

‘De wil is er, de stip op de horizon staat’

Dit interview verschijnt binnenkort in het magazine ‘DEEL!’ van het programma **Regie op Gegevens**.

Wil jij dit magazine ontvangen? Stuur dan een mail naar regieopgegevens@ictu.nl



We willen burgers meer inzicht geven in hun keuzemogelijkheden als ze voor een belangrijke gebeurtenis staan. Bovendien moeten burgers gegevens die wij over hen hebben digitaal kunnen verstrekken aan andere partijen. **Simon Sibma** (voorzitter Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank) en **Bernard ter Haar** (directeur-generaal sociale zekerheid en integratie van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid) vinden dat we hoognodig volgende stappen moeten zetten om dit te realiseren.



In 2018 hebben UWV, SVB, VNG, Inlichtingenbureau (IB), Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI) en het ministerie van SZW samen een demo 'Persoonlijke inkomensomgeving' (PIO) ontwikkeld. Deze demo geeft burgers inzicht in de financiële gevolgen als zij van WW naar Bijstand gaan of als zij van Bijstand naar Pensioen gaan. Ook laat de demo zien hoe vanuit zo'n persoonlijke inkomensomgeving uitkeringen en toeslagen kunnen worden aangevraagd.

De demo maakt onderdeel uit van het **Programma Toekomst Gegevensuitwisseling Werk & Inkomen**.

Dat programma heeft tot doel burgers, met behulp van de juiste gegevens, te ondersteunen bij belangrijke keuzes waar zij voor staan. Met als bijkomend voordeel dat partijen, publiek en privaat, burgers beter van dienst kunnen zijn en efficiënter kunnen werken.

Hoe moeilijk (of hoe eenvoudig) is het nu om als inwoner van Nederland inzicht in je persoonlijke gegevens te krijgen? Wat gaat daarin goed? Wat kan beter?

SIMON SIBMA: "Om inzicht te krijgen in hun eigen gegevens zijn inwoners van ons land nu vooral aangewezen op Mijn-Overheid.nl en op de loketten van uitvoeringsorganisaties, zoals Mijn UWV en Mijn SVB. Dat is niet zo ingewikkeld als je de weg weet. Maar de praktijk leert dat veel mensen de juiste route niet kennen. Zij zien al snel door de bomen het bos niet meer. Op allerlei plekken zijn gegevens vastgelegd. Met het risico op dubbelingen en onnodige fouten."

BERNARD TER HAAR: "Mensen verwachten steeds meer digitale dienstverlening van de overheid. Ze wennen in rap tempo aan allerlei digitale toepassingen en digitaal gegevensverkeer. Denk aan de voorgevulde formulieren van de Belastingdienst. Dat vraagt dan wel om een hoog kwaliteitsniveau van onze digitale dienstverlening. En daar zijn nog slagen te maken. Het wekt bijvoorbeeld irritatie als je voor de honderdste keer dezelfde gegevens moet invullen. 'Dat weten

'Mijn stelling is dat we met elke vereenvoudiging meer burgers aan boord krijgen.' Simon Sibma



jullie toch allemaal al van mij?' Tegelijkertijd hebben burgers zorgen, bijvoorbeeld over wat er met al hun persoonlijke gegevens gebeurt. Dat is de context waarbinnen wij ons vizier op de toekomst richten, rekening houdend met alle technische mogelijkheden die er vandaag de dag zijn."

Wat zijn zoal de inspanningen om een volgende stap te zetten?

TER HAAR: "Via SUWInet wisselen gemeenten, UWV en SVB al sinds 2002 gegevens. Dat netwerk wordt heel intensief gebruikt maar is ook aan vernieuwing toe. Met elkaar hebben we daarom een aantal jaren geleden als stip op de horizon een visie ontwikkeld, met als uitgangspunt dat we meer regie bij de burger leggen. Met uiteindelijk meer gebruikersgemak, zowel voor die burger als voor private en publieke partijen die gegevens gebruiken, én waarbij we ons allemaal op het gebied van veiligheid en betrouwbaarheid senang voelen. Dat doen we door onder de vlag van het Programma Toekomst Gegevensuitwisseling Werk & Inkomen

burgers meer regie te geven op hun gegevens en daardoor op de dienstverlening. Hierdoor wordt uitwisseling van die gegevens eenvoudiger en krijgen inwoners meer inzicht in hun persoonlijke situatie en kunnen daardoor betere beslissingen nemen. Zodat wij dan ook als overheid kunnen zeggen: 'Wij kunnen u uitleggen wat dit voor u persoonlijk betekent'."

SIBMA: "De SVB draagt aan dit programma bij met inzet van mensen die expertise hebben op verschillende gebieden. Bijvoorbeeld medewerkers die alles weten van klantprocessen, klantwensen, gegevensuitwisseling en de aansluiting op IT-systemen. Verder leveren we input vanuit onze klantonderzoeken. Zo hebben wij community's voor de Algemene Kinderbijslagwet (AKW) en de Algemene Ouderdomswet (AOW), doen we tevredenheidsonderzoeken en houden we regelmatig customer journeys. De informatie die dit oplevert gebruiken we mede om de pilot 'Ik heb Bijstand en ga met Pensioen' binnen de 'Persoonlijke Inkomensomgeving' verder te ontwikkelen. Naast dit programma doen we mee aan experimenten rondom schulden. Zoals 'De Blauwe Knop' (zie kadertekst pagina 23), een knop waarmee mensen die in de schulden zitten in één keer overheidsbreed inzicht krijgen in hoe zij ervoor staan."

Waarom hebben jullie ervoor gekozen om juist binnen het domein Werk en Inkomen gas te geven als het gaat om het vergemakkelijken van gegevensuitwisseling?

TER HAAR: "Met de SUWI-keten waren we al aan het nadenken over de toekomst. We hebben tegen elkaar gezegd: het terrein waarop we gegevensuitwisseling willen vergemakkelijken is weliswaar veel breder, maar laten we in ons domein beginnen. Eerst kijken waar we zelf staan en wat we precies willen. En pas daarna de verbreding zoeken die echt nodig is. Zo zit bijvoorbeeld de Belastingdienst nu nog niet aan tafel. In het zorgdomein zien we een vergelijkbare aanpak met het stelsel MedMij. Ook daar zijn de partijen in het eigen domein begonnen. Anders lopen we het risico te verzanden in een moeras van traagheid."

'Mensen verwachten steeds meer digitale dienstverlening van de overheid.' Bernard ter Haar



Wat zijn nu de grootste uitdagingen om meer regie op gegevens voor inwoners te bewerkstelligen? Welke beren zijn er op de weg?

SIBMA: "Ons gegevensstelsel is complex en historisch gegroeid. Het is een enorme opgave om dat op een goede manier up-to-date te houden. Neem de Basisregistratie Personen (BRP), die is heel belangrijk voor het toekennen en ophalen van geld door de overheid. We weten allemaal dat de mutatiegraad nu veel hoger is dan tien jaar geleden. Mensen verhuizen vaker, gaan vaker scheiden en steeds meer mensen werken internationaal. De gegevens actueel houden is dus een hele ingewikkelde opgave. Hier moeten we dus veel aandacht aan schenken. Zodat we minder fouten maken en minder hoeven te repareren. Maar tegelijkertijd moeten we naar een stelsel waarbij de burger meer regie krijgt op de dienstverlening én gegevens over hem kan gebruiken in ▶

processen met derde private en publieke partijen. Dat laatste wordt ook wel 'gegevenskluisje' genoemd, maar een 'sluisje' is eigenlijk een beter woord omdat gegevens kunnen veranderen en we een burger dus *real-time* toegang moeten geven tot zijn gegevens. Dat verkleint de kans op fouten in de overheidsuitvoering, en geeft inwoners sneller en beter inzicht in hun persoonlijke situatie."

TER HAAR: "Wat mij betreft is het nu belangrijk dat we er met onze partners, en dat zijn in de eerste plaats UWV, SVB, VNG, IB en BKWI, in slagen voldoende capaciteit vrij te maken om onze visie concreet gestalte te geven. We zijn nog te veel bezig met onze huidige systemen. De wil is er, de stip op de horizon staat. Nu is het vooral een kwestie van capaciteit en ruimte vrijmaken om volgende stappen te kunnen zetten. Want er moet wel tempo gemaakt worden. De wereld blijft veranderen, de burger blijft zich ontwikkelen en het verwachtingsniveau richting de overheid gaat steeds verder omhoog."

Wanneer verwacht u dat mensen concreet iets gaan merken van het programma Toekomst gegevensuitwisseling Werk & Inkomen?

TER HAAR: "Komend jaar zetten we in op het werkend maken van de principes van de demo 'Persoonlijke inkomensomgeving'. Daarnaast voeren we een pilot uit die het gebruik van de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) moet bevorderen en een pilot over het aanvaarden van (tijdelijk)

HIER ZOU IK MEER REGIE OP MIJN GEGEVENS WILLEN

Bernard ter Haar: "Net als iedereen moet ik voortdurend voor heel veel verschillende zaken dezelfde gegevens invullen. Adres, leeftijd, woonplaats; noem maar op. Hoe handig zou het zijn als je die gegevens ergens standaard paraat hebt en met één druk op de knop kunt verzenden naar iedereen waarvan jij het belangrijk vindt dat ze deze informatie ontvangen?"

Simon Sibma: "Ik zou het fijn vinden als we veel meer gebruik gaan maken van vooraf ingevulde formulieren, zoals de Belastingdienst doet. Daarmee word ik ontzorgd en behoud ik toch de regie. Want ik moet natuurlijk nog wel altijd zelf akkoord met de inhoud gaan."

werk door bijstandsgerechtigden. Het idee is om deze pilots vervolgens te testen bij een beperkt aantal burgers. Uiteindelijk moet dit leiden tot een afsprakenstelsel en een digitale infrastructuur waarlangs de gegevens kunnen stromen."

In hoeverre is het logisch om aan te sluiten bij het programma Regie op Gegevens?

TER HAAR: "We zijn inmiddels zover dat we een verhaal te vertellen hebben. De volgende fase is dat we gaan verbinden, met partijen die met vergelijkbare inspanningen bezig zijn, onder andere met het programma Regie op Gegevens. Die aansluiting is er al. Met als uitgangspunt dat we niet tegelijkertijd dezelfde wielen uitvinden, maar elkaar versterken. De filosofie is vergelijkbaar, dus we vinden elkaar in dezelfde visie. Dat maakt dat we heel praktisch en gericht kunnen kijken: wat kunnen we van elkaar leren?"

Moeten mensen die geen regie kunnen of willen nemen op hun gegevens, zich zorgen maken? Of kan dit juist een hulpmiddel zijn voor digitale inclusie?

TER HAAR: "We gaan mensen die het echt niet kunnen zoveel als nodig bij de hand nemen, met een persoonlijke benadering. Voor de rest proberen we datgene wat we bedenken zo simpel mogelijk te houden. En we gaan maximaal ontzorgen. Dus geen hele ingewikkelde vragen stellen, en een veilig pakket aanbieden waarvan burgers weten dat ze zich er geen buil aan kunnen vallen. Dat vraagt van ons om een mensgerichte aanpak."

SIBMA: "Mijn stelling is dat we met elke vereenvoudiging meer burgers aan boord krijgen. Veel inwoners van ons land vinden de overheidsuitvoering ingewikkeld. Met versimpeling van gegevensuitwisseling ontzorgen we, kunnen meer mensen meedoen en dat levert dus altijd een meer inclusieve samenleving op dan dat we nu hebben." ■