



Bijlage 5

Procedure Terugmeldingen

Conform artikel 9 Reglement gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens

De inhoud van deze procedure moet bekend zijn bij alle medewerkers van de afdeling Publiekszaken.

De procedure voorziet in de gestructureerde en vastgelegde werkwijze voor het verwerken van inhoudelijke terugmeldingen van zowel landelijke als binnengemeentelijke afnemers.

Definitie

De GBA is dé basisadministratie van persoonsgegevens voor de gehele (semi-)overheid (en een beperkte groep daarbuiten), waarbij een groot aantal afnemers verplicht gebruik maakt van het netwerk. Deze status vereist dat de lat zeer hoog wordt gelegd waar het gaat om de kwaliteit van de gegevens en dat de nodige maatregelen worden getroffen om de kwaliteit op peil te houden.

Ook een kwalitatief hoogwaardig bestand als de GBA is niet perfect. Het kan zijn dat een gebruiker constateert of vermoedt dat een gegeven in de GBA niet of niet meer waarheidsgetrouw is. Als de gebruiker gerede twijfel heeft kan hij een terugmelding doen aan de afdeling Publiekszaken van de gemeente als registratiehouder van de GBA.

Krachtens de gewijzigde wet GBA worden stapsgewijs tot 2010 alle bestuursorganen aangewezen die de plicht hebben terug te melden.

Deze procedure is gebaseerd op:

- Wet GBA: artikel 62.
- Besluit GBA: artikelen 62 en 63.
- Handleiding operationele procedures: Hoofdstuk Terugmeldingsverplichting.
- LO 3.7 Bijlage D Terugmeldvoorziening.

Terugmeldvoorziening

Met de aanwijzing van de GBA als Basisregistratie komt er een nieuw proces van terugmelden op gang tussen afnemers en gemeenten. De TMV gaat fungeren als schakel tussen de terugmeldende afnemer en de gemeente aan welke de terugmelding is gericht. De TMV is een centrale functionaliteit in het GBA-stelsel en wordt daarom technisch gerealiseerd als onderdeel van GBA-Verstrekkingen (GBA-V). De TMV maakt ook gebruik van de gegevens uit GBA-V, bijvoorbeeld voor het routeren van berichten. Functioneel gezien is de TMV echter een afzonderlijke voorziening die los staat van GBA-V.

De belangrijkste functies van de TMV voor afnemers zijn:

- Het doen van een terugmelding. De afnemer krijgt een respons met daarin de unieke identificatie van het dossier.
- Het inzien van dossiers met eerdere terugmeldingen

Voor alle in deze procedure voorkomende functies is in de Bijlage Functieverdeling vastgelegd.

Uitvoering

De procedure die hier ten behoeve van de terugmeldingsverplichting is opgenomen geldt voor de aangewezen afnemers. Andere afnemers kunnen, evenals derden, eventuele afwijkingen ook terugmelden aan gemeenten, zelfs indien ze niet geautoriseerd zijn voor het netwerk. Deze terugmeldingen dienen via een andere wijze te geschieden, bijvoorbeeld op papier of via een vrij bericht.

1.

De aangewezen afnemers doen mededeling aan het college van burgemeester en wethouders van de door hen geconstateerde afwijkingen tussen:

- gegevens verstrekt uit de basisadministratie en gegevens waarvan zij op andere wijze kennis hebben gekregen, en
- gegevens verstrekt uit verschillende basisadministraties (artikel 62, eerste lid, Besluit GBA).

2.

De melding gebeurt via de Terugmeldvoorziening. De melder en de afnemer krijgt een respons met daarin de unieke identificatie van het dossier. De afnemer kan tevens de dossiers inzien met eerdere terugmeldingen.

3.

Naar aanleiding van een terugmelding wordt in de regel overgegaan tot een onderzoek. De gegevensverwerker of zijn vervanger van de afdeling Publiekszaken zorgt voor afhandeling van deze terugmelding.

4.

Afnemers die een terugmelding hebben gedaan, worden zo spoedig mogelijk doch binnen vijf werkdagen na de ontvangst van de mededeling er van in kennis of naar aanleiding van de mededeling gegevens in de basisadministratie zijn verbeterd, aangevuld of verwijderd, dan wel het gegeven in onderzoek te hebben geplaatst. Als het gegeven door de gemeente in onderzoek is genomen, is verplicht gesteld dat er een verwachte datum van afhandeling opgegeven dient te worden. Indien de termijn van afhandeling niet bekend is kan de standaardwaarde ingevuld worden. Dit laatste dient uiteraard niet structureel te gaan gebeuren.

5.

Blijkt uit het onderzoek dat de gegevens verbeterd, aangevuld of verwijderd moeten worden dan zorgt de gegevensverwerker van de afdeling Publiekszaken hiervoor. Nadat het onderzoek is afgerond geeft de gemeente eveneens een terugmelding aan de TMV. Ook een langere behandelingstermijn (inclusief nieuwe datum van afronding) wordt doorgegeven. Is er naar aanleiding van het onderzoek een gegeven gewijzigd, dan zal indien de betreffende afnemers daarvoor zijn geautoriseerd, er een mutatiebericht via het gebruikelijke GBA berichtenverkeer verzonden worden.

6.

De verantwoordelijkheid voor de afhandeling van een terugmelding ligt bij de medewerker, die belast is met de dagelijkse afhandeling van het GBA berichtenverkeer (dit rouleert dagelijks). Afhankelijk van het soort terugmelding wordt de werkwijze uitgezet:

- a. Betreft de terugmelding een melding betreffende een afwijking in adresgegevens, dan wordt de terugmelding doorgestuurd naar degene die belast is met de adresonderzoeken (rouleert). Deze persoon is verantwoordelijk voor het beantwoorden van de terugmelding in de TMV en voor het opstarten van de procedure adresonderzoek, zowel fysiek als ook in de GBA.
- b. Betreft de terugmelding een melding, anders dan in afwijking in de adresgegevens, dan wordt deze doorgestuurd naar een back-officemedewerkster (Vakspecialist A). Deze persoon is verantwoordelijk voor het beantwoorden van de terugmelding in de TMV, daarnaast onderneemt deze diezelfde dag actie om te komen tot een juiste weergave van de werkelijkheid in de GBA.

Controle

- Eenmaal per jaar wordt door de GBA specialist/applicatiebeheerder aan de hand van een aantal willekeurig gekozen terugmeldingen getoetst of conform het voorschrift wordt gewerkt.
- De GBA specialist/applicatiebeheerder rapporteert schriftelijk over de toetsing aan het Managementteam en in afschrift aan het hoofd van de afdeling Publiekszaken en past zonodig deze procedure aan.
- In deze rapportage zijn de volgende elementen standaard opgenomen:
 - Wie heeft de toetsing uitgevoerd?
 - Wanneer is de toetsing uitgevoerd?
 - Waar is de toetsing uitgevoerd?
 - Waaruit bestond de toetsing?
 - Zijn de termijnen bewaakt en nagekomen?
 - Wat is er geleerd van de toetsing?
 - Wat zijn de voorgestelde vervolgacties aan het management?

Vastgesteld door burgemeester en wethouders van Eemnes
d.d. 1 november 2011

Ing. P.H. van Dijk
secretaris

R. van Benthem RA
burgemeester