



Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	8 augustus 2023
Agendapunt (in te vullen door secretariaat)	Agendapunt 4 Nummer 23 – 281
Onderwerp	Visie en advies cliëntgegevens
Directeur / Chief Data Officer	Directeur Gegevensdiensten
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	Nathalie van Berkel
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur e.a.	Toelichting
Klant en Service	Akkoord
Uitkeren	Akkoord
Werkbedrijf	Akkoord
SBK	Akkoord
Sociaal Medische Zaken	Akkoord
Handhaving	Akkoord
Bezwaar en Beroep	Akkoord
Architectuur Board	Akkoord
Functionaris Gegevensbescherming	Het is een informatief stuk dat handvatten geeft om diverse problemen op te lossen, zoals het verminderen van de beveiligingsincidenten/ datalekken, die voor een groot deel veroorzaakt worden door verkeerde adressering van brieven.
Advies Portfoliobureau (PB)	Positief advies

Door de Raad van bestuur te nemen besluiten

1. De Raad van bestuur gaat akkoord met de ontwikkelde visie ten aanzien de verwerking van UWV-brede cliëntgegevens.
2. De Raad van bestuur stelt de geadviseerde verdeling van toezien op de uitvoering van de verwerking van UWV-brede cliëntgegevens (zie tabel I) vast.
3. De Raad van bestuur bekrachtigt de voorgestelde vervolgstappen.

Samenvatting onderwerp en redenen bespreking

Aanleiding

In het [Vooronderzoek Persoonsgegevens](#), dat volgde op de herbezinningsperiode voor 'UPA toekomstvast', is geconstateerd dat het noodzakelijk is om de UWV Personen Administratie (UPA) te herontwerpen om aan technische en functionele eisen te kunnen blijven voldoen. Om dit op een duurzame wijze te kunnen doen, is door Gartner geadviseerd om een visie te ontwikkelen ten aanzien van de gezamenlijke verwerking van cliëntgegevens binnen UWV.

Van april 2022 tot maart 2023 is in nauwe samenwerking met betrokken divisies en afdelingen uitvoering gegeven aan dit advies. Het resultaat is een UWV-breed gedragen visie en advies dat als ijkpunt, houvast en vertrekpunt dient voor de wijze waarop UWV zijn verantwoordelijkheid neemt bij het gezamenlijk verwerken van cliëntgegevens.

Situatie

UWV mag gegevens van personen verwerken ten behoeve van de uitvoering van zijn wettelijke taken. Hierop zijn alle AVG-rechten en -plichten van toepassing. Het UWV-breed verwerken van cliëntgegevens wordt in dit verband echter nog niet volledig ondersteund. UWV-brede cliëntgegevens worden soms noodgedwongen door verschillende bedrijfssonderdelen meermaals uitgevraagd bij de cliënt en in meerdere systemen onafhankelijk van elkaar vastgelegd, verwerkt en beheerd. UWV heeft als gevolg hiervan onvoldoende grip op de kwaliteit van deze gegevens. De rechtmatigheid, deskundigheid en cliëntvriendelijkheid van de dienstverlening komt hierdoor onder druk te staan.

Visie en advies

Deze visie heeft primair de insteek te schetsen hoe binnen UWV om te gaan met cliëntgegevens als masterdata en welk bedrijfsonderdeel welke verantwoordelijkheid krijgt.

UWV verwerkt in zijn processen hoofdzakelijk persoonsgegevens. De persoonsgegevens komen vanuit (authentieke) bronnen zoals Polisadministratie en anderzijds vanuit interactie met de cliënt. Omwille van herkenbaarheid is het begrip cliëntgegevens gehanteerd in deze notitie.

Om op een juiste wijze invulling te geven aan het UWV-breed verwerken van cliëntgegevens, is het noodzakelijk dat er (1) sprake is van een effectieve uitvoering van de verwerking en (2) kernregistraties zijn ingericht waarop de gehele UWV-organisatie is aangesloten.

1) Uitvoering van verwerking

De verantwoordelijkheid voor de verwerkingen van cliëntgegevens t.b.v. de taken van UWV ligt ingevolge de AVG bij de Raad van bestuur als bestuursorgaan. Dit is een ongedeelde verantwoordelijkheid. Verwerkingsverantwoordelijkheid heeft als begrip uitsluitend en alleen betrekking op de verantwoordelijkheid onder de AVG en is daarmee niet van toepassing op directeuren. T.a.v. bepaalde cliëntgegevens (bijv. die door de directie BKWI worden verwerkt) is de Raad van bestuur aan te merken als verwerker. De uitvoering van processen is door de Raad van bestuur gedelegeerd/gemandateerd aan de directeuren van de verschillende organisatieonderdelen. Het is aan de directeuren van die organisatieonderdelen erop toe te zien dat de verwerking van cliëntgegevens bij de uitvoering van processen binnen de kaders van de materiewetten geschiedt. Worden cliëntgegevens echter door meerdere bedrijfsonderdelen verwerkt, ter ondersteuning van verschillende wettelijke taken, dan wordt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de verwerking belegd bij het bedrijfsonderdeel dat het best in staat is om de wettelijke-, beleids- en kwaliteitskaders van de verwerking te borgen. Daarbij gelden de volgende richtlijnen:

- Heeft de gegevensverwerking primair tot doel inzicht te geven in de relatie die UWV als zodanig met de cliënt heeft, of geeft deze richting aan de wijze waarop UWV met de cliënt communiceert of interacteert, dan is K&S eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de gegevensverwerking.
- Heeft de gegevensverwerking primair tot doel gedeeld gebruik van cliëntgegevens te ondersteunen, dan draagt Gegevensdiensten de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de gegevensverwerking.
- Heeft de gegevensverwerking primair tot doel één wettelijke taak te ondersteunen, maar is gedeeld gebruik in specifieke gevallen aan de orde, dan is het voor de betreffende wettelijke taak verantwoordelijk gestelde bedrijfsonderdeel eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de gegevensverwerking.

Op basis van bovengenoemde richtlijnen is in onderstaande tabel de gewenste verdeling van het uitvoeren van verwerking van cliëntgegevens opgenomen. Per benoemde verzameling van cliëntgegevens is aangegeven of deze reeds is vastgesteld of dat vaststelling nodig is.

Uitvoerder van verwerking	Verzameling UWV-brede cliëntgegevens	Status vaststelling
Klant en Service	Contactgegevens en contactvoorkeuren	Vast te stellen
	Bankgegevens en betaalvoorkeuren	Vast te stellen
	Gegevens machtiging en vertegenwoordiging	Vast te stellen
Gegevensdiensten	Gegevens Basisregistratie personen	Reeds vastgesteld
	Gegevens lonen arbeids- en uitkeringsverhoudingen	Reeds vastgesteld
	Gegevens indicatie cliëntdoelgroepen; Banenafpraak	Vast te stellen
	Gegevens indicatie bijzondere cliëntgroepen; VIP en gemoedsbezwaardheid	Vast te stellen
Uitkeren	Gegevens ziekte- en herstelstatus	Reeds vastgesteld
	Gegevens detentie	Reeds vastgesteld
Sociaal Medische Zaken; Bijzondere Zaken	Gegevens indicatie bijzondere cliëntgroepen; Eigen Personeel, Bijzondere gevalsbehandeling	Vast te stellen
Sociaal Medische Zaken; overig	Geen	N.v.t.
Werkbedrijf	Geen	N.v.t.
Bezwaar en Beroep	Geen	N.v.t.
Handhaving	Geen	N.v.t.
Facilitair bedrijf	Geen	N.v.t.
Financieel Economische Zaken	Geen	N.v.t.

Tabel I: Verantwoordelijkheid uitvoering verwerking van UWV-brede gegevens

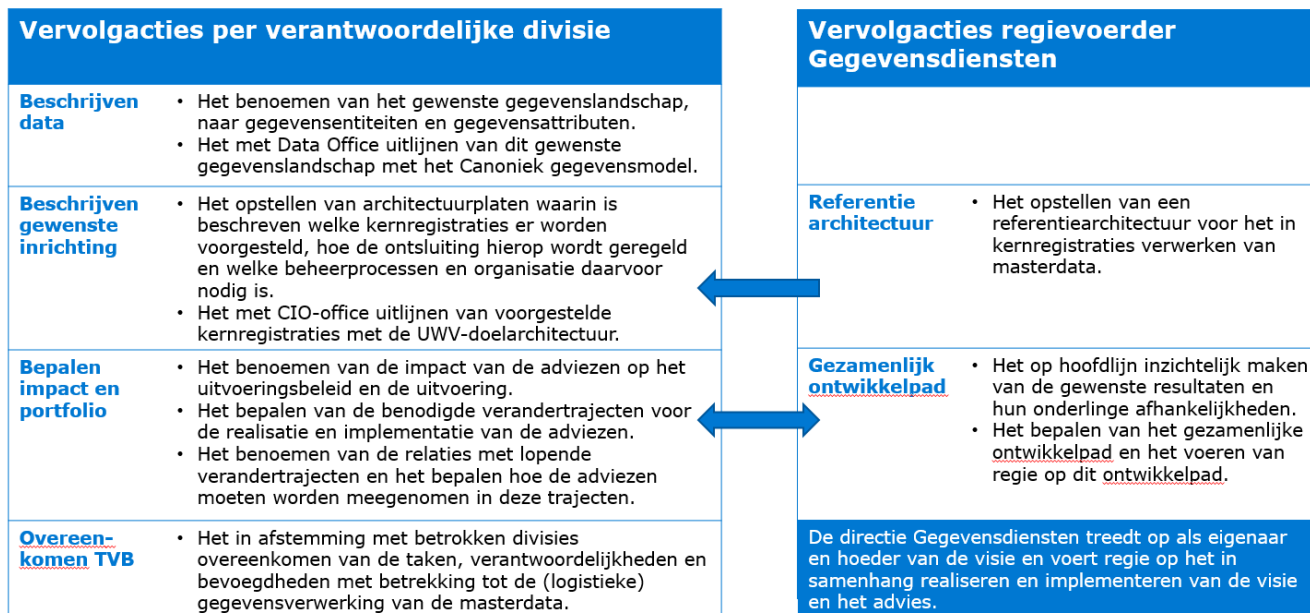
2) Kernregistraties

Om de kwaliteit van de verwerking te waarborgen, worden de in bovenstaande tabel genoemde UWV-brede cliëntgegevens als masterdata gekwalificeerd. Met deze status kunnen de divisies en afdelingen op basis van de beleidsuitgangspunten Master Data Management, inclusief de in de visie geformuleerde additionele richtlijnen, sturen op de kwaliteit van de gegevensverwerking binnen UWV. Per verzameling UWV-brede cliëntgegevens (masterdata) worden door de procesverantwoordelijke divisies kernregistraties ingericht, waarop de gehele UWV-organisatie dient aan te sluiten.

De logistieke verwerking van de masterdata in de kernregistraties, het inwinnen, registreren en distribueren van betreffende gegevens, wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van de verantwoordelijke divisie. Gegevensdiensten voert de regie over de kwaliteit en uniformiteit van betreffende gegevensverwerking en is gedelegeerd verantwoordelijke voor de opslag ervan, tenzij is overeengekomen dat de opslag bij de procesverantwoordelijke zelf plaatsvindt¹.

Het vraagstuk wat niet behandeld is in deze visie is de sleutel voor herkennen cliëntgegevens. Dit is een separaat onderzoek dat momenteel loopt via de IV Board met CIO-Office als auteur.

Vervolgstappen



Gevolgen voor mensen

Cliënten krijgen meer zicht en grip op hun gegevens doordat deze (waar mogelijk) op de portalen van UWV raadpleegbaar of wijzigbaar worden. In deze visie worden cliënten zelf verantwoordelijk voor het beheer van hun contactgegevens. Zij kunnen dit zelf beheren via het UWV-portaal. Daarnaast worden de administratieve lasten van cliënten beperkt doordat gegevens maar één keer uitgevraagd worden.

Het gebruikersgemak voor medewerkers wordt vergroot doordat cliëntgegevens eenvoudig raadpleegbaar zijn in een kernregistratie. Daarnaast wordt foutief gebruik van cliëntgegevens voorkomen doordat medewerkers altijd toegang hebben tot juiste en actuele cliëntgegevens.

Kansen en risico's voor de opdracht van UWV

De bedrijfsvoering van alle betrokken divisies en afdelingen wordt geraakt. Het risico daarbij bestaat dat de verschillende IV-ontwikkelingen niet in samenhang, conform visie en advies, worden gerealiseerd en geïmplementeerd. Dit vraagt om een op elkaar afgestemde aanpak, waarbij verschillende afhankelijkheden tussen de divisies worden bestuurd. De directie Gegevensdiensten zal deze besturing (regie) op zich nemen.

Strategische aspecten van het besluit

De geadviseerde gegevensverwerking draagt bij aan een betrouwbaar en efficiënt gebruik van cliëntgegevens. Dit verhoogt de kwaliteit van de dienstverlening. Het bevordert daarnaast een drempelloze klantreis en draagt eraan bij dat cliëntgegevens conform AVG-rechten en plichten worden verwerkt.

Bedrijfsvoeringsaspecten

Alle genoemde directies zijn akkoord met deze visie. Een aantal heeft aanvullende commentaar gegeven waarop hieronder wordt ingegaan.

De directie SBK wil opmerken dat er meer gegevens over cliënten zijn dan persoonsgegevens, zoals bijvoorbeeld transactiegegevens in systemen (zie bijlage 1 van het visiedocument). Deze visie gaat daar niet over. Vanuit de directie Gegevensdiensten zal aandacht zijn voor de samenhang tussen de doorvertaling van de visie over cliëntgegevens en hoe we met andere gegevens omgaan. Ook wijst SBK op het risico van versnippering van cliëntgegevens over de organisatie en adviseert bij implementatie uit te gaan van het vertrekpunt "concentreren tenzij". De bijhoudverantwoordelijkheid kan dan decentraal worden belegd. De

¹ Overeengekomen is dat Uitkeren verantwoordelijk blijft voor de opslag van gegevens over 'ziekte en herstelstatus' en detentie'.

directie Gegevensdiensten kijkt hier op dezelfde manier naar. De implementatie van deze visie zal leiden tot het concentreren van masterdata in kernregistraties in beheer van de divisie Gegevensdiensten. De verantwoordelijkheid voor de verwerking (ook wel de bijhoudverantwoordelijkheid) ligt bij de divisies zoals getoond in de tabel op pagina 2 van de voorlegger. Daarnaast zal het zo zijn, dat de directie Gegevensdiensten optreedt als eigenaar en hoeder van deze visie en zal regie voeren op het in samenhang realiseren en implementeren van de visie en het advies.

De directie Uitkeren wijst op het risico bij implementatie van deze visie op het ontbreken van coördinatie en samenhang. De directie Gegevensdiensten zal deze coördinatie op zich nemen. Zoals hierboven gesteld zal Gegevensdiensten optreden als eigenaar en hoeder van deze visie en zal regie voeren op het in samenhang realiseren en implementeren van de visie en het advies.

De directie Handhaving wijst erop dat de beschikking over UWV-data belangrijk is voor de taakuitvoering en dat dit praktisch werkbaar moet blijven. Gegevensdienst zal uiteraard invulling geven aan deze wens, binnen de grenzen van doelbinding en proportionaliteit.

Randvoorwaarde:

Het is belangrijk dat de verantwoordelijk gestelde divisies de benodigde kernregistraties op tijd en conform afspraak opleveren en dat de afnemende bedrijfsonderdelen tijdig en conform afspraak aansluiten op deze kernregistraties en stoppen met redundante opslag in de eigen systemen. Het door betrokken divisies en afdelingen beschikbaar stellen van de benodigde verandercapaciteit is daarom een kritische randvoorwaarde voor succes.

Duurzaamheid

Pijler Maatschappij (transparantie):

In lijn met de Wet open overheid krijgen cliënten en betrokken derden van cliënten meer zicht en grip op hun gegevens.

Vervolgtraject besluitvorming

N.v.t.

Communicatie

N.v.t.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- Deels. Inhoud is openbaar, met uitzondering van de namen van functionarissen (conform AVG).

Metadata

Omschrijving: vast laten stellen door RvB over uitvoering van de verwerking van UWV-brede cliëntgegevens

Trefwoord(en): cliëntgegevens, visie, verwerkingsverantwoordelijke, UWV