

Niet meer naar de bekende weg vragen

Onderzoek naar het gebruik van basisregistraties bij contacten met burgers en bedrijven door organisaties die publieke taken uitvoeren

Eindrapportage 1.3

26 maart 2013

Niet meer naar de bekende weg vragen

Onderzoek naar het gebruik van basisregistraties bij contacten met burgers en bedrijven door organisaties die publieke taken uitvoeren

Eindrapportage 1.3

Nieuwegein, 26 maart 2013

Dr. Ir. H.F.L. Kaltenbrunner Msc

Drs. J.J. van der Heijden

P. Stokman Msc

Versie	Datum	Status rapportage - aard van de wijziging
0.1	1 oktober 2012	Tussenrapportage
0.2	21 november 2012	Concept eindrapportage met aanpassingen naar aanleiding van de bijeenkomst van de begeleidingscommissie
1.0	12 december 2012	Definitief eindrapport
1.1	26 januari 2013	Definitief eindrapport (aanpassing voor de aanduiding van de omvang van gebruikers)
1.2	20 maart 2013	Definitief eindrapport (verduidelijking facultatief gebruik basisregistraties door scholen)
1.3	26 maart 2013	Definitief eindrapport (nadere verduidelijking gebruik basisregistraties door scholen)

Inhoud

1	Inleiding.....	7
1.1	Achtergrond	7
1.2	Verantwoording	8
1.3	Leeswijzer	8
2	Basisregistraties: een overzicht	9
2.1	Stakeholders in het stelsel van basisregistraties	9
2.2	Stelselvoorzieningen	12
3	Werkwijze en afbakening van het onderzoek.....	13
3.1	Werkwijze van het onderzoek	13
3.3	Afbakening van het onderzoek.....	14
4	Onderzoeksresultaten.....	19
4.1	Mate van gebruik van de basisregistraties	19
4.2	Analyse van de mate van gebruik	22
5	Bevindingen	25
5.1	Hoe zijn de bevindingen gestructureerd?	25
5.2	Organisatorische knelpunten.....	27
5.3	Inhoudelijke knelpunten.....	33
5.4	Technische knelpunten	37
5.5	Gebruikergelateerde knelpunten	41
6	Synthese en aanbevelingen.....	45
6.1	Synthese van ervaren belemmeringen	45
6.2	Aanbevelingen.....	47
I.	Afkortingen	51
II.	Het stelsel van basisregistraties	53
III.	Overzicht van de geselecteerde werkprocessen.....	55

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

e-overheid, i-NUP en basisregistraties

Met de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid (i-NUP) wordt de basisinfrastructuur gerealiseerd voor de e-overheid. Binnen het i-NUP worden bouwstenen geïmplementeerd die ervoor zorgen dat informatie snel en probleemloos kan worden uitgewisseld tussen burgers en overheden, tussen bedrijven en overheden en tussen overheden onderling. Door toepassing van deze bouwstenen kunnen werkprocessen slimmer en efficiënter worden ingericht.

Een belangrijk onderdeel van het i-NUP bestaat uit de ontwikkeling van in totaal dertien basisregistraties. De basisregistraties worden beheerd en bijgehouden door overheden. Inmiddels zijn negen van de dertien basisregistraties operationeel. De werkzaamheden verschuiven daarom van de ontwikkeling van de basisregistraties naar het in werking brengen van het stelsel. Het gaat hier onder andere om het verder ontsluiten van basisregistraties voor de gebruikers¹ en het stimuleren van het gebruik.

De toegevoegde waarde van basisregistraties

Eén van de voordelen van de basisregistraties is dat overheden en Overige Gebruikers voor werkprocessen minder gegevens hoeven uit te vragen bij burgers en bedrijven, omdat deze gegevens al beschikbaar zijn in de basisregistraties. Hierdoor nemen de administratieve lasten van zowel bedrijven als burgers af en kan de dienstverlening worden verbeterd. Een bijkomend voordeel is de toenemende betrouwbaarheid van de gegevens in de basisregistraties. Hierdoor neemt de kans op onjuiste of onvolledige gegevensaanlevering af en worden vertragingen van werkprocessen steeds vaker voorkomen.

Onderzoek naar het gebruik van basisregistraties

Het Cluster Stelsel Oplossingen en UitvoeringsTraject (STOUT) voert in 2012 een aantal projecten uit dat een gedetailleerd beeld moet geven van het daadwerkelijke gebruik van de tot dusver ontwikkelde basisregistraties. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft in 2010 het onderzoek 'Te veel gevraagd?'² uit laten voeren om na te gaan welke indieningsvereisten gemeenten hanteren voor hun zestig meest gevraagde producten. Uit dit verkennend onderzoek blijkt dat gemeenten om uiteenlopende redenen veel overbodige gegevens van burgers en bedrijven vragen voor vergunningen, ontheffingen en overige producten.

Om een actueel beeld te krijgen van de mate van gebruik van basisregistraties bij uitvoeringsorganisaties, heeft SIRA Consulting het onderzoek 'Niet naar de bekende weg vragen' uitgevoerd voor het Cluster STOUT. In dit onderzoek is bij 16 landelijke en regionale organisaties - de gebruikers - nagegaan in hoeverre de basisregistraties worden gebruikt bij de dienstverlening aan burgers en bedrijven. Het gaat hierbij om uitvoeringsorganisaties van de overheid en private gebruikers die een publieke taak uitvoeren. Verder heeft een analyse plaatsgevonden van de belangrijkste redenen voor deze organisaties om basisregistraties niet te gebruiken. De resultaten van het onderzoek zijn vastgelegd in deze rapportage.

¹ Organisaties die de basisregistraties gebruiken worden afnemers of gebruikers genoemd. In dit rapport wordt de term gebruikers gehanteerd.

² 'Te veel gevraagd? Minder indieningsvereisten, meer service', Zenc (2010).

1.2 Verantwoording

De resultaten over het gebruik van de basisregistraties zijn gebaseerd op de feitelijke aanvraagprocedures zoals deze worden gehanteerd door de uitvoerende organisaties. Deze resultaten zijn een objectieve weergave van de situatie ten tijde van de uitvoering van het onderzoek (zie hoofdstuk 4).

De inventarisatie van de oorzaken voor het niet gebruiken van de basisregistraties en de analyse hiervan zijn gebaseerd op interviews. De bevindingen van het onderzoek zijn hierdoor - weliswaar tegen de achtergrond van concrete voorbeelden - een weergave van de percepties en meningen van de respondenten (zie hoofdstuk 5).

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk twee schetst de organisatie en structuur van de basisregistraties en stelselvoorzieningen. Hierbij wordt aandacht besteed aan de verschillende stakeholders die een rol spelen bij het ontwikkelen, operationeel maken en gebruiken van de basisregistraties.

Hoofdstuk drie gaat in op de werkwijze en de afbakening van het onderzoek. Na een beknopte uitleg van de aanpak van het onderzoek wordt een overzicht gegeven van de actuele stand van zaken van de beschikbaarheid van de 13 basisregistraties, van de betrokken 16 gebruikers en de voor dit onderzoek geselecteerde 50 werkprocessen.

In hoofdstuk vier worden de resultaten van het onderzoek samengevat en geanalyseerd. De resultaten maken duidelijk in welke mate de basisregistraties bij de 50 werkprocessen geraadpleegd worden door de verschillende gebruikers. De analyse verschaft onder meer inzicht in de verschillen van het gebruik van de basisregistraties tussen Manifestgroeppartijen en Overige Gebruikers.

Hoofdstuk vijf gaat in op de bevindingen van het onderzoek. Hierbij worden 14 knelpunten beschreven en de perceptie van de gebruikers wordt door voorbeelden geïllustreerd. Tevens is een schets opgenomen van de situatie rondom ieder knelpunt die vervolgens wordt aangevuld door een korte analyse per knelpunt.

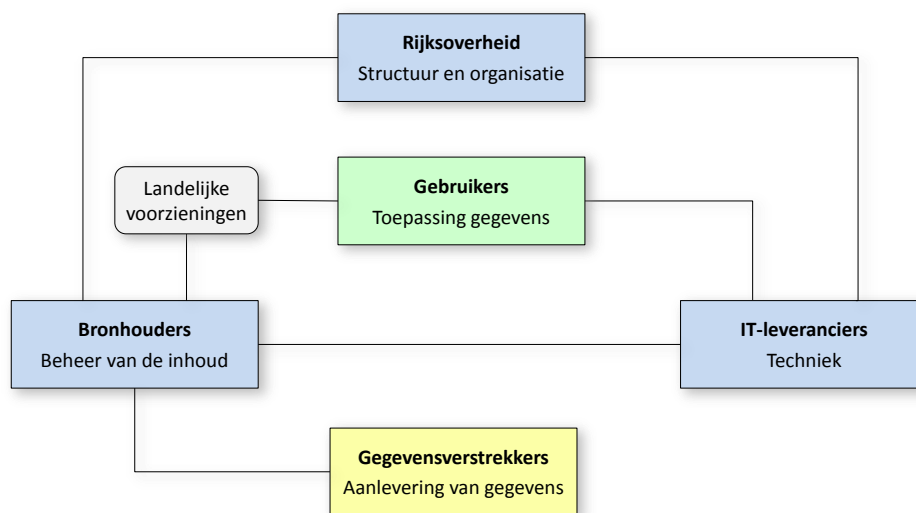
Hoofdstuk zes bevat de synthese en aanbevelingen. De synthese gaat over de hoofdlijnen van de belemmeringen voor het gebruik van basisregistraties, zoals deze door de gebruikers worden ervaren. In de aanbevelingen is een aantal punten verwoord die een bijdrage kunnen leveren voor een verbetering van het gebruik van basisregistraties.

NB. In dit rapport worden veel afkortingen gebruikt. Waar mogelijk zijn deze in de tekst toegelicht of in de voetnoten verklaard. Een volledig overzicht van de afkortingen is opgenomen in bijlage I.

2 Basisregistraties: een overzicht

2.1 Stakeholders in het stelsel van basisregistraties

Binnen het stelsel van basisregistraties is een groot aantal stakeholders actief die verschillende rollen hebben bij het verzamelen, beheren en uitwisselen van informatie. In de onderstaande figuur zijn de vijf typen stakeholder en de primaire onderlinge relaties schematisch weergegeven.



Figuur . Schematische weergave van de stakeholders binnen het stelsel van basisregistraties.

In de bovenstaande figuur worden vijf verschillende typen stakeholders onderscheiden:

1. Rijksoverheid: Structuur en organisatie
2. Bronhouders: Beheer van de inhoud
3. IT-leveranciers: Techniek
4. Gebruikers: Toepassing van gegevens voor de eigen werkprocessen
5. Gegevensverstrekkers: Aanlevering van gegevens

Interactie tussen stakeholders is bepalend voor de kwaliteit van de basisregistraties

De gegevens in basisregistraties moeten juist, volledig en actueel zijn om in de praktijk ook bruikbaar te zijn. Om dit te realiseren, moeten alle stakeholders in de keten samenwerken.

De gegevensverstrekker moet juiste, volledige en actuele gegevens aanleveren. Daarna is het van cruciaal belang dat de bronhouders de door de gegevensverstrekkers aangeleverde informatie goed controleren, voordat deze in de basisregistraties wordt opgenomen. Ook de gebruiker speelt een rol bij het bewaken van de kwaliteit van de gegevens. Als een gebruiker constateert dat gegevens in de basisregistraties niet juist of onvolledig zijn, dan moet hij dit terugmelden aan de bronhouder.

Ad. 1. Rijksoverheid: Structuur en organisatie

De Rijksoverheid heeft het totale stelsel van basisregistraties ontworpen, gerealiseerd en beschikbaar gesteld:

- **Ontwerp.** De Rijksoverheid heeft bepaald welke informatie er per basisregistratie beschikbaar moet zijn en aan welke standaarden de gegevens moeten voldoen. Het gaat hierbij vooral om kwaliteitskenmerken die waarborgen dat de gegevens in basisregistraties betrouwbaar zijn. Om die reden zijn gebruikers verplicht bij het constateren van fouten en onvolkomenheden in basisregistraties een terugmelding³ te doen bij de bronhouders.
Daarnaast heeft de Rijksoverheid wettelijk vastgelegd welke typen organisaties gebruik moeten of mogen maken van de basisregistraties en op welke wijze. Of het gebruik van de gegevens verplicht is, hangt ervan af of zij authentiek⁴ zijn.
- **Realisatie.** De Rijksoverheid heeft een aantal bestaande registraties aangewezen als basisregistratie. Een voorbeeld hiervan is de registratie die de Belastingdienst bijhoudt over inkomens. Deze voorheen interne registratie is aangewezen als de Basisregistratie Inkomen (BRI). Daarnaast zijn en worden in opdracht van de Overheid nieuwe basisregistraties ontwikkeld.
De Rijksoverheid heeft per basisregistratie de bronhouder(s) aangewezen, die verantwoordelijk zijn voor het beheren en ter beschikking stellen van de inhoud in de betreffende registratie.
- **Beschikbaarheid.** Om toegang te krijgen tot de verschillende basisregistraties, is of wordt voor iedere basisregistratie, indien nodig, een aparte landelijke voorziening ontwikkeld. Deze landelijke voorzieningen⁵ maken de aansluiting van een gebruiker op de basisregistraties mogelijk, zodat de benodigde gegevens kunnen worden opgevraagd.

Ad. 2. Bronhouders: Beheer van de inhoud

De Rijksoverheid bepaalt welke informatie in de basisregistraties beschikbaar wordt gesteld, maar beheert deze registraties niet zelf. Het beheer van de basisregistraties is neergelegd bij bronhouders. Dit zijn, afhankelijk van de basisregistratie, uitvoeringsorganisaties, gemeenten of Kamers van Koophandel. Bronhouders hebben geen invloed op welke gegevens worden opgeslagen of de wijze waarop dit wordt gedaan, omdat dit door de Rijksoverheid wettelijk is vastgelegd.

De primaire taak van bronhouders is het controleren van de door gegevensverstrekkers aangeleverde gegevens en het invoeren hiervan in de basisregistratie. De bronhouders zijn hiermee verantwoordelijk voor de juistheid, actualiteit en volledigheid van de gegevens.

Daarnaast hebben bronhouders soms een rol bij het ontsluiten van informatie voor gebruikers, bijvoorbeeld als voor een registratie nog geen landelijke voorziening beschikbaar is. De basisregistratie BLAU⁶ zal in de toekomst de gegevens uit de polisadministratie van UWV bevatten. BLAU is nog in ontwikkeling en heeft daarom nog geen landelijke voorziening. Als een gebruiker gegevens uit de polisadministratie wil betrekken, dan kan dat alleen als er afspraken zijn gemaakt met het UWV als bronhouder. In een dergelijke situatie is de bronhouder ook de verstrekker van gegevens.

³ Bij een terugmelding geeft de gebruiker de geconstateerde onvolkomenheden door aan de bronhouder.

⁴ Gebruikers zijn wettelijk verplicht om authentieke gegevens uit de basisregistraties te halen. Concreet betekent dit dat deze gegevens niet bij aanvragers mogen worden uitgevraagd.

⁵ Er bestaat het voornemen om naast deze aparte landelijke voorzieningen een viertal stelselvoorzieningen (Digikoppeling, Digimelding, Digilevering en Stelselcatalogus) operationeel te maken om de gegevensuitwisseling met en tussen de basisregistraties te ondersteunen.

⁶ Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uikeringsverhoudingen

Ad. 3. IT-leveranciers: Techniek

De landelijke voorzieningen vormen het ontsluitingsmechanisme dat gebruikers in staat stelt om gegevens op te vragen uit basisregistraties. Om deze gegevens vervolgens te kunnen gebruiken, schakelen gebruikers een IT-leverancier in om de opgevraagde gegevens te koppelen aan de eigen systemen. In de praktijk zijn er twee mogelijkheden om deze koppeling tot stand te brengen:

- ▣ Via een interne IT-afdeling
- ▣ Via een externe, commerciële IT-leverancier.

Ook bronhouders kunnen afhankelijk zijn van interne of externe IT-leveranciers. Bronhouders moeten immers ook over een koppeling beschikken tussen hun eigen systeem en de basisregistratie die zij beheren. Een voorbeeld van de situatie met interne IT-leveranciers is de Basisregistratie Inkomen. De BRI is gebaseerd op het bestaande systeem van de Belastingdienst, waardoor deze voor het beheer geen aparte leverancier in de arm heeft hoeft te nemen.

Een voorbeeld van de situatie met externe, commerciële IT-leveranciers zijn de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG). De bronhouders van de BAG, gemeenten, zijn voor hun beheersactiviteiten afhankelijk van IT-leveranciers. Bij de BAG hebben gemeenten ook de rol van gebruikers.

Ad. 4. Gebruikers: Toepassing gegevens voor eigen werkprocessen

Gebruikers zijn organisaties of bedrijven die door de Rijksoverheid zijn aangewezen om een publieke taak uit te voeren en die hiervoor gegevens uit de basisregistraties moeten of kunnen gebruiken. Gebruikers passen de opgevraagde gegevens toe als input voor de eigen werkprocessen. Gegevens die in de basisregistratie beschikbaar zijn, hoeven dan niet meer door de aanvragers te worden aangeleverd. Werkprocessen kunnen hierdoor efficiënter worden ingericht en dit zorgt voor een vermindering van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven. Daarnaast neemt de kans op fouten af door het gebruik van betrouwbare gegevens in de basisregistraties.

In de basisregistraties zijn twee soorten gegevens opgenomen: authentieke en niet-authentieke gegevens. Gebruikers zijn wettelijk verplicht om zogenaamde authentieke gegevens uit de basisregistraties te halen; deze gegevens mogen niet worden opgevraagd bij de aanvrager. Voor niet-authentieke gegevens is het gebruik van de basisregistraties wenselijk, maar niet verplicht.

Ad. 5. Gegevensverstrekkers: Levering van gegevens

De gegevens in de basisregistraties zijn afkomstig van gegevensverstrekkers. Dit zijn zowel personen als ook organisaties. Bij private partijen gaat het om burgers en bedrijven die gegevens verstrekken over zichzelf of hun de activiteiten. Het is ook mogelijk dat private partijen gegevens leveren over andere private partijen. Een voorbeeld zijn bedrijven die aan het UWV en aan de Belastingdienst gegevens verstrekken over aan werknemers uitbetaalde lonen en de ingehouden premies.

Bij publieke partijen gaat het om overheidsorganen die informatie aanleveren die zijzelf hebben verzameld of die bij hen door andere partijen zijn aangeleverd.

Organisaties hebben vaak met meerdere rollen

Uit het bovenstaande blijkt dat bepaalde organisaties ten aanzien van basisregistraties meerdere rollen kunnen hebben. Zo hebben bijvoorbeeld gemeenten drie rollen: zij zijn tegelijk gebruikers, bronhouders en gegevensvertrekkers van de GBA en BAG.

De RDW (Dienst Wegverkeer) heeft ook drie rollen: Hij is bronhouder van de BRV, gebruiker van de GBA, NHR en BRV en tenslotte IT-leverancier voor garages en erkenningshouders, die via een door RDW ontwikkelde applicatie de gegevens in de BRV gebruiken voor het uitvoeren van werkprocessen.

2.2 Stelselvoorzieningen

Er zijn in vier stelselvoorzieningen gepland, die de basisregistraties ondersteunen om hun inhoud eenduidig te ontsluiten voor alle gebruikers, de circa 900 overheidsorganisaties. De overheid is voornemens om de vier stelselvoorzieningen in 2012 in gebruik te nemen. Deze stelselvoorzieningen zijn dan nog niet volledig ontwikkeld en de focus ligt daarbij op het opdoen van ervaringen om op basis daarvan verdere ontwikkeling van de stelselvoorzieningen vorm te geven.

De vier stelselvoorzieningen kunnen in het kort als volgt worden omschreven:⁷

- Digikoppeling bestaat uit een set standaarden voor digitaal berichtenverkeer tussen overheidsorganisaties. Een organisatie die Digikoppeling heeft geïmplementeerd, kan eenvoudig digitaal berichten uitwisselen met andere overheidsorganisaties. Aanbieders van gegevens publiceren hun informatiediensten via het serviceregister van Digikoppeling. Dit register bevat een catalogus van informatiediensten die een overheidsorganisatie via Digikoppeling kan afnemen.
- Digilevering. Via deze stelselvoorziening kunnen gebruikers zich abonneren op berichten uit de basisregistraties. Digilevering verspreidt de berichten op basis van deze abonnementen.
- Digimelding. Basisregistraties moeten zo betrouwbaar mogelijk zijn. Gebruikers moeten daarom melding maken van mogelijk onjuiste gegevens. Digimelding is de generieke voorziening voor het melden van onjuistheden in basisregistraties op een uniforme manier.
- Stelselcatalogus. De gebruikers van basisregistraties, zoals overheden en instellingen, moeten weten welke gegevens ze precies in handen hebben. De Stelselcatalogus is een online catalogus die de structuur van het stelsel van basisregistraties beschrijft en de definities van soorten objecten, gegevens en berichten beschrijft. Met die informatie kunnen gebruikers gegevens uit de basisregistratie(s) makkelijker inpassen in hun eigen werkprocessen.

De stand van zaken van de doorontwikkeling van deze vier stelselvoorzieningen en het gebruik daarvan veranderen continu en wij verwijzen derhalve hiervoor naar de website www.e-overheid.nl.

⁷ Deze informatie is direct afkomstig van de website www.e-overheid.nl

3 Werkwijze en afbakening van het onderzoek

3.1 Werkwijze van het onderzoek

Het onderzoek 'Niet meer naar de bekende weg vragen' is onderverdeeld in 4 fasen:

Fase 1. Selectie van werkprocessen en organisaties.

In deze fase zijn in overleg met de opdrachtgever 50 werkprocessen geselecteerd voor het onderzoek. Deze 50 werkprocessen worden uitgevoerd door 16 gebruikers. Daarnaast is in fase 1 de onderzoeks-aanpak nader uitgewerkt en vastgelegd in een Plan van Aanpak.

Fase 2. Inventariseren en vergelijken van informatievraag en -aanbod.

De informatievraag is in kaart gebracht door het analyseren van de aanvraagformulieren die de betrokken organisaties gebruiken voor elk van de 50 werkprocessen.

Het informatieaanbod is geïnventariseerd door het samenstellen van een volledige lijst van de informatie die beschikbaar is in de basisregistraties. Hiervoor zijn de catalogi gebruikt die voor iedere basisregistratie zijn samengesteld in opdracht van de Rijksoverheid. Voor ieder gegeven dat in basisregistraties is opgenomen, is wettelijk bepaald of het om een authentiek gegeven gaat of niet. Voor authentieke gegevens geldt dat gebruikers wettelijk verplicht zijn om deze gegevens uit de basisregistraties te gebruiken en dat deze gegevens niet mogen worden opgevraagd bij de aanvrager.

Door de informatievraag te vergelijken met het informatieaanbod, wordt duidelijk welke informatie gebruikers uit de basisregistraties moeten halen c.q. kunnen halen.

Fase 3. Achterhalen redenen voor het opnieuw vragen van reeds beschikbare informatie.

Er zijn interviews uitgevoerd met de 16 gebruikers om te achterhalen waarom voor de geselecteerde 50 werkprocessen gegevens bij de aanvragers worden opgevraagd, die al in de basisregistraties beschikbaar zijn. In totaal zijn hiervoor 9 interviews op locatie⁸ en 13 telefonische interviews uitgevoerd. Voorafgaand aan de interviews hebben de respondenten een toelichting en een vragenlijst ontvangen. Van deze interviews zijn verslagen uitgewerkt die ter goedkeuring zijn voorgelegd aan de geïnterviewden. Eventuele opmerkingen zijn verwerkt en de verslagen zijn vervolgens definitief gemaakt en aan de geïnterviewden toegezonden. Deze werkwijze zorgt ervoor dat het verslag de door de respondenten geuite percepties en meningen accuraat weergeeft.

Tijdens de interviews zijn de resultaten van fase 2 getoetst. Daarnaast is geïnventariseerd welke belemmeringen en knelpunten gebruikers ervaren bij het gebruiken van de basisregistraties. De resultaten van fase 3 zijn vastgelegd in een conceptrapportage die afgestemd is met de opdrachtgever.

Fase 4. Analyse van de onderzoeksresultaten en rapportage.

In fase 4 zijn de onderzoeksresultaten nader geanalyseerd en op basis daarvan zijn conclusies en aanbevelingen geformuleerd en opgenomen in de eindrapportage. Dit eindrapport is vervolgens afgestemd met de opdrachtgever en definitief gemaakt.

⁸ Tijdens de interviews op locatie zijn soms meerdere werkprocessen achter elkaar besproken met verschillende contactpersonen.

3.3 Afbakening van het onderzoek

In het onderzoek is een inventarisatie uitgevoerd of en in hoeverre 16 belangrijke gebruikers de beschikbare gegevens in de basisregistraties onnodig opvragen bij bedrijven en burgers. In deze paragraaf is toegelicht welke basisregistraties zijn onderzocht, welke gebruikers zijn geraadpleegd en welke 50 werkprocessen zijn geselecteerd voor dit project.

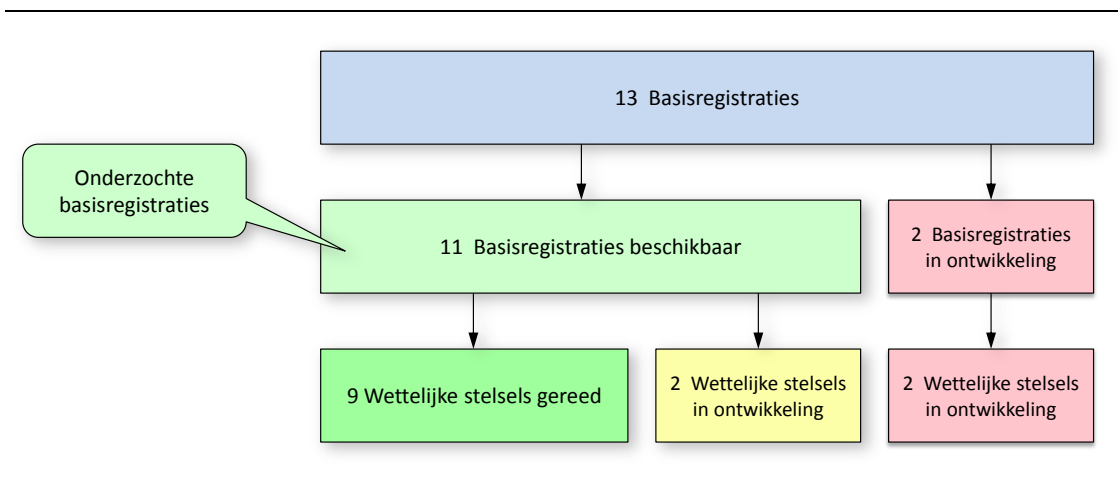
Basisregistraties: Beschikbaarheid en ontwikkelingen

In totaal worden dertien basisregistraties ontwikkeld. Elf basisregistraties zijn inmiddels beschikbaar en twee registraties worden nog ontwikkeld. Voor deze laatste twee⁹ geldt dat de gegevens nog niet toegankelijk zijn en dat zij daarom in dit onderzoek niet zijn meegenomen.

Bij twee van de elf beschikbare registraties, de Registratie Niet Ingezetenen (RNI) en de Basisregistratie lonen, arbeids- en uitkeringsverhoudingen (BLAU), wordt nog gewerkt aan de implementatie van het wettelijke stelsel¹⁰ dat bepaalt of en wanneer het gebruik van de gegevens uit de basisregistratie verplicht is. Voor de negen overige basisregistraties is een wettelijk stelsel beschikbaar.

In dit onderzoek zijn de elf beschikbare basisregistraties opgenomen, ondanks het feit dat het wettelijke stelsel voor twee van deze negen nog in ontwikkeling is.

In de onderstaande figuur is deze situatie schematisch weergegeven, waarbij de nog niet beschikbare basisregistraties in rood zijn weergegeven.



Figuur . Basisregistraties: beschikbaarheid en ontwikkelingen

⁹ Het gaat hier om de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT) en de Basisregistratie Ondergrond (BRO).

¹⁰ De inhoud van de basisregistratie BLAU is nog niet volledig bekend. Voor dit onderzoek wordt ervan uitgegaan dat de inhoud van BLAU gelijk is aan het huidige Suwinet.

Tabel 1 geeft een overzicht van de dertien basisregistraties¹¹. Voor de basisregistraties 10 en 11 is nog geen wettelijk stelsel beschikbaar. De basisregistraties 12 en 13 zijn nog niet gereed. Deze laatste twee zijn lichtrood gearceerd in de tabel en zijn niet in het onderzoek meegenomen.

Tabel . De 13 basisregistraties.

Nr.	Basisregistratie	Afkorting	Bronhouder
1	Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens	GBA	Gemeente
2	Handelsregister	NHR	Kamer van Koophandel
3-4	Basisregistraties Adressen en Gebouwen	BAG	Gemeente
5	Basisregistratie Topografie	BRT	Kadaster
6	Basisregistratie Kadaster	BRK	Kadaster
7	Basisregistratie Voertuigen	BRV	Dienst Wegverkeer (RDW)
8	Basisregistratie Inkomen	BRI	Belastingdienst
9	Basisregistratie Waardering Onroerende Zaken	WOZ	Gemeente
10*	Registratie Niet-Ingezetenen	RNI	Ministerie van BZK/ Agentschap BPR
11*	Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen	BLAU	UWV
12**	Basisregistratie Grootschalige Topografie	BGT	Gemeenten, provincies, waterschappen, Rijkswaterstaat, ProRail, Ministerie van Defensie, Ministerie van EL&I
13**	Basisregistratie Ondergrond	BRO	Gemeenten, provincies, waterschappen, Ministerie van EL&I, Ministerie van I&M

* Bij basisregistraties 10. RNI en 11. BLAU is het wettelijke kader nog niet gereed, maar is de informatie wel beschikbaar.

** Basisregistraties 12. BGT en 13. BRO zijn nog in ontwikkeling. Zowel het wettelijk kader als de inhoud zijn nog niet beschikbaar.

¹¹ In bijlage II is een uitgebreide omschrijving van de dertien basisregistraties opgenomen.

Betrokken gebruikers

Voor dit onderzoek zijn in overleg met de opdrachtgever 50 werkprocessen geselecteerd die worden uitgevoerd door 16 verschillende gebruikers. Werkprocessen die worden uitgevoerd door gemeenten zijn in dit onderzoek niet opgenomen, omdat dit al in 2010 is onderzocht in opdracht van VNG¹². De onderstaande tabel geeft een overzicht van de 16 gebruikers die bij het onderzoek zijn betrokken.

Tabel . Overzicht van de 16 gebruikers van basisregistraties voor het onderzoek

Nr.	Gebruiker	Aantal werkprocessen	Verantwoordelijk ministerie voor de geselecteerde werkprocessen
1	Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)	6	OCW
2	Rijksdienst Wegverkeer (RDW)	4	lenM
3	Sociale Verzekeringsbank (SVB)	5	SZW
4	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)	4	SZW en VWS
5	Agentschap NL	6	EZ en lenM
6	Centrum indicatiestelling zorg (CIZ)	1	VWS
7	Centraal Administratie Kantoor (CAK)	5	VWS
8	RDW Erkend bedrijven	3	lenM
9	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen	3	lenM
10	Provincies	5	EZ en lenM
11	Zorgverzekeraars	2	VWS
12	Scholen ¹³	2	OCW
13	Pensioenfondsen	1	SZW
14	Waterschappen	2	lenM
15	Politie	1	JUS
16	Notarissen	1	JUS
	Totaal	50	

Geselecteerde werkprocessen

In de onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de 50 geselecteerde werkprocessen. Deze werkprocessen zijn geselecteerd aan de hand van de volgende criteria:

- Het aantal keren dat het werkproces wordt uitgevoerd. Naarmate een werkproces vaker wordt uitgevoerd is het belangrijker om goed gebruik te maken van basisregistraties om de lastendruk voor gebruikers en aanvragers te reduceren.
- De omvang en complexiteit van het aanvraagformulier. Bij werkprocessen met meer en complexere indieningsvereisten is door gebruik van basisregistraties meer winst te behalen.
- Bij de selectie van de werkprocessen is aandacht besteed aan een balans tussen werkprocessen gericht op bedrijven, werkprocessen gericht op burgers en werkprocessen gericht op beiden.

¹² 'Te veel gevraagd? Minder indieningsvereisten, meer service. (Zenc, 2010)

¹³ Het gebruik van de basisregistraties is voor scholen niet wettelijk verplicht.

In de onderstaande tabel zijn de geselecteerde werkprocessen weergegeven per gebruiker. Een uitgebreid overzicht van deze werkprocessen is opgenomen in bijlage III.

Tabel . Overzicht van de 50 geselecteerde werkprocessen

Gebruiker	Werkproces	
DUO	1	Verzoek terugbetaling lesgeld studiejaar 2011-2012
	2	Aanvraag tegemoetkoming scholieren
	3	Aanvraag tegemoetkoming leraren
	4	Aanvraag lerarenbeurs
	5	Inschrijving voor een opleiding hbo of universiteit
	6	Bekostiging van Scholen
RDW	7	Individuele goedkeuring voertuig (zoals bij import)
	8	Afgifte van een kentekenbewijs
	9	Aanvraag nieuwe erkenninghouder
	10	Aanvraag toegang voertuiginformatie (zakelijke markt)
SVB	11	Uitbetalen AOW-pensioen
	12	Vaststelling van de tegemoetkoming voor thuiswonende gehandicapte kinderen
	13	Uitbetaling van de Kinderbijslag
	14	Uitbetalen van de Nabestaandenuitkering
	15	Aanvraag voor Mantelzorgcompliment
UWV	16	Aanvraag WW-uitkering
	17	Vaststelling van het bijdrageplichtig inkomen
	18	Aanvraag WIA uitkering
	19	Aanvragen van een uitkering bij beperkt arbeidsvermogen
Agentschap NL	20	Melding bedrijfsafvalstoffen en gevaarlijke afvalstoffen
	21	Vergunningaanvraag grensoverschrijdend afvaltransport
	22	Subsidieaanvraag Milieu Investeringsaftrek (MIA)
	23	Melden toepassen grond, baggerspecie of bouwstoffen in de grond of oppervlaktewater
	24	Subsidieaanvraag WBSO/RDA
CIZ	25	Vaststellen van een AWBZ-indicatie
CAK	26	Vaststellen van de eigen bijdrage voor Zorg met Verblijf
	27	Vaststellen van de eigen bijdrage voor Zorg zonder Verblijf
	28	Vaststellen van de eigen bijdrage Wmo
	29	Vaststellen van de compensatie voor meerjarige onvermijdbare ziektekosten
	30	Vaststellen van de tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten

Gebruiker	Werkproces	
RDW erkend bedrijf	31	Tenaamstelling van een kentekenbewijs bij verkoop van een voertuig*
	32	Afmelden van een voertuig bij een APK*
	33	Maken van kentekenplaten*
CBR	34	Afnemen theorie-examen rijbewijs C/D (beroepschauffeur)
	35	Afnemen praktijkexamen rijbewijs C/D (beroepschauffeur)
	36	Afnemen examen AD(N)R (vervoer gevaarlijke stoffen)
Provincie	37	Aanvraag van een Omgevingsvergunning (milieu/bouw)
	38	Aanvraag van een Ontgrondingsvergunning
	39	Aanvraag van een vergunning op basis van de Natuurbeschermingswet
Provincie, waterschap, Rijkswaterstaat	40	Aanvraag van een Waterwetvergunning
Provincie	41	Ontheffing Flora- en Faunawet
Zorgverzekeraar	42	Aanmelding van een nieuwe verzekerde
	43	Bijschrijven (pasgeboren) kind
Basisschool ¹⁴	44	Inschrijven leerling Basisonderwijs
Middelbare school ¹⁵	45	Inschrijven leerling Voortgezet onderwijs
Pensioenfonds	46	Aanvraag voor een nieuw pensioen
Waterschap	47	Heffen van waterschapsbelasting
	48	Aanvraag voor de Keur
Politie	49	Het doen van aangifte van een misdrijf
Notaris	50	Vestiging van een hypothecaire acte

¹⁴ Het gebruik van de basisregistraties is voor scholen niet wettelijk verplicht.

¹⁵ Het gebruik van de basisregistraties is voor scholen niet wettelijk verplicht.

4 Onderzoekresultaten

In dit onderzoek is voor elk werkproces de informatievraag geïdentificeerd: De informatie die door de gebruiker wordt opgevraagd bij de betreffende aanvrager. Vervolgens is deze informatievraag vergeleken met de informatie die in de basisregistraties beschikbaar is. Deze vergelijking geeft inzicht in de mate waarin gebruikers informatie opvragen bij de aanvragers, ondanks het feit dat deze informatie ook al beschikbaar is in de basisregistraties.

4.1 Mate van gebruik van de basisregistraties

In onderstaande tabel is per werkproces aangegeven in hoeverre gebruik wordt gemaakt van gegevens uit basisregistraties. Hierbij is een indeling gemaakt in vier categorieën:

1. **Optimaal gebruik.** De basisregistraties worden door de gebruiker altijd gebruikt, mits de informatie in de basisregistraties voldoende aansluit bij de informatievraag. De aanvrager hoeft alleen gegevens aan te leveren die niet beschikbaar zijn in de basisregistraties. Er zijn geen mogelijkheden voor verbetering.
2. **Frequent gebruik.** De gebruiker is aangesloten op de basisregistraties. De gegevens worden ook gebruikt, maar nog niet volledig. Er is ruimte voor verbetering. De aanvrager hoeft niet vaak en ook niet veel informatie aan te leveren die ook al in de basisregistraties beschikbaar is, maar het komt wel voor dat beschikbare informatie opnieuw wordt opgevraagd. De gebruikers ervaren bepaalde belemmeringen die het optimaal gebruiken van de informatie in de basisregistraties in de weg staan. De investeringen voor het wegnemen van deze belemmeringen zijn in de perceptie van de gebruiker relatief hoog ten opzichte van de meeropbrengst voor de aanvrager en voor de gebruiker zelf.
3. **Beperkt gebruik.** De gebruiker is aangesloten op de basisregistraties, maar in de praktijk wordt weinig gebruik gemaakt van gegevens in de basisregistraties. Aanvragers moeten hierdoor vaak en/of veel gegevens aanleveren die ook al in de basisregistraties beschikbaar zijn. Omdat de organisatie wel toegang heeft tot informatie in de basisregistraties, zijn de mogelijkheden voor verbetering van het gebruik hiervan relatief groot. Desondanks ervaren de gebruikers significante belemmeringen bij het gebruik van gegevens in basisregistraties.
4. **Geen gebruik.** Ondanks de wettelijke verplichtingen maakt de organisatie geen gebruik van basisregistraties. Deze organisaties ervaren grote belemmeringen bij het gebruik van basisregistraties. Als gevolg daarvan moet de aanvrager alle benodigde informatie zelf aanleveren, ongeacht of deze in de basisregistraties beschikbaar is of niet. Deze situatie kan zich voordoen bij potentiële gebruikers die geen aansluiting hebben op de basisregistraties. Bij deze groep kunnen de kosten voor het gebruiken van de registraties relatief hoog zijn. Ook komt het voor dat potentiële gebruikers wel beschikken over een aansluiting, maar hier geen gebruik van maken. Bij deze laatste groep zou het gebruik van de basisregistraties relatief eenvoudig kunnen worden verbeterd.

De tabel op de volgende pagina geeft op hoofdlijnen inzicht in het gebruik van de basisregistraties door de verschillende gebruikers voor elke van de 50 geselecteerde werkprocessen.

Tabel . Gebruik van de basisregistraties per werkproces door de verschillende gebruikers

Gebruiker	Nr.	Proces	Mate van gebruik			
			1. Optimaal	2. Frequent	3. Beperkt	4. Geen
DUO	1	Verzoek terugbetaling lesgeld studiejaar 2011-2012		●		
	2	Aanvraag tegemoetkoming scholieren	●			
	3	Aanvraag tegemoetkoming leraren	●			
	4	Aanvraag lerarenbeurs	●			
	5	Inschrijving voor een opleiding hbo of universiteit	●			
	6	Bekostiging van Scholen		●		
RDW	7	Individuele goedkeuring voertuig (zoals bij import)	●			
	8	Afgifte van een kentekenbewijs	●			
	9	Aanvraag nieuwe erkenninghouder			●	
	10	Aanvraag toegang voertuiginformatie (zakelijke markt)			●	
SVB	11	Uitbetalen AOW-pensioen	●			
	12	Vaststelling tegemoetkoming thuiswonende gehandicapte kinderen	●			
	13	Uitbetaling van de Kinderbijslag	●			
	14	Uitbetalen van de Nabestaandenuitkering	●			
	15	Aanvraag voor Mantelzorgcompliment	●			
UWV	16	Aanvraag WW-uitkering		●		
	17	Vaststelling van het bijdrageplichtig inkomen		●		
	18	Aanvraag WIA uitkering		●		
	19	Aanvragen van een uitkering bij beperkt arbeidsvermogen		●		
Agentschap NL	20	Melding bedrijfsafvalstoffen en gevaarlijke afvalstoffen			●	
	21	Vergunningaanvraag grensoverschrijdend afvaltransport			●	
	22	Melden toepassen grond, baggerspecie of bouwstoffen in de grond of oppervlaktewater				●
	23	Subsidieaanvraag WBSO/RDA		●		
	24	Subsidieaanvraag MIA		●		
CIZ	25	Vaststellen van een AWBZ-indicatie		●		
CAK	26	Vaststellen van de eigen bijdrage voor Zorg met Verblijf		●		
	27	Vaststellen van de eigen bijdrage voor Zorg zonder Verblijf		●		
	28	Vaststellen van de eigen bijdrage Wmo		●		
	29	Vaststellen van de compensatie voor meerjarige onvermijdbare ziektekosten		●		

Gebruiker	Nr.	Proces	Mate van gebruik			
			1. Optimaal	2. Frequent	3. Beperkt	4. Geen
CAK	30	Vaststellen van de tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten		●		
RDW erkend bedrijf	31	Tenaamstelling van een kentekenbewijs bij verkoop van een voertuig	●			
	32	Afmelden van een voertuig bij een APK	●			
	33	Maken van kentekenplaten	●			
CBR	34	Afnemen theorie-examen rijbewijs C/D (beroepschauffeur)	●			
	35	Afnemen praktijkexamen rijbewijs C/D (beroepschauffeur)	●			
	36	Afnemen examen AD(N)R (vervoer gevaarlijke stoffen)	●			
Provincie	37	Aanvraag van een Omgevingsvergunning (milieu/bouw)			●	
	38	Aanvraag van een Ontgrondingsvergunning			●	
	39	Aanvraag van een vergunning op basis van de Natuurbeschermingswet			●	
Provincie, waterschap, Rijkswaterstaat	40	Aanvraag van een Waterwetvergunning			●	
Provincie	41	Ontheffing Flora- en Faunawet			●	
Zorg-verzekeraar	42	Aanmelding van een nieuwe verzekerde	●			
	43	Bijschrijven een (pasgeboren) kind	●			
Basisschool ¹⁶	44	Inschrijven leerling Basisonderwijs				●
Middelbare school ¹⁷	45	Inschrijven leerling Voortgezet onderwijs				●
Pensioenfonds	46	Aanvraag voor een nieuw pensioen	●			
Waterschap	47	Heffen van waterschapsbelasting		●		
	48	Aanvraag voor de Keur			●	
Politie	49	Het doen van aangifte van een misdrijf		●		
Notaris	50	Vestiging van een hypothecaire acte	●			

¹⁶ Het gebruik van de basisregistraties is voor scholen niet wettelijk verplicht.

¹⁷ Het gebruik van de basisregistraties is voor scholen niet wettelijk verplicht.

4.2 Analyse van de mate van gebruik

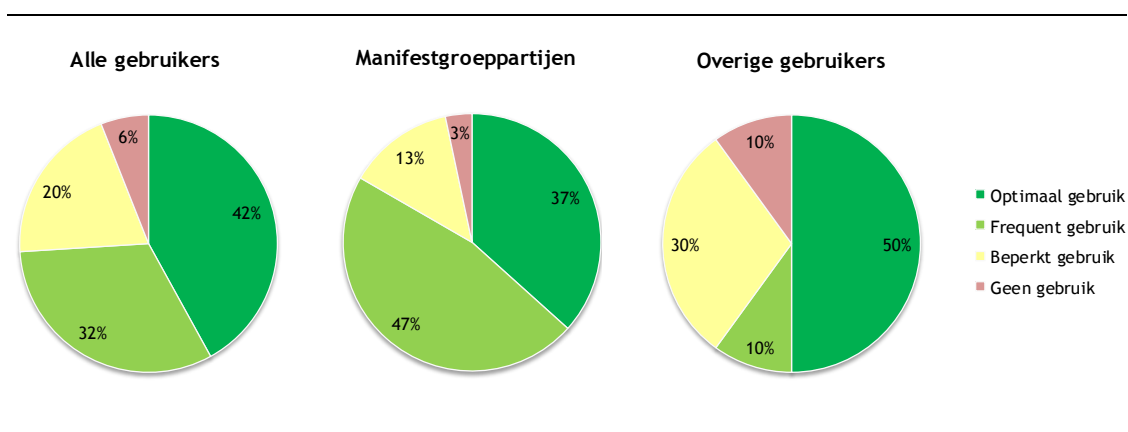
In de onderstaande tabel zijn de resultaten uit het overzicht in de voorgaande paragraaf samengevat. In de tabel is onderscheid gemaakt Manifestgroep-partijen en Overige Gebruikers. Bij Manifestgroep-partijen gaat het om landelijke organisaties die één centraal hoofdkantoor hebben, zoals DUO en het CAK. Deze gebruikers kunnen één centrale IT-voorziening benutten. Overige Gebruikers opereren vaak op lokaal niveau en beschikken niet over één hoofdkantoor. Deze gebruikers kunnen alleen gebruik maken van een centrale IT-voorziening als deze door een derde organisatie beschikbaar wordt gesteld.

Tabel . Gebruik van de basisregistraties

Mate van gebruik van basisregistraties	Aantal werkprocessen per type gebruiker		
	Alle gebruikers	Manifestgroep-partijen	Overige Gebruikers
Optimaal gebruik	21	11	10
Frequent gebruik	16	14	2
Beperkt gebruik	10	4	6
Geen gebruik	3	1	2
Aantal werkprocessen per type gebruiker	50	30	20

Uit de bovenstaande tabel blijkt dat gegevens uit de basisregistraties bij 37 werkprocessen niet of nauwelijks onnodig bij de aanvrager wordt opgevraagd. Voor deze werkprocessen geldt dat de administratieve lasten voor de aanvrager hierdoor al laag worden gehouden¹⁸.

Bij 13 werkprocessen wordt de in de basisregistraties beschikbare informatie bijna altijd opnieuw opgevraagd bij de aanvrager. Voor deze werkprocessen kunnen de administratieve lasten door het gebruik van de basisregistraties verder worden gereduceerd. De onderstaande grafieken geven inzicht in de mate waarin de basisregistraties worden gebruikt. Deze grafieken maken, net als de bovenstaande tabel, onderscheid naar type gebruiker.



Figuur . Verdeling van de gebruikers naar de mate van gebruik van basisregistraties

¹⁸ Het is mogelijk dat een gebruiker ook informatie uitvraagt die al beschikbaar is in andere registratiesystemen. In dit onderzoek is uitsluitend gekeken naar de basisregistraties, andere registraties zijn buiten beschouwing gelaten.

Verschillen tussen Manifestgroeppartijen en Overige Gebruikers

- Als de resultaten van de Manifestgroeppartijen worden vergeleken met die van Overige Gebruikers, dan valt op dat de Manifestgroeppartijen de basisregistraties over het algemeen optimaal of frequent toepassen. Slechts 16% maakt beperkt of geen gebruik van de basisregistraties. Bij Overige Gebruikers blijkt dat bij 40% van de werkprocessen weinig of geen gebruik wordt gemaakt van de registraties, significant meer dan bij de landelijke organisaties.
- Wanneer wordt gekeken naar gebruikers die de basisregistraties optimaal benutten, valt op dat bij Overige Gebruikers het percentage dat optimaal gebruik maakt van de basisregistraties groter is dan bij de Manifestgroeppartijen. Bij de Manifestgroeppartijen wordt bij 37% van de werkprocessen de informatie in de basisregistraties optimaal benut, bij de Overige Gebruikers bedraagt dit percentage 50%.
- De resultaten van dit onderzoek laten zien dat 47% van de Manifestgroeppartijen frequent gebruik maakt van de basisregistraties. Bij deze groep is er vaak nog enige ruimte is voor verbetering. Bij de Overige Gebruikers is de groep frequente gebruikers met 10% veel kleiner.
- Bij Manifestgroeppartijen wordt vaak op initiatief van de gebruiker zelf een applicatie ontwikkeld die de interne systemen koppelt aan de basisregistraties. De applicatie maakt het in principe mogelijk om de gegevens in de basisregistraties toe te passen in de eigen werkprocessen. Of alle beschikbare gegevens dan ook daadwerkelijk worden toegepast, hangt samen met de belemmeringen die zijn uitgewerkt in het volgende hoofdstuk. In de praktijk blijkt dat gebruikers soms minder gebruik maken van de beschikbare gegevens dan mogelijk is.
- Bij de Overige Gebruikers valt op dat er een relatief harde scheiding is: veel gebruikers benutten de basisregistraties óf optimaal, óf helemaal niet. De verklaring kan worden gezocht in de wijze waarop de basisregistraties worden ontsloten. Voor de Overige Gebruikers geldt dat zij, in tegenstelling tot de Manifestgroeppartijen, meestal niet over voldoende middelen beschikken om een eigen applicatie te ontwikkelen waarmee gegevens uit basisregistraties kunnen worden opgevraagd. Deze Overige Gebruikers zijn dan afhankelijk van derden om een applicatie te ontwikkelen. Deze derde partijen kunnen overheden zijn, bijvoorbeeld bronhouders, maar het komt ook voor dat brancheorganisaties of andere (commerciële) marktpartijen een applicatie ontwikkelen en aanbieden. Een voorbeeld van een dergelijke applicatie is de voorzieningen die de RDW als bronhouder aan haar erkenninghouders aanbiedt.
- Het komt ook voor dat de gegevens uit basisregistraties wel beschikbaar zijn, maar dat dit niet voldoende bekend is bij de gebruikers. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het portaal dat DUO heeft ontwikkeld voor scholen¹⁹. DUO biedt een mogelijkheid voor scholen om gegevens uit de GBA in te zien. Deze digitale service wordt momenteel niet op grote schaal gebruikt vanwege een gebrek aan bekendheid.

¹⁹ Het gebruik van de basisregistraties is voor scholen niet wettelijk verplicht.

5 Bevindingen

5.1 Hoe zijn de bevindingen gestructureerd?

Een ervaren knelpunt wordt beschreven vanuit vier invalshoeken

In dit hoofdstuk zijn de knelpunten die door de gebruikers als belangrijk of problematisch worden ervaren, kort beschreven en geanalyseerd. Voor ieder knelpunt zijn vier verschillende invalshoeken uitgewerkt om een helder beeld van de situatie te schetsen. Deze vier invalshoeken zijn:

1. Perceptie van het knelpunt,
2. Relevante voorbeelden,
3. Situatie rondom het knelpunt,
4. Analyse.

Ad. 1. Perceptie van het knelpunt

Bij deze invalshoek wordt het betreffende knelpunt kort beschreven. Hierbij wordt onder andere ingegaan op hoe het knelpunt zich manifesteert, waar het optreedt en welke gebruikers en gegevensverstrekkers hierbij betrokken zijn. De perceptie van de gebruikers staat hierbij centraal: waar lopen zij tegenaan, waar hebben zij last van en wat staat in hun ogen een (beter) gebruik van basisregistraties in de weg. Deze perceptie is uiteraard subjectief ingekleurd. In de interviews is daarom door gerichte vragen zo ver mogelijk achterhaald of deze perceptie ook door feiten kan worden gestaafd. Ondanks deze poging om het een en ander meer te objectiveren, hoeft deze perceptie niet overeen te komen met de feitelijke situatie.

Daarnaast wordt met behulp van een matrix een globaal profiel geschetst van het knelpunt²⁰. Op de verticale as wordt aangegeven of er sprake is van een groot of een klein aantal aanvragen. Het aantal aanvragen wordt bepaald door de omvang van de doelgroep, vermenigvuldigd met de frequentie waarmee het werkproces voorkomt. Het aantal aanvragen is mede bepalend voor de mate van hinder die wordt veroorzaakt door een knelpunt.

Op de horizontale as wordt aangegeven of een knelpunt optreedt bij Manifestgroeppartijen (MGP) of bij Overige Gebruikers. Manifestgroeppartijen zijn als enige verantwoordelijk voor het uitvoeren van een bepaald werkproces. Voorbeelden van Manifestgroeppartijen zijn DUO, SVB, CAK en RDW. Manifestgroeppartijen verwerken meestal grote aantallen aanvragen en maken hierbij vaak gebruik van geautomatiseerde processen.

Bij de Overige Gebruikers wordt één werkproces meestal uitgevoerd door een groter aantal individuele gebruikers. Bij de Overige Gebruikers gaat het dan vaak om relatief kleine aantallen aanvragen per individuele gebruiker. Het totale aantal aanvragen per jaar hoeft echter kleiner te zijn dan het aantal aanvragen bij een Manifestgroeppartij. Een voorbeeld zijn garagebedrijven die voertuigen afmelden bij de APK-keuring. Het aantal afmeldingen per garage is relatief klein, maar het totale aantal jaarlijkse afmeldingen van alle garagebedrijven gezamenlijk is omvangrijk. Het type gebruiker staat hiermee los van het totale aantal aanvragen en is hiermee op zichzelf niet maatgevend voor de hinder die een knelpunt veroorzaakt.

Het knelpunt wordt in de matrix aangeduid met een stip. Wanneer het gaat om een (kleine) irritatie, wordt een kleine stip gebruikt. Een knelpunt dat in de perceptie van de gebruikers een groot of structureel probleem veroorzaakt, wordt met een grote stip weergegeven. In de onderstaande figuur zijn ter illustratie twee matrices weergegeven voor twee verschillende situaties.

²⁰ Het gaat hier om een globaal profiel dat de lezer kan helpen om in één oogopslag meerdere dimensies van een knelpunt te zien. Er kunnen op basis van deze kwalitatieve benadering geen kwantitatieve conclusie worden getrokken.

		Type gebruiker	
		MGP	Overig
Aantal aanvragen	Groot		●
	Klein		

Het werkproces wordt door een groep van Overige Gebruikers uitgevoerd. Er zijn veel aanvragers. Het knelpunt leidt tot grote problemen bij de gebruikers.

		Type gebruiker	
		MGP	Overig
Aantal aanvragen	Groot		
	Klein	●	

Het werkproces wordt door een Manifestgroepspartij (MGP) uitgevoerd, maar wordt maar weinig aangevraagd. Het knelpunt leidt niet tot grote problemen, maar wel tot irritaties.

Figuur . Voorbeeld van het gebruik van de matrix

Ad 2. Relevante voorbeelden

Voorbeelden zijn enerzijds belangrijk omdat zij bepaalde knelpunten verduidelijken die meerdere oorzaken hebben en in complexe situaties optreden. Anderzijds leveren voorbeelden concrete informatie en leggen een directe link met de problemen die in de praktijk optreden. Alle voorbeelden zijn gebaseerd op de interviews en worden op hoofdlijnen beschreven.

Ad 3. Situatie rondom het knelpunt

Voor zover de situatie rondom een knelpunt in het kader van dit onderzoek kon worden achterhaald, is deze hier kort beschreven. Dit voorbehoud wordt hier bewust gemaakt, omdat het in kaart brengen van de vaak complexe feitelijke situatie en de oorzaken die aanleiding kunnen zijn dat knelpunten optreden, buiten de scope van dit onderzoek vallen.

Ad 4. Analyse

Aan de hand van de perceptie van de gebruikers en de beschikbare informatie over de feitelijke situatie wordt hier geanalyseerd wat de kern van het probleem is, welke oorzaken voor het knelpunt aan te wijzen zijn en tegen welke achtergrond het knelpunt moet worden gezien. Daarbij wordt, waar mogelijk, ook aangegeven welke stakeholders (uit figuur 1) een rol kunnen spelen bij eventuele oplossingsrichtingen. De analyse is gebaseerd op het professionele oordeel van de onderzoekers.

5.2 Organisatorische knelpunten

De Rijksoverheid heeft de regie gevoerd bij de totstandkoming van het stelsel van basisregistraties. Het gaat hier om het creëren van de structuur en de bijbehorende kaders, de ontwikkeling van de basisregistraties zelf en het beschikbaar stellen van de basisregistraties door middel van landelijke voorzieningen.

De wijze waarop het stelsel van basisregistraties is vormgegeven, wordt door gebruikers soms ervaren als een belemmering om de informatie in basisregistraties te kunnen gebruiken voor hun werkprocessen. De keuzes die de Rijksoverheid heeft gemaakt bij de ontwikkeling van het stelsel leiden in sommige situaties ertoe dat de gebruikers de gegevens niet of niet goed kunnen gebruiken als (directe) input voor de uitvoering van een werkproces. Om de uitvoering van een dergelijk werkproces niet in gevaar te brengen, wordt de informatie derhalve opnieuw opgevraagd bij de aanvrager.

De Rijksoverheid is vanuit de rol van regisseur primair verantwoordelijk voor het bepalen van:

- ▣ Welke gegevens zijn opgenomen in registraties. Het gaat hierbij niet alleen om de aard van deze gegevens, maar ook om de gehanteerde (wettelijke) definities en de gebruikte notatie.
- ▣ Welke gegevens authentiek zijn. Gegevens die zijn aangewezen als authentiek moeten door gebruikers worden gebruikt en mogen niet opnieuw bij de aanvragers worden opgevraagd.
- ▣ Welke publieke en private partijen geautoriseerd zijn om toegang te krijgen voor de gegevens.
- ▣ De wijze waarop de gegevens toegankelijk zijn gemaakt voor de gebruikers.

In de praktijk ervaren gebruikers knelpunten bij het gebruiken van de informatie in de basisregistraties die voortkomen uit beslissingen die door de overheid zijn genomen. De voornaamste knelpunten die door de gebruikers genoemd worden, zijn:

1. Geen centrale stelselvoorzieningen beschikbaar.
2. Wijzigingen in de structuur van basisregistraties leiden tot veel extra werkzaamheden.
3. Gegevens uit basisregistraties zijn niet toepasbaar.
4. Autorisatie voor gebruik van gegevens is lastig te verkrijgen.
5. Geen heldere communicatie over verplicht gebruik basisregistraties.

Deze knelpunten zijn de volgende tabellen verder uitgewerkt.

Knelpunt nr.	1													
Knelpunt naam	Geen centrale stelselvoorzieningen beschikbaar													
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>De gegevens uit een basisregistratie kunnen pas worden gebruikt als een gebruiker hierop is aangesloten door middel van een landelijke voorziening. Een gebruiker die meerdere basisregistraties gebruikt, moet hierdoor voor iedere basisregistratie een aparte aansluiting op de betreffende landelijke voorziening (laten) ontwikkelen. Deze situatie, waarbij voor elke basisregistratie een afzonderlijke aansluiting op de bijbehorende landelijke voorziening moet worden gerealiseerd, wordt als onnodig complex, storingsgevoelig en duur ervaren.</p> <p>Dit knelpunt is van toepassing op alle gebruikers van basisregistraties. Dit betekent dat het om een groot aantal aanvragen gaat bij zowel Manifestgroepartijen als Overige Gebruikers.</p>														
<table border="1" data-bbox="1177 479 1382 678"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="2">Type gebruiker</th> </tr> <tr> <th>MGP</th> <th>Overig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">Aantal aanvragen</th> <th>Groot</th> <td style="text-align: center;">●</td> <td style="text-align: center;">●</td> </tr> <tr> <th>Klein</th> <td style="text-align: center;">■</td> <td style="text-align: center;">■</td> </tr> </tbody> </table>				Type gebruiker		MGP	Overig	Aantal aanvragen	Groot	●	●	Klein	■	■
				Type gebruiker										
		MGP	Overig											
Aantal aanvragen	Groot	●	●											
	Klein	■	■											
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>De geïnterviewde gebruikers zijn geselecteerd op basis van hun aansluiting op de basisregistraties. Voor deze groep is de vraag naar de stelselvoorzieningen sterk afgenomen. Het aantal voorbeelden waarbij dit probleem speelt bij geïnterviewde gebruikers, is hierdoor beperkt.</p> <p>Voorbeeld 1. Agentschap NL beheert het Meldpunt Bodem. Een bedrijf dat grond wil inbrengen, dient bij dit meldpunt een melding uit te voeren. De melding wordt vervolgens doorgezet naar de betreffende gemeente. Bij dit proces zou de NHR kunnen worden gebruikt. Omdat er nog geen stelselvoorzieningen beschikbaar zijn, moet een maatwerkoplossing worden ontwikkeld door een externe IT-leverancier. Agentschap NL gebruikt de door aanvragers aangeleverde gegevens niet voor de eigen werkprocessen en heeft hierdoor geen direct belang bij het gebruik van de basisregistraties. De kosten voor de externe applicatie worden hierdoor als hoog ervaren ten opzichte van de meerwaarde. Agentschap NL is van mening dat een centrale stelselvoorziening het goedkoper en hierdoor aantrekkelijker maakt om de koppeling tot stand te laten brengen.</p>														
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>Voor elke basisregistratie waarvan gemeenten de bronhouder zijn, is of wordt een landelijke voorziening ontwikkeld. Deze landelijke voorzieningen en de verstrekingsmodules van de overige basisregistraties (zoals NHR en BRK) maken het mogelijk om in de basisregistratie beschikbare gegevens op te vragen. Een gebruiker die de gegevens uit een basisregistratie wil toepassen in een werkproces, moet daartoe een aansluiting realiseren op de bijbehorende landelijke voorziening of verstrekingsmodule.</p> <p>De benodigde IT-oplossing kan door een interne of externe IT-leverancier worden verzorgd. Een gebruiker die bijvoorbeeld vijf basisregistraties benut, moet aansluiten op vijf verschillende voorzieningen om aan de benodigde gegevens te komen. In sommige gevallen ontvangt de gebruiker gegevens van de ene basisregistratie via meelevering door de andere basisregistraties (bijvoorbeeld BAG gegevens via de GBA).</p>														
<p>Analyse</p> <p>Een gebruiker heeft op dit moment voor iedere basisregistratie een afzonderlijke aansluiting op de bijbehorende landelijke voorziening nodig. De overheid ontwikkelt stelselvoorzieningen die uit vier onderdelen bestaan: Digikoppeling, Digilevering, Digi-melding en een Stelselcatalogus. De ontwikkeling van deze stelselvoorzieningen blijft echter achter bij de planning.</p> <p>Gebruikers zijn wettelijk verplicht om de in de basisregistraties beschikbare authentieke gegevens te gebruiken. Zij staan hierdoor voor de keuze óf een eigen aansluiting te (laten) ontwikkelen óf af te wachten tot de bovengenoemde stelselvoorzieningen beschikbaar komen. Gebruikers die ervoor kiezen om eigen applicaties te ontwikkelen, krijgen te maken met hoge ontwikkelings- en onderhoudskosten. Gebruikers die afwachten, blijven in gebreken omdat zij niet aan de wettelijke verplichting voldoen.</p> <p>De meeste gebruikers die grote aantallen aanvragers verwerken hebben vanwege de wettelijke verplichting ervoor gekozen om zelf een aansluiting op de relevante basisregistraties te ontwikkelen. Hierdoor neemt nut en noodzaak van de geplande vier stelselvoorzieningen geleidelijk af. Er bestaat een gerede kans dat tegen de tijd dat de stelselvoorzieningen beschikbaar komen, er bij sommige gebruikers nauwelijks of geen behoefte meer voor is.</p>														

Knelpunt nr.	2													
Knelpunt naam:	Wijzigingen in de structuur van basisregistraties leiden tot extra werkzaamheden													
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>De structuur van de basisregistraties wordt regelmatig gewijzigd. Dit leidt ertoe dat gebruikers aanpassingen moeten (laten) doorvoeren in de IT-voorzieningen die de koppeling verzorgen tussen de landelijke voorzieningen van de basisregistraties en hun eigen systemen die de opgevraagde gegevens gebruiken als input voor hun werkprocessen. Gebruikers hebben hoge investeringen gedaan en veel capaciteit ingezet om de basisregistraties te koppelen aan hun eigen systemen. Zij ervaren dergelijke wijzigingen als erg belastend omdat zij opnieuw investeringen moeten doen en capaciteit moeten inzetten om de systemen aan te passen.</p> <p>Dit knelpunt is van toepassing op alle gebruikers van basisregistraties. Dit betekent dat het om een groot aantal aanvragen gaat bij zowel Manifestgroeppartijen als Overige Gebruikers.</p>														
<table border="1" data-bbox="1177 521 1382 721"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="2">Type gebruiker</th> </tr> <tr> <th>MGP</th> <th>Overig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">Aantal aanvragen</th> <th>Groot</th> <td style="text-align: center;">●</td> <td style="text-align: center;">●</td> </tr> <tr> <th>Klein</th> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Type gebruiker		MGP	Overig	Aantal aanvragen	Groot	●	●	Klein		
				Type gebruiker										
		MGP	Overig											
Aantal aanvragen	Groot	●	●											
	Klein													
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. Het CAK verwerkt jaarlijks circa 7 miljoen aanvragen. Om deze aantallen aan te kunnen, is het CAK sterk afhankelijk van automatisering en de informatie die beschikbaar is in de GBA. CAK is zelf betrokken geweest bij de planvorming rond de wijzigingen in de GBA en heeft hierdoor begrip voor de noodzaak hiervan, maar de wijzigingen hebben er wel toe geleid dat er in de laatste weken voor de wijziging veel personele inzet nodig was om de koppeling tijdig aan te passen en te testen. Als de aard van de wijzigingen eerder duidelijk was geweest, dan had de werkdruk beter kunnen worden gespreid.</p> <p>Voorbeeld 2. De SVB houdt met behulp van de basisregistraties gegevens bij van bijna alle ingezetenen van Nederland en is hiermee sterk afhankelijk van de aansluiting op met name de GBA. SVB maakt onderdeel uit van de werkgroep die zich bezighoudt met het verbeteren van de GBA en is hierdoor vroegtijdig op de hoogte van de nut en noodzaak van de doorgevoerde wijzigingen. Hierdoor kan tijdig actie worden ondernemen, waardoor de werkdruk bij transities beperkt blijft. SVB geeft echter aan dat transities voor gebruikers die minder nauw betrokken zijn bij de doorontwikkeling van de registraties, veel overlast veroorzaken.</p> <p>Voorbeeld 3: RDW is als bronhouder zelf steeds betrokken bij de wijzigingen die moeten worden doorgevoerd in de BRV. De RDW is echter ook verantwoordelijk voor het aanbieden van de portalen aan de Overige Gebruikers, zoals garagebedrijven en erkenningshouders. Een wijziging in de BRV betekent hierdoor veel extra werk voor de RDW, omdat niet alleen de registratie, maar ook de portalen moeten worden aangepast.</p>														
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>Voor de doorontwikkeling van het stelsel worden regelmatig wijzigingen doorgevoerd aan de inhoud en de structuur van de basisregistraties. Deze wijzigingen worden meestal doorgevoerd naar aanleiding van wijzigingen in wet- en regelgeving. In andere gevallen liggen er verzoeken van gebruikers aan ten grondslag. De wijzigingen worden vooraf afgestemd met de voornaamste gebruikers. De Rijksoverheid licht gebruikers voorafgaand aan de inwerkingtreding van de wijzigingen voor over de aard en inhoud hiervan. De wijze en momenten van wijzigingen verschilt per basisregistratie.</p>														
<p>Analyse</p> <p>De Rijksoverheid voert regelmatig wijzigingen door aan de inhoud en de structuur van basisregistraties. De wijzigingen in een basisregistratie worden meestal vooraf afgestemd met de belangrijkste gebruikers. Ondanks deze afstemming ervaren gebruikers wijzigingen in de basisregistraties toch als hinderlijk.</p> <p>Gebruikers ervaren de transitie momenten als lastig omdat de werkzaamheden die nodig zijn om de benodigde aanpassingen door te voeren, meestal grote investeringen vergen en daarnaast veel extra werkdruk geven. Ook bestaat bij iedere transitie het risico op fouten, die zeker bij het verwerken van grote aantallen aanvragen tot problemen kunnen leiden.</p> <p>Voor gebruikers die niet bij de planvorming betrokken zijn geweest, is het niet altijd duidelijk waarom wijzigingen in de basisregistraties worden doorgevoerd, welke wijzigingen in de nabije toekomst nog te verwachten zijn en hoe hiermee moet worden omgegaan. Deze groep gebruikers ervaart de wijzigingen niet alleen als hinderlijk, maar ziet ook niet altijd de nut en noodzaak hiervan.</p>														

Knelpunt nr.	3
Knelpunt naam	Gegevens uit basisregistraties zijn niet toepasbaar
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>Bij het inrichten van de basisregistraties is volgens gebruikers onvoldoende rekening gehouden met de informatiebehoefte van gebruikers, waardoor de beschikbare gegevens niet altijd aansluiten op de informatievraag van gebruikers. Vooral de verschillen tussen enerzijds de beschikbare gegevens in de basisregistraties en/of de notatie hiervan en anderzijds de gegevens die gebruikers - soms op basis van de wet - nodig hebben voor hun werkprocessen, zorgen voor problemen. In de praktijk komt dit erop neer dat gegevens in een basisregistratie, die niet toepasbaar zijn als input van een werkproces, vervolgens alsnog worden opgevraagd bij de aanvrager om te voorkomen dat het werkproces stagneert.</p> <p>Dit knelpunt kan zich voordoen bij alle gebruikers van basisregistraties. Dit betekent dat het om een groot aantal aanvragen gaat bij zowel Manifestgroepartijen als Overige Gebruikers.</p>	
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. In de polisadministratie van het UWV, die onderdeel wordt van de voorgenomen basisregistratie BLAU, worden inkomensgegevens per maand verzameld, terwijl het recht op een uitkering in de wet WW wordt bepaald aan de hand van het aantal gewerkte weken. Gegevens uit de voorgenomen basisregistratie BLAU zijn daardoor niet direct bruikbaar als input voor de werkprocessen van het UWV. UWV maakt op basis van de beschikbare gegevens een berekening en legt de resultaten hiervan ter verificatie voor aan de aanvrager. UWV overlegt op dit moment de met het ministerie van SZW welke mogelijkheden er zijn om deze informatie zonder aanvullende verificatie te kunnen gebruiken.</p> <p>Voorbeeld 2. Op basis van het woonadres worden onder meer de hoogte van verschillende belastingen en toeslagen bepaald. Het adres waarop iemand staat ingeschreven in de GBA is door de Rijksoverheid als authentiek gedefinieerd. In de praktijk wonen burgers soms op een ander adres, zoals een bungalowpark of bij familie. Voor gebruikers zoals het UWV, SVB en het CAK is het vooral belangrijk dat zij mensen kunnen bereiken. Omdat er soms een discrepantie bestaat tussen het adres in de basisregistratie en het werkelijke adres waarop mensen bereikbaar zijn, heeft de basisregistraties niet alleen onvoldoende toegevoegde waarde, maar zorgt verplicht gebruik van de basisregistratie ervoor dat deze organisaties hun taken niet goed kunnen uitvoeren. Daarom worden adresgegevens vaak toch opnieuw uitgevraagd.</p> <p>Voorbeeld 3. Notarissen gebruiken de GBA om erfgenamen te achterhalen bij sterfgevallen. De GBA heeft echter geen volledige historie, waardoor bij ouderen de informatie over het aantal kinderen niet altijd klopt. Verder gebruiken notarissen de BRK om perceeloppervlakken te bepalen. Als een perceel nog niet is ingemeten, dan bevat de BRK een geschat oppervlak. Deze informatie kan niet goed worden verwerkt door de systemen die notarissen gebruiken.</p> <p>Voorbeeld 4. Agentschap NL en RDW houden in hun systemen voor de bedrijven de SBI-codes bij. In de NHR zijn SBI-codes meestal per bedrijf weergegeven, terwijl Agentschap NL en RDW juist met één specifiek onderdeel van een bedrijf te maken hebben. De SBI-codering in de NHR kan niet worden gebruikt voor de eigen registratiesystemen en wordt daarom afzonderlijk uitgevraagd bij de bedrijven.</p>	
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>De meeste basisregistraties zijn gebaseerd op bestaande registraties. De overheidsorganisaties die deze registraties bijhielden, zijn nu als bronhouder aangewezen. Zij hebben de registratie oorspronkelijk opgezet om aan de eigen informatiebehoefte te voldoen en hanteren daarom meestal een op hun eigen werkprocessen toegespitste definitie en notatie van gegevens. Het beschikbaar stellen van deze gegevens als onderdeel van een basisregistratie leidt ertoe dat de gegevens ook voor andere gebruikers toegankelijk zijn. Hierbij bestaan er ook verschillen in wettelijke definities tussen basisregistraties en gebruikers.</p>	
<p>Analyse</p> <p>Bronhouders houden gegevens bij om deze te gebruiken bij de eigen werkprocessen. Door deze gegevens beschikbaar te stellen via een basisregistratie kunnen andere gebruikers deze informatie ook toepassen voor hun werkprocessen. In de praktijk sluiten de gegevens die de bronhouder bijhoudt echter niet altijd aan bij de informatievraag van andere gebruikers.</p> <p>Gebruikers voeren werkprocessen uit aan de hand van de in de regelgeving vastgelegde eisen. Als het betreffende ministerie een gegeven anders heeft gedefinieerd dan de bronhouder, dan kan de door de bronhouder bijgehouden informatie niet of niet goed worden gebruikt. Om de informatie in de basisregistraties wel te kunnen toepassen, moet óf de informatie in basisregistraties worden aangepast, óf aan het betreffende ministerie worden gevraagd of de eigen interpretatie van de regels mag worden verruimd, zodat gegevens wel bruikbaar worden.</p>	

		Type gebruiker	
		MGP	Overig
Aantal aanvragen	Groot	●	●
	Klein	■	■

Knelpunt nr.	4													
Knelpunt naam:	Autorisatie voor gebruik van gegevens is lastig te verkrijgen													
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>Het verantwoordelijke ministerie moet een autorisatiebesluit nemen voordat een gebruiker de beschikbare gegevens mag opvragen. Het verkrijgen van autorisatie voor het gebruik van privacygevoelige informatie is lastig en tijdrovend. Het is vooral lastig om juridisch aan te tonen dat de benodigde gegevens daadwerkelijk toepasbaar zijn bij het uitvoeren van een werkproces. Dit geldt met name voor de GBA.</p> <p>Dit knelpunt kan zich voordoen bij alle gebruikers van basisregistraties. Dit betekent dat het om een groot aantal aanvragen gaat bij zowel Manifestgroepartijen als Overige Gebruikers.</p>														
<table border="1" data-bbox="1166 479 1374 678"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="2">Type gebruiker</th> </tr> <tr> <th>MGP</th> <th>Overig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">Aantal aanvragen</th> <th>Groot</th> <td style="text-align: center;">●</td> <td style="text-align: center;">●</td> </tr> <tr> <th>Klein</th> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Type gebruiker		MGP	Overig	Aantal aanvragen	Groot	●	●	Klein		
				Type gebruiker										
		MGP	Overig											
Aantal aanvragen	Groot	●	●											
	Klein													
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. DUO maakt bij het bepalen van tegemoetkomingen voor de studiefinanciering gebruik van het partnerbegrip. In de GBA en de BRI zijn gegevens vastgelegd over partnerschap. Deze informatie wordt echter nog niet gebruikt bij het uitvoeren van de werkprocessen, omdat de autorisatie nog niet rond is. DUO mag op dit moment bijvoorbeeld de oudergegevens uit de GBA niet gebruiken bij aanvraagprocessen, omdat een ouder/verzorger op basis van de Wet op de studiefinanciering niet dezelfde status heeft als de erkende ouders zoals deze conform het burgerlijk wetboek zijn opgeslagen in de GBA.</p> <p>Voorbeeld 2. SVB geeft aan dat als de organisatie er meer gegevens wil opvragen uit een basisregistratie, er steeds een langdurig traject moet worden doorlopen waarin veel juridische zaken moeten worden geregeld, zelfs als er voor andere gegevens uit deze basisregistratie al eerder een autorisatiebesluit is genomen.</p> <p>Voorbeeld 3. Het CBR geeft aan dat het verkrijgen van een autorisatie veel doorlooptijd kost. Het voorbereiden van een aanvraag neemt veel tijd in beslag en de aanvraagprocedure zelf duurt ook 13 tot 20 weken. Dit betekent dat wanneer de organisatie heeft besloten om gegevens uit de basisregistraties te gaan gebruiken, er al snel een half jaar overheen gaat voordat duidelijk is of dit toegestaan is. Daarna moet de aansluiting zelf nog in orde worden gemaakt.</p>														
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>Voor een aantal basisregistraties moet een afzonderlijk autorisatiebesluit worden genomen (al dan niet in de vorm van een aanpassing van regelgeving), voordat de gegevens voor een gebruiker mogen worden toegepast. De gebruiker moet hiervoor een aanvraag indienen bij het verantwoordelijke ministerie. Het autorisatiebesluit geeft de gebruiker recht op het opvragen en gebruiken van de benodigde gegevens uit de basisregistratie. Als de gebruiker andere informatie uit dezelfde basisregistratie wil gebruiken, dan moet een nieuwe aanvraag worden ingediend.</p>														
<p>Analyse</p> <p>De veiligheid van gegevens in de basisregistraties is vaak van groot belang voor de gegevensverstrekkers, bijvoorbeeld vanuit het oogpunt van privacy. Om ervoor te zorgen dat de gegevens in een basisregistratie niet voor iedereen toegankelijk zijn, bepaalt het verantwoordelijke ministerie wie er geautoriseerd wordt om gegevens uit een basisregistratie op te vragen. Het opstellen en indienen van de aanvraag wordt door gebruikers echter als onnodig complex ervaren.</p> <p>Voor iedere basisregistratie die een gebruiker wil toepassen, moet een afzonderlijk autorisatiebesluit worden genomen. Een gebruiker die vier basisregistraties wil toepassen, moet hierdoor vier aanvragen opstellen en indienen. Een dergelijk autorisatiebesluit is niet automatisch van toepassing op alle informatie in de basisregistratie, maar alleen op de informatie die voor het werkproces van toepassing zijn. Als een gebruiker andere gegevens uit dezelfde basisregistratie wil toepassen, bijvoorbeeld voor een ander werkproces, dan moet een aanvullend autorisatiebesluit worden genomen.</p> <p>Het komt regelmatig voor dat gebruikers mogelijkheden zien om niet-authentieke gegevens of gegevens die niet volledig aansluiten bij hun werkprocessen, toch toe te passen. Voor deze gegevens geldt echter dat er geen wettelijke verplichting tot gebruik bestaat. De combinatie van een lastig aanvraagtraject en de beperkte nut en noodzaak bij het toepassen van deze leidt er vaak toe dat gebruikers afzien van het toepassen van deze gegevens.</p> <p>Voor Manifestgroepartijen is het indienen van een aanvraag een complexe bezigheid, maar als er voldoende nut en noodzaak is, dan zijn zij in staat om het benodigde budget en capaciteit vrij te maken. Voor Overige Gebruikers zijn budget en capaciteit veel lastiger vrij te maken, waardoor het soms onmogelijk is om een aanvraag in te dienen - zelfs als nut en noodzaak evident zijn.</p>														

Knelpunt nr.	5													
Knelpunt naam:	Geen heldere communicatie over verplicht gebruik basisregistraties													
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>Gebruikers zijn niet altijd op de hoogte van het bestaan en de toegankelijkheid van de voor hun toepasbare gegevens in de basisregistraties. Ook zijn zij niet altijd op de hoogte van de wettelijke verplichting de authentieke gegevens te gebruiken. De benodigde gegevens worden door deze gebruikers dan ook altijd uitgevraagd bij de aanvrager.</p> <p>Dit knelpunt doet zich vooral voor bij de Overige Gebruikers. Per gebruiker is het aantal aanvragen meestal beperkt, maar doordat het veel individuele gebruikers betreft, kan dit knelpunt op een groot aantal aanvragen van toepassing zijn.</p>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="2">Type gebruiker</th> </tr> <tr> <th>MGP</th> <th>Overig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">Aantal aanvragen</th> <th>Groot</th> <td></td> <td style="text-align: center;">●</td> </tr> <tr> <th>Klein</th> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Type gebruiker		MGP	Overig	Aantal aanvragen	Groot		●	Klein		
				Type gebruiker										
		MGP	Overig											
Aantal aanvragen	Groot		●											
	Klein													
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. Scholen²¹ krijgen jaarlijks aanmeldingen voor nieuwe leerlingen. Medewerkers die zich bezighouden met het inschrijfproces hebben dit vaak als tijdelijke taak naast de reguliere werkzaamheden. Op een middelbare school die is geïnterviewd, is de inschrijfprocedure al enkele jaren vrijwel hetzelfde gebleven. Doordat zij aan wettelijke eisen voldoen en de procedure niet tot problemen leidt, is er voor hen geen aanleiding om het proces te veranderen en geen reden om op zoek te gaan naar informatie hoe het proces beter kan worden ingericht.</p> <p>Voorbeeld 2. De door de RDW erkende bedrijven, waaronder garagebedrijven, geven aan dat zij werken volgens de werkwijze zoals deze door de RDW is voorgeschreven. De RDW heeft de oude, papieren procedures de laatste jaren vervangen door online applicaties, die aanvragen van werkprocessen sterk hebben vereenvoudigd. Veel kleine erkenninghouders zijn echter pas overgegaan op het gebruik van het portaal nadat zij door de RDW zelf werden in het kader van een voorlichtingsactie.</p>														
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>Voor elke basisregistratie is een catalogus opgesteld waarin is opgenomen welke gegevens beschikbaar zijn en welke gegevens er verplicht moeten worden gebruikt. Zowel de wetten als de catalogi zijn op internet beschikbaar.</p>														
<p>Analyse</p> <p>Er is veel informatie beschikbaar over de in de basisregistraties opgenomen gegevens en de verplichtingen voor het gebruik hiervan. Deze informatie wordt echter vooral door Overige Gebruikers niet gevonden, waardoor zij óf niet weten dat er voor hun relevante informatie beschikbaar is, óf dat zij denken dat de informatie voor hun niet toegankelijk is.</p> <p>Er zijn twee mogelijke oorzaken aan te wijzen. Ten eerste is de door de Rijksoverheid beschikbaar gestelde informatie mogelijk niet helder of niet vindbaar genoeg. Ten tweede hebben Overige Gebruikers die beperkte aantallen aanvragen per jaar afhandelen, andere prioriteiten. De huidige procedures voldoen vaak om het werkproces goed te laten verlopen, waardoor er geen aanleiding is om op zoek te gaan naar andere informatiebronnen. Deze groep gebruikers moet kennelijk direct worden benaderd om met informatie over de mogelijkheden van de basisregistraties.</p>														

²¹ Het gebruik van de basisregistraties is voor scholen niet wettelijk verplicht.

5.3 Inhoudelijke knelpunten

Sommige gebruikers maken gebruik van de informatie uit basisregistraties voor het nemen van wettelijke beslissingen. Het is daarom van belang dat de gegevens niet alleen aansluiten bij wat de gebruiker nodig heeft²², maar ook dat de informatie in de basisregistraties juist, actueel en volledig is.

Gebruikers geven aan dat de gegevens in de basisregistraties echter niet altijd van voldoende kwaliteit zijn om een beslissing op te kunnen baseren. Om de validiteit en wetmatigheid van hun beslissingen niet in gevaar te brengen, vinden gebruikers het soms noodzakelijk om aanvullende controles uit te voeren. Het kan hierbij voorkomen dat gebruikers informatie opnieuw opvragen bij de aanvrager om te verifiëren of de gegevens in de basisregistraties juist zijn.

De Rijksoverheid heeft voor iedere basisregistratie een bronhouder of een groep van bronhouders aangewezen, die primair verantwoordelijk is voor:

- ▣ De juistheid en actualiteit van gegevens. De gegevens die in de basisregistraties zijn opgeslagen over een persoon of object mogen niet fout of verouderd zijn.
- ▣ De volledigheid van de basisregistraties. Er mogen geen gegevens in de registraties ontbreken.

Een bronhouder is bij het beheren van de basisregistraties echter afhankelijk van de gegevens die worden aangeleverd door gegevensverstrekkers. Als gegevensverstrekkers onjuiste of onvolledige informatie aanleveren, dan zijn er twee momenten waar correcties kunnen worden uitgevoerd:

- ▣ Bij de invoer van de gegevens. De bronhouder controleert de gegevens bij het invoeren in de basisregistratie. Als hierbij fouten worden geconstateerd, dan kan de fout tijdig worden hersteld. In de praktijk blijkt het niet altijd mogelijk om een goede invoercontrole uit te voeren. Als een werkgever onjuiste informatie verstrekt over het inkomen van een werknemer aan de Belastingdienst en het UWV, dan kunnen deze organisaties de gegevens aan de hand van historische gegevens wel beoordelen op aannemelijkheid, maar niet op juistheid. Een volledig sluitende invoercontrole is hierdoor niet altijd haalbaar.
- ▣ Bij het gebruik van de gegevens. Als een gebruiker constateert dat er onjuistheden of onvolledigheden in een basisregistratie zijn opgenomen, dan moet hij een terugmelding doen aan de bronhouder. De bronhouder kan de juiste informatie achterhalen en de fout herstellen.

Hoewel terugmelden ervoor zorgt dat fouten worden gecorrigeerd, heeft de gebruiker intussen extra handelingen moeten uitvoeren voor het controleren en een terugmelden. Dit levert vooral problemen op bij werkprocessen die veelvuldig voorkomen, omdat een klein percentage aan afwijkingen tot een groot aantal aanvullende handelingen kan leiden.

In de praktijk ervaren gebruikers ondanks de hierboven beschreven controlemechanismen regelmatig problemen als het gevolg van onjuiste of onvolledige gegevens in de basisregistraties. Het gaat hierbij om de volgende knelpunten:

6. Gegevensverstrekkers leveren gegevens niet goed aan.
7. Bronhouders beheren gegevens niet altijd goed.
8. Gebruikers melden niet (goed) terug.

Deze knelpunten zijn de volgende tabellen verder uitgewerkt.

²² Het kan ook voorkomen dat de gegevens in de basisregistraties als gevolg van keuzes die de Rijksoverheid heeft gemaakt, door de gebruikers als niet bruikbaar worden beschouwd. De gevolgen van het niet aansluiten van de gegevens in de basisregistraties op wat de gebruiker nodig heeft, zijn toegelicht in knelpunt 3 in hoofdstuk 5.2.

Knelpunt nr.	6													
Knelpunt naam	Gegevensverstrekkers leveren gegevens niet goed aan													
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>De informatie die gegevensverstrekkers aanleveren voor basisregistraties is niet altijd correct. Als onjuiste of onvolledige informatie wordt opgenomen in de basisregistratie, dan heeft dit negatieve gevolgen voor de kwaliteit van de beschikbare gegevens. Gegevens kunnen hierdoor niet zonder meer worden gebruikt als input voor werkprocessen.</p> <p>Dit knelpunt kan zich voordoen bij alle gebruikers van basisregistraties. Dit betekent dat het om een groot aantal aanvragen gaat bij zowel Manifestgroepartijen als Overige Gebruikers.</p>														
<table border="1" data-bbox="1177 479 1382 680"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="2">Type gebruiker</th> </tr> <tr> <th>MGP</th> <th>Overig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">Aantal aanvragen</th> <th>Groot</th> <td style="text-align: center;">●</td> <td style="text-align: center;">●</td> </tr> <tr> <th>Klein</th> <td style="text-align: center;">■</td> <td style="text-align: center;">■</td> </tr> </tbody> </table>				Type gebruiker		MGP	Overig	Aantal aanvragen	Groot	●	●	Klein	■	■
				Type gebruiker										
		MGP	Overig											
Aantal aanvragen	Groot	●	●											
	Klein	■	■											
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. De polisadministratie (de toekomstige basisregistratie BLAU) wordt gevuld met inkomensgegevens die door werkgevers en burgers worden aangeleverd. In de meeste gevallen zijn deze gegevens niet volledig, waardoor gebruikers aanvullende informatie moeten uitvragen bij burgers of bijvoorbeeld de Belastingdienst.</p> <p>Voorbeeld 2. In het NHR worden nevenvestigingen van bedrijven niet altijd geregistreerd. Bedrijven hebben er zelf geen belang bij dat dit in het NHR wordt opgenomen en het is voor bedrijven niet verplicht om dit te melden. Dit resulteert er bijvoorbeeld in dat bij het heffen van waterschapsbelasting niet precies bekend is wie de gebruiker is van een specifieke vestiging.</p> <p>Voorbeeld 3. Een student die na het afronden van zijn studie tijdelijk naar het buitenland verhuist, moet zich uitschrijven bij de gemeente. Als hij dat niet heeft gedaan, kan het voorkomen dat de nieuwe bewoner zich wil inschrijven, terwijl de oude bewoner nog is ingeschreven. De gemeente zet dan de status van de student op 'verhuisd, maar niet bekend waarheen'. DUO kan de adresgegevens van deze ex-student daarna niet gebruiken om informatie over de terugbetaling van studieschulden op te sturen.</p>														
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>Gegevensverstrekkers leveren informatie aan bronhouders. Deze bronhouders controleren de gegevens op consistentie. Als er fouten worden aangetroffen, dan worden deze (in overleg met de gegevensverstrekkers) hersteld. De gegevens worden vervolgens verwerkt in de basisregistraties. Nadat de gegevens zijn opgenomen, zijn deze beschikbaar voor andere gebruikers om toe te passen in hun werkprocessen.</p>														
<p>Analyse</p> <p>De gegevens in de basisregistraties zijn afkomstig van gegevensverstrekkers. Als deze verkeerde gegevens aanleveren, dan bestaat de kans dat deze foutieve gegevens in de basisregistratie worden opgenomen. Gebruikers zien dit als één van de redenen waarom de betrouwbaarheid van de basisregistraties nog niet voldoende is.</p> <p>Als er een fout in de basisregistratie is opgenomen, kan een gebruiker de beschikbare gegevens niet gebruiken en moet een aanvullende actie worden ondernomen om de juiste gegevens te achterhalen, bijvoorbeeld door de gegevens alsnog bij de aanvrager uit te vragen. Gebruikers geven aan dat dit relatief veel extra tijd kost. Bij gebruikers die grote aantallen aanvragen verwerken, kan een klein percentage afwijkingen tot een groot aantal aanvullende handelingen leiden. De fouten in de basisregistraties kosten hierdoor veel capaciteit bij gebruikers.</p> <p>Voorals burgers en bedrijven die gegevens verstrekken hebben geen direct belang bij het aanleveren van goede gegevens. Omdat er geen sancties worden opgelegd bij het niet of onjuist aanleveren is er ook geen stimulans om de kwaliteit van de aangeleverde informatie, en hiermee de kwaliteit van de basisregistraties, te verbeteren.</p>														

Knelpunt nr.	7													
Knelpunt naam	Bronhouders beheren gegevens niet altijd goed													
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>Bronhouders verwerken de verstrekte informatie soms niet, foutief of te laat. Gegevens in de basisregistraties zijn hierdoor volgens gebruikers niet altijd juist of actueel en hierdoor niet automatisch bruikbaar. Vooral bij de GBA, BAG, NHR en BLAU ervaren gebruikers problemen met de kwaliteit van de beschikbare gegevens. Gegevens kunnen hierdoor niet zonder meer worden gebruikt voor het al dan niet geautomatiseerd afhandelen van werkprocessen.</p> <p>Dit knelpunt kan zich voordoen bij alle gebruikers van basisregistraties. Dit betekent dat het om een groot aantal aanvragen gaat bij zowel Manifestgroepartijen als Overige Gebruikers.</p>														
<table border="1" data-bbox="1177 479 1382 680"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="2">Type gebruiker</th> </tr> <tr> <th>MGP</th> <th>Overig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">Aantal aanvragen</th> <th>Groot</th> <td style="text-align: center;">●</td> <td style="text-align: center;">●</td> </tr> <tr> <th>Klein</th> <td style="text-align: center;">■</td> <td style="text-align: center;">■</td> </tr> </tbody> </table>				Type gebruiker		MGP	Overig	Aantal aanvragen	Groot	●	●	Klein	■	■
				Type gebruiker										
		MGP	Overig											
Aantal aanvragen	Groot	●	●											
	Klein	■	■											
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. Immigranten die in Nederland komen wonen, weten soms niet op welke dag en maand en in welk jaar zij geboren zijn. Afspraken over hoe met deze situatie moet worden omgegaan, zijn gemaakt, maar worden door gemeenten niet altijd nageleefd. Voor gebruikers zoals het UWV is de geboortedatum van belang bij het bepalen van het recht op en de hoogte van een uitkering.</p> <p>Voorbeeld 2. Het CAK geeft aan dat het is voorgekomen dat een beschikkingsbrief is verstuurd naar een burger die al twee maanden is overleden. Dit kwam doordat de gemeente de status van de betreffende burger nog niet had aangepast. Ook is het voorgekomen dat de status bijvoorbeeld per abuis op 'verhuisd' was gezet, in plaats van op 'overleden'. Ook DUO en SVB hebben bevestigd dat dit soort situaties door de grote aantallen aanvragen die worden verwerkt, regelmatig voorkomt.</p> <p>Voorbeeld 3. DUO is wettelijk verplicht om incassooverzoeken te versturen naar het adres dat in de GBA is opgenomen. Het komt echter regelmatig voor dat de gemeente de status van een burger heeft aangepast naar 'Verhuisd, maar niet bekend waarheen'. In dat geval kan de incassobrief niet worden verstuurd. DUO geeft aan dat gemeenten te gemakkelijk omgaan met de adresgegevens, en zich waarschijnlijk niet realiseren welke nadelige gevolgen dit heeft voor andere gebruikers van basisregistraties.</p> <p>Voorbeeld 4. Notarissen gebruiken de GBA om erfgenamen te achterhalen. Personen die zijn geëmigreerd zijn echter niet of slecht terug te vinden, omdat deze gegevens in de basisregistraties niet goed worden bijgehouden. Het komt hierdoor voor dat bij het uitvoeren van een testament de erfgenamen niet kunnen worden gevonden. Notarissen hopen deze situatie zal verbeteren als de RNI beschikbaar komt.</p>														
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>Bronhouders beheren de basisregistraties zodat de beschikbare informatie volledig, juist en actueel blijft. Hiertoe controleren en verwerken zij de door gegevensverstrekkers aangeleverde gegevens in de basisregistraties.</p> <p>Gebruikers moeten bij het constateren van een onvolledigheid een terugmelding doen. Ook deze informatie wordt door de bronhouder gecontroleerd en zo nodig in de basisregistratie aangepast.</p>														
<p>Analyse</p> <p>Per basisregistratie is één of zijn meerdere bronhouders aangewezen. Zij zijn ervoor verantwoordelijk dat de in de basisregistraties beschikbare gegevens voldoende betrouwbaar is om toe te passen door andere gebruikers. Gebruikers geven aan dat niet alle bronhouders voldoende nauwkeurig met de gegevens omgaan, waardoor basisregistraties regelmatig onvolkomenheden bevatten. Vooral bij de basisregistraties die door gemeenten worden bijgehouden (GBA en BAG) geldt dat de kwaliteit als ondermaats wordt ervaren.</p> <p>Als bronhouders de gegevens niet adequaat bijhouden, heeft dit een negatief effect op de kwaliteit van de gegevens en hiermee op de besluitvorming door de gebruikers, die van deze gegevens afhankelijk zijn. Gebruikers zijn van mening dat bronhouders zich onvoldoende realiseren wat de gevolgen zijn van het niet goed bijhouden van de basisregistraties.</p>														

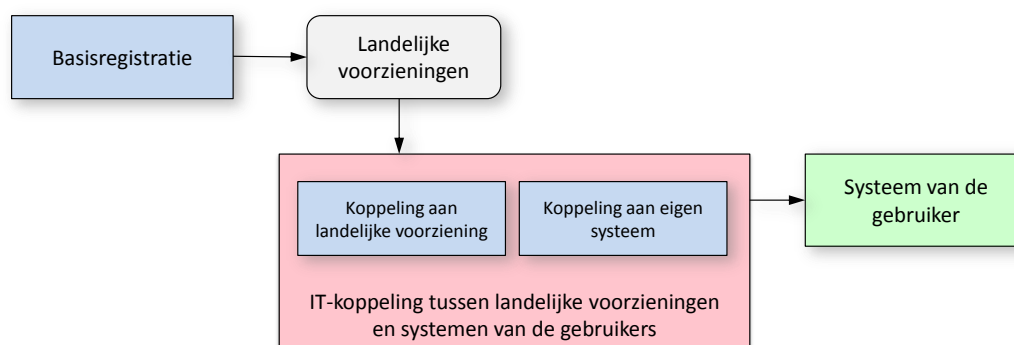
Knelpunt nr.	8													
Knelpunt naam	Gebruikers melden niet goed terug													
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>Gebruikers die fouten aantreffen in een basisregistratie, moeten dit terugmelden aan de bronhouder, zodat deze de fout kan herstellen. Gebruikers melden geconstateerde fouten echter vaak niet terug, waardoor bronhouders niet goed kunnen werken aan het verbeteren van de kwaliteit van basisregistraties.</p> <p>Dit knelpunt doet zich vooral voor bij alle gebruikers van basisregistraties, maar levert de meeste hinder op bij de Manifestgroeppartijen. In totaal gaat het om een groot aantal aanvragen gaat bij zowel Manifestgroeppartijen als Overige Gebruikers.</p>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="2">Type gebruiker</th> </tr> <tr> <th>MGP</th> <th>Overig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">Aantal aanvragen</th> <th>Groot</th> <td style="text-align: center;">●</td> <td style="text-align: center;">●</td> </tr> <tr> <th>Klein</th> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Type gebruiker		MGP	Overig	Aantal aanvragen	Groot	●	●	Klein		
				Type gebruiker										
		MGP	Overig											
Aantal aanvragen	Groot	●	●											
	Klein													
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. Agentschap NL meldt onvolledigheden in de gegevens niet terug aan de bronhouder, maar geeft de aanvrager een advies tot het laten aanpassen van de gegevens. De aanvrager wordt hiermee zelf verantwoordelijk gemaakt voor het aanbrengen van de benodigde wijzigingen.</p>														
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>Als een gebruiker een onvolledigheid of onjuistheid constateert in de gegevens die zijn opgehaald uit de basisregistraties, dan moet er verplicht een terugmelding worden gedaan bij de betreffende bronhouder. De bronhouder moet aan de hand van deze terugmelding vervolgens het betreffende gegevens controleren en de onjuiste gegevens zo nodig in de basisregistratie herstellen.</p>														
<p>Analyse</p> <p>Gebruikers zijn wettelijk verplicht om geconstateerde fouten in de basisregistraties terug te melden aan de verantwoordelijke bronhouder. In de praktijk melden echter niet alle geïnterviewde gebruikers terug. Zij vermoeden dat andere gebruikers dat ook niet altijd doen.</p> <p>Het komt regelmatig voor dat fouten worden aangetroffen in de basisregistraties. Deze fouten worden onvoldoende vaak teruggemeld. De respondenten geven aan dat terugmelden lastig is omdat er niet voor alle basisregistraties goede terugmeldvoor- zeningen beschikbaar zijn. Ook zijn er gebruikers die niet terugmelden richting de bronhouder, maar de een signaal afgeven richting de aanvrager met het verzoek zelf contact op te nemen met de bronhouder.</p>														

5.4 Technische knelpunten

Een basisregistratie is een database die niet direct toegankelijk is voor gebruikers. Om de basisregistraties te ontsluiten, wordt daarom in opdracht van de Rijksoverheid voor iedere basisregistratie een landelijke voorziening ontwikkeld. Voor een verbinding tussen deze landelijke voorziening en het systeem van de gebruiker zijn twee koppelingen nodig:

1. Een koppeling met de landelijke voorziening van de basisregistratie. Met deze koppeling kan een gebruiker informatie uit een basisregistratie importeren. Niet voor alle basisregistraties is al een landelijke voorziening beschikbaar. Voor deze basisregistraties is het geautomatiseerd ophalen van gegevens niet mogelijk en moeten gebruikers afspraken maken met de bronhouder over andere vormen van gegevensuitwisseling. Dit geldt bijvoorbeeld voor de BRI en BLAU, waarbij afspraken met de Belastingdienst of het UWV nodig zijn om de gegevens te verkrijgen.
2. Een koppeling met de interne systemen van de gebruiker. Om de gegevens in een werkproces te kunnen gebruiken moet vervolgens een koppeling worden gemaakt met de systemen van de gebruiker. Er is echter een klein aantal werkprocessen, waar deze koppeling niet nodig is, zoals bijvoorbeeld de online APK-afmeldapplicatie die garagebedrijven gebruiken. Bij de meeste garagebedrijven zijn de eigen systemen niet gekoppeld aan de afmeldapplicatie.

De onderstaande figuur geeft deze situatie schematisch weer. De Rijksoverheid is verantwoordelijk voor het aanbieden van de gegevens uit de basisregistratie en de landelijke voorziening. Het ontwikkelen van de twee koppelingen die nodig zijn om de systemen te verbinden, wordt meestal door bronhouders of gebruikers geïnitieerd²³. De IT-koppeling met de landelijke voorziening wordt door Manifestgroepartijen meestal zelf verzorgd. Bij Overige Gebruikers worden de koppeling aan de landelijke voorziening meestal verzorgd door de bronhouder.



Figuur . Samenhang van systemen bij een volledig geautomatiseerd werkproces.

De gebruikers noemen drie technische knelpunten die in de volgende tabellen verder zijn uitgewerkt:

9. Er zijn geen applicaties beschikbaar voor Overige Gebruikers.
10. Het koppelen van databestanden is complex voor Manifestgroepartijen.
11. Hoge kosten voor real-time koppeling basisregistraties.

²³ De feitelijke IT-oplossing wordt ontwikkeld door een IT-leverancier. Het kan hier een externe (commerciële) aanbieder zijn of de eigen automatiseringsafdeling van de organisatie.

Knelpunt nr.	9													
Knelpunt naam	Er zijn geen applicaties beschikbaar voor Overige Gebruikers													
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>Overige Gebruikers geven vaak aan dat niet over voldoende budget en capaciteit beschikken om zelfstandig de IT-voorzieningen te (laten) ontwikkelen die nodig zijn om de informatie in de basisregistraties te gebruiken. Sommige gebruikers kunnen om die reden geen gebruik maken van de basisregistraties.</p> <p>Dit knelpunt speelt voornamelijk voor vele Overige Gebruikers, die meestal beperkte aantallen aanvragen verwerken. Het totaal aantal beïnvloede werkprocessen is echter significant.</p>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="2">Type gebruiker</th> </tr> <tr> <th>MGP</th> <th>Overig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">Aantal aanvragen</th> <th>Groot</th> <td></td> <td style="text-align: center;">●</td> </tr> <tr> <th>Klein</th> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Type gebruiker		MGP	Overig	Aantal aanvragen	Groot		●	Klein		
				Type gebruiker										
		MGP	Overig											
Aantal aanvragen	Groot		●											
	Klein													
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>De geïnterviewde Overige Gebruikers zijn geselecteerd op basis van het gebruik van de basisregistraties. Zij hebben inmiddels meestal een IT-oplossing om de basisregistraties te kunnen gebruiken. De onderstaande voorbeelden laten zien hoe het centraal ontwikkelen van een IT-oplossing een bijdrage kan leveren aan een beter gebruik van basisregistraties voor het vereenvoudigen van werkprocessen.</p> <p>Voorbeeld 1. Notarissen moesten vroeger, als zij informatie over personen wilden hebben, contact opnemen met de gemeente. Als het woonadres van de betreffende persoon niet bekend was, kwam het voor dat alle gemeenten afzonderlijk moesten worden benaderd. Verder was het voor gegevens over percelen nodig om contact op te nemen met het kadaster. In opdracht van de brancheorganisatie is nu een landelijke applicatie ontwikkeld die is aangesloten op de GBA en op de BRK. Deze applicatie heeft het werk van notarissen sterk vereenvoudigd.</p> <p>Voorbeeld 2. Garagebedrijven en erkende bedrijven werken sinds kort met online applicaties die door de RDW beschikbaar zijn gesteld. Zij zijn zeer tevreden over de kwaliteit en het gemak van het werken met deze portalen. Voordat de RDW deze applicatie beschikbaar stelde, waren de gebruikers - omdat zij geen toegang hadden tot de basisregistratie - voor gegevens over hun klanten aangewezen op de gegevens die de aanvragers zelf verstrekten,.</p>														
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>De Rijksoverheid regelt dat er voor iedere basisregistratie een voorziening beschikbaar is waaruit gebruikers gegevens kunnen afnemen. Een gebruiker of groep gebruikers die de gegevens uit de basisregistraties wil of moet toepassen voor een werkproces, moet zelf de koppeling met de basisregistratie (laten) ontwikkelen.</p>														
<p>Analyse</p> <p>De Rijksoverheid faciliteert het gebruik van de basisregistraties door informatie via landelijke voorzieningen aan te bieden. Een gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de koppeling tussen de landelijke voorziening(en) en de eigen systemen. De meeste Overige Gebruikers ervaren het zelfstandig ontwikkelen van de koppeling als onmogelijk.</p> <p>Gebruikers zijn verplicht om de authentieke gegevens uit de basisregistraties te gebruiken bij het uitvoeren van hun werkprocessen. Overige Gebruikers hebben onvoldoende capaciteit en budget om zelf een IT-oplossing te laten ontwikkelen. In theorie is het ook mogelijk om afspraken te maken met een bronhouder over de uitwisseling van gegevens zonder IT-oplossing, maar dit is in de praktijk door de grote aantallen Overige Gebruikers vaak niet haalbaar. Overige Gebruikers hebben hierdoor moeilijk of geen toegang tot de basisregistraties en zijn daarom genooddaakt om de gegevens toch op te vragen bij de aanvrager. Zij voldoen dan niet aan hun wettelijke verplichtingen.</p>														

Knelpunt nr.	10
Knelpunt naam	Het koppelen van databestanden is complex voor Manifestgroeppartijen
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>De gegevens in de basisregistraties zijn beschikbaar in een specifiek format, dat niet noodzakelijkerwijs aansluit bij de informatiebehoefte en de systemen van de gebruikers. Gebruikers ervaren de vertaalslag die vaak nodig is om de informatie uit de basisregistraties te koppelen aan de eigen systemen, als erg complex en moeizaam.</p> <p>Dit knelpunt speelt bij Manifestgroeppartijen die aanvragen niet individueel, maar geautomatiseerd beoordelen. Het gaat hier uitsluitend om werkprocessen die veel worden aangevraagd.</p>	
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. Het CBR geeft aan dat de gegevens die in de eigen administratiesysteem niet volledig aansluiten op de basisregistraties. Namen worden bijvoorbeeld in de eigen systemen opgeslagen op de wijze waarop zij zijn verstrekt door de aanvragers van werkprocessen. Deze namen hoeven niet overeen te komen met de wijze waarop de betreffende persoon in de GBA is opgenomen. Een typefout kan hierbij er al toe leiden dat de koppeling niet kan worden gelegd.</p> <p>Voorbeeld 2. Agentschap NL gebruikt voor het Landelijk Meldpunt Afval een eigen identificatiesysteem voor vestigingen van bedrijven. Zij zouden hiervoor de NHR-gegevens willen gebruiken, maar deze wijken af van het eigen systeem. Als een bedrijf een nevenvestiging heeft onder een andere BV, dan is dit op basis van de NHR een ander bedrijf. In het systeem van Agentschap NL zijn deze gegevens op een andere wijze opgeslagen, waardoor wel duidelijk is dat de beide vestigingen bij hetzelfde bedrijf horen.</p>	
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>De gegevens in de basisregistraties zijn volgens een door de overheid bepaald format opgeslagen en via de landelijke voorzieningen of verstrekingsmodules ter beschikking gesteld. Gebruikers die de basisregistraties willen toepassen bij hun eigen werkprocessen, zijn er zelf voor verantwoordelijk om na te gaan hoe de beschikbare gegevens in de eigen informatiesystemen kunnen worden ingevoegd.</p>	
<p>Analyse</p> <p>De bronhouders houden de informatie bij conform het door de Rijksoverheid vastgestelde format. Een gebruiker die deze informatie uit basisregistraties wil toepassen bij een geautomatiseerd werkproces, moet de beschikbare gegevens laden in de eigen systemen. Gebruikers ervaren het als erg complex om een vertaalsleutel uit te werken die het mogelijk maakt om de beschikbare informatie te koppelen aan de juiste klantgegevens.</p> <p>Gebruikers hebben hun systemen vormgegeven aan de hand van hun eigen informatiebehoefte. De informatie over klanten is daarbij opgeslagen op de manier die het beste aansluit op de eigen werkprocessen. Het daarvoor gebruikte format sluit vaak niet aan bij het format dat in de basisregistraties wordt gebruikt. Een gebruiker die het BSN van klanten niet heeft opgeslagen, kan deze informatie niet gebruiken om de datarecords aan elkaar te koppelen. Alternatieve gegevens, bijvoorbeeld naam of adres, hoeven in de beide systemen niet overeen te komen. Een volledig geautomatiseerde koppeling is hierdoor erg lastig.</p> <p>In de praktijk lossen gebruikers dit op door de datarecords, die niet automatisch kunnen worden gekoppeld, handmatig te koppelen. In principe is dit een eenmalige exercitie. Het probleem kan zich echter herhalen als de gebruiker besluit om gegevens uit andere basisregistraties toe te passen.</p>	

		Type gebruiker	
		MGP	Overig
Aantal aanvragen	Groot	●	
	Klein		

Knelpunt nr.	11													
Knelpunt naam:	Hoge kosten voor real-time koppeling basisregistraties													
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>Het gebruiken van een lokale kopie die periodiek wordt bijgewerkt leidt ertoe dat er regelmatig beslissingen worden genomen op basis van verouderde informatie. De extra kosten die samenhangen met een real-time koppeling worden door gebruikers echter als te hoog ervaren ten opzichte van de meerwaarde.</p> <p>Dit knelpunt doet zich vooral voor de Manifestgroepartijen en is van toepassing op alle werkprocessen die zij uitvoeren. Het kan hierdoor zowel grote als kleine aantallen aanvragen betreffen.</p>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="2">Type gebruiker</th> </tr> <tr> <th>MGP</th> <th>Overig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">Aantal aanvragen</th> <th>Groot</th> <td style="text-align: center;">●</td> <td></td> </tr> <tr> <th>Klein</th> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Type gebruiker		MGP	Overig	Aantal aanvragen	Groot	●		Klein		
				Type gebruiker										
		MGP	Overig											
Aantal aanvragen	Groot	●												
	Klein													
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. Bij het CAK worden op jaarbasis meer dan 7 miljoen beslissingen genomen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een lokale kopie van de GBA. Deze gegevens worden periodiek bijgewerkt. Er bestaat een risico dat in de tussentijd verschillen ontstaan tussen de lokale kopie en de GBA zelf. Door het grote aantal beschikkingen komt het regelmatig voor dat een beslissing op basis van verouderde gegevens wordt genomen. Een overleden persoon kan hierdoor bijvoorbeeld alsnog post krijgen. Dit is voor de nabestaanden erg pijnlijk. Ook komt het voor dat brieven naar het verkeerde adres worden gestuurd omdat de bewoner inmiddels is verhuisd. Dit voorbeeld wordt door zowel door DUO als de SVB herkend.</p> <p>Voorbeeld 2: Waterschappen gebruiken het systeem IRIS. Dit systeem leest de gegevens uit de GBA eens per maand in. De gegevens zijn hierdoor aan het eind van de maand soms niet meer actueel, waardoor het regelmatig voorkomt dat beslissingen op basis van verouderde informatie wordt genomen. De waterschappen werken er nu aan om IRIS te moderniseren, zodat dit probleem wordt opgelost.</p>														
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>De verstreckers in het stelsel van basisregistraties bieden verschillende methoden om gebruik te maken van de gegevens in de basisregistraties. Op hoofdlijnen zijn er drie methoden te onderscheiden. De gebruiker kan, indien meer methoden worden aangeboden, mede op basis van een kosten-batenanalyse voor één of meer methoden kiezen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Inzage/inkijk functie. Hierbij kan de gebruiker op elk gewenst moment de benodigde gegevens direct ophalen uit de betreffende registratie. De gegevens zijn dan altijd actueel. 2) Lokale kopie. Hierbij heeft de gebruiker op een eigen server een kopie van de benodigde gegevens uit de betreffende basisregistratie, die periodiek wordt bijgewerkt. Hierbij kan de gebruiker altijd de benodigde gegevens opvragen, maar het risico bestaat dat de informatie niet meer actueel is. 3) Afspraken over uitwisseling (maatwerk). Hierbij is geen sprake van een echte koppeling, maar van een afspraak tussen de gebruiker en de bronhouder. De bronhouder levert dan op verzoek of periodiek gegevens aan de gebruiker. De gegevens zijn bij levering actueel, maar kunnen hierdoor maar tijdelijk worden benut. 														
<p>Analyse</p> <p>Het Stelsel van basisregistraties biedt verschillende opties om de gegevens uit de basisregistraties te kunnen gebruiken. De optie waarbij een real-time koppeling wordt gebruikt, is duurder dan de alternatieven, waarbij een statische kopie van gegevens wordt gebruikt. Gebruikers vinden vaak dat de extra kosten van een real-time koppeling niet opwegen tegen het in hun ogen kleine risico op niet goed onderbouwde beslissingen.</p> <p>Gebruikers willen altijd de meest actuele informatie te gebruiken voor beslissingen, zodat de kans op fouten zoveel mogelijk wordt beperkt. De systemen die een real-time koppeling mogelijk maken, worden gebouwd door commerciële aanbieders. Deze aanbieders berekenen bij een directe koppeling een tarief per transactie, waardoor de kosten - zeker bij een Manifestgroepartij - snel oplopen. Hierdoor wordt vaak gekozen voor lokale kopie. Dat is iets minder betrouwbaar, maar wel goedkoper.</p>														

5.5 Gebruikgerelateerde knelpunten

In de voorafgaande paragrafen zijn organisatorische, inhoudelijke en technische knelpunten toegelicht. Voor deze knelpunten geldt dat de oorzaak - althans vanuit de optiek van de gebruikers - voornamelijk buiten de gebruiker zelf ligt.

Er zijn echter ook belemmeringen binnen de organisaties van gebruikers die ertoe kunnen leiden dat de basisregistraties niet worden geraadpleegd, zelfs wanneer de juiste informatie beschikbaar én toegankelijk is voor de organisatie. De oorzaken die gebruikers noemen als verklaring voor het niet gebruiken van de beschikbare en toegankelijke informatie in de basisregistraties, kunnen op hoofdlijnen worden samengevat in de volgende knelpunten:

12. Afwachtende houding bij gebruikers.
13. Toedeling van de verantwoordelijkheden onduidelijk.
14. Meerwaarde ten opzichte van de huidige situatie niet duidelijk.

Deze knelpunten zijn de volgende tabellen verder uitgewerkt.

Knelpunt nr.	12													
Knelpunt naam:	Afwachtende houding bij gebruikers													
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>Het opstarten van het gebruik van basisregistraties kost veel capaciteit en de investeringen zijn groot. Gebruikers nemen mede hierdoor vaak een afwachtende houding aan bij beslissingen over het gebruiken van basisregistraties. Ook gebruikers die verplicht zijn om basisregistraties te raadplegen, kijken vaak eerst 'de kat uit de boom'.</p> <p>Dit knelpunt is vooral van toepassing op Manifestgroeppartijen die per gebruiker beperkte aantallen aanvragen afhandelen. .</p>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="2">Type gebruiker</th> </tr> <tr> <th>MGP</th> <th>Overig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">Aantal aanvragen</th> <th>Groot</th> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>Klein</th> <td style="text-align: center;">●</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Type gebruiker		MGP	Overig	Aantal aanvragen	Groot			Klein	●	
				Type gebruiker										
		MGP	Overig											
Aantal aanvragen	Groot													
	Klein	●												
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. Het Landelijk Meldpunt Afval (LMA) maakt op dit moment gebruik van een databestand met bedrijfsgegevens bij de melding van bedrijfsafvalstoffen en gevaarlijke afvalstoffen. Dit bestand bevat gegevens van de Kamer van Koophandel en wordt twee keer per jaar bijgewerkt. Voor de organisatie is het van belang dat een nieuw systeem goed werkt.</p> <p>Voorbeeld 2. Agentschap NL beheert het meldpunt inbrengen grond. Voor dit proces zou de NHR en de BRK kunnen worden benut, maar op dit moment loopt er nog geen concreet project om deze koppeling te leggen.</p>														
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>Gebruikers zijn wettelijk verplicht om de authentieke gegevens uit de BAG, BRK, BRT, BRV, GBA en BRI te gebruiken bij het uitvoeren van publieke taken. Iedere gebruiker kan nadat een autorisatiebesluit is afgegeven, een koppeling met deze basisregistraties krijgen. Dit is afhankelijk van de wettelijke taak van de gebruiker ingeval van gesloten basisregistraties.</p>														
<p>Analyse</p> <p>De Rijksoverheid heeft het gebruik van de basisregistraties verplicht gesteld. Ook zijn voorzieningen beschikbaar gesteld die het gebruik van de informatie mogelijk maken. Desondanks zijn er gebruikers die nog niet zijn gestart met het koppelen van de eigen systemen met de basisregistraties, omdat zij willen wachten tot andere gebruikers geen belemmeringen meer ondervinden. Zij voldoen door deze afwachtende houding niet aan de wettelijke verplichting.</p> <p>De gebruikers zien het nut van de basisregistraties in, maar zien - buiten de wettelijke verplichting - geen noodzaak om de gegevens ook daadwerkelijk te gebruiken. Met name gebruikers waarbij de aantallen te verwerken aanvragen niet (heel) groot zijn, maken thans in veel gevallen gebruik van databestanden met zelf verzamelde gegevens, waardoor de werkprocessen al soepel verlopen. Ook worden er geen sancties opgelegd aan gebruikers die niet zijn aangesloten op de basisregistraties.</p>														

Knelpunt nr. 13	
Knelpunt naam	Toedeling van verantwoordelijkheden is onduidelijk
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>De verantwoordelijkheid voor het gebruik van basisregistraties is bij de meeste gebruikers niet duidelijk neergelegd bij één afdeling. In deze situatie nemen de verschillende betrokken afdelingen (automatisering, data-inwinning, afhandelen van aanvragen, etc.) geen van allen de verantwoordelijkheid, waardoor het onderwerp niet wordt gecoördineerd. Doordat niemand zich verantwoordelijk voelt voor het onderwerp, wordt de benodigde tijd en capaciteit om het gebruik van basisregistraties te verbeteren, niet vrijgemaakt.</p> <p>Dit knelpunt is zowel van toepassing op Manifestgroepartijen als Overige Gebruikers. Het gaat hierbij om een groot aantal aanvragen.</p>	
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. Bij het CAK zijn meerdere medewerkers betrokken bij de verschillende processen en het gebruik van basisregistraties. Het gaat hier om medewerkers van de IT-afdeling voor de techniek, medewerkers die zich bezighouden met het stroomlijnen van de aanvraagprocedures voor de inhoudelijke vragen en medewerkers die zich bezighouden met het verbeteren van de uitvoeringsprocessen. Voor geen van deze medewerkers geldt echter dat zij direct verantwoordelijk zijn voor het gebruik van de basisregistraties.</p>	
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>De Rijksoverheid heeft bepaald dat de in de basisregistraties beschikbare authentieke gegevens moeten worden gebruikt bij het uitvoeren van publieke taken. Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor het inrichten van de organisatie die nodig is om het gebruik van de basisregistraties te realiseren. Er is geen toezicht op en er bestaan geen sancties wanneer gebruikers dit niet doen.</p>	
<p>Analyse</p> <p>Gebruikers hebben meestal verschillende afdelingen die bij het gebruik van de basisregistraties moeten worden betrokken. In de praktijk blijkt dat geen van de betrokken afdelingen de verantwoordelijkheid voor de implementatie oppakt, mede omdat er vanuit de leiding geen beslissingen hierover worden genomen. Gebruikers ervaren deze versnipperde verantwoordelijkheid als een belangrijke oorzaak voor het niet starten en niet goed met basisregistraties.</p> <p>Veel (potentiele) gebruikers ervaren het onderwerp 'basisregistraties' als abstract en te ver weg van de dagelijkse bedrijfsvoering. Andere werkzaamheden en onbekendheid met het onderwerp zorgen ervoor dat niemand het initiatief neemt om het onderwerp hogere prioriteit te geven. Vaak worden om deze reden worden de benodigde middelen en capaciteiten niet vrijgemaakt. Bij gebruikers waar de implementatie wel goed verloopt, komt dit vaak door de persoonlijke betrokkenheid en interesse van bepaalde medewerkers.</p>	

		Type gebruiker	
		MGP	Overig
Aantal aanvragen	Groot	●	●
	Klein	■	■

Knelpunt nr.	14													
Knelpunt naam	Meerwaarde voor gebruiker niet duidelijk													
<p>Perceptie van het knelpunt</p> <p>Het raadplegen van de basisregistraties levert volgens veel gebruikers slechts een beperkte meerwaarde op voor de gebruiker zelf en voor de aanvrager. De gebruikers vinden de kosten die moeten worden gemaakt om de aansluiting met de basisregistraties te realiseren, niet opwegen tegen de baten.</p> <p>Het knelpunt heeft betrekking op een groot aantal processen van zowel de Manifestgroepartijen als de Overige Gebruikers. Het totale aantal aanvragen dat wordt beïnvloed is groot.</p>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="2">Type gebruiker</th> </tr> <tr> <th>MGP</th> <th>Overig</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th rowspan="2">Aantal aanvragen</th> <th>Groot</th> <td style="text-align: center;">●</td> <td style="text-align: center;">●●</td> </tr> <tr> <th>Klein</th> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Type gebruiker		MGP	Overig	Aantal aanvragen	Groot	●	●●	Klein		
				Type gebruiker										
		MGP	Overig											
Aantal aanvragen	Groot	●	●●											
	Klein													
<p>Relevante voorbeelden</p> <p>Voorbeeld 1. DUO maakt voor de bekostiging van scholen gebruik van zogenoemde BRIN-nummers (Basisregistratie Instellingen). BRIN-nummers worden uitgegeven door het ministerie van OCW op basis van het bestuur, de school en de vestiging. Bij het uitgeven van het BRIN-nummer worden alleen nummers uitgegeven voor erkende vestigingen. Als een school bijvoorbeeld alleen een gymnastieklokaal heeft, geldt dit niet als erkende vestiging. Het NHR kent alleen besturen van scholen en vestigingen, waarbij geen onderscheid wordt gemaakt tussen erkende en niet erkende vestigingen. De gegevens uit het NHR zijn op dit gebied minder uitgebreid dan de gegevens waarover DUO al beschikt.</p> <p>Voorbeeld 2. Wanneer nieuwe leerlingen op een basisschool²⁴ worden aangemeld, wordt dit door de school in de eigen administratie verwerkt. Vervolgens wordt een uitdraai van de aanmelding gestuurd naar de leerplichtambtenaar van de gemeente, die dit verwerkt in de GBA. Dit proces verloopt voor de school goed, waardoor zij geen urgentie zien om dit te veranderen.</p> <p>Voorbeeld 3. Het CAK maakt momenteel gebruik van een gestaffeld licentiemodel waarbij wordt afgerekend per te volgen burger. Met oog op de gewenste toekomstige live koppeling met basisregistraties zijn de hoge kosten voor grootverbruikers als het CAK in de nieuwe (transactie)abonnement structuur een reden om het gebruik niet uit te breiden. Een mogelijke oplossing om de kosten te verlagen is door 'events' te melden (zoals een scheiding) en daarbij te vermelden wie daarbij betrokken zijn. Op die manier wordt slechts één melding doorgegeven en niet twee aparte meldingen voor beide partners. Dit scheelt de gebruiker geld.</p>														
<p>Situatie rondom het knelpunt</p> <p>Om de eigen systemen te koppelen aan de basisregistraties, zijn IT-oplossingen en/of werkafspraken met landelijke voorzieningen of verstrekingsmodules nodig. In alle gevallen moet een gebruiker investeringen doen in termen van geld en/of capaciteit om de aansluiting op de basisregistraties te verkrijgen. Daarnaast zijn er in het geval van een IT-oplossing abonnements- en transactiekosten verbonden aan het onderhouden en gebruiken van de koppelingen door de automatiseringsafdeling of de externe IT-leverancier. Op termijn verdwijnen de abonnements- en transactiekosten en wordt dit centraal gefinancierd.</p>														
<p>Analyse</p> <p>Er zijn investeringen verbonden aan het tot stand brengen en houden van een koppeling met de basisregistraties. Gebruikers ervaren deze investeringen als te hoog ten opzichte van de meerwaarde die het raadplegen van de basisregistraties biedt voor zowel de gebruiker als de aanvragers.</p> <p>Het voordeel van basisregistraties ligt in de beschikbaarheid van actuele en betrouwbare informatie. Veel gebruikers zijn echter van mening dat de huidige systemen voldoende actueel en betrouwbaar zijn om de werkprocessen op een voor de gebruiker én de aanvrager efficiënte wijze uit te voeren. Zij ervaren de meerwaarde van de basisregistraties als beperkt. Dit, gecombineerd met de hoge aansluitkosten en het risico dat met een aansluiting problemen ontstaan, leidt ertoe dat gebruikers ervan afzien om gebruik te maken van de basisregistraties.</p>														

²⁴ Het gebruik van de basisregistraties is voor scholen niet wettelijk verplicht.

6 Synthese en aanbevelingen

6.1 Synthese van ervaren belemmeringen

1. Bij werkprocessen die door de Manifestgroeppartijen worden uitgevoerd, worden basisregistraties vaker toegepast dan bij werkprocessen die door de Overige Gebruikers worden uitgevoerd.

 - Slechts 16% van de Manifestgroeppartijen maakt weinig of geen gebruik van gegevens uit basisregistraties. De overige 84% maakt frequent of zelfs optimaal gebruik van deze gegevens.
 - 40% van de Overige Gebruikers maakt bij het uitvoeren van werkprocessen weinig of geen gebruik van gegevens uit basisregistraties. Dit is significant meer dan bij de Manifestgroeppartijen.
 - Bij een belangrijk deel van de Manifestgroeppartijen (47%) is sprake van frequent gebruik. Hierbij is er nog enige ruimte om het gebruik van de basisregistraties te verbeteren. Bij Overige Gebruikers worden de basisregistraties echter vaak óf niet, óf optimaal gebruikt. Overige Gebruikers hebben aangegeven sterk afhankelijk te zijn van de beschikbaarheid van een centraal ontwikkelde applicatie om gegevens in de basisregistraties te kunnen opvragen. Als er geen applicatie beschikbaar is, kunnen basisregistraties vaak niet worden gebruikt.
2. Bestaande gebruikers vertrouwen niet volledig op de kwaliteit van de basisregistraties en vragen gegevens nogmaals om te voorkomen dat werkprocessen stagneren of verkeerde beslissingen worden genomen.

 - Veel gebruikers beoordelen de kwaliteit van de basisregistraties als niet voldoende. Zij vinden dat gegevensverstrekkers onvoldoende betrouwbare informatie aanleveren, dat bronhouders niet nauwkeurig genoeg omgaan met de aangeleverde gegevens en dat gebruikers die fouten constateren, deze niet of niet goed terugmelden.
 - Om stagnatie bij het uitvoeren van hun werkprocessen te voorkomen, vragen gebruikers die over een aansluiting op de basisregistraties beschikken, de beschikbare informatie vaak nogmaals op. Aanvragers krijgen hierdoor te maken met dubbele gegevensuitvraag.
3. Potentiële gebruikers zijn niet bekend met de mogelijkheden die de basisregistraties bieden en vragen gegevens daarom uit bij aanvragers.

 - Potentiële gebruikers van basisregistraties beschikken vaak over eigen systemen die goed functioneren. Er is voor hun geen directe aanleiding om op zoek te gaan naar alternatieven. Potentiële gebruikers zijn hierdoor ook niet (goed) op de hoogte van de toepassingsmogelijkheden van basisregistraties en de wettelijke verplichting tot het gebruik hiervan.
 - Potentiële gebruikers die wel weten dat de gegevens beschikbaar zijn, gaan vaak niet over tot het toepassen van de basisregistraties, omdat er binnen de organisatie niemand verantwoordelijk is voor het onderwerp basisregistraties.
 - Potentiële gebruikers die de basisregistraties niet gebruiken vragen de informatie op bij de aanvragers. Hierdoor is sprake van dubbele informatieuitvraag. Deze gebruikers voldoen hiermee vaak niet aan hun wettelijke verplichtingen.

4. De meerwaarde van het toepassen van de basisregistraties voor de gebruiker en de aanvrager is niet altijd duidelijk, waardoor potentiële aanvragers niet overgaan tot gebruik.
-
- De gegevens in de basisregistraties sluiten niet altijd (volledig) aan op de informatievraag van de gebruiker.
 - Gebruikers beschikken vaak over eigen systemen die volstaan om de eigen werkprocessen doelmatig uit te voeren.
 - Doordat de mogelijkheden van basisregistraties niet bij iedereen bekend zijn, het huidige systeem voldoet, de aansluiting op basisregistraties tijd en geld kost en de werkprocessen kan verstoren, nemen potentiële gebruikers soms een afwachtende houding aan.
5. Het tot stand brengen en in stand houden van het gebruik van de informatie in de basisregistraties kost veel in termen van capaciteit en investeringen.
-
- Gebruikers zien nut en noodzaak van een aansluiting op basisregistraties op lange termijn, maar zien op tegen de verwachte hoge kosten en het capaciteitsbeslag die gepaard gaan met het verkrijgen van het autorisatiebesluit en het operationaliseren van de systemen.
 - Aanpassingen in de basisregistraties die de Rijksoverheid doorvoert om de toepasbaarheid van de basisregistraties te verbeteren, leiden ertoe dat gebruikers hun systemen telkens weer moeten aanpassen. Deze aanpassingen zorgen voor veel overlast omdat dergelijke wijzigingen steeds opnieuw kosten veroorzaken, veel beslag leggen op capaciteit en risico's teweegbrengen voor de continuïteit van de werkprocessen.

6.2 Aanbevelingen

1. Maak het verkrijgen van een aansluiting op de basisregistraties eenvoudiger en eenduidiger.

Een potentiële gebruiker moet zelf verschillende acties ondernemen om een werkende aansluiting te krijgen omdat de bestaande stelselvoorzieningen op dit moment nog niet voldoende mogelijkheden bieden om direct aan te sluiten op de bestaande systemen van gebruikers. Dit probleem wordt versterkt door het feit dat voor elke basisregistratie een afzonderlijke aansluiting moet worden gerealiseerd.

Door de aansluitketen te vereenvoudigen, wordt het voor gebruikers eenvoudiger om een aansluiting op basisregistraties te realiseren. Dit verlaagt de drempel om de beschikbare gegevens te gebruiken en legt de basis voor een aanzienlijke reductie van administratieve lasten.

2. Maak gebruik van vaste verandermomenten en communiceer de inhoudelijke wijzigingen tijdig.

De structuur en de inhoud van basisregistraties worden met enige regelmaat gewijzigd als gevolg van aanpassingen in de regelgeving of om de bruikbaarheid van de betreffende registratie te vergroten. Gebruikers geven aan dat deze wijzigingen soms (te) kort van tevoren worden aangekondigd. Het gaat hier niet alleen om de aankondiging dát de registratie gaat wijzigen, maar vooral om de technische implicaties van een dergelijke wijziging. Voor gebruikers betekent dit dat zij vaak weinig tijd hebben om de eigen systemen tijdig aan te passen.

Door gebruik te maken van vaste verandermomenten (één of twee keer per jaar) en de inhoudelijke en technische wijzigingen ruim van tevoren aan te kondigen, wordt het eenvoudiger voor gebruikers om hierop te anticiperen. Daarnaast kunnen verschillende wijzigingen in één keer worden meegenomen, wat de kosten van de aanpassingen beperkt.

3. Inventariseer bij welke werkprocessen informatie niet volstaat om het werkproces uit te voeren en pak deze punten in een geprioriteerde opzet aan.

Het komt regelmatig voor dat informatie in een basisregistratie beschikbaar lijkt, maar dat deze informatie niet (helemaal) aansluit op wat een gebruiker nodig heeft. Stel daarom een groenlijst op die inzicht verschaft in de werkprocessen waar dit probleem zich voordoet. Prioriteer deze lijst en pak de punten op een case-by-case basis aan.

Bij deze gerichte aanpak kan informatie uit de basisregistraties mogelijk toch worden gebruikt door in overleg met gebruikers en bronhouder één van de volgende acties te ondernemen:

- Neem aanvullende informatie op in de basisregistraties zodat de informatie aansluit op wat gebruikers nodig hebben.
- Zoek naar mogelijkheden om informatie uit de basisregistraties te converteren naar een voor de gebruiker bruikbare vorm, bijvoorbeeld via eenduidige vertaalsleutels.

De bevindingen uit de interviews van dit onderzoek bieden een goede basis om dit knelpunt gericht aan te pakken.

4. Intensiveer de voorlichting aan overige potentiële gebruikers over de mogelijkheden en verplichtingen die samenhangen met het gebruik van basisregistraties.
-

Overige (potentiële) gebruikers zijn soms niet of slechts deels op de hoogte over de mogelijkheden van het gebruik van basisregistraties. Dit mondt uit in situaties waar potentiële gebruikers wel toegang hebben tot de informatie uit basisregistraties, maar deze informatie niet of niet optimaal gebruiken.

Deze gebruikers zijn niet altijd op de hoogte van de verplichting om authentieke gegevens uit de basisregistratie te halen. Als deze potentiële gebruikers gericht worden geïnformeerd, is de kans groot, dat zij de registraties beter gaan benutten.

Daarnaast zou een duidelijk sanctiebeleid moeten komen voor situaties waar de verplichtingen voor het gebruik van gegevens uit basisregistraties niet worden nagekomen. Uit de huidige situatie blijkt duidelijk dat wettelijke verplichtingen zonder sancties weinig effectief zijn.

5. Investeer in betere kwaliteit van de door burgers, bedrijven en andere overheden aangeleverde gegevens.
-

Basisregistraties bevatten in de ogen van gebruikers nog te vaak fouten en onvolledigheden. Deze fouten worden - al dan niet terecht - vrijwel altijd door achterblijvers als een zwaar argument aangevoerd om basisregistraties niet te gebruiken.

Door te investeren in de kwaliteit van de aangeleverde informatie en deze te combineren met een goede broncontrole bij het opnemen van informatie in de basisregistraties, kan de kwaliteit van deze basisregistraties verder worden verbeterd. De bronhouder heeft hierbij een belangrijke rol om informatie te toetsen voordat deze wordt verwerkt.

Daarnaast is het belangrijk dat een bronhouder in een positie komt, waar hij een burger, bedrijf of medeoverheid kan aanspreken op het aanleveren van verkeerde gegevens. Dit kan mogelijk kracht worden bijgezet als een sanctie kan worden opgelegd aan gegevensverstrekker bij (herhaaldelijk) aanleveren van foute gegevens.

6. Informeer bronhouders over het belang van adequate informatie voor gebruikers en bied concrete tips om kwaliteit van de gegevens in basisregistraties te verbeteren.
-

Gebruikers van basisregistraties doen terugmeldingen om de gegevens in basisregistraties te optimaliseren. Deze wijzigingen worden niet altijd (op korte termijn) doorgevoerd. Dit verdient duidelijk een hogere prioriteit bij bronhouders. Een mogelijke oorzaak is dat bronhouders niet weten wat de gevolgen zijn van fouten in de basisregistraties, of niet de capaciteit hebben om gegevens snel te verwerken. Heldere voorlichting en herkenbare Best Practices kunnen hierbij helpen.

7. Ga na of het mogelijk is om een interbestuurlijke regisseur aan te wijzen die is belast met het coördineren en regisseren van de ontwikkeling van het stelsel van basisregistraties.
-

De basisregistraties worden door diverse overheidsorganisaties ontwikkeld, gevuld en beheerd. De verantwoordelijkheid voor een goede werking en gebruik van de registraties is hierdoor versnipperd en dit maakt het complex en daardoor vrijwel onmogelijk om afgewogen en efficiënte beslissingen te nemen.

Het verdient aanbeveling om na te gaan of de coördinatie en regie van de verdere ontwikkeling van het stelsel bij één interbestuurlijke regisseur kan worden gelegd.

Bijlagen

Bijlagen bij de rapportage 'Niet meer naar de bekende weg vragen:

I.	Afkortingen en begrippen	51
II.	Het stelsel van basisregistraties	53
III.	Overzicht van de geselecteerde werkprocessen.....	55

I. Afkortingen

De onderstaande tabel geeft een overzicht van alle afkortingen en die in dit rapport worden gebruikt.

Tabel . Overzicht van in dit document gebruikte afkortingen.

Afkorting	Toelichting
AD(N)R examen	Examen voor vervoer gevaarlijke stoffen, gebaseerd op verdrag 'Accord européen relatif au transport international des marchandises Dangereuses par Route'.
AOW	Algemene Ouderdomswet
APK	Algemene Periodieke Keuring
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BAG	Basisregistraties Adressen en Gebouwen
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie
BLAU	Basisregistratie lonen, arbeids- en uitkeringsverhoudingen
BRI	Basisregistratie Inkomen
BRIN	Basisregistratie Instellingen
BRK	Basisregistratie Kadaster
BRO	Basisregistratie Ondergrond
BRON	Basisregister Onderwijs (geenonderdeel van het stelsel van basisregistratie)
BRT	Basisregistratie Topografie
BRV	Basisregistratie Voertuigen
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CAK	Centraal Administratie Kantoor
CBR	Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen
CCV	Contact Commissie Vakbekwaamheid chauffeurs (divisie van CBR)
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
Cluster STOUT	Het cluster Stelsel Oplossingen en UitvoeringsTraject (onderdeel van het programma I-NUP)
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EVOA	Europese Verordening overbrenging afvalstoffen
EZ	Ministerie van Economische Zaken
FIN	Ministerie van Financiën
GBA	Gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens
IenM	Ministerie van Infrastructuur en Milieu
I-NUP	Implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid
JUS	Ministerie van Veiligheid en Justitie
MIA	Subsidieaanvraag Milieu Investeringsaftrek
MGP	Manifestgroeppartij
NHR	Handelsregister
OCW	Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Afkorting	Toelichting
RDW	Rijksdienst Wegverkeer
RDW erkend bedrijf	(Garage)bedrijven die zijn gemachtigd door de RDW voor o.a. het uitgeven van vrijwaringsbewijzen, kentekenplaten of het uitvoeren van APK keuringen.
RNI	Registratie Niet-Ingezetenen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
WBSO	Wet Bevordering Speur- en Ontwikkelingswerk
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
WOZ	Basisregistratie Waardering Onroerende Zaken
WW	Werkloosheidswet

II. Het stelsel van basisregistraties

In de onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de 13 basisregistraties. Voor elke registratie is het wettelijk stelsel en een beknopte omschrijving van het type informatie opgenomen. Voor de basisregistraties 10. RNI en 11. BLAU zijn de wettelijke stelsels nog niet beschikbaar. De lichtrood gearceerde basisregistraties 12. BGT en 13. BRO zijn helemaal nog niet beschikbaar. Deze laatste twee basisregistraties zijn niet meegenomen in dit onderzoek.

Tabel . Overzicht van de 13 basisregistraties.

Nr.	Basisregistratie		Wettelijk stelsel	Bronhouder	Type informatie
1	Gemeentelijke basisadministratie	GBA	Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens*	Gemeente	De GBA bevat persoonsgegevens, de zogenoemde administratieve levensloop. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om geboorte, huwelijk of echtscheiding, adreswijziging en overlijden.
2	Handelsregister	NHR	Handelsregisterwet	Kamer van Koophandel	De NHR omvat alle bedrijven en rechtspersonen. Alle andere organisaties die deelnemen aan het economisch verkeer staan ook in dit register.
3-4	Basisregistraties Adressen en Gebouwen	BAG	Wet basisregistraties adressen en gebouwen	Gemeente	De BAG bevat gegevens over adressen en gebouwen, zoals straatnaam, huisnummer, geometrie en oppervlakte van het verblijfsobject in vierkante meters. De BAG bestaat uit twee basisregistraties.
5	Basisregistratie Topografie	BRT	Wet basisregistraties kadaster en topografie	Kadaster	De BRT bestaat uit digitale topografische bestanden op verschillende schalen.
6	Basisregistratie Kadaster	BRK	Wet basisregistraties kadaster en topografie	Kadaster	De Basisregistratie Kadaster bestaat uit de kadastrale registratie en de kadastrale kaart. De digitale kadastrale kaart toont in één oogopslag de ligging van de kadastrale percelen.
7	Basisregistratie Voertuigen	BRV	Wegenverkeerswet	Dienst Wegverkeer (RDW)	De BRV, ook wel bekend als het kentekenregister, bevat gegevens vastgelegd over voertuigen en de eigenaren daarvan. Uit de registratie verstrekt de RDW informatie aan burgers, bedrijven en overheidsinstanties.
8	Basisregistratie Inkomen	BRI	Algemene wet inzake rijksbelastingen	Belastingdienst	De BRI bevat het verzamelinkomen of het belastbaar jaarloon van burgers. Gebruikers benutten de BRI om toeslagen, subsidies of uitkeringen te bepalen.
9	Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken	WOZ	Wet waardering onroerende zaken	Gemeente	De basisregistratie Waarde Onroerende Zaken bevat gegevens van de onroerende zaak, waarvan op grond van de Wet WOZ de waarde moet worden bepaald en vastgelegd.

Nr.	Basisregistratie		Wettelijk stelsel	Bronhouder	Type informatie
10*	Registratie niet- ingezetenen	RNI	Wet Basisregistratie Personen (nog niet van kracht, beoog- de inwerkingtreding in februari 2013)*	Ministerie van BZK/ Agent- schap BPR	RNI is de basisregistratie met persoons- gegevens van niet-ingezetenen. Niet- ingezetenen zijn mensen die niet in Nederland wonen, of korter dan 4 maan- den, maar wel een relatie met de Neder- landse Overheid hebben.
11*	Basisregistratie lonen, arbeids- en uitkerings- verhoudingen	BLAU	Het stelsel wordt uitgewerkt, BLAU is formeel (nog) geen basisregistratie.	UWV	BLAU registreert informatie over lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringsver- houdingen en bestaat uit een deel van de gegevens van de huidige polisadministra- tie van het UWV, Suwinet. Voor dit on- derzoek wordt ervan uitgegaan dat BLAU dezelfde gegevens bevat als Suwinet.
12	Basisregistratie Grootschalige Topografie	BGT	Het wetsvoorstel is in voorbereiding. Verplicht gebruik vanaf 2017. Deze basisregistratie is ook nog niet be- schikbaar.	Gemeenten, provincies, waterschappen, Rijkswater- staat, Pro Rail, Ministerie van Defensie, Minis- terie van EL&I	De BGT wordt de digitale gedetailleerde grootschalige basiskaart van Nederland, waarin op een eenduidige manier de ligging van alle fysieke objecten zoals gebouwen, wegen, water, spoorlijnen en (landbouw)terreinen zijn geregistreerd.
13	Basisregistratie Ondergrond	BRO	Het wetsvoorstel is in voorbereiding. Verplicht gebruik vanaf 2015. Deze basisregistratie is ook nog niet be- schikbaar.	Gemeenten, provincies, waterschappen, Ministerie van EL&I, Ministerie van I&M	De BRO bevat gegevens over geologische en bodemkundige opbouw, de onder- grondse infrastructuur en gebruiksrech- ten. De BRO bevat geen informatie over kabels en leidingen.

* Voor 10. RNI en 11. BLAU zijn de wettelijke kaders nog niet gereed.

III. Overzicht van de geselecteerde werkprocessen

In overleg met de opdrachtgever zijn 50 werkprocessen geselecteerd die worden uitgevoerd door 16 verschillende gebruikers. In de onderstaande tabel is een overzicht gegeven van de 50 werkprocessen. Per werkproces is aangegeven welk ministerie verantwoordelijk is voor de regelgeving en op welk wettelijk stelsel het werkproces is gebaseerd.

Tabel . Overzicht van de 30 werkprocessen die door Manifestgroeppartijen (MGP) worden uitgevoerd.

MGP	Werkproces	Min.	Wettelijk stelsel	
DUO	1	Verzoek terugbetaling lesgeld studiejaar 2011-2012	OCW	Wet studiefinanciering 2000
	2	Aanvraag tegemoetkoming scholieren	OCW	Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten
	3	Aanvraag tegemoetkoming leraren	OCW	Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten
	4	Aanvraag lerarenbeurs	OCW	Regeling Lerarenbeurs voor scholing
	5	Inschrijving voor een opleiding hbo of universiteit	OCW	Wet op het hoger onderwijs / Regeling aanmelding en selectie hoger onderwijs
	6	Bekostiging van Scholen	OCW	Wet studiefinanciering; Wet tegemoetkoming onderwijsbijdragen en schoolkosten
RDW	7	Individuele goedkeuring voertuig (zoals bij import)	lenM	Wegenverkeerswet 1994
	8	Afgifte van een kentekenbewijs	lenM	Wegenverkeerswet 1994
	9	Aanvraag nieuwe erkenninghouder	lenM	Wegenverkeerswet 1994
	10	Aanvraag toegang voertuiginformatie (zakelijke markt)	lenM	Wegenverkeerswet 1994
SVB	11	Uitbetalen AOW-pensioen	SZW	Algemene ouderdomswet
	12	Vaststelling van de tegemoetkoming voor thuiswonende gehandicapte kinderen	SZW	Regeling tegemoetkoming ouders van thuiswonende gehandicapte kinderen
	13	Uitbetaling van de Kinderbijslag	SZW	Algemene Kinderbijslagwet
	14	Uitbetalen van de Nabestaandenuitkering	SZW	Algemene Nabestaandenwet
	15	Aanvraag voor Mantelzorgcompliment	VWS	(nieuwe) Regeling Mantelzorgcompliment
UWV	16	Aanvraag WW-uitkering	SZW	Werkloosheidswet
	17	Vaststelling van het bijdrageplichtig inkomen	VWS	Bijdragebesluit zorg
	18	Aanvraag WIA uitkering	SZW	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
	19	Aanvragen van een uitkering bij beperkt arbeidsvermogen	SZW	Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen
Agentschap NL	20	Melding bedrijfsafvalstoffen en gevaarlijke afvalstoffen	lenM	Besluit en de Regeling melden bedrijfsafvalstoffen en gevaarlijke afvalstoffen
	21	Vergunningaanvraag grensoverschrijdend afvaltransport	lenM	Europese Verordening overbrenging afvalstoffen (EVOA)
	22	Subsidieaanvraag Milieu Investeringsaftrek (MIA)	Fin/lenM	Wet op de inkomstenbelasting 2001
	23	Melden toepassen grond, baggerspecie of bouwstoffen in de grond of oppervlaktewater	lenM	Besluit Bodemkwaliteit

MGP	Werkproces		Min.	Wettelijk stelsel
Agentschap NL	24	Subsidieaanvraag WBSO	EL&I	Wet Bevordering Speur- en Ontwikkelingswerk
CIZ	25	Vaststellen van een AWBZ-indicatie	VWS	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
CAK	26	Vaststellen van de eigen bijdrage voor Zorg met Verblijf	VWS	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
	27	Vaststellen van de eigen bijdrage voor Zorg zonder Verblijf	VWS	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
	28	Vaststellen van de eigen bijdrage Wmo	VWS	Wet maatschappelijke ondersteuning
	29	Vaststellen van de compensatie voor meerjarige onvermijdbare ziektekosten	VWS	Compensatieregeling eigen risico (Zorgverzekeringswet)
	30	Vaststellen van de tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten	VWS	Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten

Tabel . Overzicht van de 20 werkprocessen die door Overige Gebruikers worden uitgevoerd.

Overige Gebr.	Werkproces		Min.	Wettelijk stelsel
RDW erkend bedrijf	31	Tenaamstelling van een kentekenbewijs bij verkoop van een voertuig*	lenM	Wegenverkeerswet 1994
	32	Afmelden van een voertuig bij een APK*	lenM	Wegenverkeerswet 1994
	33	Maken van kentekenplaten*	lenM	Wegenverkeerswet 1994
CBR	34	Afnemen theorie-examen rijbewijs C/D (beroepschauffeur)	lenM	Wegenverkeerswet 1994, Reglement Rijbewijzen
	35	Afnemen praktijkexamen rijbewijs C/D (beroepschauffeur)	lenM	Wegenverkeerswet 1994, Reglement Rijbewijzen
	36	Afnemen examen AD(N)R (vervoer gevaarlijke stoffen)	lenM	Wegenverkeerswet 1994, Reglement Rijbewijzen
Provincie	37	Aanvraag van een Omgevingsvergunning (milieu/bouw)	lenM	Wet algemene bepalingen omgevingsrecht
	38	Aanvraag van een Ontgrondingsvergunning	EL&I	Ontgrondingenwet
	39	Aanvraag van een vergunning op basis van de Natuurbeschermingswet	EL&I	Natuurbeschermingswet
Provincie, waterschap, RWS	40	Aanvraag van een Waterwetvergunning	lenM	Waterwet
Provincie	41	Ontheffing Flora- en Faunawet	EL&I	Flora- en Faunawet
Zorgverzekeraar	42	Aanmelding van een nieuwe verzekerde	VWS	Zorgverzekeringswet
	43	Bijschrijven van een (pasgeboren) kind	VWS	Zorgverzekeringswet
Basisschool ²⁵	44	Inschrijven leerling Basisonderwijs	OCW	Wet op het Basisonderwijs
Middelbare school ²⁶	45	Inschrijven leerling Voortgezet onderwijs	OCW	Wet op het Voortgezet onderwijs
Pensioenfonds	46	Aanvraag voor een nieuw pensioen (particulier)	SZW	Pensioenwet
Waterschap	47	Heffen van waterschapsbelasting	lenM	Waterschapswet
	48	Aanvraag voor de Keur	lenM	Verordeningen van het waterschap
Politie	49	Het doen van aangifte van een misdrijf	JUS	Wetboek van Strafrecht
Notaris	50	Vestiging van een hypothecaire akte	JUS	Burgerlijk Wetboek

²⁵ Het gebruik van de basisregistraties is voor scholen niet wettelijk verplicht.

²⁶ Het gebruik van de basisregistraties is voor scholen niet wettelijk verplicht.