



Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Onderzoek

Eenmalige gegevensuitvraag

Startdatum – 1 februari 2010

Einddatum – 15 november 2010

Categorie

Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid

Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag

Doel en vraagstelling

Hoe krijgt de samenwerking tussen suwi-partners op gebied van eenmalige gegevensuitvraag vorm en hoe zijn de randvoorwaarden daarvoor in de suwi-keten gerealiseerd i.r.t. het groeipad.

Conclusie

Op 1 januari 2008 is de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) in werking getreden. Het doel van de wet is dat gegevens gezamenlijk worden verwerkt en slechts eenmaal aan burgers worden gevraagd, zodat het voor de burgers makkelijker wordt. De Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) maakt het mogelijk dat UWV, gemeenten en SVB dezelfde gegevens van een cliënt maar één keer vragen. Dit rapport presenteert de resultaten van een onderzoek naar de voortgang die de ketenpartners in de sociale zekerheid boeken bij de invoering van de WEU. UWV, gemeenten en SVB liggen op schema bij de invoering van de Wet eenmalige gegevensuitvraag. De medewerkers beschikken met een digitaal systeem (Suwinet-Inkijk) over de gegevens uit elkaars bestanden. Hierdoor is het mogelijk dat ze hun gezamenlijke cliënten maar één keer naar dezelfde gegevens vragen. Bijna iedereen met een WW- of WWB-uitkering vindt dat de gegevens die de uitkerende instanties van hen hebben juist zijn. Er zijn nog wel veel mensen die menen dat ze dezelfde gegevens meer dan één keer hebben moeten aanleveren. De helft van de aanvragers van een WW-uitkering en één op de drie aanvragers van een WW-uitkering hebben die ervaring. De professionals op de werkpleinen passen in principe eenmalige gegevensuitvraag toe, waarbij ze zoveel mogelijk uitgaan van de gegevens die de burger zelf aanlevert. Ze zijn niet altijd positief over de gebruikersvriendelijkheid van het systeem waarmee ze werken en de actualiteit van de gegevens. IWI ziet verbetermogelijkheden voor de kwaliteit van de gegevens in het centrale systeem. Daarbij is het van belang dat de professionals op de werkpleinen weten hoe ze wijzigingen moeten doorgeven als blijkt dat gegevens in Suwinet-Inkijk niet kloppen. Meer dan de helft van de werkcoaches en klantmanagers is daar niet goed van op de hoogte. Bron: Bibliotheek SZW

Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag



Inspectie Werk en Inkomen
*Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid*

Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag

Colofon

Programma	Dienstbare Overheid
Nummer	R 10/05, oktober 2010
ISSN	1383-8733
ISBN	978-90-5079-236-3

Voorwoord

Eén effectieve overheid in dienst van de burger. Dat is het streven van zowel het kabinet als het lokale bestuur die er continu naar streven de kwaliteit van de dienstverlening door de overheid op een hoger plan te brengen.

Een voorbeeld daarvan is de implementatie van de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) op 1 januari 2008. Het doel van de wet is dat gegevens gezamenlijk worden verwerkt en slechts eenmaal aan burgers worden gevraagd, zodat het voor de burgers makkelijker wordt.

De rapportage die voor u ligt, is het resultaat van het IWI onderzoek naar de WEU. Uit dit onderzoek blijkt dat de ketenpartijen UWV, Gemeenten en SVB er samen in zijn geslaagd de randvoorwaarden voor de uitvoering van de WEU grotendeels te realiseren en dat een eenmalige gegevensuitvraag praktijk is. Bijna alle burgers met een WW of WWB-uitkering geven aan dat de uitvoering over de juiste gegevens beschikt.

Verbeterpunten, die door de ketenpartijen worden onderschreven, betreffen de door de professionals in de uitvoering beleefde kwaliteit (gebruikersvriendelijkheid en kwaliteit) van de gegevens die beschikbaar zijn in de systemen. En de onbekendheid met de correctiemogelijkheden als blijkt dat de gegevens niet juist zijn.

mr. J.A. van den Bos
inspecteur-generaal
Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Inhoud

Colofon—2

1 Inleiding—5

2 Samenwerking WEU—7

2.1 Centrale samenwerking WEU—7

2.2 Samenwerking en overleg over WEU op de Werkpleinen—8

3 Introductie en implementatie WEU op de Werkpleinen—9

4 Mening professionals over gegevens groeipad via SUWInet-Inkijk—11

4.1 Gebruik SUWInet-Inkijk—11

4.2 Beschikbaarheid SUWInet-Inkijk—11

4.3 Betrouwbaarheid Suwinet-Inkijk—12

4.4 Correctie gegevens in SUWInet-Inkijk—13

5 Beleving eenmalige gegevens uitvraag door de cliënt—15

6 Oordeel—17

7 Reactie UWV, Divosa, IB en SVB—19

Lijst van afkortingen—21

Bijlagen Reacties Divosa, UWV, IB en SVB—23

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen—31

De overheid wil continu haar dienstverlening aan de klant verbeteren en vereenvoudigen, in het bijzonder in de sociale zekerheid. Een voorbeeld daarvan is de in werking treding van de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) op 1 januari 2008. Het doel van de wet is het verbeteren van de dienstverlening. Dit gebeurt door het wettelijk mogelijk maken dat in de keten van werk en inkomen gegevens gezamenlijk worden verwerkt en slechts eenmaal aan burgers worden gevraagd. De SUWI-keten partijen moeten het hergebruik mogelijk maken door de hiervoor benodigde elektronische voorzieningen in stand te houden voor gegevensuitwisseling en raadpleging¹. Hiermee regelt de WEU de wettelijke verankering van de eenmalige gegevensuitvraag en concretiseert de overheid de vijfde kwaliteitseis van de BurgerServiceCode (BSC)'gemakkelijke dienstverlening'.

Gekoppeld aan de WEU is het meerjarig groeipad dat aangeeft welke gegevens beschikbaar moeten zijn voor gegevensuitwisseling binnen de SUWI keten in de periode van 2008 tot en met 2010. De volgende gegevens moesten ten tijde van het onderzoek (onderzoekperiode januari – juli 2010) beschikbaar zijn voor hergebruik:

- gegevens van UWV over de inschrijving en uitkering;
- gemeentelijke WWB uitkeringsgegevens;
- gemeentelijke IOAW, IOAZ uitkeringsgegevens;
- gegevens van de SVB over de ANW;
- gegevens van de SVB over de AOW;
- gemeentelijke WWIK uitkeringsgegevens;
- gegevens van de RDW;
- gegevens van SVB over de kinderbijslag;
- gegevens van de Informatie Beheer (IB)-groep (nu Dienst Uitvoering Onderwijs).

De persoonsgegevens uit de GBA zoals naam, adres en geslacht moeten uiterlijk 31 december 2010, en zo mogelijk eerder, beschikbaar zijn.

De eerste helft van 2010 heeft IWI een onderzoek uitgevoerd waarin de volgende vraagstelling centraal stond:

'Hoe krijgt de samenwerking tussen SUWI partners op het gebied van eenmalige gegevensuitvraag vorm en in hoeverre zijn de randvoorwaarden daarvoor in de SUWI keten gerealiseerd in relatie tot het groeipad?'

De inspectie heeft het groeipad als uitgangspunt genomen voor haar onderzoek en heeft in beeld gebracht in hoeverre de gegevens in het groeipad beschikbaar zijn en ook worden gebruikt en beoordeeld door de uitvoerders.

Onderzoeksmethode en verantwoording

Het onderzoek bestond uit vier fasen. In de eerste fase zijn oriënterende interviews gehouden met de betrokken ketenpartners op centraal niveau.² Het doel was het verkrijgen van inzicht in de samenwerking van SUWI partijen op het gebied van gegevensuitwisseling op centraal niveau. Vervolgens is door middel van een eenvoudige casestudy op zes Werkpleinen onderzoek gedaan naar de samenwerking op het gebied van gegevensuitwisseling tussen de SUWI partijen op lokaal niveau en

¹ Artikel 62 Wet SUWI, zoals gewijzigd met de WEU. De verplichting om elektronische voorzieningen in stand te houden is overigens niet nieuw voor de WEU maar dateert reeds uit 2002 (Wet SUWI).

² UWV, SVB, CP-ICT, IB en BKWI.

naar de uitvoering van de WEU in praktijk. Voor de derde onderzoeksfase is een enquête gehouden op zowel managementniveau als op het uitvoerende niveau van de Werkpleinen. Er is een steekproef getrokken van zestig Werkpleinen. Uiteindelijk hebben 38 managers van 27 verschillende Werkpleinen gerespondeerd (45 procent van de Werkpleinen en 31 procent van de managers).³ Op het uitvoerende niveau hebben 52 medewerkers van 24 Werkpleinen gerespondeerd (37 procent van de Werkpleinen en 32 procent van de medewerkers). In de vierde fase zijn de resultaten van de burgerenquête uit het onderzoek 'Toegang Tot De Keten' betrokken. De eerste helft van 2010 is in het kader van dit lopende inspectieonderzoek, dat eind 2010 zal worden afgerond, een grootschalige burgerenquête gehouden onder verschillende uitkeringsgroepen zoals WW- en WWB-gerechtigden, de respons is rond de 30 procent. Het centrale thema van de enquête is het contact met uitvoeringsorganisaties. Enkele vragen gingen over het aanleveren van informatie of gegevens tijdens dit contact.

Doordat in deze rapportage de resultaten van meerdere onderzoeksmethoden met elkaar in verband worden gebracht (documentenstudie, interviews met managers en personen met cliëntcontacten, observaties, een enquête onder twee groepen uitvoerders en onder uitkeringsgerechtigden) kunnen de resultaten als betrouwbaar en valide worden beschouwd en zijn ze generaliseerbaar naar andere dan de onderzochte Werkpleinen.

³ 63 procent van de respondenten zijn UWW-managers; de hogere respons komt waarschijnlijk omdat de UWW - managers direct zijn aangeschreven en GSD-managers via de UWW-manager.

2 Samenwerking WEU

2.1 Centrale samenwerking WEU

De SUWI- ketenpartijen zijn verplicht om gezamenlijke elektronische voorzieningen in te richten en te onderhouden. Het doel is dat elkaars gegevens kunnen worden ingezien zodat de gegevens uit het groeipad slechts éénmaal aan de klant worden uitgevraagd. Om de eenmalige gegevensuitvraag op de Werkpleinen te faciliteren heeft SZW de ketenpartners opgedragen een digitaal klantdossier (DKD) te ontwikkelen⁴.

Het DKD is een virtueel dossier dat van elke burger de werk- en inkomensgegevens bundelt die bekend zijn bij de organisaties in het SUWI domein. De ketenpartijen hebben hiervoor een gezamenlijk elektronisch netwerk gecreëerd, de zogenaamde Gezamenlijke elektronische Voorzieningen SUWI (GeVS), voorheen aangeduid als Suwinet.

GeVS houdt in dat iedere ketenpartij verantwoordelijk is voor de vastlegging van zijn eigen gegevens, waarna een selectie van die gegevens kan worden ingezien door de andere organisaties via SUWInet-Inkijk. De actualiteit van de gegevens en kwaliteit van SUWInet-Inkijk is daarmee gelijk aan de actualiteit en kwaliteit van het bronsysteem. De GeVS wordt beheerd door het BKWI.

De ondersteuning van GeVS in de vorm van ICT-dienstverlening voor de ketenpartijen is verankerd in de afspraken die in de Service Level Agreement (SLA-GeVS) zijn vastgelegd. Daarin zijn samenwerkingsafspraken gemaakt over bijvoorbeeld beschikbaarheid van elkaars gegevens. De SLA-GeVS kent concrete wederzijdse prestatie-afspraken en resultaatverplichtingen over ICT-beheer. Blijkens de SLA-GeVS behoren de SUWI-partijen en BKWI aan elkaar te rapporteren over wijzigingen, incidenten en calamiteiten (c.q. de naleving en effectiviteit van de afgesproken maatregelen). Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat de SLA-GeVS niet is getekend door de individuele gemeenten. De inspectie heeft verder niet onderzocht in hoeverre wederzijdse prestatie-afspraken en resultaatverplichtingen die zijn vastgelegd in het Service Level Agreement op centraal niveau, daadwerkelijk worden nageleefd.

Het BKWI heeft een coördinerende en ondersteunende rol bij de elektronische gegevensuitwisseling. Tot het takenpakket van BKWI behoort het beheer van SUWI-net en het SUWI Gegevensregister en de doorontwikkeling van elektronische voorzieningen en informatiestromen. Het Inlichtingbureau (IB) zorgt er namens gemeenten voor dat gemeentelijke gegevens opvraagbaar zijn via DKD.

De inspectie heeft in het onderzoek vastgesteld dat op centraal niveau UWV, gemeenten en SVB er gezamenlijk voor hebben gezorgd dat hun eigen systemen met daarin voor het groeipad relevante gegevens via SUWInet-Inkijk beschikbaar zijn.

⁴ Memorie van toelichting bij het voorstel van wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (Kamerstukken II 2006/2007, 30 970, nr. 3).

2.2 Samenwerking en overleg over WEU op de Werkpleinen

De inspectie heeft ook op de Werkpleinen onderzocht hoe men ten aanzien van de WEU samenwerkt, wat de inhoud van de samenwerking is en de frequentie van het overleg. Uit het onderzoek blijkt dat op de Werkpleinen regelmatig (meestal maandelijks) wordt overlegd over diverse aspecten van de samenwerking, waaronder over de WEU. Er worden daarbij voornamelijk werkafspraken gemaakt over bijvoorbeeld de toegang tot elkaars systemen. De ruime meerderheid van de managers (UWV en GSD) geeft aan dat het overleg in het kader van de WEU betrekking heeft op de uitvoering van de WW- en/of WWB-intake. Daarnaast beschrijft ongeveer eenderde dat men overlegt over het beheer van de informatiesystemen en het borgen van de kwaliteit van de gegevens.

Op de Werkpleinen worden op verschillende manieren afspraken gemaakt over het delen van gegevens. Meestal (66 procent van de gevallen) worden die afspraken over de WEU vastgelegd in een intern memo of worden zij opgenomen in interne werkprocessen. In de overige gevallen zijn er geen afspraken over het delen van gegevens vastgelegd.

3 Introductie en implementatie WEU op de Werkpleinen

De introductie van de WEU heeft op de Werkpleinen gevarieerd plaatsgevonden. Ongeveer de helft van de enquêteerde klantmanagers en werkcoaches heeft een introductie van de WEU gehad. De wijze waarop dat is gebeurd, verschilt per Werkplein. Het grootste deel van de enquêteerde klantmanagers en werkcoaches heeft kennis genomen van de WEU via folders, e-mail, en nieuwsbrieven. Eenvijfde deel beschrijft dat de werkinstructies zijn aangepast, of dat er een presentatie is gegeven. En ruim tien procent van de werkcoaches en klantmanagers geeft aan dat ze een uitleg over de WEU/SUWInet-Inkijk hebben gehad.

Ruim de helft van de werkcoaches/klantmanagers ziet het principe van eenmalige gegevensuitvraag en de omgekeerde intake niet terug in de werkinstructies. Bij de WEU is overigens geen sprake van eigen op zich staande processen en een procesinrichting. In de werkinstructies voor de WW is wel het principe van eenmalige gegevensuitvraag expliciet opgenomen, maar dat is blijkbaar niet bekend bij alle werkcoaches. Dat hoeft geen probleem te zijn als zij het principe van eenmalige gegevensuitvraag toepassen, hetgeen het geval blijkt te zijn. Indien wordt gevraagd of men het principe van de omgekeerde intake uitvoert, blijkt dat alle respondenten de omgekeerde intake in de praktijk toepassen aan de hand van de beschikbare gegevens. Eenderde doet dat ook aan de hand van een e-intake. De gegevens worden met de klant doorgenomen en eventueel door de klant aangevuld of verbeterd. WW werkcoaches maken vaker gebruik van de e-intake dan de WWB klantmanagers.

Ook uit de casestudy blijkt dat in de uitvoering de WEU een verandering op de Werkpleinen teweeg heeft gebracht. Zo vertelde een geïnterviewde medewerker dat het groeipad in de organisatie bekend is gemaakt en dat het aantal gevraagde bewijsstukken aan de cliënt drastisch is verminderd. Een andere geïnterviewde meent dat de WEU voor een cultuurverandering heeft gezorgd en heeft geleid tot een aanzienlijke vermindering van gegevensuitvraag.

Daarnaast stelde de inspectie gedurende een aantal observaties van de intakes WW en WWB vast dat in de meerderheid van de gevallen gebruik wordt gemaakt van de gegevens die in SUWInet-Inkijk beschikbaar zijn. Echter, om de eenmalige gegevensuitvraag mogelijk te maken worden óók de verschillende eigen systemen geraadpleegd, zoals de gegevens uit SONAR of de verschillende gemeentelijke systemen. De in de systemen beschikbare gegevens worden gecheckt bij de klant.

4 Mening professionals over gegevens groeipad via SUWInet-Inkijk

De ketenpartijen hebben gezamenlijk mogelijk gemaakt dat alle gegevens uit het groeipad beschikbaar zijn via SUWInet-Inkijk. De inspectie is eveneens nagegaan of professionals ook daadwerkelijk gebruik maken van SUWInet-Inkijk. Het gebruik van SUWInet-Inkijk kan door een aantal factoren worden beïnvloed: heeft de professional de gegevens nodig voor het vaststellen van het uitkeringsrecht, weet de professional welke gegevens beschikbaar zijn via SUWInet-Inkijk en wat is de ingeschatte betrouwbaarheid van de gegevens door de professional. IWI heeft de feitelijke beschikbaarheid van Suwinet-inkijk en betrouwbaarheid van de gegevens niet zelf onderzocht, maar is nagegaan hoe de professionals dat ervaren.

4.1 Gebruik SUWInet-Inkijk

Uit het onderzoek blijkt dat de klantmanagers die de WWB intake afnemen meer gegevens uit het groeipad gebruiken dan de werkcoaches die de WW intake uitvoeren. Bijna alle WWB klantmanagers gebruiken alle type gegevens uit het groeipad tijdens of ter voorbereiding op de intake. De WW werkcoaches gebruiken de meeste gegevens die beschikbaar zijn via SUWInet-Inkijk niet; zowel voor de gegevens van de IB-groep, de SVB als de RDW geeft geen enkele WW werkcoach in de enquête aan dat men de gegevens gebruikt. Alleen bij de gemeentelijke uitkeringsgegevens geeft eenderde van de werkcoaches aan dat men die gegevens gebruikt voor de intake.

De belangrijkste verklaring voor de aangetroffen verschillen in gebruik is dat de klantmanager van de gemeente voor het vaststellen van het recht op een WWB-uitkering een veelheid van gegevens moet raadplegen en controleren. De meeste gegevens uit het groeipad zijn voor het vaststellen van een WW uitkering niet nodig.

Driekwart van degenen die zowel een WW als een WWB intake uitvoeren gebruikt de gemeentelijke uitkeringsgegevens. Die groep maakt verder nauwelijks gebruik van de overige type gegevens. Dat is verrassend, omdat zij in principe ook WWB intakes doen en men zou mogen verwachten dat zij dezelfde gegevens gebruiken als WWB klantmanagers. Een mogelijke verklaring is dat medewerkers die zowel de WW als de WWB intake uitvoeren alleen beoordelen of er sprake is van een WW of een WWB-klant. Zodra die beoordeling is gemaakt, worden klanten gelijk doorverwezen naar of een re-integratiecoach of een klantmanager. Voor een dergelijke eerste beoordeling zijn maar weinig gegevens nodig.

4.2 Beschikbaarheid SUWInet-Inkijk

De inspectie is in haar onderzoek ook nagegaan of de verschillende professionals op de hoogte zijn van de beschikbaarheid van de gegevens via SUWInet-Inkijk. Alle respondenten geven aan dat persoonsgegevens uit het GBA beschikbaar zijn via SUWInet-Inkijk. De gegevens van UWV over de inschrijving en de uitkering zijn volgens 9 op de 10 respondenten beschikbaar via SUWInet-Inkijk. En ruim 8 op de 10 werkcoaches en klantmanagers geeft aan dat de gemeentelijke WWB uitkeringsgegevens beschikbaar zijn via SUWInet-Inkijk.

De IOAW en IOAZ uitkeringsgegevens zijn volgens driekwart van WWB klantmanagers beschikbaar via SUWInet-Inkijk, en volgens bijna de helft van hen die zowel WW als WWB-intakes uitvoeren. De werkcoaches hebben de gegevens niet nodig.

Vooraf van de informatie van de RDW weten veel klantmanagers (85 procent) dat SUWInet-Inkijk die informatie bevat. Voor informatie van de SVB ligt dat percentage lager: tussen de 46 en 55 procent. Het minst zijn klantmanagers bekend met de aanwezigheid van informatie van de IB-groep in SUWInet-Inkijk. Nog geen 2 op de 10 weten dat die informatie beschikbaar is in SUWInet-Inkijk. Dat is opmerkelijk, aangezien die gegevens indien relevant wel nodig zijn voor het vaststellen van een WWB-uitkering.

4.3 Betrouwbaarheid Suwinet-Inkijk

Een derde factor die van invloed is op het gebruik van de gegevens in Suwi-netinkijk is de geschatte gebruikersvriendelijkheid van het systeem en de kwaliteit van de gegevens.

Uit het onderzoek blijkt dat de gebruiksvriendelijkheid van het systeem niet onverdeeld positief wordt beoordeeld; meer dan de helft van de klantmanagers/werkcoaches vindt het redelijk. De beschikbaarheid van het systeem en de snelheid waarmee men kan inloggen worden positiever beoordeeld; ruim de helft van de klantmanagers/werkcoaches vindt de beschikbaarheid goed en tweederde vindt de snelheid van inloggen goed.

De kwaliteit van de gegevens in SUWInet-Inkijk wordt door de meerderheid van de respondenten in de enquête als redelijk beoordeeld. Met name de actualiteit van de gegevens wordt vaak als niet goed beoordeeld; eenderde van de respondenten beschouwt die als niet goed. Ook de volledigheid van de gegevens is volgens de respondenten niet optimaal.

De beschikbaarheid van gegevens via SUWInet-Inkijk wordt volgens een aantal geïnterviewden regelmatig verstoord. Zij krijgen dan meldingen dat gegevens uit bepaalde bronnen (tijdelijk) niet beschikbaar zijn. Overigens kan zo'n storing het gevolg zijn van de technische infrastructuur op het Werkplein. Het beeld bij de medewerkers op het Werkplein kan dan ontstaan dat SUWInet-Inkijk niet werkt.

De informatie uit de casestudie ondersteunt de bevindingen uit de enquête. Verschillende medewerkers van de Werkpleinen geven aan dat de kwaliteit van de gegevens niet optimaal is: gegevens zijn vaak niet actueel. Ook een geïnterviewde medewerker van Divosa/CP-ICT gaf aan dat meer aandacht zou moeten worden besteed aan de kwaliteit van gegevens, aan beheer & onderhoud WEU en de wijzigingen van de pakketten van leveranciers bij gemeenten. De geïnterviewde geeft weer dat de professionals de gegevens niet zonder meer gebruiken als zij twijfelen aan de kwaliteit van de gegevens.

De suboptimale actualiteit van de gegevens in de systemen die zijn in te kijken via SUWInet-Inkijk kan overigens verschillende oorzaken hebben. De polisgegevens die via de belastingdienst beschikbaar worden gesteld, lopen bijvoorbeeld per definitie zes weken achter gelet op de aanlevertermijn van werkgevers in de loonaangiftekosten.

4.4 Correctie gegevens in SUWInet-Inkijk

De inspectie heeft aan de werkcoaches en klantmanagers gevraagd welke procedure men volgt wanneer de gegevens in SUWInet-Inkijk niet blijken te kloppen. Het antwoord hierop is dat zestig procent van de ondervraagde werkcoaches/klantmanagers niet weet hoe wijzigingen moeten worden doorgegeven. Er worden hierdoor nauwelijks wijzigingen doorgegeven via SUWInet-Mail of via het eigen e-mailadres. Ook worden onjuistheden niet aan de leidinggevende gemeld. Een aantal respondenten geeft aan dat men geen wijzigingen doorgeeft maar alles verifieert via de eigen systemen⁵. Ook in de casestudies gaven geïnterviewde medewerkers op de Werkpleinen aan niet goed te weten waar ze, als ze vaststellen dat informatie niet juist is, dit moeten melden.

Een van de maatregelen van de ketenpartijen om de betrouwbaarheid en de kwaliteit van de gegevens te verbeteren door de cliënt zelf, is het invoeren van het correctierecht van de gegevens. Uit de interviews bleek dat de afspraken daarover zich nog in de beginfase bevinden. Bij het inzage- en correctierecht worden wijzigingen door de cliënten elektronisch doorgegeven⁶.

⁵ In het eigen systeem van ofwel UWV of de gemeente waarin ook gegevens zijn vastgelegd. Deze 'eigen' gegevens kunnen afwijken van de gegevens zoals de ketenpartij die heeft opgeslagen.

⁶ Het betreft hier de correctieservice in DKD 2 waarmee ketenpartijen hun klanten de mogelijkheid bieden elektronisch een correctieverzoek in te dienen op de gegevens die in het klantbeeld worden getoond. Wanneer een gegeven niet elektronisch kan worden teruggemeld, staat aangegeven waar een klant zich kan melden met een correctieverzoek. Dit kan zijn bij de afdeling Burgerzaken/GBA, de gemeentelijke sociale dienst, of bijvoorbeeld het UWV-WERKbedrijf.

5 Beleving eenmalige gegevens uitvraag door de cliënt

De inspectie heeft tevens aan cliënten vragen gesteld die betrekking hebben op de uitvraag van gegevens en de mate waarin de uitvoering over de juiste gegevens beschikt. Bijna de helft van de WWB-ers en eenderde van de WW-ers zijn van mening dat zij meerdere keren dezelfde gegevens hebben moeten aanleveren. Hierbij is overigens niet expliciet gevraagd of het gaat om gegevens uit het groeipad. Het is mogelijk dat indien daar wel expliciet naar was gevraagd er een positiever beeld naar voren was gekomen. Uit die enquête blijkt wel dat 94 procent van de WW-ers en WWB-ers vinden dat de informatie die de uitvoeringsorganisatie van hen had (bijv. uw adres, geboortedatum of arbeidsverleden) juist was.

De centrale vraagstelling van het project WEU luidt:

'Hoe krijgt de samenwerking tussen SUWI partners op het gebied van eenmalige gegevensuitvraag vorm en in hoeverre zijn de randvoorwaarden daarvoor in de SUWI-keten gerealiseerd in relatie tot het groeipad?'

De inspectie stelt vast dat de ketenpartijen UWV, Gemeenten en SVB gezamenlijk op centraal niveau hebben gerealiseerd dat de gegevens, zoals de wetgever heeft opgenomen in het groeipad, via Suwinet-Inkijk beschikbaar zijn voor de professional.

De inspectie is positief over de bevinding dat de in het onderzoek betrokken professionals in principe een eenmalige gegevensuitvraag toepassen en gebruik maken van een omgekeerde intake. Daarnaast zijn de professionals over het algemeen goed op de hoogte van welke relevante gegevens beschikbaar zijn in SUWInet-Inkijk. Alleen de relevante gegevens van de IB groep worden door de klantmanagers nog weinig gebruikt.

De medewerkers van Werkpleinen zijn niet onverdeeld tevreden over het systeem en de kwaliteit van de gegevens in SUWInet-Inkijk, voornamelijk wat betreft de gebruikersvriendelijkheid en de actualiteit. De inspectie acht dat een risico voor het daadwerkelijke gebruik van SUWInet-Inkijk, waardoor of professionals terugvallen op hun eigen systemen of de eenmalige gegevensuitvraag in het gedrang komt. De actualiteit en kwaliteit van Suwinet-inkijk is overigens gelijk aan de actualiteit en kwaliteit van het bronsysteem waarvoor de partijen zelf verantwoordelijk zijn. De inspectie acht het van belang dat de kwaliteit van de brongegevens verbeterd wordt. Tevens vindt de inspectie de mate waarin professionals op de hoogte zijn van de wijze waarop zij een melding moeten maken van onjuist gebleken gegevens in Suwinet-Inkijk onvoldoende.

Een positieve en belangrijke bevinding is dat bijna alle burgers met een WW- of WWB-uitkering aangeven dat de uitvoering over de juiste gegevens beschikt. Voor de e-dienstverlening betekent dit dat burgers de gegevens die vanuit de achterliggende systemen van SUWInet worden voor ingevuld, als juist herkennen. Voor de niet (volledig) geautomatiseerde werkprocessen is dat mogelijk te danken aan de inspanningen van de professionals die voordat zij de gegevens aan de klant voorleggen, de juistheid van die gegevens goed gecontroleerd hebben.

Kortom

De inspectie concludeert dat de ketenpartners voor de inrichting van eenmalige gegevensuitvraag samenwerken waardoor de randvoorwaarden voor de uitvoering van de WEU grotendeels zijn gerealiseerd en een eenmalige gegevensuitvraag praktisch is. De kwaliteit van de gegevens is naar de mening van de professionals een zorgpunt. Mogelijke gevolgen hiervan zijn dat de professionals nog steeds hun eigen systemen blijven raadplegen en dat een groep klanten in hun beleving meerdere malen dezelfde gegevens moet aanleveren.

Omdat een minderheid van de geënquêteerde managers op de Werkpleinen overlegt over het beheer van de informatiesystemen en het borgen van de kwaliteit van de gegevens, ziet de inspectie hier ruimte voor verbetering.

Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

UWV neemt met instemming kennis van de vaststelling van uw inspectie, dat de ketenpartijen UWV, Gemeenten en SVB er samen in zijn geslaagd de randvoorwaarden voor de uitvoering van de WEU grotendeels te realiseren en dat een eenmalige gegevensuitvraag praktisch is. Tevens onderschrijft UWV het belang dat de inspectie hecht aan de verbetering van de kwaliteit van de brongegevens. Desalniettemin zegt volgens UWV de verheugende bevinding, dat bijna alle burgers met een WW- of WWB uitkering aangeven, dat de uitvoering over de juiste gegevens beschikt, ook iets over de inhoudelijke kwaliteit van de bronsystemen, naast de rol van de professional.

Daarnaast plaatst UWV enkele kanttekeningen. Volgens UWV is de kwaliteit van de polisgegevens in Suwinet-Inkijk in hoge mate afhankelijk van de kwaliteit van de loonaangifte door de werkgevers. Hierdoor wordt kwaliteitsverbetering in de zin van verbetering van de actualiteit van loongegevens beperkt door de geldende aangifte-termijn voor de loonaangifte van een maand na afloop van het loontijdvak met als gevolg dat loongegevens vaak zes weken oud zijn voordat ze beschikbaar zijn.

Verder vindt UWV de bevinding dat de kwaliteit van de gegevens naar de mening van de professionals een zorgpunt is, erg algemeen. Het geeft volgens UWV aanleiding voor nader onderzoek. Dat geldt tevens voor de conclusies van de Inspectie dat professionals hun eigen systemen blijven raadplegen en dat een groep klanten in de beleving van de professionals meerdere malen dezelfde gegevens moet aanleveren. Beide zorgpunten van de inspectie zal UWV inbrengen voor verder onderzoek in het kader van de evaluatie WEU.

Reactie Divosa

Divosa deelt IWI in haar bestuurlijke reactie mee dat de conclusies herkend en onderkend worden.

Reactie SVB

SVB is eveneens verheugd te vernemen dat de implementatie van de WEU op de Werkpleinen heeft geleid tot een positieve verandering voor de klant. Daarbij zijn zij tevreden met uw oordeel dat de ketenpartijen UWV, gemeenten en SVB dusdanig samenwerken dat de randvoorwaarden van de WEU gerealiseerd zijn.

Verder onderschrijft SVB dat klantmanagers en werkcoaches niet goed op de hoogte zijn hoe zij incorrecte gegevens moeten corrigeren. SVB suggereert dat verbetering van de gegevens zou kunnen worden gerealiseerd door een correctiefaciliteit voor burgers in te voeren. De SVB ondersteunt die maatregel van harte en verwijst daarbij naar het Burgerpolisinitiatief, hetgeen enerzijds bijdraagt aan een betere kwaliteit van gegevens en anderzijds vergroot het de interactie tussen burger en overheid.

Reactie IB

Ook het Inlichtingenbureau heeft met belangstelling kennis genomen van de rapportage *Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag*. IB spreekt daarbij hun waardering uit over de keuze van het onderwerp en de multidisciplinaire aanpak bij de uitwerking. Op enkele conclusies en oordelen gaat IB nader in. Dat zijn achtereenvolgens de aandachtsgebieden: gezamenlijke afspraken over o.a. beveiliging, autorisaties en gegevenskwaliteit. Volgens IB zijn dat tevens de belangrijkste pijlers voor

(voortzetting van) het succes van eenmalige uitvraag en integrale dienstverlening en kritische succesfactoren voor ketensamenwerking.

Een opmerkelijke conclusie vindt IB, waaraan de inspectie evenwel geen oordeel verbindt, de vaststelling dat op grond van de *Service level agreement* inzake *Gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI (GeVS)*, de SUWI-partijen en BKWI aan elkaar behoren te rapporteren over wijzigingen, incidenten en calamiteiten, maar dat 431 van de 433 Suwi-partijen (de gemeenten) deze afspraken niet hebben ondertekend.

Ten tweede is IB van mening dat het feit dat alleen geautoriseerde gebruikers toegang kunnen krijgen tot Suwinet en zij vervolgens alleen de gegevens kunnen raadplegen die bij de hun toegekende rol behoren niet de aandacht krijgt die dat verdient. IWI rapporteert slechts in algemene zin over de beschikbaarheid, zonder op (de passendheid van) autorisaties en rollen in te gaan.

Tot slot plaats IB een kritische kanttekening bij de conclusie rondom de kwaliteit van de gegevens uit het virtueel klantdossier. Een heldere definitie van kwaliteit ontbreekt volgens IB in het onderzoek en er worden ter zake (slechts) meningen van respondenten weergegeven. Alvorens conclusies te trekken over de kwaliteit zou moeten worden toegevoegd met welk concreet kwaliteitsaspect van welk gegeven (eventueel) iets mis zou zijn. Vervolgens zou nog moeten worden vastgesteld of het inderdaad redelijkerwijs binnen de mogelijkheden van de betreffende bronsysteemhouder ligt die kwaliteit te verbeteren alvorens een dergelijke aanbeveling zinvol kan worden gedaan. Bepaalde gegevens uit de polisadministratie worden bijvoorbeeld onvermijdbaar met enkele weken vertraging beschikbaar gesteld.

Nawoord IWI

UWV en SVB geven in hun reactie aan dat zij verheugd zijn over de conclusies van de inspectie dat de uitvoerders er samen in zijn geslaagd de randvoorwaarden voor de uitvoering van de WEU grotendeels te realiseren en dat een eenmalige gegevensuitvraag praktijk is.

Zowel UWV en IB geven tevens aan dat zij de conclusie van de inspectie rondom de kwaliteit van de brongegevens te weinig specifiek vinden. Er zou volgens hen goed moeten worden nagegaan om welke specifieke gegevens het gaat, wie verantwoordelijk is voor de verbetering van de kwaliteit van die gegevens, en of verbeteringen door de bronhouder mogelijk zijn. De inspectie deelt die mening en heeft reeds in overleg met SZW aanbevolen dat de vragen worden meegenomen in het onderzoek dat wordt uitgevoerd in het kader van de evaluatie WEU.

De inspectie is van mening dat wanneer het gaat om een beoordeling van de kwaliteit van de gegevens, de beleving van de professional die in hun dagelijkse praktijk met Suwinet-Inkijk werken, ter zake doet en dit niet (slechts) meningen zijn.

Tot slot is de SVB van mening dat verbetering van de gegevens zou kunnen worden gerealiseerd door een correctiefaciliteit voor burgers in te voeren, zij verwijst daarbij naar het Burgerpolisinitiatief.

Lijst van afkortingen

Anw	Algemene nabestaandenwet
AOW	Algemene Ouderdomswet
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
DKD	Digitaal Klantdossier
GBA	Gemeentelijke Basisadministratie
GeVS	Gezamenlijke elektronische Voorzieningen SUWI (voorheen Suwinet)
GSD	Gemeentelijke Sociale Dienst
IB	Stichting Inlichtingenbureau Gemeenten (Inlichtingenbureau)
Ioaw	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers
Ioaz	Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
SLA	Service Level Agreement
SUWI	Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WEU	Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
WWIK	Wet werk en inkomen kunstenaars

Bijlagen

Reacties UWV, Divosa, IB en SVB

Reactie Divosa

"Namens DIVOSA kan ik u mededelen dat de conclusies en het oordeel herkend en onderkend worden."



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan de inspecteur-generaal Sociale zaken en Werkgelegenheid,
mr. J.A. van den Bos
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

Datum

13 OKT. 2010

Van

LHJ Smeets

T (020) 687 5373, F (020) 687 5495

Leo.smeets@uwv.nl

Uw kenmerk

2010/6795

Ons kenmerk

SBK/81658

Pagina

1 van 2

Onderwerp

Concept rapportage Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag

Geachte heer Van den Bos,

Met uw brief van 28 september 2010 hebt u ons de conceptrapportage "Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag" gezonden met het verzoek bestuurlijk te reageren op de conclusies en het oordeel, zoals door uw inspectie geformuleerd in de conceptrapportage. De conceptrapportage geeft aanleiding tot de volgende bestuurlijke reactie.

Met instemming nemen wij kennis van de vaststelling van uw inspectie, dat de ketenpartijen UWV, Gemeenten en SVB er samen in zijn geslaagd de randvoorwaarden voor de uitvoering van de WEU grotendeels te realiseren en dat een eenmalige gegevensuitvraag praktijk is. De in het onderzoek betrokken professionals passen in principe een eenmalige gegevensuitvraag toe, maken gebruik van een omgekeerde intake en zijn over het algemeen goed op de hoogte van de relevante - in SUWInet-Inkijk beschikbare gegevens.

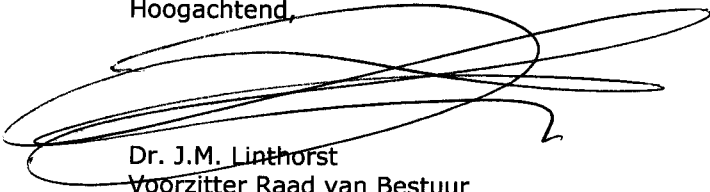
Bij enkele oordelen van de inspectie willen wij een kanttekening plaatsen. Het belang dat de inspectie hecht aan de verbetering van de kwaliteit van de brongegevens onderschrijven wij. Hierbij past wel de kanttekening, dat de voor het bronsysteem verantwoordelijke partij invloed moet kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de gegevens. Zo is de kwaliteit van de polisgegevens in hoge mate afhankelijk van de kwaliteit van de loonaangifte door de werkgevers. UWV en Belastingdienst ontwikkelen samen een generiek terugkoppelingsproces naar werkgevers van de in de loonaangifte geconstateerde fouten ter verbetering van de inhoudelijke kwaliteit. Kwaliteitsverbetering in de zin van verbetering van de actualiteit van loongegevens wordt echter beperkt door de geldende aangiftetermijn voor de loonaangifte van één maand na afloop van het loontijdvak. Hierdoor zijn loongegevens vaak 6 weken oud voordat ze beschikbaar zijn.

De bevinding, dat bijna alle burgers met een WW- of WWB uitkering aangeven, dat de uitvoering over de juiste gegevens beschikt, is positief en verheugt. In deze is - naast de rol van de professional - de kwaliteit van de voorinvulling van de elektronische intake, ondersteund door de centrale systemen van wezenlijk belang. Dit zegt ook iets over de inhoudelijke kwaliteit van de bronsystemen.

De mededeling dat de kwaliteit van de gegevens naar de mening van de professionals een zorgpunt is, is erg algemeen en geeft aanleiding voor nader onderzoek naar concretisering en onderbouwing. Wij zullen dat inbrengen in de onderzoeken die SZW laat uitvoeren in het kader van de evaluatie WEU. Dit geldt ook voor de daaraan verbonden mogelijke gevolgen, dat de

professionals hun eigen systemen blijven raadplegen en dat een groep klanten in de beleving van de professionals meerdere malen dezelfde gegevens moet aanleveren.

Hoogachtend,

A large, complex handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke, is written over the text 'Hoogachtend,' and partially over the name 'Dr. J.M. Linthorst'.

Dr. J.M. Linthorst
Voorzitter Raad van Bestuur

Inspectie Werk en Inkomen
T.a.v. de heer mr. J.A. van den Bos
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

Geachte heer Van den Bos,

Het Inlichtingenbureau heeft met belangstelling kennis genomen van de rapportage *Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag*. Reeds eerder spraken wij onze waardering uit over de keuze van het onderwerp en de multidisciplinaire aanpak bij de uitwerking. Op uw verzoek reageren wij hierbij op de conclusies en het oordeel van de rapportage.

Een opmerkelijke conclusie, waaraan evenwel geen oordeel werd verbonden, betrof de vaststelling dat op grond van de *Service level agreement* inzake *Gemeenschappelijke elektronische voorzieningen SUWI (GeVS)*, de SUWI-partijen en BKWI aan elkaar behoren te rapporteren over wijzigingen, incidenten en calamiteiten, maar dat 431 van de 433 Suwi-partijen (de gemeenten) deze afspraken niet hebben ondertekend.

Verder valt op dat belangrijke gebruiksvoorwaarden zoals passende autorisaties en rollen, opdat alleen geautoriseerde gebruikers toegang kunnen krijgen tot Suwinet en zij vervolgens alleen de gegevens kunnen raadplegen die bij de hun toegekende rol behoren, in het IWI-onderzoek niet de aandacht krijgen die ze naar onze mening verdienen. IWI rapporteert slechts in algemene zin over de beschikbaarheid, zonder op (de passendheid van) autorisaties en rollen in te gaan. Een vaststelling als: "De WW werkcoaches gebruiken de meeste gegevens die beschikbaar zijn via Suwinet-Inkijk niet; zowel voor de gegevens van de IB-Groep, de SVB als de RDW geeft geen enkele WW werkcoach in de enquête aan dat men die gegevens gebruikt voor de intake" roept de vraag op of deze gegevens überhaupt beschikbaar zijn voor de WW werkcoach en zo ja, of die rol dan niet beperkter zou moeten worden gedefinieerd.

Een laatste kritische kanttekening plaatsen wij bij de opmerkingen over de kwaliteit van de gegevens uit het virtueel klantdossier. Een discussie of oordeel over de kwaliteit is pas zinvol als op basis van heldere definities van kwaliteit een toetsing heeft plaatsgevonden. In de IWI-rapportage ontbreken beiden. Er worden ter zake (slechts) meningen van respondenten weergegeven. In het oordeel concludeert IWI vervolgens eerst terecht dat de kwaliteit van de gegevens uit Suwinet-Inkijk gelijk is aan de kwaliteit van de bronsystemen waarvoor partijen zelf verantwoordelijk zijn. De daaraan gekoppelde conclusie dat dus

Onderwerp
Enmalige gegevensuitvraag

Ons kenmerk
IB10-113

Uw kenmerk
-

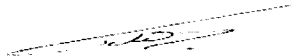
Datum
14-10-2010

de kwaliteit van de bronsystemen verbeterd zou moeten worden kunnen wij niet volgen. Daaraan zou moeten worden toegevoegd met welk concreet kwaliteitsaspect van welk gegeven (eventueel) iets mis zou zijn. Vervolgens zou nog moeten worden vastgesteld of het inderdaad redelijkerwijs binnen de mogelijkheden van de betreffende bronsysteemhouder ligt die kwaliteit te verbeteren alvorens een dergelijke aanbeveling zinvol kan worden gedaan. Bepaalde gegevens uit de polisadministratie worden bijvoorbeeld onvermijdbaar met enkele weken vertraging beschikbaar gesteld.

Niet geheel toevallig vormen deze drie aandachtsgebieden (gezamenlijke afspraken over o.a. beveiliging, autorisaties en gegevenskwaliteit) de belangrijkste pijlers voor (voortzetting van) het succes van eenmalige uitvraag en integrale dienstverlening.

Wij hopen u met bovenstaand commentaar van dienst te zijn geweest. Wellicht kan in eventuele volgende rapportages nader aandacht worden besteed aan deze belangrijke onderwerpen die wij beschouwen als kritische succesfactoren voor ketensamenwerking.

Met vriendelijke groet,



Drs. R. de Groot
Bestuursvoorzitter Stichting Inlichtingenbureau



Inspectie Werk en Inkomen
T.a.v. de heer mr. J.A. van den Bos,
Inspecteur Generaal
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

datum
13 oktober 2010

ons kenmerk
RvB.227/10/ES/ep

telefoonnummer
020 656 4809

Betreft: reactie SVB op de conceptrapportage implementatie van eenmalige gegevensuitvraag

Geachte heer Van den Bos,

In uw brief van 28 september jongstleden vraagt u mij een bestuurlijke reactie te geven op de conceptrapportage 'Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag' in het kader van de Wet eenmalige gegevensuitvraag Werk en Inkomen (WEU). Hierbij ga ik in op uw verzoek.

De SVB is verheugd te vernemen dat de implementatie van de WEU op de werkpleinen heeft geleid tot een positieve verandering voor de klant. Daarbij zijn wij tevreden met uw oordeel dat de ketenpartijen UWV, gemeenten en SVB dusdanig samenwerken dat de randvoorwaarden van de WEU gerealiseerd zijn.

Verbeterpunten vond IWI ook. Zo werd geconstateerd dat de kwaliteit van de gegevens in Suwinet-inkijk beter kan en dat klantmanagers en werkcoaches niet goed op de hoogte zijn hoe zij incorrecte gegevens moeten corrigeren. Verbetering van de gegevens zou kunnen door een correctiefaciliteit voor burgers in te voeren. De SVB ondersteunt deze maatregel met verwijzing naar het Burgerpolisinitiatief van harte, omdat dit enerzijds bijdraagt aan een betere kwaliteit van gegevens en anderzijds de interactie tussen burger en overheid vergroot.

Ik vertrouw erop u met deze reactie van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,

drs. E.F. Stoové
voorzitter Raad van Bestuur

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

2010

- R10/05 Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag
Jaarplan 2011
- R10/04 Maatwerk bij meervoudigheid
Domeinoverstijgende dienstverlening aan mensen met meervoudige
problematiek
- R10/03 Dienstverlening op maat
Het voorkomen van werkloosheid en arbeidsongeschiktheid in tijden van
crisis
- R10/02 UWV en Walvis
Negende rapportage
- R10/01 Arbeidsontwikkeling Wsw in beeld
Jaarverslag 2009

2009

- R09/06 In dienst van de burger
- R09/05 Participatie in uitvoering
Stand van zaken uitvoering participatie zomer 2009
- R09/04 De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2013
Derde rapport: het verandertraject SVB Tien in 2008
Meerjarenplan 2010-2013 en Jaarplan 2010
- R09/03 Beveiliging en privacy in de SUWI-keten
Een onderzoek naar de waarborgen van de informatiebeveiliging van
Suwinet-Inkijk bij gemeenten en zbo's
- R09/02 UWV en Walvis
Achtste rapportage
Jaarverslag 2008
- R09/01 Buiten de bijstand
Onderzoek naar mensen die afzien van een WWB-uitkering of deze niet
krijgen toegekend

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen
Afdeling Strategie en communicatie

communicatie@iwiweb.nl
www.iwiweb.nl
Telefoon (070) 304 44 44
Fax (070) 304 44 45

Postbus 11563
2502 AN Den Haag

