

## **De werking van de eenmalige gegevensuitvraag in de praktijk**

Evaluatie perceel 2 WEU



## **De werking van de eenmalige gegevensuitvraag in de praktijk**

Evaluatie perceel 2 WEU

Dit onderzoek is gefinancierd door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij EIM bv. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van EIM bv. EIM bv aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with EIM bv. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of EIM bv. EIM bv does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

# Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	De werkprocessen bij de ketenpartners	9
2.1	Inleiding	9
2.2	De werkprocessen bij het UWV	9
2.3	De gemeentelijke Sociale Dienst	14
2.4	SVB	16
2.5	De relevante ICT-ondersteuningssystemen en het gebruik daarvan in de praktijk	17
3	Eenmalige gegevensuitvraag in de praktijk	21
3.1	Inleiding	21
3.2	Gebruik van Suwinet-Inkijk(gegevens) en de kwaliteit daarvan	21
3.3	De effecten en bereikte resultaten als gevolg van de WEU	25
3.4	Nog resterende knelpunten, wensen en verbetermogelijkheden	27
4	Conclusies	31
<b>Bijlagen</b>		
I	Overzicht geïnterviewde partijen	37
II	Onderzoeksverantwoording	39
III	Best Practices	43



# 1 Inleiding

## *Aanleiding voor het onderzoek*

In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) voert EIM een onderzoek uit naar de mate waarin eenmalige gegevensuitvraag in de keten van werk en inkomen (de SUWI-keten) in de uitvoeringspraktijk is gerealiseerd. De verplichting tot eenmalige gegevensuitvraag in de SUWI-keten is vastgelegd in de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU) die op 1 januari 2008 in werking is getreden.

De genoemde wet stelt de burger in plaats van de uitvoerende ketenpartners (UWV, SVB en gemeenten) centraal in de dienstverlening. Hiertoe is voor de uitvoerende organisaties bij de door hen uitgevoerde wetten rond werk en inkomen in de wet een verbod op dubbele gegevensuitvraag in de SUWI-keten vastgelegd. Het verbod op dubbele gegevensuitvraag geldt voor een set gegevens die in lagere regelgeving is geconcretiseerd. De ketenpartners mogen de betreffende gegevens (waarover zij al beschikken) niet opnieuw uitvragen, maar moeten deze via elektronische voorzieningen uit (basis)registraties hergebruiken. Hiertoe verplicht de WEU de ketenorganisaties ook om gezamenlijk zorg te dragen voor de instandhouding van gezamenlijke elektronische voorzieningen (GeVs) waarmee zij elkaar gegevens verstrekken of inzage bieden in elkaars gegevens. Uiteindelijk moet de WEU leiden tot een zogenaamde omgekeerde intake: niet de klant is de primaire bron van informatie, maar de overheid zelf.

Het door EIM uitgevoerde onderzoek betreft het tweede deel van een totaalonderzoek, bestaande uit drie delen, dat het Ministerie van SZW momenteel laat uitvoeren. De genoemde onderzoeken vloeien voort uit de eveneens in de WEU vastgelegde verplichting, dat de doeltreffendheid en de effecten van de WEU in de praktijk twee jaar na inwerkingtreding worden geëvalueerd.

## *Doelstelling en onderzoeksvragen*

In het door EIM uitgevoerde deel staat de vraag centraal of het groeipad voor de eenmalige gegevensuitvraag, dat tot eind 2010 loopt en is vastgelegd in Bijlage II bij de Regeling SUWI, in de uitvoeringspraktijk is gerealiseerd. Van deze centrale onderzoeksvraag is als subvraag geformuleerd of de ketenpartners hun samenwerking zo hebben ingericht dat het voor de professionals – medewerkers van UWV en de gemeentelijke sociale diensten die klantcontacten onderhouden – mogelijk is om eenmalige gegevensuitvraag in de werkprocessen te incorporeren. De centrale onderzoeksvraag en de daarvan afgeleide subvraag zijn vertaald in elf concrete vragen, die in het onderzoek moeten worden beantwoord:

- 1 In hoeverre zijn professionals bij de uitvoeringsorganisaties (UWV, SVB en gemeenten) bekend met de verplichting tot eenmalige gegevensuitvraag?
- 2 Op welke wijze werken de ketenpartners (UWV, SVB en gemeenten) op de werkvloer samen om eenmalige gegevensuitvraag te realiseren?
- 3 Welke vormen van hergebruik zijn in de dagelijkse uitvoeringspraktijk te onderscheiden? Bijvoorbeeld: schrappen van formulieren of bewijsstukken, invulling formulieren, raadplegen Suwinet-Inkijk.
- 4 Is eenmalige gegevensuitvraag al in de werkprocessen ingebed? Zo ja, op welke wijze? Zo nee, waarom dan niet? Hierbij dient een feitelijke beschrijving te worden gegeven van een veelvoorkomend werkproces bij achtereen-

volgens UWV, SVB en gemeenten. Contact en informatieoverdracht door de klant aan de professional moet onderdeel uitmaken van deze werkprocessen. Daarnaast dient een best practice in de uitvoeringspraktijk te worden beschreven. In overleg met SZW zal deze worden geselecteerd.

- 5 Leidt eenmalige gegevensuitvraag volgens de professional tot meer efficiëntie? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
- 6 Leidt eenmalige gegevensuitvraag volgens de professional tot een hogere kwaliteit van de gegevens? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
- 7 Leidt eenmalige gegevensuitvraag volgens de professional tot betere handhaving of fraudepreventie? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
- 8 Ondersteunt ICT de professional bij de realisatie van eenmalige gegevensuitvraag in de werkprocessen? Zo ja, op welke wijze, en zo nee, waarom niet?
- 9 Welke specifieke belemmeringen doen zich in de praktijk voor die eenmalige gegevensuitvraag bij de klant in de weg staan? Betreft het de kwaliteit van gegevens, techniek, werkprocessen, wet en regelgeving?
- 10 Welke gegevens staan in Bijlage II bij de Regeling SUWI, maar worden toch ook bij de klant uitgevraagd? Waarom gebeurt dit?
- 11 Welke gegevens worden niet meer bij de klant uitgevraagd, maar zijn ook niet aangewezen in Bijlage II bij de Regeling SUWI? Waarom gebeurt dit niet meer?

#### *Opzet en uitvoering van het onderzoek*

Het onderzoek is gestart met deskresearch. Hierbij is gekeken naar de oude werkwijzen en werkprocessen van de verschillende ketenpartners en de plannen en doelen op het terrein van de WEU. Daarnaast is gekeken naar de uitkomsten van het onderzoek naar eenmalige uitvraag op werkpleinen, dat recentelijk is uitgevoerd door de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) en waarop ons onderzoek dient aan te sluiten.

Vervolgens zijn interviews gehouden met medewerkers van een drietal ketenpartners (UWV-hoofdkantoor, UWV-werkpleinen, gemeenten en SVB). Hierbij is onderscheid gemaakt tussen interviews op managementniveau en uitvoerend niveau. In de gesprekken op managementniveau is ingegaan op de implementatie van de plannen in de praktijk bij de verschillende ketenpartners, de knelpunten die daarbij zijn opgetreden, de samenwerking met de andere ketenpartners en de effecten van de WEU. In de gesprekken op uitvoerend niveau is binnen de verschillende instellingen op de werkvloer nagegaan hoe de WEU nu in de praktijk wordt ingevuld, welke ervaringen de betrokken medewerkers daarbij hebben opgedaan en welke effecten hierbij zijn bereikt.

De selectie van gesprekspartners (en de UWV-kantoren en gemeenten) heeft in overleg met de opdrachtgever (SZW), het UWV en Divosa plaatsgevonden. Een overzicht van de geïnterviewde partijen is opgenomen in Bijlage I.<sup>1</sup>

In het laatste deel van het onderzoek zijn alle onderzoeksgegevens geanalyseerd en vertaald naar de voorliggende rapportage.

<sup>1</sup> Op dit punt is overigens nog wel afstemming met de respondenten nodig.



### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 worden eerst de (belangrijkste en in het kader van de WEU relevante) werkprocessen beschreven die bij de betrokken partijen optreden. Deze beschrijvingen dienen in de eerste plaats als basis voor de procesbeschrijving van best practices (zie Bijlage III). Daarnaast dienen ze als kader voor hoofdstuk 3 en 4. In hoofdstuk 3 wordt aangegeven hoe de doelstellingen van de WEU in de beschreven werkprocessen neerslaan, welke ervaringen partijen daarbij hebben opgedaan, welke resultaten ze al hebben bereikt en welke knelpunten ze nog tegenkomen. In hoofdstuk 4 worden ten slotte de onderzoeksvragen beantwoord.



## 2 De werkprocessen bij de ketenpartners

### 2.1 Inleiding

De verplichting tot eenmalige gegevensuitvraag waarmee de ketenpartners te maken hebben, moet door hen in de praktijk worden gerealiseerd bij de uitvoering van hun taken. Dit betekent dat eenmalige gegevensuitvraag moet worden ingebed in de werkprocessen waarmee ze de uitvoering van die taken hebben vormgegeven. In dit hoofdstuk worden de (voor dit onderzoek) belangrijkste taken van de ketenpartners beschreven en de wijze waarop deze taken in de praktijk worden uitgevoerd op hoofdlijnen. Hierbij wordt achtereenvolgens aandacht besteed aan het UWV (paragraaf 2.2), de gemeenten (paragraaf 2.3) en de Sociale Verzekeringsbank (SVB, paragraaf 2.4). In paragraaf 2.5 wordt daarna nog kort ingegaan op de ICT-systemen, waarvan de verschillende ketenpartners gebruikmaken in het kader van hun taakuitvoering en de realisatie van de WEU-verplichtingen daarbinnen.

### 2.2 De werkprocessen bij het UWV

#### *2.2.1 De taken en organisatie van het UWV op hoofdlijnen*

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) en voert in opdracht van het Ministerie van SZW de werknemersverzekeringen uit. Het betreft hier de Werkloosheidswet (WW), de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA), de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong), de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ), de Wet arbeid en zorg (WAZO) en de Ziektewet (ZW). Vanuit deze taak liggen de kerntaken van het UWV op de volgende vier gebieden:

- Het aan het werk houden of helpen van de klant, in nauwe samenwerking met de gemeenten.
- Het snel en correct verzorgen van uitkeringen wanneer werk niet, of niet direct, mogelijk is.
- Het ervoor zorgen dat de klant nog maar één keer gegevens over werk en uitkering aan de overheid hoeft te verstrekken.
- Het beoordelen van ziekte en arbeidsongeschiktheid volgens eenduidige criteria.

De UWV-organisatie kent een districtsgewijze opzet. Binnen deze opzet fungeren de werkpleinen als frontoffice voor de klanten, waarbij sprake is van een nauwe samenwerking met de gemeenten (sociale diensten). De regiokantoren fungeren als backoffice, terwijl de totale organisatie plus de werkprocessen daarbinnen worden aangestuurd vanuit het UWV-hoofdkantoor in Amsterdam.

Uit de bovengenoemde kerntaken volgt dat mensen bij het UWV terecht kunnen voor ondersteuning bij het vinden van werk en voor het aanvragen van een WW-

uitkering.<sup>1</sup> In het vervolg van deze paragraaf zullen we de werkprocessen beschrijven die hierbij een rol spelen.

### 2.2.2 De intake voor werk

#### *De eerste aanmelding: twee mogelijkheden*

Daar waar vóór de inwerkingtreding van de WEU intakes voor werk nog alleen konden plaatsvinden via face-to-facegesprekken met werkcoaches (met 'stapels papier'), kan de (eerste) intake voor werk tegenwoordig ook langs digitale weg plaatsvinden. Dit geschiedt op werk.nl en circa 70 procent van de inschrijvingen voor werk gaat tegenwoordig via deze weg. De e-intake voor werk – die eerst dient te worden gedaan voordat men aan de module 'aanvraag WW-uitkering' kan beginnen – gaat naar het werkbedrijf.<sup>2</sup>

In de overige 30 procent van de gevallen melden klanten zich bij het werkplein en wordt de werkintake ter plaatse ingevuld.

#### *Het startgesprek met de werkcoach*

Na de inschrijving dient de klant contact op te nemen met het klantencontactcentrum om een startgesprek in te plannen met een werkcoach. Voorafgaand aan dit gesprek vult de werkcoach SONAR<sup>3</sup> met de gegevens van het intakeformulier voor werk. Daarnaast raadpleegt de werkcoach Suwinet-Inkijk. In het gesprek zelf (dat altijd plaatsvindt in de vorm van een face-to-facegesprek) wordt de informatie aangevuld met kwalitatieve informatie van en over de klant, bijvoorbeeld over de wensen, mogelijkheden en motivatie van de werkzoekende. Verder komen tijdens het startgesprek de volgende zaken aan de orde:

- Doorlopen van wat de klant tijdens de e-intake of fysieke intake heeft ingevuld:
  - Toetsen of de gegevens die via Suwinet-Inkijk en SONAR beschikbaar zijn, kloppen.
  - Toetsen of de verwachtingen die de klant heeft (zoals aangegeven in de intake), reëel zijn.
- De klant uitleg geven over het werken met de digitale werkmap en CV van werk.nl.
- Maken en vastleggen van afspraken (het traject van de klant).
- Vaststellen van het volgende contactmoment.

#### *Het vervolgtraject*

De aard, omvang en invulling van de verdere dienstverlening verschilt vervolgens van persoon tot persoon, afhankelijk van de arbeidsmarktkansen van de

<sup>1</sup> Op de werkpleinen – waar het UWV-werkbedrijf en de gemeente samenwerken – kunnen mensen ook terecht voor de (voor)intake van een WWB-uitkering. De feitelijke aanvraag handelt de gemeente af. We besteden in deze paragraaf vooral aandacht aan het aanvragen van een WW-uitkering.

<sup>2</sup> Klanten kunnen ook alleen een intake voor werk doen. Naast klanten die zich inschrijven voor werk omdat ze anders geen uitkering krijgen, kent het UWV ook niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers), die zich alleen inschrijven voor werk. Daarnaast zijn er ook klanten die zich inschrijven vooruitlopend op een al aangekondigd ontslag in de nabije toekomst. Deze klanten kunnen al een half jaar voor een daadwerkelijk ontslag een werkintake doen.

<sup>3</sup> SONAR is het systeem dat wordt gebruikt door het werkbedrijf bij de ondersteuning van werkzoekenden bij het vinden van werk.

klant. Het algemene uitgangspunt is dat goed bemiddelbare klanten eerst drie maanden zelf aan de slag gaan, terwijl anderen meteen in een intern re-integratietraject (van het UWV zelf) gaan. Deze trajecten kunnen bijvoorbeeld bestaan uit een competentietest of een sollicitatietraining. Pas wanneer iemand na een jaar nog geen werk heeft, gaat hij naar externe re-integratie.

Treden er gedurende het re-integratietraject veranderingen op in de situatie van de klant of houdt deze zich niet aan de gemaakte afspraken, dan geeft de werkcoach dit door aan het regiokantoor (afdeling Uitkeren). Het regiokantoor stelt vervolgens de klant op de hoogte van de eventuele gevolgen van de verandering voor de uitkering.

#### *Afmelding na het vinden van een baan*

Wanneer de klant weer aan het werk is, is het de bedoeling dat hij dit doorgeeft aan zowel de werkcoach op het werkplein (vanuit de re-integratietraject) als aan de afdeling Uitkeren van het regiokantoor (vanuit de uitkeringstaak).<sup>1</sup>

### *2.2.3 Het aanvragen van een WW-uitkering<sup>2</sup>*

#### *Aanvragen van een WW-uitkering: twee mogelijkheden*

Nadat een intake voor werk is gedaan, kan een klant een aanvraag voor een WW-uitkering indienen. Dit kan langs twee wegen plaatsvinden: via digitale weg (e-intake) en via papieren weg (invullen van een aanvraagformulier). De mogelijkheid om een WW-uitkering langs digitale weg aan te vragen, kent het UWV sinds 2007. Met de invoering van de digitale mogelijkheden is het uitvoeren van een intake voor een WW-uitkering de afgelopen jaren stapsgewijs verschoven van de werkpleinen naar de regiokantoren.

Het UWV streeft ernaar om zo veel mogelijk WW-aanvragen langs digitale weg te laten verlopen (dit in het kader van het streven naar het optimaliseren van het aantal klantcontacten).

#### *De aanvraag*

Voor het indienen van een digitale aanvraag hoeven klanten niet meer naar het werkplein: dit kunnen ze thuis via werk.nl doen. UWV Werkbedrijf is host van de site werk.nl, die bestaat uit de volgende onderdelen:

- Een vrij toegankelijk deel met een vacaturebank en een plaats waar de klant een profiel kan opstellen.
- Een gesloten deel dat alleen toegankelijk is voor klanten met DigiD. Hier kan de klant zich inschrijven voor werk, WW en WWB. Iedere partij (UWV, gemeentelijke sociale diensten) bepaalt zelf welke vragen in de eigen modulen aan de klant worden gesteld.

Melden klanten zich toch op een werkplein voor het aanvragen van een uitkering, dan wordt hen in eerste instantie gevraagd om een digitale aanvraag in te dienen. Indien nodig of gewenst kunnen klanten hierbij worden geholpen door medewerkers van de UWV-werkpleinen (de werkcoaches) en kunnen klanten ge-

<sup>1</sup> Het UWV werkt momenteel aan een aanpassing van deze werkwijze. Een melding bij het Werkbedrijf leidt nu al via SONAR tot een automatisch signaal bij Uitkeren.

<sup>2</sup> Het aanvragen van een WWB-uitkering komt in paragraaf 2.3 aan de orde.

bruikmaken van de computers op het werkplein. Is het indienen van een digitale aanvraag echt niet mogelijk, dan krijgt de klant een aanvraagformulier voor de WW mee. Resultaat van dit beleid is dat momenteel rond 70 procent van alle WW-aanvragen langs digitale weg wordt aangevraagd (de resterende 30 procent geschiedt dus nog langs papieren weg).<sup>1</sup>

Bij de digitale aanvraag voor een WW-uitkering werkt het UWV met voorinvulling. Hiertoe maakt werk.nl gebruik van de eigen polisadministratie en de via Suwinet verstrekte GBA-gegevens (GBA-V). De volgende gegevens worden gebruikt voor voorinvulling:

- NAW, uit GBA-V.
- Het arbeidsverleden, uit de polisadministratie van het UWV zelf; deze database wordt gevuld vanuit de loonaangifteketen en GBA-V.
- Alle arbeidsverhoudingen plus het bijbehorende SV-loon uit het laatste jaar. Ook deze gegevens – die sinds enkele maanden worden aangewend voor voorinvulling van het digitale aanvraagformulier, zijn afkomstig uit de polisadministratie van het UWV zelf.
- Duur van de uitkering. Dit gegeven wordt sinds kort berekend door het UWV zelf.

Het UWV laat de genoemde gegevens aan de aanvragers van een WW-uitkering zien, zodat de klant de mogelijkheid heeft om de beslissing van het UWV, met betrekking tot de duur van de uitkering, te verifiëren. De klant kan de getoonde informatie controleren en eventueel aangeven waar aanvulling of correctie noodzakelijk is.

Bij een papieren aanvraag kan het UWV de al bekende gegevens (zoals het arbeidsverleden) niet aan de klant laten zien.

#### *De beoordeling van de aanvragen op de regiokantoren*

Zowel de digitale als de papieren WW-aanvragen komen binnen bij de regiokantoren (die fungeren als backoffice). Is de aanvraag digitaal gedaan, dan komt deze binnen via een applicatie die ervoor zorgt dat de aanvragen bij de juiste regiokantoren terechtkomen.

Op het regiokantoor kan men op de digitale aanvraag zowel de gegevens zien die aan de klant zijn getoond als de eventuele aanvullingen of correcties die volgens de klant noodzakelijk zijn. De backofficemedewerker bekijkt na binnenkomst van de formulieren welke gegevens nog ontbreken. De beoordelaar probeert de aanvraag vervolgens zo volledig mogelijk te krijgen, onder andere door gebruik te maken van Suwinet-Inkijk.<sup>2</sup>

In alle gevallen – dus ook als er geen bijzonderheden rond de WW-aanvraag zijn – neemt de backofficemedewerker binnen een week telefonisch contact op met

<sup>1</sup> Het aandeel van digitale aanvragen kan van regio tot regio verschillen. Zo bedraagt dit aandeel in de regio's Noord en Amsterdam (meer dan) 90 procent, terwijl in een regio in het zuiden het aandeel rond 40 procent ligt.

<sup>2</sup> Wanneer uit de e-intake of Suwinet-Inkijk blijkt dat de klant gebruikmaakt van een WIA-, WAO- of Ziektewetuitkering en wanneer er meer gegevens over nodig zijn, dan kan de backoffice ook de systemen raadplegen waarin over die uitkeringen informatie is vastgelegd (ResaFasa voor de WIA en de WAO en het Ziektewetsysteem).

de klant.<sup>1</sup> Dit gebeurt in de eerste plaats om de klant op de hoogte te brengen van zijn rechten en plichten ten aanzien van de mogelijke uitkering. Daarnaast is dit contact bedoeld om eventueel nog onduidelijke of ontbrekende informatie na te vragen die nodig is voor de beoordeling van de aanvraag. Hiervan kan sprake zijn wanneer de klant heeft aangegeven dat de voorgevulde gegevens op het e-intakeformulier onvolledig of niet correct zijn, wanneer het gaat om een uitzonderingsgeval (het is dan niet wenselijk om de gegevens aan iedereen te vragen) of wanneer er sprake is geweest van een storing van het systeem. Verder wordt de klant gevraagd de arbeids- en de vaststellingsovereenkomst (de beëindigingsovereenkomst) toe te sturen.

Belangrijk is ten slotte dat het UWV vertrouwen heeft in de klant. Vanuit deze insteek worden alleen die gegevens die nog vragen oproepen in het telefonische contact bij de cliënt gecontroleerd.

Na deze ronde neemt het UWV een besluit over de WW-aanvraag. In de regelgeving is vastgelegd dat het UWV de klant binnen 25 dagen uitsluitel moet geven. Deze eis wordt in de praktijk doorgaans ook gehaald: de klant ontvangt gemiddeld binnen 21 dagen uitsluitel. Vervolgens verzorgt het regiokantoor de uitkering.

Heeft de klant geen recht op een WW-uitkering, dan stuurt het regiokantoor een melding per brief (of als er grote haast is, per e-mail) naar het werkplein. De werkcoach van het UWV regelt vervolgens een afspraak bij de GSD voor het aanvragen van een WWB-uitkering.

Het UWV koppelt alle relevante informatie (inclusief eventuele veranderingen die zijn aangebracht in gegevens die al beschikbaar waren) weer via Suwinet-Inkijk terug naar de ketenpartijen.

#### *Speciale gevallen*

In de praktijk is het natuurlijk altijd mogelijk dat het hiervoor beschreven werkproces bij het aanvragen van een WW-uitkering anders verloopt. Er komen altijd speciale gevallen voor. Een voorbeeld van een (vaker voorkomend) speciaal geval betreft een klant zonder DigiD. Doet een dergelijke klant een digitale WW-aanvraag, dan wordt hem – na identificatie door het Werkbedrijf – een tijdelijk DigiD toegekend (aangeduid als DigiD Classificatie Laag). Hiermee kan de digitale WW-aanvraag worden ingediend (conform het basisprincipe van het UWV dat een digitale WW-aanvraag altijd moet kunnen worden gedaan). Voorinvulling van al bekende gegevens en terugkoppeling van uitkomsten over de duur van de uitkering geschiedt in deze gevallen niet vanwege privacy- en beveiligingsoverwegingen.

<sup>1</sup> In enkele interviews wordt aangegeven dat binnen twee werkdagen contact met de aanvrager wordt opgenomen. Mocht telefonisch contact niet lukken, dan wordt langs schriftelijke weg contact gelegd.

## 2.3 De gemeentelijke Sociale Dienst

### 2.3.1 De aanvraag van een WWB-uitkering

#### *Aanvragen van een WWB-uitkering: twee mogelijkheden*

De aanvraag van een WWB-uitkering kan via digitale weg (e-intake) en via papieren weg. Voor een papieren aanvraag kan de klant terecht op een werkplein. Voor de e-intake gaat de klant naar werk.nl. Werk.nl bevat naast de modules voor werk en WW van UWV-werkbedrijf (verplicht) ook een module WWB. Gemeenten kunnen gebruikmaken van deze digitale ondersteuningsmogelijkheden van UWV-werkbedrijf. Gemeenten kunnen ook zelf de elektronische WWB-aanvraag ondersteunen, maar zeker niet alle gemeenten beschikken al over de e-faciliteiten en de systemen om dit te bewerkstelligen. Ongeveer 40 tot 45 procent (dus nog niet alle) van de gemeenten biedt de klanten de mogelijkheid om via e-intake een WWB-uitkering aan te vragen.

Mede als gevolg hiervan geldt dat het aandeel van de WWB-uitkeringen dat langs elektronische weg wordt aangevraagd, circa 35 procent bedraagt. Vanuit de hoek van de gemeenten wordt overigens aangegeven, dat het aandeel digitale aanvragen voor de WWB ook op langere termijn altijd lager zal liggen dan dat van WW-uitkeringen. Hiervoor noemen ze twee oorzaken. De eerste is dat de WW (werkloosheid is het primaire probleem) en de WWB (in meerderheid multiproblematiek) andere cliëntgroepen kennen, waarbij de verwachting is dat de digitale vaardigheden van WW-cliënten groter zijn dan die van WWB-cliënten. De tweede oorzaak is dat de aanvraag voor de WWB veel omvattender is dan die voor de WW en niet alle benodigde gegevens zijn te digitaliseren.

#### *De aanvraag*

Voor het indienen van een digitale aanvraag gaat de klant naar werk.nl. Werk.nl selecteert vervolgens op basis van postcode het juiste digitale formulier voor klanten – gemeenten kunnen eigen formulieren hebben die afwijken van de landelijke standaarden<sup>1</sup> – of geeft aan dat ze naar het werkplein moeten gaan voor het verkrijgen van een papieren formulier. Kan men wel een elektronische intake voor de WWB doen, dan leidt dit tot een PDF-formulier dat bij de gemeente handmatig in het computersysteem wordt ingevoerd (of ingescand). Elektronisch overzetten van het formulier naar het systeem van de gemeente neemt te veel tijd in beslag. De GSD moet de klant snel een besluit kunnen mededelen over zijn recht op een uitkering. Daarom wordt het formulier uitgedraaid.

De werkwijze die gehanteerd wordt bij een aanvraag via papieren formulieren, kan van gemeente tot gemeente verschillen, afhankelijk van de afspraken die gemeenten met de werkpleinen maken. In grote lijnen kunnen twee varianten worden onderscheiden:

- De variant waarbij de casemanager van de gemeente gestationeerd is op het werkplein.

<sup>1</sup> De WWB-module op werk.nl is een generieke module met verschillende opties voor het elektronisch aanvragen van een WWB-uitkering.



- De variant waarbij de casemanager van de gemeente niet op het werkplein is gestationeerd, maar op de locatie van de gemeentelijke sociale dienst.

In beide gevallen verloopt het werkproces bij het aanvragen van een WWB-uitkering langs fysieke weg als volgt:

- De klant meldt zich bij het werkplein voor het aanvragen van een WWB-uitkering<sup>1</sup>. De klant krijgt inschrijfformulieren (waarin ook staat aangegeven welke documenten ingeleverd moeten worden; deze formulieren kunnen per gemeente verschillen) mee en dient deze binnen vijf werkdagen te retourneren. De inschrijfformulieren zijn in sommige gevallen vooringevuld (met gegevens uit Suwinet-Inkijk, SONAR en soms ook uit het systeem van de GSD). Er wordt tevens een afspraak gemaakt voor een intakegesprek. De gegevens uit de eerste intake worden doorgegeven aan de GSD (op papier per post of per e-mail).
- Na het invullen van het inschrijfformulier vindt een intakegesprek plaats met een medewerker van de gemeente (aangeduid als klantmanager, casemanager, etc.).<sup>2</sup> Voor een aantal gemeenten vinden deze gesprekken plaats op het werkplein, terwijl voor andere gemeenten de klanten naar het kantoor van de gemeentelijke sociale dienst toe moeten. In dit gesprek wordt de WWB-aanvraag verder met de klant ingevuld en vastgelegd in de gemeentelijke systemen. Hierbij maken de klantmanagers in een aantal gemeenten ook gebruik van Suwinet-Inkijk, bijvoorbeeld om (via het BSN) na te gaan of de klant momenteel of in de voorbije periode een auto op naam heeft (gehad) of wat het inkomen van de klant de afgelopen jaren is geweest. In sommige gemeenten heeft men graag dat de klanten bij de intake voor de WWB een bewijs meenemen waaruit blijkt dat ze geen recht op een WW-uitkering hebben.
- Vervolgens worden de intakegegevens voor verwerking doorgeleid naar de backoffice van de gemeente. Bovendien beoordeelt de GSD of de klant recht heeft op een WWB-uitkering, waarbij ook deze uitkomst in de gemeentelijke systemen wordt vastgelegd. In sommige gemeenten vindt deze beoordeling direct aan het eind van het intakegesprek met de klant plaats, terwijl in andere gemeenten de beoordeling in de backoffice wordt uitgevoerd. De beslissing op de aanvraag wordt vervolgens in de vorm van een beschikking naar de klant gestuurd. De GSD dient de klant binnen vier weken uitsluitel te geven over zijn recht op een uitkering.
- Klanten waarvan de WWB-aanvraag is goedgekeurd, komen ten slotte in de caseload van een klantmanager re-integratie<sup>3</sup> (in sommige gemeenten aangeduid als medewerker Trajectregie). Deze persoon – die in sommige gemeenten op het werkplein is gestationeerd – begeleidt de klant zolang hij een uitkering heeft, waarbij hij werkzaamheden verricht als: de klant doorverwijzen bij schulden, het verlenen van bijzondere bijstand, het uitvoeren van rechtmatigheidscontroles (Heeft de klant nog recht op een uitkering? Hierbij wordt gebruikgemaakt van Suwinet) en/of het ondersteunen bij het toewerken naar

<sup>1</sup> Het is in veel gemeenten ook mogelijk dat klanten zich rechtstreeks melden bij de gemeentelijke sociale dienst. Dit is afhankelijk van de lokaal gemaakte werkafspraken. Formeel is echter het Werkbedrijf verantwoordelijk voor de intake voor WWB. Verder moeten klanten voor de werkin-take altijd naar het Werkbedrijf.

<sup>2</sup> Het komt ook voor dat de klant, alvorens hij een intakegesprek heeft, eerst nog een voorlich-tingsgesprek heeft met een UWV-medewerker.

<sup>3</sup> In sommige gemeenten is dit dezelfde klantmanager als voor uitkeren.

werk. Voor dit laatste kunnen ook andere (gespecialiseerde) delen van de gemeentelijke organisatie worden ingeschakeld. Doen zich relevante wijzigingen voor in de situatie van de klant, dan heeft de klant de plicht om deze te melden. Indien nodig worden dan extra stukken bij de klant opgevraagd.

#### *Nieuwe filosofie*

De nu optredende veranderingen binnen gemeenten hebben te maken met het feit dat de filosofie achter de intake de laatste tijd langzaam begint te veranderen. Tot voor kort ging men in veel gemeenten uit van het uitgangspunt 'Werk boven Inkomen'. Vanuit deze filosofie werd geprobeerd klanten zo veel mogelijk uit een uitkeringssituatie te houden door meteen (en eerst) naar de werkkansen van klanten te kijken (samen met het CWI). De ervaring met deze aanpak is dat de effecten op re-integratie gering waren, mede doordat veel klanten eerst duidelijkheid nodig hebben over hun financiële situatie (via hun WWB-uitkering) voordat ze aan werk kunnen denken. In veel gemeenten besteedt men daarom nu weer eerst aandacht aan het verkrijgen van een WWB-uitkering en daarna aan het verkrijgen van werk.

## 2.4 SVB

Binnen de SUWI-keten is de SVB een partner die voor verschillende producten gegevens raadpleegt van ketenpartners. Hier worden vooral de aanvraagprocessen beschreven. De SVB kan gezien de aard van de regelingen veel uitvoeren in geautomatiseerde batchprocessen, op basis van gegevens van ketenpartners. Daarbij wordt veel gebruikgemaakt van digitale intake, waarbij klanten een formulier kunnen invullen waarop gegevens waarover de SVB reeds beschikt, al zijn ingevuld, bijvoorbeeld NAW-gegevens. Waar individuele afhandeling nodig is, vindt dat plaats in een serviceteam. De SVB heeft gegevens nodig van ketenpartners om te kunnen toetsen óf, en in welke mate, klanten recht hebben op SVB-producten. Voorbeelden van dergelijke gegevens zijn het arbeidsverleden en loongegevens. De gegevens zijn onder andere nodig voor de volgende producten: de AOW, de AIO, de ANW en de Kinderbijslag. Ter illustratie worden de uitvoeringsprocessen van deze producten beschreven.

#### *AOW*

Een half jaar voordat personen 65 jaar worden, krijgen zij per brief bericht van de SVB over hun recht op een AOW-uitkering. Zij kunnen dan de uitkering aanvragen. Deze aanvraag kan via DigiD als een e-intake met voorinvulling. De klant hoeft alleen maar de eigen gegevens te checken en een rekeningnummer in te vullen. Als de klant vervolgens de gegevens terugstuurt zonder opmerkingen, dan is er sprake van een gladde aanvraag en wordt de aanvraag automatisch verwerkt. Dit gebeurt in 10-15% van de gevallen. In de meeste gevallen worden er nog wel aanvullende gegevens opgegeven die door een beoordelaar worden verwerkt. De aanvraag kan ook via een vooringevuld papieren formulier.

#### *AIO*

Voor personen ouder dan 65 jaar met een onvolledige AOW is er aanvullende bijstandsvoorziening. Sinds 1 januari 2008 is de SVB de instantie die de aanvraag voor aanvullende bijstand in behandeling neemt. Voorheen werd dit uitgevoerd door gemeenten.

Voordat de SVB het aanvraagformulier voor de AOW verzendt, wordt er gecheckt of de klant recht heeft op een volledige AOW. Als dit niet het geval is en de klant blijft inclusief andere inkomstenbronnen, zoals loon of andere uitkeringen, onder het door de overheid vastgestelde minimuminkomen, dan wordt er een extra formulier meegezonden. Met dit formulier kan de klant aanvulling op de AOW-uitkering aanvragen.

#### *Kinderbijslag*

Een gemeente laat aan de SVB weten dat er een kind is geboren in een gezin. De SVB stelt de klant vervolgens op de hoogte van de mogelijkheid om via internet kinderbijslag aan te vragen. Dit is een e-intake met voorinvulling waarin gegevens uit het GBA staan opgenomen.

Bij kinderen van 16 of 17 jaar wordt bij de vaststelling van het recht op kinderbijslag rekening gehouden met het eventuele inkomen uit arbeid van die kinderen. In deze gevallen vraagt de SVB de klant om een loonafschrift van de betreffende kinderen. Er kan hier niet afgegaan worden op het SV-loon via Suwinet-Inkijk, omdat de SVB informatie nodig heeft over het nettoloon. Informatie over nettolonen is niet in Suwinet-Inkijk opgenomen.

#### *Overige intakeprocedures naast e-intake*

Naast de e-intake zijn er andere mogelijkheden. Klanten kunnen een telefonische aanvraag doen. Binnen 20 seconden moeten de klanten een SVB-medewerker aan de lijn hebben. Dit streven wordt vaak gehaald. De aanvraag gebeurt vervolgens telefonisch.

Regiokantoren van de SVB kunnen een "winkel" hebben waar klanten met een SVB-medewerker hun aanvraag kunnen doorlopen. De winkel vergemakkelijkt het aanvragen voor personen die het moeilijk vinden om dit via de telefoon of het internet te doen. Dit geldt bijvoorbeeld voor personen die het Nederlands slecht beheersen. Samen met een winkelmedewerker wordt het formulier toegelicht en/of ingevuld, afhankelijk van de behoefte van de klant. Vervolgens worden de gegevens verwerkt en ontvangt de klant binnen een week een beslissing van de SVB.

## 2.5 De relevante ICT-ondersteuningssystemen en het gebruik daarvan in de praktijk

Om eenmalige gegevensuitvraag in het kader van de WEU mogelijk te maken, hebben de betrokken partijen uit de keten de beschikking over verschillende ICT-ondersteuningssystemen. Naast de systemen van de verschillende ketenpartners zelf (SONAR van het UWV Werkbedrijf en de uiteenlopende systemen die gemeenten gebruiken) zijn hier vooral Suwinet-Inkijk en het DKD van belang.

### *2.5.1 Suwinet-Inkijk*

In dit verband moet in de eerste plaats Suwinet-Inkijk (Suwinet) worden genoemd. Via deze in 2001 in gebruik genomen inkijkapplicatie kunnen professionals gegevens uit verscheidene databronnen halen. De mate waarin professionals gegevens kunnen inzien via Suwinet-Inkijk, hangt af van hun bevoegdheden.

Professionals van de gemeente die de WWB-intake verzorgen, hebben bijvoorbeeld meer gegevens nodig dan professionals van het UWV die de WW-intake verzorgen. Daarom hebben de eerstgenoemden uitgebreidere bevoegdheden. De gegevens die voor de verschillende professionals beschikbaar zijn, worden bepaald door domeingroepen, die zich buigen over het beheer, de privacy en de beveiliging.

De gegevens die men vanuit Suwinet-Inkijk ziet, worden geleverd vanuit de betreffende bron. Suwinet is dus zelf geen database, maar een virtueel systeem, waarop de verschillende ketenpartners (waaronder alle afzonderlijke gemeenten) zijn aangesloten.

#### 2.5.2 DKD

Daar waar Suwinet-Inkijk gericht is op de professionals, is het DKD (digitale klantendossier) er (ook) voor de klanten. (Mede) geïnspireerd op het idee van Suwinet-Inkijk kan de klant hiermee zelf ook de gegevens zien. DKD is in opdracht van de minister aan het toenmalige CWI ontwikkeld. Gegevens die gebruikt worden voor het DKD, zijn te benaderen via mijnwerk.nl en mijnoverheid.nl. Het DKD is en wordt steeds verder uitgebreid. Bijvoorbeeld met de e-intake, maar ook met de signaleringsfunctie: afhankelijk van een wijziging op één plek in het dossier wordt er melding gemaakt van een mogelijkerwijs nodige wijziging op een andere plaats. Hoewel het DKD minder lang bestaat dan Suwinet, zou je kunnen zeggen dat Suwinet een van de instrumenten is van het DKD.

#### 2.5.3 Het DigitaalVerzekeringsBericht (DVB)

Klanten in loondienst zijn verzekerd voor werkloosheid (WW), ziekte (Ziektewet) en arbeidsongeschiktheid (WIA). Werknemers/werkgevers betalen premie voor deze werknemersverzekeringen. Werknemers krijgen dan bij werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid een uitkering van het UWV.

Via DVB (een internettoepassing op uwv.nl) kan de klant gegevens over zijn arbeidsverleden controleren. Deze gegevens worden gebruikt bij het beoordelen van de aanvraag voor een uitkering wegens arbeidsongeschiktheid of werkloosheid.

#### 2.5.4 Het gebruik van gegevensuitwisselingsystemen in de praktijk<sup>1</sup>

Per maand leveren de verschillende partijen ruim 10 miljoen berichten aan Suwinet aan. Het UWV is goed voor de aanlevering van ruim 30 procent van de berichten, de gemeenten (via GSD Persoon en GBA-V) voor 25 procent en de SVB voor ruim 9 procent. BKWI zelf levert ongeveer een derde van de berichten, waarbij het in een groot deel van de gevallen technische leveringen betreft (bijvoorbeeld: ophalen van postcodegegevens). De overige partijen leveren de resterende 2 procent van de berichten aan.

Aan de gebruikerskant geldt dat maandelijks ruim 4,2 miljoen raadplegingen van gegevens plaatsvinden (door circa 25.000 medewerkers van instellingen als het UWV, gemeenten en de SVB). In 71 procent van de gevallen gaat het hierbij om raadpleging van gegevens via Suwinet-Inkijk. Naast deze vorm van hergebruik van gegevens (hergebruik door gegevens in te zien) kent het systeem nog twee vormen:

<sup>1</sup> De hier genoemde gegevens hebben betrekking op de maand augustus 2010.

- Hergebruik door gegevens uit andere bronnen op te halen en voor in te vullen op formulieren, die door klanten kunnen worden ingezien en/of gebruikt. Twee bekende voorbeelden hiervan zijn DKD-Inkijk en de e-intake via het UWV Werkbedrijf. Bijna 8 procent van de gegevensopvragingen heeft betrekking op deze vorm van hergebruik van gegevens.
- Hergebruik door gegevens uit andere bronnen via Suwinet automatisch in te lezen in de eigen systemen van partijen. Dit komt voor bij zowel gemeenten (waar gegevens uit andere bronnen via Suwinet direct ingelezen kunnen worden in eigen applicaties) als het UWV (waar gegevens worden ingelezen in SONAR).

Hergebruik van gegevens door ze via Suwinet-Inkijk op te vragen en in te zien, is de basisvorm van hergebruik van gegevens in de keten. De twee andere vormen nemen echter toe. Het initiatief voor deze (meer geavanceerde) vormen van hergebruik moet komen van de gebruikers (bijvoorbeeld gemeenten), die wensen hebben ten aanzien van voorinvulling en/of automatisch inlezen van gegevens in de eigen systemen. Steeds meer Suwi-ketenpartners melden zich bij BKWI met verzoeken in deze richting. BKWI beziet dan in samenwerking met de betreffende partijen welke mogelijkheden er zijn.



## 3 Eenmalige gegevensuitvraag in de praktijk

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt aan de orde hoe het is gesteld met eenmalige gegevensuitvraag in de SUWI-keten. Aangegeven wordt hoe de verschillende partijen van Suwinet-Inkijk gebruikmaken om eenmalige gegevensuitvraag te realiseren en welke gegevens daarbij vooral worden geraadpleegd (paragraaf 3.2). In paragraaf 3.3 wordt ingegaan op de effecten van de WEU en de resultaten die tot nu toe zijn bereikt. In paragraaf 3.4 komen de nog aanwezige knelpunten aan de orde.

### 3.2 Gebruik van Suwinet-Inkijk(gegevens) en de kwaliteit daarvan

Via Suwinet-Inkijk kunnen de verschillende ketenpartners toegang krijgen tot informatie over klanten, die in systemen van diverse bronsystemen is vastgelegd. Het gaat hierbij om informatie uit de systemen van de gemeenten (GBA), het UWV, de SVB, de RDW en DUO.

#### 3.2.1 Het gebruik van Suwinet-Inkijk: de geraadpleegde gegevens

##### *UWV-Werkbedrijf*

Op het werkbedrijf hebben medewerkers via Suwinet-Inkijk toegang tot/maken gebruik van de volgende informatie:

- GBA-gegevens voor de NAW-gegevens van klanten met een BSN of DigiD. Gegevens uit andere gemeentelijke systemen zijn doorgaans niet toegankelijk voor medewerkers van werkpleinen (uitzonderingen daargelaten).
- UWV-gegevens via SONAR, bijvoorbeeld om te zien of een klant eerder een WW-uitkering heeft gehad. In het geval dat werkpleinmedewerkers ook intakes voor de WWB uitvoeren, worden SONAR-gegevens over de hoogte van de WW bijvoorbeeld gebruikt om te bepalen of de klant recht heeft op een aanvullende WWB-uitkering.
- SVB-gegevens: gegevens over kinderbijslag (BSN kind, geboortedatum, kinderbijslag, woonsituatie, verblijfsland) kunnen door het Werkbedrijf worden geraadpleegd om te zien of er recht is op WWB (inwonende kinderen kunnen inkomsten hebben, in sommige gemeenten krijgt men extra toeslag voor inwonende kinderen).
- RDW- en DUO-gegevens worden door werkpleinmedewerkers in de dagelijkse praktijk (nog) niet geraadpleegd, behalve als ze betrokken zijn bij de uitvoering van intakes voor de WWB. DUO-gegevens zijn sinds kort beschikbaar voor medewerkers van werkpleinen.

##### *UWV-regiokantoor*

Op het regiokantoor hebben medewerkers via Suwinet-Inkijk toegang tot/maken gebruik van de volgende informatie:

- GBA-gegevens worden – via LRD (Landelijk Raadpleegbare Deelverzameling) – gebruikt voor het vullen van e-intake (klanten met een BSN of DigiD). Gegevens uit andere gemeentelijke systemen zijn doorgaans niet toegankelijk (maar deze gegevens hebben ze doorgaans ook niet nodig).

- UWV-gegevens worden veel gebruikt. Bijvoorbeeld: gegevens uit de polisadministratie over de hoogte van het dagloon om de hoogte van de uitkering te bepalen en gegevens over het arbeidsverleden voor het bepalen van de uitkeringsduur. Daarnaast wordt door berichtenuitwisseling tussen SONAR en andere UWV-systemen doorgegeven dat een klant arbeid hervat heeft.
- Van de SVB-gegevens wordt gebruikgemaakt als het gaat om informatie over de AOW van de partner (dit heeft invloed op aanvullende WWB voor WW'ers), de kinderbijslag (heeft iemand voor jonge kinderen gezorgd, dan kan dit van invloed zijn op het arbeidsverleden dat wordt meegeteld bij de beoordeling van een WW-aanvraag) en de ANW (dit heeft invloed op aanvullende WWB voor WW'ers).
- RDW- en DUO-gegevens: hiertoe hebben de UWV-medewerkers op de regio-kantoren geen toegang. Deze gegevens zijn ook niet nodig: het wel of niet ontvangen van studiefinanciering heeft geen gevolgen voor de WW-uitkering. Ook vindt er voor de WW geen vermogenstoets plaats (er vindt om die reden dus geen check op het bezit van een auto plaats).

#### *Sociale Dienst van de gemeente*

De gemeente maakt rond de WWB via Suwinet-Inkijk gebruik van de volgende gegevens:

- GBA-gegevens van de gemeente zelf. In sommige gemeenten wordt het gestimuleerd om GBA-gegevens te raadplegen via GBA-V, een verzameling van alle GBA's waarmee bijvoorbeeld ook gegevens kunnen worden achterhaald van mensen die niet meer binnen de eigen gemeente wonen. Gegevens uit andere eigen systemen zijn ook beschikbaar bij trajecten op het terrein van re-integratie, WWB, IOAW, IOAZ en BBZ.<sup>1</sup>
- Het gebruik van UWV-gegevens verschilt per gemeente. Doorgaans worden in elk geval begin- en einddatum van de WW geraadpleegd. Ook gegevens over het arbeidsverleden worden geraadpleegd.
- SVB-gegevens: gegevens over de ANW en AOW worden geraadpleegd.
- RDW-gegevens kunnen worden geraadpleegd. Bijvoorbeeld: kenteken, merk, type auto, hoe oud een auto is en per wanneer de auto op naam staat. Dit alles in het kader van de vermogenstoets voor de WWB.
- DUO-gegevens: diplomagegevens zijn opvraagbaar.

#### *SVB*

De SVB maakt via Suwinet-Inkijk gebruik van de volgende gegevens (de opsomming geeft voorbeelden en is niet volledig):

- GBA-gegevens: voor de AIO wordt vastgesteld of er sprake is van een gezamenlijke huishouding.
- UWV-gegevens: voor de ANW en de toeslag AOW wordt gebruikgemaakt van informatie over de SV-lonen en het arbeidsverleden. De informatie over arbeid wordt ook gebruikt om te bepalen of buitenlanders die in Nederland werken, verzekerd zijn voor de AOW of AKW.
- RDW-gegevens voor een toets op motorvoertuigen voor de AIO.
- Verder wordt van de gemeente informatie ontvangen om te bepalen of een gezin recht heeft op kinderbijslag. Verder meldt de gemeente ook wanneer

<sup>1</sup> Gegevens uit systemen van andere gemeenten zijn niet toegankelijk, tenzij ze via Suwinet-Inkijk kunnen worden opgevraagd.



een persoon bijna 65 jaar is. In beide gevallen komt deze informatie rechtstreeks van de GBA en niet via Suwinet.

- Er wordt ook gebruikgemaakt van DUO-gegevens, want als een kind met recht op studiefinanciering een opleiding volgt, moet de kinderbijslag worden stopgezet (want men ontvangt dan studiefinanciering). Ook deze gegevens komen via een rechtstreekse levering bij de SVB binnen.

### *3.2.2 De kwaliteit van Suwinet-Inkijk en de gegevens daaruit*

Een belangrijke rol bij het realiseren van eenmalige gegevensuitvraag is weggelegd voor Suwinet-Inkijk. Dit systeem maakt het mogelijk dat partijen al elders bekende gegevens over klanten kunnen opvragen (waardoor ze die niet zelf bij de klanten hoeven op te vragen). Een belangrijke vraag is dus hoe de kwaliteit van Suwinet-Inkijk en de daarin op te vragen gegevens door de verschillende partijen worden beoordeeld. Kwaliteit kan hierbij worden onderverdeeld naar aspecten als:

- de beschikbaarheid van het systeem zelf.
  - de actualiteit, juistheid en compleetheid van de gegevens uit Suwinet-Inkijk.
- Over het algemeen is de beoordeling door de partijen op deze aspecten redelijk positief, waardoor de gegevens uit Bijlage II in principe niet meer (dubbel) bij klanten worden opgevraagd. Er zijn echter ook minder positieve geluiden rond Suwinet-Inkijk.

#### *De beschikbaarheid van het systeem zelf*

De beschikbaarheid van Suwinet-Inkijk is goed. Partijen melden over het algemeen weinig klachten over storingen in Suwinet-Inkijk. Hierbij treden wel verschillen op tussen individuele partijen. Zo zijn er partijen die aangeven dat storingen in Suwinet-Inkijk in het afgelopen jaar niet zijn opgetreden, terwijl andere partijen aangeven dat Suwinet-Inkijk er maandelijks minstens één maal uitligt.

Deze bevingen komen in grote lijnen overeen met die uit het IWI-onderzoek op basis van een enquête onder managers en uitvoerders op werkpleinen. In dat onderzoek geeft 57% van de klantmanagers/werkcoaches aan dat de beschikbaarheid van het systeem goed is, terwijl ruim een derde (37%) de beschikbaarheid als redelijk beoordeelt. De overige klantmanagers/werkcoaches (6%) vinden de beschikbaarheid slecht.<sup>1</sup>

#### *De kwaliteit van de gegevens*

IWI heeft de kwaliteit van de gegevens op vier aspecten door de klantmanagers/werkcoaches laten beoordelen: beschikbaarheid, betrouwbaarheid, actualiteit en de volledigheid van gegevens. Overall wordt de kwaliteit van de gegevens in het IWI-rapport door een meerderheid van de geënquêteerden als redelijk beschouwd. Dit varieert wel per aspect:

- Zo wordt de actualiteit van de gegevens door een derde (31%) van de respondenten als niet goed beschouwd.

<sup>1</sup> BKWI houdt zelf ook maandelijks bij hoeveel storingen er in het systeem optreden. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen storingen waarbij het totale systeem onbereikbaar is en storingen waarbij bepaalde onderdelen onbereikbaar zijn. In de paar BKWI-maandrapportages die EIM heeft gezien, kwamen beide typen storingen nauwelijks voor.

- Ook de volledigheid van de gegevens is volgens de respondenten niet optimaal (redelijk 59%, niet goed 18%).
- De beschikbaarheid en de betrouwbaarheid worden beter beoordeeld; ongeveer een derde van de respondenten beoordeelt deze als goed, terwijl de meerderheid deze aspecten als redelijk beoordeelt.

Hiermee is de beoordeling van de kwaliteit van de gegevens in het IWI-onderzoek iets negatiever dan die in het huidige onderzoek. De geïnterviewde professionals geven aan dat eenmalige gegevensuitvraag op verschillende manieren tot een hogere kwaliteit van de gegevens leidt:

- Door toepassing van het principe van de omgekeerde intake kan de burger de voor hem relevante gegevens inzien en deze aanvullen of verbeteren.
- De gegevens komen van de ketenpartners en niet van de burger zelf.
- Fouten die optreden bij het inkloppen van de gegevens in het systeem door de professional, worden vermeden.
- De professional heeft de mogelijkheid om de kwaliteit van de gegevens te checken door het na te zoeken in het systeem.

Wel loopt een gedeelte van de professionals ter controle de gegevens met de klant langs. Dit is vooral gangbaar bij de gemeente. Verder worden nog de volgende specifieke kanttekeningen rond de kwaliteit van de gegevens geplaatst.

#### Actualiteit van de gegevens

De meeste partijen geven aan dat een deel van de gegevens uit Suwinet-Inkijk niet altijd actueel (genoeg) is. Genoemd worden met name gegevens die gevuld worden vanuit de polisadministratie van het UWV, waarbij meespeelt dat werkgevers op grond van wet- en regelgeving maximaal zes weken de tijd hebben om deze gegevens te kunnen aanleveren. Heeft het UWV (of een GSD) deze gegevens voor de beoordeling van een uitkeringsaanvraag eerder nodig, dan kan het zijn dat de betreffende gegevens toch bij de klant (of de werkgever) worden navraagd. Dergelijke problemen rond de actualiteit van gegevens hebben dus niet te maken met de werking van Suwinet-Inkijk zelf.

#### Volledigheid van de gegevens

Verder wordt door een aantal partijen aangegeven, dat gegevens uit Suwinet-Inkijk niet altijd compleet zijn. In dit verband wordt vooral het arbeidsverleden genoemd (niet opgenomen in Bijlage II), dat volgens een aantal geïnterviewden niet compleet wordt aangeleverd. Sommige dienstverbanden ontbreken volledig. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de werkgever niet goed doorgeeft wanneer een dienstverband start of afloopt. Vanuit het UWV wordt aangegeven, dat waarschijnlijk vooral gegevens over wat oudere dienstverbanden incompleet kunnen zijn. Het gevolg is dat informatie over het arbeidsverleden (mogelijk meerdere malen) aan de klanten wordt gevraagd.

#### Betrouwbaarheid van de gegevens

De meeste partijen geven aan weinig problemen te hebben met de betrouwbaarheid van de gegevens die zijn opgenomen in Suwinet-Inkijk: wat is opgenomen is over het algemeen correct. Eén opmerking betreft weer het arbeidsverleden: van een deel van de aangegeven dienstverbanden is de begin- en/of einddatum feitelijk onjuist (waarbij waarschijnlijk weer vooral bij oudere dienstverbanden problemen kunnen optreden).

#### *Overige opmerkingen over Suwinet-Inkijk*

Door enkele geïnterviewden worden nog andere kanttekeningen bij Suwinet-Inkijk geplaatst. Bijvoorbeeld over de lange procedures die gevolgd moeten worden om een gegeven dat nog niet beschikbaar is via Suwinet, beschikbaar te krijgen (bijna een jaar). Dit heeft te maken met het feit dat onderzocht moet worden of de aanvrager de gegevens echt nodig heeft (doelbindingsonderzoek). Verder wordt door één partij opgemerkt dat enkele indelingen in Suwinet-Inkijk niet logisch zijn. Zo is de aanvraag van een WW-uitkering opgenomen onder het kopje 're-integratie'.

### 3.3 De effecten en bereikte resultaten als gevolg van de WEU

#### *3.3.1 Sanering en hergebruik van gegevens*

##### *Sanering*

Uit de interviews blijkt duidelijk dat de hoeveelheid informatie die de verschillende ketenpartners achterhalen bij klanten en/of werkgevers, de laatste jaren is afgenomen. Dit geldt vooral bij de aanvragen en intakes die langs digitale weg plaatsvinden. Over de hele linie zijn hiervan tal van voorbeelden, waarbij onderscheid kan worden gemaakt tussen gegevens en/of bewijsstukken/bronnen die volledig zijn komen te vervallen (zijn gesaneerd) en gegevens die tegenwoordig via Suwinet-Inkijk elders in de keten kunnen worden opgevraagd.

Een voorbeeld van een gegeven waarbij bronnen zijn geschrapt, betreft de looninformatie bij het aanvragen van een WW-uitkering. Vroeger verzamelde het UWV-regiokantoor bij een WW-aanvraag langs drie wegen loongegevens: via de werkgever, uit de polisadministratie en door het aan de klant te vragen. Tegenwoordig haalt het UWV deze gegevens alleen nog uit de (eigen) polisadministratie en is navraag van gegevens bij de klant en werkgevers in veel gevallen niet meer nodig.

Een ander voorbeeld is dat voorheen alle klanten iedere vier weken via een formulier moesten aangeven of ze hadden gewerkt en zo ja hoeveel (dit in verband met het bepalen van de hoogte van de uitkering). Tegenwoordig is dit niet meer in alle gevallen nodig. De klant hoeft alleen een formulier in te vullen wanneer er sprake is van wisselende uren per week (wanneer de klant voor een uitzendbureau werkt) of wanneer er een wijziging is gekomen in het aantal gewerkte uren.

Een laatste voorbeeld is dat tegenwoordig niet meer bij elke klant wordt gevraagd of er sprake is van een familierelatie met de bedrijfseigenaar (informatie die alleen in bepaalde en uitzonderlijke situaties relevant is).

##### *Hergebruik*

Het aantal voorbeelden van hergebruik van gegevens door ketenpartijen – die die gegevens vroeger veelal allemaal zelf moesten opvragen en verzamelen – is nog veel groter (zie paragraaf 3.2.1). Daar is aangegeven dat partijen over en weer via Suwinet-Inkijk gebruikmaken van gegevens die elders in de keten al beschikbaar zijn. Hier vindt dus in de eerste plaats hergebruik van gegevens plaats door elders beschikbare gegevens via Suwinet-Inkijk op te vragen en in te zien. Dit is de basisvorm van hergebruik, waarbij eigen verzameling van gegevens bij klanten, werkgevers of andere instanties niet meer nodig is.

De tweede (en meer geavanceerde) vorm waarin hergebruik van gegevens optreedt, is die waarbij al in de keten beschikbare gegevens via Suwinet worden opgehaald en worden vooringevuld op digitale aanvraagformulieren. Deze vorm van hergebruik is het verst ontwikkeld bij de e-intake voor een WW-uitkering en de minder vaak gebruikte WWB-uitkering.

De derde en laatste vorm van hergebruik is die waarbij al in de keten beschikbare gegevens via Suwinet worden opgehaald en langs geautomatiseerde weg worden ingelezen in de systemen van de opvragende partij. Ook deze vorm komt al op een aantal plaatsen voor. Zo kunnen via Suwinet gegevens ingelezen worden in SONAR van het UWV-Werkbedrijf en in de systemen van een aantal gemeenten. Om tot hergebruik via voorinvulling of inlezen te komen, dienen gebruikers (bijvoorbeeld een individuele gemeente of een groep gemeenten) in overleg te treden met BKWI. Gezamenlijk wordt dan bezien welke mogelijkheden er zijn en kunnen de benodigde systemen en koppelingen worden gebouwd.

Wat betreft hergebruik van gegevens kunnen tussen gemeenten wel verschillen optreden. Zo zijn er bijvoorbeeld gemeenten waar het kentekenbewijs of het paspoort niet meer bij elke afspraak gekopieerd hoeft te worden (wat voorheen met het paspoort wel werd gedaan).<sup>1</sup> Andere gemeenten zijn nog niet zo ver.

In hoeverre de verbeteringen wat betreft de gesaneerde bewijsstukken en niet meer uitgevraagde gegevens (geheel) kunnen worden toegeschreven aan de WEU, is moeilijk te zeggen. Al in 2007, dus nog vóór inwerkingtreding van de WEU (waarvan al wel bekend was dat die eraan zat te komen), is het UWV gestart met de e-intake. Toen is ook het uitgangspunt achter de intake veranderd: van zo veel mogelijk gegevens in detail uitvragen en vergelijken naar vertrouwen in de klant en de al beschikbare gegevens over de klant uit de eigen (en andere) systemen gebruiken. In het verlengde hiervan werd het uitgangspunt om de klant zo min mogelijk gegevens zelf te laten inbrengen.

Ook gemeenten geven aan dat ze al bezig waren met de werkprocessen te stroomlijnen en de gegevensuitvraag in lijn daarmee te beperken. Hierbij wordt dan wel opgemerkt, dat de WEU het proces waarschijnlijk heeft versneld.

### *3.3.2 De effecten richting efficiëntie, handhaving en fraudepreventie*

#### *Efficiëntie*

Over de hele linie zijn de geïnterviewden het erover eens dat het ingezette pad naar eenmalige gegevensuitvraag, digitalisering en ketensamenwerking via de WEU en Suwinet-Inkijk leidt tot een grotere efficiëntie. Hetzij doordat uitvraag van bepaalde gegevens bij de klant of de werkgever is komen te vervallen, hetzij doordat klanten niet meer dezelfde gegevens meerdere malen (aan verschillende partijen) hoeven aan te leveren. Dit heeft geleid tot tijdwinst (intern kortere processen) en een grotere klantvriendelijkheid.

Hierbij wordt incidenteel wel opgemerkt, dat ook andere ontwikkelingen en vereenvoudigingen (bij voorbeeld WALVIS, waarbij de berekening van het dagloon is versimpeld) de efficiëntie hebben bevorderd. Binnen sommige gemeenten wordt

<sup>1</sup> Andere gegevens, zoals bankafschriften, de huur-/zorgtoeslag, heffingskortingen, de polis van de ziektekostenverzekering, bewijsstukken in verband met schulden, vermogen en/of bezittingen, worden in de praktijk in veel gemeenten nog steeds bij de klant opgevraagd.

aangegeven, dat men zelf al bezig was met het stroomlijnen van werkprocessen (zij het dat de WEU een en ander mogelijk wel heeft versneld).

#### *Handhaving en fraudepreventie*

Ook richting handhaving en fraudepreventie zien de meeste geïnterviewden positieve effecten. Doordat men inzage heeft in gegevens van andere ketenpartners, kunnen klanten niet meer op verschillende plaatsen bij het UWV en de gemeente een uitkering aanvragen. Vanuit een werkplein wordt ook aangegeven, dat het bij handhaving nu drukker is dan voorheen. Dit wordt niet geweten aan het feit dat het aantal klanten dat fraude pleegt de laatste jaren is toegenomen, maar aan het feit dat de professionals (via Suwinet-Inkijk) inzicht hebben in elkaars systemen (waardoor men de fraudeur veel eerder in de gaten heeft).

### 3.4 Nog resterende knelpunten, wensen en verbetermogelijkheden

Ondanks dat de afgelopen jaren – en mede dankzij de WEU – veel verbeteringen in de keten rond werk en inkomen zijn aangebracht, noteren de ketenpartners ook nog knelpunten, onvervulde wensen en verbetermogelijkheden. De door de partijen gesignaleerde knelpunten liggen op de volgende terreinen:

- De papieren intake.
- De e-intake.
- De actualiteit van bepaalde gegevens.
- (Mogelijke) knelpunten bij situatie van samenloop of overgang.
- De bedrijfscultuur van sommige gemeenten.
- Toevoeging UWV: tegenstrijdige wet- en regelgeving.
- Knelpunten van meer technische aard.

In de rest van deze paragraaf worden deze punten verder uitgewerkt en toegeelicht.

#### *3.4.1 De papieren intake*

Bij een papieren intake voor (in elk geval) de WWB worden de winstmogelijkheden die bij de e-intake worden gerealiseerd, in termen van dubbele en overbodige uitvraag van gegevens bij klanten niet volledig gerealiseerd. Hiervoor zijn verschillende oorzaken:

- De papieren formulieren zijn verouderd, waardoor veel gegevens worden gevraagd die in Bijlage II staan vermeld en die nu ook opgevraagd kunnen worden met Suwinet-Inkijk.
- Papieren intakeformulieren worden soms onvolledig ingevuld ingezonden. Bij de e-intake is dit niet mogelijk, doordat het systeem niet toestaat dat een (relevante) vraag wordt overgeslagen.
- Papieren intakeformulieren worden niet gedigitaliseerd, waardoor het gevaar bestaat dat ze zoekraken (en zaken dubbel door klanten moeten worden aangevraagd).

Bij een papieren WWB-intake vindt nog steeds dubbele uitvraag van gegevens plaats. Bij de voorintake op het werkplein worden de GBA-gegevens gevraagd, die vervolgens ook weer door de klant moeten worden opgegeven op het WWB-formulier voor de verdere WWB-intake, dat ze moeten invullen.

Ook bij een papieren aanvraag van de WW zijn de mogelijkheden beperkter dan bij de e-intake. Zo kan het UWV de al beschikbare gegevens (bijvoorbeeld over

het arbeidsverleden van de klant) niet via voorinvulling naar de klant terugkoppelen voor controle.

#### *3.4.2 De e-intake*

De ontwikkelingen bij het UWV wat betreft het aanvragen van een WW-uitkering langs digitale weg, zijn nog niet aan het eind. Zo wordt gewerkt aan een verdere verbetering en optimalisatie van het intakeproces, waarbij een klant die zich meldt voor een digitale intake voor werk of uitkering, eerst een voorvragenlijst doorloopt. Afhankelijk van de antwoorden op deze voorvragenlijst krijgt de klant dan mogelijk te maken met bepaalde intakemodules (bijvoorbeeld een module schuldhulpverlening bij aanvraag van een WWB-uitkering).

Verder berekent het systeem sinds kort op basis van de al van een klant beschikbare gegevens plus de gegevens die de klant heeft toegevoegd, al de duur van de uitkering. Deze uitkomst krijgt de klant ook op zijn scherm te zien. Op termijn wil het UWV naar een situatie, waarbij naar de aanvrager direct een uitspraak wordt teruggekoppeld over recht, duur en hoogte van de uitkering. Het UWV werkt stap voor stap naar deze gewenste eindsituatie toe.

#### *3.4.3 Knelpunten rond de actualiteit van gegevens*

Verder is er ook nog bepaalde informatie die de keten graag eerder beschikbaar wil hebben dan nu mogelijk is. Genoemd kunnen worden:

- Het UWV heeft voor het berekenen van het dagloon waarop de WW-uitkering moet worden gebaseerd, gegevens nodig over het laatstverdiende SV-loon. Werkgevers hebben maximaal zes weken de tijd om maandloongegevens aan de loonaangifteketen aan te leveren. Hierdoor is deze informatie niet altijd in de polisadministratie van het UWV beschikbaar op het moment dat het UWV moet beslissen over recht, duur en hoogte van een WW-uitkering. Om toch een beslissing te kunnen nemen, vraagt het UWV in de huidige situatie de betreffende loongegevens nog bij de klant zelf. De betreffende loongegevens maken overigens geen deel uit van Bijlage II.
- Actuele gegevens over lopende WW-uitkeringen worden pas geregistreerd op of rond de datum van de eerste uitbetaling van de WW. Vanaf dat moment is deze informatie in de polisadministratie beschikbaar en daarna ook in Suwinet. Deze informatie – die alleen nodig is voor het UWV-Werkbedrijf – loopt dus vooralsnog altijd iets achter en hier zijn nog verbeteringen mogelijk/nodig.<sup>1</sup>
- Daarnaast is er ook bij het doorgeven van een afwijzing van een WW-aanvraag via Suwinet-Inkijk vertraging. Dit kan een probleem zijn in gemeenten die een aanvraag voor een WWB-uitkering pas in behandeling nemen nadat eerst een WW-uitkering is aangevraagd (en afgewezen). In de huidige situatie nemen klanten deze informatie dus soms zelf mee naar de gemeente.

#### *3.4.4 Knelpunten bij samenloop of overgang*

##### *De overgang van werk naar WW*

Enmalige gegevensuitvraag vraagt verder extra aandacht in die gevallen waarin sprake is van overgang van de ene situatie naar de andere of van samenloop van diensten. De eerste overgang is die van werk naar WW. In sommige situaties is

<sup>1</sup> Het Werkbedrijf heeft wel intern toegang tot de WW-gegevens, mocht het nodig zijn.

het volgens het UWV – mede vanwege complexe wet- en regelgeving – lastig om gegevens conform eenmalige uitvraag boven tafel te krijgen. Voorbeelden van dergelijke situaties zijn de volgende:

- Soms is er twijfel over de vraag of de (wettelijke) opzegtermijn wel volledig is benut. Is dit niet het geval, dan mag een WW-uitkering niet worden verstrekt (gedurende de opzegtermijn moet de klant door de werkgever worden doorbetaald). Voor het UWV zijn gegevens over de opzegtermijn soms moeilijk uit gegevensbestanden te achterhalen. Om die reden vraagt het UWV bij twijfel het arbeidscontract bij de desbetreffende klant op, iets dat normaal gesproken eigenlijk niet meer hoeft te gebeuren.
- Een ander voorbeeld betreft klanten die een WW-aanvraag indienen en die mantelzorg hebben verricht. In specifieke situaties kan dit van invloed zijn op het arbeidsverleden voor de WW. Het UWV kan deze gegevens alleen maar bij de klant opvragen.

#### *De overgang van WW naar WWB*

Het UWV en een aantal gemeenten geven aan dat de overgang van WW naar WWB problemen kan opleveren wat betreft eenmalige gegevensuitvraag. Verschillende voorbeelden zijn genoemd:

- Doordat beide regelingen verschillende voorwaarden kennen waarvoor steeds net andere gegevens moeten worden verzameld of opgevraagd, worden de mogelijkheden tot hergebruik van gegevens beperkt. Als voorbeeld wordt genoemd dat op Suwinet bruto gegevens staan aangegeven die door het UWV worden gebruikt, terwijl de WWB gebaseerd is op netto gegevens. Hierdoor kunnen gemeenten genoodzaakt zijn om gegevens betreffende de financiële afhandeling opnieuw uit te vragen.
- Ook wordt aangegeven dat bij de overgang van WW naar WWB gegevens van het ene systeem moeten worden overgezet in het andere systeem (UWV en gemeenten werken met verschillende systemen). Alhoewel wordt geprobeerd om de klant hiermee niet lastig te vallen, is dit soms toch nodig, bijvoorbeeld als gegevens in de verschillende systemen van elkaar afwijken en navraag bij de klant nodig is. Om dit alles te verbeteren, zou er één landelijk systeem moeten komen waarin de WW en de WWB beter op elkaar zijn afgestemd.

#### *Samenloop/overgang van WW en werk*

Indien een klant met een WW-uitkering gedeeltelijk of volledig gaat werken, dan dient hij dit op twee plaatsen bij het UWV te melden: bij het werkplein en bij het regiokantoor. Hier is dus nog geen sprake van eenmalige gegevensaanlevering. In de praktijk blijkt deze werkwijze verwarrend te zijn voor klanten, met als gevolg dat een melding veelal niet op twee plaatsen wordt gedaan. Gevolg hiervan is dat de uitkering soms te lang doorloopt. Werkcoaches en regiokantoormedewerkers lossen dit op door ook bij elkaar melding te maken wanneer de klant aan het werk is.

Het UWV is overigens al bezig dit punt op te lossen. Zo krijgt de werkcoach in de meest recente versie van SONAR automatisch een melding wanneer het regiokantoor een wijziging invoert.

#### *3.4.5 De bedrijfscultuur bij (sommige) gemeenten*

Een andere belemmering om te komen tot eenmalige uitvraag, treedt op bij gemeenten. Vooral gemeentemedewerkers die al langer bij een sociale dienst wer-

ken, zijn geneigd om te sturen op rechtmatigheid en vertrouwen dan nog steeds meer op de eigen programma's en gegevensbestanden dan op Suwinet.

Voor eenmalige gegevensuitvraag is een omslag naar vertrouwen nodig: bewijsstukken worden gesaneerd, er wordt gewerkt met gecalculerde risico's en steekproefsgewijze controles. Deze cultuuromslag is nog niet door alle medewerkers van gemeenten goed te maken: het sturen op rechtmatigheid is bij een deel van hen diep geworteld.

#### *3.4.6 Technische punten*

Een technisch knelpunt is de afstemming tussen landelijke en gemeentelijke applicaties. Hierbij wordt gezocht naar een eenduidige technische oplossing. Dit is van belang als het gaat om de eenmalige uitvraag en registratie en de eenduidige verantwoording aan het ministerie.



## 4 Conclusies

In dit onderzoek staat de vraag centraal of het groeipad voor de eenmalige gegevensuitvraag in de uitvoeringspraktijk is gerealiseerd. Hebben de ketenpartners hun samenwerking zo ingericht dat het voor medewerkers van het UWV en de gemeentelijke sociale diensten mogelijk is om eenmalige gegevensuitvraag in de werkprocessen te incorporeren?

Deze vragen zijn vertaald naar elf concrete vragen, die in dit hoofdstuk eerst worden beantwoord. De antwoorden op deze vragen leiden tot beantwoording van de centrale onderzoeksvraag.

*1. In hoeverre zijn professionals bij de uitvoeringsorganisaties (UWV, SVB en gemeenten) bekend met de verplichting tot eenmalige gegevensuitvraag?*

De (uitvoerende) professionals bij het UWV, de SVB en de gemeenten waarmee in het kader van dit onderzoek is gesproken, zijn in grote lijnen allemaal bekend met de verplichting tot eenmalige uitvraag van gegevens. Dat dit is gebaseerd op de WEU is overigens (en vooral bij de uitvoerende professionals) veel minder bekend.

*2. Op welke wijze werken de ketenpartners (UWV, SVB en gemeenten) op de werkvloer samen om eenmalige gegevensuitvraag te realiseren?*

Om eenmalige gegevensuitvraag te realiseren, werken ketenpartners op de werkvloer op verschillende manieren samen.

- In de eerste plaats natuurlijk via Suwinet-Inkijk. Het gebruik van dit ICT-systeem – en daarmee van de gegevens die via dit systeem kunnen worden opgehaald – is overal goed doorgedrongen.
- In de tweede plaats werken UWV en gemeenten op een aantal plaatsen samen door gezamenlijke huisvesting op een werkplein. Het is ook aan de werkpleinen en gemeenten zelf om hun samenwerking ter plekke in te vullen en te organiseren. Hiertoe onderhouden partijen ook onderling contact en voeren ze soms overleg.
- In de derde plaats krijgt de samenwerking richting eenmalige gegevensuitvraag gestalte via de digitale intakevoorziening, die door het UWV wordt beheerd. Hierin is ook de mogelijkheid opgenomen om langs digitale weg een WWB-uitkering aan te vragen. Deze mogelijkheid wordt echter in de praktijk nog niet door alle gemeenten benut.

Buiten de mogelijkheden van Suwinet-Inkijk kunnen medewerkers van de verschillende ketenpartijen doorgaans niet rechtstreeks van elkaars systemen gebruikmaken.

*3. Welke vormen van hergebruik zijn in de dagelijkse uitvoeringspraktijk te onderscheiden?*

Bij het beantwoorden van deze vraag is het van belang om onderscheid te maken tussen saneren en hergebruik. Bij sanering worden bepaalde gegevens en/of bewijsstukken in het geheel niet meer opgevraagd. Een voorbeeld hiervan betreft het kentekenbewijs, dat in diverse gemeenten niet meer wordt gekopieerd nu deze informatie via Suwinet-Inkijk van de RDW is op te vragen.

Naast gegevens/bewijsstukken die zijn gesaneerd, zijn er ook voorbeelden van bronnen waaruit niet langer gegevens worden achterhaald. Een voorbeeld hiervan is het opvragen van looninformatie door het UWV bij werkgevers of klanten: dit is (in het merendeel van de gevallen) geschrapt, omdat nu alleen wordt uitgegaan van de loongegevens die uit de polisadministratie zijn te halen.

Daarnaast komt hergebruik van gegevens veel voor. Bij hergebruik wordt een klant niet naar een gegeven gevraagd omdat het mogelijk is om dit gegeven uit een andere bron te halen of af te leiden. Het onderzoek levert veel voorbeelden van hergebruik, te onderscheiden naar drie vormen:

- Hergebruik door gegevens die elders in de keten beschikbaar zijn, op te vragen en in te zien via Suwinet-Inkijk. Suwinet-Inkijk wordt maandelijks door circa 25.000 medewerkers van diverse instellingen (UWV, gemeenten, SVB) gebruikt om gegevens te raadplegen. De betreffende gegevens hoeven ze niet meer zelf op te vragen bij de klant.
- Hergebruik door gegevens die elders in de keten beschikbaar zijn, op te vragen en voor in te vullen op een digitaal aanvraagformulier. Deze vorm van hergebruik is het verst ontwikkeld bij de e-intake voor werk, de WW en de (nog minder gebruikte) WWB, waarbij gegevensformulieren worden voorgevuld met al van de klant bekende gegevens uit GBA-V (gemeenten), POLIS (UWV), etc.
- Hergebruik door gegevens die elders in de keten beschikbaar zijn, via Suwinet op te vragen en geautomatiseerd in te lezen in de eigen systemen. Zowel het UWV als een aantal gemeenten beschikt al over mogelijkheden om de eigen systemen via Suwinet te vullen met specifieke gegevens, afkomstig van andere ketenpartners.

Bij dit alles moet wel worden aangetekend, dat hierbij niet alleen de WEU een rol heeft gespeeld. Zowel bij gemeenten als bij het UWV wordt aangegeven dat er ook andere (al eerder ingezette) ontwikkelingen zijn die bepalend zijn geweest. De WEU heeft wel bijgedragen en heeft de processen en veranderingen waarschijnlijk ook versneld. Verder moet ook worden opgemerkt, dat bij veel gemeenten de tweede en derde vorm van hergebruik van gegevens nog minder ver zijn ontwikkeld.

#### *4. Is eenmalige gegevensuitvraag al in de werkprocessen ingebed?*

Het beste voorbeeld van een werkproces waarin eenmalige gegevensuitvraag is ingebed, is het proces van de digitale intake voor werk of inkomen. Hergebruik van al bekende gegevens en eenmalige gegevensuitvraag zijn in deze ICT-voorziening via voorinvulling letterlijk geprogrammeerd. Het beleid van het UWV om de intakes ook zo veel mogelijk langs digitale weg te laten plaatsvinden, versterkt dit proces. Kijken we naar de overige werkprocessen bij de verschillende ketenpartners, dan is het beeld als volgt:

- Bij het UWV is het proces van beoordeling van een WW-aanvraag door het regiokantoor ook sterk gericht op eenmalige gegevensuitvraag. Er wordt waar mogelijk gebruikgemaakt van Suwinet-Inkijk en er worden alleen gegevens bij de klant gevraagd indien dit voor de beoordeling van de aanvraag noodzakelijk is.
- Het proces richting re-integratie door het werkplein start met een intakegesprek met een werkcoach en ook hier wordt eerst al bekende informatie (uit de voormelding of via Suwinet-Inkijk) geraadpleegd en verzameld.
- Uit de gevoerde gesprekken komt het beeld naar voren, dat een deel van de gemeenten nog wat minder ver is gevorderd. Deze gemeenten zijn nog niet

zover dat de digitale WWB-aanvraag centraal kan worden gezet en werken nog met papieren intakes. Zeker als hierbij oude(re) formulieren worden gebruikt, is hier het uitgangspunt van eenmalige gegevensuitvraag nog niet (volledig) in de werkprocessen vastgelegd. Ook bij het UWV komt in 30 procent van de gevallen nog een papieren WW-aanvraag voor en ook daar is eenmalige gegevensuitvraag minder gegarandeerd.

- Bij een aantal gemeenten geldt verder nog dat ze bezig zijn met het maken van een slag in de 'mindset'. Bij een deel van de sociale diensten heerst nog sterk een rechtmatigheidscultuur, die in stand wordt gehouden door de interne controle waarbij alles dubbel wordt gecheckt. Dit brengt met zich dat de sociale dienst de klant controleert door veel gegevens bij de klant en andere instanties uit te vragen.
- De werkprocessen die van belang zijn bij de overdracht van klanten van de ene naar de andere situatie, zijn nog niet allemaal al volledig op eenmalige gegevensuitvraag ingericht. Zo kunnen bijvoorbeeld problemen optreden bij de overgang van WW naar WWB en bij samenloop van WW en re-integratie en bemiddeling (dubbele melding door klanten bij het UWV, een punt waaraan binnen het UWV al wordt gewerkt). Overgangen binnen de gemeente die nog geen optimale werkprocessen kennen als het gaat om eenmalige gegevensuitvraag, hebben betrekking op WWB-klanten die naar een andere gemeente verhuizen (ze moeten dan opnieuw een aanvraag voor een WWB-uitkering indienen) en op 'draaideurklanten' (ook zij moeten telkens opnieuw het intakeformulier invullen).

*5. Leidt eenmalige gegevensuitvraag volgens de professional tot meer efficiëntie? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?*

Over de hele linie zijn de geïnterviewden het erover eens dat het ingezette pad naar eenmalige gegevensuitvraag, digitalisering en ketensamenwerking via de WEU en Suwinet-Inkijk leidt tot een grotere efficiëntie. Hetzij doordat uitvraag van bepaalde gegevens bij de klant of de werkgever is komen te vervallen, hetzij doordat klanten niet meer dezelfde gegevens meerdere malen (aan verschillende partijen) hoeven aan te leveren. Dit heeft geleid tot tijdwinst (zowel voor de klant als voor de ketenpartners) en een grotere klantvriendelijkheid. Hierbij wordt incidenteel wel opgemerkt, dat ook andere ontwikkelingen en vereenvoudigingen (bijvoorbeeld WALVIS, waarbij de berekening van het dagloon is versimpeld) de efficiëntie hebben bevorderd. Binnen sommige gemeenten wordt aangegeven, dat men zelf al bezig was met het stroomlijnen van werkprocessen (zij het dat de WEU een en ander waarschijnlijk wel heeft versneld).

Ook kan worden geconcludeerd, dat de efficiëntie nog niet bij alle processen is toegenomen. Vooral de overdracht van gegevens van UWV naar de gemeente gebeurt nu nog vaak handmatig, doordat de ICT-systemen van de verschillende ketenpartners (nog) onvoldoende op elkaar aansluiten. Deze overdracht vindt plaats na een voorintake voor de WWB door een werkplein of bij overdracht van een WW-klant aan de gemeente. De overdracht van gegevens kan een tijdrovende klus zijn, doordat gegevens vaak nog niet automatisch vanuit het ene systeem kunnen worden ingelezen in het andere.

*6. Leidt eenmalige gegevensuitvraag volgens de professional tot een hogere kwaliteit van de gegevens? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?*

Eenmalige gegevensuitvraag leidt volgens de professional op verschillende manieren tot een hogere kwaliteit van de gegevens:

- Door toepassing van het principe van de omgekeerde intake kan de burger de voor hem relevante gegevens inzien en deze aanvullen of verbeteren.
- De gegevens komen van de ketenpartners en niet van de burger zelf.
- Fouten die optreden bij het inkloppen door de professional van de gegevens in het systeem, worden vermeden.
- De professional heeft de mogelijkheid om de kwaliteit van de gegevens te checken door het na te zoeken in het systeem.

Een deel van de professionals loopt de via Suwinet-Inkijk verzamelde gegevens ter controle met de klant langs. Dit is vooral gangbaar bij de gemeente.

*7. Leidt eenmalige gegevensuitvraag volgens de professional tot betere handhaving of fraudepreventie? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?*

De professionals geven aan dat eenmalige gegevensuitvraag leidt tot betere fraudepreventie. Doordat de verschillende ketenpartners toegang hebben tot elkaars systemen, kunnen klanten niet meer op verschillende plaatsen bij het UWV en de gemeente een uitkering aanvragen en hebben de ketenpartners fraudeurs veel sneller in de gaten. Hierbij speelt mee dat via het Inlichtingenbureau aan het UWV en de gemeenten een melding wordt gegeven als klanten zowel inkomsten uit werk als WW of WWB ontvangen.

*8. Ondersteunt ICT de professional bij de realisatie van eenmalige gegevensuitvraag in de werkprocessen? Zo ja, op welke wijze, en zo nee, waarom niet?*

ICT speelt een belangrijke rol in de eenmalige uitvraag. Zonder ICT zou eenmalige gegevensuitvraag niet op een efficiënte wijze mogelijk zijn. De ketenpartners zouden dan alle gegevens bij elkaar moeten uitvragen. Nu halen ze via Suwinet-Inkijk gegevens uit elkaars systemen. Op dit punt zijn echter nog wel verdere verbeteringen mogelijk, bijvoorbeeld door (nog) meer gegevens via Suwinet beschikbaar te stellen en de systemen van het UWV en de gemeenten beter aan elkaar te koppelen.

*9. Welke specifieke belemmeringen doen zich in de praktijk voor die eenmalige gegevensuitvraag bij de klant in de weg staan? Betreft het de kwaliteit van gegevens, techniek, werkprocessen, wet en regelgeving?*

#### Kwaliteit

Over het algemeen is de beoordeling van de kwaliteit redelijk positief.

- De beschikbaarheid van Suwinet-Inkijk is goed. Partijen melden over het algemeen weinig klachten over storingen in Suwinet-Inkijk.
- De meeste partijen geven aan dat een deel van de gegevens uit Suwinet-Inkijk niet altijd actueel (genoeg) is. Genoemd worden met name gegevens die gevuld worden vanuit de polisadministratie van het UWV. Zoals eerder opgemerkt, is hierbij geen sprake van een tekortkoming in Suwinet-Inkijk, maar ligt de oorzaak bij de wettelijke bepalingen rond de aanlevering van loongegevens door bedrijven (uiterlijk binnen zes weken na afloop van de maand).

- Verder wordt door veel partijen aangegeven, dat gegevens uit Suwinet-Inkijk vaak niet compleet zijn, zoals arbeidsverleden (niet opgenomen in Bijlage II).

### Techniek

De professionals zijn tevreden over de mogelijkheden die de techniek biedt. Wel zien ze verbeterpunten:

- De aansluiting tussen de verschillende systemen van de ketenpartners kan verbeteren.
- Suwinet kan in de eerste plaats ingekeken worden. In specifieke gevallen kan hergebruik van gegevens plaatsvinden via voorinvulling van formulieren dan wel via geautomatiseerd inlezen van gegevens in de eigen systemen. Deze mogelijkheden bestaan echter nog lang niet overal en wensen op dit punt moeten vanuit de gebruikers bij BKWI worden aangekaart.

### Werkprocessen

- UWV heeft de SV-lonen niet altijd op tijd beschikbaar. Het UWV is voor deze gegevens afhankelijk van de Belastingdienst, die op zijn beurt weer afhankelijk is van de werkgever (die een wettelijke aanlevertijd van loongegevens van maximaal zes weken heeft). Gevolg is dat partijen de benodigde gegevens toch zelf bij de klant gaan opvragen.
- Bij de GSD ligt er nog te veel nadruk op controle waardoor er soms te veel gegevens aan de klant worden uitgevraagd. Het werk van de medewerkers van de GSD wordt intern gecontroleerd, waardoor de medewerkers veel behoefte hebben aan het controleren van de gegevens die ze uit andere systemen halen of die eerder door de GSD zijn uitgevraagd.

### Wet en regelgeving

Verschillende wetten maken gebruik van net andere gegevens voor het berekenen van het recht op en de hoogte van de uitkering waardoor min of meer gelijke gegevens twee keer moeten worden uitgevraagd. Het UWV maakt gebruik van het SV-loon voor het berekenen van de WW. De gemeenten en de SVB maken gebruik van het netto loon voor het berekenen van WWB en ANW.

*10 Welke gegevens staan in Bijlage II bij de Regeling SUWI, maar worden toch ook bij de klant uitgevraagd? Waarom gebeurt dit?*

Alle gegevens uit Bijlage II worden in principe niet meer uitgevraagd bij de klant, maar via Suwinet(-Inkijk) uit de systemen van de ketenpartners gehaald. Wanneer gegevens van een klant via deze kanalen niet (volledig) beschikbaar zijn (dit komt soms voor, bijvoorbeeld bij vertragingen of als gevolg van autorisatiekwesaties), neemt de professional contact op met de instantie die moet beschikken over de gegevens. Wanneer dit niet lukt, vraagt de professional de gegevens een tweede keer uit.

*11. Welke gegevens worden niet meer bij de klant uitgevraagd, maar zijn ook niet aangewezen in Bijlage II bij de Regeling SUWI? Waarom gebeurt dit niet meer?*

De ketenpartners zijn reeds voor de intreding van de WEU gestart met een proces dat moet resulteren in 'omgekeerde intake'. Bijlage II speelt daardoor geen belangrijke rol voor de professional in het nastreven van eenmalige gegevensuitvraag. De meeste uitvoerende professionals hebben nog nooit van Bijlage II gehoord, maar dit is geen belemmering om te komen tot eenmalige gegevensuitvraag.

Op staf- en managementniveau is men wel bekend met de WEU en Bijlage II. Veel managementleden of medewerkers "administratieve organisatie" zitten in overleggen waarin Bijlage II/eenmalige uitvraag centraal staat. Managementleden zijn vaak ook trekkers als het gaat om het doordrukken van praktische maatregelen, verbonden aan Bijlage II (vooral bij gemeenten waar managers de rechtmatigheidscultuur moeten doorbreken). Ze maken het uitvoerenden bijvoorbeeld onmogelijk om nog langer gegevens op te zoeken via alternatieve bronnen (check, dubbelcheck).

De ontwikkeling naar eenmalige gegevensuitvraag beperkt zich verder ook niet tot Bijlage II, maar beslaat in feite alle gegevens die de professional gebruikt. Voorbeelden van gegevens die de professional eenmalig uitvragen maar die niet in Bijlage II zijn vermeld, zijn SV-lonen en arbeidsverleden.

**BIJLAGE I****Overzicht geïnterviewde partijen**

De gegevens voor dit onderzoek zijn verzameld middels interviews met uitvoerende professionals van gemeenten, UWV, SVB en BKWI. Hieronder volgt een lijst met de deelnemende organisaties, waarvoor de betreffende professionals werkzaam zijn. Per organisatie staat het aantal respondenten weergegeven met daaronder een specificatie van de organisatieonderdelen waarvoor de respondenten werkzaam zijn.

Organisatie	Aantal respondenten
UWV	8
UWV Hoofdkantoor	3
Werkplein Amsterdam	2
Werkplein Tilburg	1
Werkplein Leeuwarden	1
Werkplein Ede	1
Gemeenten	7
DIVOSA	1
Werkplein Den Haag centrum	2
Werkplein Almelo	1
Sociale dienst Almelo	1
Werkplein Bergen op Zoom	1
Sociale dienst Best	1
SVB	6
SVB Hoofdkantoor	3
SVB Zaanstad	3
BKWI	1





### 1. Opzet en uitvoering van het onderzoek

Het merendeel van de verkregen data is afkomstig uit interviews met professionals van UWV, gemeenten, SVB en BKWI. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen interviews op managementniveau en uitvoerend niveau. Vooral het UWV en de gemeenten hebben deelgenomen met verscheidene organisatieonderdelen (zoals hoofdkantoor, werkplein en sociale diensten) en vanuit verscheidene regio's.

Bij de selectie van respondenten is er gelet op de volgende aspecten: verschillende relevante onderdelen binnen de deelnemende organisaties, (regionale) spreiding en gemeenteomvang.

Wat betreft de verschillende onderdelen binnen de organisaties heeft het UWV deelgenomen met het hoofdkantoor en 4 werkpleinen. Gemeenten hebben deelgenomen met professionals, werkzaam voor DIVOSA (de vereniging van directeuren van sociale diensten), werkpleinen en sociale diensten. Het UWV heeft deelgenomen met medewerkers van het hoofdkantoor en van werkpleinen. De SVB leverde respondenten van het hoofdkantoor en een regiokantoor.

Er is in de meeste gevallen voor gekozen om professionals van managementniveau en uitvoerend niveau niet binnen dezelfde organisatieonderdelen te interviewen om zo veel mogelijk organisaties bij het interview te betrekken. Uiteindelijk zijn de regio's noord, oost, zuid en west alle in het onderzoek vertegenwoordigd.

Er is rekening gehouden met de gemeenteomvang door werkpleinen en sociale diensten uit gemeenten van verschillende omvang in het onderzoek te betrekken. Werkpleinen/sociale diensten van grote gemeenten (G-4), middelgrote gemeenten (G-32) en kleinere gemeenten hebben aan het onderzoek deelgenomen.

De meeste gegevens in het rapport komen uit bovengenoemde interviews. Daarnaast zijn er (kwantitatieve) gegevens geraadpleegd uit een rapport van de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) en bronnen van de BKWI en DIVOSA.

### 2. Gehanteerde gespreksleidraad

#### *WERKPROCESSEN*

1. Wat voor samenwerkingen lopen er? Op welke wijze werken ketenpartners (UWV, gemeenten, SVB) samen om eenmalige gegevensuitvraag te realiseren?

2. Hoe lopen de werkprocessen bij de gemeenten en wat zijn de verschillen tussen frontoffice en backoffice? (vraag voor gemeentefunctionaris)

Hoe lopen de werkprocessen bij het UWV(-werkpleinen)? (vraag voor UWV-functionaris)

Hoe lopen de werkprocessen bij de SVB en wat is de rol van de SVB binnen de samenwerkende ketenpartners? (vraag voor SVB-functionaris)

3. Hoe lopen de werkprocessen voor Werk, WW en WWB? En wat is de rol van fysieke intake/verwerking (face-to-face) en e-intake (via internet)?
4. Hoe loopt het proces voor een klant? Stel iemand wordt ontslagen, hoe lopen de paden naar WW, WWB en/of re-integratie? Graag een voorbeeld van een werkproces waarbij er contact en informatieoverdracht plaatsvindt met de klant.
5. Welke functionarissen zijn betrokken bij bovenstaande werkprocessen? En wat zijn de doelen van die functionarissen (rechtmatigheidssturing/doelmatigheidssturing)?
6. Welke ICT-ondersteuning is voorhanden voor eenmalige uitvraag?
7. Voor deze werkprocessen: wat zijn de verschillen tussen de pre- en post-WEU periode? (LET OP: het kan natuurlijk zo zijn dat de functionaris niet zozeer bekend is met de WEU, maar wel in kaart kan brengen welke veranderingen er de laatste jaren hebben plaatsgevonden. Deze veranderingen hoeven dan echter niet per se gelieerd te zijn aan de WEU.)

#### *BELEMMERINGEN*

8. Welke specifieke belemmeringen doen zich voor die eenmalige gegevensuitvraag in de weg staan? Betreft het:
  - de kwaliteit van gegevens?
  - techniek?
  - werkprocessen?
  - wet en regelgeving?

#### *GROEIPAD*

9. In hoeverre is het groeipad van Bijlage II gerealiseerd als de afzonderlijke elementen van het groeipad 1 voor 1 worden nagelopen? Welke gegevens staan in Bijlage II, maar worden toch uitgevraagd bij de klant? En welke gegevens worden niet meer uitgevraagd ondanks dat Bijlage II dit niet eist (uitvragen aan de hand van Bijlage II)?

#### *INVOERING EN IMPLEMENTATIE VAN DE WEU*

10. Is de functionaris bekend met de verplichting tot eenmalige uitvraag? Zo ja, hoe zijn de invoering en implementatie van de WEU verlopen? Heeft de functionaris misschien kennis van verschillen tussen organisaties, regio's etc.?

#### *OPBRENGSTEN WEU*

11. Welke opbrengsten heeft de WEU opgeleverd? (Bijvoorbeeld hergebruik van gegevens, sanering van bewijsstukken, raadplegen Suwinet-Inkijk etc.)

#### *MENING VAN DE PROFESSIONAL*

12. Leidt eenmalige gegevensuitvraag tot:
  - meer efficiëntie? En waarom wel of niet?

- een hogere kwaliteit van gegevens? En waarom wel of niet?
- betere handhaving of fraudepreventie? En waarom wel of niet?

### 3. Geraadpleegde literatuur

- Besluit tot wijziging van het Besluit SUWI, inclusief Bijlage II (Staatsblad 2008, nr. 104)
- De Burger bediend, (Commissie Keller 2005/04)
- Gebruik Suwinet Services, rapportage over alle ketenpartijen (BKWI, 2010/08)
- Besluit SUWI
- Regeling SUWI
- Wet SUWI
- Implementatie van eenmalige gegevensuitvraag (IWI, 2010/10)
- Managementrapportage GeVS (BKWI, 2010/08)
- Memorie van toelichting (Kamerstukken 2006/07, 30970, nr. 3)
- Rapportage Ketenbreed Beheer GeVs (BKWI, 2010/08)
- Rapportage Ketenbreed Beheer GeVs (BKWI, 2010/06)
- Wet Eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (Staatsblad 2007, 555)
- Wijziging van de Regeling SUWI, inclusief Bijlage I, II en III (Staatscourant 2008, 110)



### 1. De elektronische aanvraag voor de WW en de WWB

De werkprocessen zoals die hier nu al in de praktijk voorkomen en die beschreven zijn in hoofdstuk 2, zijn al best practices op zich. Vooral de elektronische intake voor de WW is al bijna uitgegroeid tot de standaardwerkwijze bij het aanvragen van een WW-uitkering.

### 2. De papieren aanvraag voor de WW en de WWB

Indien om welke redenen dan ook nog gebruik moet worden gemaakt van een papieren intake voor de WW of de WWB, dan kent een optimaal werkproces de volgende stappen:

- De klant meldt zich op een Werkplein (WW of WWB) of bij een gemeente (WWB) voor het aanvragen van een uitkering.
- De gegevens van de klant worden gevraagd en ingevoerd in het systeem.
- Op basis van deze gegevens wordt er eerst een eerste intake voor werk gedaan. Dit kan alleen indien de klant zich meldt bij een Werkplein.
- De klant krijgt een vooringevuld inschrijfformulier mee. Hierin zijn (via Suwinet, SONAR of de systemen van de GSD) al beschikbare gegevens verwerkt van/over NAW, arbeidsverleden, begin- en einddatum van een eventuele WW-uitkering, RDW, en diploma's. Dergelijke gegevens (inclusief bijbehorende bewijsstukken) worden dan ook niet meer bij de klant uit- en opgevraagd. Daarnaast is in dit formulier ook aangegeven welke eventuele overige documenten ingeleverd moeten worden. Dit inschrijfformulier is verder gescreend op vragen over gegevens die langs andere weg dan uitvraag bij de klant al via de keten kunnen worden opgevraagd. De klant dient dit formulier binnen vijf werkdagen te retourneren.
- Het vervoltraject is gelijk aan dat bij aanvraag van een uitkering langs elektronische weg:
  - In geval van een WW-uitkering neemt het UWV-regiokantoor telefonisch contact met de klant op om de ingediende aanvraag door te nemen. Vervolgens neemt het UWV-regiokantoor een besluit over de aanvraag, dat vervolgens schriftelijk (in de vorm van een beschikking) aan de klant wordt meegedeeld.
  - In geval van een WWB-uitkering heeft de klant vervolgens een intakegesprek met een medewerker van de gemeente. De WWB-aanvraag wordt verder ingevuld en vastgelegd in de gemeentelijke systemen. De sociale dienst beoordeelt (binnen 4 weken na inschrijving) of de klant recht heeft op een WWB-uitkering. De beslissing op de aanvraag wordt vervolgens in de vorm van een beschikking naar de klant gestuurd. De klant krijgt tenslotte een klantmanager re-integratie toegewezen, die de klant begeleidt (verlenen van bijzondere bijstand, uitvoeren van rechtmatigheidscontroles, etc.) zolang hij een uitkering heeft.

### 3. De overdracht van de WW naar de WWB

Een werkproces dat in de praktijk nog minder vaak in de vorm van een best practice verloopt, is de overdracht van klanten waarvan de WW-uitkering eindigt

zonder dat ze werk hebben gevonden en die om die reden moeten worden overgedragen van het UWV naar een gemeente. In het ideale geval:

- Meldt het UWV tijdig aan de betreffende gemeente, dat de betreffende klant (waarschijnlijk) binnenkort van de WW moet worden overgeheveld naar de WWB.
- Worden de relevante klantgegevens waarover het UWV beschikt, tijdig toegestuurd aan de betreffende gemeente. In het ideale geval worden deze gegevens langs elektronische weg verstuurd en worden ze automatisch ingelezen in de systemen van de betreffende gemeente.
- Verder neemt de betreffende gemeente tijdig het stokje van het UWV over en wordt de procedure gestart voor de aanvraag van een WWB-uitkering. In het ideale geval wordt de betreffende klant uitgenodigd om langs elektronische weg een aanvraag voor een WWB-uitkering in te dienen, waarbij alle al bekende relevante gegevens zijn voorgevuld in de systemen. Is een digitale aanvraag niet mogelijk, dan ontvangt de klant een voorgevuld papieren formulier.



**EIM**  
onderdeel van Panteia

Onderzoek voor Bedrijf & Beleid

BREDEWATER 26  
POSTBUS 7001  
2701 AA ZOETERMEER

T. 079 343 02 00  
F. 079 343 02 02  
E. [INFO@EIM.NL](mailto:INFO@EIM.NL)  
[WWW.EIM.NL](http://WWW.EIM.NL)