



Opdrachtgever

Inspectie SZW

Onderzoek

Keteninformatisering op het terrein van

WWB en WIJ (2e progr.rapp.)

Startdatum – 1 januari 2011

Einddatum – 30 december 2011

Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid*

Gegevensuitwisseling WWB/WIJ

Doel en vraagstelling

In het najaar 2011 wordt een programmarapportage opgeleverd over keteninformatisering op het terrein van WWB en WIJ. Onderzocht wordt onder meer welke informatie de ketenpartners onderling uitwisselen, in het bijzonder op het terrein van de arbeidsmarktinformatie, of de informatie nodig en/of voldoende is, in hoeverre er sprake is van hergebruik van informatie en in hoeverre er sprake is van veilige uitwisseling en opslag van gegevens. Uiteindelijk gaat het er om vast te stellen wat de informatie-uitwisseling binnen de uitvoering van de WWB en de WIJ bijdraagt aan het goed bedienen van burgers en de werkgevers.

Conclusie

In dit rapport heeft IWI het digitaal uitwisselen van gegevens tussen UWV, SVB, Inlichtingenbureau en gemeenten ten behoeve van het uitvoeren van de Wet Werk en Bijstand (WWB) en de Wet investeren in Jongeren (WIJ) onderzocht. Bron: Bibliotheek SZW

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/lmfoa684>



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Gegevensuitwisseling WWB/WIJ

Programmarapportage Informatieprocessen

Colofon

Programma	Informatieprocessen
Nummer	R11/10
Datum	december 2011

Voorwoord

Goed functionerende informatieprocessen in het SUWI-stelsel zijn noodzakelijk voor een doelmatige en doeltreffende uitvoering van de sociale zekerheid en het behalen van de doelen van de wetgever. De uitvoerende organisaties en gemeenten hebben tijdig betrouwbare en relevante informatie nodig om hun werk goed te kunnen doen en de burger snel en naar behoren te bedienen. Ook moet de burger ervan op aankunnen dat de overheid een passend niveau van beveiliging realiseert om misbruik of oneigenlijk gebruik van zijn persoonsgegevens te voorkomen.

In deze programmarapportage zijn de uitkomsten gebundeld van de onderzoeken die de inspectie op het terrein van de Wet Werk en Bijstand/Wet Investeren in Jongeren heeft uitgevoerd naar de elektronische uitwisseling van persoonsgegevens tussen de uitvoeringsorganisaties en gemeenten.

De inspectie heeft onderzoek gedaan naar belemmeringen bij de elektronische uitwisseling van gegevens en naar de informatievoorziening aan de burger naar aanleiding van een aanvraag van een uitkering op grond van de WW, WWB of aanvullende inkomensvoorziening ouderen. Daarnaast heeft IWI onderzoek gedaan naar het gebruik door gemeenten van de beschikbare arbeidsmarktinformatie. Adequate informatie over de arbeidsmarkt is voor gemeenten van groot belang voor het begeleiden van klanten naar werk.

De uitkomsten laten zien dat op de onderzochte terreinen door gemeenten nog de nodige winst te behalen valt.

Het vervolgonderzoek van de inspectie naar de beveiliging van de gegevensuitwisseling via de gemeenschappelijke voorziening Suwinet maakt duidelijk dat gemeenten op dit moment nog niet aantoonbaar maken dat een passend niveau van beveiliging is gerealiseerd om misbruik en oneigenlijk gebruik van persoonsgegevens van burgers te voorkomen. Mede in het licht van de recente beveiligingsissues vindt de inspectie dit zorgelijk.

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

Inhoud

Colofon—2

1 Samenvatting en oordeel—7

1.1 Inleiding—7

1.2 Samenvatting bevindingen en conclusies—8

1.3 Oordeel—12

2 Inleiding—15

3 Gegevensverwerking en transparantie—19

3.1 Aanlevering en verwerking van persoonsgegevens—19

3.2 Belemmeringen bij de uitwisseling van gegevens—20

3.3 Het informeren van de burger—23

4 Beveiliging en privacy in de SUWI-keten—25

5 Arbeidsmarktinformatie—29

6 Reacties SUWI partijen—33

Bijlage: Reacties SUWI-partijen—37

Lijst van afkortingen—50

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen—51

1 Samenvatting en oordeel

1.1 Inleiding

Gegevensuitwisseling in de keten van Werk en Inkomen is het thema uit de meerjarige programmering van de inspectie op het terrein van informatieprocessen voor deze rapportage. De inspectie heeft daarbij de focus gelegd op de gegevensuitwisseling ten behoeve van de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB) en de Wet Investeren in Jongeren (WIJ), juist omdat de gemeenten bij de uitvoering van deze wetten gebruik maken van een veelheid aan gegevens van diverse gegevensleveranciers.¹

Goed functionerende informatieprocessen in het SUWI-stelsel zijn noodzakelijk voor een doelmatige en doeltreffende uitvoering van de sociale zekerheid en het behalen van de doelen van de wetgever. De uitvoerende organisaties en gemeenten hebben tijdig betrouwbare en relevante informatie nodig om hun werk goed te kunnen doen en de burger snel en naar behoren te bedienen. Voor een belangrijk deel komen de hiervoor benodigde gegevens van partijen die hun gegevens elektronisch beschikbaar stellen via Suwinet-Inkijk.

De ketenpartners Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en gemeenten, daarbij ondersteund door het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en de Stichting Inlichtingenbureau Gemeenten (IB), stellen de persoonsgegevens van miljoenen Nederlanders via Suwinet-Inkijk aan elkaar beschikbaar, en ook aan andere overheidsorganisaties als dat wettelijk is toegestaan, om de burger zo snel mogelijk aan werk te helpen of, zonnig, aan tijdelijk inkomen.

De elektronische gegevensuitwisseling via Suwinet is omvangrijk. In juli 2011 is via Suwinet in totaal van 430.514 Nederlanders één of meer keer het Digitaal Klantdossier opgevraagd door realtime digitaal gegevens op te vragen bij UWV, UWV Werkbedrijf, GSD'en, SVB, DUO, Kadaster, GBA-V, RDW, KvK en BKR. Deze partijen hebben hiervoor in totaal 11.957.981 keer een informatieverzoek gekregen. De gegevensuitwisseling via Suwinet blijft toenemen.²

Elektronische gegevensuitwisseling via Suwinet is een noodzakelijke voorwaarde om op een doelmatige wijze eenmalige uitvraag bij de burger en hergebruik van de door de burger aangeleverde gegevens mogelijk te maken en om zo de beoogde administratieve lastenverlichting voor de burger te realiseren. De inspectie heeft voor deze programmarapportage onderzocht welke belemmeringen zich voordoen bij de elektronische uitwisseling van gegevens bij de uitvoering van de WWB en de WIJ (onderzoek keteninformatisering WWB/WIJ).

De grootschalige uitwisseling van persoonsgegevens via Suwinet moet uiteraard voldoen aan de gestelde eisen. De burger moet er immers van op aankunnen dat de overheid een passend niveau van beveiliging realiseert om misbruik of oneigenlijk gebruik van zijn gegevens te voorkomen. IWI heeft in het kader van deze programmarapportage onderzocht hoe de beveiliging van Suwinet er anno 2011 voor staat (Vervolgonderzoek Beveiliging en privacy in de SUWI-keten), door na te gaan welke maatregelen de ketenpartners hebben getroffen naar aanleiding van het onderzoek

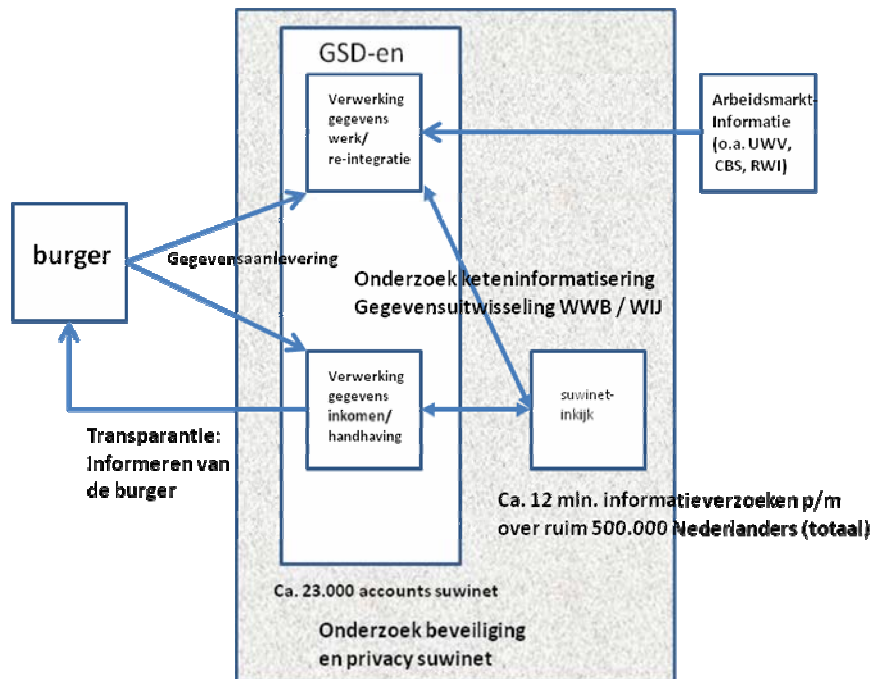
¹ Voor deze programmarapportage is gebruik gemaakt van de uitkomsten van de volgende onderzoeken: Keteninformatisering WWB/WIJ, Vervolgonderzoek Beveiliging en privacy in de SUWI-keten, Transparante gegevensverwerking van persoonsgegevens in het SUWI-domein en het onderzoek Arbeidsmarktinformatie.

² <http://www.bkwi.nl/nieuws/item/suwinet-in-cijfers-augustus-2011/>

van de inspectie uit 2009. In dit laatste onderzoek kwam de inspectie tot de conclusie dat de beveiliging van Suwinet niet op orde was.

Met de Wet eenmalige gegevensuitvraag Werk en Inkomen (WEU) is geregeld dat de burger op het terrein van Werk en Inkomen eenmalig zijn gegevens hoeft aan te leveren en dat er hergebruik van de aangeleverde gegevens plaatsvindt. Maar heeft de burger nog wel zicht op de verwerking van zijn gegevens? Is het voor de burger transparant wie welke gegevens verwerkt en hoe hij regie over zijn eigen gegevens kan houden? De persoonsgegevens van burgers worden in steeds meer databestanden en systemen verwerkt. Hierdoor heeft de burger steeds minder zicht op de verwerking van die gegevens en wordt hij ook beperkt in zijn recht op inzage en correctie van zijn gegevens. Reden voor de inspectie om onderzoek te doen naar de transparantie van de gegevensverwerking. Hierbij is de focus gelegd op het informeren van de burger naar aanleiding van een aanvraag van een uitkering op grond van de WW, WWB of aanvullende inkomensvoorziening ouderen.

Suwinet-Inkijk ontsluit vooral gegevens die van belang zijn voor het bepalen van het recht op, de hoogte en duur van een uitkering. Daarnaast zijn uiteraard ook gegevens nodig om de burger aan het werk te helpen, zogeheten arbeidsmarktinformatie. Suwinet voorziet deels in deze gegevens, bijvoorbeeld gegevens over de door de burger genoten opleidingen en zijn arbeidsverleden. Diverse organisaties, waar onder UWV, CBS en RWI bieden via andere kanalen inzicht in de ontwikkeling van de arbeidsmarkt (ontwikkeling van vraag en aanbod). Voor gemeenten is het voor het begeleiden van klanten naar werk van groot belang te beschikken over adequate informatie over de arbeidsmarkt. IWV heeft in het kader van deze programmarapportage onderzoek gedaan naar het gebruik door gemeenten van de beschikbare arbeidsmarktinformatie (onderzoek arbeidsmarktinformatie). In onderstaand schema komt de samenhang tussen de genoemde onderzoeken tot uitdrukking.



1.2 Samenvatting bevindingen en conclusies

Gegevensverwerking en transparantie

De wet- en regelgeving en het beleid gaan ervan uit dat met slimme ICT-toepassingen de elektronische gegevensuitwisseling die nodig is om gegevens bin-

nen de SUWI-keten maar één keer uit te vragen, in de praktijk mogelijk is. Het onderzoek keteninformatisering WWB/WIJ van de inspectie laat zien dat klantmanagers bij de uitvoering van de WWB en de WIJ tegen diverse belemmeringen aanlopen bij de uitwisseling en het meervoudig gebruik van deze elektronische gegevens in de keten. Hierdoor kunnen de klantmanagers niet altijd aan de verplichting op grond van de WEU van eenmalige uitvraag en hergebruik van gegevens voldoen.

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat in het kader van de uitvoering van de WWB en de Wij door gemeenten, UWV en SVB veel gegevens worden uitgewisseld. Veel gegevens zijn digitaal beschikbaar en worden door middel van het Digitaal Klant Dossier (DKD) onder andere via Suwinet ontsloten. De gegevens van de (wettelijk verplichte) intake door UWV komt in veel gevallen niet automatisch in de gemeentelijke systemen terecht. Dit ondanks vele jaren van inspanningen op dit terrein.

De klantmanager zoekt, om de klant snel te kunnen bedienen, andere wegen (workarounds) om aan de benodigde informatie te komen. De klantmanager vraagt dan bijvoorbeeld informatie uit bij de klant, of neemt contact op met een directe collega of bekende bij de betrokken ketenpartner om de informatie uit te vragen.

De inspectie heeft de in het onderzoek betrokken gemeenten gevraagd naar belemmeringen bij de uitwisseling en meervoudig gebruik van gegevens bij de uitkeringsverstrekking (inclusief de intake), re-integratie en handhaving.

De door IWI geïnterviewde sleutelpersonen (waar onder managers, ICT-medewerkers en klantmanagers) genoemde belemmeringen zijn door de inspectie getoetst. Hieruit blijkt dat de genoemde belemmeringen als volgt onderverdeeld kunnen worden:

1. een aantal genoemde belemmeringen blijkt aantoonbaar niet juist (zoals het actueler zijn van de bron dan Suwinet-Inkijk, terwijl Suwinet-Inkijk de gegevens real-time uit de bron ophaalt). Het bevreemdt de inspectie dat respondenten dit niet weten;
2. een aantal genoemde belemmeringen is een rechtstreeks gevolg van wetgeving (bijvoorbeeld de afgeschafte eerste dag melding), de gekozen systematiek (er zijn geen gegevens over netto-loon beschikbaar) of het gevolg van onderbouwde keuzen. Bijvoorbeeld dat informatie die niet zonder context is te begrijpen, niet via Suwinet wordt gedeeld. Deze belemmeringen zijn niet direct oplosbaar door de uitvoering;
3. een aantal genoemde belemmeringen is volgens de inspectie door de uitvoering weg te nemen.

De laatst genoemde categorie is het meest interessant, want deze belemmeringen lijken volgens de inspectie weggenomen te kunnen worden voor en door de uitvoering. Door het wegnemen van deze belemmeringen komt éénmalige uitvraag bij de burger dichterbij en is verdere administratieve lastenverlichting voor de burger mogelijk. In hoofdstuk 3 komen deze belemmeringen aan de orde.

Alleen wanneer de burger op de hoogte is dat gegevens van hem worden verwerkt, is deze in staat om desgewenst gebruik te maken van zijn informatie- en correctierecht (in het kader van de WBP en de wet SUWI). De inspectie constateert in het onderzoek "Transparante verwerking van persoonsgegevens in het SUWI-domein" dat er weinig aandacht is voor de informatievoorziening aan klanten over de verwerking van persoonsgegevens in het SUWI-domein. Zo ontbreekt het met name bij gemeenten aan een duidelijk beschreven procedure, c.q. werkinstructie. Veel wordt overgelaten aan de klantmanagers/ medewerkers. Daardoor is niet helder in welke

mate en in welke vorm aandacht wordt besteed aan de verwerking van persoonsgegevens. De inspectie vindt dat organisaties de processen dienen te beschrijven om daarmee aan de eisen van good governance te voldoen. Bij UWV en SVB is het beleid wel uitgewerkt in procedures en is informatie beschikbaar op welke wijze wordt omgegaan met persoonsgegevens.

In de praktijk maakt de burger nauwelijks gebruik van het inzage- en correctierecht. Dit leidt ertoe dat gemeenten, UWV en SVB, hoewel ze het belang van transparantie onderschrijven, er in de praktijk geen prioriteit aan geven. Sommige gemeenten hebben overigens aangegeven wel meer aandacht te willen geven aan de informatieverstrekking over de verwerking van persoonsgegevens. Ook het kabinet wenst de burger beter in staat te stellen problemen met de verwerking of uitwisseling van persoonsgegevens in de i-Samenleving zelf aan te pakken door versterking van het informatie- en correctierecht.³

Klanten van gemeenten worden niet of in zeer beperkte mate geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens. Zo wordt de bron van de gebruikte gegevens nooit vermeld. Veelal blijft het bij een verwijzing naar een folder en/of de website. De inspectie constateert tot slot dat het bij gemeenten nog niet gebruikelijk is in, bijvoorbeeld een bijlage bij de beschikking, burgers te informeren over hoe zij toegang tot hun gegevens kunnen krijgen. Bij UWV is het beeld anders. Daar doet de klant veelal digitaal een verzoek, waarbij (via DKD) sprake is van aanvulling en de klant de mogelijkheid heeft om aan te geven wat naar zijn of haar mening onjuist is. In het geval van de aanvullende inkomensvoorziening ouderen neemt de SVB contact op met de klant nadat deze een AOW-pensioen heeft aangevraagd.

Vervolgonderzoek beveiliging en privacy in de SUWI-keten

De wetgever heeft vanaf 2002 gesteld dat het planmatig zorg dragen voor de beveiliging van gegevens in het domein van werk en inkomen een primaire vereiste is. De ZBO's en gemeenten dienen te beschikken over een beveiligingsplan waarin is weergegeven op welke wijze zij hieraan invulling geven. De ZBO's dienen jaarlijks verantwoording af te leggen over de beveiliging van de gegevensuitwisseling via Suwinet. Voor gemeenten geldt deze eis niet.

In haar rapport over het veilig gebruik van Suwinet-Inkijk, kwam IWI in 2009 tot het oordeel dat de informatiebeveiliging van de SUWI-keten niet op orde was. De informatiebeveiliging van persoonsgegevens van de ZBO's was over het algemeen goed geborgd. Bij gemeenten ontbraken waarborgen voor informatiebeveiliging van persoonsgegevens.

Uit het vervolgonderzoek van de inspectie blijkt dat BKWI, IB en gemeenten diverse maatregelen hebben getroffen om de beveiliging en privacy in de SUWI-keten te verbeteren. BKWI en IB hebben hun relatiemanagement met gemeenten geïntensiveerd, waardoor de producten van BKWI en IB meer onder de aandacht van gemeenten zijn gebracht.⁴

Daarnaast heeft BKWI een monitor voor zorgvuldig gegevensgebruik door gemeentelijke sociale diensten ontwikkeld, die inmiddels onder de aandacht van de doelgroep wordt gebracht. Per gemeentelijke, intergemeentelijke of regionale sociale dienst (GSD, ISD, RSD) put de monitor aan de hand van een aantal indicatoren gegevens uit de interne registraties van BKWI over het gebruik van Suwinet-Inkijk door die dienst en geeft deze aan de hand van de indicatoren aan of de dienst op

³ Zie de kabinetsreactie op het WRR-rapport iOverheid d.d. 25 oktober 2011.

⁴ Brief d.d. 4 juni 2009, Kamerstukken II 2008-2009, 26 448, nr. 402.

het desbetreffende onderwerp waarschijnlijk goed, minder goed of niet zo goed presteert. Dit overzicht wordt door een relatiebeheerder van BKWI besproken met de betreffende sociale dienst.

BKWI heeft uit de gemeenten waarvan op basis van de ontwikkelde monitor het ernstige vermoeden bestaat dat zij op het gebied van zorgvuldig gegevensgebruik niet goed functioneren, 100 gemeenten geselecteerd om hierover overleg te voeren. Dat zo veel gemeenten in de monitor van BKWI niet goed presteren op het gebied van zorgvuldig gegevensgebruik, vindt de inspectie, ondanks de slag om de arm die BKWI houdt ten aanzien van de monitor, verontrustend.

In reactie op het rapport van de inspectie uit 2009 heeft de staatssecretaris SZW de gemeenten zonder beveiligingsplan Suwinet opgedragen dit beveiligingsplan op te stellen. Tevens had de staatssecretaris aangegeven dat toepassing van het normenkader beveiliging Suwinet moet kunnen verschillen al naar gelang de grootte van de gemeente. De inspectie heeft eerder vastgesteld dat alle gemeenten sinds begin september 2010 een beveiligingsplan Suwinet hebben.⁵ Het 'flexibel toepasbaar normenkader' is er thans nog niet.⁶

Onderzoek arbeidsmarktinformatie

Voor gemeenten is het, voor de uitvoering van de WWB en WIJ, van groot belang goede informatie te hebben over de arbeidsmarkt. Deze arbeidsmarktinformatie is nodig om uitkeringsgerechtigden naar een baan te begeleiden. De gangbare opvatting daarbij is dat de arbeidsmarktinformatie en kennisdeling over de arbeidsmarkt bijdragen aan goede ketendienstverlening en dat de beschikbare informatie aansluit bij de behoefte van de gemeenten.⁷ Daarnaast is het belangrijk dat de dienstverlening goed aansluit op het regionaal participatie- en arbeidsmarktbeleid om vraag en aanbod op het individuele niveau goed te kunnen matchen. Bij de totstandkoming van het regionale beleid en het bij elkaar brengen van partijen ligt een voortrekkersrol bij de gemeenten.⁸ Voor het vervullen van deze rol is regionale arbeidsmarktinformatie nodig.

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat de arbeidsmarktinformatiebehoefte bij alle onderzochte gemeenten voornamelijk bestaat uit actuele, concrete vacatures die passend zijn, of gemaakt kunnen worden, voor het klantenbestand van de gemeente. Daarnaast is er behoefte aan inzicht in het eigen bestand, gericht op de mogelijkheden voor de klant tot matching. De nadruk ligt met andere woorden vooral op de korte termijn, het 'hier en nu'. Bij het merendeel van de onderzochte gemeenten is het niet mogelijk om de juiste informatie uit het eigen systeem te halen, waardoor het zicht op het eigen bestand ontbreekt en matching moeilijk is.

Op het niveau van de uitvoering worden de algemene bronnen (o.a. arbeidsmarktinformatie van UWV WERKbedrijf, Colo, CBS en RWI) niet gebruikt: deze zijn volgens de onderzochte gemeenten te weinig concreet om te gebruiken in de dagelijkse praktijk van het matchen. De onderzochte gemeenten geven aan dat er geen praktisch bruikbare, regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar is. Een beperkt aantal gemeenten gebruikt de geaggregeerde, formele informatie op beleidsmatig niveau

⁵ De inspectie is in het kader van het vervolgonderzoek in 2011 niet nagegaan in hoeverre de gemeenten thans beschikken over een actueel beveiligingsplan.

⁶ Dit staat nog los van de vraag of een op de grootte van de gemeente afgestemde toepassing van een normenkader in overeenstemming is met artikel 5.22 van het Besluit SUWI, waarin is geregeld dat gebruikers op uniforme wijze zorg dienen te dragen voor hun beveiliging.

⁷ AKO handreiking arbeidsmarktinformatie, 2008

⁸ Memorie van Toelichting Wijziging Wet SUWI – paragraaf 2.4, Kamerstukken II 2007- 2008, 31 514;

Zie ook Wetsvoorstel wijziging wet SUWI d.d. 27-10-2011

om het lange termijn arbeidsmarktbeleid vorm te geven. Met deze kennis kunnen zij hun beleid maken, gericht op het om- en bijscholen van cliënten, om in de toekomst wel op de vraag van de werkgever te kunnen inspelen en een match mogelijk te maken.

Vooraf de contacten met werkgevers (in de eigen gemeente) zijn een onmisbare bron van actuele, concrete vacatures. In persoonlijke contacten met de werkgever wordt door de onderzochte gemeenten ook achterhaald of vacatures passend gemaakt kunnen worden en of de werkgever mogelijkheden heeft voor kandidaten met een beperking. Een veelgenoemd knelpunt hierbij is dat informatie over vacatures en kennis over de arbeidsmarkt die uit contacten met de werkgever binnenkomt, niet goed gedeeld wordt in de eigen gemeentelijke organisatie.

UWV is voornemens om uiterlijk in 2013 de arbeidsmarktinformatie via een portal flexibel te ontsluiten, waarbij de regio-indelingen naar behoefte gewijzigd kunnen worden. Daarnaast geeft UWV aan dat de beschikbare informatieproducten voor arbeidsmarktinformatie zullen worden verrijkt met nieuwe bronnen, zoals meer vacature-informatie en onderwijsgegevens. UWV verwacht dat daarmee de gebruikswaarde voor gemeenten zal toenemen. De minister voorziet in dit verband het gebruik van één landelijk systeem voor de registratie van vacatures en werkzoekenden ten behoeve van de matching en transparantie van de arbeidsmarkt⁹. De UWV-systemen bieden hiervoor zijns inziens een goede basis. Op dit moment lopen er pilots om te bezien of de systemen technisch bij gemeenten beschikbaar worden gesteld.

1.3 Oordeel

De inspectie is van oordeel dat de in de keten van werk en inkomen beschikbare informatie niet optimaal wordt gebruikt. Aan klanten wordt regelmatig informatie gevraagd die in het digitaal klantdossier (DKD) beschikbaar is, iets dat in strijd is met de WEU. Geregeld blijken klantmanagers niet op de hoogte van beschikbare gegevens in het digitaal klantdossier. Zij blijken in de praktijk nog informatie in DKD te missen, waarvan bekend mag worden verondersteld dat deze niet leverbaar is - zoals het netto loon - of die niet meer wordt gebruikt, zoals de afgeschafte EDM (eerst dag melding).

De in de keten beschikbare informatie kan via ketenberichten en E-formulieren elektronisch in de systemen van de ketenpartners worden overgedragen ("ingelezen"). Met deze voorziening, die al geruime tijd beschikbaar is, zijn efficiencyvoordelen te behalen en wordt de kans op fouten aanzienlijk verminderd. Veel informatie wordt nog steeds handmatig overgenomen in de gemeentelijke systemen. Dit wordt meer veroorzaakt door een gebrek aan samenwerking, dan door technische beperkingen.

Het beschikbaar stellen van informatie over klanten aan een grote groep gebruikers zoals bij Suwinet Inkijk en het DKD gebeurt, stelt hoge eisen aan de beveiliging van persoonsgegevens. De inspectie is van oordeel dat het afwijkende verantwoordingsregime binnen het gemeentelijk domein (voor gemeenten ontbreekt de plicht om zich zichtbaar te verantwoorden) niet past bij de grootschalige gegevensuitwisseling via Suwinet-Inkijk. De initiatieven die BKWI neemt om de beveiliging te verbeteren, zijn goed. Ze verplichten gemeenten echter niet tot een betere beveiliging van gegevens. Dit klemt des te meer, omdat tenminste 100 gemeenten naar alle waarschijnlijkheid de beveiliging niet op orde hebben. Het blijkt verder geen eenvoudige

⁹ Zie bijlage bij brief d.d. 26 oktober 2011, ASEA/SAS/2011/16492.

opgave om de SUWI-partijen, waaronder de 418 gemeenten, door onderling overleg te laten komen tot een gedragen flexibel toepasbaar normenkader.

Daarom is de inspectie van oordeel dat er een normenkader in wet- en regelgeving moet komen, waaraan alle partijen die gegevens uitwisselen via Suwinet, zich moeten houden, en er voor gemeenten een verplichting komt om zich te verantwoorden over de beveiliging van de gegevensuitwisseling via Suwinet (zoals die ook geldt voor UWV, SVB en IB). Dan kan de sector Werk en Inkomen aantoonbaar maken dat er een passend niveau van beveiliging is gerealiseerd om misbruik of oneigenlijk gebruik van persoonsgegevens van burgers te voorkomen.

De inspectie is van mening dat klanten van gemeenten beter kunnen worden geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens. Ook kunnen deze klanten beter in staat worden gesteld gebruik te maken van hun informatie- en correctierecht, hetgeen belangrijker wordt bij de verdere invoering van authentieke basisregistraties. Gemeenten bieden klanten op dit moment weliswaar de mogelijkheid hun gegevens in te zien en eventueel te corrigeren, maar informeren klanten onvoldoende over deze mogelijkheid.

Een beperkt aantal gemeenten informeert klanten actief over de gegevens die voor de berekening van een uitkering zijn gebruikt, maar de bron van de gegevens wordt niet vermeld. Hierdoor is het voor deze klanten onduidelijk door wie en op welke wijze foutieve gegevens moeten worden gecorrigeerd.

IWI is van oordeel dat de beschikbare regionale arbeidsmarktinformatie onvoldoende aansluit op de behoefte van gemeenten aan inzicht in concrete (passend te maken) vacatures bij werkgevers in de eigen gemeente. Gemeenten zullen, vanuit hun voortrekkersrol ten aanzien van het regionaal arbeidsmarktbeleid, de blik meer moeten gaan richten op het vervullen van vacatures buiten de gemeente en meer gebruik moeten maken van de regionale arbeidsmarktinformatie bij de (meer doorlooptijd vergende) re-integratie van klanten. Ook zullen de gemeenten hun informatiesystemen zó moeten inrichten, dat ze hieruit de informatie halen die nodig is om een goede match tussen aanbod en vraag te kunnen maken. De UWV-systemen die door de minister worden gezien als een goede basis voor het door hem gewenste landelijk systeem voor de registratie van vacatures en werkzoekenden ten behoeve van matching en transparantie van de arbeidsmarkt, bieden naar verwachting voor de matching en re-integratie van werkzoekenden een goed uitgangspunt.

2 Inleiding

De najaarsrapportage¹⁰ 2011 van het programma Informatieprocessen heeft als thema de gegevensuitwisseling in de keten van werk en inkomen. De inspectie legt daarbij de focus op gegevensuitwisseling ten behoeve van de uitvoering van de Wet Werk en Bijstand (WWB) en de Wet Investeren in Jongeren (WIJ), juist omdat de gemeenten bij de uitvoering van deze wetten gebruik maken van een veelheid aan gegevens van diverse gegevensleveranciers.

Goed functionerende informatieprocessen in het SUWI-stelsel zijn noodzakelijk voor een doelmatige en doeltreffende uitvoering van de sociale zekerheid en het behalen van de doelen van de wetgever. De uitvoerende organisaties en gemeenten hebben tijdig betrouwbare en relevante informatie nodig om hun werk goed te kunnen doen en de burger snel en naar behoren te bedienen. Voor een belangrijk deel komen de hiervoor benodigde gegevens van partijen die hun gegevens elektronisch beschikbaar stellen via Suwinet-Inkijk.

De ketenpartners Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en gemeenten, daarbij ondersteund door het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en de Stichting Inlichtingenbureau Gemeenten (IB), stellen de persoonsgegevens van miljoenen Nederlanders via Suwinet-Inkijk aan elkaar beschikbaar om de burger zo snel mogelijk aan werk te helpen of, zonodig, aan tijdelijk inkomen.

De wet- en regelgeving en het beleid gaan er vanuit dat met slimme ICT-toepassingen de elektronische gegevensuitwisseling die nodig is om gegevens binnen de SUWI-keten maar één keer uit te vragen, in de praktijk mogelijk is. De aandacht is daarbij vooral uitgegaan naar 'de kop van het proces': de werk- en uitkeersintake op de werkpleinen.

Uit eerdere onderzoeken is gebleken dat de elektronische gegevensuitwisseling in de praktijk tegen beperkingen oploopt in de elektronische keteninfrastructuur. Zo blijkt dat de beschikbaarheid van webservices bij een derde van de gemeenten minder dan 90 procent is.¹¹ Als zo'n webservice niet beschikbaar is, kan de informatie niet elektronisch worden uitgevraagd. Dit kan tot gevolg hebben dat bij de klant opnieuw de gegevens worden uitgevraagd, die hij al eerder heeft verschaft. Een ander onderzoek in het kader van de evaluatie van de WEU, 'De werking van de eenmalige gegevensuitvraag in de praktijk' brengt een aantal aspecten van het proces naar voren, die elektronische gegevensuitwisseling bemoeilijken.¹² Zo blijken lang niet alle gemeenten de elektronische e-intake WWB te gebruiken, maar gebruik te maken van een papieren intake. De papieren intake kan leiden tot dubbele uitvraag van gegevens. Ook blijkt uit dit onderzoek dat het ontbreken van actuele gegevens in Suwinet-Inkijk uitvraag noodzakelijk maakt.

Elektronische gegevensuitwisseling via Suwinet is een noodzakelijke voorwaarde om op een doelmatige wijze eenmalige uitvraag bij de burger en hergebruik van de door de burger aangeleverde gegevens mogelijk te maken en om zo de beoogde administratieve lastenverlichting voor de burger te realiseren. Keteninformatisering ten

¹⁰ Voor deze programmarapportage is gebruik gemaakt van de uitkomsten van de volgende onderzoeken: Keteninformatisering WWB/WIJ, Vervolgonderzoek Beveiliging en privacy in de SUWI-keten, Transparante gegevensverwerking van persoonsgegevens in het SUWI-domein en het onderzoek Arbeidsmarktinformatie.

¹¹ Evaluatie WEU, perceel 3, Zenc, november 2010.

¹² Evaluatie WEU, perceel 2, EIM, december 2010.

aanzien van de claimbeoordeling, re-integratie en handhaving zijn in de eerder genoemde onderzoeken onderbelicht gebleven. Het ontbreekt daarmee aan een goed beeld van keteninformatisering in de SUWI-keten en van de knelpunten die er in de praktijk op het terrein van de claimbeoordeling, re-integratie en handhaving blijken te zijn bij de gegevensuitwisseling.

De inspectie heeft voor deze programmarapportage onderzocht welke belemmeringen zich voordoen bij de elektronische uitwisseling van gegevens bij de uitvoering van de WWB en de WIJ en geeft aan welke belemmeringen in beginsel kunnen worden weggenomen (onderzoek keteninformatisering WWB/WIJ). Door het wegnemen van de belemmeringen komt éénmalige uitvraag bij de burger dichterbij en is verdere administratieve lastenverlichting voor de burger mogelijk.

De grootschalige uitwisseling van persoonsgegevens via Suwinet moet uiteraard voldoen aan strenge eisen. De burger moet er immers van op aankunnen dat de overheid een passend niveau van beveiliging realiseert om misbruik of oneigenlijk gebruik van zijn gegevens te voorkomen. IWI heeft in het kader van deze programmarapportage onderzocht hoe de beveiliging van Suwinet er anno 2011 voor staat (Vervolgonderzoek Beveiliging en privacy in de SUWI-keten), door na te gaan welke maatregelen de ketenpartners hebben getroffen naar aanleiding van het onderzoek van de inspectie uit 2009. In dit laatste onderzoek kwam de inspectie tot de conclusie dat de beveiliging van suwinet niet op orde was.¹³

Waarborgen voor informatiebeveiliging van persoonsgegevens via Suwinet-Inkijk ontbraken met name bij de gemeenten, terwijl de informatiebeveiliging van ZBO's over het algemeen goed was geborgd, op enkele onvolkomenheden na.¹⁴ Daarbij beschikte op 1 januari 2009 slechts 78 procent van alle Nederlandse gemeenten over een beveiligingsplan; de ZBO's (UWV en SVB) beschikten wel over een beveiligingsplan.

In reactie op het rapport heeft de staatssecretaris van SZW de gemeenten zonder beveiligingsplan Suwinet opgedragen dit beveiligingsplan op te stellen. Tevens heeft de staatssecretaris aangegeven dat toepassing van het normenkader beveiliging Suwinet moet kunnen verschillen al naar gelang de grootte van de gemeente, en dat momenteel in die zin wordt gewerkt aan een gemeentelijke variant op het bestaande normenkader.¹⁵ In 2011 is de inspectie nagegaan welke maatregelen BKWI, IB en gemeenten sinds het verschijnen van dit rapport in het voorjaar van 2009 hebben getroffen. Daarnaast heeft IWI deze maatregelen beoordeeld met het oog op een goed geborgde beveiliging van het Suwinet.

Met de Wet eenmalige gegevensuitvraag Werk en Inkomen (WEU) is geregeld dat de burger op het terrein van Werk en Inkomen eenmalig zijn gegevens hoeft aan te leveren en dat er hergebruik van de aangeleverde gegevens plaatsvindt. Maar heeft de burger nog wel zicht op de verwerking van zijn gegevens? Is het voor de burger transparant wie welke gegevens verwerkt en hoe hij regie over zijn eigen gegevens kan houden?

Een transparante verwerking van persoonsgegevens houdt in, dat degene wiens gegevens worden verwerkt (de betrokkene), door de voor die verwerking verantwoordelijke op de hoogte wordt gesteld van de verwerking. De betrokkene is dan in de gelegenheid om tegenover die verantwoordelijke zijn recht te kunnen uitoefenen

¹³ Beveiliging en privacy in de SUWI-keten, Een onderzoek naar de waarborgen van de informatiebeveiliging van Suwinet-Inkijk bij gemeenten en zbo's, R09/03, april 2009.

¹⁴ Dit is ook de conclusie over het jaar 2010, zie de samenvattende rapportage van de beveiliging van de GeVS over 2010, BKWI 24 maart 2011

¹⁵ Brief d.d. 4 juni 2009, Kamerstukken II 2008-2009, 26 448, nr. 402.

op toegang tot die gegevens (inzage) en op rectificatie (correctie), op afscherming van die gegevens of verzet tegen verwerking, als hiervoor gronden aanwezig zijn.

De persoonsgegevens van burgers worden in het kader van de i-Overheid¹⁶ steeds meer tussen overheidsorganisaties uitgewisseld en in steeds meer databestanden en systemen verwerkt en verrijkt. Alleen al in de periode van 1988 tot 2000 vertienvoudigde het aantal databases bij de overheid en semioverheid, van circa 3500 tot 30.000.¹⁷ Maatschappelijk actieve burgers komen in minstens 1500 databases voor.¹⁸ Daardoor heeft de burger steeds minder zicht op de verwerking van die gegevens en wordt hij ook beperkt in zijn recht op inzage en correctie van zijn gegevens. Het is de inspectie gebleken dat het ook binnen de sociale zekerheid in de praktijk niet vanzelfsprekend is dat klanten geïnformeerd worden over de wijze waarop hun gegevens worden verwerkt en over het feit dat hier bepaalde risico's aan verbonden zijn. Reden voor de inspectie om onderzoek te doen naar de transparantie van de gegevensverwerking. Hierbij is de focus gelegd op het informeren van de burger naar aanleiding van een aanvraag van een uitkering op grond van de WW of de WWB.

Suwinet-Inkijk ontsluit vooral gegevens die van belang zijn voor het bepalen van het recht op, de hoogte en duur van een uitkering. Daarnaast zijn uiteraard ook gegevens nodig om de burger aan het werk te helpen, zogeheten arbeidsmarktinformatie. Suwinet voorziet deels in deze gegevens, bijvoorbeeld gegevens over de door de burger genoten opleidingen en zijn arbeidsverleden. Diverse organisaties, waar onder UWV, CBS, RWI bieden inzicht in de ontwikkeling van de arbeidsmarkt (ontwikkeling van vraag en aanbod). Voor gemeenten is het voor de bemiddeling van klanten naar werk van groot belang te beschikken over goede informatie over de arbeidsmarkt.

Voor gemeenten is het, met het oog op begeleiden van klanten naar de arbeidsmarkt, van groot belang hier goede informatie over te hebben. In de literatuur over arbeidsmarktinformatie wordt daarbij vaak een onderscheid gemaakt tussen informatie die betrekking heeft op de korte termijn (korter dan 1 jaar) en informatie die iets zegt over de lange termijn (1 jaar of langer). Informatie die betrekking heeft op de korte termijn, kan bijdragen aan het nemen van beslissingen over bijvoorbeeld bemiddeling en inkoop van re-integratie- en scholingstrajecten. Informatie die betrekking heeft op de lange termijn (prognoses), kan gebruikt worden om het (uitvoerings-)beleid vorm te geven.

¹⁶ Een door de WRR gelanceerde term in het rapport "iOverheid" van 15 maart 2011, zoals ook geciteerd in de kabinetsreactie op dit rapport van 25 oktober 2011.

¹⁷ B. Schermer & T. Wagemans, Onze digitale schaduw. Een verkennend onderzoek naar het aantal databases waarin de gemiddelde Nederlander geregistreerd staat, Amsterdam: Considerati 2009, p. 40-41.

¹⁸ Verslag expertmeeting Eerste Kamer, Evaluatie Wet bescherming persoonsgegevens, vastgesteld 10 maart 2011.

Schema*Soorten arbeidsmarktinformatie*

	Vraag	Aanbod
Korte termijn (<1 jaar)	Vacatures	Werkzoekenden
Lange termijn (>1 jaar)	Werkgelegenheidsontwikkeling	Ontwikkeling personeelsaanbod

Bron: Handreiking Arbeidsmarktinformatie, AKO monitorgroep, 10 januari 2008

Deze arbeidsmarktinformatie is nodig om uitkeringsgerechtigden naar een baan te begeleiden. De gangbare opvatting daarbij is dat de arbeidsmarktinformatie en kennisdeling over de arbeidsmarkt bijdragen aan goede ketendienstverlening en dat de beschikbare informatie aansluit bij de behoefte van gemeenten. Daarnaast is het belangrijk dat de dienstverlening goed aansluit op het regionaal participatie- en arbeidsmarktbeleid om vraag en aanbod op het individuele niveau goed te kunnen matchen. Bij de totstandkoming van het regionale beleid en het bij elkaar brengen van partijen ligt een voortrekkersrol bij de gemeenten.¹⁹ Voor het vervullen van deze rol is regionale arbeidsmarktinformatie nodig.

IWI heeft in het kader van deze programmarapportage onderzoek gedaan naar het gebruik door gemeenten van de beschikbare arbeidsmarktinformatie (onderzoek arbeidsmarktinformatie). In dit onderzoek bekijkt IWI de uitwisseling en beschikbaarheid van arbeidsmarktinformatie vanuit het perspectief van keteninformatisering. De inspectie laat zien hoe de arbeidsmarktinformatiebehoefte van gemeenten er in de praktijk uitziet en in hoeverre de algemeen beschikbare bronnen van arbeidsmarktinformatie (oa. UWV, CBS, RWI, Colo) daarin voorzien.

Leeswijzer

In de komende drie hoofdstukken gaat de inspectie in op de bevindingen en conclusies van de uitgevoerde onderzoeken. In hoofdstuk 3 gaat de inspectie in op de aanlevering en verwerking van gegevens in de praktijk en het informeren van de burger. Hoofdstuk 4 beschrijft de stand van zaken van de beveiliging en privacy in de SUWI-keten. Het afsluitende hoofdstuk gaat in op de bevindingen en conclusies van het onderzoek naar arbeidsmarktinformatie.

Daarna komen de door de inspectie samengevatte reacties van de SUWI-partijen op deze programmarapportage aan bod, waarna het nawoord van de inspectie de rapportage besluit. In de bijlagen zijn de volledige reacties van de SUWI-partijen opgenomen.

¹⁹ Memorie van Toelichting Wijziging Wet SUWI – paragraaf 2.4, Kamerstukken II 2007-2008, 31 514; Zie ook Wetsvoorstel wijziging wet SUWI d.d. 27-10-2011

3 Gegevensverwerking en transparantie

Dit hoofdstuk gaat in de eerste plaats in op de aanlevering en verwerking van persoonsgegevens in de praktijk. De inspectie geeft vervolgens aan tegen welke belemmeringen de uitvoering aanloopt bij de gegevensuitwisseling via Suwinet en welke belemmeringen door de uitvoering weggenomen kunnen worden. Daarna gaat de inspectie in op de wijze waarop UWV, SVB en gemeenten burgers informeren over de verwerking van hun gegevens.

3.1 Aanlevering en verwerking van persoonsgegevens

De inspectie heeft gemeenten (in het kader van de WWB), SVB (in het kader van de AIO) en UWV (in het kader van de WW) gevraagd naar de wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt²⁰. Daarbij is naar drie specifieke aspecten van gegevensverwerking gekeken: de werkwijzen rondom het opvragen van gegevens, het verstrekken van gegevens en het opvragen van gegevens van derden. Deze aspecten sluiten in de opvatting van IWI direct aan bij wat burgers moeten weten over de verwerking van hun persoonsgegevens. Informatie over hoe gemeenten, UWV en SVB persoonsgegevens verwerken, draagt bij aan de mate waarin deze verwerking inzichtelijk kan worden gemaakt voor burgers.

Bij het aanvragen van een uitkering of inkomensvoorziening, levert de klant een ondertekende aanvraag in, waarop deze zijn gegevens heeft ingevuld en waarbij bewijsstukken zijn bijgevoegd. In de aanvraag staat in algemene bewoordingen dat de organisatie informatie van de klant mag verifiëren bij andere partijen. Bij alle organisaties wordt gebruik gemaakt van een standaardset voor het (digitaal) opvragen van gegevens.

Bijna alle in het onderzoek betrokken gemeenten geven aan een procedure te hebben en te volgen voor de uitvraag van gegevens die nodig zijn om een uitkeringsaanvraag te behandelen. Bij een aantal van deze gemeenten is deze procedure niet schriftelijk vastgelegd, bij UWV en SVB is dit wel het geval. Gegevens die worden opgevraagd, betreffen o.a. NAW-gegevens, inkomsten/vermogen, leefsituatie/samenwoonvorm, opleidingen en werkervaring. De meeste van de onderzochte gemeenten proberen deze informatie te verkrijgen of te valideren via het Digitaal Klantdossier (DKD) (via Suwinet-Inkijk of andere applicaties). Indien de gegevens hier niet in staan, of onvoldoende betrouwbaar lijken, worden ze aan de klant uitgevraagd. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om de leef- en zorgsituatie van de burger, bankafschriften, medische gegevens en echtscheidingsconvenanten. Indien de klant de informatie niet kan leveren, wordt deze bij derden uitgevraagd, bijvoorbeeld de werkgever of een ex-partner. De gegevens uit de Gemeentelijke Bevolkingsadministratie (GBA) komen soms niet overeen met de gegevens die de klant levert. Bijvoorbeeld hij staat op een ander adres ingeschreven dan het verblijfadres. In dat geval moet de klant gegevens leveren op basis waarvan het daadwerkelijke verblijf kan worden geverifieerd.

In de gevallen dat het DKD als bron wordt gebruikt, is er sprake van hergebruik van gegevens en van beperking van de uitvraag bij de burger. Dit is conform de WEU. In

²⁰ Onderzoek "Transparante verwerking van persoonsgegevens in het SUWI-domein" ; op basis van analyse van documenten en telefonische interviews bij UWV, een Werkplein, een kantoor van SVB en 30 gemeenten met meer dan 20.000 inwoners, waar onder zes Intergemeentelijk Sociale Diensten.

het merendeel van de onderzochte gemeenten wordt het DKD uitsluitend ter validatie gebruikt en worden de gegevens niet hergebruikt. Verder worden bij enkele gemeenten alle relevant geachte gegevens bij de burger opgevraagd zonder te inventariseren welke gegevens reeds beschikbaar zijn.

Alle organisaties geven aan zeer terughoudend te zijn met het verstrekken van gegevens die in het kader van SUWI zijn verzameld, en zijn op de hoogte van het gesloten verstrekkingenregime binnen de sociale zekerheid. Respondenten geven aan dat deze gegevens niet buiten dit wettelijk kader aan derden te verstrekken. De inspectie heeft dit niet verder onderzocht.

Gegevens uit Suwinet-Inkijk/DKD worden in een aantal gevallen overgenomen en gebruikt voor controledoeleinden. In het geval van twijfel aan de juistheid wordt door enkele gemeenten, SVB en UWV aangegeven dat zij contact opnemen met betrokken beheerder van de gegevensbron of de burger hiermee confronteren. In een enkel geval wordt de terugmeldfaciliteit van het DKD of Apollo van SVB hiervoor gebruikt. In uitzonderingsgevallen worden gegevens opgevraagd bij derden, bijvoorbeeld bij een aanvraag voor bijzondere bijstand op grond van een door een ziektekostenverzekeraar afgewezen aanvraag. Voor het overige worden geen gegevens, buiten de burger om, bij derden opgevraagd. Hoewel de klant hiermee formeel akkoord is gegaan door middel van ondertekening van de aanvraag, informeren sommige gemeenten de klant expliciet indien zij informatie bij derden opvragen.

Bij vermoeden van fraude en controle vindt het opvragen van gegevens niet plaats via de burger, maar altijd door sociaal rechercheurs. Veel gemeenten geven aan dat de klant met het indienen van zijn ondertekende uitkeringsaanvraag akkoord gaat met mogelijke controle door de gemeente. In de meeste gevallen wordt niet expliciet gemaakt wat dit inhoudt.

Een aantal onderzochte gemeenten heeft, geen duidelijke beschreven procedures hoe om te gaan met gegevensverwerking en gegevensverstrekking aan klanten. Bij UWV en SVB zijn die procedures er wel.

Het merendeel van de onderzochte gemeenten vraagt aan klanten gegevens die ook in het DKD beschikbaar zijn. Er is hierdoor beperkt sprake van hergebruik zoals bedoeld in de WEU. SVB en UWV sluiten in hun procedure wel aan bij de wettelijke vereisten (WEU). De inspectie heeft geen indicaties dat structurele verstrekking van informatie aan derden – buiten de klant om en niet in het kader van handhaving – plaatsvindt.

Wanneer gemeenten een bijlage bij een beschikking voegen over de wijze waarop persoonsgegevens worden verwerkt en hoe klanten toegang tot hun gegevens kunnen krijgen, kan het informatie- en correctierecht betrekkelijk eenvoudig worden versterkt.

3.2 Belemmeringen bij de uitwisseling van gegevens

Uit het onderzoek keteninformatisering²¹ van de inspectie blijkt dat klantmanagers tegen diverse belemmeringen aanlopen bij de uitwisseling van gegevens en het meervoudig gebruik van gegevens in de keten, waar het de processen uitkeringsverstrekking, re-integratie en handhaving betreft bij de uitvoering van de WWB en de WIJ. Hierdoor kunnen zij niet altijd aan het principe van eenmalige uitvraag en

²¹ Voor het onderzoek zijn casestudies uitgevoerd bij een steekproef van 6 gemeenten en de SVB. De steekproef is zodanig gekozen dat zoveel mogelijk variatie in situaties is gewaarborgd. Er zijn interviews afgenomen met sleutelpersonen op verschillende posities. Daarnaast zijn documenten geanalyseerd die de verkregen documenten. De door de geïnterviewden genoemde belemmeringen zijn door de inspectie gevalideerd.

hergebruik van gegevens voldoen. De door de klantmanagers genoemde belemmeringen zijn door de inspectie getoetst.

Hieruit blijkt dat de genoemde belemmeringen als volgt onderverdeeld kunnen worden:

1. een aantal genoemde belemmeringen blijkt aantoonbaar niet juist (zoals het actueler zijn van de bron dan Suwinet-Inkijk, terwijl Suwinet-Inkijk de gegevens real-time uit de bron ophaalt). Het bevreedt de inspectie dat respondenten dit niet weten;
2. een aantal genoemde belemmeringen is een rechtstreeks gevolg van wetgeving (bijvoorbeeld de intake die door UWV moet worden verricht, al blijkt deze volgens de onderzochte gemeenten geen meerwaarde te hebben, en de afgeschafte eerste dag melding), de gekozen systematiek (geen gegevens over netto-loon beschikbaar) of het gevolg van onderbouwde keuzen. Bijvoorbeeld dat informatie die niet zonder context is te begrijpen, niet via Suwinet wordt gedeeld. Deze belemmeringen zijn niet direct oplosbaar door de uitvoering;
3. een aantal genoemde belemmeringen is volgens de inspectie door de uitvoering weg te nemen.

De laatst genoemde categorie is het meest interessant, want deze belemmeringen lijken volgens de inspectie oplosbaar voor en door de uitvoering. De inspectie ziet de volgende ervaren belemmeringen als oplosbaar door de uitvoering:

Genoemde belemmering	Validatie inspectie
Overdracht gegevens vanuit Sonar naar gemeentelijk systeem gaat niet automatisch.	In veruit meeste gevallen gebeurt dit handmatig. Probleem gaat dieper dan alleen techniek. Een deel van het probleem ligt in een verschil van inzicht tussen UWV en gemeenten over wie welke rol zou moeten hebben bij de intake en verdere dienstverlening ²² .
Geen inzage in UWV-systemen (EA/ED, Sonar) waardoor beeld van klant niet compleet is	Diverse uitvoerenden geven aan behoefte te hebben aan meer informatie die al in UWV-systemen aanwezig is. Bij sommige gemeenten hebben uitvoerenden inzage in (bepaalde) UWV-systemen. Hier is door UWV en gemeenten ingezet op de zogenoemde 1PC-oplossing, waarbij gemeenten op hun eigen PC de UWV-applicaties kunnen benaderen. Gezien de voorgenomen overgang van geïntegreerde naar complementaire dienstverlening en de bezuinigingen bij UWV en gemeenten staan investeringen hierin onder druk.
Er zit geen standaard controle op door de klant ingevoerde gegevens bij de intake. Deze zijn dus niet per definitie betrouwbaar.	Dit geldt niet alleen voor UWV. Uit de interviews met de klantmanagers blijkt dat indien een klant een CV inlevert, informatie hierop ook niet standaard wordt gecontroleerd.

²² Zie voor meer informatie de IWI-rapportage 'De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen in het domein van werk en inkomen'.

Genoemde belemmering	Validatie inspectie
Arbeidsverleden is vaak onvolledig in Suwinet-Inkijk	Met name bij uitzendbureaus staat er vaak geen einddatum vermeld. Wel wordt de laatste betaaldatum gemeld. Dit is een indicatie van het einde dienstverband.
Auto's van partners van klanten zijn niet ontsloten.	Via Suwinet-Inkijk kan worden gezocht welke auto's bij een bepaald GBA-adres horen. Deze informatie kan in de regel alleen worden benaderd door sociaal rechercheurs. Via hen kan de uitvoerende dit opvragen.
Contacten met RIB niet geautomatiseerd	Veel van de onderzochte gemeenten besteden de re-integratie uit aan een RIB. Communicatie tussen deze partijen vindt veelal schriftelijk plaats. Ook is niet duidelijk welke informatie de gemeente mag delen met het RIB. Eén gemeente heeft wel een gezamenlijk instrument waarvan zowel de gemeente als het RIB gebruik maakt en dat zo direct inzicht geeft in elkaars resultaten.
Het kost veel tijd aanvullende informatie te verkrijgen bij UWV en gemeenten.	IWI heeft dit aspect niet verder onderzocht, maar wel geconstateerd dat uitvoerenden aangeven vaak via een informele weg informatie (proberen te) achterhalen. De medewerker van het serviceteam SVB geeft aan dat binnen haar vestiging SVB bezig is met maken van afspraken met gemeenten om de uitwisseling te versnellen.
Men is onzeker in hoeverre men informatie uit sociale media mag gebruiken bij handhaving (informatie over vakanties, bedrijven die mensen starten, leefvormen, etc).	Deze informatie is openbaar en dus bruikbaar voor de handhaving.

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat in het kader van de uitvoering van de WWB en WIJ door gemeenten, UWV en SVB veel informatie wordt uitgewisseld. Veel informatie is digitaal beschikbaar en wordt door middel van het Digitaal Klant Dossier (DKD) onder andere via Suwinet-Inkijk ontsloten. De gegevens van de (wettelijk verplichte) intake door UWV komen in veel gevallen niet automatisch in de gemeentelijke systemen terecht. Dit ondanks vele jaren van inspanningen op dit terrein.

Uit het onderzoek komt verder naar voren dat, onder druk van zowel de beslistermijn (de wettelijke norm om tijdig op een aanvraag te beslissen), als de wil om de klant snel te helpen, de klantmanager andere wegen (workarounds) zoekt om aan de benodigde informatie te komen. De klantmanager vraagt bijvoorbeeld informatie uit aan de klant of gaat naar een collega om de informatie uit te vragen. Hierdoor is de urgentie voor de klantmanager weg om de werkwijze structureel te verbeteren. Verbetermogelijkheden liggen dan ook vooral op dit vlak. Analyse van de workarounds kan behulpzaam zijn bij de structurele verbetering van de werkwijze bij gemeenten.

3.3 Het informeren van de burger

De meeste onderzochte gemeenten informeren de klant over de wijze waarop hun persoonsgegevens worden verwerkt. Enkele onderzochte gemeenten informeren de klant in het geheel niet. De meeste gemeenten die de klant informeren, doen dat mondeling. Een aantal gemeenten gebruikt informatiemappen of een bijlage bij het aanvraagformulier waarin de klant wordt geïnformeerd. Deze informatie gaat over het algemeen niet verder dan de vermelding dat gemeenten zich houden aan de Wbp. Bij UWV en SVB is informatie beschikbaar over de wijze waarop wordt omgegaan met persoonsgegevens. Klanten van UWV en SVB doen veelal digitaal een verzoek, waarbij (via DKD) sprake is van invulling en ze de mogelijkheid hebben aan te geven wat naar hun mening onjuist is.

Sommige gemeenten hebben informatiemappen waarin ze uitleggen welke persoonsgegevens worden gebruikt voor het vaststellen van het recht op een uitkering. Hierin staat meer expliciet beschreven welke gegevens van de klant bij welke bronnen gecontroleerd kunnen worden.

Gemeenten, UWV en SVB krijgen jaarlijks weinig verzoeken tot inzage en correctie. Bijna alle gemeenten geven aan dat klanten meer geïnteresseerd zijn in het recht op uitkering dan in het recht op inzage en correctie. Dit zelfde geven UWV en SVB aan. Klanten worden niet actief geïnformeerd over hun inzage- en correctierecht. Indien klanten inzage in hun gegevens willen hebben, dan moeten ze daarom vragen. Willen zij correcties aanbrengen, dan ligt de verantwoordelijkheid bij de klant. Sommige gemeenten zijn klanten hierbij wel behulpzaam. Een aantal gemeenten en SVB en UWV wijst de klant door middel van informatiemappen, brieven of verwijzingen naar hun website op de mogelijkheden van inzage en correctie. Bij alle organisaties is wel sprake van een passieve wijze van informeren van klanten over inzage- en correctierecht.

Uit het onderzoek blijkt dat voor het merendeel van de gemeenten het zowel voor de klantmanager als voor de uitkeringsgerechtigde onduidelijk is *hoe* inzage in gegevens en correctie door de klant dient te gebeuren. Zo geeft een aantal gemeenten aan dat er in de praktijk geen standaardprocedure is voor het bieden van inzage. Wel geeft een aantal gemeenten informatie aan klanten over de mogelijkheden tot inzage in het dossier. Op deze wijze kan de klant te weten komen welke persoonsgegevens over hem bekend zijn. UWV en SVB hebben hiervoor een uitgewerkte procedure en beschikken over brochures waarin nadere informatie is opgenomen. Maar zoals eerder is vermeld is deze informatie beperkt en geeft voor de klant geen helder beeld over hoe zijn gegevens worden verwerkt en hoe hij deze gegevens gemakkelijk kan inzien. Voor klantmanagers bij gemeenten is soms niet duidelijk waarover ze de klant nu wel en niet 'mogen' informeren waar het gaat om zijn persoonsgegevens.

Een beperkt aantal gemeenten informeert klanten actief over de gegevens die voor de berekening van een uitkering zijn gebruikt. De bron van deze gegevens wordt niet vermeld, iets dat met de invoering van het stelsel van basisregistraties steeds belangrijker zal worden. Nu is het voor klanten veelal onduidelijk door wie en op welke wijze foutieve gegevens moeten worden gecorrigeerd.

De meeste gemeenten, UWV en SVB geven aan dat klanten niet zijn geïnteresseerd in de wijze waarop hun gegevens worden verwerkt. Ook wordt in de praktijk nauwelijks gebruik gemaakt van het inzage- en correctierecht. Dit leidt ertoe dat gemeenten, UWV en SVB, hoewel ze het belang van transparantie onderschrijven, er in de praktijk geen prioriteit aan geven.

4 Beveiliging en privacy in de SUWI-keten

De grootschalige uitwisseling van persoonsgegevens via Suwinet moet voldoen aan de gestelde eisen. De burger moet ervan op aankunnen dat de overheid een passend niveau van beveiliging realiseert om misbruik of oneigenlijk gebruik van zijn gegevens te voorkomen. IWI heeft onderzocht hoe de beveiliging van Suwinet er anno 2011 voor staat (Vervolgonderzoek Beveiliging en privacy in de SUWI-keten²³), door na te gaan welke maatregelen de ketenpartners hebben getroffen naar aanleiding van het onderzoek van de inspectie uit 2009. In dit laatste onderzoek kwam de inspectie tot de conclusie dat de beveiliging van Suwinet niet op orde was.

Binnen het SUWI-domein worden door de ketenpartners (UWV, SVB en gemeenten) de persoonsgegevens van miljoenen Nederlanders gedeeld via Suwinet (hierbij ondersteund door BKWI en IB); ook gegevens van andere instanties worden via Suwinet uitgewisseld. De elektronische gegevensuitwisseling via Suwinet is omvangrijk. Ter illustratie: in augustus 2011 is via Suwinet in totaal van 430.514 Nederlanders één of meer keer het Digitaal Klantdossier opgevraagd door realtime digitaal gegevens op te vragen bij UWV, Werkbedrijf, GSD's, SVB, DUO, Kadaster, GBA-V, RDW, KvK en BKR. Deze partijen hebben hiervoor in totaal 11.957.981 keer een informatieverzoek kregen. De gegevensuitwisseling via Suwinet blijft toenemen.²⁴ In haar rapport uit 2009 oordeelde de inspectie dat de informatiebeveiliging van de SUWI-keten niet op orde is. Waarborgen voor informatiebeveiliging van persoonsgegevens via Suwinet-Inkijk ontbreken met name bij de gemeenten; de informatiebeveiliging van ZBO's is over het algemeen goed geborgd, op enkele onvolkomenheden na.²⁵ Zo bleek bijna een kwart van de gemeenten geen beveiligingsplan te hebben. Verder bleek dat het gebruik van Suwinet-Inkijk door gemeenten in de regel niet wordt gemonitord en ongeautoriseerde toegangspogingen niet worden gedetecteerd, waardoor oneigenlijk gebruik of misbruik waarschijnlijk niet wordt opgemerkt. De inspectie concludeerde dat veel gemeenten de BKWI-producten inzake monitoring niet kennen, terwijl gebruik van deze producten een bijdrage kan leveren aan het vertrouwen in een goede informatiebeveiliging.

De staatssecretaris van SZW heeft als reactie op het rapport uit 2009 de gemeenten zonder beveiligingsplan Suwinet opgedragen dit beveiligingsplan op te stellen. Tevens heeft de staatssecretaris aangegeven dat toepassing van het normenkader beveiliging Suwinet moet kunnen verschillen al naar gelang de grootte van de gemeente, en dat momenteel in die zin wordt gewerkt aan een gemeentelijke variant op het bestaande normenkader.²⁶

Uit het nieuwe onderzoek blijkt dat BKWI, IB en gemeenten diverse maatregelen hebben getroffen om de beveiliging en privacy in de SUWI-keten te verbeteren.

Het meest concrete resultaat is dat alle gemeenten sinds begin september 2010 een beveiligingsplan Suwinet hebben. Naar de beveiligingsplannen van gemeenten en de evaluatie en eventuele actualisering ervan heeft IWI in dit vervolgonderzoek niet

²³ Voor dit onderzoek heeft de inspectie contact gezocht met vertegenwoordigers van gemeenten en zijn de getroffen maatregelen geïnventariseerd. Vervolgens heeft de inspectie op basis van documenten en gesprekken beoordeeld in hoeverre de maatregelen aansluiten op de oordelen van IWI uit 2009.

²⁴ <http://www.bkwi.nl/nieuws/item/suwinet-in-cijfers-augustus-2011/>

²⁵ Dit is ook de conclusie over het jaar 2010, zie de samenvattende rapportage van de beveiliging van de GeVS over 2010, BKWI 24 maart 2011

²⁶ Brief d.d. 4 juni 2009, Kamerstukken II 2008-2009, 26 448, nr. 402.

opnieuw onderzoek gedaan; het is IWI dan ook onbekend of gemeenten deze plannen ook evalueren en indien nodig actualiseren.

BKWI en IB hebben hun relatiemanagement met gemeenten geïntensiveerd, waardoor de producten van BKWI en IB meer onder de aandacht van gemeenten zijn gebracht. BKWI heeft zijn rapportages over het gebruik van Suwinet door individuele gemeenten verbeterd. BKWI constateert op grond van zijn gegevens en ervaringen dat gemeenten in toenemende mate aandacht besteden aan privacy en informatiebeveiliging.

Ook heeft BKWI een monitor voor zorgvuldig gegevensgebruik door gemeentelijke sociale diensten ontwikkeld, die eind 2011 onder de aandacht van de doelgroep zal worden gebracht. Per gemeentelijke, intergemeentelijke of regionale sociale dienst (GSD, ISD, RSD) put de monitor aan de hand van een aantal indicatoren gegevens uit de interne registraties van BKWI over het gebruik van Suwinet-Inkijk door die dienst en geeft aan de hand van de indicatoren aan of de dienst op het desbetreffende onderwerp goed, minder goed of niet zo goed presteert of lijkt te presteren.²⁷ Dit overzicht, ook wel factsheet genoemd, geeft een beeld van de vermoedelijke stand van zaken bij de sociale dienst, en wordt door een relatiebeheerder van BKWI besproken met die sociale dienst; veelal is daarbij ook de desbetreffende gemeente betrokken²⁸. BKWI heeft uit de gemeenten waarvan op basis van de ontwikkelde monitor het ernstige vermoeden bestaat dat zij op het gebied van zorgvuldig gegevensgebruik niet goed (rood) functioneren, 100 gemeenten geselecteerd om hierover overleg te voeren. BKWI geeft aan dat de monitor alleen een waarschijnlijkheid aangeeft, maar ook dat er, waar de monitor de kleur rood oplevert, er doorgaans bij de desbetreffende gemeente wel wat aan de hand is. Deze monitor wordt thans (eind 2011) door middel van een gezamenlijke campagne waaraan ook het ministerie van SZW en de VNG deelnemen, onder de aandacht van de doelgroep wordt gebracht.²⁹

De genomen maatregelen sluiten aan op het in 2009 door IWI gegeven oordeel. Daarmee is de informatiebeveiliging van de SUWI-keten echter nog niet op orde.

Dat ten minste honderd gemeenten in de monitor van BKWI niet goed presteren op het gebied van zorgvuldig gegevensgebruik, vindt de inspectie, ondanks de slag om de arm die BKWI houdt ten aanzien van de monitor, verontrustend.

De aankondiging van de staatssecretaris SZW dat partijen in onderling overleg werken aan een 'flexibel toepasbaar normenkader' (verantwoordingsrichtlijn en normenkader), waarbij rekening wordt gehouden met de grootte van de gemeente, heeft vooralsnog niet tot het beoogde resultaat geleid.³⁰ Het blijkt geen eenvoudige opgave om de SUWI-partijen, waaronder de 418 gemeenten, op één lijn te krijgen.

Ondanks de inspanningen van de keteninstituten BKWI en IB ontbreken thans verdere waarborgen voor beveiliging van persoonsgegevens bij uitwisseling van die gegevens via Suwinet, met name bij gemeenten, die ieder voor zich verantwoordelijk zijn voor hun eigen gegevensverwerking via Suwinet. Omdat de gemeenten zich

²⁷ Ten tijde van het IWI-onderzoek (mei/juni 2011) waren dit zeven indicatoren, thans gebruikt BKWI vijf indicatoren.

²⁸ Door de vorming van ISD'en en RSD'en vallen sociale dienst en gemeente niet steeds samen; BKWI heeft 346 afnemers van producten, terwijl er per 1 januari 2011 418 gemeenten zijn.

²⁹ Bestuurlijke reactie BKWI op conceptrapport IWI "De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen", brief d.d. 11 augustus 2011, kenmerk 2011/150.

³⁰ Dit staat nog los van de vraag of een op de grootte van de gemeente afgestemde toepassing van een normenkader in overeenstemming is met artikel 5.22 van het Besluit SUWI, waarin is geregeld dat gebruikers op uniforme wijze zorg dienen te dragen voor hun beveiliging.

niet zichtbaar verantwoorden, hebben de overige SUWI-partijen (en ook niet-SUWI-partijen) die gegevens via Suwinet uitwisselen, daardoor geen zicht op de stand van zaken bij gemeenten wat betreft beveiliging en privacy van Suwinet.

Tot het moment dat gemeenten zich evenals de andere partijen die gebruik maken van gegevensuitwisseling via Suwinet, gaan verantwoorden, ziet IWI risico's voor de beveiliging van persoonsgegevens en ook voor het gebruik en draagvlak van het instrument Suwinet als geheel. IWI signaleert in dit verband verder dat nergens de taak is belegd om na te gaan of gemeenten volgens de normen van de Verantwoordingsrichtlijn hun beveiligingsbeleid en hun daaraan gekoppelde beveiligingsplan geregeld evalueren en zo nodig bijstellen.

De door BKWI ontwikkelde monitor en de voor het najaar geplande campagne om deze bekendheid te geven vindt de inspectie uitstekende initiatieven. De monitor kan echter niet de functie vervullen van een verantwoording als bedoeld in artikel 6.4 Regeling SUWI: hij geeft een beeld op basis van een beperkte waarneming. De in deze bepaling bedoelde verantwoording is bovendien met een aanzienlijke waarborg omkleed: zij dient voorzien te zijn van het oordeel of de verklaring van een onafhankelijke EDP-auditor.

Model "gezamenlijk maken van afspraken" onder druk

De Bijlage I bij de Regeling SUWI legt de nadruk op "gezamenlijk overleg" tussen de SUWI-partijen om te komen tot afspraken over het stelsel en beveiliging Suwinet. In 2009 maakte de staatssecretaris er melding van dat er werd gewerkt aan een gemeentelijke variant van het normenkader, waarin rekening zou worden gehouden met de omvang van de gemeentelijke organisatie. Er is sinds kort een nieuwe verantwoordingsrichtlijn, maar daarin is nog geen nieuw normenkader opgenomen, dat zal gelden voor gemeenten. Er zijn tot op heden geen voor het hele SUWI-domein geldende beveiligingsnormen die flexibel kunnen worden toegepast door gemeenten.

Het IB heeft aangegeven dat het, voor het maken van afspraken omtrent het inlezen van DKD gegevens door gemeenten, het meest eenvoudig zou zijn als hiertoe bijlage I van de regeling SUWI zou worden aangepast; hiermee zou een centraal en uniform beleid kunnen worden gemaakt. De beleidslijn dat vanwege deregulering SUWI-partijen dit onderwerp onderling moeten regelen, betekent dat afzonderlijke gemeenten een aansluitingsverzoek moeten indienen bij het IB. Het IB acht dit onnodig belastend.

Anderzijds is het ook mogelijk dat gemeenten DKD-gegevens raadplegen voor de uitvoering van niet-SUWI-taken. Op deze situatie is het Aansluitprotocol (Bijlage III bij de Regeling SUWI) van toepassing. Iedere individuele gemeente zou, om van die mogelijkheid gebruik te mogen maken, daarvoor een verzoek bij BKWI moeten indienen en BKWI zou, in nauwe samenspraak met de betrokken bronnen, afspraken over de gebruiksvoorwaarden moeten maken. In enkele gevallen is dit inmiddels inderdaad gerealiseerd. Dit onderling per verzoek afstemmen van gebruiksvoorwaarden tussen verschillende bronnen, BKWI en verzoekers blijkt in de praktijk een vlotte afhandeling in de weg te staan en belastend te zijn voor met name BKWI als in het aansluitprotocol aangewezen intermediaire organisatie.

Op grond van het bovenstaande kan worden geconstateerd dat het model om het GeVS-stelsel en de beveiliging ervan vorm te laten geven door gezamenlijke afspraken van de SUWI-partijen, onder druk komt te staan.

5 Arbeidsmarktinformatie

Voor gemeenten is het, voor de uitvoering van de WWB- en WIJ, van groot belang goede informatie te hebben over de arbeidsmarkt. Deze arbeidsmarktinformatie is nodig om uitkeringsgerechtigden naar een baan te begeleiden. De gangbare opvatting daarbij is dat de arbeidsmarktinformatie en kennisdeling over de arbeidsmarkt bijdragen aan goede ketendienstverlening en dat de beschikbare informatie aansluit bij de behoefte van de gemeenten.³¹ Daarnaast is het belangrijk dat de dienstverlening goed aansluit op het regionaal participatie- en arbeidsmarktbeleid om vraag en aanbod op het individuele niveau goed te kunnen matchen. Bij de totstandkoming van het regionale beleid en het bij elkaar brengen van partijen ligt een voortrekkersrol bij de gemeenten.³² Voor het vervullen van deze rol is regionale arbeidsmarktinformatie nodig. In dit hoofdstuk beschrijft de inspectie hoe de arbeidsmarktinformatiebehoefte van gemeenten er in de praktijk uit ziet en in hoeverre algemeen beschikbare bronnen daarin voorzien³³.

Arbeidsmarktinformatie is een breed begrip. Het gaat over de vraag naar arbeid, het aanbod van arbeid, en de mate waarop beiden al dan niet op elkaar aansluiten. Bij de vraag naar arbeid hebben we het over vacatures en werkgelegenheidsontwikkeling, en bij het aanbod van arbeid over werkzoekenden en ontwikkeling van het personeelsaanbod. Arbeidsmarktinformatie wordt verzameld en verspreid door onder andere UWV WERKbedrijf, de Kamer van Koophandel, brancheorganisaties, provincies, gemeenten, RWI, CBS en Colo. Daarnaast gebruiken gemeenten aanvullende bronnen om in hun behoefte te voorzien.

Behoefte

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat de arbeidsmarktinformatiebehoefte bij alle onderzochte gemeenten op alle functieniveaus voornamelijk bestaat uit actuele, concrete vacatures die passend zijn of gemaakt kunnen worden, voor het klantenbestand van de gemeente. Daarnaast is er behoefte aan inzicht in het eigen klantenbestand en de mogelijkheden van de klant in relatie tot matching. Over het algemeen formuleren de onderzochte gemeenten concrete behoeften voor de activiteiten die ze ontplooiën. De nadruk ligt daarbij vaak op de korte termijn, omdat de gemeenten door het voeren van reactief arbeidsmarktbeleid minder bezig zijn met de lange termijn.

Formele bronnen

Bronnen van arbeidsmarktinformatie zijn talrijk, divers, bevatten soms overlappingen en zijn gericht op diverse doelgroepen en doelen. Tussen gemeenten onderling en de betrokken functionarissen bij de gemeenten bestaan grote overeenkomsten in informatiebehoefte en de aansluiting van bronnen daarop.

Op het niveau van de uitvoering worden de algemene bronnen (oa. UWV, Colo, CBS, RWI) niet gebruikt, deze zijn te weinig concreet om te gebruiken in de dagelijkse praktijk van het matchen. De gemeenten geven aan dat er praktisch geen bruikbare, regionale arbeidsmarktinformatie beschikbaar is.

³¹ AKO handreiking arbeidsmarktinformatie, 2008

³² Memorie van Toelichting Wijziging Wet SUWI – paragraaf 2.4, Kamerstukken II 2007-2008, 31 514

³³ Voor dit onderzoek heeft de inspectie deskresearch gedaan naar de beschikbare geaggregeerde bronnen van arbeidsmarktinformatie. Op basis van deze informatie heeft de inspectie vervolgens 7 casestudies uitgevoerd. At random zijn 7 van de 30 arbeidsmarktregio's geselecteerd. Vervolgens zijn per arbeidsmarktregio één grote of middelgrote gemeente of ISD geselecteerd. De casestudy bij de eerste gemeente diende als pilot en is uitgebreid geëvalueerd. Daarna zijn de casestudies bij de andere zes gemeenten uitgevoerd.

Een beperkt aantal gemeenten gebruikt de geaggregeerde, formele informatie op beleidsmatig niveau om het lange termijn beleid vorm te geven. Zij hebben een sterke behoefte aan informatie over de langere termijn arbeidsmarktontwikkelingen en in het bijzonder die van de werkgevers in de regio. Met deze kennis kunnen zij hun beleid maken gericht op het om- en bijscholen van cliënten om wel op de vraag van de werkgever in de toekomst te kunnen inspelen en een match mogelijk te maken. Het is voor de gemeenten een uitdaging om informatie over de lange termijn ontwikkelingen van de werkgelegenheid in de regio in handen te krijgen. In hun concrete behoefte op dit punt wordt noch op landelijk, noch op regionaal niveau voorzien. Dit komt mede doordat de onderzochte gemeenten zelf geen actief regionaal beleid ontwikkelen en daarbij de benodigde informatie verzamelen. Voor korte termijn beleid (samenwerking zoeken met werkgevers/branches of het opzetten van scholingstrajecten) is de formele informatie niet toereikend. De gemeenten ervaren dit als een gemis, omdat hun focus vooral ligt op korte termijn beleid. Daarnaast geven verschillende beleidsmedewerkers aan dat de kwaliteit van de informatie in formele bronnen niet altijd toereikend is: informatie is soms verouderd, te abstract en uit de bronnen blijkt niet wat het niveau van vacatures is. De gemeenten krijgen op basis van de formele bronnen geen goed beeld van wat er op hen afkomt met betrekking tot de ontwikkeling van de werkgelegenheid. Dit geldt zowel voor het regionale als voor het lokale niveau. In het algemeen geldt dat hoe specifiek de informatie, hoe hoger de gebruikswaarde. Dit betekent concreet dat de formele arbeidsmarkt informatiebronnen voor de gemeenten niet goed aansluiten bij hun behoeften. De formele geaggregeerde informatie heeft vooral een signaal-functie.

Aanvullende bronnen

De aanvullende bronnen zijn voor medewerkers op alle niveaus een belangrijkere bron van informatie dan de formele bronnen, omdat ze gericht informatie geven. De gemeenten hechten veel waarde aan de aanvullende bronnen, deze zijn altijd nodig, omdat ze gedetailleerd en direct bruikbaar zijn en beter aansluiten bij hun informatiebehoefte. Naast eigen onderzoeken, monitors of verkenningen, vormt het eigen bestand van uitkeringsgerechtigden een belangrijke bron. Deze moet voorzien in de behoefte aan concrete informatie over de aanbodkant, zowel voor geaggregeerde informatie als op individueel niveau bij het matchen van klanten op een vacature. Maar bij het merendeel van de onderzochte gemeenten is het niet mogelijk om de juiste informatie over de uitkeringsgerechtigden uit het eigen systeem te halen, waardoor het zicht op het aanbod van werkzoekenden ontbreekt en matching moeilijk is.

Vooral de contacten met werkgevers zijn een onmisbare bron van actuele, concrete vacatures. In persoonlijke contacten met de werkgever wordt ook achterhaald of vacatures passend gemaakt kunnen worden en of de werkgever mogelijkheden heeft voor kandidaten met een beperking. Een veelgenoemd knelpunt hierbij is dat informatie over vacatures en kennis over de arbeidsmarkt die uit contacten met de werkgever binnenkomt, niet goed gedeeld wordt in de organisatie. Daarnaast werken beleidsmedewerkers en medewerkers van het werkgeversservicepunt meer vraaggericht: de werkgever als vertrekpunt. De klantmanagers werken aanbodgericht: de werkzoekende als vertrekpunt. Dit verschil in benadering maakt het soms moeilijk om een goede match te realiseren.

UWV is voornemens om uiterlijk in 2013 de arbeidsmarkt informatie via een portal flexibel te ontsluiten, waarbij de regio-indelingen naar behoefte gewijzigd kunnen worden. Daarnaast geeft UWV aan dat de beschikbare informatieproducten voor arbeidsmarkt informatie zullen worden verrijkt met nieuwe bronnen, zoals meer vacature-informatie en onderwijsgegevens. UWV verwacht dat daarmee de gebruiks-

waarde voor gemeenten zal toenemen. De minister voorziet in dit verband het gebruik van één landelijk systeem voor de registratie van vacatures en werkzoekenden ten behoeve van de matching en transparantie van de arbeidsmarkt³⁴. De UWV systemen bieden hiervoor zijns inziens een goede basis. Op dit moment lopen er pilots om te bezien of de systemen technisch bij gemeenten beschikbaar worden gesteld.

³⁴ Zie bijlage bij brief d.d. 26 oktober 2011, ASEA/SAS/2011/16492.

6 Reacties SUWI partijen

De inspectie heeft de concept-programmarapportage voor een bestuurlijke reactie voorgelegd aan de SUWI partijen. Hieronder volgt een samenvatting van de bestuurlijke reacties van de SUWI-partijen en een nawoord van de inspectie. De schriftelijke reacties van de SUWI-partijen zijn integraal opgenomen in de bijlagen bij deze programmarapportage.

Samenvatting reactie SVB

SVB stelt in zijn reactie op het rapport, dat het oordeel wat betreft het optimaal gebruik van informatie in de keten van werk en inkomen niet de SVB betreft. SVB is erop gericht de uitkeringsvaststelling en -verstrekking zoveel mogelijk geautomatiseerd te doen plaatsvinden middels gegevensuitwisseling met basisregistraties en ketenpartners, waarbij in overeenstemming met de WEU zo min mogelijk gegevens bij de burger worden uitgevraagd. Hierbij wordt mede vanuit het oogpunt van doelmatigheid gebruik gemaakt van massale digitale uitwisselingsprocessen onder andere de Gemeentelijke Bevolkingsadministratie (GBA) zonder menselijke tussenkomst. Daardoor spelen de door IWI geconstateerde belemmeringen bij SVB nauwelijks een rol.

De SVB hecht zeer aan de transparante verwerking van persoonsgegevens en geeft hier prioriteit aan. SVB maakt haar klanten actief attent op de mogelijkheden om via MijnsVB.nl inzage te krijgen in zijn of haar gegevens. SVB hecht er overigens aan klanten zo min mogelijk te belasten met onnodige informatie.

SVB heeft met verontrusting kennisgenomen van de bevindingen van de inspectie over de beveiliging en privacy in de SUWI-keten. SVB hecht er aan dat persoonsgegevens in veilige handen zijn en heeft daarom al eerder zijn bezorgdheid geuit over de mate van beveiliging van persoonsgegevens in de SUWI-keten. SVB vindt dan ook dat er een normenkader moet komen waaraan alle partijen zich in de SUWI-keten moeten houden. Indien partijen hun beveiliging niet op orde hebben, zou in de opvatting van SVB hun de toegang tot persoonsgegevens moeten worden ontzegd.

Samenvatting reactie UWV

Het UWV geeft zijn reactie mede vanuit zijn verantwoordelijkheid voor het BKWI.

Het UWV onderschrijft het oordeel van de inspectie, dat de in de keten van werk en inkomen beschikbare informatie niet optimaal wordt gebruikt. Bij de constatering van de inspectie, dat de mogelijkheid van het "inlezen" van gegevens in de gemeentelijke systemen nog onvoldoende wordt benut, tekent het UWV aan dat de technische beperking om gegevens vanuit de elektronische uitkeringsaanvraag te verwerken in de gemeentelijke systemen, is opgeheven en dat het aan gemeenten of hun samenwerkingsverbanden is om te bepalen of en wanneer zij overgaan op het elektronisch inlezen van gegevens.

Ook deelt het UWV de conclusie dat de transparantie van het gebruik van gegevens verbetering behoeft op de aspecten klantvoorlichting, beveiliging en verantwoording afleggen.

De informatiebeveiliging en privacy dienen volgens UWV in een breder kader dan gegevensuitwisseling WWB/WIJ te worden gezien, daar de GeVS bronnen ontsluit van zowel binnen als buiten het SUWI-domein en ook andere diensten van de sociale diensten gegevens afnemen voor de uitvoering van hun taken; daardoor reikt de GeVS verder dan het SUWI-domein. Derhalve zou een wettelijk opgelegd normenkader met verantwoordingsrichtlijn een gemeentebrede werking dienen te hebben en ook betrekking dienen te hebben op samenwerkingsverbanden zoals werkpleinen en intergemeentelijke samenwerkingsverbanden.

UWV benadrukt dat de door BKWI ontwikkelde monitor voor zorgvuldig gegevensgebruik in een eerste fase van ontwikkeling is en door BKWI alleen wordt gebruikt om een gesprek aan te gaan met de afnemers. Als blijkt dat het instrument in een behoefte van gemeenten voorziet, kan in overleg met VNG en het ministerie van SZW verdere doorontwikkeling in overweging worden genomen.

Samenvatting reactie Inlichtingenbureau

IB onderschrijft volledig het belang van goed functionerende informatieprocessen in de keten van werk en inkomen. Hierbij dient de beveiliging, van het gehele traject van verwerking van persoonsgegevens voor de uitvoering van de SUWI-taken, op hoog uniform niveau adequaat te zijn geborgd. Ook ondersteunt het IB de aanbeveling van de inspectie aan de wetgever om te komen tot een passend normenkader in wet- en regelgeving waaraan alle partijen die gegevens uitwisselen via Suwinet zich moeten houden en waarover ook gemeenten zich moeten verantwoorden.

Het IB vindt de conclusie van de inspectie dat "naar alle waarschijnlijkheid tenminste 100 gemeenten de beveiliging niet op orde hebben" onvoldoende onderbouwd in dit onderzoek.

Samenvatting reactie VNG

De VNG betreurt het dat in de programmarapportage de normstelling ontbreekt bij twee van de vier door de inspectie uitgevoerde onderzoeken. Daarnaast is de VNG van mening dat de inspectie in de programmarapportage niet transparant is over de onderzoeksmethodiek en dat de inspectie zich niet baseert op actuele informatie. De VNG vindt de inhoud van de rapportage daarom teleurstellend en vraagt zich af wat de toegevoegde waarde ervan is. Vervolgens geeft de VNG een aantal voorbeelden die haar mening kracht moeten bijzetten.

Nawoord IWI

IWI is verheugd met de reactie van SVB over het belang van goed functionerende informatieprocessen binnen de SUWI-keten. Ook SVB ondersteunt de principes van eenmalige gegevens uitvraag, transparante verwerking van persoonsgegevens en een goede beveiliging. IWI deelt met de SVB de zorgen over het nog niet aantoonbaar op orde zijn van de beveiliging van persoonsgegevens in de SUWI-keten.

Uit de reactie van UWV, mede vanuit zijn verantwoordelijkheid voor BKWI, maakt de inspectie op dat UWV en BKWI zich in hoofdlijnen kunnen vinden in de bevindingen, conclusies en het oordeel van de inspectie.

UWV en BKWI pleiten ervoor dat gemeenten en gemeentelijke samenwerkingsverbanden zich gaan verantwoorden over hun gehele gegevensverwerking. Gelet op het feit dat gegevens die via Suwinet-Inkijk worden uitgewisseld, bij gemeenten ook buiten het SUWI-domein worden gebruikt, acht de inspectie dit standpunt begrijpelijk. Juist vanuit het oogpunt dat de SUWI-sector aantoonbaar moet maken dat zij een passend niveau van beveiliging realiseert om misbruik of oneigenlijk gebruik van persoonsgegevens van burgers te voorkomen.

Van de nadruk die UWV en BKWI leggen op de eerste fase waarin zich de ontwikkeling van de monitor voor gegevensverbruik bevindt, en op het gebruik ervan voor het relatiemanagement van BKWI en IB met gemeenten, heeft de inspectie goede nota genomen.

De opmerking van IB dat “naar alle waarschijnlijkheid tenminste 100 gemeenten de beveiliging niet op orde hebben” is een interpretatie van de bevindingen in de rapportage. IWI onderschrijft dat, voordat de monitorgegevens ter plaatse zijn onderzocht en in context zijn gezet, niet met zekerheid is vast te stellen dat de beveiliging niet op orde is. Evengoed vindt de inspectie het grote aantal gemeenten, dat op basis van deze indicatoren negatief scoort, verontrustend.

Over de reactie van de VNG het volgende. De inspectie geeft in haar programmerapportages haar oordeel over de onderzochte situaties. Dit oordeel vormt de kern van de programmerapportage. De feiten en conclusies die nodig zijn voor de onderbouwing van het oordeel zijn opgenomen in de programmerapportage.

De feitelijke uitkomsten van de onderzoeken zijn -en dit is bij de VNG bekend- opgenomen in de nota's van bevindingen die ten grondslag liggen aan deze programmerapportage. In deze nota's besteedt de inspectie uitgebreid aandacht aan de probleemstelling, de onderzoekopzet en methodologische verantwoording van het onderzoek. De uitkomsten zijn geverifieerd bij de betrokken uitvoeringsinstanties (feitencheck).

De reacties geven overigens geen aanleiding de programmerapportage aan te passen.

Bijlage

Reacties SUWI-partijen



Inspectie Werk en Inkomen
T.a.v. mr. J.A. van den Bos, inspecteur-generaal
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

datum
15 december 2011

ons kenmerk
RvB. 220/11/ES/ptb

telefoonnummer
020 656 4809

Betreft: concept programmarapportage Gegevensuitwisseling WWB/WIJ

Geachte heer Van den Bos,

Met uw brief van 30 november 2011, kenmerk 2011/7198, verzoekt u mij om een bestuurlijke reactie op de conclusies en het oordeel zoals geformuleerd in het conceptrapport Gegevensuitwisseling WWB/WIJ. Met deze brief voldoe ik aan uw verzoek.

De SVB heeft met belangstelling kennisgenomen van uw conclusies en oordeel. De SVB onderschrijft het belang van goed functionerende informatieprocessen voor een doelmatige en doeltreffende uitvoering; zij ondersteunt het principe van de eenmalige gegevensuitvraag, de transparante verwerking van persoonsgegevens in het kader daarvan en de noodzaak van een goede beveiliging van die persoonsgegevens.

Gegevensverwerking

Uw inspectie is van oordeel dat de in de keten van werk en inkomen beschikbare informatie niet optimaal wordt gebruikt. Aan klanten wordt - in strijd met de WEU - regelmatig informatie gevraagd die in het Digitaal klantdossier (DKD) beschikbaar is.

De SVB gaat ervan uit dat dit oordeel niet de SVB betreft, als uitvoerder van de AIO. Het beleid van de SVB is erop gericht om de uitkeringsvaststelling en -verstrekking zoveel mogelijk geautomatiseerd te doen plaatsvinden middels gegevensuitwisseling met basisregistraties en ketenpartners, waarbij in overeenstemming met de WEU zo min mogelijk gegevens bij de burger worden uitgevraagd. Uit oogpunt van doelmatigheid en omdat veel gegevens uit andere domeinen betrokken worden dan het SUWI-domein, maakt de SVB veelal gebruik van massale digitale uitwisselingsprocessen (zoals met GBA) of worden dergelijke uitwisselingsprocessen thans ingeregeld (uitwisseling met Polisadministratie). De uitgewisselde gegevens worden in beginsel automatisch, zonder menselijke tussenkomst, in de SVB-systemen verwerkt. Voor de reguliere primaire processen maakt de SVB daarom maar beperkt en aanvullend gebruik van de mogelijkheid om per individueel geval de nodige gegevens via de inzichtfunctie uit het Digitaal klantdossier te betrekken. De door u geconstateerde belemmeringen die de uitvoering zelf kan oplossen (vide 3.2) spelen daarom bij de SVB niet of nauwelijks een rol.

Transparantie

Uw inspectie constateert dat er weinig aandacht is voor de informatievoorziening aan klanten over de verwerking van persoonsgegevens in het SUWI-domein. Uit de formulering onder 1.3 *Oordeel* maak ik op dat deze bevindingen vooral betrekking hebben op de gemeenten.

In de praktijk maakt de burger nauwelijks gebruik van zijn informatie- en correctie recht. Dit leidt er volgens uw inspectie toe dat onder meer dat gemeenten, UWV en SVB hier geen prioriteit aan geven.

De SVB hecht zeer aan een transparante verwerking van persoonsgegevens en geeft hier ook prioriteit aan, getuige ook de leidende rol van de SVB in het uitdragen van de Burgerpolis als dienstverleningsconcept. Uitgangspunten van de Burgerpolis zijn:

- De burger krijgt inzage in zijn bij de overheid opgeslagen gegevens;
- De burger heeft de mogelijkheid om foutieve gegevens te corrigeren;
- De burger wordt persoonlijk benaderd en ontvangt informatie die persoonsgebonden is;
- De burger wordt actief geïnformeerd en tweerichtingsverkeer is mogelijk.

De SVB geeft invulling aan de Burgerpolis door gegevens die zij van klanten heeft te ontsluiten via MijnSVB.nl. Onze klanten kunnen met gebruik van DigiD de bij de SVB bekende persoonsgegevens inzien en wijzigingen melden. De SVB maakt haar klanten actief attent op deze mogelijkheid, bijvoorbeeld via het blad Uw AOW/Anw dat alle AOW- en Anw-klanten van de SVB ontvangen en via de internetsite.

De SVB hecht ook sterk aan het zomin mogelijk belasten van klanten met onnodige informatie en dito gegevensuitvragingen. Om die reden kiest de SVB voor bovenvermelde wijze van het informeren van klanten als het kan, maar informeren we de klant individueel als dat moet, bijvoorbeeld bij een wijziging die leidt tot een verandering van de hoogte van de uitkering. Deze handelwijze bevordert ook de doelmatige uitvoering in hoge mate, gezien de massale omvang van het klantenbestand van de SVB.

Beveiliging en privacy

Het beschikbaar stellen van informatie over klanten van (onder meer) de SVB aan een grote groep gebruikers, zoals bij Suwinet en DKD gebeurt, stelt hoge eisen aan de beveiliging van persoonsgegevens. Uw inspectie geeft aan dat BKWI, IB en gemeenten diverse maatregelen hebben getroffen om de beveiliging en privacy in de SUWI-keten te bevorderen. Desondanks constateert u dat tenminste 100 gemeenten de beveiliging naar alle waarschijnlijkheid niet op orde hebben.

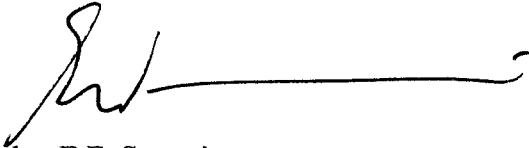
Ik heb met verontrusting kennisgenomen van uw bevindingen. Mijn eerdere bezorgdheid over de beveiliging van persoonsgegevens in de SUWI-keten is ondanks de getroffen maatregelen nauwelijks minder geworden. De SVB hecht eraan dat haar klanten erop kunnen vertrouwen dat hun persoonsgegevens bij de SVB in veilige handen zijn. Als de beveiliging van die gegevens in de SUWI-keten niet verbetert, kan de SVB in een positie geraken dat zij die persoonsgegevens niet meer via Suwinet ter beschikking kan stellen. De SVB steunt uw oordeel dat er een normenkader moet komen, waaraan alle partijen die gegevens uitwisselen via Suwinet zich moeten houden en dat ook voor gemeenten de verplichting moet gelden om zich te verantwoorden over de gegevensbeveiliging via Suwinet. Daarnaast meent de SVB dat BKWI aan gemeenten en andere partijen die hun beveiliging niet op orde hebben de toegang tot persoonsgegevens van de SVB en andere gegevensleveranciers moet (kunnen) ontzeggen, door bijvoorbeeld autorisaties en/of rollen in te trekken.

Arbeidsmarktinformatie

De SVB is afnemer, noch leverancier van arbeidsmarktinformatie en is niet betrokken in dit onderzoek.

Ik vertrouw erop u hiermee van dienst te zijn.

Met vriendelijke groet,



drs. E.F. Stoové
voorzitter Raad van Bestuur



Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

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

Datum

15 DEC. 2011

Uw kenmerk

2011/7197

Ons kenmerk

SBK/84139/LS

Pagina

1 van 2

Onderwerp

Bestuurlijke reactie concept programmerapportage
Gegevensuitwisseling WWB/WIJ

Geachte heer van den Bos,

Met uw brief van 30 november 2011 hebben wij van u het conceptrapport Gegevensuitwisseling WWB/WIJ ontvangen. U vraagt een bestuurlijke reactie op de conclusies en het oordeel van de Inspectie Werk en inkomen over het conceptrapport Gegevensuitwisseling WWB/WIJ.

Aangezien het conceptrapport focust op de gegevensuitwisseling en het gebruik van gegevens voor de uitvoering van de WWB en de WIJ, is onze reactie mede opgesteld vanuit onze verantwoordelijkheid voor het BKWI, de beheerder van de Gezamenlijke elektronische Voorzieningen Suwi.

Wij onderschrijven Uw oordeel, dat de in de keten van werk en inkomen beschikbare informatie niet optimaal wordt gebruikt. De mogelijkheden van het elektronisch overnemen ("inlezen") van gegevens in de gemeentelijke systemen worden nog onvoldoende benut.

In dit verband missen wij echter de onderbouwing van uw constatering, dat het nog steeds handmatig overnemen van gegevens meer wordt veroorzaakt door een gebrek aan samenwerking dan door technische beperkingen.

De technische beperking om de gegevens vanuit de elektronische uitkeringsaanvraag te verwerken in de gemeentelijke applicaties is opgeheven. Het zijn de afzonderlijke gemeenten of gemeentelijke samenwerkingsverbanden, die bepalen of en wanneer zij overgaan op het elektronisch inlezen van gegevens.

Uw conclusie, dat de transparantie van het gebruik van gegevens op de aspecten klantvoorlichting, beveiliging en het verantwoording afleggen verbetering behoeft, delen wij. Hoewel wij bij afnemers een sterkere bewustwording waarnemen van de privacy en beveiligingsaspecten van gegevensuitwisselingen, vergt de informatiebeveiliging van persoonsgegevens bij het gebruik van de Gezamenlijke elektronische Voorzieningen Suwi nadere maatregelen. De verantwoording over de beveiliging van de - van andere partijen - afgenomen gegevens dient daarvan een onderdeel te zijn. Een passend en aantoonbaar niveau van beveiliging is naar onze mening een vereiste voor een veilig en transparant meervoudig gebruik van persoonsgegevens.

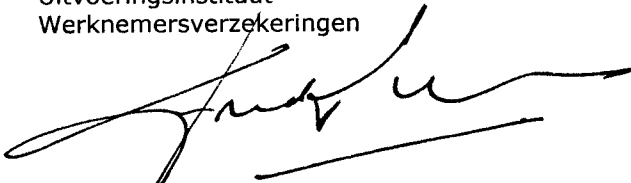
De informatiebeveiliging en privacy dienen echter in een breder kader dan enkel de Gegevensuitwisseling WWB/WIJ te worden geplaatst. De Gezamenlijke elektronische Voorziening Suwi ontsluit inmiddels meerdere bronnen met persoonsgebonden gegevens van zowel binnen als buiten het Suwidomein. Ook andere diensten dan de sociale diensten nemen gegevens af voor de uitvoering van hun taken.

De transparantie van, en het verantwoording afleggen over, de informatiehuishouding bij afnemers is dus niet beperkt tot het Suwidomein. Een wettelijk opgelegd normenkader met verantwoordingsrichtlijn dient in onze optiek een gemeentebrede werking te hebben. Ook de transparantie in de informatiehuishouding op samenwerkingsverbanden zoals de werkpleinen, intergemeentelijke samenwerkingsverbanden e.d., waar in toenemende mate sprake is van geïntegreerde gegevensverwerking, dient hierin te worden betrokken.

Met betrekking tot de door BKWI geïntroduceerde monitor voor gegevensgebruik door afnemers van Suwinet, benadrukken wij dat dit instrument in een eerste fase van ontwikkeling is en door de beheerder (BKWI) van de Gezamenlijke elektronische Voorzieningen uitsluitend wordt gebruikt als aanleiding om een gesprek aan te gaan met afnemers. Mocht blijken dat het instrument in deze of aangepaste vorm in een behoefte van gemeenten voorziet, dan kan in overleg met VNG en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid worden gezien of en onder welke voorwaarden de monitor wordt doorontwikkeld en in beheer genomen.

Hoogachtend,

Uitvoeringsinstituut
Werknemersverzekeringen

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Paling', is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive.

A. Paling MBA
Waarnemend voorzitter Raad van Bestuur

Bezoekadres St. Jacobsstraat 400-420 / 3511 BT Utrecht
Postadres Postbus 19247 / 3501 DE Utrecht
Telefoon 088 - 751 37 00 Fax 088 - 751 37 01
info@inlichtingenbureau.nl / www.inlichtingenbureau.nl



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

X/16/11
→ adv. EWS

Geachte heer Van den Bos,

Op uw verzoek reageer ik namens het bestuur van de Stichting Inlichtingenbureau op de conclusies en het oordeel zoals opgenomen in de Programmarapportage Informatieprocessen: Gegevensuitwisseling WWB/WIJ.

Het Inlichtingenbureau onderschrijft volledig het belang van goed functionerende informatieprocessen in de keten van werk en inkomen. Elektronische gegevensuitwisseling, onder andere via Suwinet maar ook via het sectorloket en het clearing house van het Inlichtingenbureau, levert hieraan een belangrijke bijdrage. De beveiliging, niet alleen van Suwinet maar van het gehele traject van verwerking van persoonsgegevens voor de uitvoering van SUWI-taken, dient op hoog uniform niveau adequaat te zijn geborgd.

Het Inlichtingenbureau en BKWI helpen gemeenten om op een goede manier invulling te geven aan informatiebeveiliging en privacybescherming. Tot op heden gelden hiervoor geen bijzonder eisen. De inspectie constateert ter zake: "Er zijn tot op heden geen voor het hele SUWI-domein geldende beveiligingsnormen die flexibel kunnen worden toegepast door gemeenten." Het is naar de mening van het Inlichtingenbureau te kort door de bocht geredeneerd om te concluderen dat "naar alle waarschijnlijkheid tenminste 100 gemeenten de beveiliging niet op orde hebben." Deze stelling zou moeten worden onderbouwd aan de hand van concrete bevindingen die bij toetsing aan de wettelijke norm tot een negatief oordeel leiden. Noch de concrete bevindingen, noch de betreffende wettelijke norm(en) worden in het onderzoek expliciet gemaakt. Dat lijkt wel op zijn plaats bij dit verwijt dat de inspectie een grote groep gemeenten maakt. ||

Hierop aansluitend is het Inlichtingenbureau het overigens geheel eens met de aanbeveling van de inspectie aan de wetgever om te komen tot een passend normenkader in wet- en regelgeving waaraan alle partijen die gegevens uitwisselen via Suwinet zich moeten houden en waarover ook gemeenten zich moeten verantwoorden. Het ligt daarbij voor de hand zoveel mogelijk aan te sluiten bij de Verantwoordingsrichtlijn zoals die nu al voor UWV, SVB, BKWI en Inlichtingenbureau geldt.

Onderwerp
Reactie op programmarapportage

Ons kenmerk
IB11-191

Uw kenmerk
-

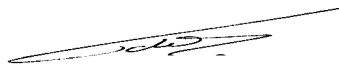
Datum
13-12-2011

Op die wijze is ook geborgd dat de verantwoording zich niet beperkt tot het gebruik van Suwinet maar betrekking heeft op de gehele verwerking van persoonsgegevens door gemeenten voor de uitvoering van SUWI-taken. DKD-gegevens worden immers steeds vaker niet alleen via Suwinet-Inkijk geraadpleegd maar ook via DKD-Inlezen direct in diverse gemeentelijke applicaties ingelezen.

De gezamenlijke doelstelling is dat de sector Werk en Inkomen als geheel aan burgers en aan partijen die persoonsgegevens (moeten) leveren kan aantonen dat een passend niveau van beveiliging is gerealiseerd. Met het realiseren van de aanbeveling om tot een uniform normenkader te komen zou een belangrijke stap voorwaarts worden gezet om deze doelstelling te bereiken.

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

Met vriendelijke groet,
Stichting Inlichtingenbureau



Drs. R. de Groot
Voorzitter Bestuur



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Inspectie Werk en Inkomen (IWI)
T.a.v. de heer mr. J.A. van den Bos
Postbus 11563
2502 AN 'S-GRAVENHAGE

doorkiesnummer	uw kenmerk	bijlage(n)
(070) 373 8696	2011/7199	-
betreft	ons kenmerk	datum
VNG-reactie conceptrapportage Gegevensuitwisseling WWB/WIJ	BAWI/U201102281	20 december 2011

Geachte heer Van den Bos,

Hierbij ontvangt u onze reactie op bovengenoemde conceptrapportage. Kort samengevat zijn wij van mening dat in de rapportage de normstelling ontbreekt, dat de rapportage geen inzicht verschaft over gehanteerde onderzoeksmethodieken en dat de rapportages niet gebaseerd zijn op actuele informatie. Wij meenden hierover afspraken te hebben gemaakt in het tweejaarlijkse ambtelijk overleg tussen IWI en VNG. Daarom vinden wij de inhoud van het rapport teleurstellend. VNG en gemeenten hebben hierin geen enkel aanknopingspunt om uitvoeringsmethodieken tegen het licht te houden en aan te scherpen. In het hierboven genoemde overleg was dat nu juist voortdurend het uitgangspunt. De vraag is daarmee wat de toegevoegde waarde is van de rapportage. Dit lichten wij hieronder per deelonderzoek toe.

Geen norm, wel een oordeel

In uw rapport wordt niet duidelijk hoe een gemeente moet handelen om het oordeel 'voldoende' of 'goed' te kunnen krijgen. U benoemt niet wat de wettelijke norm is. Tegelijkertijd spreekt u wel een oordeel uit, waarin u aangeeft dat gemeenten niet goed presteren. Wij vinden dit een oneigenlijke werkwijze. Hieronder treft u een aantal voorbeelden aan.

- Onderzoek gegevensverwerking en transparantie. U geeft bijvoorbeeld aan dat bijna alle betrokken gemeenten aangeven een procedure te hebben en te volgen voor de uitvraag van gegevens voor het behandelen van een uitkeringsaanvraag. U geeft aan dat bij een aantal van deze gemeente deze procedure niet schriftelijk is vastgelegd. Maar is dit nu wel of niet de wettelijke norm? U geeft aan dat de klant formeel (dus volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens) akkoord gaat met het opvragen van zijn / haar gegevens bij derden wanneer hij / zij de aanvraag ondertekent. Vervolgens geeft u aan dat sommige (niet duidelijk wordt hoeveel) gemeenten de klant expliciet informeren wanneer zij informatie bij derden opvragen. Dat is niet wettelijk verplicht, u laat dat echter in het midden.

- Onderzoek beveiliging en privacy in de suwi-keten. Op pagina 23 geeft u aan dat een gemeente bij een 'rode' score niet goed functioneert. U laat na om aan te geven wanneer een gemeente wel goed functioneert. Uw constatering dat 100 gemeenten niet goed functioneren, is derhalve op geen enkele normstelling gebaseerd. VNG heeft overigens deze onderzoeksommissie al ambtelijke onder de aandacht gebracht op een vanuit het programma 'Informatieprocessen' geïnitieerde bijeenkomst, waarin de uitkomsten van uw onderzoek werden gepresenteerd. BKWI was daar ook aanwezig en heeft de reactie ter plekke onderschreven. Wij betreuren het dat de betrokken IWI-medewerkers hiermee niets hebben gedaan.

Geen transparantie op onderzoeksmethode, wel gemeenten onderzoeken op diezelfde transparantie

Bij geen enkel beschreven onderzoek wordt in deze rapportage duidelijk hoeveel gemeenten bevroegd zijn en op welk deel daarvan bepaalde constateringen, uitspraken etc. van toepassing zijn. Ook de wijze van vraagstelling wordt niet duidelijk en de functie of plek in de organisatie van de respondenten. Met omschrijvingen als 'bij een aantal gemeenten' 'het merendeel van de bevroegde gemeenten' levert geen inzicht.

- Onderzoek gegevensverwerking en transparantie. Op pagina 21 geeft u aan dat 'sommige gemeenten hebben informatiemappen waarin ze uitleggen welke persoonsgegevens worden gebruikt voor het vaststellen van het recht op uitkering. Hierin staat meer expliciet beschreven welke gegevens van de klant bij welke bronnen gecontroleerd kunnen worden.' Enkele regels daaronder staat 'Bijna alle gemeenten geven aan dat klanten meer geïnteresseerd zijn in het recht op uitkering dan in het recht op inzage en correctie' Ditzelfde geven UWW en SVB aan. Klanten worden niet actief geïnformeerd over hun inzage en correctierecht.' Deze uitspraken spreken elkaar tegen. Door onduidelijkheid over onderzoeksmethodieken en aantal bevroegde gemeenten wordt niet duidelijk hoe de situatie nu feitelijk is.
- Onderzoek beveiliging en privacy in de suwi-keten. U geeft op pagina 23 aan op basis van het enkele feit dat BKWI 100 gemeenten heeft geselecteerd om daar overleg mee te voeren, deze gemeenten rood en daarmee slecht zullen scoren. U laat daarmee blijken de methodiek van de monitor geheel niet te kennen. Op basis van 5 (al dan niet samengestelde) indicatoren krijgen gemeenten een score. Deze kan variëren van rood – 0% - naar groen - 100%. Feitelijk scoort er geen enkele gemeente 0%. Eén van de indicatoren is namelijk het hebben van een veiligheidsplan waarvan u zelf in uw rapportage aangeeft dat de gemeenten hierover beschikken. Bij de monitor zelf is er geen sprake van een norm. Het doel van de partijen achter de campagne (SZW, VNG, Divosa, BKWI en IB) is om de 52 minst scorende (dit is namelijk te bezoeken aantal gemeenten in tegenstelling tot de 100 die u opschrijft) beter te laten scoren en de rest ten minste gelijk te laten blijven.

Geen inzicht in actuele ontwikkelingen of situatie in de praktijk, wel een uitspraak over de vermeende stand van zaken

- Onderzoek gegevensverwerking en transparantie. Onderaan pagina 17 onderaan geeft u aan dat in het merendeel van de onderzochte gemeenten het DKD uitsluitend ter validatie wordt gebruikt en de gegevens niet worden hergebruikt. Gemeenten krijgen werkintake gegevens van het UWW aangeleverd met betrekking tot bijstandsaanvragen. Deze moeten zij aanvullen om te kunnen beoordelen of er sprake kan zijn van een rechtmatige toekenning. Dat zij bijvoorbeeld gegevens valideren die cliënten via de intake zelf elektronisch hebben aangeleverd, mag vanuit de rechtmatigheid toch geen verbazing wekken. Wij bestrijden de opvatting dat gegevens dan ook niet hergebruikt zouden worden. Het gevalideerde gegeven wordt wel hergebruikt.

- Onderzoek beveiliging en privacy in de suwi-keten. De eerste effectmetingen zijn reeds verricht. Hieruit blijkt dat bij met name de minst scorende gemeenten een positief effect uitgaat van een individueel gesprek van deelname aan de door BKWI georganiseerde workshops.
- Onderzoek arbeidsmarktinformatie. U geeft aan dat UWW voornemens is om uiterlijk in 2013 de arbeidsmarktinformatie via een portal flexibel te ontsluiten, waarbij regio-indelingen naar behoefte gewijzigd kunnen worden. Wij hebben al sinds een aantal maanden overleg met UWW, SZW en sociale partners over het inrichten en ontsluiten van arbeidsmarktinformatie. U spreekt over pilots die gaande zouden zijn over het ter beschikking stellen van UWW-arbeidsmarktinstrumenten en –toepassingen aan gemeenten. Deze pilots zijn inmiddels afgerond, de betreffende instrumenten worden inmiddels aan gemeenten ter beschikking gesteld. Meer informatie staat op onze website.

Ten slotte merken wij op dat wij twee weken reactietermijn als zeer krap ervaren en vragen om voortaan voor dergelijke bestuurlijke reacties ons meer tijd te gunnen.

Hoogachtend,
Vereniging van Nederlandse Gemeenten



drs. C.J.G.M. de Vet
lid directieraad

Lijst van afkortingen

BKR	Bureau Kredietregistratie
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
Colo	Vereniging van 17 samenwerkende kenniscentra voor beroepsonderwijs en bedrijfsleven
DKD	Digitaal Klant Dossier
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EA/ED	Elektronisch Archief/Elektronisch Dossier
GBA-V	Gemeentelijke basisadministratie Personen Verstrekkingen
GSD	Gemeentelijke Sociale Dienst
IB	Inlichtingenbureau
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
ISD	Intergemeentelijke Sociale Dienst
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
KING	Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten
KvK	Kamer van Koophandel
RDW	voorheen de Rijksdienst voor het Wegverkeer
RIB	Re-integratiebedrijf
RSD	Regionale Sociale Dienst
RWI	Raad voor Werk en Inkomen
SUWI	Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
WIJ	Wet investeren jongeren
WEU	Wet eenmalige gegevens uitvraag
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
ZBO	Zelfstandig bestuursorgaan

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

2011

- R11/10 Gegevensuitwisseling WWB/WIJ
Programmarapportage Informatieprocessen
- R11/09 De cliënt centraal
Programmarapportage Dienstverlenende overheid
- R11/08 Veranderprogramma SVB Tien
- R11/07 Iedereen aan de slag
- R11/06 De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen
Klantvolgfunctionaliteit in het veld van werk en inkomen
Overkoepelende rapportage
- R11/05 Programmarapportage Activering jongeren
- R11/04 Samenwerken voor uitkeringsgerechtigden met gezondheidsproblemen
- R11/03 De voorlichting aan WGA'ers
- R11/02 Onderzoek categoriale aanvullende inkomensondersteuning door gemeenten
- R11/01 UWV en Walvis, tiende rapportage
Jaarverslag 2010

2010

- R10/11 De burger bediend in 2010
Programmarapportage Informatieprocessen
- R10/10 Balans in dienstverlening
- R10/09 Participatie in crisistijd
Afsluiting drie jaar toezichtonderzoek naar de uitvoering van het beleidsprogramma 'Iedereen doet mee'
- R10/08 Het Chronisch vermoeidheidssyndroom
De beoordeling door verzekeringsartsen
- R10/07 Armoedebestrijding
- R10/06 Risicobeheersing en re-integratiebudgetten UWV
- 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

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