



Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Opdrachtnemer

IWI

Onderzoek

Doeltreffendheid borging
privacygevoelige gegevens

Startdatum – 1 mei 2006

Einddatum – 19 november 2007

Categorie

Toezicht en functioneren van sociale
zekerheid

Samen onder één dak, gebruik van persoonsgegevens in samenwerkingsverbanden

Doel en vraagstelling

Het College Bescherming Persoonsgegevens en IWI hebben een samenwerkingsconvenant gesloten voor het toezicht op het gebruik en de bescherming van persoonsgegevens binnen het SUWI-domein. Het samenwerkingsconvenant moet er toe leiden dat er eenduidig toezicht op de sector wordt uitgeoefend en dat de toezichtlast vermindert. IWI en CBP werken op een aantal terreinen samen. Zo stemmen zij programma's van onderzoek periodiek af en voeren zij samen onderzoek uit. In 2006 is een eerste stap gezet met een onderzoek naar de privacyaspecten van het samenwerken van SUWI-partijen in bedrijfsverzamelgebouwen.

Conclusie

Voor een efficiënte en effectieve uitvoering van de sociale zekerheidswetgeving is samenwerking tussen UWV, CWI en de gemeentelijke sociale diensten onontbeerlijk. Door het huisvesten van de uitvoeringsorganisaties in een bedrijfsverzamelgebouw heeft de samenwerking een impuls gekregen en is deze op sommige plaatsen overgegaan in het integreren en gezamenlijk uitvoeren van taken. De Inspectie Werk en Inkomen en het College bescherming persoonsgegevens hebben hier invulling aan gegeven door de uitvoering van gezamenlijk onderzoek. Beide toezichthouders hebben hun expertise gebundeld om duidelijkheid te scheppen over de toepassing van het wettelijk kader bij het gezamenlijk uitvoeren van taken en het gebruik van persoonsgegevens daarbij. Geconcludeerd wordt dat een structurele gezamenlijke uitvoering van taken dient te worden voorzien van een wettelijke basis in de sociale zekerheidswetgeving. Wanneer deze basis is gecreëerd mogen de voor de uitvoering van deze taken noodzakelijke persoonsgegevens gezamenlijk worden gebruikt.

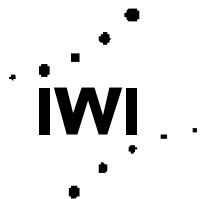
Bron: Bibliotheek SZW

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/vzqimx7b>

Samen onder één dak

Een gezamenlijk onderzoek van CBP en IWI naar het gebruik van persoonsgegevens in zes lokale samenwerkingsverbanden



Samen onder één dak

Een gezamenlijk onderzoek van CBP en IWI naar het gebruik van persoonsgegevens in zes lokale samenwerkingsverbanden

R 07/17, november 2007
ISSN 1383-8733
ISBN 978-90-5079-193-9

Voorwoord

Voor een efficiënte en effectieve uitvoering van de sociale zekerheidswetgeving is samenwerking tussen de verschillende uitvoeringsorganisaties onontbeerlijk. Door het huisvesten van de uitvoeringsorganisaties in een bedrijfsverzamelgebouw heeft de samenwerking een impuls gekregen en is deze op sommige plaatsen overgegaan in het integreren en gezamenlijk uitvoeren van taken. Bij nieuwe vormen van samenwerking horen nieuwe vormen van toezicht.

De Inspectie Werk en Inkomen en het College bescherming persoonsgegevens hebben hier invulling aan gegeven door de uitvoering van gezamenlijk onderzoek. Beide toezichthouders hebben hun expertise gebundeld om duidelijkheid te scheppen over de toepassing van het wettelijk kader bij het gezamenlijk uitvoeren van taken en het gebruik van persoonsgegevens daarbij. Na uitvoering van dit onderzoek komen beide toezichthouders tot de conclusie dat privacy en het optimaal bedienen van de klant goed samen kunnen gaan.

De uitvoering van de sociale zekerheid is volop in beweging. De Inspectie Werk en Inkomen en het College bescherming persoonsgegevens zullen de in dit onderzoek beschreven ontwikkeling van nieuwe vormen van samenwerking tussen de uitvoeringsorganisaties en het gezamenlijk gebruik van persoonsgegevens met belangstelling blijven volgen.

Mw. mr. drs. C. Kervezee
Inspecteur-generaal Werk en Inkomen

Mr. J. Kohnstamm
*Voorzitter College bescherming
persoonsgegevens*

Inhoud

1	Inleiding	7
2	De samenwerking in de praktijk	9
2.1	Locaties	9
2.2	Samenwerking	9
2.3	Informatie- en communicatietechnologie (ICT)	10
2.4	Informatiebeveiliging en privacy	10
2.5	Vragen en dilemma's	11
3	Ruimte voor samenwerking	13
3.1	Samenwerken en persoonsgegevens delen	13
3.2	Samenwerken binnen het SUWI-domein	13
3.3	Samenwerken buiten het SUWI-domein	14
3.4	Persoonsgegevens delen binnen het SUWI-domein	15
3.5	Persoonsgegevens delen buiten het SUWI-domein	16
4	Conclusies	17
5	Reactie CWI en UWV	19
	Bijlage: Reactie CWI en UWV	21
	Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen	25

I Inleiding

Participatie is één van de belangrijkste doelen van het kabinet Balkenende IV. Bij de uitvoering van de sociale zekerheid zijn alle betrokken organisaties op zoek naar manieren om hier optimaal invulling aan te geven. Daarbij willen ze de ervaring die in de afgelopen jaren met lokale en regionale samenwerking is opgedaan zo veel mogelijk benutten. Een belangrijk aspect binnen de samenwerking tussen verschillende organisaties is het gebruik van persoonsgegevens.

Het College bescherming persoonsgegevens (CBP) en de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) houden beide toezicht op het gebruik van persoonsgegevens in de sociale zekerheid. In 2005 hebben CBP en IWI daarom een samenwerkingsconvenant afgesloten om gezamenlijk effectiever en efficiënter toezicht te kunnen houden. In dit samenwerkingsconvenant hebben beide toezichthouders afgesproken om bij het uitvoeren van onderzoeken waar zinvol samen te werken. De samenwerking kan variëren van het elkaar periodiek op de hoogte houden van de voortgang van lopende onderzoeken tot het gezamenlijk uitvoeren van een onderzoek. Dit rapport is het resultaat van het eerste onderzoek dat CBP en IWI gezamenlijk hebben uitgevoerd.

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) en de gemeentelijke sociale diensten vormen voor de burger het eerste aanspreekpunt op het gebied van werk en inkomen. De Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI) verplicht deze organisaties om daarbij samen te werken.

Het streven is om de klant één loket te bieden waar hij voor alles terecht kan. Een belangrijke stap hiertoe is gezet door de organisaties in één gebouw (het bedrijfsverzamelgebouw) te huisvesten. In het bedrijfsverzamelgebouw kunnen ook andere organisaties die bij de dienstverlening op het terrein van werk en inkomen zijn betrokken, worden gehuisvest zoals re-integratiebedrijven, uitzendbureaus en hulpverlening.

CBP en IWI hebben onderzoek gedaan naar het gebruik van persoonsgegevens in vijf bedrijfsverzamelgebouwen en één Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) waar ook medewerkers van de gemeentelijke sociale dienst en het UWV werken. Bij de selectie van de locaties is gelet op omvang van de vestigingsplaats, geografische spreiding en aanwezige innovatieve samenwerkingsvormen. De uiteindelijke selectie is in overleg met de uitvoeringsorganisaties gemaakt.

Onderzocht is het gezamenlijk gebruik van persoonsgegevens in relatie tot het wettelijk kader. Verder willen beide toezichthouders met dit onderzoek de aandacht vestigen op 'goede voorbeelden' op het gebied van samenwerking en zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. Het rapport is bedoeld voor iedereen die betrokken is bij de veranderingen in de uitvoering van de sociale zekerheid.

De onderzochte locaties liggen in verschillende delen van het land in gemeenten van verschillende omvang. Per locatie verschilde de samenwerking van 'traditioneel', met de taakverdeling en de overdrachtsmomenten die de wet- en regelgeving voorschrijft, tot toepassing van de 'Toonkamerprincipes', waarbij men zich naar de klant toe zo veel mogelijk als één organisatie presenteert. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van mei tot en met juli 2007. Het onderzoek bestond uit interviews met management en medewerkers, documentstudie en onderzoek ter plaatse.

De rest van dit rapport bestaat uit drie hoofdstukken. Het hoofdstuk 'De samenwerking in de praktijk' gaat over de situatie die beide toezichthouders aantreffen en de goede voorbeelden. In het hoofdstuk 'Ruimte voor samenwerking' wordt het wettelijk kader behandeld, en de ruimte die dit biedt voor innovatie en verdergaande samenwerking. Het rapport wordt afgesloten met een hoofdstuk 'Conclusies'.

2 De samenwerking in de praktijk

Dit hoofdstuk geeft de bevindingen van het onderzoek weer, en besteedt onder meer aandacht aan de 'goede voorbeelden' op de onderzochte locaties.

2.1 Locaties

In het onderzoek zijn zes locaties betrokken, vijf bedrijfsverzamelgebouwen en één vestiging van CWI waar ook re-integratiecoaches van UWV en medewerkers van de gemeentelijke sociale dienst werkzaam zijn. Eén locatie is een jongerenloket waar ook gemeenteambtenaren van Jeugd, Onderwijs en Samenleving (JOS) werkzaam zijn. Re-integratiebedrijven en uitzendbureaus spelen een rol bij het toeleiden naar werk van werkzoekenden. Op een aantal locaties huren ze ruimte. Op andere locaties houden re-integratiebedrijven en uitzendbureaus periodiek een spreekuur. Op drie locaties is schuldhulpverlening aanwezig, en op meerdere locaties zijn het Regionale Opleidingencentrum (ROC) en het Regionale Meld- en Coördinatiepunt (voortijdig) schoolverlaten (RMC) regelmatig aanwezig.

2.2 Samenwerking

De samenwerking tussen de ketenpartners CWI, UWV en gemeentelijke sociale dienst varieert per locatie van 'traditioneel', dat wil zeggen met de in de wet- en regelgeving omschreven taakverdeling en overdrachtsmomenten, tot toepassing van de 'Toonkamerprincipes' waarbij men zich naar de klant toe zo veel mogelijk als één organisatie presenteert.

Uit de tijdens het onderzoek ter plaatse gevoerde gesprekken kwam naar voren dat het ambitieniveau ten aanzien van samenwerking uiteenloopt van 'één organisatie, waarbij het voor de klant niet meer zichtbaar is wie waar werkt' tot 'iedere ketenpartner heeft zijn eigen taken en verantwoordelijkheden, en zolang het voor de klant maar duidelijk is waar hij moet zijn is dat geen probleem'.

In het jongerenloket werken medewerkers van CWI en de gemeentelijke sociale dienst intensief samen met de gemeenteambtenaren van JOS, die in hetzelfde gebouw gevestigd zijn. De samenwerking is er primair op gericht jongeren waar nodig aan een startkwalificatie te helpen, en vervolgens aan werk of als dat niet lukt aan inkomen. Op een andere locatie wordt er over jongeren met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt gesproken in een overleg waarin, naast de ketenpartners, ook uitzendbureaus, het algemeen maatschappelijk werk en de leerplicht-ambtenaar vertegenwoordigd zijn. Op verscheidene locaties wordt er samengewerkt met het RMC met als doel ervoor te zorgen dat voortijdige schoolverlaters zich melden bij CWI en niet uit zicht verdwijnen. ROC's geven op de onderzochte locaties uitsluitend voorlichting.

De aanwezigheid van uitzendbureaus en re-integratiebedrijven in hetzelfde gebouw blijkt op de onderzochte locaties nauwelijks tot intensievere samenwerking te leiden. Op één locatie hebben re-integratiebedrijven de mogelijkheid om klanten in te brengen in een re-integratiecommissie, waarin door de ketenpartners gezamenlijk wordt geprobeerd om een baan of een passend traject te vinden. Wel maakt de aanwezigheid van uitzendbureaus en re-integratiebedrijven in hetzelfde gebouw het verwijzen van een klant makkelijker ('loopt u maar even mee').

Op de onderzochte locaties worden klanten in voorkomende gevallen verwezen naar in het bedrijfsverzamelgebouw aanwezige hulpverleners.

2.3 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Om hun taken te kunnen uitvoeren beschikken de ketenpartijen ieder over eigen geautomatiseerde systemen. De centrale voorziening Suwinet Inkijk biedt de mogelijkheid persoonsgegevens in de systemen van ketenpartners te raadplegen. Verder hebben sinds medio dit jaar de re-integratiecoaches van UWV toegang tot Sonar, het systeem van CWI. Ook medewerkers van een aantal gemeentelijke sociale diensten hebben toegang tot Sonar. Deze toegang tot Sonar is in overeenstemming met het wettelijke kader.

Op één locatie, waar de ontschotting tussen CWI, UWV en gemeentelijke sociale dienst ver is gevorderd, maken medewerkers van alle drie de ketenpartners gebruik van Sonar. Medewerkers van CWI die op deze locatie als klantmanager optreden voor mensen die een uitkering ontvangen onder de Wet werk en bijstand (WWB) hebben toegang tot het geautomatiseerde systeem van de gemeentelijke sociale dienst.

Op een andere locatie hebben baliemedewerkers toegang tot Sonar en tot het systeem van de gemeentelijke sociale dienst, met als doel om voorkomende vragen zo veel mogelijk meteen te kunnen beantwoorden.

Het jongerenloket beschikt over een eigen applicatie. In deze applicatie beantwoordt de jongere bij zijn eerste bezoek een aantal vragen. Vervolgens wordt de applicatie door medewerkers van CWI en van de gemeentelijke sociale dienst en door gemeenteambtenaren van JOS gebruikt als klantvolgsysteem. In de applicatie is informatie zichtbaar uit de leerlingapplicatie over de scholing die de jongere in de betreffende stad heeft gevolgd.

2.4 Informatiebeveiliging en privacy

De ketenpartijen hebben ieder hun eigen protocollen op het gebied van (informatie)beveiliging en privacy. Op de meeste locaties hebben de ketenpartijen een gezamenlijk agressieprotocol ontwikkeld, en is ook de fysieke beveiliging gezamenlijk geregeld.

In alle gevoerde gesprekken blijkt dat medewerkers zich bewust zijn van het belang van privacy, en van de noodzaak om zorgvuldig met persoonsgegevens om te gaan.

Goede voorbeelden van zorgvuldige omgang met persoonsgegevens:

- de beursvloer heeft een zodanige akoestiek dat gesprekken alleen voor de deelnemers zelf hoorbaar zijn;
- tussen de werkplekken op de beursvloer zijn schotten geplaatst, zodat klanten het gevoel hebben dat ze kunnen praten zonder dat anderen mee kunnen luisteren. Voor klanten die dat willen zijn er spreekkamers beschikbaar;
- op de beursvloer zijn er aparte printers voor klanten. De beveiligingsmedewerkers die toezicht houden op de beursvloer zorgen dat er geen papier op de printers blijft liggen;
- medewerkers hebben een pasje nodig om vanaf de beursvloer de backoffice ruimten te bereiken;
- er zijn afgesloten bakken voor afvalpapier;
- dossiers worden goed beheerd, en bewaard in afgesloten dossierkasten;
- er is een 'clean desk policy', en bij het maken van rondes door het gebouw controleren beveiligingsmedewerkers de naleving;
- bij besprekingen over klanten zijn alleen die medewerkers aanwezig die met de betreffende klant te maken hebben;
- als een maatschappelijk werker belt met een vraag over een klant wordt er teruggebeld via het centrale telefoonnummer van de betreffende instantie, en er wordt alleen teruggebeld na toestemming van de klant;
- in onderzoeken naar de klanttevredenheid wordt expliciet gevraagd naar hoe klanten de privacy ervaren.

Een aantal aangetroffen situaties is voor verbetering vatbaar:

- op één locatie is de beursvloer verdeeld over twee verdiepingen. Op één van de verdiepingen zijn ook backoffice ruimten van een van de ketenpartijen gevestigd, en een deel van de verdieping is in gebruik bij een andere huurder. Alle ruimten op deze verdieping zijn zonder pasje toegankelijk;
- medewerkers geven aan dat papier soms te lang in niet afgesloten afvalbakken blijft liggen, en dat de naleving van de 'clean desk policy' beter zou kunnen;
- de ketenpartners vragen klanten om door middel van een formulier informatie te verstrekken over hun leefsituatie, opleiding, wensen en mogelijkheden op het gebied van werk en eventuele belemmeringen. De verstrekte informatie wordt al dan niet elektronisch in het dossier van de klant opgeslagen, en door meerdere ketenpartners gebruikt. De antwoorden op sommige vragen zijn niet voor alle ketenpartners van belang. Het antwoord op de vraag of de klant zwanger is kan voor meerdere ketenpartijen relevant zijn; de identiteit van de vader is voor de bemiddeling naar werk echter niet van belang. Hier moet een middenweg worden gezocht tussen de klantvriendelijkheid enerzijds – de klant hoeft maar één keer zijn of haar verhaal te doen – en doelbinding en het noodzakelijkheidsvereiste anderzijds.

Op de bezochte locaties geven de medewerkers aan dat er geen incidenten op het gebied van informatiebeveiliging of privacy zijn geweest. Een enkele keer geven burgers aan het gevoel te hebben dat anderen mee kunnen luisteren als ze aan de balie of op een werkplek op de beursvloer hun verhaal doen.

2.5 Vragen en dilemma's

Op locaties waar volgens de 'traditionele' taakverdeling wordt gewerkt hebben medewerkers weinig vragen over privacy in relatie tot een optimale dienstverlening aan de klant. De eigen geautomatiseerde systemen bieden over het algemeen voldoende ondersteuning voor de eigen werkzaamheden, en klanten die met vragen komen die buiten het eigen werkveld vallen worden doorverwezen naar de betreffende ketenpartner. Wel missen de ketenpartijen bepaalde gegevens. CWI wil bijvoorbeeld graag weten of vacatures vervuld zijn, maar werkgevers verzuimen af en toe om dit terug te koppelen. Ook bestaat behoefte aan een inkijsmogelijkheid voor het WWB-team in het geautomatiseerde systeem van de schuldhulpverlening, en vice versa.

Medewerkers op locaties waar men de klant één loket en één aanspreekpunt wil bieden hebben meer vragen over wat er in de onderlinge uitwisseling van persoonsgegevens is toegestaan. Tijdens de interviews gaven meerdere gesprekspartners aan behoefte te hebben aan één klantvolgsysteem dat de ketenpartners toegang geeft tot alle relevante informatie van de klant. Suwinet Inkijk voorziet momenteel niet volledig in deze behoefte, onder meer omdat de gegevens niet altijd voldoende actueel zijn. Klantmanagers hebben de behoefte bepaalde persoonsgegevens in de systemen van andere ketenpartners te raadplegen, bijvoorbeeld om te kunnen zien tot wanneer er recht bestaat op WW, of de reden waarom een uitkering is opgeschort.

Op locaties waar men wil opereren als één organisatie is er nog een aantal specifieke aandachtspunten. Een locatie heeft deelgenomen aan het Toonkamerexperiment. Gedurende de looptijd van het experiment konden medewerkers onbeperkt gebruik maken van geautomatiseerde systemen van andere ketenpartijen. Continuering van deze werkwijze stuit op vragen over de verenigbaarheid van de Toonkamerprincipes met het wettelijk kader.

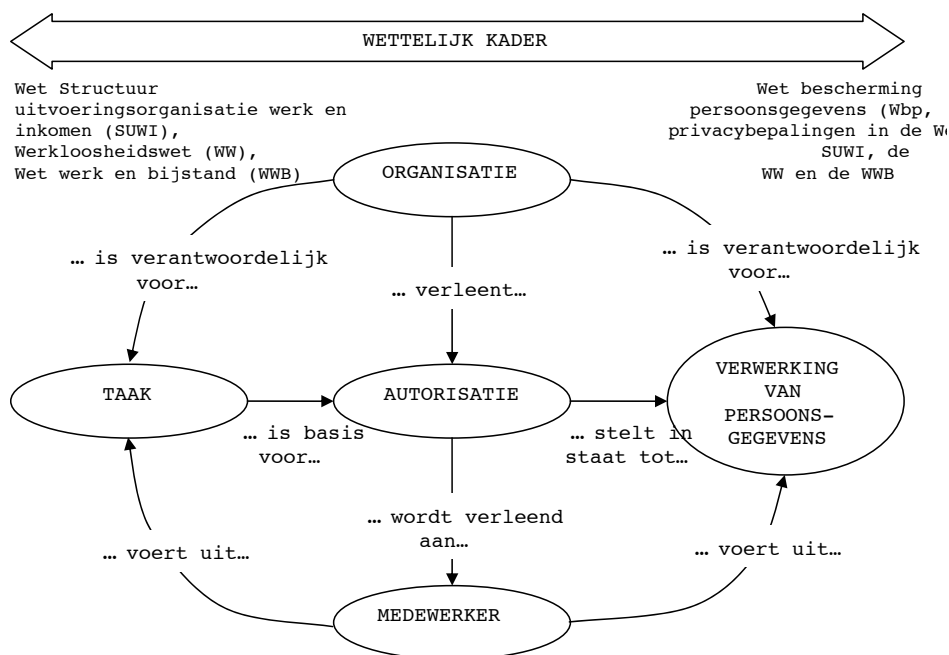
3 Ruimte voor samenwerking

Doel van dit hoofdstuk is duidelijkheid te scheppen rond het wettelijk kader voor samenwerking en het delen van persoonsgegevens. In dit hoofdstuk worden de in paragraaf 2.5 opgenomen vragen, voor zover die betrekking hebben op samenwerking en uitwisseling van persoonsgegevens, vanuit het wettelijk kader beantwoord.

3.1 Samenwerken en persoonsgegevens delen

De verwerking van persoonsgegevens is niet los te zien van de taken die organisaties en medewerkers uitvoeren, en van de manier waarop ze daarbij samenwerken. Figuur 1 licht dit toe.

Figuur 1
Samenwerken en persoonsgegevens delen



Organisaties en medewerkers verwerken persoonsgegevens als onderdeel van hun taken. De taken die ze uitvoeren zijn bepalend voor de persoonsgegevens die ze mogen verwerken: taak bepaalt toegang. Als organisaties samenwerken, of als medewerkers samenwerken met anderen binnen of buiten de eigen organisatie, dan zijn aard en doel van de samenwerking bepalend voor de persoonsgegevens die met elkaar mogen worden gedeeld.

3.2 Samenwerken binnen het SUWI-domein

Bevinding onderzoek

Op een aantal onderzochte locaties werken de SUWI-partijen op de 'traditionele' manier samen, met de taakverdeling en de overdrachtsmomenten die de wet- en regelgeving voorschrijft. Een van de onderzochte locaties heeft deelgenomen aan het Toonkamerexperiment en wil deze werkwijze voortzetten. Ook op andere locaties heeft men aangegeven volgens de Toonkamerprincipes te willen gaan werken. Naar verwachting zullen de Toonkamerprincipes landelijk worden ingevoerd. Dit leidt tot de vraag op welke wijze toepassing van de Toonkamerprincipes zich verhoudt tot het wettelijk kader.

De Toonkamers hadden de opdracht om innovaties te ontwikkelen op het gebied van werk, zowel ten behoeve van werkzoekenden als werkgevers. De deelnemers aan het experiment waren daarbij vrij om de innovaties die zij belangrijk vonden te ontwikkelen en in de praktijk in een zogenaamde 'regelvrije zone' te testen, wat inhield dat ze af mochten wijken van de wettelijk voorgeschreven taakverdeling en overdrachtsmomenten.¹ Kenmerkend voor Toonkamers is onder meer dat er sprake is van één geïntegreerd werkproces in de front office en één aanspreekpunt voor de klant.

Wettelijk kader

De taakverdeling tussen de SUWI-partijen ligt vast in de Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI), de Werkloosheidswet (WW) en de Wet werk en bijstand (WWB) met bijbehorende regelgeving. CWI is belast met arbeidsbemiddeling en met het in ontvangst nemen van aanvragen WW en WWB.² UWV voert ondermeer de WW uit.³ De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de WWB.⁴

De wet- en regelgeving geeft de SUWI-partijen een aantal mogelijkheden om af te wijken van deze taakverdeling. Gemeenten kunnen bestuursorganen mandateren om voor een klant het recht op WWB vast te stellen.⁵ Gemeenten kunnen daarnaast andere taken die te maken hebben met de WWB laten uitvoeren door derden.⁶ Verder hebben de SUWI-partijen de mogelijkheid om in experimenten op een aantal punten gedurende een bepaalde periode af te wijken van de werkwijze en de taakverdeling zoals die in de Wet SUWI, de WW en de WWB zijn vastgelegd.⁷

Naast de mogelijkheid om op organisatieniveau af te wijken van de taakverdeling uit de wet- en regelgeving, kunnen de SUWI-partijen detacheringovereenkomsten aangaan met medewerkers van andere organisaties. In een dergelijke detacheringovereenkomst komt de organisatie met de medewerker overeen dat deze een aantal taken voor de organisatie uitvoert.

Conclusie

De huidige sociale zekerheidswetgeving biedt voldoende grondslag voor de 'traditionele' samenwerking tussen de SUWI-partijen. Structurele invoering van de Toonkamerprincipes is echter niet te verenigen met de taakverdeling die de sociale zekerheidswetgeving voorschrijft. In Toonkamers is er sprake van geïntegreerde dienstverlening in de front office, met één aanspreekpunt voor de klant. Detacheringsconstructies suggereren een andere verdeling van taken en verantwoordelijkheden dan er in werkelijkheid is. Detacheringsconstructies zijn niet transparant en bieden daarom geen structurele oplossing voor permanente invoering van de Toonkamerprincipes.

Oplossing

Voor een rechtmatige en transparante invoering van de Toonkamerprincipes moet de taakverdeling tussen de SUWI-partijen die de sociale zekerheidswetgeving voorschrijft worden aangepast. De wet- en regelgeving moet ketenpartners de ruimte geven om taken te herverdelen of gezamenlijk uit te voeren.

3.3 Samenwerken buiten het SUWI-domein

Bevinding onderzoek

In het Jongerenloket dat in het onderzoek is betrokken werken medewerkers van de SUWI-partijen intensief samen met onderwijsambtenaren. In interviews gaf men aan de Toonkamerprincipes toe te willen passen en toe te willen groeien naar één geïntegreerde front office met dienstverlening op het gebied van onderwijs, werk en inkomen. Ook hier rijst de vraag in hoeverre dit verenigbaar is met het wettelijk kader.

1
Eindevaluatie Toonkamers, 15
februari 2007, 2. Inleiding.

2
Artikel 21 en 28 Wet SUWI.

3
Artikel 30 Wet SUWI.

4
Artikel 7 WWB.

5
Artikel 7 WWB, vierde lid, tweede
volzin.

6
Artikel 7 WWB, vierde lid, eerste
volzin.

7
Artikel 82a Wet SUWI; Besluit
experimenten SUWI; artikel 130
WW; artikel 83 WWB.

Wettelijk kader

De experimenteerruimte binnen de Wet SUWI geldt alleen voor de samenwerking binnen het SUWI-domein.⁸ Voor Jongerenloketten die de Toonkamerprincipes toe willen passen, met integrale dienstverlening die door medewerkers van de SUWI-partijen en onderwijsambtenaren gezamenlijk wordt uitgevoerd, biedt de experimenteerruimte geen oplossing.

Conclusie

De wet- en regelgeving voorziet niet in uitwisseling van taken tussen het onderwijsdomein en het domein van werk en inkomen of in gezamenlijke uitvoering van taken.

Oplossing

Voor integratie van onderwijs in de dienstverlening volgens de toonkamerprincipes dient de wet- en regelgeving in beide domeinen te voorzien in uitwisseling van taken of gezamenlijke uitvoering van taken. De taken en bevoegdheden van onderwijsambtenaren dienen te worden uitgebreid tot het domein van werk en inkomen. Aan de kant van de wet- en regelgeving op het gebied van werk en inkomen dient de taakuitwisseling met het onderwijsdomein te worden geregeld.

3.4 Persoonsgegevens delen binnen het SUWI-domein

Bevinding onderzoek

De huisvesting in één bedrijfsverzamelgebouw van verschillende organisaties bevordert de mondelinge uitwisseling van gegevens. Een tijdens het onderzoek aangetroffen structurele vorm van mondelinge gegevensuitwisseling is de re-integratiecommissie. In gezamenlijk overleg wordt bepaald welke stappen gezet moeten worden om een werkzoekende toe te leiden naar werk. De centrale vraag is hoever men mag gaan bij het delen van informatie.

Uit het onderzoek is gebleken dat op meerdere locaties baliemedewerkers van CWI en de gemeentelijke sociale dienst toegang hebben tot elkaars geautomatiseerde systemen. Geïnterviewden vroegen zich af hoe deze praktijk zich verhoudt tot het wettelijk kader. Diverse geïnterviewden hebben aangegeven behoefte te hebben aan één klantvolgsysteem dat toegang geeft tot alle relevante informatie van de klant.

Wettelijk kader

De SUWI-partijen moeten samenwerken om de inschakeling van uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden in het arbeidsproces te bevorderen.⁹ Ze moeten elkaar alle gegevens verstrekken die ze nodig hebben voor hun wettelijke taken dan wel, waar het gaat om gemeenten, voor de uitvoering van de WWB.¹⁰ De SUWI-partijen hebben een geheimhoudingsplicht. Ze mogen persoonsgegevens alleen met anderen delen als de wet- en regelgeving dat mogelijk maakt, of als de betrokkene daar toestemming voor geeft.¹¹ Bij het delen van persoonsgegevens moeten de SUWI-partijen voldoen aan de normen uit de Wet SUWI, de WW, de WWB en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Gesprekken vallen onder de in de wet- en regelgeving opgenomen geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat medewerkers in gesprekken niet meer gegevens met elkaar mogen delen dan nodig is om hun werk te kunnen doen.

Conclusie

Gesprekken waarbij medewerkers van meerdere SUWI-partijen aanwezig zijn, zijn binnen de huidige wet- en regelgeving mogelijk. Voor het gesprek plaatsvindt, is het belangrijk om het doel van het gesprek vast te stellen en aan de hand daarvan te bepalen welke medewerkers van verschillende partijen bij het gesprek aanwezig zullen zijn. Het doel van het gesprek en de informatiebehoefte van de aanwezigen bepalen wat er in het gesprek aan de klant mag worden gevraagd of welke gegevens onderling met elkaar mogen worden gedeeld. Voor de aanvang van het gesprek met de klant moet hij worden geïnformeerd over het doel van het gesprek en de rol van de aanwezigen.

9
Artikel 8 Wet SUWI, eerste lid; art.
7 WWB tweede lid.

10
Artikel 62 Wet SUWI.

11
Artikel 74 Wet SUWI.

De wet- en regelgeving staat het raadplegen van gegevens in elkaars geautomatiseerde systemen toe. Voor de toegang tot persoonsgegevens in dossiers en geautomatiseerde systemen geldt: 'taak bepaalt toegang'. De taken van de medewerker bepalen welke gegevens hij of zij mag zien en verwerken.

Oplossing

Wanneer medewerkers binnen de kaders van de wet- en regelgeving met taken zijn belast dienen ze toegang te krijgen tot de dossiers en geautomatiseerde systemen die ze daarvoor nodig hebben.

Momenteel is het Digitaal Klantdossier (DKD) in ontwikkeling. DKD verbindt de afzonderlijke systemen van de ketenpartijen en moet het raadplegen van alle relevante gegevens uit deze systemen mogelijk maken. DKD moet voorzien in de informatiebehoefte van klantmanagers en baliepersoneel.

Medewerkers die taken uitvoeren van andere organisaties moeten daarvoor toegang hebben tot de bijbehorende materiestructuren. Een medewerker van CWI die een bijstandsintake verzorgt moet hiervoor bijvoorbeeld toegang krijgen tot het systeem van de gemeentelijke sociale dienst.

3.5 Persoonsgegevens delen buiten het SUWI-domein

Bevinding onderzoek

Het jongerenloket dat in het onderzoek is betrokken maakt gebruik van een eigen volgsysteem voor jongeren. Medewerkers van CWI, gemeentelijke sociale dienst en onderwijsambtenaren maken gebruik van deze applicatie. Dit betekent dat er met het domein onderwijs gegevens worden uitgewisseld. De vraag is of dit in overeenstemming is met het wettelijk kader.

Wettelijk kader

De SUWI-partijen hebben een geheimhoudingsplicht. Persoonsgegevens mogen alleen met anderen worden gedeeld als de wet- en regelgeving dat mogelijk maakt, of als de betrokkene daar toestemming voor geeft.¹² De wet- en regelgeving benoemt een aantal situaties waarin persoonsgegevens met anderen buiten het SUWI-domein mogen worden gedeeld. Zo mag CWI gegevens delen met gemeenten om tot een sluitende aanpak van voortijdige schoolverlaters te komen.¹³

Conclusie

De wet- en regelgeving voorziet niet in het gezamenlijk uitvoeren van taken op het gebied van onderwijs en werk en inkomen. De jongerenloketapplicatie ondersteunt het gezamenlijk uitvoeren van taken. De wet- en regelgeving biedt geen grondslag voor de gegevensverwerking door middel van een jongerenloketapplicatie.

Oplossing

Voordat gezamenlijk persoonsgegevens in een jongerenloketapplicatie verwerkt kunnen worden, dient er een wettelijke grondslag te worden gecreëerd voor de geïntegreerde dienstverlening aan jongeren door medewerkers van CWI, gemeentelijke sociale dienst en onderwijsambtenaren.

¹²

Artikel 74 Wet SUWI.

¹³

Artikel 5.10 Besluit SUWI, eerste lid, sub b.

4 Conclusies

De taakverdeling tussen CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten op het gebied van de toeleiding naar werk en de verstrekking van inkomen is vastgelegd in de sociale zekerheidswetgeving. Waar organisaties volgens deze 'klassieke' taakverdeling werken biedt het huidige wettelijk kader voldoende ruimte voor samenwerking en de uitwisseling van persoonsgegevens.

De vorming van bedrijfsverzamelgebouwen en de instelling van tijdelijke regelvrije zones heeft geleid tot nieuwe vormen van samenwerking, zoals de Toonkamerprincipes, waarbij er sprake is van het gezamenlijk uitvoeren van taken en het delen van persoonsgegevens. Bij de dienstverlening aan jongeren strekt de samenwerking zich uit tot het onderwijsdomein.

Het gebruik van persoonsgegevens vloeit voort uit de uitvoering van taken. De sociale zekerheidswetgeving kent momenteel een strikte taakverdeling tussen gemeenten, UWV en CWI. Uit het onderzoek blijkt dat organisaties steeds verder afwijken van deze taakverdeling. Het voornemen om de Toonkamerprincipes landelijk toe te passen betekent dat de in de wet vastgelegde taakverdeling definitief wordt losgelaten.

Structurele gezamenlijke uitvoering van taken dient te worden voorzien van een wettelijke basis in de sociale zekerheidswetgeving. Wanneer deze basis is gecreëerd mogen de voor de uitvoering van deze taken noodzakelijke persoonsgegevens gezamenlijk worden gebruikt. De Wbp biedt hier voldoende ruimte voor. Het Digitaal Klantdossier biedt de samenwerkende organisaties ICT-ondersteuning bij het gezamenlijk uitvoeren van taken en gebruiken van persoonsgegevens.

5 Reactie CWI en UWV

De inspectie legt al haar conceptrapportages voor een bestuurlijke reactie voor aan de betrokken uitvoeringsinstanties en neemt de kern van de ontvangen reacties op in het betreffende rapport. Van de betrokken organisaties hebben alleen CWI en UWV gereageerd. Beide organisaties hebben dit gedaan in één gezamenlijke brief.

5.1 Gezamenlijke reactie CWI en UWV

CWI en UWV onderschrijven de conclusie dat de huidige sociale zekerheidswetgeving onvoldoende grondslag biedt voor structurele invoering van de Toonkamerprincipes.

Beide organisaties geven aan dat ze, gezien de plannen om de Toonkamerprincipes landelijk toe te passen, niet kunnen wachten op een wetwijziging met betrekking tot het gezamenlijke gebruik van persoonsgegevens door ketenpartners.

Ze willen, vooruitlopend op aanpassing van de sociale zekerheidswetgeving, artikel 62 van de Wet SUWI zo lezen dat het ziet op het geheel aan wettelijke taken dat aan de SUWI-partijen is opgedragen. Zo gelezen zou het artikel voldoende basis moeten vormen voor het gezamenlijk gebruik van persoonsgegevens door SUWI-partijen die werken volgens de Toonkamerprincipes.

5.2 Nawoord CBP en IWI

CBP en IWI onderschrijven de interpretatie van CWI en UWV van artikel 62 Wet SUWI niet. Beide toezichthouders zijn van opvatting dat deze interpretatie geen oplossing biedt voor de geconstateerde onverenigbaarheid van de Toonkamerprincipes met de taakverdeling zoals die is vastgelegd in de sociale zekerheidswetgeving.

In de kabinetsreactie op de Evaluatie SUWI 2006 spreekt het kabinet het voornemen uit om de Toonkamerprincipes in zogenaamde 'locaties voor werk en inkomen' landelijk in te voeren. Het kabinet steunt de ambitie van de ketenpartners om eind 2008 op alle locaties de invoering van de integrale en ontschotte dienstverlening gestart en grotendeels werkend te hebben. In het verlengde van deze ontwikkeling zullen CWI en UWV naar verwachting per 1 januari 2009 gaan fuseren. Het kabinet onderkent dat aanpassing van de sociale verzekeringswetgeving voor 1 januari 2009 noodzakelijk is om de locaties voor werk en inkomen en de fusie van CWI en UWV van een wettelijke basis te voorzien.

Zolang de Toonkamerprincipes niet in de sociale zekerheidswetgeving zijn verankerd is er, op locaties waar de SUWI-partijen deze principes al toepassen, sprake van een uitvoeringspraktijk die onvoldoende juridisch is geborgd.

Beide toezichthouders gaan er van uit dat de vereiste wettelijke basis op 1 januari 2009 is gerealiseerd en dat de burger tot die tijd geen negatieve gevolgen van de toepassing van de Toonkamerprincipes ondervindt. CBP en IWI zullen de ontwikkelingen op de voet blijven volgen.

Reactie CWI en UWV

Postbus 58285, 1040 HG Amsterdam

Inspectie Werk en Inkomen
Mevrouw mr. drs. C. Kervezee
Postbus 11563
2502 AN DEN HAAG

Onderwerp

IWI conceptrapport 'Samen onder één dak'

Datum

Van

mr. R.C. Eijer
T (020) 687 54 83
mr. J.Smolders
T (020) 751 5217

Uw kenmerk

2007/3979

Ons kenmerk

SBK/ 75298
CWI/2007/ 396/BJA

Pagina

1 van 2

Geachte mevrouw Kervezee,

U treft hierbij de gezamenlijke bestuurlijke reactie van UWV en CWI aan op het door u toegezonden conceptrapport 'Samen onder één dak'.

Wij hebben met belangstelling kennisgenomen van uw conceptrapport. Wij zijn verheugd met uw constatering dat het privacybewustzijn duidelijk aanwezig is bij de medewerkers van de Bedrijfsverzamelgebouwen alsmede de geconstateerde 'goede voorbeelden van zorgvuldige omgang met persoonsgegevens'. UWV en CWI wijzen hun medewerkers regelmatig op het belang van de privacy en bieden de medewerkers handvatten voor het omgaan met persoonsgegevens. Uiteraard is de bescherming van de privacy ook opgenomen in de gedragscode van zowel UWV als CWI.

Wij onderschrijven uw conclusie dat de huidige sociale zekerheidswetgeving onvoldoende grondslag biedt voor structurele invoering van het Toonkamermodel. U concludeert dat detacheringconstructies een andere verdeling van taken en verantwoordelijkheden suggereren dan er in werkelijkheid is en daarom geen structurele oplossing kunnen bieden voor permanente invoering van het Toonkamermodel. Daarvoor is aanpassing van de sociale zekerheidswetgeving noodzakelijk.

Gelet op de landelijke uitrol van het – ook door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid omarmde – Toonkamermodel kunnen wij echter niet wachten op een wetswijziging met betrekking tot het gezamenlijke gebruik van persoonsgegevens door ketenpartners, zoals dat in het Toonkamermodel wordt toegepast.

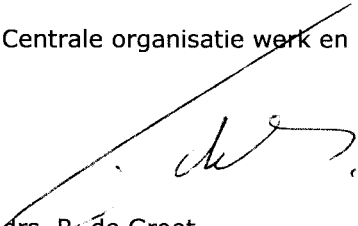
Om de uitvoering te faciliteren zijn wij voornemens om, vooruitlopend op een wettelijke verankering, de volgende uitleg van artikel 62 Wet SUWI te hanteren, waarbij de detacheringconstructie niet langer noodzakelijk is. Naar onze mening kan het noodzakelijkheidscriterium, zoals dat is neergelegd in dit artikel en zoals de Wbp dat eist, ook

zo worden gelezen dat het ziet op het uitvoeren van het geheel aan wettelijke taken dat aan genoemde organisaties is opgedragen (met voor de gemeenten de beperking tot de uitvoering van Wet werk en bijstand, de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers, de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen). Het noodzakelijkheidscriterium wordt dan niet (langer) benaderd vanuit de organisaties, maar vanuit de taken van de individuele adviseur (d.w.z. frontoffice ruim, backoffice smal). Deze uitleg laat de wettelijke verantwoordelijkheidstoedeling, zoals SUWI die aan de ketenpartners individueel geeft, onverlet en maakt het gebruik van persoonsgegevens binnen het Toonkamerconcept mogelijk.


Wij vertrouwen erop u hiermee te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Centrale organisatie werk en inkomen


drs. R. de Groot,
Voorzitter Raad van bestuur

Uitvoeringsinstituut
werknemersverzekeringen


dr. J.M. Linthorst,
Voorzitter Raad van bestuur

Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

2007

- R07/17 Samen onder één dak
Een gezamenlijk onderzoek van CBP en IWI naar het gebruik van persoons-gegevens in zes lokale samenwerkingsverbanden
- R07/16 Bijstand en vermogen
Onderzoek naar de vaststelling van het vermogen voor de Wet werk en bijstand
- R07/15 Buiten spelen
Onderzoek naar toezicht en handhaving op buitenruimten bij locaties kinderopvang
- R07/14 Wajong en werk
Onderzoek naar de arbeidsparticipatie van jonggehandicapten
- R07/13 Vroegmelders
Dienstverlening van CWI en UWV aan werknemers die werkloos dreigen te worden
- R07/12 Vallen en opstaan
Onderzoek naar de gemeentelijke invulling van de verantwoordelijkheid voor het eerstelijnstoezicht op de kinderopvang
- R07/11 De Sociale Verzekeringsbank op weg naar 2010
Het verandertraject SVB Tien in het eerste jaar 2006
- R07/10 Doorstart voor de schooluitvaller
Onderzoek naar de dienstverlening van CWI en sociale diensten aan voortijdige schoolverlaters

Jaarplan 2008

- R07/09 De tweede stap
Vervolgonderzoek op het rapport 'De eerste stappen'
Implementatie eerstelijnstoezicht op Wet kinderopvang door gemeenten in 2006
- R07/08 Jaarverantwoording toezicht en handhaving Wet kinderopvang door gemeenten 2005
Landelijk beeld van het eerste uitvoeringsjaar

Jaarverslag 2006

- R07/07 Uitvoering Wet werk en bijstand 2005
- R07/06 In de bijstand, en dan
Wat gemeenten doen aan activering van pas ingestroomde bijstandsccliënten
- R07/05 Uitvoering Wet sociale werkvoorziening 2005
- R07/04 Rndom machines
Certificering in het werkveld 'EG-richtlijn machines'
- R07/03 De waarde van vasthoudendheid
Integriteitszorg bij certificatie- en keuringsinstellingen
- R07/02 Betrokken bij kwaliteit
Borging deskundigheid bij certificatie- en keuringsinstellingen
- R07/01 Samenwerking tussen CWI en UWV bij aanvragen voor een WW-uitkering

2006

- R06/28 Duurzaamheid van re-integratie
Korte- en langetermijneffecten van re-integratie van arbeidsgehandicapten
- R06/27 Burger aan zet
Onderzoek naar de invloed van herbeoordeelde WAO-gerechtigden op hun re-integratie
- R06/26 Eerste contacten met de keten
Volgonderzoek naar de werkzoekende burger in de keten

- R06/25 Nabestaanden in beeld bij gemeenten
Beschikbaarheid en gebruik van gegevens van nabestaanden
- R06/24 De Wia-claim beoordeeld
Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen 2006 - 2008
- R06/23 UWV en Walvis
Zesde rapportage
- R06/22 Zorg om arbo
Werkveldonderzoek naar certificering van veiligheidkundigen, arbeids- en organisatieskundigen, arbeidshygiënist en bedrijfsartsen
- R06/21 Handhaving door de Sociale Verzekeringsbank in 2005
- R06/20 Wsw-indicatiestelling door CWI
- R06/19 De eerste stappen
Onderzoek naar de implementatie van het eerstelijnstoezicht op de Wet kinderopvang door de gemeenten in 2005
- R06/18 Zorgen voor bejegening
Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening van WW- en ZW-gerechtigden en werkgevers nastreeft
- R06/17 Vreemdelingen aan het werk
Onderzoek naar de afgifte van tewerkstellingsvergunningen
- R06/16 Werken aan sociale activering
Onderzoek naar sociale activering als eerste stap naar re-integratie
- R06/15 Gedogen of handhaven
- Jaarplan 2007
- R06/14 UWV en Walvis
Vijfde rapportage
- R06/13 Het CWI-systeem Sonar in de praktijk
- R06/12 De rol van de gemeenteraad bij de Wet werk en bijstand
- R06/11 Beoordeeld en bejegend
Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden nastreeft
- R06/10 Meesterschap, vakmanschap
Een onderzoek naar certificering in de werkvelden 'springmeesters' en 'gasdeskundigen tankschepen'
- Jaarverslag 2005
- R06/09 Eén fase, één keten
De ondersteuning door CWI, UWV en gemeenten van werkzoekenden met een goede kans op werk
- R06/08 Uitvoering Wet sociale werkvoorziening 2004
- R06/07 Inzicht in kostenbesparing CWI
- R06/06 Over druk
Een onderzoek naar het functioneren van certificatie- en keuringsinstellingen in het werkveld drukapparatuur
- R06/05 Waar een wil is, is een BVG
Samenwerking van de ketenpartners bij de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen
- R06/04 Controle in concurrentie
Uitvoering periodieke keuring en certificatie van kranen en liften
- R06/03 Samen dienstverleners
Onderzoek naar de dienstverlening aan klanten met meerdere uitkeringen
- R06/02 De controleschakel
Onderzoek naar de werking van de controleschakel in de handhavingketen
- R06/01 Doelbinding en beveiliging in de keten van werk en inkomen
De beveiliging van Suwinet en de privacy van de burger

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen
Afdeling Strategie en communicatie
communicatie@iwiweb.nl
www.iwiweb.nl
Telefoon (070) 304 44 44
Fax (070) 304 44 45

Postbus 11563
2502 AN Den Haag

