

# Keteninformatie in de praktijk

Onderzoek naar de effectiviteit van BKWI- en BIDN-dienstverlening voor de uitvoering van SUWI-taken



Versie: 1.1

Datum: 17-11-2025

**Sira Consulting** 

# Keteninformatie in de praktijk

**Sira Consulting**

17-11-2025

## **Auteurs**

Marieke Hollander  
Kayleigh Hoogenboom  
Gina van Dooren  
Jeanine Oude Elferink  
Martijn de Wit (Wyzer)

Sira Consulting B.V. is inhoudelijk verantwoordelijk voor deze rapportage. De in deze rapportage opgenomen teksten en onderzoeksresultaten mogen uitsluitend worden gebruikt als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking in welke vorm ook, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Sira Consulting B.V. Sira Consulting B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

# Managementsamenvatting

In opdracht van het ministerie van SZW deed Sira Consulting onderzoek naar de effectiviteit van de gegevens- en informatiediensten van het BKWI en het BIDN voor de uitvoering van SUWI-taken. De hoofdconclusie van het onderzoek is dat het grootste deel van de informatie- en gegevensdiensten (zeer) effectief zijn in het ondersteunen van gemeenten, UWV en SVB bij het uitvoeren van hun taken op het gebied van werk en inkomen. Enkele diensten zijn beoordeeld als niet of beperkt effectief, met name vanwege technische knelpunten. Het rapport gaat in op oorzaken en mogelijke oplossingen voor knelpunten, en constateert dat veel knelpunten al bekend zijn in de keten en al worden opgepakt.

## Aanleiding

Het Bureau Informatiediensten Nederland (BIDN) en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) ontwikkelen gegevens- en informatiediensten waarmee gegevensuitwisseling tussen onder andere UWV, SVB en gemeenten wordt gefaciliteerd. Het ministerie van SZW constateert beperkt zicht te hebben op hoe gemeenten, het UWV en de SVB de aan hen verstrekte gegevens gebruiken en in hoeverre deze bijdragen aan de doelstellingen van de Wet SUWI: het bevorderen van arbeidsparticipatie en het waarborgen van bestaanszekerheid<sup>1</sup>. Tegen deze achtergrond is besloten een onderzoek uit te voeren naar het gebruik en de effectiviteit van de diensten van BIDN en BKWI.

## Doel – en vraagstelling

Het doel van het onderzoek was als volgt: het evalueren van de effectiviteit van BIDN- en BKWI-dienstverlening voor de uitvoering van SUWI-taken en het opstellen van aanbevelingen over hoe de gegevensuitwisseling binnen het SUWI-stelsel in de toekomst verbeterd kan worden.

Het onderzoek gaf antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

1. Op welke wijze dragen de huidige informatie- en gegevensdiensten van BIDN en BKWI bij aan de dienstverlening en handhaving binnen het SUWI-stelsel?
2. Op welke wijze en in welke mate leveren de informatie- en gegevensdiensten van BIDN en BKWI een bijdrage aan de realisatie van de SUWI-doelen? Wat zijn knelpunten hierbij?
3. Welke verbeteringen voor de gegevensuitwisseling in het SUWI-stelsel volgen uit/worden aangeraden/voorgesteld op basis van de beantwoording van bovenstaande twee vragen?
4. Op welke manier kan de minister in de toekomst op meer structurele basis inzicht krijgen in de effecten van de gegevensdiensten voor gebruikers en burgers?

## Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd onder begeleiding van een begeleidingscommissie, bestaande uit het ministerie van SZW (directie Stelsel en Volksverzekeringen), het BIDN, het BKWI, de SVB, het UWV en de VNG. De effectiviteit van de informatie- en gegevensdiensten is onderzocht door middel van interviews met gebruikers van de diensten binnen gemeenten, UWV en SVB. Daarnaast is gebruik gemaakt van bestaande onderzoeken zoals eerder onderzoek naar klanttevredenheid en maatschappelijke meerwaarde van de dienstverlening.

## Beoordeling effectiviteit

In dit onderzoek is de effectiviteit van gegevens- en informatiediensten gedefinieerd als de mate waarin een dienst goed functioneert binnen een werkproces en zodanig informatie levert dat deze ondersteunend is aan de uitvoering van taken van gemeenten, SVB en UWV. Hierbij is de aanname gedaan dat als een dienst effectief is in het ondersteunen van het werkproces, het

---

<sup>1</sup> Grip op gegevensuitwisseling. AEF, 2022.

*plausibel* is dat deze bijdraagt aan het beleidsdoel in het kader waarvan het werkproces wordt uitgevoerd. De effectiviteit van een dienst is in kaart gebracht aan de hand van vijf indicatoren:

1. Benutting van het potentieel
2. Ervaren toegevoegde waarde
3. Behaalde efficiencywinst
4. Werkbaarheid
5. Duidelijkheid

Indien een dienst op al deze indicatoren positief wordt beoordeeld, is deze dienst binnen dit onderzoek als (zeer) effectief beoordeeld. Als er echter knelpunten worden ervaren, gaat dit ten koste van de effectiviteit. Als gebruikers bijvoorbeeld bepaalde informatie missen voor een effectieve uitvoering van hun werkproces, resulteert dit in een lagere scoring op effectiviteit van de betreffende dienst. Binnen dit onderzoek is er voor gekozen de oorzaak van een knelpunt (bijvoorbeeld: er is vanuit beleids- of juridisch kaders geen toegang verschaft tot bepaalde informatie) niet mee te wegen in het bepalen van de effectiviteit. Ook als een ervaren knelpunt het resultaat is van een (beleids)keuze, werkt het beperkend in de ervaring van de gebruiker, waardoor het relevant is om binnen dit onderzoek te constateren.

### Gebruik van de diensten

Het onderzoek heeft het gebruik van diverse gegevens- en informatiediensten in kaart gebracht binnen de volgende werkprocessen:

1. Intake en bepaling recht bij aanvragen
2. Uitkeringsbeheer en handhaving
3. Re-integratie en participatie

Ter ondersteuning van het werkproces 'Intake en bepaling recht bij aanvragen' maken gemeenten, UWV en SVB uitvoeringsorganisaties gebruik van diverse gegevens- en informatiediensten. Deze diensten faciliteren hen bij het onderzoeken of een burger recht heeft op een uitkering of andere vorm van ondersteuning. In het werkproces 'Uitkeringsbeheer, preventie en handhaving' maken de organisaties gebruik van diverse diensten om te controleren of burgers nog steeds recht hebben op hun uitkering of toeslag. Binnen het werkproces 'Re-integratie en participatie' tenslotte, gebruiken partijen informatie- en gegevensdiensten die hen ondersteunen bij het (terug) begeleiden van burgers en cliënten naar werk of een andere zinvolle maatschappelijke bijdrage.

### Effectiviteit van de diensten

Een groot aantal van de informatie- en gegevensdiensten binnen het SUWI-stelsel is beoordeeld als effectief, een enkele zelfs als zeer effectief. De diensten leveren veelal een aanzienlijke meerwaarde in termen van efficiëntiewinst. Uitvoeringsorganisaties hoeven de informatie niet handmatig op te zoeken of uit te vragen bij de burger. Daarnaast geeft de informatie die via de diensten inzichtelijk gemaakt wordt, veelal een volledig en betrouwbaar beeld van de situatie van de burger. Dit bevordert de rechtmatigheid van nieuwe of al lopende uitkeringen en andere vormen van steun. De (technische) werkbaarheid van de diensten wordt als relatief goed ervaren. De gegevens- en informatiediensten die als effectief zijn beoordeeld dragen naar verwachting vooral bij aan de beleidsdoelen 'alleen een uitkering als je recht hebt' en 'bijstandsgerechtigde aan het werk helpen'.

Enkele informatiediensten zijn beoordeeld als niet of beperkt effectief. Dit heeft voornamelijk te maken met technische knelpunten, waardoor de informatiediensten slechts beperkt gebruikt kunnen worden, en/of waardoor de beoogde lastenverlichting aanzienlijk wordt beperkt.

### Verwachte innovaties en ontwikkelingen

Het onderzoek concludeert dat er momenteel diverse diensten in (door)ontwikkeling zijn bij BKWI en BIDN, die aansluiten op nieuwe beleidsdoelen, of de effectiviteit van bestaande diensten naar verwachting zullen verbeteren. Zo kan de nieuwe dienst Verzoekservicewerk &

Inkomen (VWI) bijdragen aan het tegengaan van niet-gebruik van regelingen, en de dienst Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM) aan de beleidsdoelen 'Werk naar Werk' en 'bijstandsgerechtigde aan het werk helpen'. Met de overname van het Schuldenknooppunt door BIDN per 2026 zal het BIDN ook diensten kunnen aanbieden die bijdragen aan vroegsignalering van schulden. De beoogde doorontwikkeling van de rechtmatigheidscontrole zal, tot slot, een verdere belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het ondersteunen van werkprocessen van gemeenten en effectieve en efficiënte dienstverlening aan burgers.

#### Aanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening

Hoewel de meeste informatie- en gegevensdiensten als effectief zijn beoordeeld, zijn er ook enkele knelpunten geconstateerd. Veel van deze knelpunten blijken al bekend te zijn in de keten, en worden ook al opgepakt. De volgende aanbevelingen zijn geformuleerd om deze knelpunten te adresseren en daarmee de effectiviteit van de dienstverlening te verbeteren:

- Onderzoek de wenselijkheid en mogelijkheden om actuele informatie over banksaldi en vermogens te delen. Deze informatie kan helpen bij een zorgvuldige en efficiënte beoordeling van bijstands- en bijzondere bijstandsaanvragen, maar wordt sinds kort niet meer gedeeld in Suwinet.
- Verbeter de samenwerking met softwareleveranciers: dit kan naar verwachting verschillende knelpunten voorkomen of oplossen.
- Verbeter de werking van de ESF-subsidietoets: administratieve lasten kunnen verder worden teruggebracht door de werking van deze dienst te verbeteren.
- Exploreer de mogelijkheden om zicht te bieden op ondernemerschap: bij meerdere diensten kan door inzicht in een eventuele KvK-inschrijving het recht op, of de doelgroep van een voorziening beter bepaald worden.

#### Aanbevelingen voor structureel inzicht

Tot slot zijn aanbevelingen gedaan voor de manier waarop het ministerie op meer structurele basis inzicht kan krijgen in de effecten van de informatie- en gegevensdiensten voor gebruikers en burgers.

Inzicht in de effecten van de diensten voor gebruikers bij gemeenten, UWV en SVB kan enerzijds verkregen worden door middel van kwalitatief onderzoek en zou bijvoorbeeld elke vijf jaar, aansluitend op de periodieke rapportage uitvoering SUWI-stelsel, kunnen worden uitgevoerd. Het is ook mogelijk om dit inzicht te verkrijgen door uitvoering van kwantitatief onderzoek, waarbij door middel van een enquête uitvraag wordt gedaan bij de gebruikers van de diensten. Hierbij kan mogelijk worden aangesloten bij bestaande periodiek uitgevoerde onderzoeken van BKWI en BIDN naar klanttevredenheid en maatschappelijke meerwaarde.

Er is geen rechtstreeks verband tussen de informatie- en gegevensdiensten en effecten voor burgers. Burgers worden slechts indirect beïnvloed door deze diensten, en meer direct door de (variërende) werkwijzen van uitvoerende partijen. Bijvoorbeeld Suwinet-Inkijk heeft geen rechtstreeks effect op de participatie van burgers, maar de manier waarop een gemeente de informatie hieruit inzet in een werkproces, kan dat wel hebben. Om zicht te krijgen op dit (indirecte) effect, kan (kwalitatief en/of kwantitatief) vervolgonderzoek zich richten op de relatie tussen de wijze waarop de SUWI-uitvoeringsorganisaties de informatie gebruiken, en de effecten hiervan voor burgers en op het behalen van de beleidsdoelen van SZW.

Tot slot is aanbevolen dat het ministerie van SZW samen met de ketenpartners inzet op het optimaliseren van het proces om te komen tot nieuwe diensten zodat de diensten die ontwikkeld worden aansluiten op de beleidsdoelen van SZW én op de wensen van gebruikers. Hierdoor zal de plausibiliteit van het behalen van de beleidsdoelen worden vergroot.

# Inhoud

|                        |                                                          |    |
|------------------------|----------------------------------------------------------|----|
| Managementsamenvatting |                                                          | 3  |
| 1                      | Inleiding                                                | 8  |
| 1.1                    | Aanleiding en achtergrond                                | 8  |
| 1.2                    | Doelstelling                                             | 8  |
| 1.3                    | Aanpak van het onderzoek                                 | 9  |
| 1.4                    | Leeswijzer                                               | 9  |
| 2                      | Onderzoekskader                                          | 11 |
| 2.1                    | Het wettelijk kader                                      | 11 |
| 2.2                    | BKWI en BIDN                                             | 11 |
| 2.3                    | Informatie- en gegevensdiensten                          | 13 |
| 2.4                    | Werkprocessen                                            | 14 |
| 2.5                    | Bepaling van effectiviteit en bijdrage aan beleidsdoelen | 15 |
| 3                      | Intake en bepaling van recht bij aanvragen               | 18 |
| 3.1                    | Beoordeling effectiviteit per dienst                     | 18 |
| 3.2                    | Overzicht beoordeling                                    | 30 |
| 4                      | Uitkeringsbeheer en handhaving                           | 33 |
| 4.1                    | Beoordeling effectiviteit per dienst                     | 33 |
| 4.2                    | Overzicht beoordeling                                    | 42 |
| 5                      | Re-integratie en participatie                            | 44 |
| 5.1                    | Beoordeling effectiviteit per dienst                     | 44 |
| 5.2                    | Overzicht beoordeling                                    | 51 |
| 6                      | Oorzaken en oplossingen voor knelpunten                  | 53 |
| 6.1                    | Actualiteit van gegevens                                 | 53 |
| 6.2                    | Ontbrekende gegevens                                     | 54 |
| 6.3                    | Overbodige gegevens                                      | 55 |
| 6.4                    | WGS Toegang en WGS Plan van Aanpak                       | 56 |
| 6.5                    | ESF-subsidietoets                                        | 56 |
| 6.6                    | Jongeren in beeld                                        | 57 |
| 6.7                    | Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen                           | 57 |
| 7                      | Informatiediensten in ontwikkeling                       | 58 |
| 7.1                    | Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM)          | 58 |
| 7.2                    | Verzoekservise Werk & Inkomen (VWI)                      | 58 |
| 7.3                    | Ondersteuning Inkomstenverrekening Bijstand (OIB)        | 59 |
| 7.4                    | Doorontwikkeling rechtmatigheidscontrole                 | 59 |

|     |                                                              |    |
|-----|--------------------------------------------------------------|----|
| 8   | Meerwaarde voor de burger                                    | 61 |
| 8.1 | Algemeen beeld                                               | 61 |
| 8.2 | Meerwaarde per dienst                                        | 62 |
| 9   | Conclusies en aanbevelingen                                  | 64 |
| 9.1 | Effectiviteit gegevens- en informatiediensten per werkproces | 64 |
| 9.2 | Algemeen beeld, blinde vlekken en toekomstige ontwikkelingen | 66 |
| 9.3 | Aanbevelingen                                                | 67 |
|     | Bijlage 1 – Onderzoeksverantwoording                         | 70 |

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding en achtergrond

De Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) vormt het fundament van de samenwerking en informatie-uitwisseling binnen het domein van de sociale zekerheid. Binnen dit stelsel spelen het Bureau Informatiediensten Nederland (BIDN)<sup>2</sup> en het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI<sup>3</sup>) een centrale rol bij het faciliteren van gegevensuitwisseling tussen onder andere UWV, SVB en gemeenten.

Eerder onderzoek<sup>4</sup> heeft laten zien dat de inrichting en aansturing van BIDN en BKWI verbeterd kunnen worden. Daarbij is onder meer geconstateerd dat er beperkt zicht bestaat op hoe gemeenten de aan hen verstrekte gegevens gebruiken en in hoeverre deze bijdragen aan de doelstellingen van de Wet SUWI: het bevorderen van arbeidsparticipatie en het waarborgen van bestaanszekerheid. Ook de Algemene Rekenkamer wees eerder op het beperkte inzicht in het gebruik van de informatiediensten van het BIDN, bijvoorbeeld hoeveel signalen van samenloop gemeenten ontvangen, wat ze hiermee doen en tot welke gevolgen dit leidt voor burgers<sup>5</sup>.

Tegen deze achtergrond is besloten een onderzoek uit te voeren naar het gebruik en de effectiviteit van de gegevensdiensten van BIDN en BKWI. Deze vraag is bovendien actueel in het licht van recente beleidsontwikkelingen, waarin nadruk wordt gelegd op meer vertrouwen in burgers, ruimte voor herstel bij fouten en het tegengaan van niet-gebruik van regelingen door proactieve dienstverlening.

## 1.2 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is als volgt:

*Het evalueren van de effectiviteit van BIDN- en BKWI-dienstverlening voor de uitvoering van SUWI-taken en het opstellen van aanbevelingen over hoe de gegevensuitwisseling binnen het SUWI-stelsel in de toekomst verbeterd kan worden.*

Het onderzoek geeft antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

1. Op welke wijze dragen de huidige informatie- en gegevensdiensten van BIDN en BKWI bij aan de dienstverlening en handhaving binnen het SUWI-stelsel?

Deze vraag gaat over het gebruik van de informatie- en gegevensdiensten in de praktijk. Hoe gebruiken de gemeenten, UWV en SVB de gegevensdiensten en voor welk type dienstverlening aan burgers?

2. Op welke wijze en in welke mate leveren de informatie- en gegevensdiensten van BIDN en BKWI een bijdrage aan de realisatie van de SUWI-doelen? Wat zijn knelpunten hierbij?

Bij deze vraag gaat het om de concrete bijdrage die de diensten leveren aan de realisatie van de SUWI-doelen, namelijk arbeidsparticipatie en bestaanszekerheid, en de onderliggende beleidsdoelen. Hierbij is ook de vraag aan de orde wat knelpunten of witte vlekken zijn: aan welke doelen wordt niet of onvoldoende bijgedragen en waarom?

---

<sup>2</sup> BIDN is de nieuwe naam van het voormalige Inlichtingenbureau.

<sup>3</sup> Het BKWI is een organisatieonderdeel van het UWV.

<sup>4</sup> [Grip op gegevensuitwisseling](#), AEF, 2022.

<sup>5</sup> Verantwoordingsonderzoek ministerie van SZW. Algemene Rekenkamer, 2022.



3. Welke verbeteringen voor de gegevensuitwisseling in het SUWI-stelsel volgen uit/worden aangeraden/voorgesteld op basis van de beantwoording van bovenstaande twee vragen?

De antwoorden op de eerste en tweede onderzoeksvraag geven input voor het antwoord op deze derde onderzoeksvraag: door inzicht in het gebruik van de diensten in de praktijk, de bijdrage die hiermee wordt geleverd aan het behalen van de beleidsdoelen en de knelpunten hierbij, kunnen concrete aanbevelingen voor verbetering worden geformuleerd.

4. Op welke manier kan de minister in de toekomst op meer structurele basis inzicht krijgen in de effecten van de gegevensdiensten voor gebruikers en burgers?

### 1.3 Aanpak van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, directie Stelsel en Volksverzekeringen (SZW-SV). Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie, bestaande uit de volgende partijen: SZW-SV, het BIDN, het BKWI, de SVB, het UWV en de VNG.

De bepaling van het gebruik en de effectiviteit<sup>6</sup> van de informatie- en gegevensdiensten in dit onderzoek is gebaseerd op interviews met gebruikers: medewerkers van gemeenten, UWV en SVB die in de praktijk met deze diensten werken. Deze informatie is aangevuld en verdiept aan de hand van eerder onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van het BIDN en overige bronnen, en interviews met inhoudelijke experts van het BIDN en BKWI. Een onderzoeksverantwoording is opgenomen in de bijlage.

#### Zeggingskracht van de verzamelde gegevens

In de interviews met gebruikers zijn veelal meerdere verschillende diensten in één gesprek besproken. Afhankelijk van de mate waarin een dienst gebruikt wordt, en de bereidheid van gebruikers om met de onderzoekers in gesprek te gaan, zijn sommige diensten vaker dan andere in de gesprekken aan bod gekomen (zie tabel 11 in de bijlage). Doordat sommige diensten slechts in enkele gesprekken besproken zijn, zijn de conclusies over de effectiviteit van deze afzonderlijke diensten in principe minder ‘hard’ dan de diensten die vaker besproken zijn. Echter, we merken op dat de diensten van het BIDN in 2024 door Sira Consulting zijn getoetst op efficiencywinst en maatschappelijke meerwaarde onder 311 gebruikers.<sup>7</sup> De resultaten van dat onderzoek zijn gebruikt om de bevindingen in dit onderzoek op het niveau van de afzonderlijke diensten aan te vullen (zie de bijlage voor een nadere toelichting). Daarbij zijn over een aantal diensten, waarover in de interviews minder informatie is opgehaald, aanvullende gesprekken gevoerd met inhoudelijk deskundigen bij BKWI en BIDN. Door deze aanvullende informatie kunnen we in dit onderzoek toch een goede indicatie even van het gebruik en de effectiviteit van de afzonderlijke diensten.

### 1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 is het onderzoekskader beschreven. Hierin is de context van dit onderzoek geschetst door de relevante elementen van het SUWI-stelsel in kaart te brengen: de ketenpartijen, het juridisch kader en de informatie- en gegevensdiensten. Ook is beschreven

<sup>6</sup> Effectiviteit hebben we in dit onderzoek gedefinieerd als: *De mate waarin een gegevens- of informatiedienst goed functioneert binnen een werkproces en zodanig informatie levert dat deze ondersteunend is aan de uitvoering van taken van gemeenten, SVB en UWV.* Dit is nader toegelicht in hoofdstuk 2.

<sup>7</sup> Sira Consulting (2024). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid. De efficiencywinst is in dit onderzoek kwantitatief in kaart gebracht. Daarnaast zijn knelpunten in de dienstverlening en meerwaarde voor de burger via open vraagstelling geïnventariseerd.

welke definities zijn gehanteerd en de wijze waarop tot een beoordeling is gekomen van de effectiviteit van de informatie- en gegevensdiensten.

De hoofdstukken 3 tot en met 5 gaan ieder in op één van de drie werkprocessen die in dit onderzoek worden onderscheiden, en de informatie- en gegevensdiensten die gebruikt worden binnen dat werkproces. Respectievelijk komen de werkprocessen 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen', 'Uitkeringsbeheer en handhaving' en 'Re-integratie en participatie' aan bod. In deze hoofdstukken worden de informatie- en gegevensdiensten individueel beoordeeld op effectiviteit, in het licht van het betreffende werkproces.

In hoofdstuk 6 worden de knelpunten van de besproken informatie- en gegevensdiensten verder uitgediept en worden mogelijke oplossingsrichtingen aangedragen. Vervolgens beschrijft hoofdstuk 7 enkele informatiediensten die nog in ontwikkeling zijn. Hoofdstuk 8 beschrijft de meerwaarde die de diensten leveren voor burgers. Ten slotte bevat hoofdstuk 9 de conclusies en aanbevelingen. In de bijlage is een toelichting gegeven op de aanpak van het onderzoek.

## 2 Onderzoekskader

Dit hoofdstuk geeft achtergrondinformatie bij het onderzoek, stelt de scope vast en gaat nader in op het begrip 'effectiviteit' binnen dit onderzoekskader. Achtereenvolgend gaan we in op het wettelijk kader en het SUWI-stelsel, de partijen in de keten en zoomen we in op de rol van het BKWI en het BIDN. Vervolgens benoemen we de gegevens- en informatiediensten die onderdeel zijn van dit onderzoek en lichten we toe in het kader van welke werkprocessen de gegevensuitwisseling plaatsvindt. Tot slot leggen we uit wat we binnen dit onderzoek verstaan onder effectiviteit van de gegevens- en informatiediensten en hoe we die bepalen.

### 2.1 Het wettelijk kader

De sociale zekerheid in Nederland is geregeld via verschillende wetten zoals de Participatiewet<sup>8</sup>, de Werkloosheidswet (WW)<sup>9</sup> en de Algemene Ouderdomswet (AOW)<sup>10</sup>. Deze wetten regelen wie recht heeft op een uitkering of ondersteuning en garanderen het inkomen en/of verzorging voor mensen die tijdelijk of blijvend niet (voldoende) in hun eigen levensonderhoud kunnen voorzien, zoals bij werkloosheid, ziekte, arbeidsongeschiktheid of ouderdom. Deze wetten bieden ook de juridische basis voor de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de verschillende uitvoeringsinstanties (gemeenten, UWV, SVB). Zo ook welke gegevens deze uitvoeringsorganisaties mogen uitwisselen voor de uitvoering van een wet.

De samenwerking tussen de partijen die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het Nederlandse werk- en inkomensbeleid is vastgelegd in de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI<sup>11</sup>). Deze wet regelt de taken, onderlinge samenwerking en gegevensuitwisseling tussen uitvoeringsinstanties zoals het UWV, de SVB en gemeenten. De wet beoogt een efficiënte uitvoering van de sociale zekerheid en arbeidsmarktbeleid, waarbij de taken van UWV, gemeenten en SVB zo goed mogelijk op elkaar zijn afgestemd. De wet stelt ook regels voor de digitale gegevensuitwisseling tussen de SUWI-partijen, met duidelijke regels over de noodzaak en de manier van gegevensuitwisseling.

Het wetsvoorstel Proactieve dienstverlening<sup>12</sup> biedt hierin aanvullende mogelijkheden. Dit wetsvoorstel betreft een aanpassing van de wet SUWI zodat gemeenten, UWV en SVB gegevens kunnen uitwisselen met het doel mensen proactief te informeren als zij recht hebben op een uitkering of voorziening.

### 2.2 BKWI en BIDN

Binnen het SUWI-stelsel zorgen BKWI en BIDN voor het beheer en ontwikkelen van informatie- en gegevensdiensten. Zij verzorgen en ondersteunen de gegevensinfrastructuur die nodig is voor een goede samenwerking tussen de uitvoeringsorganisaties in het SUWI-stelsel. BKWI en BIDN hebben daarbij een verschillend profiel.<sup>13</sup>

BKWI vervult een centrale rol in de (regie op) gegevensuitwisseling in het stelsel van werk en inkomen. De organisatie is in 2002 opgericht naar aanleiding van de invoering van de Wet SUWI en opereert als zelfstandig organisatieonderdeel binnen het UWV.<sup>14</sup> BKWI beheert en ontwikkelt Suwinet-services, en voert regie op de SUWI-ketenstandaarden zoals de ketenafspraken, de

---

<sup>8</sup> [Participatiewet \(Pw\)](#)

<sup>9</sup> [Werkloosheidswet \(WW\)](#)

<sup>10</sup> [Algemene Ouderdomswet \(AOW\)](#)

<sup>11</sup> [Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen](#)

<sup>12</sup> [Wet proactieve dienstverlening SZW](#)

<sup>13</sup> Andersson Elffers Felix/De Beleidsonderzoekers/H&P, Grip op gegevensuitwisseling, 2022

<sup>14</sup> <https://bkwi.nl/over-bkwi/bkwi-in-vogelvlucht>

ketenarchitectuur en het Suwi-gegevensregister dat nodig is voor de samenwerking en dienstverlening binnen SUWI. Ook voert BKWI regie op de verdere ontwikkeling van de standaarden en afspraken voor het uitwisselen van matchingsgegevens (VUM) en het gegevensmodel van de instrumentengidsen.

De producten van BKWI zijn vooral gericht op het transporteren van gegevens. BKWI zorgt ervoor dat gegevens die bij overheidsorganisaties bekend zijn, op een makkelijke en veilige manier door andere overheidsorganisaties bekeken en gebruikt kunnen worden. Hierbij kan gedacht worden aan de RDW, het CJIB, het Kadaster en de Belastingdienst. Zo kunnen gemeenten, UWV en SVB via Suwinet-Inkijk en -Inlezen en via de inleesfunctie van het Digitaal Klantdossier (DKD-Inlezen) gegevens opvragen op basis van bijvoorbeeld een BSN of kenteken. Met deze opvraag wordt in één keer in realtime het dossier van een klant opgehaald bij meerderde bronhouders, die elk hun set gegevens leveren over leefsituatie, arbeidsverleden, voertuig, diploma's etc. Deze bundeling van gegevens wordt het Digitaal Klantdossier (DKD) genoemd. Via het DKD kunnen gemeenten ook gegevens automatisch inlezen in hun eigen systemen, wat processen zoals bijstandsaanvragen vereenvoudigt.

Het BIDN verzorgt vooral informatiestromen voor gemeenten. Daarmee vervult het BIDN de rol van informatieknooppunt tussen gemeenten en overheidsorganisaties. De producten van het BIDN zijn gericht op een veilige en doelgerichte gegevensuitwisseling, waardoor gemeenten efficiënt kunnen werken. Uiteindelijk is het doel dat gemeenten met behulp van hun producten burgers hulp kunnen bieden op thema's als schulden en bestaanszekerheid. Het BIDN ontwikkelt daarbij informatiediensten, waarin zij gegevens bundelt in voor gemeenten bruikbare informatie. Een voorbeeld is het signaalverkeer over wijzigingen in de situatie van burgers die van invloed zijn op de aanspraak op een bijstandsuitkering.

Daarbij speelt BIDN ook een rol binnen de keten van de zorg (Wmo en Jeugdwet), onderwijs en lokale belastingen. De gegevensuitwisseling binnen andere ketens en met partijen buiten de SUWI-keten zijn echter geen onderdeel van dit onderzoek.

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de uitvoerende organisaties gemeenten, UWV en SVB, met daarbij de relevante wetten voor het Werk- en Inkomensbeleid, en de gegevens- en informatiediensten die de uitvoerende organisatie gebruikt voor de uitvoering van de wet. De uitvoeringsorganisaties gebruiken de gegevens- en informatiediensten in verschillende werkprocessen. Deze worden nader toegelicht in paragraaf 2.4. De diverse gegevens- en informatiediensten komen in de volgende paragraaf 2.3 aan bod.

Tabel 1. Overzicht van wetten m.b.t. sociale zekerheid

| Uitvoerder | Wet                                                                                          | Toelichting                                                                     | Gegevens-/informatiediensten                                                                        |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gemeenten  | Participatiewet                                                                              | Inkomensvoorziening, re-integratie en participatie                              | BKWI: Suwinet<br>BIDN: modules rechtmatigheid participatiewet, bijzondere bijstand en re-integratie |
|            | Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS)                                                  | Ondersteuning van mensen met schulden                                           | BKWI: Suwinet<br>BIDN: gemeentelijke voorziening schuldhulpdossier                                  |
|            | Besluit Bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz)                                               | Inkomensvoorziening voor zelfstandigen die tijdelijk onvoldoende inkomen hebben | BKWI: Suwinet<br>BIDN: modules rechtmatigheid participatiewet en bijzondere bijstand                |
|            | Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW) | Inkomensvoorziening voor oudere werklozen en gedeeltelijk arbeidsongeschikten   | BKWI: Suwinet<br>BIDN: modules rechtmatigheid participatiewet en bijzondere bijstand                |



|            |                                                                                            |                                                                                                         |                                                                                      |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|            | Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) | Inkomensvoorziening voor oudere zelfstandig ondernemers die bedrijf stoppen vanwege onvoldoende inkomen | BKWI: Suwinet<br>BIDN: modules rechtmatigheid participatiewet en bijzondere bijstand |
| <b>UWV</b> | Werkloosheidswet (WW)                                                                      | Inkomensvoorziening en re-integratie voor mensen die werkloos zijn geworden.                            | BKWI: Suwinet                                                                        |
|            | Inkomensvoorziening Oudere Werkloze (IOW)                                                  | Inkomensvoorziening voor werklozen vanaf 60 jaar                                                        | BKWI: Suwinet                                                                        |
|            | Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA)                                             | Inkomensvoorziening en re-integratie bij (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid                          | BKWI: Suwinet                                                                        |
|            | Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)                                          | Inkomensvoorziening voor werknemers die arbeidsongeschikt raken                                         | BKWI: Suwinet                                                                        |
|            | WAJONG                                                                                     | Inkomensvoorziening (en re-integratie) voor jonggehandicapten                                           | BKWI: Suwinet                                                                        |
|            | Ziektewet (ZW)                                                                             | Inkomensvoorziening voor zieke werknemers zonder werkgever                                              | BKWI: Suwinet                                                                        |
| <b>SVB</b> | Algemene Ouderdomswet (AOW)                                                                | Basispensioen voor alle inwoners van Nederland vanaf een bepaalde leeftijd                              | BKWI: Suwinet                                                                        |
|            | Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO)                                              | Aanvulling op AOW voor mensen met laag inkomen                                                          | BKWI: Suwinet                                                                        |
|            | Algemene Nabestaandenwet (ANW)                                                             | Financiële tegemoetkoming voor nabestaanden van een overleden persoon                                   | BKWI: Suwinet                                                                        |
|            | Algemene Kinderbijslagwet (AKW)                                                            | Financiële tegemoetkoming kosten opgroeiende kinderen                                                   | BKWI: Suwinet                                                                        |

## 2.3 Informatie- en gegevensdiensten

De gegevens- en informatiediensten van BIDN en BKWI bieden verschillende functionaliteiten om te voorzien in een bepaalde informatiebehoefte van SUWI-uitvoeringsorganisaties (gemeenten, UWV en SVB). In dit onderzoek maken we een onderscheid tussen een 'gegevensdienst' en een 'informatiedienst':

- Een **gegevensdienst** is een technische en functionele voorziening waarmee geautoriseerde overheidsorganisaties gegevens van burgers en bedrijven kunnen opvragen of uitwisselen via beveiligde keteninfrastructuren, zoals Suwinet-Inkijk en het Digitaal Klantdossier (DKD). Een gegevensdienst levert ruwe data en is gericht op rechtstreekse gegevensontsluiting.
- Een **informatiedienst** is een functioneel-inhoudelijke dienst waarbij gegevens uit meerdere bronnen worden gecombineerd, bewerkt of geanalyseerd om specifieke beleidsinformatie of signalen te genereren ter ondersteuning van de uitvoering van publieke taken. Informatiediensten combineren en interpreteren gegevens.

In tabel 2 is weergegeven welke gegevens- en informatiediensten zijn betrokken in dit onderzoek en wie de beheerder/ontwikkelaar is. Voor de informatiediensten is ook aangegeven onder welke module ze vallen. Hierbij is aangesloten bij de bestaande indeling van modules van het BIDN.

Tabel 2: Betrokken gegevens- en informatiediensten in dit onderzoek.

| Gegevensdienst                                              | Beheerder          |
|-------------------------------------------------------------|--------------------|
| Suwinet-Inkijk                                              | BKWI <sup>15</sup> |
| Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen                              | BKWI en BIDN       |
| Antwoordservice DKD                                         | BIDN               |
| Informatiedienst                                            |                    |
| Module Rechtmatigheid Participatiewet                       |                    |
| Samenloopsignalering                                        | BIDN               |
| Incasso-ondersteuning Bijstandsdebiteuren                   | BIDN               |
| Rechtmatigheid Studietoelage                                | BIDN               |
| Module Bijzondere bijstand                                  |                    |
| Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand | BIDN               |
| Doelgroepselectie Aanvullende inkomensvoorziening ouderen   | BIDN               |
| Module Re-integratie en Participatie                        |                    |
| Jongeren in beeld                                           | BIDN               |
| Berichtenverkeer Loonkostensubsidie                         | BIDN               |
| Landelijke voorziening Praktijkroute                        | BIDN               |
| ESF-Subsidietoets                                           | BIDN               |
| Module Gemeentelijke voorziening schuldhulpdossier          |                    |
| WGS - Toegang                                               | BIDN               |
| WGS - Plan van Aanpak                                       | BIDN               |

## 2.4

### Werkprocessen

Uitvoeringsinstanties gebruiken de gegevens- en informatiediensten in verschillende werkprocessen. In dit onderzoek zijn drie werkprocessen onderscheiden waarbinnen gegevens worden uitgewisseld. De gegevens- en informatiediensten die binnen een specifiek werkproces worden gebruikt, hebben als doel om de uitvoeringsorganisaties te ondersteunen bij de uitvoering van dat werkproces. We noemen dit het *operationele* doel van de inzet van de gegevens- en informatiediensten binnen dit werkproces. In dit onderzoek onderscheiden we de volgende werkprocessen.

Tabel 3: Gehanteerde werkprocessen in dit onderzoek en bijbehorende operationele doelen.

| Werkproces                                 | Beschrijving                                                                                                                                                                                                                                           | Operationeel doel van de diensten binnen dit werkproces                                                                     |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Intake en bepaling van recht bij aanvragen | Het proces waarbij de gemeente, UWV of SVB een aanvraag ontvangt voor bijvoorbeeld een uitkering of ondersteuning, beoordeelt of de aanvrager voldoet aan de voorwaarden en vervolgens een besluit neemt over het toekennen of afwijzen van het recht. | Het ondersteunen van gemeenten, UWV en SVB bij het onderzoeken of een burger recht heeft op een uitkering of ondersteuning. |
| Uitkeringsbeheer en handhaving             | Dit proces verwijst naar de werkzaamheden die worden gedaan ter controle van rechtmatige verstrekking van lopende uitkering. Er wordt nagegaan of de situatie van een burger is                                                                        | Het ondersteunen van gemeenten, UWV en SVB bij de controleprocessen op de juistheid van de uitkering of ondersteuning.      |

<sup>15</sup> Wettelijk gezien is het UWV de beheerder, doordat het BKWI onderdeel is van de organisatiestructuur van het UWV. Dit is vastgelegd in het Besluit SUWI (Artikel 5.21 Inrichting en beheer).

|                               |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                       |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | veranderd, en of deze wijziging invloed heeft op het recht op of de hoogte van de uitkering.                                                                                                              |                                                                                                                                       |
| Re-integratie en participatie | Het proces waarbinnen inwoners ondersteund worden bij het (her)vinden van werk of een andere zinvolle maatschappelijke bijdrage, bijvoorbeeld via coaching, scholing, werktrajecten of vrijwilligerswerk. | Het ondersteunen van gemeenten en UWV bij het (terug) begeleiden van inwoners naar werk of andere zinvolle maatschappelijke bijdrage. |

## 2.5 Bepaling van effectiviteit en bijdrage aan beleidsdoelen

Dit onderzoek geeft inzicht in de effectiviteit van de gegevens- en informatiediensten van het BIDN en het BKWI binnen het SUWI-stelsel. In deze paragraaf lichten we toe wat we binnen dit onderzoek verstaan onder effectiviteit en hoe we die en de bijdrage aan de beleidsdoelen bepalen.

### Effectiviteit

In dit onderzoek hebben we effectiviteit van gegevens- en informatiediensten gedefinieerd als:

*De mate waarin een gegevens- of informatiedienst goed functioneert binnen een werkproces en zodanig informatie levert dat deze ondersteunend is aan de uitvoering van taken van gemeenten, SVB en UWV.*

Daarmee richt het onderzoek zich op de effectiviteit van gegevens- en informatiediensten in relatie tot het operationele doel van die diensten, namelijk het ondersteunen van uitvoeringsorganisaties bij de uitvoering van een bepaald werkproces (zie ook tabel 4). Om die reden staat *het gebruik* van de informatie- en gegevensdiensten centraal.

### Bijdrage aan de realisatie van de beleidsdoelen

Een van de onderzoeksvragen is in hoeverre de diensten een bijdrage leveren aan de realisatie van de SUWI-doelen. Tabel 4 laat de beleids- en SUWI-doelen zien die in dit onderzoek centraal staan. Dit betreft zowel bestaande beleidsdoelstellingen als nieuw geformuleerde beleidsdoelen die momenteel nog worden ingericht.

Tabel 4 SUWI-doelen en beleidsdoelen

| SUWI-doelen                              | Beleidsdoelen <sup>16</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bestaanszekerheid<br>Arbeidsparticipatie | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Tegengaan niet-gebruik regelingen</u> ('Mensen hebben eerlijk werk en eerlijk inkomen' en 'mensen hebben een vangnet als ze dat nodig hebben')</li> <li>• <u>Alleen een uitkering als je recht hebt</u> ('Mensen hebben eerlijk werk en eerlijk inkomen' en 'mensen hebben een vangnet als ze dat nodig hebben')</li> <li>• <u>Vroeg signalering schulden</u> ('Mensen hebben controle over hun werk en leven' en 'mensen hebben een vangnet als ze dat nodig hebben')</li> <li>• <u>Bijstandsgerechtigde aan het werk helpen</u> ('Mensen (zonder werk) vinden gemakkelijk goed nieuw werk')</li> <li>• <u>Werk naar Werk</u> ('Mensen met zicht op ontslag vinden gemakkelijk goed nieuw werk')</li> </ul> |

<sup>16</sup> Bron: Offerteaanvraag 'Effectiviteit van gegevensuitwisseling in het SUWI-stelsel', 12 februari 2025



We kunnen in dit onderzoek geen uitspraken doen over de directe bijdrage van de informatie- en gegevensdiensten aan het behalen van deze doelen. De informatie- en gegevensdiensten hebben immers niet rechtstreeks invloed op het behalen van deze doelen, maar indirect, via de werkprocessen van gemeenten, UWV en SVB. Kort gezegd: een dienst kan effectief zijn in het ondersteunen van een werkproces, maar als het werkproces niet effectief is, draagt de dienst niet bij aan het behalen van de beleidsdoelen. Dit onderzoek richt zich niet op de effectiviteit van de werkprocessen, daarom is het niet mogelijk uitspraken te doen over de rechtstreekse bijdrage van de informatie- en gegevensdiensten aan het behalen van de beleidsdoelen. Wel kunnen we, door uit te gaan van bepaalde aannames, uitspraken doen over de *plausibiliteit* dat een dienst bijdraagt aan het behalen van de beleidsdoelen. Hierbij hanteren we de volgende werkwijze en aannames:

1. We brengen in kaart bij welke werkprocessen de diensten gebruikt worden en in het kader van welke beleidsdoelen deze werkprocessen worden uitgevoerd. Zo kunnen we de diensten matchen aan de beleidsdoelen (zie verderop in dit rapport de figuren 1, 2 en 3).
2. We onderzoeken hoe effectief de diensten zijn in het ondersteunen van het betreffende werkproces. Hiervoor hebben we indicatoren voor effectiviteit opgesteld (zie tekstkader 1).
3. We doen vervolgens de aanname dat, indien een dienst effectief is in het ondersteunen van het werkproces, het *plausibel* is dat deze bijdraagt aan het beleidsdoel in het kader waarvan het werkproces wordt uitgevoerd. Dit, zoals hiervoor benadrukt, onder de *aanname* dat het werkproces effectief is in het behalen van het beleidsdoel.

#### Indicatoren voor de effectiviteit

In dit onderzoek hebben we de effectiviteit van een dienst in kaart gebracht aan de hand van vijf indicatoren.

##### Tekstkader 1. Indicatoren voor de effectiviteit

1. **Benutting van het potentieel van de dienst.** Dit verwijst naar de mate waarin gebruikers een dienst volledig benutten, ofwel: maken zij in alle mogelijke gevallen gebruik van de dienst, of zijn er situaties waarin zij er bewust voor kiezen de dienst niet te gebruiken?
2. **Ervaren toegevoegde waarde.** Dit betreft de toegevoegde waarde in de ondersteuning van gebruikers bij het uitvoeren van hun taken. Dit zegt ook iets over de mate waarin de dienst noodzakelijk is voor het uitvoeren van (wettelijke) taken binnen het betreffende werkproces.
3. **Efficiëntiewinst.** Deze indicator geeft aan hoeveel tijd en geld uitvoeringsorganisaties jaarlijks besparen door de dienst. De efficiëntiewinst is bepaald op basis van een onderzoek naar de maatschappelijke effecten van de informatiediensten van het BIDN in 2024.<sup>17</sup> Voor diensten waarvoor geen kwantitatieve gegevens beschikbaar zijn, is de efficiëntiewinst kwalitatief bepaald.
4. **Werkbaarheid.** Deze indicator bepaalt in hoeverre de dienst zowel technisch als inhoudelijk werkbaar is voor gebruikers. Hierbij wordt onder meer beoordeeld of de dienst aansluit op interne systemen en werkprocessen, maar ook of gebruikers knelpunten ervaren in het gebruik.
5. **Duidelijkheid.** Dit verwijst naar de mate waarin het voor gebruikers inzichtelijk is wat de databron is en of de data op een duidelijke wijze aan gebruikers worden gepresenteerd.

Deze indicatoren zijn uitgevraagd in interviews met gebruikers (zie ook de onderzoeksverantwoording in de bijlage). De in de interviews opgehaalde informatie per indicator, is gebruikt om tot een scoring voor de effectiviteit te komen. Deze scoring en een toelichting hierop is weergegeven in onderstaande tabel. Op basis van de informatie uit de interviews is bepaald welke mate van effectiviteit van toepassing is.

<sup>17</sup> Sira Consulting (Januari 2025). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid. Een onderzoek onder klanten van Stichting Inlichtingenbureau.



Tabel 5. Scoring effectiviteit van informatie- en gegevensdiensten.

| Scoring effectiviteit | Toelichting                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Niet-effectief        | De informatie- of gegevensdienst levert onvoldoende bruikbare informatie op of sluit slecht aan bij werkprocessen. Er zijn significante knelpunten in gebruik, techniek of proces. De toegevoegde waarde wordt nauwelijks ervaren. |
| Beperkt effectief     | De informatie- of gegevensdienst is functioneel beschikbaar, maar sluit beperkt aan bij de behoeften in de uitvoering. De toegevoegde waarde is wisselend en knelpunten (inhoudelijk of technisch) belemmeren het gebruik.         |
| Effectief             | De informatie- of gegevensdienst wordt als waardevol ervaren binnen de uitvoering. Hij ondersteunt de werkprocessen goed, ondanks enkele verbeterpunten of randvoorwaarden die nog aandacht vragen.                                |
| Zeer effectief        | De informatie- of gegevensdienst is breed ingebed, goed bruikbaar en wordt als waardevol ervaren. De dienst functioneert technisch goed, ondersteunt de uitvoering aantoonbaar, en kent weinig tot geen knelpunten.                |

#### Oorzaken van knelpunten spelen geen rol bij bepaling effectiviteit

Uit tabel 5 is af te leiden dat de mate waarin gebruikers knelpunten ervaren, van invloed is op de beoordeling van de effectiviteit van een informatie- of gegevensdienst. Deze ervaren knelpunten kunnen verschillende oorzaken hebben. De knelpunten kunnen technisch van aard zijn, maar kunnen ook het gevolg zijn van beleids- en juridische kaders. Ook beleidskeuzes van de organisaties die de diensten afnemen kunnen een rol spelen in ervaren knelpunten. Zo kan van hogerhand bepaald zijn dat gebruikers geen toegang hebben tot bepaalde informatie. Indien gebruikers aangeven deze informatie te missen voor een effectieve uitvoering van hun werkproces, kan dit bijdragen aan een lagere scoring op effectiviteit van de betreffende informatie- of gegevensdienst binnen dit onderzoek.

We kiezen er dus bewust voor dat we de oorzaak van een knelpunt niet meewegen bij de beoordeling van de effectiviteit. Ook als het niet mogelijk of wenselijk is om een knelpunt op te lossen, werkt het toch beperkend in de ervaring van de gebruiker, en is het relevant om dit te constateren. De oorzaken van knelpunten komen uitgebreid aan bod in hoofdstuk 6.

In de volgende hoofdstukken 3 tot en met 5 worden de informatie- en gegevensdiensten per werkproces (zoals opgenomen in tabel 3 in dit hoofdstuk) beschreven en beoordeeld op effectiviteit.

# 3 Intake en bepaling van recht bij aanvragen

Binnen het werkproces ‘Intake en bepaling van recht bij aanvragen’ ontvangt de gemeente, UWV of SVB een aanvraag voor bijvoorbeeld hulp bij schulden of een uitkering. De medewerker bekijkt de aanvraag en – in het geval van een uitkering – beoordeelt of de aanvrager voldoet aan de voorwaarden om een uitkering te ontvangen. Op basis van deze beoordeling neemt de medewerker vervolgens een besluit over het toekennen of afwijzen van het recht op de uitkering.

In onderstaande figuur is de resultatenketen opgenomen van werkproces 1 ‘Intake en bepaling van recht bij aanvragen’. Hierin is aangegeven welke informatie- en gegevensdiensten worden gebruikt in dit werkproces en aan welk operationeel doel de diensten moeten bijdragen. Ook is aangegeven aan welke beleidsdoelen en SUWI-doelen de diensten uiteindelijk een bijdrage moeten leveren<sup>18</sup>.

Figuur 1. Resultatenketen werkproces 1 ‘Intake en bepaling van recht bij aanvragen’.



## 3.1 Beoordeling effectiviteit per dienst

### Suwinet-Inkijk – SVB

#### Gebruik

De SVB voert volksverzekeringen uit zoals de Algemene Ouderdomswet (AOW), Algemene Nabestaandenwet (ANW) en de Algemene Kinderbijslagwet (AKW). Ook verstrekt de SVB, op basis van de Participatiewet, de Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO).<sup>19</sup> Wettelijke uitkeringen en tegemoetkomingen die op basis van deze wet- en regelgeving worden verstrekt, moeten rechtmatig worden verstrekt. Medewerkers van de SVB maken gebruik van Suwinet-Inkijk ter ondersteuning van het uitvoeren van deze taak. Daarnaast ondersteunt Suwinet-Inkijk bij het voldoen aan de Wet eenmalige gegevensvraag werk en inkomen, waardoor veel informatie niet langer bij de cliënt hoeft te worden opgevraagd<sup>20</sup>.

Binnen het werkproces ‘Intake en bepaling van recht bij aanvragen’ wordt Suwinet-Inkijk gebruikt om gegevens zoals persoonsgegevens, inkomensgegevens of verblijfstatus te raadplegen en zo te controleren of een aanvrager recht heeft op een uitkering. Daarbij is het afhankelijk van de regeling die wordt uitgevoerd, op welke wijze Suwinet-Inkijk mag worden geraadpleegd. Zie ook tekstkader 2 voor een verdere toelichting op geautoriseerde inzage van gegevens op basis van functieprofielen.

<sup>18</sup> De relatie tussen het operationeel doel en de beleidsdoelen/SUWI-doelen is in dit onderzoek niet beoordeeld of expliciet gemaakt. Daarmee beoordelen we de diensten niet op hun bijdrage aan de beleidsdoelen en SUWI-doelen (zie ook H2 Onderzoekskader).

<sup>19</sup> De gesproken respondenten konden input geven over de wetten AOW, ANW en de AIO.

<sup>20</sup> Dit geldt voor het gebruik van Suwinet-Inkijk in het algemeen, voor alle uitvoeringsorganisaties en binnen alle werkprocessen.



- Bij het uitvoeren van de **ANW** wordt Suwinet-Inkijk gebruikt voor het controleren van de inkomensgegevens, omdat deze invloed hebben op het recht of de hoogte van de uitkering voor nabestaanden. Gegevens over inkomen zijn afkomstig vanuit de bron UWV Polis administratie. Daarnaast zijn persoonsgegevens van belang voor informatie over de huwelijks- of samenlevingsstatus en het overlijden van de partner. Deze gegevens worden beschikbaar gesteld via de bron Basisregistratie Personen (BRP). Het interne beoordelingssysteem van de SVB (MAF) heeft echter een directe koppeling met de BRP, waardoor gegevens direct zichtbaar zijn in het eigen systeem en het niet in alle situaties nodig is om Suwinet-Inkijk te raadplegen voor deze gegevens.
- Bij het uitvoeren van de **AOW** wordt Suwinet-Inkijk in de meeste gevallen niet gebruikt, omdat de noodzakelijke gegevens – de persoonsgegevens uit het BRP – al beschikbaar zijn via het eigen beoordelingssysteem. Suwinet-Inkijk moet wél worden geraadpleegd wanneer:
  - De AOW-gerechtigde vóór 1950 geboren is en een partner heeft die nog geen recht heeft op AOW. Deze groep van AOW-gerechtigden heeft mogelijk recht op een toeslag, die inkomensafhankelijk is. Suwinet-Inkijk wordt in dat geval gebruikt om de inkomensgegevens te raadplegen en de hoogte van de toeslag te bepalen.
  - Er signalen zijn dat de AOW-gerechtigde in het buitenland heeft gewoond of gewerkt. In principe wordt geen AOW opgebouwd wanneer een persoon in het buitenland woont. Er zijn echter enkele uitzondering waardoor een verblijf buiten Nederland toch meetelt als verzekerde periode, bijvoorbeeld als een persoon in het buitenland woont en werkt voor een Nederlandse werkgever. In deze gevallen wordt Suwinet-Inkijk gebruikt om gegevens over verblijfsstatus en nationaliteit te raadplegen. De gegevens over verblijfsstatus en nationaliteit worden vanuit de BRP geleverd.
- Bij het uitvoeren van de **AIO** wordt Suwinet-Inkijk actief gebruikt voor het raadplegen van gegevens over onder andere inkomen en vermogen. De AIO is bedoeld voor AOW-gerechtigden die geen volledige AOW-opbouw hebben en minder inkomen hebben dan het sociaal minimum. Zij komen in aanmerking voor bijstand. Omdat deze aanvulling inkomens- en vermogensafhankelijk is, moet de SVB meerdere gegevens controleren om dit vast te stellen. Gegevens over inkomen en vermogen zijn daarbij van het grootste belang, maar ook gegevens over andere lopende uitkeringen of toeslagen, voertuigenbezit, onroerend goed of verblijfsstatus zijn relevant.

#### *Tekst kader 2: Autorisatie gegevensinzage Suwinet-Inkijk o.b.v. functieprofiel*

Gebruikers van Suwinet-Inkijk, waaronder medewerkers van de SVB, UWV en gemeenten, krijgen toegang tot een afgebakende set gegevens op basis van hun functieprofiel en/of uitvoerende wettelijke taak. Dit betekent dat zij uitsluitend inzage hebben in de onderdelen van Suwinet-Inkijk die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van hun werkzaamheden. Deze geautoriseerde gegevensinzage bevordert de proportionaliteit van gegevenslevering en gaat overmatig gegevensgebruik tegen.<sup>21</sup>

#### *Effectiviteit*

Suwinet-Inkijk (bij gebruik door de SVB) wordt beoordeeld als effectief. De gegevensdienst ondersteunt medewerkers bij het uitvoeren van hun wettelijke taak binnen het werkproces 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen', maar mist op enkele punten informatie om optimaal te functioneren.

Het potentieel van de informatiedienst wordt volledig benut: wanneer het gebruik verplicht is, wordt Suwinet-Inkijk in alle gevallen geraadpleegd. In situaties waarin de benodigde gegevens al beschikbaar zijn in het interne systeem, wordt de dienst niet gebruikt. De toegevoegde

<sup>21</sup> VNG Realisatie (2018). Handreiking Suwi autorisaties voor het gemeentelijk domein Werk en Inkomen ([Baan](#))



waarde wordt als groot ervaren: Suwinet-Inkijk heeft een belangrijke controlefunctie die bijdraagt aan het waarborgen van de rechtmatigheid van uitkeringen. Het gebruik ervan is volledig geïntegreerd in de werkprocessen van de SVB, wat heeft geleid tot een aanzienlijke verlaging van de administratieve lasten. Dit geldt zowel voor SVB-medewerkers – die alle gegevens op één plek kunnen inzien en automatisch signalen ontvangen bij relevante wijzigingen – als voor klanten, die minder vaak bewijsstukken hoeven aan te leveren. Bovendien worden terugvorderingen geminimaliseerd, waardoor het risico op schulden wordt verkleind.

Technisch functioneert Suwinet-Inkijk goed: storingen zijn zeldzaam en gepland onderhoud wordt tijdig en duidelijk gecommuniceerd. De gegevens zijn bovendien eenvoudig te kopiëren naar andere systemen, zoals rekenbladen.

Naast bovengenoemde werkende elementen, zijn echter ook enkele knelpunten benoemd:

- Ontbrekende gegevens van de Belastingdienst: Informatie over bankrekeningnummers en -saldi van voorgaande jaren is niet langer zichtbaar (zie verdere toelichting in tekstkader 3). Medewerkers met AIO-autorisatie hadden hier voorheen wel inzage in. Door het ontbreken van de gegevens zijn medewerkers afhankelijk van de door klanten aangeleverde gegevens, zonder vergelijkingsmateriaal uit het verleden.
- Briefadressen: Wanneer een klant een briefadres nodig heeft, wordt dit aangevraagd bij de gemeente. Dit is bijvoorbeeld het geval als iemand in een zorginstelling of op een vakantiepark verblijft. De SVB ontvangt vervolgens een melding van het briefadres, maar krijgt vanuit de gemeente geen inzage in de toelichting op de reden van het briefadres. Hierdoor moet een medewerker van de SVB dit vaak alsnog navragen bij de klant, die de reden hiertoe wel al heeft aangegeven bij de gemeente. Vanuit het oogpunt van klantvriendelijkheid en efficiëntie zou het wenselijk zijn als deze toelichting direct zichtbaar is in Suwinet, zodat de klant niet dubbel bevraagd wordt.
- Ontbrekende informatie over roerende goederen: Het Kadaster bevat alleen informatie over onroerende goederen. In Suwinet ontbreken gegevens over waardevolle roerende goederen zoals grote boten, woonwagens of chalets, terwijl deze wel van invloed kunnen zijn op het vermogen van een klant en daarmee op het recht op bijvoorbeeld een AIO-aanvulling. Er bestaat momenteel geen register waarin roerende goederen worden geregistreerd.

#### *Tekstkader 3. Toelichting knelpunt ontbrekende bankgegevens Suwinet-Inkijk*

In verschillende werkprocessen wordt als knelpunt van Suwinet-Inkijk genoemd dat bankrekeningnummers van mensen met een bijstandsuitkering of andere vorm van ondersteuning niet meer beschikbaar zijn. De aanleiding hiervoor is een Privacy Impact Assessment (PIA), uitgevoerd door het BIDN. Uit de PIA is gebleken dat het delen van bankrekeninggegevens en -saldi via Suwinet-Inkijk te privacygevoelig is. De gegevens over bankrekeningnummers zijn gebaseerd op gegevens die banken aan de Belastingdienst leveren op peildatum 31 december, ook wel de afsluiting van een fiscaal jaar. Die gegevens worden in de maand mei of juni beschikbaar gesteld aan BIDN. Doordat de gegevens gebaseerd zijn op een jaarlijkse peiling, zijn de gegevens vaak beperkt actueel. De PIA heeft ertoe geleid dat BIDN zowel de bevragsingsperiode als de bewaartermijn heeft aangepast, waardoor gemeenten en de SVB geen verouderde of overbodige gegevens meer ontvangen. De bewaartermijnen zijn ingekort tot drie maanden.

Hoewel het BKWI meerwaarde ziet in inzage in bankrekeningnummers en -saldi voor de werkprocessen van gemeenten, UWV en SVB, geeft zij aan dat een directe koppeling van de Belastingdienst in Suwinet zowel technisch als juridisch niet mogelijk is. Als alternatief gebruikte BKWI een (suboptimale) oplossing waarbij een bestand van het BIDN als bron werd geraadpleegd. Sinds de bovengenoemde PIA kunnen deze gegevens slechts maximaal drie maanden per jaar worden getoond. Dit leidde tot onduidelijkheid bij gebruikers van Suwinet-Inkijk, omdat niet altijd gegevens getoond werden. Om deze reden heeft het BKWI in samenspraak met de VNG en de SVB besloten te stoppen met de secundaire ontsluiting van de Belastingdienstgegevens die zij van het BIDN ontving.



### Gebruik

De gegevensdienst Suwinet-Inkijk wordt binnen dit werkproces gebruikt voor de aanvraag van de bijstand, studietoeslag en de schuldhulpverlening.

- **Aanvraag en intake bijstand en studietoeslag:** Suwinet-Inkijk ondersteunt medewerkers bij het beoordelen of een aanvraag tot bijstand of studietoeslag rechtmatig toekend kan worden.<sup>22</sup> Medewerkers kunnen met de gegevens uit Suwinet direct controleren of de informatie die de klant tijdens de intake geeft klopt, bijvoorbeeld door inzage in inkomensgegevens. Gemeenten geven aan dat het gesprek met de klant doorgaans leidend is, maar dat Suwinet nagenoeg bij iedere intake wordt geraadpleegd.
- **Aanvraag en plan van aanpak schuldhulp:** Omdat de informatiediensten WGS-Toegang en WGS-Plan van aanpak van het BIDN nog niet in gebruik zijn door gemeenten (zie beoordeling betreffende informatiediensten), gebruiken gemeenten Suwinet-Inkijk om (a) te bepalen of de inwoner in aanmerking komt voor schuldhulpverlening en (2) inzicht te krijgen in de benodigde gegevens voor de toegang tot schuldhulp en het opstellen van het plan van aanpak (zie tekstkader 4 voor verdere toelichting). Inwoners ervaren het over het algemeen als prettig wanneer de schuldhulpverlener al inzage heeft in de schuldenpositie van de klant tijdens het intakegesprek. Een deel van deze informatie kan de schuldhulpverlener uit Suwinet-Inkijk halen. Bij het opstellen van het plan van aanpak, gaan schuldhulpverleners in eerste instantie in gesprek met de klant. De gegevens uit Suwinet-Inkijk worden vervolgens gebruikt om de verstrekte informatie uit het gesprek te controleren en aan te vullen. Een mogelijke factor in de inrichting van gemeentelijke werkprocessen is de wijziging in de Wgs sinds 2021 (zie tekstkader 5). Op basis van dit onderzoek kan echter geen conclusie getrokken worden over het effect van de wijziging op de werkprocessen van gemeenten.

#### Tekstkader 4. Toelichting inzage gegevens WGS

In de wettelijke bepaling over gegevensdeling binnen de WGS wordt een tweedeling gemaakt tussen toegang en het plan van aanpak:

1. **Toegang:** in deze fase wordt vastgesteld of de inwoner recht heeft op toegang tot schuldhulpverlening. De gemeentelijke medewerker heeft in deze fase nog geen inzage in gegevens over inkomen en vermogen van de klant.
2. **Plan van aanpak:** in deze fase is de schuldhulp toegekend en wordt een plan van aanpak opgesteld. Alle gegevens over inkomen, achterstanden en vermogen worden in een plan van aanpak bij elkaar gebracht.

#### Tekstkader 5. Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2021

Per 1 januari 2021 is een aanpassing doorgevoerd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De wijziging had mede als doel om hulpvragers verder te ontzorgen bij het verzamelen en aanleveren van gegevens die nodig zijn voor het toegangsbesluit, het opstellen van het plan van aanpak en het schuldhulpverleningstraject.<sup>23</sup> Op deze wijze zou schuldhulpverlening beter aansluiten op het doenvermogen van mensen met (problematische) schulden.

<sup>22</sup> Suwinet-Inkijk vormt niet de enige bron om rechtmatigheid vast te stellen, maar levert wel waardevolle ondersteuning in het aanvraagproces.

<sup>23</sup> VNG, BKWI en BIDN (Februari 2024). Notitie doorontwikkeling gegevensdeling Wet gemeentelijke schuldhulpverlening



Doordat de effectiviteit van Suwinet-Inkijk voor de aanvraag van bijstand en studietoelage afwijkt van de effectiviteit van het gebruik voor de uitvoering van de WGS, wordt de effectiviteit van Suwinet-Inkijk voor beide uitvoeringstaken afzonderlijk beoordeeld.

#### *Effectiviteit (Bijstand en Studietoelage)*

Suwinet-Inkijk (bij gebruik door gemeenten voor de bijstand en studietoelage) wordt beoordeeld als effectief. De gegevensdienst ondersteunt medewerkers bij het uitvoeren van hun wettelijke taken binnen het werkproces 'intake en bepaling van recht bij aanvragen'. Het potentieel gebruik is hoog: Suwinet-Inkijk wordt bij iedere intake geraadpleegd.

De ervaren toegevoegde waarde van Suwinet-Inkijk is groot. Tijdens de aanvraagprocedure hebben gemeenten nog geen toegang tot gegevens van cliënten via andere platformen dan Suwinet-Inkijk. Om deze reden is Suwinet-Inkijk een belangrijk hulpmiddel om toekenning van bijstand en studietoelage op een rechtmatige wijze te kunnen vaststellen. Daarnaast leidt het gebruik van Suwinet-Inkijk tot efficiëntiewinst. Medewerkers van gemeenten hoeven minder vaak informatie bij klanten op te vragen en ontvangen via Suwinet-Inkijk direct de noodzakelijke gegevens. Dit bespaart tijd in de uitvoering en beperkt de administratieve lasten voor zowel medewerkers als klanten.

Gemeenten ervaren dat Suwinet-Inkijk overzichtelijk is ingericht: gegevens zijn goed vindbaar en begrijpelijk gepresenteerd. Hierdoor kunnen medewerkers snel en met zekerheid hun beslissingen onderbouwen. Ook de technische werkbaarheid wordt positief beoordeeld. Suwinet-Inkijk sluit goed aan op de werkprocessen van gemeenten en kan zonder noemenswaardige extra handelingen worden ingezet. Het gebruik ervan is inmiddels volledig geïntegreerd in de dagelijkse praktijk, waardoor aanvragen sneller en consistentier worden afgehandeld.

Het enige knelpunt dat genoemd is, betreft de inzage in bankrekeningnummers van cliënten (zie tekstkader 3). Deze is sinds enkele maanden niet meer zichtbaar in Suwinet-Inkijk. Als gevolg hiervan kan de poortmedewerker de door de klant aangeleverde informatie minder goed toetsen.

#### *Effectiviteit (WGS)*

Suwinet-Inkijk (bij gebruik door gemeenten voor de toegang tot en het plan van aanpak schuldhulp) wordt beoordeeld als beperkt effectief. Naar inschatting maakt ongeveer de helft van de gemeenten gebruik van Suwinet-Inkijk ter uitvoering van de WGS<sup>24</sup>, waardoor gesteld kan worden dat het potentieel van de dienst niet volledig wordt benut. De gegevens die in Suwinet-Inkijk beschikbaar zijn geven een onvolledig beeld van de schuldenpositie van de inwoner, onder meer door het ontbreken van banksaldi (tekstkader 3) en schuldeisers. Inwoners hebben zelf vaak ook geen volledig overzicht over hun schuldendoor achterstanden bij verschillende schuldeisers. Daarnaast is de benodigde informatie voor het uitvoeren van de WGS volgens gemeenten versplinterd over verschillende portalen (zie ook tekstkader 5), waardoor efficiëntie in het werkproces belemmerd wordt. Om deze redenen kan het voor schuldhulpverleners lang duren totdat zij de schuldenpositie van de inwoner goed in kaart weten te brengen.

Naast de versplinterde gegevensverstrekking zijn geen verdere knelpunten in de technische werkbaarheid van Suwinet-Inkijk genoemd.

---

<sup>24</sup> Inschatting gemaakt door VNG-medewerker met expertise op het vlak van schuldhulpverlening.

## Antwoordservice DKD - gemeenten

### Gebruik

Het Digitaal Klantdossier (DKD) is een digitaal dossier waarin organisaties zoals UWV, SVB en gemeenten gegevens kunnen delen over werk en inkomen. Het doel is dat inwoners hun gegevens maar één keer hoeven aan te leveren.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht<sup>25</sup> om een vaste set gegevens snel digitaal aan te leveren, zoals informatie over aanvragen, uitkeringen, schulden en re-integratie. Gemeenten doen dit over het algemeen wekelijks, twee maandelijks of maandelijks. Om gemeenten te ondersteunen in het veilig en betrouwbaar aanleveren van deze gegevens, is de informatiedienst Antwoordservice DKD ontwikkeld door het BIDN.

De Antwoordservice DKD maakt het gemeentelijke deel van DKD beschikbaar voor SUWI-partijen. Dit gebeurt via het informatieproduct Routeervoorziening voor gemeentelijke DKD-berichten. Dit betekent dat uitvoeringsorganisaties die gebruikmaken van Suwinet-Inkijk, zoals de SVB en UWV, maar ook andere gemeenten, de aangeleverde gegevens kunnen inzien en gebruiken voor het bepalen van het recht bij aanvragen of het waarborgen van de rechtmatigheid van lopende uitkeringen.

### Effectiviteit

Gemeenten zijn verplicht om gegevens over werk en inkomen periodiek aan te leveren. De gesproken respondenten geven aan dat zij periodiek voldoen aan deze vraag, maar zijn verder niet ingegaan op specifieke indicatoren van de effectiviteit in het gebruik van deze informatiedienst. In het algemeen geldt dat gemeenten het aanleveren van deze gegevens meer zien als een taak of verplichting, dan als een informatiedienst die voor hen zichtbaar toegevoegde waarde oplevert. Het besef van de rol die DKD vervult bij het ondersteunen van diverse informatie- en gegevensdiensten, waaronder Suwinet, is waarschijnlijk beperkt. Respondenten hebben echter geen knelpunten bij het aanleveren van gegevens genoemd. Dat maakt dat deze informatiedienst beoordeeld wordt als effectief.

## Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen – gemeenten en SVB

### Gebruik (algemeen)

Naast dienstverlening waarbij medewerkers van gemeenten, SVB en UWV gegevens ontvangen of raadplegen via gebruikersportalen, bieden BIDN en BKWI ook inleesfunctionaliteiten aan. Deze diensten, genaamd Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen, functioneren op een andere manier dan de overige diensten in dit onderzoek. Gesprekken hebben uitgewezen dat deze inleesfunctionaliteiten veelal te abstract zijn voor gebruikers om concrete, tastbare ervaringen over te kunnen delen. Om deze reden is bij een beperkt aantal gebruikers ervaringen opgehaald en is verder begrip verkregen uit gesprekken met BKWI en BIDN.

Suwinet-Inlezen is een service die ervoor zorgt dat digitale setjes aan gegevens uit verschillende bronnen worden geleverd. Het is mogelijk om deze service aan een portaal of applicatie te koppelen, waardoor deze set aan gegevens hierin wordt ingelezen. Hierbij kan gedacht worden aan uitkeringssystemen of het voorinvullen van online vragenformulieren. Suwinet-Inlezen is daarnaast ook een onderdeel is van Suwinet-Inkijk, omdat gegevens vanuit andere bronnen wordt opgehaald en vervolgens in Suwinet-Inkijk worden ingelezen.

De inleesfunctionaliteit wordt gebruikt door zowel gemeenten, de SVB als het UWV. Het onderdeel van de inleesfunctie dat gemeenten gebruiken voor de uitvoering van de Participatiewet staat bekend als DKD-Inlezen. Hoewel DKD-Inlezen technisch beheerder is van

---

<sup>25</sup> Op basis van de Wet eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen (WEU), artikel 5.2a van het Besluit SUWI en artikel 6.1 van de Regeling SUWI.

het platform, valt DKD-Inlezen valt onder het juridische beheer van het BIDN, omdat zij fungeren als gegevensknooppunt voor gemeenten. Informatie-uitwisseling tussen gemeenten vindt dan ook plaats via het DKD. Veel andere gegevens, met name bevolkingsinformatie, komen daarentegen van het BKWI, dat extern verantwoordelijk is voor het product van het BIDN. Volgens het BKWI verloopt 86% van het gebruik via Suwinet-Inkijk en 14% via Suwinet- en DKD-inlezen. Hoewel dit suggereert dat de inleesfunctionaliteit nog niet optimaal wordt benut, is het volume gegevensopvragingen niettemin hoog. In 2023 ging het totaal om bijna 100.000 unieke inwoners, waarvoor ruim 12 miljoen gegevensopvragingen zijn gedaan bij verschillende bronnen. Desondanks heeft BKWI aangegeven dat zij hadden verwacht dat het gebruik van Suwinet-Inlezen meer zou toenemen ten opzichte van Suwinet-Inkijk, wat nu niet het geval lijkt te zijn. Dit houdt mede verband met de mate van automatisering binnen een gemeente. Bovendien is vaak een (kostbaar) ICT-team of softwareleverancier nodig om DKD-Inlezen via een applicatie te koppelen aan de gemeentelijke systemen, wat een rol kan spelen in de overweging om de inleesfunctie af te nemen. Op heden maken grofweg 175 gemeenten gebruik van DKD-Inlezen.

#### *Gebruik (werkproces)*

Binnen het werkproces 'intake en bepaling recht bij aanvragen' maken zowel gemeenten als de SVB gebruik van de inleesfunctionaliteit.

#### Gemeente

De DKD-inleesfunctionaliteit wordt in dit werkproces gebruikt om een aanvraag tot bijstand te beoordelen. Gemeenten hanteren grofweg twee benaderingen voor het afhandelen van bijstandsaanvragen. Deze inrichtingen zijn twee einden van een spectrum; in de praktijk hanteren gemeenten meerdere tussenvarianten.

1. De burger dient de aanvraag tot bijstand in via een papieren formulier. Een medewerker van de gemeente controleert de ingevulde gegevens in Suwinet-Inkijk handelt de aanvraag af.
2. De burger dient een online aanvraag tot bijstand in met behulp van DigiD, waarbij een deel van de gegevens vooraf ingevuld worden via de inleesfunctie. Via deze weg kan een digitale bepaling van het recht op en de hoogte van de bijstand plaatsvinden.

Bij gemeenten die de tweede benadering hanteren, worden tijdens de aanvraagprocedure bepaalde gegevens automatisch ingelezen. Zodra een aanvraag bij de gemeente binnenkomt, stuurt het systeem van sommige gemeenten automatisch een bericht naar het BIDN. De benodigde gegevens worden vervolgens direct opgenomen in het zaakstelsel van de gemeente. De exacte werkwijze verschilt echter per gemeente en is afhankelijk van de mate van automatisering en de softwareleverancier. Er bestaat op dit moment geen landelijke standaard voor deze procedure.

Het automatisch kunnen inlezen van gegevens draagt eraan bij dat veel bijstandsaanvragen geautomatiseerd beoordeeld worden. Een genoemd voorbeeld is de Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers, ook wel de TOZO-regeling, die van kracht was tijdens de coronacrisis. Een gemeente geeft aan dat het aanvraagproces van de TOZO-regeling vrijwel volledig was geautomatiseerd met behulp van Suwinet-Inlezen. Daarentegen geeft BKWI aan dat de data die ingelezen kunnen worden vaak nog niet volledig zijn, waardoor handmatig werk nodig kan zijn om de gegevens verder aan te vullen. Toch zien zij voordelen in de inleesfunctie ten overstaande van Suwinet-Inkijk, met name in termen van informatiebeveiliging en dataminimalisatie.



## SVB

Ook de SVB maakt gebruik van Suwinet-Inlezen in het werkproces 'intake en bepaling recht bij aanvragen'. Suwinet-Inlezen is echter nog niet breed toegepast: zij bevinden zich momenteel in een implementatiefase.

Recentelijk heeft de SVB een pilot van Suwinet-Inlezen 2.0 afgerond. Via Suwinet-Inlezen 2.0 worden gegevens opgevraagd met behulp van een nieuwe techniek, die efficiënter werkt en beter is afgestemd op de benodigde informatie. Hierdoor worden minder (onnodige) gegevens getoond. Afnemers kunnen vooraf aangeven welke veldinformatie zij willen zien en welke gegevens zij willen opvragen. De SVB start nu met de pre-productie fase om te bepalen welke werkprocessen op Suwinet-Inlezen 2.0 worden aangesloten.

### *Effectiviteit*

Suwinet- en DKD-Inlezen worden beoordeeld als (aannemelijk<sup>26</sup>) effectief. De gegevensdienst biedt gebruikers meerwaarde op diverse vlakken. Ten eerste zorgen de diensten voor een (aanzienlijke) lastenverlichting, doordat processen geautomatiseerd kunnen verlopen. Ten tweede is de inleesfunctie beperkt foutgevoelig, wat tot betrouwbare beoordelingen en werkprocessen leidt. Ten slotte kan Suwinet-Inlezen gericht en meer 'op maat' informatie leveren over een burger, waardoor de privacy van de burger beter wordt beschermd.

Toch spelen ook een aantal knel-/ontwikkelpunten, waardoor de dienst nog niet optimaal wordt benut.

- Beperkte implementatie Suwinet-Inlezen 2.0: Momenteel wordt met name gebruik gemaakt van Suwinet-Inlezen 1.0. De nieuwe versie van Suwinet-Inlezen (2.0) biedt meer mogelijkheden in termen van efficiëntie en dataminimalisatie, wat afnemers kan doen overwegen de inleesfunctionaliteit (breder) in te zetten. Deze versie bevindt zich op heden nog in een pilot fase.
- Noodzaak tot geschikte techniek: Voor het gebruik van Suwinet-Inlezen is geschikte techniek nodig om gemeentelijke systemen te koppelen aan Suwinet. Dat is soms lastig, omdat gemeenten gebruikmaken van uiteenlopende softwarepakketten en portalen van verschillende leveranciers. Wanneer gemeenten ervoor kiezen om zelf gegevens in te lezen, moeten zij of hun softwareleveranciers afzonderlijk koppelingen ontwikkelen, wat tot hoge kosten kan leiden. Daarnaast brengen sommige leveranciers extra licentiekosten in rekening voor het activeren van de inleesfunctie. Kostenoverwegingen kunnen bij gemeenten dus een rol spelen bij de besluitvorming om de inleesfunctie al dan niet af te nemen.
- Uitval automatische uitwisseling: De automatische uitwisseling kan soms uitvallen, bijvoorbeeld wanneer de polisadministratie van het UWV tijdelijk niet bereikbaar is. In de meeste gevallen ligt de oorzaak hiervan bij de bronhouder.<sup>27</sup>
- Handmatige bewerking: Een deel van de gegevens kan volledig geautomatiseerd worden ingelezen. Voor bepaalde informatie is echter nog aanvulling van de klant vereist, waardoor nog handmatig werk nodig is om gegevens verder aan te vullen. Dit is eveneens van toepassing op Suwinet-Inkijk, aangezien deze applicatie gebruikmaakt van dezelfde dataset als Suwinet-Inlezen. Volgens BKWI speelt hierin mee dat medewerkers informatie over burgers nodig kunnen hebben die niet digitaal te ontsluiten is.

---

<sup>26</sup> Het beperkte aantal respondenten met gebruikerservaringen maken een dekkende beoordeling lastig. Op basis van de enkele gesprekken met inhoudelijk experts en gebruikers wordt uitgegaan van aannemelijke effectiviteit.

<sup>27</sup> Suwinet-Inkijk en Suwinet-Inlezen onderdeel van de zelfde digitale infrastructuur, waardoor de hoeveelheid aan storingen van beide diensten gelijk is. Geïnterviewde gebruikers ervaren weinig storingen bij Suwinet-Inkijk.

## Doelgroepselectie Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen (AIO) - gemeenten

### Gebruik

AOW-gerechtigden die niet hun hele leven in Nederland hebben gewoond en/of gewerkt ontvangen geen volledige AOW-uitkering. Dit geldt onder andere voor gastarbeiders, een groep van ongeveer 80.000 personen. Om te voorkomen dat zij onder de inkomensgrens terecht komen, ontvangen zij via de AIO-regeling van de SVB aanvullend inkomen. Sommige ouderen met een AIO-uitkering kunnen, aanvullend op de uitkering, bijzondere bijstand krijgen voor noodzakelijke kosten die zij niet zelf kunnen betalen. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het verstrekken van bijzondere bijstand aan deze groep. De informatiedienst Doelgroepselectie AIO ondersteunt gemeenten bij het identificeren van de doelgroep, zodat zij proactief benaderd kunnen worden.

Gemeenten kunnen de aanlevering van het AIO-bestand aan- of uitzetten wanneer zij dit wensen. Vaak staat deze optie standaard aan, maar wordt de lijst in de praktijk slechts enkele keren per jaar gebruikt. Wanneer gemeenten de optie inschakelen, krijgen zij maandelijks een overzicht van personen, inclusief hun partners, die via de SVB bijstand op basis van de AIO ontvangen. Deze BSN-lijsten worden door gemeenten ook wel gezien als een rechtmatigheidscontrole aan de voorkant: personen op de lijst zijn door de SVB al getoetst op inkomen en vermogen.

Veel gemeenten gebruiken de dienst om jaarlijks de doelgroep voor de collectieve aanvullende zorgverzekering (CAV) vast te stellen.<sup>28</sup> Een andere toepassing van de Doelgroepselectie AIO door gemeenten was bijvoorbeeld het bepalen of inwoners in aanmerking kwamen voor energietoeslag.<sup>29</sup>

### Effectiviteit

Doelgroepselectie Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen wordt beoordeeld als effectief. Het operationele doel van de dienst (de ondersteuning van gemeenten binnen hun werkproces) wordt in grote mate bereikt.

258 gemeenten hebben de dienst geactiveerd, maar niet allemaal downloaden ze de lijst actief. Dit indiceert dat de dienst mogelijk niet optimaal gebruikt wordt. In termen van ervaren toegevoegde waarde en efficiëntiewinst biedt de dienst een tijdbesparend alternatief voor het handmatig opvragen van de gegevens bij de SVB. Bovendien hoeven consultants zelf minder informatie te verifiëren, omdat de rechtmatigheidscontrole al door de SVB is uitgevoerd, en is het voor gebruikers duidelijk wat de bron van de informatieverstrekking is.

## Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand - gemeenten

### Gebruik

Gemeenten gebruiken deze informatiedienst bij het beoordelen van aanvragen voor de bijzondere categoriale bijstand aan de hand van inkomens- en vermogensgegevens van een bijstandsgerechtigde. De toets is categoriaal, wat betekent dat bepaalde groepen of categorieën recht hebben op bijzondere bijstand zonder dat een individuele toets van toepassing is.

Sinds de invoering van de Participatiewet in 2015 zijn de Collectieve Aanvullende Zorgverzekering (CAV) of een tegemoetkoming in de premie van een aanvullende zorgverzekering nog de enige vormen van categoriale bijzondere bijstand. Daarnaast zijn de Tijdelijke Ondersteuning Noodzakelijke Kosten (TONK) en de energietoeslag als categoriale bijzondere bijstand ingevoerd.

<sup>28</sup> De collectieve aanvullende zorgverzekering (CAV) is een gemeentelijke inkomensondersteuningsregeling. Op basis van artikel 35 lid 3 van de Participatiewet zijn gemeenten bevoegd om "categoriale bijzondere bijstand te verlenen in de vorm van een CAV, dan wel in de vorm van een tegemoetkoming in de kosten van de premie van een dergelijke verzekering." ([Bron](#))

<sup>29</sup> Energietoeslag is een vorm van bijzondere bijstand op grond van de Participatiewet.

De informatiedienst ondersteunt gemeenten zowel bij het aanvraagproces, alsmede bij de automatische verlening van de CAV.

### *Effectiviteit*

De Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand wordt beoordeeld als effectief. De dienst levert veel toegevoegde waarde en realiseert een grote efficiëntiewinst, waardoor hij zeer ondersteunend is aan de werkzaamheden van gemeenten. Ook is sprake van enkele aandachtspunten om de dienst nog beter te laten functioneren.

De dienst maakt het mogelijk om direct te identificeren welke personen uitgesloten kunnen worden van de categoriale bijzondere bijstand, zonder dat daar verder onderzoek voor nodig is. De lijst stelt gemeenten in staat om eenvoudig personen boven de inkomensgrens te filteren, waardoor het werkproces veel efficiënter wordt.<sup>30</sup> Dit bespaart gemeenten een groot aantal heronderzoeken; zonder de informatiedienst zouden deze handmatig uitgevoerd moeten worden, wat aanzienlijk meer tijd en middelen zou kosten. Uit eerder onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van deze toets<sup>31</sup>, blijkt dat een gemeente hier gemiddeld jaarlijks 308 uur mee bespaart, wat neerkomt op 88.790 uur in totaal. Omgerekend leidt dit tot een efficiëntiewinst van € 7.108.000,-<sup>32</sup>.

Daarnaast zijn er enkele aandachtspunten genoemd door gemeenten:

- Gegevens over vermogen zijn niet actueel. Vermogensgegevens zijn afkomstig van de Belastingdienst en worden eens per jaar beschikbaar gesteld. Het vermogen is van invloed op het recht op categoriale bijzondere bijstand, waardoor verouderde gegevens invloed kunnen hebben op de juistheid van de beoordeling. De vermogensgegevens van de Belastingdienst zijn meestal per juni/juli beschikbaar voor het BIDN, waarna ze beschikbaar komen voor gemeenten via de toets. Om die reden voeren de meeste gemeenten de toets uit in september, wanneer gegevens over vermogen het meest actueel zijn.
- Gemeenten missen gegevens over andere inkomstenbronnen, zoals inkomsten uit zzp of het ontvangen van een PGB. De wens is om bronhouders die deze gegevens leveren nog aan te sluiten op de informatiedienst.<sup>33</sup>

## WGS Toegang

### *Gebruik*

Gemeenten hebben een zorgplicht om schuldhulp te verlenen aan inwoners met schulden op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Inwoners kunnen op twee manieren toegang krijgen tot de Wgs: zij kunnen zich zelf aanmelden bij de gemeenten, of zij accepteren het hulpaanbod dat voortkomt vanuit de gemeentelijke taak tot vroegsignalering van schulden.<sup>34</sup> Indien een burger zichzelf aanmeldt, beoordeelt de gemeente of hij of zij voor schuldhulp in aanmerking komt. Hierbij kijkt de gemeente naar de identiteit van de inwoner en eventuele bijzonderheden die het recht op (schuld)hulp kunnen beïnvloeden. In principe kan iedereen die schulden heeft of dreigt te krijgen zich melden bij de gemeente.

De informatiedienst WGS Toegang is bedoeld als inleesfunctie, waardoor gemeenten automatisch toegang krijgen tot de benodigde gegevens – zoals NAW, verblijfstatus en vorderingen – om snel te kunnen beoordelen of een inwoner recht heeft op schuldhulpverlening. De inleesfunctie wordt echter (nog) niet gebruikt. Voor het gebruik van

<sup>30</sup> Gemeenten kunnen zelf een inkomensgrens hanteren. Veelal hanteren gemeenten 120% van het sociaal minimum.

<sup>31</sup> Sira Consulting (2024). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid.

<sup>32</sup> Op basis van een uurloon van €80.05.

<sup>33</sup> Het BIDN heeft in een gesprek aangegeven deze ontwikkelpunten te kennen en de wens te delen. Mogelijk worden enkele van de ontwikkelpunten in de tweede helft van 2025 opgepakt.

<sup>34</sup> De wetwijziging van de Wgs in 2021 stelt gemeenten in staat mensen proactief te benaderen voor schuldhulp bij signalen van betalingsachterstanden (ook wel: vroegsignalering). Ook dan volgt een beoordeling óf en welke hulp wordt ingezet.

WGS Toegang is een API-koppeling<sup>35</sup> vereist tussen WGS Toegang en de softwareapplicatie waar de gemeente gebruik van maakt ten behoeve van schuldhulpverlening. Een API is een set van regels en protocollen waarmee verschillende programma's of systemen met elkaar kunnen communiceren. Deze API-koppeling waarmee gegevens automatisch kunnen worden ingelezen in schuldhulppakketten is nog niet gerealiseerd. De aansluiting wordt naar verwachting in de toekomst gebouwd door softwareleveranciers, maar dit is nog niet gebeurd. Tot op heden heeft dit onderwerp bij softwareleveranciers onvoldoende prioriteit gekregen (zie hoofdstuk 6.4 voor verdere toelichting). Dit leidt ertoe dat gemeenten op dit moment de benodigde gegevens opzoeken via Suwinet-Inkijk om te bepalen of een inwoner in aanmerking komt voor schuldhulpverlening.

### *Effectiviteit*

WGS Toegang wordt beoordeeld als niet effectief. Er is nog geen koppeling beschikbaar tussen het softwarepakket en de informatiedienst, waardoor deze niet in gebruik is door gemeenten. Dit maakt dat de dienst niet effectief kan zijn.

## WGS Plan van aanpak

### *Gebruik*

Wanneer is vastgesteld dat een inwoner in aanmerking komt voor schuldhulpverlening, start het schuldhulptraject met een intakegesprek. In dit gesprek bespreekt de schuldhulpverlener met de cliënt de hoogte en oorzaken van de schulden, het inkomen, de uitgaven en het vermogen. Als onderdeel van het traject stelt de schuldhulpverlener samen met de cliënt een plan van aanpak op. In het plan van aanpak staat beschreven welke vorm van begeleiding de inwoner ontvangt, hoelang deze gaat duren en de rechten en plichten van de inwoner.

In theorie maakt WGS Plan van Aanpak het mogelijk om actuele gegevens die relevant zijn voor de schuldhulpverlening op te vragen bij diverse instanties, via veilige en geautomatiseerde koppelingen. Echter, net als bij WGS Toegang maken gemeenten momenteel (nog) geen gebruik van de informatiedienst WGS Plan van Aanpak. De informatiedienst beschikt over een technische koppeling (API) waarmee gegevens kunnen uitgewisseld, maar softwareleveranciers van de schuldhulpverleningspakketten hebben tot op heden nog geen API-koppeling gerealiseerd. Omdat een API-koppeling nu ontbreekt, kunnen de systemen nog niet met elkaar communiceren en kunnen gegevens niet worden ingelezen. Zodra softwareleveranciers een dergelijke koppeling hebben ontwikkeld, kunnen gegevens uit verschillende bronregistraties automatisch beschikbaar komen in het cliëntdossier. Om die reden maken gemeenten in de huidige situatie gebruik van Suwinet-Inkijk om inzicht te krijgen in de benodigde gegevens voor het plan van aanpak. Deze gegevens worden vervolgens handmatig in het cliëntdossier ingevoerd. Deze werkwijze sluit aan bij het beleidsdoel van de wijziging van de Wgs: het ontzorgen van de inwoner op informatiegebied (zie tekstkader 5). De schuldhulpverlener gaat in eerste instantie uit van de door de cliënt verstrekte informatie, maar kan de gegevens uit Suwinet-Inkijk gebruiken om deze te controleren en aan te vullen.

Naast de (ontbrekende) API-koppeling, bevat WGS Plan van Aanpak twee afzonderlijke portaal diensten die via het BIDN al wél toegankelijk zijn:

- De Rekenmodule BVV. De rekenmodule berekent de beslagvrije voet: het deel van het inkomen waarover geen beslag mag worden gelegd door schuldeisers. Op basis van de beslagvrije voet wordt door sommige gemeenten het vrij te laten bedrag (VTLB) berekend in een separate tool. Het VTLB is de leefgeldgrens binnen een gestructureerde schuldregeling. In schuldhulpverlening wordt veel met het VTLB gerekend voor het plan van aanpak. Sommige gemeenten maken gebruik van de rekenmodule BVV van het BIDN en

---

<sup>35</sup> Application Programming Interface



bepalen vervolgens zelf het VTLB; andere gemeenten berekenen het VTLB geheel zelfstandig. Bovendien leveren meerdere leveranciers een vergelijkbare rekenmodule, waardoor het gebruik van de BIDN-module facultatief is.

- De Belastingdienstrapportage. De Belastingdienstrapportage is een pdf-bestand en bevat informatie over inkomen, vermogen en toeslagen ten behoeve het opstellen van het plan van aanpak schuldhulpverlening. Schuldhulpverleners gebruiken gegevens uit de rapportage om de door de cliënt verstrekte informatie te controleren.

Ongeveer 60 partijen (gemeenten en uitvoerende organisaties) maken momenteel gebruik van de Rekenmodule BVV en de Belastingdienstrapportage van het BIDN.

### *Effectiviteit*

De informatiedienst WGS Plan van Aanpak wordt beoordeeld als beperkt effectief. Het WGS Plan van aanpak is nog niet naar behoren in gebruik door het ontbreken van de koppeling met schuldhulppakketten van softwareleveranciers. De dienst kan bij functioneren helpen bij het meer centraal beschikbaar stellen van benodigde informatie, en daarmee een oplossing bieden voor de versplinterde informatievoorziening. De portaal diensten Rekenmodule BVV en de Belastingdienstrapportage zijn wel beschikbaar, maar kennen meerdere knelpunten.

De [Rekenmodule Beslagvrije Voet \(BVV\)](#) ondersteunt gemeenten niet volledig bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. De informatiedienst wordt niet gebruikt naar zijn volledige potentieel. Er zijn meerdere aanbieders van een rekenmodule BVV, waardoor gemeenten en schuldhulpverleners niet uitsluitend gebonden zijn aan het gebruiken van de rekenmodule van het BIDN. Daarnaast kiezen sommige schuldhulpverleners ervoor om het VTLB volledig zelf te berekenen, zonder gebruik te maken van een externe rekenmodule.

De ervaren toegevoegde waarde van de rekenmodule BVV wordt beperkt door verschillende knelpunten:

- Om het VTLB op te halen moet een schuldhulpverlener in drie pagina's tekst zoeken. Dit is te veel informatie; de gebruiker heeft vaak alleen het VTLB zelf nodig.
- Op basis van de rekenmodule BVV beschikken gebruikers over de basisinformatie die ook voor de VTLB-berekening gebruikt wordt. Echter, doordat bij de BVV berekening minder aspecten worden meegewogen, is de BVV berekening minder effectief bij gemeenten die de VTLB berekenen. Doordat de VTLB berekening (nog) ontbreekt bij de informatiedienst van BIDN, is de administratieve belasting hoger dan nodig. Idealiter kan via diezelfde rekenmodule van het BIDN, met behulp van Suwi-gegevens, ook direct het VTLB berekend worden, in plaats van dat de berekening in een apart portaal moet plaatsvinden.

Deze punten zorgen ervoor dat het gebruik van de rekenmodule BVV extra handelingen en tijd kost. Hierdoor wordt de dienst minder efficiënt ingezet.

Het operationele doel van de [Belastingdienstrapportage](#) wordt ook niet volledig bereikt. De informatie die nodig is om een volledig beeld van de (financiële) situatie van cliënten te verkrijgen en op basis daarvan een passend plan van aanpak schuldhulpverlening op te stellen, is niet altijd beschikbaar. Essentiële gegevens ontbreken, waardoor de informatiedienst niet optimaal benut kan worden. Er zijn diverse knelpunten die de effectiviteit van de dienst beïnvloeden:

- De Belastingdienstrapportage bevat geen bankrekeningnummers, terwijl deze informatie schuldhulpverleners kan ondersteunen een volledig overzicht te krijgen van de financiële situatie van hun cliënten en op basis hiervan een passend plan van aanpak op te stellen.
- Schuldhulpverleners missen inzicht in de bankafschriften en het uitgavengedrag van klanten. Deze informatie is van belang voor het bepalen van het type en de aard van de

schuldhulpverlening die nodig is. Momenteel moeten schuldhulpverleners deze gegevens zelf bij de klant opvragen, wat tijdrovend is en de efficiëntie van het proces vermindert.

- De rapportage biedt geen gedetailleerde beschrijving van ontbrekende aangiftes die de cliënt had moeten doen, maar niet heeft ingediend. Veel cliënten zijn zich vaak niet bewust van welke aangiftes wel of niet bij de Belastingdienst zijn ingediend, wat het lastig maakt voor schuldhulpverleners om een volledig overzicht van de belastingpositie te verkrijgen.

Naast de knelpunten die worden ervaren in het (beperkte) gebruik van de informatiediensten WGS Toegang en WGS Plan van aanpak, ervaren gemeenten ook enkele algemene knelpunten bij het verlenen van schuldhulp aan inwoners. Dit is beschreven in onderstaand tekstkader.

*Tekstkader 6. Knelpunten bij het verlenen van schuldhulp (algemeen)*

Schuldhulpverleners ervaren in de praktijk verschillende knelpunten die de effectiviteit en efficiëntie van hun werk beïnvloeden. Ten eerste is er behoefte aan één portaal en één ingang voor het integraal inzien van alle relevante gegevens. Momenteel is de benodigde informatie verspreid over meerdere portalen en kanalen: het portaal van het BIDN, Suwinet-Inkijk, WGS, een aparte lijst voor de Belastingdienst, het portaal van het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) voor openstaande boetes en een gemeentelijk belastingportaal ('onvermogen'). Het werken met deze versnipperde informatiebronnen is tijdrovend en inefficiënt.

Mede hierdoor is de toegevoegde waarde van de gegevensportalen laag. Door de versnippering van informatie is sprake van hoge administratieve lasten. Hoewel de informatie binnen de afzonderlijke portalen vaak duidelijk is gepresenteerd, bijvoorbeeld via tabellen en tabbladen, is de beperkte hoeveelheid informatie per portaal een nadeel. Dit beperkt het integrale inzicht dat nodig is voor een volledig klantbeeld.

Een ander knelpunt is de onvoldoende actualiteit van gegevens. Zo zijn gegevens vanuit de portaaldienst Belastingdienstrapportage (bijv. vermogensgegevens of belastingaangiften) niet actueel. Het duurt soms enkele weken voordat de benodigde informatie beschikbaar is, wat vertragend werkt. De lange verwerkingstijd ligt bij de Belastingdienst, het BIDN heeft hier geen directe rol in.

Uit onderzoek van de VNG, BKWI en BIDN blijkt bovendien dat schuldhulpverleners geholpen zouden zijn met inzage in bankafschriften, omdat deze direct inzicht geven in inkomsten, uitgaven en vermogen.<sup>36</sup> Daarmee kunnen schuldhulpverleners het plan van aanpak snel compleet maken. Doordat banken (voor uitvoering van de Wgs) niet ontsloten zijn via BKWI of BIDN, moeten bankafschriften nu nog bij de hulpvrager worden opgevraagd, wat voor vertraging en extra belasting van de burger zorgt.

## 3.2 Overzicht beoordeling

Tabel 6 geeft een overzicht van de gegevens- en informatiediensten die worden gebruikt binnen het werkproces 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen'. Per gegevens- of informatiedienst wordt beknopt weergegeven hoe deze gebruikt wordt (doel), hoe deze beoordeeld wordt op effectiviteit en op basis van welke indicatoren die beoordeling is gemaakt.

<sup>36</sup> VNG, BKWI en BIDN (Februari 2024). Notitie doorontwikkeling gegevensdeling Wet gemeentelijke schuldhulpverlening



Tabel 6. *Overzicht gegevens- en informatiediensten werkprocessen Intake en bepaling van recht bij aanvragen, inclusief beoordeling*

| Gegevens- of informatiedienst                               | Gebruiker        | Gebruik                                                                                                                                                                                                      | Indicatoren effectiviteit                                                                                                                                                                  | Beoordeling effectiviteit |
|-------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Suwinet-Inkijk                                              | SVB              | Biedt inzage in de benodigde gegevens voor het beoordelen van het recht op een uitkering of tegemoetkoming.                                                                                                  | Potentieel volledig benut, veel toegevoegde waarde, technische werkbaarheid is goed, op enkele knelpunten na.                                                                              | Effectief                 |
| Suwinet-Inkijk                                              | Gemeenten        | <b>Bijstand en studietoeslag:</b> Biedt inzage in de benodigde gegevens voor het beoordelen van het recht op een bijstandsuitkering en/of studietoeslag.                                                     | Potentieel volledig benut, veel toegevoegde waarde, technische werkbaarheid is goed, op een enkel knelpunt na.                                                                             | Effectief                 |
|                                                             |                  | <b>Schuldhelpverlening:</b> Biedt inzage in gegevens voor de toegang tot schuldhelp en het opstellen van het plan van aanpak                                                                                 | Potentieel niet volledig benut en beperkte toegevoegde waarde door versplintering en ontbreken van informatie.                                                                             | Beperkt effectief         |
| Antwoordservice DKD                                         | Gemeenten        | Gemeenten gebruiken deze informatiedienst om gegevens over werk en inkomen op een veilige en betrouwbare wijze aan te leveren.                                                                               | Toegevoegde waarde is niet direct zichtbaar voor gemeenten, zij zien het meer als een periodieke taak. Er zijn geen knelpunten benoemd.                                                    | Effectief                 |
| Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen                              | Gemeenten en SVB | Automatisch inlezen van de benodigde gegevens in portalen, applicaties, interne systemen en klantdossiers om inkomende aanvragen te beoordelen. Ook online aanvraagformulieren kunnen voorgevuld worden.     | Door automatisering van aanvraagprocessen wordt aanzienlijke efficiëntiewinst gerealiseerd. De dienst wordt nog niet optimaal benut, mede door enkele knelpunten in de techniek en kosten. | Effectief <sup>37</sup>   |
| Doelgroepselectie Aanvullende Inkomensvoorziening Ouderen   | Gemeenten        | Gemeenten gebruiken deze dienst bij het identificeren van de doelgroep AOW-gerechtigden die niet hun hele leven in Nederland hebben gewoond, zodat zij proactief benaderd kunnen worden.                     | Potentieel van het gebruik mogelijk niet optimaal, toegevoegde waarde is zichtbaar, leidt tot tijdswinst voor gemeenten.                                                                   | Effectief                 |
| Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand | Gemeenten        | Gemeenten maken gebruik gebruik van de toets bij het beoordelen van aanvragen voor collectieve regelingen binnen de categoriale bijzondere bijstand, en voor de automatische verlenging van deze regelingen. | Grote toegevoegde waarde, hoge efficiëntiewinst.                                                                                                                                           | Effectief                 |
| WGS Toegang                                                 | Gemeenten        | Het verkrijgen van automatische toegang tot de benodigde gegevens om snel te kunnen beoordelen of een inwoner recht heeft op schuldhelpverlening.                                                            | Door ontbreken koppeling (API) tussen de informatiedienst en de schuldhelp-pakketten van software-leveranciers, is deze informatiedienst nog niet volledig in gebruik.                     | Niet effectief            |

<sup>37</sup> Door de abstractie van de gegevensdienst is de beoordeling gebaseerd op een beperkt gebruikersperspectief.

|                     |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |
|---------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| WGS Plan van aanpak | Gemeenten | <p>Beschikbaar stellen van gegevens uit verschillende bronregistraties en deze automatisch laden in het cliëntdossier.</p> <p><u>Rekenmodule BVV:</u> Het berekenen van de BVV, t.b.v. het VTLB. De VTLB wordt gebruikt in het plan van aanpak.</p> <p><u>Belastingdienstrapportage:</u> Het beschikbaar stellen van benodigde informatie afkomstig van de Belastingdienst, t.b.v. het opstellen plan van aanpak.</p> | <p>Door ontbreken koppeling (API) tussen de informatiedienst en de schuldhelp-pakketten van software-leveranciers, is deze informatiedienst nog niet volledig in gebruik. Hoewel de portaaldiensten Rekenmodule BVV en de Belastingdienstrapportage al wel toegankelijk, beperken meerdere knelpunten een goede werkbaarheid.</p> | Beperkt effectief |
|---------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|



## 4 Uitkeringsbeheer en handhaving

Het werkproces ‘Uitkeringsbeheer en handhaving’ omvat de activiteiten die gericht zijn op het waarborgen van de rechtmatige verstrekking van lopende uitkeringen. Binnen dit werkproces gaat de medewerker – wanneer daar aanleiding toe is – na of de persoonlijk situatie van een burger is gewijzigd en of deze wijzigingen gevolgen hebben voor het recht op, of de hoogte van de uitkering. Gemeenten doen dit bijvoorbeeld wanneer ze een signaal van samenloop ontvangen, dat kan wijzen op een gelijktijdig lopende uitkering of een andere situatie die tot onrechtmatige betaling kan leiden. Het UWV en de SVB maken gebruik van Suwinet-Inkijk voor gerichte, op risico’s en signalen gebaseerde raadplegingen, ter ondersteuning van hun handavings- en controledoelen.

Gemeenten of uitvoeringsinstanties gebruiken de informatie- en gegevensdiensten ook voor het afhandelen van bezwaar- en beroepszaken. Dit houdt in dat medewerkers<sup>38</sup> besluiten heroverwegen wanneer een burger het niet eens is met een genomen besluit, bijvoorbeeld over een uitkering, toeslag of andere voorziening. Na ontvangst van een bezwaarschrift onderzoekt een medewerker of het bezwaar ontvankelijk is en of alle benodigde gegevens aanwezig zijn. Gedurende dit proces maken medewerkers gebruik van diverse informatie- en gegevensdiensten om de aan het geschil ten grondslag liggende feiten te beoordelen.

In onderstaande figuur is de resultatenketen opgenomen van werkproces 2 ‘Uitkeringsbeheer en handhaving’. Hierin is aangegeven welke informatie- en gegevensdiensten worden gebruikt in dit werkproces en aan welk operationeel doel de diensten moeten bijdragen. Ook is aangegeven aan welke beleidsdoelen en SUWI-doelen de diensten uiteindelijk een bijdrage moeten leveren<sup>39</sup>.

Figuur 2. Resultatenketen werkproces 2 ‘Uitkeringsbeheer en handhaving’.



### 4.1 Beoordeling effectiviteit per dienst

#### Suwinet-Inkijk – SVB

##### Gebruik

De SVB heeft binnen het werkproces ‘Uitkeringsbeheer, preventie en handhaving’ de taak om de rechtmatigheid van verstrekte uitkeringen en tegemoetkomingen te waarborgen. Medewerkers van de afdeling Preventie en Handhaving maken gebruik van Suwinet-Inkijk ter ondersteuning van hun werkzaamheden.

<sup>38</sup> Veelal hebben gemeenten en uitvoeringsorganisaties een afzonderlijke afdeling waarbinnen medewerkers zich bezighouden met de afhandeling van bezwaar- en beroepszaken.

<sup>39</sup> De relatie tussen het operationeel doel en de beleidsdoelen/SUWI-doelen is in dit onderzoek niet beoordeeld of expliciet gemaakt. Daarmee beoordelen we de diensten niet op hun bijdrage aan de beleidsdoelen en SUWI-doelen (zie ook H2 Onderzoekskader).

Het gebruik van Suwinet-Inkijk is afhankelijk van de specifieke taken en verantwoordelijkheden binnen dit werkproces. We maken onderscheid tussen handhaving op uitkeringen sociale zekerheid en handhaving op de juiste toepassing van Europese wet- en regelgeving.

- **Uitkeringen sociale zekerheid.** Bij de uitvoering van de AOW, Anw, AIO en AKW (zie hoofdstuk 3 Intake en bepaling recht bij aanvragen) gebruiken medewerkers van de afdeling Preventie en Handhaving Suwinet-Inkijk om de rechtmatigheid van uitkeringen te waarborgen. Wanneer zij signalen ontvangen over wijzigingen in (inkomens)gegevens die invloed kunnen hebben op de uitkering, er een vermoeden bestaat dat sprake is van onrechtmatigheden, of er een opdracht voor nader onderzoek wordt afgegeven, voeren medewerkers onderzoek uit naar eventuele onrechtmatigheden. Suwinet-Inkijk speelt hierbij een belangrijke rol, omdat het actuele en betrouwbare gegevens biedt die naast de informatie uit de eigen systemen kunnen worden gelegd. Zo helpt Suwinet-Inkijk SVB-medewerkers om te beoordelen of vervolgstappen, zoals een huisbezoek of verdiepend onderzoek, noodzakelijk zijn.

Suwinet-Inkijk wordt alleen geraadpleegd wanneer daar een concrete aanleiding voor is. De te onderzoeken dossiers komen binnen via signalen uit de eigen systemen of opdrachten vanuit andere afdelingen. Ook kan sprake zijn van risicogestuurde projecten of steekproeven, waarbij een bepaalde groep klanten nader wordt onderzocht. In al deze gevallen vormt Suwinet-Inkijk een belangrijk hulpmiddel om de beschikbare gegevens te verifiëren en mogelijke risico's in beeld te brengen.

- **Toepasselijke Wetgeving (TPW).** Naast het beheer van sociale zekerheidsuitkeringen houdt de SVB toezicht op de juiste toepassing van Europese wet- en regelgeving. Binnen dit kader is met name de Europese Verordening (EG) nr. 883/2004 en de toepassingsverordening 987/2009 van belang (zie tekstkader 6).

#### *Tekstkader 7. Toezichting op de toepasselijke wetgeving volgens de Verordening (EG) nr. 883/2004*

Verschillen in premiedruk tussen landen maken het financieel aantrekkelijk voor werkgevers om personeel uit het buitenland te halen of uit te zenden. Deze verschillen in premiedruk vormen de aanleiding voor het opstapelen van schijnconstructies in de EU, waarbij verlegging kan plaatsvinden van de premieplicht naar landen met een lagere premiedruk. Medewerkers van de SVB controleren of aan alle voorwaarden wordt voldaan door zowel de werkgever als de werknemer en of het proces volgens de regels verloopt. In het kader hiervan worden bedrijven bezocht en kunnen ook huisbezoeken worden verricht.

De afdeling Preventie en Handhaving TPW verricht onderzoek naar mogelijke schijnconstructies op het gebied van grensoverschrijdende arbeid, voornamelijk binnen de Europese Unie. In dit proces gaat het niet om de rechtmatigheid van specifieke uitkeringen, maar om de controle van de juiste wettoepassing binnen een Europese context.

Suwinet-Inkijk wordt in dit werkproces ingezet om gegevens van werknemers in te zien die in Nederland werken via buitenlandse werkgevers of vanuit Nederland worden uitgezonden. Welke informatie relevant is, verschilt per casus. Vaak gaat het om persoons- en inkomensgegevens, maar ook gegevens van het RDW worden geraadpleegd, bijvoorbeeld om bij transportbedrijven inzicht te krijgen in het wagenpark en mogelijke buitenlandse activiteiten. Daarnaast worden gegevens uit het handelsregister gebruikt om werkgevers te identificeren en bedrijfsstructuren in kaart te brengen. Door deze informatie systematisch te combineren, kan de SVB controleren of aan alle voorwaarden van de toepasselijke wetgeving is voldaan en of geen sprake is van constructies die leiden tot oneigenlijk gebruik of ontwijking van premieplicht.

## Effectiviteit

Suwinet-Inkijk (bij gebruik door de SVB binnen uitkeringsbeheer en handhaving) wordt beoordeeld als effectief. De gegevensdienst ondersteunt medewerkers bij het waarborgen van de rechtmatigheid van uitkeringen en het efficiënt uitvoeren van controles.

De toegevoegde waarde wordt als groot ervaren: respondenten geven aan dat zij niet zonder Suwinet-Inkijk kunnen werken. Het systeem biedt actuele en volledige informatie. Wijzigingen in situaties worden vaak eerder zichtbaar in Suwinet dan in de interne systemen, waardoor medewerkers altijd de meest actuele stand van zaken kunnen inzien. Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van beoordelingen en maakt het mogelijk burgers en ketenpartners sneller te informeren.

Daarnaast levert Suwinet-Inkijk veel op in termen van efficiëntie. Doordat alle gegevens op één platform samenkomen, hoeven medewerkers minder informatie handmatig op te vragen en worden fouten minder snel gemaakt. Zonder Suwinet-Inkijk zouden aanzienlijk meer vorderingen en klantverzoeken nodig zijn, wat het proces omslachtiger en minder klantvriendelijk zou maken. Het systeem maakt het bovendien eenvoudiger om gegevens met ketenpartners uit te wisselen, wat de samenwerking in de uitvoering versterkt.

Technisch functioneert Suwinet-Inkijk goed. Toch zijn er enkele aandachtspunten:

- Gebruikers merken op dat zij soms gegevens zien die zij niet nodig hebben. Zo worden onderwijsgegevens alleen gebruikt in specifieke situaties, zoals bij de kostendelersnorm in de AIO of bij de Nabestaandenwet. De informatie die gebruikers te zien krijgen is afhankelijk van hun functieprofiel (zie ook tekstkader 2). Het beleid van de SVB is daarin bepalend voor de benodigde gegevens per functie.
- Ontbrekende gegevens van de Belastingdienst. Informatie over bijvoorbeeld bankrekeningnummers (en dus banksaldi) van voorgaande jaren is niet langer zichtbaar. Hierdoor zijn medewerkers afhankelijk van de door klanten aangeleverde gegevens, zonder vergelijkingsmateriaal uit het verleden (zie ook tekstkader 3).
- Het is niet altijd duidelijk of er sprake is van een lopend recht op een uitkering en of er daadwerkelijk betalingen plaatsvinden. De medewerker moet vaak extra handelingen uitvoeren, zoals bellen naar de betreffende gemeenten, om te achterhalen of een burger lopend recht op een uitkering heeft.

## Suwinet-Inkijk – UWV

### Gebruik

Het UWV maakt gebruik van Suwinet-Inkijk binnen de afdelingen Uitkeren, Handhaving en Bezwaar en Beroep. Medewerkers van de afdeling Uitkeren raadplegen Suwinet-Inkijk om het recht en de duur van een uitkering vast te stellen. Wanneer een afwijking wordt gesignaleerd wordt dit doorgezet naar de afdeling Handhaving. Bijvoorbeeld wanneer het vermoeden bestaat dat een klant een zelfstandig bedrijf heeft, maar dit niet met zekerheid is vast te stellen. Medewerkers van de afdeling Handhaving gebruiken Suwinet-Inkijk om fraudemeldingen te verrijken. Het gebruik van Suwinet-Inkijk is afhankelijk van de taken en verantwoordelijkheden binnen dit werkproces. Medewerkers van afdeling Bezwaar en Beroep gebruiken Suwinet-Inkijk bij het onderzoeken en beoordelen van bezwaarschriften.

- **Uitkeren.** Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers van de afdeling Uitkeren veelvuldig gebruikt, vooral bij zaken rondom loon, betalingen en ontslag. Afhankelijk van het type melding raadplegen medewerkers hiervoor verschillende gegevens. Bij meldingen over adreswijzigingen wordt de leefsituatie opnieuw ingekeken. Bij meldingen over loongegevens worden de loongegevens automatisch vergeleken, waarbij afwijkingen leiden tot een nader onderzoek. Bij meldingen over gewijzigde persoonsgegevens wordt gekeken of dit invloed heeft op de toeslagen. Niet alle onderdelen van Suwinet-Inkijk worden in elk



dossier gebruikt, omdat dit afhankelijk is van het type melding en de autorisatie van de medewerker.

- **Handhaving.** Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers van de afdeling Handhaving standaard gebruikt om fraudemeldingen te verrijken. Hiervoor worden onder andere uitkeringsgegevens, adresgegevens, BRP-gegevens en kentekengegevens gebruikt. Per fraudemelding kunnen vervolgens rubrieken worden geselecteerd met informatie die relevant is voor de melding en worden overgezet naar een elektronisch archief.
- **Bezwaar en beroep.** Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers van de afdeling Bezwaar en Beroep gebruikt bij het onderzoeken en beoordelen van een bezwaarschrift. Suwinet wordt bijvoorbeeld geraadpleegd voor informatie over de werkgever, loongegevens, arbeidsverhoudingen, de duur van de uitkering, toeslagen en of er medebewoners met inkomen zijn. Het is afhankelijk van de bezwaarzaak en de gegevens die de klant aanlevert óf en voor welke informatie Suwinet geraadpleegd wordt. Bij een heroverweging wordt het volledige dossier opnieuw gecontroleerd. Hierbij kan het voorkomen dat schermafdrucken van Suwinet, die in een eerdere fase aan het zaakdossier zijn toegevoegd, worden geraadpleegd.<sup>40</sup>

### *Effectiviteit*

Suwinet-Inkijk wordt beoordeeld als effectief bij het gebruik door UWV Uitkeren, Handhaving, en Bezwaar en Beroep. Voor gebruikers is de toegevoegde waarde groot. De gegevens in Suwinet-Inkijk zijn actueel en biedt inzicht in gegevens die niet via andere bronnen toegankelijk zijn. Medewerkers zijn afhankelijk van de gegevens in Suwinet-Inkijk om het recht en de duur van een uitkering vast te stellen en bezwaarschriften te beoordelen. De medewerkers geven aan dat Suwinet-Inkijk onmisbaar is in de werkprocessen en dat het aanzienlijke efficiëntiewinst oplevert. Bij handhaven is Suwinet-Inkijk noodzakelijk om het handhavingsproces te kunnen voltooien.

Technisch werkt Suwinet-Inkijk goed: het systeem is gebruiksvriendelijk en kent zelden storingen. Af en toe heeft Suwinet-Inkijk wel tijd nodig om gegevens te laden, maar dit wordt niet als storend ervaren. Wel zijn enkele aandachtspunten genoemd om Suwinet-Inkijk te optimaliseren. Deze hebben te maken met de werkbaarheid, ontbreken of duidelijker weergeven van bepaalde informatie:

- **Ontbreken gegevens Belastingdienst:** Informatie van de Belastingdienst, met name het aantal bankrekeningnummers (en banksaldi), is niet langer zichtbaar. Daardoor zijn bepaalde inkomsten niet altijd terug te vinden. Dit maakt medewerkers afhankelijk van de door klanten aangeleverde gegevens, zonder vergelijkingsmateriaal uit het verleden (zie ook tekstkader 3).
- **Tijdigheid en juistheid loongegevens:** De werkbaarheid van Suwinet-Inkijk hangt mede af van tijdige en correcte loongegevens van werkgevers. Onjuiste of vertraagde aanlevering leidt tot foutieve gegevens en extra onderzoek wat kan leiden tot geldterugvorderingen bij klanten. Een mogelijke verbetering is het toevoegen van een onderscheid in Suwinet-Inkijk tussen een 'voorlopige opgave' en een 'definitieve opgave'. Op deze manier kunnen UWV-medewerkers direct zien of inkomensgegevens nog gewijzigd kunnen worden.
- **Toepassen juiste leefvorm:** In leefsituaties waar bijvoorbeeld veel Oekraïners op één opvangadres wonen, is het lastig om de juiste leefvorm van een burger te bepalen.<sup>41</sup> Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat de partner nog in het buitenland verblijft, maar dit is bij opvanglocaties moeilijk vast te stellen.

---

<sup>40</sup> Schermprints uit Suwinet kunnen via een koppeling direct aan het zaakdossier toegevoegd worden.

<sup>41</sup> Het toepassen van de leefvorm houdt in dat de huishoudsituatie van cliënt wordt bepaald. De leefvorm bepaalt het recht op en de hoogte van een uitkering of toeslag.



- Foutmelding adres: Vanaf een bepaald aantal geregistreerde bewoners op één adres wordt een foutmelding gestuurd. Het systeem kan het aantal geregistreerde mensen op het adres dan niet weergeven.
- PGB-inkomsten: Door de wijze waarop de uitbetaling en verantwoording van het PGB is ingericht, zijn PGB-inkomsten veelal alleen op jaarbasis zichtbaar. Hierdoor zijn inkomensgegevens soms (nog) niet zichtbaar in Suwinet-Inkijk. Dit komt bijvoorbeeld voor wanneer een cliënt in januari is gestart als PGB-verzorger en de PGB afnemer pas aan het einde van het jaar een opgave hoeft te doen. Een maandelijks opgave zou wenselijk zijn. Daarnaast is het niet direct zichtbaar wanneer het om PGB-inkomsten gaat en moeten medewerkers dit zelf afleiden door te kijken of een loonheffing- of aansluitnummer bij een WW-aanvraag ontbreekt.
- Termijn inzage gegevens: In Suwinet-Inkijk zijn gegevens van langer dan vijf jaar niet altijd terug te zien.<sup>42</sup> Medewerkers hebben deze gegevens soms wel nodig wanneer een terugvordering plaatsvindt over een periode van meer dan vijf jaar.
- Gegevens voertuigen: In Suwinet-Inkijk kunnen medewerkers gegevens van voertuigen inzien, zoals het kenteken en de peildatum. De kleur van voertuigen worden niet vermeld, hoewel deze informatie medewerkers kan helpen bij het sneller identificeren van voertuigen bij het onderzoeken van een fraudemelding.
- Bepalen overeengekomen loon: Het overeengekomen loon<sup>43</sup> is soms lastig te bepalen bij sprake van verminderd loon door ziekte of onbetaald verlof. Uitkeringsconsultanten moeten dan extra gegevens bij de cliënt opvragen om het overeengekomen loon te achterhalen. Gegevens over het overeengekomen loon horen beschikbaar te zijn, maar het is niet duidelijk via welke bron deze informatie toegankelijk is.

## Suwinet-Inkijk – gemeenten

### Gebruik

Suwinet-Inkijk wordt geraadpleegd om de rechtmatigheid van lopende bijstandsuitkeringen te controleren. Gemeenten voeren, meestal jaarlijks, heronderzoeken uit waarbij wordt vastgesteld of de situatie van de cliënt is gewijzigd en, zo ja, of deze wijzigingen van invloed zijn op de doorloop of hoogte van de uitkering. Het recht op uitkering kan bijvoorbeeld worden aangepast op basis van (gewijzigde) inkomsten die iemand heeft naast de uitkering. Onder andere inkomens- en vermogensgegevens zijn daarom relevant binnen dit werkproces. Hoewel de informatiediensten van het BIDN een belangrijke rol vervullen binnen het uitkeringsbeheer voor gemeenten (zie verderop bijvoorbeeld onder Samenloopsignalering), helpt ook Suwinet-Inkijk gemeenten om inzicht te verkrijgen in gegevens van uitkeringsgerechtigden. Hierdoor worden zij verder ondersteund bij het controleren van de rechtmatigheid van uitkeringen. Tevens wordt aangegeven dat Suwinet-Inkijk wordt gebruikt bij de controle van bijstandsdebiteuren.

### Effectiviteit

Suwinet-Inkijk wordt beoordeeld als effectief bij de ondersteuning van taken van gemeenten binnen dit werkproces. De gegevensdienst biedt meerwaarde bij het beheren van uitkeringen.

De reguliere rechtmatigheidscontrole van lopende uitkeringen wordt via de informatiediensten van het BIDN uitgevoerd.<sup>44</sup> Bij noodzaak aan aanvullend inzicht wordt Suwinet-Inkijk geraadpleegd, waardoor het niet bij iedere casus wordt ingezet.

<sup>42</sup> Gegevens van UWV over inkomen, loonheffingen, re-integratie en werknemersverzekeringen zijn tot maximaal 5 jaar terug zichtbaar in Suwinet-Inkijk. ([Bron](#))

<sup>43</sup> Het overeengekomen loon is het loon dat werkgever en werknemer met elkaar zijn overeengekomen in de arbeidsovereenkomst.

<sup>44</sup> De verschillende informatiediensten van het BIDN in de module Rechtmatigheid Participatiewet ondersteunen gemeenten bij het controleren van het rechtmatige verloop van uitkeringen.

In gevallen waar gemeenten hebben besloten om niet de informatiedienst Incasso-ondersteuning bijstandsdebiteuren af te nemen, wordt Suwinet-Inkijk als vervangend hulpmiddel wél in elke casus ingezet. Met name kleinere gemeenten kiezen hiervoor: vanwege een kleiner inwonersaantal werkt Suwinet-Inkijk efficiënter en gebruiksvriendelijker dan werken met bulkbestanden.

Voor gebruikers is de toegevoegde waarde van Suwinet-Inkijk groot. Het biedt inzage in verzwegen of onjuist opgegeven inkomsten van klanten, waardoor de rechtmatigheid van uitkeringen geborgd kan worden. Wel zijn er enkele aandachtspunten. Deze hebben vooral te maken met het ontbreken van bepaalde informatie.

- Bankrekeningnummers en banksaldi zijn sinds enige tijd niet meer zichtbaar in Suwinet-Inkijk (zie ook tekstkader 3). Dit beperkt het inzicht in het vermogen van een cliënt, waardoor er mogelijk onterecht een uitkering wordt toegekend en later terugvordering nodig kan zijn. De signalen over vermogen vanuit het BIDN zijn gebaseerd op de jaarlijkse belastingaangifte, wat betekent dat deze vaak niet overeenkomen met de actuele situatie. Inzicht in bankrekeningnummers geven daarentegen een actueler beeld van het vermogen.
- Soms ontbreken einddata van dienstverbanden in Suwinet-Inkijk, waardoor het lijkt alsof een cliënt nog inkomen ontvangt terwijl dit niet meer het geval is. Dit kan worden veroorzaakt doordat werkgevers of andere partijen de cliënt niet correct afmelden.

## Samenloopsignalering - gemeenten

### Gebruik

De samenloopsignalering wordt door gemeenten gebruikt om te controleren of uitkeringen rechtmatig worden verstrekt. Gemeenten hebben op basis van de Participatiewet een wettelijke taak om zowel bij aanvang als gedurende een uitkering de rechtmatigheid te waarborgen. De samenloopsignalering is een informatiedienst die ontwikkeld is om gemeenten hierin te ondersteunen.

De samenloopsignalering bestaat uit 13 verschillende samenloopsignalen. Deze zijn beschreven in onderstaande tabel. Omdat alle signalen met hetzelfde doel zijn ontwikkeld (het waarborgen van de rechtmatigheid door samenloop te signaleren), worden de signalen als één informatiedienst behandeld en beoordeeld.

Tabel 7 De 13 samenloopsignalen van de informatiedienst samenloopsignalering

| Nr. | Signaal                            | Beschrijving                                                                                                                                                                               |
|-----|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Signaal detentie                   | Er wordt een signaal afgegeven dat een burger in detentie zit of is geplaatst. Dit kan aanleiding zijn om de uitkering tijdelijk stop te zetten of te herzien.                             |
| 2.  | Signaal voortvluchtige veroordelen | Dit signaal geeft aan dat een burger een strafbare veroordeling heeft en voortvluchtig is. Dit kan leiden tot opschorting of beëindiging van uitkeringsbetalingen.                         |
| 3.  | Signaal uitkering andere gemeente  | Dit signaal geeft aan dat een burger mogelijk gelijktijdig bijstand ontvangt bij een andere gemeente, bijvoorbeeld als gevolg van een verhuizing.                                          |
| 4.  | Signaal studiefinanciering         | Met dit signaal wordt gemeld dat een burger studiefinanciering ontvangt. Een uitkeringsgerechtigde die studeert en aanspraak kan maken op studiefinanciering heeft geen recht op bijstand. |
| 5.  | Signaal kostendelers               | Dit signaal geeft aan dat een burger samenwoont met anderen en mogelijk kosten deelt. Dit kan invloed hebben op de hoogte van uitkering.                                                   |
| 6.  | Signaal start inkomstenverhouding  | Dit signaal geeft aan dat een burger een nieuwe inkomstenbron heeft, bijvoorbeeld loon of een uitkering. Dit kan invloed hebben op de hoogte van de uitkering.                             |

|     |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Signaal ondersteuning inkomstenverrekening bijstand (OIB) <sup>45</sup> | Dit signaal geeft aan dat er correcties nodig kunnen zijn in de uitbetaling van bijstand vanwege veranderen in inkomen of vermogen.                                                                                                                                                                                 |
| 8.  | Signaal inkomsten box 1/ vermogen box 3                                 | Dit signaal geeft aan dat er nieuwe belastinggegevens beschikbaar zijn over inkomen of vermogen van een burger. Gemeenten kunnen dit gebruiken om bijstandsrechten te controleren of te herzien.                                                                                                                    |
| 9.  | Signaal heffingskortingen                                               | Dit signaal geeft aan dat een burger belastingkortingen ontvangt, zoals arbeidskorting of zorgtoeslag. Dit kan wijzen op inkomsten die invloed hebben op de bijstandsuitkering.                                                                                                                                     |
| 10. | Signaal vermogen saldo en rente                                         | Dit signaal geeft aan dat het vermogen of de rente op spaargelden van een burger boven de bijstandsnorm ligt, wat gevolgen kan hebben voor de uitkering.                                                                                                                                                            |
| 11. | Signaal voertuigbezit                                                   | Dit signaal geeft aan dat een burger een voertuig bezit. De waarde kan worden meegenomen bij het bepalen van het recht op bijstand.                                                                                                                                                                                 |
| 12. | Signaal inschrijving Hogeschool/ Universiteit                           | Met dit signaal wordt een inschrijving aan een hogeschool of universiteit gemeld. Om de re-integratie naar werk te versnellen, hebben burgers met een bijstandsuitkering een sollicitatieplicht. Met dit signaal kan worden bepaald of de inschrijving voor een opleiding de mogelijkheid tot werk in de weg staat. |
| 13. | Signaal bankrekeningnummers                                             | Dit signaal geeft inzicht in de bankrekeningen van een burger. Inwoners met een uitkering zijn verplicht om volledig inzicht te geven in hun financiële situatie en melding te maken van al hun bankrekeningen. Dit signaal ondersteunt gemeenten bij het controleren van de financiële gegevens.                   |

Gemeenten bepalen zelf welke signalen zij afnemen van het BIDN. Voor alle signalen levert de gemeente één of twee keer per maand een lijst met BSN-nummers van bijstandsgerechtigden aan bij het BIDN. Het BIDN vergelijkt deze gegevens met registraties bij andere instanties, zoals het UWV, de Belastingdienst of DUO. Wanneer sprake is van overlap of een andere relevante wijziging, ontvangt de gemeente een samenloopsignaal. Op basis van dit signaal kan de gemeente verder onderzoek doen en zo nodig de uitkering aanpassen.

Het gebruik van de samenloopsignalering verschilt per gemeente. Het BIDN verstrekt de signalen met verschillende frequenties, afhankelijk van het type signaal: sommige signalen worden dagelijks verstrekt (zoals signaal 'detentie'), andere maandelijks (zoals signalen 'kostendelers' en 'voertuigenbezit') of jaarlijks (signalen met gegevens afkomstig van de Belastingdienst, zoals 'heffingskortingen' en 'inkomsten box 1 en vermogen box 3'). Het is vervolgens aan de gemeente om te bepalen of zij opvolging geven aan de signalen, en zo ja, hoe vaak. Sommige gemeenten verwerken signalen direct, terwijl andere bijvoorbeeld kiezen voor een jaarlijkse controle.

De manier waarop signalen worden gebruikt, hangt onder andere af van de omvang van de gemeente. In kleinere gemeenten, waar uitkeringsadministrateurs de bijstandsgerechtigden goed kennen, kan het handmatig verwerken van wijzigingen vaak net zo snel plaatsvinden, waardoor sommige signalen, zoals het signaal Hogeschool/Universiteit, minder relevant zijn.

Ook speelt de implementatiestatus van signalen een rol. De G4-gemeenten houden zich momenteel bezig met het implementeren van het signaal OIB. Na succesvolle implementatie, kunnen ook andere gemeenten dit signaal gaan gebruiken (zie ook hoofdstuk 7.3).

### *Effectiviteit*

De samenloopsignalering wordt beoordeeld als effectief: de informatiedienst ondersteunt gemeenten bij de controleprocessen op de juistheid van de uitkering. Er is echter ook sprake van enkele algemene en signaal-specifieke knelpunten.

De samenloopsignalering ondersteunt medewerkers van gemeenten in hun werk zodanig dat sprake is van een aanzienlijke verlaging van de administratieve lasten. Uit eerder onderzoek naar

<sup>45</sup> Dit signaal wordt momenteel geïmplementeerd door G4 gemeenten en wordt nog niet actief gebruikt door andere gemeenten. Zie hoofdstuk 7.3 voor verdiepende toelichting.



de maatschappelijke meerwaarde van deze informatiedienst<sup>46</sup>, blijkt dat gemeenten landelijk circa 77.000 uur besparen door middel van de samenloopsignalering. Omgerekend naar euro's is sprake van een efficiëntiewinst van circa € 6.2 miljoen.

Naast deze lastenverlichting is de samenloopsignalering ook om andere redenen van toegevoegde waarde voor gemeenten. De signalen zijn essentieel in het vroegtijdig detecteren van onrechtmatigheden. Omdat gemeenten snel kunnen ingrijpen, worden terugvorderingen of schulden voorkomen. Door de samenloopsignalering hoeven gemeenten minder tot geen informatie meer op te vragen bij de klant, hetgeen zowel aan de kant van de gemeente als aan de kant van de burger tot een vermindering aan tijdsinvestering leidt. Ook draagt dit bij aan de 'menselijke maat': het proces wordt klantvriendelijk ingestoken en burgers worden niet overvraagd.

Hoewel de samenloopsignalering gemeenten ondersteunt in de uitvoering van hun taken met betrekking tot uitkeringsbeheer en handhaving, ervaren zij ook enkele knelpunten:

- Gegevensaanlevering is niet actueel genoeg. Het maandelijks aanleveren van gegevens is niet meer toereikend. Er is behoefte aan meer real-time informatie voor snellere besluitvorming. Verder gelden de volgende specifieke knelpunten:
  - Gegevens uit de Polis Administratie (UWV) komen te laat binnen, waardoor gemeenten achter de feiten aanlopen en uitkeringen niet altijd op tijd worden aangepast. Voor het verstrekken van deze informatie is het UWV afhankelijk van werkgevers, die deze informatie moeten aanleveren. De oorzaak van dit knelpunt ligt daarom (grotendeels) bij hen.
  - Financiële gegevens (Belastingdienst) worden maar eens per jaar verstrekt. Dit geeft gemeenten een te beperkt inzicht in de financiële situatie van burgers.
- Er ontbreken bepaalde koppelingen om de taken goed uit te kunnen voeren:
  - KvK-inschrijving: Er is behoefte aan een specifiek signaal voor de KvK inschrijving, zodat gemeenten beter inzicht krijgen in zelfstandig werk en eventuele verzwegen inkomsten van bijstandsgerechtigden.
  - Kadaster: Inzicht in woningbezit is essentieel voor het waarborgen van de rechtmatigheid van de bijstandsuitkering. Gemeenten hebben specifiek behoefte aan inzicht in woningbezit in andere gemeenten (zoals een tweede huis).
  - Bankrekeningen van minderjarige kinderen: momenteel is het vermogen van minderjarige kinderen in het huishouden niet inzichtelijk.
- Het wordt als wenselijk ervaren om bepaalde gegevens te koppelen: zo is er wel informatie beschikbaar over bezit van een aanhanger (door de koppeling met RDW), maar ontbreekt informatie over het bezit van de bijbehorende boot. Dit kan de volledigheid van het signaal verminderen. Ook is er geen koppeling tussen het signaal inschrijving bij onderwijsinstellingen en het signaal studiefinanciering, wat het voor gemeenten bemoeilijkt om deze gegevens effectief te gebruiken.

Andere knelpunten worden ervaren bij een aantal specifieke signalen:

- Signaal kostendelers: Dit signaal wordt niet altijd gebruikt door gemeenten, omdat het BIDN niet alle relevante informatie kan leveren, waardoor gemeenten het aangeleverde bestand handmatig moeten bewerken. Een aantal locaties zijn opgenomen die niet relevant zijn voor de Participatiewet, zoals opvanghuizen, waar per definitie geen sprake kan zijn van kostendelers. Dit leidt ertoe dat gemeenten meer informatie ontvangen dan noodzakelijk en bepaalde locaties steeds weer moeten uitsluiten. Het zou nuttig zijn om de output te kunnen verfijnen met een filter, zodat alleen de relevante gegevens overblijven.
- Signaal bankrekeningnummers: De gemeente ontvangt een bestand met alle klanten die een bankrekeningnummer hebben, maar het aantal is te groot om efficiënt door te nemen.

---

<sup>46</sup> Sira Consulting (2024). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid.



Hierdoor is er handmatige bewerking nodig. Een filter op het aantal bankrekeningnummers zou de verwerking aanzienlijk vereenvoudigen. Daarnaast is de frequentie van de aanlevering van dit signaal recent verlaagd van maandelijkse levering naar slechts 2 tot 3 keer per jaar. Dit is aangepast na de Privacy Impact Assessment (PIA) die het BIDN heeft uitgevoerd, zoals eerder ook toegelicht in tekstkader 3. Deze beperking in zowel frequentie als inzicht in vermogen kan leiden tot hogere terugvorderingen, omdat het moeilijker wordt om afwijkingen of onregelmatigheden tijdig te signaleren.

- Signaal vermogen saldo en rente: De vermogensgrens voor een alleenstaande wordt ook toegepast op een alleenstaander ouder, wat kan leiden tot onterecht overschrijden van de vermogensgrens. Bij nader onderzoek blijkt dat deze groep vaak binnen de vermogensgrens valt, waardoor het signaal in veel gevallen overbodig is. Respondenten geven aan dat een verdere specificatie tussen deze groepen wenselijk is, zodat het signaal alleen relevant is voor de juiste doelgroep en onterecht uitgevoerde controles voorkomen worden.

## Rechtmatigheid studietoelage - gemeenten

### Gebruik

Gemeenten gebruiken deze informatiedienst om de rechtmatigheid van de studietoelage te waarborgen onder de groep studenten die dit ontvangt. Gemeenten leveren maandelijks een lijst aan van studenten die studietoelage ontvangen. BIDN vergelijkt deze gegevens met informatie van DUO en UWV, en kijkt of de studenten nog aan de voorwaarden voldoen. Als er iets verandert in de situatie van de studenten met studietoelage, zoals het ontvangen van studiefinanciering, het hebben van betaald werk of het ontvangen van een Wajong-uitkering, ontvangt de gemeente hier een melding van. Dit kan namelijk van invloed zijn op de (hoogte van de) studietoelage. Het signaal is aanleiding voor de gemeente om hier nader onderzoek naar te doen en te beoordelen of, en zo ja, welke aanpassing nodig is.

### Effectiviteit

De Rechtmatigheid Studietoelage wordt beoordeeld als effectief: de informatiedienst ondersteunt gemeenten bij het waarborgen van de rechtmatigheid van de toelage. De informatiedienst is echter niet voor alle gemeenten even relevant, waardoor een beperkt aantal gemeenten deze dienst afneemt.

Het potentieel van het gebruik van deze informatiedienst wordt niet volledig benut: niet alle gemeenten nemen deze informatiedienst af. De voornaamste reden hiervoor is dat de doelgroep vaak te klein is. Het is dan sneller of net zo snel om de controle handmatig uit te voeren, zonder signalen vanuit het BIDN. Bovendien hebben gemeenten vaak een koppeling met het BRP naar hun eigen interne systemen, waardoor hier ook informatie over een inschrijving bij een onderwijsinstelling beschikbaar is. Op basis van deze informatie kan een gemeente verifiëren of iemand als student geregistreerd staat en in aanmerking komt voor studietoelage. Voor gemeenten die deze informatiedienst wel afnemen, levert dit efficiëntiewinst op. Uit eerder onderzoek naar de meerwaarde van informatiediensten<sup>47</sup> blijkt dat gemeenten landelijk 346 uur besparen door gebruik van deze dienst. Omgerekend naar euro's komt dit neer op een winst van € 28.000<sup>48</sup>. Gebruikers van de Rechtmatigheid Studietoelage zijn over het algemeen tevreden over de informatiedienst. Het signaal levert de benodigde gegevens om te bepalen of het nodig is een onderzoek te starten naar de rechtmatigheid van de studietoelage.

---

<sup>47</sup> KTO Inlichtingenbureau 2024.

<sup>48</sup> Op basis van een uurloon van € 80,05.

### Gebruik

De informatiedienst Incasso-ondersteuning bijstandsdebiteuren wordt door gemeenten ingezet om het proces van het terugvorderen van ten onrechte ontvangen bijstandsuitkeringen te ondersteunen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als iemand te veel uitkering heeft ontvangen door een wijziging in inkomen of vermogen, of als achteraf blijkt dat er geen recht was op (een deel van) de uitkering. Degene die het bedrag dient terug te betalen, wordt bijstandsdebiteur genoemd.

De informatiedienst Incasso-ondersteuning bijstandsdebiteuren helpt gemeenten bij het monitoren van bijstandsdebiteuren, zodat de gemeente gericht actie kan ondernemen en tot incasso kan overgaan. De gemeente stuurt maandelijks een Excel-bestand aan het BIDN met mensen die nog bijstand moeten terugbetalen. Het BIDN stuurt de gemeente vervolgens signalen op het moment dat iets verandert in de situatie van de bijstandsdebiteur, zoals nieuw inkomen of bezit. Een genoemd voorbeeld is het monitoren van bijstandsdebiteuren zonder bekend adres, ook wel VOW'ers genoemd.<sup>49</sup> Zodra een inkomenswijziging wordt gesignaleerd van een bijstandsdebiteur die aangemerkt is als VOW'er krijgt de gemeente een signaal toegestuurd. De gemeente kan de klant vervolgens gericht benaderen via de werkgever of uitkeringsinstantie voor het incasseren van de terugvordering.<sup>50</sup>

### Effectiviteit

De informatiedienst Incasso-ondersteuning Bijstandsdebiteuren wordt beoordeeld als effectief: de informatiedienst ondersteunt het terugvorderen van ten onrechte ontvangen bijstandsuitkeringen. De informatiedienst is echter niet voor alle gemeenten even relevant, waardoor een beperkt aantal gemeenten (121) deze dienst afneemt.

Sommigen gemeenten raadplegen Suwinet-Inkijk in plaats van gebruik te maken van de informatiedienst Incasso-ondersteuning Bijstandsdebiteuren, omdat het aanleveren van bulkbestanden via de informatiedienst voor hen beperkte meerwaarde biedt. Daarnaast gebruiken sommige organisaties de dienst alleen voor specifieke toepassingen, zoals vorderingen die voortkwamen uit de TOZO-regeling.

Grotere gemeenten merken een aanzienlijke toegevoegde waarde bij het opsporen van bijstandsdebiteuren. Voor deze gemeenten levert het gebruik een aanzienlijke efficiëntiewinst op, doordat de lijsten van bijstandsdebiteuren niet langer handmatig gecontroleerd hoeven te worden. De genoemde efficiëntiewinst bij grotere gemeenten wordt mede bevestigd door eerder onderzoek, waaruit bleek dat een gemeente gemiddeld 190 uur bespaart door het gebruik van de dienst. Dit vertaalt zich op landelijk niveau naar 22.990 uur per jaar, ofwel € 18.40.350,-. Toch wordt ook aangegeven dat de signalering nog beter kan aansluiten op de interne systemen. Momenteel moeten de door het BIDN aangeleverde signalen nog handmatig worden vergeleken met de interne gegevens. De handmatige verwerking belemmert verdere efficiëntiewinst en maakt het proces bovendien kwetsbaar bij uitval van medewerkers. Ook kan het voorkomen dat signalen niet actueel zijn. Snellere en meer actuele informatievoorziening wordt daarom als verbeterpunt gezien.

## 4.2 Overzicht beoordeling

Tabel 8 geeft een overzicht van de gegevens- en informatiediensten die worden gebruikt binnen het werkproces 'Uitkeringsbeheer en handhaving'. Per gegevens- of informatiedienst wordt

<sup>49</sup> VOW staat voor Vertrokken, Onbekend Waarheen.

<sup>50</sup> Gebruikershandleiding Bijstandsdebiteuren BIDN (2025).

beknopt weergegeven hoe deze gebruikt wordt (doel), hoe deze beoordeeld wordt op effectiviteit en op basis van welke indicatoren die beoordeling is gemaakt.

Tabel 8. Overzicht en beoordeling gegevens- en informatiediensten werkproces 'Uitkeringsbijstand en handhaving'.

| Gegevens- of Informatiedienst             | Gebruiker | Gebruik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Indicatoren effectiviteit                                                                                                                      | Beoordeling effectiviteit |
|-------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Suwinet-Inkijk                            | SVB       | Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers van de afdeling Preventie en Handhaving gebruikt om advies te geven over de rechtmatigheid en hoogte van de uitkering, in gevallen waar daar aanleiding toe is.                                                                                                                    | Potentieel van het gebruik is hoog, veel toegevoegde waarde. Kent ook enkele knelpunten.                                                       | Effectief                 |
| Suwinet-Inkijk                            | UWV       | Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers van de afdeling Uitkering gebruikt om het recht en de duur van een uitkering vast te stellen. Handhaving gebruikt Suwinet-Inkijk om de fraudemelding te verrijken. Bezwaar en Beroep gebruikt Suwinet-Inkijk om bezwaarschiften te onderzoeken en van een beoordeling te voorzien. | Kent veel toegevoegde waarde, maar ook enkele knelpunten.                                                                                      | Effectief                 |
| Suwinet-Inkijk                            | Gemeenten | Suwinet-Inkijk wordt door gemeenten gebruikt om te controleren of uitkeringen rechtmatig worden verstrekt en bij de controle van bijstandsdebiteuren.                                                                                                                                                                    | Kent veel toegevoegde waarde, maar ook enkele knelpunten.                                                                                      | Effectief                 |
| Samenloopsignalering                      | Gemeenten | De samenloopsignalering wordt door gemeenten gebruikt om te controleren of uitkeringen rechtmatig worden verstrekt.                                                                                                                                                                                                      | Kent veel toegevoegde waarde, waardoor het ondersteunend is in het werk van gemeenten. Er zijn echter ook enkele knelpunten.                   | Effectief                 |
| Rechtmatigheid Studietoelage              | Gemeenten | Waarborgen van rechtmatigheid ontvangen studietoelage door onderzoek te doen o.b.v. ontvangen signalen van BIDN. Signalen worden verstuurd wanneer relevante wijzigingen in de situatie van studenten met studietoelage zich voordoen, en die van invloed zijn op de studietoelage.                                      | Kent toegevoegde waarde voor gebruikers. Potentieel van de dienst wordt niet volledig benut.                                                   | Effectief                 |
| Incasso-ondersteuning bijstandsdebiteuren | Gemeenten | Ter ondersteuning van het proces van terugvorderen van ten onrechte ontvangen bijstandsuitkeringen.                                                                                                                                                                                                                      | Potentieel van het gebruik wordt niet volledig benut. Wel heeft de dienst veel toegevoegde waarde voor gemeenten die er wel gebruik van maken. | Effectief                 |

## 5 Re-integratie en participatie

Binnen het werkproces 'Re-integratie en participatie' spelen het UWV en gemeenten een cruciale rol in het (terug) begeleiden van inwoners naar betaald werk of een andere zinvolle maatschappelijke bijdrage. De rol die het UWV en gemeenten innemen is verschillend.

Het UWV geeft uitvoering aan de Ziektewet (ZW), Werkloosheidwet (WW), Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA) en Wajong. Het UWV heeft een toetsende en controlerende rol met betrekking tot de beoordeling van arbeids(on)geschiktheid en een begeleidende en faciliterende rol voor re-integratie van ZW'ers, WIA-gerechtigden, WW'ers en Wajongers (oude Wajong en Wajong 2010).

Sinds de invoering van de Participatiewet in 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de re-integratie van burgers die een afstand tot de arbeidsmarkt hebben.<sup>51</sup> Gemeenten bepalen het lokale beleid en de instrumenten die zij willen inzetten met betrekking tot re-integratie en participatie. Voorbeelden van in te zetten instrumenten zijn loonkostensubsidie, re-integratietrajecten, proefplaatsingen, detachering, jobcoaching, persoonsgebonden budgetten, werkplekaanpassingen, no-riskpolissen, sollicitatietrainingen, participatieplaatsen en vrijwilligerswerk.<sup>52</sup>

In onderstaande figuur is de resultatenketen opgenomen van werkproces 3 'Re-integratie en participatie'. Hierin is aangegeven welke informatie- en gegevensdiensten worden gebruikt in dit werkproces en aan welk operationeel doel de diensten moeten bijdragen. Ook is aangegeven aan welke beleidsdoelen en SUWI-doelen de diensten uiteindelijk een bijdrage moeten leveren<sup>53</sup>.

*Figuur 3. Resultatenketen werkproces 3 'Re-integratie en participatie'.*



### 5.1 Beoordeling effectiviteit per dienst

#### Suwinet-Inkijk - UWV

##### Gebruik

Het UWV raadpleegt Suwinet-Inkijk om een volledig beeld te krijgen van een cliënt, zodat een passende dienstverlening kan worden aangeboden. In Suwinet-Inkijk zijn gegevens te raadplegen over het arbeidsverleden, opleidingsgegevens en de uitkeringsgrondslag. Op basis van de gegevens in Suwinet-Inkijk bepaalt het UWV wie verantwoordelijk is voor de re-integratie van een burger (UWV of gemeente). De gemeente is volgens de participatiewet 7 lid 3c verantwoordelijk voor re-integratie zolang iemand niet zelfstandig het wettelijk minimumloon

<sup>51</sup> Sociaal Cultureel Planbureau (SCP, 2019) – Eindevaluatie van de Participatiewet

<sup>52</sup> Sociaal Cultureel Planbureau (SCP, 2019, p.28) – Eindevaluatie van de Participatiewet

<sup>53</sup> De relatie tussen het operationeel doel en de beleidsdoelen/SUWI-doelen is in dit onderzoek niet beoordeeld of expliciet gemaakt. Daarmee beoordelen we de diensten niet op hun bijdrage aan de beleidsdoelen en SUWI-doelen (zie ook H2 Onderzoekskader).



kan verdienen zonder de inzet van loonkostensubsidie. Het UWV is in dit geval verantwoordelijk voor het inkomen.

Het UWV heeft bovendien de wettelijke taak om het doelgroepregister bij te houden, waardoor de persoon en de werkgever bepaalde voordelen en regelingen kan krijgen en makkelijker een baan gevonden en gehouden kan worden. Het UWV gebruikt de signalen van BIDN om het doelgroepregister te vullen. Via de landelijk voorziening Praktijkroute kunnen cliënten zonder loonwaardemeting van het UWV opgenomen worden in het doelgroepregister. In Suwinet-Inkijk wordt (in de meeste gevallen) de grondslag voor opname in het Doelgroepregister weergegeven.

### *Effectiviteit*

De gegevensdienst Suwinet-Inkijk wordt binnen dit werkproces van het UWV beoordeeld als effectief. Het operationele doel om UWV te ondersteunen bij de re-integratie en participatie van klanten wordt behaald, hoewel enkele knelpunten de effectiviteit enigszins beperken.

De gesproken UWV-medewerkers geven aan dat Suwinet-Inkijk essentieel is voor de beeldvorming en om te bepalen wie verantwoordelijk is voor de begeleiding en het bieden van de juiste dienstverlening aan de cliënt. Dit bespaart zowel de medewerkers als cliënten veel werk: zonder Suwinet-Inkijk zal de medewerker veel andere systemen of bronnen moeten raadplegen of de informatie moeten ophalen bij de cliënt. Dit is met name een belasting voor de kwetsbare doelgroepen die de administratie niet zelfstandig kunnen bijhouden.

Technisch werkt Suwinet-Inkijk goed en kent zelden storingen. Af en toe heeft Suwinet-Inkijk een foutmelding wanneer niet alle informatie kan worden opgehaald. In dat geval krijgen gebruikers een melding dat er geen gegevens beschikbaar zijn bij het kopje Gemeentelijke sociale diensten (GSD). Raadpleging op een later moment doet het probleem veelal oplossen, en UWV heeft inmiddels melding gedaan bij het BKWI. Daarnaast ervaren medewerkers van het UWV enkele andere knelpunten in het gebruik van Suwinet-Inkijk:

- De beperking om gegevens in te zien in Suwinet-Inkijk op basis van functieprofiel werkt belemmerend (zie ook tekstkader 8). Ondersteunende functies bij het UWV zoals de procesbegeleider en teamondersteuner hebben toegang tot minder gegevens waardoor het voorwerk soms minder efficiënt is of niet door hen kan worden uitgevoerd.
- Een belemmering in het Doelgroepregister beperkt inzage in indicatiestelling in Suwinet-Inkijk. Forfaitaire loonkostensubsidie en mensen met een indicatie beschut werk zijn niet zichtbaar in het Doelgroepregister en zijn daarom een blinde vlek in het achterhalen via Suwinet-Inkijk wie verantwoordelijk is voor de re-integratie.<sup>54</sup> Forfaitaire loonkostensubsidie is echter losstaand zichtbaar in Suwinet-Inkijk, waardoor dit alsnog handmatig opgezocht kan worden. In de toekomst komt er ook forfaitaire loonkostensubsidie voor beschut werk. Wanneer de grondslag voor opname in het Doelgroepregister in Suwinet-Inkijk leeg is, moet een adviseur WW handmatig nagaan of een klant loonkostensubsidie heeft ontvangen in de periode of in beschut werk zit. Het UWV is aan het onderzoeken of dit geautomatiseerd kan worden, maar dat zal niet voor 2026 zijn.

### **Suwinet-Inkijk** - Gemeenten

#### *Gebruik*

Gemeentelijke klantmanagers raadplegen Suwinet-Inkijk om een volledig beeld te krijgen van een cliënt, zodat op basis van de beschikbare informatie een goede inschatting gemaakt kan worden van het passende traject en iemands belastbaarheid. In Suwinet-Inkijk zijn bijvoorbeeld loongegevens, arbeidshistorie en afgeronde opleidingen van personen te raadplegen. Op basis van de gegevens in Suwinet-Inkijk kan ook worden vastgesteld of iemand aanspraak maakt op

---

<sup>54</sup> De gemeente is verantwoordelijk voor de re-integratie van deze twee doelgroepen.

een voorliggende voorziening<sup>55</sup>, zoals een WW-uitkering. In deze gevallen wordt de inwoner doorverwezen naar het UWV. Pas als een inwoner geen aanspraak maakt op een voorliggende voorziening, komt de gemeente in beeld om de betreffende inwoner te ondersteunen bij de re-integratie.

Daarnaast is in Suwinet-Inkijk zichtbaar of een cliënt is opgenomen in het doelgroepenregister<sup>56</sup>. Mogelijk kan op basis hiervan door gemeenten ook een financiële tegemoetkoming (loonkostensubsidie) aan werkgevers worden toegekend voor het in dienst nemen van de cliënt. De informatie over het doelgroepenregister kan gemeenten mogelijk ook helpen bij het verifiëren dat iemand tot de ESF-doelgroep behoort op basis van uitsluitelgronden.<sup>57</sup>

Ten slotte wordt Suwinet-Inkijk geraadpleegd om de rechtmatigheid van toegekende subsidies (zoals loonkostensubsidie) te controleren. Medewerkers maken hierbij onder andere gebruik van gegevens over de inkomstenverhoudingen, waarbij voornamelijk de begin- en einddata van dienstverbanden en het aantal verloonde uren van belang zijn.

### *Effectiviteit*

De gegevensdienst Suwinet-Inkijk wordt binnen dit werkproces van gemeenten beoordeeld als effectief. Het operationele doel om gemeenten te ondersteunen bij de re-integratie en participatie van klanten wordt behaald, hoewel enkele knelpunten de effectiviteit enigszins beperken.

Volgens een gemeente wordt Suwinet-Inkijk dagelijks geraadpleegd voor verschillende werkgeverssubsidies. Dit bespaart zowel medewerkers als cliënten veel werk, aangezien het verzamelen van de juiste documentatie voor cliënten vaak lastig is. Daarnaast is de informatie in Suwinet doorgaans actueler dan de gegevens die burgers zelf aanleveren. Burgers voelen zich bovendien serieus genomen en gezien wanneer gemeenten met behulp van beschikbare gegevens hun situatie zorgvuldig beoordelen. Ook worden de gegevens in Suwinet-Inkijk duidelijk gepresenteerd en wordt het als prettig ervaren dat alle informatie op één platform inzichtelijk is.

Ondanks de meerwaarde van de gegevensdienst, noemen gemeenten twee knelpunten die de werkbaarheid en duidelijkheid van de gegevensdienst beperken.

- Een eerste knelpunt is dat het lang kan duren voordat bepaalde gegevens zichtbaar zijn in Suwinet. De einddatum van een dienstverband is soms pas 3 à 4 maanden later zichtbaar. Zonder deze gegevens kan de loonkostensubsidie niet definitief worden vastgesteld. Dit knelpunt wordt waarschijnlijk veroorzaakt door de late aanlevering van inkomstengegevens door werkgevers.
- Een tweede knelpunt is het vertonen van negatief verloonde uren en negatieve bedragen bij het loon. Het is voor gebruikers niet altijd helder of dit het gevolg is van een fout in de informatie-uitwisseling of dat deze bedragen daadwerkelijk uit een loonaangifte voortkomen.

---

<sup>55</sup> Een voorliggende voorziening is een overheidsregeling of uitkering die voorliggend is aan andere voorzieningen vanuit de overheid. Voor de bijstand zijn bijvoorbeeld de WAO, WW, WIA en Wajong-regelingen voorliggend. Deze uitkeringen worden door de Rijksoverheid via het UWV uitbetaald. ([bron](#))

<sup>56</sup> Suwinet-Inkijk heeft een pagina genaamd Landelijk Doelgroepenregister. Op deze pagina zijn gegevens opgenomen van alle personen die onder de banenafpraak vallen en bij UWV zijn opgenomen in het landelijk doelgroepenregister ([Bron](#)).

<sup>57</sup> Registratie in het doelgroepenregister betekent niet dat iemand ook per definitie recht heeft op ESF-subsidie. De ESF-subsidie is beschikbaar voor kwetsbaar werkenden en werkzoekenden. Zie ook de beoordeling van informatiedienst ESF-subsidietoets voor verdere toelichting.

## Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen – gemeenten en UWV

### Gebruik

Binnen het werkproces re-integratie en participatie maken zowel gemeenten als het UWV gebruik van de inleesfunctionaliteit. Voor een algemene toelichting op het gebruik van deze dienst verwijzen we naar hoofdstuk 3.

### Gemeenten

Een voorbeeld van het gebruik van DKD-Inlezen binnen dit werkproces is dat een gemeente dit gebruikt in combinatie met een interne re-integratieapplicatie. Zij lezen met name gegevens van DUO (opleiding) en UWV (werkervaring) in het interne systeem in. Deze gegevens zijn echter voornamelijk ten behoeve van managementcijfers, en in mindere mate voor de uitvoering van klantgerichte taken.

Een ander voorbeeld van een manier waarop DKD-Inlezen wordt gebruikt is voor de Doelmatigheidsrapportage (DMR). In deze rapportage wordt onder andere beschreven wat de klant heeft gedaan en wat de klant momenteel doet. Iedere keer dat een medewerker de DMR opnieuw opstart, worden de gegevens via de inleesfunctie automatisch bijgewerkt. Hierbij wordt voor iedere re-integratie- en participatieklant een DMR opgesteld en dus gebruik gemaakt van DKD-Inlezen. Voor re-integratieklanten is het onder de ESF-regeling zelfs verplicht iedere zes weken een DMR bij te werken. Bij een grote gemeenten kan deze doelgroep uit een paar duizend klanten bestaan. Het is niet haalbaar deze mensen regelmatig te spreken, waardoor de geautomatiseerde DMR via DKD-Inlezen een efficiënte oplossing biedt.

### UWV

Suwinet-Inlezen wordt door UWV gebruikt binnen het werkproces re-integratie en participatie, waarbij met name polis-informatie wordt ingelezen. Naast Suwinet-Inlezen beschikt UWV over een aantal aparte applicaties die gegevens inlezen, bijvoorbeeld ter ondersteuning van het Doelgroepenregister en de Werkgeversdienstverlening. Om deze reden wordt in beperkte mate gebruik gemaakt van Suwinet-Inlezen.

### Effectiviteit

Suwinet- en DKD-Inlezen worden beoordeeld als (aannemelijk<sup>58</sup>) effectief. Dezelfde argumentatie uit hoofdstuk 3 zijn hierbij van toepassing.

## ESF-Subsidietoets – gemeenten (arbeidsmarktregio's)

### Gebruik

Het Europees Sociaal Fonds (ESF) is gericht op personen die vanuit de Participatiewet een uitkering ontvangen.<sup>59</sup> Via de Subsidieregeling ESF+ 2021-2027 wordt subsidie verstrekt aan arbeidsmarktregio's voor scholing en begeleiding met als doel de arbeidsmarktpositie van deze mensen te verbeteren.<sup>60</sup> De minister van SZW heeft, in het kader van prestatieverantwoording, behoefte aan inzicht in de samenstelling van de deelnemers aan ESF-projecten. Arbeidsmarktregio's zijn daarom verplicht om bij de eindverantwoording een getoetste lijst van ESF-deelnemers aan te leveren. Om deze reden heeft het ministerie van SZW het BIDN verzocht op de ESF-subsidietoets te ontwikkelen, zodat arbeidsmarktregio's makkelijker aan de verantwoordingsplicht kunnen voldoen.

<sup>58</sup> Het beperkte aantal respondenten met gebruikerservaringen maken een dekkende beoordeling lastig. Op basis van de enkele gesprekken met inhoudelijk experts en gebruikers wordt uitgegaan van aannemelijke effectiviteit.

<sup>59</sup> De doelgroepen die onder de ESF-regeling vallen zijn niet-uitkeringsgerechtigden; deels arbeidsbelemmerden; jongeren; personen met een uitkering van gemeente of UWV; statushouders en Oekraïense ontheemden; werkenden, waaronder zelfstandigen zonder personeel. ([Bron](#))

<sup>60</sup> Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Over Sectoren ESF+ 2021-2027. ([Bron](#))

Met de ESF-subsidietoets wordt nagegaan of deelnemers aan door ESF gesubsidieerde projecten tot de doelgroep behoren en daarmee subsidiabel zijn. Arbeidsmarktregio's leveren hiervoor een lijst met BSN-nummers aan van burgers, inclusief geboortedatum en start traject, die deelnemen aan een ESF-project. Het BIDN toetst vervolgens aan verschillende bestanden of deze personen onder de ESF-doelgroep vallen. Bij afwijzing wordt een korte toelichting gegeven waarom de deelnemer niet binnen de doelgroep valt.

### *Effectiviteit*

De ESF subsidietoets wordt beoordeeld als beperkt effectief. De informatiedienst ondersteunt arbeidsmarktregio's slecht in beperkte mate bij het aanleveren van een getoetste lijst van ESF-deelnemer en daarmee aan de verantwoordingsplicht te voldoen.

Hoewel alle 35 arbeidsmarktregio's gebruik maken van de dienst, ervaren zij aanzienlijke (technische) knelpunten waardoor zij niet voldoende ontlast worden in het werkproces. De knelpunten zijn met name gerelateerd aan onterechte afwijzingen van deelnemers en worden hoofdzakelijk veroorzaakt door twee factoren:

1. Het aanleveren van de lijst voor doelgroep-controle vereist een specifiek format van het BIDN, dat afwijkt van het format dat wordt gehanteerd door uitvoeringsorganisatie Uitvoering Van Beleid (UVB)<sup>61</sup>. Het omzetten van deze lijst veroorzaakt regelmatig foutmeldingen, wat zorgt voor extra werk door het opsporen en corrigeren van fouten. Dossiers worden bijvoorbeeld met enige regelmaat afgekeurd doordat de volgorde van de geboortedatum niet juist is genoteerd of omdat een streepje op de verkeerde plek staat. De toelichting van de informatiedienst is op dit vlak onvoldoende toereikend. Door het hoge aantal deelnemers op de lijst, denk aan 5.000 deelnemers, kan het terugzoeken van de fout een tijdrovende klus zijn.
2. Bij het toetsen van deelnemers worden veel mensen die wél tot de doelgroep behoren toch afgekeurd. Dit komt doordat deelnemers vaak tot meerdere doelgroepen behoren, en het niet duidelijk is aan welke specifieke doelgroep zij getoetst worden. Ook kan het voorkomen dat de verwerking van gegevens bij het UWV nog niet is afgerond. Deelnemerslijsten zijn bovendien dynamisch door veel in- en uitstroom, waardoor het kan voorkomen dat iemand van doelgroep verandert.

Wanneer een afkeuring optreedt, zijn medewerkers genoodzaakt te bewijzen dat iemand daadwerkelijk tot de doelgroep behoort, bijvoorbeeld met een uitdraai uit Suwinet-Inkijk of een uitdraai uit het eigen systeem. Dit blijkt in de praktijk lastig, aangezien niet iedere medewerker bij de gemeente toegang heeft tot Suwinet-Inkijk vanwege strikte AVG-regels. Indien deelnemers worden afgekeurd en arbeidsmarktregio's geen (tijdige) bewijsvoering kunnen aanleveren, kan dit inhouden dat minder subsidie wordt toegekend.

Het potentieel van de dienst wordt dan ook niet volledig benut: hoewel arbeidsmarktregio's één keer per maand de ESF-subsidietoets mogen uitvoeren, kiezen zij er veelal voor dit slechts één keer per jaar te doen. De daadwerkelijke efficiëntiewinst die gemeenten realiseren door het gebruik van de dienst is ook beperkt: een recent onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van de ESF-subsidietoets<sup>62</sup> wees uit dat op jaarbasis naar schatting 442 uur, omgerekend zo'n € 34.000,-<sup>63</sup> wordt bespaard. De efficiëntiewinst vloeit voort uit het feit dat arbeidsmarktregio's niet zelfstandig alle dossiers hoeven te controleren op doelgroep en verblijfstitelcode.

---

<sup>61</sup> UVB is een uitvoeringsorganisatie van het ministerie van SZW, dat valt onder de directie Dienstverlening, Samenwerkingsverbanden en Uitvoering (DSU) van SZW. Via UVB is onder andere het Subsidieportaal beschikbaar, waarin subsidies kunnen worden aangevraagd en beheerd.

<sup>62</sup> Sira Consulting (2024). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid.

<sup>63</sup> Op basis van een uurloon van €80.05.



Ondanks de beschreven aandachtspunten voldoet de dienst in de basis wel aan het ondersteunen van arbeidsmarktregio's in het aanleveren van de toets bij de eindverantwoording. Daarbij verschilt het tussen respondenten hoe belemmerend ze de (technische) knelpunten ervaren.

## Jongeren in Beeld - gemeenten

### Gebruik

Met de informatiedienst Jongeren in Beeld worden gemeenten geholpen bij het in beeld brengen van jongeren die geen startkwalificatie hebben, niet staan ingeschreven op een opleiding, geen of te weinig inkomen hebben, en geen uitkering ontvangen.<sup>64</sup> Gemeenten ontvangen maandelijks NAW-gegevens (naam, adres en woonplaats) van jongeren tussen de 23 en 27 jaar die in deze categorie vallen. Op basis van de aangeleverde lijst kunnen gemeenten de jongeren proactief benaderen, bijvoorbeeld via huisbezoeken, om samen met de jongeren vast te stellen of er een ondersteuningsbehoefte bestaat. Veelal gaat het om jongeren die via de reguliere kanalen niet te bereiken zijn. Daarmee draagt de informatiedienst eraan bij dat de gemeente toch met deze (kwetsbare) doelgroep in contact kan komen en hulp kan bieden, bijvoorbeeld richting werk, scholing of begeleiding.

### Effectiviteit

De informatiedienst Jongeren in Beeld wordt beoordeeld als effectief. De dienst is van grote toegevoegde waarde voor het bereiken van een groep jongeren die via de reguliere wijze lastig te bereiken is. Zonder de lijst is de kans groot dat deze jongeren nog lang in dezelfde situatie blijven zitten.

Tegelijkertijd gaat dit gepaard met een grote tijdsinvestering. Zo wordt door één van de G4-gemeenten aangegeven dat zij per jongere vier contactpogingen doen: eenmaal het versturen van een brief, en driemaal een huisbezoek. In het geval van deze gemeente blijkt dat uiteindelijk ongeveer 10% van de jongeren op de lijst een ondersteuningsbehoefte heeft. Aan deze jongeren kan de gemeente begeleiding bieden. Ten opzichte van de tijd die in de huisbezoeken zit, is dit niet (altijd) proportioneel of doelmatig. Dit is echter onderdeel van de gekozen aanpak vanuit de betreffende gemeente en is niet van invloed op de effectiviteit van de informatiedienst zelf.

Een aandachtspunt dat naar voren komt is het ontbreken van contactgegevens van de jongeren. De lijst toont uitsluitend NAW-gegevens van de jongeren. Hoewel de contactgegevens in sommige gevallen wel achterhaald kunnen worden via het interne systeem, bijvoorbeeld als de jongere al eerder contact heeft gehad met de gemeente, zijn deze in de meeste gevallen niet beschikbaar. De contactgegevens worden pas achterhaald nadat een huisbezoek heeft plaatsgevonden waar ze de jongere hebben kunnen spreken.

In het onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde<sup>65</sup> van Jongeren in Beeld zijn daarnaast nog de volgende knelpunten benoemd:

- Gemeenten hebben behoefte aan de mogelijkheid om zelf te bepalen welke informatie relevant is voor hun gemeentelijke dienstverlening. Voorbeelden van informatie die momenteel ontbreekt, zijn KvK-nummers van jongeren die zelfstandige zijn en gegevens over inkomenshoogte.
- Bepaalde groepen jongeren komen onterecht op de lijst terecht. Voorbeelden hiervan zijn jongeren die als zelfstandige staan ingeschreven en die mogelijk wel een inkomen hebben, jongeren die hun diploma in het buitenland hebben behaald, expats of jongeren die verblijven in een (COA-)instelling. Over het algemeen wordt de lijst bij binnenkomst bij de gemeente dan ook gefilterd door bijvoorbeeld een business-analist of administratief

<sup>64</sup> <https://www.bidn.nl/jongeren-in-beeld>

<sup>65</sup> Sira Consulting (2024). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid.

medewerker, waardoor enkel een lijst overblijft met jongeren die benaderd kunnen worden voor begeleiding terug naar werk of opleiding.

## Landelijke voorziening Praktijkroute - gemeenten

### Gebruik

De Praktijkroute is een manier om te bepalen of iemand in aanmerking komt voor een loonkostensubsidie en behoort tot de doelgroep banenafspraken. Een loonkostensubsidie is een financiële vergoeding van de gemeente voor werkgevers die mensen met een ziekte of handicap in dienst nemen. Het compenseert het verschil tussen het wettelijk minimumloon en de lagere arbeidsproductiviteit (loonwaarde) van de werknemer. Mensen die tot deze doelgroep behoren zijn niet in staat om met voltijdse inzet het wettelijk minimumloon te verdienen. Het gaat bijvoorbeeld om mensen met een arbeidsbeperking, een bijstandsuitkering of WSW-indicatie (Wet sociale werkvoorziening)<sup>66</sup>. Wanneer een gemeente vaststelt dat iemand tot deze doelgroep behoort, wordt dit doorgegeven aan het doelgroeppregister. Dit is een landelijk register, beheerd door UWV, met alle mensen die behoren tot de doelgroep banenafspraken. De doelgroep banenafspraken bestaat uit personen met een arbeidsbeperking die vallen onder de Participatiewet. Zodra iemand op grond van de Praktijkroute is opgenomen in het doelgroeppregister, telt de baan mee voor de banenafspraken<sup>67</sup> en kunnen werkgevers aanspraak maken op een aantal regelingen, waaronder de no-riskpolis van het UWV en loonkostensubsidie van de gemeente. Werkgevers kunnen vervolgens via de Kandidatenverkenner banenafspraken (KVB)<sup>68</sup> kandidaten vinden met een doelgroep-registratie die passen bij hun vacature.

Normaalgesproken worden mensen met een arbeidsbeperking opgenomen in het doelgroeppregister na een beoordeling door UWV. De praktijkroute is een gemeentelijke route voor opname in het doelgroeppregister banenafspraken. De gemeente bepaalt via de uniforme loonwaardemethodiek op de werkplek of iemand het wettelijk minimumloon kan verdienen. Indien dit niet het geval is, kent de gemeente Loonkostensubsidie toe en meldt de persoon aan via het DKD Re-integratiebericht. Het BIDN zet deze melding vervolgens door aan UWV. Via deze weg wordt de cliënt in het doelgroeppregister opgenomen en krijgen zij sneller toegang tot passend werk.<sup>69</sup> Het onderscheid met de UWV-route is dat UWV bij de praktijkroute geen arbeidsvermogenbeoordeling uitvoert.

### Effectiviteit

De Landelijke voorziening Praktijkroute wordt beoordeeld als effectief. Dankzij de Landelijke voorziening Praktijkroute is er geen uitgebreide UWV-beoordeling meer nodig. Gemeenten kunnen op deze wijze sneller zelf bepalen wie er in aanmerking komt voor de doelgroep loonkostensubsidie. Dit leidt tot een hoge efficiëntiewinst: op basis van het onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van deze informatiedienst, bespaart een gemeente al snel 33,5 uur per jaar door middel van deze informatiedienst. Landelijk gaat het om 25.000 uur, omgerekend circa € 2 miljoen<sup>70</sup>. Het exacte aantal gebruikers van de Praktijkroute is onbekend, maar het is vastgesteld dat deze dienst in 2024 in totaal 75.003 keer is geraadpleegd.

Een enkel aandachtspunt is dat de gegevensuitwisseling niet altijd soepel verloopt. In een enkel geval komt de melding niet aan bij het UWV, waardoor kandidaten niet worden geregistreerd in het doelgroeppregister en werkgevers geen loonkostensubsidie kunnen aanvragen.

<sup>66</sup> Raadpleeg het [UWV](#) voor een volledige lijst van voorwaarden om in het doelgroeppregister opgenomen te worden.

<sup>67</sup> De doelgroep loonkostensubsidie is een deelverzameling van de doelgroep banenafspraken; iedereen die loonkostensubsidie ontvangt, behoort automatisch tot de doelgroep banenafspraken.

<sup>68</sup> <https://www.uwv.nl/nl/over-uwv/algoritmeregister-uwv/kandidatenverkenner-banenafspraken>

<sup>69</sup> <https://www.bidn.nl/landelijke-voorziening-praktijkroute>

<sup>70</sup> Op basis van een uurloon van € 80,05.

### Gebruik

Wanneer werkgevers een werknemer uit het doelgroepregister in dienst nemen, komen zij in aanmerking voor loonkostensubsidie (LKS). De LKS compenseert het verschil tussen de loonwaarde van de werknemer en het minimumloon, om zo te stimuleren dat werkgevers mensen met een arbeidsbeperking in dienst nemen.<sup>71</sup>

Wanneer een werknemer niet langer recht heeft op LKS, dient de subsidie te worden beëindigd. Om tijdig inzicht te krijgen in situaties die de (hoogte van) de LKS beïnvloeden kunnen gemeenten gebruik maken van de informatiedienst Berichtenverkeer loonkostensubsidie. De gemeente ontvangt via deze dienst maandelijks informatie als mutaties optreden en/of zaken niet kloppen. Voorbeelden zijn de samenloop van twee loonkostensubsidies, het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd, of een forfaitaire LKS die langer dan 6 maanden loopt.<sup>72</sup> De gemeente wordt eveneens geïnformeerd wanneer een werknemer met een LKS ziek uitvalt. De gemeente heeft de re-integratieverantwoordelijkheid voor deze groep werknemers.

### Effectiviteit

Het Berichtenverkeer Loonkostensubsidie wordt beoordeeld als zeer effectief. De informatiedienst ondersteunt gemeenten in het (terug) begeleiden van inwoners naar werk, en het potentieel van de dienst wordt volledig benut: In 2024 maakten vrijwel alle gemeenten (341) gebruik van het berichtenverkeer LKS.

De toegevoegde waarde van berichtenverkeer LKS ligt voornamelijk in het tijdig detecteren van onjuist gebruik van LKS. Gemeenten voeren intern eveneens controles uit zonder de informatiedienst, maar incorrecte verstrekking wordt via die weg vaak pas op een later moment vastgesteld. De efficiëntiewinst op jaarbasis blijft echter beperkt: gemeenten besparen gemiddeld 5 uur per jaar door het gebruik van de informatiedienst. Dit vertaalt zich op landelijk niveau naar een jaarlijkse efficiëntiewinst van 1.705 uur, ofwel € 136.000,-<sup>73</sup>.

Eén genoemd aandachtspunt betreft het meermaals doorgeven van signalen die niet worden opgevolgd. Het komt in de praktijk voor dat de gemeente een melding ontvangt over een mogelijke onjuiste of onrechtmatige situatie, waarbij medewerkers na onderzoek vaststellen dat de situatie toch correct is. Hoewel het logisch is dat dergelijke signalen initieel worden doorgestuurd, is het niet noodzakelijk om ze meerdere keren te blijven doorzenden.

## 5.2 Overzicht beoordeling

Tabel 9 geeft een overzicht van de gegevens- en informatiediensten die worden gebruikt binnen het werkproces 'Re-integratie en participatie'. Per gegevens- of informatiedienst wordt beknopt weergegeven hoe deze gebruikt wordt (doel), hoe deze beoordeeld wordt op effectiviteit en op basis van welke indicatoren die beoordeling is gemaakt.

<sup>71</sup> <https://www.uvw.nl/nl/voordelen-regelingen-werkgevers/loonkostensubsidie>

<sup>72</sup> De forfaitaire LKS is een subsidie voor werkgevers die iemand met tijdelijk minder arbeidsvermogen aannemen. De vergoeding bedraagt 50% van het minimumloon, maximaal 6 maanden. In tegenstelling tot de reguliere LKS wordt de forfaitaire LKS meteen toegekend bij aanvang van het contract, zonder loonwaardemeting. (Bron)

<sup>73</sup> Op basis van een uurloon van €80.05.

Tabel 9. Overzicht en beoordeling gegevens- en informatiediensten werkproces 'Re-integratie en participatie'

| Gegevens- of informatiedienst              | Gebruiker            | Gebruik                                                                                                                                                                                                                              | Indicatoren effectiviteit                                                                                                                                                          | Beoordeling effectiviteit |
|--------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Suwinet-Inkijk                             | UWV                  | Suwinet-Inkijk wordt door medewerkers die zich bezig houden met re-integratie en participatie van personen gebruikt om een volledig beeld te krijgen van de cliënt en wie verantwoordelijk is voor de re-integratie (UWV, gemeente). | Kent veel toegevoegde waarde. Voor het UWV biedt de dienst tijdsbesparing, maar er zijn ook enkele knelpunten.                                                                     | Effectief                 |
| Suwinet-Inkijk                             | Gemeenten            | Suwinet-Inkijk wordt gebruikt om een volledig beeld van cliënten te krijgen, het verifiëren van opname in het doelgroepregister, en het controleren van de rechtmatigheid van subsidies.                                             | Potentieel van het gebruik is hoog, net als de toegevoegde waarde. Voor gemeenten biedt de dienst tijdsbesparing. Er zijn enkele knelpunten.                                       | Effectief                 |
| Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen             | Gemeenten en UWV     | Automatisch inlezen van de benodigde gegevens in de interne systemen en dossiers van re-integratie en participatieklanten.                                                                                                           | Door automatisering van processen wordt aanzienlijke efficiëntiewinst gerealiseerd. De dienst wordt nog niet optimaal benut, mede door enkele knelpunten in de techniek en kosten. | Effectief <sup>74</sup>   |
| ESF-subsidietoets                          | Arbeidsmarkt-regio's | Gemeenten gebruiken de ESF-subsidietoets om te voldoen aan de verantwoordingsverplichting van de ESF-subsidie: het aanleveren van een getoetste lijst van ESF-deelnemers.                                                            | Er is sprake van substantiele knelpunten, waardoor het operationeel doel van de dienst in beperkte mate wordt bereikt.                                                             | Beperkt effectief         |
| Longeren in Beeld                          | Gemeenten            | Gemeenten gebruiken de informatiedienst om jongeren zonder startkwalificatie of inkomen in beeld te krijgen. Zij kunnen deze jongeren vervolgens actief benaderen voor hulp bij re-integratie of participatie.                       | Grote toegevoegde waarde, maar niet altijd in verhouding met de tijdsinvestering die ermee gepaard gaat.                                                                           | Effectief                 |
| Landelijke voorziening Praktijkroute       | Gemeenten            | Gemeenten geven door wanneer cliënten een loonwaarde onder het wettelijk minimumloon hebben. Dit signaal wordt naar het UWV doorgezet, zodat cliënten in het doelgroepregister worden opgenomen.                                     | Hoge efficiëntiewinst, een enkel aandachtspunt                                                                                                                                     | Effectief                 |
| Berichtenverkeer Loonkosten-subsidie (LKS) | Gemeenten            | Gemeenten krijgen signalen binnen bij onjuist verloop van loonkostensubsidie.                                                                                                                                                        | Er is sprake van toegevoegde waarde en een hoog potentieel van het gebruik. Er is slechts een enkel optimalisatiepunt.                                                             | Zeer effectief            |

<sup>74</sup> Door de abstractie van de gegevensdienst is de beoordeling gebaseerd op een beperkt gebruikersperspectief.



## 6 Oorzaken en oplossingen voor knelpunten

In de voorgaande hoofdstukken 3 tot en met 5 zijn verschillende aspecten besproken die gemeenten, de SVB of het UWV als knelpunt ervaren bij de effectiviteit van informatie- en gegevensdiensten. In dit hoofdstuk kijken we nader naar de knelpunten: we groeperen de knelpunten naar type knelpunt, zoals ontbrekende informatie, overbodige informatie en actualiteit van gegevens. Daarnaast worden enkele diensten afzonderlijk behandeld, omdat daar meerdere typen knelpunten spelen. We gaan we in op de oorzaken van deze knelpunten en mogelijke oplossingen. Niet voor elk knelpunt is het immers mogelijk of wenselijk dat een oplossing wordt geïmplementeerd, onder andere vanwege overwegingen rond de proportionaliteit van gegevensdeling. Door deze verdieping op knelpunten en mogelijke oplossingen, vormt dit hoofdstuk een opmaat naar aanbevelingen in hoofdstuk 9.

### 6.1 Actualiteit van gegevens

#### Gegevens van de Belastingdienst

Een veelgenoemd knelpunt is de actualiteit en frequentie van gegevens van de Belastingdienst, met name de bankrekeningnummers en -saldi (zie tekstkader 3). De frequentie waarmee gemeenten van BIDN een signaal met bankrekeningnummers van burgers met een uitkering ontvangen is ingekort naar driemaal per jaar. Dit is door BIDN besloten in het kader van proportionaliteit van gegevensdeling, na uitvoering van een PIA. De informatie wordt door de Belastingdienst slechts eenmaal per jaar aangeleverd, wat inhoudt dat gemeenten bij maandelijks aanlevering telkens weer dezelfde, verouderde informatie ontvangen (behalve bij nieuwe klanten).

Naar aanleiding van eerdergenoemde PIA is tevens de bewaartermijn van de gegevens door BIDN aangepast naar drie maanden. Hierdoor was de informatie over bankrekeningnummers en -saldi niet meer het hele jaar zichtbaar in Suwinet, maar slechts drie maanden per jaar. Dit leidde volgens BKWI tot onduidelijkheid bij gebruikers van Suwinet-Inkijk, omdat de gegevens niet altijd getoond werden. Om deze reden heeft het BKWI in samenspraak met de VNG en de SVB besloten te stoppen met de ontsluiting van de Belastingdienstgegevens die zij van het BIDN ontving, waardoor deze informatie niet meer getoond wordt in Suwinet.

Gemeenten geven echter aan wel behoefte te hebben aan (zo actueel mogelijke) informatie over banksaldi en vermogens. Dit helpt bij een zorgvuldige beoordeling van bijstands- en bijzondere bijstandsaanvragen en wordt ook als nuttig gezien binnen de schuldhulpverlening. Ook medewerkers van de SVB geven aan behoefte te hebben aan deze informatie bij beoordeling van AIO aanvragen. Gebruikers spreken daarom de wens uit dat bankrekeningnummers en andere Belastingdienst-gegevens direct zichtbaar zijn bij invoering van een BSN nummer in Suwinet-Inkijk. Het BIDN en BKWI verschillen van mening over de meerwaarde en wenselijkheid van het beschikbaar stellen van deze informatie in Suwinet. Mogelijk kan overleg tussen het ministerie van Financiën en SZW helpen om dit knelpunt op de agenda te zetten.

Aanvullend op bovenstaande is door medewerkers van het UWV als knelpunt aangedragen dat inkomsten uit het Persoonsgebonden budget (PGB) door het huidige regelingsontwerp van uitbetaling en verantwoording alleen op jaarbasis beschikbaar zijn. De Belastingdienst levert deze gegevens jaarlijks en bruto aan. Om dit op te lossen zou de SVB, zo geeft het BKWI aan,

gegevens over het netto-PGB moeten toevoegen aan de gegevensset, zodat het BKWI real-time informatie kan ontvangen over inkomsten uit een PGB.

#### Informatie uit de polisadministratie

Informatie uit de polisadministratie is afhankelijk van tijdige aanlevering van de loonaangifte vanuit werkgevers. De norm is dat werkgevers periodiek, eens per 4 weken, correct de loonaangifte aanleveren. In de praktijk kan dit af en toe uitlopen tot 3 maanden. Niet definitieve, foutieve of vertraagde loonaangiftes kunnen leiden tot onterechte beslissingen over uitkeringen, zoals het niet toekennen van bijstand aan werkloze personen of tot extra onderzoek en terugvorderingen. Ook is de einddatum van een dienstverband soms pas na 3 à 4 maanden zichtbaar. Zonder deze einddatum kan de loonkostensubsidie (LKS) niet worden vastgesteld. De gemeente wil het liefst het einde van het dienstverband direct weten, maar werkgevers leveren dit meestal laat aan bij de belastingdienst.

Werkgevers zijn zich mogelijk onvoldoende bewust van de gevolgen van dergelijke fouten of vertragingen. BKWI geeft aan dat via de werkgroep loonaangifteketen al sessies hebben plaatsgevonden met werkgevers(organisaties) om bewustzijn te creëren, waardoor al een efficiëntieslag heeft plaatsgevonden voor het doorgeven van loongegevens door werkgevers.

Te concluderen is dat de oplossing voor dit knelpunt met name lijkt te liggen in het afspraken maken met ketenpartners over de inrichting van processen, zoals het frequenter aanleveren van gegevens. Hierin zijn al stappen gezet. Nog niet duidelijk is in hoeverre dit tot voldoende verbetering heeft geleid of dat nadere optimalisatie mogelijk is.

Aanvullend is als oplossingsrichting genoemd dat de loonaangifteketen het proces kan faciliteren om een nieuw veld toe te voegen aan de loonopgave, zodat duidelijk wordt of het gaat om een voorlopige of definitieve opgave, zodat medewerkers van het UWV weten of aanpassingen nog mogelijk zijn. Dit is belangrijk om terugvorderingen en naheffingen te voorkomen.

## 6.2 Ontbrekende gegevens

#### Inzicht in KvK-inschrijving

In gesprekken met gemeenten is aangegeven dat er behoefte is aan een signaal KvK-inschrijving, om meer zicht te krijgen op zelfstandig werk en eventuele verzwegen inkomsten van bijstandsgerechtigden. Ook bij de informatiedienst toets bijzondere bijstand is ondernemerschap niet zichtbaar, waardoor het recht op bijzondere bijstand minder goed berekend kan worden.

BIDN beaamt dat zicht op ondernemerschap voor diverse diensten een relevant inzicht kan zijn voor gemeenten, en hebben dit op hun 'wensenlijst' staan als informatie die zij in de toekomst graag aan gemeenten leveren. BIDN heeft in het verleden contact gezocht met de Kamer van Koophandel (KvK) om, in het kader van Tozo-regeling, gegevens uit te kunnen wisselen. Het bleek lastig om dit ingeregeld te krijgen. De gegevensuitwisseling is uiteindelijk met name tot stand gekomen door de uitzonderlijke omstandigheden tijdens de coronapandemie, toen processen flexibeler werden ingericht dan gebruikelijk. Uit vervolgesprekken werd duidelijk dat bij reguliere gegevensuitwisseling er nog altijd verschillende belemmeringen zijn die overwonnen moeten worden.

Inmiddels heeft BIDN – als onderdeel van de doorontwikkeling van de informatiedienst Kwijtschelding<sup>75</sup> (KWS 3.0) – van de Belastingdienst een indicatie verkregen of sprake is van ondernemerschap. BIDN is voornemens om sprake van ondernemerschap ook binnen andere bestaande diensten zichtbaar te maken, via de KvK of een andere route. Zij geven aan nog tijd en ruimte nodig te hebben om dit zorgvuldig te implementeren.

---

<sup>75</sup> <https://www.bidn.nl/nieuws/kwijtschelding-30-efficiënter-nauwkeuriger-en-rechtmatiger>

Ook BKWI herkent het knelpunt van het ontbreken van informatie over een KvK-inschrijving. Het is een veelgevraagde wens van gebruikers, vooral bij terugvordering van bijstand (controle op vermogen/inkomsten). Het is nu omslachtig in Suwinet te controleren of iemand een bedrijf op zijn naam heeft, doordat dit niet achterhaald kan worden door invoering van het BSN. Dit was vroeger wel mogelijk toen BKWI een eigen database had, maar nu zijn ze afhankelijk van een API die alleen zoekt op KvK-nummer (en niet op KvK-inschrijving via naam of BSN). BKWI geeft aan voor het oplossen van dit knelpunt afhankelijk te zijn van prioritering bij de KvK.

#### Woningbezit in een andere gemeente

Gemeenten missen inzicht in woningbezit in een andere gemeente vanuit informatiediensten van het BIDN, wat belangrijke informatie is bij het waarborgen van bijstandsuitkeringen. BIDN laat weten dat ook deze informatievoorziening op hun 'wensenlijst' staat. Ook voor inzage in woningbezit geldt dat in het kader van KWS 3.0 al een toets bestaat op woningbezit. Deze toets vindt plaats op basis van informatie-uitwisseling met de Belastingdienst over openstaande hypotheekschuld en openstaande rente. Dit betreft met name woningbezit vanuit vermogens (over)waarde perspectief (waarbij WOZ-waarde voor de primaire woning bij de gemeenten al bekend is). BIDN heeft een koppeling met Kadaster verkend, maar daaruit bleek dat hier aanzienlijke kosten aan verbonden kosten zijn. BKWI heeft daarentegen al wel een bestaande koppeling waar BIDN mogelijk gebruik van kan maken, al heeft hier door prioritering van zaken nog geen verdere opvolging van plaatsgevonden. Woningbezit kan in Suwinet-Inkijk al worden geraadpleegd op basis van BNS, onafhankelijk van de gemeente waar de woning zich bevindt.

#### Gegevens van werkgevers langer dan vijf jaar geleden

Medewerkers van de SVB geven aan dat gegevens van werkgevers maximaal vijf jaar zichtbaar zijn. Echter als er terugvorderingen over een langere periode dan vijf jaar gedaan moeten worden is deze informatie wel nodig. Het BKWI geeft aan dat deze inzage van vijf jaar te maken heeft met de keuze in het bewaarbeleid en de archiefwet. De gegevens worden 60 maanden doorgegeven. Daarna zijn ze alleen opvraagbaar bij een speciaal loket bij het UWV.

#### Waardevolle roerende goederen

Suwinet bevat geen gegevens over waardevolle roerende goederen (boten, woonwagens). Deze informatie kan relevant zijn om het vermogen van iemand te bepalen, bijvoorbeeld bij bepaling van het recht op AIO. BKWI geeft aan dat woonwagens mobiele objecten zijn zonder kenteken en geen ontroerend goed zijn en daarmee niet identificeerbaar/opvraagbaar. Boten die harder dan 20 km/uur kunnen, zijn wel identificeerbaar maar nog niet opvraagbaar bij RDW. Het BKWI geeft aan dat het RDW hier wel mee bezig is, maar dat dit een langlopende zaak is.

#### Overeengekomen loon

Indien sprake is van verminderd loon door ziekte of onbetaald verlof, kan het lastig te bepalen zijn wat het overeengekomen loon is. Hierdoor moeten uitkeringsconsulenten extra gegevens opvragen bij cliënt om het overeengekomen loon te achterhalen. Het is vooralsnog niet duidelijk of deze informatie beschikbaar is of ontsloten kan worden. BKWI geeft aan dat het overeengekomen loon niet is opgenomen in het Suwi Gegevensregister (SGR). Zij beschikken over informatie over het daadwerkelijk verloonde inkomen, maar niet over het loon dat in arbeidsovereenkomsten is opgenomen. Het overeengekomen loon is geen losstaand component van de loonaangifte en wordt derhalve niet in de polisadministratie opgenomen.

## 6.3 Overbodige gegevens

#### Opvanglocaties bij signaal kostendelers

In het aanleverbestand van samenloopsignaal kostendelers zijn locaties opgenomen die niet relevant zijn voor het signaleren van situaties waarin sprake is van een kostendelersnorm. Denk

hierbij aan opvanglocaties, waar mensen samen op één adres wonen maar geen kostendeler zijn. BIDN geeft aan bekend te zijn met het knelpunt en het op de agenda te hebben staan om op te lossen. Door voorlopig gebrek aan een directe 'sluitende' werkwijze hebben zij nog geen opvolging aan dit punt kunnen geven. Bij de verdere ontwikkeling wordt overwogen gemeenten de mogelijkheid te bieden om, bijvoorbeeld op basis van postcode of huisnummer, zelfstandig een lijst samen te stellen met adressen die uitgesloten zouden moeten worden van de toepassing van de kostendelersnorm. Gemeenten beschikken doorgaans over het beste inzicht op locaties als studentenhuizen of blijf-van-mijn-lijfhuizen. Hierbij is wel de afweging van belang of het wenselijk is een dergelijk register op te stellen.

#### Overige overbodige gegevens

De doorontwikkeling van de rechtmatigheidscontrole (BIDN) speelt bovendien in op het minimaliseren van informatieverstrekking (zie hoofdstuk 7). In de huidige situatie deelt BIDN alle beschikbare informatie met gemeenten, omdat het voor hen niet bekend is over welke gegevens gemeenten al beschikken. Door bij aanvang van de aanvraagprocedure alle informatie te delen, hoeft daarna alleen nog gewijzigde informatie verstrekt te worden. In feite wordt dus een 'nulmeting' gecreëerd waaraan gerefereerd kan worden.

## 6.4 WGS Toegang en WGS Plan van Aanpak

Door het [ontbreken van een technische koppeling \(API\)](#) kunnen de informatiediensten WGS Toegang en Plan van Aanpak beperkt gebruikt worden door gemeenten. Volgens BIDN hadden de belangrijkste softwareleveranciers dit qua prioriteit lange tijd laag op de agenda staan. Op basis van het uitblijven van het gebruik is door BIDN een evaluatie uitgevoerd. Op basis hiervan is besloten dat bij de ontwikkeling van (nieuwe) diensten softwareleveranciers meer en eerder betrokken gaan worden. Bij de WGS-diensten waren softwareleveranciers niet op voorhand betrokken, waardoor nog geen geschikte koppeling is ontwikkeld om gegevens voor gemeenten in te kunnen lezen. BIDN is inmiddels met de softwareleveranciers in gesprek om hier hernieuwd aandacht voor te vragen.

Een ander door gemeenten aangekaart knelpunt is de [versnippering van portalen](#) die nodig zijn binnen het werkproces van de schuldhulpverlener. Volgens BIDN komt dit mede doordat de verschillende tools vanuit verschillende ketens zijn ingericht. De BVV-rekentool is bijvoorbeeld primair ontwikkeld voor schuldeisers, maar wordt als afgeleide ook ingezet voor het verlenen van schuldhulp. Vanaf 1 januari 2026 zal BIDN het Schuldenknooppunt overnemen. Mogelijk kan hierdoor de integraliteit van de dienstverlening op het gebied van schuldhulp verbeterd worden.

## 6.5 ESF-subsidietoets

De knelpunten met betrekking tot de ESF-subsidietoets zijn met name van technische aard. Arbeidsmarktregio's ontvangen regelmatig [foutmeldingen](#) bij het aanleveren van de doelgroepenlijst wat tot administratieve lasten leidt. Dit knelpunt is bij BIDN al langer bekend. Zij geven echter aan eerst een duidelijker beeld te willen krijgen van de aard van het probleem. Een verdere interne verkenning van de ervaren problemen moet uitwijzen welke oplossingsrichtingen mogelijk en gepast zijn.

Bovendien geven arbeidsmarktregio's aan dat veel [deelnemers onterecht worden afgewezen](#), omdat zij onder meerdere doelgroepen vallen en het niet duidelijk is aan welke doelgroep zij getoetst worden. Dit knelpunt is afhankelijk van de toetsingscriteria die door het ministerie van SZW vastgesteld worden. De ESF-subsidietoets is op basis van die toetsingscriteria ingericht. BIDN vermoedt dat dit knelpunt mogelijk komt door onduidelijkheid bij gemeenten over hoe en wat wordt getoetst, en dat het verduidelijken van de handleiding hierbij zou kunnen helpen.



## 6.6 Jongeren in beeld

De dienst Jongeren in Beeld voorziet in een lijst, aangeleverd door DUO, van potentieel kwetsbare jongeren, in de leeftijd 23 tot 27 jaar zonder startkwalificatie en niet schoolgaand. Over de dienst is gemeld dat bepaalde groepen jongeren (namelijk jongeren die als zelfstandige staan ingeschreven en die mogelijk wel een inkomen hebben, jongeren die hun diploma in het buitenland hebben behaald en expats) onterecht op de lijst komen. Deze jongeren vallen onder de doelgroep zoals DUO die selecteert, maar behoren mogelijk niet tot de doelgroep kwetsbaren. Het betekent extra werk voor gemeenten om deze jongeren uit de lijst te filteren.

Zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven is BIDN is voornemens om sprake van ondernemerschap (KvK-inschrijving) binnen bestaande diensten zichtbaar te maken, via de KvK of een andere route. Naar verwachting kan dit ook voor de dienst Jongeren in Beeld toegevoegde waarde hebben. Daarbij is relevant te vermelden dat de informatiediensten Vroegtijdig Schoolverlaters (VSV)<sup>76</sup> en Jongeren in beeld volgend jaar worden samengevoegd. Door deze samenvoeging zullen de ervaren problemen mogelijk deels worden opgelost.

## 6.7 Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen

De inleesfunctionaliteiten van Suwinet en DKD ondersteunen zowel gemeenten, de SVB en het UWV bij het automatisch inlezen van benodigde gegevens in interne systemen en klantdossiers. Het onderzoek wijst uit dat de gegevensdiensten nog niet optimaal benut worden. De twee voornaamste redenen zijn de ontwikkelfase van de [technische functionaliteit](#) en de relatief [hoge kosten van een software-koppeling](#) om gebruik te kunnen maken van de inleesfunctie.

Op heden wordt met name gebruik gemaakt van Suwinet-Inlezen 1.0. Inmiddels is door de SVB een pilot afgerond voor Suwinet-Inlezen 2.0. Deze nieuwe techniek biedt voordelen ten overstaande van haar voorganger, doordat gebruikers minder (onnodige) gegevens binnenkrijgen en berichten op maat gemaakt geleverd kunnen worden. BKWI verwacht dat de verdere ontwikkeling van Suwinet-Inlezen 2.0 mogelijkheden biedt om breder benut te worden, met name door de SVB en gemeenten.

Daarnaast is voor het gebruik van Suwinet-Inlezen een geschikte techniek nodig om de systemen te koppelen. Deze techniek wordt geleverd door verschillende softwareleveranciers en de kosten kunnen hoog zijn. Zo vragen softwareleveranciers soms extra licentiegelden om de inleesfunctionaliteit te activeren. BKWI geeft aan dat zij daarom moeten zorgen voor gestandaardiseerde, generieke koppelvlakken zodat gemeenten en hun leveranciers daar eenvoudig op kunnen aansluiten.

---

<sup>76</sup> Deze informatiedienst Vroegtijdig Schoolverlaters valt niet binnen de scope van het onderzoek, maar heeft een vergelijkbaar doel. Beiden informatiediensten helpen doorstroompunten en gemeenten bij het in beeld brengen van jongeren die mogelijk ondersteuning behoeven. Zie ook: <https://www.bidn.nl/voortijdig-schoolverlaten>

# 7 Informatiediensten in ontwikkeling

Naast de informatiediensten die al breed in gebruik zijn, werken BKWI en BIDN aan de ontwikkeling van een aantal (nieuwe) informatiediensten. In dit hoofdstuk beschrijven we vier nieuwe informatiediensten, en wat tot nu toe bekend is over het gebruik en de effecten hiervan.

## 7.1 Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM)

Het programma Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM) is een initiatief van VNG, UWV, het ministerie van SZW en wordt in samenwerking met BIDN en BKWI uitgevoerd. Doel van het programma is om gegevens over vacatures en werkzoekenden efficiënter tussen partijen te delen, om zo te komen tot een betere matching tussen werk en werkzoekenden binnen en tussen arbeidsmarktregio's. Het programma bestaat uit drie producten: gegevensstandaarden voor vacatures en werkzoekenden, een afsprakenstelsel (regels over governance, privacy, gebruik) en een uitwisselvoorziening. BKWI beheert de gegevensstandaarden en het afsprakenstelsel voor VUM. De uitwisselvoorziening betreft de technische infrastructuur waarmee gegevens over vacatures en werkzoekenden veilig en gestandaardiseerd kunnen worden uitgewisseld tussen gemeenten, UWV en andere betrokken organisaties. Deze voorziening is ontwikkeld en wordt beheerd door het BIDN.

Hoewel de dienst momenteel nog niet breed in gebruik is, is deze in de afgelopen jaren in drie regio's (Flevoland, Groningen en de Achterhoek) ingezet als onderdeel van een pilot.

Het rapport Maatschappelijke business case VUM<sup>77</sup> concludeert dat VUM grote maatschappelijke potentie heeft: kleine verbeteringen in matches zijn al voldoende om de investering terug te verdienen. Verder verschillen de effecten per gemeente/regio, afhankelijk van samenwerking en organisatie. Aanbevelingen om het potentieel te verhogen zijn adequate monitoring, een lerend netwerk, kennisdeling en gedifferentieerde ondersteuning.

Het programma VUM heeft de in het kader van dit programma ontwikkelde producten overgedragen aan het BKWI en het BIDN, ten behoeve van de doorontwikkeling in de toekomst. Te concluderen is dat VUM als informatiedienst in potentie een effectieve bijdrage kan leveren aan het werkproces Re-integratie en participatie, en aan de beleidsdoelen 'Bijstandsgerechtigden aan het werk' helpen en 'Werk naar werk'.

## 7.2 Verzoekservic Werk & Inkomen (VWI)

VWI is een soort digitale vraag- en antwoordservice: een gemeente kan een verzoek indienen over een persoon (bijvoorbeeld voor het vaststellen van uitkeringsrechten), en krijgt vervolgens via een gestandaardiseerde route de beschikbare gegevens terug. VWI is een coproductie van BIDN en BKWI. Met deze dienst zetten BIDN en BKWI in op proactieve dienstverlening: de gemeente krijgt gericht antwoord op vragen over recht op voorzieningen en regelingen. In potentie kan hiermee niet-gebruik van regelingen worden tegengegaan.

VWI is in Arnhem in een pilot getest als snelle en transparante inkomenscheck bij aanvragen voor de Individuele Inkomens toeslag (IIT). Naar aanleiding van een tussentijdse interne evaluatie van deze pilot<sup>78</sup> is geconcludeerd dat de dienst duidelijke tijdwinst, minder administratieve handelingen en kwaliteitsverbetering oplevert. Aandachtspunten zijn dat de

---

<sup>77</sup> Ecorys, 6 juni 2025.

<sup>78</sup> Verzoekservic Werk & Inkomen: Kansen voor verbetering dienstverlening gemeentelijke inkomensregelingen. Samenwerking IB-Arnhem, mei 2025.

techniek nog verbeterd kan worden en dat de winst toeneemt als de dienst kan worden ingezet voor meerdere regelingen. Op basis van de eerste ervaringen biedt VWI kansen om proactief regelingen toe te passen, passend bij de transformatie van het sociaal domein en de Wet proactieve dienstverlening. De dienst kan hiermee een bijdrage leveren aan het werkproces 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen' en het beleidsdoel 'Tegengaan niet-gebruik regelingen'.

### 7.3 Ondersteuning Inkomstenverrekening Bijstand (OIB)

Het doel van de Ondersteuning Inkomstenverrekening Bijstand (OIB) is om het proces van inkomstenverrekening bij de bijstandsuitkering eenvoudiger en sneller maken. Bijstand moet namelijk andere inkomsten aanvullen tot de norm, maar dat is nu vaak een complex en tijdrovend proces. OIB helpt gemeenten een volledig beeld te krijgen van de inkomsten van inwoners, zodat inkomsten direct en automatisch kunnen worden verrekend met de uitkering. Hierdoor hoeven mensen met wisselende inkomsten niet onnodig terug te betalen.

De gemeente Amsterdam is in 2024 als eerste gestart met het gebruik van deze dienst. In deze pilot ontving de gemeente van het BIDN maandelijks alle nieuwe inkomsten die in de polisadministratie van het UWV gemeld zijn. Naast de bruto (belastbare) informatie wordt een uniforme, gestandaardiseerde netto inkomstenberekening op elke loonbetaling meegeleverd. Hiermee is het voor gemeenten mogelijk om geautomatiseerd partiele inkomsten te verrekenen. Met deze dienst beoogt de gemeente bij te dragen aan bestaanszekerheid door burgers met een laag inkomen te ondersteunen en in te zetten op een mensgerichte benadering, waarbij fouten maken niet te zwaar wordt bestraft en administratieve lasten worden verminderd<sup>79</sup>.

In haar jaarplan 2025 spreekt het BIDN de ambitie uit om het uitwisselen van inkomstengegevens in 2025 real time, oftewel direct, plaats te laten vinden. Een belangrijke voorwaarde voor gemeenten om deze methode te gebruiken, is de overstap naar het nieuwe platform met eHerkenning<sup>80</sup>. Mits breder uitgerold zal de dienst OIB naar verwachting bijdragen aan het werkproces 'Uitkeringsbeheer, preventie en handhaving' en het beleidsdoel 'Alleen een uitkering als je recht hebt'. Daarnaast levert het naar verwachting efficiencywinst op voor gemeenten en burgers en voorkomt het onnodige terugvorderingen.

### 7.4 Doorontwikkeling rechtmatigheidscontrole

BIDN werkt momenteel aan de doorontwikkeling van de rechtmatigheidscontrole, waarbij gegevens zoals voertuigenregistratie en dienstverbanden al bij de aanvraag in beeld komen bij de gemeentelijke medewerker. In dit kader heeft BIDN een voorstel ingediend bij SZW voor drie nieuwe /verbeterde informatiediensten:

1. Informatiedienst Aanvraagondersteuning: gemeenten ontvangen bij elke aanvraag direct een overzicht van relevante gegevens uit landelijke bronnen (UWV, Belastingdienst, DUO, BRP).
2. Basis Bijstandsdossier (klantvolgsysteem): een actueel digitaal dossier van de uitkeringsgerechtigde, gevuld met brongegevens.
3. Aanpassingen informatiedienst samenloopsignalering t.b.v. signaal gestuurd werken: naast maandelijkse signalen komt er een real-time webservice (API).

Voor gemeenten wordt van deze nieuwe diensten tijdsbesparing in aanvraag- en controleprocessen verwacht, wat leidt tot een kostenbesparing. Ook kan sneller ingespeeld

<sup>79</sup> Presentatie gemeente Amsterdam: Automatische Inkomstenverrekening (AIV) en Ondersteuning Inkomstenverrekening Bijstand (OIB), intern document.

<sup>80</sup> Jaarverslag Stichting Inlichtingenbureau, 2024.

worden op veranderingen en kunnen terugvorderingen worden voorkomen. Daarbij worden er minder onnodige gegevens verstrekt: het BIDN verstrekt momenteel in het kader van rechtmatigheidscontrole alle beschikbare informatie, omdat het niet bekend is over welke gegevens gemeenten al beschikken. Door bij aanvang alle informatie te delen, hoeft daarna alleen nog gewijzigde informatie verstrekt te worden.

Voor burgers kunnen eveneens gunstige effecten verwacht worden. Zo is de verwachting dat aanvragen sneller kunnen worden afgehandeld. Daarbij is er minder kans op fouten, boetes of terugvorderingen.

Met deze nieuwe dienstverlening zal een bijdrage geleverd worden aan het werkproces 'Intake en bepaling van recht bij aanvragen' en het beleidsdoel 'Alleen een uitkering als je recht hebt'.



## 8 Meerwaarde voor de burger

Hoewel de focus in dit onderzoek ligt op de mate waarin de verschillende informatie- en gegevensdiensten effectief zijn binnen de werkprocessen van gemeenten, UWV en SVB, hebben de diensten ook meerwaarde voor burgers. Dit hoofdstuk bespreekt op welke manier de burger voordeel kan ervaren door de dienstverlening. Deze informatie is afkomstig uit de interviews met gemeenten, UWV en SVB, en het onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van de diensten van het BIDN<sup>81</sup>.

### 8.1 Algemeen beeld

Hieronder schetsen we de belangrijkste manieren waarop de burger voordeel ervaart van de gegevens- en informatiediensten.

#### Minder administratieve lasten en snellere afhandeling

Ten eerste worden burgers (klanten van gemeenten, UWV en SVB) niet onnodig belast. Door de informatie die BIDN en BKWI digitaal beschikbaar stellen aan de gebruikers van de diensten, hoeven burgers minder vaak gegevens aan te leveren of formulieren in te vullen. Gesproken partijen geven aan dat het een uitdaging kan zijn voor klanten om alle benodigde informatie te verzamelen en aan te leveren. Ook zijn burgers zich er niet altijd van bewust dat veranderingen in de persoonlijke situatie doorgegeven moeten worden. Dit verloopt door de dienstverlening geautomatiseerd. Aanvragen, wijzigingen en betalingen worden hierdoor ook sneller afgehandeld.

Het minder vaak, of idealiter slechts eenmalig aanleveren van gegevens door burgers, sluit aan bij de Wet eenmalige gegevensuitvraag Werk en Inkomen (WEU). Deze wet is in 2025 geëvalueerd<sup>82</sup>. Uit de evaluatie kwam naar voren dat burgers nog altijd administratieve lasten ervaren en nog altijd het gevoel hebben dat ze gegevens dubbel moeten aanleveren. Hoewel we op basis van deze bevindingen niet kunnen concluderen dat de onderzochte gegevens- en informatiediensten er niet in slagen administratieve lasten van burgers te verminderen (we hebben immers geen controlegroep die niet van de diensten gebruik maakt, waarmee we kunnen vergelijken), laat dit wel zien dat nog verbeterpotentieel bestaat op dit vlak.

#### Voorkomen van schulden en terugvorderingen

De diensten dragen bij aan rechtmatigere toekenning van toeslagen, uitkeringen en regelingen door tijdige signalering van onrechtmatig verloop van financiële ondersteuning. Hierdoor kunnen de verschillende vormen van ondersteuning, zoals bijstand of een werkloosheidsuitkering, ook tijdig worden aangepast of stopgezet, waardoor wordt voorkomen dat klanten te maken krijgen met hoge terugvorderingen en mogelijke schulden. Een groot deel van de onrechtmatig lopende uitkeringen zouden zonder de dienstverlening van BIDN en BKWI langer onrechtmatig doorlopen. In bredere maatschappelijke zin is ook belang bij opsporing van onrechtmatigheden, zodat publieke middelen doelmatig besteed worden.

#### Vroegtijdige en passende signalering en ondersteuning

Problemen worden eerder gesignaleerd, waardoor passende hulp of begeleiding mogelijk is. Daarbij helpt de dienstverlening bij het vormen van een volledig beeld van de klant. Dit draagt bij aan geoptimaliseerde dienstverlening richting burgers, omdat medewerkers meer maatwerk kunnen bieden. Denk hierbij aan een passend schuldhulp- of re-integratietraject, aangepast aan

<sup>81</sup> Sira Consulting (2025). Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid.

<sup>82</sup> Andersson Elffers Felix/De Beleidsonderzoekers. 2025. Evaluatie van de Wet eenmalige gegevensuitvraag.

de belastbaarheid van de klant. Enkele diensten binnen het BIDN maken het bovendien mogelijk om burgers proactief te benaderen voor ondersteuning.<sup>83</sup> Voorbeelden hiervan zijn de informatiediensten Doelgroepselectie AIO en Jongeren in Beeld.

#### Meer privacy en veiligheid

De diensten dragen verder bij aan minder (onnodige) gegevensuitvraag en betere gegevensuitwisseling tussen instanties. De informatie- en gegevensdiensten zorgen dat alleen de gegevens van burgers worden ingezien die nodig zijn voor het uitvoeren van de wettelijke taak. Vanuit dat oogpunt kan geredeneerd worden dat de diensten ook de privacy van gegevensdeling voor burgers bevorderen. SUWI-uitvoeringsorganisaties ontvangen geen verdere overbodige informatie over de persoonlijke situatie van een burger. De diensten zijn dan ook verbonden aan functieprofielen; afhankelijk van iemands functieprofiel wordt alleen een relevante selectie aan gegevens getoond (zie ook tekstkader 2).

## 8.2 Meerwaarde per dienst

In onderstaande tabel is, per dienst, een opsomming gegeven van de verschillende manieren waarop deze meerwaarde kan hebben voor de burger.

Tabel 10. Meerwaarde voor de burgers per dienst.

| Gegevensdienst                                              | Meerwaarde voor de burger                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Suwinet-Inkijk                                              | Eenmalige aanlevering; minder administratieve lasten; snellere dienstverlening; bevordering arbeidsparticipatie; betrouwbare beoordeling situatie burger; voorkomen van terugvorderingen/boetes.       |
| Suwinet-Inlezen en Digitaal Klantdossier (DKD)              | Minder bewijslast; snellere gegevensbeschikbaarheid; dataminimalisatie en privacy; betere aansluiting met andere instanties; voorkomen van verkeerde samenloop van regelingen; vergroten kans op werk. |
| Informatiedienst                                            | Meerwaarde voor de burger                                                                                                                                                                              |
| Module Rechtmatigheid Participatiewet                       |                                                                                                                                                                                                        |
| Samenloopsignalering                                        | Tijdige signalering en aanpassing van uitkeringen; voorkomen van terugvorderingen en schulden; bestrijden van fraude; minder administratieve lasten; betere dienstverlening en maatwerk.               |
| Incasso-ondersteuning Bijstandsdebiteuren                   | Minder administratieve lasten; voorkomen van onnodige procedures; sneller inzicht in financiële problemen; acceptabele betalingsregelingen; betere communicatie met burgers.                           |
| Rechtmatigheid Studietoelage                                | Correcte en rechtmatige toekenning; voorkomen van terugvorderingen; eenvoudiger beoordeling; inzicht in inkomsten.                                                                                     |
| Module Bijzondere bijstand                                  |                                                                                                                                                                                                        |
| Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand | Minder bewijslast en gegevensaanlevering; snellere afhandeling bij aanvragen/wijzigingen; voorkomen van terugvorderingen; eenvoudiger en toegankelijker aanvragen; rechtmatige toekenning.             |
| Doelgroepselectie Aanvullende inkomensvoorziening ouderen   | Proactieve benadering door gemeente; kans op aanvullende financiële ondersteuning.                                                                                                                     |
| Module Re-integratie en Participatie                        |                                                                                                                                                                                                        |
| Jongeren in beeld                                           | In beeld houden van kwetsbare jongeren; vroegsignalering van problemen; proactieve benadering en wijzen op mogelijkheden; begeleiding richting school of werk.                                         |

<sup>83</sup> De huidige juridische kaders beperken nu nog de mogelijkheden om informatie uit andere informatie- en gegevensdiensten te gebruiken voor proactieve dienstverlening. Na het formeel van kracht worden van de Wet proactieve dienstverlening zal (nog) meer ruimte geboden kunnen worden om hierin te voorzien.

|                                                    |                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Berichtenverkeer<br>Loonkostensubsidie             | Minder gegevensaanlevering; correcte verwerking van gegevens en betalingen; sneller terugkeer naar werk; voorkomen van terugvorderingen; maatwerk in re-integratie.                                 |
| Landelijke voorziening<br>Praktijkroute            | Mogelijkheid tot opname in doelgroepregister zonder loonwaardemeting; toegang tot banenafpraak en no-riskpolis; vergroten kans op werk.                                                             |
| ESF-Subsidietoets                                  | Meer privacy (minder gegevensuitvraag); eenmalige informatie-uitvraag; tijdwinst voor gemeenten die aan burgers ten goede komt; bevordert arbeidsintegratie en inclusie.                            |
| Module Gemeentelijke voorziening schuldhulpdossier |                                                                                                                                                                                                     |
| WGS - Toegang                                      | (Nog) niet van toepassing.                                                                                                                                                                          |
| WGS – Plan van Aanpak                              | Minder gegevens opvragen; juiste en snelle berekening van beslagvrije voet; voorkomt dat burgers onder bestaansminimum komen; betere voorspelbaarheid voor burger; maakt schuldhulp toegankelijker. |

## 9 Conclusies en aanbevelingen

Dit hoofdstuk bevat conclusies over de effectiviteit van de gegevens- en informatiediensten van het BIDN en het BKWI binnen het SUWI-stelsel. In paragraaf 9.1 wordt antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

1. Op welke wijze dragen de huidige gegevens- en informatiediensten van IB en BKWI bij aan de dienstverlening en handhaving binnen het SUWI-stelsel?
2. Op welke wijze en in welke mate leveren de gegevensdiensten van IB en BKWI een bijdrage aan de realisatie van de SUWI-doelen? Wat zijn knelpunten hierbij?

Paragraaf 9.2 bevat aanbevelingen, en geeft daarmee antwoord op de derde en vierde onderzoeksvraag:

3. Welke verbeteringen voor de gegevensuitwisseling in het SUWI-stelsel volgen uit/worden aangeraden/voorgesteld op basis van de beantwoording van bovenstaande twee vragen?
4. Op welke manier kan de minister in de toekomst op meer structurele basis inzicht krijgen in de effecten van de gegevensdiensten voor gebruikers en burgers?

### 9.1 Effectiviteit gegevens- en informatiediensten per werkproces

Deze paragraaf bevat conclusies over het gebruik en de effectiviteit van gegevens- en informatiediensten binnen de verschillende werkprocessen van gemeenten, UWV en SVB. De effectiviteit van een dienst is bepaald op basis van de mate waarin deze goed functioneert binnen een werkproces en zodanig informatie levert dat deze ondersteunend is aan de uitvoering van taken van de SUWI-uitvoeringsorganisaties.

Ook beschrijven we aan welke beleidsdoelen de diensten naar verwachting een bijdrage leveren. In hoofdstuk 2 van dit rapport is toegelicht dat, omdat de informatie- en gegevensdiensten niet rechtstreeks invloed hebben op het behalen van de beleidsdoelen, maar indirect, via de werkprocessen, het niet mogelijk is harde uitspraken doen over de bijdrage van diensten aan het behalen van deze doelen. Wel doen we de aanname dat, indien een dienst effectief is in het ondersteunen van het werkproces, het *plausibel* is dat deze bijdraagt aan het beleidsdoel in het kader waarvan het werkproces wordt uitgevoerd.

#### Werkproces: Intake en bepaling recht bij aanvragen

In het werkproces 'Intake en bepaling recht bij aanvragen' ontvangt de gemeente, UWV of SVB een aanvraag voor bijvoorbeeld hulp bij schulden, een uitkering of financiële regeling. De medewerker bekijkt de aanvraag en beoordeelt of de aanvrager aan de voorwaarden voldoet. Vervolgens neemt de medewerker een besluit over het toekennen of afwijzen van het recht op de uitkering (of andere vorm van ondersteuning).

Ter ondersteuning van dit werkproces maken uitvoeringsorganisaties gebruik van de diensten Suwinet-Inkijk, Suwinet-Inlezen, DKD-Inlezen, Doelgroepselectie AIO, WGS Toegang en WGS Plan van Aanpak. De diensten hebben tot doel om de gemeente, UWV en SVB te faciliteren bij het onderzoeken of een burger recht heeft op een uitkering of andere vorm van ondersteuning. Binnen dit werkproces zijn de verschillende informatie- en gegevensdiensten beoordeeld als variërend in effectiviteit, van niet effectief tot beperkt effectief en effectief. De diensten die als effectief zijn beoordeeld (Suwinet-Inkijk, Suwinet- en DKD-Inlezen, Antwoordservice DKD, Doelgroepselectie AIO, en de toets bijzondere bijstand) bieden de uitvoeringsorganisaties aanzienlijke ondersteuning bij het aanvraagproces. Deze diensten worden regelmatig, in sommige gevallen bij iedere casus, ingezet en leveren veel toegevoegde waarde, onder andere door de efficiëntiewinst die ze opleveren. Bovendien borgen de diensten een rechtmatige



verstrekking van ondersteuning, zoals uitkeringen. We achten het daarmee plausibel dat deze diensten een bijdrage leveren aan het beleidsdoel 'alleen een uitkering als je recht hebt'. De dienst Doelgroepselectie AIO draagt naar verwachting bij aan het doel 'tegengaan niet-gebruik van regelingen' en daarmee aan het SUWI-doel 'Bestaanszekerheid'.

Knelpunten die de effectiviteit in aanzienlijke mate beperken zijn het ontbreken van een koppeling (API), waardoor de informatieproducten WGS Toegang en Plan van aanpak (nog) niet volledig in gebruik genomen kunnen worden. Ook wordt de effectiviteit van diensten beperkt doordat slechts beperkte informatie beschikbaar is of doordat andere tools of opgezette werkprocessen de medewerker beter ondersteunen.

#### **Werkproces: Uitkeringsbeheer en handhaving**

In het werkproces 'Uitkeringsbeheer, preventie en handhaving' controleren SUWI-uitvoeringsorganisaties of burgers nog steeds recht hebben op hun uitkering of toeslag, bijvoorbeeld bij wijzigingen in de persoonlijke situatie. Wijzigingen in de situatie van de burger kunnen gevolgen hebben voor het recht op of de hoogte van de uitkering. Daarnaast worden de informatie- en gegevensdiensten ingezet bij het afhandelen van bezwaar- en beroepszaken.

Ter ondersteuning van dit werkproces maken uitvoeringsorganisaties gebruik van de diensten Suwinet-Inkijk, Samenloopsignalering, Incasso-ondersteuning bijstandsdebieturen en de Inkomens- en vermogenstoets bijzondere bijstand. Het doel van de diensten is het ondersteunen van de gemeente, UWV of SVB bij de controleprocessen op de rechtmatigheid van de uitkering (en het onderzoeken van bezwaarschriften).

Alle informatie- en gegevensdiensten in dit werkproces zijn beoordeeld als effectief, al beperken enkele knelpunten een optimale ondersteuning van het werkproces.

De informatie- en gegevensdiensten bieden uitvoeringsorganisaties voornamelijk administratieve lastenverlichting en waarborgen het rechtmatig verloop van uitkeringen en toeslagen. Uitvoeringsorganisaties verkrijgen langs deze weg toegang tot (relatief) actuele gegevens, waartoe zij via andere kanalen mogelijk moeilijker of zelfs geen toegang zouden hebben gehad. Daarom worden onrechtmatigheden vroegtijdig gesignaleerd, krijgen burgers waar zij recht op hebben en worden terugvorderingen voorkomen. De diensten die in dit werkproces gebruikt worden dragen daarom naar verwachting bij aan het behalen van het SZW-beleidsdoel 'Alleen een uitkering als je recht hebt' en daarmee aan het SUWI-doel 'Bestaanszekerheid'.

Echter wordt niet iedere informatiedienst volledig benut, zoals de diensten Rechtmatigheid Studietoeslag en Incasso-ondersteuning bijstandsdebieturen. Een knelpunt dat uitvoeringsorganisaties meermaals benoemen is het ontbreken van gegevens van de banken, zoals bankrekeningnummers en saldi, die eerder wel beschikbaar werden gesteld via ontsluiting door de Belastingdienst. Andere voorbeelden die een optimale werking van de diensten beperken zijn vertraagde of onjuiste loongegevens van werkgevers of de noodzaak om aangeleverde informatie nog handmatig te bewerken.

#### **Werkproces: Re-integratie en participatie**

In het werkproces 'Re-integratie en participatie' bieden SUWI-uitvoeringsorganisaties ondersteuning aan burgers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hierbij worden burgers begeleid naar betaald werk of naar andere vormen van maatschappelijke participatie.

Ter ondersteuning van dit werkproces maken SUWI-uitvoeringsorganisaties gebruik van de diensten Suwinet-Inkijk, Suwinet- en DKD-Inlezen, de ESF-subsidietoets, Jongeren in Beeld, Berichtenverkeer Loonkostensubsidie (LKS) en de Landelijke Voorziening Praktijkroute. Het doel van deze diensten is het ondersteunen van de medewerker bij het (terug) begeleiden van inwoners naar werk of een andere zinvolle maatschappelijke bijdrage.

De verschillende informatie- en gegevensdiensten zijn grotendeels effectief (Suwinet-Inkijk, Suwinet- en DKD-Inlezen, Jongeren in Beeld en de Praktijkroute) tot zeer effectief (Berichtenverkeer Loonkostensubsidie) binnen dit werkproces. De toegevoegde waarde van deze diensten betreft onder meer de gerealiseerde efficiëntiewinst, het proactief kunnen benaderen van moeilijk bereikbare doelgroepen en het tijdig signaleren van onregelmatigheden in het verloop van loonkostensubsidie. Hierdoor leveren deze diensten naar verwachting een bijdrage aan de SZW-beleidsdoelen 'Bijstandsgerechtigde aan het werk helpen' en 'Werk naar Werk', en daarmee aan het SUWI-doel 'Arbeidsparticipatie'.

Enkele knelpunten die de effectiviteit enigszins beperken hebben bijvoorbeeld te maken met het ontbreken van (actuele) informatie en incidentele fouten in de gegevensuitwisseling.

De ESF-subsidietoets is als enige informatiedienst in dit werkproces als beperkt effectief beoordeeld. Uitvoeringsorganisaties ervaren aanzienlijke knelpunten in de (technische) werkbaarheid van de dienst, waardoor zij slechts beperkt worden ondersteund bij het uitvoeren van de doelgroepentoets die verplicht is bij de einddeclaratie.

## 9.2 Algemeen beeld, blinde vlekken en toekomstige ontwikkelingen

Een groot aantal van de informatie- en gegevensdiensten binnen het SUWI-stelsel is beoordeeld als effectief, een enkele zelfs als zeer effectief. Zoals hiervoor is benadrukt, leveren de diensten veelal een aanzienlijke meerwaarde in termen van efficiëntiewinst. Uitvoeringsorganisaties hoeven de informatie niet handmatig op te zoeken of uit te vragen bij de burger. Daarnaast geeft de informatie die via de diensten inzichtelijk gemaakt wordt, veelal een volledig en betrouwbaar beeld van de situatie van de burger. Dit bevordert de rechtmatigheid van nieuwe of al lopende uitkeringen en andere vormen van steun. De (technische) werkbaarheid van de diensten wordt als relatief goed ervaren.

Echter, een aantal informatiediensten zijn beoordeeld als niet of beperkt effectief. Dit heeft voornamelijk te maken met technische knelpunten, waardoor de informatiediensten slechts beperkt gebruikt kunnen worden, of de beoogde lastenverlichting aanzienlijk wordt beperkt.

De gegevens- en informatiediensten die als effectief zijn beoordeeld dragen naar verwachting vooral bij aan de doelen 'alleen een uitkering als je recht hebt' en 'bijstandsgerechtigde aan het werk helpen'. We zien in dit onderzoek geen diensten die werkprocessen effectief ondersteunen die bijdragen aan de beleidsdoelen 'tegengaan niet-gebruik regelingen', 'werk naar werk' en 'vroegsignalering schulden'. Overigens zijn dit relatief nieuwe beleidsdoelen, waardoor het inrichten van de uitvoering zich momenteel nog in een ontwikkelfase begint.

We merken dan ook op dat veel in dit onderzoek gesignaleerde knelpunten en 'blinde vlekken' al worden opgepakt of door innovatie mogelijk opgelost gaan worden. Indien de Wet proactieve dienstverlening wordt aangenomen en van kracht wordt, kunnen de diensten mogelijk verder bijdragen aan het tegengaan van niet-gebruik van regelingen. In de huidige praktijk schrijft de privacywetgeving nog voor dat informatie alleen gebruikt mag worden wanneer duidelijke doelbinding bestaat. Het proactief benaderen van burgers op basis van de aangeleverde informatie is daarom veelal niet mogelijk. Ook de dienst Verzoekservic Werk & Inkomen (VWI), die zich momenteel nog in de pilotfase bevindt, kan hier in de toekomst mogelijk een grotere rol in spelen. Ook kan de informatiedienst Verbeteren Uitwisseling Matchingsgegevens (VUM), waarvoor drie pilots zijn afgerond, in geval van doorontwikkeling verder bijdragen aan de beleidsdoelen 'Werk naar Werk' en 'bijstandsgerechtigde aan het werk helpen'. Met de overname van het Schuldenknooppunt door BIDN per 2026 zal het BIDN ook diensten kunnen aanbieden die bijdragen aan vroegsignalering van schulden.

De beoogde doorontwikkeling van de rechtmatigheidscontrole zal, tot slot, een verdere belangrijke bijdrage kunnen leveren aan het ondersteunen van werkprocessen van gemeenten en effectieve en efficiënte dienstverlening aan burgers.

In het laatste deel van dit rapport doen we op basis van de resultaten aanbevelingen voor verbeteringen, en staan we stil bij mogelijkheden om in de toekomst op meer structurele basis inzicht te krijgen in de effecten van de gegevensdiensten voor gebruikers en burgers.

#### Aanbevelingen voor verbetering informatie- en gegevensdiensten

De knelpunten die uit dit onderzoek naar voren kwamen, zijn in verdiepende gesprekken met BIDN en BKWI nader besproken. In deze gesprekken werd duidelijk dat de meeste knelpunten al bekend zijn bij deze partijen, bijvoorbeeld uit signalen van gebruikers en klanttevredenheidsonderzoeken. Voor sommige knelpunten geldt dat deze voorkomen uit een bewuste keuze, bijvoorbeeld om vanuit het oogpunt van proportionaliteit bepaalde gegevens voor bepaalde doeleinden niet te delen. Ook is het soms niet mogelijk om bepaalde gegevens te delen vanwege wetgeving. In hoofdstuk 6 is dit uitgebreid beschreven.

Hieronder geven we aanbevelingen voor oplossingsrichtingen die op voorhand wenselijk en haalbaar lijken, en de effectiviteit van de dienstverlening zullen verbeteren. De verantwoordelijkheid voor deze oplossingsrichtingen kan liggen bij één of meerdere partijen in de keten.

- **Onderzoek de wenselijkheid en mogelijkheden om actuele informatie over banksaldi en vermogens te delen:** in veel gesprekken met gebruikers van Suwinet is de wens uitgesproken om realtime, of in ieder geval zo actueel mogelijke informatie over banksaldi en vermogens te kunnen inzien. Deze informatie kan helpen bij een zorgvuldige en efficiënte beoordeling van bijstands- en bijzondere bijstandsaanvragen, maar wordt sinds kort niet meer gedeeld in Suwinet. Het BKWI geeft aan begrip te hebben voor deze wens, en zou graag zien dat dit knelpunt op de agenda komt van de ministeries van Financiën en SZW. Aandachtspunt hierbij op voorhand is dat realtime inzicht in bankgegevens niet realistisch lijkt, omdat die gegevens alleen bij banken beschikbaar zijn. Inzicht via Suwinet in bankgegevens op basis van de jaarlijks aangeleverde informatie van de Belastingdienst lijkt een realistischere wens, ook omdat dit in het verleden wel mogelijk was via de koppeling met het BIDN. Op basis van dit onderzoek is het aan te bevelen om de wenselijkheid, rekening houdend met proportionaliteit en privacy, en mogelijkheid van het delen van deze gegevens nader te bezien.
- **Verbeter de samenwerking met softwareleveranciers:** verschillende knelpunten kunnen worden aangepakt door optimalisatie van de samenwerking met softwareleveranciers. Het gaat hier in ieder geval om het eerder betrekken van en afspraken maken met softwareleveranciers bij het ontwikkelen van diensten. Dit voornemen is ook benoemd door het BIDN als speerpunt, naar aanleiding van de knelpunten bij de diensten WGS Toegang en WGS Plan van Aanpak door het ontbreken van een API. Ook voor het nog niet optimaal benutten van de inleesfunctionaliteiten van Suwinet en DKD geldt dat knelpunten rondom software hieraan ten grondslag liggen. De hoge kosten van de software, die mede veroorzaakt worden door versnippering van software(lleveranciers), zijn hierbij een belangrijke factor. BKWI geeft aan verantwoordelijk te zijn voor het ontwerp van de koppelvlakken en ziet het als haar taak om deze zo generiek en gestandaardiseerd mogelijk te maken, zodat gemeenten en hun softwareleveranciers daar eenvoudiger op kunnen aansluiten.
- **Verbeter de werking van de ESF-subsidietoets:** de ESF-subsidietoets werkt niet optimaal, wat ten koste gaat van de effectiviteit van deze dienst. Ook hierover heeft BIDN aangegeven de verbetering hiervan als speerpunt te zien en voornemens te zijn mogelijke oplossingen nader te onderzoeken. Het oplossen van de knelpunten bij de ESF-subsidietoets zal leiden tot minder administratieve lasten bij arbeidsregio's bij het toetsen of deelnemers aan ESF-projecten in aanmerking komen voor subsidie.

- **Exploreer de mogelijkheden om zicht te bieden op ondernemerschap:** bij meerdere diensten kan inzicht in een eventuele KvK-inschrijving de effectiviteit verbeteren. Hierdoor kan bijvoorbeeld het recht op, of de doelgroep van een voorziening beter bepaald worden. Zowel BIDN als BKWI hebben dit verbeterpunt in het vizier. Afstemming met de KvK is hierbij van belang.

### Structureel inzicht

Tot slot staan we stil bij de vraag op welke manier het ministerie in de toekomst op meer structurele basis inzicht kan krijgen in de effecten van de informatie- en gegevensdiensten voor gebruikers en burgers.

**Inzicht in de effecten van de diensten voor gebruikers** kan verkregen worden door middel van kwalitatief of kwantitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek, zoals dit huidige onderzoek, kan dit inzicht geven, en zou bijvoorbeeld elke vijf jaar, aansluitend op de periodieke rapportage uitvoering SUWI-stelsel, kunnen worden uitgevoerd. Hierbij kan het huidige onderzoek mogelijk gezien worden als pilot, waarna de vraagstelling en aanpak verder kan worden gefinetuned, naar aanleiding van voortschrijdend inzicht en de behoefte van het ministerie.

Kwalitatief onderzoek is echter arbeidsintensief. Het is ook mogelijk om het gewenste structurele inzicht te verkrijgen door uitvoering van kwantitatief onderzoek, waarbij door middel van een enquête uitvraag wordt gedaan bij de gebruikers van de diensten. Een belangrijk voordeel van kwantitatief onderzoek is dat de effectiviteit breder uitgevraagd en sterker onderbouwd kan worden, doordat het aantal respondenten veel groter zal zijn dan bij kwalitatief onderzoek. Een praktische mogelijkheid is om aan te sluiten bij reeds periodiek uitgevoerde onderzoeken van BKWI en BIDN naar klanttevredenheid en maatschappelijke meerwaarde. Op verzoek van SZW kunnen aan deze bestaande onderzoeken mogelijk bepaalde vragen worden toegevoegd, zoals vragen naar de aansluiting van de diensten op de behoefte van de gebruikers, de meerwaarde van de diensten bij de ondersteuning van een werkproces, mogelijkheden om de effectiviteit te verbeteren en behoefte aan nieuwe diensten.

**Inzicht in de effecten voor burgers** of in de realisatie van beleidsdoelen, als gevolg van de diensten, is een stuk complexer om te verkrijgen. Zoals eerder in dit rapport is benadrukt, is het niet mogelijk om te bepalen wat de directe effecten van de diensten zijn voor burgers en voor het realiseren van beleidsdoelen. Dit omdat deze effecten slechts indirect worden beïnvloed door de gegevens- en informatiediensten, en meer door de werkwijzen van uitvoerende partijen. Bijvoorbeeld Suwinet-Inkijk heeft geen rechtstreeks effect op de participatie van burgers, maar de manier waarop een gemeente de informatie hieruit inzet in een werkproces, kan dat wel hebben. Daarbij geldt, zeker voor gemeenten, dat er variatie bestaat in werkwijzen, wat ook logisch is gezien de autonomie die gemeenten hebben bij de uitvoering van hun taken. Nader (kwalitatief en/of kwantitatief) onderzoek kan zich richten op de verschillende werkwijzen van de SUWI-uitvoeringsorganisaties waarbij gebruik wordt gemaakt van de informatie- en gegevensdiensten, de effecten hiervan voor burgers en het behalen van de beleidsdoelen van SZW.

Hoewel het verkrijgen van inzicht in directe effecten van de informatie- en gegevensdiensten op het behalen tot beleidsdoelen niet mogelijk is, is het voor het ministerie van SZW wel mogelijk meer te sturen op deze effectiviteit. Hoewel we in dit onderzoek geen conclusies trekken over deze sturing (daar richtte dit onderzoek zich ook niet op), zijn wel signalen naar voren gekomen dat een visie van SZW op (toekomstige) dienstverlening mogelijk een positieve bijdrage kan leveren aan effectieve dienstverlening door BIDN en BKWI. Van belang is dat het proces om te komen tot nieuwe diensten zodanig wordt ingericht, dat de diensten die ontwikkeld worden aansluiten op de beleidsdoelen van SZW én op de wensen van gebruikers. Hierbij dient de link



gemaakt te worden tussen SZW-beleidsdoelen, werkprocessen van uitvoeringsorganisaties en de benodigde informatie. Meegewogen moet worden of de benodigde informatie beschikbaar is en zo nee, of en hoe deze beschikbaar kan komen. Een ander relevant vraagstuk is of er meer ingezet moet gaan worden op inijk- of op inlezen functionaliteiten. VNG, UWV en SVB kunnen hierbij het perspectief en de wensen van de uitvoerders inbrengen. Door het optimaliseren van dit proces, in samenwerking met ketenpartners en vanuit een gezamenlijke ambitie, zal de plausibiliteit van het behalen van beleidsdoelen worden vergroot.

# Bijlage 1 –

## Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, directie Stelsel en Volksverzekeringen (SZW-SV). Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie, bestaande uit de volgende partijen: SZW-SV, het BIDN, het BKWI, de SVB, het UWV en de VNG. Het onderzoek bestond uit vier fases. Hieronder beschrijven we de aanpak van het onderzoek.

### Fase 1: Voorbereiding en afbakening scope

In de eerste fase heeft een startgesprek met de opdrachtgever en de begeleidingscommissie plaatsgevonden. Doel hiervan was afstemming en nadere afbakening van de te betrekken gegevens- en informatiediensten. De diensten die betrokken zijn in het onderzoek zijn weergegeven in tabel 2 in hoofdstuk 2.

### Fase 2: Bureauonderzoek en onderzoekskader

In fase 2 is bureauonderzoek uitgevoerd. Hierbij is per dienst, op basis van bestaande kennis, inzichtelijk gemaakt wat we weten over het gebruik en effecten van de diensten (kwantitatief en kwalitatief). Hierbij zijn de volgende bronnen gebruikt:

- Algemene Rekenkamer. 2022. *Verantwoordingsonderzoek ministerie van SZW*.
- Andersson Elffers Felix/De Beleidsonderzoekers/H&P. 2002. *Grip op gegevensuitwisseling*.
- Sira Consulting. 2025. *Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid*
- Sira Consulting. 2024. *Maatschappelijke meerwaarde Inlichtingenbureau*.
- Sira Consulting. 2022. *Maatschappelijke meerwaarde Inlichtingenbureau*.
- Stichting Inlichtingenbureau. 2025. *Jaarverslag 2024*.
- Stichting Inlichtingenbureau. 2024. *Jaarplan 2025*.
- Stichting Inlichtingenbureau. 2024. *Dienstencatalogus 2024*.

Naast deze bronnen zijn interne documenten van het BKWI zoals Power Point presentaties en diverse online-informatie bestudeerd. In dit rapport is waar van toepassing in de voetnoten aangegeven waar bepaalde informatie van afkomstig is.

Belangrijke bronnen voor dit onderzoek waren de onderzoeken naar maatschappelijke meerwaarde van het Inlichtingenbureau die Sira Consulting in de afgelopen jaren heeft uitgevoerd, in het bijzonder informatie het onderzoek naar klanttevredenheid en maatschappelijke meerwaarde uit 2025. Uit dit onderzoek hebben we de cijfers over efficiencywinst gebruikt binnen het huidige onderzoek, als één van de indicatoren voor effectiviteit (zie tekstkader 7 voor een nadere toelichting op de totstandkoming van deze cijfers).

### *Tekstkader 9. Toelichting op de berekening van de efficiëntiewinst in het onderzoek 'Maatschappelijke meerwaarde en klanttevredenheid'*

In 2024 (rapport verschenen in 2025) deed Sira Consulting onderzoek naar de maatschappelijke meerwaarde van en klanttevredenheid over de informatiediensten van Stichting Inlichtingenbureau. Ten behoeve van dit onderzoek is een vragenlijst uitgezet onder de klanten van het IB. In totaal hebben 311 respondenten deze vragenlijst ingevuld. Middels de vragenlijst is de maatschappelijke meerwaarde in termen van efficiëntiewinst berekend.

De maatschappelijke meerwaarde in termen van tijdswinst is in kaart gebracht met een 'p x q' formule. Dit houdt in dat de (door respondenten ingeschatte) tijdswinst per casus is vermenigvuldigd met het (door respondenten gerapporteerde) aantal casussen op jaarbasis. De tijdswinst is vervolgens vermenigvuldigd met het aantal afnemers van de dienst en doorberekend naar efficiëntiewinst in termen van geldbesparing voor gemeenten. Bij de berekening van de efficiëntiewinst is gebruikgemaakt van een gemiddeld uurtarief van € 80,05 (schaal 10a gemeenten).

De antwoorden met betrekking tot de gerealiseerde tijdbesparing bevatten veelal enkele uitschieters naar boven (afwijkend hoge tijdbesparingen). Omdat het lastig te bepalen is in hoeverre deze uitschieters valide antwoorden zijn, is ervoor gekozen om deze uitschieters niet te verwijderen, maar wel te voorkomen dat deze het gemiddelde onterecht omhoogtrekken. Voor het bepalen van de tijdbesparing per dienst hebben we daarom gekozen gebruik te maken van de mediaan in plaats van het gemiddelde. Hierdoor corrigeren we voor extreme antwoorden.

Verder heeft in de tweede onderzoeksfase nadere afstemming met de begeleidingscommissie plaatsgevonden. Hierbij zijn afspraken gemaakt over de werkprocessen die binnen het onderzoek worden onderscheiden (zie tabel 4 in hoofdstuk 2), en waarbinnen wordt bepaald in hoeverre de gebruikte informatie- en gegevensdiensten bijdragen aan een effectieve uitvoering van dit werkproces. Ook zijn afspraken gemaakt over wat we binnen dit onderzoek verstaan onder effectiviteit en door middel van welke indicatoren effectiviteit wordt bepaald (zie paragraaf 2.5 van dit rapport).

### **Fase 3: Praktijkonderzoek**

In fase 3 heeft onderzoek plaatsgevonden naar de praktijk bij de SUWI-uitvoeringsorganisaties die gebruik maken van de gegevensdiensten: medewerkers van gemeenten, UWV en SVB. In de interviews is ingegaan op de ervaringen van medewerkers met de diverse informatie- en gegevensdiensten, binnen de onderscheiden werkprocessen. Hierbij stonden onderwerpen als gebruik, ervaren toegevoegde waarde, (technische) werkbaarheid en duidelijkheid centraal. Tabel 11 toont het aantal respondenten per dienst dat voor dit onderzoek is gesproken. Respondenten gebruikten vaak meerdere diensten.

De functies van de geïnterviewde respondenten variëren: waar sommige respondenten een uitvoerende rol vervullen, spraken andere respondenten juist vanuit meer strategisch perspectief en hebben anderen een (technische) functie in informatiemanagement. Een greep uit de verschillende functies zijn: beleidsadviseur, kwaliteitsadviseur, business analis, functioneel (applicatie)beheerder, coördinator, consultant schuldhelpverlening, bijstandsconsulent, toezichthouder, casemanager, uitkeringsdeskundige en arbeidsdeskundige.



Tabel 11. Aantal gesproken respondenten per informatie- of gegevensdienst.

| Gegevens-/Informatiedienst                                  | Aantal gesproken respondenten                     |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Medewerkers van gemeenten</b>                            |                                                   |
| Suwinet-Inkijk                                              | 31 respondenten                                   |
| Suwinet-Inlezen en DKD-Inlezen                              | 4 respondenten + inhoudelijk experts BKWI en BIDN |
| Antwoordservice Digitaal Klantdossier (DKD)                 | 3 respondenten + inhoudelijk experts BIDN         |
| Samenloopsignalering                                        | 16 respondenten                                   |
| Incasso-ondersteuning Bijstandsdebiteuren                   | 6 respondenten                                    |
| Rechtmatigheid Studietoelage                                | 7 respondenten                                    |
| Inkomens- en vermogenstoets categoriale bijzondere bijstand | 4 respondenten + inhoudelijk expert BIDN          |
| Doelgroepselectie Aanvullende inkomensvoorziening ouderen   | 3 respondenten + inhoudelijk expert BIDN          |
| Longeren in beeld                                           | 3 respondent                                      |
| Berichtenverkeer Loonkostensubsidie                         | 3 respondenten                                    |
| Landelijke voorziening Praktijkroute                        | 3 respondenten                                    |
| ESF-Subsidietoets                                           | 4 respondenten                                    |
| WGS - Toegang                                               | 4 respondenten + inhoudelijk expert BIDN          |
| WGS – Plan van Aanpak                                       | 4 respondenten + inhoudelijk expert BIDN          |
| <b>Medewerkers van het IJVV</b>                             |                                                   |
| Suwinet-Inkijk                                              | 6 respondenten                                    |
| <b>Medewerkers van de SVB</b>                               |                                                   |
| Suwinet-Inkijk                                              | 8 respondenten                                    |

Fase 3 is afgesloten met een bespreking van het conceptrapport met de begeleidingscommissie.

#### Fase 4: Eindrapport en aanbevelingen

In de laatste fase van het onderzoek hebben nadere interviews plaatsgevonden met BKWI en BIDN om de conclusies te duiden, nader te bespreken wat oorzaken van knelpunten zijn en wat mogelijke oplossingen. Het rapport is op basis hiervan uitgebreid met een nadere duiding van de knelpunten en aanbevelingen. Na een laatste sessie met de begeleidingscommissie is het eindrapport definitief gemaakt.