



Opdrachtgever

Inspectie SZW

Onderzoek

Startdatum – 16 juli 2012

Einddatum – 18 december 2012

Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid*

Kwaliteit van gegevens bij de aanvraag WWB

Doel en vraagstelling

De kwaliteit van de gebruikte gegevens is van belang voor een doeltreffende uitvoering van de sociale zekerheid. Gegevens van onvoldoende kwaliteit kunnen leiden tot fouten in het uitvoeringsproces, herstelwerkzaamheden en dubbele uitvraag en daarmee tot extra lasten voor burgers en organisaties. Gezien het bestaan van verschillende werkwijzen m.b.t. de aanvraag WWB¹ en de ontwikkelingen daarin, is het de vraag of die verschillen leiden tot verschillen in de kwaliteit van gegevens en of de kwaliteit van gegevens voldoende geborgd is.

Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de inrichting van het aanvraagproces bij de onderzochte gemeenten verschilt. Dit heeft betrekking op proceselementen zoals aanmelding, inschrijving als werkzoekende, indienen aanvraag WWB, behandeling van de aanvraag, vastlegging gegevens en toetsing en controle. Vaak is de werkwijze in deze processen ingegeven door lokale beleidsmatige keuzes. In het onderzoek is specifiek gekeken naar de e-WWB, afspraken met UWV en differentiatie in klantgroepen. Opvallende bevinding hierbij is dat de rol van UWV in een aantal van de bezochte gemeenten beperkt is tot alleen het (laten) inschrijven als werkzoekende zonder verdere bijdrage aan het aanvraagproces. Redenen die gemeenten hiervoor aangeven zijn (te) grote afstand tot het werkplein of ontevredenheid over de invulling van de taak. Daarnaast wordt door een aantal klantmanagers en afdelingshoofden opgemerkt dat de digitale melding meteen een uitkeringsaanvraag is en daarom niet aansluit bij de poortwachterfunctie.

De Inspectie komt tot de bevinding dat alle gemeenten er, ondanks de verschillen in werkwijze, in slagen om in het aanvraagproces WWB de voor hen benodigde en relevante gegevens van de klant te ontvangen. Er is geen aantoonbaar verband tussen de werkwijze en de kwaliteit van de gegevens. De respondenten geven aan dat de kwaliteit van gegevens die bij de uitkeringsbeslissing worden gebruikt, aan het eind van het aanvraagproces voldoende is om een beslissing te nemen. Dit wordt verklaard doordat het proces er op is ingericht om alle relevante gegevens tijdig van de aanvrager te verkrijgen. Wel signaleert de inspectie een aantal risico's voor de vastlegging van gegevens en de toegankelijkheid.

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/o25wxdag>

Kwaliteit van gegevens bij de aanvraag WWB

Nota van bevindingen

Colofon

Programma	Informatieprocessen
Projectnaam	Kwaliteit van gegevens bij de aanvraag WWB
Projectnummer	2239
Datum	december 2012
Numer	Nvb12/04b

Inhoud

Samenvatting—5

1 Inleiding—9

- 1.1 Aanleiding en probleemstelling—9
- 1.2 Doel van het onderzoek—11
- 1.3 Reikwijdte onderzoek—11

2 Onderzoeksopzet—13

- 2.1 Vraagstelling—13
- 2.2 Conceptueel model—13
- 2.3 Toetsingskader—13
- 2.4 Methodiek—14

3 Processen/werkwijzen—17

- 3.1 Elektronische aanvraag—17
- 3.2 Aanvraagproces WWB—18
- 3.3 Afwegingen keuze huidige werkwijze—24
- 3.4 Rol partijen (UWV, ICT leveranciers e.d.)—26

4 Kwaliteit van de gegevens—31

- 4.1 Relevantie—31
- 4.2 Betrouwbaarheid—32
- 4.3 Toegankelijkheid—33

- Bijlage 1 Begrippenlijst—35
- Bijlage 2 Wettelijk kader—37
- Bijlage 3 Methodologische verantwoording—39
- Bijlage 4 Processchema aanvraag WWB per gemeente—41
- Bijlage 5 Analysemodel—43

- Lijst van afkortingen—46

Samenvatting

Doel- en vraagstelling

De Inspectie SZW heeft onderzocht in hoeverre verschillen in het aanvraagproces voor een WWB-uitkering van invloed zijn op de kwaliteit van de gegevens die daarvoor worden gebruikt. De hoofdvraag hierbij luidt: *Hoe draagt de inrichting van de aanvraag WWB bij aan de kwaliteit van de gegevens die gemeenten gebruiken voor de beoordeling van aanvragen WWB?*

Context

Het registreren van werkzoekenden en het in ontvangst nemen van de aanvraag voor een uitkering, ook voor algemene bijstand (WWB), is een taak van UWV. UWV en gemeenten maken afspraken over hoe de (digitale) dienstverlening aan aanvragers van een bijstandsuitkering, vorm krijgt. De wijze waarop gemeenten en UWV hun samenwerking bij het aanvraagproces inrichten, verschilt per locatie. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de inrichting van hun uitvoeringsproces. Hierbij spelen ontwikkelingen rond de e-WWB en redesign UWV een rol.

De kwaliteit van de gebruikte gegevens is van belang voor een doeltreffende uitvoering van de sociale zekerheid. Gegevens van onvoldoende kwaliteit kunnen leiden tot fouten in het uitvoeringsproces, herstelwerkzaamheden en dubbele uitvraag en daarmee tot extra lasten voor burgers en organisaties. Gezien het bestaan van verschillende werkwijzen m.b.t. de aanvraag WWB¹ en de ontwikkelingen daarin, is het de vraag of die verschillen leiden tot verschillen in de kwaliteit van gegevens en of de kwaliteit van gegevens voldoende geborgd is.

Conceptueel model en reikwijdte van het onderzoek

Er is een verband verondersteld tussen de inrichting van het aanvraagproces bij gemeenten en de kwaliteit van de voor dat proces benodigde gegevens. Dit verband is onderzocht.

Toetsingskader

Om een uitspraak te doen over de kwaliteit van de gegevens heeft de inspectie een op het KAD-model² gebaseerd toetsingskader gebruikt om te beschrijven in welke mate gegevens relevant, betrouwbaar en toegankelijk zijn. Dit kader is uitgewerkt in een aantal indicatoren.

Onderzoeksmethodiek

Om gedetailleerd inzicht te krijgen in de processen, is een casestudie bij 7 gemeenten uitgevoerd. Deze zijn zodanig geselecteerd, dat de voor dit onderzoek belangrijkste varianten zijn meegenomen.

Bevindingen

Uit het onderzoek blijkt dat de inrichting van het aanvraagproces bij de onderzochte gemeenten verschilt. Dit heeft betrekking op proceselementen zoals aanmelding, inschrijving als werkzoekende, indienen aanvraag WWB, behandeling van de aanvraag, vastlegging gegevens en toetsing en controle. Vaak is de werkwijze in deze processen ingegeven door lokale beleidsmatige keuzes. In het onderzoek is

¹ Waar in deze nota wordt gesproken over een aanvraag WWB, wordt bedoeld: een aanvraag om algemene bijstand op grond van de WWB.

² Kwaliteit van administratieve dienstverlening: Managen is integreren – P.A. Hartog, A. Molenkamp, J.H.M. Otten, 1992, Kluwer.

specifiek gekeken naar de e-WWB, afspraken met UWV en differentiatie in klantgroepen. Opvallende bevinding hierbij is dat de rol van UWV in een aantal van de bezochte gemeenten beperkt is tot alleen het (laten) inschrijven als werkzoekende zonder verdere bijdrage aan het aanvraagproces. Redenen die gemeenten hiervoor aangeven zijn (te) grote afstand tot het werkplein of ontevredenheid over de invulling van de taak. Daarnaast wordt door een aantal klantmanagers en afdelingshoofden opgemerkt dat de digitale melding meteen een uitkeringsaanvraag is en daarom niet aansluit bij de poortwachterfunctie. De Inspectie komt tot de bevinding dat alle gemeenten er, ondanks de verschillen in werkwijze, in slagen om in het aanvraagproces WWB de voor hen benodigde en relevante gegevens van de klant te ontvangen. Er is geen aantoonbaar verband tussen de werkwijze en de kwaliteit van de gegevens. De respondenten geven aan dat de kwaliteit van gegevens die bij de uitkeringsbeslissing worden gebruikt, aan het eind van het aanvraagproces voldoende is om een beslissing te nemen. Dit wordt verklaard doordat het proces er op is ingericht om alle relevante gegevens tijdig van de aanvrager te verkrijgen. Wel signaleert de inspectie een aantal risico's voor de vastlegging van gegevens en de toegankelijkheid.

Conclusie

Bij de opzet van het onderzoek is een verband verondersteld tussen de inrichting van het aanvraagproces en de kwaliteit van de gegevens die gebruikt worden bij de uitkeringsbeslissing. Onderzocht is of de in de casestudies aangetroffen verschillen in werkwijze een relatie hebben met de kwaliteit van de met de aanvraag verkregen gegevens.

In het onderzoek is specifiek aandacht besteed aan de volgende proceselementen³.

- *Het gebruik van e-WWB*
Digitale aanvraag en verwerking heeft invloed op overdracht en vastlegging van gegevens.
- *De (aanvullende) dienstverlening door UWV*
Deze heeft invloed op activiteiten van gemeenten bij het aanvraagproces. De uitersten variëren van een volledige en geverifieerde set gegevens, die door UWV verzameld wordt, tot geen rol van UWV in het aanvraagproces.
- *Een differentiatie in klantgroepen.*
Een werkwijze op basis van een vorm van risicoanalyse. Dit heeft invloed op de daadwerkelijke uitvraag van gegevens bij de aanvragers.

De inspectie concludeert dat er risico's verbonden zijn aan bepaalde werkwijzen in het aanvraagproces WWB. Voorbeelden van deze risico's zijn het fysieke transport van dossiers, het handmatig invoeren van gegevens, de wisselende omvang van de gegevensuitvraag en de gehanteerde functiescheiding. De doorwerking van deze risico's naar de uiteindelijke kwaliteit van gegevens die worden gebruikt bij de beslissing op de aanvraag, heeft de Inspectie op basis van dit onderzoek niet kunnen vaststellen.

De inrichting van het aanvraagproces bij gemeenten is een logisch gevolg van beleidsmatige keuzes van de gemeenten zelf, mede ingegeven door de lokale en regionale situatie. Afhankelijk van de procesinrichting bij gemeenten worden gegevens in een eerder of later stadium verkregen en/of geverifieerd. De respondenten geven aan dat dit geen invloed heeft op de uiteindelijke kwaliteit van gegevens die worden gebruikt voor de beslissing op de aanvraag.

De inspectie verklaart dit doordat aanvragers (belanghebbenden) zelf de door de gemeente gevraagde gegevens moeten leveren en gemeenten bijvoorbeeld met

³ Het betreft proceselementen en geen inhoudelijke aspecten zoals fraudepreventie en doeltreffende poortwachterrol. Er zijn andere proceselementen die invloed (kunnen) hebben op kwaliteit van de gegevens. In het onderzoek is specifiek aandacht besteed aan de genoemde drie variabelen.

Suwinet beschikken over gegevens uit bronbestanden en doorvragen en/of hersteltermijnen opleggen totdat de benodigde gegevensset en bijbehorende bewijsstukken compleet zijn.

Met betrekking tot de wijze waarop de benodigde gegevens worden verkregen en verwerkt (de toegankelijkheid), zijn, zoals in paragraaf 4.3 aangegeven, wel verbeteringen mogelijk. Deze hebben betrekking op een efficiëntere ondersteuning van het proces, zodat dit beter aansluit bij de keuzes die gemeenten over de inrichting hiervan hebben gemaakt. De (standaard) oplossingen, waaronder de door UWV en KING ontwikkelde e-WWB, sluiten niet altijd aan op de gemeentelijke beleidsvisie.

Een kanttekening bij de conclusies is dat het gebruik van de e-WWB in het stadium waarin zich dit momenteel bevindt (printen van het online ingevulde aanvraagformulier zonder verdere integratie in de backoffice systemen), niet wezenlijk verschilt van de klassieke aanvraag met een papieren formulier. Door deze verdere integratie wordt het bijvoorbeeld mogelijk fouten door handmatige invoer en overdracht van gegevens te beperken en doorlooptijden te verkorten, waarmee processen worden verbeterd.

Momenteel wordt door de softwareleveranciers gewerkt aan integratie van de e-intake met systemen, waarbij tevens kennismodules kunnen worden gebruikt om een eerste differentiatie in klantgroepen mogelijk te maken. Met deze ontwikkelingen kan het aanvraagproces verder worden gestroomlijnd en gedigitaliseerd. Er zijn gemeenten die ervoor kiezen om alle klanten in een vroeg stadium te zien; zij geven aan dat met deze (poortwachter-)werkwijze in sommige gevallen wordt voorkomen dat klanten een uitkering aanvragen. Andere gemeenten geven aan een frauderisicoselectie op basis van gegevens in geautomatiseerde bestanden uit te (willen) voeren. Met de ontwikkeling van kennismodules en een integratie van de e-WWB met systemen in de backoffice, ontstaan er voor deze laatste werkwijze nieuwe mogelijkheden. Deze zijn nog niet zo vergevorderd, dat ze in de praktijk kunnen worden getoetst. Als het zover is, verdient het aanbeveling de effectiviteit van deze nieuwe werkwijze ook in de praktijk te beoordelen.

1 Inleiding

In het meerjarenplan van het programma informatieprocessen van de Inspectie SZW staan drie onderwerpen centraal: kwaliteit van de gegevens, administratieve lastenverlichting en beveiliging en privacy. De najaarrapportage 2012 van het programma informatieprocessen heeft betrekking op het onderdeel kwaliteit van de gegevens en brengt de uitkomsten van twee onderzoeken samen. Eén van die onderzoeken gaat in op het proces van correctieverzoeken door burgers en terugs meldingen door organisaties. Het tweede onderzoek, waarvan de resultaten in deze nota van bevindingen worden beschreven, gaat in op de verschillende manieren waarop gemeenten het proces van aanvraag WWB inrichten, en de relatie daarvan met de kwaliteit van de gegevens die gebruikt worden voor de uitkeringsbeslissing.

1.1 Aanleiding en probleemstelling

Historie

Met de Wet SUWI werd in 2002 een nieuwe structuur voor de uitvoering van de sociale zekerheid vastgelegd. In de jaren '90 was al veel werk gedaan ter voorbereiding en vormgeving van die nieuwe structuur. De kern hiervan bestaat uit de omvorming van Arbeidsvoorziening naar CWI, de vorming van UWV uit de zogeheten Uvi's, en de intensieve samenwerking tussen UWV, CWI en gemeenten. Aan CWI werd de taak gegeven om werkzoekenden zo veel mogelijk naar werk te begeleiden en te beoordelen op hun kansen op de arbeidsmarkt met als uitgangspunt "werk boven uitkering".

Met het oog hierop werd aan CWI de taak gegeven om, naast de aanvragen voor een WW-uitkering, ook de aanvragen voor algemene bijstand (toen nog op grond van de Algemene Bijstandswet), in ontvangst te nemen en deze, aangevuld met zo veel mogelijk gegevens en bewijsstukken, binnen acht werkdagen door te geleiden naar UWV cq. gemeenten.

De samenwerking tussen CWI en gemeenten liep niet altijd soepel en efficiënt. De overdracht van de uitkeringsintake ging, zeker in het begin, gepaard met het verplaatsen van veel papier. De commissie Keller heeft in 2005 geadviseerd over verbetering van de dienstverlening aan de burger. In lijn met dat advies heeft SZW ingezet op een optimale dienstverlening door de ketenpartners, eenmalige uitvraag en hergebruik van gegevens en de ontwikkeling van een digitaal klantdossier (DKD) waarmee alle keteninformatie over klanten beschikbaar zou zijn voor alle betrokkenen, onafhankelijk van plaats en tijd.

Vanaf 2005 hebben de SUWI-partijen⁴ gewerkt aan de verdere verbetering van de dienstverlening en is het DKD ontwikkeld. Hiernaast zette CWI voor de verbetering van de dienstverlening en de eigen prestaties het ICT-systeem Sonar⁵ op. Vanaf 2008 werd met de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) voor organisaties binnen het SUWI domein de wettelijke plicht van kracht om gegevens maar eenmalig bij klanten op te vragen.

De eerste evaluatie van de wet SUWI leidde ertoe, dat het CWI opging in UWV, dat ook de taken van CWI overnam.

⁴ UWV, SVB en gemeenten.

⁵ Klantvolgsysteem van het UWV WERKbedrijf.

Huidig aanvraagproces

Het registreren van werkzoekenden en het in ontvangst nemen van de aanvraag voor een uitkering, ook voor algemene bijstand (WWB), is een taak van UWV. UWV en gemeenten maken afspraken over hoe de (digitale) dienstverlening aan aanvragers van een bijstandsuitkering, vorm krijgt. In de WWB is vastgelegd dat de uitkeringsaanvrager bij UWV staat geregistreerd als werkzoekende. In Artikel 30c van de Wet SUWI is bepaald dat UWV de aanvragen algemene bijstand in ontvangst neemt en is de wijze waarop de aanvraag aan de gemeente wordt overgedragen, beschreven (een beschrijving van het wettelijk kader is toegevoegd in bijlage 2). De wijziging van de Wet SUWI van mei 2012⁶ brengt, ondanks de wensen van VNG/Divosa om de intake voor de WWB terug te leggen bij de gemeenten⁷, geen wijziging in de taakverdeling en de gezamenlijke verantwoordelijkheid van UWV en de colleges van B&W. De samenwerking tussen gemeenten en UWV wordt wel meer aanvullend op elkaar: complementaire dienstverlening in plaats van integraal. In de memorie van toelichting bij de wetwijziging wordt gesteld dat de ketenpartners moeten toewerken naar één landelijk systeem waarin vacatures en werkzoekenden worden geregistreerd. Optimalisering van de mogelijkheden om vacatures en werkzoekenden (automatisch) te matchen, is een van de doelen van die wet.⁸ Elke gemeente moet een aanvraagproces voor uitkeringen binnen de wettelijke kaders naar eigen inzicht inrichten. Er is geen uniform proces en werkwijze bij gemeenten. Elke combinatie van UWV-vestiging/gemeente (of gemeentelijk samenwerkingsverband) kan lokaal zelfstandige werkafspraken maken, deze kunnen verschillen per combinatie.⁹ De wijze waarop het aanvraagproces is ingericht, verschilt per locatie. De verschillen kunnen betrekking hebben op onder meer de rolverdeling tussen UWV en gemeenten, het opvragen van bewijsstukken en het moment van overdracht.

Probleemanalyse: aanvraagproces en kwaliteit van de gegevens

Het aanvraagproces bestaat uit verschillende proceselementen: aanmelding, inschrijving als werkzoekende, indienen aanvraag WWB, behandeling van de aanvraag, vastlegging gegevens en toetsing en controle. Gemeenten bepalen, in overleg met UWV, hoe ze de werkwijze vormgeven.

De kwaliteit van de gebruikte gegevens is van belang voor een doelmatige uitvoering van de sociale zekerheid. Voor een juiste en tijdige beslissing zijn relevante, betrouwbare en toegankelijke gegevens nodig.¹⁰ Gegevens van onvoldoende kwaliteit kunnen leiden tot fouten in het uitvoeringsproces, herstelwerkzaamheden en dubbele uitvraag en daarmee tot extra lasten voor burgers en organisaties. Uit eerder onderzoek blijkt dat de door de klant ingevoerde gegevens bij de intake niet standaard door UWV worden gecontroleerd.¹¹ Dit brengt risico's met zich mee als het gaat om de kwaliteit van gegevens.

Gezien het bestaan van verschillende werkwijzen m.b.t. de aanvraag WWB en de ontwikkelingen daarin, is het de vraag of deze verschillende werkwijzen leiden tot verschillen in de kwaliteit van de gegevens en of de kwaliteit nog voldoende geborgd is.

⁶ Wet van 21 mei 2012 tot wijziging van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen in verband met aanpassing van de dienstverlening van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen aan werkgevers en werkzoekenden en de opheffing van de Raad voor werk en inkomen als publiekrechtelijke rechtspersoon met een wettelijke taak en van de Werkloosheidswet en enige andere wetten in verband met de beëindiging van de inzet van het re-integratiebudget Werkloosheidswet en van loonkostensubsidies, Stb. 2012, 224.

⁷ Brief VNG en Divosa aan de Tweede Kamer d.d. 9 februari 2012 t.b.v. AO SUWI 16 februari 2012.

⁸ Kamerstukken II, 2011-2012, 33 065, nr. 3.

⁹ WWB aanvraag via internet (EWWB): Beschrijving van het product en het proces –CP-ICT, juli 2009.

¹⁰ Kwaliteit van administratieve dienstverlening: Managen is integreren – P.A. Hartog, A. Molenkamp, J.H.M. Otten, 1992, Kluwer. Zie paragraaf 2.3 en bijlage 1 van deze nota van bevindingen voor uitwerking van deze begrippen.

¹¹ Keteninformatisering WWB/WIJ – IWI, december 2011, p. 21.

1.2 Doel van het onderzoek

Met dit onderzoek wil de Inspectie SZW er aan bijdragen dat de uitvoering kiest voor werkwijzen rondom de aanvraag WWB, die voorzien in de beste kwaliteit van gegevens en die het risico van onvoldoende kwaliteit van de gegevens zoveel mogelijk beperken. Dit doet de inspectie door inzicht te geven in de verschillende werkwijzen van gemeenten bij het aanvraagproces WWB, de afwegingen die gemeenten daarbij maken, en de mogelijke verschillen in kwaliteit van de gegevens die met de verschillende werkwijzen wordt verkregen. Daarmee beoogt dit onderzoek in beeld te brengen of er verschillen zijn in kwaliteit van de gegevens in het aanvraagproces en zo ja, of die samenhangen met de gekozen wijze van intake. De uitkomsten van het onderzoek kunnen uitvoerders gebruiken om het aanvraagproces en de informatiestromen waar nodig te optimaliseren en te verbeteren.

1.3 Reikwijdte onderzoek

Het onderwerp van onderzoek is het aanvraagproces WWB en de kwaliteit van de daarin verzamelde gegevens. In dit onderzoek wordt het aanvraagproces algemene bijstand tot aan de uitkeringsbeslissing onderzocht. De uitkeringsbeslissing zelf, herhalingsonderzoeken, periodiek opvragen van gegevens, andere aanvragen zoals bijzondere bijstand, de aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO), etcetera, vallen buiten de scope van het onderzoek.

2 Onderzoeksopzet

2.1 Vraagstelling

Onderzoeksvragen

Het onderzoek geeft een antwoord op de volgende hoofdvraag:

Hoe draagt de inrichting van de aanvraag WWB bij aan de kwaliteit van de gegevens die gemeenten gebruiken voor de beoordeling van aanvragen WWB?

Deze hoofdvraag wordt beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Welke werkwijzen bestaan er om de door gemeenten gebruikte gegevens (aanvraag WWB) te verkrijgen?
2. Wat zijn verklaringen voor de gevonden verschillen in werkwijze?
3. Welke rol spelen partijen die betrokken zijn bij de inrichting van de aanvraag van de WWB?
4. Bestaan er verschillen in kwaliteit van gegevens (relevantie, betrouwbaarheid en toegankelijkheid)?
5. Zo ja, wat zijn mogelijke verklaringen voor gevonden verschillen in kwaliteit?

2.2 Conceptueel model



In het onderzoek ligt de focus op de (relatie tussen de) variabelen in het grijze blok.

2.3 Toetsingskader

Onderstaande normen zijn gebaseerd op het KAD-model¹² en dienen niet als strakke normen. De inspectie gebruikt onderstaande punten als referentie om de kwaliteit van gegevens te beschrijven. Een overzicht van de wettelijke normen met betrekking tot de aanvraag WWB, is bijgevoegd in bijlage 2.

Relevantie

- Gerichte inhoud: de gegevens die door gemeenten (digitaal) worden opgevraagd en verkregen, sluiten aan bij de informatiebehoefte van de professional van de gemeente.
- Meerwaarde: de met de intake verkregen gegevens hebben nieuws waarde en er worden geen al beschikbare gegevens opgevraagd.
- Tijdigheid: de gegevens zijn beschikbaar op het moment dat deze noodzakelijk zijn.

¹² Kwaliteit van administratieve dienstverlening: Managen is integreren – P.A. Hartog, A. Molenkamp, J.H.M. Otten, 1992, Kluwer.

- Mate van detaillering: de mate van detaillering sluit aan bij de informatiebehoefte en is niet te abstract.
- Vergelijkbaarheid: de gegevens kunnen worden vergeleken met andere bronnen en de al beschikbare gegevens.
- Variatiemogelijkheden: de wijze van verkrijging van de gegevens biedt de mogelijkheid om wijzigingen aan te brengen in de benodigde gegevens zelf of in de wijze van verkrijging hiervan.

Betrouwbaarheid

- Juistheid: de gegevens bevatten geen fouten.
- Volledigheid: de gegevens zijn volledig.
- Nauwkeurigheid: gegevens worden exact weergegeven, of er wordt met afrondingen en benaderingen gewerkt.
- Neutraliteit: gegevens zijn niet gekleurd.
- Controleerbaarheid: de verkregen gegevens zijn controleerbaar.
- Beveiliging: gegevens zijn beschermd tegen toegang door onbevoegden, storingen en calamiteiten.

Toegankelijkheid

- Inhoud van de gegevens is afgestemd op de gebruiker, bijvoorbeeld in taalgebruik en toelichting bij de gegevens.
- Toegankelijkheid gegevensbestanden: door de wijze waarop gegevens worden geleverd, zijn deze bijv. direct bruikbaar in het eigen proces.
- Toegankelijkheid van de leverancier: de leverancier van de voorziening is voor medewerkers van de gemeente benaderbaar voor vragen en toelichting.

2.4 Methodiek

Voor de beeldvorming is een vooronderzoek uitgevoerd bij betrokken stakeholders: Wigo4it¹³, KING, UWV en een middelgrote gemeente, om een algemeen beeld te krijgen van het aanvraagproces WWB in de praktijk. Verder is een analyse van de (ICT-) omgeving rond de elektronische intake uitgevoerd, waarvoor onder meer is gesproken met de belangrijkste leveranciers van ICT-systemen van gemeenten.

Bij aanvang van het onderzoek was er een globaal beeld van mogelijke variatie in werkwijzen bij de aanvraag WWB, maar het was niet bekend of dit alle varianten waren en hoe vaak (en bij welke gemeenten) deze voorkomen. Daarnaast was er nog geen beeld van de kwaliteit van de gegevens. Om een diepgaand beeld te krijgen in de manier waarop het aanvraagproces is opgezet, wat de overwegingen daarbij waren en hoe dit de kwaliteit van gegevens beïnvloedt, is gekozen voor casestudy.

Voor het onderzoek zijn 7 gemeenten geselecteerd, waarbij rekening is gehouden met gemeentegrootte en het wel of niet beschikbaar stellen van de elektronische aanvraag, zodat varianten op deze criteria in beeld zijn. Bij deze gemeenten is relevante documentatie opgevraagd (werkprocesbeschrijving, contract met UWV, gebruikte aanvraagformulieren, ed.). Verder zijn er semigestructureerde interviews gehouden met klantmanagers, teamleiders, medewerkers kwaliteit en applicatiebeheerders.

¹³ Wigo4it is een coöperatie, opgericht door deG4, de vier grootste gemeenten van Nederland, voor met name ICT-dienstverlening aan de sociale diensten van die gemeenten. Wigo4it richt zich op ICT: elektronische systemen en e-dienstverlening; dat doet Wigo4it door enerzijds zelf applicaties te bouwen en te beheren en anderzijds externe leveranciers aan te sturen.

Aanvullend zijn de aanvraagformulieren van de gemeenten vergeleken en geanalyseerd.

Tot slot is een verband gelegd tussen de verschillen in het aanvraagproces en de kwaliteit van de gegevens.

Een uitgebreide methodologische beschrijving is opgenomen in bijlage 3. In bijlage 5 is het analysemodel met toelichting opgenomen.

3 Processen/werkwijzen

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen met betrekking tot de verschillende werkwijzen om de benodigde gegevens voor de aanvraag WWB te verkrijgen, de afwegingen die gemeenten daarbij hebben gemaakt, en de rol van andere partijen bij de inrichting van het aanvraagproces WWB. Daarmee worden deelvraag 1, 2 en 3 beantwoord.

In paragraaf 3.1 worden de ontwikkelingen rond de elektronische aanvraag WWB geschetst. Deze zijn gebaseerd op de analyse van de ontwikkelingen in de ICT-omgeving, waarvoor de bevindingen voornamelijk uit door de inspectie gevoerde gesprekken met leveranciers en uit literatuurstudie komen.

Uit het onderzoek blijkt dat het aanvraagproces WWB in elk van de zeven bezochte gemeenten anders is ingericht.

In paragraaf 3.2, 3.3 en 3.4 worden de bevindingen uit de casestudies per deelproces toegelicht.

3.1 Elektronische aanvraag

De mogelijkheid om digitaal een uitkering aan te vragen maakt al geruime tijd deel uit van het aanvraagproces in de uitvoeringspraktijk. In 2009 is de elektronische aanvraag WWB (e-WWB) in het kader van DKD fase 2 door UWV ontwikkeld; deze is een uitbreiding van de al eerder ontwikkelde elektronische aanvraag WW (e-WW). Met de e-WWB kan een klant thuis of op een werkplein digitaal een aanvraagformulier voor de WWB invullen. De set gegevens die via de e-WWB wordt uitgevraagd, is door UWV ontwikkeld in afstemming met CP-ICT¹⁴ en Divosa. De set is bedoeld als startpunt voor het uitkerings- en werkproces. Het doel van de elektronische aanvraag is om door digitalisering van het aanvraagproces de dienstverlening aan klanten te verbeteren. Daarnaast moet de elektronische aanvraag de effectiviteit en efficiency van het toeleiden naar werk en het verstrekken van een uitkering verhogen. Dit zijn belangrijke doelstellingen van e-Overheid.

De e-WWB maakt onderdeel uit van de aanvraagtoepassing EROW (Eenmalige Registratie op Werkpleinen), waarvoor inmiddels de modules schuldhulpverlening, huisvesting, opleidingen, zorg en maatschappelijke hulpverlening beschikbaar zijn. Dit onderzoek is beperkt tot de aanvraag WWB.

Het e-WWB-formulier staat op de centrale vacaturebank van UWV: werk.nl, of is als een link op de website van de gemeente opgenomen. Klanten moeten met hun DigiD inloggen en zich inschrijven op werk.nl voordat het (digitaal) aanvragen van een WWB-uitkering mogelijk is. Het volgen van deze route garandeert dat de aanvrager van een WWB-uitkering voldoet aan de wettelijke eis van inschrijving als werkzoekende bij UWV.

In 2010 had circa 94 procent van de Nederlanders, thuis of elders, toegang tot internet.¹⁵ Volgens de evaluatie van de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU), vraagt 35 procent van de aanvragers een WWB-uitkering aan via

¹⁴ Coördinatiepunt ICT Inwonerszaken; de activiteiten zijn per 31 december 2010 beëindigd, een deel van de werkzaamheden is overgenomen door KING.

¹⁵ Trendrapport Computer- en Internetgebruik 2011: een Nederlands en Europees perspectief – Van Deursen en Van Dijk.

een digitaal aanvraagformulier, stroomt 35 procent in via een maatwerkprocedure van de gemeente en stroomt 30 procent in via de oude procedure (papieren formulier plus bewijsstukken).¹⁶ De gemiddelde inschrijftijd van een digitale aanvraag blijkt aanzienlijk korter dan de schriftelijke aanvraag in de oude situatie, waarmee een besparing van de administratieve lasten is gerealiseerd. In de oude situatie was de inschrijftijd voor de burger naar schatting 195 minuten (inclusief reistijd naar het werkplein). Het digitaal aanvragen van een WWB-uitkering via werk.nl duurt volgens de verschillende burgerpanels gemiddeld 87 minuten. De tijdsbesteding varieert door de hoogte van de bewijslast, de strenge procedures bij sommige gemeenten en de persoonlijke woon- of leefsituatie van de aanvrager.¹⁷

Gebruik e-intake WWB

Gemeenten kunnen aan UWV aangeven of zij de digitale variant voor de gemeente aan de klanten aanbieden (UWV geeft aan dat dit momenteel ongeveer 60 procent is). De gemeenten die de digitale variant niet aanbieden, maken gebruik van handmatig in te vullen formulieren. Bij gemeenten die de digitale variant aanbieden, bestaat voor klanten altijd de mogelijkheid hiervan geen gebruik te maken en een handmatig formulier te gebruiken.

Het aantal vestigingen van UWV wordt teruggebracht van circa honderd naar dertig in 2015.¹⁸ De afstand tot het werkplein wordt daarmee voor veel uitkeringsaanvragers groter. Vanuit UWV en gemeenten worden procedures heringericht, waarbij het digitaal aanvragen vaker op de eerste plaats komt. Het is aannemelijk dat mede daardoor meer gemeenten en uitkeringsaanvragers gebruik gaan maken van het digitale kanaal. In de G4-gemeenten zijn pilots uitgevoerd, waarbij (bij nadrukkelijke sturing op het digitaal aanvragen) een percentage digitale aanvragen WWB tussen de 80 en 90 procent op sommige werkpleinen haalbaar is gebleken.¹⁹

De gegevens van de WWB-aanvraag, die wettelijk verplicht door UWV in ontvangst dient te worden genomen, komen niet automatisch in de gemeentelijke systemen terecht. Uit eerder onderzoek blijkt dat er vaak een uitdraai wordt gemaakt uit het Sonarsysteem, waarna de gegevens handmatig worden ingevoerd in het gemeentelijke systeem.²⁰ Dit wordt door veel klantmanagers van gemeenten als een belemmering ervaren. Daarnaast geeft een aantal gemeenten in dat onderzoek aan dat het aanvraagformulier te lang is en dat UWV geen grote rol speelt in het 'behandelen' van de WWB-populatie; de daadwerkelijke aanvraag gebeurt bij de gemeenten. De klantmanagers geven daarom in meerderheid aan dat de meerwaarde van de intake door UWV gering is.

3.2 Aanvraagproces WWB

Op hoofdlijnen verloopt het aanvraagproces WWB in onderstaande stappen:

- De klant meldt zich;
- De klant schrijft zich in als werkzoekende;
- De klant dient een aanvraag in;
- De aanvraag wordt in behandeling genomen;
- Klantgegevens worden vastgelegd;
- Toetsing van de beschikking, voor en/of na de besluitvorming.

¹⁶ Eindrapport Evaluatie Wet WEU perceel 1: Onderzoek naar de kwantitatieve en kwalitatieve lastenverlichting voor burgers – Sira consulting, november 2010.

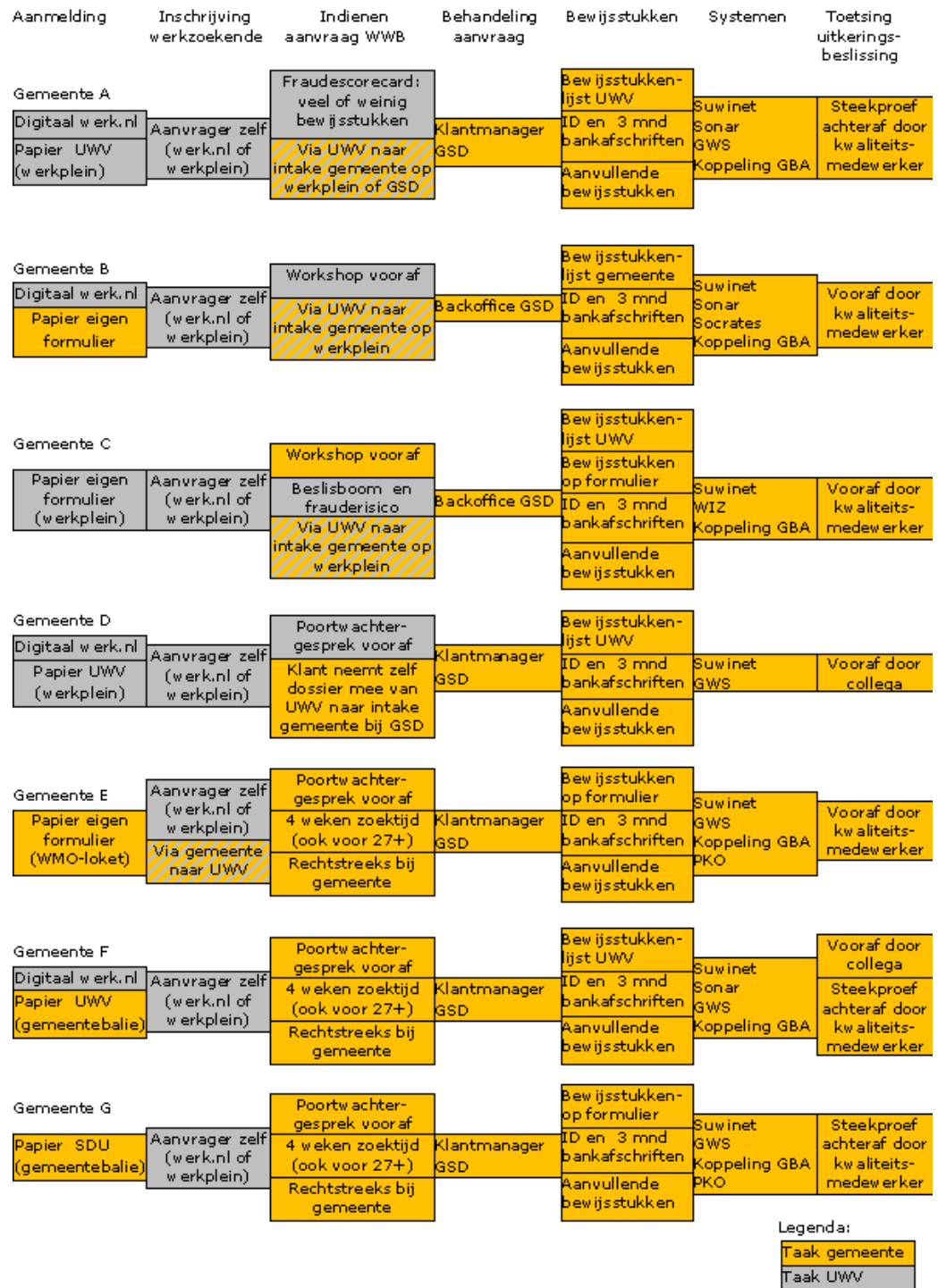
¹⁷ Eindrapport Evaluatie Wet WEU perceel 1: Onderzoek naar de kwantitatieve en kwalitatieve lastenverlichting voor burgers – Sira consulting, november 2010.

¹⁸ Kamerstukken II, 2011-2012, 33 065, nr. 3, p. 10.

¹⁹ Interview Wigo4it

²⁰ Keteninformatisering WWB/WIJ – IWI, december 2011.

In bijlage 4 is een uitgebreide tabel met de varianten per gemeente toegevoegd. Figuur 4.1 toont per gemeente een stroomschema van het aanvraagproces WWB.



Aanmelding

Een klant die een uitkering wil aanvragen, kan dit op verschillende manieren kenbaar maken.

- Digitaal kan de klant via werk.nl een aanvraag indienen (e-WWB). Melden, indienen aanvraag en inschrijving als werkzoekende zijn dan één verwerkingsslag. Dit kan thuis of op iedere andere willekeurige plek, mits inloggen met DigiD mogelijk is. Op werkpleinen zijn hiervoor computers beschikbaar. De gemeenten A, B, D en F bieden deze mogelijkheid. In de andere drie gemeenten hebben klanten niet de mogelijkheid hun aanmelding digitaal in te dienen. Vaak zijn er medewerkers op het werkplein aanwezig, die kunnen helpen bij de digitale aanvraag. De digitale aanvraag eindigt met een telefoonnummer van de gemeente of het werkplein, dat klanten kunnen bellen voor een afspraak.
- De mate waarin klanten het digitale kanaal gebruiken, verschilt per gemeente. Klantmanagers hebben de volgende indicaties gegeven:
 - Gemeente A: 40-60%
 - Gemeente B: 60-80%
 - Gemeente D: 20-40%
 - Gemeente F: ongeveer 20%
- Klanten van gemeenten met het digitale kanaal hebben ook de mogelijkheid om zich persoonlijk te melden voor een papieren aanmeldformulier. Soms kan de klant zich op het werkplein melden bij de UWV-servicedesk (gemeente A en D). In Gemeente B kan dat bij de servicedesk van de gemeente op het werkplein. In gemeente F is melding bij de gemeentebalie een mogelijkheid.
- In gemeente C kan de klant zich uitsluitend melden bij de servicedesk van UWV op het werkplein.
- In gemeente E verloopt de aanmelding via het WMO-loket op het gemeentehuis, dit is in deze gemeente de enige manier voor een klant om zich te melden.
- In gemeente G moeten de klanten het callcenter van de gemeente bellen, of ze melden zich rechtstreeks bij de balie van het gemeentehuis. De meldingen monden uit in een afspraak met een dienstverlener.

Inschrijving als werkzoekende

Via werk.nl kan de klant zich digitaal inschrijven als werkzoekende. Bij een digitale uitkeringsaanvraag doorloopt de klant automatisch eerst de inschrijving als werkzoekende. Registratie door UWV op het werkplein is ook mogelijk. In de praktijk zijn een paar varianten waargenomen:

- In gemeente E hoeft de klant de inschrijving niet zelf te doen. De gemeente faxt of mailt de melding via een beveiligde Suwimail-verbinding naar het werkplein.
- In de overige gemeenten is de klant zelf verantwoordelijk voor de inschrijving als werkzoekende. Hij kan dit doen via werk.nl of rechtstreeks bij het werkplein.

Indienen aanvraag WWB

De papieren aanvraag-/inlichtingenformulieren worden persoonlijk verstrekt.

- Gemeenten E, F en G nemen ook de aanvraag van werkzoekenden van 27 jaar en ouder, pas in behandeling na een zoektermijn van vier weken, behalve voor bepaalde groepen. Voordat de aanvraag in behandeling wordt genomen, is er een check (poortwachtergesprek) om te bepalen of het zinvol is een aanvraag door te zetten.
- In gemeente C gebruikt de UWV-medewerker een beslisboom. De aanvraag wordt vervolgens doorgezet naar de intaker van de gemeente op het werkplein. Die vult o.a. een risicoprofiel in. De reguliere klanten krijgen een workshop aangeboden, aan het eind van de workshop ontvangt de klant het aanvraag-/inlichtingenformulier en dit neemt hij met de gevraagde bewijsstukken mee naar de afspraak. Moeilijk bemiddelbare klanten ontvangen een aanvraagsetje via UWV.

De medewerker van de servicedesk UWV op het werkplein van gemeente A maakt met behulp van een fraudescorekaart een onderscheid in een groene en

oranje stroom. Groen heeft tot gevolg dat de klant wordt doorverwezen naar de klantmanager van de gemeente op het werkplein. De verwachting is bij 'groene klanten' dat de aanvraag snel en eenvoudig afgehandeld kan worden. De anderen, 'Oranje klanten', worden doorgezet naar de klantmanager van de gemeente bij de gemeente zelf voor een volgende afspraak. Twee klantmanagers van de GSD ondersteunen parttime de servicedesk UWV en voeren ook gesprekken met klanten op de servicedesk.

- Gemeente B geeft klanten toelichting op het invullen van het aanvraag-/inlichtingenformulier en het verzamelen van bewijsstukken gedurende een zogenaamde introductie. Deze ondersteuning gaat wel vervallen. In Gemeente B heeft de klantmanager de beschikking over Stekker 4²¹, daarmee heeft hij de beschikking over de digitaal ingediende aanvragen. De klant neemt alleen de bewijsstukken mee.
- In gemeente D wordt de aanvraag op het werkplein in ontvangst genomen, waar door een UWV medewerker een eerste check op mogelijk recht wordt gedaan en de bewijsstukken worden verzameld. De klant neemt het aanvraagformulier en de bewijsstukken vervolgens zelf mee naar de afspraak met de gemeente.

Het aanvraag-/inlichtingenformulier

- Het digitale formulier dat de gemeenten A, B, D en F aanbieden, is een digitaal standaardformulier van UWV.
- In gemeente A, D en F worden daarnaast ook papieren UWV-formulieren gebruikt, die gelijk zijn aan het digitale formulier.
- Gemeente B heeft naast het digitale formulier een eigen papieren formulier.
- In gemeente G worden de standaard papieren SDU-formulieren voor de WWB gebruikt.
- Gemeente C gebruikt een eigen papieren formulier. Dit is korter dan het UWV-formulier. Zo heeft de gemeente geen verwijzing naar huur- en zorgtoeslag opgenomen. Wel is de mogelijkheid van postadres en collectiviteitregelingen opgenomen.
- Gemeente E had met de invoering van de huishoudinkomenstoets²² aparte gemeentelijke aanvraag- en inlichtingenformulieren. Nu ligt er een eigen gemeentelijk concept waarin deze weer zijn samengevoegd.
- Sommige gemeenten gebruiken andere formulieren voor 'draaideurklanten':
 - Gemeente A heeft voor draaideurklanten een gemeentelijk formulier dat korter is dan het UWV-formulier. Zij hoeven alleen recente gebeurtenissen door te geven.
 - Gemeente D en G gebruiken voor deze klanten het heronderzoeksformulier van SDU.

De analyse van de verschillende aanvraagformulieren laat zien dat op hoofdlijnen dezelfde zaken worden uitgevraagd: NAW-gegevens, leef- en huisvestingssituatie, inkomsten, bezittingen en schulden. Sommige gemeenten vragen daarnaast ook andere categorieën van gegevens uit: eerdere bijstandsverlening, reden aanvraag, ontslag/einde dienstverband, beschikbaarheid voor arbeid, studie en werk, ziektekostenverzekering en verhaal.

- De hoeveelheid gegevens en de *mate van detaillering* verschillen per formulier. Zo wordt bij de NAW-gegevens op het eigen formulier van gemeente C alleen gevraagd naar naam, BSN, telefoonnummer en e-mailadres. Terwijl op het in

²¹ Stekker 4 Only is ontwikkeld voor de ontsluiting van de UWV WERKbedrijfsapplicaties. Gemeentelijke consulenten kunnen door deze voorziening op hun eigen computer een aparte verbinding leggen met de UWV WERKbedrijfsapplicaties en toegang krijgen tot de landelijke UWV-systemen, zoals SONAR, WBS en Werkm@p.

²² De huishoudinkomenstoets is in de WWB ingevoerd met ingang van 1 januari 2012. Deze toets is echter afgeschaft met ingang van 18 juli 2012, met terugwerkende kracht tot en met 1 januari 2012.

gemeente G gebruikte SDU-formulier bij NAW gegevens ook wordt gevraagd naar geboorteplaats, geboorteland, nationaliteit, verblijfsvergunning en details ID-bewijs.

Soms zijn vragen ook meer compact gesteld; op het eigen formulier van gemeente B wordt bijvoorbeeld gevraagd: 'heeft u inkomsten uit arbeid, uitkering, alimentatie, studiefinanciering of een ander soort inkomen? ja/nee'. Op het SDU-formulier en in mindere mate het UWV-formulier is dit meer uitgesplitst op detailniveau.

Over het algemeen zijn de eigen formulieren van de gemeente korter en minder gedetailleerd dan het standaard UWV- of SDU-formulier.

- Formulieren zijn ook verschillend in de *toelichting* die wordt gegeven: het SDU-formulier bevat bij elke categorie een tekstblok met een uitgebreide toelichting en ook het UWV-formulier en het eigen formulier van gemeente C bevatten een korte uitleg.
- Het *taalgebruik* is per formulier anders. Zo wordt de waarde van bezittingen op het SDU-formulier omschreven als 'de waarde van uw bezittingen dient u op te geven naar de waarde bij vrije oplevering in het economisch verkeer'. Op het eigen formulier van gemeente C is de omschrijving: 'vul in wat de waarde ongeveer is'. Dit is van belang voor de toegankelijkheid voor de klant, waar in hoofdstuk 4 dieper op wordt ingegaan.
- In veel gevallen wordt op het formulier aangegeven welke *bewijsstukken* moeten worden ingeleverd. Op het UWV-formulier (digitaal en schriftelijk) en het eigen formulier van gemeente A wordt helemaal niet verwezen naar bewijsstukken, maar in de praktijk wordt hierbij vaak een aparte lijst van mee te nemen bewijsstukken meegegeven. Op het SDU-formulier wordt per blok van gegevens gevraagd aan te kruisen welke bewijsstukken zijn toegevoegd, en staat specifiek aangegeven welke bewijsstukken moeten worden meegenomen. Op het eigen formulier van gemeente C wordt bij verschillende blokken verwezen naar de checklist met bewijsstukken die aan het einde van het formulier is opgenomen, hierop staat heel specifiek welke stukken moeten worden meegenomen. Ook het formulier van gemeente E geeft aan welke stukken moeten worden bijgevoegd. Op het eigen formulier van gemeente B staat: 'neem alle bewijsstukken mee', maar het geeft niet aan welke stukken dat moeten zijn.

Behandeling van de aanvraag

De behandeling van de aanvraag verloopt verschillend.

- In de gemeenten D, E, F en G is de afhandeling van de aanvraag belegd bij de klantmanager op het gemeentehuis.
- Gemeente B heeft de afhandeling belegd in de backoffice.
- Zoals al eerder genoemd, worden in gemeente A de 'groene aanvragen' door de klantmanager op het werkplein afgedaan en de 'Oranje klanten' door de klantmanager in de backoffice.
- De intaker in gemeente C stuurt het fysieke dossier met een eventuele lijst met nog te ontvangen bewijsstukken door naar de backoffice. Daar beoordeelt de handhaver het risicoprofiel. Vervolgens gaat het dossier naar de beoordelaar.

Bewijsstukken

Alle gemeenten vragen bewijsstukken aan de klant.

- Gemeente A, C, D en F gebruiken een standaard bewijsstukkenlijst van UWV. Gemeente B heeft zelf een bewijsstukkenlijst ontwikkeld. Daarop wordt aangegeven welke bewijsstukken de klant mee moet nemen.
- Gemeente G hanteert het standaard SDU-aanvraagformulier, waarbij de te leveren bewijsstukken bij de vraag staan vermeld.
- Klanten die digitaal aanvragen, krijgen hierbij op het scherm ook informatie over de bewijsstukken die ze moeten meenemen.

- In gemeente A wordt op basis van een fraudescorecard onderscheid gemaakt in een procedure met veel of weinig bewijsstukken.
- Iedere gemeente heeft vaste bewijsstukken die altijd worden opgevraagd: legitimatie en drie maanden bankafschriften zijn standaard.
- Afhankelijk van de situatie vraagt de behandelaar van de aanvraag om meer bewijsstukken, bijvoorbeeld in geval van een scheiding of het bezit van een eigen woning.

Bij het indienen van de aanvraag dient een klant de gevraagde bewijsstukken in te leveren. Deze zijn vrijwel nooit in één keer compleet. Gedurende het proces vragen behandelaars aanvullende stukken op.

- De geïnterviewden hebben aangegeven dat een hersteltermijn voor het leveren van bewijsstukken wordt gehanteerd. De aanvraag kan buiten behandeling worden gesteld als de klant niet tijdig levert, maar dit komt in de praktijk weinig voor.
- De geïnterviewde intaker in gemeente C geeft aan dat hij de aanvraag niet in behandeling neemt als het aantal bewijsstukken niet compleet is. Een nieuwe afspraak is dan wel mogelijk. Gaat het om enkele zaken, dan mag de klant deze naleveren. De behandelaar in de backoffice wordt hierin gekend met een begeleidende brief bij het dossier.

Huisbezoek

In alle bezochte gemeenten zijn huisbezoeken een mogelijk onderdeel van het proces. Uit het oogpunt van fraudepreventie of bij vermoedens van fraude wordt soms een huisbezoek afgelegd.

- De klantmanager in gemeente D noemde ook het inventariseren van eventuele zorgbehoeften als reden. Ongeveer 70 procent van de aanvragers wordt daar bezocht door twee klantmanagers. De klantmanagers in de gemeente F leggen ook zelf het huisbezoek af met het oog op de woonsituatie. In gemeente G wordt de aanvrager bijna altijd bezocht door de medewerker handhaving. De huisbezoeken in de gemeente A, B, C, E en G worden afgelegd door een handhavings-/ fraudepreventiemedewerker.
- De rapportages van het huisbezoek worden aan het dossier toegevoegd.

Gebruik van systemen

De medewerkers in alle bezochte gemeenten maken veelvuldig gebruik van Suwinet om de door de klant verstrekte gegevens te controleren. Via Suwinet maken de klantmanagers onder meer gebruik van gegevens uit bronbestanden van GBA, UWV, Polisadministratie, SVB, RDW, Kadaster, DUO en de Belastingdienst.

- In alle gemeenten geven de klantmanagers aan, Suwinet als gegevensbron te gebruiken vóór het eerste intakegesprek. Daarnaast wordt het gebruikt voor het controleren van de gegevens op het inlichtingenformulier en bewijsstukken. Suwinet kan ook een bron zijn voor gegevens die (al dan niet bewust) niet door de klant zijn opgegeven.
- In gemeente B hebben alle klantmanagers toegang tot Sonar via Stekker 4. Zij gebruiken Sonar als gegevensbron en voor controle. In gemeente A en F hebben twee klantmanagers toegang tot Sonar. De klantmanagers van andere gemeenten hebben geen toegang tot Sonar.

Vastlegging van de gegevens

Tijdens het aanvraagproces bouwen alle gemeenten een papieren dossier op. Hierin gaat de papieren of uitgeprinte aanvraag, de bewijsstukken, de eindrapportage van de klantmanager en eventueel de fraudescorekaart en rapportages van huisbezoeken.

- Na de beslissing op de aanvraag worden in de gemeenten A, B en C de aanvraag, de bewijsstukken en aanverwante zaken gescand en in een digitaal archief opgeslagen.
- De andere vier gemeenten archiveren een papieren dossier.

Alle geïnterviewde klantmanagers leggen gegevens handmatig vast in het uitkeringensysteem van de gemeente.

- In gemeente B wordt in Socrates (het uitkeringssysteem van de G4) gebruikt. Gemeente C gebruikt Civision WIZ. De andere vijf gemeenten maken gebruik van GWS. Gemeente E en F maken daarnaast gebruik van een kennisondersteunende applicatie (PKO), die gekoppeld is aan GWS. De invoer en rapportage wordt hierdoor zodanig gestructureerd, dat het systeem de beschikking kan genereren.
- De GSD-systemen van gemeenten A, B, C, E, F en G hebben een koppeling met GBA. NAW-gegevens en wijzigingen daarin worden automatisch in het uitkeringensysteem doorgevoerd; dit is niet het geval bij gemeente G.
- In gemeente A en C hebben geïnterviewden aangegeven dat het systeem ingebouwde controles heeft, bijvoorbeeld de 11-proef op het bankrekeningnummer²³. In gemeente D, E en F dwingt het systeem de klantmanagers om vaste stappen te doorlopen.

Toetsing en controle

De (concept) beschikking wordt getoetst door een collega klantmanager of een kwaliteitsmedewerker/beoordelaar. Daarbij wordt gekeken of de onderliggende stukken het besluit voldoende onderbouwen en of dit juist is.

- In de gemeenten B, C en E worden alle aanvragen door een toetser of kwaliteitsmedewerker getoetst alvorens de beschikking uitgaat.
- In gemeente D en F is vooraf een collegiale toetsing.
- De kwaliteitsmedewerkers in de gemeenten A, F en G doen een steekproefsgewijze toetsing achteraf. De medewerker in gemeente F heeft aangegeven de applicatie KIC van StimulanSZ te gebruiken om de steekproef te bepalen en aan de hand van het daarin opgenomen normenkader te toetsen.

3.3 Afwegingen keuze huidige werkwijze

Gemeenten hebben verschillende werkwijzen voor het proces van aanvraag WWB. De werkwijze in deze processen is ingegeven door beleidsmatige keuzes, die verschillen in lokale en regionale situatie van de gemeente spelen daarbij een belangrijke rol. Zo heeft de vermindering van het aantal werkpleinen een grotere afstand tussen gemeente en het werkplein tot gevolg. Samen met het verminderde budget van UWV, is dit in sommige gemeenten mede bepalend voor de (kleinere) rol die UWV in het werkproces heeft en het gebruik van de elektronische aanvraag.

Opvragen bewijsstukken/gebruik Suwinet

In paragraaf 3.2 is beschreven dat alle gemeenten bewijsstukken opvragen bij de klant. Eén gemeente (A) maakt op grond van een risicoprofiel, dat is gebaseerd op een fraudescorecard een onderscheid in de hoeveelheid bewijsstukken die wordt opgevraagd. De andere bezochte gemeenten vragen altijd een standaard set

²³ De elfproef (11-proef) is een test die in het Nederlandse elektronische betalingsverkeer wordt uitgevoerd op negen- en tiencijferige Nederlandse bankrekeningnummers, om te controleren of het nummer een geldig rekeningnummer kan zijn. Bij de elfproef worden de afzonderlijke cijfers "gewogen" bij elkaar opgeteld, dat wil zeggen afhankelijk van de positie van het cijfer wordt het met een afgesproken getal (gewicht) vermenigvuldigd. Voor geldige rekeningnummers moet de som van de resultaten een veelvoud van 11 zijn. Een variant van de 11-proef wordt toegepast bij het BSN.

bewijsstukken op en, afhankelijk van de situatie van de klant, aanvullende bewijsstukken.

In alle gemeenten wordt bij alle klanten, zowel nieuwe klanten als ook bij 'draaideurklanten', altijd een kopie van de bankafschriften opgevraagd. De overweging hierbij is dat bankafschriften, vooral met het oog op fraudepreventie, een waardevolle bron van informatie zijn, die vaak aanleiding geeft tot aanvullende vragen en bewijsstukken. Bovendien kunnen bankafschriften alleen via de klant worden verkregen, Suwinet of andere systemen geven hierin geen inzicht.

Een aantal respondenten van gemeenten geven aan dat het een ingesloten proces is om bewijsstukken op te vragen, terwijl andere gemeenten daar bewust voor kiezen, bijvoorbeeld om een inschatting te maken van hoe eerlijk de klant is in het aanleveren van gegevens of om een zo compleet mogelijk beeld van de klant te krijgen.

Verschillende gemeenten geven aan dat Suwinet nog niet volledig gebruikt kan worden als vervanging voor het opvragen van bewijsstukken omdat de gegevens niet altijd betrouwbaar zijn, er soms storingen optreden, het niet altijd actueel is en niet alle benodigde gegevens bevat. Zo zijn de einddatum WW en einddatum dienstverband niet altijd bijgewerkt, ontbreekt een overzicht van alle bankrekeningen en zijn loongegevens in Suwinet niet netto, maar bruto. Hierdoor kiezen gemeenten er voor om bewijsstukken op te vragen bij de klant.

E-intake en poortwachterfunctie

De bezochte gemeenten variëren in de mogelijkheden voor klanten om digitaal een uitkering aan te vragen. Een van de bezochte gemeenten (B) stimuleert de digitale aanvraag zoveel mogelijk en wil in de toekomst toe naar 100 procent digitale aanmelding.

Bij andere gemeenten is het geen doel op zich om het gebruik van digitale formulieren te stimuleren, maar ze bieden hun klanten wel de mogelijkheid om een digitale uitkeringsaanvraag te doen. Overwegingen hierbij zijn lastenverlichting, klantvriendelijkheid en de afstand tot het werkplein. Een gemeente (F) geeft aan dat dit wringt met de poortwachterfunctie, maar biedt, vanuit het oogpunt van klantvriendelijkheid en moderniteit (digitalisering is de toekomst), toch de mogelijkheid tot een digitale uitkeringsaanvraag. Daarbij merkt de teamleider wel op dat de wetgeving te weinig meegaat met de digitale ontwikkeling, omdat een digitale melding meteen een aanvraag is, waardoor de poortwachterfunctie wegvalt. Voor drie andere gemeenten (C, E en G) die ook sterk inzetten op de poortwachterfunctie, is dat een reden om de digitale aanvraag helemaal niet aan te bieden. Zij hanteren een risicoprofiel, houden een poortwachtergesprek en/of hanteren een periode van vier weken zoektijd naar werk²⁴, voordat een uitkeringsaanvraag kan worden ingediend. Daarbij speelt mee dat bij digitale aanvragen die (geprint) via UWV binnenkomen, door vertraging in het proces al een deel van de zoektijd voorbij is. Er is niet voldoende borging dat UWV het dossier tijdig doorgeeft. Daarnaast is het indienen van een digitale aanvraag "te makkelijk", omdat de drempel van het poortwachtergesprek vervalt. Bovendien geeft de gemeente aan dat een digitale uitkeringsaanvraag niet alleen een melding is, maar een officiële aanvraag, waarop een besluit moet worden genomen.

Een van de bezochte gemeenten (C) geeft aan dat het digitale aanvraagformulier van UWV niet past bij de werkwijze in die gemeente. Er worden gegevens gevraagd

²⁴ Door invoering van de 'Wet van 22 december 2011 tot wijziging van de Wet werk en bijstand en samenvoeging van die wet met de Wet investeren in jongeren gericht op bevordering van deelname aan de arbeidsmarkt en vergroting van de eigen verantwoordelijkheid van uitkeringsgerechtigden' (Stb. 2011, 650) per 1 januari 2012, hebben alle jongeren tot 27 jaar een zoektijd van vier weken voordat zij een uitkeringsaanvraag kunnen doen. Gemeenten zijn vrij om dit regime ook toe te passen op aanvragers van 27 jaar en ouder, maar nog geen 65 jaar (Vgl. Kamerstukken II 2010/11, 32815, nr. 7, p. 6, tweede volle alinea).

die niet van belang zijn. Zo bevat de e-WWB verwijzingen naar huur- en zorgtoeslag, waarbij de gemeente het beleid hanteert dat dat een eigen verantwoordelijkheid van de burger is. Andere gegevens die relevant zijn voor het werkproces van de gemeente (gebruik postadressen, vermelding collectiviteitsregelingen en spaargelden van minderjarige kinderen), ontbreken op het standaard e-WWB-formulier. Mede door deze overwegingen heeft de gemeente besloten om de digitale aanvraag niet te gebruiken.

3.4 Rol partijen (UWV, ICT leveranciers e.d.)

Rol UWV

De rol die UWV heeft in het proces van aanvraag WWB, varieert in de verschillende gemeenten. In een aantal gemeenten (E en G) wordt de aanvraag volledig door de gemeente afgehandeld en is de rol van UWV beperkt tot alleen het (laten) inschrijven als werkzoekende zonder verdere bijdrage aan het aanvraagproces. In deze gemeenten had UWV voorheen wel een rol, maar de gemeente gaf aan dat het vaak lang duurde voordat meldingen doorkwamen bij de gemeente, dat gegevens en dossiers niet compleet waren en dat er vaak klanten werden doorgestuurd, waarvoor een uitkering helemaal niet aan de orde was. De melding op het werkplein wordt door deze gemeenten niet gezien als toegevoegde waarde en UWV heeft ook geen rol in het begeleiden naar werk.

In de gemeenten waar UWV geen rol meer heeft, is dit in goed overleg tot stand gekomen. In één gemeente (E) heeft UWV wel de voorwaarde gesteld, dat de aanmeldingen door de gemeente worden doorgestuurd naar UWV, zodat het deze aanvragers kan inschrijven als werkzoekende. In een andere gemeente (G) gaf UWV aan dat het door bezuinigingen minder capaciteit beschikbaar heeft om gemeenten te ondersteunen, waardoor het er geen bezwaar tegen heeft dat de gemeente de uitkeringsaanvraag zelf in ontvangst neemt.

In andere gemeenten heeft UWV alleen de taak om aanmeldingen door te sturen naar de gemeente. Bij een grotere gemeente (B) in dit onderzoek worden de digitale aanvragen door de gemeente zelf binnengehaald via Stekker 4. UWV hoeft daar alleen nog maar de papieren aanvragen door te sturen naar de gemeente.

In de bezochte ISD (gemeente F) waren de afdeling Sociale Zaken en het UWV WERKbedrijf voorheen gevestigd in hetzelfde gebouw. De poortwachterfunctie lag toen bij UWV, dat de melding in ontvangst nam en een werkgesprek met de aanvrager hield. Het poortwachtergesprek werkte niet optimaal, want volgens de gemeente kwamen er nog te veel aanvragers doorheen. Daarom is de gemeente de poortwachtergesprekken zelf gaan doen. De rol van UWV is beperkt tot het in ontvangst nemen en doorsturen van de digitale aanvragen, er worden door UWV geen aanvullende gegevens opgevraagd of gesprekken gehouden.

Sinds een paar maanden is de vestiging van het WERKbedrijf opgeheven, waardoor de afstand tot de dichtstbijzijnde UWV-vestiging is toegenomen. De digitale aanvragen worden nu op het werkplein geprint en per post naar de ISD gestuurd. Dit verloopt niet vlekkeloos en de ISD geeft aan dat zij, in goed overleg met UWV, de digitale aanvragen binnenkort zelf gaat binnenhalen in Sonar. Daarvoor is het noodzakelijk dat alle casemanagers een Sonar-account krijgen, maar de aanpassing van autorisaties door UWV duurt erg lang. Het contact met UWV liep niet goed na vertrek van het werkplein, maar nu zijn er gesprekken om afspraken te maken over de rolverdeling en wederzijdse verwachtingen.

Er zijn ook gemeenten waar de taak van UWV verder gaat dan het doorsturen van de aanvraagformulieren. Zo komt het voor dat UWV met behulp van een fraude-scorekaart een inschatting maakt van het frauderisico en op basis daarvan de

aanvragers toewijst aan een procedure met veel of weinig bewijsstukken (gemeente A). Er worden door UWV relatief veel aanvragers toegewezen aan de procedure met veel bewijsstukken.

In een andere gemeente (C) confronteert UWV de aanvrager eerst met vacatures en vult een UWV-medewerker een (door de gemeente ontwikkelde) beslisboom in, om te bepalen of de aanvrager in aanmerking komt voor een uitkering. De geïnterviewden in deze gemeente geven aan dat de kwaliteit van de UWV-medewerkers op het werkplein is afgenomen en dat gemeentemedewerkers vaak zelf moeten bijspringen. Er was ook overleg met UWV om de e-WWB aan te passen aan de wensen van de gemeente, maar daartoe was UWV niet bereid. Zij wilden wel extra bijlagen opnemen in de digitale aanvraag, maar dat wordt door de gemeente niet als handig ervaren.

In de gemeente D worden alle aanvragers verwezen naar werk.nl of het werkplein om daar hun aanvraag in te dienen. De aanvraag wordt op het werkplein ingenomen en daar doet een UWV-medewerker een eerste screening op mogelijk uitkeringsrecht, er worden bewijsstukken verzameld en er wordt een kort (intake-) gesprekje met de aanvrager gehouden. Daarna wordt de klant met het formulier en bewijsstukken naar de gemeente doorverwezen, die de aanvraag verder afhandelt. De hiervoor beschreven rol van UWV wordt niet naar wens van de gemeente uitgevoerd. Het aanvraagformulier is zelden volledig ingevuld en de bewijsstukken zijn vrijwel nooit compleet. Soms gebeurt het ook dat een aanvrager naar de gemeente wordt doorverwezen, terwijl die eigenlijk bij een andere gemeente moet zijn voor zijn aanvraag. Dit kost tijd en de tussenstap van UWV zou er naar mening van de geïnterviewde beter uit kunnen. Problemen worden met UWV besproken als ze zich voordoen, maar de geïnterviewden geven aan dat er geen structureel overleg of bereidheid is om de werkwijze te verbeteren.

Incidentele contacten UWV

Naast structurele afspraken en overleg over rolverdeling met UWV, komt het ook voor dat de gemeente contact zoekt met UWV om aanvullende gegevens over een klant op te vragen, bijvoorbeeld bij einde WW of wanneer er een voorliggende voorziening is. Gemeenten geven aan dat daarbij geen problemen zijn en de benodigde gegevens altijd (telefonisch of per mail) geleverd worden.

Gemeentelijke samenwerkingsverbanden

Een van de bezochte gemeenten (D) heeft een nauw samenwerkingsverband met een grotere gemeente en bijbehorend werkplein in de buurt. Deze samenwerking is contractueel vastgelegd en als de gemeente andere wensen heeft met betrekking tot het proces, wordt daarvoor een rekening gepresenteerd. Er zijn geen gemeentelijke medewerkers op het werkplein geplaatst. De gemeenten delen het administratiesysteem, maar de kleinere gemeente is afhankelijk van de inrichting van de grotere gemeente, dit betekent onder andere dat er in GWS geen koppeling is met het GBA van de bezochte gemeente, omdat alleen het GBA van de grotere gemeente is aangesloten. De grotere gemeente wordt ervaren als een logge partij, waar besluitvorming traag en moeizaam verloopt.

Ook de contacten met, en de rol van, het werkplein worden niet als toegevoegde waarde ervaren. Er is een overeenkomst met het werkplein voor het leveren van bepaalde gegevens. Als de gemeente daar iets in wil veranderen, moeten ze daarover in gesprek. Deze overleggen zijn minimaal en er wordt niet structureel naar de samenwerking of het werkproces gekeken. De wensen van de gemeente worden vrijwel nooit ingewilligd.

Een van de kleinere gemeenten (F) uit dit onderzoek maakt sinds 2010 deel uit van een ISD met twee vergelijkbare gemeenten. Bij de start moesten werkprocessen op

elkaar afgestemd worden, dat is inmiddels grotendeels gelukt, maar het optimaliseren van zaken is een continu proces.

ICT-leveranciers en ontwikkelingen in digitale aanvraag

Tot medio 2012 werden de via e-WWB aangeleverde gegevens in het systeem Sonar bij UWV opgeslagen. De digitale formulieren zoals de e-WW en later de e-WWB zijn het 'klantportaal' voor de inschrijving bij voorheen CWI en nu het UWV WERKbedrijf, zodat het vastleggen van de aanvraag in Sonar een logisch gevolg hiervan was.

Tevens bestond de mogelijkheid om via zgn. elektronische ketenberichten gegevens aan ketenpartners zoals gemeenten, digitaal door te geven. Van deze mogelijkheid werd door maximaal ca. 25 gemeenten gebruik gemaakt. Door een aantal technische en organisatorische problemen is deze koppeling steeds minder populair geworden, zodat hier in 2012 nagenoeg geen gebruik meer van werd gemaakt.²⁵

Voor het door medewerkers van gemeenten raadplegen van de gegevens was in de situatie tot medio 2012 een zgn. 'Stekker 4'-aansluiting op de systemen van UWV noodzakelijk. Met deze aansluiting kunnen naast Sonar ook de UWV-werkapplicaties zoals WBS en werkm@p worden gebruikt.

Medio 2012 hebben UWV en KING ervoor gekozen om vanaf dat moment de aanvraag e-WWB in een afzonderlijke database op een apart platform op te slaan. Via deze zogeheten professionalmodule kunnen medewerkers van gemeenten de gegevens bekijken, aanvullen en zo nodig wijzigen. De professionalmodule is moderner en flexibeler van opzet en ook beter geschikt voor het (toekomstig) koppelen van de backoffice-systemen van gemeenten. Het gebruik van Sonar voor het aanvraagproces en 'Stekker 4' voor de aansluiting van gemeenten op de systemen van UWV zijn met deze nieuwe werkwijze niet meer noodzakelijk voor het binnenhalen van de digitale meldingen. De professionalmodule is door KING en UWV ontwikkeld, waarbij zij ook de implementatie bij gemeenten begeleiden.

Ook met de nieuwe professionalmodule is het digitaal overhalen van gegevens naar de gemeentelijke systemen momenteel nog niet mogelijk. Na invoer wordt de aanvraag op het werkplein of bij de gemeente geprint en fysiek overgedragen aan medewerkers van de gemeente. Gegevens moeten hierdoor in de gemeentelijke systemen handmatig worden ingevoerd, wat het risico van fouten met zich meebrengt.

Voor de G4 is Wigo4it bezig met het koppelen van de e-WWB aan het uitkeringsstelsel Socrates. Het elektronisch overhalen van een aantal gegevens wordt momenteel beproefd, waarbij verdere implementatie in het voorjaar van 2013 is voorzien. Hiervoor wordt gewerkt aan een aantal geautomatiseerde controles waarbij de door de klant aangeleverde gegevens met in- en externe bronnen, zoals de GBA en Suwinet, worden vergeleken en wordt op deze wijze geautomatiseerd beoordeeld of een verdere geautomatiseerde afhandeling mogelijk is. Het streven is om (als een gemeente hiervan gebruik wenst te maken) ca. 60 procent van de aanvragen geautomatiseerd af te handelen; zo kan een grote efficiencywinst worden behaald. In bijvoorbeeld een van de G4-gemeenten vindt deze 'voorselectie' nu handmatig door medewerkers van de gemeente plaats. Ook hier worden gegevens van de aanvrager (handmatig) vergeleken met bronnen binnen en buiten de gemeenten, zoals de GBA en Suwinet. Met de automatisering van deze beoordeling wordt dit proces in een computersysteem ingebouwd en worden de gegevens direct naar het uitkeringsstelsel Socrates overgehaald.

Ontwikkeling en implementatie vinden plaats in nauwe samenwerking tussen Wigo4it (voor de koppeling aan Socrates), KING in samenwerking met UWV (voor de ontwikkeling en implementatie van de professionalmodule) en UWV (voor eventueel aanvullende dienstverlening).

²⁵ Interview KING.

Leveranciers van ICT-systemen van gemeenten buiten de G4, zoals Centric en PinkRoccade, geven aan dat een koppeling van het digitale aanvraagformulier met de backofficesystemen eerst mogelijk is als de definitieve specificaties voor het verkrijgen van de gegevens van de e-WWB volledig beschikbaar zijn gesteld. Zij verwachten deze koppeling dan in een aantal maanden te hebben gerealiseerd. Ook deze leveranciers hebben (evenals EROW van KING) digitale formulieren, waarmee klanten bijvoorbeeld de bijzondere bijstand, maatschappelijke ondersteuning en schuldhulpverlening bij een gemeente kunnen aanvragen. Deze e-formulieren zijn direct gekoppeld aan de backoffice systemen van gemeenten, waarbij ook hier geautomatiseerde beoordeling en afhandeling tot de mogelijkheden behoort. Door de wettelijk verplichte route via UWV en de hiervoor ontwikkelde e-WWB, hebben deze leveranciers naar eigen zeggen op de aanvraag WWB nog beperkt actie ondernomen. Wel geven zij aan dat digitale aanvraag van WWB via hun systemen technisch beschikbaar is of komt. Verder geven zij aan dat de (toekomstige) eigen oplossingen voor de e-WWB beter aansluiten op de gemeentelijke systemen en flexibeler zijn dan de e-WWB van UWV/KING.

4 Kwaliteit van de gegevens

De inspectie beschrijft de kwaliteit van de gegevens in het aanvraagproces met behulp van een referentiekader (paragraaf 2.3). De kwaliteit van de gegevens is in het model onderverdeeld in drie aspecten (zie ook bijlage 1 voor de begripsomschrijving):

1. Relevantie
2. tijdigheid
3. toegankelijkheid

In dit hoofdstuk worden de bevindingen over de kwaliteit van gegevens beschreven, waarmee deelvraag 4 wordt beantwoord.

4.1 Relevantie

Relevantie is gedefinieerd als 'de mate van doeltreffendheid van de gegevens. Hierbij gaat het er om dat de inhoud van de gegevens bijdraagt aan het te bereiken doel.'

Uit dit onderzoek van de inspectie blijkt dat de inrichting van het aanvraagproces bij alle onderzochte gemeenten verschillend is, maar respondenten bij al deze gemeenten geven aan dat de voor hen benodigde en relevante gegevens worden verkregen.

Gerichte inhoud en variatiemogelijkheden

De aanvrager moet de gemeente de gevraagde gegevens leveren. De gemeente moet daarbij aangeven welke gegevens nodig (relevant) zijn voor het beoordelen van een aanvraag. In het aanvraagproces moet de klant deze gegevens verstrekken door het aanvraagformulier in te vullen en de bewijsstukken te leveren; informatie uit fraudepreventieonderzoeken zoals een (soms standaard) huisbezoek wordt bij de beoordeling betrokken.

Er zijn verschillen tussen gemeenten in de mate van uitvraag en variatie in formulieren met de te leveren bewijsstukken. Dit is ingegeven door beleidsmatige en praktische keuzes. Uit doelmatigheidsoverwegingen en lastenbeperking wordt door sommige gemeenten gekozen voor beperkte uitvraag met behulp van risicoprofielen. Er vindt dan steekproefsgewijze controle achteraf plaats. Er zijn gemeenten die in eerste instantie bijvoorbeeld standaard alleen bankafschriften opvragen. Ook wordt er in sommige, met name grotere, gemeenten onderscheid gemaakt in klantgroepen op grond van een risico-inschatting. In het vervolg van het aanvraagtraject kunnen dan aanvullende vragen worden gesteld. Uiteindelijk wordt doorgevraagd totdat de benodigde gegevens compleet zijn en het nemen van een beslissing mogelijk is.

Vergelijkbaarheid en meerwaarde

De gegevens die de aanvrager moet leveren, kunnen door gemeenten nog niet rechtstreeks uit andere bronnen worden verkregen. Suwinet wordt door gemeenten gebruikt om de uitvraag te beperken en als controle op de inlichtingen die de aanvrager geeft. Gemeenten noemen daarbij enige knelpunten. Een lang bekend knelpunt is dat de WWB een netto systematiek kent. UWV en Belastingdienst werken met een bruto systematiek. Ook wordt aangegeven dat de brongegevens soms niet actueel zijn, zoals gegevens van de Belastingdienst, einde dienstverband

en einde voorliggende voorziening. Dit is een argument om primair uit te blijven gaan van de inlichtingen die door de aanvrager worden verstrekt.

Tijdigheid

Gemeenten moeten uiterlijk acht weken na de aanvraag een beslissing nemen.²⁶ In het onderzoek is er een aantal praktische knelpunten benoemd, die invloed kunnen hebben op het halen van deze termijn. Door een gemeente wordt het voorbeeld van routing door UWV genoemd, waarbij formulieren per post moeten worden verstuurd. Dat werkt vertragend, wel wordt gezocht naar een andere inrichting van dit traject. Er zijn ook verschillen tussen gemeenten in wat de exacte indieningsdatum van de aanvraag is. Zo is er bijvoorbeeld een gemeente die de aanvraag inneemt als de aanvrager een ingevuld formulier en een complete set van bewijsstukken heeft verstrekt. UWV wilde deze dienstverlening niet leveren. De aanvraag is nu weer een volledig gemeentelijk proces. Verder is er een gemeente waarbij een project loopt om door vergaande digitalisering van het hele proces de gemiddelde aanvraagperiode te bekorten.

De verantwoordelijkheid voor het tijdig aanleveren van bewijsstukken ligt bij de aanvrager. Alle onderzochte gemeenten hebben een procedure om de aanvrager de gelegenheid te geven ontbrekende of onjuiste gegevens tijdig na te leveren, vaak met oplegging van een hersteltermijn. Als de aanvrager niet tijdig de gevraagde gegevens levert, kan dit leiden tot het buiten behandeling stellen van de aanvraag of een afwijzing.

4.2 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid is gedefinieerd als 'de mate waarin gegevens aansluiten op de werkelijkheid.'

Uit dit onderzoek van de inspectie blijkt dat gemeenten in hun proces rond de aanvraag waarborgen hebben ingericht voor het verkrijgen van betrouwbare gegevens.

Juistheid en volledigheid

Bij alle onderzochte gemeenten is het proces er op gericht om de voor de beslissing benodigde gegevens te verkrijgen.

Gegevens uit Suwinet of aanvullende informatie uit fraudepreventieonderzoek worden gebruikt om ontbrekende gegevens aan te vullen of aanvullende vragen te stellen.

Controleerbaarheid en beveiliging

In het aanvraagproces worden GBA, Sonar en Suwinet gebruikt voor verificatie. Wanneer er verschillen zijn tussen de door de klant aangeleverde gegevens en de gegevens uit controlebronnen, wordt dit eerst besproken met de klant. In twijfelgevallen is er rechtstreeks contact met instanties als UWV en Belastingdienst. Hoewel het feitelijk contact soms lastig is, wordt dit door betrokken gemeenten niet als knelpunt gezien. Bij vermoeden van onjuiste inlichtingen van de klant of andere aanwijzingen wordt op verzoek van klantmanagers aanvullend onderzoek gedaan zoals huisbezoek.

Diverse uitkeringssystemen bevatten ook geautomatiseerde controles zoals de 11-proef voor bankrekeningnummers.

²⁶ Dit is de "redelijke termijn" van artikel 4:13 Awb (Algemene wet bestuursrecht).

Tussen gemeenten is er verschil in de wijze waarop de beschikking tot stand komt. Er zijn gemeenten waarbij de klantmanager hiervoor is gemandateerd. Een systematiek van steekproefsgewijze kwaliteitscontroles achteraf moet bij deze werkwijze de juistheid van deze beslissing borgen.

In andere gemeenten is er een functiescheiding tussen klantmanager en beslisser om de rechtmatigheid te borgen. De beslisser moet daarbij controleren of er voldoende juiste gegevens zijn om de beslissing op te kunnen baseren.

In alle onderzochte gemeenten wordt uitsluitend een fysiek dossier voor het aanvraagproces gebruikt. Verder worden de klantgegevens handmatig in het uitkeringsstelsel ingevoerd. In een aantal gemeenten wordt het papieren dossier gearchiveerd. In andere gemeenten wordt het papieren dossier gescand en is het archief dus gedigitaliseerd. Door een gemeente is aangegeven dat daarbij "weleens slordigheden voorkomen of dat de dossiers niet volledig zijn".

Het handmatig invoeren en scannen van grote hoeveelheden gegevens geeft een grotere kans op fouten en vertragingen.

4.3 Toegankelijkheid

Toegankelijkheid is gedefinieerd als 'het gemak waarmee gegevens kunnen worden benaderd, afhankelijk van het product (efficiency).'

Uit dit onderzoek van de inspectie blijkt dat er op het gebied van de toegankelijkheid verbeteringen mogelijk zijn.

Inhoud van de gegevens is afgestemd op de gebruiker

In het onderzoek is geconstateerd dat bij enkele gemeenten de lokale wensen om het landelijke UWV-formulier aan te passen niet worden gehonoreerd. Daarnaast zijn er gemeenten die aangegeven dat het UWV-formulier wel voldoet.

Alle gemeenten stellen dat de aanvrager zelf de verantwoordelijkheid heeft om de gevraagde gegevens te leveren. Klantmanagers geven aan geen gegevens voor de aanvrager in te vullen, ook al hebben ze in een aantal gevallen hiervoor wel de benodigde gegevens.

Alle gemeenten geven aan dat er aanvragers zijn die ondersteuning nodig hebben bij het invullen van de formulieren.

Alle gemeenten leveren de hiervoor benodigde ondersteuning. Dit varieert van het in contact brengen met maatschappelijke instanties tot een introductie waarin de aanvrager wordt geholpen met het aanleveren van formulier en bewijsstukken. Ook in het contact met de klantmanager kan het aanvraagformulier door de klant met de juiste gegevens worden aangevuld. Er is één gemeente die aangeeft dat aanvragen pas in ontvangst worden genomen als het gevraagde setje compleet is.

Toegankelijkheid gegevensbestanden

Bij gemeenten waarbij het mogelijk is om digitaal een e-WWB formulier (online) in te vullen, wordt dit formulier geprint en opgenomen in het dossier.

Er bestaan nog geen digitale dossiers die worden gevormd bij de start van het proces. Er wordt wel gewerkt aan meer koppelingen en bij één gemeente zelfs aan een volledig geautomatiseerd proces voor de uitkeringsaanvraag en de behandeling daarvan. Alle gemeenten geven aan dat meer digitalisering voordelen heeft.

Toegankelijkheid UWV

Er zijn verschillen tussen gemeenten als het gaat om contacten met UWV. In contacten over de inrichting van het proces varieert dit van goed overleg tot blijvend verschil tussen lokale wensen en de standaardoplossingen van UWV.

Alle gemeenten hebben te maken met de verandering in de dienstverlening die UWV aan gemeenten aanbiedt via de werkpleinen. Er zijn gemeenten die aangeven dat er vanuit UWV geen aanpassing mogelijk is aan lokale wensen.

Toegankelijkheid ICT-leveranciers

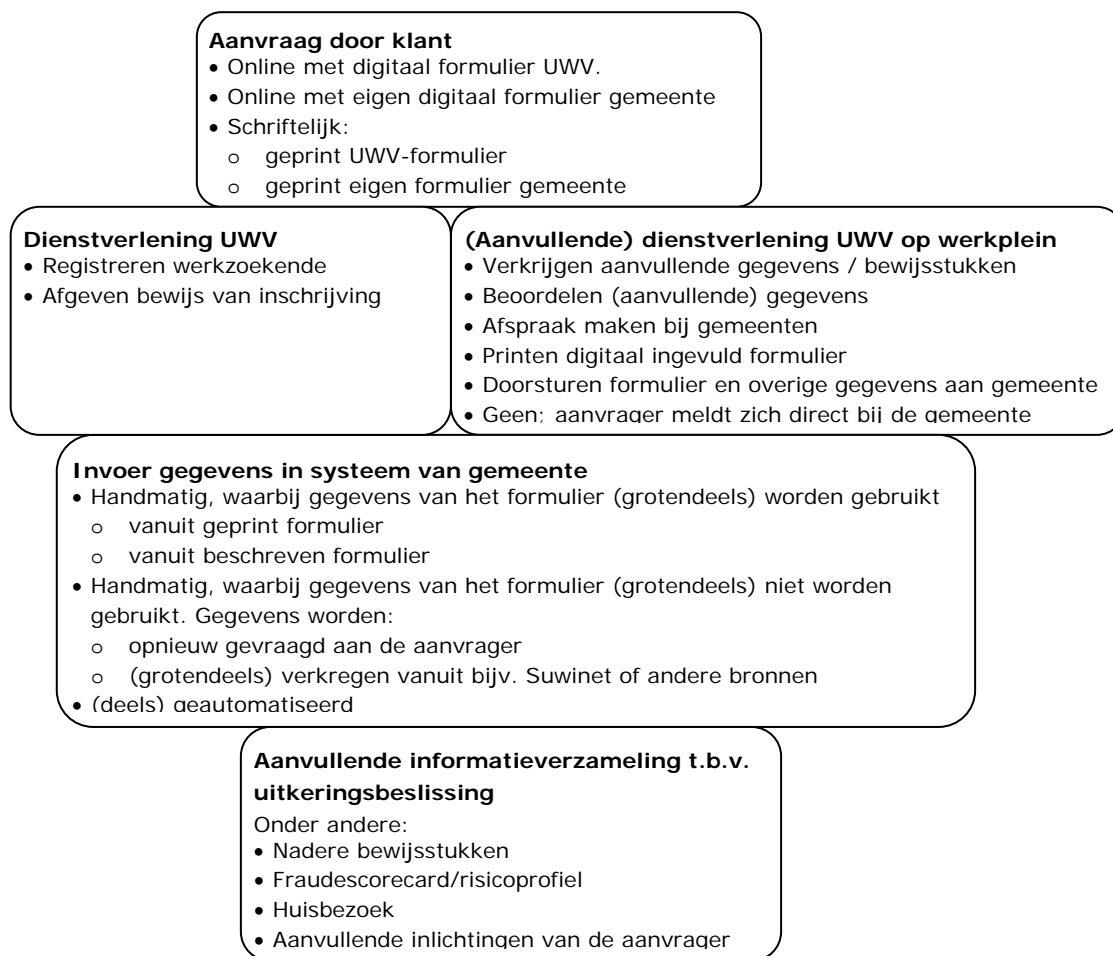
Gemeenten zijn in hoge mate afhankelijk van de toepassingen die door hun ICT leverancier worden geleverd. Door alle leveranciers wordt gewerkt aan een verdere automatisering van het proces waarbij ook kennissystemen worden gebruikt. Leveranciers geven verder aan bereid te zijn om te koppelen op basis van landelijke standaarden en mee te willen werken aan de (verdere) ontwikkeling hiervan. Dit maakt een andere inrichting van het aanvraagproces mogelijk.

Bijlage 1

Begrippenlijst

Aanvraag WWB: proces van aanvraag WWB en daarbij behorende gegevensverzameling, tot aan de uitkeringsbeslissing.

Mogelijke proceselementen wijze van aanvraag WWB:



Van de verschillende wijzen van inrichting van het aanvraagproces is bekeken wat de invloed is op de kwaliteitsaspecten van de verzamelde gegevens.

Kwaliteitsaspecten:

De kwaliteitsaspecten komen voort uit de binnen KAD²⁷ gehanteerde begrippen voor het beoordelen van de kwaliteit van de gegevensvoorziening:

- *Relevantie*
De mate van doeltreffendheid van de gegevens. Hierbij gaat het er om dat de inhoud van de gegevens bijdraagt aan het te bereiken doel. Daarbij spelen onder andere de aansluiting op de behoeften, tijdigheid, mate van detaillering

²⁷ Managen is integreren – Hartog, Molenkamp, Otten. Het KAD-model is ontwikkeld om bij te dragen aan de kwaliteit van de output van gegevensverwerkende processen. Het is met name van toepassing op organisaties waarin sprake is van gegevensverwerking en het afleveren van informatieproducten, zoals bij uitkeringsorganisaties en de sociale zekerheidssector.

en mogelijkheid om de gegevens te vergelijken met al beschikbare bronnen een rol.

- *Betrouwbaarheid*
De mate waarin gegevens aansluiten op de werkelijkheid: gegevens bevatten geen fouten, zijn volledig en nauwkeurig.
- *Toegankelijkheid*
Het gemak waarmee gegevens kunnen worden benaderd, afhankelijk van het product (efficiency). Toegankelijkheid gaat over het afstemmen van de inhoud op de gebruiker, de manier van levering en de mogelijkheid om afspraken te maken met de leverancier.

Deze kwaliteitsaspecten zijn verder geoperationaliseerd in het toetsingskader in paragraaf 2.3.

Bijlage 2

Wettelijk kader

Op grond van artikel 30c van de Wet SUWI neemt UWV de aanvragen om algemene bijstand op grond van de WWB en andere in dat artikel genoemde aanvragen in ontvangst. UWV draagt de aanvraag met de daarbij verstrekte gegevens en bewijsstukken, en ook het bijbehorende BSN, over aan de gemeente.²⁸ In het nieuwe artikel 30e van de Wet SUWI wordt over de ontvangst van die aanvragen (ook: intake) bepaald dat verkeer met de burger in dat verband uitsluitend digitaal plaatsvindt.²⁹

Op grond van artikel 41, tweede lid, WWB worden aanvragen van andere dan algemene bijstand en aanvragen van algemene bijstand van personen, jonger dan 65 jaar, die in een inrichting verblijven of die zonder adres zijn als bedoeld in artikel 1 van de Wet GBA (lees: daklozen), ingediend bij de gemeente.

Artikel 62 van de Wet SUWI regelt enerzijds de onderlinge gegevensuitwisseling binnen het SUWI-domein, maar anderzijds ook de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de inrichting van de elektronische voorzieningen voor de verwerking van gegevens. Uitgangspunt is dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van de gegevens die al binnen het publieke domein aanwezig zijn, zeker op het moment van aanvraag voor een uitkering. Het systeem daarvoor wordt beheerd door UWV. Volgens de wetgever is het, om een transparante arbeidsmarkt te garanderen, juist van belang zoveel mogelijk vacatures en werkzoekenden in één systeem vast te leggen om zo alle vacatures voor iedere werkzoekende beschikbaar te stellen.³⁰

De taak van registratie van werkzoekenden en vacatures is de algemene arbeidsvoorzieningstaak die bij UWV is neergelegd. De verplichting tot registratie voor degene die een bijstandsuitkering aanvraagt, vloeit voort uit artikel 9, eerste lid, onderdeel a, van de WWB.

Door de aanvraag van de WWB-uitkeringen en de registratie van werkzoekenden bij UWV neer te leggen is de initiële verwerking van alle basisgegevens – die voor de uitvoering van de WWB noodzakelijk zijn – gegarandeerd. Met de gegevens over de werkzoekende die UWV aan gemeenten overdraagt, worden gemeenten in staat gesteld om het proces te starten voor (a) het beoordelen van welke dienstverlening moet worden aangeboden en (b) voor het beoordelen van de uitkeringsaanvraag. De Wet SUWI biedt ruimte aan gemeenten en UWV om nadere afspraken te maken.³¹ Als UWV daarmee instemt, kan ook worden afgesproken dat gemeenten deze taak (deels) zelf uitvoeren, mits de gegevens ten behoeve van een transparante arbeidsmarkt ook in het centrale systeem worden geregistreerd.

²⁸ Artikel 30c, vijfde lid, Wet SUWI.

²⁹ Met ingang van 1 juli 2012 trad in werking de Wet van 21 mei 2012 tot wijziging van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen in verband met aanpassing van de dienstverlening van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen aan werkgevers en werkzoekenden en de opheffing van de Raad voor werk en inkomen als publiekrechtelijke rechtspersoon met een wettelijke taak en van de Werkloosheidswet en enige andere wetten in verband met de beëindiging van de inzet van het re-integratiebudget Werkloosheidswet en van loonkostensubsidies (Stb. 2012, 224). Artikel 30^e werd door deze wet ingevoegd in de Wet SUWI. Deze wijzigingswet gaat uit van de gedachte van complementaire dienstverlening door UWV en gemeenten, in plaats van de geïntegreerde dienstverlening, die tot dusverre het dienstverleningsconcept was in het domein van werk en inkomen.

³⁰ Kamerstukken II 2011/12, 33 065, nr. 4, p. 9.

³¹ Artikel 30c, zesde lid, Wet SUWI jo artikel 41, derde lid, WWB.

Op grond van artikel 53a, eerste lid, WWB bepaalt de gemeente welke gegevens door de aanvrager worden verstrekt en welke bewijsstukken worden overgelegd, en ook de wijze en het tijdstip waarop de verstrekking van gegevens plaatsvindt. Daarbij dient de gemeente het beginsel van de eenmalige uitvraag van gegevens in acht te nemen.

Bijlage 3

Methodologische verantwoording

Onderzoekspopulatie

Het onderzoek richt zich op het aanvraagproces WWB bij gemeenten en mogelijke samenwerking daarin met UWV. Aangezien dit proces ten dele door derden wordt gefaciliteerd en gecoördineerd, was het noodzakelijk ook deze actoren (UWV, KING en ICT-leveranciers) in het onderzoek te betrekken.

Het onderwerp van onderzoek is het proces van de aanvraag WWB en de kwaliteit van de daarin gegenereerde gegevens. Het aanvraagproces is afgebakend tot aan de uitkeringsbeslissing. Herhalingsonderzoeken, periodiek opvragen van gegevens, andere aanvragen (bijv. bijzondere bijstand), etc. en de aanvullende inkomensvoorziening ouderen (AIO), vallen buiten de scope van het onderzoek.

Aanpak

Voor de beantwoording van de deelvragen is de volgende werkwijze gehanteerd:

Oriëntatie en omgevingsanalyse

Een eerste oriëntatie bestond uit literatuurstudie en (telefonische) gesprekken met UWV, KING, beleidsmedewerkers SZW en gemeenten.

Bij UWV (op-)vragen van:

- Overzicht van gemeenten met digitale aanvraag WWB;
- Ontwikkelingen die UWV voorziet;
- Informatie over Stekker 4 en EROW.

Bij KING en ICT-leveranciers:

- opvragen van relevante documentatie;
- Verdiepende interviews (met o.a. aandacht voor ontwikkelingen).

Verder is een analyse van de (ICT) omgeving rond de elektronische aanvraag uitgevoerd, waarvoor onder meer is gesproken met de belangrijkste leveranciers van ICT-systemen van gemeenten.

Casestudy

Bij aanvang van het onderzoek was er een globaal beeld van mogelijke variatie in werkwijzen bij de aanvraag WWB, maar het was niet bekend of dit alle varianten waren en hoe vaak (en bij welke gemeenten) deze voorkomen. Daarnaast was er nog geen beeld van de kwaliteit van de gegevens. Om een diepgaand beeld te krijgen in de manier waarop het aanvraagproces is opgezet, wat de overwegingen daarbij waren en hoe dit de kwaliteit van gegevens beïnvloedt, is gekozen voor casestudy.

Hiervoor zijn 7 gemeenten bezocht. Bij de selectie van gemeenten is er in ieder geval voor gezorgd dat, voor zover bekend, zoveel mogelijk varianten van aanvraag WWB in de selectie voorkomen. Daarnaast is rekening gehouden met de grootteklasse van de gemeente.

Een deel van de informatie is verkregen in interviews met medewerkers van de gemeente. Dit waren, afhankelijk van de gemeente: klantmanager, hoofd/team-leider werk, kwaliteits- of audit medewerkers (m.b.t. betrouwbaarheid) en hoofd automatisering of applicatiebeheerder als het gaat om verklaringen waarom men gekozen heeft voor een bepaalde wijze van aanvraag.

Voor de interviews zijn een gestandaardiseerde open vragenlijst opgezet en interviewschema's gemaakt. Als onderdeel van de casestudy is het aanvraagproces in de praktijk gevolgd door een drietal klant dossiers te bekijken en daarin de stappen te volgen die zijn doorlopen vanaf het moment van aanmelding tot aan de uitkeringsbeslissing.

Daarnaast zijn bij de bezochte gemeenten relevante documenten, waaronder beleidsnotities, procesbeschrijvingen, informatie voor uitkeringsaanvragers op de gemeentelijke website en audits naar de uitvoering van de WWB, opgevraagd. De aanvraagformulieren van de gemeenten zijn vergeleken en geanalyseerd.

Opbrengsten analyse

De analyse is per deelvraag uitgevoerd:

1. Welke werkwijzen bestaan er om de door gemeenten gebruikte gegevens (aanvraag WWB) te verkrijgen?
 - Inzicht in de verschillende wijzen van aanvraagproces, redenen, mate van gebruikerstevredenheid en ontwikkelingen.
2. Wat zijn verklaringen voor de gevonden verschillen in werkwijze?
 - Achtergrond van eventuele verschillen, onderbouwing voor gemaakte keuzes.
3. Welke rol spelen partijen die betrokken zijn bij de inrichting van de aanvraag van de WWB?
 - Inzicht in de rol van verschillende partijen, rolopvatting, producten, ervaringen en toekomstige ontwikkelingen.
4. Bestaan er *verschillen in kwaliteit van gegevens (relevantie, betrouwbaarheid en toegankelijkheid)*?
 - Verschillen in kwaliteit van de gegevens die door middel van verschillende werkprocessen worden verkregen, en de waarborgen die de organisatie zelf heeft ingebouwd om de kwaliteit van de gegevens te waarborgen.
5. Zo ja, wat zijn mogelijke verklaringen voor gevonden verschillen in kwaliteit?
 - Inzicht in welke procesonderdelen bijdragen aan een betere kwaliteit van de gegevens.

Deelvraag 1, 3 en 4 zijn beschrijvende vragen.

Bij deelvraag 2 wordt de keuze voor de verschillen in werkwijze verklaard.

Deelvraag 5 is de overkoepelende analyse en de basis voor de conclusies van de nota van bevindingen.

De beantwoording van de deelvragen moet een actueel en volledig beeld opleveren van de stand van zaken rond de aanvraag WWB en waar mogelijke knelpunten en kansen liggen met betrekking tot de kwaliteit van gegevens.

Bijlage 4

Processchema aanvraag WWB per gemeente

Gemeente		A	B	C	D	E	F	G
Deelproces	Variant							
Aanmelding	Digitaal	X	X		X		X	
	Werkplein UWV	X		X	X			
	Werkplein gemeente SD		X					
	Gemeentebalie						X	X
	WMO-loket					X		
	Callcenter gemeente							X
Inschrijving werkzoekende	Digitaal	X	X	X	X	X	X	X
	Werkplein UWV	X	X	X	X	X	X	X
	Gemeente fax/mail naar UWV					X		
Indienen aanvraag WWB	Via UWV naar intake gemeente op werkplein	X	X	X				
	Via UWV naar intake GSD	X			X			
	Rechtstreeks intake bij gemeente					X	X	X
	27+ na 4 weken zoektijd					X	X	X
	Poortwachtergesprek vooraf				X	X	X	X
	Beslisboom (UWV) vooraf			X				
	Bepaling frauderisico vooraf	X		X				
	Splitsing in twee stromen: groen (snel proces op werkplein) en oranje (intake locatie GSD)	X						
	Workshop vooraf		X	X				
<i>Aanvraag/ inlichtingenformulier</i>	Digitaal UWV formulier	X	X		X		X	
	Papieren UWV formulier	X			X		X	
	Papieren gemeente formulier		X	X		X		
	Papieren SDU formulier							X
Behandeling aanvraag	Klantmanager GSD	X			X	X	X	X
	GSD backoffice		X	X				
<i>bewijsstukken</i>	Aankruisen standaard lijst UWV	X		X	X		X	

Gemeente		A	B	C	D	E	F	G
Deelproces	Variant							
	Aankruisen standaard lijst gemeente		X					
	Staat aangegeven op aanvraagformulier			X		X		X
	Altijd opvraag ID en drie maanden bankafschriften	X	X	X	X	X	X	X
	Gedurende proces opvraag meer bewijsstukken	X	X	X	X	X	X	X
<i>huisbezoek</i>	Door fraudepreventie medewerker	X	X	X		X		X
	Klantmanagers				X		X	
<i>gebruik systemen</i>	Gebruik Suwinet voor controle	X	X	X	X	X	X	X
	Toegang Sonar voor klantmanagers	X	X				X	
Vastlegging gegevens	Papieren dossier gedurende aanvraagproces	X	X	X	X	X	X	X
	Uitprinten digitale aanvraag	X	X		X		X	
	Digitaal archief stukken aanvraag	X	X	X				
	Vastlegging gegevens en rapportage in Socrates		X					
	Vastlegging gegevens en rapportage in WIZ			X				
	Vastlegging gegevens en rapportage in GWS	X			X	X	X	X
	Systeemkoppeling GBA gegevens	X	X	X		X	X	X
	Gebruik kennis ondersteunende applicatie PKO					X		X
	Systeem dwingt invoer gegevens af				X	X	X	X
	Ingebouwde controles systeem	X		X				
Toetsing	Kwaliteitsmedewerker toetst voor uitgaan beschikking		X	X		X		
	Collegiale toetsing voor uitgaan beschikking				X		X	
	Steekproefsgewijze toetsing kwaliteitsmedewerker achteraf	X					X	X

Bijlage 5

Analysemodel

Er is bij de opzet van het onderzoek een verband verondersteld tussen de wijze van aanvraag en de kwaliteit van de gegevens. Tijdens het onderzoek hebben de onderzoekers ingezoomd op drie procesaspecten³². Deze procesaspecten zijn als variabelen in de analysetabel opgenomen.

De tabel is een uitwerking van het conceptueel model en bevat het gecomprimeerde overzicht van de bevindingen bij deze variabelen. Met behulp van deze tabel is geanalyseerd in hoeverre verschillen in de wijze van uitvoering bij het aanvraagproces impact hebben op de kwaliteit van de gegevens. De bevindingen bij de variabelen zijn uitsluitend voor de analyse grof onderverdeeld in een aantal categorieën.

Toelichting variabelen

Procesvariabelen

1. *Het gebruik van e-WWB aanvraagformulier*
De digitale aanvraag en verwerking heeft invloed op overdracht, vastlegging en ontsluiting van gegevens. Het is ook een element uit het vooronderzoek
 - Ja, belangrijkste kanaal
 - Ja als één van de kanalen
 - Nee, niet beschikbaar
2. *De dienstverlening van UWV aan betreffende gemeenten*
De taakopvatting en fysieke aanwezigheid van UWV in de regio's verandert. Dit heeft invloed op de taakverdeling tussen UWV en gemeenten in het aanvraagproces. De uitersten variëren van een volledige en geverifieerde set gegevens tot geen rol voor UWV in het aanvraagproces.
 - Geen rol UWV
 - Procedurele loketfunctie
 - Inhoudelijke bijdrage aan aanvraagproces
3. *De differentiatie van de uitvraag door gemeenten aan categorieën burgers*
Het zo snel mogelijk in het proces maken van onderscheid in klantgroepen om een daarop toegesneden traject en gegevensvraag mogelijk te maken. Doel is minder lasten voor burger en organisatie (vorm van analysegestuurde dienstverlening).
 - Gelijke behandeling voor alle nieuwe aanmeldingen
 - Vorm van differentiatie

In de tabel is ook een overzicht opgenomen van de absolute instroom³³ omdat de aantallen waarmee de gemeenten te maken krijgen eisen stellen aan het proces.

Afhankelijke variabelen

In het model is de kwaliteit van de gegevens de afhankelijke variabele. In hoofdstuk 5 is ingegaan op de kwaliteit van de gegevens.

Bij de analyse zijn de indicatoren van de elementen uit het referentiekader in paragraaf 2.3 ingevuld met bevindingen. Dit leidde tot een overzicht van de bevindingen met betrekking tot relevantie, betrouwbaarheid en toegankelijkheid van de gegevens per gemeente.

³² NB Het onderzoek heeft geen betrekking op de inhoudelijke doeltreffendheid van de processen voor bijvoorbeeld fraudepreventie en poortwachterfunctie.

³³ Kernkaart WWB, 2011 (www.kernkaart.nl).

Tabel
Analyse bevindingen

Gemeente	Instroom 2011	Variabelen wijze van aanvraag			Afhankelijke variabele
		Gebruik e-WWB	Dienstverlening UWV	Differentiatie in klantgroepen	Kwaliteit van de gegevens
		<ul style="list-style-type: none"> - Ja, gebruik wordt gestimuleerd - Ja, gegeven situatie - Nee 	<ul style="list-style-type: none"> - Geen rol UWV - Procedurele loketfunctie - Inhoudelijke bijdrage aan aanvraagproces 	<ul style="list-style-type: none"> - Gelijke behandeling voor alle nieuwe aanmeldingen - Vorm van differentiatie 	<i>Doorwerking van de variabelen op de kwaliteit van de gegevens is niet vastgesteld</i>
A	1060	Ja, gegeven situatie	Inhoudelijke bijdrage aan aanvraagproces	Vorm van differentiatie op grond risicoanalyse.	
B	7310	Ja, gebruik wordt gestimuleerd	Procedurele loketfunctie	Gelijke behandeling voor alle nieuwe aanmeldingen	
C	1120	Nee	Inhoudelijke bijdrage aan aanvraagproces	Gelijke behandeling voor alle nieuwe aanmeldingen	
D	60	Ja, gegeven situatie	Inhoudelijke bijdrage aan aanvraagproces	Gelijke behandeling voor alle nieuwe aanmeldingen	
E	100	Nee	Geen rol UWV	Gelijke behandeling voor alle nieuwe aanmeldingen	
F	200	Ja, gegeven situatie	Procedurele loketfunctie	Gelijke behandeling voor alle nieuwe aanmeldingen	

		Variabelen wijze van aanvraag			Afhankelijke variabele
Gemeente	Instroom 2011	Gebruik e-WWB	Dienstverlening UWV	Differentiatie in klantgroepen	<i>Kwaliteit van de gegevens</i> <i>Doorwerking van de variabelen op de kwaliteit van de gegevens is niet vastgesteld</i>
		<ul style="list-style-type: none"> - Ja, gebruik wordt gestimuleerd - Ja, gegeven situatie - Nee 	<ul style="list-style-type: none"> - Geen rol UWV - Procedurele loketfunctie - Inhoudelijke bijdrage aan aanvraagproces 	<ul style="list-style-type: none"> - Gelijke behandeling voor alle nieuwe aanmeldingen - Vorm van differentiatie 	
G	80	Nee	Geen rol UWV	Gelijke behandeling voor alle nieuwe aanmeldingen	

Uitkomst analyse

Het overzicht geeft weer dat er varianten zijn in proces de doorwerking daarvan naar de uiteindelijke kwaliteit van gegevens die worden gebruikt bij de beslissing op de aanvraag levensonderhoud op grond van de WWB, heeft de Inspectie niet kunnen vaststellen.

Kanttekening bij dit model is dat doelmatigheidsaspecten en risico's bij de wijze waarop gegevens worden verzameld, vastgelegd en gecontroleerd daarin niet zijn opgenomen.

Lijst van afkortingen

AIO	Aanvullende inkomensvoorziening ouderen
B&W	Burgemeester en wethouders
BSN	Burgerservicenummer
CWI	Centrum voor werk en inkomen
DigiD	Digitale identiteit
DKD	Digitaal Klant Dossier
EROW	Eenmalige Registratie op Werkpleinen
e-WWB	WWB-aanvraag via internet
GBA	Gemeentelijke Basisregistratie Persoonsgegevens
GSD	Gemeentelijke sociale dienst
ISD	Intergemeentelijke sociale dienst
KAD-model	Kwaliteit van administratieve dienstverlening
KING	Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten
NAW	Naam, adres, woonplaats
RDW	Beheerder van de basisregistratie voertuigen in Nederland
SDU	Staatsdrukkerij en uitgeverij
SUWI	Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
WEU	Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen
WIJ	Wet investeren in jongeren
WMO	Wet maatschappelijke ondersteuning
WWB	Wet werk en bijstand