

De GBA als basisregistratie

Onderzoek naar het gebruik van de GBA

Uitgebracht aan:
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

15 november 2011

Van: Deloitte in samenwerking met Zenc

Inhoud

Managementsamenvatting	2
1. Inleiding	4
1.1 Achtergrond	4
1.2 Vraagstelling	4
1.3 Aanpak van het onderzoek	5
2. Aantallen aansluitingen en terugmeldingen	7
2.1 Achtergrondinformatie over gemeenten en afnemers	7
2.2 Bevestigingen	8
2.3 Terugmeldingen via de TMV	9
3. Uitkomsten enquête onder gemeenten	11
3.1 Gebruik GBA als basisregistratie door gemeenten	11
3.2 Gebruik TMV door gemeenten	13
3.3 Gemeenten als bronhouder	14
3.4 Suggesties voor verbetering terugmeldproces	15
4. Enquête afnemers	16
4.1 Gebruik GBA als basisregistratie door afnemers	17
4.2 Gebruik TMV door afnemers	22
4.3 Suggesties voor verbetering van het terugmeldproces	25

Bijlage 1: Gehanteerde vragenlijsten

Managementsamenvatting

Sinds 1 januari 2010 zijn de gemeenten en afnemers eraan gehouden de Gemeentelijke Basisadministratie persoonsgegevens (GBA) te gebruiken als basisregistratie.

Geconstateerd is, dat vrijwel alle gemeenten de GBA als basisregistratie gebruiken. De meerderheid van de gemeenten geeft aan de GBA voor alle publiekrechtelijke taken te hanteren. Het aantal gemeenten dat naast de GBA eigen administraties voor persoons- en adresgegevens voert is naar eigen zeggen sterk teruggelopen.

Onder de afnemers is het gebruik van de GBA als basisregistratie indrukwekkend. De grote afnemers gebruiken de GBA miljoenen malen per jaar. Bij alle grote afnemers is de GBA als basisregistratie ingevoerd. Bij 'kleinere afnemers', zoals een GGZ-instelling, is de GBA nog niet voor elk werkproces aangesloten als basisregistratie.

Een meerderheid van de afnemers geeft aan, dat een actuele GBA een voorwaarde is voor de uitvoering van hun taken. Echter, niet in alle gevallen is de inschrijving in de GBA een voorwaarde voor de te leveren dienst. Bijvoorbeeld voor UWV geldt dat het recht op WW en andere sociale verzekeringen niet afhankelijk is van de adresinformatie in de GBA. UWV gebruikt de GBA primair voor het vaststellen van de identiteit.

Afnemers gebruiken niet of beperkt andere bestanden *in plaats van* de GBA, maar er worden wel *aanvullende gegevens* bijgehouden. Alle afnemers nemen in feite de persoonsgegevens (naam, geboortedatum, geboorteplaats, e.d.) over, alsmede het verblijfsadres volgens de GBA. Afnemers slaan, vaak voor een kleiner deel van hun klantpopulatie, extra adresinformatie op.

Een groot deel van de afnemers en bijna alle gemeenten zijn aangesloten op de TMV. Maar het gebruik van de TMV is beperkt. Het aantal terugmeldingen via de TMV varieert sterk per organisatie. Bij de afnemers is het vooral de Belastingdienst die systematisch terugmeldt via de TMV. De grote gemeenten hebben software en procedures om terugmeldingen te krijgen van hun afdelingen; bij kleinere gemeenten werkt de telefoon of de interne post als communicatiemiddel om terug te melden.

Afnemers hebben niet in alle gevallen (voldoende) aanleiding om terug te melden, bijvoorbeeld als de dienst die men levert niet voorwaardelijk verbonden is met een juiste inschrijving in de GBA. Wel is er bij alle partijen die hebben deelgenomen aan de interviews een serieuze bereidheid om mee te werken aan terugmeldingen. Deze bereidheid is ook aanwezig bij zogenoemde derden: gebruikers van de GBA die geen terugmeldplicht hebben.

Veel afnemers, maar ook gemeenten, hebben een proces 'terugmelding' ingeregeld, en/of hebben daarvoor een functionaris aangesteld. Het begrip gereede twijfel wordt per afnemer zelf ingevuld, en is onder andere afhankelijk van de vraag of inschrijving in de GBA een voorwaarde is voor de dienst. Of er sprake is van gereede twijfel is enerzijds afhankelijk van het gegeven waarover men praat, anderzijds van de regeling die het betreft.

RV/gw/11-854.2
15 november 2011
3

De criteria die men stelt voor gerede twijfel zijn streng. Dat verklaart waarom er, ondanks dat afnemers bijvoorbeeld adresverschillen constateren relatief weinig wordt teruggemeld.

De samenhang in de keten van terugmelding is maar zeer beperkt geborgd. De TMV-applicatie voorziet bijvoorbeeld niet in de mogelijkheid om relevante informatie mee te sturen en de huidige procedure 'adres in onderzoek' laat mogelijkheden onbenut om feiten die bij afnemers bekend zijn, in het onderzoek te betrekken.

De bereidheid onder afnemers om meer gezamenlijk op te treden is groot. Als voorbeeld wordt genoemd de actie van UWV om burgers aan te schrijven die als 'Vertrokken Onbekend Waarheen' zijn geregistreerd in de GBA, maar waarvan UWV wel adressen heeft. Dit soort acties is arbeidsintensief en kan in het begin het best projectmatig worden aangepakt.

Er zijn in de interviews diverse voorbeelden gegeven van hoe de procedures 'adres in onderzoek' en Verhuisd Onbekend Waarheen (VOW) verduidelijkt en geüniformeerd zouden kunnen worden. Daarmee wordt de taak van de afdelingen Burgerzaken duidelijker, de borging in de keten tussen bronhouders en alle categorieën afnemers sterker en de kwaliteit van de GBA-gegevens beter. BZK zal op dit terrein nadere actie ondernemen, in overleg en samenwerking met de gemeenten en de afnemers.

Aanbevelingen die gemeenten en afnemers verder doen om de samenhang te verbeteren zijn:

- Meer bekendheid geven aan de terugmeldprocedure
- De procedure en de ICT-ondersteuning verbeteren
- Het helder definiëren van het begrip 'gerede twijfel'
- Verbeteren van het verblijfplaatsonderzoek
- Het stimuleren van het aantal terugmelders en terugmeldingen door burgers aan te spreken op het belang van en hun verantwoordelijkheid voor het actueel houden van de eigen GBA-gegevens
- Gebruik maken van de buitendienstcapaciteit van grote afnemers om te komen tot 'gerede twijfel'.

De behoefte aan ondersteuning is niet groot. Er is bij de afnemers een iets grotere behoefte aan specifieke voorlichting en begeleiding bij het inregelen van de processen.

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

Sinds 1 januari 2010 zijn de gemeenten en afnemers er aan gehouden de Gemeentelijke Basisadministratie persoonsgegevens (GBA) te gebruiken als basisregistratie. Dat houdt in dat zij bij het uitvoeren van publiekrechtelijke taken gebruik moeten maken van actuele persoonsgegevens uit de GBA.

Bij gerede twijfel over de juistheid van authentieke gegevens moeten de afnemers terugmelden aan de bronhouder. De 'bronhouder' is de gemeente waar de betreffende persoon is ingeschreven.

Naast de organisaties die op basis van hun wettelijke taak de GBA moeten gebruiken zijn er ook organisaties die de GBA-gebruiken ter ondersteuning van hun bedrijfsprocessen. Zij hebben geen terugmeldplicht. In het rapport worden zij aangeduid als 'derden'.

Er zijn inmiddels grote vorderingen gemaakt in het gebruik van de GBA. Het ministerie van BZK heeft op verschillende momenten de betreffende gemeenten en afnemers aangespoord om gebruik te maken van de GBA en heeft zich hierin faciliterend opgesteld om hindernissen voor ingebruikname op te lossen. Deze faciliterende opstelling heeft geleid tot een verdere toename van het aantal gebruikers en de intensiteit van het gebruik van de GBA. De minister heeft een onderzoek toegezegd naar de stand van zaken inzake de invoering van de GBA en de achterliggende redenen voor niet-gebruik van de GBA als basisregistratie. Het onderzoek moet leiden tot een plan van aanpak waarmee de laatste gemeenten en afnemers conform de doelstelling gebruik gaan maken van de GBA.

1.2 Vraagstelling

De centrale onderzoeksvraag is of afnemers en gemeenten van de GBA gebruik maken of dat er daarnaast eigen persoonsregistraties en dan in het bijzonder adressenbestanden worden ingezet. Daarnaast wordt in het rapport ingegaan op de specifieke aandachtspunten zoals naar voren gebracht tijdens het Algemene Overleg op 13 april 2011. Bovenstaande aandachtspunten zijn verwerkt in de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe is het huidig gebruik van de GBA?
- Waar is de GBA nog niet ingevoerd?
- Wat zijn de redenen van niet invoeren?
- Op welke wijze wordt de GBA gebruikt in processen?
- Is inschrijving in de GBA een voorwaarde voor de dienst?
- Worden er nog een of meer eigen adresbestanden gebruikt?
- Zijn alle partijen aangesloten op de TMV?
- Welke belemmeringen worden ervaren/aangevoerd om niet terug te melden?
- Op welke wijze is terugmelding van de verwerking geborgd?
- Is er aandacht voor het aantal terugmeldingen?

- Op welke wijze komt een afnemer tot de conclusie dat er sprake is van gerede twijfel aan de juistheid van een gegeven?
- Op welke wijze is gerede twijfel aan de kwaliteit van de gegevens “ingeregeld” in de processen?
- Op welke wijze is de samenhang in de keten geborgd?
- Wat zijn voorstellen voor verbetering van de GBA gebruik en TMV?

1.3 Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek dient enerzijds een algemeen beeld te geven van de stand van zaken rond het gebruik van de GBA als basisadministratie en het gebruik van de Terugmeldvoorziening (TMV). Anderzijds moet het onderzoek een meer verdiepend inzicht bieden in de wijze waarop een selectie van gemeenten en grootafnemers momenteel de GBA gebruikt en wat de achterliggende redenen van afnemers zijn om naast de GBA ook andere gegevens te gebruiken. Om dit te bereiken zijn twee sporen gevolgd, een kwantitatief en een kwalitatief spoor.

Kwantitatief spoor

Om zicht te krijgen op het gebruik van de GBA en de TMV en hierover kwantitatieve uitspraken te kunnen doen is statistische informatie opgevraagd bij BPR en is een enquête uitgezet bij alle gemeenten en afnemers.

De (statistische) informatie die bij BPR is opgevraagd betreft de totale aantallen organisaties die zijn aangesloten op het GBA-netwerk, de GBA-V en de TMV. Daarnaast is informatie verzameld over het aantal bevragingen en de aantallen terugmeldingen via de TMV. De nadere uitwerking hiervan treft u aan in Hoofdstuk 2.

De enquête is uitgezet via een webbased enquête tool. Om een zo hoog mogelijke response te bereiken zijn de organisaties actief benaderd via mail en de telefoon. De in de enquête gehanteerde onderzoeksvragen zijn afgestemd met de begeleidingscommissie van het onderzoek. Hierbij is, om de eenduidigheid en vergelijkbaarheid van de antwoorden te vergroten, zoveel mogelijk gebruik gemaakt van meerkeuzevragen.

De respons op de enquête is hoog te noemen: voor de gemeenten is de response uitgekomen op 86%, bij de afnemers op 78%. De nadere uitwerking hiervan treft u aan in hoofdstuk 3 (gemeenten) en 4 (afnemers).

RV/gw/11-854.2
15 november 2011
6

Kwalitatief spoor

Om meer zicht te krijgen op de achterliggende redenen voor het gebruik van de GBA en de TMV zijn diepte-interviews gehouden met een aantal grotere afnemers en gemeenten. Daarnaast zijn op 26 oktober 2011 groepsinterviews gehouden. Ten behoeve van de interviews is, mede op basis van de uitkomsten van de enquête, een aantal thema's benoemd. Tijdens de interviews zijn deze thema's besproken met verschillende organisaties. In verschillende rondes zijn deze organisaties bevraagd door deelnemers (toehoorders) van de sessie.

Het groepsinterview is georganiseerd in de vorm van een interactieve discussie aangevuld met met een '2.0-aanpak', waarbij alle organisaties op de hoogte zijn gebracht van de bijeenkomst en middels Twitter de groepsinterviews hebben kunnen volgen en kunnen reageren. De nadere uitwerking hiervan treft u aan in hoofdstuk 3 en 4.¹

¹ De uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek worden in *italic* weergegeven.

2. Aantallen aansluitingen en terugmeldingen

2.1 Achtergrondinformatie over gemeenten en afnemers

De onderzoeksgroep bestaat uit gemeenten, die zowel bronhouder zijn als afnemer en overige afnemers, waarvan sommigen wel een terugmeldplicht hebben en andere niet. Hieronder is de totale omvang van de groep weergegeven, met een vermelding van de aantallen organisaties die zijn aangesloten op het GBA-netwerk, de GBA-V en de TMV (opgave BPR).

Type organisatie	Aantal organisaties	Aansluiting op GBA-netwerk	Aansluiting op de GBA-V	Aansluiting op de TMV
Gemeenten	418	408	418	417
Afnemers met terugmeldplicht*	192	141	181	158
Derden*	224	200	185	17
Totaal	834	749	784	592

* In een aantal gevallen heeft een organisatie meer dan één account; in bovenstaand overzicht is het aantal accounts in de telling opgenomen.

De verdeling van de afnemers over de verschillende sectoren is als volgt:

SECTOR	Afnemers	Derden
Belastingen en heffing	34	0
CBS en overige bevolking	22	17
Gezondheidszorg	51	72
Overige	2	2
Pensioenen	0	118
Politie & justitie	45	15
Sociale zekerheid	38	0
TOTAAL	192	224

2.2 Bevragingen

Een deel van de onderzoeksvragen betreft de grootafnemers van de GBA. Om een nader inzicht te geven in deze groep is een overzicht opgesteld van de 25 organisaties (accounts) die in 2011 de meeste GBA-bevragingen hebben gedaan. In de lijst staan zowel uitvoeringsorganisaties als gemeenten, als derden zoals pensioenverzekeraars. Dit levert het volgende beeld op (opgave BPR):

Ranking	Naam	GBA	GBA-V	Totaal
1	Politie	3.385.926	11.286.501	14.672.427
2	UWV	2.779.038	9.547.756	12.326.794
3	DigiD	0	5.070.057	5.070.057
4	SVB/VVA/AOW-ANW	3.950.999	682.632	4.633.631
5	Afnehmer Rotterdam	1.947.606	1.714.840	3.662.446
6	Rijksdienst voor het Wegverkeer	1.973.006	1.650.520	3.623.526
7	Gemeentelijke Sociale Diensten (GSD)	0	3.602.272	3.602.272
8	Belastingdienst - Centrum voor ICT	3.508.072	0	3.508.072
9	CBS-account: Ad hoc	3.486.336	0	3.486.336
10	St. Netwerk Gerechtsdeurwaarders	0	3.476.339	3.476.339
11	MvJ/Centraal Justitieel Incassobureau	2.653.184	328.541	2.981.725
12	CAK Bijzondere Zorgkosten	2.514.357	200.313	2.714.670
13	Dienst Uitvoering Onderwijs - DUO	2.448.981	150.914	2.599.895
14	Syntrus Achmea vh. Interpolis Pensioen	2.032.941	427.321	2.460.262
15	Kon. Notariële Beroepsorganisatie	0	2.185.636	2.185.636
16	CZ Groep Zorgverzekeringen	1.391.075	319.804	1.710.879
17	MvJus/SKDB/VIP	1.558.147	117.452	1.675.599
18	Unive-VGZ-IZA-Trias (zorgverz.)	1.482.591	172.448	1.655.039
19	CBS-account: Verhuizing	1.625.253	0	1.625.253
20	Menzis Zorgverzekeraar	1.202.986	271.274	1.474.260
21	IND	1.372.824	33.256	1.406.080
22	Kamers van Koophandel en Fabrieken	1.061.706	277.412	1.339.118
23	SVB/AKW (verzekerden)	995.365	306.197	1.301.562
24	MN Services (pensioenuitvoerder)	872.945	224.078	1.097.023
25	MvVWS/Dienst Donorregister	950.228	115.846	1.066.074

2.3 Terugmeldingen via de TMV

Het aantal terugmeldingen varieert sterk per organisatie. Een beperkt aantal organisaties doet het merendeel van het totaal van de terugmeldingen, terwijl een groot aantal organisaties niet of nauwelijks terugmeldingen doet. Hieronder is een totaaloverzicht opgenomen van de terugmeldingen via de TMV (opgave BPR):

Organisatie	2010	2011*
Belastingdienst	19.392	10.176
Rijksdienst voor het Wegverkeer	1.292	1.306
Zilveren Kruis Achmea	7	712
SVHW Vastgoedinf. Heffing en Waardebep.	991	422
Agis Zorgverzekeringen	427	416
Kon. Notariële Beroepsorganisatie	0	289
Hoogheemraadschap van Delfland (1)	152	255
Afnemer Groningen	295	253
Belastingsamenwerking Rivierenland	208	230
Stichting SAP - Zorgverzekeringen	46	225
Afnemer Breda	212	218
College voor Zorgverzekeringen	2	206
Afnemer Arnhem	246	194
Gemeenschappelijke regeling Cocensus	119	180
HHS Schieland en de Krimpenerwaard (1)	39	180
Afnemer Alkmaar	172	146
Afnemer Bergen op Zoom	518	141
Afnemer Nijmegen	167	138
Afnemer 's-Hertogenbosch	185	121
Afnemer Amsterdam	302	120
Afnemer Hof van Twente	201	114
Afnemer Amersfoort	250	112
CZ Groep Zorgverzekeringen	152	56
Overig	762	613
Totaal aantal terugmeldingen	26.137	16.823

* Cijfers 2011 zijn op basis van 8 maanden.

Uit het overzicht blijkt ook dat de groep van organisaties die via de TMV meer dan 100 meldingen per jaar doet redelijk stabiel is. De Belastingdienst verwacht in 2011 minder terug te melden dan in 2010, maar blijft met afstand de partij met de grootste aantallen terugmeldingen. Afgezien van de Belastingdienst verwacht BPR dat het totaal aantal terugmeldingen in 2011 stijgt ten opzichte van 2010.

Op basis van 8 maands cijfers zijn er vijf nieuwkomers in de groep. Naar verwachting zal het aantal nieuwkomers verder toenemen naarmate het jaar verder verstrijkt. Eén organisatie laat een daling zien van het aantal terugmeldingen naar minder dan 100, ook als de 8 maand cijfers worden geëxtrapoleerd naar een geheel jaar.

Onderstaand overzicht illustreert dat het merendeel van de meldingen (>95%) wordt gedaan door een klein deel van de organisaties (<5%).

	2010		2011*	
	aantal organisaties	meldingen	aantal organisaties	meldingen
Aantal terugmeldingen via TMV				
Aantal terugmeldingen in 2010 of 2011 is groter dan 100	23	25.375	23	16.210
Aantal terugmeldingen tussen 11 en 99	17	462	13	325
Aantal terugmeldingen tussen 1 en 10	143	300	109	288
Aantal terugmeldingen 0	651	0	689	0
Totaal aantal afnemers/derden	834	26.137	834	16.823

* Cijfers 2011 zijn op basis van 8 maanden.

Bij bovenstaande cijfers is een aantal kanttekeningen te plaatsen:

- De gepresenteerde cijfers betreffen uitsluitend de terugmeldingen die zijn gedaan via de TMV.
- Niet alle partijen gebruiken de TMV voor terugmeldingen; een deel van de terugmeldingen gaat via telefoon, fax, papier of e-mail. De omvang van deze stroom wordt niet gemeten.
- De zogenoemde derden hebben geen terugmeld plicht; deze groep afnemers omvat 224 organisaties.
- Een groot deel van de terugmeldingen bij gemeenten is binnengemeentelijk. Deze worden niet (altijd) via de TMV teruggemeld. Hierdoor is geen inzicht in de omvang van deze stroom.

3. Uitkomsten enquête onder gemeenten

De 418 gemeenten in Nederland hebben een enquête ontvangen waarin gevraagd is naar het gebruik van de GBA als basisregistratie en het gebruik van de Terugmeldvoorziening. Daarbij is een onderscheid is gemaakt tussen de rollen 'de gemeente als terugmelder' en de 'gemeente als ontvanger van terugmeldingen (bronhouder)'. In dit hoofdstuk worden de uitkomsten gepresenteerd.

Uit het totaaloverzicht blijkt dat 360 gemeenten de enquête volledig hebben ingevuld. Voor het onderzoek zijn de gemeenten gecategoriseerd naar inwoneraantal: klein, middelgroot, groot.

De responspercentages van de drie categorieën zijn als volgt:

Categorie	Percentage volledig ingevuld	Absolute aantallen
Klein (tot 20.000 inwoners)	86%	134 van de 156
Middelgroot (20.001 – 100.000 inw.)	86%	205 van de 237
Groot (> 100.000 inwoners)	84%	21 van de 25
TOTAAL	86%	360 van de 418

De responspercentages van de drie onderscheiden categorieën wijken niet sterk af van het responsepercentage van het totaal, te weten 86%.

3.1 Gebruik GBA als basisregistratie door gemeenten

Alle gemeenten maken in enigerlei mate gebruik van de GBA als basisregistratie. Ongeveer driekwart geeft aan de GBA in alle relevante werkprocessen te gebruiken. De gemeenten die nog niet in alle relevante werkprocessen de GBA gebruiken (28%), geven daarvoor de volgende redenen (meerdere antwoorden mogelijk, percentages ten opzichte van 99 respondenten):

- Alle afdelingen moeten geïnformeerd worden over de invoering van de basisregistratie personen (58%)
- Het opstellen van de binnengemeentelijke verordeningen en bijlage (23%).
- Er is onvoldoende overzicht op de planning om hierover een uitspraak te doen (18%).
- Er moet een (nieuwe) projectleider worden aangesteld (18%).
- Anders (21%)

Autorisatiebesluit

De gegevens over buitengemeentelijke personen moet een gemeente opvragen via het GBA-netwerk. De verstrekking hiervan is geregeld in een autorisatiebesluit, waarin per wettelijke taak is bepaald welke persoonsgegevens uit de GBA gebruikt mogen worden. Verandering in het pakket wettelijke taken, betekent aanpassen van het 'autorisatieprofiel' van een gemeentelijke afnemer.

De overgrote meerderheid van de gemeenten (87%) geeft aan dat vanaf het moment dat het autorisatiebesluit voor hen is vastgesteld er geen wijziging in het takenpakket is opgetreden.

Twee gemeenten geven aan dat na wijziging van de taken het autorisatiebesluit niet tijdig is aangepast. Grote problemen doen zich dus niet voor bij verandering van het autorisatiebesluit.

Belang GBA en alternatieve administratie

Aan de gemeenten is voorgelegd of de GBA (met een actueel adres) voorwaardelijk is voor uitvoering van haar taak of taken.



Een meerderheid van de gemeenten (54%) geeft aan een actuele GBA een voorwaarde te vinden voor de uitvoering van alle publiekrechtelijke taken. Een aantal gemeenten heeft specifieke taken genoemd, zoals Burgerzaken en Uitkeringen.

Meer dan de helft van de gemeenten (53%) geeft aan de GBA als enige administratie te gebruiken voor persoons- en adresgegevens.

Uit de interviews blijkt dat binnengemeentelijk nog wel eigen bestanden worden gevoerd, maar het aantal belangrijke administraties waarbij dat nog gebeurt, is naar eigen zeggen sterk teruggelopen. In sommige gemeenten is de 'eilandencultuur' nog erg sterk, of worden software- of communicatieproblemen genoemd als verklaring hiervoor.

3.2 Gebruik TMV door gemeenten

Ongeveer de helft van de gemeenten (52%) geeft aan gebruik te maken van de Terugmeldvoorziening (TMV). Ruim 10% van de gemeenten maakt helemaal geen gebruik van de TMV.

Uit de informatie die BPR bijhoudt over het gebruik van de TMV blijkt overigens een lager percentage (orde grootte 20 – 30 %) van gemeenten die daadwerkelijk in 2010 of 2011 via de TMV terugmeldingen hebben gedaan. Blijkbaar is bij het invullen van de enquête geen strikt onderscheid gemaakt tussen het hebben van een aansluiting en het daadwerkelijk gebruiken van de TMV.

De volgende belemmeringen worden aangegeven voor gebruik van de TMV (meerdere antwoorden mogelijk, percentages ten opzichte van 174 respondenten):

- Proces niet ingeregeld/geen prioriteit (40%)
- Communicatie (33%)
- Nog geen beschikking over terugmeldapplicatie (18%)
- Techniek/ICT (20%)
- Wetgeving anders dan de Wet GBA (6%)
- Belangenconflict (6%)
- Privacy van gegevens (1%)
- Anders (26%)

Uit de interviews blijkt dat de TMV binnengemeentelijk niet altijd werkt, omdat het niet logisch is om als gemeentelijke afdeling via een landelijk GBA-netwerk te melden aan een collega-afdeling binnen de eigen organisatie. De grote gemeenten hebben software en systematische procedures om terugmeldingen te krijgen van hun afdelingen, bij kleinere gemeenten werkt de telefoon of de interne post als communicatiemiddel om terug te melden. Gevolg is wel dat er geen systematisch zicht is op de aantallen terugmeldingen. Uit de gesprekken die we hierover gevoerd hebben, blijkt dat het bij grote gemeenten om forse aantallen gaat, in de grote steden jaarlijks om tienduizenden.

Gerede twijfel

De meerderheid van de gemeenten (61%) geeft aan het begrip ‘gerede twijfel’ te hebben gedefinieerd, waarbij de volgende concretisering wordt gegeven (meerdere antwoorden mogelijk, percentages ten opzichte van 221 respondenten):

- Er zijn eenduidige criteria/standaarden beschikbaar hoe met het begrip om te gaan (82%)
- Er is een functionaris benoemd die door medewerkers kan worden geraadpleegd (65%)
- Anders (34%)

Reactie op terugmelding

Gemeenten hebben de verplichting om binnen vijf dagen te reageren op een terugmeldverplichting. Door de helft van de gemeenten (52%) wordt aangegeven dat dit niet altijd het geval is.

3.3 Gemeenten als bronhouder

Gemeenten zijn zowel afnemer van de GBA als bronhouder. Hieronder zijn enkele vragen opgenomen over de rol van de gemeente als bronhouder.

De vraag is voorgelegd op welke wijze de gemeente geborgd heeft dat terugmeldingen adequaat worden onderzocht. Hierop zijn in aflopende volgorde de volgende antwoorden gegeven (meerdere antwoorden mogelijk, percentages ten opzichte van 360 respondenten):

- Iedere terugmelding wordt bekeken (92%)
- Middels dossiervorming voor onderzoek (78%)
- De indiener krijgt een reactie (70%)
- Iedere terugmelding wordt goedgekeurd voordat deze wordt verwerkt (28%)
- Middels uitvoering van huiscontroles (24%)
- Middels toetsing aan eenduidige criteria (19%)

In de enquête is gevraagd hoe de voortgang van het onderzoek van een terugmelding wordt bewaakt.

- Door een functionaris (70%)
- Ad hoc (14%)
- Door periodieke voortgangsrapportages (8%)
- Anders (6%)
- Niet (1%)

Gemeenten die de antwoordoptie ‘Anders’ hebben geselecteerd hebben aangegeven dat de bewaking door de afdeling Burgerzaken wordt gedaan of dat gebruik wordt gemaakt van een onderzoekapplicatie van de ICT-leverancier.

Hinder van niet ontvangen terugmeldingen

Bijna een kwart van de gemeenten (23%) geeft aan dat zij hinder ondervinden in hun processen doordat partijen waarmee de gemeente samenwerkt geen terugmeldingen verrichten. Concretisering van die hinder:

- Niet beschikken over actuele gegevens.
- Kwaliteit van de gegevens komt onder druk te staan.
- Specifieke afnemers worden genoemd die niet (goed) terugmelden

3.4 Suggesties voor verbetering terugmeldproces

Aan de gemeenten is de (open) vraag voorgelegd wat volgens hen kan bijdragen aan optimalisatie van het terugmeldproces. Uit de antwoorden zijn de volgende antwoordcategorieën gedestilleerd:

- Meer bekendheid geven aan de terugmeldprocedure bij binnengemeentelijke en buitengemeentelijke partners
- Verbeteren van de procedure van het terugmelden; zaken die zijn genoemd zijn:
 - het verbeteren van de eenduidigheid van de procedures,
 - verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie,
 - het aanwijzen van één contactpersoon per organisatie,
 - meer informatie verstrekken over de reden van de terugmelding
 - terugkoppeling geven over de uitkomsten van het onderzoek, ook als het onderzochte gegeven niet wijzigt.
- Het stimuleren van de toename van het aantal terugmelders en het aantal terugmeldingen, door afnemers en burgers aan te spreken op hun belang en verantwoordelijkheid om NAW gegevens tijdig door te geven; Eventueel sancties opleggen. Verder is genoemd het uitbreiden van het aantal organisaties dat is aangesloten op de TMV.
- Verbeteren van de (verblijfplaats) onderzoeken door betere instructie, aanstelling en bevoegdheden controlemedewerkers.
- Begrippen die bij de uitvoering van taken worden gehanteerd beter op elkaar afstemmen en het begrip 'gerede twijfel' helder definiëren.

Tot slot is gevraagd of gemeenten behoefte hebben aan ondersteuning anders dan met betrekking tot de aansluiting en specifieke voorlichting in de relatie tussen de GBA en de taakuitvoering.

Een heel klein deel van de gemeenten (7%) stelt behoefte te hebben aan ondersteuning. Daarnaast geeft nog eens 6% aan behoefte te hebben aan specifieke voorlichting in de relatie tussen de GBA en de eigen taakuitvoering.

4. Enquête afnemers

De 416 geregistreerde afnemers hebben een enquête ontvangen waarin gevraagd is naar het gebruik van de GBA als basisregistratie en het gebruik van de Terugmeldvoorziening. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen afnemers met terugmeld plicht en zogenoemde derden zonder terugmeld plicht.

	Totaal aantal accounts	Totaal compleet	Totaal compleet
Afnemers	416	293	70%
Met terugmeldverplichting	192	149	78%
Zonder terugmeld-verplichting (derden)	224	144	64%

De verdeling van de afnemers met terugmeldplicht over de sectoren is als volgt:

Sector	Percentage volledig ingevuld	Absolute aantallen
Belasting	85%	29 van de 34
CBS en overig	82%	18 van de 22
Gezondheidszorg	76%	39 van de 51
Overige	100%	2 van de 2
Pensioenen	NVT	0 van de 0
Politie en Justitie	71%	32 van de 45
Sociale Zekerheid	76%	29 van de 38
TOTAAL	78%	149 van de 192

De onderstaande figuren hebben betrekking op de afnemers met terugmeldverplichting (192 account totaal, waarvan de enquête is ingevuld voor 149 accounts).

4.1 Gebruik GBA als basisregistratie door afnemers

Aan de afnemers is voorgelegd in welke mate zij de GBA als basisregistratie gebruiken. Dit heeft de volgende antwoorden opgeleverd.



De meerderheid van de afnemers (70%) maakt gebruik van de GBA in alle relevante werkprocessen.

Tijdens de interviews is met de afnemers het GBA-gebruik besproken. Dit gebruik is allereerst indrukwekkend. De grote afnemers gebruiken het GBA miljoenen malen per jaar. Ze gebruiken het GBA langs twee wegen: enerzijds via de GBA-V, om incidentele inrijkt te doen, mits daartoe gemachtigd. Daarnaast gebruiken ze het netwerk om middels abonnementen op de hoogte gehouden te worden van mutaties.

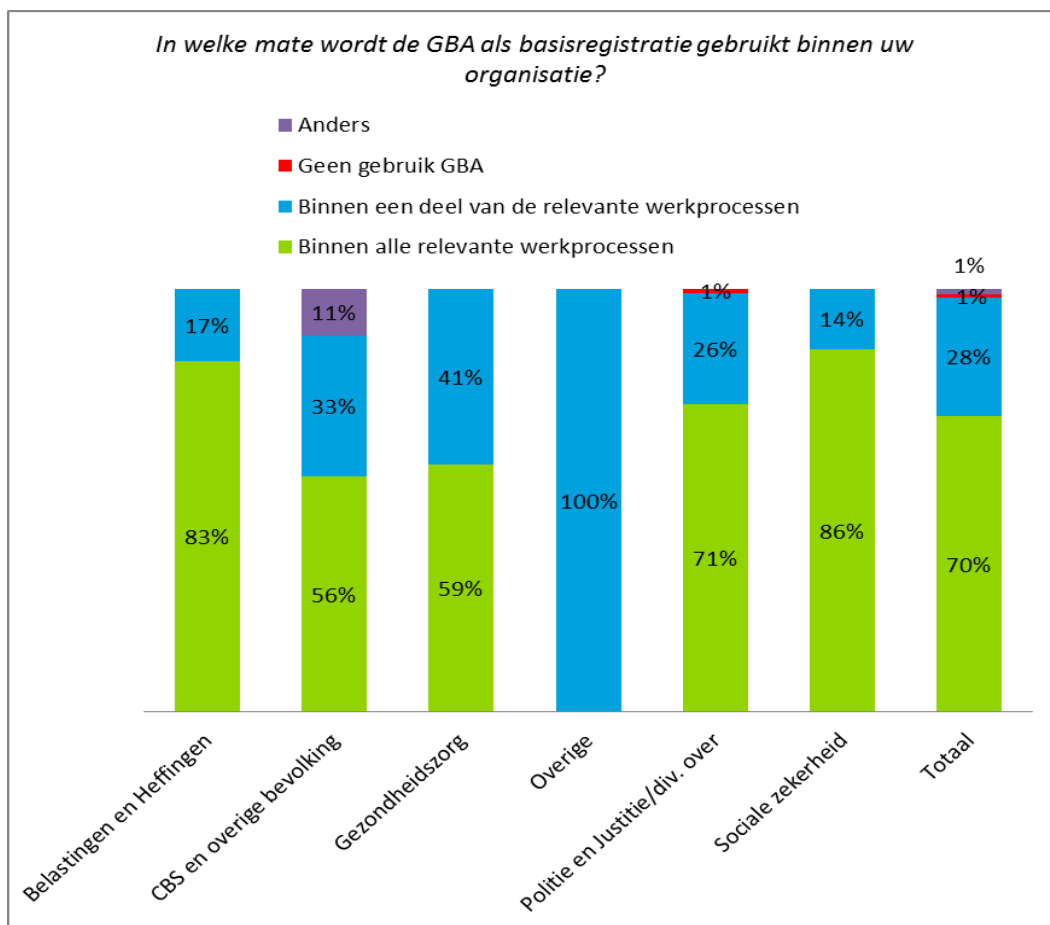
Partijen zoals UWV, DUO, CAK, RDW en Belastingdienst geven aan niet meer zonder het GBA te kunnen. Ook ervaren zij veel baten bij het gebruik van de GBA. Alle partijen die wij gesproken hebben, werken volgens het principe van de GBA als basisregistratie. Tenminste bij het aangaan van een klantrelatie raadplegen zij de GBA en gebruiken zij de authentieke persoons- en adresgegevens. Binnen de organisaties en processen kunnen er aanvullende gegevens zijn, bijvoorbeeld afwijkende adressen, maar die worden vrijwel altijd als expliciete uitzondering op het GBA-adres beschouwd. Wel zijn er verschillen in de wijze waarop dit gebeurt. De RDW leest bij de overschrijving van een auto ook het door de GBA aangegeven adres in, in de eigen administratie. UWV, DUO, Belastingdienst en CAK bieden de mogelijkheid om zelf een adres te melden, waarna de afwijking voorgelegd wordt aan de aanvrager. DUO zal vanaf januari aanstaande op een vergelijkbare wijze als de RDW gaan werken.

Bij 'kleinere afnemers', zoals een GGZ-instelling, is de GBA niet voor elk werkproces aangesloten als basisregistratie. Daar ziet men niet altijd het belang.

De afnemers die de GBA nog niet in alle relevante werkprocessen geven als reden daarvoor in de enquête (meerdere antwoorden mogelijk, percentages ten opzichte van 45 respondenten):

- Er dienen aanpassingen in de eigen informatiesystemen plaats te vinden (47%)
- Onvoldoende belang (29%)
- Onvoldoende prioriteit (16%)
- Onvoldoende capaciteit (4%)
- Onvoldoende budget (7%)
- Anders (33%)

Op sector niveau is het volgende te zien:



RV/gw/11-854.2
15 november 2011
19

Autorisatiebesluit

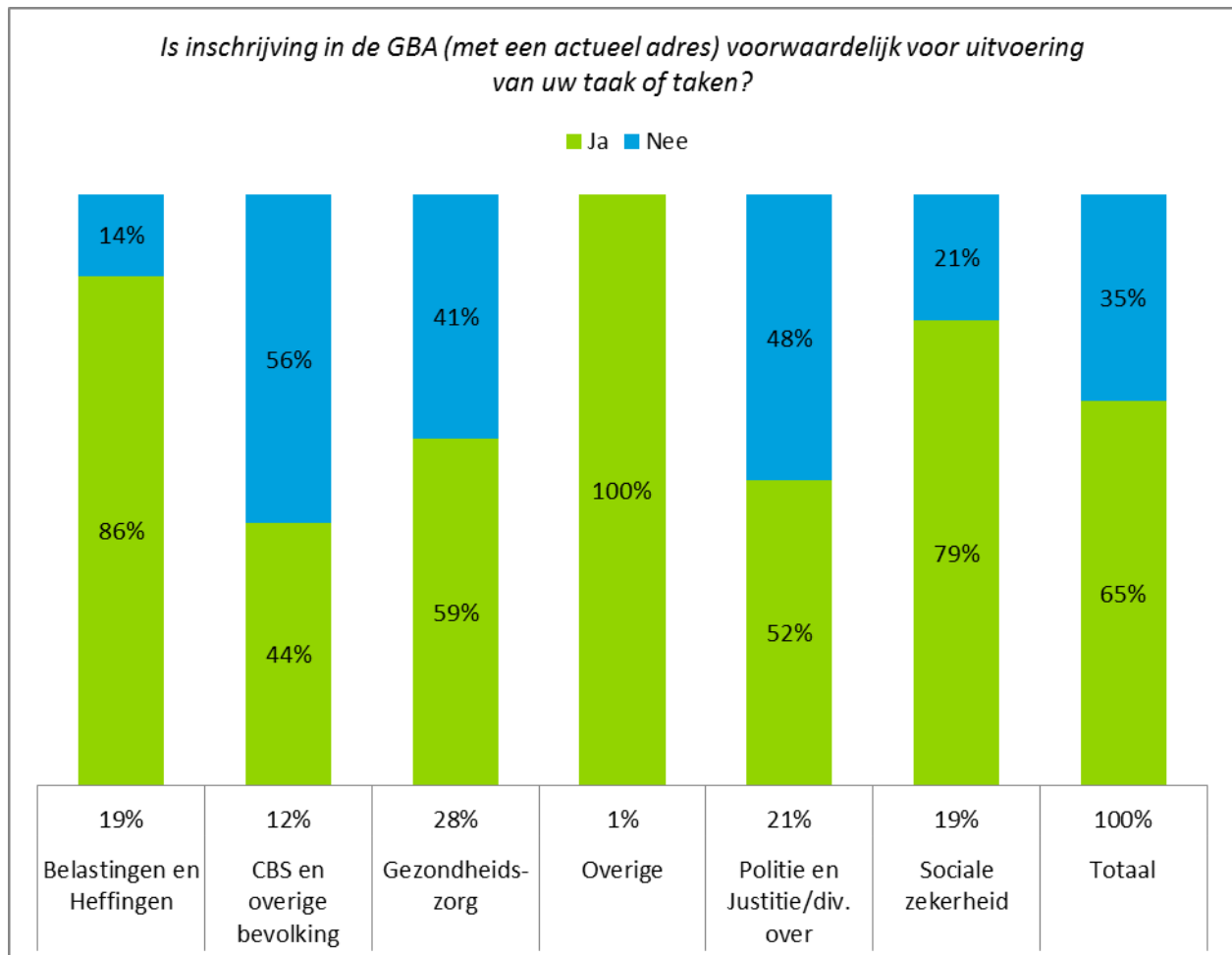
De meerderheid van de afnemers (91%) geeft aan dat vanaf het moment dat het autorisatiebesluit voor hen is vastgesteld er geen wijziging in het takenpakket is opgetreden.

Drie afnemers (van 14) hebben aangegeven dat na wijziging van de taken het autorisatiebesluit (en dientengevolge hiervan de verstrekking van persoonsgegevens) niet tijdig is aangepast.

Ook hier geldt, net als bij de gemeenten, dat verandering in het autorisatiebesluit niet tot grote problemen leidt.

Belang GBA en alternatieve administratie

Een meerderheid van de afnemers (65%) geeft aan een actuele GBA een voorwaarde te vinden voor de uitvoering van taken, zoals Pensioenadministratie, Uitkeringenadministratie en Heffing en invordering van belastingen. Op sectorniveau:



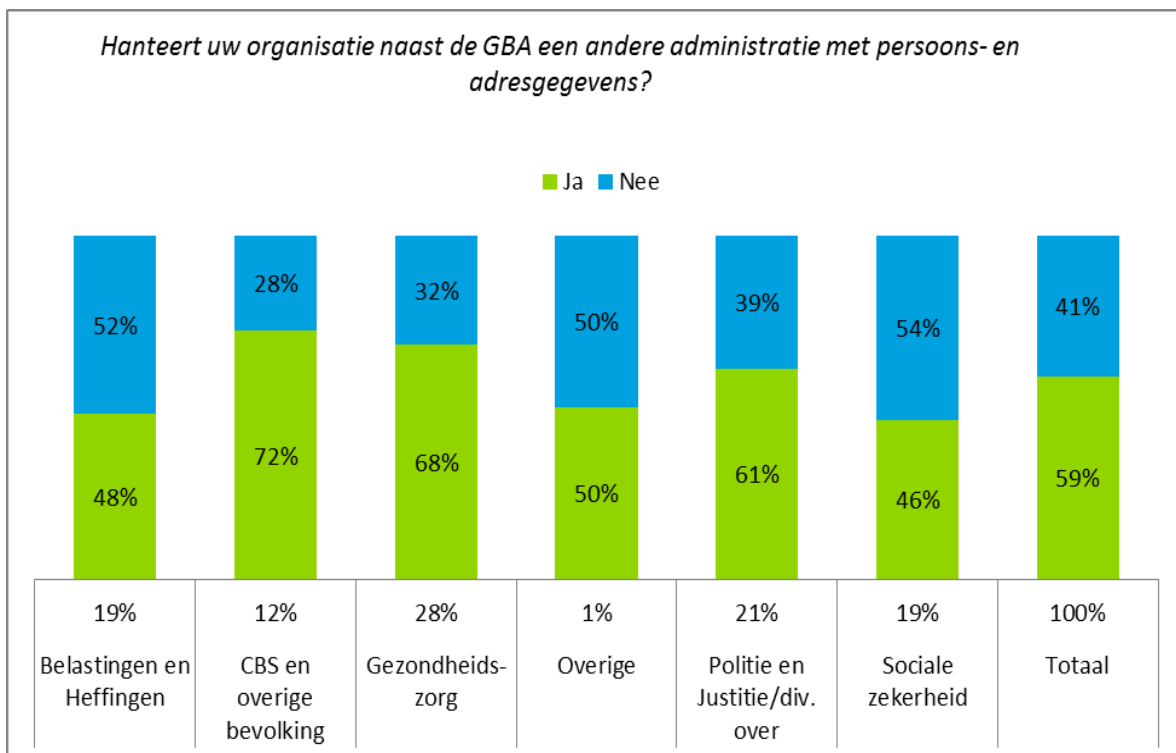
Opvallend is dat respondenten uit dezelfde sector deze vraag verschillend beantwoorden. Aangezien de voorwaardelijkheid van de GBA voortvloeit uit wet- en regelgeving die breed van toepassing is binnen de sector was de verwachting dat binnen een sector eensluidende antwoorden gegeven zouden worden. Uit de response is op te maken dat de respondenten de voorwaardelijkheid van de GBA hebben opgevat als subjectief gegeven.

Uit de interviews blijkt dat lang niet in alle gevallen de inschrijving in de GBA een voorwaarde is voor de dienst. We zien dat bij UWV: het recht op WW en andere sociale verzekeringen is niet afhankelijk van waar men woont. Het recht is opgebouwd en dient dus verleend te worden. De Belastingdienst voert fiscale wetten uit, die inschrijving in de GBA ook niet als voorwaarde stellen. De Belastingdienst zou inkomsten mislopen als zij zich alleen baseerde op de inschrijvingen zoals die bekend zijn bij de GBA.

Ten aanzien van het gebruik van de GBA als basisregistratie is aan de afnemers gevraagd of zij naast de GBA een andere administratie met persoons- en adresgegevens hanteren. Meer

dan de helft van de afnemers geeft aan naast de GBA een andere administratie voor persoons- en adresgegevens te hanteren.

Op sectorniveau:



Uit de interviews blijkt dat er geen andere bestanden in plaats van de GBA worden gebruikt, maar er worden wel aanvullende gegevens bijgehouden. Alle afnemers nemen in feite de persoonsgegevens (naam, geboortedatum, geboorteplaats, e.d.) over, alsmede het verblijfsadres volgens de GBA. Maar afnemers hebben, vaak voor een kleiner deel van hun klantpopulatie, redenen om extra adresinformatie op te slaan.

Bij UWV heeft men voor ongeveer 60.000 (van de 1,3 miljoen) mensen een extra adresgegeven, meestal een correspondentieadres. De persoon in kwestie verblijft dan bijvoorbeeld tijdelijk in een verzorgingsinstelling, terwijl het huis wel wordt aangehouden. Om afhandeling van brieven goed te laten verlopen, is het raadzaam het correspondentieadres te gebruiken.

Bij het CAK geldt dat het vaak gaat om mensen in bijzonder kwetsbare situaties, zoals mensen in verpleeghuizen. Daar spelen dan twee redenen, niet zozeer om af te wijken van de GBA, maar om aanvullende gegevens bij te houden. Enerzijds betreft dit de correspondentieadressen van de zaakwaarnemers (bijvoorbeeld de kinderen van een dementerende ouder). Anderzijds blijkt de GBA, dat zich weer moet baseren op de basisregistratie adressen BAG, geen kamernummers van verpleeg- en bejaardenhuizen te kunnen bijhouden. De BAG ziet het hele bejaardenhuis als één adres. Daarom voegt het CAK een eigen adrescomponent toe aan de administratie. Overigens hebben Belastingdienst, UWV en SVB vergelijkbare problemen, waarbij elke overheidsorganisatie haar eigen oplossing heeft om aanvullende gegevens te voeren.

4.2 Gebruik TMV door afnemers

Ruim de helft van de afnemers (60%) geeft aan gebruik te maken van de Terugmeldvoorziening (TMV). Ruim een kwart (29%) van de afnemers maakt geen gebruik van de Terugmeldvoorziening.

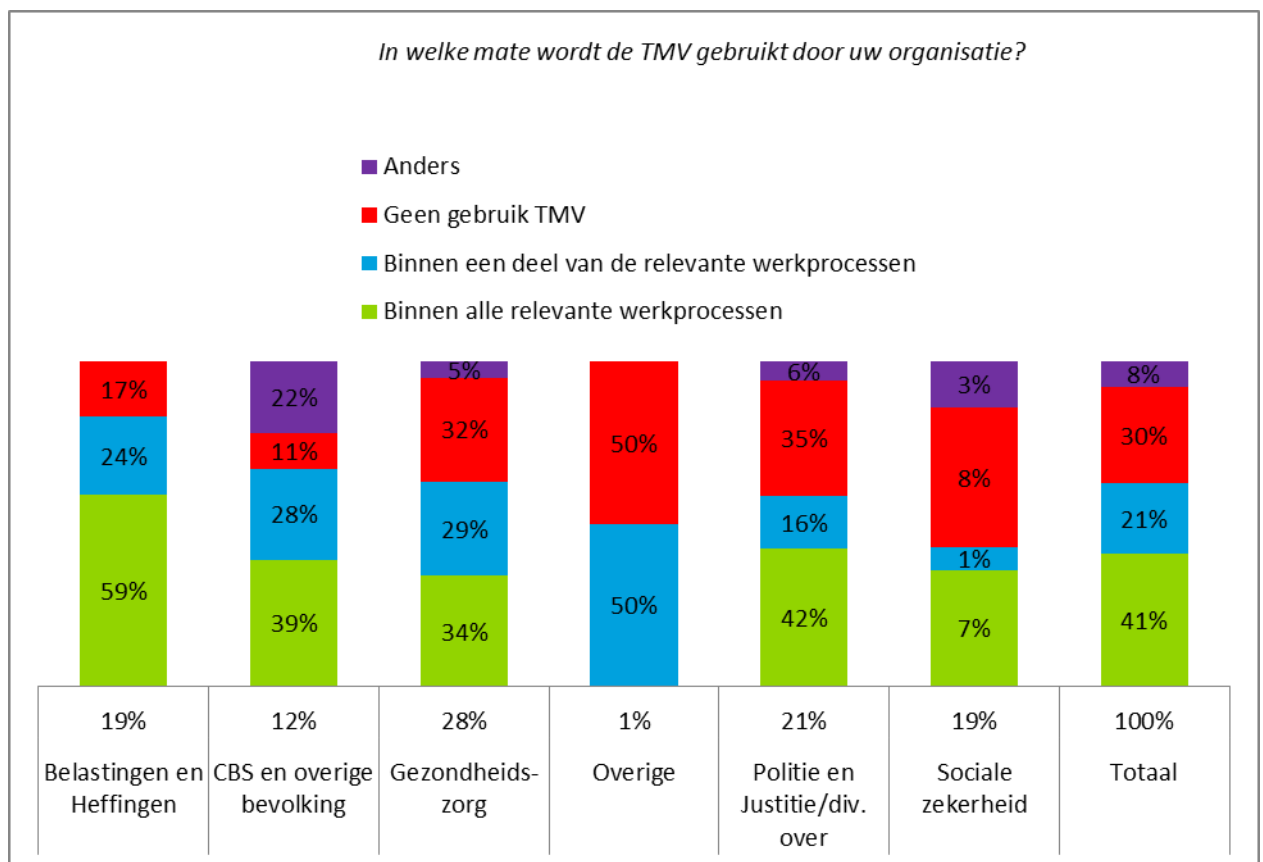
Net als bij gemeenten blijkt uit de informatie die BPR bijhoudt over het gebruik van de TMV een lager percentage (orde grootte 20 – 30 %) van afnemers die daadwerkelijk in 2010 of 2011 via de TMV terugmeldingen hebben gedaan. Blijkbaar is ook bij de afnemers bij het invullen van de enquête geen strikt onderscheid gemaakt tussen het hebben van een aansluiting en het daadwerkelijk gebruiken van de TMV.

Als reden voor het niet gebruiken van de TMV geven zij (meerdere antwoorden mogelijk, percentages ten opzichte van 88 respondenten):

- Proces niet ingeregeld/geen prioriteit (49%)
- Nog geen beschikking over terugmeldapplicatie (14%)
- Techniek/ICT (8%)
- Communicatie (9%)
- Belangenconflict (9%)
- Privacy van gegevens (2%)
- Wetgeving anders dan de Wet GBA (2%)

Uit de interviews blijkt daarnaast dat er technische/functionele klachten zijn ten aanzien van de TMV. Men kan met de TMV geen formele documenten meesturen, zoals een proces-verbaal, terwijl dat wel wenselijk is. Ook is het niet mogelijk om contactgegevens wederzijds uit te wisselen, hetgeen de communicatie tussen meldende en verwerkende instantie niet bepaald bevordert.

Per sector is het beeld als volgt:



Uit de interviews blijkt dat er niet in alle gevallen (voldoende) aandacht is voor het aantal terugmeldingen. Het feit dat de dienst die men levert niet altijd voorwaardelijk verbonden is met een juiste inschrijving in het GBA, ligt hier meestal aan ten grondslag. Bij de Belastingdienst treffen we echter een situatie aan, waarbij men een niet-voorwaardelijke regeling uitvoert, maar waar men desalniettemin fors terugmeldt. DUO meldt de afwijking eerst aan de klant en verzoekt deze de zaken in orde te maken. Omdat de regelingen van DUO wel degelijk adresafhankelijk zijn voert DUO controles uit, vaak in samenwerkingsprojecten met gemeenten. Vooral bij de uitwonendenbeurs wordt veel

fraude geconstateerd. Omdat gemeenten meewerken in dit project, is daarmee de terugmelding direct geborgd.

Gerede twijfel

Bijna de helft van de afnemers zegt het begrip ‘gerede twijfel’ te hebben gedefinieerd, met de volgende concretisering:

- Er is een functionaris benoemd die door medewerkers kan worden geraadpleegd (36%)
- Er zijn eenduidige criteria/standaarden beschikbaar hoe met het begrip om te gaan (30%)
- Anders (34%)

Uit de interviews blijkt dat het begrip gerede twijfel per afnemer zelf wordt ingevuld, en onder andere afhankelijk is van de vraag of inschrijving in het GBA een voorwaarde is voor de dienst. De criteria die gelden voor gerede twijfel zijn streng. Ondanks grote aantallen onbestelbaar retour, wordt er relatief weinig teruggemeld, wat het relatieve ‘voordeel’ heeft dat gemeenten niet worden overspoeld met terugmeldingen. Gemeenten lopen echter wel signalen mis, die hen kunnen helpen bij het zo actueel en juist mogelijk houden van het GBA.

Alle afnemers gebruiken in bijna alle processen gegevens uit het GBA. Meestal vraagt men aan de eigen klanten ook zelf nog aan te geven wat de persoons- en adresgegevens zijn. Vervolgens vergelijkt men deze. Of er dan sprake is van gerede twijfel is enerzijds afhankelijk van het gegeven waarover men praat, anderzijds van de regeling die het betreft. Zo is er eenvoudiger te bepalen of er sprake is van gerede twijfel als het persoonsgegevens betreft (spelling van de naam, voornamen, de geboortedatum, etc.). Een afwijking is vrijwel altijd problematisch.

Bij adresgegevens is dit al veel moeilijker. Soms omdat het toevoegingen betreft die het GBA niet kent, maar die wel functioneel zijn (kamernummer aanduidingen, bijvoorbeeld). Anderzijds omdat de regeling het juiste adres in het GBA niet als voorwaarde stelt, of omdat de afnemer een correspondentieadres wenselijk vindt, terwijl dit niet in het GBA-register voorhanden is. Adresverschillen hoeven dus niet problematisch te zijn, wat het moeilijker maakt om te beoordelen of een terugmelding op het GBA-gegeven nodig is.

Naast de vergelijkingen met het GBA is de ‘onbestelbaar retourpost’ een belangrijke mogelijke aanleiding voor gerede twijfel. Hier zien we grote terughoudendheid bij de afnemers. Vaak wordt een tweede brief gestuurd, worden aangetekende brieven gestuurd en zoekt men zelf uit waar de persoon in kwestie dan wel bereikbaar is. Vindt men een nieuw adres, dan voegt men dat toe in de eigen administratie, als correspondentieadres, of als ‘pen-adres’, maar men meldt dit niet terug. Er is geen gerede twijfel aan de juistheid van het GBA-adres, maar men heeft slechts een ‘aanvullend adres’ aangetroffen. De eisen die worden gesteld aan gerede twijfel zijn hoog (men moet het vermoeden van onjuistheid kunnen bewijzen) en men acht zich juridisch niet gelegitimeerd om de extra informatie terug

te melden. Een organisatie die wel vaak terugmeldt op basis van gerede twijfel is de Belastingdienst, onder andere vanwege het feit dat zij eigen buitendienstcapaciteit heeft. Veelal zijn door hun eigen medewerkers geconstateerde afwijkende adressen de basis voor een terugmelding.

Reactie op terugmelding

Bronhouders moeten binnen een wettelijke termijn van vijf dagen reageren op een terugmelding. Meer dan de helft van de afnemers geeft aan dat de wettelijke termijn niet altijd wordt gehaald, 21% van hen ervaart daarvan hinder, zoals:

- Vertraging proces.
- Onjuiste informatie, omdat men niet up-to-date is.
- Klachten en vragen van klanten.

4.3 Suggesties voor verbetering van het terugmeldproces

Aan de afnemers is de (open) vraag voorgelegd wat volgens hen kan bijdragen aan optimalisatie van het terugmeldproces. Uit de antwoorden zijn de volgende antwoordcategorieën gedestilleerd:

- Verbeteren van de procedure en IT ondersteuning van het terugmelden. Zaken die zijn genoemd zijn:
 - het verbeteren van de eenduidigheid van de procedures;
 - verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie;
 - het mogelijk maken om te kunnen terugmelden op onvolledigheid van de GBA;
 - snelle implementatie digimelding;
 - het aanwijzen van één contactpersoon per organisatie;
 - meer informatie verstrekken over de reden van de terugmelding.
- Meer bekendheid geven aan de terugmeldprocedure.
- Begrip ‘gerede twijfel’ helder definiëren.
- Het stimuleren van de toename van het aantal terugmelders en het aantal terugmeldingen, door burgers aan te spreken op hun belang en verantwoordelijkheid om NAW gegevens tijdig door te geven; eventueel sancties opleggen.

De behoefte aan ondersteuning blijkt bij de afnemers iets groter te zijn dan bij de gemeenten: 9% van hen beantwoordt de vraag daarnaar bevestigend en ze vragen met name om informatie-voorziening en begeleiding bij het inregelen van de processen.

Ook de behoefte aan specifieke voorlichting is bij de afnemers iets groter dan bij de gemeenten, namelijk 12%. Als beoogde doelgroep worden de verantwoordelijken (teamleiders, proceseigenaren) binnen de organisatie genoemd, waarbij de boodschap gericht zou moeten doel van de GBA.

Borging samenhang in de keten

Uit de interviews blijkt dat de samenhang in de keten van terugmelding maar zeer beperkt is geborgd. Daarvoor zijn allereerst technisch/functionele redenen aan te voeren, omdat de TMV-applicatie niet voorziet in de mogelijkheid om processen-verbaal, andere documenten en contactinformatie mee te sturen.

Een belangrijker aangevoerd argument is de wijze waarop de afdelingen Burgerzaken (kunnen) omgaan met terugmeldingen. Allereerst reageert men niet altijd even snel op de terugmelding. Daarnaast worden de terugmeldingen altijd in onderzoek gezet, ook als de meldende partij over een formele verklaring met de juiste gegevens beschikt. Er is geen bevoegdheid om op grond van een formele verklaring van een andere overheidsorganisatie, over te gaan tot ambtshalve wijzigen.

Er zijn in de interviews diverse voorbeelden gegeven van hoe de procedures 'adres in onderzoek' en Verhuisd Onbekend Waarheen (VOW) verduidelijkt en geüniformeerd zouden kunnen worden. Daarmee wordt de taak van de afdelingen Burgerzaken duidelijker, de borging in de keten tussen bronhouders en alle categorieën afnemers sterker en de kwaliteit van de GBA-gegevens beter.

RV/gw/11-854.2
15 november 2011

Bijlage 1: Gehanteerde vragenlijsten

Enquête gemeenten

Vraag 1

Naam:
Functie:
Organisatie:
E-mailadres:
Telefoonnummer:

Vraag 2

In welke mate wordt de GBA als basisregistratie gebruikt door uw gemeente?

- A. Binnen alle relevante werkprocessen
- B. Binnen een deel van de relevante werkprocessen
- C. Geen gebruik van GBA
- D. Anders

Indien antwoordoptie B of C wordt gekozen volgt verdiepingsvraag 2.1

Verdiepingsvraag 2.1

Wat moet er nog gebeuren om de basisregistratie personen volledig te hebben ingevoerd binnen alle relevante werkprocessen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- A. Het opstellen van de binnengemeentelijke verordening en bijlagen
- B. Alle afdelingen moeten geïnformeerd worden over de invoering van de basisregistratie personen
- C. Er moet een (nieuwe) projectleider worden aangesteld
- D. Er is onvoldoende overzicht op de planning om hierover een uitspraak te doen
- E. Anders

Vraag 3

Heeft er na het autorisatiebesluit een wijziging in uw taken plaatsgevonden?

- A. Ja
- B. Nee

Indien antwoordoptie A wordt gekozen volgt verdiepingsvraag 3.1

Verdiepingsvraag 3.1

Is het autorisatiebesluit (en dientengevolge hiervan mogelijk de verstrekking van persoonsgegevens) hierop tijdig aangepast?

- A. Ja
- B. Nee

Vraag 4

Is inschrijving in de GBA (met een actueel adres) voorwaardelijk voor uitvoering van uw taak of taken?

- A. Ja
- B. Nee

Indien antwoordoptie A wordt gekozen volgt verdiepingsvraag 4.1

Verdiepingsvraag 4.1

Voor welke producten en/of diensten geldt dit?

Respondenten kunnen zelf een antwoord formuleren

RV/gw/11-854.2
15 november 2011

Vraag 5

Hanteert uw gemeente naast de GBA een andere administratie met persoons- en adresgegevens?

- A. Ja
- B. Nee

Vraag 6

In welke mate wordt de TMV gebruikt door uw gemeente?

- A. Binnen alle relevante werkprocessen
- B. Binnen een deel van de relevante werkprocessen
- C. Geen gebruik van de TMV
- D. Anders

Indien antwoordoptie B,C of D wordt gekozen volgt verdiepingsvraag 6.1

Verdiepingsvraag 6.1

Welke belemmeringen bestaan binnen uw gemeente om terug te melden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- A. Privacy van gegevens
- B. Wetgeving anders dan de Wet GBA
- C. Nog geen beschikking over terugmeldapplicatie
- D. Techniek/ICT
- E. Communicatie
- F. Belangenconflict
- G. Proces niet ingeregeld/ geen prioriteit
- H. Anders

Vraag 7

Is in uw gemeente het begrip 'gerede twijfel' gedefinieerd?

- A. Ja
- B. Nee

Vraag 8

Op welke wijze heeft u het begrip 'gerede twijfel' in uw processen belegd? (meerdere antwoorden mogelijk)

- A. Er zijn eenduidige criteria/standaarden beschikbaar hoe met het begrip om te gaan
- B. Er is een functionaris benoemd die door medewerkers kan worden geraadpleegd
- C. Anders

Vraag 9

Krijgt u op elke terugmelding binnen de wettelijke termijn van vijf dagen een reactie?

- A. Ja
- B. Nee

Vraag 10

Op welke wijze heeft uw gemeente geborgd dat terugmeldingen adequaat worden onderzocht? (meerdere antwoorden mogelijk)

- A. Iedere terugmelding wordt bekeken
- B. Iedere terugmelding wordt goedgekeurd voordat deze wordt verwerkt
- C. De indiener krijgt een reactie
- D. Middels toetsing aan eenduidige criteria
- E. Middels dossiervorming voor onderzoek
- F. Middels uitvoering van huiscontroles
- G. Niet
- H. Anders

RV/gw/11-854.2
15 november 2011

Vraag 11

Hoe wordt de voortgang van het onderzoek van een terugmelding bewaakt?

- A. Door een functionaris
- B. Door periodieke voortgangsrapportages
- C. Ad hoc
- D. Niet
- E. Anders

Vraag 12

Ondervindt u hinder in uw processen doordat partijen waarmee uw gemeente samenwerkt geen terugmeldingen verrichten?

- A. Ja
- B. Nee

Indien antwoordoptie A wordt gekozen volgt verdiepingsvraag 12.1

Verdiepingsvraag 12.1

Welke hinder ondervindt u hierdoor?

De respondent kan hier zelf een antwoord formuleren.

Vraag 13

Wat kan volgens u bijdragen aan optimalisatie van het terugmeldproces?

De respondent kan hier zelf een antwoord formuleren.

Vraag 14

Heeft u behoefte aan ondersteuning anders dan met betrekking tot de aansluiting op de GBA en het kunnen doen van een terugmelding?

- A. Ja
- B. Nee

Indien antwoordoptie A wordt gekozen volgt verdiepingsvraag 14.1

Verdiepingsvraag 14.1

Waaruit zou deze ondersteuning moeten bestaan?

De respondent kan hier zelf een antwoord formuleren.

Vraag 15

Heeft u behoefte aan specifieke voorlichting in de relatie tussen de GBA en uw taakuitvoering?

- A. Ja
- B. Nee

Indien antwoordoptie A wordt gekozen volgt verdiepingsvraag 15.1

Verdiepingsvraag 15.1

Wat is de beoogde doelgroep en wat zou de boodschap moeten zijn?

De respondent kan hier zelf een antwoord formuleren.

RV/gw/11-854.2
15 november 2011

Enquête afnemers

Vraag 1

Naam:
Functie:
Organisatie:
E-mailadres
Telefoonnummer:

Vraag 2

In welke mate wordt de GBA als basisregistratie gebruikt door uw organisatie?

- A. Binnen alle relevante werkprocessen
- B. Binnen een deel van de relevante werkprocessen
- C. Geen gebruik GBA
- D. Anders

Indien voor antwoordoptie B,C of D gekozen wordt volgt verdiepvingsvraag 2.1

Verdiepvingsvraag 2.1

Waarom wordt de GBA nog niet alle relevante werkprocessen gebruikt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- A. Onvoldoende prioriteit
- B. Onvoldoende capaciteit
- C. Onvoldoende budget
- D. Onvoldoende belang
- E. Er dienen aanpassingen in de eigen informatiesystemen plaats te vinden
- F. Onvoldoende informatie
- G. Anders

Vraag 3

Heeft er na het autorisatiebesluit een wijziging in uw taken plaatsgevonden?

- A. Ja
- B. Nee

Indien antwoordoptie A wordt gekozen volgt verdiepvingsvraag 3.1

Verdiepvingsvraag 3.1

Is het autorisatiebesluit (en dientengevolge hiervan mogelijk de verstrekking van persoonsgegevens) hierop tijdig aangepast?

- A. Ja
- B. Nee

Vraag 4

Is inschrijving in de GBA (met een actueel adres) voorwaardelijk voor uitvoering van uw taak of taken?

- A. Ja
- B. Nee

Indien antwoordoptie A wordt gekozen volgt verdiepvingsvraag 4.1

RV/gw/11-854.2
15 november 2011

Verdiepingsvraag 4.1

Voor welke producten en/of diensten geldt dit?

De respondent kan zelf een antwoord formuleren.

Vraag 5

Hanteert uw organisatie naast de GBA een andere administratie met persoons- en adresgegevens?

- A. Ja
- B. Nee

Vraag 6

In welke mate wordt de TMV gebruikt door uw organisatie?

- A. Binnen alle relevante werkprocessen
- B. Binnen een deel van de relevante werkprocessen
- C. Geen gebruik van de TMV
- D. Anders

Indien antwoordoptie B, C of D wordt gekozen volgt verdiepingsvraag 6.1

Verdiepingsvraag 6.1

Welke belemmeringen bestaan binnen uw gemeente om terug te melden? (meerdere antwoorden mogelijk)

- A. Privacy van gegevens
- B. Wetgeving anders dan de Wet GBA
- C. Nog geen beschikking over terugmeldapplicatie
- D. Techniek/ICT
- E. Communicatie
- F. Belangenconflict
- G. Proces niet ingeregeld/geen prioriteit
- H. Anders

Vraag 7

Is in uw organisatie het begrip 'gerede twijfel' gedefinieerd?

- A. Ja
- B. Nee

Vraag 8

Op welke wijze heeft u het begrip 'gerede twijfel' in uw processen belegd? (meerdere antwoorden mogelijk)

- A. Er zijn eenduidige criteria/standaarden beschikbaar hoe met het begrip om te gaan
- B. Er is een functionaris benoemd door medewerkers kan worden geraadpleegd
- C. Anders

Vraag 9

Krijgt u op elke terugmelding binnen de wettelijke termijn van vijf dagen een reactie?

- A. Ja
- B. Nee

Vraag 10

Ondervindt u hinder in uw processen doordat gemeenten waarnaar u terug meld niet of onvoldoende op uw terugmeldingen reageren?

- A. Ja
- B. Nee

Indien antwoordoptie A wordt gekozen volgt verdiepingsvraag 10.1

RV/gw/11-854.2
15 november 2011

Verdiepingsvraag 10.1

Welke hinder ondervindt u hierdoor?

De respondent kan zelf een antwoord formuleren.

Vraag 11

Wat kan volgens u bijdragen aan optimalisatie van het terugmeldproces?

De respondent kan zelf een antwoord formuleren

Vraag 12

Heeft u behoefte aan ondersteuning anders dan met betrekking tot de aansluiting?

- A. Ja
- B. Nee

Indien antwoordoptie A wordt gekozen volgt verdiepingsvraag 12.1

Verdiepingsvraag 12.1

Waaruit zou deze ondersteuning moeten bestaan?

De respondent kan zelf een antwoord formuleren

Vraag 13

Heeft u behoefte aan specifieke voorlichting in de relatie tussen de GBA en uw taakuitvoering?

- A. Ja
- B. Nee

Indien antwoordoptie A wordt gekozen volgt verdiepingsvraag 13.1

Verdiepingsvraag 13.1

Wat is de beoogde doelgroep en wat zou de boodschap moeten zijn?

De respondent kan zelf een antwoord formuleren.