



**LANDELIJKE VERENIGING
ARBEIDSONGESCHIKTEN**

Nr **09/13**

Digitale Nieuwsbrief LVA

18 augustus 2009

*Deze nieuwsbrief werd in opdracht van de LVA samengesteld door Catrinus Egas, bureau [AanZ WWW.aanz.org](http://www.aanz.org)
Meer informatie over de onderwerpen in deze nieuwsbrief is te vinden op de website van de LVA [WWW.lva-nederland.nl](http://www.lva-nederland.nl)
Redactie nieuwsbrief e-mail: webredactie@lva-nederland.nl*

Speciale editie

Dossier DKD

Digitale gegevensbeheer en cliëntvolgsystemen

Van 2006 tot 1 april 2008 is de eerste fase van het programma Digitaal cliëntdossier voor de keten van Werk en Inkomen (DKD) uitgevoerd. Hiermee is uitvoering gegeven aan de *Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen* en is een belangrijk instrument beschikbaar gekomen voor de medewerkers en de burgers die een beroep doen op de keten.

In deze eerste fase van het programma is de ontsluiting gerealiseerd van een groot aantal gegevens, waaronder die van de gemeenten, en zijn een aantal producten ontwikkeld, zoals deels vooringevulde e-formulieren. Momenteel wordt gewerkt aan de tweede fase van ontwikkeling van het DKD.

Wat is dat DKD eigenlijk en wat merken cliënten er van? Is het een bedreigende Big Brother of biedt het de cliënt vooral voordelen?

Bureau AanZ zette voor de Landelijke Vereniging van Arbeidsongeschikten (LVA) en het Landelijk overleg cliëntenraden Sociale Zekerheid (LocSZ) in dit dossier de zaken op een rijtje.

Digitaal Cliëntdossier DKD

Het Digitaal Cliëntdossier is een virtueel dossier waar cliënten en medewerkers uit de keten werk en inkomen relevante gegevens kunnen raadplegen voor het recht op een uitkering of toeleiding naar werk.

“Virtueel” betekent dat gegevens niet op één centrale plek worden verzameld, maar iedere partij zijn eigen gegevens vastlegt, waarna een selectie van die gegevens via een gezamenlijk elektronisch netwerk (Suwinet) kan worden ingezien door de andere organisaties.

Betrokken organisaties

Betrokken organisaties zijn gemeenten (afdelingen sociale zaken en sociale diensten), UWV (inclusief UWV Werkbedrijf) en SVB.

Ook een aantal gegevens van sommige partijen buiten het domein van werk en inkomen, zoals de GBA en de Rijksdienst Wegverkeer, is in te zien.

Na afronding van de eerste fase van het DKD (1 april 2008) waren alle gemeenten aangesloten op het DKD. Het actieve gebruik door gemeenten is echter nog in ontwikkeling. Dit zal in de loop van 2009 en 2010 zijn gerealiseerd. Gemeenten zijn daartoe wettelijk verplicht.

Wettelijke basis

De wettelijke basis voor deze vorm van gegevensuitwisseling is gelegen in de Wet Samenwerking Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) en materiewetten zoals de Wet Werk en Bijstand (WWB). Onderdeel van de Wet SUWI is de Wet Eenmalige gegevensvraag werk en inkomen (WEU), waarin onder meer is bepaald dat al bekende gegevens niet opnieuw bij cliënten mogen worden gevraagd. Doel hiervan is, zoals hierboven aangegeven, administratieve lastenverlichting voor zowel burger als medewerker.

Suwibronnen die in 2009 ontsloten zullen zijn:

- UWV
- UWV Werkbedrijf
- Sociale dienst
- SVB

Externe bronnen die in 2009 ontsloten zullen zijn, zijn onder meer:

- Rijksdienst voor het Wegverkeer RDW
- Gemeentelijk Basisadministratie GBA
- Kamer van Koophandel KvK
- Belastingdienst
- Informatie Beheergroep IBG
- Kadaster

De kernfuncties van het DKD

Het DKD heeft drie kernfuncties: inkijken, overnemen en corrigeren

Functies aan cliëntzijde, onder meer:

- Elektronische intake WW en WWB
- Correctiefaciliteit bij formulieren
- Inschrijven als werkzoekende
- Gegevens inzien en corrigeren
- Gegevens toevoegen (uitbreiden cliëntbeeld)
- Formulierservice gemeenten
- Jaaropgave en werkbriefje

Hoe toegang?

De functionaliteiten van DKD zijn beschikbaar via de website www.werk.nl

Op deze site kunt u zich via de optie 'Online regelen' als werkzoekende inschrijven bij UWV WERKbedrijf, een WW of WWB-uitkering aanvragen en uw gegevens inzien.

Om uw privacy te kunnen garanderen, is de toegang tot deze diensten beveiligd. Daarom moet u eerst inloggen met behulp van uw DigiD.

(Heeft u nog geen DigiD, dan kunt u die aanvragen via www.digid.nl)

Met uw DigiD en uw wachtwoord kunt u daarna op www.werk.nl uw Digitaal Cliëntdossier inzien.

Ruim de helft van de Nederlanders had op 1 juli 2008 een DigiD.

Van de autochtone bevolking was dat 54% en van de allochtone bevolking 45%. De helft van alle DigiD bezitters is vrouw (bij autochtonen meer mannen, bij allochtonen meer vrouwen).

Inkijken

Het DKD is een virtueel dossier. Dat wil zeggen dat de gegevens verspreid in diverse databanken staan. Onderlinge koppeling en inkijk is mogelijk via een gezamenlijk elektronisch netwerk "Suwinet" met de functie van "Suwinet-Inkijk", waarmee toegang tot de verschillende bestanden kan worden verkregen.

Hoe corrigeren?

Om de kwaliteit van de gegevens te verhogen heeft zowel de burger als de medewerker de mogelijkheid aan de bronhouder te melden dat een getoond gegeven niet juist is. Waarna de bronhouder een onderzoek instelt en het gegeven indien nodig corrigeert.

U kunt een fout melden door een correctieverzoek in te dienen bij de betreffende organisatie. Dit kan zowel UWV WERKbedrijf, UWV, uw gemeentelijke sociale dienst, maar ook een partij buiten de keten (GBA) zijn. In het DKD staat bij alle gegevens duidelijk vermeld bij welke organisatie u moet zijn om het gegeven te kunnen corrigeren.

Om een gegeven te corrigeren gaat u naar de balie of belt u de organisatie op die over het gegeven gaat en meldt u dat een gegeven volgens u onjuist is. Voor sommige gegevens kunt u digitaal (via DKD) een correctieverzoek indienen. Om te zien bij welke gegevens dit kan, klikt u in het DKD op de link 'corrigeer uw gegevens' links bovenaan in het scherm. Daarna verandert u het foute gegeven in het gegeven dat het volgens u moet zijn, en klikt u op 'versturen'. U kunt via de website de status van de afhandeling van uw verzoek raadplegen.

Let op! De (gekoppelde) gegevens in het DKD hebben vooralsnog een bescheiden omvang. Het is niet zo dat u diverse gegevensbestanden bij tal van bronnen na moet lopen om te controleren of de gegevens wel kloppen of volledig zijn. Het is mede daarom belangrijk om zelf belangrijke gegevens te bewaren, vooral gegevens die van grote invloed zijn op uw rechten en waarover gemakkelijk verwarring kan ontstaan. Denk bijvoorbeeld gegevens over uw arbeidsverleden. Als u 20 jaar bij dezelfde baas heeft gewerkt voor u werkloos werd, is het niet zo ingewikkeld om uw arbeidsverleden vast te stellen. Anders wordt het als u in de afgelopen jaren veel uitzendwerk heeft gedaan voor verschillende uitzendorganisaties, bij veel verschillende werkgevers en in zeer afwisselende perioden. Bewijsstukken, zoals salarisstroken en (digitale) correspondentie, die u zelf kunt aandragen kunnen dan van groot belang zijn!

DKD 2009/2010

In 2010 zullen nieuwe cliëntgroepen worden toegevoegd, zoals WIA, WAJONG, ZW en WAO.

In 2009 en 2010 zullen een aantal functies beschikbaar komen, zoals:

- Cliëntvolgfunctionaliteit, bijvoorbeeld:
 - meer vooringevulde e-formulieren
 - afspraken cliënt
 - meer mogelijkheden voor het volgen van het cliëntproces
 - uitbreiding cliëntbeeld
 - correctie- en terugmeldfaciliteit
 - automatische signalering van gewijzigde omstandigheden
- Functionaliteit om op basis van beschikbare informatie processen proactief aan te sturen en te ondersteunen.
- Nieuwe gegevens en gegevensbronnen raadpleegbaar en corrigeerbaar gemaakt (uitbreiden e-dossier)
- Functionaliteit voor het inlezen van gegevens in e-formulieren uitgebreid

Voordelen cliënt

- Hoeft zijn verhaal maar 1x te doen
- Ervaart administratieve lastenverlichting: enkelvoudige uitvraag van gegevens, meervoudig gebruik
- Krijgt sneller inzicht in de eigen situatie
- Krijgt meer de regie over de eigen gegevens
- Ervaart de Suwiketen als één organisatie: 1 aanspreekpunt

Voordelen professional

- Kan meer cliëntgroepen bedienen met de resultaten van DKD
- Kan het cliëntproces beter volgen
- Beschikt over een completer beeld van de situatie van de cliënt
- Hoeft minder gegevens over te tikken
- Ervaart betere gegevenskwaliteit
- Kan integrale dienstverlening leveren

DKD als cliëntvolgsysteem

In de toekomst kan het DKD ook worden benut als cliëntvolgsysteem. Zo ver is het echter nog lang niet. Hoewel sprake is van een koppeling van diverse digitale bestanden, gaat het toch vooral om een

betrekkelijk beperkt aantal (basis)gegevens. Een cliëntvolgsysteem is vooral nuttig als er sprake is van een activerings- of reïntegratietraject. Gemeenten hanteren daarvoor nog hun eigen lokale systemen en ook dan hebben die vooral betekenis als de gemeente deze trajecten zelf verzorgd. Overigens zijn de gegevens in die eigen systemen zeer beperkt.

In de meeste gevallen is sprake van een volledige uitbesteding aan reïntegratiebedrijven met een afrekening achteraf op basis van geleverde resultaten en inspanningen. Op zijn best leveren deze bedrijven summiere tussentijdse informatie, maar deze is niet gestructureerd. Dat wil zeggen dat deze informatie niet wordt aangeleverd volgens een gestandaardiseerd stramien. Reïntegratiebedrijven hebben zelf wel een cliëntvolgsysteem maar deze systemen komen niet overeen met het systeem van het DKD. Op termijn zullen dergelijke systemen aan een Europese standaard worden aangepast en zal het wel mogelijk zijn ze te koppelen aan het DKD.

Wat geldt voor de reïntegratiebedrijven, geldt ook voor veel andere externe gegevensbronnen. Ook daar zal de Europese standaardisatie op termijn worden doorgevoerd.

Bijzondere aandacht zal nog worden besteed aan het verhogen van de kwaliteit van gegevensbestanden. Dat bijvoorbeeld van groot belang met betrekking tot het kunnen vaststellen van het arbeidsverleden. Met name de gegevens van uitzendbureaus zijn vaak slordig. Dat heeft tot gevolg dat van een cliënt die veel uitzendwerk heeft verricht, het arbeidsverleden moeilijk precies kan worden vastgesteld.

DKD en veiligheid

De Inspectie Werk en Inkomen (IWI) onderzocht hoe gemeenten, UWV en SVB omgaan met de beveiliging van persoonsgebonden gegevens bij gebruik van Suwinet-Inkijk.

Op 1 januari 2009 had 78 procent van de gemeenten een beveiligingsplan voor het beheer en de uitwisseling van gegevens op het gebied van werk en inkomen. Dat is in aantallen een flinke verbetering ten opzichte van een jaar eerder. Vrijwel geen van de beveiligingsplannen voldoet echter volledig aan alle vereisten. UWV en SVB hebben hun informatiebeveiliging over het algemeen wel goed gewaarborgd. Het gebruik van Suwinet-inkijk wordt meestal niet gemonitord, en ongeoorloofde pogingen om van het systeem gebruik te maken worden niet opgespoord. Dit heeft als risico dat ongeoorloofd gebruik niet wordt opgemerkt. Verder ziet IWI verbetermogelijkheden bij de verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers.

Overige aandachtspunten vanuit cliëntenperspectief

- Hoe ruim zal de inkijk- en correctiemogelijkheid zijn voor de cliënt? Of is het toch vooral een managementinstrument?
- Hoe gemakkelijk zullen verkeerde of incomplete gegevens worden gecorrigeerd als de cliënt daarom verzoekt? Bij veel organisaties met digitale bestanden is dat een bijzonder hardnekkig probleem.
- Door koppeling van bestanden kunnen verkeerde of achterhaalde gegevens van grote invloed zijn op bijvoorbeeld het recht op uitkering en/of de hoogte daarvan. Burgers hebben meestal geen weet van veel van die gegevens, terwijl zij wel de meest belanghebbende zijn. Wordt daarmee de burger niet opgehad met de plicht om alle gegevens die over hem zijn verzameld en opgeslagen te controleren? Mag dat wel worden gevraagd van (alle) burgers?
- Als de veiligheid bij een van de gekoppelde gegevensbronnen niet goed is geregeld en gewaarborgd, is dan automatisch de veiligheid van alle bronnen in gevaar?
- Is er, naast de technische beveiliging van het systeem, sprake van duidelijke veiligheidsprotocollen? Is bijvoorbeeld goed geregeld wie toegang heeft tot bepaalde persoonsgegevens? En op welke wijze wordt daar op toegezien?

Helft Nederlanders heeft DigiD

Meer dan de helft van de volwassen Nederlanders had op 1 juli 2008 een actieve DigiD.

DigiD is de digitale inlogcode van de Nederlandse overheid. Hiermee kunnen Nederlandse burgers zich via internet kenbaar maken bij een overheidsinstelling, zoals de Belastingdienst, het UWV en de gemeente, of bij een andere op DigiD aangesloten instelling, zoals een zorgverzekeraar. Op die manier kan iemand via internet belastingaangifte doen of een uitkering of toelage aanvragen.

Relatief veel Surinaamse vrouwen met DigiD

Van de volwassen autochtone bevolking had 54 procent een DigiD, van de volwassen allochtonen 45 procent.

De helft van alle DigiD-bezitters is vrouw. Opvallend is dat het aantal autochtone vrouwen dat een DigiD bezit kleiner is dan het aantal mannen. Dat geldt niet voor Surinaamse, Antilliaanse, Arubaanse en overige niet-westerse vrouwen: zij hebben vaker een DigiD dan mannen van deze herkomst.

65-jarige mannen vaker DigiD dan 20-jarigen

Het aandeel DigiD-bezitters onder 65-jarige mannen is groter dan bij 19- tot 25-jarige mannen. Deze piek wordt, evenals de piek rond het 18de levensjaar, veroorzaakt door het DigiD-gebruik voor leeftijdsafhankelijke wettelijke regelingen zoals de AOW en de Wet Studiefinanciering 2000.

Bron: CBS, 22 juni 2009

Veel sociale diensten hebben beveiliging persoonsgegevens niet op orde

Op 1 januari 2009 had 78 procent van de gemeenten een beveiligingsplan voor het beheer en de uitwisseling van gegevens op het gebied van werk en inkomen. Dat is in aantallen een flinke verbetering ten opzichte van een jaar eerder. Vrijwel geen van de beveiligingsplannen voldoet echter volledig aan alle vereisten. UWV en SVB hebben hun informatiebeveiliging over het algemeen wel goed gewaarborgd. Dit blijkt uit onderzoek van de Inspectie Werk en Inkomen naar de waarborgen van de beveiliging van informatie in de keten van werk en inkomen.

De Inspectie Werk en inkomen (IWI) onderzocht hoe gemeenten, UWV en SVB omgaan met de beveiliging van persoonsgebonden gegevens bij gebruik van Suwinet-Inkijk, een systeem waarmee ze elektronisch gegevens uitwisselen. Hiermee hebben ze inzicht in elkaars gegevens en in die van organisaties als de Kamer van Koophandel en de Rijksdienst voor het Wegverkeer.

Er zijn maar weinig gemeenten die een goed beveiligingsplan hebben. In de regel dragen ze de plannen niet goed uit in hun organisatie. Van een jaarlijkse evaluatie komt het maar zelden. Het gebruik van Suwinet-inkijk wordt meestal niet gemonitord, en ongeoorloofde pogingen om van het systeem gebruik te maken worden niet opgespoord. Dit heeft als risico dat ongeoorloofd gebruik niet wordt opgemerkt. Verder ziet IWI verbetermogelijkheden bij de verdeling van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van medewerkers.

De informatiebeveiliging van UWV en SVB is over het algemeen goed geborgd; wel is sprake van enkele onvolkomenheden. IWI heeft vastgesteld dat de kwaliteit van de beveiligingsplannen van UWV en SVB voldoet aan de normen. Ze hebben de organisatorische procedures en maatregelen ook goed op orde. UWV en SVB verantwoorden zich jaarlijks hierover tegenover de minister van SZW. Gemeenten leggen verantwoording af aan de gemeenteraad.

Klijnsma dreigt met ingrepen

Gemeenten waarvan de beveiligingsplannen ondermaats zijn, krijgen van staatssecretaris Klijnsma van Sociale Zaken en Werkgelegenheid nog 4 maanden de tijd om orde op zaken te stellen. Als vervolgens blijkt dat de problemen niet zijn aangepakt, dan krijgen die gemeente een aanwijzing en zorgt de bewindsvrouw ervoor dat het alsnog op hun kosten wordt geregeld. 'Dit moet zo snel mogelijk op orde komen', aldus Klijnsma. 'Burgers moeten erop kunnen rekenen dat hun gegevens veilig zijn bij hun gemeente.'

Bron: IWI, 4 juni 2009

VNG nuanceert IWI-rapport over beveiliging SUWI-keten

De constatering in het rapport zijn ernstig en moeten serieus genomen worden, zeker nu de risico's en de schade door falende beveiliging steeds zichtbaarder worden en het doelbinding principe onder druk staat.

Wel nuanceren wij het rapport op de volgende punten:

- Incidenteel misbruik en oneigenlijk gebruik zal nooit helemaal voorkomen kunnen worden; het aantal constatering is niet duidelijk; er is wel rekening gehouden met het beperkte aantal onderzochte gemeenten, maar niet met het totale aantal informatieverstrekkings; er is ook geen vergelijking gemaakt met mis- en oneigenlijk gebruik in andere sectoren.
- Of gemeenten c.q. gemeentelijke sociale diensten realiter aan de normen uit Besluit en Regeling SUWI kunnen voldoen, is niet objectief (buiten de sector) onderzocht: welke (extra) kosten het voldoen aan de normen met zich meebrengt en hoe die zich verhouden tot het verminderde risico, blijkt niet uit het inspectierapport.
- De inspectie constateert dat gemeenten of gemeentelijke sociale diensten - niet duidelijk is, waarvan is uitgegaan - in veel voorkomende gevallen geen beveiligingsplan, geen georganiseerde beveiliging en geen 'security officer' hebben. Dat impliceert de veronderstelling dat dergelijke voorzieningen er wel zouden moeten zijn zonder overigens dat duidelijk is aan welke eisen van met name functiescheiding dan voldaan moet zijn en in welke mate. In vooral kleinere gemeenten kan het doorvoeren van functiescheiding, bij een relatief kleine personeelsbezetting, problematisch zijn.

Op zichzelf zegt het feit, dat nu méér gemeenten dan voorheen een beveiligingsplan hebben, nog niet dat het werkelijke niveau van beveiliging is toegenomen. De mate van beveiliging blijkt niet uit maatregelen op papier, maar uit het gedisciplineerde gedrag van de menselijke factor.

Het veiligheidsbesef bij ambtenaren en hun handelen op basis daarvan is voor verbetering vatbaar, zo leert ons ook onderzoek van HEC en VIAG. Wij zien dat programma's als Nationale Infrastructuur Cyber Crime gemeenten nog in onvoldoende mate bereiken en zullen daar meer aandacht voor vragen.

Tenslotte wijzen wij erop dat méér aandacht en middelen voor beveiliging in concurrentie staat met andere prioriteiten, met name die van het Nationaal Uitvoerings Programma dat van gemeenten al grote investeringen vraagt.

Bron: VNG, 5 juni 2009

Van het kastje naar de muur

Recht op voorschot

Hans Dijkstra is werkloos geworden na een arbeidsconflict. Hij is wegens werkweigering op staande voet ontslagen. Na het ontslag is Dijkstra naar het UWV Werkbedrijf (voorheen CWI) gegaan om zich in te laten schrijven als werkzoekende en om een werkloosheidsuitkering aan te vragen. De aanvraag is beoordeeld door het UWV, dat weigert hem een WW-uitkering toe te kennen omdat hij 'verwijtbaar werkloos' zou zijn. Dijkstra dient vervolgens bij het Werkbedrijf een aanvraag in voor een bijstandsuitkering. Daarvoor moet hij zo'n dikke honderd vragen doorworstelen en van correcte en volledige antwoorden voorzien. Een heel gedoe. De gemeentelijke sociale dienst beslist of hij recht heeft op de uitkering en krijgt de gegevens van het Werkbedrijf. Omdat de toekenning van de uitkering weken op zich kan laten wachten, heeft Dijkstra recht op een voorschot. Hij vraagt dat dan ook aan. De sociale dienst weigert echter een voorschot te geven omdat ze van mening is dat Dijkstra misschien toch recht heeft op een WW-uitkering. Dijkstra wordt daarom weer verwezen naar het UWV voor een voorschot. Van het kastje naar de muur gestuurd. Al met al zit Dijkstra een maand zonder inkomen omdat de instanties onderling touwtrekken. Hij heeft moeten lenen bij familie en dreigt verdere schulden te moeten maken. Hoe moet hij nu verder?

Dit soort vragen komen binnen bij het spreekuur, waar vrijwilligers met ervaringsdeskundigheid advies en verdere steun kunnen geven. Zij weten bijvoorbeeld dat de uitkeringsinstanties wettelijk verplicht zijn om binnen een maand een voorschot te verstrekken. In de bovenstaande situatie moet de sociale dienst dat doen. Het UWV heeft een besluit genomen waartegen Dijkstra in bezwaar kan gaan. Maar de sociale dienst mag er niet van uit gaan dat Dijkstra mogelijk recht heeft op een WW-uitkering en op grond daarvan een voorschot weigeren. De vrijwillige spreekuurhouder kan helpen om in bezwaar te

gaan en aan te vechten dat Dijkstra verwijtbaar werkloos is. Een werkweigering kan namelijk ook terecht zijn als sprake is van een zeer onredelijke of gevaarlijke opdracht. Het spreekuur zal de sociale dienst er op wijzen dat ze fout zit en het voorschot op de bijstandsuitkering met spoed alsnog moet verstrekken!

Bron: Fries Samenwerkingsverband Uitkeringsgerechtigden (FSU)

Gemeentelijke dienstverlening: het kan zoveel beter

Digitale cliëntdossiers maakt snelle afhandeling van verzoeken en automatische toekenning mogelijk. Hieronder enkele voorbeelden van snelle dienstverlening aan burgers met digitale ondersteuning.

Bron: "Administratieve lastenvermindering voor uw burgers: gewoon doen!"; uitgave CP-ICT Inwonerszaken, ministerie van Binnenlandse Zaken, november 2008

► De digitale snelbalie in Duiven e.o.

Samen met de gemeenten Zevenaar, Rijnwaarden en Westervoort werkt de afdeling Sociale zaken van de gemeente Duiven al een paar jaar met een snelle aanvraagprocedure voor bijzondere bijstand voor de bekende cliënt. De cliënt kan bij de balie terecht met zijn verzoek, waar het direct wordt afgehandeld. De beschikking wordt nagestuurd en de boordeling op rechtmatigheid vindt achteraf plaats. Kan de procedure nog korter? Duiven e.o. vindt van wel. Het gaat hen nog niet ver genoeg. Het moet niet alleen sneller, het moet ook worden uitgebreid naar hun volledige minimabeleid.

Duiven e.o. gaat deze ingezette ontwikkeling digitaliseren en uitbreiden.

- Een aanvraag voor een inkomensondersteunende maatregel kan aan de balie of bij de cliënt thuis worden afgehandeld. Aan het eind van het bezoek wordt de definitieve beschikking afgegeven en wordt de betaling klaargezet.
- De balie-applicatie is gekoppeld aan het Digitaal Cliëntdossier (DKD) waardoor hergebruik van bekende gegevens mogelijk is en (sommige) bewijsstukken niet meer nodig zijn.
- De lokale regels en beleidsvarianten van de verschillende minimaregels zijn opgenomen in de applicatie. De besluitvorming gebeurt dus volgens de juiste regelgeving.
- De noodzakelijke gegevens kunnen vervolgens via een koppeling worden ingelezen in de applicatie van de backoffice.

► Tilburg kent automatische kwijtschelding lokale heffingen toe

Bij zaken als inkomensbeheer gaat Tilburg signaalgestuurd te werk. Hierdoor kan Tilburg mensen met een WWB-uitkering en 65-plussers de volgende dienstverlening bieden. Wanneer deze cliënten een kwijtschelding voor lokale heffingen aanvragen en deze wordt toegekend, geldt de kwijtschelding voor vijf achtereenvolgende jaren: automatische kwijtschelding dus. De rechtmatigheid wordt via inkomensverklaringen en signaalgestuurd getoetst. Voor andere cliënten geldt dat zij, na twee volledige screenings en toekenningen, deze kwijtschelding voor twee opeenvolgende jaren krijgen toegekend.

► Binnen twee weken een uitkering op de rekening in Walcheren e.o.

De afdeling inkomensbeheer van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Walcheren (Middelburg, Vlissingen en Veere) pakt de aanvragen voor (bijzondere) bijstand voortvarend aan. Inwoners die een uitkering aanvragen krijgen deze in 85% van de gevallen binnen twee weken betaald. Deze snelheid heeft voor een groot deel te maken met het afleggen van een huisbezoek door intakemedewerkers, vaak zelfs op dezelfde dag! Zo krijgt men snel een beeld van de thuissituatie en kan men de bewijslast beperken.

In Walcheren e.o. hebben intakemedewerkers de bevoegdheid een uitkering betaalbaar te stellen. Dit scheelt dus in de overdracht. Ook aanvragen bijzondere bijstand worden in principe binnen twee weken betaald. Als een cliënt een aanvraag bijzondere bijstand wil indienen, krijgt deze een ingevuld aanvraagformulier thuis gestuurd. De cliënt hoeft dit formulier alleen maar te ondertekenen. Ook voor de langdurigheidstoeslag wordt gewerkt met een vooringevuld formulier. Door deze manier van werken worden veel minder voorschotten verstrekt. Cliënten weten snel wat hun rechten zijn en wat de hoogte wordt van de uitkering. Dit scheelt vervolgens in de hoeveelheid klachten en vragen achteraf.

► **Van 138 naar 4 bewijsdocumenten in Assen e.o.**

Bij de ISD AAT (Assen, AA en Hunze en Tynaarlo) staat wederzijds vertrouwen hoog in het vaandel. Vertrouwen in elkaar, en in de cliënt. Vanuit het werkplein 'baanzicht' werken zij samen met de ketenpartners aan hun primaire doel: dienstverlening met participatie als resultaat. Het verminderen van de bewijslast voor de WWB-aanvraag zagen zij als een van de manieren om hun doel te bereiken.

De resultaten zijn verbluffend. Zij hebben het voor elkaar gekregen het aantal bewijsdocumenten voor een WWB-aanvraag te laten dalen van 138 naar 4. Om dat te bereiken wordt een aanvraag intern aangevuld. Alle bekende cliëntgegevens worden in een formulier opgenomen. Dit formulier wordt gecheckt aan de hand van een fraudescorekaart. Op die manier wordt een cliëntprofiel bepaald. Vervolgens wordt in het eerste contact met de cliënt de status vastgesteld en worden de rechten, onder voorbehoud toegekend. Een kopiebeschikking wordt meegegeven.

► **Medewerkers bepalen bewijsstukken in Walcheren e.o.**

De medewerkers van de ISD Walcheren hebben verregaande vrijheden in het aanvraagproces. Zij bepalen welke bewijsstukken de cliënt moet aanleveren. Ter plekke stellen zij vast of er recht op bijstand bestaat. Natuurlijk is een minimum aan bewijsstukken altijd nodig, zoals een identiteitsbewijs en een eerste en laatste bankafschrift over een periode van drie maanden.

Deze manier van werken lijkt de nodige verantwoordingsrisico's met zich mee te brengen. In Walcheren e.o. beschouwt men deze risico's als acceptabel. Daar zegt men dat buiten de kaders denken van groot belang is.

In Walcheren e.o. kiezen ze ervoor de verantwoordelijkheid bij de medewerkers intake neer te leggen. Zij gaan er van uit dat een professional verantwoorde keuzes kan maken. Wel heeft men diverse waarborgen in de procesvoering ingevoerd. Deze richten zich vooral op signaalgestuurde handhavingscontroles.

► **Houten: ultrakorte procedures**

De afdeling Sociale zaken van de gemeente Houten werkt al een paar jaar met een ultrakorte procedure voor bekende cliënten bij het aanvragen van bijzondere bijstand. Omdat het college van B&W van Houten de kostensoorten voor bijzondere bijstand heeft aangewezen en genormeerd, wordt de noodzaak direct aan de balie vastgesteld. Verdere toetsing op inkomen en vermogen is bij deze cliënten niet meer nodig. Dit maakt een korte aanvraagprocedure vanaf de balie mogelijk. De casemanager achter de balie heeft het mandaat de aanvraag van de cliënt te behandelen, te beoordelen en te beschikken. Het verzoek wordt, aangevuld met het betaalbewijs, omgezet in een aanvraag en ter plekke ondertekend. Als de aanvraag wordt toegekend, krijgt de cliënt de beschikking direct mee naar huis. Na een paar dagen staat het geld op zijn rekening.

Houten hanteert bovendien integraal één inkomenstoets voor de bijzondere bijstand, Wmo, schuldhulpverlening en minimavoorzieningen. Dit is bedoeld om niet-gebruik tegen te gaan. De inkomenstoets die eenmaal is gedaan in verband met een van de aanvragen wordt maximaal hergebruikt.

De beoordeling van de rechtmatigheid doet Houten met vier andere gemeenten in de regio. Dit gebeurt door een steekproef en pas achteraf. Zo kan het hele proces kort blijven.

► **Puinruimen in Hoorn**

De afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Hoorn en PLANgroep namen een opvallend initiatief: puinruimen in de administratie van de cliënt.

Ondanks al hun inspanningen om hun burgers te informeren over gemeentelijke regelingen, bleken in Hoorn nog steeds veel niet-gebruik voor te komen. Een van de oorzaken: de onoverzichtelijke administratie van de cliënt. Veel burgers zien door de bomen het bos niet meer en lopen de kans gemeentelijke regelingen mis te lopen. Regelingen die hen geld kunnen besparen en geld kunnen opleveren.

In Hoorn mogen cliënten met hun administratie langskomen. De bananendoos, de plastic tas of de koffer wordt geleegd en door de medewerkers van het puinruimteam, samen met de cliënt, geordend. Vervolgens wordt gekeken of de cliënt gebruikmaakt van de regelingen waar hij of zij recht op heeft.

Veel zaken komen zo aan het licht. Heffingskortingen die nooit zijn aangevraagd, een aanvraag huurtoeslag die nooit is ingediend, of een nog niet ingevuld aanvraagformulier voor zorgtoeslag. Bijkomend voordeel voor de cliënt: een geordende administratie en een beter zicht op de eigen financiële situatie. Opgeruimd staat niet alleen netjes, opgeruimd levert ook nog wat op.

► **Aanvraag minimavoorziening via antwoordstrook in Hoorn**

De gemeente Hoorn controleert de bestanden van bekende cliënten en stelt vast welke burgers in aanmerking komen voor een langdurigheidstoeslag, een witgoedregeling of andere voorzieningen. Deze mensen krijgen een brief waarin ze op deze voorzieningen worden gewezen. In de brief zit een antwoordstrook en een portvrije envelop. De voorziening wordt toegekend op basis van de ondertekende antwoordstrook. De cliënt hoeft hier geen bonnen bij in te leveren, maar moet ze wel bewaren.

► **ISD Assen e.o. op verjaardagsvisite**

In Assen e.o. hebben alle twaalfjarigen, waarvan de ouders op het minimumniveau leven, recht op een computer. Toch werd er veel te weinig gebruik gemaakt van deze PC-regeling. Ouders weten gewoonweg niet altijd dat hun kind hiervoor in aanmerking komt. Daar heeft men nu een oplossing voor gevonden. Zo wordt de uitkeringsadministratie gekoppeld aan de bevolkingsadministratie. Via deze uiterst korte procedure wordt een pc aan het kind, dat twaalf jaar oud is geworden, toegekend. Vervolgens wordt de pc nog netjes thuisbezorgd ook. Er komt geen formulier aan te pas, geen stempel van goedkeuring, geen controle van ingevulde gegevens.

Het DKD als onderdeel van Big Brother?

In 1949 schetste Gerorge Orwell in zijn boek '1984' een somber beeld van hoe de mensheid er 35 jaar later uit zou zien: een totalitaire maatschappij onder de controle van het alziend oog van Big Brother en waarin de menselijke vrijheid geheel aan banden gelegd werd. Het boek moest de wereld waarschuwen voor het totalitarisme. Orwell, pseudoniem van *Eric Arthur Blair*, had een voorspellende blik. Met de ontwikkeling van de digitale technologie begint onze samenleving al aardig op die van Orwell te lijken. Met name de aanslag op de Twin Towers in 2001 en de bestrijding van het internationale terrorisme hebben daar enorm toe bijgedragen. Veel gezaghebbende mensen waarschuwen nu voor de grote risico's die deze ontwikkeling met zich meebrengt.

Op het niveau van de dagelijkse toepassing van het DKD is dat waarschijnlijk niet zo aan de orde. Het systeem biedt immers ook grote voordelen voor u als cliënt en burger, vooral op het gebied van snelheid en gemak. Bovendien heeft u niet direct invloed op het ontwikkelen van digitale gegevensbestanden en de koppeling daarvan.

Toch is ook het DKD een uiting van de trend om steeds meer persoonsgegevens op te slaan in digitale bestanden en om deze bestanden onderling te koppelen. Daarom is het goed om in dit 'Dossier DKD' aandacht te besteden aan deze ontwikkeling. Enige relativering is daarbij echter ook wel op zijn plaats. U speelt immers zelf een actieve rol in deze ontwikkeling, mar daarover verderop meer.

Biometrisch paspoort

De Eerste Kamer heeft onlangs zonder hoofdelijke stemming de wet aangenomen die een paspoort met vingerafdrukken en andere biometrische kenmerken invoert. Dit is mede het gevolg van Europese regelgeving.

“Je identificeren via vingerafdrukken is een vorm van biometrie – identificatie via een uniek persoonskenmerk – en is relatief betrouwbaar. Maar biometrie, en dan vooral de vingerafdruk, is zeer privacygevoelig. Een vingerafdruk laat je overal achter. Niet voor niets wordt de vingerafdruk in opsporingszaken gebruikt om een persoon naar het plaats delict te herleiden. De nieuwe wet betekent dat van alle Nederlanders de vingerafdrukken in de nabije toekomst worden opgeslagen. Dat is een heel grote stap.”

Dat zegt biometriedeskundige en oud-inspecteur Annemarie Sprokkereef. Zij verricht onderzoek naar de privacygevoeligheid en betrouwbaarheid van vingerafdrukken, irisscans en andere biometrische toepassingen.

„De EU schrijft alleen voor dat de vingerafdruk in de chip op het paspoort wordt opgeslagen. Daarbovenop heeft Nederland besloten de vingerafdrukken van alle Nederlanders straks op te slaan in een centrale database. Verder krijgt de officier van justitie onder bepaalde voorwaarden toegang tot de database in opsporingszaken.”

Veel mensen vinden het niet erg dat hun vingerafdrukken of andere persoonlijke gegevens worden opgeslagen. Ik heb niets te verbergen, is het argument dat veel wordt gehanteerd. Dat is precies het argument dat voorstanders van dit soort databestanden altijd in de strijd werpen.

Sprokkereef: „Het gaat er niet om wat u te verbergen heeft. Het gaat erom wat anderen kunnen doen met uw vingerafdrukken waardoor u verdacht wordt van iets wat u niet heeft gedaan. Door te sjoemelen met een vingerafdruk kan iemand zich voordoen als iemand anders.”

Electronisch Patiëntendossier (EPD)

Minister Klink wil het Electronisch Patiëntendossier (EPD) snel invoeren om 19.000 ziekenhuisopnames en 1.200 doden per jaar te voorkomen. Die mensen sterven in medische handen door slechte informatievoorziening. Al die fouten kosten ook nog eens 1,4 miljard euro per jaar. Dé oplossing is een landelijk EPD, of eigenlijk: een landelijk zoekstelsel in regionale medische informatiesystemen. Het aan elkaar knopen van wat artsen in hun stad en streek al in de computer zetten. Om tegenstanders de wind uit de zeilen te nemen mochten burgers te kennen geven dat zij hun medische gegevens niet via het EPD willen laten ontsluiten. Het aantal burgers dat van die mogelijkheid gebruik maakte is spectaculair veel groter dan de minister had verwacht. Ook veel artsen zijn in verzet gekomen tegen het EPD.

Dat EPD is er niet voor opsporingsdoeleinden, maar het kan wel helpen als het gaat om zware misdrijven. Het landelijk stelsel met onze medische gegevens is er ook niet voor zorgverzekeraars, maar handig is het wel. Om mensen die chronisch of vaak ziek zijn te weren.

Dat zal zo'n vaart niet lopen, zeggen veel mensen, maar de achterdeur van het stelsel staat wel open en de verleiding zal alleen maar toenemen. De zorgverzekeraars staan te popelen om ziekenhuizen over te nemen. En als zij niet zelf alle gegevens vergelijken, dan doet Vektis dat wel voor hen. Dit bedrijf schrijft: „Als informatiecentrum beschikt Vektis over omvangrijke databestanden, bijvoorbeeld over de kosten van het medicijngebruik in Nederland, de kosten van en uitgaven aan medische hulpmiddelen en ziekenhuiszorg. Deze gegevens worden aangeleverd door alle Nederlandse zorgverzekeraars. Dit betekent dat Vektis beschikt over databestanden die vrijwel de gehele Nederlandse populatie betreffen.”

Er zijn altijd bedrijven die handel drijven in uw gegevens. Het is aan de overheid grenzen te stellen tussen gemeenschappelijke en particuliere belangen, landelijke gezondheidsdoelen en individuele keuzevrijheid. Maar steeds vaker schendt de overheid individuele rechten. Deze ingrepen worden vaak verkocht met mooie praatjes of gelegenheidsargumenten.

Zo ook het verhaal over de vermijdbare doden. De getallen komen uit het HARM-onderzoek dat gaat over medicatiefouten en ziekenhuisopnames. Het adviseert meer samenwerking tussen arts en apotheker, betere begeleiding bij het medicijngebruik door risicogroepen, het uit de vrije handel nemen van bepaalde pijnstillers, enzovoort. Maar geen EPD.

Vorig jaar is de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten aangenomen. Heel sociaal, maar die maakt het ook mogelijk alle declaratiegegevens bij elkaar te vegen. Op basis van die vertrouwelijke farmaceutische declaratiegegevens is in 2008 de zorgtoeslag berekend. Daarmee werd het medisch beroepsgeheim geschonden. Plus de privacy van de patiënten. Voor chronisch zieken en gehandicapten is het EPD er al.

Of het vergaande middel wordt geheiligd door het gestelde doel is bovendien twijfelachtig. Artsen die werken in een regionaal samenwerkingsverband en daar de patiëntgegevens met elkaar delen, vertellen dat zij daar voor 99,9 procent genoeg aan hebben. Met het voordeel dat zij vaak wel weten wat de kwaliteit is van de gegevens van collega's. Een landelijk stelsel bevat zo veel kansen op anonieme fouten of verkeerd begrepen notities, dat het schijnzekerheid biedt. En dat kan weer fouten tot gevolg hebben.

U bent een bekende Nederlander

Ondanks de beste beveiliging van deze gegevensbestanden kan niemand garanderen dat hackers er op enig moment niet in zullen slagen om het systeem te kraken en zo toegang krijgen tot de persoonsgegevens. Maar ook menselijke fouten vormen een gevaar. Kijk naar Groot-Brittannië, waar in 2007 van 25 miljoen mensen ineens de persoonsgegevens en bankrekeningnummers op straat lagen. De Britten zijn terecht een stuk wantrouwender geworden. De meeste Nederlanders zijn over schending van hun privacy niet erg geïnformeerd. Men beseft niet dat een Nederlander die zich tamelijk gedeisd houdt toch al gauw in 250 databestanden staat. Iemand die maatschappelijk en op internet wat actiever is, staat er in 800, aldus Sprokkereef.

Elke keer dat u gebruik maakt van uw mobiele telefoon wordt vastgelegd met wie u belt en waar u op dat moment verblijft. Ook alle gesprekken met uw vaste telefoon worden geregistreerd, evenals al uw surfgedrag op het internet. De Nederlandse overheid heeft sinds kort aan alle providers de verplichting opgelegd om deze gegevens een jaar lang te bewaren. Onze overheid is daarmee strenger dan internationale regels voorschrijven.

Ons gedrag op het internet is over het algemeen tamelijk slordig. Veel mensen hebben de beveiliging niet op orde of beschikken niet over de laatste updates. De kans is dan groot dat er op uw pc wordt ingebroken en dat uw persoonlijke gegevens worden gestolen.

En hoe vaak gebeurt het niet dat mensen argeloos mailtjes van onbekende afzenders openen met het risico dat zij op die manier een virus (of erger) binnenhalen of hackers toegang geven tot hun pc? Niet voor niets is de overheid nu gestart met een voorlichtings- en waarschuwingscampagne.

Ook blijkt dat veel mensen veel te gemakkelijk hun persoonlijke gegevens achterlaten op talloze websites zonder te weten of die wel beveiligd zijn of zonder te weten of het om een phishing-site gaat. Een phishing-site een site die er uitziet als een officiële site maar die is gemaakt door criminelen die daarmee uw gegevens in handen willen krijgen.

Kortom, u bent veel bekender dan u zich realiseert. Gelet op de internetdichtheid en het gebruik van mobiele telefoons kunnen we dan ook rustig spreken van 16 miljoen BN-ers!

Dit gedrag en deze feiten relativeren wellicht enigszins het risico van grote databanken met persoonsgegevens. Wie daar misbruik van wil maken staat tal van wegen open om dat te doen. Maar er zit een merkwaardige tegenstrijdigheid in het feit dat hiermee onze samenleving een stuk onveilig is geworden terwijl de overheid stelt dat al die databanken nodig zijn om de veiligheid van de samenleving en haar burgers optimaal te beveiligen.

U zult de invoering en het gebruik van het DKD niet kunnen tegenhouden en onder goede veiligheidswaARBorgen kan het DKD u als cliënt en als burger veel voordeel bieden. Maar er is wel alle reden om dat als burger en ook als cliëntenraad kritisch te volgen en er scherp op toe te zien dat de veiligheidswaARBorgen maximaal zijn geregeld. Er is dan ook alle reden om dit onderwerp op de agenda van de cliëntenraad (en de gemeenteraad) te zetten en te houden. Laat u zich daarbij niet afschepen met een mooi voorlichtingsverhaal maar blijf kritisch doorvragen!