Inspectie SZW
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Bredere kijk op gegevens

Programmarapportage Informatieprocessen

Colofon

Projectnaam	Bredere kijk op gegevens
Rapportnummer	R12/04
ISBN	978-90-5079-256-1
ISSN	1383-8733

Voorwoord

Informatiestromen en –netwerken zijn van toenemend belang voor burgers en overheid. De dienstverlening van de overheid digitaliseert. Overheidorganisaties met verschillende taken en doelstellingen maken steeds vaker gebruik van elkaars gegevens. Gemeenten, UWV en SVB gaan hier volop in mee bij de invulling die zij geven aan de uitvoering van sociale zekerheid. Vooral binnen gemeenten ontstaan netwerken en ketens die zich niet beperken tot de sociale zekerheid alleen.

Het is cruciaal dat de gegevens over burgers, die de overheid gebruikt, juist zijn. Burgers hebben daarbij een rol om waar nodig de overheid te corrigeren als ze merken dat hun gegevens niet kloppen. De overheid heeft als rol om burgers daarbij op hun verantwoordelijkheid te wijzen. De uitvoerders van de sociale zekerheidsregelingen hebben een rol bij de borging van de kwaliteit van deze gegevens door elkaar te informeren over onjuiste gegevens.

Gemeenten, UWV en SVB stellen terecht prioriteit bij een goede uitvoering van hun taak en dienstverlening aan betrokken burgers. De toenemende digitalisering en het ontstaan van informatienetwerken vergen een kwaliteitsborging die verder gaat dan uitsluitend een goede uitvoering van de eigen wettelijke taak.

Het onderzoek geeft aan dat kwaliteitsborging vanuit dit brede perspectief minder aandacht krijgt dan wenselijk is in de uitvoering. De inspectie roept gemeenten, UWV en SVB dan ook op om met elkaar afspraken te maken over de stelselbrede borging van de kwaliteit van gegevens.

Mr. J.A. van den Bos
Inspecteur-generaal
Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Inhoud

Colofon—2
Voorwoord—3

1 Samenvatting en oordeel—5

2 Inleiding—7
2.1 Risico-inventarisatie—7
2.2 Onderwerp—8
2.3 Toezichtkader—9

3 Aanvraagproces WWB en kwaliteit van gegevens—11
3.1 Bevindingen—11
3.2 Conclusies—13

4 Correctieverzoeken en terugmeldingen—15
4.1 Bevindingen—16
4.1.1 Correctieverzoeken—16
4.1.2 Terugmeldingen—17
4.2 Conclusies—19

5 Bestuurlijke reacties – naschrift Inspectie—21

Lijst van afkortingen—22
Bijlage: Bestuurlijke reacties—23
Publicaties van de inspectie—31

1 Samenvatting en oordeel

De inspectie richt zich in haar toezicht op de effectiviteit van het stelsel van werk en inkomen. In het meerjarenplan van het programma informatieprocessen van de Inspectie SZW staan drie onderwerpen centraal, die van belang zijn voor de ondersteuning van het stelsel. De onderwerpen zijn: de kwaliteit van de informatie, administratieve lastenverlichting en beveiliging en bescherming van persoonsgegevens. Deze rapportage is de vijfde rapportage van het meerjarenplan informatieprocessen van de inspectie en gaat in op processen die betrekking hebben op borging van kwaliteit van gegevens.

De overheid zet steeds meer informatie- en communicatietechnologie (ICT) in voor dienstverlening en eigen huishouding. Hierbij ontstaan steeds meer en grotere informatiestromen en –netwerken, die niet alleen gericht zijn op dienstverlening, maar ook op controle.[1] Ook de uitvoerders van de SZW-wetgeving bij sociale zekerheid (gemeenten, UWV en SVB, verder ook te noemen: SUWI-partijen), onderdelen van de overheid, gaan mee in deze voortgaande digitalisering. Binnen het stelsel van werk en inkomen stimuleert de Programmaraad SUWI de toepassing van e-WWB bij uitkeringsaanvragen.[2] Bij UWV en SVB lopen verandertrajecten die steunen op digitalisering van dienstverlening (redesign UWV en SVB-10). ICT-ondersteuning is een cruciaal element in de visie van de VNG op gemeentelijke dienstverlening in 2020.[3] Het stelsel van basisregistraties krijgt steeds meer vorm en het landelijke progamma i-NUP is in uitvoering.[4] Kwaliteit van gegevens wordt steeds belangrijker.

Gemeenten, SVB en UWV hebben elk een eigen verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de sociale zekerheid. Gemeenten, UWV en SVB worden geconfronteerd met veranderingen. Gemeenten bereiden zich voor op de uitvoering van gedecentraliseerde taken zoals jeugdzorg en de AWBZ. Voor elke individuele uitvoerder staat de eigen wettelijke taak centraal. Het primaire belang ligt bij kwaliteit van de gegevens die men nodig heeft voor het eigen proces. De specifieke gegevensbehoefte wordt daardoor bepaald.

De centrale vraag van dit onderzoek is in hoeverre gemeenten, UWV en SVB zijn gericht op de kwaliteit van gegevens.

De inspectie heeft gekozen voor twee deelonderzoeken bij uitvoeringsaspecten waarbij kwaliteit van gegevens van belang is.
Het eerste deelonderzoek gaat in op de intake WWB voor zover het betreft de aanvraag van een uitkering algemene bijstand.[5] Hierbij is onderzocht in hoeverre verschillen in werkwijze bij gemeenten invloed hebben op de kwaliteit van gegevens die gemeenten verzamelen om een beslissing te nemen voor toekenning van een WWB-uitkering.
Het tweede deelonderzoek gaat in op de kwaliteit van gegevens die van belang zijn voor gemeenten, UWW, SVB en hun klanten. Er is onderzocht wat de bijdrage is van

1 I-Overheid, WRR, maart 2011, p. 11.
2 De Programmaraad (Divosa, UWV en VNG) heeft een agenda voor de complementaire samenwerking tussen UWV en gemeenten opgesteld waaronder ICT-toepassingen.
3 “Dienstverlening draait om mensen”, VNG, maart 2010
4 I-NUP is de implementatie van Het NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid). Dit bestaat uit (23) digitale bouwstenen en het nakomen van (19) resultaatverplichtingen. Gemeenten en andere overheidsorganen kunnen die bouwstenen gebruiken om hun dienstverlening aan burgers en ondernemers sneller, beter en efficiënter te maken.
5 Bijzondere bijstand, IOAW en IOAZ vallen niet onder de reikwijdte van deze rapportage.

terugmeldingen en correctieverzoeken binnen het SUWI-domein aan de kwaliteit van gegevens. Het gaat om alle digitale, schriftelijke of mondelinge uitingen waarbij een burger of organisatie meldt aan de instantie, die voor dat gegeven de verantwoordelijke is (een van de SUWI-partijen), dat een specifiek gegeven naar zijn of haar mening niet juist is.

Uit onderzoek van de inspectie is gebleken dat het proces bij gemeenten, UWV en SVB voldoende gericht is op de kwaliteit van verzamelde gegevens voor hun eigen wettelijke taak. Het belang van een stelselbrede borging van de kwaliteit van gegevens staat op de achtergrond.
Uit onderzoek blijkt tevens dat correctieverzoeken en terugmeldingen weinig worden gebruikt. De inspectie ziet dat naast het instrument terugmeldingen ook andere instrumenten worden ingezet. Dit betreft onder andere het beschikbaar stellen van bestanden en het aanbieden van een inkijkfunctie.
De inspectie ziet dat uitvoerders verschillend omgaan met de mogelijkheden van digitalisering. De (standaard) oplossingen, waaronder de door UWV en KING ontwikkelde e-WWB, sluiten niet direct aan op gemeentelijke beleidsvisies. Voor betere benutting van de mogelijkheden voor digitalisering van dienstverlening is het van belang om een brug te slaan tussen de gemeentelijke beleidsvisies en landelijk geïnitieerde automatiseringsoplossingen.

De toename van informatiestromen en -netwerken maakt een stelselbrede borging van de kwaliteit van gegevens door de afzonderlijke uitvoerders steeds belangrijker. Het proces van de kwaliteitsborging van gegevens in het domein van werk en inkomen gaat niet alleen over organisatiegrenzen heen maar ook over de grenzen van het SUWI-domein. Alle partijen hebben hierbij uiteindelijk belang en het is nodig dat alle partijen meewerken aan een breed gedragen kwaliteitsborging. Het feit dat eind 2011 de GBA minstens 387.000 personen bevatte met de status ‘vertrokken onbekend waarheen (VOW)’, onderstreept dit belang.

De inspectie oordeelt op grond van dit uitgangspunt en de onderzoeken dat de SUWI-partners in onderling overleg meer belang moeten toekennen aan stelselbrede borging van de kwaliteit van gegevens.

2 Inleiding

Goed functionerende informatieprocessen zijn noodzakelijk voor juiste uitvoering van de sociale zekerheid. UWV, SVB en gemeenten hebben tijdig betrouwbare en relevante informatie nodig om hun werk goed te kunnen doen en de cliënt snel en naar behoren te bedienen. Deze informatie wordt door de cliënt aangeleverd, bij de uitvoering zelf gegenereerd of verkregen van SUWI-partijen en instanties buiten het stelsel van werk en inkomen. Eis daarbij is dat er goede beveiliging is om misbruik of oneigenlijk gebruik van persoonsgegevens van cliënten te voorkomen.
In het meerjarenplan van het programma informatieprocessen van de Inspectie SZW staan drie onderwerpen centraal: kwaliteit van de informatie, administratieve lastenverlichting en beveiliging en bescherming van persoonsgegevens. Rapportages op grond van het meerjarenplan hebben betrekking op één of meerdere van deze thema's. Deze worden geplaatst in de context van de overheidsbrede tendens tot digitalisering van dienstverlening. Deze rapportage is de vijfde rapportage van het meerjarenplan informatieprocessen.

De commissie-Keller heeft in 2005 geadviseerd over verbetering van de dienstverlening aan de burger. In lijn met dat advies heeft de minister van SZW ingezet op een optimale dienstverlening door de ketenpartners, eenmalige uitvraag en hergebruik van gegevens en de ontwikkeling van een digitaal klantdossier (DKD) waarmee alle keteninformatie over klanten beschikbaar zou zijn voor alle betrokkenen, onafhankelijk van plaats en tijd. De inspectie heeft in eerdere rapportages geconstateerd dat kwaliteit van gegevens binnen het Suwi-domein een aandachtspunt is.[6]

2.1 Risico-inventarisatie

Digitalisering van de dienstverlening
Toenemende informatiestromen en -netwerken vormen een algemene ontwikkeling, ook bij de rijksoverheid. Digitalisering van overheidsdienstverlening wordt steeds belangrijker. De inspectie heeft de rapportage vanuit dit perspectief opgesteld. Zonder hier uitputtend op in te gaan zijn er talloze ontwikkelingen te onderkennen waaruit blijkt dat digitalisering van dienstverlening steeds belangrijker wordt. Het stelsel van basisregistraties krijgt steeds meer vorm waardoor het mogelijk wordt dat overheidsinstanties steeds meer gegevens kunnen delen voor meerdere doeleinden. Doel is dat burgers en bedrijven minder worden geconfronteerd met uitvraag van al bekende gegevens. ICT-ondersteuning is een cruciaal element in de visie van de VNG op gemeentelijke dienstverlening in 2020. Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) is door de VNG belast met uitvoering van het programma 'Operatie NUP', dat gericht is op implementatie van het i-NUP bij gemeenten. De Programmaraad binnen het SUWI-domein is opdrachtgever van ondermeer een traject ontwikkeling en toepassing e-WWB bij uitkeringsaanvragen. Bij UWV en SVB lopen verandertrajecten die steunen op verdere digitalisering van dienstverlening (redesign UWV en SVB-10).

[6] Informatie-uitwisseling van de Suwi-keten met andere partijen, De burger bediend in 2010, De keten volgt klanten en Gegevensuitwisseling WWB/Wij.

Risicofactoren
Voor juiste en tijdige uitkeringsbeslissingen zijn relevante, betrouwbare en toegankelijke gegevens nodig.[7] Gegevens van onvoldoende kwaliteit kunnen leiden tot fouten in het uitvoeringsproces, herstelwerkzaamheden en dubbele uitvraag en daarmee tot extra lasten voor burgers en organisaties. De inspectie heeft een aantal risico's onderkend ten aanzien van de kwaliteit van gegevens.

- De wijze waarop de gegevensoverdracht van UWV naar gemeenten is vormgegeven, is mede afhankelijk van de inrichting van het proces voor gegevensverzameling rondom de uitkeringsintake op lokaal niveau. Uit eerder onderzoek blijkt dat de door de klant ingevoerde gegevens bij de intake niet standaard door UWV worden gecontroleerd. [8]

- Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de afhandeling van de uitkeringsaanvraag binnen de wettelijke kaders. Verschillen in werkwijze tussen gemeenten kunnen leiden tot verschillen in de kwaliteit van gegevens en de borging daarvan. Landelijke ontwikkelingen richting meer standaardisatie kunnen spanning oproepen met de gemeentelijke autonomie bij de inrichting van hun bedrijfsvoering.

- Bij de overheidsbrede ontwikkeling naar digitalisering van dienstverlening zijn processen nodig om de kwaliteit van breed beschikbare gegevens te borgen. Belangrijke instrumenten in het domein van werk en inkomen zijn daarbij correctieverzoeken en terugmeldingen. Het betreft alle digitale, schriftelijke of mondelinge uitingen waarbij een burger of organisatie aan de instantie die voor dat gegeven de verantwoordelijke is in de zin van de WBP (een van de SUWI-partijen), meldt dat een specifiek gegeven naar zijn mening niet correct is. In onderscheiden wetten is vastgelegd dat uitvoeringsinstanties en burgers aangeven (spontaan, op verzoek of verplicht) dat een gegeven naar hun mening niet correct is.

2.2 Onderwerp

In deze rapportage wordt ingegaan op het uitvoeringsproces en mechanismen die een rol spelen bij goede kwaliteit van gegevens. Er is op basis van vooronderzoek gekozen voor twee deelonderzoeken rondom kwaliteit van gegevens.

Het eerste deelonderzoek gaat in op de uitkeringaanvraag en -intake WWB. Hierbij zijn gemeenten en UWV betrokken. Er is onderzocht in hoeverre verschillen in werkwijze bij gemeenten invloed hebben op de kwaliteit van gegevens die gemeenten verzamelen om een beslissing te nemen voor toekenning van een WWB-uitkering voor algemene bijstand.
Het tweede deelonderzoek gaat in op activiteiten die onderdeel zijn van de borging van kwaliteit van gegevens die stelselbreed worden gebruikt. Het gaat om terugmeldingen en correctieverzoeken. De wetgever ziet correctieverzoeken en terugmeldingen als instrumenten om de kwaliteit van gegevens te verbeteren. Er is onderzocht in hoeverre deze instrumenten worden gebruikt binnen het SUWI-domein.

[7] Kwaliteit van administratieve dienstverlening: Managen is integreren – Hartog, Molenkamp, Otten. Zie paragraaf 2.3 en bijlage 1 voor uitwerking van deze begrippen.
[8] Keteninformatisering WWB/WIJ – IWI, december 2011.

De bevindingen, conclusie en daarop gebaseerde oordelen van de deelonderzoeken zijn opgenomen in de hoofdstukken 3 en 4.

2.3 Toezichtkader

Het toezichtkader wordt gevormd door wet- en regelgeving. Uitgangspunt van de inspectie is dat gegevens die de overheid gebruikt en van belang zijn voor burgers juist moeten zijn.

Uitvoeringskaders

- Het registreren van werkzoekenden en het in ontvangst nemen van de aanvraag voor een uitkering, ook voor algemene bijstand (WWB), is een wettelijke taak van UWV. In de memorie van toelichting bij de wijziging van de wet SUWI in 2012 is gesteld dat de ketenpartners moeten toewerken naar één landelijk systeem waarin vacatures en werkzoekenden worden geregistreerd. Optimalisering van de mogelijkheden om vacatures en werkzoekenden (automatisch) te matchen, is een van de doelen van die wet.[9]
- Elke combinatie van UWV-vestiging en gemeente (of gemeentelijk samenwerkingsverband) mag en kan lokaal werkafspraken maken over de taakverdeling tussen UWV en gemeenten.
- De Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) regelt voor het domein van werk en inkomen dat een SUWI-overheidsorgaan geen informatie aan de burger uit mag vragen, die bij een ander overheidsorgaan al bekend is. De gegevens die onder de WEU vallen, zijn opgenomen in Bijlage II van het Besluit SUWI. Het gaat dan onder andere om gegevens van UWV over de inschrijving en uitkering, gemeentelijke uitkeringsgegevens over WWB en gegevens van de Dienst Uitvoering Onderwijs, GBA en RDW.
- Voor correctieverzoeken (van burgers) en terugmeldingen (van overheidsorganisaties onderling) is specifieke wet- en regelgeving opgesteld. De verplichte terugmelding op de authentieke gegevens in de GBA is geregeld in de Wet GBA. Regels over het verstrekken van inlichtingen en het doen van correctieverzoeken door burgers zijn neergelegd in de Wet SUWI en materiewetten zoals de WWB. Waar in deze wetgeving gebieden niet geregeld zijn, is de WBP van toepassing. De WBP geeft de burger het recht tot inzage van de over hem geregistreerde gegevens, en het recht om deze gegevens te laten corrigeren. De wetgever veronderstelt dat het proces van correctieverzoeken en terugmeldingen functioneert als een regelkring; de burger of uitvoeringsinstantie signaleert een afwijking, hij of zij meldt deze aan de verantwoordelijke, de verantwoordelijke wijzigt het gegeven, en informeert de melder hierover.

  De inspectie geeft bij dit onderzoek een bredere invulling aan het begrip terugmelding dan die in de wetgeving wordt gehanteerd. De achterliggende gedachte hierbij is dat het proces van kwaliteitsborging niet beperkt is tot één specifieke categorie gegevens, maar zich uitstrekt over alle relevante gegevens die binnen het domein van werk en inkomen worden gebruikt.

[9] Kamerstukken II, 2011-2012, 33 065, nr. 3, p. 7-8.

3 Aanvraagproces WWB en kwaliteit van gegevens

De uitvoering van de WWB door gemeenten is in medebewind waarbij elke gemeente verantwoordelijk is voor de inrichting van haar uitvoeringproces. De gemeente kan dit naar eigen inzicht vormgeven.
In dit hoofdstuk gaat de Inspectie SZW in op de verschillende manieren waarop gemeenten het proces van aanvraag WWB inrichten, en de relatie daarvan met de kwaliteit van de gegevens die gebruikt worden voor de uitkeringsbeslissing.

3.1 Bevindingen

Het aanvraagproces WWB is bij alle onderzochte gemeenten anders ingericht. De verschillen hebben betrekking op proceselementen als aanmelding, inschrijving als werkzoekende, indienen van de aanvraag WWB, behandeling van de aanvraag, vastleggen van gegevens en toetsing en controle. De gegevens die door de gemeente worden opgevraagd, en de manier waarop deze worden verkregen (inrichting van het proces), verschillen per gemeente. De verschillen in lokale en regionale situatie van gemeenten spelen daarbij een belangrijke rol.

Rol UWV
De rol die UWV heeft in het proces van aanvraag WWB, varieert van het verzamelen van een volledige en geverifieerde set gegevens, tot alleen het (laten) inschrijven als werkzoekende zonder verdere bijdrage aan het aanvraagproces.
Overwegingen die gemeenten noemen voor het beperken van de rol voor UWV, zijn dat het vaak lang duurde voordat aanvragen doorkwamen bij de gemeente, dat gegevens en dossiers niet compleet waren, dat de afstand tot het werkplein (te) groot was, en dat er vaak klanten werden doorgestuurd, voor wie een uitkering helemaal niet aan de orde was (geen invulling poortwachterfunctie). De melding op het werkplein heeft volgens deze gemeenten geen toegevoegde waarde voor het intakeproces.

e-WWB
In het onderzoek is specifiek aandacht besteed aan de elektronische intake WWB (e-WWB). Met de e-WWB kan een klant thuis of op een werkplein digitaal een aanvraagformulier voor de WWB invullen. Klanten moeten met hun DigiD inloggen en zich inschrijven op werk.nl voordat het (digitaal) aanvragen van een WWB-uitkering mogelijk is. Het volgen van deze route garandeert dat de aanvrager van een WWB-uitkering voldoet aan de wettelijke eis van inschrijving als werkzoekende bij UWV. Deze registratie van werkzoekenden in één systeem is noodzakelijk voor het bevorderen van transparantie op de arbeidsmarkt.[10] De gemeenten die de e-WWB niet aanbieden, maken gebruik van handmatig in te vullen aanvraagformulieren van UWV, SDU of een eigen gemeentelijk formulier. Bij gemeenten die de e-WWB hanteren, bestaat er voor klanten altijd de mogelijkheid daar geen gebruik van te maken en een handmatig formulier te gebruiken.
Gemeenten kunnen aan UWV aangeven of zij de e-WWB aan de klanten aanbieden. UWV merkt op dat momenteel ongeveer 60 procent van de gemeenten gebruik maakt van de e-WWB. De bezochte gemeenten variëren in de mogelijkheden voor klanten om digitaal een uitkering aan te vragen. Een van de bezochte gemeenten stimuleert de digitale aanvraag zoveel mogelijk en wil in de toekomst toe naar 100 procent digitale meldingen. Bij andere gemeenten is het geen doel op zich om

[10] Kamerstukken II, 2011-2012, 33 065, nr. 3.

vergaand te digitaliseren, maar ze bieden de digitale aanvraagmogelijkheid wel aan vanuit het oogpunt van lastenverlichting, klantvriendelijkheid of vanwege de afstand tot het werkplein.

Een aantal gemeenten zet sterk in op de poortwachterfunctie, voor hen is dat een reden om de e-WWB helemaal niet aan te bieden.[11] Een aantal klantmanagers en afdelingshoofden merkt op dat het indienen van een digitale aanvraag “te makkelijk” is, omdat de drempel van het poortwachtergesprek vervalt. Daarnaast geeft een teamleider aan dat de wetgeving te weinig meegaat met de digitale ontwikkeling, omdat een digitale melding meteen een aanvraag is, waarop een formele beslissing moet worden genomen. Dit kan onnodig extra werk veroorzaken als het op voorhand al duidelijk is dat de aanvraag niet terecht is.

Een kanttekening bij het gebruik van de e-WWB is dat het stadium waarin dit zich momenteel bevindt (printen van het online ingevulde aanvraagformulier en dat manueel verwerken zonder verdere integratie in de BackOffice systemen), niet wezenlijk verschilt van de klassieke aanvraag met een papieren formulier. Momenteel werken de softwareleveranciers aan integratie van de e-intake met (BackOffice-)systemen. De e-WWB kan via de zogeheten professionalmodule makkelijker door gemeenten worden binnengehaald. Wigo4it beproeft het elektronisch binnenhalen van de e-WWB in het uitkeringssysteem (Socrates).
De G4 hebben daarnaast verdergaande plannen om door de klant geleverde aanvullende gegevens geautomatiseerd te controleren met in- en externe bronnen (GBA, Suwinet) om zo te beoordelen of volledige geautomatiseerde afhandeling mogelijk is. Het is de ambitie om 60 procent van de aanvragen volledig geautomatiseerd af te handelen.

Bewijsstukken en gebruik Suwinet
Gemeenten vragen gegevens deels rechtstreeks bij de burger op. Een van de bezochte gemeenten maakt op basis van een risicoprofiel een onderscheid in de hoeveelheid bewijsstukken die wordt opgevraagd. De andere gemeenten vragen altijd een standaard set bewijsstukken op en, afhankelijk van de specifieke situatie van de klant, aanvullende bewijsstukken.
In alle gemeenten wordt bij alle klanten, zowel nieuwe klanten als ‘draaideurklanten’, altijd een kopie van de bankafschriften opgevraagd.
De overweging hierbij is dat bankafschriften, vooral met het oog op fraudepreventie, een waardevolle bron van informatie zijn, die vaak aanleiding geeft tot aanvullende vragen en bewijsstukken. Een aantal respondenten van gemeenten geeft aan dat het een ingesleten proces is om bewijsstukken op te vragen, terwijl andere gemeenten daar bewust voor kiezen, bijvoorbeeld om een inschatting te maken van hoe eerlijk de klant is in het aanleveren van gegevens of om een zo compleet mogelijk beeld van de klant te krijgen.

Suwinet wordt door gemeenten gebruikt om de uitvraag bij de klant te beperken en als controle op de inlichtingen die de aanvrager geeft. Verschillende gemeenten geven aan dat Suwinet nog niet volledig gebruikt kan worden als vervanging voor het opvragen van bewijsstukken. Dit heeft onder andere te maken met verschillen tussen instanties wat betreft gegevens die zij nodig hebben (bruto versus netto loon), de actualiteit van de brongegevens (einde dienstverband, gegevens van de Belastingdienst) en het feit dat sommige gegevens niet via Suwinet beschikbaar zijn, bijvoorbeeld bankafschriften. Dit is voor gemeenten een argument om primair te blijven uitgaan van de inlichtingen die door de aanvrager worden verstrekt.

[11] De poortwachterfunctie heeft als doel het aantal uitkeringsaanvragen te beperken. Dit kan bijvoorbeeld door het opleggen van een zoektermijn naar werk van 4 weken, realistische informatievoorziening of een check in Suwinet.

Kwaliteit van de gegevens
Gemeenten geven aan dat de kwaliteit van de verzamelde gegevens aan het eind van het aanvraagproces voldoende is om een uitkeringsbeslissing te nemen. Afhankelijk van de procesinrichting bij gemeenten worden gegevens in een eerder of later stadium verkregen en/of geverifieerd. De respondenten geven aan dat dit geen invloed heeft op de uiteindelijke kwaliteit van gegevens die worden gebruikt voor de beslissing op de aanvraag.
Wel signaleert de inspectie een aantal potentiële risico's in het proces: het fysieke transport van dossiers, het handmatig invoeren van gegevens, de wisselende omvang van de gegevensuitvraag en de gehanteerde functiescheiding.

3.2 Conclusies

Ondanks de verschillen in werkwijze, slagen alle gemeenten erin om in het aanvraagproces WWB de voor hen benodigde en relevante gegevens van de klant te ontvangen. Er is geen aantoonbaar verband tussen de werkwijze en de kwaliteit van de gegevens. De respondenten geven aan dat deze gegevens kwalitatief goed genoeg zijn om de uitkeringsbeslissing op te baseren. De samenwerking met UWV, of juist het ontbreken daarvan, heeft volgens de respondenten dan ook geen invloed op de uiteindelijke kwaliteit van de gegevens die voor de uitkeringsbeslissing worden gebruikt. De inspectie vindt dit aannemelijk.

Er is een tendens naar een verdere digitalisering van het aanvraagproces. Verschillende ICT-leveranciers werken aan mogelijkheden voor digitale intake en verdere automatisering van het intakeproces. Met deze ontwikkelingen kan het aanvraagproces verder worden gestroomlijnd en gedigitaliseerd. Een aantal gemeenten omarmt deze nieuwe mogelijkheden en zet in op verdere digitalisering, maar andere gemeenten ervaren een spanningsveld tussen de poortwachterfunctie en e-intake. Voor hen is het lastig om de e-WWB aan te laten sluiten bij hun (specifieke) wensen die voortkomen uit de gemeentelijke beleidsvisie.

Gemeenten gaan dus verschillend om met de mogelijkheden van digitalisering. Dit komt veelal doordat de (standaard) oplossingen, waaronder de door UWV en KING ontwikkelde e-WWB, niet aansluiten bij hun gemeentelijke beleidsvisie. Om landelijke ICT-producten te laten functioneren is het van belang om een brug te slaan tussen de gemeentelijke beleidsvisies (maatwerk) en landelijk geïnitieerde automatiseringsoplossingen.

4 Correctieverzoeken en terugmeldingen

De kwaliteit van gegevens wordt op diverse manieren geborgd. Daarbij kan gedacht worden aan procedures zoals dubbele invoer van gegevens en geautomatiseerde controles, zoals de elfproef op bankrekeningnummers, maar ook aan interne controle en kwaliteitsprocedures. Andere instrumenten om de kwaliteit van de gegevens te borgen zijn correctieverzoeken en terugmeldingen. Het gaat hierbij om alle digitale, schriftelijke of mondelinge uitingen waarbij een burger of organisatie meldt aan de instantie die voor dat gegeven verantwoordelijk is (een van de SUWI-partijen), dat een specifiek gegeven naar zijn of haar mening niet juist is.
De inspectie onderzoekt hoe het proces van correctieverzoeken en terugmeldingen binnen het domein van werk en inkomen is ingericht en of dit proces bijdraagt aan de kwaliteit van de geregistreerde gegevens.

Het onderzoek van de inspectie bestrijkt alle gegevensverzamelingen die binnen het domein van werk en inkomen worden gebruikt. Deze verzamelingen bevatten gegevens die de uitvoerder nodig heeft om zijn processen goed te laten verlopen. Daarbij kan worden gedacht aan gegevens uit de intake- en claimbeoordelingssystemen, uitkeringsadministraties, re-integratiesystemen, systemen met informatie over de arbeidsmarkt, enzovoort. Deze systemen bevatten verschillende soorten gegevens. Voor het onderwerp correctieverzoeken en terugmeldingen is het van belang om onderscheid te maken naar het soort gegeven.

Een eerste belangrijk onderscheid is dat tussen gegevens die noodzakelijk zijn voor het vaststellen van het recht op uitkering, en gegevens zonder rechtsgevolgen zoals contactgegevens. Welke gegevens dit zijn, verschilt per uitvoeringsorganisatie en per regeling. Voorbeelden van de eerste categorie zijn het GBA-adresgegeven voor de WWB en het aantal arbeidsjaren voor de WW. In de tweede categorie gaat het bijvoorbeeld om een e-mailadres of een telefoonnummer.

Een tweede belangrijk onderscheid betreft het wettelijke onderscheid tussen authentieke en niet-authentieke gegevens.
Binnen het domein van werk en inkomen is in dit verband de gemeentelijke basisadministratie (GBA) van belang. Het belang van GBA adresgegevens is voor gemeenten en SVB aanzienlijk groter dan voor UWV. Het GBA adres is nodig voor vaststellen van de leefsituatie. De leefsituatie is onderdeel van recht en hoogte van door gemeenten en SVB verstrekte uitkeringen. De leefsituatie vormt, behalve bij de Toeslagenwet, geen element voor vaststelling van recht, duur en hoogte van de door UWV verstrekte uitkering.[12]

De GBA is één van de door de wetgever benoemde basisregistraties, die een aantal authentieke gegevens kent. Een gegeven is authentiek, als het in een basisregistratie is opgenomen en bij wettelijk voorschrift als authentiek is aangemerkt. Voor deze gegevens geldt een verplicht gebruik door de bestuursorganen, tenzij er bij een bestuursorgaan gerede twijfel over de juistheid van een dergelijk gegeven bestaat. In dat geval hoeft het bestuursorgaan het gegeven niet te gebruiken, onder de voorwaarde dat het een terugmelding doet naar de registratiehouder. UWV, SVB en gemeenten kunnen authentieke gegevens niet zondermeer automatisch gebruiken. Het is van belang dat ze burgers wijzen op hun verantwoordelijkheid en rol voor de juistheid van deze gegevens.

[12] Beleidsregels UWV gebruik GBA adresgegevens, Staatscourant 2011 nr. 18107 11 oktober 2011.

Daarmee is niet gezegd dat een klantgegeven vanuit de GBA per definitie de gewenste informatie bevat. De GBA kent onder andere het gegeven ‘vertrokken onbekend waarheen’ (VOW) en het bericht ‘in onderzoek’, dat wordt geplaatst bij een authentiek gegeven waarbij er gerede twijfel bestaat over de juistheid daarvan. Het CBS heeft eind 2011 onderzoek gedaan naar de kenmerken van personen die van adres veranderen maar dat niet wijzigen in de GBA. Ze krijgen daarom de status ‘VOW’. Hieruit komt naar voren dat er ongeveer 387.000 personen in de GBA staan vermeld met deze status. Voor authentieke gegevens met de status ‘in onderzoek’ wordt door een geïnterviewde specialist aangegeven dat dit aantal nog groter is.

4.1 Bevindingen

4.1.1 Correctieverzoeken

De SUWI-partijen informeren burgers niet actief over de mogelijkheden om hun gegevens in te kunnen zien. Dit is in lijn met eerder onderzoek van de inspectie. Uitvoeringsinstanties geven aan dat het indienen van correctieverzoeken nu grotendeels beperkt is tot situaties waarin de burger daar belang bij heeft.
De burger heeft diverse manieren om na te gaan welke gegevens van hem of haar bekend zijn binnen de overheid. Dat kan bijvoorbeeld via diverse websites, na inloggen met DigiD. Zo kan de burger zien hoe hij bekend staat bij de GBA en zijn digitaal klantdossier (DKD) raadplegen zoals dit door de SUWI-partijen wordt gebruikt. Om meer specifieke gegevens van UWV en SVB in te zien, kan de burger terecht op de websites UWV.nl, SVB.nl en werk.nl. Deze zijn ook te benaderen via een link op mijn.overheid.nl. Tenslotte kan de burger bij SUWI-partijen een (schriftelijk of mondeling) verzoek indienen om alle gegevens die zij over hem of haar hebben geregistreerd, in te zien.

De mogelijkheden voor de burger om zijn gegevens te corrigeren indien deze niet juist zijn, variëren per organisatie en per gegeven. Voor zover gegevens afkomstig zijn uit een registratie van een andere organisatie, verwijzen SUWI-partijen de burger veelal door naar de instantie die voor dit gegeven de verantwoordelijke is in de zin van de WBP. Dit is ook conform instructies die het Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR) heeft afgegeven ten aanzien van gegevens uit de GBA. Daarbij wordt uitgegaan van de eigen verantwoordelijkheid van de burger. Dit mede gezien het belang dat deze vaak heeft bij de juistheid van een gegeven, bijvoorbeeld in het geval van een uitkeringsaanvraag. De SUWI-partijen bieden de burger verschillende opties voor het indienen van een correctieverzoek. Voor niet alle gegevens is een digitaal kanaal beschikbaar. Voor zover een digitaal kanaal wel beschikbaar is, stellen niet alle organisaties dit voor alle gegevens open. De meeste onderzochte gemeenten hebben geen eigen digitale omgeving waarin de burger zijn eigen gegevens kan inzien en zo nodig kan (laten) wijzigen. Enkele van de door de inspectie onderzochte gemeenten hebben procedures voor het omgaan met correctieverzoeken.

BKWI biedt een correctieservice aan, die ook door gemeenten kan worden gebruikt. Deze correctieservice van BKWI wordt door de onderzochte gemeenten niet of nauwelijks ingezet. UWV Werkbedrijf maakt gebruik van de correctieservice. Uit cijfers van BKWI blijkt dat via deze service op Werk.nl bij UWV ongeveer 1000 correctieverzoeken per maand binnen komen. BKWI geeft aan dat het in 80 procent van deze gevallen een wijziging van een telefoonnummer betreft. In deze gevallen is meestal geen sprake van het corrigeren van een foutief telefoonnummer, maar van het doorgeven van een nieuw telefoonnummer.

Via ‘www.mijn.overheid.nl’ of rechtstreeks op ‘www.mijnsvb.nl’ krijgen burgers inzage in de gegevens die bij de SVB over hen bekend zijn. Beide portals bieden een mogelijkheid tot het digitaal indienen van een correctieverzoek op deze gegevens. Burgers kunnen bij SVB ook een correctieverzoek doen via de balie, telefoon of per e-mail. SVB houdt hierover geen cijfers bij.

Waar geen sprake is van digitale kanalen voor correctieverzoeken, maar bijvoorbeeld van mondelinge, telefonische of schriftelijke reacties van burgers, is beperkt zicht op de aantallen correctieverzoeken. De uitvoeringsorganisaties houden hiervan niet altijd een registratie bij. Gemeenten geven aan dat daarvoor een relatief kostbaar en tijdsintensief registratiesysteem moet worden opgezet.

De wetgever stelt dat een burger, als de door UWV geregistreerde gegevens in de polisadministratie niet juist of niet volledig zijn, terstond een correctieverzoek moet indienen. UWV heeft informatie beschikbaar over de correctieverzoeken met betrekking tot de Polisadministratie. De gegevens rondom werknemersverzekeringen zijn voor de burger digitaal benaderbaar via het Digitaal Verzekerden Bericht (DVB) op zowel mijn.overheid.nl als op mijnuwv.nl. Een correctieverzoek hierop vindt plaats door toezending van een papieren formulier aan UWV. In 2009 is het DVB circa 150.000 maal geraadpleegd door circa 50.000 bezoekers. Door hen werden in dat jaar 1250 correctieverzoeken ingediend.

Bij de onderzochte gemeenten wordt de burger niet actief geïnformeerd over de correctiemogelijkheden. Een gemeente met een actief voorlichtingsbeleid constateerde dat een actieve opstelling niet leidt tot meer correctieverzoeken.

4.1.2 Terugmeldingen

Er zijn voor de SUWI-partijen diverse voorzieningen beschikbaar om terugmeldingen te doen.
Om de verplichte terugmelding op de GBA te faciliteren heeft BPR een digitale terugmeldvoorziening (TMV) ontwikkeld. Zowel UWV als SVB geven aan dat de TMV niet hun voorkeur heeft. Beide organisaties geven de voorkeur aan de rijksbrede terugmeldvoorziening ‘Digimelding’, waarmee de wettelijk verplichte terugmelding op alle basisregistraties kan gaan plaatsvinden. De verwachting is dat Digimelding 2.0 in het voorjaar van 2013 operationeel zal zijn. UWV, dat mee deed met het project Praktijkproef Digimelding 1.2, gebruikt nu tijdelijk de TMV.
De SVB gebruikt een handmatige procedure en beraadt zich nog over een tijdelijke voorziening.
De onderzochte gemeentelijke sociale diensten maken geen gebruik van de TMV. Alle gemeenten zijn, veelal via de afdeling Burgerzaken, wel aangesloten op de TMV.[13] Ongeveer 20-30 procent van de gemeenten maakt er gebruik van. Terugmelding van de sociale dienst aan de afdeling Burgerzaken vindt plaats via de telefoon, per mail of in persoon. In de meeste van deze gemeenten vindt geen registratie van terugmeldingen van de sociale dienst plaats. Een ander kanaal dat voor terugmelding kan worden gebruikt, is het terugmeld-mechanisme van BKWI. Circa zestig gemeenten hebben toegang tot het terugmeldmechanisme. Een handvol gemeenten maakt er werkelijk gebruik van. BKWI geeft aan dat het om enkele correcties per jaar gaat.

[13] De GBA als basisregistratie, onderzoek in opdracht van BZK, 15 november 2011.

Voor het daadwerkelijk gebruik van deze voorzieningen is het van belang dat vooraf afspraken worden gemaakt tussen de informatieleverancier en afnemers. Deze moeten daarbij ook hun eigen gegevensbehoefte vaststellen.

Het totaalbeeld is dat het aantal terugmeldingen door de SUWI-partijen beperkt is. Uit het onderzoek in opdracht van BZK blijkt dat afnemers niet altijd structureel terugmelden omdat het begrip gerede twijfel te rigide wordt toegepast of omdat de geleverde dienst in beginsel niet gekoppeld is aan een juiste GBA-inschrijving. Door het ministerie van BZK is medio 2012 een circulaire en een handreiking opgesteld om het begrip gerede twijfel nader uit te leggen.[14]

De SVB raadpleegt de GBA jaarlijks circa zes miljoen keer. De SVB hanteert voor de terugmeldingen een formulier dat wordt verzonden aan de desbetreffende gemeente. Dat zijn er circa 1500 per jaar. SVB kent een proces waarbij signalen van burgers over de GBA worden gevolgd. Als een klant bijvoorbeeld zijn adres in de verzekerdenadministratie SVB wil wijzigen, stuurt SVB de klant conform de richtlijnen van BPR door naar de afdeling Burgerzaken van de betreffende gemeente. Tegelijkertijd registreert de SVB deze doorverwijzing in het systeem. Blijkt na verloop van tijd het adres niet te zijn gewijzigd in de GBA, dan doet de SVB een terugmelding.

UWV raadpleegt de GBA jaarlijks ruim twaalf miljoen keer. UWV heeft beleidsregels voor GBA adresregels vastgesteld.[15] UWV doet mede aan de hand van deze beleidsregels jaarlijks circa 20 terugmeldingen van GBA gegevens.
In samenspraak met SZW is het gebruik van andere instrumenten met hetzelfde doel mogelijk gemaakt. Zo is het Besluit SUWI aangepast. Per 1 juli jl. kan UWV adresgegevens delen met gemeenten ten behoeve van de bijhouding van de GBA. Vanaf die datum kunnen gemeenten adresgegevens van individuele burgers opvragen. Vanaf 1 januari 2013 wordt het voor gemeenten ook mogelijk om bij UWV de aanwezige adressen van alle inwoners op te vragen. Tevens is een wetswijziging in voorbereiding. Deze stelt UWV in staat een uitkering op te schorten dan wel niet in behandeling te nemen als betrokkene als VOW in de GBA geregistreerd staat, terwijl in het kader van het verstrekken van een uitkering het gegronde vermoeden is gerezen dat betrokkene in de GBA als ingezetene geregistreerd dient te staan. Met deze laatste wijziging wordt het belang van de GBA (specifiek ‘vertrokken, onbekend waarheen’) voor UWV groter.

Terugmeldingen door SUWI-partijen op andere, niet-authentieke gegevens, zoals datum aanvang dienstverband, vinden nagenoeg niet plaats.

Voor het geringe aantal terugmeldingen (op authentieke en overige gegevens) zijn diverse oorzaken genoemd:
- Organisaties zijn in de eerste plaats begaan met de kwaliteit van de gegevens voor het eigen werkproces en wettelijke eisen daarbij;
- De geleverde dienst is in beginsel niet gekoppeld aan een juiste GBA-inschrijving waardoor geen terugmelding vereist is. Dit geldt met name UWV;
- De urgentie voor terugmelding, met name voor de niet-authentieke gegevens, wordt beperkt gevoeld;
- Experts geven aan dat men niet gelooft in terugmeldingen. Men onderschrijft weliswaar de centrale gedachte, maar verwacht dat het instrument nooit grootschalig gebruikt zal worden. Meer wordt verwacht van ‘slimme’ bestandskoppelingen. De wet biedt sinds kort gemeenten de mogelijkheid om

[14] Circulaire, 1 juli 2012 gericht aan afnemers GBA, kenmerkt 2012-0000306845.
[15] Beleidsregels UWV gebruik GBA adresgegevens, Staatscourant 2011 nr. 18107 11 oktober 2011.

adresbestanden bij UWV in te zien. Het effect van deze maatregel is nog niet bekend. Er zijn stelselbrede afspraken nodig over de afhandeling van deze signalen;
- Tenslotte speelt bij gemeenten ook onbekendheid met terugmelding een rol.

4.2 Conclusies

Het gebruik van correctieverzoeken en terugmeldingen wordt sterk bepaald door het eigen belang dat men bij het gegeven heeft.

Burgers worden veelal niet actief gestimuleerd en/of zijn niet op de hoogte van specifieke verplichtingen en hebben ook niet altijd een direct belang bij het doen van een correctieverzoek. Het is van belang dat SUWI-partijen burgers goed informeren.

Het gebruik van correctieverzoeken en terugmeldingen is gering als het afgezet wordt tegen het aantal raadplegingen, het belang van de gegevens en wat bekend is over de kwaliteit van de registratie GBA.
Aan het geringe gebruik liggen diverse oorzaken ten grondslag. Zo leidt het juridisch kader GBA tot inperking, dat geldt ook voor het feit dat burgers niet op de hoogte zijn van de (exacte) regels met betrekking tot correctieverzoeken. Daarnaast speelt het (ervaren) belang van burgers en organisaties een belangrijke rol om een correctieverzoek of terugmelding te doen. Tot slot worden er principiële vraagtekens gezet bij de effectiviteit van het instrument terugmeldingen.

Dit alles maakt dat de bijdrage van correctieverzoeken en terugmeldingen aan de kwaliteit van de gegevens beperkt is.

5 Bestuurlijke reacties – naschrift Inspectie

Samenvatting reactie UWV

UWV geeft in zijn reactie aan dat het binnen het wettelijke kader voldoende belang toekent aan stelselbrede borging van de kwaliteit van de gegevens. UWV geeft aan dat, anders dan bij gemeenten en SVB, de uitvoering van de opgedragen taken niet is gebaseerd op en niet afhankelijk is van de adresgegevens uit de GBA. UWV geeft aan op een andere manier bij te dragen aan de kwaliteitsverbetering van de GBA. Zo levert UWV vanaf 1 juli 2012 gegevens aan gemeenten en ontwikkelt het voor 2013 een inkijkfunctionaliteit voor gemeenten om adresgegevens te kunnen inzien. Naar het oordeel van UWV zijn deze bijdragen doelmatiger dan een systeem van correctieverzoeken en terugmelden.
UWV ondersteunt de oproep om met gemeenten in gesprek te gaan om de mogelijkheden van digitalisering beter te benutten. Daarbij geeft UWV aan dat het niet aan alle wensen van gemeenten tegemoet kan komen, m.n. uit het oogpunt van kosten en de noodzakelijke standaardisatie.

Naschrift reactie Inspectie SZW

De Inspectie vindt het positief dat UWV, binnen het wettelijk kader, goede instrumenten inzet voor stelselbrede borging van de kwaliteit van de gegevens. Dat geldt ook voor de actieve manier waarop UWV zoekt naar andere manieren om een bijdrage te leveren aan de kwaliteitsverbetering van de GBA.

Samenvatting reactie SVB

De SVB onderschrijft in haar bestuurlijke reactie het groeiende belang van de kwaliteit van informatie en gegevens. Bij het oordeel van de Inspectie dat de SUWI-partners meer belang moeten hechten aan een stelselbrede borging van de kwaliteit van de gegevens, maakt de SVB de kanttekening dat zij instaat voor de kwaliteit en de beveiliging van de gegevens die zij levert aan de SUWI-keten en andere ketens waarvan zij deel uitmaakt. De SVB hecht enorm aan een stelselbrede borging van de kwaliteit van de uitgewisselde gegevens. zij werkt daartoe samen met haar ketenpartners en maakt periodiek (nieuwe) afspraken.

Naschrift reactie Inspectie SZW

Het oordeel van de Inspectie benadrukt dat aandacht voor de kwaliteit van gegevens een breder doel heeft dan goede uitvoering van eigen taken, en is niet gericht op uitvoering door een specifieke organisatie of gemeente. De Inspectie ziet in de reactie van de SVB een bevestiging van het bredere belang van de kwaliteitsborging van gegevens.

Samenvatting reactie BKWI

BKWI geeft aan dat het primair transporteur is van gegevens en geen invloed heeft op kwaliteitsafspraken tussen bronnen en afnemers. BKWI wijst op het belang van beveiliging en bescherming van persoonsgegevens, dat in zijn opvatting in de rapportage te weinig aan bod komt.

Naschrift reactie Inspectie SZW

De Inspectie onderkent de positie van BKWI, dat de uitvoering ondersteunt onder andere door het aanbieden van een correctievoorziening. De Inspectie onderschrijft het belang van beveiliging en bescherming van persoonsgegevens. Dit onderwerp zal in 2013 door de Inspectie uitdrukkelijk aan de orde worden gesteld.

Lijst van afkortingen

BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BPR	Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
DigiD	Digitale identiteit
DKD	Digitaal Klant Dossier
DVB	Digitaal Verzekerden Bericht
e-WWB	WWB-aanvraag via internet
GBA	Gemeentelijke Basisregistratie Persoonsgegevens
Ioaw	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
Ioaz	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen
KING	Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten
NUP	Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid
RDW	Beheerder van de basisregistratie voertuigen in Nederland
SDU	Staatsdrukkerij en uitgeverij
SUWI	Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
TMV	(digitale) Terugmeldvoorziening
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VOW	vertrokken onbekend waarheen
WBP	Wet bescherming persoonsgegevens
WEU	Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen
WIJ	Wet investeren in jongeren
WWB	Wet werk en bijstand

Bijlage bestuurlijke reacties

UWV

Datum
20 DEC. 2012
Van

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Uw kenmerk
2012/8139
Ons kenmerk
SBK/86612/IZ

Pagina
1 van 2

Aan de Inspecteur-Generaal SZW
De heer mr. J.A. van den Bos
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Onderwerp
Conceptrapportage Bredere kijk op gegevens

Geachte heer Van den Bos,

Met uw brief van 30 november 2012 heeft u ons gevraagd om een reactie te geven op uw rapport over het conceptrapport Bredere kijk op gegevens.

Op basis van het onderzoek stelt de inspectie vast dat het proces bij gemeenten, UWV en SVB voldoende gericht is op de kwaliteit van verzamelde gegevens voor hun eigen wettelijke taak.

De algemene conclusie van de Inspectie, dat het belang van stelselbrede kwaliteitsborging van gegevens op de achtergrond staat, doet echter geen recht aan de inspanningen van UWV op het terrein van kwaliteitsborging van gegevens.

De bijdrage van UWV aan de kwaliteitsverbetering van de GBA gegevens door middel van correctieverzoeken en terugmeldingen is inderdaad beperkt. Deze conclusie van de Inspectie is juist, maar kan zonder toelichting tot misverstanden leiden. Anders dan bij gemeenten en de SVB is de uitvoering van de aan UWV opgedragen taken niet gebaseerd op en niet afhankelijk van de adresgegevens uit de GBA. UWV gebruikt deze gegevens niet voor de vaststelling van het recht, duur en hoogte van uitkeringen met als gevolg, dat UWV weinig correctieverzoeken en terugmeldingen verricht met betrekking tot de juistheid van deze gegevens.

UWV levert echter op een andere manier bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van de GBA. UWV heeft als afnemer van de GBA en als beheerder van de polisadministratie aan de minister van SZW te kennen gegeven relevante bijdragen te kunnen en te willen leveren aan de verbetering van de kwaliteit in de GBA[1]. Voor de levering van voor gemeenten relevante gegevens is echter wel een wettelijke grondslag nodig.
Naar aanleiding hiervan heeft de minister UWV meegedeeld wet-en regelgeving aan te passen[2]. Op basis van het aangepaste besluit SUWI levert UWV vanaf 1 juli 2012 op verzoek van gemeenten adresgegevens. UWV en BKWI ontwikkelen een inkijkfunctionaliteit, waarmee gemeenten per 1 juli 2013 de bij UWV beschikbare adresgegevens kunnen inzien. Naar het oordeel van UWV zijn deze bijdragen van UWV aan de kwaliteitsverbetering van de GBA doelmatiger dan een systeem van correctieverzoeken en terugmelden.
Wij menen dan ook dat UWV binnen het wettelijke kader voldoende belang toekent aan stelselbrede borging.

Daarnaast geeft u in de conceptrapportage op basis van uw onderzoek van het aanvraagproces WWB en de kwaliteit van gegevens aan dat de uitvoerders verschillend omgaan met de mogelijkheden van digitalisering. De (standaard) oplossingen, waaronder de door UWV en KING

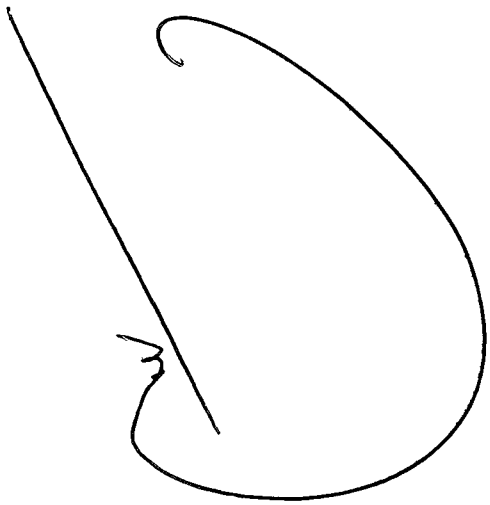
[1] Zie brief UWV dd 1 september 2011 aan de minister van SZW over maatregelen VOW.
[2] Brief minister van SZW van 20 december 2011

ontwikkelde e-WWB sluiten niet direct aan op gemeentelijke beleidsvisies. Voor het beter benutten van de mogelijkheden voor digitalisering van dienstverlening zou een brug moeten worden geslagen tussen landelijk geïnitieerde automatiseringsoplossingen en gemeentelijke beleidsvisies. In reactie op deze bevindingen merken wij het volgende op.

Wij ondersteunen uw oproep om de mogelijkheden van digitalisering beter te benutten en hierover met gemeenten in gesprek te gaan.
Wij zorgen voor een landelijke infrastructuur en bieden gemeenten de gelegenheid hiervan gebruik te maken. Dit betekent dat standaardisatie uitgangspunt is.
Voor UWV is niet mogelijk om aan alle wensen van gemeenten tegemoet te komen en aan te sluiten op alle verschillende gemeentelijke beleidsvisies.
Wij werken graag samen met gemeenten om te bezien of de door UWV ontwikkelde digitale dienstverlening voor werkzoekenden WW geschikt te maken is voor gebruik voor de gemeentelijke populatie. Maar ook hiervoor geldt dat het aantal te ondersteunen varianten beperkt zal moeten blijven en dat wij niet aan alle individuele wensen tegemoet kunnen komen. Een hoge mate van standaardisatie is ook vanuit efficiencyoogpunt aan te bevelen.

Wij vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,



mr.drs. B.J. Bruins
Voorzitter Raad van Bestuur

BUREAU KETENINFORMATISERING
WERK & INKOMEN

SZW 12mi
In beh. bij
Ingekomen 17 DEC 2012
Nr: 18308
Beantw. voor: 27-1-2013
Dep. datum:

Inspectie SZW
De heer mr. J.A. van den Bos
Inspecteur-Generaal SZW
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

Datum:	Ons Kenmerk:	Contactpersoon:
14 december 2012	2012/330	Dhr. H. Bosch
Onderwerp:	**Uw brief:**	**Doorkiesnummer:**
Reactie op Conceptrapportage Bredere kijk op gegevens	2012/8135	(088) 7513 743

Geachte heer Van den Bos,

Naar aanleiding van uw vraag te reageren op de conclusies en het oordeel van uw 'programmarapportage Bredere Kijk op Gegevens' vindt u hieronder onze reactie vanuit onze verantwoordelijkheid voor het beheer van de Gezamenlijke elektronische Voorzieningen Suwi.

In afwijking van eerdere rapportages waarover u ons oordeel heeft gevraagd zijn wij van mening dat de aspecten van de kwaliteit van gegevens zoals door u in de rapportage onderzocht en beschreven niet tot onze competentie behoren. Wij treden primair op als transporteur van gegevens en kunnen geen invloed uitoefenen op noch zijn wij verantwoordelijk voor de kwaliteitsafspraken die worden gemaakt tussen bronnen en afnemers. Uit uw rapportage hebben we niet kunnen afleiden dat dit onderdeel - het transport van gegevens - als een kwaliteitsrisico wordt ervaren.

Wij merken op dat u in de opzet van uw onderzoek ook het onderdeel beveiliging en bescherming van de privacy als punt van aandacht meeneemt. Dit heeft ons aangenaam getroffen aangezien dit onderwerp door ons in eerdere reacties, onder andere bij de programmarapportage Gegevensuitwisseling WWB/WIJ, als urgent is gesignaleerd. Wij betreuren het dan ook dat in de conclusies en oordeel hier geen aandacht van betekenis meer aan wordt gegeven.

BKWI St. Jacobsstraat 400 3511 BT Utrecht Telefoon 088 - 751 37 00
Bureau Keteninformatisering Postbus 1407 3500 BK Utrecht Fax 088 - 751 37 01
Werk en Inkomen info@bkwi.nl / www.bkwi.nl

Wij hopen met deze reactie aan uw verwachtingen te hebben voldaan,

Met vriendelijke groet,



B.J. Uffen
Directeur BKWI

S V B Sociale Verzekeringsbank

Voorzitter Raad van Bestuur
Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 48 12
E-mail: nvermeulen@svb.nl

Inspectie Werk en Inkomen
T.a.v. mr. J.A. van den Bos, inspecteur-generaal
Postbus 90801
2509 LV DEN HAAG

datum	ons kenmerk	behandeld door	telefoonnummer
19 december 2012	RvB.221/12/NV/jh		020-6564812

Betreft: Conceptrapport Bredere kijk op gegevens

Geachte heer Van den Bos,

Met uw brief van 30 november 2012, kenmerk 2012/8135, verzoekt u mij om een bestuurlijke reactie op de conclusies en het oordeel uit het conceptrapport 'Bredere kijk op gegevens'. Met deze brief geef ik invulling aan uw verzoek.

De SVB heeft met belangstelling kennisgenomen van uw conclusies en oordeel. De SVB herkent zich in het beeld dat binnen de overheid steeds meer informatiestromen en –netwerken ontstaan, waardoor de (keten)afhankelijkheid van die informatie en gegevens steeds groter wordt. De SVB onderschrijft dat de kwaliteit van informatie en gegevens daarmee steeds belangrijker wordt.

Uw inspectie constateert dat de SVB voldoende gericht is op de kwaliteit van verzamelde gegevens voor de eigen wettelijke taak. U stelt dat het belang van stelselbrede kwaliteitsborging van gegevens op de achtergrond staat. U oordeelt dat de SUWI-partners meer belang moeten toekennen aan een stelselbrede borging van kwaliteit van gegevens. Onderling overleg is daarbij een noodzakelijke voorwaarde.

Ik merk op dat het rapport steunt op twee door de inspectie uitgevoerde deelonderzoeken. De SVB is geen onderwerp van onderzoek geweest in het eerste deelonderzoek over de intake WWB.

Het verheugt me dat uw inspectie vaststelt dat de SVB voldoende gericht is op de kwaliteit van gegevens voor de eigen taak. Voor zover het de SVB betreft, wil ik een kanttekening maken bij uw oordeel dat de SUWI-partners meer belang moeten hechten aan een stelselbrede borging van de kwaliteit van gegevens.

De SVB maakt deel uit van een toenemend aantal ketens, binnen maar vooral ook buiten het SUWI-domein. Om die reden hecht de SVB enorm aan een stelselbrede borging van de kwaliteit van de uitgewisselde gegevens.
Op basis van ons ketenbeleid en een inventarisatie van koppelvlakken met ketenpartijen in het Bedrijfsinformatieplan (BIP), maakt de SVB in samenspraak met haar ketenpartners periodiek (nieuwe) afspraken over (o.m.) de borging van de kwaliteit en continuïteit van uitgewisselde gegevens. Dat doet de SVB door middel van bestuurlijke overleggen met de ketenpartners, door

samenwerking in Manifestgroep en Handvestgroep Publiek Verantwoorden, en via deelname aan stuurgroepen voor mGBA en RINIS.

De SVB is in de SUWI-keten vooral leverancier van uitkeringsgegevens ten behoeve van het Digitaal klantdossier (DKD) en het Inlichtingen Bureau. Het gaat daarbij om gegevens die het resultaat zijn van ons primaire proces ten behoeve van onze klanten. De SVB staat in voor de kwaliteit van deze gegevens en de beveiliging daarvan voor de burgers.

Ik vertrouw erop u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

mw. drs. N.A. Vermeulen MBA
voorzitter Raad van Bestuur

Publicaties van de Inspectie SZW – directie Werk en Inkomen

2012

R12/01	Informatie-uitwisseling van de SUWI-keten met andere partijen Programmarapportage Informatieprocessen
R12/02	Tussen Wajong en werk; het vinden van de juiste werkplek
R12/03	Samen de focus op werk Een landelijk beeld van de samenwerking tussen professionals werk en inkomen en de gezondheidszorg
R12/04	Bredere kijk op gegevens Programmarapportage Informatieprocessen
R12/05	Werken met beperkingen Programmarapportage Participatie
R12/06	Implementatie zoekperiode jongeren Programmarapportage Inkomenszekerheid
R12/07	Regierol van gemeenten bij regionaal arbeidsmarktbeleid Programmarapportage Dienstbare overheid