



Agentschap BPR is een onderdeel van het *Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

## **Rapport Eindevaluatie pilot Terugmeldvoorziening**

# Inhoud

1	MANAGEMENTSAMENVATTING .....	3
1.1	OPBOUW DOCUMENT.....	3
1.2	DOEL VAN DE PILOT.....	3
1.3	EVALUATIE .....	3
1.4	BELANGRIJKSTE WAARNEMINGEN.....	3
1.5	BELANGRIJKSTE AANBEVELINGEN .....	4
2	INLEIDING .....	5
2.1	AANLEIDING PILOT.....	5
2.2	DOELSTELLING PILOT .....	5
2.3	AFBAKENING PILOT .....	5
2.4	ORGANISATIE PILOT .....	6
2.5	AANPAK EVALUATIE .....	6
3	REALISATIE VAN DE DOELSTELLINGEN VOOR DEZE PILOT .....	7
3.1	BRUIKBAARHEID LO3.5 EN TMV.....	7
3.2	BRUIKBAARHEID VAN DE TMV-WEBSERVICE (WSDL) VOOR AFNEMERS .....	8
3.3	BRUIKBAARHEID VAN DE TMV-CLIENTAPPLICATIE VOOR AFNEMERS .....	8
3.4	ORGANISATORISCHE MAATREGELEN BIJ BURGERZAKEN .....	9
3.5	ORGANISATORISCHE MAATREGELEN BIJ AFNEMERS .....	9
3.6	ONTWIKKELDE DOCUMENTATIE EN TRAINING VOOR TMV GEBRUIKERS .....	9
3.7	GEBRUIKERSONDERSTEUNING BIJ BPR.....	9
3.8	BEHEER VAN DE TMV. ....	10
3.9	AANTALLEN GEDURENDE DE PILOT PERIODE .....	10
3.10	IMPACT OP DE BEDRIJFSVOERING BIJ GEMEENTEN.....	10
3.11	WAARNEMINGEN MET BETREKKING TOT HET BELEID .....	11
3.12	WAARNEMINGEN MET BETREKKING TOT HET PROCES .....	11
3.13	WAARNEMINGEN MET BETREKKING TOT DE ICT .....	12
3.14	WAARNEMINGEN MET BETREKKING TOT MANAGEMENTRAPPORTAGES .....	13
3.15	WAARNEMINGEN MET BETREKKING TOT DE EVALUATIE VAN DE PILOT .....	13
4	CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN .....	14
4.1	CONCLUSIE .....	14
4.2	OPVOLGING AANBEVELINGEN.....	14
5	BIJLAGEN - LIJST MET AFKORTINGEN .....	15

# 1 Managementsamenvatting

## 1.1 Opbouw document

Hoofdstuk 1 geeft de management samenvatting. Hoofdstuk 2 is gebaseerd op de uitgangspunten van het “Plan van aanpak Pilot Terugmeldvoorziening – TMV”. Hoofdstuk 2 van voornoemd plan komt in dit rapport terug en beschrijft waarom wij deze pilot uitgevoerd hebben. In Hoofdstuk 3 staan uitgebreid de waarnemingen en aanbevelingen vanuit de pilot vermeld. Hoofdstuk 4 bevat de conclusies en een samenvatting van de aanbevelingen.

## 1.2 Doel van de pilot

Het agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (BPR) heeft de pilot met betrekking tot de terugmeldvoorziening (TMV) geïnitieerd om in de praktijk te testen of de getroffen voorzieningen voldoen. Daarbij gaat het om het gebruik van de TMV door gemeenten en afnemers, de ICT voorzieningen, de voorlichting over het gebruik, de verwerkingstijd en de begeleiding door BPR zelf.

## 1.3 Evaluatie

De pilot TMV heeft aangetoond dat terugmelden via de TMV zowel technisch, als inhoudelijk als procesmatig goed functioneert. Afnemers kunnen via de cliëntapplicatie terugmelden als zij gerede twijfel hebben over GBA-gegevens en ook kunnen zij de voortgang van eigen terugmeldingen inzien. Gemeenten kunnen de nieuwe GBA-berichten ontvangen volgens de LO 3.5-procedures en beslissen om terugmeldingen in onderzoek te nemen en terugmelddossiers in de TMV bijwerken. In de TMV, die onderdeel uitmaakt van GBA-Verstrekkings, kunnen terugmelddossiers worden opgeslagen en bijgewerkt met behulp van de berichtencycli uit het LO3.5. BPR heeft tijdens de pilot kunnen ervaren wat het betekent om het beheer van de TMV en de begeleiding van de gebruikers uit te voeren.

De impact op de organisatie bij gemeenten en afnemers is in eerste instantie groot. Er moet worden gewerkt met nieuwe processen en daar moeten de organisatie en de medewerkers aan wennen. Daarnaast, is de verwachting, krijgen de gemeenten in eerste instantie meer gegevens in onderzoek omdat meer organisaties gaan terugmelden. Uiteindelijk verwacht men minder werk te hebben aan mutaties, omdat de kwaliteit van de gegevens in de GBA toeneemt, door het “zelfreinigend effect” van verplicht gebruik en verplicht terugmelden. De pilot heeft zeer ruwe kwantitatieve informatie opgeleverd. Voor uitspraken onderbouwd met cijfers is nader onderzoek noodzakelijk.

Omgaan met “gerede twijfel”, het motief om terug te melden, blijkt in praktijk moeilijk toepasbaar te zijn en de nodige vraagtekens op te roepen. Een van de adviezen is de waarnemingen hierover te bundelen en ze, met toevoeging van extra informatie over dit onderwerp, uit te geven.

De specificaties van de TMV en het Logisch Ontwerp van GBA zullen waarschijnlijk op een aantal punten aangescherpt moeten worden om een aantal foutmeldingen te kunnen elimineren.

De meeste pilotdeelnemers geven in hun reactie aan snel met de TMV aan de slag te willen na de pilot. Zij zien meerwaarde in het gebruiken van de TMV voor hun bedrijfsvoering.

## 1.4 Belangrijkste waarnemingen

De belangrijkste waarnemingen die uit de pilot naar voren komen zijn:

- Bijna alle terugmeldingen (ca 98%) betreffen de relatie tussen persoon en woonadres. Van deze meldingen is 30% van de gegevens alsnog correct bevonden en dus ten onrecht teruggemeld.
- Gemeenten houden zich in de meeste gevallen niet aan de wettelijke termijn van vijf dagen waarbinnen ze moeten reageren op een terugmelding.

- De extra werkdruk, ontstaan door het gebruik van de TMV, is per organisatie zeer verschillend. Bij afnemers varieert deze van een halve dag per week tot een paar minuten per dag. Het verschil heeft met name te maken met uitzoekwerk vooraf en het van gebruik van verschillende systemen voor het invoeren van een terugmelding. Bij gemeenten duurt het beoordelen van een terugmelding één tot een paar minuten. Wat dit echter betekent voor de werkdruk voor gemeenten bij aansluiting van alle afnemers, is nog moeilijk in te schatten. Nader onderzoek is hiervoor noodzakelijk.
- De TMV voorziet niet in bulkverwerking door afnemers. De bulkdata kan wel in een aangepaste vorm, via een zelf te bouwen applicatie aan de TMV aangeboden worden.
- Afnemers hebben vaak behoefte aan een toelichting bij de reactie op een terugmelding. Deze toelichting wordt vaak niet gegeven door gemeenten.
- Men heeft behoefte aan extra informatie, onder andere om het begrip “gerede twijfel” uitgelegd te krijgen. Het begrip “gerede twijfel” is nu door gebruikers niet altijd goed te definiëren cq te hanteren.
- Gemeentelijke applicaties reageren niet allemaal gelijk op de TMV.
- Technisch gezien functioneert de laptop met tijdelijke clientapplicatie goed voor het terugmelden. Deze tijdelijk voorziening was speciaal ontwikkeld om de pilot mogelijk te maken. Het verwerken van terugmeldingen via de laptop kost echter veel tijd. Voordat zij overgaan naar een productieomgeving willen afnemers daarom de webservice van de TMV inbouwen in hun eigen applicaties.

## 1.5 Belangrijkste aanbevelingen

De belangrijkste aanbevelingen die uit de pilot naar voren komen zijn:

- Voeg in de TMV-applicatie een lijst toe met vooraf gedefinieerde antwoorden, ten behoeve van het veld “toelichting”. De verwachting is dat het veld “toelichting” daardoor eenduidiger en frequenter ingevuld zal worden.
- Onderzoek of het LO en/of de specificaties van de TMV daarom op een aantal punten aangescherpt moet worden.
- Verspreid de nieuwe aansluitingen op de TMV over de tijd en informeer gemeenten over nieuwe aansluitingen van afnemers op TMV. Hiermee kan een spreiding van de werkdruk worden bewerkstelligd. Publiceer de voortgang hiervan op de website van BPR.
- Schep duidelijkheid over de relatie tussen TMV en de in ontwikkeling zijnde landelijke Terugmeldfaciliteit - TMF en communiceer dit aan alle afnemers.
- Betrek leveranciers, afnemers en bronhouders bij de ontwikkeling en implementatie van de TMV. Zorg voor een goede informatievoorziening naar de diverse partijen.
- Benoem en formaliseer een “Platform terugmelden GBA”. Dit platform van TMV gebruikers, komt periodiek bij elkaar om het terugmeldproces te bespreken en om ervaringen uit te wisselen.
- Organiseer een publieksvoorlichtingscampagne over “GBA als basisregistratie”. Informeer hierin de burger over “eenmalige verstrekking” en “verplicht gebruik”.

## 2 Inleiding

### 2.1 Aanleiding pilot

De terugmeldvoorziening is een component in GBA-V die voorziet in de uitvoering van de nieuwe wettelijke taak tot terugmelding door overheidsorganisaties. Het Logisch Ontwerp (LO3.5) dat per 1 april 2007 ingevoerd is, maakt het mogelijk voor alle gemeenten om vanaf die datum elektronisch terugmeldingen te ontvangen. Gemeenten zijn vervolgens verplicht om deze terugmelding te onderzoeken. Omdat GBA-V bij de start van de pilot nog niet operationeel was, heeft BPR besloten om gedurende de pilot de toegang tot de TMV voor afnemers als aparte tijdelijke applicatie aan te bieden op een laptop. Op deze wijze was het mogelijk om gezamenlijk met alle gemeenten, de pilotgemeenten en de pilotafnemers het gebruik van de TMV te beproeven, zowel technisch, procesmatig als organisatorisch. Het is de bedoeling dat de toegang tot de TMV in productie onderdeel uit maakt van de applicaties die afnemers gebruiken.

### 2.2 Doelstelling pilot

De doelstelling voor deze pilot is:

1. Nagaan of de bereikbaarheid en bruikbaarheid van LO3.5 met betrekking tot de TMV technisch voldoende is en of de beschreven procedures goed zijn uit te voeren;
2. Nagaan of de bruikbaarheid van de webservice (WSDL) voor afnemers voldoende is en of de beschreven procedures goed zijn uit te voeren (inclusief installatie/gebruiksklaar maken);
3. Nagaan of de bereikbaarheid en bruikbaarheid van de TMV clientapplicatie voor afnemers voldoende is en of de beschreven procedures goed zijn uit te voeren;
4. Onderzoeken welke organisatorische maatregelen minimaal nodig zijn om ervoor te zorgen dat burgerzaken adequaat gebruikt maakt van de TMV, de aangeboden gegevens in onderzoek neemt en dit onderzoek adequaat afhandelt;
5. Onderzoeken welke organisatorische maatregelen minimaal nodig zijn om ervoor te zorgen dat afnemers adequaat terugmelden;
6. Onderzoeken of de ontwikkelde documentatie en training voor gemeenten en afnemers voldoet;
7. Onderzoeken of de ondersteuning bij het BPR (servicedesk en kwaliteitszorg) voldoende is toegerust om vragen te beantwoorden;
8. Onderzoeken of het beheer van de TMV bij het BPR afdoende is ingericht;
9. Onderzoeken wat de mogelijke impact is van de verplichting tot terugmelding van alle afnemers op de bedrijfsvoering bij gemeenten.

Tevens worden in dit evaluatierapport waarnemingen vermeld die verband houden met:

- Het aantal terugmeldingen gedurende de pilotperiode;
- Waarnemingen met betrekking tot het Beleid;
- Waarnemingen met betrekking tot het Proces;
- Waarnemingen met betrekking tot de ICT;
- Waarnemingen met betrekking tot de managementrapportage;
- Waarnemingen met betrekking tot de evaluatie van de pilot.

### 2.3 Afbakening pilot

Niet onder deze pilot vallen:

- De implementatie van de technische voorziening TMV bij gemeenten (LO3.5);
- Het gebruik van PKI-Overheid certificaten;
- Het aanpassen of aanmaken van de TMV-autorisatie van afnemers;

## 2.4 Organisatie pilot

De pilot TMV is gestart op 1 april 2007 met een oorspronkelijke geplande looptijd van 3 maanden. Er is gedurende de pilot besloten de duur te verlengen tot begin oktober 2007.

Afnemers hebben gebruik gemaakt van een door BPR gemaakte tijdelijke cliëntapplicatie op een stand-alone laptop en een Gemnet-inbelvoorziening via een analoge telefoonlijn.

De voorziene pilotafnemers zijn:

- Belastingdienst met zes regiokantoren;
- SVB-AOW met de grootste twee regiokantoren;
- RDW – landelijk;
- PEA-NoordHolland/Utrecht – provinciaal;
- PEA NoordBrabant – provinciaal;
- Gemeente Den Haag als GABA.

De pilotgemeenten zijn actief bij de pilot betrokken geweest en hebben hun waarnemingen aan BPR gerapporteerd.

De pilotgemeenten (tussen haakjes de betreffende GBA-leverancier) zijn:

- Amsterdam (GBS)
- Breda (PinkRocade),
- Den Haag (Centric),
- Haarlem (Procura),
- Rotterdam (Centric)
- Utrecht (Centric).

Voor gemeenten is de TMV onderdeel van LO 3.5 en door gemeentelijke GBA-leveranciers geïntegreerd in gemeentelijke GBA-applicatie vanaf 1 april 2007. Sinds deze LO-wijziging zijn gemeenten verplicht om te reageren op terugmeldingen. De behandeling van de terugmeldingen is dus niet vrijblijvend.

## 2.5 Aanpak evaluatie

Alle pilotdeelnemers hebben gedurende de pilot wekelijks op basis van een evaluatieformulier per e-mail teruggekoppeld aan BPR. Van alle overige gemeenten zijn telefonische vragen en waarnemingen tijdens de pilot door BPR bijgehouden.

Maandelijks hebben gezamenlijke evaluatiebesprekingen plaatsgevonden met alle pilotdeelnemers om de lopende vragen en problemen met betrekking tot terugmelden te bespreken. Aan het eind van de pilot is bij alle deelnemers in een individueel gesprek naar waarnemingen en aanbevelingen gevraagd. Leidraad daarbij was het Plan van aanpak pilot TMV en de daarin geformuleerde doelstellingen en resultaten. Alle in de gesprekken genoemde waarnemingen en aanbevelingen hebben uiteindelijk geresulteerd in een concepteindrapport. Dit rapport is gemaild aan de pilotdeelnemers met het verzoek om commentaar te leveren, hetgeen verwerkt is in onderliggend rapport.

### 3 Realisatie van de doelstellingen voor deze pilot

De pilot heeft op hoofdlijnen aangetoond dat terugmelden via de TMV zowel technisch en inhoudelijk als proces goed functioneert. Afnemers kunnen via de cliëntapplicatie terugmelden als zij gereede twijfel hebben over authentieke GBA-gegevens en ook kunnen zij de voortgang van eigen terugmeldingen inzien. Gemeenten kunnen de nieuwe GBA-berichten ontvangen volgens de LO 3.5-procedures en beslissen om terugmeldingen in onderzoek te nemen en terugmelddossiers in de TMV bijwerken. In de TMV, die onderdeel uitmaakt van GBA-V, kunnen terugmelddossiers worden opgeslagen en bijgewerkt met behulp van de nieuwe berichtencycli uit het LO GBA.

De doelstellingen voor deze pilot zijn grotendeels gerealiseerd. Hieronder is per doelstelling een selectie uit de waarnemingen weergegeven. De meeste waarnemingen zijn letterlijk overgenomen (in dat geval voorzien van quotes) zoals ze door pilotdeelnemers bij BPR zijn gemeld. Bij de behandeling van een waarneming wordt op één van de volgende drie manieren gereageerd:

- Een waarneming wordt ter kennisgeving opgenomen, er volgt geen reactie;
- Een waarneming wordt voorzien van een **opmerking** door BPR;
- Een waarneming wordt opgevolgd door een **aanbeveling** aan BPR.

#### 3.1 Bruikbaarheid LO3.5 en TMV

*Waarnemingen met betrekking tot de bereikbaarheid en bruikbaarheid van LO3.5 en met betrekking tot de specificaties van de TMV*

*Waarneming:* "Als een persoonslijst waarop een terugmelding is gedaan, verhuist naar een andere gemeente, dan stuurt de TMV het dossier (d.m.v. een Qv01 bericht) naar de nieuwe en naar de oude gemeente. Het kan zijn dat de oude gemeente hierop reageert met een foutbericht (Qf01). Dit is verwarrend voor de gemeenten. De wijze van identificatie van een dossier bij een PL is niet eenduidig omschreven in het LO. Daardoor werken de gemeentelijke applicaties niet hetzelfde op dit punt. Dit is kan bijvoorbeeld een probleem zijn als een persoon verhuist. Als zijn dossier dan niet "meeverhuist" naar de vestigingsgemeente maar blijft in de vertrekgemeente totdat het onderzoek is afgerond".

*Aanbeveling:* Ga na of de specificaties van de TMV en het LO GBA wat dit aspect betreft niet goed op elkaar aansluiten; zoek dit uit en maak dit eenduidig.

*Waarneming:* "De gemeente stuurt een Qs01-bericht naar de terugmeldvoorziening met als doel het dossier bij te werken. Om verschillende redenen kan hierop door de TMV gereageerd worden met een foutbericht (Qf11). Er is blijkbaar een verschil in status tussen TMV en gemeente. Afstemming tussen statuswaarde in TMV en in gemeente is niet eenduidig gedefinieerd. Er ontbreekt een "transitie"-schema (schema waarin de verschillende statussen, overgangen en opeenvolgingen staan). Gaat o.a. mis na het sturen van een foutbericht: dan lopen de statussen niet meer synchroon in de TMV en de GBA bij gemeenten".

*Aanbeveling:* Ga na of het LO GBA en/of de specificaties van de TMV aangepast moet worden om dit te voorkomen.

*Waarneming:* "Doordat er twee verschillende berichtencycli zijn (inzake het dossier en inzake de status) lopen zaken soms langs elkaar heen. Berichten kunnen elkaar kruisen. Dit kan de oorzaak zijn dat gemeenten niet reageren op een ontvangen dossier van de TMV".

*Aanbeveling:* Ga na of het LO GBA hierop aangepast dient te worden.

*Waarneming:* "Niet alle afnemers kunnen uit de voeten met de gekozen technische voorziening van ingang op A-nr of BSN. Bijvoorbeeld voor PEA's die schriftelijke informatie krijgen zonder A-nr- of BSN blijft een aparte werkwijze noodzakelijk. Of het moet mogelijk zijn om zonder nummer terug te melden".

*Opmerking:* Deze situatie doet zich voor bij pasgeborenen waarvan de ouders op doorreis zijn en dus niet ingeschreven staan in de GBA. De TMV voorziet dan ook niet in een oplossing voor deze gevallen.

*Waarneming:* De reacties van pilotdeelnemers op het gebruik van de velden "Toelichting terugmelding afnemer" en "Toelichting gemeente" neigen naar een verplicht stellen van het invullen ervan. Er wordt geopperd om een tabel met meest voorkomende toelichtingen op te nemen. In ieder geval mag het niet verworden tot een e-mailfunctie voor afnemers en gemeenten.

*Aanbeveling:* Maak het invullen van het veld "Toelichting" eenvoudiger door het toevoegen van een lijst met standaardantwoorden die wordt beschreven in het LO. Deze "antwoordlijst" voor afnemers en voor gemeenten bevat de meest voorkomende toelichtingen en een vrij veld. Na enige tijd in gebruik te zijn geweest, zou de inhoud ervan geëvalueerd kunnen worden.

*Waarneming:* "Gemeenten houden zich, in de meeste gevallen, niet aan de wettelijke termijn van vijf dagen waarbinnen ze moeten reageren op een terugmelding".

*Aanbeveling:* Ga of het nodig en mogelijk is om een signaleringsfunctie in de TMV-applicatie toe te voegen.

### **3.2 Bruikbaarheid van de TMV-webservice (WSDL) voor afnemers**

*Waarnemingen met betrekking tot de bruikbaarheid van de webservice (WSDL) voor afnemers en of de beschreven procedures goed zijn uit te voeren.*

*Waarneming:* "Nog geen afnemer heeft gebruik gemaakt van de WSDL om de TMV toegang te integreren in de eigen systemen".

*Aanbeveling:* Biedt ondersteuning aan de eerste afnemers die bij zelfbouw gebruik gaan maken van de WSDL.

*Waarneming:* "Een afnemer wil het terugmelden medio 2008 binnen de eigen organisatie landelijk uitrollen. Eerst zal de afnemer een definitiestudie doen, daarna wil men overleg met BPR over te bouwen schil/koppeling met de WSDL. Gebruik van de landelijke Terugmeld faciliteit - TMF heeft de voorkeur en is ook op managementniveau binnen afnemer besloten".

*Aanbeveling:* Probeer duidelijkheid te scheppen over de relatie tussen TMV en de landelijke Terugmeld faciliteit (TMF) en communiceer dit aan alle afnemers.

### **3.3 Bruikbaarheid van de TMV-clientapplicatie voor afnemers**

*Waarnemingen met betrekking tot: de bereikbaarheid en bruikbaarheid van de webapplicatie voor afnemers voldoende is en of de beschreven procedures goed zijn uit te voeren*

*Waarneming:* "De tijdelijke clientapplicatie die door BPR ten behoeve van de pilot is geleverd, werkt goed voor de pilot, maar kost teveel tijd. Afnemers moeten terugmeldingen overtypen en ze vinden het gebruik van de telefoonlijn niet handig. Men zal de clientapplicatie niet in de productieomgeving willen gebruiken".

*Opmerking:* De laptop met TMV-clientapplicatie was een tijdelijk voorziening. Het zal noodzakelijk zijn voor zowel afnemers als gemeenten om het terugmelden te integreren in de werkprocessen en de interne automatiseringssystemen. Dit zal via de eigen leveranciers of door middel van zelfbouw gerealiseerd kunnen worden.

*Waarneming:* Een afnemer geeft aan dat hij structureel behoefte zal hebben aan bulkterugmeldingen. "Bijvoorbeeld het toeslagenproces moet definitieve beschikkingen opmaken en doet een massale brief naar alle toeslaggerechtigden waar twijfel is aan de huishoudsamenstelling. De respons op een dergelijke massale mailing ligt in de orde van 10.000+ gereede twijfelmeldingen. Wij kunnen geautomatiseerd brieven aanmaken. Bijvoorbeeld de landelijke controleacties zijn altijd projectmatig en leveren 1000+ terugmeldingen op. Tot nu toe hebben we deze bewust niet in de pilot betrokken. Gaarne advies over wat de opties zijn voor bulkterugmeldingen".

*Opmerking:* De TMV voorziet niet rechtstreeks in bulkverwerking. De aan de TMV aan te bieden data van een bulkverwerking, zal eerst in een door de afnemer te bouwen applicatie bewerkt moeten worden.

### 3.4 Organisatorische maatregelen bij Burgerzaken

*Waarnemingen met betrekking tot: welke organisatorische maatregelen minimaal nodig zijn om ervoor te zorgen dat burgerzaken adequaat gebruik maakt van de TMV, de aangeboden gegevens in onderzoek neemt en dit onderzoek adequaat afhandelt*

*Waarneming:* “Gemeenten houden zich, in de meeste gevallen, niet aan de wettelijke termijn van 5 dagen waarbinnen ze moeten reageren op een terugmelding”.

*Aanbeveling:* In overleg met NVVB nagaan of de richtlijnen met betrekking tot “het in onderzoek nemen” aangescherpt kunnen worden. Zonodig een nieuwe handleiding “onderzoek” opstellen. En dit onderwerp opnieuw bij gemeenten onder de aandacht brengen.

### 3.5 Organisatorische maatregelen bij afnemers

*Waarnemingen met betrekking tot: welke organisatorische maatregelen minimaal nodig zijn om ervoor te zorgen dat afnemers adequaat terugmelden*

*Waarneming:* Qua inrichting maken afnemers verschillende keuzes. De ene afnemer wil terugmelding via een centraal aanspreekpunt. De ander is van plan decentraal terug te melden via regiokantoren. Hierbij voorziet men een centrale rol voor het hoofdkantoor om ondermeer de regiokantoren bij te sturen en werkinstructies te geven.

*Aanbeveling:* Breng extra onder de aandacht dat er in de TMV is voorzien in één aansluitpunt per organisatie. Decentraal terugmelden zal dus in de eigen organisatie met een eigen applicatie gerealiseerd moeten worden. BPR kan dit doen door deze informatie op de website te plaatsen en in de voorlichtingssessies aan afnemers te melden.

### 3.6 Ontwikkelde documentatie en training voor TMV gebruikers

*Waarnemingen met betrekking tot de ontwikkelde documentatie en training voor gemeenten en afnemers*

*Waarneming:* “Wij (afnemer) zouden graag borging in handboeken zien om alle opgedane kennis en de werkwijze ook voor anderen te ontsluiten. Als wij willen uitrollen beschikken wij niet over bijgewerkte procedures”.

*Aanbeveling:* Pas bestaande handleidingen aan met de ervaringen uit de pilot. Inventariseer tevens de door de (pilotdeelnemers) ontwikkelde handboeken en stel zo mogelijk een link naar deze documenten beschikbaar op de website van BPR.

*Waarneming:* “Men heeft behoefte aan training o.a. om uitleg over begrip “gerede twijfel” uitgelegd te krijgen. Het begrip “gerede twijfel” is nu door gebruikers niet altijd goed te definiëren cq te hanteren”.

*Aanbeveling:* Breng een brochure uit over hoe men het begrip “gerede twijfel” in de praktijk moet toepassen.

### 3.7 Gebruikersondersteuning bij BPR

*Waarnemingen op de ondersteuning bij BPR, met name servicedesk, kwaliteitszorg en gegevensbeheer.*

*Waarneming:* “De ondersteuning van BPR is prima, vooral informatie over de status van dossiers en waarom bepaalde berichten werden verzonden”.

*Waarneming:* “Er is een aantal terugmeldingen gedaan door afnemers, waarbij zij de “MelderID” niet hebben gevuld. Volgens het LO is dat echter wel verplicht. De TMV heeft ten onrechte deze berichten goedgekeurd, waardoor een aantal gemeenten verkeerde Qv01-berichten hebben ontvangen. De gemeenten hebben hierdoor vervelende foutmeldingen gekregen”.

*Aanbeveling:* Controleer of de specificaties van de TMV met betrekking tot de verwerking van “melderID” correct zijn en pas de TMV zonodig aan.

### 3.8 Beheer van de TMV.

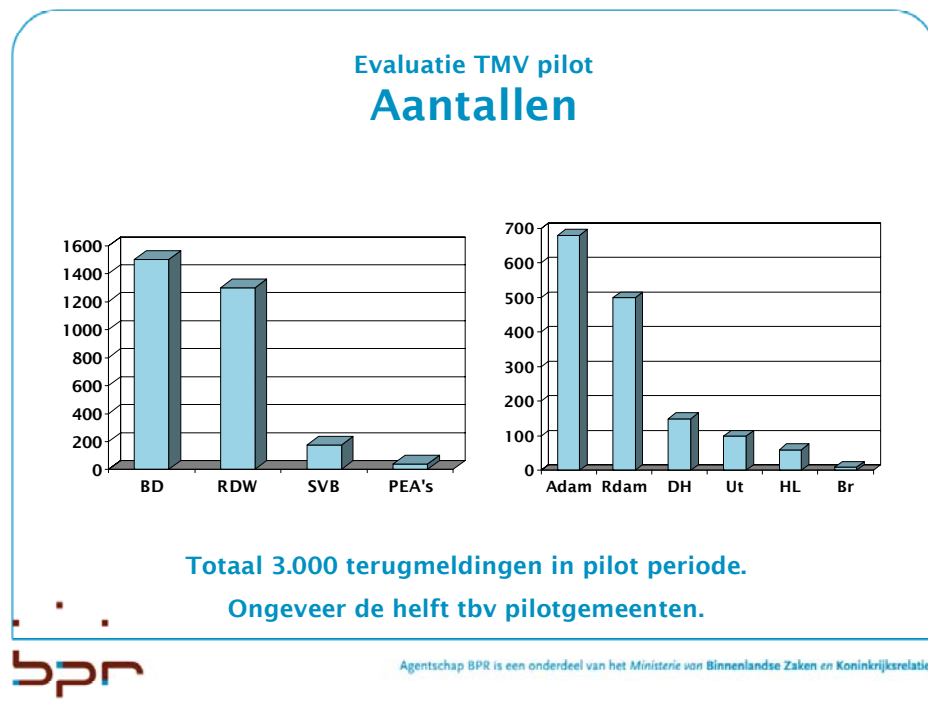
Waarnemingen met betrekking tot het beheer van de TMV en of dit bij BPR afdoende is ingericht.

Waarneming: Tijdens de pilot zijn er door de beheerder van de TMV geen opmerkelijke incidenten geconstateerd.

### 3.9 Aantallen gedurende de pilot periode

De pilot heeft zeer ruwe kwantitatieve informatie opgeleverd. Er heeft geen controle kunnen plaatsvinden in hoeverre afnemers met de actuele GBA-gegevens werkten. Voor het kunnen opleveren van gedetailleerde cijfers hierover is nader onderzoek bij afnemers en gemeenten noodzakelijk.

Waarneming: "Bijna alle terugmeldingen (ca 98%) betreffen de relatie tussen persoon en woonadres; daarnaast overlijden, persoonsgegevens, geboortedatum, onbekende of dubbel opgenomen kinderen, emigratie, burgerlijke staat".



Waarneming: "De concentratie van terugmeldingen ligt met name in de grote steden. Ongeveer 300 gemeenten hebben inmiddels terugmeldingen in behandeling genomen en ongeveer 150 gemeenten hebben gedurende de pilotperiode geen terugmeldingen ontvangen".

### 3.10 Impact op de bedrijfsvoering bij gemeenten.

Waarnemingen op wat de mogelijke impact is van de verplichting tot terugmelding van alle afnemers op de bedrijfsvoering bij gemeenten.

Waarneming: "De extra werkdruk bij gebruik van de TMV is zeer verschillend. Bij afnemers varieert dit van een halve dag per week tot een paar minuten per dag. Het verschil heeft met name te maken met uitzoekwerk vooraf en gebruik van verschillende systemen".

Waarneming: "Bij de pilotgemeenten duurt het beoordelen van een terugmelding vijf minuten tot een kwartier. Vervolgens kost verwerking in het systeem nog de nodige tijd. Gemeenten die een onderzoeksmodule gebruiken van één van de software leveranciers hebben daarnaast nog 15 tot 30 minuten per terugmelding nodig voor het aanleggen van een elektronisch dossier. Of deze doorlooptijd

representatief is voor een productieomgeving is niet duidelijk. En wat dit betekent voor de werkdruk voor gemeenten bij aansluiting van alle 150 extra bestuursorganen is nog moeilijk in te schatten”.

*Aanbeveling:* Probeer een evenredige verdeling te realiseren van de aansluiting van nieuwe afnemers op de TMV. Informeer gemeenten over de voortgang via de website.

### 3.11 Waarnemingen met betrekking tot het beleid

*Waarneming:* “In de structurele situatie zou afnemer graag zien dat we meldingen kwijt kunnen van burgers waarbij gereede twijfel is aan het juist niet opgenomen zijn in de GBA, bijvoorbeeld burgers waarvan we weten dat ze al een jaar fiscaal actief zijn in Nederland en onze beschikkingen op een geldig adres worden gestuurd. Dat kan nu technisch niet in de TMV omdat zij per definitie geen BSN of A-nummer hebben. Hiervoor zouden we een procedurele oplossing kunnen maken”.

*Opmerking:* De TMV kan geen oplossing bieden voor deze gevallen. Afnemer werkt wel vaker met niet-GBA-gegevens. Wellicht dat het Register Niet Ingezetenen (RNI) hiervoor een oplossing gaat bieden. Afnemer kan in eerste instantie zelf met gemeenten hierover communiceren om tot een oplossing te komen.

*Waarneming:* “PEA Noord Brabant krijgt vaak op papier de geboorte van de geboortegemeente door (bijvoorbeeld Veldhoven), maar geen GBA-mutatie van vestigingsgemeente (bijvoorbeeld Best/zigeunerkamp). Wel krijgt zij de melding “kind woont wel op adres, maar is niet ingeschreven in GBA. Wat moet de PEA hiermee als GBA als BR is ingericht binnen de PEA?”

*Opmerking:* De invoering van de GBA als basisregistratie wil niet zeggen dat de PEA geen kinderen mag helpen die niet in de GBA staan. Tevens wil dit ook niet zeggen dat de PEA geen gegevens mag registreren die niet in de GBA staan.

*Waarneming:* “Als een kind nu niet in de GBA staat, wordt het niet in het PEA-systeem opgenomen. PEA Noord Brabant zou die kinderen wel willen terugmelden aan gemeenten voor onderzoek. Sommige kinderen, circa 10%, zijn ten onrechte niet opgenomen in de GBA. Komen deze kinderen straks wel in het RNI te staan?”

*Opmerking:* De TMV kan hiervoor geen oplossing bieden. De TMV meldt alleen terug op authentieke en actuele gegevens uit de GBA. Als deze kinderen geen relatie met de Nederlandse overheid hebben, zullen zij ook niet in het RNI opgenomen worden. De PEA kan met betreffende gemeenten overleggen hoe zij deze problematiek kunnen oplossen.

### 3.12 Waarnemingen met betrekking tot het proces

*Waarneming:* “Af en toe verwijst de gemeente naar ons terug met de mededeling dat een melding gedaan moet worden aan een andere gemeente. Dit gebeurt vaak bij VOW. Graag aandacht in de procedure hiervoor”.

*Waarneming:* “Wij signaleren 50 burgers die op hetzelfde GBA-adres wonen waarbij na een waarneming ter plaatse is waargenomen dat het hier om een eengezinswoning gaat. Voor een dergelijke melding zouden wij ook graag de procedure uitgebreid zien met richtlijnen hoe dit te doen”.

*Aanbeveling:* Ga in overleg met NVVB na of de richtlijnen met betrekking tot “het in onderzoek nemen” aangescherpt kunnen worden. Stel zonodig een nieuwe handleiding “onderzoek” op. Breng dit onderwerp opnieuw bij gemeenten onder de aandacht.

*Waarneming:* “Een afnemer heeft een gemeente gevraagd om een eenmalige selectie aan te leveren om terugdringen van VOW-personen buiten de TMV om te regelen. Zij wensen een bulkselectie”.

*Opmerking:* De TMV voorziet niet rechtstreeks in bulkverwerking. De aan de TMV aan te bieden data van een bulkverwerking, zal eerst in een door de afnemer te bouwen applicatie bewerkt moeten worden. Laat vervolgens deze bulkverwerking via de TMV afhandelen en voorkom het onnodig belasten van gemeenten met afwijkende procedures.

*Waarneming:* “Gemeenten kunnen niets doen met terugmeldingen van geëmigreerde personen die een afnemer doorgeeft, want de bijhouding is opgeschort. Zeker niet als het tweede adres in het buitenland wordt doorgegeven, maar wel als de emigratie nog niet op PL is opgenomen. Een gemeente kan/mag

dit alleen op basis van een aangifte van de burger doen en dan de bijhouding opschorten. Maar dan is de datum van vertrek uit NL gelijk aan de datum bijhouding en niet de datum in het verleden die de burger aan de afnemer heeft doorgegeven. Verandert dit straks met GBA als basisregistratie?"

*Aanbeveling:* Neem de te volgen procedure voor bovengenoemd geval op in de volgende Handreiking Terugmelding.

*Waarneming:* "Mogen afnemers straks vanaf 1-1-2010 met GBA als BR nog mutaties op papier doorgeven of worden ze wettelijk verplicht om dit elektronisch te doen?"

*Opmerking:* Van de huidige afnemers die op papier terugmelden, hebben wij begrepen dat zij zo snel mogelijk van de papieren terugmelding af willen en elektronisch willen terugmelden. Nieuwe afnemers die de GBA als BR hebben ingericht, willen bij voorkeur elektronisch terugmelden. Bestuursorganen dienen in beginsel via de TMV terug te melden. Daarnaast kan bij uitzondering op papier naar gemeenten worden teruggemeld (in die gevallen waarbij de aanlevering van persoonsgegevens ook op papier plaatsvindt).

*Waarneming:* "Er ontstaan veel onterechte terugmeldingen op adres door afnemers, voordat de verhuiskaart bij de gemeente is verwerkt. Uit onderzoek blijkt dat burgers niet weten dat hun GBA-gegevens door meerdere instanties wordt gebruikt. Ze versturen dus bijvoorbeeld alvast een verhuiskaart naar de SVB en op een later tijdstip melden zij hun verhuizing bij hun gemeente."

*Aanbeveling1:* Laat afnemers twee tot drie weken na ontvangst van een verhuiskaart wachten met terugmelden, zodat gemeenten eerst zelf de verhuizing in de GBA kunnen bijwerken. Een alternatief is dat afnemers de verhuiskaart terug- of doorsturen naar de betreffende gemeente.

*Aanbeveling2:* Organiseer een publieksvoorlichtingscampagne over "GBA als basisregistratie". Informeer hierin de burger over thema's "eenmalige verstrekking" en "verplicht gebruik". Maak daarmee duidelijk dat burgers alleen bij hun gemeente een verhuizing moeten doorgeven en dat alle andere bestuursorganen dan vanzelf op de hoogte worden gebracht.

*Waarneming:* "Afnemer is bang dat de kwaliteit van het terugmeldproces afneemt als de pilot is afgelopen en als daarmee de aandacht voor terugmelden afneemt."

*Aanbeveling:* Blijf monitoren hoe terugmeldingen verlopen, zodat er continuïteit blijft bij gemeenten en afnemers in het TMV-proces. Neem de resultaten van deze monitoring mee in de regiobijeenkomsten van gemeenten. Vraag enkele gemeenten om regelmatig verslag te doen van de TMV-activiteiten.

### 3.13 Waarnemingen met betrekking tot de ICT

*Waarneming:* Afnemers zijn tevreden over de reactietijd van GBA-V/TMV. De eerste verificatie duurt vaak wat langer, daarna is dat slechts enkele seconden.

*Opmerking:* Hiermee wordt het beoogde resultaat behaald. Meer zekerheid omtrent deze gegevens kan slechts door monitoring en beheerrapportages geleverd worden.

*Waarneming:* Veel afnemers hadden in begin aanloopproblemen bij de PKIO-aanvraag (lange doorlooptijd en vaak nog onbekend bij leveranciers, Grens Wissel Kantoor (GWK) of notariskantoren voor legalisatie handtekening/organisatie).

*Aanbeveling:* Bekijk hoe de PKIO-aanvraag sneller en/of efficiënter kan verlopen. Ga bijvoorbeeld na of BPR in haar "Stappenplan invoering GBA als BR voor afnemers" enkele tips hiervoor kan opnemen.

*Waarneming:* "Tijdens het onderzoek naar aanleiding van een terugmelding, vindt contact plaats met terugmelder waarbij gevraagd wordt naar het document waarop de melding is gebaseerd. Wens is om deze ook elektronisch als bijlage bij de melding mee te kunnen sturen".

*Aanbeveling:* Vooralsnog kunnen afnemers alleen in de toelichting melden dat ze bijlagen per post nasturen. Aanbevolen wordt om het elektronisch bijvoegen van documenten toe te voegen aan de wensenlijst van een volgende versie van de TMV.

*Waarneming:* "Nadat een melding is onderzocht en afgehandeld door de gemeente, zal n.a.v. de uitslag het primaire proces bij de afnemer weer vervolgd moeten worden. Gebleken is dat er een duidelijke behoefte is om een toelichting van de gemeente te krijgen over hoe het onderzoek is verlopen. Dat ging in de papieren situatie (sinds 1994) altijd probleemloos en wordt nu gemist in de elektronische variant. Bijvoorbeeld om te constateren dat er mogelijk fraude is. Of de toelichting waarin de gemeente

aangeeft dat burger na contact echt beweert nog op het adres te wonen terwijl dezelfde burger aan ons toch echt een verhuiskaart heeft gestuurd”.

*Aanbeveling:* De gemeente kan in de TMV een melding kwijt in een vrij veld. Dit wordt echter niet altijd ingevuld. Aanbevolen wordt dit toelichtingveld aan te vullen met een antwoordlijst met standaard antwoorden en een vrij veld.

### 3.14 Waarnemingen met betrekking tot managementrapportages

*Waarneming:* “Er is behoefte aan kwalitatieve evaluatiegegevens, met name wat vinden de afnemers van de kwaliteit van de meldingen (hoe vaak heeft een melding geleid tot een aanpassing bij de gemeente). Misschien omgekeerd heeft de gemeente behoefte om te weten in welke gevallen een melding leidt tot daadwerkelijke wijziging (ofwel het voorkomen van onnodige onderzoeksinspanningen)”.

*Aanbeveling:* Er was nog niet voorzien in een rapportagemodule in de TMV. Rapportages uit de TMV zullen verder vormgegeven moeten worden en hiervoor zal een extra module gebouwd moeten worden.

### 3.15 Waarnemingen met betrekking tot de evaluatie van de pilot

*Waarneming:* “Het algehele oordeel over de pilot is positief. De pilot heeft aan onze kant haar nut bewezen en we hebben goed gezicht gekregen op de personele consequenties, procesconsequenties en benodigde ICT-voorzieningen. Afnemer is daarom voornemens om centraal terugmelden landelijk te gaan invoeren met intern andere ICT-voorzieningen dan tijdens de pilot zijn neergezet. Maar de afweging ten opzichte van de TMF en daarmee het voorkomen van meerdere losse terugmeldvoorzieningen voor elke basisregistratie, moet nog wel gemaakt worden”.

*Aanbeveling:* Schep duidelijkheid over de relatie tussen TMV en de landelijke Terugmeld faciliteit - TMF en communiceer dit aan alle afnemers.

*Waarneming:* “Gemeenten willen op de hoogte worden gehouden van het aansluiten van nieuwe afnemers op de TMV en dringen aan op een evenredige spreiding tot 1-1-2010.”

*Aanbeveling:* Probeer een evenredige verdeling te realiseren van de aansluiting van nieuwe afnemers op de TMV. Informeer gemeenten over de voortgang via de website.

*Waarneming:* “Het zou goed zijn om ook in de structurele situatie een periodiek overleg te houden, van bijvoorbeeld 2 tot 4 keer per jaar, met degene die in het terugmeldproces verantwoordelijk zijn. Dit om casuïstiek met elkaar uit te wisselen en verbetervoorstellen in het proces met elkaar te bepalen met een selectie van zowel afnemers als gemeenten. Het gaat er uiteindelijk om de kwaliteit te verbeteren, om samen te werken, om van elkaar te leren en om het proces te optimaliseren”.

*Aanbeveling:* Benoem en formaliseer een “Platform terugmelden GBA”. Dit platform zou periodiek bij elkaar kunnen komen om het terugmeldproces te bespreken en te optimaliseren.

*Waarneming:* “Kunnen standaardvragen en antwoorden met betrekking tot TMV niet worden opgenomen op de website? Dan kunnen gemeenten daarnaar kijken en zien wat de status is. Zo voorkom je dat steeds dezelfde vragen aan BPR worden gesteld.”

*Aanbeveling:* Plaats een overzicht van veel voorkomende vragen over de TMV, een TMV-FAQ, voor gemeenten en afnemers op de website van BPR.

## 4 Conclusie en aanbevelingen

### 4.1 Conclusie

Na afloop van de Pilot TMV is op hoofdlijnen duidelijk dat de terugmeldvoorziening voor de GBA naar behoren werkt. Zowel gemeenten als afnemers kunnen met de terugmeldvoorziening uit de voeten. BPR is voldoende in staat het beheer van de TMV en de begeleiding van de klanten uit te voeren. Er zijn een aantal punten voor verbetering vatbaar. Deze zullen zo snel mogelijk worden opgepakt. Wat de TMV betekent voor de extra werkzaamheden bij gemeenten en afnemers om terugmeldingen te verwerken, is door de pilot niet goed duidelijk geworden. Aanvullend kwantitatief onderzoek is nodig om hierover gefundeerde uitspraken te kunnen doen.

### 4.2 Opmvolging aanbevelingen

De aanbevelingen uit hoofdstuk 3 dienen door BPR voortvarend te worden opgepakt. Hieronder een samenvatting van de aanbevelingen:

1. Ga na welke aanbevelingen met betrekking tot wijzigingen in het LO en of de specificaties van de TMV, op korte termijn meegenomen kunnen worden in een volgende release.
2. Schep duidelijkheid over de relatie tussen TMV en TMF (3.2, 3.15).
3. Ga in overleg met NVVB na, of de richtlijnen met betrekking tot "het in onderzoek nemen" aangescherpt kunnen worden (3.4, 3.12).
4. Breng extra onder de aandacht bij grote gebruikers dat er in de TMV is voorzien in één aansluitpunt per organisatie (3.5).
5. Pas bestaande handleidingen aan met de ervaringen uit de pilot. En inventariseer de door de pilotdeelnemers ontwikkelde handboeken en stel zo mogelijk de link naar deze documenten beschikbaar op de website van BPR. (3.6).
6. Breng een brochure uit over het begrip "gerede twijfel". (3.6).
7. Organiseer een publieksvoorlichtingscampagne over "GBA als basisregistratie". Informeer hierin de burger over thema's "eenmalige verstrekking" en "verplicht gebruik". Maak daarmee duidelijk dat burgers alleen hun gemeente een verhuiskaart moeten sturen en dat alle andere instanties dan vanzelf op de hoogte worden gebracht (3.12).
8. Benoem en formaliseer een "Platform terugmelden GBA" met vertegenwoordigers van gebruikers van de TMV. Dit platform komt periodiek bij elkaar om het terugmeldproces te bespreken en om ervaringen uit te wisselen (3.15).
9. Zorg ervoor dat de aanbevelingen via een gecoördineerde aanpak worden uitgevoerd.

## 5 Bijlagen - lijst met afkortingen

### Lijst met afkortingen:

BD	Belastingdienst
BPR	agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten
BR	Basisregistratie
GABA	Gemeente als buitengemeentelijke afnemer
GBA	Gemeentelijke Basisadministratie
GBA-V	Gemeentelijke Basisadministratie- Verstrekingen
GBS	Eigen burgerzaken systeem van Amsterdam
GWK	Grens Wissel Kantoor
ICT	Informatie- en Communicatie Technologie
LO	Logisch Ontwerp
NORA	Nederlandse Overheid Referentie Architectuur
PEA	Provinciale Ent Administratie
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
RNI	Register Niet Ingezetenen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
TMF	Terugmeld Faciliteit tbv alle basisregistraties, zoals voorzien in de NORA
TMV	Terugmeldvoorziening
VOW	Vertrokken Onbekend Waarheen
WSDL	Web Services Description Language (technische beschrijving van de interface met TMV)