Impactanalyse LAA-motie

Versie 1.0

Eindrapport

Auteurs: © VNG Realisatie, Den Haag, januari 2023

Management samenvatting

Tweede Kamerleden Dekker-Abdulaziz en Ceder hebben recent een motie ingediend waarin ze de regering verzoeken in gesprek te gaan met de gemeenten en te onderzoeken wat de uitvoeringslasten zijn voor de colleges van burgemeester en wethouders als ze burgers actief informeren over het LAA-signaal en de inhoudelijke grondslag daarvan. In de voorliggende impactanalyse zijn de uitvoeringsconsequenties in beeld gebracht.

Het concept *actief informeren* is in de motie niet gedefinieerd, evenals op welk(e) moment(en) het actief informeren zou moeten plaatsvinden. Het Ministerie van BZK heeft de onderstaande praktische uitwerking gemaakt van verschillende varianten van het actief informeren van burgers. Deze varianten zijn ook aan de gemeenten voorgelegd om de impact en uitvoeringslasten voor gemeenten te bepalen. Het gaat om de volgende varianten:

1. Informeren van alle ingeschrevenen op het adres waarover de gemeente een LAA-melding ontvangt, ongeacht of de melding onderzocht wordt of niet:
    A. Direct na ontvangst van de LAA-melding
    B. Na afronding van het LAA-onderzoek
2. Informeren van alle ingeschrevenen op het adres dat een vooronderzoek is afgerond:
    A. Direct na afronding van het vooronderzoek
    B. Na afronding van het LAA-onderzoek
3. Informeren van alle ingeschrevenen op het adres dat een huisbezoek is afgerond:
    A. Direct na afronding van het huisbezoek
    B. Na afronding van het LAA-onderzoek
4. Informeren van een ingeschrevene dat bij zijn adresgegevens de aantekening ‘in onderzoek’ is geplaatst;
5. Informeren van een ingeschrevene dat de aantekening ‘in onderzoek’ is verwijderd en er geen ambtshalve wijziging van adresgegeven heeft plaatsgevonden;
6. Informeren van een ingeschrevene dat zijn adresgegevens ambtshalve zijn gewijzigd, c.q. er VOW-uitschrijving heeft plaatsgevonden.

De varianten 1 tot en met 3 hangen samen met LAA-onderzoeken, de varianten 4 tot en met 6 hangen samen met adresonderzoeken. Het Ministerie van BZK heeft het begrip ‘actief informeren van burgers’ verder geoperationaliseerd als het informeren per brief.

Om burgers actief te kunnen informeren over LAA-onderzoeken en/of adresonderzoeken zijn verschillende processtappen te onderscheiden:

1. Opstellen van de brief;
2. Printen, versturen en archiveren van de brief;
3. Afhandelen vragen ingeschrevenen naar aanleiding van de brief;
4. Registreren afhandeling.

Actief informeren is bestaande praktijk bij adresonderzoek, nieuw bij LAA-onderzoek

Het actief informeren van burgers is al bestaande praktijk bij gemeenten voor de varianten 4 en 6 (adresonderzoeken) en brengt geen (grote) veranderingen met zich mee. Enkele gemeenten informeren burgers op dit moment ook al bij variant 5 (als onderdeel van adresonderzoeken). Er zijn nog geen gemeenten die burgers actief informeren in lijn met de varianten 1, 2 en 3 (LAA-onderzoeken).

Actief informeren over LAA-onderzoeken heeft grote impact

Het actief informeren van burgers over LAA-onderzoeken (varianten 1, 2 en 3) leidt wel tot grote veranderingen voor gemeenten. In de volgende tabel is een overzicht opgenomen van de belangrijkste resultaten en issues van het actief informeren voor de verschillende varianten.

Tabel S.1 Impact en issues actief informeren (per variant)

Impact/issue	**LAA-onderzoeken**			**Adresonderzoeken**		
Variant	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
Aantal burgers / brieven	112.000	112.000	76.000	10.000	n.b.	n.b.
1. Opstellen brief						
- Issue: Inhoud brieven	Groot: Welke inhoud in de brieven? Maatwerk nodig?			Beperkt: Reeds bestaande standaardbrieven		
- Issue: Aantal standaardbrieven	Veel verschillende (nog te maken) standaardbrieven			Beperkt aantal standaardbrieven		
- Issue: Informeren over conclusies/resultaat	Niet mogelijk bij vooraf informeren 1A, 2A en 3A			N.v.t.		
- Issue: Privacy	Bij informeren andere inwoners			N.v.t.		
2. Printen, versturen en archiveren brief						

Impact/issue	LAA-onderzoeken			Adresonderzoeken		
Variant	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
3. Afhandelen vragen ingeschrevenen						
Deel burgers met vragen (%)	18-28%	16-18%	11-13%	24%	10%	23%
	Meer vragen bij vooraf informeren 1A, 2A en 3A					
- Issue: Antwoorden op vragen	Alleen procesantwoorden bij vooraf informeren (1A en 2A)				N.v.t.	
- Issue: Onrust / onduidelijkheid bij burgers	Groot risico bij vooraf informeren (1A en 2A). Risico bij andere varianten.				N.v.t.	
4. Registreren afhandeling						
Uitvoeringskosten per onderzoek (in €)	252 - 283	251 - 270	245 - 263	31 - 33	27 - 29	31 - 32
Uitvoeringskosten totaal (in € mln.)	5,0 - 5,7	5,0 - 5,4	3,3 - 3,6	0,3	n.b.	n.b.
Zorgen effectiviteit LAA-onderzoek en effecten op kwaliteit BRP	Risico bij vooraf informeren (1A en 2A). Verdwijnen verrassingseffect (constateren misstanden). Keuzes in inzet capaciteit gemeenten?				N.v.t.	
Zorgen over effectiviteit actief informeren	Informeren per brief heeft beperkingen				N.v.t.	
Zorgen over effecten bij burgers	Brief kan leiden tot onrust, zorgen en vragen bij burgers				N.v.t.	

De uitvoeringskosten voor het actief informeren van burgers verschillen per variant en per subvariant (vooraf of achteraf informeren). De uitvoeringskosten voor het actief informeren over LAA-onderzoeken liggen voor variant 1 en 2 boven de € 5 miljoen per jaar en de uitvoeringskosten voor variant 3 liggen rond de € 3,5 miljoen per jaar. De huidige uitvoeringskosten voor adresonderzoeken zijn voor variant 4 gelijk aan € 0,3 miljoen per jaar. Het is niet mogelijk om de totale kosten voor variant 5 en 6 te becijferen, qua orde van grootte is de som van beide ongeveer gelijk aan de kosten voor variant 4. De grote verschillen in uitvoeringskosten tussen de LAA-onderzoeken en de adresonderzoeken worden veroorzaakt door het aantal te versturen brieven (gemiddeld 5,6 burgers per LAA-onderzoek en 1 burger per adresonderzoek), de tijd voor het

opstellen van de brief (meer maatwerk nodig voor de LAA-brieven) en de tijd voor het beantwoorden van de vragen van burgers (meer burgers in combinatie met relatief meer vragen bij LAA-onderzoeken).

Actief informeren over LAA-onderzoeken is uitvoerbaar nadat…

Het actief informeren is uitvoerbaar nadat aan de volgende randvoorwaarden is voldaan:

- Het actief informeren gaat niet ten koste van het LAA-onderzoek of de kwaliteit van de BRP;
- De brief leidt niet tot wantrouwen of onrust bij burgers;
- De brief leidt niet tot onduidelijkheid of vragen bij burgers;
- Er zijn voldoende mensen en middelen voor de uitvoering (geoormerkte gelden voor burgerzaken).

Als de bovengenoemde randvoorwaarden niet zijn ingevuld dan gaan zaken spaak lopen in de gemeentelijke uitvoering (hetzij in de uitvoering van het actief informeren, hetzij in de uitvoering van andere reeds bestaande taken). Daarbij kunnen de eerste drie randvoorwaarden *in theorie* worden ondervangen door meer mensen en middelen (vierde randvoorwaarde), *in de uitvoeringspraktijk* maakt het niet voldoen aan de eerste drie randvoorwaarden de uitdaging op de vierde randvoorwaarde alleen nog maar groter.

Als aan de vier randvoorwaarden is voldaan is het mogelijk uitvoerbaar om burgers actief te informeren. Invulling van de eerste randvoorwaarde is niet reëel bij de varianten 1A (informeren direct na ontvangst van de LAA-melding) en 2A (direct na afronding van het vooronderzoek). Burgers kunnen dan anticiperen op het huisbezoek, waardoor het huisbezoek minder effectief wordt wat ten koste gaat van de kwaliteit van de BRP. De varianten 1A en 2A zijn op grond hiervan niet uitvoerbaar.

Invulling van de tweede en de derde randvoorwaarde stelt hele hoge eisen aan de brief. Het is niet de verwachting dat deze randvoorwaarde kan worden ingevuld in de varianten 1A, 2A en 3A, omdat het LAA-onderzoek dan nog niet is afgerond en het daarom ook nog niet mogelijk is om burgers al te informeren over de resultaten van het onderzoek (dat zal dan sowieso leiden tot vragen bij de ontvanger van de brief). De varianten 1A, 2A en 3A zijn op grond hiervan niet uitvoerbaar.

Voor de varianten 1B, 2B en 3B, waarin burgers achteraf worden geïnformeerd over het LAA-onderzoek, zijn er twijfels over invulling van de tweede en derde randvoorwaarde. Het is naar alle waarschijnlijkheid niet realistisch om te verwachten dat er een zodanige brief over het LAA-onderzoek kan worden opgesteld, waarbij geen wantrouwen, geen onrust, geen onduidelijkheid en geen vragen gaan ontstaan. De varianten 1B, 2B en 3B zijn op grond hiervan naar grote waarschijnlijkheid niet uitvoerbaar.

Ook invulling van de vierde randvoorwaarde (mensen en middelen) is naar verwachting niet goed te realiseren. Extra financiële middelen voor de extra uitvoeringskosten zijn wellicht te realiseren als de Tweede Kamer of het Ministerie van BZK hiervoor extra middelen kunnen en willen alloceren. Als er al extra financiële middelen beschikbaar zijn dan is het overigens nog maar zeer de vraag of het ook mogelijk is om extra mensen te kunnen vinden voor de uitvoering van de extra werkzaamheden. De meeste gemeenten hebben over de gehele breedte van burgerzaken nu al behoefte aan meer personeel om goed te kunnen blijven functioneren. Het creëren van een nog grotere behoefte aan medewerkers door burgers actief te informeren over LAA-onderzoeken maakt de uitdaging nog groter om voldoende mensen te vinden. De varianten 1, 2 en 3 (actief informeren over LAA-onderzoeken) zijn op grond hiervan naar grote waarschijnlijkheid niet uitvoerbaar.

De varianten 4 en 6 zijn wel uitvoerbaar. De werkwijze bij deze varianten is al bestaande praktijk in alle gemeenten. Variant 5 is ook uitvoerbaar. Er zijn verschillende gemeenten die dit nu ook al doen of in bepaalde gevallen.

Alternatieven voor actief informeren over LAA-onderzoeken

Gemeenten hebben in de gesprekken voor deze analyse ook verschillende haalbare alternatieven genoemd om burgers beter te informeren over LAA-onderzoeken, zodat de doelstellingen van de motie in meer of mindere mate toch gerealiseerd kunnen worden:

- Algemene informatie voor burgers over LAA-onderzoeken op de website van RvIG.
- Algemene informatie voor burgers over LAA-onderzoeken op websites van gemeenten.
- Beter koppelen informatie LAA-onderzoeken in algoritmeregister aan de algemene informatie voor burgers.

Inhoudsopgave

Impactanalyse LAA-motie 1

Management samenvatting 1

Inhoudsopgave 7

1. Inleiding 8

1.1. Achtergrond 8

1.2. Vraagstelling 9

1.3. Aanpak & methodologie 9

1.4. Leeswijzer 11

2. Actief informeren van burgers 12

2.1. Huidige situatie 12

2.2. Projectbeschrijving (uitwerking motie) 15

2.3. Juridische analyse 17

2.4. Samenhangende ontwikkelingen 20

3. Beschrijving processen & ICT 23

3.1. Processen 23

3.2. ICT 25

4. Impact 28

4.1. Beheerfase 28

4.2. Implementatiefase 45

4.3. Beschouwing 47

5. Conclusies 52

Bijlage A: Gesprekspartners 59

Bijlage B: Gebruikte bronnen 60

Bijlage C: Detailuitwerking werklasten 61

1. Inleiding

1.1. Achtergrond

Op 14 april 2022 heeft de Tweede Kamer gesproken over de wijziging van de BRP om de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit een wettelijke basis te geven. Tijdens de behandeling van deze wetswijziging hebben de Tweede Kamerleden Dekker-Abdulaziz en Ceder de onderstaande motie (35 772 nr. 28) ingediend:[1]

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat in het huidige voorstel van de wetswijziging het informatierecht van de burger niet expliciet is vastgelegd;

overwegende dat burgers het recht hebben om te weten op welke gronden het adresonderzoek heeft plaatsgevonden, wat de daaraan gekoppelde vervolgacties zijn en dat het onderzoek is afgerond;

verzoekt de regering in gesprek te gaan met de gemeenten en te onderzoeken wat de uitvoeringslasten zijn voor de colleges van B en W als ze burgers actief informeren over het LAA-signaal en de inhoudelijke grondslag daarvan, en de Kamer hierover te informeren,

en gaat over tot de orde van de dag.

De wetswijziging én bovenstaande motie zijn aangenomen door de Tweede Kamer. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft naar aanleiding van de motie de zinssnede ‘burgers actief informeren’ nader geoperationaliseerd en VNG gevraagd een impactanalyse uit te voeren. In het voorliggende rapport zijn de resultaten van deze impactanalyse opgenomen.

[1] Kamerstukken II (2021-2022), *35 772 nr. 28*.

1.2. Vraagstelling

De impactanalyse moet inzicht geven in de uitvoerbaarheid en de impact van de motie op de gemeenten. Tevens geeft de impactanalyse aanbevelingen voor een succesvolle implementatie van de motie bij gemeenten.

De onderzoeksvragen voor deze impactanalyse zijn:

- Wat wijzigt er in de werkwijze van de gemeente door het - in de motie genoemde - actief informeren van burgers?
- Wat betekenen deze veranderingen voor de gemeentelijke organisatie?
- Is de gemeente voldoende toegerust voor een doeltreffende uitvoering?
- Welke kosten en besparingen voor de gemeentelijke uitvoering zijn aan het actief informeren van burgers verbonden?
- Wat zijn de verwachte effecten van het actief informeren van burgers?
- Hoe kunnen veranderingen worden geïmplementeerd en wat zijn de randvoorwaarden en risico's?

Bij de analyse zijn de volgende specifieke aandachtspunten meegegeven:

- Analyseer de extra impact van de motie en extra werklasten van de motie ten opzichte van de impact en werklasten van de LAA zoals eerder becijferd door VNG Realisatie in het 'Onderzoek impact en werklast Landelijke Aanpak Adreskwaliteit'.[2]
- Het Ministerie van BZK zorgt voor praktische uitwerking van de motie in een meer concrete invulling op de werkvloer (wie, wanneer, waarover).[3]

1.3. Aanpak & methodologie

Het onderzoek is uitgevoerd van september tot en met december 2022. In deze paragraaf is de onderzoeksaanpak beschreven en is een korte toelichting gegeven op de gehanteerde methodologie om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden.

[2] VNG Realisatie (2022), *Onderzoek Impact en werklast Landelijke Aanpak Adreskwaliteit.*
[3] De praktische uitwerking van de motie door het Ministerie van BZK Is nader uitgewerkt in paragraaf 2.2.

1.3.1. Onderzoeksaanpak

Het onderzoek bestond uit drie fasen:

a) de inventarisatiefase;
b) de analysefase;
c) de rapportagefase.

Het proces is begeleid door een begeleidingscommissie waarin het Ministerie van BZK, de NVVB en de VNG deelnamen.

Tijdens de **inventarisatiefase** is de onderzoeksaanpak verder uitgewerkt en is de selectie van de gemeenten gemaakt. Bij de selectie van de gemeenten is ervoor gekozen om dezelfde gemeenten te benaderen als in de eerdere impactanalyse van de LAA. Tevens vond in de inventarisatiefase deskresearch plaats. Op basis daarvan is een lijst met gespreksonderwerpen gemaakt voor de te houden interviews.

In de **analysefase** zijn interviews gehouden met medewerkers burgerzaken. Er is gesproken met twaalf gemeenten. In bijlage A is een overzicht opgenomen van de geïnterviewde organisaties en personen.

In de **rapportagefase** zijn de resultaten van de impactanalyse voorgelegd aan de geïnterviewde gemeenten in de vorm van een klankbordbijeenkomst, waarvoor alle geïnterviewde gemeenten waren uitgenodigd. De resultaten van de impactanalyse zijn tot slot in de voorliggende rapportage opgenomen.

1.3.2. Methodologie

Voor het bepalen van de uitvoeringskosten is aangesloten bij het zogenaamde StandaardKostenModel (SKM). In de methodiek van het SKM wordt eerst gekeken welke handelingen moeten worden uitgevoerd voor het actief informeren van burgers. Door de kosten voor de betreffende handeling (P of prijs) en het aantal malen dat de betreffende handeling (Q of aantal) moet worden uitgevoerd ontstaat dan inzicht in de totale kosten voor die specifieke handeling (PxQ). Door vervolgens de totale kosten van alle handelingen bij elkaar op te tellen ontstaat een beeld van de totale kosten voor het actief informeren van burgers.

1.4. Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk is in hoofdstuk 2 een beschrijving gegeven van de huidige situatie en de praktische uitwerking van het actief informeren van burgers. In hoofdstuk 3 zijn de huidige en toekomstige situatie omschreven aan de hand van de processen en benodigde ICT-applicaties. In hoofdstuk 4 is ingegaan op de impact van het actief informeren van burgers. In hoofdstuk 5 tot slot zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen en zijn de antwoorden op de onderzoeksvragen gegeven.

2. Actief informeren van burgers

In dit hoofdstuk is een nadere uitwerking gemaakt van de motie om burgers actief te informeren. In de eerste paragraaf is een schets gemaakt van de huidige situatie, met een korte introductie van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA) en de wijze waarop burgers op dit moment worden geïnformeerd over LAA-onderzoeken en adresonderzoeken. In de tweede paragraaf is een beschrijving gegeven van de wijzigingen door de motie, gebaseerd op de praktische uitwerking gemaakt door het Ministerie van BZK. In de derde paragraaf is een juridische analyse gemaakt en in de vierde en laatste paragraaf is gekeken naar samenhangende regelgeving en ontwikkelingen.

2.1. Huidige situatie

In deze paragraaf is eerst een korte introductie gemaakt van de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit en vervolgens en schets van de wijze waarop burgers op dit moment door gemeenten worden geïnformeerd over LAA-onderzoeken en adresonderzoeken.

2.1.1. Landelijke Aanpak Adreskwaliteit

Alle overheidsinstanties gebruiken de Basisregistratie Personen (BRP) voor het uitvoeren van overheidstaken en het verlenen van dienstverlening. Een correcte registratie van adressen van burgers is cruciaal voor het functioneren van de overheid. Iemand die verkeerd op een adres geregistreerd staat, kan dit gebruiken om bijvoorbeeld (belasting)schulden en boetes te ontwijken of te frauderen, maar kan ook ‘onzichtbaar’ zijn waardoor hulp niet geboden kan worden. Daarnaast is ook lang niet iedere burger zich bewust van de noodzaak voor een goede inschrijving waardoor er onbedoeld fouten in de registratie ontstaan. De LAA heeft als doel om de kwaliteit van de adresgegevens in de BRP te verhogen en waarborgen.[4]

De Landelijke Aanpak Adreskwaliteit is een samenwerking van publieke organisaties. Gemeenten, politie en overheidsdiensten zoals de Belastingdienst en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) krijgen soms signalen die wijzen op een verkeerde adresregistratie. Bijvoorbeeld: te veel

[4] https://www.rvig.nl/brp/landelijke-aanpak-adreskwaliteit-laa.

bewoners per vierkante meter, post die de afzender retour krijgt of een afwijkende samenstelling van een huishouden op een adres.

De signalen worden gedeeld met het Informatieknooppunt (IKP), dat ze analyseert en geschikt maakt voor mogelijk onderzoek door gemeenten. In het IKP wordt bovendien de informatie van de deelnemende organisaties aangevuld met gegevens die worden verkregen uit andere (basis)registraties. De gegevens worden verwerkt tot risicogerichte signalen. Op basis van deze signalen kan een gemeente een onderzoek starten. De signalen, het (eventuele) vooronderzoek en het (eventuele) huisbezoek vormen tezamen het LAA-onderzoek.

Als het LAA-onderzoek daar aanleiding toe geeft kan de gemeente overgaan tot een adresonderzoek, waarin nader wordt onderzocht of de adresgegevens van een specifieke burger kloppen. Wanneer uit het onderzoek blijkt dat wijziging van de BRP-registratie nodig is, dan meldt de gemeente dat aan de burger. Bij voldoende bewijs is de gemeente bevoegd en verplicht die registratie te wijzigen, ook zonder instemming van de burger. Dat kan gevolgen hebben voor toeslagen, uitkeringen en andere regelingen.

2.1.2. Informeren van burgers

Op dit moment worden burgers al op verschillende manieren geïnformeerd over LAA-onderzoeken en adresonderzoeken. Daarbij is onderscheid te maken naar informatieverstrekking op initiatief van de gemeente en het beantwoorden van vragen van burgers (op initiatief van burgers).

Huidige informatieverstrekking

Op dit moment hebben alle gemeenten algemene informatie over adresonderzoeken op hun website en sommige gemeenten hebben algemene informatie over LAA-onderzoeken op hun website. In enkele gevallen publiceren gemeenten informatie over LAA-onderzoeken als nieuwsbericht[5] (bv. op de informatiepagina van de gemeente) in de lokale huis-aan-huis-krant, de website of op social media.

Op dit moment informeren gemeenten ingeschrevenen op een adres niet actief en persoonlijk over LAA-onderzoeken door middel van een brief. Tijdens huisbezoeken (als onderdeel van het LAA-onderzoek) worden aanwezige bewoners wel mondeling geïnformeerd over de reden van het huisbezoek. Als aanwezige bewoners geen Nederlands of Engels spreken, dan wordt vaak gebruik

[5] Bijvoorbeeld dat de gemeente is gestart met de LAA-aanpak.

gemaakt van apps zoals Google Translate. In sommige gemeenten wordt een folder of brief achtergelaten voor de bewoners met aanvullende informatie over het onderzoek. Dit kan generieke informatie bevatten over de aanleiding en eventuele vervolgstappen.

Als de gemeente bij een adresonderzoek adresgegevens van een burger ‘in onderzoek’ plaatst, dan wordt de betrokken burger daarover per brief geïnformeerd (niet alle ingeschrevenen op dat adres worden dan geïnformeerd, alleen de burger die het betreft).[6] Enkele gemeenten informeren burgers actief als de aantekening ‘in onderzoek’ is verwijderd en er geen ambtshalve wijziging van het adresgegeven heeft plaatsgevonden. Alle gemeenten informeren de burger schriftelijk als zijn adresgegevens ambtshalve zijn gewijzigd, c.q. er VOW-uitschrijving heeft plaatsgevonden. Dit is reeds verplicht op grond van artikel 2.60 van de Wet BRP en Awb.

Gemeenten informeren hun burgers over het adresonderzoek meestal in het Nederlands. Sommige gemeenten versturen de brief in het Engels. In uitzonderingsgevallen worden er ook andere talen gebruikt.

Vragen van burgers

In de huidige situatie hebben burgers weinig tot geen vragen naar aanleiding van LAA-onderzoeken of adresonderzoeken. Alleen tijdens of na het huisbezoek hebben burgers wel regelmatig vragen. Deze vragen stellen ze dan tijdens het huisbezoek aan de LAA-medewerkers of op een later tijdstip telefonisch bij het klantcontactcentrum (KCC). Tijdens het huisbezoek worden inhoudelijke vragen gesteld zoals ‘Waarom doet de gemeente een huisbezoek?’ Vragen die na afloop worden gesteld zijn vaak van verifiërende aard: ‘Klopt het dat er gisteren twee mensen van de gemeente langs zijn geweest voor een huisbezoek?’

6 Zie ook Ministerie van BZK (2018), *Circulaire Adresonderzoek BRP 1 november 2018*, beschikbaar op https://www.rvig.nl/documenten/circulaires/2018/09/25/circulaire-adresonderzoek-brp-1-november-2018.

2.2. Projectbeschrijving (uitwerking motie)

In deze paragraaf is op basis van de 7 w's (wie, wat, waar,[7] wanneer, waarom, op welke wijze en met welke middelen) een beschrijving gemaakt toekomstige situatie bij de praktische uitwerking van de motie door het Ministerie van BZK.

Wie?

Bij het actief informeren zijn de volgende stakeholders (met bijbehorende rollen) betrokken:

- **Ingeschrevenen**: Inwoners die zijn ingeschreven op een adres waarop een LAA-signaal binnenkomt bij de gemeente vormt de doelgroep van de motie. Het gaat om ingeschrevenen ouder dan 16 jaar.[8]
- **Gemeenten**: In dit onderzoek hebben gemeenten meerdere rollen:
  - **Bronhouder BRP**: Burgerzakenmedewerkers houden persoonsgegevens van ingezetenen bij in de BRP. De gemeente als bronhouder is verantwoordelijk voor het inwinnen en bijhouden van de authentieke gegevens en voor het borgen van de kwaliteit van de BRP.[9]
  - **Medewerkers LAA-onderzoek/adresonderzoek**: Een selectie van de burgerzakenmedewerkers voeren LAA-onderzoeken en adresonderzoeken uit. Huisbezoeken kunnen worden uitgevoerd door burgerzakenmedewerkers, toezichthouders of BOA's.
  - **Medewerkers klantcontactcentrum (KCC)**: medewerkers van het KCC zijn het eerste aanspreekpunt voor burgers met vragen.
- **Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)**: De RvIG is verantwoordelijk voor het beheer van de BRP en sinds de wetswijziging ook voor het beheer van het Informatieknooppunt. Vanuit RvIG hebben accountmanagers contact met gemeenten met betrekking tot LAA.
- **Ministerie van BZK**: Het Ministerie van BZK is stelselverantwoordelijk voor de BRP en het beleid omtrent LAA.

---

7 De 'waar' is hier minder relevant, het actief informeren zou van toepassing worden voor alle gemeenten in Nederland.

8 De keuze voor de leeftijdsgrens van 16 jaar is gemaakt in de praktische uitwerking van de motie door het Ministerie van BZK.

9 https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/stelsel-van-basisregistraties/rollen-stelsel-basisregistraties.

Wat?

In de motie wordt de regering verzocht om in gesprek te gaan met gemeenten en te onderzoeken wat de uitvoeringslasten zijn van het actief informeren van burgers. Het concept *actief informeren* is in de motie niet gedefinieerd, evenals op welk(e) moment(en) het actief informeren zou moeten plaatsvinden. Actief informeren van burgers is op veel verschillende manieren uit te leggen.[10]

Het Ministerie van BZK heeft de onderstaande praktische uitwerking gemaakt van verschillende varianten van het actief informeren van burgers. Deze varianten zijn ook aan de gemeenten voorgelegd om de impact en uitvoeringslasten voor gemeenten te bepalen. Het gaat om de volgende varianten:

1. Informeren van alle ingeschrevenen op het adres waarover de gemeente een LAA-melding ontvangt, ongeacht of de melding onderzocht wordt of niet:
   A. Direct na ontvangst van de LAA-melding
   B. Na afronding van het LAA-onderzoek
2. Informeren van alle ingeschrevenen op het adres dat een vooronderzoek is afgerond:
   A. Direct na afronding van het vooronderzoek
   B. Na afronding van het LAA-onderzoek
3. Informeren van alle ingeschrevenen op het adres dat een huisbezoek is afgerond:
   A. Direct na afronding van het huisbezoek
   B. Na afronding van het LAA-onderzoek
4. Informeren van een ingeschrevene dat bij zijn adresgegevens de aantekening ‘in onderzoek’ is geplaatst;
5. Informeren van een ingeschrevene dat de aantekening ‘in onderzoek’ is verwijderd en er geen ambtshalve wijziging van adresgegeven heeft plaatsgevonden;
6. Informeren van een ingeschrevene dat zijn adresgegevens ambtshalve zijn gewijzigd, c.q. er VOW-uitschrijving heeft plaatsgevonden.[11]

De varianten 1 tot en met 3 hangen samen met LAA-onderzoeken, de varianten 4 tot en met 6 hangen samen met adresonderzoeken.[12]

---

10 In paragraaf 4.3 is nader gekeken naar andere alternatieven om burgers te informeren.
11 Dit is reeds verplicht op grond van artikel 2.60 van de Wet BRP en Awb. Voor de volledigheid is deze variant wel in het onderzoek meegenomen.
12 Zie VNG Realisatie (2022), *Onderzoek Impact en werklast Landelijke Aanpak Adreskwaliteit* voor een toelichting op de samenhang en verschillen tussen LAA-onderzoeken en adresonderzoeken.

Wanneer?

De motie maakt niet expliciet wanneer de ingeschrevenen geïnformeerd zouden moeten worden. Bij de praktische uitwerking zijn de verschillende momenten van informeren meegenomen in verschillende varianten.[13]

De motie verzoekt de regering om in gesprek te gaan met gemeenten en de uitvoeringslasten te onderzoeken; vandaar dat er nog geen eventuele datum van inwerkingtreding is.

Waarom?

In de motie staat het 'waarom' van het actief informeren van burgers beschreven: *'overwegende dat burgers het recht hebben om te weten op welke gronden het adresonderzoek heeft plaatsgevonden, wat de daaraan gekoppelde vervolgacties zijn en dat het onderzoek is afgerond.'*

Op welke wijze?

In de motie is de wijze waarop inwoners geïnformeerd kunnen worden vrijgelaten. Het Ministerie van BZK heeft het begrip 'actief informeren van burgers' verder geoperationaliseerd als het informeren per brief. In hoofdstuk 3 is een nadere uitwerking gemaakt (processen, ICT) op welke wijze deze brieven verstuurd kunnen worden.

Met welke middelen?

In de voorliggende impactanalyse is een uitwerking gemaakt van de benodigde middelen voor het actief informeren van burgers voor de verschillende onderzochte varianten.

2.3. Juridische analyse

In deze paragraaf is een eerste inventarisatie gemaakt of er al vergelijkbare verplichtingen zijn over het actief informeren van burgers.[14] Bij adresonderzoeken informeren gemeenten de betrokken burgers over voorgenomen besluiten (zie de Circulaire Adresonderzoek BRP). Op dit moment zijn er - bij weten van de onderzoekers - geen andere vergelijkbare verplichtingen voor het actief informeren van burgers door gemeenten in andere domeinen. Het actief informeren van burgers

[13] Zie ook de toelichting onder de 'wat?' in deze paragraaf.
[14] Aangezien er op dit moment nog geen concreet wetsvoorstel ligt voor het actief informeren van burgers is het vanzelfsprekend ook nog niet mogelijk om een juridische uitwerking daarvan te maken.

raakt wel twee andere wetten (de AVG en de Woo) en in het navolgende is deze relatie nader uitgewerkt.

Circulaire Adresonderzoek BRP

De Circulaire Adresonderzoek BRP[15] gaat in op het uitvoeren van adresonderzoeken en de verantwoordelijkheden van de gemeente en de burger. In de circulaire staat onder meer opgenomen a) dat burgers geïnformeerd dienen te worden als naar aanleiding van een adresonderzoek een besluit wordt genomen evenals b) hoe burgers hierover geïnformeerd dienen te worden. De Circulaire Adresonderzoek BRP is bestaande regelgeving.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Relevant is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) waarin regelgeving voor inzage in gegevensgebruik door verwerkers is opgenomen. In artikel 14 van de AVG is beschreven welke informatie aan de betrokkene (in dit geval de ingeschrevene) moet worden gegeven (welke gegevens ontvangen, van wie, voor welk doel, op welke grondslag, vanuit welke belang, hoelang bewaard, waar kun je een klacht indienen). Een verschil tussen artikel 14 van de AVG en deze motie is, dat de motie over actief informeren gaat, waarbij gemeenten de ingeschrevenen actief informeert. De AVG bepaalt dat de ingeschrevene recht heeft op deze informatie, nadat hij er zelf een verzoek toe heeft gedaan.

De AVG stelt ook beperkingen bij het informeren van inwoners. In dit kader is artikel 23 van de AVG relevant. In dit artikel worden de uitzonderingen van deze informatieplicht worden beschreven:

> De reikwijdte van de verplichtingen en rechten (als bedoeld in de artikelen 12 tot en met 22 en artikel 34, alsmede in artikel 5 kan, voor zover de bepalingen van die artikelen overeenstemmen met de rechten en verplichtingen als bedoeld in de artikelen 12 tot en met 20,) worden beperkt door middel van Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die op de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker van toepassing zijn, op voorwaarde dat die beperking de wezenlijke inhoud van de grondrechten en fundamentele vrijheden onverlet laat en in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel is ter waarborging van:
>
> …

[15] Zie Ministerie van BZK (2018), *Circulaire Adresonderzoek BRP 1 november 2018*, beschikbaar op https://www.rvig.nl/documenten/circulaires/2018/09/25/circulaire-adresonderzoek-brp-1-november-2018.

h. een taak op het gebied van toezicht, inspectie of regelgeving die verband houdt, al is het incidenteel, met de uitoefening van het openbaar gezag in de in de punten a), tot en met e) en punt g) bedoelde gevallen;
i. de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen'

Bij LAA- en adresonderzoeken zijn bovenstaande beperkingen mogelijk relevant. LAA- en adresonderzoeken zijn een taak op het gebied van toezicht, inspectie of regelgeving, die verband houdt met de uitoefening van het openbaar gezag. Het actief informeren van alle ingeschrevenen op een adres, zou in strijd kunnen zijn met de taken en doelen van LAA- en adresonderzoeken, die het verhogen van de kwaliteit van de BRP beogen door middel van taken op het gebied van toezicht/inspectie. In het geval het besluit wordt genomen dat burgers actief moeten worden geïnformeerd over LAA-onderzoeken is het van belang om die informatieverplichting eerst juridisch te toetsen tegen artikel 23 van de AVG, onderdeel h.

Het informeren van alle ingeschrevenen op het adres waarop het LAA-signaal van toepassing is, terwijl het signaal slechts over één ingeschrevene gaat, kan leiden tot situaties waarin de privacy van de betreffende ingeschrevene niet is gewaarborgd.

Een LAA-onderzoek is een onderzoek op een adres (waar meerdere personen kunnen wonen), terwijl een adresonderzoek een onderzoek is gericht op de juistheid van een adresgegeven van één persoon. Het is mogelijk dat het actief informeren van alle ingeschrevenen op een adres in strijd is met het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer van degene voor wie het adresonderzoek uiteindelijk consequenties blijkt te hebben. Ook hier is artikel 23, onderdeel i van de AVG relevant, waarin het recht op informatie met betrekking tot de verwerking van gegevens over een persoon kan worden beperkt door middel van Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen die op de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker van toepassing zijn, op voorwaarde dat die beperking de wezenlijke inhoud van de grondrechten en fundamentele vrijheden onverlet laat en in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel is ter waarborging van onder andere de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen. Het actief informeren over LAA-onderzoeken mag derhalve niet zo ver gaan, dat de privacy van één of meerdere medebewoners op een adres daardoor zou kunnen worden geschaad.

Het is lastig vast te stellen in hoeverre dit strijdig is, omdat dit afhankelijk is van de informatie die in de brief wordt opgenomen. In de motie wordt gesproken over actief informeren van burgers over het signaal, de grondslag en de vervolgacties. Andere factoren van belang zijn: wanneer de brief wordt verstuurd (timing) en of alle ingeschrevenen dezelfde brief ontvangen of dat de persoon die aanleiding is voor het signaal een andere brief ontvangt dan de overige ingeschrevenen. De

verschillende mogelijkheden hebben ook weer gevolgen op de uitvoeringspraktijk. In het geval het besluit wordt genomen dat burgers actief moeten worden geïnformeerd over LAA-onderzoeken is het van belang om dat eerst juridisch te toetsen tegen artikel 23 van de AVG, onderdeel i.

Wet open overheid (Woo)

Op grond van de Woo kan iedereen een verzoek om publieke informatie indienen bij een bestuursorgaan (artikel 4.1 Woo). 'Publieke informatie' is informatie neergelegd in documenten die berusten onder bestuursorganen, zoals het college van burgemeester en wethouders. De publieke informatie moet verband houden met de publieke taak van het bestuursorgaan (artikel 2.1 Woo). Hier valt bijna alle informatie onder die berust bij het college.

Dit betekent dat de brief die vanuit het college over het LAA-signaal naar de bewoners van het adres wordt gestuurd, onder het bereik van de Woo valt. Het LAA valt als samenwerkingsverband zelf niet onder de Woo.

Dat de brief onder het bereik van de Woo valt, betekent nog niet dat deze zonder meer naar aanleiding van een Woo-verzoek openbaar moet worden gemaakt. In de Woo zijn uitzonderingsgronden opgenomen die aanleiding kunnen geven om een document geheel of gedeeltelijk aan de openbaarheid te onthouden. Hier is het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer relevant (Woo, artikel 5.1 lid 2 onder e). Indien dit belang zwaarder dient te wegen dan het belang van openbaarmaking, hoeft het college de brief niet openbaar te maken. Ook bij andere onderdelen van het LAA-onderzoek is het nog niet duidelijk in hoeverre deze onder de Woo vallen, bijvoorbeeld notities met antwoorden van LAA-medewerkers aan burgers over de brief naar aanleiding van het LAA-signaal. In het geval het besluit wordt genomen dat burgers actief moeten worden geïnformeerd over LAA-onderzoeken is het van belang om eerst juridisch te toetsen of brieven en aanpalende onderdelen van het LAA-onderzoeken vallen onder de Woo.

2.4. Samenhangende ontwikkelingen

In deze paragraaf is nader ingegaan op samenhangende ontwikkelingen. Hier is ingegaan op beleidsontwikkelingen rondom Regie op Gegevens en het algoritmeregister en op de huidige arbeidsmarkt voor burgerzakenmedewerkers.

Regie op gegevens

Eén van de speerpunten van de werkagenda ‘Waardengedreven Digitaliseren’ van de Staatssecretaris van BZK is ‘Regie op Gegevens'.[16] Regie op Gegevens beoogt burgers en ondernemers zeggenschap te geven over het gebruik van hun (digitale) gegevens, door middel van een stelsel met afspraken, standaarden en voorzieningen gericht op: het geven van inzage in eigen persoonsgegevens aan burgers, het gelegenheid geven tot het (laten) corrigeren van fouten in de (digitale) registratie van eigen persoonsgegevens, het geven van inzicht in (taakgebonden) hergebruik van gegevens en het digitaal kunnen delen van de eigen gegevens met derden, buiten de overheid.[17] Hiermee wil de overheid transparantie aan burgers bieden over gegevens en het gebruik ervan.

In dit kader is ook relevant om te noemen dat er een experimentbesluit in voorbereiding is, waarin wordt geregeld dat burgers via hun MijnOverheid-account een deel van de over hen in de BRP opgenomen gegevens kan inzien. Burgers - ouder dan 14 jaar - kunnen daarmee inzien hoeveel mensen als woonachtig staan ingeschreven op het adres van deze burger.[18] Dit geeft burgers de mogelijkheid om hun gegevens met betrekking tot hun adres te verifiëren.

Algoritmeregister

Een andere pijler van de Werkagenda ‘Waardengedreven Digitaliseren’[19] is het transparant maken welke algoritmes de overheid gebruikt. Hiertoe wordt een algoritmeregister ingericht. Vooruitlopend hierop heeft RvIG eind november 2022 de door hen gebruikte algoritmes (onder andere LAA-profielen) openbaar gemaakt, zowel op de site van het RvIG, als op het landelijke algoritmeregister.[20]

Hier kan de inwoner onder andere inzien wat het doel is van het algoritme, welke gegevens worden gebruikt, wettelijke grondslag en wat de impact ervan is. Alle gebruikte LAA-profielen zijn volledig inzichtelijk gemaakt. Zo wordt het voor inwoners inzichtelijk op welke wijze gegevens worden gebruikt ten behoeve van algoritmes en waartoe deze worden gebruikt.

16 https://www.digitaleoverheid.nl/werkagenda-waardengedreven-digitaliseren/.
17 https://www.digitaleoverheid.nl/kabinetsbeleid-digitalisering/werkagenda/.
18 https://www.internetconsultatie.nl/experimentenbesluitbrp/b1.
19 https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2022/11/20221104-A11Y-Werkagenda-Waardengedreven-Digitaliseren-DigitaleOverheid-versie.pdf.
20 https://www.rvig.nl/over-rvig/algoritmeregister.

Arbeidsmarkt voor burgerzakenmedewerkers

Net als in andere branches in Nederland, constateert de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) dat de meeste gemeenten, behoefte hebben aan meer personeel om goed te kunnen blijven functioneren.[21] Door het tekort aan medewerkers burgerzaken, kan het in sommige gemeenten wel weken duren voordat mensen hun paspoort, ID-kaart of rijbewijs kunnen aanvragen of vernieuwen. Al langere tijd is het ontzettend druk bij de afdeling burgerzaken. De eerste BRP-inschrijving van ontheemden uit Oekraïne is een enorm tijdrovende taak. Daarnaast komen inwoners na de coronaperiode weer naar het gemeentehuis voor afspraken onder andere rondom paspoort en rijsbewijs. Daarnaast, is er sprake van vergrijzing en gaan er bij veel verschillende gemeentemedewerkers met pensioen, waardoor de druk bij de balies nog verder oploopt. De NVVB is daarom in samenwerking met het Ministerie van BZK een wervingscampagne gestart in de hoop meer mensen aan te trekken.

Tegelijkertijd wordt in de Kamerbrief van 8 juli 2022 het maatschappelijke belang van kwalitatief hoogwaardige burgerzakenmedewerkers benadrukt, waardoor aanvullende kwaliteitseisen ten aanzien van burgerzakenmedewerkers worden verwacht.[22]

[21] Zie: https://www.binnenlandsbestuur.nl/carriere/wervingscampagne-burgerzaken-moet-wachttijden-verkorten.

[22] Zie: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/07/08/kamerbrief-over-aankondiging-van-maatregelen-ter-voorkoming-van-identiteitsfraude.

3. Beschrijving processen & ICT

In dit hoofdstuk is een uitwerking gemaakt van de processen en de ICT voor het actief informeren van burgers. In de eerste paragraaf zijn de generieke processtappen beschreven, in paragraaf 4.1 is vervolgens aangegeven welke impact dit heeft voor de gemeenten. In de tweede paragraaf zijn verschillende ICT-alternatieven bekeken voor het actief informeren van burgers.

3.1. Processen

Om burgers actief te kunnen informeren over LAA-onderzoeken en/of adresonderzoeken zijn verschillende processtappen te onderscheiden:

1. Opstellen van de brief;
2. Printen, versturen en archiveren van de brief;
3. Afhandelen vragen ingeschrevenen naar aanleiding van de brief;
4. Registreren afhandeling.

In het navolgende zijn de verschillende stappen nader uitgewerkt.

1. Opstellen van de brief

Om burgers actief te informeren moet een brief worden opgesteld aan de ingeschrevenen die in een LAA-onderzoek of adresonderzoek voorkomen:

1. Om in gemeenten een brief aan burgers te kunnen maken moet er per te versturen brief een aparte zaak worden aangemaakt (in een zaaksysteem of burgerzakenapplicatie[23]). Dat is de eerste stap in het proces.
2. Het is van belang dat er in ieder geval voor ieder type LAA-signaal een standaardbrief komt met daarin een nadere toelichting en uitleg over het LAA-signaal en de inhoudelijke grondslag daarvan. Het ligt voor de hand dat deze standaardbrieven door de RvIG worden ontwikkeld.[24] Het selecteren van de juiste type standaardbrief is de tweede stap in het proces.

[23] Het is in theorie ook mogelijk om de brief vanuit de WALAA te versturen. In dat geval hoeft er mogelijk geen aparte ‘zaak’ per ingezetene te worden aangemaakt.

[24] In deze standaardbrief per type signaal moet dan overigens nog wel gemeentespecifieke informatie worden opgenomen zoals de opmaak van de gemeente, contactgegevens van de gemeente voor vragen (telefoonnummer KCC en mogelijk e-mailadres burgerzaken), ondertekening door de gemeente, etc.

3. Daarna moet de brief aan de juiste persoon worden geadresseerd, veelal gaat dit automatisch als er al een zaak is aangemaakt.
4. Als laatste dienen de gekoppelde vervolgacties en het resultaat van het onderzoek te worden toegevoegd aan de brief. De inhoud van de vervolgacties verschilt per variant en in bepaalde varianten (1A, 2A, 3A) is het ook nog niet mogelijk om het resultaat van het onderzoek al op te nemen in de brief, omdat het LAA-onderzoek of adresonderzoek dan nog niet heeft plaatsgevonden.

2. Printen, versturen en archiveren van de brief

Nadat de brief is opgesteld moet de brief worden geprint (hetzij door de medewerker, hetzij door de postafdeling) en worden verstuurd naar de ingezetene. De brief dient ook te worden gearchiveerd (dit gaat veelal automatisch via de burgerzakenapplicatie of het zaaksysteem).

3. Afhandelen vragen ingeschrevenen naar aanleiding van de brief

Als burgers vragen hebben naar aanleiding van de brief, dan kunnen zij contact opnemen met de gemeente. Als burgers bellen naar de gemeente,[25] dan komen zij terecht bij het Klantcontactcentrum (KCC). Vragen die KCC-medewerkers niet direct kunnen beantwoorden moeten vervolgens worden doorgezet naar de medewerkers die het LAA-onderzoek en/of adresonderzoek doen[26] (hetzij direct telefonisch, hetzij via een terugbelverzoek). Als er contacten zijn met burgers in het kader van een LAA-onderzoek dient dit ook te worden vastgelegd in de verschillende systemen (in de WALAA, de burgerzakenapplicatie, zaaksysteem en/of CRM-systemen die het KCC gebruikt).

4. Registeren afhandeling

De voortgang en de resultaten van LAA-onderzoeken worden bijgehouden in de WALAA. Als er per brief een zaak wordt aangemaakt, dan moet de voortgang van die zaak ook worden geregistreerd in het burgerzakenapplicatie en/of het zaaksysteem.

---

25 Naast het telefonische kanaal zijn er ook nog andere kanalen voor het beantwoorden van vragen (mail, balie, chat, etc.). Daar is nader op ingegaan in hoofdstuk 4.

26 Vragen van burgers over LAA-onderzoeken moeten worden beantwoord door medewerkers die ook toegang hebben tot de WALAA.

3.2. ICT

Er is op dit moment (ook vanwege bestaande wettelijke verplichtingen hierover) al bestaande functionaliteit voor het opstellen van brieven aan burgers in het kader van adresonderzoeken (varianten 4, 5 en 6). Deze brieven worden opgesteld vanuit de burgerzakenapplicatie of vanuit het zaaksysteem.

Er zijn nog geen bestaande functionaliteiten voor het opstellen van brieven aan burgers in het kader van LAA-onderzoeken (varianten 1, 2 en 3). Uit de gesprekken met de gemeenten kwamen drie mogelijke alternatieven naar voren voor het opstellen van deze brieven. Deze alternatieven zijn:

- Vanuit de WALAA;
- Vanuit de burgerzakenapplicatie;
- Vanuit het zaaksysteem.

In het vervolg is een korte schets gemaakt van de verschillende alternatieven en is afgesloten met een beschouwing van het meest reële alternatief.

Vanuit de WALAA

Een eerste alternatief is om de brieven op te stellen in de WALAA, functionaliteit die op dit moment overigens nog niet in de WALAA zit. Voordelen van dit alternatief zijn dat alle relevante informatie al in de WALAA zit (zoals dossieropbouw van het LAA-onderzoek en daarmee ook informatie over grondslag en resultaat van het LAA-onderzoek) en dat het niet nodig is om de afhandeling dubbel te registreren (in WALAA én in burgerzakenapplicatie en/of zaaksysteem).

Deze oplossing heeft ook nadelen. De WALAA is een standalone applicatie waardoor het niet zonder meer mogelijk is om de WALAA te koppelen aan de printomgeving van de gemeente (vanwege veiligheid en informatiebeveiliging). Het is zelfs de vraag of dit überhaupt mogelijk is als de WALAA geen onderdeel uitmaakt van de netwerkomgeving van de gemeente. Daarnaast hebben KCC-medewerkers ook geen toegang tot de WALAA (vanuit het oogpunt van privacy) waardoor het voor KCC-medewerkers lastiger wordt om burgers goed door te verwijzen als zij vragen hebben naar aanleiding van de verstuurde brief (als de brieven niet in het zaaksysteem zijn geregistreerd). Als laatste is archivering in de WALAA weliswaar mogelijk; de informatie is dan alleen niet centraal gearchiveerd.

Het toevoegen van deze functionaliteit aan de WALAA heeft overigens wel grote impact op de WALAA-applicatie en daarmee op RvIG, omdat RvIG zorg draagt voor de relevante technische infrastructuur inclusief de WALAA-applicatie.

Vanuit de burgerzakenapplicatie

Het tweede alternatief is om de brieven op te stellen in de burgerzakenapplicatie. Brieven voor adresonderzoek kunnen op dit moment al worden verstuurd vanuit de burgerzakenapplicaties.[27] Op dit moment is er in de burgerzakenapplicaties nog geen functionaliteit voor het versturen van brieven voor LAA-onderzoeken. Idealiter bouwen de leveranciers van de burgerzakenapplicaties hiervoor aparte functionaliteit in, maar dat heeft grote impact voor de leveranciers van de burgerzakenapplicatie (en leidt daarmee tot kosten voor gemeenten). In het verlengde van de functionaliteit van het adresonderzoek is het wel mogelijk ook brieven voor LAA-onderzoeken te versturen (waarbij het LAA-onderzoek als het ware als vooronderzoek van een adresonderzoek wordt beschouwd). Per te versturen brief moet dan wel een aparte ‘zaak’ worden aangemaakt (de burgerzakenapplicaties zijn geënt op personen, niet op adressen).

Voordeel van dit alternatief is de koppeling tussen het LAA-onderzoek en het adresonderzoek voor de gevallen waar het LAA-onderzoek ook leidt tot een adresonderzoek (dan hoeft niet opnieuw een adresonderzoek te worden aangemaakt). Nadelen zijn dat deze applicatie (zonder aanpassingen door de softwareleverancier) niet optimaal zijn ingericht voor het versturen van grote aantallen brieven, dat per brief een aparte zaak moet worden gemaakt, dat veel informatie uit de WALAA moet worden gehaald/overgetypt en dat de voortgang van het LAA-onderzoek dubbel moet worden geregistreerd (in de WALAA en in de burgerzakenapplicatie).

Vanuit het zaaksysteem

Het derde alternatief is om de brieven op te stellen in het zaaksysteem. Per te versturen brief moet dan een aparte zaak worden aangemaakt in het zaaksysteem. Verschillende gemeenten registreren adresonderzoeken nu ook al in het zaaksysteem.

Voordelen van dit alternatief zijn dat het in het algemeen wat eenvoudiger is om extra standaardbrieven toe te voegen dan in de burgerzakenapplicatie (veelal kan de applicatiebeheerder van de gemeente dit zelf) en dat het zaaksysteem een belangrijke spil is in het ICT-landschap van de gemeente (KCC-medewerkers hebben toegang tot het zaaksysteem en het printen, het versturen en het archiveren van brieven uit het zaaksysteem is al bestaande functionaliteit).

[27] Er zijn op dit moment drie leveranciers van burgerzakenapplicaties: Centric, PinkRoccade en Procura.

Nadelen van dit alternatief zijn dat er per brief een zaak moet worden aangemaakt, dat veel informatie uit de WALAA moet worden gehaald/overgetypt en dat de voortgang van het LAA-onderzoek dubbel moet worden geregistreerd (in de WALAA en in het zaaksysteem).

Beschouwing

De drie verschillende alternatieven voor het opstellen van de brief hebben voor- en nadelen. Op het eerste gezicht lijkt de oplossing van het opstellen van de brieven in het zaaksysteem het meest voor de hand te liggen; in het bijzonder omdat dit geen grote aanpassingen vereist in de software (hetzij de WALAA, hetzij de burgerzakenapplicaties). Voor het vervolg van de analyse is er vanuit gegaan dat de brieven worden opgesteld in het zaaksysteem.[28] Daarbij moet overigens wel worden opgemerkt dat er ook gemeenten zijn die niet werken met een zaaksysteem.

Mocht overigens het besluit worden genomen om burgers actief te gaan informeren (in lijn met de varianten 1, 2 of 3) dan is het aan te raden om nader onderzoek te doen of het aanpassen van de WALAA of de burgerzakenapplicaties per saldo tot lagere uitvoeringskosten kunnen leiden.

[28] Dit ook omdat de impact van het opstellen van de brieven in de burgerzakenapplicatie in grote lijnen vergelijkbaar is met de impact van het opstellen van de brieven in het zaaksysteem. Dit is nader uitgewerkt in hoofdstuk 4.

4. Impact

In dit hoofdstuk wordt de impact van de motie om burgers actief te informeren over LAA-signalen op de gemeentelijke uitvoering beschreven. In paragraaf 4.1 is ingegaan op de situatie in de beheerfase. In paragraaf 4.2. worden de activiteiten genoemd die landelijk en lokaal moeten worden verricht om het actief informeren van burgers over LAA-signalen te implementeren. Tenslotte volgt in paragraaf 4.3 een beschouwing van de resultaten.

4.1. Beheerfase

Paragraaf 4.1.1 gaat in op de aantallen ingezetenen die actief moeten worden geïnformeerd bij de verschillende varianten. Pararaaf 4.1.2 richt zich op de impact van de motie op het proces, bestaande uit de elementen die worden genoemd in hoofdstuk 3. Paragraaf 4.1.3 gaat over de uitvoeringskosten, gebaseerd op de raming van de tijdsbesteding voor de processtappen. Paragraaf 4.1.4 beschrijft de zorgen over effectiviteit en effecten die volgen uit deze motie. Tot slot is in paragraaf 4.1.5 het totaaloverzicht van de impact opgenomen.

4.1.1. Impact aantallen

De impact van de het actief informeren is sterk afhankelijk van de aantallen burgers die geïnformeerd dienen te worden. In de volgende tabel zijn de verschillende cijfers naast elkaar gelegd. De aantallen lopen sterk uiteen voor de verschillende varianten (van 10.000 bij variant 4 tot 112.000 burgers bij de eerste twee varianten). Dit wordt in het bijzonder veroorzaakt doordat er gemiddeld 5,6 burgers zijn ingeschreven op ieder adres dat object is van het LAA-onderzoeken.[29]

[29] Dit is gebaseerd op een analyse door RvIG over de periode januari 2022 tot en met oktober 2022 (het minimum aantal inschrijvingen was 3, het maximum aantal inschrijvingen was 20).

Tabel 4.1 Aantal te informeren burgers

Varianten	Aantal signalen [a]	Relevant? [b]	Burgers per signaal [c]	Burgers totaal [d]
1. Alle ingeschrevenen LAA-melding	20.000	100%	5,6	112.000
2. Alle ingeschrevenen vooronderzoek LAA-melding	20.000	100%	5,6	112.000
3. Alle ingeschrevenen huisbezoek LAA-melding	20.000	68%	5,6	76.000
4. Ingeschrevene adresonderzoek 'in onderzoek'	20.000	52%	1	10.000
5. Ingeschrevene adresonderzoek 'uit onderzoek'	20.000	n.b. [e]	1	n.b.
6. Ingeschrevene adresonderzoek VOW	20.000	n.b. [e]	1	n.b.

a) Voor het aantal signalen is het (op duizendtallen afgeronde) gemiddelde gehanteerd van het aantal signalen over de periode 2019 tot en met 2022. Bron: Managementinformatie ICTU.

b) Voor de percentages zijn dezelfde percentages gehanteerd als in VNG Realisatie (2022), *Onderzoek Impact en werklast Landelijke Aanpak Adreskwaliteit*. 68% van alle signalen leidt tot een voorgenomen huisbezoek, 52% van alle LAA-signalen leidt tot een adresonderzoek.

c) Met burgers per signaal wordt bedoeld het gemiddeld aantal burgers dat ingeschreven is op een adres dat onderwerp is van het LAA-signaal of het gemiddeld aantal burgers die onderwerp zijn van een adresonderzoek. Bron: Informatie RvIG.

d) De aantallen in de kolom 'Totaal' is het resultaat van de vermenigvuldiging van de cijfers uit de kolommen daarvoor en geeft een beeld van de aantallen burgers die bij de varianten actief geïnformeerd dienen te worden. De aantallen zijn afgerond op duizendtallen.

e) De afkorting n.b. staat voor niet bekend. Er is niet bekend bij welk deel van de adresonderzoeken gegevens niet ambtshalve zijn gewijzigd (variant 5) of wel ambtshalve zijn gewijzigd (variant 6).

4.1.2. Impact proces

In deze paragraaf worden de resultaten van de interviews met betrekking tot impact van de motie op de uitvoering genoemd. Hierbij worden de in hoofdstuk drie genoemde processtappen onderscheiden:

1. Opstellen van de brief;
2. Printen, versturen en archiveren van de brief;
3. Afhandelen vragen ingeschrevenen naar aanleiding van de brief;
4. Registreren afhandeling.

In het navolgende is de impact op de verschillende stappen nader uitgewerkt.

1. Opstellen van de brief

Bij de uitwerking van de impact is ervanuit gegaan dat de brieven worden opgesteld in het zaaksysteem, omdat dit vanuit de ICT beschouwd de meest laagdrempelige oplossing is.[30]

Inhoud van de brieven?

De motie geeft een eerste beeld voor de beoogde inhoud van de brief: signaal, grondslag, vervolgacties en resultaat. Het is nog onduidelijk welke mate van detail in de brief zal worden gehanteerd. Er bestaan op dit moment nog geen standaardbrieven of templates voor de variant 1A, 1B, 2A, 2B, 3A en 3B (LAA-onderzoeken).[31] Sommige gemeenten geven aan dat elke situatie net weer anders is, waardoor standaardbrieven voortdurend aangepast of aangevuld moeten worden. Gemeenten geven aan dat de inhoud van de brief grote invloed heeft op de hoeveelheid vragen die gesteld zullen worden. Daarbij is sprake van een optimum: te weinig informatie gaat leiden tot meer vragen en teveel informatie gaat ook leiden tot meer vragen. Voor varianten 4, 5 en 6 (adresonderzoeken) hebben gemeenten al wel standaardbrieven en is het opstellen ervan via de burgerzakenapplicatie of het zaaksysteem al ingeregeld, Hierdoor heeft het opstellen van de brief voor deze varianten minder impact.

Bij het vooraf informeren (varianten 1A, 2A en 3A) is het nog niet mogelijk om al conclusies en het resultaat van het onderzoek op te nemen in de brieven.

Verschillende brieven voor verschillende situaties?

In varianten 1A,1B, 2A, 2B, 3A en 3B (LAA-onderzoeken) krijgen alle ingeschrevenen een brief, ongeacht of het signaal de ingeschrevene betreft of niet. Volgens gemeenten impliceert dit dat er in de praktijk meerdere verschillende brieven voor de verschillende varianten met de verschillende grondslagen moeten worden opgesteld. In de praktijk kan het vanuit privacy-oogpunt ook wenselijk zijn dat de inwoner die het signaal betreft een andere brief krijgt dan de overige ingeschreven inwoners op het adres, die niet met het signaal te maken hebben. Dit betekent dat er per signaal en per doelgroep een andere brief moet worden gemaakt.

[30] Zie ook paragraaf 3.2.
[31] Het is wel van belang dat er verschillende standaardbrieven komen.

Daarnaast geven gemeenten aan dat als een brief in variant 1A of 2A wordt verstuurd, na afloop van het proces eigenlijk ook nog een brief met de conclusies moet worden versturen. Het vergt ook veel zorgvuldigheid om ervoor te zorgen dat de juiste ingeschrevene, de juiste brief krijgt. Dit verhoogt de complexiteit van de uitvoering.

Gemeenten noemen enkele situaties waarin het onduidelijk is hoe zij dan dienen te handelen. Dient er bijvoorbeeld bij een huisbezoek een aparte brief te worden opgesteld voor de inwoner die het onderzoek betreft en een andere (algemene) brief voor de overige inwoners? Als de gemeente een (onverwacht) huisbezoek wil verrichten, kan het zijn dat er geen inwoner(s) thuis zijn. Indien er drie keer geen inwoners aanwezig zijn, wordt er geen vervolgpoging meer gedaan en het signaal afgesloten. Het is voor gemeenten onduidelijk welke informatie dan moet worden opgenomen in de brief. Het kan een onwenselijk signaal naar potentiële kwaadwillenden zijn om een brief te versturen dat er een LAA-signaal is binnengekomen op dat adres, dat er drie keer niemand thuis was, en dat het signaal wordt afgesloten.

In de varianten 4,5 en 6 krijgt alleen de ingeschrevene die het betreft een brief, dit betekent dat er geen brieven hoeven te worden opgesteld voor de overige inwoners. Hierdoor zijn deze varianten minder impactvol dan de varianten 1, 2 en 3.

Taal van de brief?

Er is op dit moment niet vastgesteld in welke taal/talen de brief dient te worden opgesteld. Veel gemeenten geven aan het beleid te hanteren om te communiceren in het Nederlands; brieven over adresonderzoeken worden dan in het Nederlands verstuurd. Andere gemeenten versturen brieven in Nederlands en Engels. Gemeenten die aangeven een zeer internationale populatie kennen (met internationale studenten en arbeidsmigranten) passen brieven soms aan op de meest voorkomende talen uit die doelgroepen.

De motie gaat in op het actief informeren van burgers. Het begrip ‘actief informeren’ is in de motie echter niet nader gedefinieerd. Gemeenten vragen zich af of zij een ingeschrevene wel actief kunnen informeren als zij de inwoner niet in zijn taal aanschrijven. Echter, het is ook erg complex om iedere variant van de brief in meerdere talen te vertalen en te achterhalen welke taal de inwoner spreekt. Dit zou kunnen worden opgezocht in de BRP, maar dit vereist weer aanvullende handelingen van de burgerzakenmedewerker. Daarnaast zijn in de BRP het land van herkomst en de nationaliteit opgenomen, maar deze hoeven niet altijd correct te corresponderen met de taal die de ingeschrevene spreekt. Ook moet de brief in specifieke situaties aangevuld of gewijzigd worden, dit betekent dat de brief in de betreffende taal dan ook aangepast of gewijzigd moet worden. Voor deze activiteit moet de gemeente dan een tolk in deze taal betrekken. Als inwoners in een andere taal dan Nederlands of Engels contact zoeken met de gemeente om vragen te stellen naar

aanleiding van de brief, gaat dit tot vergelijkbare problemen leiden.[32] Dit aandachtspunt speelt bij alle varianten; in de huidige praktijk (brieven voor adresonderzoeken) wordt veelal de Nederlandse taal gebruikt. Bij de raming van de uitvoeringskosten is er ook vanuit gegaan dat alle brieven in het Nederlands worden opgesteld.

Privacy issues bij informeren huisgenoten

Gemeenten verwachten tegen privacyvraagstukken aan te lopen bij de brief als alle ingeschrevenen een brief ontvangen (varianten 1A, 1B, 2A, 2B, 3A en 3B ofwel de LAA-onderzoeken). De brief wordt verstuurd naar alle ingeschrevenen over het LAA-signaal, terwijl het signaal maar één bewoner kan betreffen. Dit kan tot vervelende situaties leiden. In varianten 4, 5 en 6 (bij adresonderzoeken) waarin de brief alleen wordt gestuurd naar de betreffende burger spelen dergelijke privacy issues niet.

Enkele voorbeelden van privacy-issues die gemeenten noemen zijn: een signaal (Onbestelbaar Retour CJIB signaal) kan het resultaat zijn bij een gezin, waarvan de vader CJIB-brieven terugstuurt. Als de gemeente vervolgens brieven met daarin het signaal en grondslag, stuurt naar alle ingeschrevenen boven de 16, dan krijgen andere gezinsleden ook deze brief. Dit kan tot vervelende situaties leiden in het gezin, als de vader het gezin niet heeft geïnformeerd hierover. Indien de familieleden de gemeente hierover (telefonisch) vragen stellen, kan het tot privacyvraagstukken leiden, wat mag de gemeente een familielid dan vertellen?

Indien de gemeente een LAA-signaal binnenkrijgt voor een inwoner in een studentenhuis, krijgen alle inwoners van het studentenhuis een brief, dat er een LAA-signaal is binnengekomen op dat adres. Dit kan ertoe leiden dat de inwoners onderling bij elkaar gaan vragen: ‘Ben jij dit, waar gaat dit over’? Als de inwoners de gemeente bellen met deze vragen, is het waarschijnlijk dat de gemeente hierop geen antwoord mag geven vanuit privacy.

Het is daarom van belang dat gedetailleerde werkinstructies worden ontwikkeld met betrekking tot de privacy.

[32] Dit is dan in het bijzonder als de burger met de gemeente belt. Tijdens huisbezoeken wordt vaak gebruik gemaakt van Google Translate.

2. Printen, versturen en archiveren van de brief

Er zijn geen specifieke issues met betrekking tot het versturen van een brief vanuit een zaaksysteem. Hier zijn vanzelfsprekend wel out-of-pocket kosten aan verbonden (briefpapier, envelop, portokosten, etc.).

3. Afhandelen vragen ingeschrevenen naar aanleiding van de brief

In de brief worden de contactgegevens van de gemeenten opgenomen, het gaat dan om het telefoonnummer van het KCC en het e-mailadres van burgerzaken.

Het is de verwachting van gemeenten dat veel burgers vragen gaan stellen naar aanleiding van de brief over het LAA-onderzoek of het adresonderzoek, de hoeveelheid vragen zal wel verschillen per variant. De geïnterviewde gemeenten is gevraagd om een inschatting te geven van het aantal vragen bij de verschillende varianten. Deze inschatting moet - in het bijzonder voor de eerste drie varianten - hooguit als een grove indicatie worden gezien, omdat het aantal vragen van burgers sterk afhankelijk is van onder meer de kwaliteit van de brief.

Tabel 4.2 Percentage burgers met vragen

Varianten	Totaal aantal burgers [a)]	A. Vooraf informeren	B. Achteraf informeren
1. Alle ingeschrevenen LAA-melding	112.000	28%	18%
2. Alle ingeschrevenen vooronderzoek LAA-melding	112.000	18%	16%
3. Alle ingeschrevenen huisbezoek LAA-melding [b)]	76.000	13%	11%
4. Ingeschrevene adresonderzoek ‘in onderzoek’ [c)]	10.000		24%
5. Ingeschrevene adresonderzoek ‘uit onderzoek’ [c)]	n.b.		10%
6. Ingeschrevene adresonderzoek VOW [c)]	n.b.	23%	

a) Zie tabel 4.1.

b) Bij de derde variant is subvariant A ‘Direct na afronding van het huisbezoek’ en subvariant B ‘Na afronding van het LAA-onderzoek’.

c) Bij de varianten 4 en 5 wordt een ingeschrevene achteraf geïnformeerd (nadat een gegeven in onderzoek is geplaatst of uit onderzoek is gehaald), bij variant 6 (VOW) wordt een ingeschrevene vooraf geïnformeerd over het voornemen tot VOW-uitschrijving én achteraf over de VOW-uitschrijving.

Uit de cijfers komen verschillende algemene beelden naar voren, die uit de interviews ook naar voren kwamen. Als burgers vooraf worden geïnformeerd dan zal dat naar verwachting tot meer

vragen leiden dan wanneer burgers achteraf worden geïnformeerd (omdat dan ook meteen het resultaat van het onderzoek kan worden meegedeeld). Als burgers pas na het huisbezoek worden geïnformeerd dan zal het aantal vragen ook lager zijn (onder meer omdat er tijdens het huisbezoek dan al contact is geweest met de betrokkenen).

Gemeenten verwachten dat varianten 1 en 2 tot de meeste vragen zullen leiden, immers alle ingeschrevenen op een adres worden aangeschreven als de gemeente een LAA-signaal ontvangt, ongeacht of het signaal wordt opgepakt of niet. Het is de verwachting er bij het vooraf informeren veel vragen worden gesteld zoals ‘Waarom ik?’, ‘Wat is er aan de hand?’, ‘Heb ik iets verkeerd gedaan’ en ‘Wat gaat er gebeuren?’ Het is ook een vrees dat veel inwoners de brief ook niet gaan begrijpen.

Type vragen per variant

Daarnaast verwachten gemeenten ten aanzien van de eerste drie varianten dat het KCC deze vragen niet goed zal kunnen beantwoorden, dit komt doordat KCC-medewerkers beperkte inhoudelijke kennis hebben van de LAA en ook geen toegang tot de WALAA, waardoor zij geen achtergrondinformatie kunnen (en mogen) opzoeken over het specifieke signaal. Dit betekent dat het KCC de vragen van inwoners moet doorzetten naar LAA-medewerkers. Deze medewerkers zijn vaak beperkt beschikbaar voor vragen omdat zij op huisbezoek zijn of andere taken vervullen zoals baliewerkzaamheden. Dit betekent dat er veel zal worden gewerkt met terugbelnotities, die door het KCC zal moeten worden geregistreerd in het zaaksysteem. Het antwoord van de LAA-medewerker aan de inwoner moet eveneens worden geregistreerd in dit systeem.

De verwachting is dat de beantwoording van de vragen van inwoners veel tijd van LAA-medewerkers in beslag zal nemen. Alle geïnterviewde gemeenten geven aan op dit moment al met ondercapaciteit te kampen. De druk op burgerzakenmedewerkers is erg hoog, dat heeft onder meer te maken met de handelingen die moeten worden verricht ten behoeve van Oekraïense ontheemden en aankomende verkiezingen. Daarbij is er veel uitval (geweest) door corona en hoge werkdruk.

Gemeenten verwachten dat het ook voor LAA-medewerkers moeilijk zal zijn om de vragen van inwoners te beantwoorden. Dat is vooral het geval bij varianten 1A en 2A. In deze varianten, staat in de brief dat de gemeente een melding heeft gekregen of een vooronderzoek is gestart, maar kan nog niet vertellen of de melding zal worden opgepakt of wat de uitkomst is van het vooronderzoek. Dit kan leiden tot frustratie aan de telefoon, die LAA-medewerkers niet weg kunnen nemen. Mensen willen weten waarom ze zijn ‘geselecteerd’, wat het vervolg is en wat de consequenties zijn, maar daar heeft de gemeente op dat moment het antwoord nog niet op.

Daarnaast is er ook nog een praktisch issue: een groot aantal van de LAA-signalen betreft arbeidsmigranten.[33] Werktijden van arbeidsmigranten sluiten vaak niet aan op de reguliere openingstijden en telefonische bereikbaarheid van de gemeente, waardoor het voor hen lastiger is om contact op te nemen.

In variant 3A geven gemeente aan dat inwoners hun vragen ter plekke kunnen stellen aan de gemeentemedewerker die het huisbezoek uitvoert. Gezien het huisbezoek grondig wordt voorbereid hebben deze medewerkers ook voldoende kennis en kunde om de vragen afdoende te kunnen beantwoorden.

Gemeenten geven aan dat varianten 4,5 en 6 in de praktijk tot weinig vragen leiden. Dit komt doordat er alleen een brief wordt gestuurd aan de betreffende ingeschrevenen die het signaal betreft, daarnaast is de boodschap en de eventuele vervolgactie helder voor de gemeente en burger, waardoor dit ook tot minder vragen leidt.

Gedoe bij huisbezoek – er is niets aan de hand

Gemeenten geven aan dat zij verwachten dat inwoners ook gaan bellen naar aanleiding van de brief met de mededeling: ‘Er is niets aan de hand, u hoeft bij mij niet op huisbezoek te komen, hoor’. Als gemeente kun je daarop eigenlijk niet reageren. In variant 1A en 2A moet het signaal nog worden onderzocht respectievelijk het vooronderzoek worden afgerond en vervolgens worden bepaald of tot huisbezoek wordt overgegaan. Een gemeente kan dus in situatie 1A en 2A geen antwoord geven op welke vervolgstappen de gemeente zal nemen. De gemeente kan ook geen nadere duiding geven over het signaal, omdat het signaal wordt gegenereerd door RvIG, en de gemeente daarmee niet de achtergrond van de totstandkoming van het signaal kent.

Als een gemeentelijke toezichthouder dan een huisbezoek uitvoert, kan dit ook tot vervelende situaties bij het huisbezoek leiden: een inwoner kan aangeven dat hij de toezichthouder niet wil binnenlaten, want hij heeft alles aan de telefoon al verteld toen hij de brief kreeg. Daarnaast zal dit voor ingeschrevenen tot irritatie leiden, met name als er achteraf blijkt dat er niets aan de hand is bij die ingeschrevene of het betreffende adres.

[33] Uit de interviews met gemeenten kwam naar voren dat dit vaak het geval is bij bv. de signaaltypen overbewoning en doorgangsadressen.

In de varianten 4, 5 en 6 (adresonderzoek) wordt de brief naar de betreffende ingeschrevene verstuurd na afloop van het vooronderzoek en huisbezoek, in deze varianten leidt de brief dus niet tot eventuele problemen bij het huisbezoek.

4. Registeren afhandeling

De voortgang en de resultaten van LAA-onderzoeken worden bijgehouden in de WALAA. Als er per brief een zaak wordt aangemaakt, dan moet de voortgang van die zaak ook worden geregistreerd in de bijhorende burgerzakenapplicatie en/of het zaaksysteem. Het registeren in een zaak of burgerzakenapplicatie is nodig zodat andere gemeentemedewerkers inzicht hebben in de situatie, eventuele vragen kunnen beantwoorden of doorzetten naar de betreffende medewerker. Terugbelnotities worden ook geregistreerd in het zaaksysteem door het KCC. Als de KCC-medewerker de vraag doorzet naar een LAA-medewerker, dan dient de LAA-medewerker het antwoord op de vragen ook te registeren in het zaaksysteem. Het registeren van de acties en antwoorden van de gemeente in zowel het zaaksysteem als de WALAA kost extra tijd.

Het inloggen in de WALAA is beschermd door middel van een twee-factor authenticatie en alleen hiertoe bevoegde LAA-medewerkers kunnen hierin notities registreren. Het is onduidelijk (vanuit privacy/juridisch oogpunt) of de notities die zij hierin maken, gekopieerd mogen worden naar het zaaksysteem, waar meerdere medewerkers toegang tot hebben.

Gemeenten geven aan dat zij verwachten dat variant 1 en 2 leiden tot de meeste vragen, dit betekent dat deze varianten leiden tot de hoogste impact met betrekking tot het registeren van de afhandeling.

Omgaan met retour gestuurde brieven

Indien de inwoner de brief van de gemeente naar aanleiding van het LAA-signaal retour stuurt, is het de vraag wat de gemeente moet met deze informatie. Het terugsturen moet in ieder geval geregistreerd worden, maar het is de vraag wat dan de vervolgstappen zijn in het LAA-onderzoek. Voor variant 1A en 2A worden brieven voorafgaand aan het huisbezoek gestuurd naar alle ingeschrevenen, het is de verwachting dat er in deze varianten de meeste brieven retour worden gestuurd.

4.1.3. Uitvoeringskosten

In deze paragraaf is een uitwerking gemaakt van de uitvoeringskosten van het actief informeren van burgers over LAA-onderzoeken en adresonderzoeken. Bij het bepalen van de uitvoeringskosten of werklasten is zoveel mogelijk aangesloten bij de eerdere raming van de werklasten van de

LAA.[34, 35] In de volgende tabel zijn de verschillende stappen en deelhandelingen opgenomen voor het actief informeren van burgers over LAA-signalen.

Tabel 4.3 Stappen en handelingen actief informeren burgers LAA-signalen en adresonderzoeken

Stappen	Deelhandelingen per stap
1. Opstellen van de brief	Aanmaken zaak (als brief wordt gemaakt in zaaksysteem)
	Opstellen brief (standaard format per type signaal)
	Opstellen brief (gronden LAA-onderzoek/adresonderzoek)
	Opstellen brief (adresseren brief - NAW-gegevens)
	Opstellen brief (gekoppelde vervolgacties, resultaat onderzoek)
2. Printen, versturen en archiveren van de brief	
3. Afhandelen vragen ingezetenen naar aanleiding van de brief	Opvangen vraag door KCC + doorzetten vraag naar LAA-medewerker
	Afhandelen vraag door LAA-medewerker
4. Registreren afhandeling (voortgang in zaaksysteem)	

In de volgende tabel is uiteengezet hoeveel tijd de verschillende handelingen kosten bij een LAA-onderzoek (varianten 1 tot en met 3) en bij een adresonderzoek (varianten 4 tot en met 6).[36] De tijdsbestedingen per brief voor een LAA-onderzoek en voor een adresonderzoek zijn voor een groot aantal handelingen vergelijkbaar. Het meest in het oog springende verschil gaat over de vervolgacties en het resultaat van het onderzoek; de gemeenten gaven aan dat dit bij adresonderzoeken gemiddeld 2 minuten kost, terwijl het de verwachting is dat dit 17 minuten gaat kosten bij LAA-onderzoeken. Het is de verwachting van gemeenten dat hiervoor per brief maatwerk

34 Zie VNG Realisatie (2022), *Onderzoek Impact en werklast Landelijke Aanpak Adreskwaliteit.*

35 Zo zijn de schalen van de medewerkers gelijk verondersteld aan de schalen van de medewerkers in de vorige raming. Er is wel gerekend met de actuele tarieven behorende bij deze schalen. Zie: Ministerie van BZK (2021), *Handleiding overheidstarieven 2022*.

36 De geïnterviewde gemeenten is gevraagd om een inschatting te geven van de tijdsbesteding voor het actief informeren van burgers bij een LAA-onderzoek en van het actief informeren van burgers bij een adresonderzoek. In de volgende tabel zijn de getrimde gemiddelden van de antwoorden van de geïnterviewde gemeenten opgenomen.

nodig zal zijn, omdat te generieke informatie weinigzeggend zal zijn en tot (veel) vragen zal gaan leiden. Per saldo verwachten gemeenten ook dat het beantwoorden van vragen iets minder tijd zal kosten voor vragen over LAA-onderzoeken dan voor vragen over adresonderzoeken.

Tabel 4.4 Gemiddelde tijdsbestedingen actief informeren burgers per brief (in minuten)

Stappen	Deelhandelingen per stap	Tijd per brief (LAA-onderzoek)	Tijd per brief (adresonderzoek)
Opstellen brief	Aanmaken zaak	8	7
	Opstellen brief (standaard format) a)	3	3
	Opstellen brief (gronden onderzoek) a)	4	4
	Opstellen brief (adresseren)	2	1
	Opstellen brief (vervolgacties, resultaat)	17	2
Printen, versturen en archiveren brief		6	6
Afhandelen vragen	Opvangen vraag door KCC + doorzetten vraag	6	6
	Afhandelen vraag door LAA-	12	15
Registreren afhandeling (voortgang in zaaksysteem)		5	5
Totaal		**63**	**49**

a) Hierbij is ervanuit gegaan dat er standaardbrieven komen waardoor de tijdsbesteding voor deze handelingen vergelijkbaar is met de tijdsbesteding voor het opstellen van brieven ten behoeve van adresonderzoek.

In de volgende tabel zijn de resultaten opgenomen van de kosten per onderzoek van het actief informeren voor alle varianten. In Bijlage C is een gedetailleerde uitwerking gemaakt van de kostenraming per onderzoek voor het LAA-onderzoek (variant 1A) en het adresonderzoek (variant 4). De kosten voor het actief informeren over LAA-onderzoeken (varianten 1 tot en met 3) liggen tussen de € 245 en € 283 per onderzoek. De kosten voor het actief informeren per adresonderzoek zijn veel lager (tussen de € 27 en € 33 per onderzoek) dan de kosten voor het actief informeren per LAA-onderzoek. Dit omdat het aantal brieven per onderzoek lager is bij een adresonderzoek dan bij een LAA-onderzoek (1 brief versus 5,6 brieven) en het opnemen van de vervolgacties en resultaat bij het opstellen van een brief minder tijd kost (2 minuten versus 17 minuten). Onderlinge

verschillen in uitvoeringskosten per onderzoek voor een LAA-onderzoek (varianten 1, 2 en 3) hangen samen met verschillen in de percentages burgers met vragen.[37]

Tabel 4.5 Uitvoeringskosten per onderzoek voor de verschillende varianten (in euro)

Varianten	A. Vooraf informeren	B. Achteraf informeren
1. Alle ingeschrevenen LAA-melding	€ 265 - € 283	€ 252 - € 269
2. Alle ingeschrevenen vooronderzoek LAA-melding	€ 253 - € 270	€ 251 - € 267
3. Alle ingeschrevenen huisbezoek LAA-melding [a)]	€ 247 - € 263	€ 245 - € 260
4. Ingeschrevene adresonderzoek 'in onderzoek' [b)]		€ 31 - € 33
5. Ingeschrevene adresonderzoek 'uit onderzoek' [b)]		€ 27 - € 29
6. Ingeschrevene adresonderzoek VOW [b)]	€ 31 - € 32	

a) Bij de derde variant is subvariant A 'Direct na afronding van het huisbezoek' en subvariant B 'Na afronding van het LAA-onderzoek'.

b) Bij de varianten 4 en 5 wordt een ingeschrevene achteraf geïnformeerd (nadat een gegeven in onderzoek is geplaatst of uit onderzoek is gehaald), bij variant 6 (VOW) wordt een ingeschrevene vooraf geïnformeerd over het voornemen tot VOW-uitschrijving én achteraf over de VOW-uitschrijving.

De huidige kosten voor het afhandelen van een LAA-signaal zijn in de vorige analyse geraamd op een bedrag van € 134 tot € 148 per LAA-signaal. De uitvoeringskosten per LAA-signaal verdrievoudigen bijna als alle ingeschrevenen over het LAA-signaal moeten worden geïnformeerd.

In de volgende tabel is een uitwerking gemaakt van de totale kosten van het actief informeren voor alle varianten. De uitvoeringskosten voor variant 1 en 2 liggen boven de € 5 miljoen per jaar en de uitvoeringskosten voor variant 3 liggen rond de € 3,5 miljoen per jaar. De uitvoeringskosten voor variant 4 zijn gelijk aan € 0,3 miljoen per jaar. Het is niet mogelijk om de totale kosten voor variant 5 en 6 te becijferen, qua orde van grootte is de som van beide ongeveer gelijk aan de kosten voor variant 4. Per saldo betekent dit dat ongeveer 60 fte extra nodig is voor de varianten 1 en 2 en iets

[37] Zie ook tabel 4.2.

minder dan 40 fte voor variant 3.[38] Ter vergelijking, de benodigde formatie voor variant 4 (adresonderzoek) is gelijk aan ongeveer 4 fte.

De grote verschillen in uitvoeringskosten tussen de LAA-onderzoeken en de adresonderzoeken worden veroorzaakt door het aantal te versturen brieven (gemiddeld 5,6 burgers per LAA-onderzoek en 1 burger per adresonderzoek), de tijd voor het opstellen van de brief (meer maatwerk nodig voor de LAA-brieven) en de tijd voor het beantwoorden van de vragen van burgers (meer burgers in combinatie met relatief meer vragen bij LAA-onderzoeken).

Tabel 4.6 Uitvoeringskosten per onderzoek voor de verschillende varianten (in mln. euro)

Varianten	A. Vooraf informeren	B. Achteraf informeren
1. Alle ingeschrevenen LAA-melding	€ 5,3 - € 5,7	€ 5,0 - € 5,4
2. Alle ingeschrevenen vooronderzoek LAA-melding	€ 5,1 - € 5,4	€ 5,0 - € 5,3
3. Alle ingeschrevenen huisbezoek LAA-melding [a)]	€ 3,4 - € 3,6	€ 3,3 - € 3,5
4. Ingeschrevene adresonderzoek 'in onderzoek' [b)]		€ 0,3
5. Ingeschrevene adresonderzoek 'uit onderzoek' [b)]		n.b. [c)]
6. Ingeschrevene adresonderzoek VOW [b)]	n.b. [c)]	

a) Bij de derde variant is subvariant A 'Direct na afronding van het huisbezoek' en subvariant B 'Na afronding van het LAA-onderzoek'.

b) Bij de varianten 4 en 5 wordt een ingeschrevene achteraf geïnformeerd (nadat een gegeven in onderzoek is geplaatst of uit onderzoek is gehaald), bij variant 6 (VOW) wordt een ingeschrevene vooraf geïnformeerd over het voornemen tot VOW-uitschrijving én achteraf over de VOW-uitschrijving.

c) n.b. staat voor niet bekend (zie ook tabel 4.1).

Op dit moment worden ingeschrevenen al geïnformeerd voor adresonderzoeken. Als in aanvulling daarop ook alle ingeschrevenen bij LAA-onderzoeken actief geïnformeerd dienen te worden dan leidt dat tot een substantiële stijging van de uitvoeringskosten bij gemeenten.

[38] Dit is uitgaande van 1.409 netto productieve uren per fte. Zie: Ministerie van BZK (2021), *Handleiding overheidstarieven 2022*.

Er is ook gekeken of het actief informeren over LAA-onderzoeken (varianten 1, 2 en 3) leidt tot besparingen voor de gemeentelijke uitvoering. Dat blijkt niet het geval te zijn.

4.1.4. Zorgen over effectiviteit en effecten

In de eerste drie paragrafen is gekeken naar de impact en de uitvoeringskosten van het actief informeren van burgers over LAA-signalen bij de verschillende varianten. In de interviews hebben gemeenten verschillende serieuze zorgen geuit. Het actief informeren van burgers kan ten koste gaan van de effectiviteit van de LAA-onderzoeken en in het verlengde daarvan ten koste van de kwaliteit van de BRP. Daarnaast zijn er zorgen over de vraag of het goed mogelijk is om de burgers goed te kunnen informeren. Als laatste zijn er zorgen over de effecten bij burgers van het actief informeren van die burgers.

Zorgen over effectiviteit LAA-onderzoek en effecten op kwaliteit BRP

In de varianten 1A en 2A worden burgers geïnformeerd over het LAA-signaal voordat het huisbezoek in het kader van het LAA-onderzoek heeft plaatsgevonden. Dit gaat ten koste van het verrassingseffect van het huisbezoek. Burgers kunnen in de varianten 1A en 2A dan alvast gaan anticiperen op het huisbezoek,[39] waardoor tijdens het huisbezoek minder goed de werkelijke situatie kan worden vastgesteld en minder goed misstanden kunnen worden geconstateerd of waardoor burgers eerder toegang gaan weigeren. Bij de andere varianten speelt dit niet, burgers worden dan pas na het huisbezoek geïnformeerd.

Als gemeenten burgers actief moeten informeren over LAA-signalen dan leidt dat tot veel extra werkzaamheden voor de LAA-medewerkers. Dit speelt voor de LAA-onderzoeken (varianten 1, 2 en 3), de kosten voor het actief informeren over adresonderzoeken (varianten 4, 5 en 6) zijn relatief beperkt.[40] Gemeenten hebben op dit moment al capaciteitsproblemen voor het uitvoeren van de reguliere burgerzakentaken, voor adresonderzoeken en voor LAA-onderzoeken.[41] Het is daarbij niet eenvoudig om extra mensen aan te trekken (er is weinig aanbod van mensen en er zijn onvoldoende financiële middelen). Eigenlijk is dan de enige knop waar gemeenten nog aan kunnen draaien het aantal LAA-signalen dat de gemeente iedere maand ontvangt. Verschillende gemeenten zien dit - hoe ongewenst ook – dan eigenlijk als enige reële alternatief als burgers actief moeten worden geïnformeerd. Als gemeenten minder LAA-signalen kunnen onderzoeken dan heeft

[39] Dit speelt bijvoorbeeld bij de signaaltypen schijnverlatingen, samenwoners en doorgangsadressen.
[40] Zie ook paragraaf 4.1.3.
[41] Zie ook paragraaf 2.4 voor een landelijk beeld.

dit een negatief effect op de kwaliteit van de BRP (immers, ongeveer de helft van de LAA-signalen leidt tot een adresonderzoek en mogelijk tot een correctie in de BRP).

Zorgen over effectiviteit actief informeren

In de motie is aangegeven dat het van belang is om burgers actief te informeren. Uit de gesprekken met de gemeenten is naar voren gekomen dat alleen actief informeren niet voldoende is. Voor actief informeren is het niet alleen van belang dat de boodschap wordt verzonden, het is ook van belang dat de boodschap aankomt en wordt begrepen door de ontvanger.

Dat roept de volgende aandachtspunten op:

- Het informeren per brief (en eventueel aanvullend per telefoon als de burger nog vragen heeft) is kwalitatief een minder hoogwaardige manier van informeren dan het persoonlijk informeren door de LAA-medewerker tijdens een huisbezoek. In de huidige praktijk gaat het informeren tijdens een huisbezoek over het algemeen goed (er wordt aangegeven wat de reden voor het huisbezoek is, vragen worden direct beantwoord en eventuele taalissues kunnen worden verholpen met Google Translate). De telefoon is daarbij ook een medium dat eerder agressie oproept dan wanneer er een LAA-medewerker aan de deur staat (dan kan de LAA-medewerker het een en ander rustig face-to-face uitleggen).
- Het is überhaupt de vraag of het goed mogelijk is om in een korte brief op B1-niveau (een te lange brief wordt in het algemeen minder goed gelezen) uit te leggen op welke gronden het LAA-onderzoek plaats gaat vinden of heeft plaatsgevonden, wat gekoppelde vervolgacties zijn en dat het onderzoek is afgerond.
- Qua uitvoerbaarheid ligt het voor de hand dat burgers in het Nederlands worden geïnformeerd (zoals bij adresonderzoeken meestal ook wordt gedaan). Begrijpen alle burgers (veelal gaat het om arbeidsmigranten of buitenlandse studenten) een Nederlandse brief wel?
- Bij de varianten 1A, 2A en 3A is het LAA-onderzoek nog niet afgerond en dan is het ook niet mogelijk om - in lijn met de motie - te informeren dat het onderzoek is afgerond. Als burgers vooraf worden geïnformeerd is het ook minimaal passend om diezelfde burgers dan ook achteraf te informeren. Praktisch gezien betekent dit dat er in de varianten 1A, 2A en 3A eigenlijk twee brieven verstuurd moeten worden om op een adequate manier te informeren (anders informeer je burgers maar half), wat ook weer extra uitvoeringsconsequenties heeft.

Bij varianten 4,5 en 6 treden bovenstaande effecten in mindere op. Dit heeft te maken met de timing waarop de brief in deze varianten wordt verstuurd. Het huisbezoek heeft plaats gevonden, waardoor er een grote kans is dat er al persoonlijk contact is geweest tussen gemeente en inwoner. Vervolgens wordt er een brief verstuurd, waarin de uitkomst van het onderzoek en de eventuele vervolgstap helder is.

Zorgen over effecten bij burgers

In deze impactanalyse is geen onderzoek gedaan onder burgers over de inhoud en uitwerking van de motie. De gesprekspartners bij de gemeenten (die veelal zelf de huisbezoeken doen en dus contact hebben met deze burgers) hebben wel aangegeven dat het actief informeren van burgers over LAA-signalen naar verwachting wel verschillende effecten gaat hebben bij betrokken burgers.

Als burgers een brief ontvangen van de gemeente dan kan dat leiden tot zorgen, onrust, onduidelijkheid en/of vragen bij die burgers (gebruik van termen als signaal of onderzoek triggeren daarbij in het bijzonder). Bij het actief informeren over de LAA-signalen (varianten 1, 2 en 3) worden veel burgers geïnformeerd waar eigenlijk niets aan de hand is. Bij het vooraf informeren (varianten 1A, 2A en 3A) is deze impact op de burgers groter dan bij het achteraf informeren (varianten 1B, 2B en 3B) aangezien bij het achteraf informeren ook meteen het resultaat van het onderzoek kan worden opgenomen in de brief (en zo eventuele zorgen meteen kunnen worden weggenomen). Merk daarbij wel op: een brief over een adresonderzoek (variant 4) leidt nauwelijks tot zorgen, onrust, onduidelijkheid of vragen omdat hierin heel gericht wordt aangegeven wat er aan de hand is en wat het handelingsperspectief is voor de burger.

In de praktijk blijkt dat bij ongeveer de helft van de LAA-signalen iets aan de hand is leidende tot een adresonderzoek. Voor ieder adresonderzoek (waar iets aan de hand is) zijn dus gemiddeld 2 LAA-signalen nodig, waarbij op een adres van een LAA-signaal gemiddeld 5,6 burgers staan ingeschreven. Op basis hiervan is een verhouding te bepalen tussen burgers waar iets aan de hand is en burgers waar niets aan de hand is. Voor ieder adresonderzoek of burger waarmee iets aan de hand is worden straks ongeveer 10 burgers geïnformeerd waarmee niets aan de hand is.[42]

Los van het bovenstaande is het ook een zorg bij de geïnterviewden dat burgers die een brief ontvangen over het LAA-signaal hierdoor een soort van ‘big brother’-gevoel of gevoel van een controlerende overheid kunnen krijgen.

In paragraaf 4.1.1 is ingegaan op de privacyvraagstukken ten aanzien van het actief informeren van burgers over LAA-signalen. Als alle ingeschrevenen op een adres worden geïnformeerd over het type signaal dan kan dat bij bijvoorbeeld het signaal Onbestelbaar Retour CJIB tot gedoe en ongemakkelijke situaties leiden tussen deze ingeschrevenen (studenten of gezinnen met kinderen

[42] Dit zijn de cijfers voor variant 1; voor de varianten 2 (na vooronderzoek) en 3 (na huisbezoek) zijn deze cijfers iets lager aangezien niet alle LAA-signalen tot een vooronderzoek of huisbezoek leiden.

ouder dan 16 jaar) met vragen van huisgenoten als ‘Wie heeft een brief teruggestuurd naar het CJIB?’.

In de varianten 4, 5 en 6 treden deze effecten in veel mindere mate op. Alleen de betrokken inwoner wordt aangeschreven, waardoor er geen onrust ontstaat bij overige huisgenoten.

4.1.5. Overzicht impact

In de volgende tabel is een totaaloverzicht opgenomen van de impact, issues en uitvoeringsconsequenties van de verschillende varianten voor het actief informeren van burgers over LAA-onderzoeken en adresonderzoeken.

Tabel 4.7 Impact en issues actief informeren (per variant)

Impact/issue	**LAA-onderzoeken**			**Adresonderzoeken**		
Variant	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
Aantal burgers / brieven	112.000	112.000	76.000	10.000	n.b.	n.b.
1. Opstellen brief						
- Issue: Inhoud brieven	Groot: Welke inhoud in de brieven? Maatwerk nodig?			Beperkt: Reeds bestaande standaardbrieven		
- Issue: Aantal standaardbrieven	Veel verschillende (nog te maken) standaardbrieven			Beperkt aantal standaardbrieven		
- Issue: Informeren over conclusies/resultaat	Niet mogelijk bij vooraf informeren 1A, 2A en 3A			N.v.t.		
- Issue: Privacy	Bij informeren andere inwoners			N.v.t.		
2. Printen, versturen en archiveren brief						
3. Afhandelen vragen ingeschrevenen						
Deel burgers met vragen (%)	18-28%	16-18%	11-13%	24%	10%	23%
	Meer vragen bij vooraf informeren 1A, 2A en 3A					
- Issue: Antwoorden op vragen	Alleen procesantwoorden bij vooraf informeren (1A en 2A)			N.v.t.		

Impact/issue	LAA-onderzoeken			Adresonderzoeken		
Variant	1	2	3	4	5	6
- Issue: Onrust / onduidelijkheid bij burgers	Groot risico bij vooraf informeren (1A en 2A). Risico bij andere varianten.			N.v.t.		
4. Registreren afhandeling						
Uitvoeringskosten per onderzoek (in €)	252 - 283	251 - 270	245 - 263	31 - 33	27 - 29	31 - 32
Uitvoeringskosten totaal (in € mln.)	5,0 - 5,7	5,0 - 5,4	3,3 - 3,6	0,3	n.b.	n.b.
Zorgen effectiviteit LAA-onderzoek en effecten op kwaliteit BRP	Risico bij vooraf informeren (1A en 2A). Verdwijnen verrassingseffect (constateren misstanden). Keuzes in inzet capaciteit gemeenten?			N.v.t.		
Zorgen over effectiviteit actief informeren	Informeren per brief heeft beperkingen			N.v.t.		
Zorgen over effecten bij burgers	Brief kan leiden tot onrust, zorgen en vragen bij burgers			N.v.t.		

4.2. Implementatiefase

In deze paragraaf is een uitwerking gemaakt van de implementatieactiviteiten indien het besluit wordt genomen om burgers actief te gaan informeren over LAA-onderzoeken (burgers worden op dit moment al actief geïnformeerd over adresonderzoeken). Daarbij is onderscheid gemaakt naar landelijke implementatieactiviteiten en activiteiten die iedere gemeente uit moet voeren.

Landelijke activiteiten implementatie

- **Uitwerken juridische kader.** Voordat gestart kan worden met actief informeren van burgers moet er een juridisch kader komen. In dit juridische kader moet ook worden uitgewerkt hoe het actief informeren van burgers over LAA-onderzoeken zich verhoudt tot andere bestaande regelgeving zoals de AVG en de Woo.
- **Goede formats voor de standaardbrieven (per signaal met grondslag) op B1-niveau in Nederlands en Engels.** Gemeenten geven aan dat enige standaardisatie in het proces rondom actief informeren wenselijk is. Het Ministerie van BZK en RvIG kunnen daarbij ondersteunen door het opstellen van verschillende standaardbrieven per signaal met de

grondslag. Veel ontvangers van de brieven hebben naar verwachting een laag doenvermogen voor wie termen als BRP, LAA en grondslag onbekend zijn, waardoor een brief op B1-niveau noodzakelijk is.

- **Uitwerking inhoudelijke issues**. In paragraaf 4.1. zijn verschillende inhoudelijke issues naar voren gekomen waar het voor gemeenten nog niet duidelijk is hoe in deze situaties te handelen. Deze issues moeten nog worden uitgewerkt in een handleiding voor gemeenten bij het uitvoeren van deze taken.
- **Landelijke campagne ter ondersteuning van actief informeren.** Er is veel maatschappelijke aandacht voor het juiste gebruik van gegevens en een transparante overheid. Veel inwoners zijn zich niet bewust van het maatschappelijke belang van een correcte BRP. Een landelijke campagne die het belang van de BRP, het doel van de LAA en de rol van de verschillende overheidspartijen kan hierbij helpen. Een Postbus51 campagne kan eraan bijdragen dat er meer begrip bij inwoners ontstaat over de activiteiten van de gemeente ten behoeve van het verhogen van de kwaliteit van de BRP.
- **FAQ's / werkwijze voor beantwoorden vragen**. Gemeenten verwachten dat er veel vragen komen van inwoners, en het lijkt opportuun gelijksoortige vragen op een gelijksoortige wijze te beantwoorden. RvIG kan hieraan bijdragen door een veel gestelde vragen (FAQ) en werkwijze voor het beantwoorden van vragen van burgers op te stellen.
- **Evaluatie naar de effecten van het actief informeren.** Om de effectiviteit van het actief informeren te kunnen beoordelen is regelmatig evalueren van het beleid nodig. Het Ministerie van BZK en RvIG kunnen hierdoor ook inzicht krijgen in de best practices rondom actief informeren en zonnodig het beleid bijstellen ten behoeve van het realiseren van de beleidsdoelen.

Gemeentelijke activiteiten implementatie

- **Informeren college van burgemeester en wethouders over het versturen van de brieven over het LAA-signaal.** De brieven van de gemeente worden verstuurd namens het college. Dit betekent dat het college moet worden geïnformeerd over deze activiteiten. Het kan zijn dat hierover vragen komen vanuit de Gemeenteraad, die ook beantwoord moeten worden.
- **Informeren betrokkenen over de nieuwe werkwijze.** Werkinstructies moeten worden opgesteld voor toezichthouders, medewerkers burgerzaken en LAA-medewerkers. Hiervoor is in sommige gevallen ook afstemming nodig tussen de verschillende afdelingen, bijvoorbeeld met sociaal domein.
- **Toetsen brieven door juristen en communicatiemedewerkers**. Ondanks eventuele standaardbrieven van RvIG laten gemeenten te versturen standaardbrieven altijd nog toetsen door juristen en communicatiemedewerkers.

- **Toevoegen gemeentespecifieke informatie aan brieven**. Ook moet de gemeentelijke huisstijl en specifieke gemeentelijke informatie worden toegevoegd aan de brief.
- **Inregelen standaardbrieven in zaaksysteem**. In het zaaksysteem moet de applicatiebeheerder de standaardbrieven inregelen, zodat deze kunnen worden gebruikt bij het opstellen en het printen van de brief.
- **Instrueren KCC-medewerkers**. KCC-medewerkers moeten worden geïnstrueerd hoe te handelen indien er vragen komen naar aanleiding van het actief informeren van de ingeschrevenen over LAA-signalen. Het is de verwachting dat de instructie zich vooral richt op het handelingsperspectief van de KCC-medewerkers en in mindere mate op de inhoud.
- **Aantrekken extra personeel**. Gemeenten geven aan dat voor het opstellen van de brief en het beantwoorden van vragen naar aanleiding van de brief, aanvullende capaciteit nodig is. Het aantrekken van additionele capaciteit kan gezien de krapte op de arbeidsmarkt een intensieve taak zijn.

4.3. Beschouwing

In deze paragraaf is een beschouwing gemaakt van de uitvoerbaarheid voor de verschillende varianten. Aan de hand van de informatie uit de eerdere paragrafen zijn in paragraaf 4.3.1. randvoorwaarden opgesteld die ingevuld moeten zijn voordat het actief informeren van burgers mogelijk uitvoerbaar is. In paragraaf 4.3.2 is tot slot nog gekeken naar alternatieven voor het actief informeren van burgers.

4.3.1. Randvoorwaarden

Het actief informeren is uitvoerbaar nadat aan de volgende randvoorwaarden is voldaan:

- Het actief informeren gaat niet ten koste van het LAA-onderzoek of de kwaliteit van de BRP;
- De brief leidt niet tot wantrouwen of onrust bij burgers;
- De brief leidt niet tot onduidelijkheid of vragen bij burgers;
- Er zijn voldoende mensen en middelen voor de uitvoering (geoormerkte gelden voor burgerzaken).

Als de bovengenoemde randvoorwaarden niet zijn ingevuld dan gaan zaken spaak lopen in de gemeentelijke uitvoering (hetzij in de uitvoering van het actief informeren, hetzij in de uitvoering van andere reeds bestaande taken). Daarbij kunnen de eerste drie randvoorwaarden *in theorie* worden ondervangen door meer mensen en middelen (vierde randvoorwaarde), *in de uitvoeringspraktijk* maakt het niet voldoen aan de eerste drie randvoorwaarden de uitdaging op de vierde randvoorwaarde alleen nog maar groter. In het navolgende is in het eerste deel een korte

toelichting gegeven op de verschillende randvoorwaarden, in het tweede deel is gekeken in hoeverre het - naar de verwachting van de gemeenten - ook reëel is dat deze randvoorwaarden kunnen worden ingevuld.

Het actief informeren gaat niet ten koste van het LAA-onderzoek of de kwaliteit van de BRP

Gemeenten zijn als bronhouder verantwoordelijk voor de kwaliteit van de BRP. De LAA-aanpak is een belangrijke aanvulling voor gemeenten om te werken aan de verbetering van de kwaliteit van de BRP. Vanwege het grote belang van een goede kwaliteit van de BRP is het cruciaal dat het actief informeren niet ten koste gaat van de kwaliteit van de BRP of van de effectiviteit van het LAA-onderzoek.

De brief leidt niet tot wantrouwen of onrust bij burgers

Transparantie over het handelen van de overheid is van groot belang. Het is echter ook van groot belang dat het actief informeren van burgers niet leidt tot wantrouwen of onrust bij burgers, zeker aangezien er bij veel burgers die over LAA-onderzoeken (varianten 1, 2 en 3) worden geïnformeerd eigenlijk niets aan de hand is en eventuele veroorzaakte onrust onnodig blijkt.

De brief leidt niet tot onduidelijkheid of vragen bij burgers

Informeren houdt niet op bij het verzenden van de boodschap; het ontvangen van de boodschap is net zo belangrijk. Een boodschap die leidt tot onduidelijkheid of vragen bij burgers is dan ook eigenlijk geen goede boodschap, omdat de burger dan blijkbaar niet voldoende duidelijk of voldoende volledig is geïnformeerd. Een brief in combinatie met het aanvullend beantwoorden van vragen betekent feitelijk dat er twee maal een boodschap moet worden verzonden (eerst schriftelijk en daarna mondeling). Als wordt overgegaan tot actief informeren dan is het ook van belang dat dat in één keer goed gebeurt en dat de brief dan ook niet tot onduidelijkheid of vragen gaat leiden. Daarmee worden ook een deel van de gemeentelijke uitvoeringskosten voor het beantwoorden van vragen voorkomen.

Er zijn voldoende mensen en middelen voor de uitvoering (geoormerkte gelden voor burgerzaken)

In paragraaf 4.1 is gebleken dat het actief informeren van burgers leidt tot een substantiële extra tijdsbesteding voor burgerzakenmedewerkers. Vanuit de bestaande capaciteit is dit niet op te vangen en dat betekent dat er extra mensen en middelen moeten zijn om deze extra werkzaamheden uit te voeren. Het is ook van belang dat de financiële middelen ook geoormerkt zijn voor burgerzaken, anders worden deze financiële middelen gebruikt voor de dekking van tekorten in de jeugdzorg, voor het openhouden van bibliotheken of zwembaden of andere zaken met hoge urgentie.

Als aan de vier randvoorwaarden is voldaan is het mogelijk uitvoerbaar om burgers actief te informeren. Invulling van de eerste randvoorwaarde is niet reëel bij de varianten 1A (informeren direct na ontvangst van de LAA-melding) en 2A (direct na afronding van het vooronderzoek). Burgers kunnen dan anticiperen op het huisbezoek, waardoor het huisbezoek minder effectief wordt wat ten koste gaat van de kwaliteit van de BRP. De varianten 1A en 2A zijn op grond hiervan niet uitvoerbaar.[43]

Invulling van de tweede en de derde randvoorwaarde stelt hele hoge eisen aan de brief. Het is niet de verwachting dat deze randvoorwaarde kan worden ingevuld in de varianten 1A, 2A en 3A, omdat het LAA-onderzoek dan nog niet is afgerond en het daarom ook nog niet mogelijk is om burgers al te informeren over de resultaten van het onderzoek (dat zal dan sowieso leiden tot vragen bij de ontvanger van de brief). De varianten 1A, 2A en 3A zijn op grond hiervan niet uitvoerbaar.

Er zijn daarnaast zeer grote twijfels of het mogelijk is om zo'n goede brief op te stellen dat er geen wantrouwen, geen onrust, geen onduidelijkheid en geen vragen gaan ontstaan als burgers achteraf worden geïnformeerd over het LAA-onderzoek. De varianten 1B, 2B en 3B zijn op grond hiervan naar grote waarschijnlijkheid niet uitvoerbaar.[44]

Ook invulling van de vierde randvoorwaarde (mensen en middelen) is naar verwachting niet goed te realiseren. Extra financiële middelen voor de extra uitvoeringskosten zijn wellicht te realiseren als de Tweede Kamer of het Ministerie van BZK hiervoor extra middelen kunnen en willen alloceren.[45] Als er al extra financiële middelen beschikbaar zijn dan is het overigens nog maar zeer de vraag of het ook mogelijk is om extra mensen te kunnen vinden voor de uitvoering van de extra werkzaamheden. De NVVB heeft op basis van een recente enquête[46] geconcludeerd dat de meeste gemeenten over de gehele breedte van burgerzaken behoefte hebben aan meer personeel om goed te kunnen blijven functioneren.[47] De NVVB is daarom in samenwerking met het Ministerie van

---

43 In variant 3A worden burgers direct na afronding van het huisbezoek geïnformeerd.

44 Als wel het besluit wordt genomen om burgers actief te gaan informeren over het LAA-onderzoek (varianten 1B, 2B en 3B) dan is het aan te raden om in kleine pilots te onderzoeken of de te versturen brief niet leidt tot wantrouwen, onrust, onduidelijkheid en/of vragen. Als blijkt dat dit nog wel het geval is, dan moet de brief worden aangepast en de brief opnieuw worden onderzocht. Pas als blijkt dat de brief niet leidt tot wantrouwen, onrust en/of vragen dan is de betreffende brief van voldoende kwaliteit om breder gebruikt te worden.

45 Vanuit de VNG en/of gemeenten is hier geen informatie over.

46 Zie https://www.binnenlandsbestuur.nl/carriere/wervingscampagne-burgerzaken-moet-wachttijden-verkorten.

47 Op dit moment zijn er in sommige gemeenten al lange wachttijden voor het aanvragen of verlengen van een paspoort, ID-kaart of rijbewijs.

BZK een wervingscampagne gestart in de hoop meer mensen aan te trekken. Het creëren van een nog grotere behoefte aan medewerkers door burgers actief te informeren over LAA-onderzoeken maakt de uitdaging nog groter om voldoende mensen te vinden. De varianten 1, 2 en 3 (actief informeren over LAA-onderzoeken) zijn op grond hiervan naar grote waarschijnlijkheid niet uitvoerbaar.[48]

De varianten 4 en 6 zijn wel uitvoerbaar. De werkwijze bij deze varianten is al bestaande praktijk in alle gemeenten. Variant 5 is ook uitvoerbaar. Er zijn verschillende gemeenten die dit nu ook al doen of in bepaalde gevallen.

4.3.2. Alternatieven

Gemeenten hebben in de gesprekken voor deze analyse ook verschillende alternatieven genoemd om burgers beter te informeren over LAA-onderzoeken, zodat de doelstellingen van de motie in meer of mindere mate toch gerealiseerd kunnen worden.

De volgende alternatieve oplossingen zijn hieruit naar voren gekomen:

- Algemene informatie voor burgers over LAA-onderzoeken op de website van RvIG. De huidige website met algemene informatie over de LAA[49] is niet primair gericht op burgers die te maken krijgen met een LAA-onderzoek. Op de brieven kan een QR-code worden opgenomen die direct doorverwijst naar de site van RvIG.
- Algemene informatie voor burgers over LAA-onderzoeken op websites van gemeenten. Op dit moment is op alle gemeentelijke websites informatie over adresonderzoeken te vinden. Het is in aanvulling daarop ook mogelijk om vergelijkbare informatie over LAA-onderzoeken op te nemen op de gemeentelijke websites. Het is dan aan te raden dat RvIG standaardinformatie beschikbaar stelt die op de gemeentelijke websites kan worden geplaatst.[50] Al dan niet in aanvulling met een doorverwijzing naar de website van RvIG voor nog meer gedetailleerde algemene informatie over LAA-onderzoeken.[51]

---

48 Een eventueel besluit over het wel actief informeren van burgers over LAA-onderzoeken kan pas genomen worden als er zekerheid is dat er ook voldoende mensen zijn die de hieruit volgende extra werkzaamheden kunnen uitvoeren. Zolang deze mensen er niet zijn, is het niet uitvoerbaar om burgers actief te informeren over LAA-signalen.

49 Zie https://www.rvig.nl/brp/landelijke-aanpak-adreskwaliteit-laa.

50 Dan hoeft niet 344 keer nagedacht te worden over de te plaatsen algemene informatie over LAA-onderzoeken.

51 Zie ook de eerste bullet.

- RvIG heeft een algoritmeregister en daarin staat ook opgenomen welke algoritmen worden gebruikt bij LAA-onderzoeken.[52] Deze informatie kan nog beter worden gekoppeld aan de algemene informatie voor burgers over LAA-onderzoeken. Daarnaast zou deze informatie eenvoudig en toegankelijk kunnen worden gemaakt, en in meerdere talen beschikbaar.

[52] Zie https://www.rvig.nl/over-rvig/algoritmeregister.

5. Conclusies

In dit hoofdstuk zijn door middel van beantwoording van de onderzoeksvragen de conclusies opgenomen van de impactanalyse van het actief informeren van burgers over LAA-onderzoeken en adresonderzoeken.

Voor de volledigheid is de door het Ministerie van BZK gemaakte praktische uitwerking van verschillende varianten van het actief informeren van burgers hieronder nogmaals opgenomen:

1. Informeren van alle ingeschrevenen op het adres waarover de gemeente een LAA-melding ontvangt, ongeacht of de melding onderzocht wordt of niet:
   A. Direct na ontvangst van de LAA-melding
   B. Na afronding van het LAA-onderzoek
2. Informeren van alle ingeschrevenen op het adres dat een vooronderzoek is afgerond:
   A. Direct na afronding van het vooronderzoek
   B. Na afronding van het LAA-onderzoek
3. Informeren van alle ingeschrevenen op het adres dat een huisbezoek is afgerond:
   A. Direct na afronding van het huisbezoek
   B. Na afronding van het LAA-onderzoek
4. Informeren van een ingeschrevene dat bij zijn adresgegevens de aantekening ‘in onderzoek’ is geplaatst;
5. Informeren van een ingeschrevene dat de aantekening ‘in onderzoek’ is verwijderd en er geen ambtshalve wijziging van adresgegeven heeft plaatsgevonden;
6. Informeren van een ingeschrevene dat zijn adresgegevens ambtshalve zijn gewijzigd, c.q. er VOW-uitschrijving heeft plaatsgevonden.

De varianten 1 tot en met 3 hangen samen met LAA-onderzoeken, de varianten 4 tot en met 6 hangen samen met adresonderzoeken.

Het Ministerie van BZK heeft het begrip ‘actief informeren van burgers’ verder geoperationaliseerd als het informeren per brief.

Wat wijzigt er in de werkwijze van de gemeente door het - in de motie genoemde - actief informeren van burgers?

Om burgers actief te kunnen informeren over LAA-onderzoeken en/of adresonderzoeken zijn verschillende processtappen te onderscheiden:

1. Opstellen van de brief;
2. Printen, versturen en archiveren van de brief;
3. Afhandelen vragen ingeschrevenen naar aanleiding van de brief;
4. Registreren afhandeling.

Het actief informeren van burgers is al bestaande praktijk bij gemeenten voor de varianten 4 en 6 (adresonderzoeken). Enkele gemeenten informeren burgers op dit moment ook al bij variant 5 (als onderdeel van adresonderzoeken). Er zijn nog geen gemeenten die burgers actief informeren in lijn met de varianten 1 tot en met 3 (LAA-onderzoeken). Als wordt gekozen voor variant 1, 2 of 3 dan moeten gemeenten de hierboven beschreven processtappen gaan uitvoeren (nieuwe taak).

Wat betekenen deze veranderingen voor de gemeentelijke organisatie?

Het actief informeren over adresonderzoeken (varianten 4 en 6 en in mindere mate 5) is reeds bestaande praktijk en brengt geen (grote) veranderingen met zich mee. Het actief informeren van burgers over LAA-onderzoeken (varianten 1, 2 en 3) leidt wel tot grote veranderingen voor gemeenten. In de volgende tabel is een overzicht opgenomen van de belangrijkste resultaten en issues van het actief informeren voor de verschillende varianten.

Tabel 5.1 Impact en issues actief informeren (per variant)

Impact/issue		**LAA-onderzoeken**			**Adresonderzoeken**		
	Variant	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
Aantal burgers / brieven		112.000	112.000	76.000	10.000	n.b.	n.b.
1. Opstellen brief							
- Issue: Inhoud brieven		Groot: Welke inhoud in de brieven? Maatwerk nodig?			Beperkt: Reeds bestaande standaardbrieven		
- Issue: Aantal standaardbrieven		Veel verschillende (nog te maken) standaardbrieven			Beperkt aantal standaardbrieven		
- Issue: Informeren over conclusies/resultaat		Niet mogelijk bij vooraf informeren 1A, 2A en 3A			N.v.t.		
- Issue: Privacy		Bij informeren andere inwoners			N.v.t.		
2. Printen, versturen en archiveren brief							

vngrealisatie.nl

Impact/issue	LAA-onderzoeken			Adresonderzoeken		
Variant	1	2	3	4	5	6
3. Afhandelen vragen ingeschrevenen						
Deel burgers met vragen (%)	18-28%	16-18%	11-13%	24%	10%	23%
	Meer vragen bij vooraf informeren 1A, 2A en 3A					
- Issue: Antwoorden op vragen	Alleen procesantwoorden bij vooraf informeren (1A en 2A)			N.v.t.		
- Issue: Onrust / onduidelijkheid bij burgers	Groot risico bij vooraf informeren (1A en 2A). Risico bij andere varianten.			N.v.t.		
4. Registreren afhandeling						
Uitvoeringskosten per onderzoek (in €)	252 - 283	251 - 270	245 - 263	31 - 33	27 - 29	31 - 32
Uitvoeringskosten totaal (in € mln.)	5,0 - 5,7	5,0 - 5,4	3,3 - 3,6	0,3	n.b.	n.b.

Is de gemeente voldoende toegerust voor een doeltreffende uitvoering?

Het actief informeren is uitvoerbaar nadat aan de volgende randvoorwaarden is voldaan:

- Het actief informeren gaat niet ten koste van het LAA-onderzoek of de kwaliteit van de BRP;
- De brief leidt niet tot wantrouwen of onrust bij burgers;
- De brief leidt niet tot onduidelijkheid of vragen bij burgers;
- Er zijn voldoende mensen en middelen voor de uitvoering (geoormerkte gelden voor burgerzaken).

Als de bovengenoemde randvoorwaarden niet zijn ingevuld dan gaan zaken spaak lopen in de gemeentelijke uitvoering (hetzij in de uitvoering van het actief informeren, hetzij in de uitvoering van andere reeds bestaande taken). Daarbij kunnen de eerste drie randvoorwaarden *in theorie* worden ondervangen door meer mensen en middelen (vierde randvoorwaarde), *in de uitvoeringspraktijk* maakt het niet voldoen aan de eerste drie randvoorwaarden de uitdaging op de vierde randvoorwaarde alleen nog maar groter.

Als aan de vier randvoorwaarden is voldaan is het mogelijk uitvoerbaar om burgers actief te informeren. Invulling van de eerste randvoorwaarde is niet reëel bij de varianten 1A (informeren direct na ontvangst van de LAA-melding) en 2A (direct na afronding van het vooronderzoek).

Burgers kunnen dan anticiperen op het huisbezoek, waardoor het huisbezoek minder effectief wordt wat ten koste gaat van de kwaliteit van de BRP. De varianten 1A en 2A zijn op grond hiervan niet uitvoerbaar.

Invulling van de tweede en de derde randvoorwaarde stelt hele hoge eisen aan de brief. Het is niet de verwachting dat deze randvoorwaarde kan worden ingevuld in de varianten 1A, 2A en 3A, omdat het LAA-onderzoek dan nog niet is afgerond en het daarom ook nog niet mogelijk is om burgers al te informeren over de resultaten van het onderzoek (dat zal dan sowieso leiden tot vragen bij de ontvanger van de brief). De varianten 1A, 2A en 3A zijn op grond hiervan niet uitvoerbaar.

Voor de varianten 1B, 2B en 3B, waarin burgers achteraf worden geïnformeerd over het LAA-onderzoek, zijn er twijfels over invulling van de tweede en derde randvoorwaarde. Het is naar alle waarschijnlijkheid niet realistisch om te verwachten dat er een zodanige brief over het LAA-onderzoek kan worden opgesteld, waarbij geen wantrouwen, geen onrust, geen onduidelijkheid en geen vragen gaan ontstaan. De varianten 1B, 2B en 3B zijn op grond hiervan naar grote waarschijnlijkheid niet uitvoerbaar.

Ook invulling van de vierde randvoorwaarde (mensen en middelen) is naar verwachting niet goed te realiseren. Extra financiële middelen voor de extra uitvoeringskosten zijn wellicht te realiseren als de Tweede Kamer of het Ministerie van BZK hiervoor extra middelen kunnen en willen alloceren. Als er al extra financiële middelen beschikbaar zijn dan is het overigens nog maar zeer de vraag of het ook mogelijk is om extra mensen te kunnen vinden voor de uitvoering van de extra werkzaamheden. De meeste gemeenten hebben over de gehele breedte van burgerzaken nu al behoefte aan meer personeel om goed te kunnen blijven functioneren. Het creëren van een nog grotere behoefte aan medewerkers door burgers actief te informeren over LAA-onderzoeken maakt de uitdaging nog groter om voldoende mensen te vinden. De varianten 1, 2 en 3 (actief informeren over LAA-onderzoeken) zijn op grond hiervan naar grote waarschijnlijkheid niet uitvoerbaar.

De varianten 4 en 6 zijn wel uitvoerbaar. De werkwijze bij deze varianten is al bestaande praktijk in alle gemeenten. Variant 5 is ook uitvoerbaar. Er zijn verschillende gemeenten die dit nu ook al doen of in bepaalde gevallen.

Gemeenten hebben in de gesprekken voor deze analyse ook verschillende haalbare alternatieven genoemd om burgers beter te informeren over LAA-onderzoeken, zodat de doelstellingen van de motie in meer of mindere mate toch gerealiseerd kunnen worden:

- Algemene informatie voor burgers over LAA-onderzoeken op de website van RvIG.
- Algemene informatie voor burgers over LAA-onderzoeken op websites van gemeenten.
- Beter koppelen informatie LAA-onderzoeken in algoritmeregister aan de algemene informatie voor burgers.

Welke kosten en besparingen voor de gemeentelijke uitvoering zijn aan het actief informeren van burgers verbonden?

De uitvoeringskosten voor het actief informeren van burgers verschillen per variant en per subvariant (vooraf of achteraf informeren). De uitvoeringskosten voor het actief informeren over LAA-onderzoeken liggen voor variant 1 en 2 boven de € 5 miljoen per jaar en de uitvoeringskosten voor variant 3 liggen rond de € 3,5 miljoen per jaar. De huidige uitvoeringskosten voor adresonderzoeken zijn voor variant 4 gelijk aan € 0,3 miljoen per jaar. Het is niet mogelijk om de totale kosten voor variant 5 en 6 te becijferen, qua orde van grootte is de som van beide ongeveer gelijk aan de kosten voor variant 4. De grote verschillen in uitvoeringskosten tussen de LAA-onderzoeken en de adresonderzoeken worden veroorzaakt door het aantal te versturen brieven (gemiddeld 5,6 burgers per LAA-onderzoek en 1 burger per adresonderzoek), de tijd voor het opstellen van de brief (meer maatwerk nodig voor de LAA-brieven) en de tijd voor het beantwoorden van de vragen van burgers (meer burgers in combinatie met relatief meer vragen bij LAA-onderzoeken).

Het actief informeren van burgers voor LAA-onderzoeken leidt niet tot besparingen voor de gemeentelijke uitvoering.

Wat zijn de verwachte effecten van het actief informeren van burgers?

In de interviews hebben gemeenten verschillende serieuze zorgen geuit over het actief informeren van burgers over LAA-onderzoeken. Het actief informeren van burgers kan ten koste gaan van de effectiviteit van de LAA-onderzoeken en in het verlengde daarvan ten koste van de kwaliteit van de BRP. Daarnaast zijn er zorgen over de vraag of het goed mogelijk is om de burgers goed te kunnen informeren. Als laatste zijn er zorgen over de effecten bij burgers van het actief informeren van die burgers.

Zorgen over effectiviteit LAA-onderzoek en effecten op kwaliteit BRP

In de varianten 1A en 2A worden burgers geïnformeerd over het LAA-signaal voordat het huisbezoek in het kader van het LAA-onderzoek heeft plaatsgevonden. Dit gaat ten koste van het verrassingseffect van het huisbezoek waardoor tijdens het huisbezoek minder goed de werkelijke situatie kan worden vastgesteld en minder goed misstanden kunnen worden geconstateerd of waardoor burgers eerder toegang gaan weigeren.

Als gemeenten burgers actief moeten informeren over LAA-signalen dan leidt dat tot veel extra werkzaamheden. Gemeenten hebben op dit moment al capaciteitsproblemen. Eigenlijk is dan de enige knop waar gemeenten nog aan kunnen draaien het aantal LAA-signalen dat de gemeente iedere maand ontvangt. Verschillende gemeenten zien dit - hoe ongewenst ook – dan eigenlijk als enige reële alternatief als burgers actief moeten worden geïnformeerd. Als gemeenten minder LAA-signalen kunnen onderzoeken dan heeft dit een negatief effect op de kwaliteit van de BRP (immers, ongeveer de helft van de LAA-signalen leidt tot een adresonderzoek en mogelijk tot een correctie in de BRP).

Zorgen over effectiviteit actief informeren

Voor actief informeren is het niet alleen van belang dat de boodschap wordt verzonden, het is ook van belang dat de boodschap aankomt en wordt begrepen door de ontvanger. Het is gebleken dat het informeren per brief (en eventueel aanvullend per telefoon als de burger nog vragen heeft) kwalitatief een minder hoogwaardige manier van informeren is dan het persoonlijk informeren door de LAA-medewerker tijdens een huisbezoek. In de huidige praktijk gaat het informeren tijdens een huisbezoek over het algemeen goed.

Het is überhaupt de vraag of het goed mogelijk is om in een korte brief op B1-niveau uit te leggen op welke gronden het LAA-onderzoek plaats gaat vinden of heeft plaatsgevonden, wat gekoppelde vervolgacties zijn en dat het onderzoek is afgerond. Bij varianten 1A, 2A en 3A is het LAA-onderzoek nog niet afgerond en dan is het ook niet mogelijk om - in lijn met de motie - te informeren dat het onderzoek is afgerond. Het is dan ook minimaal passend om diezelfde burgers dan ook achteraf te informeren. Praktisch gezien betekent dit dat er in de varianten 1A, 2A en 3A eigenlijk twee brieven verstuurd moeten worden om op een adequate manier te informeren.

Zorgen over effecten bij burgers

Als burgers een brief ontvangen van de gemeente dan kan dat leiden tot zorgen, onrust, onduidelijkheid en/of vragen bij die burgers. Bij het actief informeren over de LAA-signalen (varianten 1, 2 en 3) worden veel burgers geïnformeerd waar eigenlijk niets aan de hand is. Daarbij kunnen inwoners hierdoor een soort van ‘big brother’-gevoel of gevoel van controlerende overheid krijgen.

Hoe kunnen veranderingen worden geïmplementeerd en wat zijn de randvoorwaarden en risico’s?

De volgende implementatieactiviteiten zijn relevant indien het besluit wordt genomen om burgers actief te gaan informeren over LAA-onderzoeken. Het actief informeren over adresonderzoeken is al bestaande praktijk, daarvoor zijn geen aanvullende implementatieactiviteiten nodig. Voor de implementatie van actief informeren over LAA-onderzoeken is onderscheid gemaakt naar landelijke implementatieactiviteiten en activiteiten die iedere gemeente uit moet voeren.

Landelijke activiteiten implementatie:

- Uitwerken juridische kader;
- Goede formats voor de standaardbrieven (per signaal met grondslag) op B1-niveau in Nederlands en Engels;
- Uitwerking inhoudelijke issues;
- Landelijke campagne ter ondersteuning van actief informeren;
- FAQ’s / werkwijze voor beantwoorden vragen;
- Evaluatie naar de effecten van het actief informeren.

Gemeentelijke activiteiten implementatie:

- Informeren college van burgemeester en wethouders over het versturen van de brieven over het LAA-signaal;
- Informeren betrokkenen over de nieuwe werkwijze;
- Toetsen brieven door juristen en communicatiemedewerkers;
- Toevoegen gemeentespecifieke informatie aan brieven;
- Inregelen standaardbrieven in zaaksysteem;
- Instrueren KCC-medewerkers;
- Aantrekken extra personeel.

Bijlage A: Gesprekspartners

Interviews

Organisatie	Naam
Gemeenten	
Arnhem	
Bernheze	
Breda	
Diemen	
Hoorn	
Midden-Groningen	
Roosendaal	
Rotterdam	
Utrecht	
Waalwijk	
Zeist	
Zwolle	

Begeleidingscommissie

Organisatie	Naam
Ministerie van BZK	
NVVB	
VNG	

Bijlage B: Gebruikte bronnen

Rapporten en studies

Kamerstukken II (2021-2022), *35 772 nr. 28*

Ministerie van BZK (2022), *Kamerbrief d.d. 8 juli 2022: Aankondiging van maatregelen ter voorkoming van identiteitsfraude*

Ministerie van BZK (2021), *Handleiding overheidstarieven 2022*

Ministerie van BZK (2018), *Circulaire Adresonderzoek BRP 1 november 2018*

VNG Realisatie (2022), *Onderzoek Impact en werklast Landelijke Aanpak Adreskwaliteit*

Internet

https://www.binnenlandsbestuur.nl/carriere/wervingscampagne-burgerzaken-moet-wachttijden-verkorten

https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/stelsel-van-basisregistraties/rollen-stelsel-basisregistraties

https://www.digitaleoverheid.nl/kabinetsbeleid-digitalisering/werkagenda/

https://www.digitaleoverheid.nl/werkagenda-waardengedreven-digitaliseren/

https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2022/11/20221104-A11Y-Werkagenda-Waardengedreven-Digitaliseren-DigitaleOverheid-versie.pdf

https://www.internetconsultatie.nl/experimentenbesluitbrp/b1

https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/07/08/kamerbrief-over-aankondiging-van-maatregelen-ter-voorkoming-van-identiteitsfraude

https://www.rvig.nl/brp/landelijke-aanpak-adreskwaliteit-laa

https://www.rvig.nl/documenten/circulaires/2018/09/25/circulaire-adresonderzoek-brp-1-november-2018

https://www.rvig.nl/over-rvig/algoritmeregister

Bijlage C: Detailuitwerking werklasten

Tabel C.1 Impact en issues actief informeren (variant 1A LAA-onderzoek)

Fasen	Handelingen	Intern / extern	Schaal [a]		Uurtarief [b]		Tijdsbesteding handelingen				Kosten [f]	
			Min	Max	Min	Max	Tijd [c]	Frequentie [d]	Procent [e]	OOP	Min	Max
					in €	in €	in uren			in €	in €	in €
1. Opstellen van de brief	Aanmaken zaak	Intern	7	8	€ 58	€ 62	8/60	5,6	100%		€ 43,31	€ 46,29
	Opstellen brief (standaard format per type signaal)	Intern	7	8	€ 58	€ 62	3/60	5,6	100%		€ 16,24	€ 17,36
	Opstellen brief (gronden adresonderzoek)	Intern	7	8	€ 58	€ 62	4/60	5,6	100%		€ 21,65	€ 23,15
	Opstellen brief (adresseren brief - NAW-gegevens)	Intern	7	8	€ 58	€ 62	2/60	5,6	100%		€ 10,83	€ 11,57
	Opstellen brief (gekoppelde vervolgacties, resultaat)	Intern	7	8	€ 58	€ 62	17/60	5,6	100%		€ 92,03	€ 98,37
	Subtotaal										€ 184,05	€ 196,75
2. Printen, versturen en archiveren		Intern	7	8	€ 58	€ 62	6/60	5,6	100%	€ 2,50	€ 46,48	€ 48,72

Fasen	Handelingen	Intern / extern	Schaal [a]		Uurtarief [b]		Tijdsbesteding handelingen				Kosten [f]	
			Min	Max	Min	Max	Tijd [c]	Frequentie [d]	Procent [e]	OOP	Min	Max
					in €	in €	in uren			in €	in €	in €
3. Afhandelen vragen ingezetenen n.a.v. brief	Opvangen vraag KCC + doorzetten	Intern	7	8	€ 58	€ 62	6/60	5,6	28%		€ 9,09	€ 9,72
	Afhandelen vraag door LAA-medewerker	Intern	7	8	€ 58	€ 62	12/60	5,6	28%		€ 18,19	€ 19,44
	Subtotaal										€ 27,28	€ 29,16
4. Registreren afhandeling		Intern	7	8	€ 58	€ 62	5/60	5,6	28%		€ 7,58	€ 8,10
Totaal											**€ 265,40**	**€ 282,73**

a) Bron: VNG Realisatie (2022), *Onderzoek Impact en werklast Landelijke Aanpak Adreskwaliteit*.

b) Voor de uurtarieven is gebruik gemaakt van Ministerie van BZK (2021), *Handleiding overheidstarieven 2022* (Uurtarief productieve uren excl. btw uit tabel Gemiddelde totale kosten per salarisschaal).

c) Bron: inventarisatie bij gemeenten. De cijfers in deze kolom geven weer hoe veel tijd het uitvoeren van de handelingen uit de derde kolom per keer kosten. De cijfers zijn weergegeven in uren, een notatie van 5/60 staat voor 5/60 uur of 5 minuten.

d) Bron: informatie RvIG. De cijfers in deze kolom geven weer hoe vaak een handeling uit kolom 'tijd' gemiddeld moeten worden uitgevoerd. Gemiddeld moeten bv. 5,6 brieven worden verstuurd per LAA-onderzoek.

e) Bron: inventarisatie bij gemeenten. Het percentage geeft aan in hoeveel procent van de gevallen een handeling wordt verricht.

f) De kosten zijn als volgt berekend: uurtarief * tijd handeling * frequentie * percentage. Voor bv. de handeling 'aanmaken zaak' wordt de berekening van de kosten in de minimumvariant dan € 58 (schaal 7) * 8/60 uur * 5,6 maal * 100% = € 43,31 per onderzoek. De berekening van de kosten in de maximumvariant wordt dan € 62 (schaal 8) * 8/60 uur * 5,6 maal * 100% = € 46,29 per onderzoek.

Tabel C.2 Impact en issues actief informeren (variant 4 adresonderzoek)

Fasen	Handelingen	Intern / extern	Schaal [a]		Uurtarief [b]		Tijdsbesteding handelingen				Kosten [f]	
			Min	Max	Min	Max	Tijd [c]	Min	Max	Min	Max	Tijd [c]
					in €	in €	in uren			in €	in €	in uren
1. Opstellen van de brief	Aanmaken zaak	Intern	7	8	€ 58	€ 62	7/60	1	100%		€ 6,77	€ 7,23
	Opstellen brief (standaard format per type signaal)	Intern	7	8	€ 58	€ 62	3/60	1	100%		€ 2,90	€ 3,10
	Opstellen brief (gronden adresonderzoek)	Intern	7	8	€ 58	€ 62	4/60	1	100%		€ 3,87	€ 4,13
	Opstellen brief (adresseren brief - NAW-gegevens)	Intern	7	8	€ 58	€ 62	1/60	1	100%		€ 0,97	€ 1,03
	Opstellen brief (gekoppelde vervolgacties, resultaat)	Intern	7	8	€ 58	€ 62	2/60	1	100%		€ 1,93	€ 2,07
	Subtotaal										€ 16,43	€ 17,57
2. Printen, versturen en archiveren		Intern	7	8	€ 58	€ 62	6/60	1	100%	€ 2,50	€ 8,30	€ 8,70

Fasen	Handelingen	Intern / extern	Schaal [a]		Uurtarief [b]		Tijdsbesteding handelingen				Kosten [f]	
			Min	Max	Min	Max	Tijd [c]	Min	Max	Min	Max	Tijd [c]
					in €	in €	in uren			in €	in €	in uren
3. Afhandelen vragen ingezetenen n.a.v. brief	Opvangen vraag KCC + doorzetten	Intern	7	8	€ 58	€ 62	6/60	1	24%		€ 1,39	€ 1,49
	Afhandelen vraag door LAA-medewerker	Intern	7	8	€ 58	€ 62	15/60	1	24%		€ 3,48	€ 3,72
	Subtotaal										€ 4,87	€ 5,21
4. Registreren afhandeling		Intern	7	8	€ 58	€ 62	5/60	1	24%		€ 1,16	€ 1,24
Totaal											**€ 30,77**	**€ 32,71**

a) Bron: VNG Realisatie (2022), *Onderzoek Impact en werklast Landelijke Aanpak Adreskwaliteit*.

b) Voor de uurtarieven is gebruik gemaakt van Ministerie van BZK (2021), *Handleiding overheidstarieven 2022* (Uurtarief productieve uren excl. btw uit tabel Gemiddelde totale kosten per salarisschaal).

c) Bron: inventarisatie bij gemeenten. De cijfers in deze kolom geven weer hoe veel tijd het uitvoeren van de handelingen uit de derde kolom per keer kosten. De cijfers zijn weergegeven in uren, een notatie van 5/60 staat voor 5/60 uur of 5 minuten.

d) Bron: informatie RvIG. De cijfers in deze kolom geven weer hoe vaak een handeling uit kolom 'tijd' gemiddeld moeten worden uitgevoerd. Gemiddeld moeten bv. 1 brief worden verstuurd per adresonderzoek.

e) Bron: inventarisatie bij gemeenten. Het percentage geeft aan in hoeveel procent van de gevallen een handeling wordt verricht.

f) De kosten zijn als volgt berekend: uurtarief * tijd handeling * frequentie * percentage. Voor bv. de handeling 'aanmaken zaak' wordt de berekening van de kosten in de minimumvariant dan € 58 (schaal 7) * 7/60 uur * 1 maal * 100% = € 6,77 per onderzoek. De berekening van de kosten in de maximumvariant wordt dan € 62 (schaal 8) * 7/60 uur * 1 maal * 100% = € 7,23 per onderzoek.