugmeldingen en terugkoppeling

### 4.1 Proces van beoordeling en terugkoppeling

Voordat een eventueel adresonderzoek start, wordt de terugmelding eerst beoordeeld. Dit beoordelingsproces bestaat de facto uit drie stappen die we hier kort toelichten, om daarna over te gaan naar de drie belangrijkste bevindingen.

#### *Vastleggen van informatie*

Meldingen buiten de TMV worden op diverse manieren vastgelegd. Ruim de helft van de gemeenten heeft een papieren dossier voor meldingen buiten de TMV om. Dit betreft vooral de gemeenten met minder dan 100.000 inwoners. Twee derde van de ondervraagde gemeenten heeft een eigen onderzoeksmodule voor meldingen buiten de TMV. Een klein deel van de gemeenten gebruikt beide systemen naast elkaar. De Archiefwet bepaalt overigens dat dossiers in ieder geval 10 jaar op papier bewaard moeten worden.

Gemeenten dient de terugmelder die via de TMV terugmeldt binnen 5 werkdagen *'na de ontvangst van de mededeling ervan in kennis [te stellen] of deze mededeling aanleiding is geweest voor verbetering, aanvulling of verwijdering van gegevens in de basisregistratie, dan wel dat bij het gegeven een aantekening als bedoeld in artikel 2.26 van de wet is geplaatst in verband met het doen van een onderzoek naar de onjuistheid van het gegeven.'* (Besluit BRP, art. 28)

#### *Beoordelen van de informatie*

Er zijn grof gezegd vier (mogelijke) basisstappen waarmee een terugmelding beoordeeld wordt:

1. Eerst de basisregistratie personen raadplegen.
2. Verhuisberichten controleren om recente mutaties te achterhalen die de terugmelding kunnen verklaren.
3. Contactgegevens (telefoonnummers en e-mailadressen) die verband houden met betrokken burger gebruiken (dit kunnen dus telefoonnummers en emailadressen zijn van onder andere (voormalige) werkgevers, vrienden, kennissen, familie, et cetera).
4. De (TMV) melding altijd de status 'in onderzoek' geven. Binnen de 5-dagen termijn wordt dan besloten of het een terechte melding betreft of besluiten dat het een onterechte melding betreft. Bij een terechte melding vervolgt een onderzoek met verwachte afhandeltermijn. Bij een 'onterechte' melding volgt geen onderzoek met opgaaf van reden.

Nadat een terugmelding in onderzoek wordt gezet, wordt een onderzoeksdossier aangelegd en de PL (persoonslijst) van de betrokken burger bijgewerkt.

#### *Nieuwe informatie*

Tijdens de voortgang van het onderzoek kunnen nieuwe feiten of gebeurtenissen aan de kant van de terugmelder aanleiding geven tot het aanpassen van de terugmelding in de TMV. De gemeenten hebben de ervaring dat zij geen aanvullende meldingen via de TMV bij reeds bestaande meldingen ontvangen. Wanneer nieuwe feiten of gebeurtenissen zich voordoen bij een melding buiten de TMV om, hanteren gemeenten eigen procedures en gewoonten. Bij interne meldingen is de ervaring van de medewerkers dat direct contact met collega's zorgt voor aanvullende informatie die kan leiden tot het sneller en beter

afhandelen van een onderzoek en men zoekt bij meldingen buiten de TMV om vaak actief naar aanvullende informatie.

#### 4.2 Bevinding 4: De procedure terugmeldingen is bekend, papieren dossiervorming belemmert mogelijk regie.

##### *De procedure is bekend*

Twee derde van de groep ambtenaren die met de TMV werkt, geeft aan een instructie te hebben gehad. De anderen gaven te kennen dat ze het werken met de TMV zelf moesten ontdekken. Slechts een enkeling lijkt niet op de hoogte te zijn van alle mogelijkheden binnen de TMV, zo maken wij op uit de interviews, waarbij we bepaalde elementen van het systeem bespraken.

##### *Toetsing proces heeft vaak plaatsgevonden*

In alle 100.000+ gemeenten heeft een (lichte) vorm van toetsing van het proces plaatsgevonden. De jaarlijkse toetsing vindt plaats middels een zelfevaluatie BRP. Binnen de zelfevaluatie BRP wordt de gemeente beoordeeld op het hebben en toetsen van een procedure adresonderzoek. Bij twee op de drie kleine en middelgrote gemeenten is deze uitgevoerd. Alle 100.000+ gemeenten hebben de toets uitgevoerd. Gemeenten die de jaarlijkse toetsing hebben uitgevoerd, hebben geen grote problemen geconstateerd.

##### *Gemeenten hanteren verschillende vormen van dossiervorming*

We zien dat twee op de drie gemeenten een eigen digitale onderzoeksmodule hebben voor de verwerking van de terugmeldingen. Deze modules zijn in iedere gemeente anders en variëren van een mailaccount tot een module ontwikkeld

door een software leverancier. Daarnaast worden nog vaak papieren dossiers aangemaakt, met name door gemeenten met minder dan 100.000 inwoners.

##### *Belemmeringen*

- ➔ *Zonder degelijke instructies of een korte cursus blijven bepaalde mogelijkheden van de TMV (mogelijk) ongebruikt.*
- ➔ *Gemeenten ervaren zelf geen (directe) belemmeringen op het vlak van dossiervorming. Wel constateren we dat gemeenten die enkel papieren dossiers gebruiken moeilijker de regie kunnen houden op de afhandeling: de status van het adresonderzoek wordt niet centraal gemonitord en er is geen zicht op de aantallen en de caseload. Hierdoor kunnen zaken blijven liggen en is sturing mogelijk complexer.*

##### *Suggesties voor oplossingen*

- ➔ *Altijd digitale dossiervorming hanteren.*
- ➔ *Alle binnengemeentelijke afdelingen aansluiten op de TMV.*

#### 4.3 Bevinding 5: De 5-dagen termijn wordt door een ruime meerderheid altijd of meestal gehaald

##### *Grootste deel van de gemeenten haalt termijn altijd*

60% van de gemeenten geeft aan de 5-dagen termijn altijd te halen, 30% van de gemeenten meestal en minder dan 10% haalt het soms. Tijdgebrek is hier meestal de oorzaak van. Uit de TMV-cijfers blijkt daarnaast dat wanneer er geen onderzoek wordt uitgevoerd, dit in twee derde van de gevallen binnen 5



werkdagen wordt teruggekoppeld. Van de meldingen die wel tot een onderzoek leiden, valt de termijn van terugkoppeling niet te bepalen. Kleine gemeenten geven vaker aan de termijn altijd of meestal te halen, zeker ten opzichte van middelgrote gemeenten. De genoemde TMV-cijfers bevestigen dit niet (tabel 5).

**Tabel 5. Termijn terugkoppeling in TMV indien melding niet tot onderzoek leidt.**

Gemeentegrootteklasse	Terugkoppeling binnen...	
	≤ 5 werkdagen	> 5 werkdagen
< 50.000 inwoners	63%	37%
50.000 – 100.000 inwoners	69%	31%
> 100.000 inwoners	67%	33%
	<b>66%</b>	<b>34%</b>

### **Geen ervaren druk om termijn te halen**

Het Agentschap BPR stuurt gemeenten die de 5-dagentermijn niet (altijd) halen een brief om hen hierop te attenderen. Gemeenten geven desondanks aan geen druk vanuit het Rijk te voelen om de 5-dagen termijn per se te halen. De brief lijkt in ieder geval niet preventief te werken. Of het wel werkt nadat men een brief heeft ontvangen, kunnen wij niet nagaan.

### **Nieuwe meldingen op terugmeldingen worden gemist**

Gemeenten geven verder aan niet op de hoogte te worden gebracht van nieuwe meldingen op bestaande terugmeldingen binnen de TMV. Als er in de tussentijd extra informatie over de betrokken burger binnenkomt, verwerken de meeste gemeenten deze informatie in een eigen (papieren) onderzoeksdossier.

### **Belemmeringen**

→ *Er is geen duidelijk signaal bij additionele meldingen en men wordt niet geattendeerd op nieuwe meldingen van een andere afnemer binnen een lopend dossier. Gemeenten geven aan dat ze hierdoor mogelijk nieuwe aanvullende informatie missen.*

→ *Er bestaat geen sanctie of voldoende incentive om de 5-dagen termijn te halen.*

### **Suggesties voor oplossingen**

→ *Het zou gemeenten helpen als een nieuwe melding aan een bestaand dossier gekoppeld wordt en voor de gemeente zichtbaar zou zijn binnen datzelfde dossier. Een specifiek bericht (Qv02 bericht) zou gemaakt kunnen worden om dit kenbaar te maken.*

## **4.4 Bevinding 6: Vanwege de 5-dagen termijn koppelen sommige gemeenten terug zonder beoordeling van de terugmelding**

### **De terugkoppeling geeft niet altijd een juist beeld**

De terugkoppeling in de TMV “in onderzoek” geeft niet altijd de werkelijkheid weer. Sommige gemeenten besluiten pas later of een onderzoek echt nodig is. De meest genoemde reden hiervoor is werkdruk. De omvang van dit fenomeen valt niet goed te

duiden. Wel blijkt uit de TMV-cijfers dat 13% van de in onderzoek gezette terugmeldingen binnen een week afgerond worden. Voor een adresonderzoek is dat geen haalbare termijn.

### **Gemeenten maken zelden kwalificatie van melding**

Slechts één van de gemeenten die wij gesproken hebben, kwalificeert de meldingen met behulp van een checklist. Op grotere schaal (ongeveer één op de vijf gemeenten) worden deurwaarder-terugmeldingen als zwakke meldingen behandeld, omdat meestal geen sprake is van een onjuist woonadres. Dit heeft diverse redenen, zoals postadressen die gevangenen blijken te zijn, betrokkenen die de post niet beantwoorden of niet thuis worden aangetroffen. Deurwaarders doen vervolgens onvoldoende controles om hun vermoeden te staven, aldus de gemeenten.

### **Soms vindt prioritering plaats**

In een klein aantal gemeenten (ongeveer één op de zes) worden meldingen waarbij sprake is van spoed geprioriteerd. Bijvoorbeeld als er mogelijk fraude in het spel is, iemand op een vakantiepark staat ingeschreven, of als een nieuwe bewoner geen subsidie of toeslagen krijgt doordat er nog “oude” bewoner(s) op het adres staan ingeschreven. Ook als er bijvoorbeeld kinderen in het spel zijn, wordt de melding soms sneller opgepakt.

## **Belemmeringen**

→ *De TMV status ‘in onderzoek’ is voor terugmelders en het Agentschap-BPR niet een betrouwbare indicator dat terugmeldingen daadwerkelijk tijdig en ook juist beoordeeld zijn.*

→ *Om te beoordelen of een melding sterk of zwak is, moet soms al een onderzoek ingesteld worden. Gemeenten maken dan de keuze om alle meldingen in onderzoek te plaatsen en daarna te bekijken of er wel of niet een onderzoek plaats moet vinden.*

→ *Als een burger hinder ondervindt van verschillende wetgevingen waar hij bij verhuizing mee te maken heeft, kiest de burger voor de eigen meest voordelige registratie. Dan komt het voor dat de werkelijke situatie niet overeenkomt met de administratieve inschrijving. Voorbeeld 1: Huursubsidie wordt uitbetaald na inschrijving in de BRP en niet op het moment dat de kosten van de huur betaald worden. Voorbeeld 2: Permanente bewoning op een recreatiepark is onzichtbaar als men zich ten onrechte laat inschrijven op een briefadres.*

## **Suggesties voor oplossingen**

→ *De 5-dagen termijn zou anders ingezet kunnen worden, namelijk als termijn voor de ontvangstbevestiging. Een week later zou de definitieve status (in onderzoek) toegekend moeten zijn.*

→ *Gemeenten zouden een indeling naar sterke en zwakke meldingen kunnen maken, zodat men kan prioriteren bij hoge werkdruk. Dit zou ook terugmelders stimuleren beter terug te melden.*

➔ *Ook hier geldt dat gemeenten zouden profiteren als terugmelders meer relevante informatie over de meldingen zouden verstrekken, inclusief de reden van de twijfel aan de juistheid.*

➔ *Wetgeving beter op elkaar aan laten sluiten. Registratie moet overeenkomen met de werkelijkheid en niet met de administratieve werkelijkheid (recreatiewoningen, huursubsidie).*

## H 5. AFHANDELING ADRESONDERZOEK

7. Twee op de drie gemeenten vinden huidige instrumentarium onvoldoende.
8. Doorlooptijd grotendeels afhankelijk van externe factoren.
9. Taakverdeling op orde, maar vaak onvoldoende capaciteit.

## 5. Afhandeling adresonderzoek

### 5.1 Procesbeschrijving afhandeling adresonderzoek

De wijze waarop adresonderzoeken worden afgehandeld is in iedere gemeente verschillend. Elke gemeente heeft een andere procedure en hanteert zijn eigen (beproefde) instrumenten.

#### *Procedure voor adresonderzoek*

Alle gemeenten hebben een beschrijving voor de procedure van adresonderzoek. Het beschrijven van de procedure onderzoek is namelijk een wettelijke verplichting; ook al kan de benaming van deze procedure per gemeente verschillen. De procedure geeft in hoofdlijnen de stappen weer binnen het volledige proces. Of gemeenten gebruikmaken van de circulaire adresonderzoek B&W en Terugmelding en Gerede twijfel is niet onderzocht. Door gemeenten is dit ook niet aangegeven bij de vraag of zij een procedure hebben.

#### *Instrumenten voor adresonderzoek*

Gemeenten hebben een groot pallet aan instrumenten tot hun beschikking om enerzijds foutieve inschrijvingen in de BRP te voorkomen, zoals de bestuurlijke boete, beleid tegen het misbruik van briefadressen, de meldplicht en ondervraging van burgers aan de balie bij migratie/verhuizing.

Over het laatste punt: Als een burger aan de balie verschijnt voor aangifte van verhuizing wordt in de meeste gemeenten een controle uitgevoerd. Er worden bijvoorbeeld een aantal vragen gesteld: met welke personen staat u ingeschreven, waar zijn de oude bewoners naartoe verhuisd, wie zijn de nieuwe bewoners van uw oude adres, waar komen zij vandaan, enzovoorts. Met deze vragen wordt zeer waardevolle informatie verkregen die

een onderzoek of terugmelding kan voorkomen. Uit ons onderzoek blijkt dat gemeenten dit als meest waardevol instrument zien. Dit is conform de Circulaire adresonderzoek (Ministerie van BZK, 1 juni 2012).

Anderzijds beschikken gemeenten over instrumenten voor het adresonderzoek zelf, zoals administratief onderzoek, huisbezoeken afleggen door toezichthouders, inzage in SUWINET, het publiceren van het voornemen iemand als VOW te registreren, enzovoorts. Het doen van huisbezoeken is met 81% verreweg het meest ingezette instrument bij adresonderzoek.

### 5.2 Bevinding 7: Twee op de drie gemeenten vinden huidige instrumentarium onvoldoende

#### *Merendeel gemeenten vindt dat er voldoende instrumenten zijn*

Twee op de drie ondervraagden vinden dat er voldoende instrumenten zijn voor het adresonderzoek. De kleine gemeenten zijn hier iets meer tevreden hierover (tien van de twaalf). Instrumenten die de medewerkers als wenselijk noemen zijn de bestuurlijke boete, ruimere inzage in Suwinet, het (tijdelijk) kunnen stopzetten van uitkeringen, toeslagen en ID-bewijzen (tijdelijk) niet verstrekken.

#### *Bestuurlijke boete nog nauwelijks ingezet*

De bestuurlijke boete wordt door ongeveer één op de tien gemeenten als drukmiddel gebruikt. In de praktijk wordt het echter nog niet daadwerkelijk ingezet. De overige gemeenten hebben nog geen beleid vastgesteld, aldus de medewerkers. De door hen aangegeven reden om geen bestuurlijke boete in te

zetten of beleid hiervoor te ontwikkelen ligt vaak besloten in de mogelijke financiële situatie waar veel burgers zich volgens de medewerkers in bevinden. De burger die niet gevonden wil worden, heeft daarvoor vaak een financiële reden volgens de ondervraagden.

#### *Er zijn weinig mogelijkheden voor contact met betrokkene*

Ongeveer driekwart van de ondervraagden heeft de wens om meer informatie te ontvangen. Bijvoorbeeld telefoonnummers en aanvullende informatie. Er is aangegeven dat het inzien van gegevens over de werkgever of uitkeringen via SUWINET een waardevolle aanvulling op informatie zou zijn. Dit allemaal met het doel om sneller contact te kunnen maken met de persoon in onderzoek en druk uit te kunnen oefenen zodat hij zijn verplichtingen nakomt en wijzigingen in de BRP meldt. Deze wens zal moeilijk te vervullen zijn aangezien hier wettelijke belemmeringen met name op het gebied van privacy de mogelijkheid tegen houden.

#### *Belemmeringen*

→ *Het opstellen van beleid voor de bestuurlijke boete vindt vaak niet plaats, omdat deze gemeenten van mening zijn dat het niet tot het gewenste resultaat leidt. Gemeenten gaan ervan uit dat betrokkenen hierdoor geen druk zouden voelen omdat zij vaak al schulden hebben.*

→ *Niet elke gemeente heeft toegang tot SUWINET aangevraagd. Achtergrondinformatie over de melding ontbreekt daarnaast vaak (zie bevinding 3).*

→ *Het dreigen met het tijdelijk niet verstrekken van identiteitsbewijzen (wettelijke termijn van in behandeling nemen wordt gebruikt) of de wens om uitkeringen tijdelijk op te schorten kan zeer goed werken, maar dit is in tegenspraak met de wetgeving.*

#### *Suggesties voor oplossingen*

→ *Wettelijke mogelijkheden tot gebruik SUWI verruimen.*

→ *Gemeenten kunnen vaker dreigen toeslagen en uitkeringen op te schorten om het voldoen aan de meldplicht te stimuleren. Er is echter geen wettelijke basis hiervoor.*

→ *Het aantal wettelijke instrumenten voor gemeenten zou uitgebreid kunnen worden.*

### 5.3 Bevinding 8: Doorlooptijd grotendeels afhankelijk van externe factoren

#### *Afhandeling over het algemeen tijdig*

Volgens gemeenten liggen de doorlooptijden van adresonderzoeken tussen de zes weken en drie maanden, afhankelijk van de zwaarte van het onderzoek. Bij het ambtshalve opnemen van een verhuizing is men minimaal gebonden aan de termijn van vier weken waarin de burger zijn zienswijze kenbaar kan maken. Twee tot drie maanden doorlooptijd beschouwen de meeste gemeenten als tijdig. 80% van de onderzoeken naar aanleiding van TMV-meldingen worden binnen drie maanden afgerond. Zie tabel 5 voor een overzicht van de afhandelingstermijnen van de terugmeldingen.

Tabel 6. Termijn waarbinnen dossiers gesloten worden

Termijn	Geen onderzoek uitgevoerd	Onderzoek afgerond	Onderzoek gestaakt	Aandeel van dossiers
≤ 1 week	66%	13%	28%	21%
2-4 weken	20%	23%	21%	22%
1-3 maanden	10%	43%	30%	38%
4-6 maanden	3%	18%	17%	16%
7-12 maanden	1%	4%	4%	3%
	100%	100%	100%	100%

#### *Groter aantal burgers wil of kan niet gevonden worden*

Gemeenten geven aan dat hun indruk is dat steeds meer burgers vanwege fraude/overtreding hun best doen onvindbaar te zijn. Nieuwe adressen ontbreken of zijn niet te achterhalen. De projectgroep fraudebestrijding en kwaliteitsverbetering BRP

doet hier onderzoek naar. Bij arbeidsmigranten is het vermoedelijke vertrek naar het buitenland voor gemeenten sowieso moeilijk te bewijzen. UWV en de Belastingdienst beschikken soms wel over doorslaggevende informatie en zouden die aan de gemeenten moeten melden. Studentensteden hebben min of meer dezelfde problemen met internationale studenten, die zich vaak wel in-, maar niet uitschrijven.

#### *Procedure moet zorgvuldig uitgevoerd worden*

Een gedegen en zorgvuldig onderzoek kost veel tijd. Gemeenten proberen zo secuur mogelijk te handelen om te voorkomen dat burgers de dupe worden op het inkomensvlak of dat dure juridische trajecten ontstaan.

#### *Belemmeringen*

- ➔ *De adresonderzoeken worden steeds arbeidsintensiever en tijdrovender door complexere situaties en grotere motivatie om onvindbaar te zijn.*
- ➔ *Tussen melder en onderzoeker is meestal te weinig contact (mogelijk). Dit is door vrijwel alle ondervraagden als belemmering aangedragen voor efficiënt adresonderzoek.*
- ➔ *Adresonderzoek is een tijdrovende procedure, maar ook noodzakelijk wil de gemeente uiteindelijk een juist besluit kunnen nemen.*

#### *Suggesties voor oplossingen*

- ➔ *Het Rijk zou directe communicatiemogelijkheden binnen de TMV kunnen verzorgen of velden kunnen toevoegen voor directe contactgegevens van de terugmelder (zie ook bevinding 2).*

## 5.4 Bevinding 9: Taakverdeling op orde, maar vaak onvoldoende capaciteit of prioriteit

### *Adresonderzoeken meestal onderdeel van de taakomschrijving*

Bij één op de vijf gemeenten waar wij interviews afnamen, maakt het adresonderzoek geen deel uit van de taakomschrijving van de medewerkers die de terugmeldingen verwerken. Het betreft vaak allround medewerkers die adresonderzoek als onderdeel van een groter takenpakket hebben. In sommige gevallen zijn medewerkers speciaal opgeleid voor adresonderzoek, maar vaker niet. Een enkele keer zorgt dit voor vertraging in het proces. Dit leidt overigens niet tot structurele problemen, aldus de gemeenten.

### *Adresonderzoek is arbeidsintensief en heeft niet altijd prioriteit*

Onderdeel van adresonderzoek kan ook het afleggen van huisbezoeken zijn door back- of frontoffice medewerkers. Het uitvoeren van het adresonderzoek, inclusief eventuele huisbezoeken, is arbeidsintensief. De medewerkers adresonderzoek, met name bij kleine en middelgrote gemeenten, hebben meestal veel verschillende werkzaamheden. Op het moment dat er sprake is van vakantie, ziekte of verkiezingen wordt de prioriteit gelegd op het uitvoeren van de meest urgente werkzaamheden. Qua prioriteit worden de onderzoeken en bezoeken niet altijd bovenaan gezet.

### *Belemmeringen*

- *Vanwege het arbeidsintensieve karakter en de langere termijn voor afhandeling blijft het uitvoeren van onderzoeken nog wel eens liggen.*
- *Twee op de drie gemeenten hebben niet (altijd) voldoende capaciteit voor de afhandeling van de adresonderzoeken, waarbij met name huisbezoeken (die een nuttig instrument vormen) niet naar wens kunnen worden uitgevoerd. Uitbesteden naar een BOA of buitendienstmedewerker is niet altijd mogelijk.*

### *Suggesties voor oplossingen*

- *Gemeenten zouden de taak adresonderzoeken specifiek bij opgeleide medewerkers kunnen beleggen en in de dagelijkse werkzaamheden plannen.*
- *Gemeenten zouden medewerkers voor het uitvoeren van huisbezoeken kunnen aanwijzen en opleiden.*
- *De wetgever zou de bevoegdheden voor de toezichthouder BRP gelijk kunnen stellen met de bevoegdheden van toezichthouders op grond van de Algemene wet bestuursrecht.*
- *Afnemers zouden belast kunnen worden met kleine taken zoals verhuisaangiften. Voorbeeld: Bij het tekenen van de huurovereenkomst wordt ook een verhuisaangifteformulier door de burger ingevuld. De woningcorporatie stuurt vervolgens de ingevulde en ondertekende verhuisaangifte naar de woongemeente.*

## 6. Overzicht mogelijke oplossingen

Met de gemeenten is gesproken over de belemmeringen en welke oplossingen hiervoor mogelijk zouden zijn. Dat is gebeurd in de interviews en de aanvullende workshop in december. Op basis hiervan is een groslijst samengesteld van oplossingen die doorgevoerd zouden kunnen worden om de verwerking van de terugmeldingen te verbeteren of vergemakkelijken. Deze oplossingen zijn in het rapport verwerkt bij de relevante bevindingen en belemmeringen. In dit hoofdstuk presenteren we u nog een overzicht, opgesplitst naar de verschillende actoren.

Tabel 7. Suggesties voor oplossingen per actor

Gemeenten			
De taak adresonderzoeken specifiek bij opgeleide medewerkers beleggen en in de dagelijkse werkzaamheden plannen.	Gemeenten en afnemers zouden bij elkaar in de keuken moeten kijken: meer begrip en afspraken maken over de terugmeldingen.		Alle binnengemeentelijke afdelingen aansluiten op de TMV.
Sterke en zwakke indeling van de meldingen maken op basis van een aantal criteria (type terugmelder, aanwezige informatie, et cetera).	Opschorten van dienstverlening zoals toelagen en uitkeringen.	Medewerkers voor het uitvoeren van huisbezoeken aanwijzen en opleiden.	Altijd digitale dossiervorming hanteren.

Afnemers/Terugmelders			
Zorg dragen voor de meest actuele BRP-gegevens in de eigen administratie.	Meer relevante informatie over de meldingen verstrekken, inclusief de reden van twijfel aan de juistheid.	Vermoedens melden over de reden dat personen niet of niet juist zijn ingeschreven in de BRP.	Met gemeenten nagaan welke informatie gewenst is.
Afstappen van papieren post voor terugmeldingen.			



## Het Rijk/ Ministerie van BZK/Agentschap BPR

Een nieuwe melding aan een reeds bestaande melding koppelen en voor de gemeente zichtbaar maken binnen datzelfde dossier. Een specifiek bericht maken om dit kenbaar te maken.	Verzorg directe communicatiemogelijkheden binnen de TMV of voeg velden toe voor directe contactgegevens van de terugmelder.	Digitale uitwisseling van dossiers. Dit kan via een directe koppeling of door een platform te maken met gemeenten als centrale onderzoeksinstanties.	Voeg een vast aantal stappen toe binnen de terugmeldprocedure die terugmelders verleiden meer informatie te verstrekken.
Wetgeving organiseren die het voor gemeenten mogelijk maakt om meer toegang te krijgen tot de gegevens van afnemers over betrokkenen.	Afnemers de mogelijkheid geven een wijzigingsvoorstel te doen voor de BRP. De gemeente controleert en accordeert de wijziging.	<i>Wetgeving beter op elkaar laten aansluiten. Registratie moet overeenkomen met de werkelijkheid en niet met de administratieve werkelijkheid (recreatiewoningen, huursubsidie).</i>	Het aantal instrumenten voor gemeentelijk adresonderzoek zou uitgebreid kunnen worden, waaronder de mogelijkheid om een uitkering tijdelijk stop te zetten of ID-bewijzen niet te verstrekken.
Wettelijke mogelijkheden tot gebruik SUWI verruimen.	Afnemers belasten met kleine taken, zoals verhuisaangiften.	Bijlage mogelijkheid TMV; toevoegen van dossiers en documenten, inclusief noodzakelijke aanpassing wetgeving.	Bevoegdheden voor toezichthouders BRP gelijkstellen met bevoegdheden uit de Awb.

## 7. Methoden van onderzoek

De gevolgde methode voor dit onderzoek bestaat uit drie onderdelen:

1. Face-to-face interviews met medewerkers van gemeenten die terugmeldingen verwerken en adresonderzoeken uitvoeren.
2. Workshop met gemeenten over mogelijke oplossingen.
3. Analyse van gegevens uit de TMV.

We beschrijven deze drie onderdelen in de volgende drie paragrafen.

### 7.1 Interviews met gemeenten

De onderzoekers van BMC Onderzoek hebben in de maand november met medewerkers van 45 gemeenten interviews gehouden. Dit betrof:

- 12 gemeenten met minder dan 50.000 inwoners;
- 17 gemeenten met tussen de 50.000 en 100.000 inwoners;
- 16 gemeenten met meer dan 100.000 inwoners.

De selectie van de te benaderen gemeenten is gemaakt door de opdrachtgever, waarbij rekening is gehouden met de verdeling naar gemeentegrootteklasse en de mate waarin gemeenten al bij andere onderzoeken of andere projecten betrokken waren. Dit om overbelasting te voorkomen. De gemeenten in de selectie hebben een brief van het ministerie ontvangen waarin het onderzoek is aangekondigd en om medewerking verzocht werd.

De deelnamebereidheid was zeer goed. 45 van de 49 benaderde gemeenten wilden deelnemen aan een interview. Het gesprek werd geleid door één of twee interviewers van BMC Onderzoek. Hierbij werd een topiclist gehanteerd die afgestemd was met de opdrachtgever.

### 7.2 Workshop met gemeenten over mogelijke oplossingen

Voor een vijftal gemeenten en de projectleider Kwalitatief Terugmelden is een workshop georganiseerd. In deze workshop zijn de resultaten uit de interviews teruggekoppeld en de gemeenten werd gevraagd of het resultaat herkenbaar was. De resultaten werden in grote lijnen onderschreven en her en der genuanceerd.

Daarna is de gemeenten gevraagd te brainstormen over een aantal mogelijke oplossingen. In twee groepen heeft men ideeën gegenereerd. Daarna rouleerden de deelnemers en beoordeelde men de ideeën van de andere groep op haalbaarheid en impact. De ideeën die volgens de deelnemers de meeste impact zouden kunnen hebben, zijn in dit rapport gepresenteerd.

### 7.3 Kwantitatieve analyse TMV-gegevens

Uit de TMV zijn alle terugmeldingen uit de periode augustus 2013 tot en met juli 2014 geanalyseerd. Hierbij is gekeken naar:

- wie de betreffende afnemer is (en tot welke 'sector' deze behoort) en de verantwoordelijke gemeente;
- of de melding aanleiding geeft tot adresonderzoek;
- de verstreken tijd tussen het aanmaken van het dossier in de TMV en statusveranderingen van het dossier.

Hoewel er behoefte is om inzicht te krijgen in het voldoen aan de 5-dagentermijn voor terugkoppeling door de gemeente, bieden de gegevens daarover onvoldoende aanknopingspunten. Dit komt doordat de statusinformatie van een dossier overschreven wordt. De enige informatie die we hierdoor kunnen genereren betreft de termijn van terugkoppeling voor terugmeldingen waarvoor géén onderzoek wordt ingesteld. Of dezelfde doorlooptijden gelden als voor de meldingen waarvoor wél een onderzoek wordt ingesteld, kunnen we niet bepalen.