



**CLIËNTENRAAD
SOCIAAL DOMEIN
DEN HAAG**

030

Mevrouw
Dienst SZW
Gemeente Den Haag

Ons kenmerk

CSD/2020.7

Contactpersoon

C.C.M. van der Meer

Telefoonnummer

(070) 353 74 76

E-mailadres

christien.vandermeer@denhaag.nl

Aantal bijlagen

1

Datum

26 mei 2020

Onderwerp

Reactie op uw brief van 3 april 2020

Beste mevrouw ,

Hartelijk dank voor uw reactie op ons advies van 6 maart jl. Hierbij onze reactie op uw voorstellen.

Allereerst, de deelraad Participatie stemt in met uw suggestie voor aanpassing van de termijnbrief. We vinden de nieuwe tekst een grote verbetering en veel uitnodigender voor cliënten om contact op te nemen met de Klantenservice.

Ten tweede: in uw reactie gaat u met betrekking tot uitnodigingen voor afspraken in op de (niet bekende) oorzaken van de non-response. Prima dat hier een onderzoek naar wordt gedaan. Echter het advies van CSD ging met name over de wijze van uitnodigen, niet over de oorzaken. Wij hebben de suggestie gedaan om uitnodigingen op een meer doelmatige en doeltreffender wijze te organiseren dan thans het geval is met briefpost als primair communicatiemiddel.

Uit diverse onderzoeken, ook bekend bij SZW, weten we dat juist kwetsbare groepen (mensen met multi-problematiek) hun post niet openmaken. Uitsluitend briefpost hanteren is daarbij niet meer van deze tijd.

SZW is een relatief kleine organisatie. Talloze veel grotere en complexere bedrijven en instellingen met honderdduizenden cliënten en relaties (ziekenhuizen, universiteiten, dagbladen, de NS, KLM, UWV, DUO, Albert Heyn enz.) communiceren op individueel klantniveau al langer, en zeer gebruiksvriendelijk, langs digitale weg via social media, apps, sms, email en chats. Het kan dus niet ingewikkeld zijn voor SZW om dat ook snel in te voeren in de eigen communicatieprotocollen en software. Dat gebeurt deels ook al, bijv. bij de afd. Bezwaar en Beroep waar stukken digitaal worden gewisseld met cliënten, rechtbanken en advocaten. Op onze suggesties over andere, meer cliëntvriendelijke vormen van communiceren vernemen wij dan ook graag wanneer SZW digitale cliëntcommunicatie gaat invoeren, en zo niet waarom dat niet het geval is.

Ten derde: de communicatie met dak-thuislozen. De dienst SZW gaat er ten onrechte van uit dat alle daklozen een BRP adres hebben bij de dienst zelf. Integendeel: het grootste aantal dak- en thuislozen heeft een BRP briefadres via relaties, of bij instellingen als Leger des Heils, Straatconsulaat, of elders buiten Den Haag.

Daklozen vormen geen homogene groep waar de gemeente veel inzicht in heeft. Veel daklozen zijn in feite "werkende armen" of "economisch zelfredzame daklozen": zij maken gebruik van wisselende

Ons kenmerk
CSD/2020.7..

verblijfslocaties zoals vakantiewoningen, caravans, bij kennissen, Airbnb, tijdelijke opvang. Hun BRP briefadres is dan bij een kennis ingeschreven. Dat hoeft niet altijd in de gemeente Den Haag te zijn. Het is geen wettelijke verplichting dat een dakloze zijn BRP briefadres bij SZW zelf onderbrengt.

Omdat over het BRP briefadres veel misverstanden bij de gemeente bestaan voegen wij de aan duidelijkheid niets te wensen overlatende brief van de staatssecretaris SZW dd. 11-03-2019 aan het college van B&W bij.

Juist voor de groep dak -en thuislozen geldt dat de 2 weeks-of 3 weeks termijn te kort is om te kunnen reageren. Zoals in het advies van CSD is gesteld: briefpost komt binnen bij een adresgever. Het duurt dan even voordat deze de brief aan betrokkene in handen kan stellen. De adresgever is ook wel eens een week of 2-3 op vakantie. Ook bij instellingen kan vertraging ontstaan in het overdragen van post. Na uiteindelijke ontvangst moet betrokkene nog wel in staat zijn adequaat te reageren; dat kost tijd. Soms moet een juridisch adviseur (Jur. Loket of advocaat) worden geraadpleegd. Soms moeten stukken worden opgezocht uit het veelal elders opgeslagen archief van betrokkene.

Het voorstel van SZW om de termijn naar 3 weken te verlengen achten wij daarom onvoldoende: wij houden vast aan onze suggestie van 4 weken. De gemeente hanteert voor zichzelf ook de 4-weeks termijn (soms zelfs 6 weken) bij diverse procedures. Nota bene: indien SZW meer zou communiceren via digitale kanalen zou de termijn wellicht korter kunnen zijn.

Ik vertrouw erop onze standpunten hiermee goed verwoord te hebben. Als e.e.a. bij u nog vragen oproept, gaan wij graag met u in gesprek.

Met vriendelijke groet,



Henk Baars
Voorzitter Brede Raad van de Cliëntenraad Sociaal Domein
Waarnemend voorzitter van de deelraad Participatie

Cc: Dienst SZW, Sorayda Berkhout

Bijlage: brief Stas SZW dd 11-03 2019 nr 2018000953129 aan college b&w i.a.a. burgerzaken en sociaal domein

Colleges van burgemeester en wethouders

i.a.a. hoofden burgerzaken
i.a.a. hoofden sociaal domein
Datum 11 maart 2019

Betreft Problemen van burgers bij weigeren inschrijving in BRP

Geacht college,

Hierbij stuur ik u de circulaire BRP en Briefadres, aangevuld met een stappenplan voor het inschrijven van uw inwoners op een briefadres. De circulaire is niet nieuw en eerder ter beschikking gesteld aan gemeenten. Ik breng hem opnieuw onder uw aandacht vanwege de recent weer in het nieuws gekomen problemen van burgers bij de inschrijving in de Basisregistratie Personen (BRP).

Onder andere bij de Nationale Ombudsman, diverse maatschappelijke organisaties en bij het ministerie komen nog te vaak vragen en klachten binnen van burgers die zich niet kunnen inschrijven in de Basisregistratie Personen (BRP) omdat ze geen woonadres hebben en gemeenten kennelijk weigeren in te schrijven op een briefadres. Ze kunnen dan niet aan hun verplichting tot registratie in de BRP voldoen, en komen in de knel doordat ze geen of moeilijk een beroep kunnen doen op voorzieningen als uitkeringen, zorg en het aanvragen van identiteitsdocumenten.

Onlangs besteedde het televisieprogramma De Monitor aandacht aan deze problematiek en dan in het bijzonder de kwetsbare positie van dak- en thuislozen. Naar aanleiding van de uitzending heb ik contact laten opnemen met een aantal in de uitzending genoemde gemeenten. Zij schetsten de complexe problematiek waarmee ze te maken hebben.

Ik ben me ervan bewust dat beslissen over de inschrijving van iemand in de BRP niet altijd eenvoudig is, zeker niet als het een briefadres betreft. Als een burger aangeeft geen woonadres (meer) te hebben, gaat daar vaak complexe sociale problematiek achter schuil. Bovendien is er ook waakzaamheid nodig, omdat ook vanuit frauduleuze motieven om een briefadres kan worden gevraagd.

Echter, ik wil u er met klem op wijzen dat mensen die (langer dan vier maanden) rechtmatig in Nederland verblijven als ingezetene in de BRP ingeschreven moeten worden. Aangezien de bewoordingen in de Wet BRP met betrekking tot het inschrijven van personen op een briefadres in de dagelijkse uitvoeringspraktijk nog niet altijd duidelijk genoeg blijken te zijn, ga ik een wetswijziging in gang zetten om te expliciteren dat gemeenten verplicht zijn een burger ambtshalve te registreren op een briefadres indien betrokkene geen woonadres heeft en zelf ook geen aangifte doet of kan doen van een briefadres.

Naast de wetswijziging om de verplichting tot ambtshalve inschrijving te verduidelijken, wil ik me blijven inspannen om gemeenten te ondersteunen bij dilemma's rond inschrijving in de BRP. De circulaire en het stappenplan zijn hulpmiddelen, maar daarnaast zal BZK ook net als in voorgaande jaren bijeenkomsten organiseren. Zo zal de problematiek rond inschrijving op een briefadres ook aan de orde komen in een workshop die BZK momenteel samen met gemeenten en de Nationale Ombudsman ontwikkelt. Deze workshop gaat over klantcontact bij gemeenten in relatie tot het bijhouden van de BRP. Er zal onder andere aandacht worden besteed aan de cruciale samenwerking tussen burgerzaken en het sociaal domein. Binnenkort worden u en de betreffende medewerkers van uw gemeente, hiervoor uitgenodigd.

Gemeente Den Haag

Ons kenmerk

CSD/2020.7..

Heeft u vragen over deze brief of de circulaire, neemt u dan contact op met het ministerie via de Frontoffice van de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens.

De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. R.W. Knops

Pagina 2 van 2

DGOO/DIO

Afdeling Identiteit

Turfmarkt 147

Den Haag

Postbus 20011

2500 EA Den Haag

www.rijksoverheid.nl

www.facebook.com/minbzk

www.twitter.com/minbzk