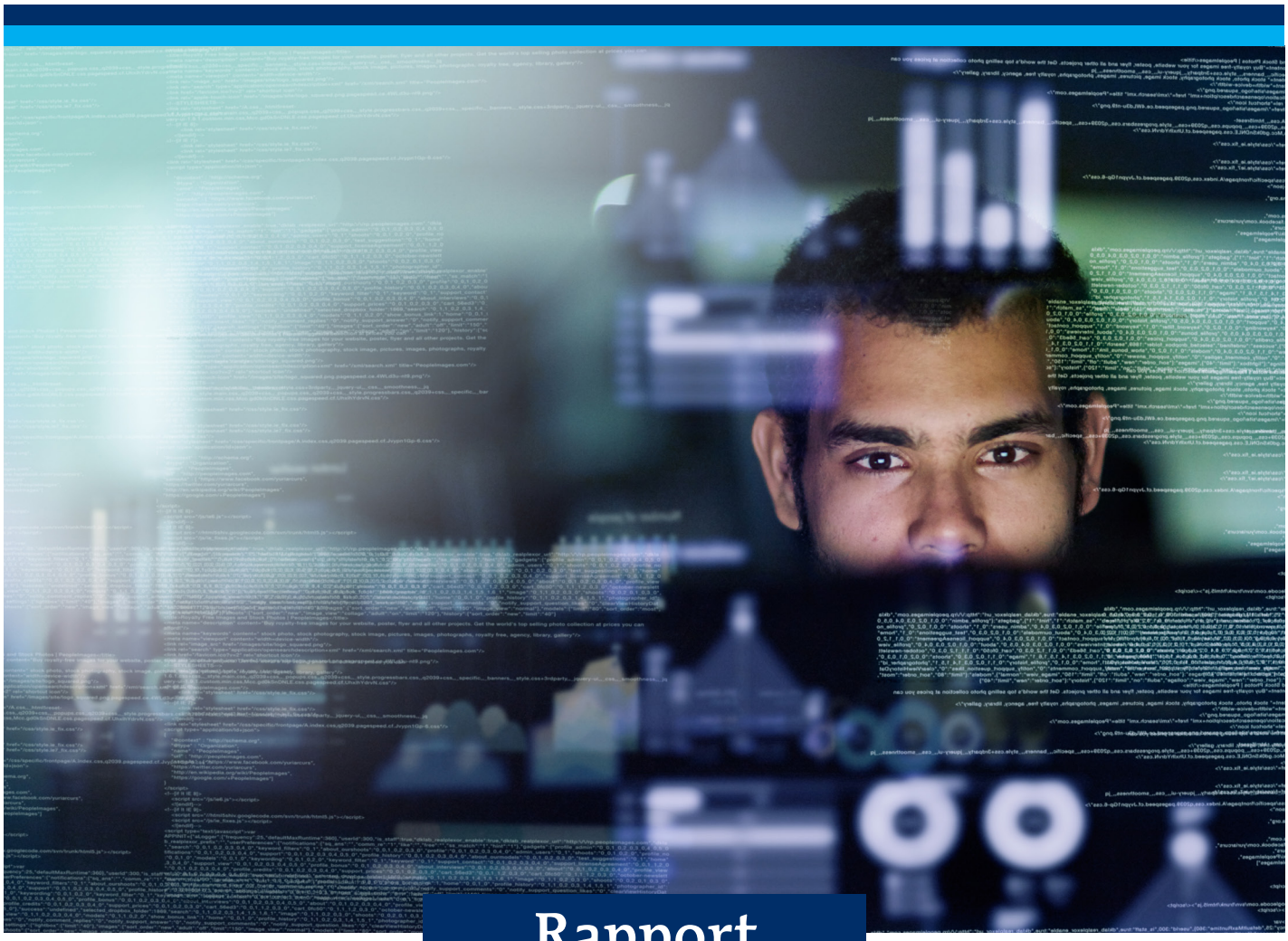


Rapport

Correctiepunt Basisregistraties

Rapportage van een onderzoek door Berenschot

7 juli 2017

Berenschot

Correctiepunt Basisregistraties

Rapportage van een onderzoek door Berenschot

7 juli 2017

Harro Spanninga
Rosa-May Postma
Jon Schilder
Hans Reterink

Inhoudsopgave

1. Samenvatting 6

2. Inleiding 10
2.1 Achtergrond en aanleiding 11
2.2 Achtergrond van de problematiek 12
2.3 Vraagstelling 12
2.4 Onderzoek 13
2.5 Leeswijzer 13

3. Aard en omvang van de problemen met ketenfouten 14
3.1 Basisregistraties in Nederland 14
3.2 Achterliggende oorzaken van ketenfouten 16
3.3 Omvang van de problematiek 17

4. Intermezzo: bestaande werkwijzen en andere domeinen 18
4.1 Bestaande werkwijzen rond correctie en 'schrijnende gevallen' 20
4.2 Denemarken 21
4.3 Coolblue 21
4.4 Leerpunten 21

5. Functionaliteiten en bevoegdheden correctiepunt 22
5.1 Zes functionaliteiten correctiepunt 23
5.2 Dienstverlening 23
5.3 Analyseren 23
5.4 Bemiddelen 24
5.5 Adviseren 24
5.6 Arbitreren 24
5.7 Compenseren 24
5.8 'Altijd het goede loket' principe 25
5.9 Juridische aspecten: gezag en wettelijke grondslag
5.10 Relatie met rechterlijke macht 26
5.11 Correctiebevoegdheid als rechterlijke taak? 27

6. Scenario's voor een correctiepunt 28
6.1 Scenario's 28
6.2 Waardering scenario's 30
6.3 Kosten en baten van een correctiepunt 31

7. Handelingsperspectief 34
7.1 Conclusies 36
7.2 Groeimodel voor een correctiepunt 37

Bijlagen 38
Bijlage 1: Personen 38
Bijlage 2: Analyse onderzoek ervaringen burgers 39
Bijlage 3: Denemarken: e-Overheid en correcties van fouten 40
Bijlage 4: Coolblue 41
Bijlage 5: Tabel met Casuïstiek 42
Bijlage 6: Literatuur 47
Bijlage 7: Correctierecht in enkele relevante wetten basisregistraties 48

Samenvatting

Hoofdstuk 1

“Daarom laat ik onderzoeken hoe we het inzage- en correctierecht kunnen verbeteren. De onderzoeken moeten inzicht geven in de behoefte van burgers aan een correctiepunt en de voorwaarden (financieel, juridisch en politiek- bestuurlijk) waaronder een dergelijk punt kan functioneren.”



Vraagstelling

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft gevraagd om een onderzoek naar de mogelijkheid van een correctiepunt met doorzettingsmacht. De minister van BZK heeft in een brief van 13 oktober 2016 aan de Tweede Kamer1 het onderzoek toegezegd:
"Daarom laat ik onderzoeken hoe we het inzage- en correctierecht kunnen verbeteren. De onderzoeken moeten inzicht geven in de behoefte van burgers aan een correctiepunt en de voorwaarden (financieel, juridisch en politiek- bestuurlijk) waaronder een dergelijk punt kan functioneren."

Wij schetsen in dit rapport de kaders en mogelijkheden om een correctiepunt voor basisregistraties in Nederland te realiseren en eindigen met een concreet handelingsperspectief.

De kernvraag die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is:
"Wat zijn de voorwaarden waaronder om een (proef met een) correctiepunt voor burgers met doorzettingsmacht ten aanzien gegevens uit basisregistraties kan worden gerealiseerd?"

Gevraagd is om scenario's te beschrijven voor de opzet en plaatsing van (een proef met) zo'n meld- en correctiepunt. In overleg met de begeleidingscommissie is er voor gekozen om te bezien wat de best haalbare opties zijn voor een proef met een correctiepunt.

Problematiek

Het onderzoek beperkt zich tot de basisregistraties zoals de basisregistratie personen BRP en andere basisregistraties zoals BRK, BRI, WOZ, enz. Burgers kunnen flink in de knel komen door fouten in deze basisregistraties. 'Fouten' is breed op te vatten: de werkelijkheid van een burger is niet altijd goed te vangen in een basisregistratie van de overheid.

Deze problematiek komt voortdurend naar boven in berichten in de krant, onderzoeken van onder meer de Nationale ombudsman, het Rathenau instituut, de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid en de Algemene Rekenkamer. De gevolgen voor de burger kunnen zeer ingrijpend zijn, en het is vaak voor de burger niet goed mogelijk om de fout te corrigeren of de gevolgen te beperken.

1 Brief van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aan de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, van 13 oktober 2016, betreffende Motie Koser Kaya omtrent melden inzage in gegevens overheidsdatabases,met kenmerk2016-0000624387. (TK 32 802, 26 643 nr. 34.)

De omvang van de problematiek is moeilijk in te schatten. Vanuit interviews met uitvoeringsorganisaties komen enkele honderden schrijnende gevallen per jaar naar voren. Vanuit een onderzoek onder het publiek door Kantar Public komt naar voren dat er rond de 22.500 gevallen per jaar zijn die meer dan 5 keer contact moeten hebben om persoonlijke gegevens te corrigeren. Maar fouten kunnen een grote impact hebben op het leven van mensen, daarom is de behoefte aan hulp begrijpelijk.

Oorzaken

De achterliggende oorzaken van deze problematiek zijn:

a. *Systeemwereld versus leefwereld*: de wet- en regelgeving voorziet niet in alle situaties, en ondanks dat alles volgens de regels is verwerkt, lijdt de burger schade.

b. *Overschatting van de kennis- en informatiepositie van de burger*: van de burger wordt een perfecte kennis en houding verwacht, en fouten hebben voor de burger grote gevolgen.

c. *Te strikte interpretatie van de gebruiksplicht*: De authentieke gegevens uit de basisregistratie worden gebruikt, ook al is er twijfel. Wettelijk is dit ook niet verplicht.

d. *Meerdere verantwoordelijken*: Voor één set van gegevens kunnen verschillende overheidsorganen tot andere afwegingen en besluiten komen.

e. *Beoogde werking*: Bij fouten heeft de burger de last om de fout en de gevolgen bij alle overheidsinstanties afzonderlijk te herstellen.

f. *Interpretatie van gegevens*: het gebruik van informatie door een andere overheidsinstantie leidt tot een andere interpretatie dan waarvoor het in eerste instantie was geregistreerd.

g. *Fouten en omissies brondocumenten*: als in een brondocument waarop de basisregistratie is gebaseerd een onjuistheid staat is het vaak niet mogelijk om dat gecorrigeerd te krijgen.

h. *Terugwerkende kracht*. Basisregistraties maken geen onderscheid tussen formele en materiële historie. Gegevens worden geregistreerd met datum van aangifte of constatering.

Functionaliteiten

Wij komen tot zes mogelijke functionaliteiten van een correctiepunt:

a. *Dienstverlening*. Vragen van burgers worden in behandeling genomen en kort geanalyseerd, en de burger wordt op weg geholpen hoe hij het probleem zou kunnen oplossen. Ook overheidsorganen kunnen met vragen terecht.

b. *Analyseren*. Het correctiepunt analyseert het probleem van de burger. Daartoe moet het ofwel een machtiging van de burger krijgen of – in een wat zwaardere en efficiëntere vorm – zelf leesrechten krijgen op basisregistraties en enkele belangrijk afgeleide systemen.

c. *Bemiddelen*. Het correctiepunt bemiddelt tussen burgers en de betrokken overheidsorganen, zodat de correctie over meerdere overheidsorganen gecoördineerd wordt uitgevoerd. Dit kan vrijwillig en – in zwaardere vormen - met convenanten en afspraken of wettelijke bevoegdheden.

d. *Adviseren*. Het correctiepunt kan ook zwaarwegende adviezen uitbrengen aan overheidsorganen. Zowel in individuele gevallen als over het stelsel zelf. Dan zal het correctiepunt ook onderzoeksbevoegdheden moeten hebben.

e. *Arbitreren*. Het correctiepunt kan bindende uitspraken doen. Bijvoorbeeld door brondocumenten met hoogste bewijskracht op te stellen. Of – in een zwaardere vorm – om aanwijzingen te kunnen geven aan overheidsorganen.

f. *Compenseren*. Het correctiepunt kan de burger bevoorschotten of de financiële schade (laten) compenseren.

Scenario's

Wij hebben vijf scenario's voor een correctiepunt ontwikkeld en deze vervolgens besproken en laten beoordelen in twee workshops met professionals van overheidsorganen die dagelijks met de problematiek te maken hebben. De beoordeling door de professionals komt sterk overeen met onze eigen inschatting. Deze is als volgt:

De minder zware scenario's worden als onvoldoende beoordeeld. Het **eerste scenario**: het nul scenario (geen extra maatregelen) en het **tweede scenario**: decentrale correctiepunten (verplicht aanstellen van een 'functionaris correctie ketenfouten' bij alle relevante overheidsorganen) hebben zeer beperkt tot onvoldoende meerwaarde voor zowel de burger als de overheid, maar zijn wel goed uitvoerbaar.

Het **vijfde scenario** van een centraal correctiepunt is het meest zware scenario en betekent een onafhankelijk centraal Nederlands instituut vergelijkbaar met de Autoriteit Persoonsgegevens of de Nationale ombudsman. Daarin worden alle hiervoor genoemde functionaliteiten verenigd, inclusief de bevoegdheid om brondocumenten op te stellen of bindende aanwijzingen te geven. Dit scenario wordt met veel waarde voor de burger en voldoende meerwaarde voor de overheid, maar als onvoldoende uitvoerbaar beoordeeld. Dit laatste vooral door juridische complicaties en de tijd benodigd om het te effectueren.

De scenario's drie en vier blijven zo nog te bespreken. Het **derde scenario** van het coördinerend correctiepunt heeft een dienstverlenende en coördinerende functie. Het is goed denkbaar dat dit wordt gecombineerd met decentrale correctiepunten zodat een netwerk ontstaat waarbinnen problemen worden opgelost. Het **vierde scenario** van de landelijke correctieregisseur richt zich op het creëren van niet-vrijblijvende samenwerking met uitvoeringsorganisaties en ketens. Het heeft verdergaande bevoegdheden zoals het recht tot inzage van systemen en het recht om medewerking van overheidsorganen af te dwingen. Het maakt afspraken over afhandeling van concrete gevallen zonder in de bevoegdheden van andere organen te treden. En het heeft het recht om gevraagd en ongevraagd te adviseren.

De beoordeling van deze de scenario's drie en vier gaf voldoendes voor meerwaarde voor de burger en meerwaarde voor de overheid, met een voldoende voor uitvoerbaarheid bij het derde scenario van het coördinerend correctiepunt en een krappe voldoende bij het vierde scenario van de landelijke correctieregisseur.

Wij maakten ook een eerste indicatieve relatieve inschatting van de kosten en baten van de scenario's. Zowel kosten als baten stijgen naarmate de scenario's meer functionaliteit hebben. Voor het derde scenario van een coördinerend correctiepunt schatten wij indicatief de kosten op 2 tot 4 miljoen per jaar, met baten van 4 tot 8 miljoen per jaar. Voor het vierde scenario van een landelijke correctieregisseur schatten wij indicatief de kosten op 7 tot 14 miljoen per jaar, met baten van 9 tot 18 miljoen per jaar.

Conclusie

Wij concluderen op basis van het voorgaande:

- Dat het inzetten op de twee meest zware scenario's contraproductief is, omdat het vooral zal leiden tot veel discussies rondom taken, bevoegdheden en afbakening daarvan tussen uitvoeringsorganen en het correctiepunt.
- Maar aan de andere kant: niets doen of het overlaten aan de vrije krachten van samenwerkende overheidsorganen, eventueel met een versterkte dienstverlening rond correcties is ook geen optie. Er is teveel evidentie dat er soms ernstige problemen zijn rond basisregistraties en het gebruik ervan. Versterking van de coördinatie is nodig.

- Het is dan ook verstandig om in te zetten op het derde scenario van een coördinerend correctiepunt met vooralsnog dienstverlenende, analyserende en bemiddelende taken. Een onafhankelijk orgaan met zichtbaarheid richting de burger. En dat inzet op versterking van de dienstverlening rond ketenfouten bij de afzonderlijke overheidsorganen.

- Als blijkt dat er voldoende gevallen zijn die een orgaan met meer bevoegdheden vereisen, kan dit op termijn worden aangevuld met een kamer binnen de rechterlijke macht, zodat stapeling van procedures wordt vermeden.

Handelingsperspectief

De aangetroffen problematiek vergt naar onze mening handeling van de overheid om daadwerkelijk een correctiepunt in te richten met de volgende stappen:

- Als vertrekpunt de werkwijze van het huidige CMI te nemen, en een organisatie met een dergelijke werkwijze iets meer op afstand van BZK te plaatsen.

- De leiding neer te leggen bij een geloofwaardig bestuurder die een gelijkwaardige gesprekspartner is voor de verschillende overheidsorganen.

g. Het aldus ontstane correctiepunt een kwartiermakersopdracht mee te geven voor een periode van twee jaar, met als opdracht in te zetten op de realisatie van een combinatie van scenario's twee en drie: versterking van de decentrale correctiemogelijkheden met een centrale coördinatie ten behoeve van dienstverlening richting burgers en overheidsorganen, onderzoek en bemiddeling. De kwartiermakersopdracht bestaat uit:
   i. Draagvlak verwerven en afspraken maken
   ii. Verdiepend onderzoek naar aard en omvang van de problemen
   iii. Een ontwerp maken voor het correctiepunt conform scenario's drie en hoger
   iv. Na inrichting een voorstel doen voor een publiekscampagne.

Inleiding

Hoofdstuk 2

Digitalisering maakt gegevensverwerking en -uitwisseling gemakkelijker. De overheid zorgt er voor dat persoonsgegevens van burgers centraal worden geregistreerd in de basisregistratie personen (BRP). Naast de BRP zijn er nog elf andere basisregistraties zoals de BRK, BRP, BRI, WOZ, etc. waar gegevens digitaal worden geregistreerd.



2.1 Achtergrond en aanleiding

Doordat gegevens gemakkelijker verwerkt en uitgewisseld kunnen worden, verspreiden eventuele incorrecte gegevens zich daardoor ook sneller. Dit leidt ertoe dat deze incorrecte gegevens moeilijker te herstellen zijn. Voor burgers wordt het dan nog minder eenvoudig om gegevens te laten wijzigen. Tot nu toe ligt de bewijslast van fouten meestal bij burgers, terwijl het door digitalisering niet eenvoudig is om te herleiden waar de fout nu ligt.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) heeft in de Visiebrief digitale overheid 2017[2] aangegeven in te zetten op de versterking van de informatiepositie van burgers. Dit mede naar aanleiding van onderzoeken van de Nationale ombudsman, het Rathenau instituut en de Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid (WRR). Ook door de Algemene Verordening Gegevensbescherming welke op 25 mei 2018 van toepassing zal zijn neemt dit aspect aan belang toe.



Het brommertje was allang gedumpt, maar de boetes bleven komen

Onverzekerd op een bromfiets rijden is strafbaar, dat wist de 59-jarige man uit Oost-Nederland inmiddels wel. Al vijfmaal was hij schuldig bevonden, telkens voor hetzelfde feit. En telkens schuldig zonder strafoplegging. Want iedere keer weer kwam justitie erachter dat hij diezelfde bromfiets niet meer bezat. Het voertuig, ooit gedumpt als wrak, werd bereden door een onbekende en al jaren was de man bezig de bromfiets van zijn naam te krijgen. (...)

NRC Handelsblad, dinsdag 25 april 2017

Er zijn vele voorbeelden van de problematiek (zie kader3). Daarover wordt thematisch bericht door o.a. de Nationale Ombudsman. In bijlage 6 is hiervan een overzicht opgenomen uit de literatuur.

2 Kamerstukken II, 2012–2013, 26 643, nr. 280, Visiebrief Digitaal 2017

3 De problematiek zoals genoemd in het artikel van NRC Handelsblad op 25 april 2017 komt volgens de Nationale Ombudsman regelmatig voor. De registratie van een voertuig in de Basisregistratie Voertuigen kan lastig gecorrigeerd worden op het moment dat een burger niet met een erkend document kan bewijzen dat het voertuig niet meer in zijn bezit is.

2.2 Achtergrond van de problematiek

Burgers kunnen in de knel komen door fouten in de basisregistraties en andere databases met gegevens. Zij merken dat vaak pas als zij geconfronteerd worden met de gevolgen ervan, bijvoorbeeld wanneer besluiten van overheden genomen worden op basis van verkeerde gegevens. Het woord 'fout' is in dit verband ruim op te vatten, vaak betreft het ook situaties waarbij de werkelijkheid niet goed is te vangen in registraties van de overheid. In deze rapportage gebruiken we het woord 'fout' of 'ketenfout' om de problemen die burgers ervaren met (verwerking van of besluiten op grond van) gegevens uit de basisregistraties aan te duiden, indien deze naar het oordeel van de burger 'fout' zijn geregistreerd.

Burgers ervaren dat het correctieproces soms moeizaam verloopt en herstel - zeker met terugwerkende kracht - is niet altijd mogelijk. Doordat fouten doorwerken naar andere registraties en instanties, is het niet altijd mogelijk om de problemen volledig op te lossen bij de instantie waar de initiële fout is gemaakt. Tevens is het niet altijd mogelijk om vast te stellen waar de fout is gemaakt, fouten liggen soms meer in het gebruik van gegevens uit de basisregistratie dan in de registratie zelf. Ook kan het bestaan van parallelle registraties waarbij niet de oorspronkelijke basisregistratie wordt geraadpleegd fouten opleveren.

Daar komt bij dat overheidsinstanties niet bevoegd zijn om in de bevoegdheid van andere overheden te treden, waardoor burgers bij fouten die zich in ketens voordoen, zich steeds bij een ander loket moeten melden. En iedere overheidsorganisatie kent eigen procedures en voorwaarden voor inzage en verzoek tot wijziging. Correctie is vaak problematisch vanwege regelgeving en besluitvorming die samenhangt met de oorspronkelijk aangeleverde gegevens. Het gevolg is vaak dat de coördinatielast van herstel bij de burger komt te liggen.

2.3 Vraagstelling

De vraagstelling voor dit onderzoek luidde:
"Het doel van het onderzoek is om de kaders te schetsen en aan te geven wat de mogelijkheden zijn om (een proef met een) centraal correctiepunt te realiseren. Met de kaders wordt bedoeld: de politiek- bestuurlijke, juridische en financiële aspecten van zo'n correctiepunt. Het idee is dat zo'n correctiepunt doorzettingsmacht moet hebben, dus met bevoegdheden om bronhouders te dwingen om gegevens te corrigeren, c.q. de schade van de foutieve registraties voor burgers te beperken <<.... >>. Het resultaat van het onderzoek zijn adviezen of scenario's waardoor een proef met een correctiepunt kan worden opgezet en in een later stadium zo'n correctiepunt kan functioneren."

Waarbij de opdrachtgever aangaf dat dit te realiseren is door:

"Scenario's te beschrijven voor de opzet en plaatsing van (een proef met) zo'n correctiepunt, inclusief de politiek – bestuurlijke, juridische en financiële aspecten van die scenario's. De informatie daarvoor kan worden verkregen door:

- *het in kaart brengen van het huidige juridisch kader, relevant voor het inrichten van een centraal correctiepunt;*
- *de gewenste functionaliteiten van een gezaghebbend, centraal correctiepunt voor correctie in (basis) registraties benoemen;*
- *kostenplaatje voor de verschillende scenario's in beeld brengen, inclusief de kosten voor de bronhouders;*
- *governance schetsen van elk scenario, met specifieke aandacht voor het beleggen van verantwoordelijkheden (politiek en juridisch);*
- *de maatschappelijke meerwaarde van elk scenario nader duiden, waarbij het niet de vraag is of een correctiepunt meerwaarde heeft voor burgers. Dit wordt al beantwoord in een apart onderzoek onder burgers. De vraag is of een correctiepunt meerwaarde heeft in het totaal van mogelijkheden die mensen hebben om gegevens gecorrigeerd te krijgen."*

2.4 Onderzoek

Wij hebben de mogelijkheden onderzocht naar een (de)centraal punt voor de correctie van fouten in basisregistraties en hulp bij het oplossen van de gevolgen daarvan voor de desbetreffende burger. Daarbij hebben we ons vooral gericht op basisregistraties waarin persoonlijke gegevens van burgers zijn opgenomen. Het doel van het onderzoek is om de kaders te schetsen en aan te geven wat de mogelijkheden zijn om correctiepunt te realiseren. Met de kaders wordt bedoeld: de politiek- bestuurlijke, juridische en financiële aspecten van een dergelijk correctiepunt. We hebben een vijftal scenario's opgesteld waarop in een later stadium een eventuele proef met een correctiepunt kan worden gebaseerd.

De beschreven scenario's bevatten informatie over het juridisch kader dat betrekking heeft op ieder scenario, de functionaliteiten, de governance, de maatschappelijke meerwaarde en een indicatie van de kosten.

2.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 wordt de aard en de omvang van problemen met ketenfouten beschreven, waarbij de achterliggende oorzaken gecategoriseerd worden. Hoofdstuk 4 geeft een beeld van ervaringen uit andere domeinen. In hoofdstuk 5 worden functionaliteiten en bevoegdheden van een eventueel correctiepunt beschreven. Hoofdstuk 6 omvat een beschrijving van de scenario's voor een correctiepunt, met daarbij de kosten en baten en een waardering van de scenario's. Hoofdstuk 7 bevat het advies, waar we verder ingaan op de positionering van het correctiepunt en een mogelijk groeimodel.



Aard en omvang van de problemen met ketenfouten

Hoofdstuk 3

3.1 Basisregistraties in Nederland

In Nederland bestaan de volgende basisregistraties:

- BRP (Basisregistratie Personen)
- BAG (Basisregistratie Adressen & Basisregistratie Gebouwen)
- BRT (Basisregistratie Topografie)
- (Grootschalige Topografie)
- (Basisregistratie Ondergrond)
- (Basisregistratie Kadaster)
- (Basisregistratie Voertuigen)
- (Basisregistratie lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringen)[4]
- (Basisregistratie Inkomen)
- HR (Handelsregister)
- WOZ (Basisregistratie Waardering Onroerende Zaken).

Elke basisregistratie kent zijn eigen, individuele wettelijke kader. Er is geen overkoepelende wet- en regelgeving over het hele stelsel van basisregistraties. De ontwikkelingen van deze registraties is vanaf circa het begin van deze eeuw wel in samenhang tot stand gebracht door onder meer de programma's Stroomlijning Basisregistraties 1 en 2. Deze programma's werden onder het toenmalige beleidsprogramma "Andere Overheid" uitgevoerd. Een uiting van deze samenhang wordt bijvoorbeeld gevonden in de twaalf eisen die aan een basisregistratie zijn gesteld[5].

De doelstelling van alle basisregistraties is er op gericht de gegevens ten aanzien van (rechts)feiten en besluiten met rechtsgevolgen éénmalig in een geautomatiseerde registratie vast te leggen zodat alle overheidsorganen[6] bij de uitvoering van hun publiekrechtelijke taken gebruik kunnen maken van die gegevens. Zij hoeven daarvoor geen eigen registratie bij te houden én dit niet bij de burger opnieuw uit te vragen.

4 BLAU is de beoogde Basisregistratie voor Lonen, Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen en zal voor een deel gaan bestaan uit de gegevens van de huidige Polis administratie van UWV. UWV verzamelt en beheert gegevens over lonen, uitkeringen en arbeidsverhoudingen van alle werknemers in Nederland. Deze gegevens beheert en verzamelt UWV in een centrale administratie: de Polis administratie. Nu is de Polis administratie wel beschikbaar, maar dit is geen basisregistratie.

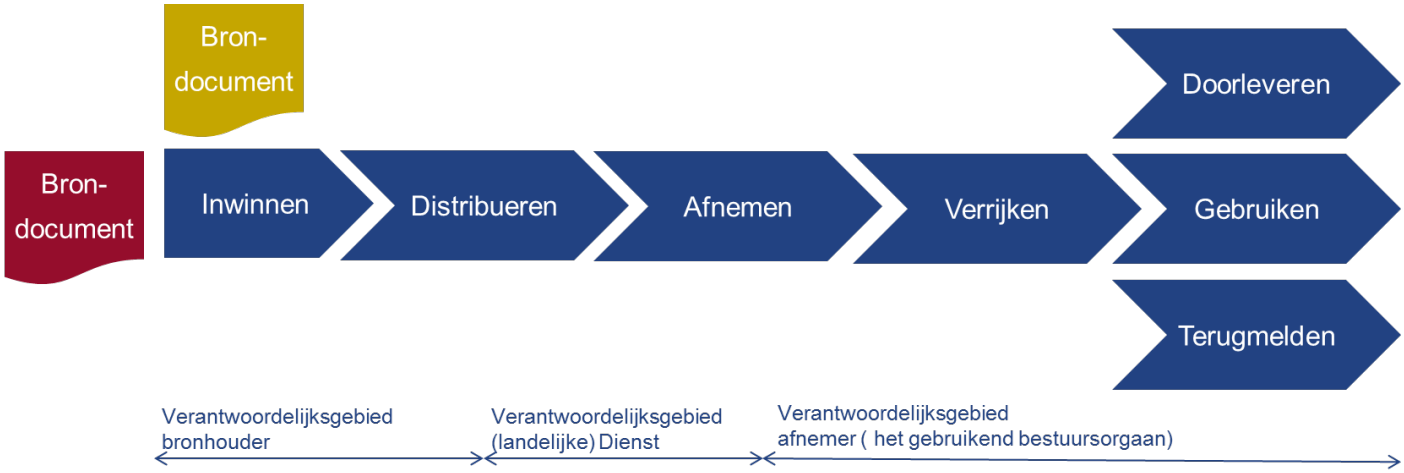
5 https://www.digitaleoverheid.nl/beleid/naar-een-gegevenslandschap/themas/twaalf-eisen-stelsel-van-basisregistraties/

6 Naast bestuursorganen in formele zin zijn er ook private partijen welke gegevens uit basisregistraties gebruiken. Bestuursorganen kunnen in het kader van dit rapport ook breder worden opgevat als gebruikers (alle organisaties die wettelijk gebruik mogen maken van basisregistraties), afnemers en bronhouders van basisregistraties.

Het gebruik door overheidsorganen van deze (authentieke) gegevens is verplicht (indien zij deze gegevens nodig hebben voor hun taak) evenals het terugmelden indien zij gerede twijfel hebben aan de juistheid van het gegeven. De gegevens in een basisregistratie zijn van hoge kwaliteit. Elke basisregistratie kent een streng regime van kwaliteitsbewaking om dit te waarborgen, waaronder allerlei wetten, regels en procedures over de wijze van bijhouding van de gegevens.

De basisregistraties kennen allemaal een andere ontstaansgeschiedenis. Sommige zijn volledig nieuw (zoals de BAG) andere zijn te beschouwen als doorontwikkelingen van soms al enkele eeuwen bestaande registraties (zoal de BRK en de BRP).

Op hoofdlijnen is echter in elke basisregistratie onderstaande 'grondplaat' herkenbaar.



De gegevens in basisregistraties zijn afgeleid uit brondocumenten, documenten waarin besluiten of constateringen van (rechts)feiten zijn vastgelegd. Er zijn daarbij twee varianten. In de eerste variant stelt de bronhouder op basis van eigen waarnemingen het brondocument vast (bijvoorbeeld de Belastingdienst die op grond van aangifte het inkomen vaststelt en dit vastlegt in de definitieve aanslag). In de tweede variant ontleent de bronhouder de gegevens aan brondocumenten uit andere processen: bijvoorbeeld de akten van de burgerlijke stand voor de BRP of de notariële akte voor de BRK. Indien er voor bepaalde gegevens geen brondocumenten met een hoge bewijskracht beschikbaar zijn dan wordt gebruik gemaakt van brondocumenten met een lagere bewijskracht, zoals de aangifte of verklaring van een burger of een ambtshalve constatering van een daartoe bevoegde ambtenaar. Uiteindelijk ontlenen de gegevens in basisregistraties hun bewijskracht aan de brondocumenten.

De bronhouder is verantwoordelijk voor het overnemen of afleiden van de gegevens uit het brondocument voor de desbetreffende basisregistratie. Basisregistraties zijn lijdelijk in de zin dat de verantwoordelijke bronhouder de gegevens overneemt of afleidt zoals hij die in het brondocument aantreft, in beginsel kan de bronhouder daar niet van afwijken.

Via elektronisch berichtenverkeer verzendt de bronhouder de gegevens naar de (landelijke) voorzieningen van waaruit de gegevens verder worden gedistribueerd. Deze voorzieningen worden beheerd en geëxploiteerd door soms de bronhouder zelf (bij de meer centrale basisregistraties, bijv. BRK, BRI) dan wel een aparte dienst (bij de decentrale basisregistraties bijv. BAG, BRP).

Daartoe geautoriseerde afnemers nemen via deze voorzieningen de gegevens uit de basisregistraties af en verrijken deze vaak met aanvullende gegevens zodat zij de gegevens kunnen gebruiken in de processystemen die hun primaire processen ondersteunen.

Vanuit deze processystemen worden de gegevens soms weer doorgeleverd aan andere systemen. In het gebruik door de afnemers kan bij de uitvoering van hun publiekrechtelijke taken blijken dat gegevens niet kloppen. Indien het overheidsorgaan gerede twijfel over de juistheid van een gegeven heeft dan dient hij dit terug te melden aan de bronhouder, veelal via een centrale voorziening van de dienst die de (landelijke) voorzieningen van die basisregistratie beheert.

3.2 Achterliggende oorzaken van ketenfouten

In de literatuur is inmiddels veel onderzoek gedaan naar deze problematiek en er zijn dan ook vele gevallen bekend. In bijlage 5 hebben we een overzicht opgenomen van de relevante casussen die we in de diverse onderzoeken hebben aangetroffen. Deze casussen hebben we gebruikt om te achterhalen wat de achterliggende oorzaken van de beschouwde ketenfouten zijn.

Daarbij constateren we op voorhand dat het vaak toch niet zo simpel is als een typefoutje in een basisregistratie dat eenvoudig gecorrigeerd kan worden. Het is veelal een complexe samenhang van het handelen van overheidsorganen, de burger zelf en de soms ingewikkelde toepasselijke regelgeving. Na verdere bestudering van de casussen en de gesprekken met uitvoeringsorganisaties komen we tot de volgende, naar ons beste weten, uitputtende opsomming van de problemen met het herstel van 'ketenfouten':

1. *Systeemwereld*[7] *versus leefwereld*: Er is in essentie een grote diversiteit aan situaties waar wet- en regelgeving niet in voorziet. Denk aan mensen die bijvoorbeeld door een latrelatie eigenlijk in twee gemeenten verblijven. De wet eist echter dat deze personen zich in één gemeente inschrijven. Of de jongen die van vijf brommers één maakt en geen vrijwaringsbewijs van minstens vier brommers kan overleggen en daardoor herhaaldelijk viermaal wordt aangeslagen voor onverzekerd rondrijden. In dergelijke gevallen geldt dat de bevoegde overheidsorganen conform de regels alles in de registraties verwerkt, maar het eindresultaat is dat de burger bepaalde rechten misloopt of bepaalde verplichtingen opgelegd krijgt die geen of niet geheel recht doen aan de feitelijke situatie. Het is vaak onmogelijk om te bewijzen dat iets er *niet* is[8].

2. *Overschatting van de kennis- en informatiepositie burger*[9]: Van de burger wordt voorts door de overheid veelal een 'perfecte' houding verwacht, als de burger fouten maakt kunnen deze grote gevolgen hebben. Regels zijn ingewikkeld, terminologie is lastig en het niveau van communicatie is vaak te hoog voor de gemiddelde burger. Burgers voelen zich door abstracte terminologie soms niet aangesproken, terwijl het wel voor hen van toepassing is.

3. *Te strikte interpretatie van de gebruiksplicht:* In een aantal gevallen worden de authentieke gegevens uit de basisregistratie al te strikt geïnterpreteerd. Alle wetten rond de basisregistraties laten toe dat er een ander gegeven wordt gebruikt bij twijfel over de juistheid en als het gebruik een goede taakvervulling van het overheidsorgaan in de weg staat. Een ambtenaar heeft dus de nodige discretie in het afhandelen van een zaak maar gebruikt deze niet of onvoldoende uit angst voor fraude of het ongelijk behandelen van verschillende maar vergelijkbare gevallen. Overheidsorganen verschillen hierin. Er zijn 'rekkelijken' en 'preciezen'.

4. *Meerdere verantwoordelijken en andere afwegingen/interpretaties:* Bij een drietal basisregistraties (BRP, BAG en WOZ) zijn gemeenten (en bij de BRP ook de Minister van BZK) de bronhouder. Zij zijn dan ook verantwoordelijk voor de bijhouding van deze basisregistraties. Daartoe nemen ze onder meer besluiten op basis van de aangifte van de burger. Er zijn situaties waarbij meerdere overheidsorganen verantwoordelijk zijn voor hetzelfde of sterk aan elkaar gerelateerde gegevens, maar tot andere afwegingen komen. Bijvoorbeeld een buitenlandse verstotingakte die in de ene gemeente wel en in de andere gemeente niet wordt geaccepteerd. Deze situaties hebben vooral betrekking op de BRP in relatie tot verhuizingen, gerelateerden die in verschillende gemeenten wonen etc.

5. *Beoogde werking van het stelsel van basisregistraties:* De overheid is in horizontale ketens van uitvoering gaan werken. Het principe van éénmalige inwinning en meervoudig gebruik, betekent dat overheidsorganen hun beslissingen baseren op beslissingen van andere overheidsorganen. De overheid zelf is echter nog steeds in vergaande mate 'verticaal' georganiseerd waarbij verantwoordelijkheden per sector zijn belegd en geregeld. Dit betekent voor de burger dat als het een keer mis gaat, de fout door vele ketens kan propageren en hijzelf de coördinatielast heeft om bij elk overheidsorgaan de besluiten die op foutieve gegevens zijn gebaseerd te herstellen. Of in het ergste geval, dat hij meerdere keren naar de rechter moet per besluit die te herleiden is naar één en dezelfde fout. Dit kan leiden tot een stapeling van doorlooptijden. Daarbij is het veelal ook niet mogelijk om registers met terugwerkende kracht te herstellen.

7 Ook in de NORA burgerservicecode is opgenomen als regel 8: 'Ontvankelijk bestuur: de overheid herstelt fouten en leert van klachten'. Dit is in lijn met de doelstellingen van een correctiepunt.

8 Zie bijvoorbeeld ook het voorbeeld van 'Het brommertje was allang gedumpt, maar de boetes bleven komen' in paragraaf 2.1

9 Zie ook het WRR Rapport no. 97: 'Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid'

6. *Interpretatie van gegevens:* Als gegevens worden overgenomen vanuit een andere registratie, is er onvermijdelijk sprake van interpretatie. Denk bijvoorbeeld aan het huishouden dat men voert, dat wordt veelal afgeleid uit de BRP. Enkel het adres waar iemand zich heeft ingeschreven staat vermeld. De Belastingdienst gebruikt dit gegeven echter in beginsel wel om bepaalde toeslagen vast te stellen, het feit dat mensen op een adres staan ingeschreven is daar zeker een sterke aanwijzing voor. Maar in de BRP staat feitelijk niet geregistreerd of personen naar bijvoorbeeld eigen verklaring al dan niet samenwonen. Vrijwel altijd gaat dit goed, maar deze subtiele verschillen in betekenis wringen in enkele gevallen.

7. *Fouten en omissies in brondocumenten:* Sommige ketenfouten vinden hun oorsprong in brondocumenten zoals de verklaring onder ede bij eerste inschrijving in Nederland, de verblijfstitel van de IND of de notariële akte voor het Kadaster. Het is soms niet mogelijk (bijv. verklaring onder ede) of erg lastig om deze gegevens gewijzigd te krijgen want het betreft de registratie van rechtsfeiten die in het verleden door een daarvoor bevoegd orgaan zijn opgetekend. Er zijn eigenlijk geen goede procedures voor.

8. *Terugwerkende kracht:* Het met terugwerkende kracht doorvoeren van wijzigingen in een basisregistratie is niet altijd mogelijk omdat basisregistraties geen onderscheid maken tussen de formele historie en de materiele historie. Gegevens worden geregistreerd met de datum van aangifte of de datum van constatering. Op zich zelf is dit natuurlijk in te regelen, met de nodige aanpassingen. Maar is het in de praktijk lastig vast te stellen wat de situatie in het verleden was. Ook al zou je wel met terugwerkende kracht mutaties in de basisregistraties kunnen aanbrengen, het terugdraaien van eenmaal genomen besluiten en opgelegde beschikkingen stuit op veel uitvoeringsproblematiek. In de massale processen van bijvoorbeeld de Belastingdienst vergt dit handmatig ingrijpen en daar is niet in voorzien. Zeker als het over reeds afgesloten perioden gaat, kan herstel met terugwerkende kracht veel handmatige inspanning vergen.

3.3 Omvang van de problematiek

Het onderzoeksbureau Kantar Public heeft een enquête uitgevoerd, waarbij de vraag was of iemand in hun huishouden de afgelopen twee jaar te maken heeft gehad met een fout in hun persoonlijke gegevens bij een overheidsorganisatie of –instantie[10]. In dit onderzoek gaf:

- 83% van de burgers aan goed te weten waar zij terecht moeten om gegevens te herstellen.
- 58% van de respondenten aan behoefte aan een correctiepunt te hebben.
- 3% van de respondenten aan meer dan 5 contact te hebben gehad om hun persoonlijke gegevens te corrigeren.

Indien we dit laatste getal doorrekenen naar de totale Nederlandse populatie zouden circa 45.000 personen meer dan vijf keer contact, in de afgelopen twee jaar, met de overheid hebben gehad om persoonlijke gegevens te corrigeren (zie bijlage 2).

In de gesprekken met de grotere uitvoeringsorganisaties wordt opgeteld melding gedaan van hooguit enkele duizendtallen. Optellen van de gesignaleerde casussen matcht niet met de 45.000 per 2 jaar van het Kantar Public onderzoek.

Er is dus een discrepantie tussen de aantallen die vanuit het onderzoek van Kantar Public naar de behoefte bij burgers aan een correctiepunt kunnen worden berekend en die naar voren komen bij uitvoerings- en andere instanties. Op basis van de beschikbare gegevens kunnen wij deze niet verklaren. We weten te weinig van de kenmerken van respondenten en de achterliggende problemen met de overheid om dit te verklaren. Het is daarom op dit moment, op basis van de nu beschikbare cijfers niet mogelijk om eenduidig vast te stellen hoe groot de omvang van de problematiek daadwerkelijk is.

Mogelijke oorzaken van de discrepantie zouden kunnen zijn:

1. Zaken die een burger als een ‘fout’ ervaart worden niet zo ervaren door de overheidsinstantie.
2. feit dat door een burger meer dan vijf keer contact moet worden opgenomen met een overheidsinstantie leidt mogelijk niet direct tot herkenning van een ‘ketenfout’.
3. De ‘ketenfouten’ die wel herkend worden, vormen mogelijk het topje van de ijsberg. Omdat burgers om welke reden dan ook, niet in staat zijn hun probleem herkend te laten worden.

10 Burgers correctiepunt, de behoefte aan een centraal punt voor het aanpassen van persoonlijke gegevens bij overheidsorganisaties en –instanties. 9 januari 2017, H3110, Kantar Public.

Intermezzo: bestaande werkwijzen en andere domeinen

Hoofdstuk 4

Er zijn al op vele plekken meer of minder formele constructies om met ‘ketenfouten’ om te gaan. Zo bestaat bijvoorbeeld in de voertuigketen het overleg ‘schrijnende gevallen’.



4.1 Bestaande werkwijzen rond correctie en 'schrijnende gevallen'

In dit overleg waaraan het CJIB, de Belastingdienst en de RDW participeren, bespreken de partijen de 'schrijnende gevallen'[11]. Na onderzoek van dergelijke gevallen bepalen de deelnemers aan dit overleg hoe om te gaan met de situatie. Het is niet mogelijk met terugwerkende kracht de tenaamstelling aan te passen, maar het is wel mogelijk boetes kwijt te schelden. De RDW is gestart met de zogeheten vroegsignalering. Bij drie boetes wordt contact gelegd met de betrokkene om te onderzoeken wat er aan de hand is, hiermee wordt voorkomen dat iemand een 'schrijnend geval' wordt.

Het CMI van het Ministerie van BZK vervult een soortgelijke rol in de identiteitsketen. Het CMI houdt zich naast identiteitsfraude ook bezig met 'ketenfouten' rond de BRP. Als de burger bij het CMI komt wordt er eerst een analyse gemaakt van de situatie en wie hij al heeft gesproken. Het CMI neemt geen rollen over en gaat niet zelf corrigeren, maar zorgt er voor dat de burger de juiste weg vindt. Het CMI fungeert als ketenregisseur rond de BRP. Het CMI speelt ook een actieve rol in het voorkomen of beter afhandelen van de 'ketenfouten' die vaker voorkomen zoals 'spookbewoning', waarbij personen toeslagen mislopen omdat de vorige bewoner zich verzuimd heeft uit te schrijven.

Bij de Belastingdienst kennen ze het mechanisme "Stella in de keten". Dit zijn functionarissen van de verschillende afdelingen van de Belastingdienst met zeer ruime autorisaties en veel mandaat. Zij kunnen bij de Belastingdienst veel systemen inzien en aanpassen. Zij hebben ook veel kennis over systemen en ketensystematieken en kunnen de uitvoerbaarheid van een oplossing beoordelen. Nadat in deze groep een besluit is genomen wordt het door de leden ervan doorgevoerd in de systemen. De ervaring met "Stella in de keten" leert dat het vaak makkelijker is een fout af te stoppen in de uitvoering van een bepaalde keten dan het foutieve gegeven proberen te corrigeren. Daardoor ontstaat wel een zeker risico dat de fout blijft bestaan.

In gesprekken met andere uitvoeringsorganisaties blijkt dat zij vaak tegen dezelfde problemen aanlopen om een burger te helpen als de burger zelf. Zij hebben soms beperkt overzicht over de geregistreerde gegevens en weten soms niet bij wie ze moeten zijn om een registratie te verbeteren. Een centraal correctiepunt zou ook overheidsorganen kunnen helpen de dienstverlening aan burgers te verbeteren. Als er een centraal punt zou zijn waartoe zij zich kunnen wenden hoeft er geen contact meer worden opgenomen met andere overheidsinstanties om bepaalde problemen van burgers te onderzoeken. Een centrale instantie zou een plek kunnen zijn waar burgers en overheids- en uitvoeringsinstanties terecht kunnen met meldingen van bepaalde problemen of fouten.

11 Dit zijn over het algemeen situaties waar de tenaamstelling juridisch gezien klopt, maar waar de betrokkene in de praktijk niet meer over het voertuig beschikt. Bijvoorbeeld omdat bij een scheiding de ene partner er vandoor gaat met de auto van een ander, een brommer niet correct wordt afgemeld etc. De betrokkene krijgt dan geautomatiseerd boetes voor onverzekerd rondrijden en aanslagen voor de wegen belasting terwijl hij feitelijk niet meer over het voertuig beschikt. Dit is dan niet te corrigeren want de wet laat geen ruimte om de tenaamstelling te wijzigen zonder de vereiste bewijzen, maar de inning van de periodiek opgelegde boetes kan wel worden afgestopt. En dat is dan ook de gekozen oplossingsrichting.

4.2 Denemarken

In Denemarken is de e-overheid reeds in een vergevorderd stadium. Denemarken kent een ontwikkelde digitale infrastructuur en heeft een overheidsorganisatie (Agentschap voor Digitalisering) die verantwoordelijk is voor het coördineren en implementeren van de e-overheid strategie. De verantwoordelijkheid ligt bij het Agentschap, maar de gehele publieke sector heeft de taak ervoor te zorgen dat digitalisering voorspoedig verloopt.

Denemarken kent een centraal digitaal overheidsportaal voor burgers (borger.dk), waarop burgers de meeste overheidszaken kunnen regelen. Voor gezondheidszaken is er een apart portaal (sundhed.dk). Voor deze portalen is er een overkoepelend inlogsysteem, waarbij burgers slechts één keer hoeven in te loggen als ze wisselen naar een andere overheidsdienst. Dit zorgt voor samenhang tussen verschillende overheidsinstanties en het vergroot de gebruiksvriendelijkheid.

Er zijn burgers die hulp nodig hebben in de transitie van analoog naar digitaal zaken doen met de overheid. Om deze burgers te helpen bij hen vinden van de juiste weg op deze digitale infrastructuur, maakt Denemarken gebruik van een hulpstructuur waarbij verschillende ondersteuningsactiviteiten bestaan. Dit betreft onder andere campagnes en cursussen, maar ook burgerservicepunten en een helpdesk. Het centrale overheidsportaal (borger.dk) zorgt ervoor dat de digitale overheidsdienstverlening overzichtelijker en eenvoudiger wordt en het helpt burgers hun weg te vinden door middel van de hulpstructuur.

Fouten en correcties

In Denemarken worden verzoeken om correctie net als in Nederland in eerste instantie decentraal behandeld. Daarom zijn er verschillende procedures voor de verschillende registraties. Zo worden fouten of wijzigingen in de centrale persoonsregistratie (CPR) vaak door gemeenten opgepakt, terwijl organisaties zelf wijzigingen kunnen aanbrengen in de centrale business registratie.

Maar na een klacht van een burger bij het Deense ministerie van Binnenlandse Zaken kan deze daar wel een uitspraak over doen en zelfs het gegeven direct aanpassen. Dit komt overeen met een mogelijke functie van een correctiepunt. Zie ook bijlage 3 over dit onderwerp.

4.3 Coolblue

Ter inspiratie is ook gesproken met een organisatie uit de particuliere sector die zich sterk op consumenten richt.

Coolblue is opgericht in 1999, groeit zeer snel en is in Nederland een zeer grote consumenten elektronica leverancier. Omdat Coolblue de klant centraal stelt is het uitgangspunt dat eventuele problemen voor Coolblue zijn en niet voor de klant. Wel wordt bij grotere bestellingen op een aantal zaken gecontroleerd, en kan in voorkomende gevallen de klant worden gevraagd om op een andere manier te betalen. Als een klant belt met betrekking tot privacy gevoelige informatie dan stelt de helpdesk controlevragen. Zie ook bijlage 4.

4.4 Leerpunten

Er is binnen de overheid de nodige beweging op dit vlak. Sommigen geven daarbij wel aan dat zij herstel van fouten als complex ervaren.

Zowel uit de case van Denemarken als Coolblue blijkt dat ‘de klant centraal’ veel waarde heeft, en mogelijk problemen achteraf voorkomt. Maar dat hebben we binnen de reikwijdte van dit onderzoek niet nader onderzocht.



Functionaliteiten en bevoegdheden correctiepunt

Hoofdstuk 5

Vanuit de probleemanalyse in hoofdstuk 3 zijn een aantal functionaliteiten voor een correctiepunt af te leiden.

5.1 Zes functionaliteiten correctiepunt

We komen tot zes verschillende modules van functionaliteiten:

- Dienst verlenen
- Analyseren
- Bemiddelen
- Arbitreren
- Adviseren
- Compenseren

5.2 Dienstverlening

In veel gevallen heeft de burger behoefte aan dienstverlening als hij vastgelopen is in de overheid. Zoals de ervaring van het CMI leert, kunnen burgers al sterk worden geholpen door een partij die naar het probleem luistert en de burger op de juiste weg helpt. De burger kan nu niet altijd met zijn probleem terecht bij de bestaande overheidsorganen omdat deze gericht zijn op hun eigen taak en zij de burger alleen binnen de kaders van die taak kunnen helpen. De burger is afhankelijk van de goede wil van het overheidsorgaan en de ambtenaren die daar werken, of ze hem verder helpen en de verantwoordelijkheid nemen om samen met ketenpartners het probleem van de burger op te lossen. Dit gebeurt nu al op veel plaatsen maar het is ad hoc en/of niet geformaliseerd. Deze taak richt zich in de eerste plaats op de burger en biedt hem of haar een toegang tot de overheid nadat deze is vastgelopen.

Voor de dienstverlenende functionaliteit zal een correctiepunt in beginsel geen aanvullende bevoegdheden nodig hebben. Het is goed vergelijkbaar met het huidige CMI maar dan met een werking over alle basisregistraties. Deze functie zou zich ook meer kunnen richten op het ondersteunen van overheidsorganen die zelf een melding in behandeling hebben en niet weten hoe dit op te lossen. Voor deze dienstverlening zijn vooral voldoende middelen nodig om vragen van burgers en overheidsorganen in behandeling te nemen, te analyseren en de burger op weg te helpen in zijn gang langs de overheidsorganen.

5.3 Analyseren

Direct aanpalend aan de dienstverlening zal een correctiepunt een analysefunctie dienen te kennen. Om de burger op weg te kunnen helpen zal er bij het correctiepunt kennis van de basisregistraties en de gebruikende overheidsketens aanwezig moeten zijn. Een analyse van de casus waar de melding over gaat zal nodig zijn om de burger te kunnen helpen. Om burgers beter van dienst te kunnen zijn en een grondiger onderzoek in te stellen, is er een mogelijkheid denkbaar waarbij de burger het correctiepunt een machtiging tot inzage van zijn persoonlijke gegevens geeft.

Voor de analyse functie heeft het correctiepunt op zich geen directe bevoegdheden nodig. Maar de mogelijkheid om inzage te hebben in registraties, helpt wel bij het analyseren van het probleem. Het gaat er vooral om dat in het correctiepunt de kennis van de overheidsketens in kwestie wordt opgebouwd zodat zij in staat is de burger verder te helpen.

In een wat zwaardere vorm kan een correctiepunt leesrechten krijgen om de basisregistraties en enkele belangrijke afgeleide systemen in te kunnen zien. Daarmee hebben ze geen bevoegdheden nodig om hierin wijzigingen aan te brengen, maar ze hoeven niet voor elke vraag contact te zoeken met een betrokken bestuursorgaan.

5.4 Bemiddelen

Het begrip ‘eenmalig inwinnen, meervoudig gebruiken’ dat de grondslag vormt voor de basisregistraties voorziet niet in de gevallen dat het misgaat. Overheidsketens zijn complex voor de burger en meerdere partijen moeten iets doen om een fout te herstellen. Voor de gemiddelde burger is dit veelal een brug te ver. Het begrip ‘eenmalig inwinnen, meervoudig gebruiken’ zou zijn tegenhanger moeten krijgen ten behoeve van correctie. Een begrip als ‘eenmalig melden, meervoudig corrigeren’ zou misschien gepast zijn. Een correctiepunt zou deze bemiddelende rol op zich kunnen nemen en er voor zorgen dat de betrokken overheidsorganen de correcties doorvoeren in de basisregistraties.

In beginsel zou gestart kunnen worden met een bemiddelende functie op basis van vrijwilligheid. Bij het huidige CMI werkt dit op dit moment goed. Vanuit hun natuurlijke gezag kan het partijen bij elkaar brengen om de problemen op te lossen. Maar het CMI is daarbij afhankelijk van de goede wil van overheidsorganen. Het is te overwegen deze functie met bevoegdheden te onderbouwen. Overheidsorganen zullen dan meer verplichtend moeten meewerken bij het opossen van ketenfouten. Je zou daarbij met convenanten en afspraken kunnen beginnen, vanuit een meer zelfregulerende benadering; en als dit niet voldoende blijkt bijvoorbeeld de plicht voor overheidsorganen om mee te werken en te verschijnen voor een hoorzitting enzovoorts kunnen vastleggen.

5.5 Adviseren

De geschetste problematiek heeft ook te maken met al te strikte interpretaties van wet en regelgeving en de gegevens in de basisregistraties. Een correctiepunt zou een adviesfunctionaliteit kunnen krijgen waarbij het zwaarwegende adviezen kan uitbrengen aan overheidsorganen over de wijze waarop met bepaalde gevallen kan worden omgegaan. Overheidsorganen kunnen deze adviezen gebruiken om hun registraties bij te werken. Dit kan verbonden zijn aan een concreet verzoek van een burger maar ook meer algemeen en systemisch richting de verantwoordelijke departementen over de werking van het stelsel dat onder hun verantwoordelijkheid valt.

Om een wezenlijke adviserende rol richting overheidsorganen waar te kunnen maken, zal een correctiepunt moeten beschikken over onderzoeksbevoegdheden zodat het systemen kan inzien en op locatie onderzoek kan doen. Overheidsorganen zullen het correctiepunt dan toegang tot hun systemen moeten verlenen dan wel alle opgevraagde gegevens moeten overhandigen. Het correctiepunt kan mede op basis hiervan gevraagd en ongevraagd adviezen uitbrengen aan de systeemeigenaren.

5.6 Arbitreren

Er resteren dan nog een aantal problemen die niet door betere dienstverlening, betere coördinatie en adviezen opgelost kunnen worden. Dan gaat het bijvoorbeeld om tegenstrijdige beslissingen van overheidsorganen, al te strikte interpretatie van de gegevens in de basisregistraties of situaties waarin de wet niet voorziet. In dergelijke gevallen kan een correctiepunt bindende uitspraken doen die werking hebben over de hele keten.

De arbitrerende functie levert een vorm van doorzettingsmacht. Voor deze functionaliteit zal het correctiepunt over besluiten van overheidsorganen een aanwijzing moeten kunnen geven en de bevoegdheden moeten krijgen om gegevens in basisregistraties te (doen) wijzigen. Het correctiepunt heeft de bevoegdheid om bindende uitspraken te doen over de wijze waarop overheidsorganen gegevens registreren in de basisregistraties. Een relatief lichte en begaanbare weg om een dergelijk zware functie vorm te geven, lijkt gelegen in een bevoegdheid van het correctiepunt om een vorm van brondocumenten met de hoogste bewijskracht op te stellen. Zo’n brondocument kan dan voor alle basisregistraties fungeren als een ‘brief van de koning’ die de basis vormt voor de juiste beslissing van alle overheidsorganen. Een zwaardere en moeilijker weg zou zijn om het correctiepunt de bevoegdheid te geven om de beslissing te kunnen nemen om aanwijzingen aan andere overheidsorganen te kunnen geven om wijzigingen in de basisregistraties aan te brengen.

5.7 Compenseren

Tot slot zou een correctiepunt kunnen inzetten op het beperken van de schadelast. Bijvoorbeeld door middel van bijvoorbeeld bevoorschotting gedurende de periode dat een zaak in behandeling is. Of door de financiële schade te compenseren die de burger ondervindt omdat in de massale processen van de uitvoeringsorganisatie besluiten niet of alleen met onevenredige inspanning met terugwerkende kracht zijn te herstellen.

Om de compenserende functie uit te kunnen voeren zou een correctiepunt of over eigen middelen dienen te beschikken en de bevoegdheden om deze in voorkomende gevallen aan burgers uit te keren. Deze kosten kan het correctiepunt vervolgens doorbelasten aan het betreffende overheidsorgaan. Of het correctiepunt zou de bevoegdheid moeten krijgen om overheidsorganen op te dragen al dan niet tijdelijke voorzieningen te treffen om de schadelast voor de burger te beperken. Dit laatste kan in onze beleving alleen samengaan met een zware samenhangende bevoegdheid.

5.8 'Altijd het goede loket' principe

Er is nog een aanvullende en ondersteunende route denkbaar naast een correctiepunt, namelijk het verankeren van het 'no wrong door' principe in de dienstverlening van de overheid. In de Algemene wet bestuursrecht is nu al opgenomen dat een bestuursorgaan de verplichting heeft een verzoek van een burger door te sturen aan het bevoegde orgaan. Dit zou in de sfeer van de basisregistraties verzwaard kunnen worden naar het principe dat elk bestuursorgaan verantwoordelijk wordt een verzoek van een burger in behandeling te nemen en af te handelen. Hoe dit is vast te leggen is nog de vraag, dit zou bijvoorbeeld in een convenant tussen de afnemers en bronhouders van basisregistraties kunnen worden opgenomen, of in de afzonderlijke regelgeving rond de basisregistraties. Het is aan het bestuursorgaan waar de burger zich meldt om de vraag/verzoek/klacht van de burger af te handelen met zijn ketenpartners. Daarmee ligt de coördinatielast niet meer bij de burger maar weer binnen de overheid. Daarmee ontstaat een prikkel voor de overheid zich op dit vlak te organiseren en zich als één overheid richting de burger te manifesteren.

5.9 Juridische aspecten: gezag en wettelijke grondslag

Binnen ons rechtsstelsel geldt als uitgangspunt dat de overheid voor de uitoefening van haar taken een wettelijke grondslag nodig heeft (legaliteitsbeginsel). Dat geldt ook voor het correctiepunt: wil deze daadwerkelijk betekenis hebben, dan zal het voor de uitoefening van zijn taken hoe dan ook enige vorm van gezag moeten worden toegekend. Zelfs bij een minder vergaande variant (waarin het correctiepunt bijvoorbeeld niet veel meer doet dan adviseren of bemiddelen) zal een onderzoeksbevoegdheid met inzagerecht op termijn vermoedelijk wenselijk zijn, met daaraan gekoppeld een verplichting van anderen (overheidsorganen, particuliere instellingen of burgers) tot medewerking.

Oftewel: er zal een formeel-wettelijke grondslag moeten komen indien het correctiepunt in een scenario formeel gezag wordt toegekend. Dat kan in de vorm van een nieuwe wet of door aanpassing van reeds bestaande wetgeving.

Dit principe wordt geïllustreerd door de vergelijking van een in te richten correctiepunt met een reeds bestaande instelling als de Autoriteit Persoonsgegevens. Deze vergelijking laat zien dat de Autoriteit Persoonsgegevens wel gezag kan uitoefenen, maar alleen in het kader van het specifieke toezicht op de naleving van de privacywetgeving. In dat kader heeft zij een aantal handhavingsbevoegdheden, die er op gericht zijn een einde te maken aan overtreding van de geldende voorschriften (zoals de bevoegdheid tot het opleggen van een last onder bestuursdwang en de dwangsom). Ze kan ook bestraffend optreden door het opleggen van een bestuurlijke boete. Al dit soort besluiten zijn onderhevig aan bestuursrechtelijk bezwaar en beroep.
Verder gezag – behalve dan van informele aard - kan de Autoriteit niet uitoefenen, ook niet naar de functionarissen gegevensbescherming (waarvan de benoeming geschiedt op vrijwillige basis, zie art. 62 Wbp).

Een alternatief voor wetgeving zou kunnen zijn dat de beheerders en afnemers van de basisregistraties gaan samenwerken met het oogmerk correcties effectief te kunnen doorvoeren en daarvoor convenanten of protocollen op te stellen. Maar ook dan is aanpassing van wetgeving nodig, bijvoorbeeld om een basis te creëren voor de noodzakelijke uitwisseling van informatie, waaronder persoonsgegevens, indien dit verder gaat dan de huidige praktijk op basis van wettelijke bevoegdheden.

De hiervoor genoemde handhavingsbevoegdheden, die ook tal van andere toezichthouders bezitten, zijn van geheel andere aard dan een mogelijke doorzettingsmacht waaraan gedacht wordt bij een in te richten correctiepunt basisgegevens. In dat geval gaat het om de mogelijkheid om te kunnen interfereren in het 'werkveld' van beheerder van basisregistraties, ook zonder dat er regels zijn overtreden. Een dergelijke vorm van gezagsuitoefening is nieuw. We kennen in ons staatsbestel de bevoegdheid van de regering om besluiten van decentrale overheidsorganen te vernietigen wegens strijd met het recht of het algemeen belang en we kennen ook de mogelijkheid van bestuurlijk ingrijpen bij taakverwaarlozing, maar dit instrumentarium is van andere aard dan dat waarover een correctiepunt met doorzettingsmacht zal moeten beschikken.

Omdat het hier om een wezenlijk nieuwe voorziening gaat, moet daarvoor ook legitimatie zijn. Die is niet moeilijk vast te stellen: de maatschappelijke behoefte aan een vorm van doorzettingsmacht van een correctiepunt, is een direct gevolg van de bestuurlijke infrastructuur van basisregistraties zoals die is opgebouwd.

Waar overheidsorganen vroeger zelfstandig belast waren met het nemen van beschikkingen op basis van papieren documenten, is er nu sprake van een netwerk van informatiesystemen waar de verandering van een enkel basisgegeven onmiddellijk consequenties heeft voor de toepassing van wettelijke regelingen op allerlei verschillende rechtsgebieden (belastingen, sociale zekerheid, huisvesting, etc.). Van belang daarbij is dat deze effecten zich veelal kunnen realiseren zonder dat er nog enige vorm van daadwerkelijk bestuurlijke besluitvorming plaatsvindt.

Zoals het de overheid vrij stond om een systeem van basisregistraties met verplicht gebruik van authentieke gegevens in het leven te roepen, zo is zij ook vrij om nieuwe herstelmechanismes te scheppen die burgers en bedrijven effectief moeten beschermen tegen de onbedoelde uitwassen. Sterker nog: op grond van jurisprudentie krachtens het Europees Verdrag inzake rechten van de mens (EVRM) bestaat zelfs de verplichting van de Staat om de burgers te beschermen tegen inbreuken op hun persoonlijke levenssfeer, die in de sfeer van de basisregistraties het gevolg kunnen zijn van de toepassing van foutieve informatie door meerdere overheidsorganen. Ook vanuit dat perspectief kan een nieuwe vorm van doorzettingsmacht de aangewezen respons zijn om ‘ketenschade’ te beperken.

Voor de overheid zelf is het daarnaast ook van belang dat fouten in de verschillende administratieve processen slagvaardig kunnen worden aangepakt. Met de tijd en kosten die verspild gaan met afzonderlijke procedures tegen besluiten van verschillende overheidsorganen, is niemand gebaat. Het is ook om die reden dat het correctiepunt slagvaardig moet kunnen optreden, zodat te denken valt aan toe te kennen bevoegdheden als het geven van een bindende aanwijzing aan een overheidsorgaan, het opstellen van een nieuw brondocument of het toekennen van een (tijdelijke) aanspraak op een bepaalde voorziening.

5.10 Relatie met rechterlijke macht

Binnen ons rechtsstelsel bestaat er altijd de mogelijkheid om optreden van burgers en overheidsorganen voor te leggen aan een onafhankelijke rechter om de rechtmatigheid daarvan te laten beoordelen wanneer iemand daarvan nadeel ondervindt. Zo staat tegen besluiten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht als regel een bestuursrechtelijke rechtsgang open. Indien er geen sprake is van een voor beroep vatbaar besluit, dan kan de burgerlijke rechter als ‘restrechter’ rechtsbescherming verlenen door bijvoorbeeld vast te stellen dat een bepaalde overheidshandeling onrechtmatig is. Oftewel: het optreden (of niet-optreden) van een overheidsorgaan of het correctiepunt zal altijd onderworpen kunnen worden aan rechterlijke controle.

Dit uitgangspunt is een van de klassieke pijlers van ons systeem van rechtsbescherming, waarop het oude Kroonberoep (waarin de regering bestuursrechtelijke geschillen beslechtte) een uitzondering vormde.

De wijze waarop de bestuursrechter het overheidshandelen beoordeelt, is afhankelijk van het wettelijke kader waarbinnen het overheidsorgaan opereert. Vaak worden overheidsorganen discretionaire bevoegdheden toegekend, waarbij ze grotendeels naar eigen inzicht mogen vaststellen of een bepaald besluit wordt genomen en met welke inhoud. Maar het komt eveneens voor dat de toepasselijke wettelijke regeling nauwkeurig bepaalt in welke gevallen een bepaald besluit genomen moet worden. De wetgever heeft het overheidsorgaan dan aan banden gelegd, om burgers en bedrijven zoveel mogelijk rechtszekerheid te bieden bij de uitvoering van de toepasselijke wetgeving (zoals bij de vaststelling van de hoogte van een uitkering of een belastingaanslag).

Wanneer het overheidsorgaan veel beleids- of beoordelingsvrijheid toekomt bij de uitvoering van een wet, dan heeft de bestuursrechter derhalve weinig ruimte om corrigerend op te treden. Hij mag, zoals dat heet, niet op de stoel van het bestuur gaan zitten. De rechter kan dan wel beoordelen of het besluit bijvoorbeeld zorgvuldig is genomen, voldoende gemotiveerd is en of de verschillende belangen goed zijn afgewogen – maar niet of het ook inhoudelijk een goed besluit is. Alleen als het overheidsorgaan 'in redelijkheid niet tot zijn beslissing had kunnen komen' of misbruik heeft gemaakt van een bevoegdheid, zal de rechter op inhoudelijke gronden het besluit vernietigen. Een dergelijke toetsing is marginaal.

Bedoeling van het op te richten correctiepunt is om een laagdrempelige en effectieve centrale voorziening in het leven te roepen gericht op het herstel van fouten en misslagen. Indien het optreden van het correctiepunt onderwerp wordt van een bestuursrechtelijke procedure, dan valt te verwachten dat de rechter geen grote afstand hoeft te houden. Ook de rechter kan immers vaststellen aan de hand van een feitenonderzoek of een bepaalde persoon wel of niet is overleden, een motorvoertuig is uitgevoerd en of het Kadaster een object juist heeft geregistreerd. Dan moet de rechter wel de mogelijkheid hebben om meer dan marginaal te toetsen.

5.11 Correctiebevoegdheid als rechterlijke taak?

Het is ook denkbaar om de rechter bevoegd te maken tot het vaststellen van een noodzakelijke correctie in het systeem van de basisregistraties, dan wel het vaststellen van een brondocument. Ook nu kennen we al voorbeelden waarbij de rechtbank via een informele verzoekschriftprocedure beschikkingen kan nemen, zoals het uitspreken van een rechtsvermoeden van overlijden bij vermiste personen (zodat bijvoorbeeld de huur kan worden opgezegd en de nalatenschap verdeeld). Een functionaliteit van een correctiepunt zou neergelegd kunnen worden bij een gespecialiseerde kamer van een rechtbank (zoals de rechtbank Rotterdam exclusief belast is met beroepszaken inzake kartelrecht). Voordeel daarvan is dat de specifieke deskundigheid dan kan worden ontwikkeld, wat minder goed mogelijk is wanneer het betrekkelijk gering aantal te verwachten zaken bij de verschillende rechtbanken terecht komt.

Voordeel van de toekenning van deze taak aan de rechter zou zijn het voorkómen van stapeling van procedures, maar uiteraard moet ook dan nog worden nagedacht over de onderlinge verhouding tussen de rol van de bestuursrechter als gewone beroepsrechter ten aanzien van besluiten van overheidsorganen en deze specifieke taak van de rechtbank.

Voor een meer bemiddelende of adviserende functie leent de rechtbank zich uiteraard minder goed. Dergelijke taken liggen meer op het vlak van een overheidsorgaan.

Het is op termijn wellicht verstandig dat de verschillende taken worden onderscheiden. Een overheidsorgaan vervult de rol van bemiddelaar/adviseur. Blijkt deze het probleem niet te kunnen oplossen, dan is het aan de rechter om op verzoek van belanghebbenden bindend een bepaalde rechtsverhouding vast te stellen (na eventuele inbreng in de procedure van dit overheidsorgaan). Daarbij zal ook de feitelijke werkelijkheid een belangrijke rol moeten spelen. Deze vaststelling door de rechter kan dan gelden als een nieuw brondocument hetgeen als basis kan dienen voor een registratie in een basisregistratie.

Scenario's voor een correctiepunt

Hoofdstuk 6

6.1 Scenario's

6.1.1 Nul scenario

In het nul scenario volgen geen extra maatregelen[12], elke organisatie blijft zelf verantwoordelijk voor de correctie van ketenfouten. Uiteraard dienen overheidsorganen wel te voldoen aan de huidige en toekomstige verplichtingen ten aan zien van inzage- en correctierecht. Voor de genoemde functionaliteiten van een correctiepunt worden geen verplichtingen richting overheidsorganen opgelegd.

Vormgegeven functies: geen.

6.1.2Decentrale correctie functionarissen

In dit scenario worden de relevante overheidsorganen verplicht om intern concreet invulling te geven aan het correctierecht door het aanstellen van een functionaris 'correctie ketenfouten', enigszins vergelijkbaar met de functionaris gegevensbescherming.

Denkbaar is dat per basisregistratie de bronhouders en afnemers 'verplicht' worden een dergelijke functionaris aan te stellen. Als je gebruik maakt van een basisregistratie of deze beheert dan dien je deze rol in te vullen. Daarmee zou de praktijk zoals die ontstaan is rond de voertuigketen en de Belastingdienst meer geformaliseerd worden. Dit kan door het nader sluiten van convenanten, aanvulling op de eisen rond de basisregistraties of door een voorziening in de afzonderlijke wet en regelgeving rond de basisregistraties. Hiermee wordt ten aanzien van ketenfouten in ieder geval decentraal de functie dienstverlening verder versterkt. De betreffende functionaris kan dan zowel burgers helpen als zorgen voor een warme overdracht bij fouten die elders in de keten zijn opgetreden. Logischerwijs zal in dit scenario de coördinerende, adviserende en arbitrerende functie niet worden vormgegeven. Het ligt in de verwachting dat de coördinerende functie vanuit deze functionarissen vanzelf verder tot stand kan komen, maar niet verder formeel zal worden geregeld.

Vormgegeven functies: dienstverlening en onderzoek

12 Let op: in 2018 neemt met de komst van de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) het belang van een goede afhandeling toe. Daarbij komt meer dan nu het recht om vergeten te worden, en de eis van een digitaal proces van gegevensopvraging en –correctie.



6.1.3 Coördinerende correctievoorziening

In dit scenario wordt een centrale correctievoorziening met een dienstverlenende en een coördinerende functie ingesteld. Het is goed vergelijkbaar met het huidige CMI maar dan met een werking richting alle basisregistraties en met voldoende middelen om deze rol waar te maken. Het helpt de burger op weg, door uit te zoeken wat er aan de hand is en bemiddelt waar mogelijk met overheidsorganen over de correcte afhandeling. De dienstverlening richting de burger en de coördinerende rol in de afhandeling staat centraal. Een dergelijk orgaan is onafhankelijk van specifieke beleidsterreinen gepositioneerd. Het is ook goed denkbaar dat dit coördinerend correctiepunt wordt gecombineerd met de decentrale correctiepunten zodat een netwerk ontstaat waarbinnen problemen worden opgelost.

Vormgegeven functies: dienstverlening, onderzoek en (lichte) coördinatie

6.1.4 Landelijke correctieregisseur

Een landelijke correctieregisseur met een sterk coördinerend karakter gericht op het creëren van structurele ketensamenwerking rond correcties. Het gaat om niet-vrijblijvende samenwerking met uitvoeringsorganisaties en ketens. Heeft verdergaande bevoegdheden zoals het recht tot inzien van systemen en kan medewerking van overheidsorganen afdwingen. Hij maakt afspraken met uitvoeringsorganisaties over afhandeling van concrete gevallen, de uitvoering blijft bij de betreffende uitvoeringsorganisaties. De landelijke correctieregisseur treedt niet in de bevoegdheden van andere overheden. Hij kan wel gevraagd en ongevraagd openbaar adviseren richting overheidsorganen en systeemeigenaren. Zowel de landelijke correctieregisseur als het coördinerend correctiepunt kan niet zonder verankering middels een of meerdere functionarissen in elk overheidsorgaan.

Vormgegeven functies: dienstverlening, onderzoek, (zwaardere) coördinatie en advisering

6.1.5 Centraal correctiepunt

Een onafhankelijk centraal Nederlands instituut vergelijkbaar met de Autoriteit Persoonsgegevens of de Nationale ombudsman[13]. In dit centraal correctiepunt worden alle functionaliteiten (dienstverlenen, coördineren, adviseren en arbitreren) vormgegeven. Bovenop hetgeen in de vorige scenario's is geschetst kan het centraal correctiepunt dan dus in de lichte vorm zelfstandig brondocumenten opstellen. In de zwaardere vorm kan het zelfstandig treden in de bevoegdheden van andere overheden. Uiteraard vereist dit een stevige capaciteit om de te nemen besluiten met voldoende waarborgen in te kleden.

Vormgegeven functies: dienstverlening, onderzoek, (zwaardere) coördinatie, advisering en arbitrage

6.2 Waardering scenario's

In een tweetal workshops zijn de functionaliteiten en bevoegdheden besproken met een aantal betrokkenen, die zowel qua uitvoering als qua beleid dagelijks met de problematiek van ketenfouten hebben te maken. Enkele noties uit de workshops:

- Alle betrokkenen erkennen de problemen met ketenfouten en worstelen er in hun praktijk vaak mee. Door de bank genomen vinden alle betrokkenen dat deze problematiek specifieke aandacht verdient.

- Sommige respondenten zijn sterk van mening dat het goed afhandelen van ketenfouten de verantwoordelijkheid is van de overheidsorganen zelf. Als je elkaar nodig hebt om een probleem op te lossen dan dien je goed samen te werken en dan los je het wel op. Als partijen om moverende redenen niet kunnen of willen meewerken dan moet je daar wat aan doen. Een centraal orgaan in welke vorm dan ook helpt volgens deze zienswijze niet. Decentrale oplossingen om de dienstverlening rond ketenfouten te verbeteren heeft in deze zienswijze de voorkeur. Dat mag dan wel minder vrijblijvend zijn dan in de huidige situatie.

- De meeste respondenten erkennen echter wel dat er problemen zijn die nu erg lastig zijn op te lossen binnen de bestaande kaders. Ze weten soms zelf ook niet tot wie zij zich moeten wenden als een burger last heeft van een bepaalde fout in een registratie en ze erkennen dat sommige fouten in de praktijk niet oplosbaar zijn binnen de bestaande kaders. De bestaande praktijken om dergelijke ketenfouten zo goed als mogelijk in de uitvoering op te lossen, brengen ook risico's mee. Zodra er iets in de situatie verandert, komt vaak de hele casus weer naar boven en dient alles weer opnieuw ingeregeld te worden. Burgers kunnen daardoor soms langdurig bij elke verandering in hun leefsituatie of overgang in hun levenscyclus door dergelijke problemen achtervolgd worden.

- Zwaardere scenario's worden als lastiger te realiseren ervaren wegens de eraan verbonden juridische complicaties welke ook tijd zullen vergen om te effectueren. Het gaat al snel niet per se alleen over de gegevens in de basisregistraties maar veelal over de wijze waarop deze gegevens in de uitvoering van bijvoorbeeld fiscale regelingen wordt toegepast.

- Een goede samenwerking wordt als belangrijke sleutel gezien om de problemen op te lossen. Een centrale instantie zal altijd de kennis van de regelingen en systemen van de overheidsorganen nodig hebben om tot gedragen en effectieve oplossingen te komen.

Aan de professionals van overheidsorganen en andere betrokkenen zijn de verschillende scenario's voorgelegd en is hen gevraagd een rapportcijfer op een drietal aspecten (meerwaarde voor de burger, meerwaarde voor de overheid, uitvoerbaarheid) aan de scenario's te geven. In onderstaande tabel is de gemiddelde score van beide workshops op deze aspecten weergegeven. Uiteraard zijn deze scores geen absolute waarden, het geeft vooral een eenvoudig gesystematiseerd beeld van de wijze waarop de betrokken overheidsorganen de scenario's inschatten.

13 In een latere uitwerking kan de keuze worden gemaakt tussen een ZBO, Hoog College van Staat, Rechtspersoon met een Wettelijke Taak, overheidsstichting/bv/nv, etc.

	MEERWAARDE VOOR DE BURGER	MEERWAARDE VOOR DE OVERHEID	UITVOERBAAR-HEID	TOTAAL
1. Nul scenario	1,4	2,4	8,8	12,6
2. Decentrale correctiefunctionarissen	4,9	5,7	7,9	18,5
3. Coördinerende correctievoorziening	6,5	7,0	6,8	20,3
4. Landelijke correctieregisseur	7,8	6,7	5,7	20,2
5. Centraal correctiepunt	8,7	6,5	4,1	19,2

In ieder geval kan gesteld worden dat niets doen (het eerste scenario) voor de betrokken respondenten geen optie is. Zowel voor de burger als de overheid levert dit scenario onvoldoende meerwaarde op.

Ook het tweede scenario helpt volgens de respondenten de burgers in onvoldoende mate, maar kan wel de problemen die overheidsorganen in de onderlinge afstemming ervaren wel doen oplossen, althans dit scenario scoort een krappe voldoende op meerwaarde voor de overheid.

Het derde en vierde scenario scoren beiden voldoendes op meerwaarde voor de burger en de overheid, waarbij het vierde scenario een krappe voldoende op uitvoerbaarheid haalt.

Tot slot krijgt het vijfde scenario een zeer ruime voldoende voor meerwaarde voor de burger maar een onvoldoende op uitvoerbaarheid.

6.3 Kosten en baten van een correctiepunt

De kosten en de baten van een correctiepunt zijn uiteraard afhankelijk van de gekozen scenario's. Met de geschetste kosten- en batenopstelling willen we een beeld schetsten van hetgeen een correctiepunt oplevert en zou kosten in de verschillende scenario's. Het is zeker niet bedoeld als de basis voor een begroting van een op te richten correctiepunt. Bij het opstellen van de kosten- en batenanalyse hebben we de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- We hebben ons voor de kosten per melding gebaseerd op de jaarlijkse kosten van het CMI en het totaal aantal ontvangen meldingen.

- Voor de kosten voor de burger gaan we uit van de ervaren regeldruk. We hanteren daarbij de gebruikelijke rekenregels voor regeldruk vanuit een negatieve overheidservaring. We gaan uit van 20 uur werkelijke tijdsbesteding, welke als tweemaal zoveel wordt ervaren, tegen een tarief van € 15,- per uur[14]. Voor het daarnaast direct ondervonden financiële nadeel kiezen we een vrij arbitrair bedrag (€ 400: bijvoorbeeld 2-3 maanden misgelopen huurtoeslag[15], of 5 onterecht opgelegde boetes). De totale maximale schadelast voor de burger komt daarmee op € 1.000, bestaande uit € 400 direct financieel nadeel en € 600 ervaren regeldruk.

- De jaarlijkse aantallen gevallen die we vanuit het onderzoek van Kantar Public hebben afgeleid hanteren we als bovengrens (22.500 per jaar) en combineren we met de ervaringsgetallen van het CMI. Waarbij we de ervaringscijfers van het CMI rond de BRP vertalen naar alle basisregistraties. Daarbij veronderstellen we dat de zwaardere scenario's een zekere aanzuigende werking hebben door de grotere zichtbaarheid van het correctiepunt.

14 Handboek regeldruk, Kenniscentrum Wetgeving en Juridische zaken, 2014

15 In 2010 was de gemiddelde huurtoeslag volgens het CBS € 173,- per maand. De huurtoeslag in 2 maanden is dan € 346,- en in 3 maanden is deze € 519,- . Overigens ligt een deel van de problematiek voor de burger er regelmatig ook in de tijd die het duurt om te corrigeren die vele maanden kan bedragen.

Op grond van deze aannamen komen we tot onderstaande tabel van kosten en baten, waarbij we nogmaals willen benadrukken deze getallen relatief te interpreteren ten behoeve van de beeldvorming en er geen absolute waarde aan te hechten.

	NUL SCENARIO	DECENTRALE CORRECTIE-FUNCTIONARIS-SEN	COÖRDINERENDE CORRECTIE-VOORZIENING	LANDELIJKE CORRECTIE-REGISSEUR	CENTRAAL CORRECTIE-PUNT
Schatting aantallen meldingen per jaar	0	5.000	8.000	16.000	20.000
Schatting gemiddelde kosten per melding	n.v.t.	€ 150	€ 350	€ 600	€ 1.250
Kosten correctiepunt	n.v.t.	€ 500.000 - € 900.000	€ 2.000.000 – € 4.000.000	€ 7.000.000 – € 14.000.000	€ 20.000.000 – € 35.000.000
Gemiddelde baten per geval voor een burger		€ 400	€ 600	€ 800	€ 1.000
Schatting totale baten per jaar voor burgers		€ 1.000.000 – € 3.000.000	€ 4.000.000 – € 8.000.000	€ 9.000.000 – € 18.000.000	€ 15.000.000 – € 30.000.000

6.3.1 Kosten en baten nul scenario

In het nul scenario verandert er niets ten opzichte van de huidige situatie. Er zijn geen extra kosten noch baten. Er zijn geen relatieve voordelen voor burgers. Er wordt niet tegemoet gekomen aan de 58% van de burgers die in het Kantar Public onderzoek aangeeft behoefte te hebben aan een centraal punt om persoonlijke gegevens te laten herstellen.

6.3.2 Kosten en baten decentrale correctie-functionarissen

In dit scenario worden functionarissen aangesteld bij elk relevant overheidsorgaan. Naar verwachting zullen dit functionarissen zijn welke nu ook al in gerelateerde functies werkzaam zijn. De hierdoor ontstane extra duidelijkheid en stroomlijning van de interne processen bij dit overheidsorgaan zullen naar verwachting ook interne kosten besparen. Overheidsorganen zullen meer investeren in persoonsgerichte dienstverlening waardoor naar inschatting circa 5.000 beter de weg weten te vinden en meer geholpen worden ten opzichte van het nul scenario. In dit scenario verwachten we dat gemiddeld slechts beperkt (circa 40%) de potentiele schadelast voor de burger wordt teruggewonnen. In dit scenario ontbreekt immers de bemiddelende functionaliteit. De coördinatielast rond het oplossen van ketenfouten blijft voor een belangrijk gedeelte bij de burger.

6.3.3 Kosten en baten coördinerende correctie-voorziening

Bij het scenario van de coördinerende correctievoorziening wordt een centraal punt ingericht dat zich dienstverlenend en coördinerend opstelt. Het is goed vergelijkbaar met het huidige CMI maar met voldoende mensen en middelen om ook correctieverzoeken af te gaan handelen voor alle basisregistraties. Wij schatten het aantal gevallen door de betere centrale zichtbaarheid die in deze situatie jaarlijks worden geholpen op 8.000. In dit scenario is de schadelast voor burgers met gemiddeld 60% te beperken, immers het correctiepunt neemt voor een belangrijk gedeelte de coördinatie vraag over.

6.3.4 Kosten en baten landelijke correctieregisseur

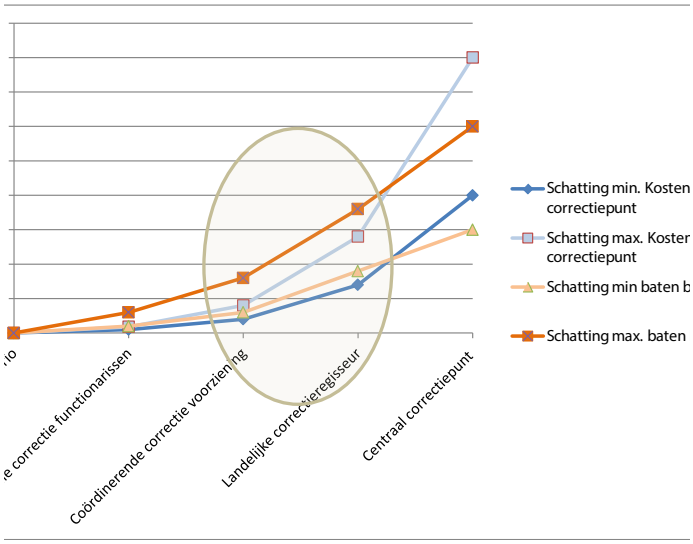
Bij het scenario van een landelijke correctieregisseur wordt structurele ketensamenwerking rond correcties georganiseerd, gecoördineerd en is het correctiepunt een zeer duidelijk zichtbaar instituut. Wij schatten het aantal gevallen hoger in dan het vorige scenario op 16.000 gevallen per jaar omdat de aanzuigende werking hoger is. Zeker als dit gecombineerd wordt met promotiecampagnes (zoals postbus 51) vanuit de rijksoverheid. In dit scenario is de schadelast voor de burger met 80% te beperken.

6.3.5 Kosten en baten centraal correctiepunt

In dit scenario wordt en onafhankelijk centraal Nederlands instituut opgericht met alle beschreven functionaliteiten. Wij schatten het aantal gevallen hoger in dan het vorige scenario op 20.000 gevallen per jaar. De aanzuigende werking zal nog hoger zal zijn dat in het vorige scenario en in de buurt komen van het aantal van het ingeschatte maximum van 22.500. In dit scenario zou theoretisch de volledige schadelast voor de burger zijn terug te winnen. Immers er is sprake van een laagdrempelig orgaan dat in alle gevallen over de bevoegdheden beschikt om te helpen. De kosten per geval zullen echter per geval navenant stijgen.

6.3.6 Samenvatting kosten en baten

Wij geven bovenstaande tabel nog een keer weer, maar nu in grafiekvorm.



Hoewel het maar indicatieve getallen zijn, spreekt het boekdelen.

Aan de linkerzijde zien we dat het nul scenario en het scenario met decentrale correctiepunten beperkte kosten met zich mee brengt maar ook maar beperkte baten voor burgers oplevert. Aan de rechterzijde zien we dat een centraal correctiepunt veel meer baten voor burgers opleveren maar ook veel meer kosten voor het correctiepunt zelf. Eerder hebben we aangegeven dat de respondenten deze vorm als minder goed uitvoerbaar beschouwen.

In het midden zien we het coördinerend correctiepunt en de landelijke correctieregisseur met gemiddeld hogere baten voor burgers en wat lagere kosten voor het correctiepunt zelf.

Handelingsperspectief

Hoofdstuk 7

Alvorens in te gaan op een groeimodel voor (een proef met) een correctiepunt, vatten we voorgaande hoofdstukken in enkele uitgangspunten samen.



7.1 Conclusies

- Op voorhand inzetten op de meest zware scenario's (vier en vijf) lijkt ons contraproductief. Het risico bestaat dat dit vooral tot veel discussies over taken en bevoegdheden leidt en tot vraagstukken rond afbakening tussen overheidsorganen en het correctiepunt. Dit is mede ingegeven door het nog wat diffuse beeld rond het aantal casussen waarvoor zwaardere bevoegdheden een oplossing zijn. Het is duidelijk dat deze gevallen er daadwerkelijk zijn, maar het aantal is op dit moment niet precies vast te stellen.

- Ook is het naar onze mening voldoende duidelijk geworden in deze verkenning dat niets doen, en het oplossen van ketenfouten aan de vrije krachten van samenwerkende overheidsorganen over te laten, geen optie is. Daarvoor is er te veel evidentie dat er soms ernstige problemen zijn rond de basisregistraties en het gebruik daarvan.

- Een decentrale oplossing waarin ingezet wordt op het versterken van de dienstverlening van overheidsorganen ten aanzien van correctie is ons inziens ook niet voldoende. Het lost de coördinatieproblemen die burgers maar ook overheidsorganen zelf ervaren, onvoldoende op.

- Bij het tot stand brengen van het decentrale scenario zal in ieder geval centrale coördinatie nodig zijn om afspraken te maken met de eigenaren van de basisregistraties, de bronhouders en de afnemers. Om vervolgens deze afspraken vast te leggen in convenanten, protocollen en bestuurlijke afspraken.

- Het is dan ook verstandig in te zetten op een coördinerende correctievoorziening (het derde scenario) met vooralsnog dienstverlenende, analyserende en bemiddelende taken die de afhandeling van het probleem coördineert. Deze voorziening zet tevens in op de versterking van de dienstverlening rond ketenfouten bij de afzonderlijke overheidsorganen.

- Het is van belang dat een correctiepunt een onafhankelijke positie heeft en richting overheidsorganen niet de indrukt wekt vanuit een specifiek domein of set met regelgeving te werken.

- Ook de zichtbaarheid richting burgers dient gewaarborgd te zijn. Zij moeten eenvoudig hun weg naar het correctiepunt weten te vinden.

- Als op wat langere termijn blijkt dat er voldoende gevallen zijn die een orgaan met meer bevoegdheden vereisen, ligt het voor de hand dit arrangement aan te vullen met een kamer binnen de rechterlijke macht, waar arbitrerende bevoegdheden worden ondergebracht. Dit voorkomt stapeling van procedures. Dan zal ook nodig zijn dat er wetgeving wordt ontwikkeld die het de rechter toestaat om een casus ook inhoudelijk te beoordelen en niet alleen marginaal te toetsen.

7.2 Groeimodel voor een correctiepunt

De neiging rond dit soort thematiek en de onzekerheden die ook nog na ons onderzoek resteren, is om meer vervolgonderzoek uit te voeren naar bijvoorbeeld de aantallen gevallen per geïdentificeerde oorzaak, de meest ideale positionering van een correctiepunt binnen het overheidsbestel of de juiste rechtsvorm voor een correctiepunt. Maar ons inziens lijkt dat niet de meest gepaste reactie. De aangetroffen problematiek vergt naar onze mening handeling van de overheid.

Ons inziens lijkt de meest aangewezen weg nu daadwerkelijk een correctiepunt basisregistraties in te richten.

- Het vertrekpunt voor het correctiepunt kan waarschijnlijk het beste worden gevonden in de werkwijze van het huidige CMI. Het toekomstige correctiepunt kan het beste iets meer op afstand van BZK worden gezet. We denken daarbij aan meer programmatische omgevingen zoals ICTU of UBR waarin dit soort activiteiten voorlopig goed ondergebracht kunnen worden en interdepartementaal aangestuurd kunnen worden.

- De werking van het aldus ontstane correctiepunt basisregistraties krijgt een nadrukkelijke kwartiermakersopdracht mee, voor een relatief langere periode van bijvoorbeeld twee jaar. Het correctiepunt zet vooralsnog in op de realisatie van een combinatie van het tweede én derde scenario, versterking van de decentrale correctiemogelijkheden met een centrale coördinatie ten behoeve van dienstverlening richting burgers en overheidsorganen, onderzoek en bemiddeling.

- Leiding van een dergelijk correctiepunt ligt in de hand van een voldoende geloofwaardige bestuurder die tegenwicht kan bieden aan de kracht van de uitvoeringsorganisaties, het correctiepunt vormt een gelijkwaardig gesprekspartner voor de verschillende overheidsorganen. De opdracht voor de kwartiermakersfase bestaat uit de volgende sporen:

  - Draagvlak verwerven bij de eigenaren, bronhouders en afnemers van de basisregistraties voor de instelling van een correctiepunt en afspraken te maken rond de versterking van de decentrale coördinatie rond ketenfouten. Het ligt voor de hand dit stapsgewijs te doen.
  - Verdiepend onderzoek te doen naar de precieze omvang en aard van de problemen. Dit om meer zicht te krijgen op de gevallen die zwaardere bevoegdheden nodig hebben dan alleen dienstverlening, onderzoek en bemiddeling. In de praktijk van het correctiepunt zal uiteraard gaan blijken welke soorten gevallen zich het meest aanmelden.
  - Als onderdeel van de kwartiermakersfase een ontwerp te maken voor het correctiepunt conform de scenario's drie of hoger. De uitkomsten van het onderzoek kunnen hier verdere richting aan geven.
  - Na inrichting van het correctiepunt een voorstel doen voor een publiekscampagne waarin aan burgers duidelijk wordt gemaakt dat er een orgaan is waar zij zich toe kunnen wenden als zij vastlopen binnen de overheid.



Bijlagen

Bijlage 1: Personen

In het kader van dit onderzoek is met de volgende personen gesproken in interviews en workshops:

- Autoriteit Persoonsgegevens: F. Jansma
- Autoriteit Persoonsgegevens: H. de Bie
- Belastingdienst: M. van Meeteren
- Belastingdienst: M. Zijlstra
- CAK: M. Pellikaan
- CBS: T. Gelsema
- Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI): H. van der Sluys
- Centraal Meldpunt Identiteitsfraude en -fouten (CMI): L. Hage
- Nationale Ombudsman: J. Verhoef
- Ministerie van Veiligheid en Justitie: A. Brouwers
- Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken: R. Zijlstra
- Ombudsman Gemeente Amsterdam: A. Zuurmond
- Gemeente Den Haag: R. van der Velde
- Gemeente Hengelo:
- RDW: G. Stel
- RIVG: F. Rijkers
- SVB: J. Brand
- SVB: L. Huijgens
- SVB: M. Smits
- UWV: R. Siegerist
- VGZ: E. Mak
- VNG: T. van den Burg

Bijlage 2:
Analyse onderzoek ervaringen burgers

Door Kantar Public is eind 2016 een enquête uitgevoerd naar de ervaringen van burgers bij het corrigeren van fouten in persoonlijke gegevens. Veelal gaat dit om een basisregistratie.

Wij hebben de cijfers uit dit rapport omgezet naar aantallen personen, om te kunnen matchen met aantallen die door uitvoeringsinstanties bekend zijn. Dit leidt tot de volgende tabel:

DOORREKENING ONDERZOEK KANTAR PUBLIC NAAR AANTALLEN PERSONEN (RAPPORT KANTAR PUBLIC, BURGERS CORRECTIEPUNT, 9 JANUARI 2017, H3110)			Omrekening naar aantal personen in Nederland
Aantal Nederlanders (Bron: CBS 18/1/2017)	17.096.230		17.096.230
Aantal respondenten	41.460		
Aantal respondenten die antwoordden dat zijzelf of iemand in hun huishouden "te maken hebben gehad met een fout in hun persoonlijke gegevens bij een overheidsorganisatie of -instantie." in de afgelopen 2 jaar.	1.335		
Percentage respondenten	3,22%		
gemiddelde huishoudensgrootte (CBS, Statline 3 okt 2016: bevolking; kerncijfers: jaar 2016)	2,17		
Omrekening respondenten naar % personen in Nederland	6,99%		
Omrekening naar personen die "te maken hebben gehad met een fout in hun persoonlijke gegevens bij een overheidsorganisatie of -instantie." in 2 jaar.			1.194.571
Belangrijkste vijf soorten fouten			
Naam, adres, geboortedatum	39%		465.883
Inkomen	20%		238.914
Woning of ander onroerend goed	16%		191.131
Voertuig	10%		119.457
Werk, werkloosheid, bijstand	9%		107.511
Er wordt contact opgenomen met vooral:			
Belastingdienst	33%		394.209
De gemeente	32%		382.263
UWV	9%		107.511
RDW	5%		59.729
Aantal personen dat "veel hinder" heeft ondervonden van de situatie	**21%**		**250.860**
Naam, adres, geboortedatum			97.835
Inkomen			50.172
Woning of ander onroerend goed			40.138
Voertuig			25.086
Werk, werkloosheid, bijstand			22.577
Vijf of meer keer contact met instantie		**n =**	
Aantal respondenten die 1 of meer keer contact opnemen met instantie		545	
Dit komt overeen met aantal foutcorrectietrajecten			224.733
Foutcorrectie trajecten met 5 keer of meer contact opnemen:alle organisaties	20%	545	44.947
Foutcorrectie trajecten met 5 keer of meer contact opnemen met:gemeente	11%	193	8.754
Foutcorrectie trajecten met 5 keer of meer contact opnemen met: belastingdienst	25%	198	20.412
Foutcorrectie trajecten met 5 keer of meer contact opnemen met:UWV	25%	52	5.361
Tevreden over de manier waarop men is geholpen			
Ontevreden of zeer ontevreden	29%		159.643
Zeer ontevreden	13%		71.564
Aantal personen dat graag gebruik zou willen maken van een centraal punt waar je fouten in je persoonlijke gegevens kan laten herstellen	58%		

Bijlage 3: Denemarken: e-Overheid en correcties van fouten

In Denemarken is de e-overheid reeds in een vergevorderd stadium. Denemarken kent een ontwikkelde digitale infrastructuur en heeft een overheidsorganisatie (Agentschap voor Digitalisering) die verantwoordelijk is voor het coördineren en implementeren van de e-overheid strategie. De verantwoordelijkheid ligt bij het Agentschap, maar de gehele publieke sector heeft de taak ervoor te zorgen dat digitalisering voorspoedig verloopt.

Centraal overheidsportaal

Denemarken kent een centraal digitaal overheidsportaal voor burgers (borger.dk), waarop burgers de meeste overheidszaken kunnen regelen. Voor gezondheidszaken is er een apart portaal (sundhed.dk). Voor deze portalen is er een overkoepelend inlogsysteem, waarbij burgers slechts één keer hoeven in te loggen als ze wisselen naar een andere overheidsdienst. Dit zorgt voor samenhang tussen verschillende overheidsinstanties en het vergroot de gebruiksvriendelijkheid.

Er zijn burgers die hulp nodig hebben in de transitie van analoog naar digitaal zaken doen met de overheid. Om deze burgers te helpen bij hen vinden van de juiste weg op deze digitale infrastructuur, maakt Denemarken gebruik van een hulpstructuur waarbij verschillende ondersteuningsactiviteiten bestaan. Dit betreft onder andere campagnes en cursussen, maar ook burgerservicepunten en een helpdesk. Het centrale overheidsportaal borger.dk zorgt ervoor dat de digitale overheidsdienstverlening overzichtelijker en eenvoudiger wordt en het helpt burgers hun weg te vinden door middel van de hulpstructuur.

De invoering van een centraal overheidsportaal heeft volgens de respondenten in het onderzoek van Dialogic (2013) bij het Agentschap voor Digitalisering ook geleid tot een hogere kwaliteit van ondersteuning. Doordat veel overheidszaken op één plek te vinden zijn, worden burgers niet naar een andere plek gestuurd voor elke deelvraag, en wordt verantwoordelijkheid voor de problemen van burgers beter genomen.

Basisregistraties

In Denemarken ligt de verantwoordelijkheid voor de centraal georganiseerde registraties bij de verschillende ministeries/agentschappen. Zo is de Deense Business Autoriteit verantwoordelijk voor het onderhouden van de Business Registratie Nummers (CVR) en het Ministerie van Binnenlandse Zaken voor het Social Security Number (CPR) voor burgers.

Fouten en correcties

In Denemarken worden verzoeken om correctie net als in Nederland in eerste instantie decentraal behandeld. Daarom zijn er verschillende procedures voor de verschillende registraties. Zo worden fouten of wijzigingen in de centrale persoonsregistratie (CPR) vaak door gemeenten opgepakt, terwijl organisaties zelf wijzigingen kunnen aanbrengen in de centrale business registratie.

Maar na een klacht van een burger bij het Deense ministerie van Binnenlandse Zaken kan deze daar wel een uitspraak over doen en zelfs het gegeven direct aanpassen (zie hieronder). Dit komt overeen met een mogelijke functie van een correctiepunt.

Een aantal zaken dienen in acht te worden genomen als er sprake is van een (vermoedde) fout in een registratie:

- Als een lokale autoriteit vermoedt dat een burger niet correct geregistreerd staat met betrekking tot residentiële zaken, dient de autoriteit de zaak te onderzoeken om fouten te rectificeren. Het onderzoek dient uitgevoerd te worden door de lokale autoriteit waar de betreffende burger is geregistreerd, tenzij het een adres betreft in een andere gemeente waar de burger naar verwachting verblijft. In het laatste geval zal het onderzoek worden uitgevoerd door deze andere lokale autoriteit.

- Als een lokale autoriteit na het onderzoek vermoedt dat de burger incorrect geregistreerd is, dient de lokale autoriteit de betreffende burger uit te nodigen om zijn of haar wijziging binnen twee weken door te geven.

- Klachten over beslissingen over de civiele status van burgers kunnen aan het Deense Ministerie van Binnenlandse Zaken worden voorgelegd. Het Ministerie kan overgaan tot afwijzing, bevestiging, kwijtschelding of correctie. In het geval van correctie kan het Ministerie onmiddellijk actie ondernemen om de nodige correctie door te voeren in de centrale persoonsregistratie.

Bronnen

- Respondenten: Stephanie Ida Pontoppidan Piontek & Adam Arndt van Agentschap van Digitalisering Denemarken
- Onderzoeksrapport Dialogic (2013). De digitale (zelf) redzaamheid van de burger: ondersteuning bij de Digitale Overheid 2017
- https://www.cpr.dk/media/9338/lovbekendtg_relse_eng_12070213.pdf)
- https://www.landbrugsinfo.dk/jura/ansaettelsesret/udlaendinge/sider/administrative_structure_and_civil_regis.aspx

Bijlage 4: Coolblue

Ter inspiratie is ook gesproken met een organisatie uit de particuliere sector die zich sterk op consumenten richt.

Coolblue is opgericht in 1999, groeit zeer snel en is in Nederland een zeer grote consumenten elektronica leverancier. Coolblue is actief in Nederland en België en staat erom bekend echt specialist te zijn en zeer goed en uitgebreid advies te geven aan haar klanten. Van producten zijn op de website plus- en minpunten te vinden en er staan telefoonnummers van experts met specifieke kennis over dat betreffende product. Naast de particuliere markt, bedient Coolblue ook de zakelijke markt.

Klant centraal

Bij Coolblue is de centrale waarde: 'Alles voor een glimlach'. Open en eerlijk zijn is hierbij heel belangrijk. Naast alle pakketten die vandaag besteld en morgen in huis zijn, gaat er ook wel eens wat mis, daar wordt snel en helder over gecommuniceerd met de klant.

Er is een eigen bezorgservice -CoolblueBezorgt- gestart om een snelle levering van producten te kunnen garanderen. 'Vandaag besteld, morgen in huis.'

Klantgegevens

Het emailadres van de klant geldt als de grootste identificerende factor. Als een klant belt m.b.t. privacy gevoelige informatie dan stelt de helpdesk controlevragen. Het type klantgegevens dat Coolblue heeft zijn veel NAW-gegevens en emailadressen. De particuliere klant moet direct betalen bij de bestelling, het maakt niet uit onder welke naam wordt besteld.

Klanten mogen zelf weten hoe ze zichzelf noemen zolang de betaling maar juist binnenkomt. Soms wordt een klantaccount overgenomen en wijzigt een klant de naam. Als een klant een emailadres wil wijzigen krijgt de klant een email op hun oude en nieuwe account.

Leveringen

Coolblue draagt zorg voor foutieve leveringen gebaseerd op vertrouwen (denk aan pakketten zonder volledige inhoud of een niet ingepakt pakket). De bewijslast ligt bij Coolblue, als zij fraude verdenken kunnen ze iemand op en blacklist zetten. Coolblue heeft geen verkoopverplichting aan mensen.

Betalingen met creditcard

Elke creditcardbetaling boven een bepaald bedrag wordt handmatig gecontroleerd. Er wordt gecheckt op zaken als de naam van de creditcard, naam van het account, is er al eerder betaald met de kaart, is de terugclaimperiode verlopen, check op type product, check op waar iemand woont, is het IP-adres bekend, vergelijking met blacklist. Als het niet vertrouwd wordt door Coolblue, dan krijgt de klant een mail dat ze op een andere manier moeten betalen.

Bedrijfscultuur

Werknemers hebben bij Coolblue veel eigen verantwoordelijkheid en dit zorgt voor veel slagkracht. Het gezamenlijke doel is zoveel mogelijk klanten blij maken.

Bij Coolblue is een van de motto's 'gewoon dóen', daarmee houd je de slagkracht en snelheid in de organisatie. De obsessieve focus op de klant is het meest belangrijk.

Bijlage 5: Tabel met Casuïstiek

BRON	PAG. NO.	BESCHRIJVING VAN CASUS	JAAR	INDICATIE VAN ERNST	INSTANTIE	BASIS-REGISTRATIE
AK - Basisregistraties 2014	16	Ambtenaar burgerzaken heeft onterecht nieuw BSN toegekend en burger is gekoppeld aan 2 BSN nummers. CMI bemiddeld tot oplossing. (CMI: datum?)	?	Geen recht meer op nabestaanden pensioen, geen zorgverzekering	Gemeente	BRP / GBA
AK - Basisregistraties 2014	17	Overlijdensbericht verkeerd verwerkt: aangifte dat oma die in buitenland woont, is overleden. De aangeefster wordt echter geregistreerd als 'overleden' i.p.v. haar oma. (datum?)	?	Bij diverse overheidsinstanties staat aangeefster geregistreerd als 'overleden'	Gemeente	BRP / GBA
AK - Basisregistraties 2014	18	Parkeervergunning op naam vorige bewoner nog niet ingetrokken en nieuwe bewoner kan geen parkeervergunning aanvragen. Gemeentelijke ombudsman intervenieert succesvol. (jaartal: ?)	?	Geen parkeervergunning	Gemeente	?
AK - Basisregistraties 2014	20	Brief gemeente wordt niet goed bezorgd, reactie blijft uit van burger en met gevolg dat gemeente een adresonderzoek start om de BRP gegevens te controleren. Gemeentelijke ombudsman intervenieert en oplossing wordt bereikt. (jaartal: ?)	?	Burger kan geen rijbewijs aanvragen, kan niet in ondertrouw	Gemeente	BRP / GBA
AK - Basisregistraties 2014	21	Ziektemelding van een arbeidsmigrant wordt niet in behandeling genomen door UWV omdat zijn naam en BSN niet overeenstemmen met de gegevens bij het UWV. Arbeidsmigrant is niet in GBA ingeschreven maar had wel een sofinummer ontvangen. CMI doet onderzoek en correctie volgt. (CMI. Jaartal:?)	?		UWV	BRP / GBA
AK - Basisregistraties 2014	31	Bij zowel vader als moeder is de oudste zoon niet op 'Mijnoverheid.nl' geregistreerd als zoon. (jaartal:?)	?	?	Gemeente	?
NO - Met voeten getreden 2013	12	Beslagene staat niet op zijn woonadres ingeschreven in de GBA. De deurwaarder gaat er van uit dat de betrokkene naar het buitenland is vertrokken en stelt de beslagvrije voet op nihil.	?	Beslagene kan hierdoor niet beschikken over zijn inkomen voor bestaanskosten	Deur-waarder	?
NO - Met voeten getreden 2013	21	Klachten bij NO dat deurwaarders niet bereid zijn om op verzoek de beslagvrije voet met terugwerkende kracht te herstellen. Deurwaarder neemt datum van verzoek of aanlevering ontbrekende gegevens als ingangsdatum voor de correctie.	?	Beslagene kan hierdoor niet beschikken over zijn inkomen voor bestaanskosten	Deur-waarder	?
NO - Met voeten getreden 2013	25	Zie voorbeeld op pagina 2.	?	?	Deur-waarder	?
NO - De burger gaat digitaal	35	Spookbewoner als medebewoner: Bewoonster heeft daardoor geen recht meer op toeslagen van Belastingdienst.	?	Geen toeslagen meer; rechtgezet door interventie van NO	Gemeente	BRP / GBA
NO - De burger gaat digitaal	36	Burger heeft verhuizing digitaal doorgegeven, maar dat is mislukt. Ze staat daardoor als geëmigreerd geregistreerd. Een aantal maanden lang is het gezin toeslagen misgelopen. Na constatering van de fout duurt het nog 5 weken voordat de gemeente dit recht kan zetten.	?	Kinderdagverblijf moet stopgezet. Verzekering keert medicijnkosten niet meer uit i.v.m. niet betalen premie	Gemeente	BRP / GBA

BRON	PAG. NO.	BESCHRIJVING VAN CASUS	JAAR	INDICATIE VAN ERNST	INSTANTIE	BASIS-REGISTRATIE
Novay - correctie van persoonsgegevens	38	Mevrouw V. ontdekt vijf Chinese restaurants als werkgever, terwijl ze daar niet heeft gewerkt. Er blijkt een, verder onbekende, man op een vervalst paspoort met haar BSN te hebben gewerkt. Een lijdensweg langs Belastingdienst en UWV volgt, en beide partijen wijzen naar elkaar. Niemand wil of kan deze gegevens wissen, want er zijn pensioenrechten opgebouwd, premies betaald etc.	?	Geen structurele oplossing, tijdelijke oplossing is het handmatig negeren van de incorrecte werkhistorie door Belastingdienst. Niemand wil of kan deze gegevens wissen, want er zijn pensioenrechten opgebouwd, premies betaald, etc.	Belasting-dienst en UWV	Geen en wellicht basis-registratie inkomen.
Novay - correctie van persoonsgegevens	39	Meneer S. doet een melding van twee zaken: hij krijgt een boete van de Belastingdienst over een niet ontvangen toeslag. Er is inderdaad een toeslag uitgekeerd maar die was onrechtmatig. De ontvanger van de toeslag bleek een slachtoffer te zijn van een loverboy die haar misbruikte om o.a. toeslagen te incasseren. Bij de politie was geen aangifte opgenomen om het meisje zelf de toegang tot de rekening had gegeven. Maar door deze toeslagfraude ging de zaak rollen.	?	Boete voor onterechte toeslag	Belasting-dienst	geen
Novay - correctie van persoonsgegevens	40	Het betreft een werkloze man die via mijnoverheid o.a. zijn diploma's checkt. In zijn Digitaal Klantdossier Werk en Inkomen ontbreekt zijn MTS-opleiding, wat niet handig is als mogelijke banen gematcht worden aan alleen zijn LTS-profiel. Het is ook niet duidelijk of er iets fout gaat binnen DUO, binnen het UWV of wellicht tussen deze of andere organisaties. Maar niemand pakt de zaak op. Gek genoeg is niet alleen slechts één diploma bekend in de systemen, maar in de papieren bestanden van DUO is deze man niet bekend.	?	Burger kan niet solliciteren op passende functies	UWV, DUO, Logius gemeente	geen
Novay - correctie van persoonsgegevens	41	Meneer B. heeft ruim 20 jaar last van een zwerver ('illegaal') die zich regelmatig bedient van zijn naam/adres maar met een andere geboortedatum. De zwerver wordt veroordeeld voor een aantal vergrijpen, gaat de gevangenis in en krijgt veel boetes. Door deze (niet complete) identiteitsfraude én door (waarschijnlijk) een interpretatiefout bij de gemeente ten behoeve van de strafrechtketen, raken B en de echte dader versmolten tot één persoon in de registraties van de strafrecht- en de vreemdelingenketen. Hierdoor werd alles wat de pseudo-B deed, geregistreerd op het conto van de echte B.	?	Zeer ernstig: Meneer B. wordt hierdoor 20 jaar lang regelmatig meegenomen voor verhoor voor strafbare feiten die hij niet had gepleegd. Ook kon hij onterecht boetes betalen op Schiphol, ontving hij dagvaardingen en hebben hij en zijn gezin eenmaal 's nachts een gewapende politie-inval in zijn woning gehad. Het gezinsleven van B. is verwoest omdat uiteindelijk zijn vrouw en kinderen hem niet meer geloofden.	Gemeente, justitie	geen

BRON	PAG. NO.	BESCHRIJVING VAN CASUS	JAAR	INDICATIE VAN ERNST	INSTANTIE	BASIS-REGISTRATIE
Novay - correctie van persoonsgegevens	42	Meneer G. moet zich melden bij het CBR voor een verplichte cursus over alcohol en verkeer. De heer G. bestrijdt dit, maar het CBR verwijst naar de computer met daarin het gegeven dat meneer tweemaal is aangehouden met teveel alcohol op. De informatie is afkomstig van de politie. De politie heeft inderdaad meneer G. aangehouden, en heeft de gegevens van G. gedeeld met het CBR. Die gegevens zijn: achternaam, eerste voorletter en geboortedatum. Maar in de GBA staan twee personen G. met dezelfde voorletter, achternaam en geboortedatum. Het CBR blijkt op de verkeerde persoon te hebben "geklikt".	?	Bijna verplichte zelfbetaalde cursus over alcohol en verkeer moeten volgen.	CBR, later politie, RDW en BRP	geen
Novay - correctie van persoonsgegevens	43	BPR waarschuwt de gemeenten Rotterdam en Zwolle over het feit dat zij dezelfde persoon in de GBA hebben staan. Omdat mevrouw G. toch echt in Zwolle woont, verwijdert Rotterdam de andere registratie uit de GBA. Het vermoeden is dat een onbekende persoon in Rotterdam illegaal verbleef op haar identiteit. Ooit was o.a. het paspoort van mevrouw G. gestolen op de Antillen, dus is dit scenario niet ondenkbaar. Om mevrouw G. te beschermen tegen mogelijk onheil als gevolg van het mogelijke illegale verblijf door een ander, geeft Zwolle mevrouw G. een nieuw BSN. Omdat mevrouw G. kanker heeft en veel zorg nodig heeft, wordt gevreesd voor verwarring in o.a. haar patiëntendossiers. De gemeente Zwolle stuurt alle mogelijke betrokkenen een brief met daarin de boodschap dat deze persoon terecht twee BSN's heeft: één tot een bepaalde datum, en één vanaf een bepaalde datum. Na een jaar waren er eigenlijk nauwelijks problemen. Goed opgelost.	?	Niet ernstig want vroegtijdig gedetecteerd en opgelost	Gemeente, BRP	BRP
Novay - correctie van persoonsgegevens	44	Een Nederlander woont in Griekenland en krijgt een nieuw paspoort van het consulaat. Hoewel een consulaat geen BSN mag toekennen, krijgt meneer een BSN in zijn paspoort. Meneer verhuist naar Nederland en meldt zich bij de gemeentebalie. Daar ontdekt een oplettende burgerzakenambtenaar dat meneer onterecht een BSN in zijn paspoort heeft staan (die had hij pas aan de gemeentebalie mogen krijgen). Sterker nog: het BSN is gekoppeld aan iemand anders. De gemeente voorziet deze man van een nieuw document met daarin zijn echte, nieuwe, BSN. Onbekend is waarmee de man zich succesvol in systemen heeft laten inschrijven zonder dat iemand wist wat er aan de hand was.	?	Niet ernstig want vroegtijdig gedetecteerd en opgelost	Gemeente	BRP
Novay - correctie van persoonsgegevens	45	Mevrouw S. klaagt bij de Nationale Ombudsman over het feit dat haar medische gegevens ergens over straat zwerven. Haar dossier, dat is opgestuurd door het UWV, is nooit aangekomen. Door een niet te herleiden medewerker is haar adres gewijzigd en is het dossier naar iemand anders opgestuurd en het is niet te achterhalen waar naar toe.	?	Medisch dossier naar foutief onbekend adres verzonden	UWV	geen

BRON	PAG. NO.	BESCHRIJVING VAN CASUS	JAAR	INDICATIE VAN ERNST	INSTANTIE	BASIS-REGISTRATIE
Novay - correctie van persoonsgegevens	46	Iemand heeft met een gestolen ID kaart een bankrekening geopend, bij een uitzendbureau gewerkt en zich ingeschreven bij de gemeente. De gegevens van de baan gaan van de Belastingdienst naar het UWV, namelijk in de polis administratie. De polis administratie deelt de gegevens met o.a. pensioenverzekeraars, uitkeringsinstanties, SVB, statistische instanties en ook weer met de Belastingdienst die de gegevens aanneemt als waar. Als je als slachtoffer aanklopt, word je door de Belastingdienst verwezen naar het UWV, net zoals bij de pensioenverzekeraar etc.	?	Onterechte aanslagen Belastingdienst	Belastingdienst en UWV.	Geen en wellicht basisregistratie inkomen.
Novay - correctie van persoonsgegevens	47	De casus is hier dat adressen van een appartement zijn samengevoegd, waardoor een persoon hoofdeigenaar is geworden en zowel de belastingen voor 4 appartementen betaal, als ook de huurtoeslag voor 4 appartementen krijgt. Met de invoering van de BAG zijn in sommige gevallen meerdere GBA adressen samengevoegd tot een adres. Dit geldt bijvoorbeeld voor verzorgingshuizen, waar alle bewoners in het GBA een apart adres hebben. In de BAG krijgt het verzorgingstehuis een adres. Ook afzonderlijke appartementen complexen of studentenwoningen krijgen soms een adres. Het gevolg is dat beschikkingen, gebaseerd op een adres niet meer van toepassing zijn op de afzonderlijke adressen. Met als gevolg dat mensen geen recht meer hebben op toeslagen, zoals huurtoeslag of worden aangeslagen voor gemeentebelastingen voor alle bewoners.	?	Door samenvoegen adressen is een persoon hoofdeigenaar geworden en moet deze belastingen voor vier appartementen betalen	Gemeente	BAG
Novay - correctie van persoonsgegevens	48	Het rijbewijs van de heer Romet wordt in 1995 gestolen. Romet doet aangifte en vraagt meer dan een jaar later een nieuw rijbewijs aan. Het oude, gestolen rijbewijs komt daarmee pas op dat moment te vervallen. Gedurende dat jaar zijn er 1737 auto's op Romet's naam geregistreerd, vermoedelijk op vertoon van het gestolen rijbewijs. Doordat de registraties op zijn naam staan, ontvangt Romet aanslagen voor motorrijtuigen- en houderschapsbelasting. Ook krijgt hij boetes voor overtredingen begaan met de op zijn naam geregistreerde auto's. Romet wordt min of meer gedwongen te betalen en verliest zijn uitkering. In 2004 verzoekt Romet de RDW om alle registraties ongedaan te maken. Dit doet de RDW maar niet met terugwerkende kracht omdat dat schadelijk zou zijn voor de betrouwbaarheid van het registratiesysteem.	1995	Onterechte aanslagen en boetes, hierdoor verliest de burger zijn uitkering	RDW	Kenteken-registratie
AK - Basisregistraties 2014	18	Spookbewoner als medebewoner: Bewoonster heeft daardoor geen recht meer op huursubsidie. Rechter doet uitspraak dat Belastingdienst terecht de huurtoeslag had ingetrokken. (2009)	2009	Geen huurtoeslagen meer ontvangen	Gemeente	BRP / GBA
NO - De burger gaat digitaal	25	Bij belastingaangifte moet de overleden echtgenoot van een burger de aangifte digitaal ondertekenen. Het systeem constateert dat de echtgenote is overleden, maar toch moet zij ondertekenen voordat de aangifte verzonden kan worden. Het probleem zit volgens Belastingdienst bij Dig-ID en kan alleen omzeilt worden door papieren aangifte te doen.	2012	Digitale belastingaangifte niet mogelijk, kan alleen op papier	Belasting-dienst	geen

BRON	PAG. NO.	BESCHRIJVING VAN CASUS	JAAR	INDICATIE VAN ERNST	INSTANTIE	BASIS-REGISTRATIE
AK - Basisregistraties 2014	16	Verhuisbericht verkeerd verwerkt: binnengemeentelijke verhuizing, maar is geregistreerd als geëmigreerd. Nationale Ombudsman interveniëert en volgt daarna oplossing. (2013)	2013	Mislopen van toeslagen, KDV moet worden opgezegd, Zorgverzekeraar keert kosten voor medicijnen niet uit	Gemeente	BRP / GBA
NO - De burger gaat digitaal	21	Twee ouders wonen met volwassen kind in NL, de ouders emigreren maar hun zoon blijft in de woning wonen. Gemeente schrijft de zoon per ongeluk ook uit waardoor Wajong uitkering bij UWV wordt stopgezet alsook de toeslagen bij de Belastingdienst. Om dit te herstellen moet hij de bezwaarprocedure in en juridische stappen nemen.	2013	Wajong uitkering en toeslagen stopgezet. Juridische procedure om te herstellen	Gemeente	BRP / GBA
AK - Basisregistraties 2014	17	Gestolen scooter blijft boetes opleveren: RDW stuurt brief dat scooter teruggevonden is en dat de scooter daarom weer verzekerd moet worden. Bij politie staat de scooter nog steeds geregistreerd als gestolen. RDW blijft boetes sturen (3x) voor onverzekerd rijden. (2014)	2014	Opgelegde boetes zijn niet ongedaan gemaakt	RDW / politie	BRV
AK - Basisregistraties 2014	19	Vrouw wordt zonder haar medeweten uit de GBA uitgeschreven met de melding 'VOW' (vertrokken onbekend waarheen). Paspoort kan niet verlengd worden, problemen met inschrijving van eigen bedrijf bij KvK, parkeervergunning, geen zorgverzekering mogen hebben. (2014)	2014	Tegen eigen wil uitgeschreven en kan daardoor geen aanspraak maken op overheid, vergunningen etc.	Gemeente	BRP / GBA
NO - Jaarverslag 2014	23	Burger krijgt aanslag van de Belastingdienst om €10.000 terug te betalen aan toeslagen omdat ze niet zou wonen op het adres waar ze staat geregistreerd. Dit is echter wel het geval. Na interventie NO blijkt dat ze bij de gemeente goed geregistreerd staat, maar bij de Belastingdienst niet.	2014	Dreigende uithuiszetting	Belasting-dienst	geen

Bijlage 6: Literatuur

- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, IOverheid, rapport nr. 86 (2011)
- De Nationale Ombudsman (2013) - De burger gaat digitaal
- De Nationale Ombudsman (2013) - Met voeten getreden
- Novay (2013) - Correctie van persoonsgegevens Organisatie overstijgende aanpak probleemgevallen
- De Nationale Ombudsman (2014) - Jaarverslag
- E.A. van Zoonen en H. van der Meulen (2014) – Meer controle door burgers over hun persoonsgegevens
- Algemene Rekenkamer (2014) - Basisregistraties vanuit het perspectief van de burger, fraudebestrijding en governance
- De Nationale Ombudsman (2014) - Geen fraudeur toch boete
- U.S. Department of Justice (2015), Victims of Identity Theft 2014.
- De Nationale Ombudsman (2015) - Rapportage over de ketensamenwerking en de verantwoordelijkheden rond het ANPR
- De Nationale Ombudsman (2015) - Rapport Toekenning huurtoeslag gestopt wegens bijtelling inkomen van de vorige bewoonster Een onderzoek naar de adresregistratie door de Belastingdienst/Toeslagen
- K. Tissingh en I. Kloek-Tromp (2016) - Inzage- en correctierecht t.b.v. werkgroep Inzage (Regieraad Gegevens)
- De Nationale Ombudsman (2016) - Rapport Van het kastje naar de muur en weer terug - een onderzoek naar de handelwijze van de Dienst Wegverkeer (RDW)
- De Nationale Ombudsman (2016) - Rapport Een onderzoek naar de handelwijze van de gemeente Katwijk rond de inschrijving van personen in de BRP op het adres van iemand die onder curatele staat
- De Nationale Ombudsman (2016) - Rapport Een onderzoek naar de wijze waarop de gemeente Leusden heeft gehandeld in verband met de inschrijving van een derde op het adres van verzoekster
- De Nationale Ombudsman (2016) - Een mens leeft, een systeem niet
- Kantar Public (2017) - Burgers correctiepunt De behoefte aan een centraal punt voor het aanpassen van persoonlijke gegevens bij overheidsorganisaties en -instanties.
- Rathenau Instituut – Opwaarderen (2017)

Bijlage 7: Correctierecht in enkele relevante wetten basisregistraties

Wet bescherming persoonsgegevens

Momenteel (zomer 2017) is de Wet bescherming persoonsgegevens van kracht. Hierin is opgenomen:

Op grond van artikel 6 WBP moet persoonsgegevensverwerking zorgvuldig plaatsvinden.

"Degene aan wie overeenkomstig artikel 35 kennis is gegeven van hem betreffende persoonsgegevens, kan de verantwoordelijke verzoeken deze te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen. De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed. De verantwoordelijke draagt zorg dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd. "(WBP, artikel 36.1 – 36.3).

We zien hier dat een burger het recht heeft om een verzoek te mogen indienen om gegevens in een basisregistratie te corrigeren. Het overheidsorgaan heeft de plicht om binnen vier weken te reageren. Maar vanuit de positie van de burger is er geen plicht vanuit het overheidsorgaan om het verzoek te honoreren, wel heeft het overheidsorgaan vele verplichtingen vanuit de WBP en de specifieke wet voor de betreffende basisregistratie om die basisregistratie goed bij te houden.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Per 25 mei 2018 zal de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht worden, welke de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) zal vervangen. De AVG bouwt voort op de gedachten van de WBP en is een versterking van de privacy rechten van burgers en de verantwoordelijkheden van organisaties welke persoonsgegevens verwerken. In de AVG is opgenomen:

"Elke verwerking van persoonsgegevens dient behoorlijk en rechtmatig te geschieden" (overweging 39 AVG). Persoonsgegevens moeten juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd, alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens te wissen of te rectificeren (art. 5 AVG)."Indien de verwerking wordt verricht omdat de verwerkingsverantwoordelijke hiertoe wettelijk is verplicht of indien de verwerking noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van algemeen belang, dan wel voor een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag, dient de verwerking een grondslag te hebben in het Unierecht of het lidstatelijke recht."(AVG overweging 45).

"Indien de verwerking door een overheidsinstantie wordt uitgevoerd, (...) dient een persoon met deskundige kennis van gegevensbeschermingswetgeving en –praktijken de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker bij te staan bij het toezicht op de interne naleving van deze verordening. "(AVG overweging 97).

"Er dienen regelingen voorhanden te zijn om de betrokkene in staat te stellen zijn rechte uit hoofde van deze verordening gemakkelijker uit te oefenen, zoals mechanismen om te verzoeken om met name inzage in en rectificatie of wissing van persoonsgegevens (...)"(AVG overweging 59). "Een betrokkene moet het recht hebben om hem betreffende persoonsgegevens te laten rectificeren (...)"(AVG overweging 65). "De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld rectificatie van hem betreffende onjuiste persoonsgegevens te verkrijgen. Met inachtneming van de doeleinden van de verwerking heeft de betrokkene het recht vervollediging van onvolledige persoonsgegevens te verkrijgen, onder meer door een aanvullende verklaring te verstrekken".(AVG Afdeling 3, Artikel 16).

Elke toezichthoudende autoriteit zoals de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens heeft onderzoeksbevoegdheden om van de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker toegang te krijgen tot alle persoonsgegevens. En er is opgenomen in AVG artikel 58.2.g: “Elk toezichthoudende autoriteit heeft alle volgende bevoegdheden tot het nemen van corrigerende maatregelen: (…) het rectificeren of wissen van persoonsgegevens of het beperken van verwerking uit hoofde van de artikelen 16, 17 en 18 gelasten, alsmede de kennisgeving van dergelijke handelingen aan ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn verstrekt, overeenkomstig artikel 17, lid 2, en artikel 19.”. Voor persoonsgegevens heeft derhalve na 25 mei 2018 de Autoriteit Persoonsgegevens de bevoegdheid om rectificering van gegevens te gelasten.

We zien hier dus dat verwerking van persoonsgegevens door overheden een wettelijke grondslag moet hebben, dat er een ‘functionaris gegevensbescherming’ moet zijn, en dat een burger het recht heeft om zijn gegevens te laten rectificeren en aan te vullen, dit laatste door een “aanvullende verklaring”. Ook heeft de nationale autoriteit de bevoegdheid om rectificatie te gelasten. Het zal moeten blijken hoe deze bepaling (welke verder gat dan de huidige WBP, daar de AVG spreekt van een ‘recht’ en van een ‘aanvullende verklaring’) zich zal gaan verhouden tot bestaande bepalingen die zien op de registratie van persoonsgegevens in basisregistraties.

BRK – Kadasterwet

De dienst voor het Kadaster is aansprakelijk voor alle vergissingen, verzuimen, vertragingen of andere onregelmatigheden van ambtenaren, gepleegd bij het houden van de openbare registers, het bijwerken van de basisregistratie of bij het opmaken of afgeven van afschriften, uittreksels en getuigschriften.

Een overheidsorgaan maakt bij twijfel omtrent de juistheid van een gegeven in de basisregistratie een melding aan de dienst. De dienst neemt na ontvangst van de melding een beslissing omtrent de wijziging van het betreffende gegeven. Indien de dienst constateert dat de weergave van een authentiek gegeven in de basisregistratie niet juist is, draagt de dienst zorg voor het herstellen hier van (artikel 7s).

Een natuurlijk persoon is verplicht om gegevens te verstrekken in zes omschreven situaties (artikel 7l). Belanghebbenden kunnen onder opgaaf van redenen verzoek tot herstel van gegevens doen (artikel 7t). Indien een toewijzing van een dergelijk verzoek leidt tot herstel geeft de dienst dit zo spoedig mogelijk aan derden door die reeds over deze persoonsgegevens beschikken (artikel 7t.2).

We zien hier dus dat de verantwoordelijkheid voor de gehele basisregistratie ligt bij de Dienst zelf. Een burger kan een verzoek tot herstel van gegevens doen, maar het is vervolgens aan de Dienst om hier een beslissing over te nemen. Er zijn in deze wet geen specifieke regels opgenomen over wanneer het verzoek moet worden gehonoreerd, behoudens de regels die gaan over de juistheid e.d. van de registratie door de Dienst zelf. Wel is tegen de beslissing van de Dienst bezwaar en beroep mogelijk.

BRP – Wet basisregistratie personen

Het correctierecht is neergelegd in artikel 2.58/2.81 van de Wet BRP. Het college van burgemeester en wethouders van de bijhoudingsgemeente of de minister van BZK voldoet binnen vier weken kosteloos aan het verzoek van een burger hem betreffende gegevens in de basisregistratie te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen, indien deze feitelijk onjuist zijn dan wel onvolledig zijn of in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt. Ook kan de bijhoudingsgemeente (ingezetenen) of de minister van BZK (niet-ingezetenen) ambtshalve overgaan tot het doorvoeren van correcties in de BRP als uit onderzoek is gebleken dat hier grond voor is. Wijzigingen in de BRP worden automatisch doorgegeven aan afnemers van de BRP, indien zij deze gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken. Bestuursorganen die authentieke gegevens uit de BRP krijgen waarover zij twijfel hebben of deze juist zijn hebben de plicht om een terugmelding te doen aan het voor de bijhouding van de BRP verantwoordelijke college van burgemeester en wethouders. Het college kan hierop een onderzoek doen en zo nodig de gegevens in de BRP wijzigen.

BRI – Algemene wet inzake rijksbelasting & WOZ – Wet waardering onroerende zaken

De inspecteur verricht een onderzoek naar de betreffende gegevens indien twijfel ontstaat over de juistheid van dat gegeven. Als een afnemer van de basisregistratie twijfelt aan de juistheid van een authentiek gegeven dient hij hiervan onder opgave van redenen een melding te maken aan de inspecteur. Als een terugmelding betrekking heeft op een gegeven dat is overgenomen uit een andere basisregistratie, zendt de inspecteur die melding onverwijld door aan de beheerder van die andere basisregistratie en doet daarvan mededelingen aan de afnemer die terugmelding heeft gedaan

RDW – Wegenverkeerswet 1994

Als een overheidsorgaan twijfelt aan de juistheid van een in het kentekenregister opgenomen authentiek gegeven dient dit onder opgave van redenen gemeld te worden aan de Dienst Wegverkeer. Als dit gegeven afkomstig is uit een andere basisregistratie stuurt de dienst de melding door aan de beheerder van de andere registratie.

Indien de Dienst Wegverkeer constateert dat een door deze dienst in het kentekenregister geplaatst gegeven onjuist of ten onrechte in het kentekenregister is opgenomen, wijzigt of verwijdert deze dienst dat gegeven. De Dienst Wegverkeer neemt maatregelen met het oog op het waarborgen van de juistheid, de actualiteit en de volledigheid van het kentekenregister. Indien de Dienst Wegverkeer twijfelt aan de juistheid van een gegeven uit het kentekenregister dat betrekking heeft op een motorrijtuig of aanhangwagen, gelasten het voertuig ter inspectie ter beschikking te stellen.



Opmerkelijke inzichten, Opmerkelijke resultaten

Berenschot

Berenschot is een onafhankelijk organisatieadvies-bureau met 325 medewerkers wereldwijd. Al bijna 80 jaar verrassen wij onze opdrachtgevers in de publieke en private sector met slimme en nieuwe inzichten. We verwerven ze en maken ze toepasbaar. Dit door innovatie te koppelen aan creativiteit. Steeds opnieuw. Klanten kiezen voor Berenschot omdat onze adviezen hen op een voorsprong zetten.

Ons bureau zit vol inspirerende en eigenwijze individuen die allen dezelfde passie delen: organiseren. Ingewikkelde vraagstukken omzetten in werkbare constructies. Door ons brede werkterrein en onze brede expertise kunnen opdrachtgevers ons inschakelen voor uiteenlopende opdrachten. En zijn we in staat om met multidisciplinaire teams alle aspecten van een vraagstuk aan te pakken.

Berenschot is aangesloten bij de E-I Consulting Group, een Europees samenwerkingsverband van toonaangevende bureaus.

Berenschot Groep B.V.

Europalaan 40, 3526 KS Utrecht
Postbus 8039, 3503 RA Utrecht
030 2 916 916
www.berenschot.nl
@berenschot_nl