



BUREAU KETENINFORMATISERING
W E R K & I N K O M E N

Jaarplan 2009

Bureau Keteninformatisering
Werk en Inkomen

Titel: Jaarplan 2009 BKWI
Datum: 1 oktober 2008
Versie: 1.0 definitief

Inhoud

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | INLEIDING | 4 |
| 2 | MEERJAREN-PERSPECTIEF 2009-2013 | 5 |
| 2.1 | INLEIDING | 5 |
| 2.2 | ONTWIKKELING VAN DE KETEN VOOR WERK EN INKOMEN EN AMBITIE BKWI | 5 |
| 2.3 | RISICO-ORIËNTATIE EN PROCESINFORMATIE IN DE KETEN | 6 |
| 2.4 | THEMA'S IN HET DOMEIN WERK EN INKOMEN | 6 |
| 2.5 | ROL BKWI | 7 |
| 2.5.1 | <i>Organisatie</i> | 7 |
| 3 | DOELEN 2009 | 9 |
| 3.1 | INLEIDING | 9 |
| 3.1.1 | <i>Beheer Suwinet</i> | 10 |
| 3.1.2 | <i>Beheer generieke voorzieningen en joint ventures van SZW met andere ministeries</i> | 11 |
| 3.1.3 | <i>Ketenstandaarden en afspraken</i> | 11 |
| | STANDAARDISATIE | 11 |
| 3.2 | OVERIGE ICT | 14 |
| | AANSLUITING E-OVERHEID | 14 |
| 3.3 | PRESTATIENORMEN 2009 | 14 |
| 3.3.1 | <i>Inzet middelen en kosten activiteiten ICT- en informatievoorziening</i> | 15 |
| 3.4 | ONTWIKKELINGSACTIVITEITEN | 15 |
| 3.4.1 | <i>Regulier onderhoud</i> | 15 |
| 3.4.2 | <i>DKD gerelateerde activiteiten</i> | 16 |
| 3.4.3 | <i>Werkplaats Naleving</i> | 16 |
| 3.4.4 | <i>Interventieteams</i> | 17 |
| 3.4.5 | <i>Stroomlijning Indicatieprocessen</i> | 17 |
| 3.4.6 | <i>Inzet middelen en kosten Ontwikkelingsactiviteiten</i> | 18 |
| 3.5 | KETENONTWIKKELING | 18 |
| 3.5.1 | <i>Invoering integrale dienstverlening</i> | 18 |
| 3.5.2 | <i>Kennisdeling</i> | 18 |
| 3.5.3 | <i>Specifieke ketenthema's</i> | 19 |
| 3.5.4 | <i>Functioneel beheer Suwinet en accountmanagement</i> | 20 |
| 3.5.5 | <i>Inzet middelen en kosten keten activiteiten</i> | 20 |
| 4 | BKWI- DE ORGANISATIE | 21 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4.1 | INLEIDING | 21 |
| 4.2 | ORGANISATIE | 21 |
| 4.3 | PROCESBEHEERSING | 21 |
| 4.4 | FINANCIEEL BEHEER | 22 |
| 4.5 | KWALITEITSBEWAKING | 22 |
| 4.6 | DOELMATIGHEID | 22 |
| 4.7 | PERSONEELSBELEID | 23 |
| 4.8 | COMMUNICATIE: VERSTERKING VAN DE KETENGEDACHTE | 23 |
| 5 | FINANCIËN | 24 |
| 5.1 | INLEIDING | 24 |
| 5.2 | CAPACITEIT BKWI | 24 |
| 5.3 | BEGROTING 2009 | 24 |
| 5.3.1 | <i>Exploitatiekosten</i> | 25 |
| 5.4 | DE ONTWIKKELING VAN DE KOSTEN TOT EN MET 2013 | 29 |
| 6 | BIJLAGE 1 | 30 |
| 7 | BIJLAGE 2 | 31 |

1 Inleiding

Voor u ligt het jaarplan 2009 van het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI). Het jaarplan bevat de doelstellingen die wij in 2009 met onze reguliere en projectmatige activiteiten willen bereiken, de wijze waarop wij ons werk uitvoeren en de begroting 2009.

In het jaarplan is de dienstverlening BKWI 2009 uitgewerkt. Deze is gebaseerd op het vervullen van de bij wet aan ons opgelegde taken en de invulling van nadere afspraken met onze ketenpartners. Ook de prioriteiten uit de meibrief, te weten de ondersteuning van integrale dienstverlening en ketensamenwerking en Werkplaats Naleving hebben wij vertaald naar dienstverlening.

De opbouw van het jaarplan is als volgt:

- In hoofdstuk 2 geven wij een overzicht van de ontwikkelingen die wij in de komende jaren op de keten voor werk en inkomen zien afkomen. Dit hoofdstuk is het meerjarenbeleidsplan, 2009-2013, als bedoeld in artikel 5.2 van de Regeling SUWI, en vormt de basis voor de meerjarenbegroting in hoofdstuk 5. Uitgangspunten zijn de ambities van de ketenpartners bij de verdere ontwikkeling van de keten voor werk en inkomen en de bijdrage die BKWI levert aan de invulling daarvan.
- In hoofdstuk 3 beschrijven we de doelen van het BKWI in 2009 en welke activiteiten het BKWI hiervoor gaat uitvoeren.
- In hoofdstuk 4 beschrijven we de organisatie en de bedrijfsvoering van het BKWI. In dit hoofdstuk gaan we onder meer in op de wijze waarop wij in 2009 gaan zorgen voor de betrouwbaarheid en volledigheid van de informatievoorziening en voor een deugdelijke bestuurlijke verantwoording aan de hand van de afgesproken BKWI prestatie-indicatoren.
- Hoofdstuk 5 bevat de begroting 2009 en de meerjarenbegroting 2009-2013. Er is rekening gehouden met de financiële kaders die de minister in zijn mei- en augustusbrief heeft gesteld.

Het jaarplan 2009 is besproken in de vergadering van het Algemeen Keten Overleg (AKO) van 15 september 2008. Daarin heeft het AKO aangegeven veel consistentier te willen sturen op de prestatie-afspraken met het BKWI, zoals het BKWI zelf ook wil. Ook is het jaarplan 2009 besproken in de vergadering van de Raad van Advies CWI van 29 september 2008. De opmerkingen zijn verwerkt.

Utrecht,
1 oktober 2008

2 Meerjarenperspectief 2009-2013

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk blikken wij vooruit op de ontwikkeling van de omgeving, alsmede de rol en de dienstverlening van het BKWI in de jaren 2009-2013. Wij geven eerst een korte schets van de door ons verwachte ontwikkeling van de keten voor werk en inkomen in 2009.

2.2 Ontwikkeling van de keten voor werk en inkomen en ambitie BKWI

De activiteiten en doelen van het BKWI worden afgeleid uit de gezamenlijke ambities van ketenpartners en bewindslieden. Onze ambities sluiten hierbij aan.

Door de ketenpartners is verder invulling gegeven aan het ketenprogramma 2009. Wij constateren dat onze dienstverlening goed aansluit bij de ambities van de ketenpartijen. Wij verwachten ook in 2009 een belangrijke rol te mogen spelen in de totstandkoming van het Digitaal Klantdossier (DKD) fase 2. Hiervoor is met de ketenpartners een plan opgesteld. Het plan wacht op accordering en nadere afspraken met betrekking tot financiering. Wij zien uitstekende kansen om het DKD uit te breiden met klantvolgfunctionaliteit en het is onze ambitie om hier ons steentje aan bij te dragen. Wij willen graag benadrukken dat het DKD een gezamenlijke activiteit is van alle ketenpartners en ondersteunende organisaties. De op diensten georiënteerde architectuur (Service Oriented Architecture) doet recht aan het feit dat iedere partij een wezenlijke bijdrage levert aan het dossier. Van de grootste ZBO tot de kleinste gemeente.

Binnen het AKO is de gezamenlijke sturing op ketenservices een belangrijk onderwerp van gesprek. Het is vooral van belang ervoor te zorgen dat de behoefte aan ondersteuning regionaal wordt opgehaald en niet eenzijdig in een aanbodmodel wordt neergelegd. We willen er met de ketenpartners voor zorgen dat de vraag die uit de regionale samenwerking naar voren komt centraal blijft staan.

Samenwerking met het Inlichtingenbureau (IB) is in 2007 door gezamenlijke huisvesting verder gestabiliseerd, wat zijn vruchten afwerpt in de gezamenlijke dienstverlening. Het is mede dankzij de goede samenwerking dat BKWI en IB samen het verbindende element vormen van het DKD. Vooral de gemeenten hebben in DKD-kader een uitstekende prestatie geleverd in 2007, waar verder op kan worden voortgebouwd. Het is onze ambitie om met name de samenwerking met het IB en het Coördinatie Punt ICT Inwonerszaken (CP-ICT) goed vorm te blijven geven, ten behoeve van de verdere ontwikkeling van het DKD.

We zien dat onze voorzieningen breder inzetbaar zijn dan alleen binnen de keten van werk en inkomen, omdat tal van samenwerkingsketens bij de overheid elkaar overlappen op het gebied van beschikbare en benodigde informatie. Het gebruik van Suwinet Inkijk door de IND leidt bijvoorbeeld tot een efficiëntere uitvoering binnen deze dienst en tegelijkertijd tot lastenverlichting bij de vreemdeling die recht heeft op verblijf in Nederland. Beschikbare

kennis en middelen worden ook ingezet bij de totstandkoming van het Indicatie dossier en het beheer van de Regelhulp applicatie die burgers ondersteunt bij het vinden en aanvragen van ondersteuningsregelingen. Onze Suwinet netwerkstructuur is gekoppeld aan het Koppelnets Publieke Sector, zodat reeds beschikbare verbindingen binnen de overheid kunnen worden gebruikt zonder steeds opnieuw de infrastructuur te moeten uitbreiden. Het is onze ambitie om ook in 2009 bij te dragen aan een verdere inzet van deze kennis en middelen ten behoeve van een dienstbare en efficiënt werkende overheid.

Om de dienstverlening van de overheid aan burgers en bedrijven te verbeteren, wordt door het Forum en het College Standaardisatie gewerkt aan een interoperabiliteitsraamwerk en een aantal gemeenschappelijke voorzieningen zoals een correctie- en terugmeldfaciliteit. BKWI beheert sectorale standaarden en ontwikkelt samen met de ketenpartners voorzieningen die interoperabiliteit mogelijk maken. Deze standaarden en voorzieningen zullen als open standaarden en open source software ter beschikking worden gesteld van de gehele overheid om hergebruik te bevorderen.

Een belangrijke ontwikkeling die wij waarnemen is het vormen van professionele communities, bijvoorbeeld op het gebied van handhaving. Dergelijke communities kenmerken zich door het uitwisselen van kennis en verschillende vormen van onderlinge communicatie. Het is onze ambitie om deze communities te helpen vormen ten behoeve van een betere uitvoering.

Het BKWI handelt vanuit een sterke identiteit met een hoge mate van dienstbaarheid en integriteit. Wij komen op voor het belang van de medewerker en de klant en kiezen bij belangentegenstellingen geen partij voor een enkele ketenpartner. Wij handelen vanuit de zekerheid dat wij voldoende meerwaarde bieden voor onze opdrachtgevers om gekoesterd te worden en wij voldoende uitdagend zijn om bekritiseerd te worden.

2.3 Risico-oriëntatie en procesinformatie in de keten

Binnen het domein Werk en Inkomen zijn de laatste jaren verbeterlagen gemaakt. Er is een ketenvisie op geïntegreerde en ontschotte dienstverlening, één aanspreekpunt voor de klant. En er is een eerste versie van het DKD om die resultaat- en klantgerichte werkwijze te ondersteunen. Wij zien er een risico in dat het (de politiek) niet snel genoeg gaat en alsnog ingegrepen wordt in het stelsel. Daarnaast zijn bezuinigingen in de totale uitgaven binnen de sector aangekondigd door het Kabinet. Gevolg daarvan kan zijn dat er onvoldoende verankering plaatsvindt van behaalde resultaten in de afgelopen jaren.

2.4 Thema's in het domein Werk en Inkomen

Het veranderproces is in 2008 goed op gang gekomen, maar 2009 is het jaar van de waarheid. Lukt het om 200.000 meer mensen aan het werk te helpen en integrale dienstverlening in te voeren op 90 % van de locaties? En lukt het om klantprincipes en resultaatgericht werken te verankeren in de reguliere bedrijfsvoering? De nieuwe werkwijze stelt hoge eisen aan de professionaliteit van medewerkers, managers en ketenondersteuners in de keten. Ondernemerschap, oplossingsgerichtheid, faciliterend

management, zijn enkele aspecten van de nieuwe houding en gedrag binnen de keten. Daar gaat het om. Maar ontschot en integraal werken stelt ook hoge eisen aan randvoorwaarden zoals ICT, planning & control en eenduidigheid van lagere regelgeving. Deze randvoorwaarden zullen in belangrijke mate bovenregionaal moeten worden opgepakt en gerealiseerd. Op locatie kan alleen integraal gewerkt worden als ook bij het inrichten van de randvoorwaarden, de klant de primaire focus is. Daarin schuilen twee grote uitdagingen voor 2009.

BKWI opereert op het snijvlak van inhoud en ICT en probeert deze geïntegreerde werkwijze te ondersteunen door deze terreinen met elkaar te verbinden. Onderwijs, zorg, jeugd & gezin overlappen met het werk en inkomen domein, op basis van toegevoegde waarde. Netwerken betekent voor BKWI ook verbinding leggen met aanpalende domeinen, zonder daarbij de focus op werk & inkomen uit het oog te verliezen. Wij stellen ons dienstbaar op naar de ketenpartners om hun ambities te helpen verzilveren.

Uitgangspunten

1. Samenwerking met andere ondersteunende organisaties (vooral IB, CP-ICT en Gemeenschappelijke Beheer Organisatie Overheid (GBO-overheid) is van groot belang om succesvol invulling te geven aan de algemene e-overheidsthema's die hierboven al zijn samengevat onder de termen klantgerichtheid en integratie van voorzieningen.
2. De principes van integrale dienstverlening zijn richtinggevend, worden tripartiet gedragen en moeten goed gefaciliteerd worden. Het uitgangspunt is om dit zoveel mogelijk met eigen mensen te realiseren. De activiteiten van BKWI zijn aanvullend aan de activiteiten van de staande organisaties.
3. Per 1 januari 2009 is de fusie CWI/UWV een feit.

2.4 Rol BKWI

De kennis die BKWI en haar medewerkers in de afgelopen jaren hebben opgebouwd, wordt gretig afgenomen binnen en buiten de sector. Door haar kennis, werkwijze en relatief onafhankelijke ophanging, kan BKWI flexibel reageren op de vraag om maatwerk en een voortrekkersrol spelen in ketentrajecten. Wij achten het in het belang van de e-overheid dat deze kennis ook wordt uitgewisseld met andere domeinen.

De ketenplannen werk en inkomen voor 2009 zijn in een afrondende fase. Samen met de ketenpartners (via AKO, AKO kernteam, het WERKbedrijf en het Ministerie van SZW) wordt nader vastgesteld op welk gebied wij ondersteuning in 2009 gaan leveren. Het AKO heeft aangegeven een duidelijk opdrachtgeverschap in te willen vullen ten aanzien van het BKWI.

2.4.1 Organisatie

De formele ophanging van BKWI onder de CWI-organisatie zal door de opheffing van deze organisatie wijzigen per 1 januari 2009. De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft aangekondigd om nader onderzoek te doen naar de positie van BKWI in de loop van 2009. Voorlopig zal BKWI op eenzelfde wijze als bij CWI worden

ondergebracht bij het UWV.

3 Doelen 2009

3.1 Inleiding

In de meibrief is integrale dienstverlening onderkend als een belangrijk onderdeel van de ketensamenwerking. In 2009 moeten de resultaten daarvan zichtbaar worden. De staatssecretaris heeft het BKWI in zijn meibrief verzocht in haar jaarplan de consequenties en keuzes van het ketenprogramma 2009 te verwerken. In het bijzonder is verzocht voorstellen te doen voor de ondersteuning van de gegevensuitwisseling via het BKWI.

Aandachtspunten daarbij zijn:

- de voortgang van het DKD;
- ontsluiting nieuwe bronnen (derden);
- samenwerking BKWI en het IB.

Tevens is gevraagd in te gaan op de consequenties van de fusie en de vorming van het gezamenlijke WERKbedrijf CWI/UWV.

Daarnaast is gevraagd aan te geven welke activiteiten BKWI uitvoert in het kader van de Werkplaats Naleving.

Ketenontwikkeling heeft betrekking op ondersteuning van de door het AKO aangegeven richtingen in het ketenprogramma 2009, alsmede op ondersteuning van de gegevensuitwisseling. Ze kunnen als volgt worden gegroepeerd:

- Praktische hulp en organisatiekracht bij invoering van *integrale dienstverlening*;
- Bevorderen *Kennisdeling en Ketencommunicatie* (hergebruik kennis, communitybuilding, KIOSK, Werkplaats Naleving);
- Inzet op specifieke ketenthema's:
 - Informatisering;
 - Resultaatmeting;
 - Multichanneling;
- Functioneel beheer en gebruikersorganisatie Suwinet als onderdeel van DKD.

De wettelijke taken van het BKWI zijn in artikel 6.3 van de Wet SUWI als volgt omschreven:

- de inrichting van een centrale elektronische voorziening;
- de inrichting van een gemeenschappelijke faciliteit voor de toegangsbeveiliging;
- de ondersteuning van de Suwinetpartijen bij het beheer en gebruik van Suwinet;
- het, na overleg met de Suwinetpartijen, doen van voorstellen aan de Minister over de wijziging van deze paragraaf.

Met de uitvoering van deze taken levert het BKWI een bijdrage aan de realisatie van de beleidsdoelstellingen zoals verwoord in de memorie van toelichting van de Wet SUWI:

- werk boven inkomen;
- rechtmatigheid van de uitvoering;
- doelmatigheid van de uitvoering;
- klantgerichte dienstverlening.

Het BKWI is niet zelf verantwoordelijk voor de realisatie van deze doelstellingen. Deze verantwoordelijkheid ligt bij het UWV, de CWI en de GSD's. Het BKWI heeft tot taak om deze organisaties te ondersteunen bij het verwezenlijken van een klantgerichte, doelmatige, rechtmatige en doeltreffende uitvoering. Het BKWI doet dit in zijn reguliere activiteiten door ervoor te zorgen dat ketenafspraken tot stand komen, door het beheer van centrale Suwinetvoorzieningen en door de coördinatie van de decentrale activiteiten van de ketenpartners.

In hoofdstuk 3.1 wordt de aard en omvang van reguliere activiteiten ten aanzien van de exploitatie van Suwinet in 2009 uitgewerkt. Deze exploitatie bestaat uit de volgende twee taken:

- Het uitvoeren en coördineren van het technische en functionele beheer van Suwinetvoorzieningen.
- Het voorbereiden en beheren van ketenafspraken.

3.1.1 Beheer Suwinet

BKWI is verantwoordelijk voor het applicatiebeheer van alle centrale voorzieningen van Suwinet-Inkijk. Hierbij is een uitgebreid rapportagemechanisme inbegrepen, waarmee de Suwipartijen inzicht kunnen verkrijgen in het gebruik dat hun medewerkers maken van alle diensten die via het Suwinet beschikbaar worden gesteld.

Invoering van het DKD leidt ertoe dat een additioneel beroep wordt gedaan op BKWI met betrekking tot die onderdelen die niet specifiek aan één ketenpartner zijn toe te wijzen. Met name wordt hierbij gedacht aan het functioneel beheer van de portals, zowel van klant als professional.

Met GBO-overheid is afgesproken dat de Haagse ring en Suwinet verregaand worden geïntegreerd. Over en weer worden geen partijen meer aangesloten die al toegang hebben op de infrastructuur van de ander. Dit levert voor de betrokken partijen per direct een financieel voordeel op en vermindert de complexiteit van het netwerkbeheer. Een centrale regierol in het beheer van de gemeenschappelijke infrastructuur is daarbij van cruciaal belang. Ook wordt Suwinet ingezet om webapplicaties van diverse ketenpartijen te routeren naar de afnemers binnen en soms ook buiten de keten.

Het technisch beheer is in 2008 Europees aanbesteed. Bij het uitbrengen van dit jaarplan is de definitieve gunning en dus de leverende partij nog niet bekend. In de aanbesteding is een wijziging in de architectuur opgenomen die de robuustheid van de centrale omgeving in overeenstemming brengt met de over de jaren toegenomen aantallen gebruikers en bevragingen. Daarbij wordt de huidige uitwijkomgeving vervangen door een active/active-configuratie zoals die ook voor het klantportaal DKD is ontwikkeld.

Daarnaast wordt het technisch beheer van de achterliggende gegevensservers voor Verificatie Informatie Systemen (VIS) en Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) verzorgd door respectievelijk het Bureau Krediet Registratie (BKR) en Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (Agentschap BPR). Met deze partijen zijn Service Level Agreements (SLA) afgesloten. Het BKWI is zelf verantwoordelijk voor de coördinatie

van het functioneel beheer, het oplossen van incidenten en problemen, de gebruikersondersteuning en het aansturen van de externe leverancier(s).

Met de komst van het DKD wordt een toenemend beroep gedaan op de expertise van het beheer. Dit geldt zowel voor het beheer van de ketenstandaarden als voor de ondersteuning vanuit Suwidesk. Daarnaast is per 1 januari 2008 een wetwijziging van kracht geworden die het mogelijk maakt om de door BKWI beheerde voorzieningen breder in te zetten dan binnen de Suwiketen alleen. Per ultimo 2008 worden in dit kader de volgende voorzieningen beheerd: SamenvoordeKlant.nl, Werkplaats Naleving, Regelhulp.nl, een generieke single sign on voorziening, het accessmanagement voor het Bestand Potentiële Inburgeraars en een applicatie voor het ondersteunen van Interventieteams. Daarnaast worden handreikingen gedaan aan projecten als het Elektronisch Leerdossier en Jongeren Centraal, zodat men gebruik kan maken van bij BKWI beschikbare kennis en middelen.

3.1.2 Beheer generieke voorzieningen en joint ventures van SZW met andere ministeries

Het BKWI beheert voorzieningen die een relatie hebben met de keten van werk en inkomen maar die niet uitsluitend onder verantwoording van SZW vallen. Deze voorzieningen zijn veelal op hergebruik van binnen de keten ontwikkelde technologieën geënt.

3.1.3 Ketenstandaarden en afspraken

Standaardisatie

Standaarden op de hieronder genoemde gebieden zijn een voorwaarde voor succesvolle samenwerking en informatisering:

- Ketenarchitecturen (hoe gaan we onderling verbinden);
- Privacy en beveiliging (hoe gaan we zorgvuldig om met gegevens en zorgen we voor continuïteit);
- ICT-beheer (hoe reageren we gezamenlijk op storingen en dergelijke);
- Content beheer (hoe zorgen we dat gemeenschappelijke informatie eenduidig en voor iedereen toegankelijk wordt, onder andere ten behoeve van een gezamenlijk klantportaal);
- Prestatiemeting (hoe maken we de individuele prestaties optelbaar binnen de keten, dus hoe ziet de methodiek eruit);
- BVG-infrastructuur (lokale connectiviteit);
- Klantprocessen en Multichanneling (hoe optimaliseren we klantprocessen, hoe sluiten de kanalen op elkaar aan);
- Gegevens en berichten (elkaar begrijpen en gegevens geïntegreerd kunnen verwerken);
- Transacties (eenheid van taal om systemen te kunnen koppelen).

Belangrijke vraag is hoe we de verankering en doorontwikkeling van deze standaarden in lijn met landelijke en Europese standaarden gaan organiseren. Standaarden zijn van

doorslaggevende betekenis voor geïntegreerde ketendienstverlening, gegevensuitwisseling en multichanneling.

De ketenafspraken hebben betrekking op de volgende aandachtsgebieden:

- Suwi Gegevens Register (SGR);
- Suwi Keten Architectuur;
- Privacy en beveiliging.

SGR - Gegevens en berichten

In 2009 wordt het SGR en Suwi-ML uitgebreid met het oog op nieuw te realiseren koppelingen en het aansluiten van nieuwe partijen. Daarbij wordt zoveel als mogelijk aangesloten bij bestaande of in ontwikkeling zijnde standaarden van derden, bijvoorbeeld in het kader van het programma Open Standaarden en Open Source Software voor de Overheid (OSOSS). Ook wordt het gegevensregister - ter promotie van het gebruik van de standaard - breder onder de aandacht gebracht. Deze promotie leidt tot het inzetten van deze standaard bij allerlei nieuwe uitwisselingen en bij verbeteringen van huidige uitwisselingen. In overleg met de gemeentelijke sector wordt onderzocht of het beheer van de verschillende standaarden efficiënter kan worden ingericht.

Nu er meer uitwisseling binnen de keten plaatsvindt, is met name het beheer van het berichtenregister gegroeid. Tevens loopt een onderzoek naar de wenselijkheid van granulariteit (dat wil zeggen: meer kleine berichten in plaats van enkele grote) in het berichtenverkeer.

Voor de taak beheer gegevensregister ligt er van het CP-ICT het verzoek om een Gemeentelijk Gegevensregister (GGR) te gaan beheren. Het BKWI staat daar welwillend tegenover.

Suwi Keten Architectuur

In 2009 wordt op initiatief van de Manifestgroep, het interoperabiliteitsraamwerk NORA nieuw leven ingeblazen. Het BKWI levert, daar waar gewenst en mogelijk, een actieve bijdrage aan de praktische invulling van de nieuwe NORA.

Privacy en beveiliging

Het BKWI voert in 2009 voor zijn eigen activiteiten een beveiligingsaudit en penetratietest uit en coördineert de uitvoering van de audits bij de ketenpartners. De verantwoordingsverplichting en de hiervoor gebruikte Verantwoordingsrichtlijn vormt met name voor de kleine organisaties in de SUWI-keten een onevenredig zware belasting. In 2007 is daarom afgesproken dat partijen de keus kregen om ofwel volgens het oude stramien verantwoording af te leggen, ofwel in de mededeling bedrijfsvoering een uitspraak te doen of en in welke mate zij voldoet aan de gestelde eisen.

Deze tijdelijke afspraak wordt in 2009 geformaliseerd. Dit leidt tot een nieuwe versie van de verantwoordingsrichtlijn.

De gezamenlijke inspanning met CP-ICT en IB om de gemeenten te stimuleren om hun beveiligingsniveau op een hoger plan te brengen, wordt geïntensiveerd.

In goed overleg met de ketenpartijen worden de regels en maatregelen voor het stelsel voor de beveiliging van de gegevensuitwisseling via het DKD en voor de bescherming van de

privacy nader uitgewerkt. Gezien de risico's verbonden aan de uitbreiding van organisaties en rechtspersonen en van de hoeveelheid van uitgewisselde persoonsgegevens bij DKD wordt een passend normenkader opgesteld, waarbij het Suwinet-Normenkader een goed bruikbare basis biedt.

Coördineren van ketenbeheerafspraken

BKWI coördineert het maken van ketenbrede afspraken en organiseert hiervoor afstemmingsoverleggen op het gebied van privacy & beveiliging, architectuur, beheerprocessen en SGR/SuwiML.

De overige werkzaamheden vallen onder de reguliere activiteiten van BKWI.

DKD vraagt een hogere kwaliteit van de dienstverlening, vooral omdat ook de burger gebruik maakt van het DKD klantportaal. Bij een hogere kwaliteit hoort het aanscherpen van de afgesproken prestatienormen in de Keten SLA. Om de afgesproken dienstverlening te kunnen realiseren worden processen zoals incidentbeheer, wijzigingsbeheer, contentbeheer en functioneel beheer voor de keten verder ingericht en verbeterd. Iedere beheerorganisatie blijft verantwoordelijk voor de eigen beheerprocessen, maar als het gaat om de gezamenlijke dienstverlening, speelt BKWI een coördinerende rol. Daarbij gaat in 2009 vooral de aandacht uit naar het functioneel beheer voor de keten. Voor de toekomst van DKD is het belangrijk om in ketenverband wensen van klanten te onderzoeken en nieuwe functionaliteiten te realiseren. Functioneel beheer wordt ingericht zodat de ketenpartijen in staat worden gesteld om beter samen te werken en de dienstverlening van de keten beter wordt afgestemd op de wensen van de gebruikers.

Daarnaast krijgt BKWI een taak in het onderhoud, beheer en configureren van het correctiemechanisme zoals dit gebruikt gaat worden in het DKD.

Bijzondere aandacht moet in 2009 worden besteed aan:

Kwaliteit van gegevens

Doordat het verspreidingsgebied van gegevens toeneemt en gegevens (moeten) worden hergebruikt stijgen de eisen die worden gesteld aan de kwaliteit van gegevens. In 2008 zijn met het IB en UWV-GegevensDiensten afspraken gemaakt om in eerste instantie die kwaliteit inzichtelijk te maken, zodat duidelijk wordt welke verbeteracties op welke plek het meeste resultaat sorteren. Daarnaast kan bij het aansluiten van nieuwe afnemende partijen een beter inzicht worden gegeven in de kwaliteit en dus de bruikbaarheid van de te leveren gegevens, voor zover ze afkomstig zijn uit de door IB en UWV beheerde bronnen.

Inrichten en onderhouden van een beheerorganisatie ten behoeve van nieuwe ICT ontwikkelingen

De aan BKWI toegeschreven verantwoordelijkheid voor beheer van additionele toepassingen voortkomend uit DKD en BVG infrastructuur en daarmee verbonden multichanneling- ondersteuning doet een extra beroep op adequate beheer- en ondersteuningscapaciteit bij BKWI. Hiertoe worden onder meer de domeingroepen ingezet.

Suwidesk

Ook voor de Suwidesk heeft de komst van het DKD grote veranderingen gebracht.

Zo zijn de taken Technische Ondersteuning Contentmanagement en Applicatiebeheer DKD erbij gekomen, terwijl ook de reguliere taken zijn gegroeid in omvang.

In 2008 is de ten behoeve van het klantgedeelte van DKD ingerichte webomgeving hergebruikt om de volgende functionaliteiten onder te brengen:

- SingleSignOn (SSO). Deze voorziening stelt aangesloten partijen in staat om een geldige aanmelding op het eigen domein, bijvoorbeeld via DigiD, door te geven aan andere partijen. De partijen die elkaars aanmeldingen vertrouwen gaan een zogenoemde "federatie" aan. Zij kunnen deze federaties zelf beheren. Voor de gebruiker van de websites van de partijen betekent dit dat zij niet opnieuw via DigiD hoeven in te loggen als zij van website wisselen.
- Regelhulp. Regelhulp.nl is een door SZW en VWS gezamenlijk ontwikkelde website die burgers met een beperking in staat stelt om op één plek alle voor hen beschikbare voorzieningen aan te vragen.

Daarnaast verzorgt het BKWI de hosting van de Werkplaats Naleving, een online community voor professionals in de handhaving, en het platform Samenvoordeklant.nl.

3.2 Overige ICT

Aansluiting e-overheid

De overheid wil graag één gezicht tonen naar de burger en daarom is onderlinge koppeling van portalen, bronsystemen en correctiesystemen nodig. BKWI werkt al vanaf het begin van haar bestaan met vergelijkbare ondersteuningsorganisaties en heeft praktische oplossingen gerealiseerd zoals DigiD. In dit kader is in 2009 veel aandacht voor:

- gezamenlijke netwerk-infrastructuur (GBO);
- hergebruik van beschikbare voorzieningen zoals Suwinet in andere sectoren (onderwijs);
- beschikbaar stellen van de fysieke infrastructuur voor andere sectoren (inburgering, zorg, onderwijs);
- integrale opname van het DKD klantportal in de PIP (Persoonlijke Internet Pagina).

3.3 Prestatienormen 2009

Voor een aantal aspecten van de bijdrage van het BKWI aan de Suwiketen zijn prestatienormen vastgelegd in de Keten SLA. Deze zijn in onderstaande tabel weergegeven.

| Dienstverlening | Prestatienorm |
|---|---|
| Beschikbaarheid centrale componenten Suwinet | 99.9 % (van de servicetijd op maandbasis) (conform SLA) |
| Performance centrale componenten Suwinet Inkijk | homepage op het scherm van de gebruiker binnen 3 seconden (conform SLA) |

| | |
|--|--|
| Oplostijden incidenten | 4 uur (categorieën TOP en HOOG m.b.t. impact en ernst van het incident) |
| Openingstijden Suwidesk | maandag t/m vrijdag van 8u30 tot 17u00 |
| Responstijden incidentenbeheer | 15 minuten (categorie TOP en HOOG m.b.t. impact en ernst van het incident) |
| Klanttevredenheid van de ketenpartners | 7 of hoger |
| Beschikbaarheid website BKWI | 99% jaarbasis |

3.3.1 Inzet middelen en kosten activiteiten ICT- en informatievoorziening

De kosten bedragen structureel ca. € 1.463.377,= voor een formatie van 14,4 fte en de incidentele kosten bedragen ca. € 240.000,= voor tijdelijk additioneel personeel. Voorts bedragen de structurele kosten voor het beheer van de centrale omgeving Suwinet en het netwerk ca. € 2,7 miljoen. De aanpassing van de centrale omgeving Suwinet en de migratie en ontvluchtingskosten vergen een eenmalige investering van circa € 300.000,=.

3.4 Ontwikkelingsactiviteiten

3.4.1 Regulier onderhoud

BKWI levert ook in 2009 vier releases van Suwinet-Inkijk op: alternerend releases met nieuwe functionaliteit en releases met technische verbeteringen ("onder de motorkap"). Er is speciale aandacht voor het verbeteren van de gebruikersinterface, zodat functionaliteit en informatie beter gevonden kan worden; bovendien krijgt het geheel een meer zakelijke uitstraling.

Aansluiten nieuwe bronnen en gebruikers

Vanuit haar reguliere taak gaat het BKWI door met het ontsluiten van externe bronnen en het aansluiten van nieuwe gebruikers op Suwinet-Inkijk/DKD. Aangezien het zowel qua bronnen als qua afnemers steeds meer niet-Suwi partijen betreft, wordt de door het Ministerie opgestelde aansluitsystematiek strikt gevolgd, zodat zeker is dat alle activiteiten een juiste juridische basis kennen. Hoewel het, door grote afhankelijkheid van externe instanties, vooraf nooit met zekerheid te voorspellen is welke bronnen wanneer kunnen worden ontsloten, wordt er vanuit het BKWI naar gestreefd jaarlijks 2 externe bronnen te ontsluiten en 2 nieuwe afnemers te bedienen. Voor zover mogelijk en wenselijk worden gebruikers betrokken bij het bepalen van de prioriteit. In 2009 kan in ieder geval activiteit verwacht worden voor het ontsluiten van gegevens van de Informatie Beheer Groep (IBG), het Kadaster, SVB). Voorts worden in 2009 werkzaamheden uitgevoerd voor het ontsluiten van extra bronnen, zoals de Belastingdienst, Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), Registratie Niet Ingezetenen (RNI), Schuldhulpverlening, WOZ en Zorgverzekeraars Nederland. Als aansluiting nieuwe gebruikers kunnen worden genoemd de Belastingdienst,, DJI, IND en KLPD (Nederlandse Financiële Rechercheurs).

3.4.2 DKD gerelateerde activiteiten

In 2009 wordt samen met de ketenpartners het DKD verder doorontwikkeld in een tweede fase. Behalve verdere ontwikkeling in functionele zin wordt ook ondersteunende technologie ontwikkeld. BKWI neemt hierin het voortouw en zoekt in dit kader nadrukkelijk samenwerking met de ketenpartners waarbij de eisen en wensen van laatstgenoemde voorop staan.

Ook het DKD-klantportaal wordt uitgebreid met meer gegevens die getoond worden in het klantbeeld en in de (omgekeerde) e-intakes.

Een belangrijk onderdeel van DKD-fase 2 betreft de klantvolgfunctionaliteit (KVF). Aangezien het in de Suwi-keten nog niet haalbaar om met één systeem te werken wordt deze KVF vooralsnog gerealiseerd langs "virtuele" weg, voortbordurend op het DKD-concept. Dat wil zeggen: gegevens zoveel mogelijk eenvoudig opslaan en meervoudig gebruiken door middel van onderlinge gegevensuitwisseling en ontsluiting via Suwinet-Inkijk. Suwinet-Inkijk wordt bovendien uitgebreid met invoerfunctionaliteit waardoor de mogelijkheid ontstaat ketenbreed gedefinieerde klantvolggegevens op te slaan in verschillende procesondersteunende systemen, zoals Sonar, e-werkm@p en de GSD-applicaties.

In DKD is een correctiemechanisme opgenomen dat de klant de mogelijkheid geeft een verzoek tot correctie in te dienen van gegevens die naar zijn inzicht niet correct zijn. Dit verzoek kan al dan niet digitaal worden ingediend. Het correctiemechanisme wordt ook ingezet voor terugmeldingsdoeleinden, als een professional constateert dat een gegeven niet correct is. Deze voorziening wordt uitgebreid met functionaliteit die het mogelijk maakt het mechanisme ook binnen de complexe situatie van het UWV toe te passen. Hierdoor wordt de situatie bereikt dat alle ketenpartners gebruik maken van dezelfde correctie- en terugmeldfaciliteit. Het beheer en onderhoud van deze faciliteit is een taak van het BKWI.

In fase 1 van DKD is onder aansturing van het BKWI een zogenaamde single sign on voorziening ontwikkeld, die tot doel heeft dat een klant van de keten zich nog maar een keer hoeft aan te melden om vervolgens de totale e-dienstverlening te kunnen afnemen zonder opnieuw in te loggen. Deze voorziening wordt in 2009 verder ontwikkeld.

3.4.3 Project Werkplaats Naleving (v/h Project Digitaal Handhavingsplatform)

BKWI ontwikkelt in opdracht van en in samenwerking met het ministerie van SZW een digitaal platform voor handhavingsprofessionals.

De Werkplaats Naleving is een maatregel uit het Handhavingsprogramma 2007-2010. Het platform heeft als doelgroep alle handhavingsprofessionals binnen het SZW-domein en heeft tot doel de samenwerking te bevorderen, kennis*creatie* te realiseren, het uitwisselen van ervaringen te faciliteren en draagt bij aan het "levend" houden van handhaving binnen SZW. Tijdens de ontwikkeling van het platform wordt onderzocht of er mogelijkheden zijn tot koppeling of samenwerking met andere initiatieven op dit gebied als de interventieteams, de leercirkels van de RCF en www.samenvoordeklant.nl. Waar mogelijk zullen de kansen tot synergie benut worden.

In dit project is BKWI verantwoordelijk voor de technische ontwikkeling en het technisch beheer van het platform. Daarnaast draagt BKWI zorg voor de overall project- en budgetbewaking.

Een eerste versie van de Werkplaats Naleving zal eind 2008 operationeel zijn. In 2009 ligt de nadruk op de inhoud. Het platform moet zijn nut bewijzen als interactief medium binnen het handhavingsdomein van de sociale wet- en regelgeving. Handhavingsprofessionals moeten dan daadwerkelijk met elkaar gaan communiceren over interessante thema's en onderwerpen. 2009 Wordt vooral een pilotjaar voor het platform, waarin zowel de technische kant (functionaliteiten, gebruiksgemak) als de inhoudelijke kant door de gebruikers wordt beproefd. Ook vindt een eerste tussenevaluatie plaats waaruit moet blijken in hoeverre het platform bijdraagt aan de gestelde doelen. In bijlage 2 is de begroting voor dit project opgenomen.

3.4.4 *Interventieteams*

In 2008 is binnen Suwinet Inkijk de Interventie Team applicatie ontwikkeld. Deze applicatie wordt inmiddels door een groot aantal Interventieteams door het hele land gebruikt. In 2009 wordt de applicatie verder doorontwikkeld op basis van gebruikerswensen. Daarbij valt te denken aan het uitbreiden van de voorinvullingsmogelijkheden, maar ook aan het uitwisselen van documenten middels de applicatie. Er moet in dat kader een gebruikersoverleg worden ingericht door de opdrachtgever (het Ministerie van SZW). Hierover zijn reeds afspraken gemaakt.

Tevens wordt door de afdeling exploitatie het beheer op de applicatie uitgevoerd. Dat wil zeggen dat de servers en netwerkfaciliteiten ter beschikking worden gesteld en dat via de Suwidesk vragen beantwoord kunnen worden van aangesloten partijen als er storingen optreden. Er worden afspraken gemaakt en gecontinueerd met alle aangesloten partijen over het gebruik van de applicatie, de performance en de beschikbaarheid.

3.4.5 *Stroomlijning Indicatieprocessen*

Stroomlijning Indicatieprocessen is een gezamenlijk programma van het ministerie van SZW en het ministerie van VWS. Het doel van dit programma is mensen met meervoudige en complexe hulpvragen in de keten van zorg en sociale zekerheid, werk en inkomen klantgericht, efficiënt en in samenhang van de juiste indicatie voorzien. Dit betreft een taak die in 2008 is gestart. Voor 2009 dienen nog nadere afspraken te worden gemaakt met de ministeries van SZW en VWS. BKWI vervult binnen dit programma drie taken:

- Het opleveren van een overzicht van alle gegevens binnen het indicatiedomein die op korte termijn (startmodel) en op langere termijn (groeimodel) kunnen worden ontsloten uit bestaande bronnen en kunnen worden bestemd voor hergebruik door de klant;
- Het aansluiten van CIZ op het Suwinet om zo het versturen van het gemeenschappelijke aanvraagformulier binnen Regelhulp beveiligd plaats te laten vinden;
- Het (tijdelijk) hosten van het beheer van Regelhulp.

3.4.6 Inzet middelen en kosten Ontwikkelingsactiviteiten

De kosten bedragen structureel ca. € 1.206.909,= voor een formatie van 16 fte en de incidentele kosten bedragen ca. € 720.000,= voor tijdelijk additioneel personeel.

3.5 Ketenontwikkeling

Ketenontwikkeling is een verzameling diensten die BKWI biedt aan managers en professionals in de keten voor werk en inkomen. Het gaat daarbij enerzijds om activiteiten die de kwaliteit en het gebruik van de 'harde' informatiseringsactiviteiten bevorderen en anderzijds ondersteunende activiteiten aan het AKO en het AKO kernteam bij de invoering van integrale dienstverlening in deze keten. In 2009 streeft BKWI wat deze activiteiten betreft naar inbedding in de lijn en overdracht naar ketenservices.

3.5.1 Invoering integrale dienstverlening

In de loop van 2009 draagt BKWI de volgende ondersteunende diensten over aan de lijn dan wel aan ketenservices.

- Secretaristaken en procesbegeleiding AKO kernteam.
- Verbindingstaken AKO kernteam - regio's en AKO kernteam - KIOSK.
- Realisatie en beheer communicatie en kennisdelingsproducten.
- Realisatie en beheer landkaart en het opstellen van de tertaalrapportage aan SZW.
- Organiseren bijeenkomsten, leveren capaciteit aan werkgroepen en KIOSK, keten-ondersteuning in de regio.

We willen de overdracht zorgvuldig doen. Dit werken we uit in een projectplan dat vóór 1 januari 2009 ter besluitvorming wordt voorgelegd aan het AKO en de programmaraad. De volgende paragrafen kunnen beschouwd worden als het kader voor dat plan.

3.5.2 Kennisdeling

Werkpleinen en professionals hebben veel behoefte aan bruikbare kennis die hen kan helpen bij de invoering van integrale dienstverlening. BKWI heeft daarom in 2008 in opdracht van het AKO en het AKO Kernteam gebouwd aan een instrumentarium voor kennisdeling: website www.samenvoordeklant.nl, ketenjournaal en KIOSK. De eerste ervaringen zijn opgedaan met moderne vormen van kennisdeling via communitybuilding. De doorontwikkelde SUWI-landkaart maakt het mogelijk resultaten tussen locaties te vergelijken.

De verwachting is dat de behoefte aan actuele en adequate kennisinstrumenten in 2009 verder toeneemt. Met het op stoom komen van de invoering integrale dienstverlening zullen locaties en professionals meer dan ooit gaan zoeken naar aanknopingspunten en goede voorbeelden voor het zetten van concrete stappen. Het accent zal sterk liggen op regio, op uitwisseling tussen professionals en managers en op houding en gedrag.

BKWI vervult ook in 2009 graag een ondersteunende rol in de opbouw van deze

gemeenschappelijke kennisinfrastructuur en -organisatie. Voor de doorontwikkeling gedurende de eerste periode 2009 en overdracht in de loop van het jaar, reserveren we capaciteit voor

- technisch beheer websites samenvoordeklant.nl en de suwi-landkaart;
- doorontwikkeling van samenvoordeklant.nl en de suwi-landkaart;
- redactionele activiteiten voor samenvoordeklant.nl en ketenjournaal.

In nauw overleg met de projectgroep ketencommunicatie, de redactie ketenjournaal en de werkgroep ontwikkeling website wordt bepaald welke activiteiten in 2009 worden voortgezet, en met welke prioriteit. In het tweede tertaal 2009 moet een groot deel van deze activiteiten kunnen landen in ketenservices.

3.5.3 Specifieke ketenthema's

Informatisering

ICT wordt in de voortgangsrapportages van de locaties steevast als probleemgebied aangemerkt. De huidige ICT is niet gericht op en gebouwd voor ondersteuning van integrale dienstverlening en biedt daardoor geen adequate ondersteuning. Toch zijn er op korte termijn geen ingrijpende structurele aanpassingen te verwachten. Het BKWI wil als katalysator dienen voor het bieden van verbeteringen en oplossingen die met de ICT die we nu beschikbaar hebben wel uitvoerbaar zijn.

Dat doen wij in de eerste plaats door het identificeren en grondig analyseren van het probleem. Niet zelden wordt het zicht op een oplossing belemmerd door bestaande beelden. Het lokale management en de werkvloer worden nauw betrokken bij de beeldvorming. Onze analyses leiden tot best practice beschrijvingen, die behulpzaam zijn voor zowel locaties als beslissers op landelijk niveau. Deze activiteiten worden in nauwe samenwerking met de projectgroep ICT verbeterpunten (implementatie) uitgevoerd.

Prestatiemeting

In 2009 wordt prestatiemeting een vast onderdeel van de Planning & Controlcyclus van de Werkpleinen. De in opdracht van het AKO ontwikkelde prestatie-indicatoren worden met enkele aanpassingen standaard onderdeel van de sturings- en verantwoordingscyclus in 2009. De nadruk ligt op de Werkpleinen om periodiek zelf grotendeels de registratie via de website www.samenvoordeklant.nl te verzorgen. De klantgerichtheidsmetingen worden landelijk ondersteund middels inbedding in de UWV-organisatie.

Als facilitator heeft BKWI de rol om de website www.samenvoordeklant.nl (landkaart) hiervoor in 2009 voldoende toe te rusten.

Multichanneling

Integrale dienstverlening vereist optimale inzet van ontschotte en toegankelijke kanalen. Uit de op de landkaart getoonde 'voortgang van de invoering van integrale dienstverlening' komt naar voren dat multichanneling een onderbelicht thema is. De materie is complex en multichanneling staat niet hoog op de prioriteitenlijst van locaties. De aandacht van locaties gaat vooral uit naar het inrichten van het gemeenschappelijke fysieke loket waarbij de

mogelijkheden van telefonie en internet onderbenut blijven.

De ontwikkeling van de randvoorwaarden om multichannel te kunnen werken, is in 2008 volledig overgedragen aan de lijn. De (nieuwe) projectgroep multichanneling vraagt BKWI in 2009 een bijdrage te leveren aan het toegankelijk maken van de beschikbare kennis over dit thema aan de Werkpleinen. BKWI wil deze bijdrage graag leveren.

3.5.4 Functioneel beheer Suwinet en accountmanagement

Suwinet-Inkijk als onderdeel van het DKD blijft de centrale applicatie waarvoor wij ons ook in 2009, in samenwerking met het IB, het CP-ICT en het project implementatie DKD blijven inzetten. Niet omdat wij ons lot verbonden hebben met Suwinet-inkijk maar omdat wij nog steeds geloven in dit systeem waarvan vaak niet alle mogelijkheden worden benut. In het verbeteren en uitdragen van de mogelijkheden ligt nog steeds een taak.

3.5.5 Inzet middelen en kosten keten activiteiten

De kosten bedragen structureel ca. € 1.025.873,= voor een formatie van 13,6 fte en de incidentele kosten bedragen ca. € 240.000,= voor tijdelijk additioneel personeel.

4 BKWI- de organisatie

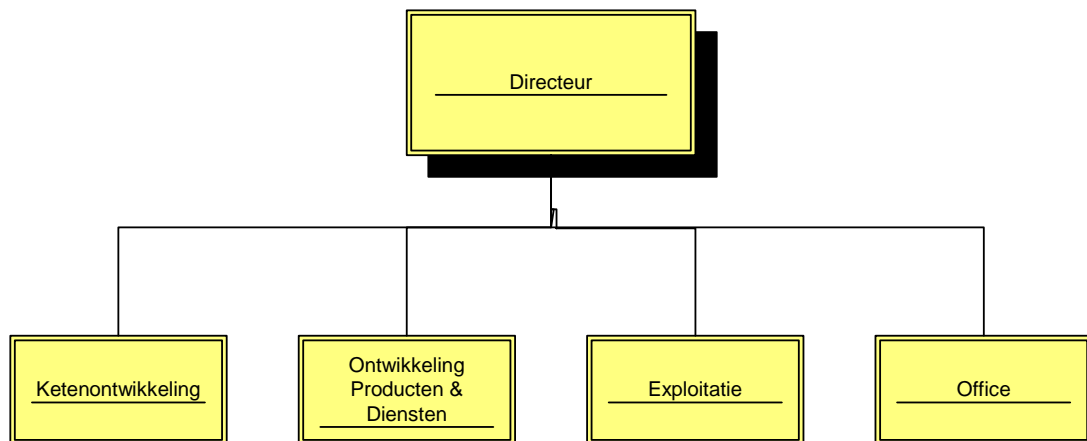
4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de bedrijfsvoering van het BKWI toegelicht.

4.2 Organisatie

Organisatiemodel

In de onderstaande figuur is het organisatiemodel van het BKWI weergegeven.



Ketenontwikkeling voert in het kader van de innovatieve activiteiten onderzoek uit naar de behoeften van de ketenpartners en ontwikkelt concepten voor informatieoplossingen. In het kader van reguliere activiteiten worden wijzigingsverzoeken in het Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen (CMK) geregistreerd en gemonitord.

De afdeling Ontwikkeling Producten & Diensten (OPD) concretiseert de concepten naar detailontwerpen en realiseert concrete oplossingen. Samen met Ketenontwikkeling toetst de afdeling de verbetering van de producten en verzorgt de inbedding van de producten.

De reguliere taken die te maken hebben met het beheer van de technische voorzieningen, standaarden en rapportages Suwinet worden uitgevoerd door Exploitatie.

Office draagt zorg voor een effectieve en efficiënte ondersteuning van de interne organisatie.

4.3 Procesbeheersing

Interne sturing en externe verantwoording

Het MT (directeur en vier afdelingshoofden) stuurt de organisatie op de volgende aspecten:

- realisatie van de afgesproken diensten en prestatie-indicatoren;
- realisatie van de planning;
- urenbesteding per afdeling, per aandachtsgebied of per project;
- budgetuitputting;

- kwaliteit van de geleverde diensten.

De afdelingshoofden stellen ieder half jaar een voortgangsrapportage op waarin deze aspecten in hun onderlinge samenhang aan de orde komen. Het MT besluit gezamenlijk of deze rapportages aanleiding geven tot bijsturing van de organisatie of bijstelling van de bedrijfsdoelstellingen. Bijsturing c.q. bijstelling is gericht op het behalen van de prestaties en het reduceren van de risico's tot een acceptabel niveau.

4.4 Financieel beheer

Office is verantwoordelijk voor het financiële beheer van het BKWI. Er is een procuratieregeling opgesteld waarin is vastgelegd dat de directeur en de afdelingshoofden bevoegd zijn om verplichtingen tot respectievelijk € 50.000,= en € 25.000,= aan te gaan. Boven de € 50.000,= is dit voorbehouden aan de portefeuillehouder van de Raad van Bestuur van de CWI. Office neemt alle verplichtingen op in de verplichtingenadministratie en zorgt voor een contract met de externe leverancier.

Office heeft inzicht in de budgetuitputting op het niveau van het BKWI als geheel, maar ook van afdelingen en projecten.

4.5 Kwaliteitsbewaking

De bewaking van de kwaliteit van de productie vindt binnen het BKWI plaats door de Quality Manager en de Security Officer. Elk afdelingshoofd is verantwoordelijk voor de kwaliteitszorg binnen de eigen afdeling.

De Quality Manager:

- ziet erop toe dat er normen en standaards zijn en dat deze worden toegepast ;
- signaleert zwakke plekken;
- doet voorstellen ter verbetering.

Security Officer

Bij BKWI is een security officer aangesteld en werkzaam, conform Bijlage XIV van de Wet SUWI.

4.6 Doelmatigheid

Het BKWI hecht veel belang aan een doelmatige uitvoering van zijn taken. In hoofdstuk 3 hebben wij uiteengezet welke doelstellingen wij voor het jaar 2009 hebben gesteld. In dit hoofdstuk hebben wij toegelicht op welke manier wij door de inzet van middelen en kosten deze doelstellingen willen realiseren. Wij hebben er alle vertrouwen in dat wij erin zullen slagen om de doelen voor 2009 waar te maken.

In de afgelopen jaren hebben we het aandeel vast personeel verhoogd en het aantal inhuurkrachten verlaagd. Er wordt naar gestreefd dat vanaf begin 2009 de gehele reguliere bezetting uit vast personeel bestaat. Voor het uitvoeren van werkzaamheden die nog niet bekend zijn vanuit AKO en/of DKD of een zeer specialistisch karakter hebben wordt rekening

gehouden met de inzet van extern personeel.

4.7 Personeelsbeleid

Het BKWI wordt gekenmerkt door een open en informele cultuur. Dat willen we zo houden en waar mogelijk nog versterken. Dit doen we door systematisch aandacht te blijven besteden aan de ontwikkeling van BKWI als werkorganisatie, aan onze goede en minder goede kenmerken en aan de manier waarop wij met de buitenwacht en met elkaar willen omgaan.

Er zal wederom veel aandacht worden besteed aan competentie management. Uitgangspunt is dat iedere medewerker minimaal één keer per jaar een vakinhoudelijke of een op persoonlijke vaardigheden gerichte cursus volgt.

4.8 Communicatie: versterking van de ketengedachte

De ambitie van BKWI met betrekking tot het versterken van een positieve houding ten aanzien van de keten kan aan de hand van een aantal stellingen worden beschreven:

- onze klant: De ketenpartijen zijn de klanten van BKWI; zij moeten gemak hebben van de keten en de toegevoegde waarde ervan ondervinden. Uiteindelijk echter moet de klant aan de balie er beter van worden;
- ons product: Afspraken en voorzieningen voor de keten van werk en inkomen, op basis waarvan keteninformatisering binnen de keten van werk en inkomen gerealiseerd kan worden;
- onze positie: BKWI kent de keten en de keten kent ons;
- onze interne organisatie: Het BKWI staat klaar voor de keten.

Om de ketengedachte pro-actief uit te dragen, zal BKWI een aantal activiteiten initiëren dan wel uitbouwen. Deze activiteiten zijn:

- uitbouw website;
- organiseren van en spreken op congressen;
- organiseren van specifieke bijeenkomsten om de ketenpartners op lokaal niveau te ondersteunen;
- BKWI-mail.

Een volgende ambitie is om de bekendheid met en het gebruik van de door BKWI ontwikkelde producten te bevorderen.

5 Financiën

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de mensen en middelen die het BKWI nodig heeft om zijn activiteiten uit te voeren. In paragraaf 5.3 is de begroting van het BKWI in 2009 weergegeven. Paragraaf 5.4 bevat een prognose van de kosten van het BKWI in de jaren 2009 tot en met 2013.

5.2 Capaciteit BKWI

De bezetting van het BKWI wordt geraamd op 44 fte. Er wordt naar gestreefd de voltallige formatie met vast personeel te bezetten. De formatieomvang blijft in 2009 gelijk aan de omvang van 2008.

5.3 Begroting 2009

In de onderstaande tabel is de begroting van het BKWI weergegeven. In de begroting worden alle kosten opgenomen voor de uitvoering van de reguliere en projectmatige activiteiten, zoals beschreven in hoofdstuk 3. Alle kosten zijn “vaste kosten” met uitzondering van de kosten genoemd onder “Kosten opvragingen authentieke bronnen”. Dit zijn semi-variabele kosten.

| Kostensoort | | | | |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | Begroting 2009 | Begroting 2008 | Begroting 2007 | Begroting 2006 |
| Personele kosten | | | | |
| Vast personeel | 2.992.000 | 2.999.000 | 2.340.000 | 1.885.000 |
| Inhuur externen | 1.200.000 | 1.200.000 | 750.000 | 2.000.000 |
| Scholing en opleiding | 140.000 | 140.000 | 140.000 | 140.000 |
| Werving en selectie | 60.000 | 60.000 | 60.000 | 60.000 |
| Overige | 120.000 | 120.000 | 120.000 | 120.000 |
| Subtotaal | 4.512.000 | 4.519.000 | 3.410.000 | 4.205.000 |
| Bureaunkosten | | | | |
| Huisvesting | 280.000 | 320.000 | 350.000 | 350.000 |
| Kantoorautomatisering | 160.000 | 145.000 | 128.000 | 200.000 |
| BKWI/Ontwikkelomgeving Suwinet | 120.000 | 100.000 | 100.000 | 100.000 |
| Kantoorinrichting en -artikelen | 52.000 | 60.000 | 50.000 | 47.000 |
| Bijdrage t.b.v. ondersteuning door UWV | 192.000 | 186.000 | 182.000 | 178.000 |
| Afschrijvingskosten | 204.000 | 200.000 | 140.000 | 165.000 |
| Subtotaal | 1.008.000 | 1.011.000 | 950.000 | 1.040.000 |
| Communicatie | | | | |
| Communicatie | 120.000 | 120.000 | 120.000 | 120.000 |
| Webportal en Drukkosten | 120.000 | 120.000 | 120.000 | 120.000 |
| Subtotaal | 240.000 | 240.000 | 240.000 | 240.000 |
| Contractkosten externe leveranciers | | | | |
| Technisch beheer, incl. licenties | 1.950.000 | 1.800.000 | 1.700.000 | 1.500.000 |
| Netwerk, incl. Koppelpunt | 350.000 | 300.000 | 400.000 | 600.000 |
| Migratiekosten | 320.000 | | | |
| Subtotaal | 2.620.000 | 2.100.000 | 2.100.000 | 2.100.000 |
| Kosten opvragingen authentieke bronnen | 290.000 | 500.000 | 500.000 | 265.000 |
| Subtotaal | 290.000 | 500.000 | 500.000 | 265.000 |
| Projecten 2007 | | | 950.000 | 750.000 |
| Subtotaal | | | 950.000 | 750.000 |
| Totaal exploitatiekosten | 8.670.000 | 8.370.000 | 8.150.000 | 8.600.000 |
| Projecten 2009 | | | | |
| Werkplaats Naleving | 1.000.000 | | | |
| Aansluiting derden | 300.000 | | | |
| Totaal BKWI | 9.970.000 | | | |
| Baten | | | | |
| Ministeriële bijdrage | 9.970.000 | 8.370.000 | 8.150.000 | 8.600.000 |
| Totaal generaal | 9.970.000 | 8.370.000 | 8.150.000 | 8.600.000 |

Bedragen in euro's, inclusief BTW

5.3.1 Exploitatiekosten

De exploitatiekosten van het BKWI vallen uiteen in personele kosten, bureaunkosten (incl. ondersteuning UWV), communicatie, contractkosten externe leveranciers, kosten opvragingen authentieke bronnen en projecten.

Personele kosten

De formatie van het BKWI bedraagt 44 fte. De gemiddelde jaarsalarissen van deze medewerkers bedragen € 68.000,-. Hiermee komen de loonkosten van het vaste personeel op € 2.992.000,-.

Gezien de aard en omvang van de werkzaamheden van het BKWI (snel kunnen inspelen op uiteenlopende nieuwe ontwikkelingen in de keten, waarbij inzet nodig is van professionals met eveneens uiteenlopende kwaliteiten) zal het ook in 2009 noodzakelijk zijn om rekening te houden met (5 fte) externe medewerkers voor de lijnorganisatie. Uitgaande van een gemiddeld dagtarief van € 1200,- (incl. BTW), bedraagt de post inhuur externen: $5 * 200 * € 1.200,- = € 1.200.000,-$ (incl. BTW) voor het jaar 2009¹.

Voor het opleidingsprogramma van het BKWI wordt € 140.000,- gereserveerd (incl. BTW), uitgaande van een gemiddelde prijs voor een cursus van circa € 2.250,- ($44 * € 2.250,- = € 100.000,-$). Daarnaast wordt een bedrag van circa € 40.000,- gereserveerd voor bezoeken van workshops, seminars, e.d.

Er wordt een post van € 60.000,- (incl. BTW) in de begroting opgenomen voor werving en selectie en een post overige van € 120.000. Deze post bestaat uit lease-auto's (€ 80.000,-), reis- en verblijfkosten (€ 10.000,-) en teambuilding en bedrijfsuitje (€ 30.000,-).

Bureaunkosten en ondersteuning CWI

De huur bedraagt 1.200 m2 keer € 190,- per m2/per jaar. Inclusief parkeerplaatsen en BTW komt dit neer op circa € 230.000,- per jaar. De bijkomende kosten, zoals beveiliging, onderhoud gebouw, catering, verzekeringen e.d. bedragen circa € 50.000,-. De totale post huisvesting komt daarmee op € 280.000,-.

Voor kantoorautomatisering maakt het BKWI gebruik van de diensten van het UWV. Per automatiseringswerkplek wordt een bedrag van circa € 2.325,- (incl. BTW) begroot, inclusief het gebruik van standaard KA-software. Bij 59 werkplekken betekent dit ca. € 135.000,-. Voor beheer en onderhoud van KA-bedrijfsapplicaties en diverse kosten is € 25.000,- begroot. De totale post voor kantoorautomatisering komt hiermee op € 160.000,-.

Naast de standaard KA-software begroot het BKWI aan eigen applicaties en voorzieningen, licenties, beheer en onderhoud aan de BKWI/ontwikkelomgeving Suwinet in totaal ca. € 120.000,- (incl. BTW).

Voor de overige bureaunkosten (kantoorartikelen, lidmaatschappen en abonnementen) wordt € 52.000,- gereserveerd (incl. BTW).

Het BKWI maakt gebruik van een aantal diensten van de UWV: ICT-ondersteuning (0,1 fte), de financiële administratie (1,25 fte), de personeelsadministratie en het personeelsadvies (0,2 fte), de facilitaire afdeling (0,2 fte) en de juridische afdeling (0,25 fte). Voor deze ondersteuning is in totaal de kosten van 2 fte begroot (€ 192.000,- BTW-vrij).

¹ Er wordt uitgegaan van een gemiddelde inzet van 1600 uur, of 200 dagen per jaar ($200 * € 1200 = € 240.000$ incl. BTW)

Voor afschrijvingen wordt een bedrag van € 204.000,- gereserveerd. Dit bedrag bestaat uit afschrijvingen voor:

- meubilair € 80.000,=
- diverse automatiseringsmiddelen € 124.000,=

Communicatie

Ter uitvoering van het communicatiebeleid is, naast de personele kosten, € 120.000,- (incl. BTW) begroot voor lezingen, workshops en themadagen (zaalhuur, catering, sprekers, drukwerk). Voor de papieren en digitale uitingsvormen van het BKWI wordt € 120.000,- (incl. BTW) begroot (SGR, handleidingen, foldermateriaal en website).

Contractkosten externe leveranciers

De kosten voor het beheer en de verbetering van het SuwiKoppelpunt en andere netwerkcomponenten worden voor 2009 geraamd op € 350.000,-.

Het technisch beheer van de centrale Inkijk applicaties is uitbesteed aan APG/CIS (tot februari 2009). Het beveiligingspakket en de gebruikersadministratie kosten aan onderhoudscontract en licenties in 2009 circa € 300.000,- (incl. BTW). De totale kosten van het technisch beheer, inclusief de licenties, worden geschat op € 1.950.000,- per jaar. Het technisch beheer is in 2008 Europees aanbesteed. Bij het uitbrengen van dit jaarplan is de definitieve gunning en dus de leverende partij in 2009 nog niet bekend. De aanpassing van de centrale omgeving Suwinet en de migratie en ontvlechtingkosten vergen een eenmalige investering van € 320.000,-.

Kosten opvragingen authentieke bronnen

Het BKWI verifieert namens alle ketenpartners de verblijfstatus van cliënten bij het Verificatie Informatiesysteem (VIS) (geldigheid paspoort en rijbewijs).

Tevens stelt het BKWI gegevens beschikbaar van het bedrijvenregister (KvK), NIBUD en Stimulansz. De totale kosten worden begroot op € 290.000,-.

Vanuit doelmatigheidsoverwegingen is ervoor gekozen om deze bedragen ten laste te brengen van de begroting van het BKWI en niet door te berekenen aan de ketenpartners. Bedacht moet worden dat hierdoor een besparing voor de gehele keten ontstaat omdat per cliënt nog maar één keer betaald hoeft te worden voor de gegevensuitwisseling.

Doelmatigheid

Om inzicht te geven in de doelmatigheid van de activiteiten van het BKWI is hieronder de begroting opgenomen, gerangschikt naar producten en activiteiten.

| Producten | Kosten vast personeel | Kosten inhuur | Contract-kosten | Overhead kosten | Totaal |
|---|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Ketenontwikkeling | | | | | |
| Invoering integrale dienstverlening | 294.184 | 240.000 | | 99.361 | 633.545 |
| Kennisdeling | 264.011 | | | 89.170 | 353.181 |
| Functioneel beheer | 226.295 | | | 76.432 | 302.727 |
| Ketenthema's | 241.382 | | | 81.527 | 322.909 |
| Subtotaal | 1.025.872 | 240.000 | 0 | 346.490 | 1.612.362 |
| Ontwikkelactiviteiten | | | | | |
| Ontwikkeling Suwinet | 490.307 | 576.000 | | 165.602 | 1.231.909 |
| Ontsluiten bronnen/aansluiten nieuwe gebruikers | 226.295 | 144.000 | | 76.432 | 446.727 |
| DKD activiteiten | 188.580 | | | 63.693 | 252.273 |
| Werkplaats Naleving | 188.580 | | | 63.693 | 252.273 |
| Interventieteams | 113.148 | | | 38.216 | 151.364 |
| Subtotaal | 1.093.762 | 720.000 | 0 | 407.636 | 2.334.546 |
| Beheer Suwinet | | | | | |
| Beheer Suwinet | 528.023 | 240.000 | 3.030.000 | 178.341 | 3.976.364 |
| Beheer Ketenstandaarden | 301.727 | | | 101.909 | 403.636 |
| Subtotaal | 829.750 | 240.000 | 3.030.000 | 280.250 | 4.380.000 |
| Overige | | | | | |
| Faciliteren/ondersteunen ketenoverleggen | 105.605 | | | 35.669 | 141.274 |
| Aansluiten e-overheid | 150.863 | | | 50.955 | 201.818 |
| Subtotaal | 256.468 | 0 | 0 | 86.624 | 343.092 |
| Totaal generaal | 3.205.852 | 1.200.000 | 3.030.000 | 1.121.000 | 8.670.000 |

5.4 De ontwikkeling van de kosten tot en met 2013

In onderstaande tabel is een prognose gegeven van de kosten van het BKWI in de jaren 2009 tot en met 2013. Deze prognose heeft een indicatief karakter en is gebaseerd op een voorlopig toekomstbeeld van de keten van werk en inkomen en de ondersteuning die het BKWI levert op het gebied van werkproceskoppeling en gegevensuitwisseling.

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------------------|------|------|------|------|------|
| BKWI regulier | 8.35 | 8.31 | 8.23 | 8.23 | 8.23 |
| Werkplaats Naleving | 1.0 | 1.0 | 1.0 | | |
| Aansluiting derden | 0.3 | 0.3 | | | |
| Loon-/prijscompensatie | 0.32 | 0.32 | 0.31 | 0.27 | 0.27 |
| TOTAAL | 9.97 | 9.93 | 9.54 | 8.50 | 8.50 |

Bedragen in mln. euro's, inclusief BTW, prijsniveau 2008

Voor de jaren vanaf 2009 is de verwachting dat het BKWI een formatie nodig heeft van 44 fte.

De bedragen in de tabel zijn gebaseerd op de begroting voor 2009. Er is rekening gehouden met de loon- en prijsindicaties en de efficiencykorting CA zoals aangegeven in de mei- en augustusbrief.

6 Bijlage 1

| Prestatie-indicatoren BKWI | norm |
|--|------------------|
| Uitvoeren en coördineren technisch (en functioneel) beheer voorzieningen Suwinet | |
| Aantal aangesloten gebruikers | - |
| Aantal Raadplegingen Suwinet Inkijk | - |
| Aantal via Suwinet verzonden berichten | - |
| Beschikbaarheid Suwidesk | conform SLA |
| Performance/Beschikbaarheid centrale component (Beschikbaarstelling/Inkijk) | conform SLA |
| Performance/Beschikbaarheid decentrale componenten (Beschikbaarstelling/Inkijk) | conform SLA |
| Klanttevredenheid eindgebruikers | 7 |
| | |
| Vorbereiden en beheren van ketenafspraken | |
| Aantal meldingen (Centraal meldpunt) | - |
| Release/actualisatie van standaarden (Stelselontwerp, SGR/Suwi-ML, beveiliging, keten SLA) | 2 x per jaar |
| | |
| Innovatie Suwinet en Keten W&I | |
| Projecten: Gereed/normtijd (i.h.k.v. Programma Ketenresultaten: Suwinet-inkijk, mail en meldingen) | conform afspraak |
| Overige projecten: Gereed/normtijd | conform afspraak |
| Klanttevredenheid ketenpartners | 7 |
| | |
| Financieel | |
| Benutting regulier budget (uitgesplitst naar begrotingsposten) | % |
| Benutting project budget (uitgesplitst naar project) | % |

7 Bijlage 2

Begroting project Netwerk Naleving

| | Begroting 2009 |
|---|------------------|
| Personele kosten | |
| Projectteam | |
| <i>projectleider BKWI</i> | 30.000 |
| <i>contentmanager</i> | 140.000 |
| <i>projectmedewerker</i> | 20.000 |
| Totaal | 190.000 |
| Redactieteam | |
| <i>coördinator inhoud</i> | 57.000 |
| <i>redacteur 1</i> | 132.000 |
| <i>redacteur 2</i> | 78.000 |
| <i>redacteur 3</i> | 160.000 |
| Totaal | 427.000 |
| Architectuurgroep | 20.000 |
| Totaal | 20.000 |
| Strategie/ communicatie/ metingen/ evaluatie | |
| Bridge | 65.000 |
| HVR | 15.000 |
| Overig | |
| Totaal | 80.000 |
| Techniek | |
| Onderhoud / doorontwikkeling applicatie | 30.000 |
| <i>Server</i> | |
| <i>eenmalig</i> | |
| <i>beheer servers en netwerk</i> | 117.000 |
| <i>kosten backup</i> | 3.000 |
| <i>releasewerkzaamheden</i> | 5.500 |
| <i>SSL-certificaat</i> | 7.500 |
| <i>Beheer (w.o. opleiding helpdeskmedew.)</i> | 45.000 |
| <i>Test en acceptatie</i> | 20.000 |
| <i>hackerstest</i> | 15.000 |
| <i>overig</i> | |
| Totaal | 243.000 |
| Overige kosten | 20.000 |
| Bijeenkomsten, symposia gebruikers | 20.000 |
| Totaal | 1.000.000 |