



Opdrachtgever

Inspectie SZW

Onderzoek

Startdatum – 2 juli 2012

Einddatum – 17 december 2013

Categorie

Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid

Correctieverzoeken en terugmeldingen

Doel en vraagstelling

In deze nota staan twee begrippen centraal: Correctieverzoeken en terugmeldingen. Een verzoek van een burger om naar zijn mening onjuiste gegevens te laten wijzigen wordt in deze nota een correctieverzoek genoemd. Als een overheidsorganisatie bij twijfel aan de juistheid van een gegeven een wijziging of wijzigingsverzoek doorgeeft aan een andere overheidsinstantie, dan wordt dat in deze nota terugmelding genoemd.

De Inspectie SZW wil zich een beeld vormen van de wijze waarop het proces van correctieverzoeken en terugmeldingen is ingericht. De inspectie wil met dit inzicht het gebruik van correctieverzoeken en terugmeldingen in de uitvoering van de sociale zekerheid bevorderen.

Conclusie

.Burgers kunnen een deel van hun gegevens inzien en gegevens bij SUWI-partners opvragen. SUWI-partners stimuleren burgers veelal niet actief om hun gegevens in te zien. De mogelijkheden die SUWI-partners bieden voor een digitaal correctieverzoek, zijn verschillend. SVB en UWV bieden deze mogelijkheid via websites (o.a. mijnsvb.nl en uww.nl). Bij de sociale diensten van de onderzochte gemeenten is geen digitale mogelijkheid voor correctieverzoeken aangetroffen. De SUWI-partners geven aan dat burgers weinig gebruik maken van correctieverzoeken. Redenen hiervoor zijn onder meer dat de voorlichting beperkt is en dat de burger niet altijd belang heeft bij het indienen van een correctieverzoek. Registratie van de correctieverzoeken vindt weinig plaats.

Voor zover correctieverzoeken worden ontvangen, informeert men de burger over de voortgang en het resultaat van de verwerking. Het gebruik van de terugmeldingen is beperkt en heeft nagenoeg altijd betrekking op een authentiek GBA gegeven. Binnen de GBA gegevens betreft het dan in de meeste gevallen een adresgegeven. Dit gegeven is immers meer aan verandering onderhevig dan een gegeven als geboortedatum, naam of nationaliteit. Terugmeldingen op niet authentieke gegevens zijn nauwelijks aangetroffen.

Het aantal terugmeldingen van UWV op GBA-gegevens is erg laag in vergelijking tot het aantal terugmeldingen van SVB. Voor UWV is het GBA-adres voor de meeste door hen uitgevoerde regelingen niet van belang. Als een verschil al wordt

vastgesteld, noopt dit niet tot nader onderzoek. Daarom heeft men ook nagenoeg nooit aanleiding voor gerede twijfel.

Doordat de sociale diensten in de onderzochte gemeenten geen gebruik maken van de TMV-GBA of andere elektronische voorzieningen, zijn hiervan geen exacte aantallen terugmeldingen bekend. De manier waarop de SUWI-partners omgaan met terugmeldingen verschilt. Alle organisaties verwijzen de burger die hen verzoekt een GBA-gegeven te wijzigen, door naar de afdeling Burgerzaken. SVB houdt deze verwijzingen bij en doet alsnog een terugmelding als het gegeven niet binnen een bepaalde termijn is gewijzigd. Gemeenten en UWV kennen een dergelijke procedure niet. Afnemers worden via de abonnementenservice van de GBA geïnformeerd over wijzigingen.

Gegeven de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het proces van correctieverzoeken en terugmeldingen, is de bijdrage aan de kwaliteit van informatie gering.

[Link naar bestand](#)

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/f9se7pko>

Correctieverzoeken en terugmeldingen

Nota van bevindingen

Colofon

| | |
|-------------|--------------------------------------|
| Programma | Informatieprocessen |
| Projectnaam | Correctieverzoeken en terugmeldingen |
| Datum | 17 december 2012 |
| Nummer | Nvb 12/04a |

Inhoud

| | |
|----------|--|
| 1 | Samenvatting en conclusies—5 |
| 2 | Inleiding—9 |
| 2.1 | Introductie—9 |
| 2.2 | Probleemanalyse en doelstelling—9 |
| 2.3 | Probleemstelling en onderzoeksvragen—11 |
| 2.4 | Conceptueel model—11 |
| 2.5 | Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken—14 |
| 3 | Gegevensverzamelingen—15 |
| 4 | Correctieverzoeken—19 |
| 4.1 | Gemeenten—19 |
| 4.2 | Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen—20 |
| 4.3 | Sociale Verzekeringsbank—21 |
| 5 | Terugmeldingen—23 |
| 5.1 | Niet-authentieke gegevens—23 |
| 5.2 | Authentieke gegevens—25 |
| | Bijlage 1 Verklaring van de belangrijkste begrippen en variabelen—29 |
| | Bijlage 2 Methodologische verantwoording—31 |
| | Bijlage 3 Wettelijk kader—33 |
| | Bijlage 4 Lijst authentieke gegevens GBA—37 |
| | Bijlage 5 Besluit SUWI, bijlage II—39 |
| | Bijlage 6 Overzicht gegevens correctieverzoeken en terugmeldingen—41 |
| | Lijst van afkortingen—42 |

1 Samenvatting en conclusies

Doel en vraagstelling

In deze nota staan twee begrippen centraal: Correctieverzoeken en terugmeldingen. Een verzoek van een burger om naar zijn mening onjuiste gegevens te laten wijzigen wordt in deze nota een correctieverzoek genoemd. Als een overheidsorganisatie bij twijfel aan de juistheid van een gegeven een wijziging of wijzigingsverzoek doorgeeft aan een andere overheidsinstantie, dan wordt dat in deze nota terugmelding genoemd.

De Inspectie SZW wil zich een beeld vormen van de wijze waarop het proces van correctieverzoeken en terugmeldingen is ingericht. De inspectie wil met dit inzicht het gebruik van correctieverzoeken en terugmeldingen in de uitvoering van de sociale zekerheid bevorderen.

Context

De kwaliteit van de 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. Correctieverzoeken en terugmeldingen worden gezien als instrumenten om aan de kwaliteit van gegevens te werken zodat bijvoorbeeld het wel of niet toekennen van een uitkering sneller en beter verloopt.

Onderzoeksmethodiek

De informatieverzameling voor het onderzoek vond plaats door middel van deskresearch en het houden van semigestructureerde interviews. De interviews zijn uitgevoerd bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en een steekproef van 12 gemeenten.

Aanvullend zijn gesprekken gevoerd met het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en externe ICT-leveranciers.

Na de uitvoering van de informatieverzameling is een expertsessie gehouden, waarin aan vertegenwoordigers van de uitvoeringsorganisaties is gevraagd op de voorlopige bevindingen te reageren.

Bevindingen

Correctieverzoeken

Er zijn voor de burger diverse manieren om na te gaan welke gegevens van hem bekend zijn binnen de overheid. Via diverse websites kan de burger, na inloggen met zijn DigiD, zien op welke manier gegevens over hem zijn geregistreerd. Zo kan de burger zien hoe hij bekend staat bij de GBA, en zijn digitaal klantdossier (DKD) raadplegen zoals dit door de SUWI-partners (gemeenten, SVB en UWV) wordt gebruikt. Om meer specifieke gegevens van UWV en SVB in te zien kan de burger terecht op de websites UWV.nl, SVB.nl en werk.nl. Deze zijn ook te benaderen via een link op mijn.overheid.nl. Ten slotte kan de burger bij SUWI-partners een verzoek indienen om alle gegevens die zij over hem hebben geregistreerd, in te zien.

De mogelijkheden voor de burger om zijn gegevens te corrigeren indien deze volgens hem niet juist zijn, variëren per organisatie en per gegeven. In wet- en regelgeving zijn geen vormvereisten gesteld aan correctieverzoeken. SUWI-partners verwijzen de burger veelal door naar de verantwoordelijke voor de gegevens. De

SUWI-partners hanteren geen eenduidige manier voor het indienen van een correctieverzoek.

Door de SUWI-partners is aangegeven dat het aantal correctieverzoeken zeer gering is, en voor sommige gegevens zelfs nihil.

De meeste onderzochte gemeenten hebben geen eigen digitale omgeving waarin de burger zijn eigen gegevens kan inzien en zo nodig kan (laten) wijzigen. Enkele van de door de inspectie onderzochte gemeenten hebben procedures voor het omgaan met correctieverzoeken.

Uit cijfers van BKWI blijkt dat er via de correctieservice op Werk.nl bij UWV ongeveer 1000 correctieverzoeken per maand binnen komen. BKWI geeft aan dat het in 80% van deze gevallen een wijziging van een telefoonnummer betreft. De gegevens rondom Werk en Inkomen zijn voor de burger digitaal benaderbaar via het Digitaal Verzekerden Bericht (DVB) op zowel mijn.Overheid.nl als op mijnuwv.nl. In 2009 is het DVB circa 150.000 maal geraadpleegd door circa 50.000 bezoekers. Door hen werden 1250 correctieverzoeken ingediend.

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

Terugmeldingen

Om de verplichte terugmelding op de GBA te faciliteren heeft Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR) voor deze basisregistratie een terugmeldvoorziening (TMV-GBA) ontwikkeld. Zowel UWV als SVB zeggen dat de TMV-GBA niet hun voorkeur heeft. Beide organisaties geven de voorkeur aan een rijksbrede terugmeldvoorziening, te weten Digimelding waarmee de wettelijk verplichte terugmelding op alle basisregistraties kan plaatsvinden. De verwachting is dat Digimelding in het voorjaar van 2013 operationeel zal zijn. UWV gebruikt nu tijdelijk de TMV-GBA.

Het aantal terugmeldingen is beperkt. UWV raadpleegt de GBA jaarlijks ruim twaalf miljoen keer. Dit leidt tot jaarlijks circa 20 terugmeldingen. De SVB raadpleegt de GBA jaarlijks circa zes miljoen keer. De SVB hanteert voor de terugmeldingen een formulier dat wordt verzonden aan de desbetreffende gemeente. Dat zijn dat er circa 1500 per jaar. Door de onderzochte gemeentelijke sociale diensten wordt geen gebruik gemaakt van de TMV-GBA. Dat wil niet zeggen dat de gemeenten geen gebruik maken van de TMV-GBA. De TMV-GBA wordt gebruikt door afdelingen als Burgerzaken. Terugmeldingen door SUWI-partners op andere, niet-authentieke gegevens, zoals datum aanvang dienstverband, vinden nagenoeg niet plaats.

Onbekendheid van de medewerkers, het ontbreken van een organisatieoverschrijdende behoefte, en de goede kwaliteit van de gegevens in Suwinet, werden door geïnterviewde medewerkers het vaakst genoemd als reden voor het geringe aantal terugmeldingen. Echter door sommige gemeentelijke medewerkers werden ook de slechte kwaliteit van de gegevens in Suwinet (waardoor melding een druppel op een gloeiende plaat zou zijn) en ook de angst voor het doen van onnodige meldingen als argument genoemd.

Conclusies

Correctieverzoeken

Burgers kunnen een deel van hun gegevens inzien en gegevens bij SUWI-partners opvragen. SUWI-partners stimuleren burgers veelal niet actief om hun gegevens in te zien. De mogelijkheden die SUWI-partners bieden voor een digitaal correctieverzoek, zijn verschillend. SVB en UWV bieden deze mogelijkheid via websites (o.a. mijnsvb.nl en uwv.nl). Bij de sociale diensten van de onderzochte gemeenten is geen digitale mogelijkheid voor correctieverzoeken aangetroffen. De SUWI-partners geven aan dat burgers weinig gebruik maken van correctieverzoeken. Redenen hiervoor zijn onder meer dat de voorlichting beperkt is en dat de burger niet altijd belang heeft bij het indienen van een correctieverzoek. Registratie van de correctieverzoeken vindt weinig plaats. Voor zover correctieverzoeken worden ontvangen, informeert men de burger over de voortgang en het resultaat van de verwerking.

Terugmeldingen

Het gebruik van de terugmeldingen is beperkt en heeft nagenoeg altijd betrekking op een authentiek GBA gegeven. Binnen de GBA gegevens betreft het dan in de meeste gevallen een adresgegeven. Dit gegeven is immers meer aan verandering onderhevig dan een gegeven als geboortedatum, naam of nationaliteit. Terugmeldingen op niet authentieke gegevens zijn nauwelijks aangetroffen. Het aantal terugmeldingen van UWV op GBA-gegevens is erg laag in vergelijking tot het aantal terugmeldingen van SVB. Voor UWV is het GBA-adres voor de meeste door hen uitgevoerde regelingen niet van belang. Als een verschil al wordt vastgesteld, noopt dit niet tot nader onderzoek. Daarom heeft men ook nagenoeg nooit aanleiding voor gereede twijfel. Doordat de sociale diensten in de onderzochte gemeenten geen gebruik maken van de TMV-GBA of andere elektronische voorzieningen, zijn hiervan geen exacte aantallen terugmeldingen bekend. De manier waarop de SUWI-partners omgaan met terugmeldingen verschilt. Alle organisaties verwijzen de burger die hen verzoekt een GBA-gegeven te wijzigen, door naar de afdeling Burgerzaken. SVB houdt deze verwijzingen bij en doet alsnog een terugmelding als het gegeven niet binnen een bepaalde termijn is gewijzigd. Gemeenten en UWV kennen een dergelijke procedure niet. Afnemers worden via de abonentenservice van de GBA geïnformeerd over wijzigingen.

Gegeven de wijze waarop invulling wordt gegeven aan het proces van correctieverzoeken en terugmeldingen, is de bijdrage aan de kwaliteit van informatie gering.

2 Inleiding

2.1 Introductie

In het meerjarenplan van het programma informatieprocessen van de Inspectie SZW staan drie onderwerpen centraal: kwaliteit van de informatie, administratieve lastenverlichting en beveiliging en privacy. De najaarsrapportage 2012 van het programma Informatieprocessen heeft betrekking op het onderdeel kwaliteit van de informatie en brengt de uitkomsten van twee onderzoeken samen. Eén van de onderzoeken gaat in op de kwaliteit van gegevens bij de intake WWB. Daarbij wordt ingegaan op de verschillende manieren waarop gemeenten dit proces uitvoeren, en de relatie met de kwaliteit van de gegevens. Het tweede onderzoek, waarvan de resultaten in deze nota van bevindingen worden beschreven, gaat in op correctieverzoeken door burgers en terugmeldingen door organisaties aan de verantwoordelijke voor die gegevens.

UWV, SVB en gemeenten verstrekken jaarlijks aan miljoenen burgers een uitkering die rechtmatig dient te worden verstrekt en waarbij moet worden gehandhaafd op de plichten die de ontvanger heeft ten aanzien van de rechtmatigheid. Miljoenen keren per jaar nemen zij een beslissing die gevolgen heeft voor de rechtmatigheid van de uitkeringsverstrekking. Om deze beslissingen op een efficiënte en goede manier te kunnen nemen en daarover met burgers te kunnen communiceren is het noodzakelijk dat deze instanties de beschikking hebben over gegevens van goede kwaliteit. Onder een goede kwaliteit wordt hier verstaan dat de gegevens betrouwbaar en relevant zijn.

De gegevens die SUWI-partners gebruiken bij het nemen van hun beslissingen zijn afkomstig uit diverse gegevensverzamelingen van verschillende organisaties binnen en buiten het SUWI-domein. Veel van deze gegevensverzamelingen zijn bovendien onderling gekoppeld. Een goede kwaliteit van gegevens is daarom niet alleen het belang van een individuele uitvoeringsinstantie, maar het gezamenlijke belang van alle uitvoerders in het SUWI-domein.

2.2 Probleemanalyse en doelstelling

Kwaliteit van de gegevens is van belang voor een doeltreffende uitvoering van de sociale zekerheid. Een goede kwaliteit betekent dat de gegevens betrouwbaar, toegankelijk en relevant zijn. Gegevens van onvoldoende kwaliteit leiden tot fouten in het uitvoeringsproces, tot herstelwerkzaamheden tijdens de aanvraagprocedure en tot extra uitvraag van gegevens. Het heeft ook gevolgen voor fraude en opsporing. Een onvoldoende kwaliteit van de gegevens leidt tot een suboptimale dienstverlening, heeft een negatief effect op de te bereiken doelstellingen en ondermijnt het vertrouwen in de sociale zekerheid.

De kwaliteit van de gegevens wordt op diverse manieren geborgd. Daarbij kan gedacht worden aan procedures zoals dubbele invoer van gegevens, geautomatiseerde controles zoals de elfproef op bankrekeningnummers, maar ook aan interne controle en kwaliteitsprocedures.

Het instrument dat in deze nota centraal staat betreft 'correctieverzoeken en terugmeldingen'. Het betreft alle digitale, schriftelijke of mondelinge uitingen

waarbij een burger of organisatie meldt aan de instantie die voor dat gegeven verantwoordelijk is (een van de SUWI-partners), dat een specifiek gegeven naar zijn mening niet correct is.

Correctieverzoeken en terugmeldingen zijn instrumenten om de kwaliteit van de gegevens te verbeteren. In onderscheiden wetten is vastgelegd dat uitvoeringsinstanties en burgers aangeven (spontaan, op verzoek of verplicht) dat een gegeven naar hun mening niet correct is.

De inspectie heeft in 2011 een onderzoek uitgevoerd naar verwerking van persoonsgegevens in het SUWI-domein.¹ In dit onderzoek gaven de uitvoeringsorganisaties aan dat de bekendheid van burgers met de mogelijkheden tot inzage van hun eigen gegevens klein is. Verder bleek dat klanten in zeer beperkte mate geïnformeerd worden over de verwerking van hun gegevens. Tenslotte bleek dat het bij uitvoeringsorganisaties nog niet gebruikelijk is om, bijvoorbeeld in een bijlage bij de beschikking, burgers te informeren over hoe zij toegang tot hun gegevens kunnen krijgen.

Het ministerie van BZK heeft onderzoek laten uitvoeren naar het gebruik van de GBA.² Het onderzoek gaat onder meer in op terugmelding op de GBA door afnemers binnen en buiten het SUWI-domein:

- Een groot deel van afnemers en bijna alle gemeenten zijn aangesloten op de terugmeldvoorziening (TMV-GBA).
- Het daadwerkelijk gebruik van de TMV-GBA is beperkt. UWV en SVB ontbraken als organisaties die gebruik maken van de TMV-GBA (onder opgave van redenen).
- De grote gemeenten hebben software en procedures om terugmeldingen te krijgen van hun afdelingen; bij kleinere gemeenten werkt de telefoon of de interne post als communicatiemiddel om terug te melden.
- Afnemers hebben niet in alle gevallen (voldoende) aanleiding om terug te melden.
- De criteria die men stelt voor gereede twijfel, zijn streng. Dat verklaart waarom er, ondanks dat afnemers bijvoorbeeld adresverschillen constateren, relatief weinig wordt teruggemeld.
- De samenhang in de keten van terugmelding is maar zeer beperkt geborgd.

Het onderzoek van de inspectie naar correctieverzoeken en terugmeldingen heeft een andere scope dan het BZK-onderzoek. Het onderzoek van de inspectie bestrijkt alle registraties en richt zich specifiek op het SUWI-domein. Met het onderzoek wil de inspectie zich een beeld vormen van de wijze waarop het proces van correctieverzoeken (door burgers) en terugmeldingen (door organisaties) is ingericht. De inspectie wil met dit inzicht het gebruik van correctieverzoeken en terugmeldingen in de uitvoering van de sociale zekerheid bevorderen.

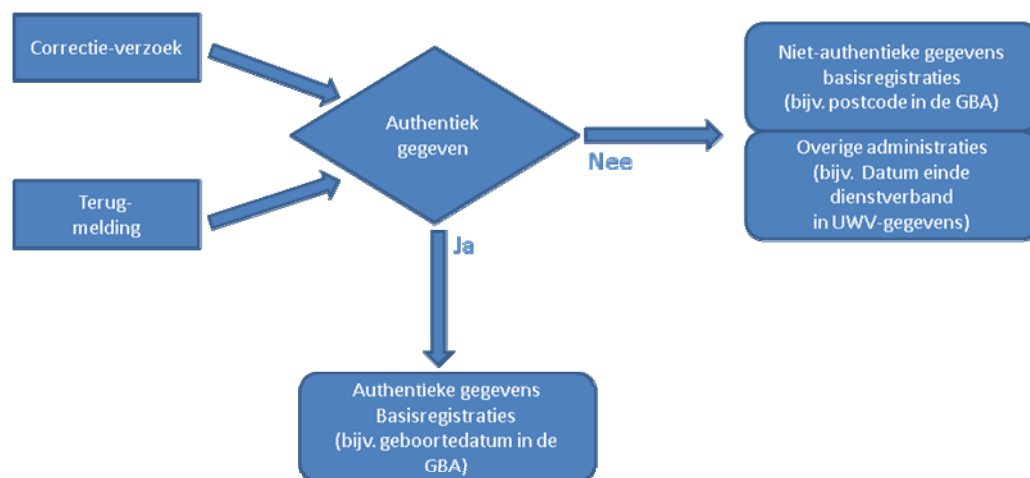
Afbakening

Het onderzoek richt zich op correctieverzoeken van burgers aan SUWI-partners, en terugmeldingen die SUWI-partners onderling doen.

Bij correctieverzoeken ligt de focus op de verwerking door de verantwoordelijke SUWI-partner. Bij terugmeldingen wordt zowel gekeken naar het doen van terugmeldingen, als naar de verwerking daarvan.

¹ Transparante verwerking van persoonsgegevens in het SUWI-domein, december 2011, Inspectie Werk en Inkomen.

² De GBA als basisregistratie, onderzoek naar het gebruik van de GBA, 15 november 2011, Deloitte/Zenc.



Figuur 1, Correctieverzoeken en terugmeldingen

2.3 Probleemstelling en onderzoeksvragen

Het onderzoek geeft een antwoord op de hoofdvraag:

Hoe is het proces van correctieverzoeken en terugmeldingen ingericht voor de gegevens die de SUWI-partners gebruiken, en in hoeverre draagt dit bij aan de kwaliteit van die gegevens?

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

- Welke producten en registraties, inclusief gegevens, zijn te onderkennen?
- Welke rollen en verantwoordelijkheden hebben SUWI-partners?
- Hoe hebben de SUWI-partijen hun werkprocessen ingericht om aan deze rollen en verantwoordelijkheden invulling te geven?
- Hoe functioneren deze werkprocessen in de praktijk?
- Draagt de wijze waarop deze werkprocessen in de praktijk functioneren, bij aan de kwaliteit van de gegevens?

2.4 Conceptueel model

Met de beantwoording van de onderzoeksvragen beoogt de inspectie inzicht te geven in hoe de processen rond correctieverzoeken en terugmeldingen zijn ingericht en hoe deze in de praktijk functioneren. Deelvragen 1 en 2 van het onderzoek zijn beschrijvend van aard. Voor de beantwoording van deelvragen 3 en 4 maakt de inspectie gebruik van een conceptueel model. Het model beschrijft de veronderstellingen die de inspectie hanteert over de inrichting van het proces van correctieverzoeken en terugmeldingen. Het antwoord op deelvraag 5 wordt afgeleid uit de antwoorden op deelvragen 1 tot en met 4.

Correctieverzoeken

De burger heeft diverse ingangen om (een deel van) zijn gegevens te raadplegen. Hij kan altijd een schriftelijk verzoek indienen bij de publiekrechtelijke organisatie om zijn eigen gegevens te raadplegen.

Steeds meer organisaties sluiten aan op voorzieningen waarmee de burger dit raadplegen ook digitaal kan doen. Met behulp van autorisatie door middel van zijn DigiD kan de burger dan inloggen bij de overheid via een zogenoemd portal (mijn.overheid.nl) waar hij zijn gegevens bij diverse publiekrechtelijke organisaties kan inzien. Via dit portal worden gegevens getoond vanuit de systemen van de betreffende organisatie.

Van een aantal van de getoonde gegevens is door de burger digitaal een correctieverzoek in te dienen. Voor sommige gegevens dient de burger een correctieverzoek schriftelijk in te dienen. Er wordt dan bijvoorbeeld een gedeeltelijk voorgevuld formulier getoond dat de burger aan moet vullen, uit moet printen en, vergezeld van bewijsstukken dient te retourneren. Na ontvangst van het verzoek wordt dit beoordeeld en verwerkt. Hierbij wordt in de registratie aangegeven dat het gegeven in onderzoek is en wordt de indiener geïnformeerd over tijdsduur, afhandeling en uitkomst van het onderzoek.

Op basis van het conceptueel model hanteert de inspectie de volgende veronderstellingen ten aanzien van correctieverzoeken:

1. SUWI-partners geven de burger een ingang om de gegevens die zij over hem hebben geregistreerd in te zien, en wijzen hem actief op deze inzagemogelijkheid
2. Burgers maken gebruik van de mogelijkheid om hun gegevens in te zien, controleren hun gegevens, en dienen als dat nodig is een correctieverzoek in
3. SUWI-partners nemen de correctieverzoeken in behandeling en verwerken deze
4. SUWI-partners informeren de burger over de voortgang en het resultaat van de verwerking

Schematisch:



Figuur 2, Procesgang correctieverzoeken

Terugmeldingen

Voor de professional zal veelal gelden dat deze gedurende de verwerking van gegevens van een klant een afwijking van gegevens bemerkt tussen twee gegevensbronnen. Indien dit twijfel oplevert bij de professional dan doet hij een terugmelding naar de verantwoordelijke. Bij authentieke gegevens spreken we over 'gerede twijfel'.

Hoe de terugmelding verloopt, is afhankelijk van het systeem van de verantwoordelijke en/of van de professional en op welke wijze de systemen op elkaar zijn aangesloten. Sommige systemen zijn door middel van een zogenoemde correctiefaciliteit aan elkaar gekoppeld, waarbij de professional in zijn eigen systeem een melding kan doen dat een gegeven mogelijk onjuist is. Deze melding wordt vervolgens gerouteerd naar het systeem van de verantwoordelijke.

Op basis van het conceptueel model hanteert de inspectie de volgende veronderstellingen ten aanzien van terugmeldingen:

1. SUWI-partners bieden als verantwoordelijke voor de gegevens die zij beschikbaar stellen aan anderen (afnemers), een ingang voor het doen van een terugmelding
2. De afnemer heeft een voorziening getroffen om de geboden ingang te benutten, en medewerkers maken in de praktijk gebruik van deze voorziening voor het doen van terugmeldingen
3. De verantwoordelijke neemt de terugmelding in behandeling en verwerkt deze
4. De verantwoordelijke informeert de afnemer over de voortgang en het resultaat van de terugmelding

Schematisch:



Figuur 3, Procesgang terugmeldingen

Bijlage 3 bevat een overzicht van alle wettelijke bepalingen die op dit onderwerp van toepassing zijn.

2.5 Onderzoeksmethode en reikwijdte uitspraken

Voor de algemene beeldvorming is een vooronderzoek uitgevoerd bij betrokken stakeholders: BKWI, SVB, UWV en een gemeente om een beeld te krijgen van correctieverzoeken en terugmeldingen in de praktijk.

Voor het eigenlijke onderzoek is gebruik gemaakt van deskresearch en semigestructureerde interviews met medewerkers van uitvoeringsinstanties. Bij de uitvoering is relevante documentatie opgevraagd en kennis genomen van beschikbare onderzoeken. Voor het gemeentelijke domein is uitgegaan van een steekproef van 12 gemeenten. Een gemeente is afgefallen omdat het niet lukte om binnen de onderzoeksperiode een afspraak te maken. De netto steekproef omvat daarom 11 gemeenten.

Bij deze gemeenten is gesproken met medewerkers van de sociale dienst, die verantwoordelijk zijn voor de informatievoorziening (zoals informatiemanagers, systeembeheerders en hoofd sociale dienst). Bij een aantal gemeenten is tevens gesproken met medewerkers die contact hebben met klanten, zoals consulenten en klantmanagers. Bij UWV en SVB is gesproken met informatiemanagers. Het onderzoek bij UWV en SVB heeft op centraal niveau plaatsgevonden. Een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksmethode is opgenomen in bijlage 2.

De voorlopige bevindingen zijn in een expertsessie met de uitvoeringsorganisaties besproken. Voor zover deze bespreking aanleiding gaf tot nieuwe inzichten, zijn deze in de deze nota meegenomen.

De bevindingen over UWV en SVB geven een landelijk representatief beeld. De bevindingen over gemeenten zijn landelijk representatief voor zover deze betrekking hebben op producten en registraties (deelvraag 1) en rollen en verantwoordelijkheden (deelvraag 2). De gemeentelijke bevindingen over de inrichting van de werkprocessen (deelvraag 3) en het functioneren in de praktijk (deelvraag 4) geven een beeld van voorkomende varianten. Deze bevindingen zijn niet statistisch representatief in de zin dat op basis hiervan uitspraken zouden kunnen worden gedaan over de mate waarin de gevonden varianten landelijk gezien voorkomen.

In dit onderzoek gaat het om de correctieverzoeken en terugmeldingen die betrekking hebben op individuele gevallen. Bestandsvergelijkingen, waarbij grote hoeveelheden gegevens van diverse organisaties met elkaar vergeleken worden om (mogelijke) verschillen te signaleren, vallen buiten dit onderzoek. In een eerder onderzoek van de Inspectie SZW is hieraan aandacht aan besteed.³

³ Gegevensuitwisseling WWB/WIJ, december 2011, Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Inspectie Werk en Inkomen, R11/10.

3 Gegevensverzamelingen

Bij gegevensverzamelingen kan worden gedacht aan gegevens uit de intake en claimbeoordeling, uitkeringsadministraties, re-integratiesystemen, systemen met informatie over de arbeidsmarkt, etc. Deze systemen bevatten uiteenlopende gegevens. De gemeentelijke basisadministratie komt afzonderlijk aan de orde omdat dit een van de landelijk benoemde basisregistraties is, die een aantal authentieke gegevens kent. De basisregistraties bevatten authentieke en niet-authentieke gegevens. De term authentiek gegeven is alleen van toepassing binnen de basisregistraties.

Veel van deze gegevensverzamelingen zijn gekoppeld aan de gegevensverzamelingen binnen andere organisaties.

Binnen het SUWI-domein vindt uitwisseling van gegevens plaats met behulp van Suwinet. Met Suwinet-Inkijk heeft een professional via een webpagina overzicht over de gegevens van de klant. De klant zelf kan deze gegevens via het Digitaal Klant Dossier (DKD) onder meer bekijken op mijn.overheid.nl.

Suwinet-Inkijk is de voorziening waarmee professionals binnen het SUWI-domein het DKD van een klant kunnen zien. Dit betreft een representatie van alle bekende gegevens van de klant, die bij onderliggende bronnen worden opgevraagd en via een webbrowser worden getoond, of door middel van een ander mechanisme (Suwinet-Inlezen) direct wordt ingelezen in de eigen systemen van de uitvoerder. Uiteraard is dit gebruik omgeven met een stelsel van autorisatiebeheer, waarmee ongeautoriseerd gebruik wordt tegengegaan.

Binnen het domein van werk en inkomen geldt het beginsel van de eenmalige gegevensuitvraag; dit beginsel is binnen het SUWI-domein verankerd door de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU). Kort gezegd houdt dit beginsel in, dat een overheidsorgaan in beginsel geen informatie aan de burger uit mag vragen die bij een ander overheidsorgaan al bekend is. De gegevens die onder de WEU vallen, zijn opgenomen in Bijlage II van het Besluit SUWI en betreffen die gegevens, die door de wetgever geacht worden van voldoende kwaliteit te zijn om, eenmaal door de burger verschaft, niet nogmaals uit te vragen bij de burger. Het gaat dan onder andere om gegevens van UWV over de inschrijving en uitkering, gemeentelijke WWB uitkeringsgegevens en gegevens van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) (zie bijlage 5 voor een overzicht van deze gegevens).

Gegevensverzamelingen binnen de uitvoering bevatten gegevens die de uitvoerder nodig heeft om zijn proces goed te kunnen uitvoeren. Naast gegevens die noodzakelijk zijn voor het vaststellen van het recht op uitkering, gaat het ook om andere gegevens zoals contactgegevens. Welke gegevens dit zijn, verschilt per uitvoerder. Het gaat dan bijvoorbeeld om zaken als een correspondentieadres, telefoonnummer, email, etc. Op welke wijze de burger deze gegevens zelf kan wijzigen, verschilt per organisatie. Bij UWV kan de burger dit soort gegevens zelf wijzigen en worden deze zonder verder onderzoek overgenomen. Bij de SVB gaat het altijd via de behandelaar.

Een specifieke gegevensverzameling is de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA). De GBA bevat persoonsgegevens van iedereen die in Nederland woont of gewoond heeft. Hierbij is er voor iedere persoon een

zogenoemde persoonslijst aangelegd, waarin gegevens staan over o.a. naam, geboortedatum, verblijfplaats, BSN, etc. In bijlage 1d bij het Besluit GBA is een limitatieve opsomming opgenomen van die gegevens in de GBA, die als authentiek worden aangemerkt (zie bijlage 4 voor een overzicht).

Publiekrechtelijke overheidsorganisaties zijn sinds 1 januari 2010 verplicht om de authentieke gegevens te betrekken uit de GBA wanneer zij voor de uitvoering van hun taken persoonsgegevens gebruiken.

Voor deze authentieke gegevens geldt dat deze door de afnemer zonder verder onderzoek in de uitvoering gebruikt moeten worden, tenzij er bij de afnemer gerede twijfel over de juistheid van een dergelijk gegeven bestaat. Om de kwaliteit te garanderen is ten aanzien van de authentieke gegevens een terugmeldplicht van toepassing, die inhoudt dat de afnemer bij gerede twijfel aan de juistheid van het gegeven, verplicht is hiervan melding te maken bij de verantwoordelijke.

Het begrip 'gerede twijfel' blijkt in de praktijk een drempel voor het doen van terugmeldingen. Het onderzoek van BZK naar het gebruik van de GBA concludeert dat het aantal terugmeldingen achterblijft doordat afnemers het begrip te strikt hanteren.⁴ De melding wordt pas gedaan als zij er zelf zeker van zijn dat het betreffende GBA-gegeven onjuist is. Naar aanleiding van deze bevinding heeft het agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR), een handreiking opgesteld, waarin aangegeven wordt hoe afnemers het begrip gerede twijfel in de praktijk het best kunnen hanteren.⁵ De hoofdpunten uit de handreiking zijn door middel van een circulaire onder de aandacht gebracht.⁶ De strekking van de handreiking en de circulaire is dat afnemers het begrip gerede twijfel ruim dienen op te vatten. Dat wil zeggen: de constatering dat een GBA-gegeven afwijkt van een gegeven waarover de afnemer beschikt, is in beginsel voldoende, tenzij er een plausibele verklaring is voor deze afwijking.

De handreiking Gerede Twijfel benoemt twee elementen die aanwezig moeten zijn: de afnemer heeft een sterk vermoeden dat een authentiek gegeven onjuist is en dat vermoeden is ergens op gebaseerd. Hierbij wordt als onbestelbaar retour ontvangen post als voorbeeld aangehaald. Onbestelbaar retour ontvangen post kan een signaal inhouden, dat na verificatie bij de GBA tot gerede twijfel leidt. De handreiking stelt voorts dat het voor terugmelding niet altijd sprake hoeft te zijn van *gerede* twijfel. Afnemers zijn bij twijfel *altijd* verplicht om terug te melden, ook wanneer de grondslag daarvan niet deugdelijk kan worden vastgesteld.

Om deze verplichte terugmelding te faciliteren heeft het agentschap BPR, met de invoering van de GBA als basisregistratie, een terugmeldvoorziening (TMV-GBA) laten ontwikkelen. Hiermee kunnen afnemers van de GBA een terugmelding doen. Ook voor andere basisregistraties zoals de Basis Registratie Voertuigen (RDW) en de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) zijn terugmeldvoorzieningen gebouwd. Om hierin meer eenduidigheid te krijgen, is men vanuit de rijksoverheid bezig met het (door)ontwikkelen van Digimelding, waarmee een afnemer een terugmelding kan doen aan alle aangesloten basisregistraties. Op dit moment is een proef met Digimelding 1.2 afgesloten. Met Digimelding versie 2.0 hoopt men meer afnemers te bereiken. Op dit moment is in de praktijk geen sprake van één instrument waarmee een afnemer op een eenduidige manier direct terug kan melden.

Een deel van de in de GBA opgenomen gegevens is als authentiek aangemerkt. Voor de overige (niet-authentieke) gegevens geldt dat deze niet zonder meer gebruikt

⁴ De GBA als basisregistratie, onderzoek naar het gebruik van de GBA, 15 november 2011, Deloitte/Zenc.

⁵ Handreiking Gerede Twijfel voor afnemers van GBA-gegevens, Ministerie van BZK/PBR, 25 mei 2012.

⁶ Circulaire 'Wanneer terugmelden van afwijkende gegevens aan de GBA (gerede twijfel)', Ministerie van BZK, 1 juni 2012..

mogen worden voor publiekrechtelijke taken, het kan dus nodig zijn om op deze gegevens nader onderzoek te doen voordat deze gebruikt kunnen worden. Voor de gegevens die niet als authentiek zijn aangemerkt, bestaat geen terugmeldverplichting, maar terugmelden daarover is wel mogelijk. Het kan gaan om gegevens waar de overheid niet verantwoordelijk voor is (bijvoorbeeld postcode) of historische gegevens (bijvoorbeeld vorige gemeente van inschrijving).⁷

Een burger wordt in de GBA ingeschreven op het woonadres of, bij het ontbreken daarvan, op een briefadres. Dit adres is in beginsel het adres waar deze burger te bereiken is door de overheid. In de praktijk nemen veel instanties verschillende adressen in hun registraties op, zoals een tijdelijk verblijfsadres, correspondentieadres, etc. Deze gegevens staan niet in de GBA. De minister van BZK verzoekt afnemers zeer terughoudend te zijn met het opnemen van dit soort niet authentieke adresgegevens in hun administraties.⁸

SVB en gemeenten dienen een door hen toegekende uitkering op te schorten, wanneer het adres van de uitkeringsgerechtigde afwijkt van het GBA-adres. Een dergelijk voorschrift is (nog) niet opgenomen in de wetten die door UWV worden uitgevoerd, met uitzondering van de Toeslagenwet.

De GBA kent onder andere de functie 'vertrokken onbekend waarheen' (VOW) en de code 'in onderzoek'. Het CBS heeft eind 2011 onderzoek gedaan naar de kenmerken van personen die zich niet laten uitschrijven uit de GBA en dus de status VOW krijgen. Hieruit komt naar voren dat er zo'n 387.000 personen in de GBA staan vermeld met deze status. Voor de code 'in onderzoek' wordt door een geïnterviewde aangegeven dat dit aanzienlijk hoger ligt.

Binnen het SUWI-domein worden vooralsnog geen basisregistraties beheerd (het gemeentelijke beheer van de GBA ligt bij afdelingen als burgerzaken, niet bij sociale diensten).

De beoogde Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen (BLAU), die uit een deel van de gegevens van de huidige polisadministratie van UWV zal bestaan, is nog in ontwikkeling. Besluitvorming hierover wordt eind 2012 verwacht.

⁷ Vertrokken onbekend waarheen. Demografische en sociaal economische kenmerken van de personen die bij de gemeente geen aangifte doen van vertrek. CBS 2011.

⁸ Circulaire 'Correcte registratie op een briefadres in de GBA', Ministerie van BZK, 1 juni 2012.

4 Correctieverzoeken

Er zijn voor de burger diverse manieren om na te gaan welke gegevens van hem bekend zijn binnen de overheid. Via diverse websites kan de burger, na inloggen met zijn DigiD, zien op welke manier hij is geregistreerd. Zo kan de burger onder andere zijn digitaal klantdossier raadplegen zoals dit door de SUWI uitvoerders wordt gebruikt.

Burgers hebben inzage in de over hen geregistreerde GBA-gegevens via mijn.overheid.nl en ze kunnen deze gegevens opvragen bij de afdeling Burgerzaken van de gemeente waar ze staan ingeschreven.

De mogelijkheden voor de burger om zijn gegevens te corrigeren, indien deze volgens hem niet juist zijn, variëren. Veelal wordt de burger doorverwezen om contact op te nemen met de verantwoordelijke voor de informatie. Er zijn geen eenduidige procedures voor het indienen van een correctieverzoek.

Indien daar aanleiding voor is, kunnen burgers hun gegevens bij de afdeling Burgerzaken laten wijzigen. Het agentschap BPR adviseert SUWI-partijen die een correctieverzoek over een authentiek gegeven uit de GBA ontvangen, om dit niet zelf in behandeling te nemen of terug te melden, maar de burger door te sturen naar Burgerzaken.⁹ Een uitzondering betreft de situatie wanneer er geen contact (meer) is met de burger en de SUWI-partij kan vaststellen dat de burger zelf geen belang heeft bij het indienen van een correctieverzoek bij de verantwoordelijke.

Er is bij UWV, SVB en gemeenten geen getalsmatige informatie over het aantal verzoeken dat per kanaal (telefoon, brief, e-mail, Suwinet-correctie van BKWI) binnenkomt, het totale aantal verzoeken, de verwerking en de afhandeling van deze verzoeken.

4.1 Gemeenten

Het onderzoek van de inspectie wijst uit dat van digitale correcties van burgers op niet-authentieke gegevens weinig of geen sprake is. Regelmatig gaven medewerkers van sociale diensten aan dat burgers niet of nauwelijks kennis namen van internetfaciliteiten ter controle van hun gegevens, zoals DKD via bijvoorbeeld Werk.nl.

Een aantal respondenten merkt op correcties te ontvangen van burgers die reageerden op de zogenaamde statusoverzichten die de betreffende sociale diensten regelmatig (veelal 1 keer per half jaar) versturen naar hun klanten. Hierop staan gegevens vermeld, die de burgers dienen te controleren. De statusformulieren moeten bij gebleken onjuistheden worden geretourneerd.

Bij de intake worden de gegevens van de klant, die al beschikbaar zijn bijvoorbeeld in Suwinet, veelal met de klant doorgenomen. Bij verschillen wordt de klant gevraagd om nadere bewijsstukken. Bij de intake vindt veelal nog eens een controle plaats op de juistheid van al bekende gegevens.

⁹ Circulaire 'Gerede Twijfel' van de minister van BZK van 1 juni 2012, kenmerk 2012-0000306845, met daarbij de handreiking 'Gerede twijfel voor afnemers van GBA-gegevens' d.d. 25 mei 2012 van het agentschap BPR. Zie ook Overkleef-Verburg geciteerd in 'De virtuele identiteit in de sociale zekerheid', SVB, Dogan en Van Everdingen, pagina 21'.

Uit het onderzoek bleek dat sommige sociale diensten wel, en andere sociale diensten geen procedure hadden voor de verwerking van correctieverzoeken. Als er een procedure was, stond deze niet in alle gevallen op papier, en werd deze soms niet gevolgd.

De meeste onderzochte gemeenten beschikken niet over een mogelijkheid op de eigen website, waarmee de klant kan kennisnemen van de mogelijkheden tot correctie en zijn verzoek kan afhandelen. Een aantal sociale diensten in het onderzoek gaf aan, de burger ook niet op andere wijze te informeren over de mogelijkheden om zijn gegevens in te zien, en om daarover correctieverzoeken in te dienen.

Verder blijkt dat sommige sociale diensten wel zijn aangesloten op Suwinet-Correctie van BKWI (een voorziening die zowel is te gebruiken voor correctieverzoeken door de burger, als voor terugmeldingen door professionals in de uitvoering), maar dat die aansluiting niet operationeel is gemaakt. Dit sluit aan op informatie die de inspectie ontving van BKWI, waaruit blijkt dat een zestigtal sociale diensten toegang heeft tot Suwinet-Correctie, maar dat een handvol er ook werkelijk gebruik van maakt. BKWI geeft aan dat het voor deze sociale diensten gaat om enkele correcties per jaar.

Volgens BKWI blijkt uit onderzoek dat de toegang tot de correctieservice voor de burger op Werk.nl voor de meeste klanten niet duidelijk of onbekend is.¹⁰

De meeste gemeenten stimuleren de burger niet actief om kennis te nemen van zijn gegevens in de gemeentelijke systemen. Dit kan er mede oorzaak van zijn dat de burger weinig correctieverzoeken doet. De inspectie kwam bij het onderzoek één gemeente tegen, die een publiciteitscampagne had gevoerd om burgers en klanten te wijzen op de (nieuwe) digitale mogelijkheden voor inzage in en correctie van hun gegevens. Dit leverde maar enkele correctiemeldingen per jaar op. Of dit komt doordat de kwaliteit van de gegevens in de registraties goed is, dan wel door gebrek aan interesse bij de klant, kan uit dit onderzoek niet worden afgeleid.

4.2 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Op de site van UWV wordt de burger gewezen op de mogelijkheden met betrekking tot inzage en correctie. De correctievoorziening is voor de klant niet goed vindbaar/zichtbaar op Werk.nl. UWV is voornemens om dit aan te passen.

Bij UWV is sprake van een centrale melding en verwerking van correctieverzoeken die mondeling (telefonisch), per mail of per brief worden ingediend. Deze verzoeken komen binnen bij het klantcontactcentrum (KCC). Deze afdeling wijst de klant daarbij op de zogenaamde wijzigingsformulieren die kunnen worden gedownload van Werk.nl en UWV.nl en vervolgens ingevuld moeten worden geretourneerd. Inmiddels is het voor de klant ook mogelijk om de correctie voor UWV WERKbedrijf digitaal door te geven. Voor dergelijke digitale correcties kan de klant gebruik maken van de correctieservice op Werk.nl. De klant is door UWV gemachtigd om zelf correcties door te voeren op contactgegevens als telefoonnummer en e-mailadres.

Uit overzichten die van BKWI zijn ontvangen, blijkt dat in 2011 gemiddeld circa 1000 correcties per maand bij UWV (divisie WERKbedrijf) binnenkomen.

¹⁰ Panel-onderzoek onder 15 burgers uit 2010, uitgevoerd door SIRA in het kader van de uitwerking van de WEU.

Volgens BKWI gaat het daarbij in 80 procent van de gevallen om veranderingen in telefoonnummers. BKWI gaf aan dat een groot deel van de correcties bij UWV de status 'in behandeling' heeft.

Een belangrijke administratie bij UWV betreft de zogenaamde polisadministratie. In deze administratie staan gegevens geregistreerd over m.n. lonen, werk en uitkeringen. De burger kan hierin inzage krijgen en om correcties verzoeken via het digitaal verzekeringsbericht (DVB). De burger dient hierbij gebruik te maken van een schriftelijke toezending van een ingevuld PDF-formulier. Dit formulier is te vinden op Werk.nl. In 2009 is het DVB 150.000 maal geraadpleegd door 50.000 bezoekers. UWV heeft in 2009 ongeveer 1250 correctieverzoeken ontvangen en in 1000 gevallen heeft UWV de gegevens aangepast.¹¹

Correctieverzoeken van burgers/klanten worden vastgelegd in het klantdossier. Er is geen afzonderlijke registratie waarin correctieverzoeken en hun afhandeling worden vastgelegd. Audits op het proces van correctieverzoeken vinden plaats indien sprake is van gegevens die betrekking hebben op recht, duur en hoogte van de uitkering.

4.3 Sociale Verzekeringsbank

De SVB heeft op de site 'Mijn SVB' de mogelijkheid geopend voor klanten om de SVB te verzoeken om tot correctie van zijn of haar gegevens over te gaan. Daarbij hoeft het niet te gaan om een enkel gegeven. De correctie kan betekenis hebben voor de complete vaststelling van het uitkeringsrecht. De SVB houdt geen aantallen bij van deze correcties. Klanten kunnen zich ook op andere wijzen tot de SVB richten met een verzoek om correctie, zoals telefonisch of per email. Hiervan zijn geen tellingen bekend. De SVB zoekt vervolgens zonodig contact met de melder, om te kunnen vaststellen of daadwerkelijk tot correctie moet worden overgegaan, of corrigeert het gegeven onmiddellijk als nader onderzoek niet nodig is. Om reden van de eigen faciliteiten is SVB niet aangesloten op de correctievoorziening van BKWI. Anders dan UWV biedt SVB de klant geen mogelijkheid om meer contactgegevens zoals telefoonnummer of e-mailadres eigenhandig te corrigeren. Correctieverzoeken worden altijd verwerkt door een daartoe aangewezen behandelaar.

De SVB hanteert een werkproces voor correctieverzoeken van burgers over een gegeven uit de GBA. De medewerker van de SVB verzoekt de burger die een gegeven uit de GBA wil wijzigen, om contact op te nemen met de afdeling Burgerzaken van hun gemeente. De medewerker maakt hiervan een aantekening in het klantdossier, en houdt bij of het desbetreffende gegeven in de GBA gewijzigd wordt.

¹¹ Rapport Samenwerking UWV en Belastingdienst. Twaalfde rapportage april 2010. Op weg naar de stabiele keten. Bijlage bij kamerstukken 2009/2010, 31066 nr. 88.

5 Terugmeldingen

5.1 Niet-authentieke gegevens

Gemeenten

Terugmeldingen van gemeenten aan andere organisaties

Uit het onderzoek blijkt dat er niet of nauwelijks sprake is van terugmeldingen van gemeenten aan andere organisaties binnen het SUWI-domein. Een uitzondering hierop betreft het gegeven 'einde dienstverband', dat de gemeente ontleent aan Suwinet, en waarvoor UWV de verantwoordelijke is. Meerdere sociale diensten zeggen dat de klant regelmatig een andere datum doorgeeft dan in Suwinet geregistreerd is. In vrijwel alle gevallen neemt de gemeente dan zelf contact op met de werkgever om definitief uitsluitel te krijgen. Gegeven de korte tijdsspanne tussen ontslag en uitkeringsaanvraag is het voor de gemeente meestal geen probleem om de werkgever daadwerkelijk te bereiken.

Na de consultatie van de werkgever kunnen sociale diensten twee wegen volgen, zo blijkt uit de interviews. De gemeente wijzigt indien nodig de datum en informeert het UWV over deze wijziging (meestal telefonisch, geen geautomatiseerde ondersteuning), of de gemeente wijzigt de datum en doet verder niets. Van de sociale diensten die de eerste weg kozen, vernam de inspectie dat UWV meestal niet reageerde op de informatie die hierover door de gemeente werd verstrekt. De tweede groep stelt vast dat de gegevens die nodig zijn voor de eigen administratie, op orde zijn gebracht en dat daarmee kon worden volstaan.

Suwinet-Correctie van BKWI kan, behalve voor correctieverzoeken door burgers, ook worden ingezet voor het doen van terugmeldingen naar andere organisaties of professionals. Een zestigtal sociale diensten beschikt over een aansluiting op deze voorziening. Zowel uit de informatie van BKWI, als uit de interviews met de sociale diensten blijkt dat deze sociale diensten hiervan geen gebruik maken.

Onbekendheid van de medewerkers, het ontbreken van een organisatieoverschrijdende behoefte, en de goede kwaliteit van de gegevens in Suwinet, werden het vaakst genoemd als argument voor het uitblijven van het doen van terugmeldingen. Echter ook de volgens sommige geïnterviewden slechte kwaliteit van de gegevens in Suwinet (waardoor melding een druppel op een gloeiende plaat zou zijn) en ook de angst voor het doen van onnodige meldingen worden een enkele keer als argument genoemd.

Terugmeldingen van andere organisaties aan sociale diensten

Sociale diensten ontvangen niet of nauwelijks terugmeldingen. Eén gemeente meldt dat ze door de Belastingdienst nog wel eens wordt geïnformeerd over (vermeende) fouten in de aangifte van een klant.

De aansluiting op de correctievoorziening van BKWI heeft geen invloed op het aantal ontvangen terugmeldingen. Aangesloten sociale diensten ontvangen vrijwel nooit een terugmelding via deze voorziening, wat in overeenstemming is met de opgaven van BKWI hierover.

Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Meldingen van UWV aan andere organisaties

UWV meldt in principe alleen terug op authentieke gegevens. Dat wil zeggen dat signalen naar andere registraties die binnen het SUWI-domein worden gebruikt niet plaatsvinden. UWV is voorstander van één Rijksbrede voorziening, te weten Digimelding. Uitzondering op de regel dat UWV niet terugmeldt over niet-authentieke gegevens betreft de resultaten die voortkomen uit acties van de interventieteams. Hierbij gaat het om een beperkt aantal concrete fraudesignalen. Volgens UWV is er ook weinig behoefte aan het gebruik van een correctievoorziening zoals die van BKWI, hoewel UWV WERKbedrijf daarop wel is aangesloten. De correctievoorziening van BKWI heeft mede betrekking op gegevens die geen onderdeel uitmaken van de (authentieke) gegevens van een basisregistratie of die niet tot een basisregistratie behoren. Digimelding voorziet niet, en zal op korte termijn ook niet voorzien in meldingen over gegevens die niet afkomstig zijn uit basisregistraties. Deze applicaties kunnen daarom niet in de plaats treden van de correctievoorziening BKWI. Daarbij gaat het om gegevens die relevant kunnen zijn voor de uitvoering binnen het SUWI-domein. Een gegeven als het telefoonnummer kan andere organisaties behulpzaam zijn als deze in contact zouden willen komen met een burger.

Meldingen van andere organisaties aan UWV

UWV is verantwoordelijk voor de Polis, waarin gegevens worden geadmistreerd over lonen, arbeids- en uitkeringsverhoudingen. Deze administratie is weliswaar nog geen basisregistratie, maar zal dat naar verwachting wel worden. UWV heeft dan ook een speciale terugmeldfaciliteit voor Polis ingericht, de zogenaamde IRA (individuele reactie afhandeling). Terugmeldingen die via IRA binnenkomen, worden centraal verzameld en afgehandeld. Van andere terugmeldingen dan op gegevens uit Polis is volgens UWV geen sprake. Aantallen hiervan zijn niet bekend.

Sociale Verzekeringsbank

Meldingen van SVB aan andere organisaties

Net als UWV hecht SVB sterk aan het gebruik van één landelijke terugmeldvoorziening, te weten Digimelding. SVB meldt net als UWV niet terug op niet authentieke gegevens.

SVB droeg net als veel gemeentelijke respondenten aan dat de betrouwbaarheid van Suwinet-gegevens de laatste jaren behoorlijk is toegenomen. De SVB wijst daarbij op de verantwoordelijkheden die de partners elkaar hebben opgelegd in de diverse SLA's die zijn afgesloten. Deze nopen ertoe de kwaliteit van gegevens waarvoor men zelf de verantwoordelijke is, op orde te hebben. Een bijzondere positie nemen de afspraken in die SVB en CVZ hebben gemaakt in het kader van de uitvoering van de AWBZ. Omdat CVZ niet behoort tot het SUWI-domein, wordt hier verder niet op ingegaan. SVB is niet aangesloten op de correctievoorziening van BKWI, en maakt daar dus ook geen gebruik van.

Meldingen van andere organisaties aan SVB

SVB merkt op nooit of nauwelijks terugmeldingen te ontvangen. Volgens SVB beheert het geen gegevens die andere partners voor hun proces nodig hebben. Uitzonderingen hierop is het gegeven "Verzekeringsstatus Volksverzekeringen" dat wordt gebruikt voor de AWBZ (waarop hier niet nader wordt ingegaan) en het gegeven 'gemoedsbezwaard'. Op dit laatste gegeven wordt niet teruggemeld richting SVB.

5.2 Authentieke gegevens

De afnemers van de GBA zijn vanaf 1 januari 2010 wettelijk verplicht om in het geval van gereede twijfel over een authentiek gegeven uit de GBA terug te melden aan de verantwoordelijke. Voor de GBA is de verantwoordelijke de afdeling Burgerzaken van de gemeente. Onder de afnemers van de GBA zijn de SUWI-partners. SVB en UWV dienen als buitengemeentelijke afnemers voor terugmelding gebruik te maken van de digitale terugmeldvoorziening van agentschap BPR (TMV-GBA).¹² De TMV-GBA is gekoppeld aan de centrale, landelijke GBA-database, de GBA-V (de V staat voor 'verstrekkingen'), die wordt geactualiseerd vanuit de gemeentelijke GBA-systemen. De sociale diensten zijn als binnengemeentelijke afnemer niet verplicht tot het gebruik van de TMV-GBA, maar dienen wel een proces te hebben ingericht voor terugmelding. Het agentschap BPR raadt aansluiting van de sociale dienst op de TMV-GBA wel aan, omdat ook binnengemeentelijke afnemers soms een terugmelding moeten doen van een persoon in een andere gemeente. Andere terugmeldvoorzieningen zijn Digimelding van Logius en Suwinet-Correctie van BKWI, die beide op de TMV-GBA zijn aangesloten. Afnemers die deze voorzieningen gebruiken, voldoen daarmee automatisch aan de verplichte aansluiting op de TMV-GBA.

Het rapport van BZK over het gebruik van de GBA geeft aan dat door UWV in 2011 ruim twaalf miljoen GBA / GBA-V bevragingen zijn gedaan en door SVB circa zes miljoen.¹³ De bevragingen door gemeenten lopen ook in de miljoenen. Het aantal terugmeldingen, door middel van de TMV-GBA, varieert sterk per organisatie. In het overzicht van het agentschap BPR komen UWV en SVB niet voor. De inspectie komt hier later op terug. Het aantal terugmeldingen via de TMV-GBA door gemeenten is beperkt. Er zijn 10 gemeenten die in de eerste acht maanden van 2011 elk meer dan honderd terugmeldingen via de TMV-GBA doorgaven.

In dit rapport constateren de onderzoekers dat het aantal terugmeldingen op de GBA achterblijft doordat gebruikers te strenge criteria hanteren voor het begrip 'gereede twijfel'. Hierdoor oordelen zij in veel gevallen ten onrechte dat een geconstateerde afwijking van bijvoorbeeld een adresgegeven niet voor terugmelding in aanmerking komt. In reactie op het onderzoek heeft de minister van BZK in een brief aan de Tweede Kamer aangekondigd de afnemers van de GBA nogmaals actief te benaderen om de TMV-GBA daadwerkelijk te gebruiken.¹⁴ Zij heeft hen de circulaire 'Gerede Twijfel' toegezonden, met daarbij een handreiking 'Gerede twijfel voor afnemers van GBA-gegevens'¹⁵.

Gemeenten

Volgens het genoemde onderzoek van BZK zijn vrijwel alle gemeenten aangesloten op de TMV-GBA, maar maakt 20–30% van de gemeenten daar daadwerkelijk gebruik van. Uit het rapport blijkt dat gemeenten verantwoordelijk zijn voor maximaal 12 procent van alle terugmeldingen die via de TMV-GBA plaatsvinden. Een verklaring voor dit relatief lage percentage is dat een groot deel van de terugmeldingen door gemeenten binnengemeentelijk is. Deze terugmeldingen vinden volgens de onderzoekers in de meeste gemeenten niet via de TMV-GBA plaats, maar via de telefoon, fax, papier of e-mail. De reden daarvoor is volgens de onderzoekers dat *"de TMV binnengemeentelijk niet altijd werkt, omdat het niet*

¹² Handleiding Verplicht gebruik en Verplichte terugmelding GBA - Versie 1.0, BPR, 5 april 2007.

¹³ De GBA als basisregistratie. Onderzoek naar het gebruik van de GBA. Rapport in opdracht van het ministerie van BZK. Deloitte/Zenc, 15 november 2011.

¹⁴ Kamerstukken II 2011/12, 27 859, nr. 57.

¹⁵ Circulaire 'Gerede Twijfel' van de Minister van BZK van 1 juni 2012, kenmerk 2012-0000306845, met daarbij de handreiking 'Gerede twijfel voor afnemers van GBA-gegevens' d.d. 25 mei 2012 van het agentschap BPR.

logisch is om als gemeentelijke afdeling via een landelijk GBA-netwerk te melden aan een collega-afdeling binnen de eigen organisatie."

Omdat van de terugmeldingen die via deze weg verlopen, geen dossiers worden aangelegd, is er geen zicht op de omvang van deze stroom.

Eén van de binnengemeentelijke afnemers van de GBA is de sociale dienst. De sociale diensten kunnen voor terugmelding aansluiten op de TMV-GBA, Digimelding van Logius, Suwinet-Correctie van BKWI, of een eigen voorziening of procedure inrichten. Het merendeel van de door de inspectie geïnterviewde sociale diensten heeft geen elektronische terugmeldvoorziening en geen procedure voor terugmelding opgesteld. Onder de door ons geïnterviewde sociale diensten heeft één de TMV-GBA geïnstalleerd, een aantal is niet bekend met deze voorziening. Geen van de sociale diensten is aangesloten op Digimelding. Eén sociale dienst is aangesloten op Suwinet-Correctie van BKWI, maar maakt daar in de praktijk geen gebruik van. Enkele sociale diensten hebben zelf een voorziening voor terugmelding getroffen.

De geïnterviewde functionarissen van sociale diensten geven aan dat zij in de praktijk niet of incidenteel op de GBA terugmelden. De terugmeldingen die werden genoemd, hadden uitsluitend betrekking op het adresgegeven uit de GBA. Voor zover de terugmeldingen worden gedaan, worden deze in persoon, via de telefoon of via de mail gedaan. Dit geldt ook voor de sociale diensten die hiervoor wel een elektronische voorziening hebben. Hierdoor hebben de sociale diensten veelal geen zicht op het aantal terugmeldingen, dat daadwerkelijk wordt gedaan.

Een aantal van de geïnterviewde sociale diensten geeft aan dat het lage aantal terugmeldingen te maken heeft met de wijze waarop het proces van de WWB-aanvraag is ingericht. Een vast onderdeel van de aanvraagprocedure is het controleren van het opgegeven adres in de GBA (controle aan de poort). Als het adres niet overeenkomt, wordt de aanvraag buiten behandeling gesteld, om pas te worden hervat als de klant kan aantonen dat het GBA-adres aan de feitelijke situatie is aangepast. Het beeld dat de sociale diensten schetsen, is dat de consultants/klantmanagers daardoor niet vaak een afwijking ten opzichte van het GBA-adres zullen aantreffen, die voor terugmelding in aanmerking komt. Ook onbekendheid met terugmelding bij consultants/klantmanagers speelt een rol. Een aantal geïnterviewden geeft expliciet aan dat hun collega's niet (allemaal) op de hoogte zijn van de terugmeldingsplicht en de mogelijkheden om terug te melden.

De geïnterviewde sociale diensten geven aan dat terugmelding aan de orde kan zijn op het moment dat de sociale recherche op basis van fraudeonderzoek gereede twijfel heeft over de juistheid van een GBA-gegeven. Er is bijvoorbeeld een vermoeden dat het feitelijke adres afwijkt van het GBA-adres. De sociale recherche dient in deze gevallen terug te melden, de sociale dienst heeft als afnemer immers de terugmeldplicht (met motivering). De geïnterviewde sociale diensten hebben niet in beeld of sociaal rechercheurs altijd terugmelden, of hoe vaak zij dit doen. Uit de interviews met de sociale diensten komt naar voren dat zij dit niet altijd doen.

Een medewerker van een sociale dienst, waarmee de inspectie tijdens het vooronderzoek heeft gesproken, gaf aan dat de sociale recherche niet terugmeldt, omdat burgerzaken dan het fraudedossier opvraagt. De sociale recherche binnen deze gemeente staat op het standpunt dat zij het fraudedossier niet mogen overdragen. Het resultaat is dat helemaal niet meer wordt teruggemeld. In deze specifieke situatie wordt de terugmelding ten onrechte verbonden aan het overdragen van een dossier. In deze situatie geven afnemer en verantwoordelijke een verschillende uitleg over voorwaarden die verbonden zijn aan terugmelding. Hierdoor wordt in bepaalde gevallen mogelijk ten onrechte niet teruggemeld.

Het algemene beeld dat uit de interviews met de sociale diensten naar voren komt, is dat de consultants en rechercheurs geen belang hebben bij terugmelden. Het is een extra handeling die men moet uitvoeren terwijl men de informatie voor het eigen proces al op orde heeft. Vooral de respondenten uit de kleinere gemeenten geven aan weinig belang te zien in terugmelding.

De geïnterviewde sociale diensten zijn wel allemaal aangesloten op de abonnementenservice van de GBA, waardoor zij automatisch alle mutaties op de GBA ontvangen (dus ook mutaties die het resultaat zijn van een terugmelding).

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

Voor terugmelding op de GBA maakte UWV tot enige tijd geleden gebruik van Digimelding van Logius bij wijze van proef. Op het moment van onderzoek was Digimelding niet beschikbaar; UWV maakt nu tijdelijk rechtstreeks gebruik van de TMV-GBA. Digimelding blijft voor UWV echter de voorkeursapplicatie, omdat dit een rijksbrede voorziening voor terugmelding op alle basisregistraties is. Het voordeel daarvan is volgens UWV dat één voorziening volstaat voor de wettelijk verplichte terugmeldingen op alle basisregistraties. De verwachting is dat Digimelding in het voorjaar van 2013 weer operationeel zal zijn.

De terugmeldingen van UWV hebben, net als die van de sociale diensten, vrijwel uitsluitend betrekking op het adresgegeven.

Terugmeldingen op de GBA komen bij UWV nauwelijks voor: in 2011 zijn 20 terugmeldingen via Digimelding/TMV-GBA gedaan. In het onderzoek van BZK wordt UWV niet genoemd als gebruiker van de TMV-GBA. Dit komt omdat UWV in die periode ook geen gebruik heeft gemaakt van deze voorziening. UWV geeft als verklaring voor het lage aantal terugmeldingen dat het GBA-adresgegeven voor UWV relatief weinig belang heeft. Voor de bulk van de uitkeringen die UWV versterkt, is de uitbetaling van de uitkering niet gekoppeld aan overeenstemming tussen het door de uitkeringsgerechtigde opgegeven adres en het GBA-adres. Alleen voor de Toeslagenwet is dit het geval. In 2011 ontvingen 178.000 personen een uitkering in het kader van de Toeslagenwet.¹⁶

Sociale Verzekeringsbank

Bij de SVB zijn twee vormen van terugmeldingen op de GBA aangetroffen: op basis van gereede twijfel na eigen onderzoek en naar aanleiding van correctieverzoeken.

In de eerste categorie vallen de terugmeldingen die voortkomen uit een fraudeonderzoek. Een voorbeeld daarvan is de situatie waarin het onderzoek heeft uitgewezen dat een burger zijn hoofdverblijf in het buitenland heeft. De SVB acht de uitkomst van een fraudeonderzoek voldoende basis voor gereede twijfel. In de gevallen dat het fraudeonderzoek een afwijkend gegeven aan het licht brengt, vindt dan ook altijd terugmelding plaats. Formeel moet de gemeente waaraan de SVB de terugmelding doet, zelf aanvullend onderzoek doen naar het betreffende gegeven. Volgens de SVB is het voor een aantal gemeenten in de praktijk zo, dat zij een GBA-gegeven na terugmelding door SVB zonder meer wijzigen. SVB geeft aan dat dit gemeenten zijn, die inmiddels zoveel vertrouwen hebben gekregen in de melding van SVB, dat ze nu zonder eigen onderzoek tot correctie overgaan.

De SVB hanteert een werkproces voor correctieverzoeken van burgers over een gegeven uit de GBA. De medewerker van de SVB verzoekt de burger die een gegeven uit de GBA wil wijzigen, om contact op te nemen met de afdeling burgerzaken van hun gemeente. De medewerker maakt hiervan een aantekening in

¹⁶ UWV Kwantitatieve informatie 2011.

het klantdossier, en houdt bij of het betwiste gegeven in de GBA gewijzigd wordt. Als het gegeven niet binnen acht weken is gewijzigd, doet de medewerker een terugmelding aan de betreffende gemeente.

Volgens de SVB vinden er jaarlijks circa 1500 terugmeldingen plaats. In de meeste gevallen ontvangt de SVB binnen zes weken een reactie van de gemeente, waarin de gemeente aangeeft dat naar aanleiding van de terugmelding een onderzoek heeft plaatsgevonden en dat het onderzoek is afgerond. In de weinige gevallen dat na zes weken geen reactie is ontvangen, stuurt de SVB-medewerker een rappel. Het komt zelden voor dat een gemeente dan nog geen reactie stuurt.

Na ontvangst van de reactie van de gemeente kijkt de SVB-medewerker in de GBA om te zien of het betreffende gegeven is gewijzigd. Als dit niet het geval is, dan neemt de SVB-medewerker aan dat het GBA gegeven juist is. De SVB neemt het ongewijzigde GBA-gegeven dan als uitgangspunt voor het uitkeringsproces. Als het gegeven wel is gewijzigd, dan bekijkt de SVB-medewerker welke consequenties deze mutatie heeft voor de uitvoering van de regelingen die de SVB uitvoert. Evenals bij de gemeenten heeft een wijziging meestal betrekking op een adresgegeven. Volgens SVB betreft dit ongeveer 90 procent van de gevallen. Wijzigingen in naam, geboortedatum en geslacht komen minder vaak voor, wat grotendeels samenhangt met de aard van deze gegevens.

Een SVB-medewerker kan in bepaalde gevallen afwijken van het GBA-gegeven. Een voorbeeld daarvan is de fictieve geboortedatum in de GBA. Een fictieve geboortedatum komt vooral voor bij burgers die als immigrant naar Nederland zijn gekomen. Als alleen het jaar van geboorte vaststaat, hanteert de GBA bijvoorbeeld de datum 0-0-1950. Door het ontbreken van dag en maand is een dergelijke datum onbruikbaar voor de vaststelling van het recht op AOW. In het voorbeeld waarin alleen een geboortjaar in het GBA staat, kent SVB de fictieve geboortedag en -maand 1-7 toe. In het voorbeeld hanteert de SVB dus geboortedatum 1-7-1950.

Voor de terugmeldingen maakt SVB geen gebruik van de TMV-GBA, maar hanteert men een formulier. Dit is dan ook de reden dat SVB ontbreekt in de opgave van BZK.

Op termijn wil SVB voor terugmeldingen gebruik gaan maken van Digimelding. Net als UWV heeft SVB een voorkeur voor Digimelding omdat dit een rijksbrede en geen sectorale voorziening is. Nu Digimelding niet goed functioneert, onderzoekt de SVB alternatieven. Een van de opties is het terugmeldmechanisme van Suwinet.

Bijlage 1

Verklaring van de belangrijkste begrippen en variabelen

Afnemer

Organisatie die op basis van een autorisatiebesluit gegevens verstrekt kan krijgen uit de Basisregistratie Personen. De organisatie moet aantonen dat deze gegevens noodzakelijk zijn voor de uitoefening van zijn taak.

Authentiek gegeven

Een in een basisregistratie opgenomen gegeven dat bij wettelijk voorschrift als authentiek is aangemerkt. Voor deze gegevens geldt een verplicht gebruik door de bestuursorganen, tenzij er bij een bestuursorgaan gerede twijfel over de juistheid van zo'n gegeven bestaat. In dat geval mag het bestuursorgaan afwijken, onder de voorwaarde dat het een terugmelding doet naar de registratiehouder.

Basisregistratie

Basisregistraties bevatten gegevens die de overheid heeft over burgers, bedrijven, instellingen, geometrische objecten en over andere zaken. Deze registraties kunnen door alle overheidsorganisaties die deze gegevens voor hun taak nodig hebben, gebruikt worden.

Burgerservicenummer (BSN)

Het burgerservicenummer is een uniek nummer voor iedereen die in de Basisregistratie Personen wordt geregistreerd.

Correctierecht

Het op verzoek van een ingeschrevene corrigeren van onjuist opgenomen gegevens over die persoon in een registratie waarin persoonsgegevens zijn opgenomen. Als voorwaarde geldt, dat alles wat uit (wettelijke) brondocumenten correct is overgenomen, slechts gewijzigd kan worden na overleggen van een recenter of sterker brondocument. De correctie gebeurt binnen vier weken en is gratis. De termijn van vier weken kan met telkens acht weken worden verlengd, als het verzoek betrekking heeft op gegevens over de burgerlijke staat of de nationaliteit.

Correctieverzoek

Een verzoek van een burger om naar zijn mening foutieve gegevens te laten wijzigen.

Digimelding

Set van Standaarden voor elektronisch berichtenverkeer tussen overheidsorganisaties. Regelt de logistieke zaken rond het berichtenverkeer, zoals het adres waar het bericht naar verstuurd moet worden, de beveiliging van de inhoud van het bericht en de aflevering van het bericht. Digikoppeling is een bouwsteen van de Nederlandse Overheid Referentiearchitectuur (NORA). Tot 11 januari 2010 was de naam Overheidsservicebus (OSB).

Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA)

De gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens bevat gegevens van ingezetenen van Nederland en bepaalde groepen niet-ingezetenen, zoals overledenen. De verantwoordelijkheid voor de bijhouding van deze gegevens ligt bij de gemeenten. De GBA is in 2007 als 'basisregistratie' voor persoonsgegevens aangewezen.

Gerede twijfel

Het begrip 'gerede twijfel' is globaal in wetteksten vastgelegd. Voor de basisregistratie GBA is er een handreiking opgesteld waarin het begrip nader is uitgelegd.¹⁷

GBA-Verstrekkingen (GBA-V)

De centrale verstrekkingvoorziening voor de GBA. Deze voorziening bevat een kopie van elke gemeentelijke persoonslijst en zal vanaf de introductie van de RNI (Registratie niet ingezetenen) ook een kopie bevatten van elke RNI-persoonslijst, m.a.w. elke persoonslijst in de Basisregistratie Personen. Afnemers kunnen aan GBA-V zogenaamde 'ad hoc vragen' stellen. Het ligt in de bedoeling dat GBA-V (fase: Full Service) alle geautomatiseerde verstrekkingen uit de GBA c.q. Basisregistratie Personen gaat verzorgen.

Inzagerecht

Iedere ingeschrevene heeft recht op inzage in de gegevens die over hem geregistreerd zijn; de inzage is gratis. Het inzagerecht is niet beperkt tot de gegevens van de eigen persoonslijst; ook de persoonslijsten van gerelateerden waar de persoon op voorkomt, vallen hieronder. Daarnaast heeft de ingeschrevene recht op inzage in de gegevensverstrekking aan afnemers over zijn persoonsgegevens. De registratiehouder houdt een protocol bij van deze gegevensverstrekking. Om te voorkomen dat aan niet-geautoriseerde personen inzage wordt verleend, moet de persoon zich identificeren voordat hij of zij de gegevens mag inzien.

NUP

NUP staat voor 'Nationaal Uitvoerings Programma betere Dienstverlening en e-overheid'. Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen hebben in het NUP. afspraken gemaakt over het aanbrengen van focus en samenhang in het ontwikkelen van bouwstenen en het in gebruik nemen van een gezamenlijke basisinfrastructuur voor e-dienstverlening.

Terugmelding

Het melden van twijfel over de juistheid van een gegeven in een registratie.

Terugmeldplicht

De verplichting van een afnemer van gegevens uit een basisregistratie om een terugmelding te doen.

Terugmeldfaciliteit (TMF)

Generiek systeem dat een schakel vormt tussen afnemers die terugmeldingen doen en de basisregistraties waaraan terugmeldingen gedaan worden.

Terugmeldvoorziening (TMV-GBA)

Systeem voor de GBA dat fungeert als schakel tussen een terugmeldende afnemer en de gemeente waaraan de terugmelding is gericht.

Verantwoordelijke

Degene die verantwoordelijk is voor het leveren en zo nodig aanpassen van de gegevens.

¹⁷ Handreiking Gerede Twijfel voor afnemers van GBA-gegevens | 25 mei 2012, Agentschap BPER.

Bijlage 2

Methodologische verantwoording

Onderzoeksvraag

Het onderzoek geeft een antwoord op de hoofdvraag:

Hoe is proces van correctieverzoeken en terugmeldingen ingericht voor de gegevens die de SUWI-partners gebruiken en in hoeverre draagt dit bij aan de borging van de kwaliteit van die gegevens?

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

1. Welke producten en registraties, inclusief gegevens, zijn te onderkennen?
2. Welke rollen en verantwoordelijkheden hebben SUWI-partners?
3. Hoe hebben de SUWI-partijen hun werkprocessen ingericht om aan deze rollen en verantwoordelijkheden invulling te geven?
4. Hoe functioneren deze werkprocessen in de praktijk?
5. Draagt de wijze waarop deze werkprocessen in de praktijk functioneren bij aan het borgen van de kwaliteit van de gegevens?

De onderzoekspopulatie

De inspectie richt zich met het onderzoek niet op afzonderlijke uitvoeringsorganisaties, maar neemt de keten in totaliteit in beschouwing. Het onderzoek heeft plaatsgevonden bij gemeenten, Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI), Inlichtingenbureau (IB), UWV en SVB.

Onderzoeksaanpak en gebruikte methoden en technieken van onderzoek

Voor de algemene beeldvorming is een vooronderzoek uitgevoerd bij betrokken stakeholders: BKWI, SVB en UWV en een gemeente om een beeld te krijgen van correctieverzoeken en terugmeldingen in de praktijk. Voor het onderzoek bij gemeenten zijn 12 gemeenten geselecteerd. Bij de uitvoering is relevante documentatie opgevraagd en kennis genomen van beschikbare onderzoeken. De inventarisatie van producten en registraties (deelvraag 1) en rollen en verantwoordelijkheden (deelvraag 2) is gebaseerd op deskresearch. De deskresearch bestond uit documentonderzoek, het raadplegen van websites en het inventariseren van relevante onderzoeksresultaten. De inrichting van de werkprocessen (deelvraag 3) en het functioneren van de werkprocessen in de praktijk (deelvraag 4) zijn in kaart gebracht door middel van semigestructureerde interviews met medewerkers van gemeenten, UWV, SVB en BKWI. Hierbij is tevens relevante documentatie opgevraagd en kennis genomen van beschikbare onderzoeken. Voor SVB en UWV is uitgegaan van de veronderstelling dat de procesinrichting landelijk identiek is. Deze aanname is in oriënterende gesprekken met vertegenwoordigers van deze organisaties bevestigd. Bij UWV en SVB heeft de uitvraag daarom op centraal niveau plaatsgevonden. Bij UWV heeft de inspectie gesproken met een informatiemanager en bij SVB met een informatieadviseur en een vestigingsmedewerker.

Voor het gemeentelijke domein is verondersteld dat de inrichting van de werkprocessen divers is. Om deze diversiteit in beeld te brengen is een selecte steekproef van gemeenten getrokken. Bij de samenstelling van deze steekproef is uitgegaan van de veronderstelling dat de inrichting van de werkprocessen samenhangt met de omvang van de gemeente en de uitvoering in een eigen sociale dienst of in een ISD. Onder ISD worden in dit verband alle vormen van samenwerking met andere gemeenten in de uitvoering van de WWB verstaan. Op

basis van deze twee variabelen zijn 12 gemeenten geselecteerd. De onderstaande tabel geeft de verdeling van de gemeenten op deze twee variabelen weer.

Tabel

Steekproef gemeenten naar aantal inwoners en samenwerkingsvorm

| | Aantal inwoners (x1.000) | | | Totaal |
|----------------|--------------------------|-------|-----|--------|
| | 10-20 | 20-50 | >50 | |
| Sociale dienst | 1 | 4 | - | 5 |
| ISD | 3 | - | 4 | 7 |
| Totaal | 4 | 4 | 4 | 12 |

Een gemeente is afgefallen omdat het niet lukte om binnen de onderzoeksperiode een afspraak te maken. Het betreft een kleine gemeente die in de uitvoering samenwerkt met een ISD. De netto steekproef omvat daarom 11 gemeenten. Binnen deze 11 gemeenten zijn vervolgens medewerkers geselecteerd die op de hoogte zijn van de procesinrichting van de gemeentelijke sociale dienst ten aanzien van de informatieprocessen in relatie tot correctieverzoeken en terugmeldingen. Afhankelijk van onder meer de omvang en organisatie van de gemeente kan deze deskundigheid bij een verschillende functionaris (of bij meerdere functionarissen) zijn belegd. In het kader van dit onderzoek is gesproken met informatiemanagers, kwaliteitsmedewerkers, gegevensbeheerders, applicatiebeheerders en teamleiders binnen de sociale dienst. Indien de gemeente voor de uitvoering van de WWB samenwerkt in een ISD-verband is gesproken met medewerkers van de betreffende ISD. In totaal zijn 14 medewerkers met inhoudelijke expertise geïnterviewd. Bij enkele gemeenten zijn tevens consultants werk en inkomen geïnterviewd.

Expertsessie

De voorlopige bevindingen zijn in een expertsessie met de uitvoeringsorganisaties besproken. Voor zover deze bespreking aanleiding gaf tot nieuwe inzichten zijn deze in de definitieve bevindingen meegenomen.

Reikwijdte van de bevindingen

De bevindingen over UWV en SVB geven een landelijk representatief beeld. De bevindingen over gemeenten zijn landelijk representatief voor zover deze betrekking hebben op producten en registraties (deelvraag 1) en rollen en verantwoordelijkheden (deelvraag 2). De gemeentelijke bevindingen over de inrichting van de werkprocessen (deelvraag 3) en het functioneren in de praktijk (deelvraag 4) geven een beeld van de voorkomende varianten. Deze bevindingen zijn niet statistisch representatief in de zin dat op basis hiervan uitspraken zouden kunnen worden gedaan over de mate waarin de gevonden varianten landelijk gezien voorkomen.

Bijlage 3

Wettelijk kader

Wat zeggen in het domein van werk en inkomen toepasselijke wetten over correctieverzoeken en terugmeldingen?

Dit onderzoek spitst zich toe op het proces van correctieverzoeken en terugmeldingen van de registraties die binnen het domein van werk en inkomen voor de uitvoering worden gebruikt door de SUWI-partners. Daarom wordt eerst een overzicht gegeven van wat over correctieverzoeken (door geregistreerden) of terugmeldingen (door de desbetreffende bestuursorganen) in wet- en regelgeving, met name de SUWI-wet- en regelgeving, aan voorschriften is neergelegd.

De WBP (Wet bescherming persoonsgegevens)

In artikel 35 en 36 zijn algemene regels gegeven voor correctieverzoeken door de betrokkene (degene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben). De WBP is een algemene wet op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, die aan aantal overkoepelende normen geeft.

Voor het domein van werk en inkomen geldt dat voor zover de algemene normen niet zijn geconcretiseerd in bijzondere wetgeving (zoals de Wet SUWI en de WWB), de WBP van toepassing is op de gebieden die niet in de bijzondere wetgeving zijn geregeld. Ten aanzien van de GBA heeft de wetgever een ander model gehanteerd. Voor het terrein van de GBA is in de Wet GBA een uitputtend (privacy-)regime geschapen en wordt in de wet vermeld dat de toepasselijkheid van de algemene regels wordt uitgesloten. In beide gevallen moeten de regels, voor zover ze onder het EG-recht en het Verdrag van Straatsburg vallen, daarmee in overeenstemming zijn.¹⁸

Het UWV heeft de Regeling inzage en correctierecht UWV gepubliceerd.¹⁹ De regeling, die is gebaseerd op hoofdstuk 6 van de WBP, heeft enerzijds tot doel betrokkenen een houvast te geven bij het uitoefenen van deze rechten, en anderzijds duidelijkheid te geven over de procedure die UWV hanteert bij het afhandelen van dergelijke verzoeken. Daarin staat onder meer dat UWV binnen vijf werkdagen na ontvangst van een verzoek om inzage of correctie een ontvangstbevestiging verstuurt (art. 4). Tevens deelt men schriftelijk binnen vier weken na ontvangst van het verzoek mee of, dan wel in hoeverre aan het verzoek om correctie wordt voldaan. Een eventuele weigering is met redenen omkleed. UWV voert een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming zo spoedig mogelijk uit (art. 8).

Wet SUWI: UWV

Het UWV draagt zorg voor de polisadministratie en is verantwoordelijke in de zin van de WBP voor de gegevens die het zelf verzamelt voor de hem opgedragen uitvoering van wetten, en bewerker in de zin van de WBP van de gegevens die het krijgt van de belastingdienst en het CBS. Het UWV raadpleegt ter verificatie de GBA (gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens) voor de desbetreffende gegevens die het in de polisadministratie verwerkt. Dit is bepaald in artikel 33 van de Wet SUWI. Op grond van artikel 33b van de Wet SUWI verifieert het UWV bij de belastingdienst het burgerservicenummer (BSN) en de persoonsgegevens die

¹⁸ Kamerstukken II, 1997/1998, 25 892, nr. 3, p. 12.

¹⁹ Stcrt. 2009, 11907.

daarbij horen, bij eerste opname in de polisadministratie en vervolgens indien daar aanleiding toe is.

Op grond van artikel 33c, eerste lid, van de Wet SUWI informeert UWV de werknemer over de gegevens die het in de polisadministratie registreert over de arbeidsverhouding van de werknemer. Artikel 33c, derde lid van de Wet SUWI verplicht de werknemer ertoe om, als die door UWV geregistreerde gegevens niet juist of niet volledig zijn, meteen een correctieverzoek bij het UWV in te dienen met aanduiding van de juiste gegevens.

Wanneer iemand bij het UWV een aanvraag indient (voor een uitkering op grond van de WWB of de loaw, dan wel de WW, de ZW, de arbeidsongeschiktheidswetten of de TW), dient het UWV hem op grond van artikel 5.2a, tweede lid, van het Besluit SUWI te informeren over de soort gegevens die het UWV heeft, welke niet van betrokkene zelf afkomstig zijn, en over de bron waaruit deze gegevens afkomstig zijn.

Artikel 5.2b van het Besluit SUWI geeft aan betrokkene de mogelijkheid om het UWV, c.q. het college van B&W te verzoeken om, wanneer de gegevens niet juist of niet volledig zijn, deze te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen. Als UWV of B&W niet verantwoordelijke in de zin van de WBP zijn voor zo'n gegeven, zenden zij het correctieverzoek door naar de verantwoordelijke.

In artikel 3.8 *Vulling en onderhoud van de verzekerdenadministratie* is in het eerste lid bepaald dat UWV de vulling en het onderhoud van de Verzekerdenadministratie (VZA) baseert op ontvangst en verificatie van ondermeer de volgende gegevens en berichtenstromen: een schriftelijk verzoek van de verzekerde tot verbetering aanvulling of verwijdering van hem betreffende gegevens, en verificatieberichten. Artikel 3.10 *Verificatie van gegevens* van de Regeling SUWI zijn regels opgenomen over de verificatie van gegevens door UWV.

Wet SUWI: SVB

In de SUWI-wet- en regelgeving zijn voor de SVB geen specifieke verplichtingen opgenomen over correctieverzoeken en terugmeldingen.

Wet SUWI en WWB: gemeenten

In de Wet SUWI en in de WWB zijn ten aanzien van gemeenten geen bepalingen opgenomen over correctieverzoeken en terugmeldverplichtingen.

Wel is in artikel 40, derde lid, van de WWB voor B&W de verplichting opgenomen om de WWB-uitkering op te schorten, indien het door de uitkeringsgerechtigde opgegeven adres van hemzelf, van zijn echtgenoot of van een kind afwijkt van het adres waaronder de betrokkene in de GBA staat ingeschreven. Volgens de memorie van toelichting is het doel hiervan een bijdrage te leveren aan de fraudebestrijding door de betrouwbaarheid van het adresgegeven in de GBA te vergroten; dit wordt bereikt door het belang van de burger bij een correcte inschrijving in de GBA te vergroten: een onjuiste inschrijving kan gevolgen hebben voor de betreffende overheidsprestatie.²⁰

De Wet GBA (Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens): UWV, SVB en gemeenten

De SUWI-partijen (UWV, SVB en gemeenten) zijn afnemers in de zin van de Wet GBA. Daarom rust, op grond van artikel 62 Wet GBA, op hen de verplichting om,

²⁰ Kamerstukken II, 2002/2003, 28 870, nr. 3, p. 67.

wanneer zij gerede twijfel hebben over de juistheid van een authentiek gegeven dat zij hebben verkregen uit de GBA, daarvan mededeling te doen aan het college van B&W van de gemeente waar betrokkene volgens de GBA zijn woonplaats heeft. Op grond van artikel 62 van het Besluit GBA doet de afnemer aan het college van B&W mededeling van geconstateerde afwijking tussen gegevens, verstrekt uit de GBA, en gegevens waarvan hij op andere wijze kennis heeft. Zo'n mededeling noemt het Besluit GBA een terugmelding. Na ontvangst van een terugmelding stellen B&W de afnemer zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen vijf werkdagen, de afnemer ervan in kennis of naar aanleiding van de terugmelding gegevens in de GBA zijn verbeterd, aangevuld of verwijderd, dan wel dat er bij het gegeven de aantekening "in onderzoek" is geplaatst. In het laatste geval stellen B&W de afnemer na het onderzoek ervan in kennis of naar aanleiding van de terugmelding gegevens in de GBA zijn verbeterd, aangevuld of verwijderd.

Van de gegevens in de GBA kan in zijn algemeenheid worden vastgesteld dat bij of krachtens de wet de benodigde voorzieningen getroffen zijn, die ervoor zorgen dat wordt voldaan aan strenge eisen van betrouwbaarheid en duidelijkheid. Dit wordt in hoge mate bepaald door de regeling omtrent de bronnen waaraan de gegevens ontleend mogen worden. Hoofdreël in verband hiermee is dat gegevens worden ontleend aan schriftelijke bronnen, waarbij vastgelegd wordt van welk brondocument een gegeven afkomstig is. Voor feiten die zich in Nederland hebben voorgedaan, betreft het de akten van de burgerlijke stand, registers van de gerechten en van de departementen van Justitie, gerechtelijke uitspraken en schriftelijke aangiften van betrokkenen. Voor feiten die zich niet hier te lande hebben voorgedaan, betreft het in het buitenland opgemaakte akten van de burgerlijke stand en, in andere gevallen, geschriften die ter zake de meeste zekerheid geven (artikelen 36 tot en met 54). Teneinde de actualiteit van de gegevens zoveel mogelijk te verzekeren, rusten op de ambtenaren van de burgerlijke stand, griffiers van de gerechten, bepaalde departementen van Justitie, zekere andere departementen en de colleges van burgemeester en wethouders duidelijk omschreven verplichtingen spoedig melding te doen van feiten die van belang zijn voor de bijhouding van de GBA (artikelen 55 tot en met 64). Voorts gelden voor de burger precies uitgewerkte verplichtingen om snel opgave te doen van gegevens die van belang zijn voor de bijhouding van de GBA (artikelen 65 tot en met 77), waarbij het niet nakomen strafbaar is gesteld (artikel 110), en heeft de burger – zo weinig mogelijk beknopte – rechten op inzage in en verbetering van de gegevens (artikelen 78 tot en met 86). Ten slotte hebben de colleges van burgemeester en wethouders de mogelijkheid en de verantwoordelijkheid ambtshalve gegevens op te nemen, bijvoorbeeld in gevallen waarin de burger nalatig blijft of een onjuiste opgave heeft gedaan.

Bijlage I bij Regeling SUWI: terugmelden

Bijlage I bij de Regeling SUWI gaat ook uit van een terugmeldprocedure. Aan het slot van paragraaf 1.2 *Verantwoordelijkheden* staat vermeld: "Bij een redelijk vermoeden van onjuistheid van een gegeven afkomstig uit een wettelijke basisregistratie zijn de afnemers in de regel verplicht daarvan melding te doen bij de registerhouder. Daar waar nog geen sprake is van een wettelijke basisregistratie worden gezamenlijke afspraken gemaakt over terugmelding door ontvangers." Ook in paragraaf 1.4 *Uitgangspunten & keten producten* wordt melding gemaakt van een terugmeldprocedure: "Ook wordt in de Keten-SLA aandacht besteed aan de wijze waarop partijen de kwaliteit van de gegevens borgen. Dit uit zich bijvoorbeeld in een terugmeld procedure voor het geval bij een geleverd gegeven een redelijk vermoeden van onjuistheid bestaat, en een correctieprocedure voor betrokkenen."

In paragraaf 4.10 *Correctieservice* van de Keten SLA (GeVS SLA 8.0) wordt melding gemaakt van deze correctieservice, die er is voor de professional en de burger.²¹

Algemene wet inzake rijksbelastingen

In de Algemene wet inzake rijksbelastingen (AWR) is vastgelegd dat er een basisregistratie inkomen (BRI) is. In de BRI zijn inkomensgegevens met bijbehorende temporele en meta-kenmerken opgenomen. Deze temporele en meta-kenmerken bestaan uit gegevens uit andere basisregistraties (zoals bijvoorbeeld het BSN gegeven) en achtergrondinformatie bij de inkomensgegevens. Het inkomensgegeven is een authentiek gegeven.²²

De BRI is een gesloten systeem, dat alleen voor met name genoemde bestuursorganen (afnemers) toegankelijk is om daaraan inkomensgegevens te ontlenen voor de uitvoering van hun wettelijke taak; meestal gaat het daarbij om de uitvoering van inkomensafhankelijke regelingen. Het systeem wordt gesloten genoemd, omdat uit deze basisregistratie geen gegevens openbaar worden gemaakt.

In artikel 21h AWR is voor de afnemers de verplichting neergelegd om bij gerede twijfel over de juistheid van een authentiek gegeven dat zij uit de BRI hebben gekregen, dit terug te melden aan de inspecteur.

Het UWV, de SVB en de gemeenten zijn afnemer van de BRI.

Wanneer de burger niet in de heffing van de inkomstenbelasting wordt betrokken (dit betreft bijna 3,5 miljoen mensen) wordt het fiscale jaarloon van betrokkene in de BRI opgenomen. Het vertrekpunt voor het jaarloon is anders dan voor het verzamelinkomen. De gegevens over het fiscale loon worden via de veelal maandelijkse loonaangifte van de werkgever of uitkeringsinstantie verkregen door de Belastingdienst. Na afloop van het belastingjaar wordt aan de hand van die gegevens uit de Polisadministratie, eventueel aangevuld met een aan de werknemer opgelegde naheffingsaanslag loonbelasting, het authentieke jaarloon bepaald.²³

²² Artikel 21a, eerste lid, AWR.

²³ Kamerstukken II 2006/07, 31 085, nr. 3, p. 5.

Bijlage 4

Lijst authentieke gegevens GBA

Bijlage 1d. Bijlage bij artikel 58a van het Besluit gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens

De authentieke gegevens zijn de volgende algemene gegevens over de ingeschrevene

1. Gegevens over de burgerlijke staat

a. Naam:

- geslachtsnaam;
- voornamen.

b. Geboorte:

- geboortedatum;
- geboorteplaats;
- geboorteland en zo nodig gebiedsdeel.

c. Geslacht.

d. Ouders:

- geslachtsnaam;
- voornamen;
- geboortedatum.

e. Huwelijk dan wel geregistreerd partnerschap en eerdere huwelijken of eerdere geregistreerde partnerschappen:

- datum huwelijkssluiting of datum aangaan geregistreerd partnerschap;
- datum ontbinding, dan wel nietigverklaring huwelijk of geregistreerd partnerschap.

f. Echtgenoot dan wel geregistreerd partner en eerdere echtgenoten of geregistreerde partners:

- geslachtsnaam;
- voornamen;
- geboortedatum.

g. Kinderen:

- geslachtsnaam;
- voornamen;
- geboortedatum.

h. Overlijden:

- overlijdensdatum.

i. Data ingang en beëindiging rechtsgeldigheid gegevens:

- datum ingang rechtsgeldigheid;
- datum beëindiging rechtsgeldigheid.

2. Gegevens over de nationaliteit

- nationaliteit of nationaliteiten, dan wel een aanduiding dat de betrokkene geen nationaliteit bezit, of een aanduiding dat de nationaliteit van de betrokkene niet kan worden vastgesteld;
- de aantekening dat op grond van artikel 17 van de Rijkswet op het Nederlanderschap is vastgesteld dat de betrokkene niet de Nederlandse nationaliteit bezit;
- de aantekening dat de betrokkene op grond van de Wet betreffende de positie van Molukkers als Nederlander behandeld wordt.

3. Gegevens over het verblijfsrecht van de vreemdeling
 - de aantekening over het verblijfsrecht;
 - datum ingang verblijfsrecht;
 - datum beëindiging verblijfsrecht.
4. Gegevens over de gemeente van inschrijving en het adres in die gemeente alsmede het verblijf in Nederland en het vertrek uit Nederland
 - a. Gemeente van inschrijving:
 - gemeente.
 - b. Adres, voor zover het betreft een woonadres:
 - straatnaam en zo nodig gemeentedeel;
 - huisnummer;
 - aanduiding bij huisnummer;
 - letter bij huisnummer;
 - toevoeging bij huisnummer;
 - lokatiebeschrijving en zonodig gemeentedeel.
5. Gegevens over het burgerservicenummer van de ingeschrevene burgerservicenummer ingeschrevene.
6. Gegevens over de burgerservicenummers van de ouders, de echtgenoot dan wel de geregistreeerde partner, de eerdere echtgenoten of eerdere geregistreeerde partners en de kinderen
 - burgerservicenummer ouder;
 - burgerservicenummer echtgenoot dan wel geregistreeerde partner;
 - burgerservicenummer eerdere echtgenoot;
 - burgerservicenummer eerdere geregistreeerde partner;
 - burgerservicenummer kind.
7. Gegevens over het gebruik door de ingeschrevene van de geslachtsnaam van de echtgenoot, de geregistreeerde partner, de eerdere echtgenoot of de eerdere geregistreeerde partner
 - de aantekening dat de ingeschrevene de eigen geslachtsnaam voert;
 - de aantekening dat de ingeschrevene de geslachtsnaam van de echtgenoot, de geregistreeerde partner, de eerdere echtgenoot of de eerdere geregistreeerde partner voert;
 - de aantekening dat de ingeschrevene de geslachtsnaam van de echtgenoot, de geregistreeerde partner, de eerdere echtgenoot of de eerdere geregistreeerde partner vooraf doet gaan aan de eigen geslachtsnaam;
 - de aantekening dat de ingeschrevene de geslachtsnaam van de echtgenoot, de geregistreeerde partner, de eerdere echtgenoot of de eerdere geregistreeerde partner doet volgen op de eigen geslachtsnaam.

Bijlage 5

Besluit SUWI, Bijlage II

Overzicht gegevens eenmalige uitvraag: gegevens en herkomst (als bedoeld in artikel 5.2a, eerste lid, Besluit SUWI).

GBA*

* Gegevens genoemd in bijlage 1d. bij artikel 58a van het Besluit gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens voor zover van toepassing:

Gegevens over de burgerlijke staat.

Gegevens over de nationaliteit.

Gegevens over het verblijfrecht van de vreemdeling.

Gegevens over de gemeente van inschrijving.

Gegevens over het burgerservicenummer van de ingeschrevene, van de echtgenoot dan

wel van de geregistreerde partner, de eerdere echtgenoten of eerdere geregistreerde

partners en de kinderen.

Gegevens over het gebruik door de ingeschrevene van de geslachtsnaam van de echtgenoot, de geregistreerde partner, de eerdere echtgenoot of de eerdere geregistreerde partner.

UWV

Gegevens over inschrijving.

Gegevens over werkervaring.

Gegevens over beschikbaarheid voor arbeid.

Gegevens over dienstverlening.

Gegevens over opleiding.

Gegevens over vacature.

Polisadministratie: gegevens over de inkomstenverhouding, inkomstenopgave en inkomstenperiode, gegevens betreffende verzekering, noodzakelijk voor het doel, genoemd in artikel 33, tweede lid, onderdeel a, van de Wet SUWI.

Gegevens over maatregelen.

Gegevens over het arbeidsverleden.

Gegevens over uitkeringen.

Gegevens over uitkeringsstatus en re-integratiegegevens.

SVB

Gegevens over de kinderbijslag.

Gegevens over de uitkeringen Algemene nabestaandenwet (Anw).

Gegevens over de uitkeringen Algemene ouderdomswet (AOW).

Gegevens over algemene bijstand in de vorm van een aanvullende inkomensvoorziening ouderen op grond van paragraaf 5.4 van de WWB.

Gemeenten

WWB, WIJ: Gegevens over data uitkering.

Gegevens over maatregel.

Gegevens over huisvesting.

Gegevens over leefvorm.

Gegevens over het normbedrag.

Gegevens over de beëindiging van de uitkering.

Gegevens over betaalbaarstelling.

Gegevens over bijzondere bijstand.

Gegevens over vordering.
Gegevens over inkomsten, classificatie Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004 en munteenheid.
WWIK: Gegevens over uitkering.
Ioaw: Gegevens over uitkering.
Gegevens over beëindiging en vordering.
Ioaz: Gegevens over uitkering.
Gegevens over beëindiging en vordering.
Gemeentelijke gegevens over re-integratie gemeenten:
Gegevens over doelgroep;
Gegevens over trajectplan;
Gegevens over loonkostensubsidie;
Gegevens over vrijstelling arbeidsplicht;
Gegevens over participatieplaats;
Gegevens over re-integratiepositie;
Gegevens over uitkeringsstatus.

RDW

Gegevens over aansprakelijkheid
Gegevens over status voertuig.
Gegevens over de kenmerken van het voertuig.

Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Gegevens over deelname aan opleidingen.
Gegevens over het recht op studiefinanciering.
Gegevens over tegemoetkoming in het kader van de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten.

Bijlage 6

Overzicht gegevens correctieverzoeken en terugmeldingen

| | CORRECTIEVERZOEK Burger -> Organisatie | TERUGMELDING Organisatie -> Organisatie | BETREFT GEGEVENS |
|---|--|--|--|
| UWV: DKD | Mijnuwv.nl Correctievoorziening BKWI | Correctievoorziening BKWI | Correctievoorziening UWV Werkbedrijf: Telefoonnummer, Beroep, Aantal jaar werkzaam in beroep, 1e dag opleiding, laatste dag opleiding, wel/niet behaalde diploma, 1e dag beschikbaar voor werk en aantal uren beschikbaarheid per week |
| UWV: Polisadministratie (Digitaal verzekerdenbericht) | Correctieverzoek (schriftelijk) VERPLICHT | Niet aangetroffen in onderzoek. | Arbeidsverleden, loongegevens en dienstverbanden. |
| SVB: Verzekerdenadministratie | Mijnsvb.nl | Niet aangetroffen in onderzoek. | Rekeningnummer, correspondentieadres, |
| Gemeenten: Basisadministratie GBA authentieke gegevens | Mondeling VERPLICHT | TMV-GBA TDI formulier (SVB) Correctievoorziening SUWI GBA VERPLICHT | Meestal GBA adres. SVB verwijst klant naar betreffende gemeente en controleert na 8 weken of mutatie van het betreffende gegeven heeft plaatsgevonden. Is dit niet het geval dan wordt de betreffende gemeente teruggemeld via een zgn. DTI formulier. |
| Diverse organisaties: Andere basisregistraties (authentieke gegevens) | Via digimelding of eigen voorziening van de betreffende basisregistratie. | Via digimelding of eigen voorziening van de betreffende basisregistratie. | Alle authentieke gegeven van de basisregistraties. |
| Diverse organisaties: Basisadministraties (niet authentieke gegevens) | Via eigen voorziening. Veelal niet digitaal, maar via schriftelijk verzoek. | Zijn we niet tegengekomen in het onderzoek. | Alle niet-authentieke gegevens van basisregistraties. |

Lijst van afkortingen

| | |
|----------|--|
| AOW | Algemene Ouderdomswet |
| AWBZ | Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten |
| AWR | Algemene wet inzake rijksbelastingen |
| B&W | Burgemeester en wethouders |
| BAG | Basisregistratie Adressen en Gebouwen |
| BKWI | Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen |
| BLAU | Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen |
| BPR | Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten |
| BRI | Basisregistratie inkomen |
| BSN | Burgerservicenummer |
| BZK | Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties |
| CVZ | College voor zorgverzekeringen |
| DigiD | Digitale Identiteit |
| DKD | Digitaal Klant Dossier |
| DVB | Digitaal Verzekerden Bericht |
| GBA | Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens |
| GSD | Gemeentelijke Sociale Dienst |
| IB | Inlichtingenbureau |
| IB-groep | Informatie Beheer groep |
| Ioaw | Inkomensvoorziening oudere en/of arbeidsongeschikte werklozen |
| IRA | individuele reactie afhandeling |
| ISD | Intergemeentelijke sociale dienst |
| KCC | Klantcontactcentrum |
| NORA | Nederlandse Overheid Referentiearchitectuur |
| NUP | Nationaal Uitvoerings Programma betere dienstverlening en e-overheid |
| OSB | Overheidsservicebus |
| RDW | Beheerder van de basisregistratie voertuigen in Nederland |
| SUWI | Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen |
| SVB | Sociale Verzekeringsbank |
| SZW | Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid |
| TMF | Terugmeld faciliteit |
| TMV-GBA | Terugmeldvoorziening GBA |
| TW | Toeslagenwet |
| UWV | Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen |
| VOW | vertrokken onbekend waarheen |
| WEU | Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen |
| WW | Werkloosheidswet |
| WWB | Wet werk en bijstand |
| ZW | Ziektewet |