



# Menselijke maat centraal bij veranderende rol van overheid bij gegevensuitwisseling

Hoe samenwerken binnen het Sociaal Domein de inwoner effectief ondersteunt

In een digitale samenleving, waarin de uitwisseling van gegevens de norm is geworden, groeit ook de maatschappelijke bewustwording over de rol van de overheid bij het uitwisselen van persoonsgegevens. Deze trend is niet onopgemerkt gebleven bij Stichting Inlichtingenbureau – dat als informatie-knooppunt voor gemeenten als belangrijkste doel heeft: het waarborgen van veilige en doelgerichte informatieuitwisseling voor gemeenten.

**Het Inlichtingenbureau** is in 2001 opgericht door het ministerie van Sociale Zaken, Werkgelegenheid (SZW) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) om de uitwisseling van (persoons)gegevens tussen gemeenten en overheidsinstanties eenvoudiger te maken. Waar gemeenten voorheen zelf informatie bij deze instanties moesten ophalen om hun taken uit te kunnen voeren, doet het Inlichtingenbureau dit sindsdien voor hen. Dit scheelt gemeenten veel tijd. Tijd die zij overhouden om mensen te helpen bij het vinden van werk of een passende opleiding.

Het Inlichtingenbureau biedt dienstverlening aan op verschillende aandachtsgebieden: Werk en bestaanszekerheid, inclusief schuldhulpverlening, beslagvrije voet, Wmo/Jeugdwet, onderwijs en lokale belastingen. Deze dienstverlening wordt benut door enkele duizenden gemeentelijke professionals. Informatiediensten worden ontwikkeld vanuit het besef dat al deze mensen verschillende behoeften hebben in het gebruik van diensten.

Directeur Peter Jansz vertelt: “We merken dat inwoners steeds kritischer zijn op de rol die de overheid heeft bij gegevensuitwisseling. In algemene zin komen vragen voort uit een grotere maatschappelijke trend, waarin meer aandacht is voor transparantie en verantwoording over wat de overheid doet met data van inwoners in relatie tot de bescherming van privacy. Wij zien dergelijke vragen bijvoorbeeld terug in een toename aan inzageverzoeken door burgers en een bredere belangstelling van journalisten in de taken en bevoegdheden van het Inlichtingenbureau.”

Kritische geluiden van inwoners komen niet uit de lucht vallen, zo licht Peter Jansz verder toe: “Sinds de toeslagenaffaire, als gevolg van onterechte fraudeverdenkingen met kinderopvangtoeslagen en een streng terugvorderingsbeleid van het Rijk, zijn verschillende rapporten verschenen en discussies gevoerd over het functioneren van publieke uitvoeringsorganisaties, zoals ook het Inlichtingenbureau.” Vragen die in deze rapporten aan de orde komen richten zich op knelpunten in de praktijk, waar inwoners hinder van ondervinden. “Het uitgangspunt is dat bij de uitvoering van beleid de menselijke maat meer in ogenschouw genomen moet worden.”

**Trends signaleren**

Onder de noemer ‘Het Beraad van Bedoelingen’ haalt het Inlichtingenbureau met gemeenten en ketenpartners praktijkinformatie op en wordt beoordeeld of de aan gemeenten geleverde informatie (nog) voldoet en aansluit op de wensen vanuit de samenleving. Peter: “Behoeften van gemeenten met betrekking tot het gebruik van informatie kan veranderen. Je wil daarom altijd alleen die informatie leveren die én relevant is én die gemeenten helpt om inwoners de juiste steun te bieden.”

Een casus heeft bijvoorbeeld betrekking op een situatie waarin het niet altijd duidelijk is wat nu het goede is om te doen. Op papier lijken wetten, beleid en regels vaak waterdicht. Maar in de uitvoering blijkt het soms toch te schuren. Het Inlichtingenbureau haalt samen met gemeenten en ketenpartners daarom informatie uit de praktijk op via al bestaande en nieuw opgezette werkgroepen. Dit bespreken we met elkaar, om te komen tot mogelijke oplossingen, welke we ook bespreken met het ministerie.



**Peter Jansz,** directeur Stichting Inlichtingenbureau: “We merken dat inwoners steeds kritischer zijn op de rol die de overheid heeft op gegevensuitwisseling.”



### Apothekersfunctie

Zorgvuldig omgaan met de gegevens van inwoners is van groot belang. Gemeenten moeten er op kunnen vertrouwen dat informatiediensten veilig te gebruiken zijn en dat de persoonsgegevens van inwoners beschermd zijn tegen onbevoegd gebruik. Peter: "We zien toe op het rechtmatig gebruik van informatie die wij leveren aan gemeenten."

"Als we onszelf als een apotheker zien, dan schuiven we niet zomaar het voorgeschreven recept over de balie", licht Peter toe. "We gaan een stapje verder en adviseren gemeenten hoe om te gaan met informatie die zij vanuit het Inlichtingenbureau krijgen." Dit noemen we ook wel de apothekersfunctie. Dit betekent dat alleen de relevante informatie wordt gebruikt die de gemeente daadwerkelijk nodig heeft voor het bepalen van het recht op bijvoorbeeld een uitkering, zorg of andere sociale voorzieningen. "We geven hiermee aan dat we ons bewust zijn dat de informatie die we verwerken en verstrekken privacygevoelig is. Het Inlichtingenbureau adviseert gemeenten daarom over het beoogd gebruik van onze informatiedienstverlening", aldus Peter.

### Het belang van de burger centraal

Het ontwikkelen van nieuwe dienstverlening gaat vaak in samenspraak met gemeenten. Zij kennen immers de behoeften van gemeentemedewerkers en pikken signalen op van inwoners, die tenslotte dagelijks te maken hebben met de verschillende regelingen. Een goed voorbeeld is de steeds groter wordende groep mensen die vanuit de bijstand deeltijdwerk verricht.

Simone Herlaar (senior kwaliteitsadviseur gemeente Amsterdam) vertelt: "Had iemand een bijstandsuitkering en

daarnaast inkomen uit arbeid, een UWV-uitkering of een pensioen? Dan moet onze inkomensconsulent aan de hand van de inkomensspecificaties het juiste netto inkomen bepalen wat met de bijstand verrekend moet worden. Omdat veel inkomensspecificaties anders zijn opgebouwd en niet alle betalingen op de bijstand in mindering worden gebracht, is dat een intensieve en foutgevoelige klus. De inwoner in de bijstand moet deze gegevens zelf aanleveren. Dit wordt onbewust nog wel eens vergeten, met als gevolg dat de burger soms te veel of te weinig bijstand ontvangt. In geval van te veel ontvangen bijstand moet dit worden teruggevorderd. Dit kan negatief uitvallen, waardoor mensen die vaak al weinig inkomen hebben onnodig in de problemen komen."

### In de praktijk

Het Inlichtingenbureau heeft daarom samen met enkele gemeenten, waaronder de gemeente Amsterdam, gekeken hoe dit proces vereenvoudigd kan worden door de inkomsten automatisch te verrekenen met behulp van gegevens vanuit de polis-administratie van het UWV.

Alex Tamminga (accountmanager Stichting Inlichtingenbureau): "Op een loonstrook staan gegevens die niet elektronisch beschikbaar zijn, zoals de netto inhouding van de WGA-premie of netto inhoudingen of vergoedingen. Er is bij gemeenten veel scepsis over de dienst Ondersteuning Inkomensverrekening Bijstand (OIB) en over de netto berekening. Nog steeds horen we vaak dat de netto berekening alleen te maken is met behulp van het loonstrookje." OIB wijst uit dat dit niet het geval is.

Chris Kornmann (programmamanager gemeente Amsterdam) vult aan: "Wij zagen een kans om het proces

### Chris Kornmann (programmamanager gemeente Amsterdam)

Simone Herlaar, Alex Tamminga en Chris Kornmann werkten samen aan een pilot om de inkomstenverrekening voor inwoners in de bijstand eenvoudiger te maken.



### Simone Herlaar (senior kwaliteitsadviseur gemeente Amsterdam)



voor zowel gemeenten als inwoners makkelijker te maken. De testen die we tot nu toe hebben gedaan zijn zeer positief. We hopen dat we vanaf 1 januari 2024 inkomsten voor een groot deel geautomatiseerd kunnen verrekenen.” Alex: “Uiteindelijk is door het vele testen door de pilot-gemeenten gebleken dat alle belemmeringen voor geautomatiseerd verrekenen op te lossen zijn. Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wil bijvoorbeeld in de nieuwe Participatiewet een standaard WGA-premie opnemen. Gemeenten mogen die gebruiken als ze geautomatiseerd gaan verrekenen. Door te denken in mogelijkheden, is er vaak veel meer te realiseren dan men verwacht.” Chris: “We hebben nu iets bereikt, waarvan iedereen zei dat het niet kon.”

**Chris Kornmann: “We hebben nu iets bereikt, waarvan iedereen zei dat het niet kon.”**

#### **Eindresultaat voor de inwoner**

De voordelen van OIB zijn groot voor inwoners. Zo hoeven uitkeringsgerechtigden straks in de meeste gevallen geen inkomensspecificatie meer in te leveren. Dit scheelt zowel gemeenten als burgers een hoop administratief werk. Daarnaast zorgt het automatisch verrekenen van inkomsten voor een eerlijke berekening van de netto-uitkering. Simone: “Je kan je voorstellen dat er naderhand minder tot geen herstelwerkzaamheden nodig zijn, zoals bijvoorbeeld het achteraf corrigeren van inkomsten.” Het meest positief aan OIB vindt Simone het eindresultaat voor de inwoner, die bij een optimale inkomstenberekening minder te maken krijgt met terugvorderingen. Daarnaast levert OIB de gemeente

Amsterdam een enorme besparing op. “De tijd die we overhouden kunnen we nu benutten om mensen te ondersteunen bij een hulpvraag of het vinden van werk”, aldus Simone.

#### **Meerwaarde informatiedienstverlening neemt toe**

Informatie van het Inlichtingenbureau wordt steeds breder toegepast, waarbij de menselijke maat centraal staat. Dat is van toegevoegde waarde op maatschappelijk gebied voor zowel gemeenten als inwoners. In 2022 waren Regionale Meld- en Coördinatiepunten (RMC's: – informatiepunten over en voor voortijdig schoolverlaters) bijvoorbeeld in staat om met de informatie van het Inlichtingenbureau 54.000 jongeren actief te helpen bij re-integratie naar werk of school. Daarnaast ontvingen 600.000 huishoudens met weinig inkomen automatische verlenging van kwijtschelding van lokale belastingen.

In de toekomst kan correcte informatiedienstverlening, met oog voor veiligheid, privacy én de mens, wellicht bijdragen aan de realisatie van bredere maatschappelijke doelen. Denk bijvoorbeeld aan de vroegsignalering van schulden of ondersteuning van rechtmatig verstrekking van de energietoeslag. Gemeenten kunnen inwoners zo net dat steuntje in de rug geven, waardoor mensen in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien. Zo neemt de meerwaarde van informatiedienstverlening en gegevensuitwisseling alleen maar toe.



**Meer weten over OIB?  
Scan de QR-code**



gemeente Amsterdam)



**Alex Tamminga** (accountmanager Stichting Inlichtingenbureau)

