



Gemeente Ede: digitale aangifte verhuizen verlaagt werkdruk met 40%

Voorkom adresfraude dankzij unieke risicoprofielen

Het belang van een correct adres bij de juiste persoon gaat verder dan gemeentelijke dienstverlening zoals een paspoortaanvraag of kunnen stemmen bij verkiezingen. Het kan zelfs van levensbelang zijn, bijvoorbeeld als inwoners moeten worden gewaarschuwd of opgespoord bij een ramp. Daarvoor moet de overheid haar zaken op orde hebben, maar heeft de inwoner ook zijn verantwoordelijkheid. Een juist adres in de BRP is belangrijk: voor inwoners én overheid

Digitale adreswijziging, fluitje van een cent

De gemeente moet wettelijk iedereen die binnen haar grenzen woonachtig is, registreren in de Basisregistratie Personen (BRP). Meer dan 600 instellingen, zoals de Sociale Verzekeringsbank, pensioenfondsen en de Belastingdienst, baseren zich hierop. Het is dan ook randvoorwaardelijk dat deze actuele en betrouwbare gegevens bevat. Dit maakt de overheid efficiënter, de dienstverlening beter en de aanpak van fraude doeltreffender.

Digitale aangifte verhuizen

Het de burger zo gemakkelijk mogelijk maken om de verhuizing door te geven is de eerste stap naar een correcte BRP.

Henk van den Boom, Afdelingsmanager Burgerzaken en receptiebalie bij gemeente Ede stelde zichzelf de vraag: "Is betere dienstverlening 60 uur loketten openzetten binnen onze openingstijden of is het beter om het digitale kanaal open te stellen?"

Zowel gemeente Ede als Almelo kiezen met volle overtuiging voor digitale dienstverlening. Het is immers een wens van de burger om niet naar het gemeentehuis te hoeven als dat niet echt noodzakelijk is. En een adreswijziging online aangeven via de gemeentelijke website is met de app iVerblijf & Adres bovendien een fluitje van een cent.

Automatisch BRP bijwerken

Dat betekent dat we meer tijd over hebben. "En als de burger, die hulp nodig heeft, dan naar de gemeente komt, zorgen we dat we er écht voor hem zijn. Dat we de tijd hebben om deze (speciale) aangifte te behandelen.", vult Van den Boom aan.

'Groene verhuizing' zorgt voor 40% werkdrukvermindering

Als kwartiermaker heeft gemeente Almelo als eerste gewerkt met de app iVerblijf & Adres. "De eerste paar weken hebben we alle aangiftes nog gecontroleerd", zegt Evelien van Rijswijk-Hendriks, Manager Burgerzaken en Ontvangst bij gemeente Almelo. "Daarna was er voldoende vertrouwen om ook het vinkje bij automatisch BRP bijwerken aan te zetten." Vanaf dat moment spreken we écht over 'groene verhuizingen'. De standaard verhuizingen kosten op deze manier, dankzij de goede controle op basis van risicoprofielen, geen tijd meer, daar komt immers geen ambtenaar meer aan te pas.

Dat leidt tot een werkdrukvermindering, die oploopt tot wel 40%. "We hebben tijd over. Tijd die we bijvoorbeeld kunnen besteden aan de speciale gevallen, maar ook aan adresonderzoek. Daar is nog veel geld in te besparen en dat is rechtvaardig naar alle burgers toe."

In 2015 waren er in gemeente Ede ±12.000 adreswijzigingen, waarbij er ±600 adresonderzoeken zijn uitgevoerd.

Betere fraudebestrijding leidt tot minder kosten en meer rechtvaardigheid

Soms maken mensen echter ook bewust misbruik van een adres, voor eigen gewin. Denk aan het verkrijgen van uitkeringen en toeslagen, aan hennepsteelt of zelfs aan mensenhandel. Deze fraude met persoonsgegevens is onvoorspelbaar en eigenlijk niet te voorkomen.

Er wordt gezegd dat digitalisering van de gemeentelijke dienstverlening fraude in de hand werkt. De controlerende rol van de balie medewerker wordt immers steeds kleiner, waardoor het oogcontact en onderbuikgevoel verdwijnen. Maar tegelijkertijd worden mensen steeds slimmer en brutaler, ze zetten alles op alles om maar uit zicht te blijven. Van den Boom vult aan, "Een huurcontract is tegenwoordig zo gemaakt. Dat zegt echt niets. De historie van een persoon of adres, gebaseerd op risicoprofielen, zegt zoveel meer!".

Adresfraude uitzoeken en zo nodig corrigeren, is een publieke taak. Vandaar dat de gemeente inschrijvingen in de BRP controleert. In een aantal gevallen zal dit leiden tot een adresonderzoek. Dit is echter een tijdrovend en kostbaar proces en dat wil je het liefst zo gericht mogelijk inzetten. En dankzij de risicoprofielen is dat nu mogelijk. "Bovendien zorgt de applicatie dat alles voorhanden is en we snel het dossier op orde hebben. Dat bespaart ons veel administratieve rompslomp en daardoor hebben we meer tijd voor het echte werk.", zegt Van den Boom.

Voordelen gemeente:

- Werkdrukvermindering met 40%
- Aandacht speciale gevallen
- Gerichter adresonderzoek
- Betere fraudebestrijding
- Kostenbesparing
- Koppeling life events
- Winst voor derden zoals griffiers, bodes en afvalverwerkers

Voordelen burger:

- Betere dienstverlening
- 24/7
- Niet meer naar gemeentehuis
- Tijds winst
- Doorlooptijd omlaag

Veerkrachtig in reactie op adresfraude

Eén werkwijze en toch je eigen gemeentelijk beleid toepassen

Waar de processen voor de Burgerlijke Stand door alle gemeenten eigenlijk op dezelfde manier worden uitgevoerd. Bleek tijdens de ontwikkeling van de app iVerblijf & Adres al snel dat kwartiermakers verschillende werkwijzen en ideeën hebben over de verwerking van adreswijzigingen. Daar is dan ook rekening mee gehouden bij het modelleren. Hierdoor kunnen gemeenten het eigen gemeentelijke beleid inbrengen in de risicoprofielen in de app.

Door het gemak van wijzigen en eenvoudig opschalen naar eigen inzicht, zijn gemeenten steeds bezig met optimalisatie. Het blijft belangrijk dat je als overheid veerkrachtig kunt zijn in je reactie op adresfraude. "Mogelijk zullen er de eerste periode in Ede meer adresonderzoeken plaatsvinden. We zijn onze risicoprofielen immers nog aan het fine tunen, we zoeken nog naar de juiste graadmeters. Maar op termijn zal deze app ons heel veel tijd, en daarmee geld, besparen.", aldus Van den Boom.

Risicoprofielen uniek en effectief

De app iVerblijf & Adres, onderdeel van iBurgerzaken, biedt uitkomst voor gemeente Ede. De applicatie toetst adresmutaties automatisch aan de hand van door de gemeente zelf in te stellen risicoprofielen. Het is daarmee een digitale vervanger van een deel van het 'vroegere werk' van de baliemedewerker. Er ontstaan zo immers zogenaamde groene, oranje en rode verhuizingen.

"Die groene verhuizingen hebben we het liefst", zegt Van den Boom. "Dergelijke aangiftes geven geen enkele reden om aan de betrouwbaarheid hiervan te twijfelen. Deze worden dan ook direct doorgevoerd naar de BRP." Deze aangifte wordt zonder tussenkomst van een ambtenaar afgehandeld. Bij de aangiftes waar een melding – een oranje of rode arcering – in het proces wordt getoond, kijkt een ambtenaar waarom dat deze verschijnt. "Een dergelijke waarschuwing hoeft niet direct fraude te betekenen, maar het geeft wel kans op fraude en dat wil je vroegtijdig in de gaten krijgen." Wanneer nodig wordt dan alsnog een adresonderzoek ingesteld. Op die manier kan het echter gericht en zal een dergelijk onderzoek dus minder vaak plaatsvinden.

Voorbeelden van in te stellen risicoprofielen:

- Aantal vierkante meters in relatie tot aantal ingeschreven personen
- Specifieke straten / wijken en recreatieadressen
- In afgelopen vijf jaar twee of meer keer 'vertrokken onbekend waarheen'-status
- Veel verhuizers

Nieuwe ontwikkelingen

Van den Boom adviseert gemeenten dan ook niet te wachten, maar nu al te beginnen met het verbeteren van de dienstverlening en daarmee de kwaliteit van de BRP te verbeteren. Overigens ziet hij ook al mogelijkheden om gerelateerde zaken met te sturen bij de digitale verhuizing. Wat te denken van een koppeling naar andere life events zoals parkeervergunningen en huisvuilcontainers?



info.prlg@pinkroccade.nl
www.pinkroccadelocalgovernment.nl