

---

De keten volgt klanten,  
toepassing van klantvolgsystemen  
in het domein van werk en inkomen

Programmarapportage





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

---

De keten volgt klanten,  
toepassing van klantvolgsystemen  
in het domein van werk en inkomen

Programmarapportage

## Colofon

|           |                        |
|-----------|------------------------|
| Programma | Informatieprocessen    |
| Nummer    | R 11/06, augustus 2011 |
| ISSN      | 1383-8733              |
| ISBN      | 978-90-5079-250-9      |

## Voorwoord

Na de rapportage 'De burger bediend in 2010' vraagt de Inspectie Werk en Inkomen aandacht voor het onderwerp Klantvolgsystemen in het domein van werk en inkomen.

In 'De burger bediend in 2010' is teruggekeken op de gesignaleerde knelpunten en aanbevelingen van de commissie Keller uit 2005 en naar de stand van zaken daarvan anno 2010. In het rapport van deze commissie werd onderkend dat het voor alle professionals in het domein van werk en inkomen noodzakelijk is om te beschikken over statusinformatie van de klant. Deze informatie zou tevens de basis moeten zijn voor de managementinformatie over de dienstverlening in het domein. Door de ketenpartners, UWV, gemeenten en SVB, is de laatste jaren geïnvesteerd in de ontwikkeling van klantvolgsystemen die in deze behoefte zouden moeten voorzien. Deze rapportage 'De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen in het domein van werk en inkomen' gaat in op de vraag hoever de ketenpartners gevorderd zijn in de ontwikkeling en het gebruik van klantvolgsystemen.

De investeringen in klantvolgsystemen hebben geleid tot een verdere toename van het aantal koppelingen van gegevens. Het belang van bescherming van persoonsgegevens is daarmee toegenomen. Deze rapportage besteedt daarom ook aandacht aan bescherming van persoonsgegevens en is daarom deels een vervolg op het eerdere onderzoek 'Beveiliging en privacy in de SUWI-keten' van de inspectie.

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

## Inhoud

|          |  |
|----------|--|
|          | Colofon—2  |
| <b>1</b> | <b>Samenvatting—5</b>                                    |
| <b>2</b> | <b>Inleiding—7</b>                                       |
| <b>3</b> | <b>Aanleiding, een terugblik—9</b>                       |
| <b>4</b> | <b>Klantvolgsystemen, het begrippenkader—11</b>          |
| <b>5</b> | <b>Inventarisatie Klantvolgsystemen—13</b>               |
| <b>6</b> | <b>Stand van zaken ontwikkeling klantvolgsystemen—17</b> |
| <b>7</b> | <b>Bescherming van persoonsgegevens—21</b>               |
| <b>8</b> | <b>Reactie SUWI-partijen—23</b>                          |
|          | Lijst van afkortingen—26                                 |
|          | Bronnenlijst—27  |
|          | Bijlage Reacties SUWI-partijen—29                        |
|          | Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen—43          |

## 1 Samenvatting

De inspectie onderzocht het gebruik van klantvolgsystemen in het domein van werk en inkomen. Klantvolgsystemen zijn er ter ondersteuning van de professionals, de medewerkers die in hun dagelijks werk de dienstverlening aan de klant verzorgen. Professionals hebben voor hun dienstverlening inzage nodig in de gegevens die over klanten bekend zijn. Klantvolgsystemen kunnen deze gegevens leveren, en dragen daarom bij aan een effectieve en efficiënte dienstverlening aan de klant.

De inspectie signaleert dat de ontwikkeling van een klantvolgsysteem voor het domein van werk en inkomen, zoals geadviseerd door commissie Keller, vanaf de start niet eenvoudig was. Als concept kent het klantvolgsysteem alleen voorstanders, maar over de uitwerking daarvan zijn discussies ontstaan. Daarbij spelen, naast technische, ook bestuurlijke en organisatorische motieven een rol.

In de discussies was er onvoldoende aandacht voor de toegevoegde waarde van één klantvolgsysteem voor de klant en de professional. De vraag welke gemeenschappelijke informatie en/of functionaliteiten het zou moeten bieden, is daardoor te weinig aan de orde geweest. Daarbij ontbreekt het aan een eenduidige en gemeenschappelijke definitie van wat het klantvolgsysteem voor de keten inhoudt. De inspectie ziet dat de afspraak tussen de ketenpartners in de Programmaraad om één landelijk systeem in te voeren nog niet is gerealiseerd.

De inspectie ziet dat het ontwikkelen van een systeem ingewikkeld is, vanwege de complexiteit, grote ambitie en onheldere verantwoordelijkheden. De bestuurlijke constellatie, UWV die samen dient te werken met ruim 400 autonome gemeenten, maakt het niet eenvoudig om tot één systeem te komen. Het maken van sluitende afspraken wordt onvoldoende bereikt vanwege belangen die niet overeenkomen. Gemeenten hebben naast werk en inkomen andere taken, zoals armoedebestrijding en de uitvoering van de WMO, die aandacht vragen en waar met andere partijen dan UWV wordt samengewerkt. Daarnaast twifelen gemeenten of het Sonar-systeem wel aan alle lokale behoeften van elke gemeente kan voldoen. Gemeenten hebben zelf investeringen gedaan in eigen klantvolgsystemen om de informatie-uitwisseling binnen de gemeente te ondersteunen.

De inspectie signaleert dat er geen gebrek is aan klantvolgsystemen in het domein van werk en inkomen. Elke ketenpartner, UWV en gemeenten, gebruikt een of meerdere systemen waarmee de klant gevolgd kan worden.

De huidige situatie, de invoering van de Wet werken naar vermogen (WWnV) en het herontwerp UWV/SUWI in de sector, geeft de mogelijkheid om de aanpak van het komen tot een klantvolgsysteem en de bouw van deze te heroverwegen. Gemeenten en UWV werken aan een nieuwe inrichting van de samenwerking in het stelsel waarin de rollen, taken, verantwoordelijkheden, procesgang en financiën opnieuw bekeken worden. De vraag naar één klantvolgsysteem is hierdoor momenteel minder prominent. De inspectie vindt het belangrijk dat er aandacht blijft voor de klantvolgsystemen voor de keten gedurende de organisatorische vernieuwing van het stelsel, omdat het mede een voorwaarde is voor het slagen van E-dienstverlening in de keten.

De inspectie signaleert dat in het domein van werk en inkomen steeds meer gegevens van klanten worden vastgelegd en gedeeld in systemen. Hierbij dienen zij rekening te houden met de vereisten van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Wet structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI) en onderliggende

besluiten en regelingen. De inspectie heeft daarom ook onderzoek verricht naar het waarborgen van de bescherming van de klantgegevens die in de systemen worden verzameld en gedeeld.

De inspectie concludeert dat de bescherming van persoonsgegevens nog onvoldoende aandacht krijgt en er veel ruimte is voor verbetering. Gemeenten laten hierbij twee kansen voor betere controle op de bescherming van de persoonsgegevens liggen. Allereerst bieden de BKWI-rapportages over het gebruik van Suwinet-Inkijk de gemeenten informatie over mogelijk onrechtmatige raadpleging en verwerking van gegevens. Een andere kans is dat klanten van de gemeentelijke sociale dienst door hun inzage- en correctierecht bij kunnen dragen aan verbetering van de kwaliteit van de gebruikte gegevens in de keten.



## 2 Inleiding

Binnen de sociale zekerheid wordt al decennia samengewerkt tussen uitvoeringsorganisaties, UWV, gemeenten en SVB. Een effectieve en efficiënte inrichting van de samenwerking staat bij alle organisaties al jaren op de agenda.

Om de klant zo goed mogelijk te bedienen is binnen de sociale zekerheid een aantal ontwikkelingen in gang gezet om het uitvoeringsproces voor de organisaties en klant te verbeteren. Een van deze ontwikkelingen is de invoering van één klantvolgsysteem ter ondersteuning van de uitvoering door het domein van werk en inkomen. Het streven naar één klantvolgsysteem is ontstaan vanuit de behoefte, noodzaak en wettelijke verplichting om gegevens uit te wisselen.

In het dagelijkse werk van professionals van gemeenten, UWV en SVB is het werken met informatie het hoofdbestanddeel. Het betreft informatie over de klant, die kan onder andere bestaan uit gegevens over zijn arbeidsverleden, opgebouwde rechten, status- en procesinformatie over de afhandeling, en afspraken.

De behoefte aan informatie over een klant beperkt zich niet tot de eigen organisatie. De benodigde informatie kan ook afkomstig zijn van andere uitvoeringsorganisaties binnen en buiten het domein van werk en inkomen.

De inspectie heeft een inventarisatie uitgevoerd naar de klantvolgsystemen die door gemeenten - op het terrein van werk en inkomen - worden gebruikt. Daarnaast besteedt de inspectie specifiek aandacht aan de invoering van een landelijk klantvolgsysteem zoals dit in de Programmaraad is afgesproken<sup>1</sup>. Het verzamelen, verwerken en delen van persoonsgegevens dient op een veilige manier te gebeuren zodat de bescherming van de persoonsgegevens gewaarborgd is. Dit is geregeld in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Wet structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI). Daarom heeft de inspectie in dit onderzoek ook aandacht besteed aan dit aspect.

### *Leeswijzer*

Dit rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk drie schetst de inspectie de achtergrond en ontwikkeling van klantvolgsystemen. In het vierde hoofdstuk gaat de inspectie in op de begrippen. In hoofdstuk vijf presenteert de inspectie de uitkomsten van de inventarisatie van het gebruik van klantvolgsystemen door gemeenten. Hoofdstuk zes geeft inzicht in de stand van zaken rondom de ontwikkeling van een klantvolgsysteem voor het domein van werk en inkomen. In het zevende hoofdstuk gaat de inspectie in op de bescherming van persoonsgegevens. Het laatste hoofdstuk bestaat uit een korte weergave van de bestuurlijke reacties van de uitvoeringsorganisaties met de reactie van de inspectie hierop in het nawoord.

<sup>1</sup> Bron: Werkpleinagenda 2011.



### 3 Aanleiding, een terugblik

Dit hoofdstuk schetst de achtergrond van de ontwikkeling van klantvolgsystemen ter ondersteuning van het uitvoeringsproces en de dienstverlening aan de klant.

Binnen de sociale zekerheid wordt al decennia samengewerkt en getracht deze samenwerking zo effectief en efficiënt mogelijk in te richten. Om de klant zo goed mogelijk te bedienen, met zijn vragen over werk en inkomen, willen professionals op elk moment in het proces een actueel beeld hebben van de klant: zijn behoeften, zijn voorgeschiedenis en huidige activiteiten.

In de jaren '90 nam de samenwerking tussen de drie kolommen (Uitvoeringsinstellingen voor Sociale Zekerheid, Gemeentelijke Sociale Diensten en Arbeidsvoorziening) binnen de sociale zekerheid steeds verder toe. Door deze nauwere samenwerking, ontstond steeds meer behoefte aan het elektronisch uitwisselen van gegevens. Voor dit doel is het Cliënt Volg Communicatie Stelsel (CVCS) ontwikkeld. Het CVCS kan gezien worden als een eerste poging om te komen tot een klantvolgsysteem binnen de sociale zekerheid.

Het CVCS werd geïntroduceerd om de communicatie tussen de systemen van de drie kolommen te verbeteren. Daarvoor moesten bestaande systemen van de drie organisaties binnen de sociale zekerheid worden gekoppeld aan het CVCS. Om dit doel te bereiken werd de Stichting CVCS opgericht.

Om de ketendienstverlening verder te professionaliseren, werd, met de invoering van de Wet SUWI, BKWI opgericht. BKWI ontwikkelde CVCS door tot Suwinet om de ketendienstverlening verder te verbeteren en te vergemakkelijken. Suwinet zou op strategisch niveau een voorziening voor de ketenpartijen zijn die de mogelijkheid biedt om tot een gemeenschappelijk dienstverleningsconcept te komen. Op uitvoeringsniveau, binnen de vestigingen van CWI (nu de Werkpleinen) werd Suwinet een eerste ondersteuning om de dienstverlening aan de klant te organiseren. Suwinet moest het mogelijk maken om één keer gegevens op te vragen, die dan meervoudig gebruikt zouden kunnen worden. Het was de eerste stap naar wat later de in de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) verder geregeld zou worden.

De toenmalige staatssecretaris Van Hoof signaleerde in 2004 dat de ICT-ontwikkelingen achterbleven bij de verwachtingen van de dienstverlening aan de klant: een gebruikersvriendelijke uitvoering en doelmatige inrichting van het domein van werk en inkomen.

Het rapport 'De burger bediend' uit 2005 van de commissie Keller is de neerslag van de knelpunten en aanbevelingen ten aanzien van deze ICT-ontwikkelingen in het SUWI-domein.

Een van de aanbevelingen van de commissie Keller was het gemeenschappelijk SUWI-dossier verder te ontwikkelen, zodat sprake is van één klantvolgsysteem voor de hele keten.

De doorontwikkeling van Suwinet en de ontwikkeling van het digitale klantendossier (DKD) moeten aan twee hoofddoelen van de Wet SUWI voldoen: een klantgericht werkproces en een efficiënte uitvoeringsstructuur. Parallel aan de ontwikkeling van Suwinet en DKD heeft UWV geïnvesteerd in Sonar, dat vanaf 2005 als klantvolgsysteem in gebruik is. Gemeenten hebben zelf ook geïnvesteerd in de bouw van eigen klantvolgsystemen.

In het kader van het project 'ICT voor Werkpleinen' hebben BKWI, UWV, VNG en Divosa begin 2009 afgesproken om zo spoedig mogelijk alle Werkpleinen in staat te

stellen hun integrale teams op gezamenlijke Werkplein PC's te laten werken. Ook werd afgesproken een palet aan services voor de Werkpleinen uit te werken (zoals klantmanagement, vacaturemanagement, matching, eenmalig invoeren, delen en raadplegen van klantinformatie). De bestaande services SONAR, ABS, Werkmap en werk.nl worden omgevormd tot services voor Werkpleinen. De implementatie van deze afspraken op de werkvloer wordt door de Programmaraad bewaakt. De programmaraad is het samenwerkingsverband tussen UWV, VNG en Divosa op strategisch niveau binnen het domein van werk en inkomen<sup>2</sup>. De Programmaraad ziet in Sonar de mogelijkheid om uit te bouwen tot één klantvolgsysteem voor de hele keten<sup>3</sup>.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft financiële middelen beschikbaar gesteld voor de doorontwikkeling en implementatie van ICT-instrumentarium om dienstverlening vanuit de Werkpleinen te stimuleren (het verleidingsbudget).

Het DKD als praktisch virtueel dossier in de SUWI-keten, heeft de basis gelegd voor Mens Centraal. Het systeem Mens Centraal maakt het mogelijk om informatie van verschillende uitvoeringsdiensten aan elkaar te koppelen, zoals huisvesting, schuldhulpverlening en sociale zekerheid. Een belangrijk verschil tussen Mens Centraal en DKD is dat professionals aangesloten zijn op de gegevensset van andere gemeentelijke diensten. Op deze wijze verkrijgen ze ook inzicht in welke dienstverlening door andere diensten wordt aangeboden.

<sup>2</sup> Het AKO is het Algemeen Ketenoverleg dat opgeheven werd na de fusie tussen CWI en UWV.

<sup>3</sup> Bron: Werkpleinagenda 2011.

## 4 Klantvolgsystemen, het begrippenkader

Dit hoofdstuk gaat in op het ontbreken van een eenduidige definitie van een klantvolgsysteem in de literatuur en geeft een beschrijving van klantvolgsystemen

Uit de vele documenten die aandacht besteden aan klantvolgsystemen blijkt een veelheid van beelden en opvattingen over wat een klantvolgsysteem is of wat het moet inhouden.<sup>4</sup>

In het domein van werk en inkomen wordt informatie over klanten op verschillende manieren verzameld, geregistreerd, opgeslagen en gedeeld. De informatie bestaat uit persoonsgegevens, gegevens over de dienstverlening, gegevens over de afhandeling van activiteiten en afspraken tussen klant en professionals of professionals onderling. De gegevens worden vastgelegd in papieren dossiers en digitale dossiers van klanten, die geraadpleegd kunnen worden. Deze registraties zijn er ter ondersteuning van het werkproces van de uitvoeringsfunctionaris in diens contacten met de klant.

Voor de uitvoering van sommige werkprocessen en functies van de verschillende instanties in het domein van werk en inkomen, is inzage in elkaars gegevens noodzakelijk.<sup>5</sup> Omdat bij de re-integratie van klanten vaak meerdere organisaties betrokken zijn, beschikken ze elk over gegevens over dezelfde klant. Daarom is er behoefte om deze gegevens onderling uit te wisselen om de klant te kunnen volgen.

Gegevens van de klant worden vastgelegd in papieren dossiers en/of geautomatiseerde systemen. De geautomatiseerde systemen zijn te onderscheiden in bronsystemen, registratiesystemen en klantvolgsystemen.

*Bronsystemen* bevatten de basisgegevens van de klanten van het domein van werk en inkomen. Een basisgegeven is bijvoorbeeld een persoonsgegeven zoals geboortedatum. Deze staat geregistreerd in de gemeentelijke basisadministratie (GBA). Basisgegevens kunnen ook van bronnen buiten het domein van werk en inkomen afkomstig zijn, zoals opleidingsgegevens van de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en voertuiggegevens van de Rijksdienst voor Wegverkeer. Voor elke registratie is één organisatie verantwoordelijk, zoals de Kamer van Koophandel voor het handelsregister en de gemeenten voor de persoonsgegevens in de GBA. Gemeenten zijn wettelijk verantwoordelijk voor het bijhouden van de gegevens die opgeslagen zijn in het GBA, zoals naam, adres, woonplaats, samenlevingsvorm, kinderen etc. Gegevens uit bronsystemen kunnen ook afkomstig zijn uit een basisregister<sup>6</sup>. Dit is een authentieke bron waarin authentieke gegevens vastgelegd zijn. De GBA is een basisregister.

*Registratiesystemen* zijn systemen waarmee gegevens worden geregistreerd naar belang en behoefte van de gebruikers. Volgens vaste definities worden relevante zaken geregistreerd door professionals van een instantie. Wat ingevoerd wordt, is afhankelijk van de taak en activiteit van de functionaris en de afspraken die hierover zijn gemaakt. Zo kan geregistreerd worden hoe vaak iemand te laat komt op een afspraak, zich ziek meldt, zijn rechtmatigheidsformulier op tijd inlevert etc.

<sup>4</sup> Zie bronnenlijst voor de bedoelde documenten.

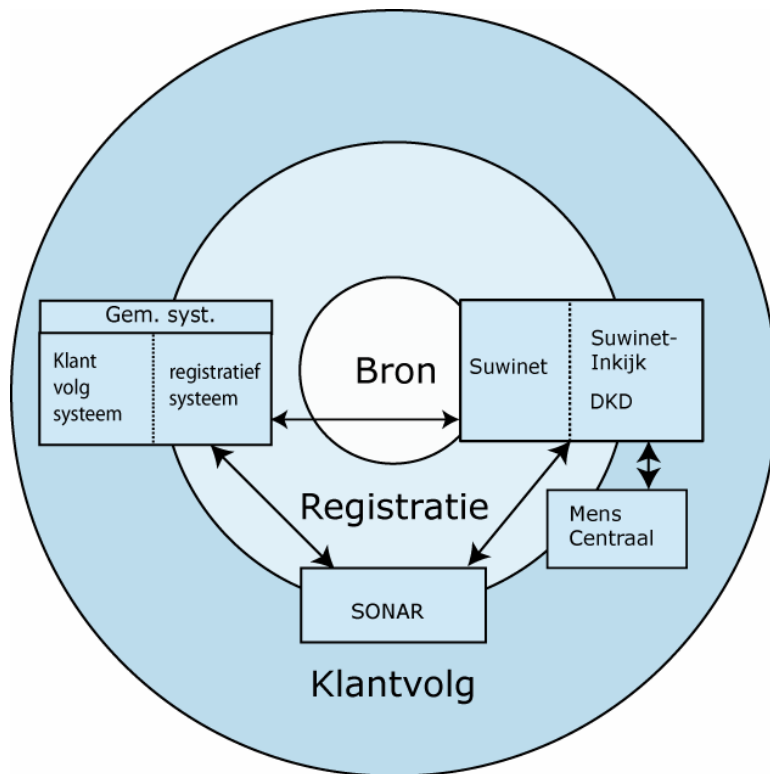
<sup>5</sup> De werkprocessen kunnen zijn: de aanvraag en intake uitkering op het Werkplein, het re-integratietraject, fraude en handhaving.

<sup>6</sup> Een basisregistratie is een informatiesysteem dat alle overheden verplicht gebruiken. De 13 basisregistraties wisselen onderling gegevens uit.

*Klantvolgsystemen* zijn systemen die allerlei gegevens bevatten, die relevant zijn voor de dienstverlening aan de klant door een of meerdere professionals in het domein. Naast brongegevens, zoals naam en adres, zijn bijvoorbeeld ook contactgegevens van de klant of van een contactpersoon bij een andere instantie opgenomen in het klantvolgsysteem. Verder dient de professional de activiteiten te registreren die hij in het kader van de dienstverlening aan de klant verricht. Dit is noodzakelijk om de actualiteit van de gegevens te waarborgen. De afspraken die de professional met de klant maakt om hem bijvoorbeeld weer aan het werk te krijgen, worden vastgelegd. Maar ook gegevens over de diagnose van de klant: zijn afstand tot de arbeidsmarkt en plaats op de participatieladder, kunnen in het systeem worden vastgelegd en gedeeld.

Met een klantvolgsysteem hebben alle betrokken professionals en optioneel derden, die contacten hebben met de klant, toegang tot en inzicht in dezelfde informatie die bij de organisatie bekend is van de klant. Soms kan de klant zelf ook toegang gegeven worden tot het systeem om zijn eigen activiteiten erin aan te geven, wijzigingen door te geven of om bijvoorbeeld zijn agenda te beheren.

Figuur 1 geeft aan dat de grens tussen wat een registratiesysteem is en wat een klantvolgsysteem is, in diverse gevallen niet zo eenvoudig te trekken is. Ook is het onderscheid tussen een bronsysteem en een registratiesysteem niet scherp te maken. Ter illustratie zijn in het figuur diverse systemen in het domein van werk en inkomen genoemd.



**Figuur 1**  
Schematische weergave van bron-, registratie- en klantvolgsystemen

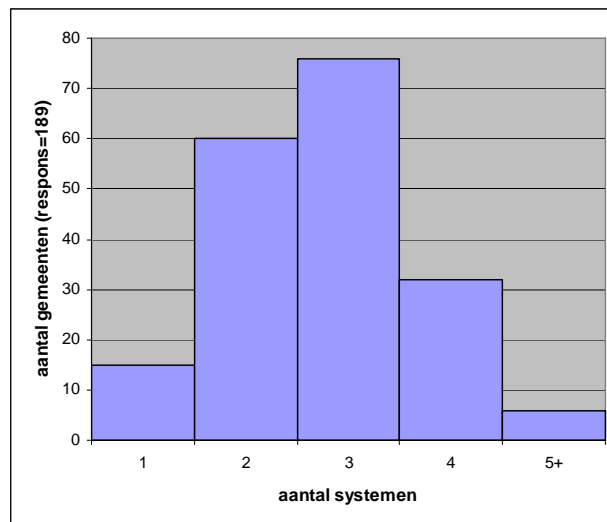
## 5 Inventarisatie Klantvolgsystemen

Dit hoofdstuk beschrijft de resultaten van het inventariserende onderzoek naar het gebruik van klantvolgsystemen door gemeenten en de functionaliteiten van de gebruikte systemen.

De Inspectie heeft gemeenten gevraagd welke systemen ze gebruiken om de klanten te volgen en welke functionaliteiten deze systemen bieden. Hiervoor heeft de inspectie een lijst gemaakt van de meest gebruikte systemen door gemeenten en een lijst met functionaliteiten van systemen. De functionaliteiten komen uit het onderzoek van CP-ICT naar de behoeften en ervaringen van gemeenten met Sonar. De lijst met systemen en functionaliteiten was niet limitatief, gemeenten konden nog andere systemen of functionaliteiten opgeven. Bij de lijst met systemen heeft de inspectie ook de 'papieren' variant van een systeem opgenomen, omdat met een papieren registratie klanten ook gevolgd kunnen worden.

Het was vooraf bekend dat er diverse elektronische klantvolgsystemen in gebruik zijn. Door de gemeenten zijn tientallen systemen genoemd. Daarbij scoren Suwinet, twee gemeentelijke systemen (GWS4all en CiVision), Sonar, Office-applicatie en de papieren variant hoog. Maar daarnaast zijn er diverse systemen genoemd met elk een kleiner aandeel. Zo hebben de vier grote gemeenten (G4) eigen systemen in gebruik.

Gemeenten blijken in de meeste gevallen niet te volstaan met één klantvolgsysteem, zij gebruiken gemiddeld drie klantvolgsystemen. De verdeling is opgenomen in grafiek 1. Het gelijktijdige gebruik van meerdere systemen komt doordat elk systeem een aantal functionaliteiten biedt en er in veel gevallen niet gekozen is voor 1 systeem die alle functionaliteiten dekt.



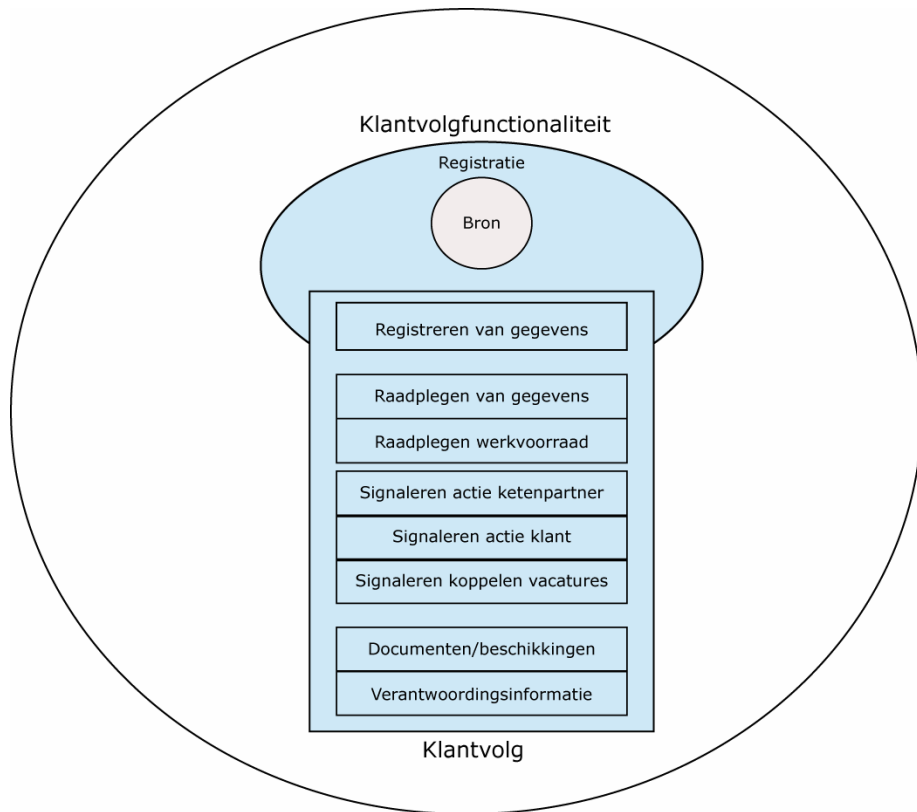
**Grafiek 1**

*Overzicht aantal klantvolgsystemen in gebruik bij gemeenten*

In de inventarisatie is gevraagd naar de acht functionaliteiten die door CP-ICT genoemd zijn. De acht functionaliteiten worden genoemd in figuur 2.

Van deze functionaliteiten hebben gemeenten aan CP-ICT laten weten dat die noodzakelijk zijn om van klantvolgsystematiek te spreken. De eerste functionaliteit 'ge-

gevens registreren' valt nog onder het registratieve systeem. De overige zeven functionaliteiten maken onderdeel uit van een klantvolgsysteem. Twee functionaliteiten hebben betrekking op het raadplegen, drie op het signaleren en de resterende twee op het beschikbaar stellen van documenten/beschikkingen respectievelijk de mogelijkheid om verantwoordingsrapportages op te leveren.



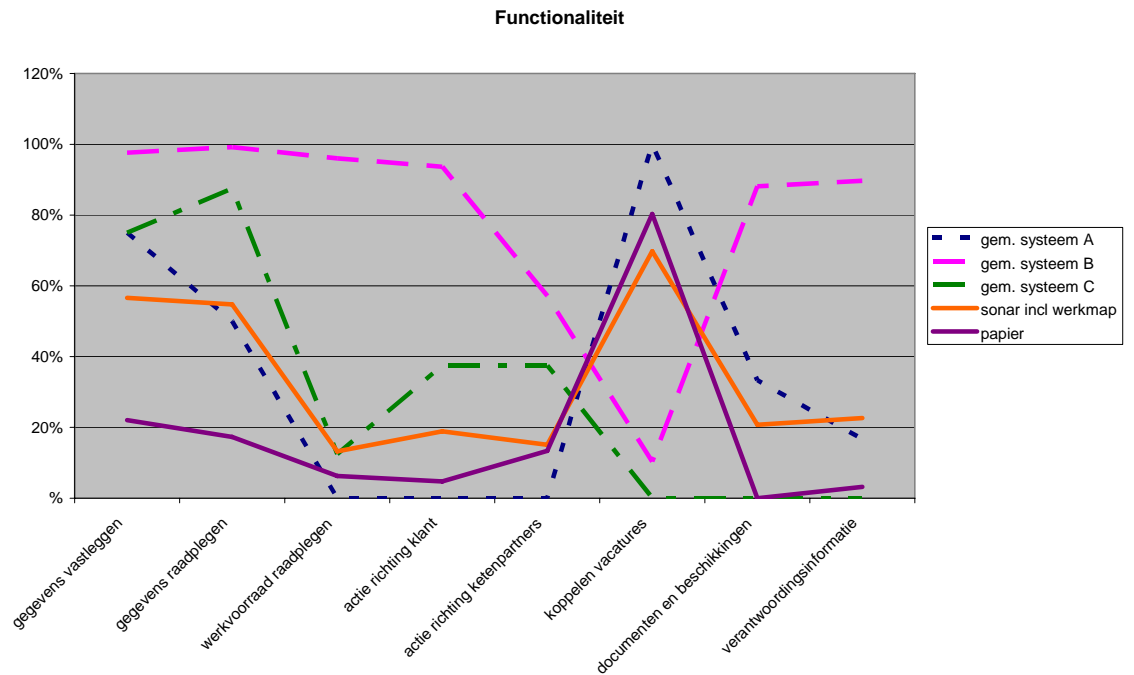
**Figuur 2**  
De acht functionaliteiten

Als ingezoomd wordt op de specifieke functionaliteiten en welke systemen daarvoor gebruikt worden, blijkt dat diverse gemeentelijke systemen hoog scoren op het registreren en raadplegen van gegevens. Hoog betekent dat het specifieke systeem vaak voor de functionaliteit gebruikt wordt. Indien twee gemeenten beschikken over hetzelfde systeem betekent dit niet automatisch dat het wordt gebruikt voor dezelfde functionaliteit. Dit hangt samen met het feit dat binnen een aantal systemen verschillende modules apart aangeschaft kunnen worden, zoals de module re-integratie en de module uitkeren. In het onderzoek naar de gebruikte systemen is niet gevraagd naar aparte modules.

In de volgende grafiek (grafiek 2) is voor een aantal systemen aangegeven in welke mate ze door gemeenten gebruikt worden voor elk van de acht functionaliteiten. Ten aanzien van het vastleggen en raadplegen van gegevens scoren diverse systemen hoog. Uit de grafiek blijkt dat diverse systemen bij de functionaliteit raadplegen van de werkvoorraad aanzienlijk lager scoren dan bij het vastleggen van gegevens of het raadplegen van gegevens. De functionaliteit van het nemen van acties richting klant en de functionaliteit van geautomatiseerd actie ondernemen richting ketenpartners scoort bij veel systemen ook laag. Wat betreft de functionaliteit koppelen van vacatures aan het klantenbestand scoort één gemeentelijk systeem hoog. Dit systeem is ook specifiek gericht op matching.



Handmatig matchen op een vacature op papier komt op de tweede plaats. Op de derde plaats staat Sonar.



### Grafiek 2

*Overzicht procentueel gebruik functionaliteiten per systeem door gemeenten*

De diversiteit, zoals eerder genoemd voor de gebruikte systemen, blijkt ook voor het gebruik van de functionaliteiten per systeem. Enkele systemen worden frequent met elkaar in verband gebracht. De inspectie ziet dit als reden om de beperkingen (in functionaliteit) van het ene systeem te compenseren door de inzet van een ander klantvolgsysteem op te heffen. De inspectie constateert daarnaast ook overlappingen in functionaliteiten van gebruikte klantvolgsystemen. Grafiek 2 laat deze overlapping en compensatie in functionaliteiten en systemen ook zien.

### *Uitwisseling met gemeentelijke onderdelen*

De professionals werk en inkomen wisselen klantgegevens met andere gemeentelijke afdelingen uit. Als het gaat om geautomatiseerde uitwisseling van gegevens worden de afdelingen Inburgering en WMO het meest bevraagd (66 procent). Andere verzoeken zijn aan de gemeentelijke afdelingen huisvesting, schuldhulpverlening en burgerzaken (resp. 41, 35 en 19 procent). De dienst gemeentelijke belastingen wordt het minst benaderd (11 procent). Het verstrekken van gegevens uit klantvolgsystemen werk en inkomen aan andere gemeentelijke afdelingen komt minder vaak voor dan het opvragen. Hierbij zijn het wederom de afdelingen Inburgering en WMO die het hoogst scoren (31 en resp. 26 procent).

*Kwaliteit van de gegevens*

55 procent van de respondenten geeft aan er op te vertrouwen dat de gegevens in de gemeentelijke systemen juist zijn. Door de andere respondenten worden vraagtekens gezet bij respectievelijk de goede invoer (geautomatiseerd/handmatig), de actualiteit van de gegevens (verouderd) en de volledigheid van de gegevens. Dat is opmerkelijk omdat tegelijkertijd bijna 95 procent van de respondenten de kwaliteit van de beschikbare gegevens beoordeelt met een voldoende, goed of zeer goed.

## 6 Stand van zaken ontwikkeling klantvolgsystemen

Dit hoofdstuk gaat in op de recente ontwikkelingen op het gebied van klantvolgsystemen in het domein van werk en inkomen. De inspectie presenteert wat terecht is gekomen van de verwachtingen, wensen en afspraken rondom klantvolgsystemen die in het derde hoofdstuk zijn behandeld.

Het concept één klantvolgsysteem voor het domein van werk en inkomen kent alleen maar voorstanders, maar in de uitwerking bleken de partners van mening te verschillen over wat een klantvolgsysteem precies inhoudt. Zo is er verschil van mening over de grenzen van het systeem, of het een set van systemen of één systeem betreft en welke functionaliteiten een dergelijk systeem kent. Aan deze verschillen liggen, naast technische, ook bestuurlijke en organisatorische opvattingen ten grondslag. De verschillen van inzicht tussen de diverse organisaties komen onder andere in de Programmaraad aan het licht. Met uitzondering van een onderzoek van UWV en de G4 is er geen onderzoek geïnitieerd om de bestaande klantvolgsystemen en functionaliteiten te inventariseren en te expliciteren.

Door het ontbreken van een eenduidige definitie van een klantvolgsysteem voor de keten is er geen gemeenschappelijk kader waar het systeem uit wordt ontwikkeld. Hierdoor blijven de verschillende beelden over wat een klantvolgsysteem moet inhouden bestaan en zijn de afspraken nog niet gerealiseerd.

Gemeenten zijn terughoudend ten aanzien van het gebruik van Sonar als landelijk klantvolgsysteem in het kader van de samenwerking op de Werkpleinen. Uit het onderzoek Sonar van de inspectie, blijken hiervoor verschillende redenen. Gemeenten betwijfelen of het landelijke systeem Sonar wel kan inspelen op lokale behoeften. Gemeenten hebben naast werk en inkomen ook taken te realiseren op het gebied van bijvoorbeeld de armoedebestrijding, het voorkomen van schooluitval, zorg en integratie van nieuwe burgers. Voor gemeenten zijn andere ketens (tussen interne organisatieonderdelen van gemeenten) wellicht belangrijker dan de schakel met UWV voor het onderdeel werk en inkomen. Een andere reden voor de terughoudendheid van gemeenten is het feit dat gemeenten de afgelopen jaren geïnvesteerd hebben in eigen gemeentelijke re-integratiesystemen. Gemeenten hebben eigen systemen om gegevens te registreren en te raadplegen en beschikken soms over eigen matchingsystemen en klantvolgsystemen.

De afgelopen jaren stonden in het teken van geïntegreerde dienstverlening. Dit concept is verlaten en UWV spreekt nu over complementaire dienstverlening. Wat exact die complementariteit inhoudt en welke informatie er dan nog gewenst is, vereist nog nadere uitwerking. Een andere ontwikkeling is dat het UWV WERKbedrijf wegens de bezuinigingen zijn dienstverlening vanuit 30 Werkpleinen gaat aanbieden en het accent op E-dienstverlening wordt gelegd.

De terughoudendheid komt ook voort uit het verschil van inzicht in wat verstaan wordt onder een landelijk klantvolgsysteem en de betrokkenheid bij en invloed van gemeenten op het proces om te komen tot één landelijk klantvolgsysteem voor het domein van werk en inkomen. Dit uit zich onder andere ook door de afwezigheid van gemeenten in de gebruikersraad van Sonar.

Voor UWV is het praktisch lastig om individuele afspraken te maken met ruim 400 autonome gemeenten. Aan de Programmaraad nemen wel vertegenwoordigers van VNG en Divosa deel, maar slechts enkele gemeenten.

UWV, VNG en Divosa waren het destijds eens dat geïntegreerde dienstverlening op de Werkpleinen een adequate ICT-ondersteuning voor klantmanagement, vacaturemanagement, matching en het eenmalig invoeren, delen en raadplegen van klantinformatie vereist. Deze zienswijze is in de transitie van geïntegreerde dienstverlening naar complementaire dienstverlening niet gewijzigd. De gemeenten en hun vertegenwoordigers in Divosa en VNG vragen zich af of dit één klantvolgsysteem voor de keten moet zijn. Beantwoording van die vraag is afhankelijk van wat ketenpartners echt van elkaar nodig hebben en welke informatie het dan betreft.

Vanuit de wet zijn de partijen aan elkaar verbonden voor de registratie van werkzoekenden (de intake op het werkplein) en de werkgeversdienstverlening. Ook bij de overdracht van WW naar WWB zijn partijen van elkaar afhankelijk. De doorstroom van de groep WW'ers richting WWB is beperkt (maximaal 13% landelijk gemiddelde) en daarmee mogelijk ook de noodzaak tot informatieoverdracht. De doelgroepen van het UWV en de gemeenten hebben bovendien elk specifieke dienstverlening nodig wegens de afstand tot de arbeidsmarkt en arbeidsbelemmerende factoren. Gemeenten hebben een groot aantal klanten in de WWB met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze mensen is eerst dienstverlening rondom zorg nodig, voordat gewerkt kan worden aan re-integratie. Toch wijst de memorie van toelichting van de Wet SUWI op het belang van een klantvolgsysteem voor de keten ter ondersteuning van de geïntegreerde dienstverlening. De noodzaak van het klantvolgsysteem wordt ook in de nieuwe visie op samenwerking, complementair, onderschreven.

De verschillende opvattingen hebben geleid tot vertraging in de ontwikkeling van één landelijk klantvolgsysteem voor het domein van werk en inkomen. Al de bovengenoemde factoren voeden de onzekerheid over de verdere route. Ondanks deze onzekerheden is er ook vooruitgang geboekt op de terreinen die veelal geheel binnen het domein van één organisatie liggen. Zo werkt UWV ondermeer aan de verbreding van Sonar voor de doelgroep Wajongers. UWV tracht het gebruik van Sonar richting gemeenten te promoten. Gemeenten passen invoermodules aan zodat handmatige invoer overbodig is.

Er blijkt geen gebrek te zijn aan klantvolgsystemen in het domein van werk en inkomen. Gemeenten blijken in de praktijk meerdere klantvolgsystemen te gebruiken, UWV gebruikt ondermeer DKD en Sonar en SVB DKD en Apollo.<sup>7</sup>

Daarmee hebben ze toegang tot een groot aantal bestanden van diverse organisaties waarmee klantgegevens kunnen worden geraadpleegd (of ingevoerd in de eigen systemen). Suwinet-Inkijk is een technisch middel om deze gegevens te kunnen raadplegen.

De inspectie ziet dat de huidige situatie, wegens de vernieuwingen binnen de sector, de mogelijkheid geeft om de aanpak om te komen tot en de inrichting van het klantvolgsysteem te heroverwegen. In de nieuwe setting tussen gemeenten en UWV zal allereerst de uitwerking van rollen, taken en verantwoordelijkheden, de procesgang en financiën plaatsvinden. Bij de afspraken voor verdere samenwerking,

<sup>7</sup> SVB noemt Apollo geen klantvolgsysteem, maar een systeem ter ondersteuning van geïntegreerde dienstverlening SVB.

de herinrichting van het samenwerkingsproces en informatie-uitwisseling dienen de partijen te kijken naar welke systemen ter ondersteuning en waarvoor nodig zijn. In deze fase zal de inrichting van één klantvolgsysteem voor de keten mogelijk weer op de agenda staan. Het is echter volgens de inspectie noodzakelijk om aandacht te blijven besteden aan de vraag hoe te komen tot een goede informatie-uitwisseling tussen partijen en wat daarvoor nodig is.



## 7 Bescherming van persoonsgegevens

In dit hoofdstuk besteedt de inspectie aandacht aan de bescherming van persoonsgegevens zoals die in opzet en uitvoering is geregeld binnen het SUWI-domein. De SUWI-partijen (UWV, gemeenten en SVB) verwerken veel persoonsgegevens in een groot aantal klantvolgsystemen. Hierbij dienen zij rekening te houden met de vereisten van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en bepalingen in de Wet SUWI rondom privacyaspecten.

De onderzochte SUWI-partijen beschikken over (informatie)beveiligingsplannen of -documenten. In die zin voldoen zij aan de wettelijke vereisten, maar de verdere uitwerking daarvan in procedures, instructies en controles is divers.

Tussen SUWI-partijen bestaan afspraken over de uitwisseling van gegevens, deze zijn ook vastgelegd in bijlagen bij de Regeling SUWI. Evenwel bestaat er onderling niet het volledige vertrouwen dat er correct wordt omgegaan met persoonsgegevens van hun gemeenschappelijke klanten. Dit komt vooral doordat gemeenten op basis van de Regeling SUWI geen verantwoordingsplicht hebben aan de minister over privacy- en beveiligingsbeleid zoals dat wel verplicht is door SVB en UWV. Voor de geautomatiseerde uitwisseling van gegevens met partijen buiten het SUWI-domein, zijn afspraken gemaakt op basis van het aansluitprotocol (in bijlage 3 Regeling SUWI).

Tevens is er in het beleid van alle ketenpartners weinig aandacht voor de niet-geautomatiseerde gegevensoverdracht tussen ketenpartners. Het is onbekend hoe het beheer en toegang tot die papieren dossiers, en de informatie die daarin is opgenomen, geregeld is. Tevens is niet duidelijk hoe met die gegevens wordt omgegaan in het kader van de Wbp en Wet SUWI.

De inspectie heeft ten aanzien van de organisatorische aspecten specifiek gekeken naar de beheer- en beveiligingsfuncties, de rol van de Security officer, de geheimhoudingsplicht, clear-desk en de training van professionals met betrekking tot bewustwording. De inspectie constateert dat dit bij de onderzochte gemeenten op diverse aspecten onvoldoende is uitgewerkt. Bij UWV en SVB is dit beter uitgewerkt. De inspectie signaleert dat de BKWI-rapportages over het gebruik van Suwinet-Inkijk zeer beperkt door de gemeenten worden opgevraagd. De Suwi-organisaties kunnen deze rapportages gebruiken om onrechtmatige raadpleging en verwerking van gegevens te signaleren en zonodig actie te ondernemen.

In de gesprekken met de SUWI-partijen is duidelijk geworden dat het onderwerp bescherming van persoonsgegevens in de praktijk van alle dag minder prioriteit krijgt dan feitelijk gewenst is. Men gaat uit van het integer handelen door de professionals. Bij sommige organisaties moeten professionals een integriteitsverklaring tekenen, maar op schendingen wordt zelden gecontroleerd. Deze worden dus ook niet bestraft bij overtredingen. De sociale controle zou voldoende waarborgen dat de privacy van klanten niet wordt geschonden. Dit verklaart ook waarom vooral gemeenten weinig gebruikmaken van de BKWI-rapportages. Gemeenten laten hier kansen liggen. Door gebruik te maken van deze rapportages kan een minimale controle op het waarborgen van bescherming van persoonsgegevens verzorgd worden door gemeenten.

Ten aanzien van de logische toegangsbeveiliging (specifiek autorisatiebeheer) constateert de inspectie dat bij SVB, UWV en een deel van de onderzochte gemeenten, de afspraken voor het verlenen van autorisaties in protocollen en werkinstructies aanwezig zijn vastgesteld. In de gesprekken met andere gemeenten is verteld dat het autorisatiebeheer wel is geregeld maar niet op papier is vastgelegd.

Door de inspectie is specifiek gekeken naar de voorlichting aan klanten over hun recht op inzage en correctie en over het gebruik van hun gegevens. Uit het onderzoek blijkt dat er vaak een schriftelijke procedure voor de afhandeling van inzage- en correctierecht is, maar dat klanten in gesprekken met professionals hier in de regel niet over worden geïnformeerd. Er bestaan folders maar deze worden niet actief onder de aandacht gebracht. De inspectie signaleert daarmee dat klanten onvoldoende worden gewezen op hun recht, terwijl dit in een informatiemaatschappij vanzelfsprekend zou moeten zijn. Momenteel is er sprake van passieve voorlichting, door middel van folders. De inspectie acht een vorm van actieve voorlichting aan de burger gepast. Door burgers meer te wijzen op hun inzage- en correctiemogelijkheden, kan de kwaliteit van de gebruikte gegevens in de keten ook verhoogd worden.

De inspectie concludeert dat de bescherming van persoonsgegevens nog onvoldoende aandacht krijgt en er veel ruimte is voor verbetering. Gemeenten laten hierbij twee kansen voor betere controle op de bescherming van de persoonsgegevens liggen. Allereerst bieden de BKWI-rapportages over het gebruik van Suwinet-Inkijk de gemeenten informatie over mogelijk onrechtmatige raadpleging en verwerking van gegevens. Een andere kans is dat klanten van de gemeentelijke sociale dienst door hun inzage- en correctierecht bij kunnen dragen aan verbetering van de kwaliteit van de gebruikte gegevens in de keten.



## 8 Reactie SUWI-partijen

### **Landelijke Cliëntenraad (LCR)**

De LCR constateert op basis van het rapport dat de bescherming van persoonsgegevens bij gemeenten nog veel te wensen overlaat. Dit beeld is sinds 2009, toen het IWI-rapport 'Beveiliging en privacy in de SUWI-keten' verscheen, niet gewijzigd. Daarmee voldoen in de opvatting van de LCR gemeenten nog niet aan een van de eisen van de Wet eenmalige gegevens uitvraag, namelijk de bescherming van persoonsgegevens. Ook constateert de LCR dat de klant nog steeds geen inzage in zijn dossier wordt gegeven en het beheer van de inzage nog steeds niet aan de orde is. Voorts vindt de LCR dat bij de uitwerking van de vernieuwde samenwerking tussen UWV en gemeenten de ontwikkeling van één klantvolgsysteem op de agenda dient te staan. Vanuit het cliëntperspectief is het belang en noodzaak van één klantvolgsysteem nog steeds aanwezig. De LCR is het met IWI eens dat dit een voorwaarde is voor het welslagen van de E-dienstverlening. Tot slot vindt de LCR dat de rijksoverheid de verantwoordelijkheid moet nemen en een actieve rol moet gaan spelen bij het tot stand brengen van één klantvolgsysteem.

### **Divosa en VNG**

Divosa en VNG vinden dat de inspectie een waardevol rapport heeft afgegeven. De laatste jaren zijn belangrijke stappen gemaakt die informatie-uitwisseling tussen de verschillende ketenpartners op een hoger niveau hebben getild. Divosa en VNG verwijzen hiervoor naar de totstandkoming van DKD (vergelijk de moeite met het elektronisch patiëntdossier), de plek die Sonar aan de kop van het proces heeft gekregen en de evolutie van gemeentelijke systemen. Ondanks de jarenlange discussie om te komen tot één landelijk klantvolgsysteem moet in de opvatting van Divosa en de VNG toch eigenlijk de conclusie zijn dat juist in de laatste periode verrassend grote stappen voorwaarts zijn gemaakt.

Divosa en de VNG vinden dat het rapport duidelijk maakt dat de complexiteit en diversiteit van gemeentelijke taken groot is en dat daarom met de kennis van nu wellicht te gemakkelijk besloten is om tot één systeem te komen en is daarbij een te hoge ambitie uitgesproken. Het opstellen van een goede business case, waarbij vragen aan de orde moeten komen over welke gemeenschappelijke informatie en/of functionaliteiten het nieuwe systeem moet bieden, en hoe en waar de verantwoordelijkheden worden belegd, was een betere stap geweest. Deze businesscase had mogelijk als uitkomst dat één systeem niet per sé één applicatie behoeft te zijn. Vandaar dat Divosa en VNG ook aansluiten bij de constatering van de inspectie om, zeker in het licht van het nieuwe dienstverleningsconcept van UWV, zaken te heroverwegen.

Het gaat er in de ogen van Divosa en VNG om dat de juiste gegevens/informatie binnen de keten op het juiste moment bij de medewerkers beschikbaar is. Suwinet-Inkijk, DKD kunnen gegevensuitwisseling mogelijk maken met de huidige systemen, zonder dat van scratch af aan één nieuw systeem moet worden gebouwd of dat één systeem moeten worden omgebouwd.

Divosa en VNG zijn van mening dat het beeld wat de inspectie schetst over de omgang met persoonsgegevens te somber is. Divosa en VNG zien steeds meer gemeenten daarin stappen maken en de door de IWI geschetste kansen (BKWI-rapportages en inzage en correctierecht) benutten.

### **Sociale Verzekeringsbank (SVB)**

De SVB concludeert dat zij niet voorkomen in het rapport ten aanzien van klantvolgsystemen. Opmerkingen van algemene aard gelden daarom niet voor SVB.

Ten aanzien van het hoofdstuk over de bescherming van persoonsgegevens, kan SVB zich niet vinden in de conclusie dat er in het beleid van alle ketenpartners weinig aandacht is voor de niet-geautomatiseerde gegevensoverdracht. Er zijn volgens SVB uitgebreide instructies over bijvoorbeeld telefonische authenticatie en identificatie bij 'winkelbezoek'. Daarnaast herkent SVB zich niet in opmerking dat het onderwerp bescherming van persoonsgegevens in de praktijk van alle dag minder prioriteit krijgt. Volgens de SVB moet elke medewerker zich vergewissen van het integriteitsbeleid. Daarnaast worden beoordelaars gelogd en heeft het consequenties voor medewerkers wanneer blijkt dat er geen professionele aanleiding was om persoonsgegevens te raadplegen.

Tot slot concludeert de SVB dat het goed is om aandacht te houden voor klantvolgsystemen in de SUWI-keten. De SVB herhaalt zijn zorg over de informatiebeveiliging van persoonsgegevens bij gemeenten. De SVB uitte eerder deze zorg naar aanleiding van het IWI-rapport 'Beveiliging en privacy in de SUWI-keten' in 2009.

### **Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)**

UWV vindt dat het rapport onvoldoende rekening houdt met de transitie waarin UWV en gemeenten zich momenteel bevinden, waarin de nieuwe invulling van de samenwerking wordt uitgewerkt. De huidige financiële taakstelling, de invoering van de Wet Werken naar Vermogen en de keuze voor complementaire dienstverlening, hebben in de opvatting van UWV niet alleen invloed op de samenwerking maar ook op de ICT-ondersteuning. De benodigde ICT-ondersteuning voor de nieuwe vormgeving van de samenwerking gaat verder dan het ontwikkelen en gebruiken van een gezamenlijk klantvolgsysteem en de ondersteuning E-dienstverlening. UWV constateert dat voorheen de ICT-ondersteuning vooral gericht was op de invoering van integrale dienstverlening binnen de Werkpleinen.

UWV stelt dat om te komen tot de gewenste ICT-ondersteuning voor de vernieuwde samenwerking gemeenten tot aansluiting op een systeem moeten overgaan.

### **Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI)**

BKWI ondersteunt de stelling van IWI, dat gegeven de geconstateerde situatie aangaande klantvolgsystemen evenals de transitiefase van de samenwerking in de keten het 'noodzakelijk is om aandacht te blijven besteden aan de vraag hoe te komen tot een goede informatie-uitwisseling tussen partijen en wat daarvoor nodig is'. In de ogen van BKWI laat het DKD programma zien dat een goede informatie-uitwisseling mogelijk is ondanks dat partijen verschillende werkprocessen en (klantvolg)systemen hanteren.

Ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens brengt BKWI bij IWI de recentelijk door BKWI ontwikkelde monitor voor zorgvuldig gegevensgebruik onder de aandacht. In de tweede helft van 2011 brengt het BKWI in een campagne deze onder de aandacht bij de doelgroep. Daarnaast heeft BKWI verschillende handreikingen om de bescherming van persoonsgegevens op afdoende niveau te brengen en te houden.

Ten aanzien van de verbetering van de kwaliteit van gegevens wijst BKWI op de elektronische correctieservice (Suwinet~Correctie) die sinds begin 2008 voor zowel professionals van de SUWI-keten als burgers beschikbaar is. BKWI denkt gedurende de transitiefase van de samenwerking mee met de keten. Nadat hierover meer duidelijk is en ook de voorgenomen wetswijzigingen helder zijn kan het door IWI onderzochte onderwerp betreffende klantsystemen in de SUWI-keten evenals andere systemen hernieuwde aandacht krijgen.

### **Inlichtingenbureau (IB)**

Het IB onderschrijft volledig de door de inspectie gesignaleerde noodzaak om aandacht te blijven besteden aan de vraag hoe te komen tot een goede informatie-uitwisseling tussen partijen en wat daarvoor nodig is. Een kerntaak van het IB is de ondersteuning van de elektronische gegevensuitwisseling van gemeenten met derden. Het IB streeft hierin naar een zo groot mogelijke mate van interoperabiliteit, waarbij informatie die het IB aan gemeenten levert in allerlei klantvolg- en andere systemen kunnen worden ingelezen en gebruikt.

Het IB is actief in het attenderen van gemeenten op de onderwerpen privacy en beveiliging en wijst gemeenten op de BKWI rapportages, juiste verstrekking van autorisaties aan medewerkers en een periodieke toetsing van deze. Het IB geeft in haar reactie aan dat gegevensuitwisseling die via hen loopt, voldoet aan de wettelijke eisen en ook contractueel geborgd is.

### **Nawoord**

Uit de reacties op het rapport maakt IWI op dat de SUWI-partijen zich herkennen in het rapport.

Ten aanzien van de ontwikkeling van het klantvolgsysteem voor de keten erkennen alle partijen de noodzaak voor goede en veilige gegevensuitwisseling en daarbij behorende ICT-ondersteuning. De inspectie constateert uit de reacties dat er nog op verschillende manieren wordt gedacht over klantvolgsystemen. Het merendeel van deze reacties heeft betrekking op het transitieproces ten aanzien van de samenwerking en ICT-ontwikkelingen in het bijzonder wat betreft klantvolgsystemen.

UWV en BKWI merken op dat de focus op klantvolgsystemen alleen te beperkt is. De inspectie meent dat ondanks de gewenste verbreding dit rapport aandachtspunten geeft die ondersteunend zijn voor het maken van keuzes in het vernieuwingsproces en de ondersteuning van de nieuwe samenwerkingsvorm.

De reactie op de conclusies over de bescherming van persoonsgegevens zijn wisselend. Daar waar Divosa en VNG vinden dat IWI wat te somber is over de omgang met persoonsgegevens, zijn SVB en LCR bezorgd dat het bij de gemeenten nog steeds niet goed geregeld is wat betreft de bescherming van persoonsgegevens.

Uit de reacties blijken dat partijen veel plannen hebben, voor zowel het klantvolgsysteem als de bescherming van persoonsgegevens. Vanuit haar rol als toezichhouder zal de inspectie deze plannen en de realisatie van deze met aandacht volgen. Het onderwerp bescherming persoonsgegevens komt in de najaarsrapportage van de inspectie weer aan bod.

## Lijst van afkortingen

|        |   |
|--------|---|
| AKO    | Algemeen ketenoverleg   |
| AMvB   | Algemene maatregel van Bestuur                                    |
| BKWI   | Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen                       |
| CP-ICT | Coördinatiepunt ICT Inwonerszaken                                 |
| CVCS   | Cliënt Volg Communicatie Stelsel                                  |
| CWI    | Centrale organisatie werk en inkomen/Centrum voor Werk en Inkomen |
| DKD    | Digitaal Klant Dossier  |
| DKD2   | Tweede fase DKD   |
| GBA    | Gemeentelijke basisadministratie Personen                         |
| GSD    | Gemeentelijke Sociale Dienst                                      |
| G4     | Vier grote gemeenten: Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht   |
| IB     | Inlichtingenbureau  |
| ICT    | Informatie- en communicatietechnologie                            |
| IWI    | Inspectie Werk en Inkomen   |
| KING   | Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten                         |
| KVF    | Klantvolgfunctionaliteit  |
| KvK    | Kamer van Koophandel  |
| KVS    | Klantvolgsysteem  |
| SUWI   | Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen                  |
| SVB    | Sociale Verzekeringsbank  |
| SZW    | Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid                   |
| UWV    | Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen                      |
| VNG    | Vereniging van Nederlandse Gemeenten                              |
| Wajong | Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten           |
| Wbp    | Wet bescherming persoonsgegevens                                  |
| WIJ    | Wet investeren jongeren   |
| WEU    | Wet eenmalige gegevens uitvraag                                   |
| WMO    | Wet Maatschappelijke Ondersteuning                                |
| WW     | Werkloosheidswet  |
| WWB    | Wet werk en bijstand  |

## Bronnenlijst

- Beveiliging en Privacy in de SUWI-keten, IWI, april 2009
- De burger bediend! - Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI, Keller, Groen en Van Lunteren, april 2005
- De 5 klantgerichte prioriteiten – samen naar een betere dienstverlening voor de klant, UWV WERKbedrijf november 2010
- De uitdaging – 'Samen sterk voor WERK' - Werkpleinagenda 2011, Werkplein, december 2010
- Definitie Klantvolgfunctionaliteit in de keten van Werk en Inkomen – overzicht van doelen en functies – rapport bij project 23 DKD2, Van den Oever, Van Rij en Van der Schaaf i.o.v. UWV K&S, maart 2009
- Doorpakken met DKD – Het Digitaal Klantdossier als hét instrumentarium voor Integrale Dienstverlening, samen voor de klant, november 2008
- Eindevaluatie Toonkamers, samen werken aan werk, februari 2007
- Langs elkaar heen. Over geïntegreerde dienstverlening in het publieke domein, Het Expertise Centrum (HEC), januari 2009
- Nut en noodzaak van klantvolgsystemen, Wizconsult BV, november 2004
- Schakelen en verbinden door gegevensmanagement, CP-ICT Inwonerszaken, mei 2008
- Onderzoek Sonar - Behoeften en ervaringen van gemeenten, CP-ICT gemeenten, oktober 2007
- Op weg naar geïntegreerde dienstverlening, CP-ICT Inwonerszaken, mei 2009
- Wat u zelf kunt doen aan ICT op uw Werkplein november 2009 – Freek Duynstee (BKWI) i.o.v. AKO, november 2009

Geraadpleegde websites:

[www.operatiedkd2.nl](http://www.operatiedkd2.nl)

[www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl)

[www.operatiemenscentraal.nl](http://www.operatiemenscentraal.nl)

[www.vng.nl](http://www.vng.nl)



## **Bijlage**

### Reactie SUWI-partijen

Reactie Landelijke Cliëntenraad

Reactie Divosa

Reactie Sociale Verzekeringsbank

Reactie Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

Reactie Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen

Reactie Stichting Inlichtingenbureau Gemeenten





Inspectie Werk en Inkomen  
Mr. J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

Den Haag, 11 augustus 2011

Betreft: Conceptrapport "De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen"  
Ref.: LCR/11-0060/GvdM

Geachte heer Van den Bos,

De LCR wil hierbij graag gehoor geven aan uw verzoek tot een bestuurlijke reactie bij het conceptrapport "De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen".

De LCR was en is blij met de Wet eenmalige gegevens uitvraag. Bij de uitvoering van deze Wet moet wel worden voldaan aan een aantal randvoorwaarden. Eén daarvan is bescherming van de persoonsgegevens. De LCR is dan ook ernstig bezorgd dat de Inspectie opnieuw, net als in 2009, moet constateren dat bij gemeenten de bescherming van persoonsgegevens veel te wensen overlaat.

Een tweede grote zorg is dat cliënten nauwelijks worden gewezen op inzage en correctierecht.

In 2005 formuleerde de commissie Keller onder andere de volgende aanbevelingen voor de middellange termijn (3-5 jaar):

- Ontwikkel het gemeenschappelijke SUWI-Dossier verder (fase 2). Focus nu enerzijds op gedetailleerde status/procesinformatie rond de klant (afspraken, etc), zodat sprake is van een klantvolgsysteem door de hele keten, inclusief verschillende klantkanalen (email, telefoon, balie). Geef de klant toegang tot zijn eigen gegevens (selfservice) op basis van de concepten achter e -Intake en Mijn overheidsadviseur (ook wel genoemd e -dossier).
- Maak de klant meer eigenaar/beheerder van zijn eigen gegevens door inzage in SUWI-dossier en de omgekeerde intake, daarbij zoveel mogelijk gebruik makend van e -Intake (selfservice); geef de klant daarmee meer inzicht in zijn rechten. Sluit aan bij het concept van Mijn overheidsadviseur.

De LCR moet helaas constateren dat deze aanbevelingen nog maar ten dele zijn gerealiseerd. De Klant meer inzage in zijn dossier geven/beheerder van zijn dossier maken, is helaas nog niet aan de orde. De LCR vindt dit zeer betreurenswaardig.

De LCR maakt zich zorgen over de opmerking van de inspectie dat de vraag naar één klantvolgsysteem momenteel minder prominent is, omdat tussen gemeenten en UWV allereerst de uitwerking van de vernieuwde samenwerking zal plaatsvinden. De LCR is van mening dat bij de uitwerking van de vernieuwde samenwerking tussen UWV en gemeenten de ontwikkeling van één klantvolgsysteem op de agenda dient te staan. Zodat van de geconstateerde bedreiging een kans wordt gemaakt.

De LCR is van mening dat vanuit cliëntperspectief het belang en de noodzaak van één klantvolgsysteem nog altijd aanwezig is. De wettelijke verplichting tot het eenmalig uitvragen van gegevens wordt bedreigd wanneer gegevens over de klant niet of onvoldoende toegankelijk en beschikbaar zijn. Een tweede reden is, zoals ook de inspectie constateert, dat een goed klantvolgsysteem een voorwaarde is voor het slagen van de E-dienstverlening. E-dienstverlening die één van de belangrijkste pijlers wordt van de dienstverlening van UWV.

Tot slot: ook na wijziging van de Wet SUWI moeten gemeenten en UWV samenwerken. UWV en gemeenten moeten in dat kader werkzoekenden en vacatures gezamenlijk registreren in een transparant digitaal systeem. Werkzoekenden zijn mede van dit systeem afhankelijk om hun verantwoordelijkheid tot het vinden van werk waar te maken. Het ontbreken van een gezamenlijk systeem is voor cliënten dus zeer nadelig. UWV en gemeenten zijn er de afgelopen jaren niet in geslaagd een gezamenlijk klantvolgsysteem te ontwikkelen vanwege belangen die niet overeenkomen. Hieruit blijkt weer eens dat organisatiebelangen zwaarder wegen dan de belangen van de cliënt. Want de cliënt heeft groot belang bij één klantvolgsysteem. Gelet op de niet overeenstemmende belangen van UWV en gemeenten is de LCR van mening dat de rijksoverheid zijn verantwoordelijkheid moet nemen en een actieve rol moet gaan spelen bij het tot stand brengen van één klantvolgsysteem.

Met vriendelijke groet,



G. van der Meer  
Voorzitter

**Samenstelling Landelijke Cliëntenraad**

- **Landelijke cliëntenorganisaties:** Vakcentrale voor Middengroepen en Hoger personeel / Christelijk Nationaal Vakverbond (MHP/CNV), Chronisch zieken en Gehandicaptenraad Nederland (CG-Raad), Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties (CSO), Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV, publieke sector), Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV, private sector), Landelijke Vereniging van Arbeidsongeschikten (LVA), Samenwerkingsverbanden Landelijk Overleg Minderheden (LOM), vertegenwoordiging cliënten GGZ, Platvorm VG.
- **vertegenwoordigers van cliëntenraden:** cliëntenraden SVB en UWV



Inspectie Werk en Inkomen  
T.a.v. de heer Van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

Utrecht, 17 augustus 2011

Onderwerp: Divosa reactie op: IWI-rapport: De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen.  
Onze ref.: 110157

Geachte heer van den Bos,

**bezoekadres**  
Verenigingsbureau  
Divosa  
Oudenoord 174  
3513 EV Utrecht

**postadres**  
Postbus 407  
3500 AK Utrecht

**telefoon**  
030-233 233 7

**fax**  
030-233 37 26

**website**  
[www.divosa.nl](http://www.divosa.nl)

**e-mail**  
[cb@divosa.nl](mailto:cb@divosa.nl)

Naar aanleiding van het toezenden van het rapport 'De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen', wil ik u bedanken voor de gelegenheid om vanuit Divosa hierop te kunnen reageren. Hieronder leest u onze reactie.

De inspectie heeft een waardevol rapport afgegeven. De laatste jaren zijn belangrijke stappen gemaakt die informatieuitwisseling tussen de verschillende ketenpartners op een hoger niveau hebben getild. We verwijzen hiervoor naar de totstandkoming van DKD (vergelijk de moeite met het elektronisch patiëntdossier), de plek die Sonar aan de kop van het proces heeft gekregen, en de evolutie van gemeentelijke systemen. Als we de jarenlange discussie om te komen tot één landelijk klantvolgsysteem in ogenschouw nemen, dan moet toch eigenlijk de conclusie zijn dat we juist in de laatste periode verrassend grote stappen voorwaarts hebben gemaakt.

Het rapport maakt duidelijk dat de complexiteit en diversiteit van gemeentelijke taken groot is. Daarom is met de kennis van nu wellicht te gemakkelijk besloten om tot één systeem te komen en is daarbij een te hoge ambitie uitgesproken. Het opstellen van een goede business case waarbij vragen aan de orde moeten komen welke gemeenschappelijke informatie en/of functionaliteiten moet het nieuwe systeem bieden, en hoe en waar moeten de verantwoordelijkheden worden belegd was een beter stap geweest. Vandaar dat Divosa ook wil aansluiten bij de constatering van de inspectie om, zeker in het licht van het nieuwe dienstverleningsconcept van UWV, zaken te heroverwegen.

In het opstellen van een dergelijk businesscase zou ook als uitkomst hebben kunnen zijn dat één systeem niet per se één applicatie behoeft te zijn. Het gaat er in de ogen van Divosa om dat de juiste gegevens/informatie binnen de keten op het juiste moment bij de medewerkers beschikbaar is. Inkijk (suwinet), gegevensuitwisseling (DKD) e.d. kunnen dit mogelijk maken met de huidige systemen, zonder dat van scratch af aan één nieuw systeem moet worden gebouwd of dat één systeem moeten worden omgebouwd.



Divosa is van mening dat het beeld wat de inspectie schetst over de omgang met persoonsgegevens te somber is. Het wordt niet duidelijk op grond van welke uitvraag en omvang van het onderzoek deze conclusies worden getrokken. Divosa ziet steeds meer gemeenten daarin stappen maken en de door de IWI geschetste kansen (BKWI-rapportages en inzage en correctierecht) benutten.

Ten slotte wordt er tot verbazing van Divosa volstrekt niet over de NORA architectuur<sup>1</sup> gerept. We zouden dit wel verwachten als het gaat om de gemeentelijke ontwikkeling en het positioneren van het klantvolgsysteem.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "René Paas".

René Paas  
voorzitter Divosa

---

<sup>1</sup> Burgers en bedrijven verwachten een goed functionerende, dienstverlenende overheid. Hiervoor is een belangrijke voorwaarde dat overheidsorganisaties samenwerken, waarbij zij hun processen afstemmen en gebruikmaken van elkaars informatie. NORA, de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur, helpt de samenwerking te realiseren.

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

datum  
16 augustus 2011

ons kenmerk  
RvB.134/11/ES/ep

telefoonnummer  
020 656 4809

Geachte heer Van den Bos,

Met uw brief van 29 juli 2011 biedt u mij uw rapport *De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen* aan met het verzoek om een bestuurlijke reactie op het rapport te geven. Met deze brief ga ik in op uw verzoek.

Onderwerp van deze IWI-rapportage is het gebruik van klantvolgsystemen in het veld van werk en inkomen, waarbij het laatste hoofdstuk ingaat op de bescherming van persoonsgegevens in het SUWI-domein. De SVB heeft geconstateerd dat ze niet voorkomt in het gedeelte dat het onderzoek naar klantvolgsystemen beslaat.

#### **Opmerkingen naar aanleiding van het rapport**

Centraal in het onderzoek stond het Sonar-systeem van UWV en het voldoen van dat systeem aan gemeentelijke wensen en eisen. In de samenvatting van het rapport (pagina 5 en 6) wordt derhalve alleen gerefereerd aan de werking van klantvolgsystemen bij het UWV en de gemeenten. Opmerkingen van algemene aard die de Inspectie hier en elders maakt, zijn dus niet van toepassing op de SVB.

In het laatste hoofdstuk, dat handelt over de bescherming van persoonsgegevens, worden wel alle SUWI-partijen betrokken. Op pagina 19 van het desbetreffende hoofdstuk staat: 'Tevens is er in het beleid van *alle* ketenpartners weinig aandacht voor de niet-geautomatiseerde gegevensoverdracht.' De SVB kan zich niet vinden in deze opmerking, aangezien de SVB uitgebreide voorschriften kent voor bijvoorbeeld telefonische authenticatie en identificatie bij 'winkelbezoek' en de instructie om e-mail niet te gebruiken voor het verwerken van persoonlijke gegevens.

IWI schrijft op bladzijde 20 van het rapport: 'In de gesprekken met de SUWI-partijen is duidelijk geworden dat het onderwerp bescherming van persoonsgegevens in de praktijk van alle dag minder prioriteit krijgt dan feitelijk gewenst is. Men gaat uit van het integer handelen door de professionals. Bij sommige organisaties moeten professionals een integriteitsverklaring tekenen, maar op schendingen wordt zelden gecontroleerd.' De SVB herkent zich absoluut niet in deze opmerking. Elke SVB medewerker moet zich vergewissen van het integriteitsbeleid en daarnaast worden beoordeelaars bijvoorbeeld *gelogd*. Als blijkt dat gegevens van klanten zijn achterhaald zonder een professionele aanleiding, dan heeft dat zeker consequenties voor de betreffende medewerker.



### Concluderend

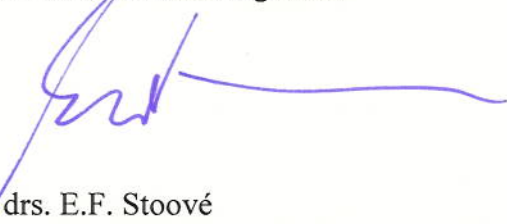
De Inspectie constateert dat het ontwikkelen van één klantvolgsysteem in het SUWI-domein geen sinecure is. Dit wordt veroorzaakt door de bestaande, bestuurlijke constellatie, waarbij het UWV samen moet werken met ruim 400 autonome gemeenten. Daartegenover staat dat er geen gebrek is aan klantvolgsystemen bij de individuele ketenpartners. Met IWI meent de SVB dat goed is om aandacht te houden voor de klantvolgsystemen in de SUWI-keten om de klant op elektronische wijze zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn.

Het laatste hoofdstuk van uw rapport gaat over de bescherming van persoonsgegevens. De Inspectie signaleert enerzijds dat steeds meer gegevens worden vastgelegd en concludeert anderzijds dat de bescherming van persoonsgegevens nog onvoldoende aandacht krijgt bij gemeenten. In een reactie van 22 april 2009 op uw rapportage *Beveiliging en privacy in de SUWI-keten* hebben wij u al te kennen gegeven dat de waarborging voor informatiebeveiliging van persoonsgegevens bij gemeenten beter moest worden. Het gevaar bestond immers dat gegevens ingevolge de Wet bescherming persoonsgegevens niet meer ter beschikking gesteld konden worden. De huidige IWI-rapportage heeft de eerder geformuleerde zorgen niet weg kunnen nemen, wij zijn dan ook benieuwd welke stappen u en de minister gaan zetten om verbeteringen te bewerkstelligen.

Verheugd waren wij met de constatering van de Inspectie dat het UWV en de SVB de beheer- en beveiligingsfuncties bij overdracht van gegevens goed hebben uitgewerkt, evenals het autorisatiebeheer.

Vertrouwende u hiermee van dienst te zijn geweest.

Hoogachtend,  
Sociale Verzekeringsbank



drs. E.F. Stoové  
voorzitter Raad van Bestuur



**Datum**

**16 AUG 2011**

**Van**

**Ons kenmerk**

**SBK/83420/IZ**

**Uw kenmerk**

**2011/4772**

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Aan de Inspecteur-Generaal van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
De heer mr. J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

**Onderwerp**

Bestuurlijke reactie UWV op conceptrapport IWI "De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen"

Geachte heer Van den Bos,

Met uw brief van 29 juli 2011 heeft u ons bovengenoemd conceptrapport toegezonden met het verzoek een bestuurlijke reactie te geven.

Wij hebben kennis genomen van de uitkomsten van uw onderzoeken naar het gebruik van klantvolgsystemen en de invulling van de bescherming van persoonsgegevens in het domein van Werk en Inkomen.

Uw conceptrapport schetst de transitiefase waarin UWV en gemeenten zich bevinden in de invulling van de samenwerking.

Wij menen dat de reikwijdte van uw onderzoek te beperkt is. In uw conceptrapportage is naar onze mening onvoldoende rekening gehouden met het feit dat de benodigde ICT-ondersteuning voor de nieuwe vormgeving van de samenwerking in het domein Werk en Inkomen verder gaat dan het ontwikkelen en gebruiken van een gezamenlijk klantvolgsysteem.

De samenwerking en de in de keten hiervoor noodzakelijke ICT-ondersteuning zijn de afgelopen jaren vooral gericht op de ondersteuning van de invoering van de integrale dienstverlening op de Werkpleinen. Dit geldt ook voor de in de Programmaraad gemaakte afspraken tussen UWV en de landelijke gemeentelijke vertegenwoordigers VNG en Divosa.

De financiële taakstelling in het regeerakkoord en de Wet Werken naar Vermogen en de keuze voor complementaire dienstverlening hebben niet alleen grote invloed op de vormgeving van de samenwerking, maar ook op de benodigde ICT-ondersteuning. De samenwerking concentreert zich in de toekomst veel minder dan tot nu toe op de Werkpleinen en daarnaast zal de samenwerking in het domein Werk en Inkomen zich met name richten op de doelgroep van werkzoekenden met een arbeidsbeperking.

Dit betekent dat UWV, VNG en Divosa ook in de Programmaraad bezig zijn om de toekomstige gezamenlijke agenda te bepalen door samenwerkingsthema's verder uit te werken en gestalte te geven. Hiervoor is ook nog aanvullend extern onderzoek nodig. De benodigde ICT-ondersteuning gaat mogelijk verder dan het gezamenlijke gebruik van klantvolgsystemen en ondersteuning van E-dienstverlening.



Ons kenmerk  
SBK/83420

Pagina  
2 van 2

De te maken keuzes op ICT-gebied zijn ook bedoeld om de transparantie van de arbeidsmarkt te vergroten door o.a. de benaderbaarheid van alle werkzoekenden en vacatures door alle relevante partijen en organisaties - voorzien van vereiste bescherming van persoonsgegevens- te realiseren en tevens zal het onderzoek zich richten op de inrichting van vereiste processen en benodigde applicaties, welke de realisatie van deze doelstellingen faciliteren. Dit ICT complex kan ook de samenwerking op het gebied van de werkgeversdienstverlening ondersteunen.

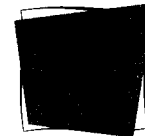
Om uiteindelijk tot de gewenste ICT ondersteuning te komen is het niet alleen nodig dat gemeenten tot aansluiting overgaan, maar zij moeten ook tot het feitelijke gebruik verleid worden. Het door SZW verstrekte verleidingsbudget kan hieraan een bijdrage leveren, maar naar onze mening zouden gemeenten ook langs andere wegen overtuigd moeten worden van de wenselijkheid en toegevoegde waarde van de aansluiting op en gebruik van dat ene systeem.

Hoogachtend,



Drs. D.M.F. Jongen  
Waarnemend voorzitter Raad van Bestuur UWV





BUREAU KETENINFORMATISERING  
W E R K & I N K O M E N

De inspecteur-generaal van de Inspectie Werk en Inkomen  
van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Dhr. mr. J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN DEN HAAG

|   |              |                 |
|---|--------------|-----------------|
| Datum:  | Ons Kenmerk: | Contactpersoon: |
| 11 augustus 2011  | 2011/150     | Mw. J.P. Essers |
| Onderwerp:  | Uw brief:    | Doorkiesnummer: |
| Bestuurlijke reactie BKWI op<br>conceptrapport IWI "De keten volgt<br>klanten, toepassing van<br>klantvolgsystemen" | 2011/4775    | (088) 7513 720  |

Geachte heer Van den Bos,

BKWI heeft kennis genomen van het conceptrapport IWI "De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen" dat wij op 29 juli 2011 hebben mogen ontvangen. Bijgaand treft u onze bestuurlijke reactie aan waar u om heeft verzocht.

In het rapport geeft IWI aan dat het gegeven de geconstateerde situatie aangaande klantvolgsystemen evenals de transitiefase van de samenwerking in de keten "noodzakelijk is om aandacht te blijven besteden aan de vraag hoe te komen tot een goede informatie-uitwisseling tussen partijen en wat daarvoor nodig is." Het BKWI ondersteunt deze stelling van harte. Het DKD programma, waaraan BKWI een waardevolle bijdrage heeft geleverd, heeft aangetoond dat ondanks de situatie dat partijen verschillende werkprocessen en (klantvolg)systemen hanteren een goede informatie-uitwisseling mogelijk is. In dat kader wil BKWI bij IWI voor de volledigheid aangeven dat er naast Suwinet~Inkijk ook een volwaardige inleesfunctie (Suwinet~Inlezen) beschikbaar is welke het voor partijen mogelijk maakt om berichten (op maat) geautomatiseerd in te lezen in de eigen (klantvolg)systemen. Middels deze functionaliteit kunnen partijen de eigen gehanteerde (klantvolg)systemen blijven hanteren zonder dat tijdrovende en foutgevoelige handmatige kopieer acties benodigd zijn en blijven investeringen in bestaande (klantvolg)systemen voor partijen behouden.

Refererend aan de IWI conclusies aangaande de bescherming van persoonsgegevens wil BKWI bij IWI onder de aandacht brengen dat BKWI in het afgelopen half jaar een monitor voor zorgvuldig gegevensgebruik heeft ontwikkeld welke op basis van een 7-tal indicatoren voor individuele afnemende organisaties een samenvatting geeft van het zorgvuldig gebruik van gegevens via Suwinet~Inkijk. De verwachting is dat deze monitor door middel van een gezamenlijke campagne,



waaraan ook het ministerie van SZW en de VNG deelnemen, in de tweede helft van 2011 onder de aandacht van de doelgroep wordt gebracht. Daarnaast stelt BKWI, voor de afnemende organisaties, verschillende handreikingen ter beschikking teneinde de bescherming van persoonsgegevens op afdoende niveau te brengen en te houden.

Ten aanzien van de verbetering van de kwaliteit van gegevens wil BKWI aangeven dat de door BKWI ontwikkelde en geïmplementeerde elektronische correctieservice (Suwinet~Correctie) sinds begin 2008 voor zowel professionals van de suwi-keten als burgers beschikbaar is. Middels deze service kunnen elektronisch correctieverzoeken worden ingediend. Daarnaast heeft BKWI deze correctieservice in 2011 aangesloten op de elektronische Terug Meld Voorziening van de GBA.

Zoals van BKWI verwacht mag worden denkt BKWI ook gedurende de transitiefase van de samenwerking mee met de keten. Nadat hierover meer duidelijk is en ook de voorgenomen wetswijzigingen helder zijn kan het door IWI onderzochte onderwerp betreffende klantsystemen in de suwi-keten evenals andere systemen hernieuwde aandacht krijgen.

Hoogachtend,

*ba. J. Uffen*  
Ing. B. J. Uffen,  
Directeur BKWI

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Inspectie Werk en Inkomen  
De heer mr. J.A. van den Bos  
Postbus 11563  
2502 AN Den Haag

Geachte heer Van den Bos,

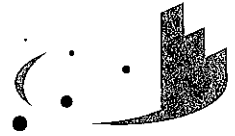
Op 1 augustus j.l. ontving ik uw verzoek om te reageren op de conclusies en het oordeel van het conceptrapport *De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen*.

De Inspectie constateert dat de afspraak tussen de ketenpartners in de Programmaraad om één landelijk klantvolgsysteem in te voeren (nog) niet is gerealiseerd. In plaats daarvan blijken autonome gemeenten hun eigen klantvolgsystemen te kiezen, die zowel binnen als buiten de keten van werk en inkomen de informatie-uitwisseling ondersteunen. Dit brengt de Inspectie tot het advies dat de aanpak om te komen tot één klantvolgsysteem en de bouw hiervan zou kunnen worden heroverwogen.

Voorts constateert de inspectie dat een aantal organisatorische aspecten van privacybescherming bij diverse van de onderzochte gemeenten onvoldoende is uitgewerkt en dat klanten onvoldoende worden gewezen op hun privacyrechten, terwijl dit in een informatiemaatschappij vanzelfsprekend zou moeten zijn.

Het Inlichtingenbureau onderschrijft volledig de door de inspectie gesignaleerde noodzaak om aandacht te blijven besteden aan de vraag hoe te komen tot een goede informatie-uitwisseling tussen partijen en wat daarvoor nodig is. Voor wat betreft de elektronische gegevensuitwisseling van gemeenten met derden ter ondersteuning van gemeentelijke werkprocessen, met name op het gebied van werk en inkomen, is dit ook een kerntaak van het Inlichtingenbureau. Om hier zo goed mogelijk invulling aan te kunnen geven streeft het Inlichtingenbureau naar een zo groot mogelijke mate van interoperabiliteit. Dit betekent concreet dat de informatie die het Inlichtingenbureau aan gemeenten levert in allerlei verschillende klantvolg- en andere systemen kan worden ingelezen en gebruikt.

De accountmanagers van het Inlichtingenbureau besteden bij hun bezoeken aan gemeenten altijd aandacht aan de onderwerpen privacy en beveiliging. Zij wijzen bijvoorbeeld op de mogelijkheden en het belang om gebruik te maken van de rapportages van BKWI, maar ook op het belang om autorisaties van medewerkers niet te ruim te verstrekken en periodiek te toetsen.



● Inlichtingen**bureau**

Bij gegevensuitwisseling die via het Inlichtingenbureau loopt zijn privacy en beveiliging ook wettelijk en contractueel geborgd. Op deze wijze hoopt het Inlichtingenbureau een bijdrage te leveren aan het vergroten van het vertrouwen bij ketenpartners en burgers dat bij informatie-uitwisseling via het Inlichtingenbureau altijd correct invulling wordt gegeven aan de eisen die met name vanuit de Wet bescherming persoonsgegevens en de SUWI-regelgeving aan privacybescherming en informatiebeveiliging worden gesteld.

Ik hoop u met deze reactie van dienst te zijn geweest.

Met vriendelijke groet,

Prens de Groot  
Bestuursvoorzitter Stichting Inlichtingenbureau

## Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

### 2011

- R11/06 De keten volgt klanten, toepassing van klantvolgsystemen  
Klantvolgfunctionaliteit in het veld van werk en inkomen  
Overkoepelende rapportage
- R11/05 Programmarapportage Activering jongeren
- R11/04 Samenwerken voor uitkeringsgerechtigden met gezondheidsproblemen
- R11/03 De voorlichting aan WGA'ers
- R11/02 Onderzoek categoriale aanvullende inkomensondersteuning door gemeenten
- R11/01 UWV en Walvis, tiende rapportage  
Jaarverslag 2010

### 2010

- R10/11 De burger bediend in 2010  
Programmarapportage Informatieprocessen
- R10/10 Balans in dienstverlening
- R10/09 Participatie in crisistijd  
Afsluiting drie jaar toezichtonderzoek naar de uitvoering van het beleidsprogramma 'Iedereen doet mee'
- R10/08 Het Chronisch vermoeidheidssyndroom  
De beoordeling door verzekeringsartsen
- R10/07 Armoedebestrijding
- R10/06 Risicobeheersing en re-integratiebudgetten UWV
- R10/05 Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag  
Jaarplan 2011
- R10/04 Maatwerk bij meervoudigheid  
Domeinoverstijgende dienstverlening aan mensen met meervoudige problematiek
- R10/03 Dienstverlening op maat  
Het voorkomen van werkloosheid en arbeidsongeschiktheid in tijden van crisis
- R10/02 UWV en Walvis  
Negende rapportage
- R10/01 Arbeidsontwikkeling Wsw in beeld  
Jaarverslag 2009

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen  
Afdeling Strategie en communicatie

communicatie@iwiweb.nl  
[www.iwiweb.nl](http://www.iwiweb.nl)  
Telefoon (070) 304 44 44  
Fax (070) 304 44 45

Postbus 11563  
2502 AN Den Haag





