



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

Jaarverslag 2009 Bureau Ketensinformatisering Werk en Inkomen (BKWI)

Datum: 9 maart 2010
Versie: 1.0 - Definitief

1	MANAGEMENTSAMENVATTING	3
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Jaarverslag.....	3
2	INLEIDING EN ALGEMEEN BEELD	5
2.1	Missie.....	5
2.2	Taken BKWI.....	5
2.3	Organisatie en overlegstructuur.....	6
2.4	Uitgangspunten werkwijze BKWI.....	7
2.5	De bestuurlijke context van het BKWI.....	8
3	ACTIVITEITEN 2009	9
3.1	Ketenstandaarden.....	9
3.2	DKD fase 2.....	10
3.3	Ketenactiviteiten.....	12
3.4	Overige ICT.....	15
3.5	Prestatienormen 2009.....	16
4	BEDRIJFSVOERING	17
4.1	Mededeling bedrijfsvoering.....	17
4.2	Verantwoording.....	18
4.3	Beveiliging en beveiligingssincidenten.....	18
4.4	Doelmatigheid.....	19
4.5	Rechtmatigheid.....	20
4.6	Overige aspecten bedrijfsvoering.....	20
5	JAARREKENING/ACCOUNTANTSVERKLARING	22
	BIJLAGE 1 OORDEEL GETROUWHEID EDP-AUDITOR	40
	BIJLAGE 2 AFKORTINGENLIJST	41

1 Managementsamenvatting

1.1 Algemeen

Sinds 1 januari 2009 is het BKWI een zelfstandig organisatieonderdeel binnen het UWV-concern. Hiermee behield de organisatie haar onafhankelijkheid, net zoals dat gedurende de jaren waarin het BKWI onder CWI viel, het geval was. De gevolgen van de fusie tussen UWV en CWI waren voor het BKWI dan ook betrekkelijk gering en voornamelijk van administratieve aard.

Inhoudelijk kenmerkte het jaar 2009 zich als een jaar waarin het BKWI terugkeerde naar de basis van haar bestaan: hernieuwde focus op werkzaamheden binnen de sector werk en inkomen.

Ondersteuning van de invoering van geïntegreerde dienstverlening op de Werkpleinen stond hoog op de agenda, net als verdere verbetering van Suwinet-gerelateerde dienstverlening. Evenals de jaren ervoor werd wederom een groot gedeelte van de capaciteit besteed aan werkzaamheden in het kader van fase 2 van het programma Digitaal Klant Dossier.

Geïntegreerde dienstverlening

Voor UWV, UWV Werkbedrijf en gemeenten stond het jaar 2009 voor een groot deel in het teken van de vorming van Werkpleinen, en daaraan gekoppeld de invoering van geïntegreerde dienstverlening. Om dit proces te begeleiden is door het Algemeen Keten Overleg (AKO) een zogenaamd kernteam in het leven geroepen; dit kernteam is gedurende heel 2009 door het BKWI ondersteund, tot grote tevredenheid van de leden van het kernteam.

DKD-2

In 2009 zijn verdere stappen gezet om het Digitaal Klant Dossier (DKD) beter te benutten in de keten en te voorzien van rijkere functionaliteit. In ketenverband worden de krachten met betrekking tot DKD gebundeld in het programma DKD fase 2. Het BKWI levert de programmamanager en het ketenbrede programmabureau en voert een aantal centrale projecten uit.

Directie

Het jaar 2009 werd helaas overschaduwd door de ziekte en uiteindelijk het overlijden van Olf Kinkhorst, directeur van het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen sinds de oprichting in 2002.

1.2 Jaarverslag

Dit jaarverslag voldoet aan de eisen die worden gesteld aan de informatieproducten die het BKWI aan SZW dient te verstrekken op grond van artikel 5.3 en 5.10a van de Regeling SUWI. Het verslag opent met een algemene schets van missie, taken en organisatie van het BKWI (hoofdstuk 2), een analyse van de ketenontwikkelingen en een overzicht van de ontwikkeling van producten en diensten van het BKWI (hoofdstuk 3).

Het jaarverslag is een integrale rapportage waarin het management van het BKWI verantwoording aflegt over:

- de uitvoering van het beleid en de geleverde prestaties (reguliere activiteiten, hoofdstuk 3);
- de wijze waarop het bureau functioneert en 'in control' is (mededeling bedrijfsvoering, hoofdstuk 4);
- de ontvangst en besteding van de middelen (jaarrekening, hoofdstuk 5).

De accountantsverklaring bij de jaarrekening is opgenomen in hoofdstuk 5. In het rapport van bevindingen van de accountant dat aan BKWI wordt uitgebracht, wordt nader ingegaan op de doelmatigheid van het BKWI.

Op grond van het gestelde in de Regeling SUWI is het BKWI verplicht zich jaarlijks te verantwoorden over de beveiliging van de gegevensverwerking via Suwinet.

In lijn met de afspraken tussen de ZBO's en SZW verantwoordt het management van BKWI zich over 2009 met betrekking tot privacy en beveiliging door middel van een beveiligingsparagraaf (op basis

van een rapport van bevindingen van een EDP-auditor), waarbij de externe EDP-auditor een oordeel van getrouwheid afgeeft. De EDP-auditor spreekt derhalve geen oordeel meer uit over het wel of niet voldoen aan de norm wat betreft privacy en beveiliging.
Het oordeel van getrouwheid van de externe auditor is opgenomen in bijlage 1.

Amsterdam,
9 maart 2010

2 Inleiding en Algemeen beeld

2.1 Missie

Het BKWI heeft tot taak de samenwerking en de communicatie tussen de samenwerkende partijen te bevorderen en te faciliteren, zodat de ketenpartners in staat zijn hun wettelijke taken effectief en efficiënt uit te voeren. Het gaat daarbij om de werkproceskoppelingen en het betrouwbaar, snel en veilig kunnen uitwisselen van actuele gegevens. De scope die BKWI daarbij hanteert strekt zich uit van de processen tot en met de techniek.

Het BKWI vervult deze taak door ervoor te zorgen dat de ketenpartners afspraken maken over de gemeenschappelijke werkprocessen, over de gegevensuitwisseling tussen de partijen en over de gemeenschappelijke infrastructuur op basis waarvan gegevensuitwisseling tussen de partijen foutloos, goed beveiligd en snel kan plaatsvinden. Het BKWI zorgt verder voor het beheer en het onderhouden van de gemeenschappelijke voorzieningen binnen deze infrastructuur. Het afgelopen jaar heeft vooral in het licht gestaan van de doorontwikkeling van Suwinet naar een Digitaal Klant Dossier (DKD).

Het BKWI heeft een ketenbrede functie en staat ten dienste van alle organisaties in de keten (UWV, gemeenten/GSD, SVB, AI en SIOD). Het BKWI richt zich vooral op 'het gemeenschappelijke in de werkprocessen en de eisen die daaraan gesteld worden'. Het BKWI onderscheidt bij haar dienstverlening de volgende drie aandachtsgebieden:

- Ontwikkeling van de ketensamenwerking;
- Ontwikkeling van producten en diensten die deze samenwerking ondersteunen;
- Exploitatie/beheer van standaarden en ICT-middelen.

De missie van BKWI luidt als volgt:

BKWI is dé onafhankelijke, betrouwbare deskundige op het gebied van ketendienstverlening & ICT. Onze primaire focus ligt bij organisaties binnen het domein 'Werk & Inkomen'. Wij bedenken, ontwikkelen en onderhouden producten en diensten waarmee een keten integrale dienstverlening kan realiseren, en bieden deskundigheid bij implementatie en gebruik. Wij doen dit op praktische, transparante, klantgedreven, vooruitstrevende en vasthoudende wijze. Door onze inzet helpen ketenpartners meer burgers sneller naar Werk & Inkomen. Onze medewerkers bieden wij een inspirerende leeromgeving op basis van halen én brengen. In onze organisatie vieren wij samen onze successen en delen wij samen onze tegenslagen.

2.2 Taken BKWI

In het Businessplan van oktober 2001 is aangegeven dat het BKWI een beleidsvormende, een coördinerende, een uitvoerende en een innovatieve taak heeft. Dit leidt tot de volgende kerntaken voor het BKWI:

- ***Het voorbereiden en beheren van afspraken die tussen de Suwipartijen worden gemaakt op de vier genoemde aandachtsgebieden.***

Het gaat hierbij onder meer om het maken van afspraken op het gebied van architecturen, (standaardisatie van) gegevens, techniek, beveiliging en privacy. BKWI speelt hierbij een initiërende, voorbereidende en adviserende rol en neemt de gemaakte afspraken in beheer. Onderdeel daarvan is bovendien proactieve advisering over gegevensuitwisseling binnen de keten.

- ***Het coördineren van het technisch en functioneel beheer van aan Suwinet gerelateerde technische voorzieningen, informatiestromen en werkprocessen aan de zijde van de ketenpartijen.***

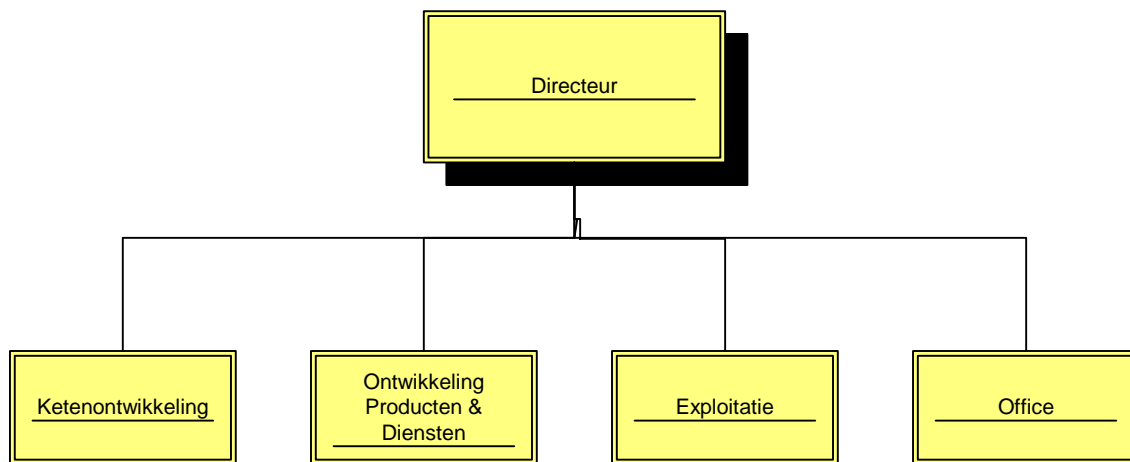
Het BKWI bevordert dat de ketenafspraken worden nagekomen. Daarnaast coördineert het de implementatie van de gemaakte afspraken door de Suwi-organisaties en de reguliere activiteiten van deze organisaties op het gebied van de werkproceskoppelingen en gegevensuitwisseling. De uitvoeringsorganisaties zijn zelf verantwoordelijk voor het realiseren en implementeren van de eigen voorzieningen. Het BKWI vervult een coördinatiefunctie bij de

afstemming van deze activiteiten.

- **Het uitvoeren van het technische beheer van Suwinet**
Het BKWI is verantwoordelijk voor het technisch beheer van het centrale deel van Suwinet: een stelsel van technische en organisatorische voorzieningen dat als het ware tussen alle bestaande (keten)systemen staat. Dit stelsel van voorzieningen zorgt ervoor dat alle partijen 'op de knooppunten van de dienstverlening' met elkaar kunnen communiceren.
- **Innovatie: het doorontwikkelen van Suwinet en van de keten van werk en inkomen.**
Het BKWI zorgt voor zowel de verdere ontwikkeling van Suwinet tot de basis van het DKD als van de keten van werk en inkomen als geheel door in projectvorm onderzoek uit te voeren, aanpassingen te realiseren en nieuwe faciliteiten te ontwerpen en te bouwen. Het selecteren en prioriteren van projecten vindt plaats in overleg met de ketenpartijen.

2.3 Organisatie en overlegstructuur

Het BKWI is als volgt ingericht:



Afdeling Ketenontwikkeling (KO)

De afdeling KO fungeert als frontoffice. Deze afdeling heeft als taak ervoor te zorgen dat de ketenpartners goed op de hoogte blijven van reeds bestaande producten en diensten van BKWI en deze ook optimaal gebruiken. Verder ontwikkelt de afdeling KO ideeën voor nieuwe producten en diensten die de samenwerking in de keten en dus de integrale dienstverlening kunnen verbeteren. Onderwerpen die hiervan deel uitmaken zijn vooral multichannelling, prestatie meting en kennismanagement.

Afdeling Ontwikkeling producten en diensten (OPD)

De afdeling OPD zet ideeën om in concrete producten en diensten en zorgt voor het initiëren van innovaties. Vanuit de uitvoering van projecten wordt bijgedragen aan het (door)ontwikkelen van de architectuur van de technische voorzieningen en de additionele functionaliteit. OPD voert in toenemende mate strategische ketenprojecten uit, waarbij de "onpartijdigheid" van BKWI vaak doorslaggevend is.

Afdeling Exploitatie

De afdeling Exploitatie is de backoffice. Deze afdeling houdt zich bezig met het beheer van Suwinet en de diverse standaarden. Dat beheer omvat het doen functioneren van het Suwinet en de beveiliging van de gegevens die over dat net worden verzonden. Er wordt onderscheid gemaakt tussen centraal en decentraal beheer.

Voor de decentrale ICT voorzieningen richten de kolommen eigen beheerorganisaties in en verzorgen zij de directe ondersteuning van de gebruikers van deze Suwinetvoorzieningen. Deze beheerorganisaties zijn zodoende de klanten van Exploitatie voor de tweedelijns-ondersteuning. De centrale ICT voorzieningen worden door Exploitatie beheerd. Ten behoeve van het beheer worden

de volgende processen uitgevoerd:

1. ICT-beheerprocessen
 - Incidentbeheer;
 - Probleembeheer;
 - Wijzigingsbeheer;
 - Configuratiebeheer;
 - Capaciteits- en beschikbaarheidsbeheer.
2. Service Level Agreement;
3. Beheer toegangsbeveiliging;
4. Beheer ketenbrede testomgeving.

Afdeling Office

De afdeling Office is verantwoordelijk voor communicatie en de interne ondersteuning van het gehele BKWI. Hieronder vallen zaken als secretariaat en archief, facilitaire zaken, communicatie, HRM, planning en control en financiën. Het Quality Management is belegd bij het hoofd van Office.

Overlegstructuren

Op tactisch niveau functioneren vier Domeingroepen waar ketenafspraken inhoudelijk worden voorbereid en vastgelegd:

- Domeingroep Architectuur (DA), met daaronder een Werkgroep Techniek (WgT);
- Domeingroep Gegevens en Berichten (DGB), met daaronder een Werkgroep Gegevensbeheer (WGB) en een Werkgroep XML (WGX);
- Domeingroep Privacy en Beveiliging (DPB);
- Domeingroep ICT Beheerprocessen (DIB).

Naast de Domeingroepen zijn op operationeel niveau diverse werkgroepen en structurele overleggen ingericht.

Ten behoeve van het programma DKD levert BKWI de programmamanager en programmaondersteuning.

2.4 Uitgangspunten werkwijze BKWI

BKWI is een dienstverlenende organisatie die ten behoeve van de keten van werk en inkomen op een proactieve manier haar taken uitvoert. Stelregel is dat het succes van de keten niet alleen afhankelijk is van een goed functionerende techniek. Belangrijker nog zijn de samenwerking tussen de ketenpartners, het vertrouwen dat de partners in elkaar hebben en de onderlinge communicatie. In de uitvoering heeft BKWI deze stelregel vertaald naar onderstaande uitgangspunten.

Samenwerking

Het BKWI, bepaalt in nauwe samenwerking met de Suwi-organisaties en het ministerie van SZW, welke diensten en producten nodig zijn ten behoeve van een juiste ondersteuning van de keten, en op welke wijze deze diensten en producten gerealiseerd kunnen worden. Het BKWI respecteert de eigen verantwoordelijkheden van de uitvoeringsorganisaties en het ministerie. De gegevensuitwisseling in de Suwiketen kan uitsluitend tot stand worden gebracht als partijen goed samenwerken.

Ondersteuning

Het BKWI staat niet 'boven de partijen'. Het BKWI is geen regelgevend orgaan. De minister stelt, in overleg met de uitvoeringsorganisaties, de regels ten aanzien van de gegevensuitwisseling vast. Het BKWI ondersteunt dit overleg door voorbereidende werkzaamheden uit te voeren, door de regels te concretiseren en het naleven daarvan te bevorderen. Het BKWI heeft derhalve een ondersteunende en faciliterende rol in de keten.

Innovatie

Het BKWI zal in bepaalde opzichten wel 'voor de partijen uitlopen'. Een van de taken van het BKWI is het verkennen van de technologische ontwikkelingen en het vertalen hiervan in concrete voorstellen voor de verdere ontwikkeling van Suwinet.

Kwaliteit

Om de uitvoeringsorganisaties binnen de Suwiketen maximaal te kunnen ondersteunen, worden hoge eisen gesteld aan de diensten en producten van het BKWI. Het vereiste kwaliteitsniveau stelt ook hoge eisen aan de medewerkers van het BKWI.

2.5 De bestuurlijke context van het BKWI

Op grond van artikel 6.3 van de Regeling SUWI is het beheer van de gemeenschappelijke onderdelen van Suwinet opgedragen aan CWI, nu UWV. Daarbij is bepaald dat UWV een afzonderlijk en herkenbaar organisatieonderdeel met deze taken belast: het BKWI. Met ingang van 1 januari 2009 is het CWI opgegaan in UWV Werkbedrijf.

Het BKWI staat ten dienste van de partijen in de keten: UWV, gemeenten/GSD en de SVB. Voor het slagen van de missie van het BKWI is het van belang dat de ketenpartijen tot afstemming en afspraken komen over keteninformatisering en dat zij de gemaakte afspraken ook daadwerkelijk nakomen. BKWI en de ketenpartijen (uitgezonderd de gemeenten/GSD waarvoor een afwijkende systematiek geldt) geven in hun jaarplannen aan op welke manier zij invulling geven aan de wettelijke taken.

Op strategisch niveau vindt afstemming tussen de ketenpartijen plaats in het Algemeen Keten Overleg (AKO), waarin UWV, Divosa en VNG participeren. In het AKO komen de ketenpartners op strategisch niveau tot afstemming over de gegevensuitwisseling. Afstemming over de benodigde (ICT-) ondersteuning vindt plaats binnen de Stuurgroep Integrale Dienstverlening en de Stuurgroep DKD c.q. de Stuurgroep Ketenservices ICT. De bewindslieden laten zich bij het vaststellen van het jaarplan van het BKWI adviseren door het AKO. Het BKWI is zelf geen lid van het AKO.

De minister van SZW is verantwoordelijk voor de beoordeling van de jaarplannen, keurt deze goed en stelt op basis daarvan uitvoeringsbudgetten ter beschikking. Het door de minister goedgekeurde jaarplan van BKWI, samen met de jaarplannen van de Suwipartijen, zijn het vertrekpunt voor de uitvoering van taken op het gebied van ketensamenwerking en -informatisering. Bij de concrete invulling en uitvoering daarvan heeft BKWI een coördinerende rol. Het BKWI organiseert domeingroepen waarin op verschillende aandachts- en expertisegebieden overleg plaatsvindt tussen de ketenpartijen en is projectleider bij gemeenschappelijke ontwikkel- en realisatieprojecten.

Het AKO formuleert maatregelen om de voortgang van projecten te waarborgen. In laatste instantie is het de minister van SZW die de partijen kan dwingen tot het naleven van afspraken. De in de domeingroepen voorbereide voorstellen die betrekking hebben op het wijzigen van Suwinet en de daaraan gerelateerde standaards en normen worden voorgelegd aan de ketenpartijen in het AKO. Het AKO adviseert vervolgens de Minister van SZW, die kan besluiten om de wijzigingen door te voeren in de Regeling SUWI, waarvan de genoemde standaards onderdeel uitmaken. Vanaf dat moment gaat het om wettelijk vastgelegde, en dus bindende afspraken.

Het BKWI maakt in 2009 formeel deel uit van UWV, maar heeft daarbinnen, vanwege zijn ketenbrede opdracht, een zelfstandige positie. Over de door BKWI geleverde prestaties en de besteding van middelen wordt (formeel door de Raad van Bestuur van UWV) via de daarvoor vastgestelde formats periodiek verantwoording afgelegd aan de Minister van SZW.

3 Activiteiten 2009

3.1 Ketenstandaarden

Ketenarchitectuur

Als een van de reguliere beheeractiviteiten maar onder de vlag van het DKD2 Programma is een nieuwe (concept) versie van de Suwi Ketenarchitectuur tot stand gekomen. Naar verwachting zal in de eerste helft van 2010 een definitieve versie kunnen worden vastgesteld.

SGR/SuwiML

Suwi Gegevensregister 6.0

De nieuwste versie (6.0) van het Suwi gegevensregister (SGR) is in 2009 vastgesteld en wordt in de Wijziging Regeling SUWI opgenomen. De aankondiging hiervan stond in de Staatscourant heeft van 18 januari 2010. De definitieve vorm van het SGR 6.0 is gepubliceerd op de website van BKWI.

SGR 6.0 is onder andere uitgebreid met de relevante gegevens uit de bronnen, zoals Kadaster en GBA-Verstrekingen (GBA-V). Versie 6.0 bevat ook de gegevens in het kader van Poortwachertoets. Aan de gegevens die getoond zijn op klantbeeld, is een lijst van begrijpelijke taal toegevoegd. Daarmee kan de klant ook van de mogelijkheid gebruik maken om foutieve gegevens te (laten) corrigeren.

Op basis van de nieuwe en aangepaste gegevens zijn er koppelvakspecificaties (WSDL en XML Schema's) gemaakt voor de SuwiML-webdiensten, zoals Kadaster, GBA-V en GSD Dossier Persoon.

Vanuit het oogpunt van de klant is het gewenst dat deze het domein ervaart als één efficiënt werkend geheel. Belangrijk leidend principe om dit te bewerkstelligen is de Wet Eenmalige Uitvraag (WEU). In verband hiermee is er een lijst van gegevens opgesteld die hiervoor in aanmerking komen.

SuwiML Transactiestandaard 3.0

In 2009 is er onder verantwoordelijkheid van BKWI een nieuwe versie (3.0) verschenen van de SuwiML Transactiestandaard. In de Transactiestandaard wordt beschreven hoe in technisch opzicht de elektronische informatie-uitwisseling tussen de verschillende Suwipartijen werkt. De nieuwe versie sluit beter aan bij de gangbare internationale standaarden. Met de nieuwe Transactiestandaard is de interpretatie en de implementatie van SuwiML koppelingen eenvoudiger geworden. De SuwiML standaard is ook uitgebreid met een optie (OrigineleBron) die de gegevensleverende partij in staat stelt om na te gaan welke organisatie de gegevens opvraagt.

Privacy en Beveiliging

Ketentoetsmaatregelen Privacy & Beveiliging

Dit project bestaat uit drie onderdelen:

- Extra beveiliging. Maatregelen zijn getroffen om de gegevensuitwisseling binnen GeVS extra te beveiligen. In concreto is hiertoe Suwinet-Inkijk voorzien van SSL en worden nieuwe bronnen ontsloten via de landelijke OSB Standaarden.
- Doelgroepfiltering. Met deze, dit jaar doorgevoerde voorziening, hebben afnemers van gegevens alleen toegang tot gegevens van hun eigen klantgroep. Een generiek mechanisme met betrekking tot doelgroepfiltering is uitgewerkt. Implementatie van het mechanisme vergt nog het nodige onderzoek van het gebruik door verschillende afnemers.
- Ketenbrede risicoanalyse. Er is een risicolijst op hoofdlijnen opgeleverd. De uitwerking wordt in het eerste tertaal van 2010 gerealiseerd.

Coördineren van Ketenbeheerafspraken.

In de Domeingroep ICT-Beheer (DIB) worden afspraken gemaakt over de inrichting van de beheerprocessen en wordt de kwaliteit van de ketenbrede beheerprocessen bewaakt met als doel het continue verbeteren van de dienstverlening aan de klant. De formele afspraken met de ketenpartijen op het gebied van ICT beheer zijn vastgelegd in de GeVS KetenSLA 2009 die in de eerste helft van 2009 is vastgesteld.

De DIB heeft zich onder andere bezig gehouden met het weer op niveau brengen van de rapportages,

op basis waarvan naleving van deze KetenSLA kan worden getoetst. Er zijn verbeteringen bedacht, die in de loop van 2010 geëffectueerd zullen worden.

De SLA is dit jaar uitgebreid met addenda ten behoeve van organisaties op welke slechts een gedeelte van de GeVS KetenSLA van toepassing is of waarvoor specifieke eisen /afspraken gelden.

Direct verbonden aan de GeVS KetenSLA is een Keten Dossier Afspraken en Procedures (Keten DAP) waarin alle afspraken zijn vastgelegd, die er in de keten zijn gemaakt. De DIB zorgt voor het volledig up to date houden van de Keten DAP.

Het Keten Change Advisory Board (Keten CAB) bestaat uit de wijzigingscoördinatoren (ICT driven) van UWV, IB, SVB, CP-ICT en BKWI. Het Keten CAB heeft het afgelopen jaar de samenwerking in het wijzigingsproces verbeterd, waardoor organisaties betere impactbepalingen zijn gaan leveren en er over specifieke wijzigingen beter overlegd is. Gevolg hiervan is dat wijzigingen beter gecontroleerd zijn doorgevoerd.

Als gevolg van een eerdere evaluatie van het wijzigingsproces en de uitvoeringsafspraken is er begin 2009 een update gerealiseerd van de applicatie Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen. Documenten die voor het wijzigingsproces essentieel zijn (release initiatie documenten, releasementen, functioneel ontwerp en de uitvoeringsafspraken etc.) worden via deze applicatie gepubliceerd en zijn hierdoor makkelijker voor handen/beter toegankelijk.

Overzicht CMK 2009

CMK 2009	Nieuw	Gesloten	Open
Ketenwijzigingen	52	45	54
Ketencomponentwijzigingen	45	42	69

3.2 DKD fase 2

3.2.1 Algemeen

Dit jaar is DKD fase 2 van start gegaan. De belangrijkste doelstelling in deze fase is het verminderen van de administratieve lasten van burgers door het bevorderen van eenmalige gegevensuitvraag. Op deze doelstelling is vooruitgang geboekt. Daarnaast is de uitrol van het DKD voortgezet en zijn openstaande punten uit fase 1 afgerond. De focus heeft daarbij vooral gelegen op beter gebruik van wat beschikbaar is en niet op dat wat er gaat komen.

Ook dit jaar hebben de stuurgroep en het DKD programma weer slagvaardig gefunctioneerd en is er in korte tijd met het DKD programma een belangrijke stap gezet in de verdere verbetering van de informatievoorziening in de Suwiketen.

De situatie eind 2009 wordt gekenmerkt: door een werkend en ten opzichte van 2008 uitgebreider DKD dat voor alle klanten en professionals beschikbaar is.

De problemen rondom aanlevering zijn opgelost, inmiddels leveren bijna alle gemeenten hun gegevens volledig aan, Ter verbetering van de ondersteuning van integrale dienstverlening op de werkpleinen zijn aan de programmascope concrete projecten toegevoegd en inmiddels ook gestart.

De door BKWI in het Programmabureau verrichte activiteiten in het kader van DKD Fase 2 zijn overeenkomstig de daarover gemaakte afspraken uitgevoerd.

Ter verduidelijking volgt hieronder een beknopte toelichting per project.

Doorontwikkeling Klantbeeld

In 2009 is het beheer van 'Klantbeeld' overgedragen aan het BKWI. Om dit op efficiënte en verantwoorde wijze te kunnen uitvoeren bleek 'herbouw' van de applicatie noodzakelijk. Deze nieuwe versie, die tevens een aantal uitbreidingen bevat, zal in het eerste kwartaal 2010 volledig operationeel zijn.

Daarnaast is, om de gebruiksvriendelijkheid te bevorderen, het 'Klantbeeld' voorzien van verhelderende helpteksten over de betekenis van de gegevens die de klant krijgt te zien. Begin 2010 wordt getoetst in hoeverre dit doel is bereikt.

Single Sign On

In het project "Single Sign On" is door BKWI gewerkt aan een voorziening die aangesloten websites kan koppelen aan de Single Sign On Federatie van overheid.nl. De eerste website die gaat aansluiten is het e-inwoner.nl formulierenportaal van CP-ICT.

3.2.2 Aansluiten van nieuwe bronnen op de GeVS

- **Informatiebeheer-Groep (nu Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO))**

De ontsluiting van onderwijsgegevens ten behoeve van de Suwiketen is per eind 2009 technisch gereed. Naar verwachting zal daadwerkelijke levering van gegevens in het eerste kwartaal van 2010 gaan plaatsvinden.

- **Kadaster**

Met het succesvol uitvoeren van een pilot in een drietal gemeenten (Breda, Leiden en Tilburg) is de mogelijkheid tot aansluiting van het Kadaster als gegevensleverancier gerealiseerd. De definitieve openstelling voor de ketenpartners is afhankelijk gesteld van het vinden van een definitieve financieringsstructuur voor de gebruikskosten, die het Kadaster in rekening brengt. In 2010 wordt in overleg met SZW en in samenhang met de inrichting van de basisregistraties naar een oplossing voor dit vraagstuk gezocht.

- **Belastingdienst**

Begin dit jaar is het uitgebreide vooronderzoek, waarin alle gewenste informatiestromen van de belastingdienst naar de keten in kaart zijn gebracht besproken. De belastingdienst heeft aangegeven, dat men vanuit hun interne prioriteitstelling graag aansluit bij bestaande initiatieven en systemen zoals DKD-2, om de informatiestromen te verbeteren. Er is in 2009 door de belastingdienst geen besluit genomen over het gebruik van DKD.

- **Nationaal Handelsregister (NHR)**

In 2009 is het KVK/NHR bijgewerkt met nieuwe instellingen van onder andere onderwijs en overheidsinstellingen ten behoeve van de vorming van de basis registratie NHR. Deze nieuwe gegevens zijn ook opgenomen in het Suwinet Bedrijven Register (SBR). Om de actualiteitswaarde van het SBR te verbeteren is de updatefrequentie verhoogd van 1x per maand naar 1x per week.

- **VERA**

In 2009 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden met UWV-WERKbedrijf over de mogelijkheid om een nieuwe applicatie met gegevens over onder andere tewerkstellingsvergunningen te ontsluiten als bron voor Suwinet-Inkijk.

- **WSW-bedrijven**

In 2009 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden met UWV-WERKbedrijf over de gegevensuitwisseling met WSW-bedrijven en de mogelijkheid om Suwinet of Suwinet-Inkijk hiervoor te gebruiken.

3.2.3 Aansluiten nieuwe afnemers van de GeVS

Met diverse potentiële nieuwe afnemers is overleg gepleegd om, indien dit volgens het aansluitprotocol mogelijk is, deze toegang te geven tot Suwinet-Inkijk.

- **BIBOB**

Landelijk bureau BIBOB (Wet Bevordering Integriteit Beoordelingen door het Openbaar Bestuur) is aangesloten in april en raadpleegt gegevens van UWV.

- **CVZ**

Het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) is aangesloten in november. CVZ raadpleegt gegevens van UWV en de SVB.

- **Gemeentelijke belastingdeurwaarders**

Begin oktober is een pilot van 6 maanden gestart met 4 gemeenten voor het aansluiten van gemeentelijke belastingdeurwaarders. Zij raadplegen gegevens van UWV.

- **Agentschap SZW**

In december is de technische aansluiting van het Agentschap SZW gerealiseerd. Het gebruik van Suwinet-Inkijk kan plaatsvinden zodra de bijbehorende wetgeving is gepubliceerd. Het Agentschap SZW gaat gegevens van het GBA raadplegen.

- **RMC**

Met de Regionale Meld en Coördinatiefunctie van de gemeentelijke diensten Onderwijs is in december een proeffase van start gegaan. Deze proeffase is beperkt tot 5 RMC regio's. Met ingang van december hebben twee regio's toegang tot Suwinet-Inkijk.

- **Interventieteams (IVT)**

In 2009 zijn er, op basis van gebruikerswensen, verschillende functionaliteiten toegevoegd aan de Interventieteam applicatie (IVT). Zo zijn er onder andere overzichtspagina's voor ingevoerde signalen, directe constatering en eindresultaten, een zoekfunctie en de mogelijkheid tot het toevoegen van bestanden en opmerkingen gerealiseerd. Daarnaast is de functionaliteit om relaties tussen onderzoeksobjecten te leggen uitgebreid en is het mogelijk gemaakt om in de projecten te zoeken naar kruisreferenties met al eerder ingevoerde onderzoeksobjecten met een gelijke sleutel (bijvoorbeeld op basis van BSN, KvK, Naam).

Daarnaast is er gewerkt om de performance van de applicatie te verbeteren, iets wat bij projecten met zeer veel onderzoeken tot de nodige problemen leidde. Ook is de export functionaliteit op verschillende punten verbeterd en is er een transparanter toegangsbeheer gerealiseerd. De ketenpartners UWV en AI zijn verantwoordelijk geworden voor het toegangsbeheer van hun eigen medewerkers in de applicatie. Op dit moment wordt dit ook ingericht voor de Belastingdienst. Het gebruikersbeheer voor medewerkers uit gemeenten zal in een later stadium worden overgedragen aan de gemeenten.

De overdracht van project naar staande organisatie BKWI is afgerond. Met deze overdracht is ook een nieuwe vorm van opdrachtgeverschap gerealiseerd door middel van een werkgroep binnen het kader van de Interventieteam Leercirkels.

In 2010 zullen de activiteiten zich richten op het verder ontwikkelen van het gebruikersgemak en daarnaast de koppeling met andere bronnen. Een belangrijk onderdeel hierin is de mogelijkheid om data aangeleverd door de SIOD (via de blackbox applicatie) te importeren in de applicatie.

3.3 Ketenactiviteiten

3.3.1 Ketenondersteuning integrale dienstverlening op de Werkpleinen

Op een aantal Werkpleinen is afgelopen jaar door drie adviseurs van BKWI ondersteuning "op maat" geleverd. Deze ondersteuning bestond voornamelijk uit het in de startblokken krijgen van integrale dienstverlening en het gezamenlijk vormgeven van een ketenjaarplan.

3.3.2 Ketenprestaties: klant- en werkgeversgerichtheid

Het BKWI heeft de AKO werkgroep klant- en werkgeversgerichtheid ook in 2009 ondersteund door een voorzitter en secretariaatsondersteuning te leveren. Dit jaar zijn twee metingen met betrekking tot klantgerichtheid werkzoekenden verricht en één landelijke meting Werkgeversgerichtheid. In 2010

worden deze activiteiten overgedragen aan het UWV met het doel om vanaf dan reguliere metingen te doen en de resultaten daarvan te rapporteren.

3.3.3 Multichanneling

Op een aantal locaties is op verzoek ondersteuning geboden bij de implementatie van ontschotter balie, telefonie en internetkanalen. Voorwaarde om dit concept succesvol door te voeren is dat bij die dienstverlening betrokken partijen met elkaar afspraken maken en keuzes kunnen maken. Alleen dan kan een consistente levering van informatie aan de burger en (back-office) processing van vragen van de burger worden gerealiseerd. Dit proces blijft onverminderd veel energie en aandacht vragen. Ook heeft BKWI, conform afspraak, de aanwezige kennis op het gebied van Multichanneling via de website www.samenvoordeklant.nl in brede kring beschikbaar gesteld.

3.3.4 Kennisdeling

- **Samenvoordeklant**

Kennisdeling vanuit BKWI heeft zich in 2009 toegespitst op de website www.samenvoordeklant.nl inclusief de Suwi-landkaart, het Ketenjournaal, KIOSK en de ondersteuning van het AKO Kernteam. Als communicatie c.q. informatie-instrumenten volgen de website, de Suwi-landkaart en de nieuwsbrief Ketenjournaal zo veel mogelijk de activiteiten en ontwikkelingen in de keten van werk en inkomen.

De website [Samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) is verder ontwikkeld tot een belangrijk medium in de keten voor de communicatie rondom de samenwerking op Werkpleinen. De bezoekersaantallen zijn gestegen. De activiteiten zijn de afgelopen jaar meer gecentraliseerd, dicht tegen de nieuwe gevormde programmaraad en stuurgroep dienstverlening aan.

De Werkgroep Ontwikkeling Website is flink van samenstelling gewijzigd en treft voorbereidingen voor de overdracht van haar werkzaamheden richting stuurgroep dienstverlening en een nog op te richten Werkgroep Communicatie.

- Een begin van dit jaar uitgevoerd gebruikersonderzoek gaf aan dat de site meer focus nodig had. Het doorvoeren van een aanzienlijk aantal aanpassingen heeft geleid tot een toename van het bezoekersaantal.

- **Ketenjournaal**

Het Ketenjournaal besteedde aandacht aan diverse onderwerpen, zoals stand van zaken en praktijksituaties integrale dienstverlening Werkpleinen, ketenjaarplan, accenten nieuwe stuurgroep dienstverlening, klantgerichtheid, masterclass arbeidsmarktbeleid, subsidieaanvraag opleidingsplannen, inburgering, DKD2, werkgeversbenadering, WSW-pilots. Het BKWI heeft hiervoor:

- een (schrijvende) eindredacteur en een vast redactielid geleverd;
- het Ketenjournaal omgevormd tot een elektronische nieuwsbrief, die vanuit de website [samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) verstuurd wordt; en
- een nieuw grafisch ontwerp verzorgd.

- **Landkaart**

De Landkaart is een hulpmiddel voor belanghebbenden en geïnteresseerden om de voortgang van invoering integrale dienstverlening inzichtelijk te maken. De kaart is toegankelijk via de website [samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) en geeft inzicht zowel op ketenniveau als per individuele vestiging. In het actueel krijgen en houden van de Landkaart heeft het BKWI een continue aanjaagfunctie richting de Werkpleinen.

Het gebruik en waarborgen van de actualiteit van de Landkaart is ook in 2010 een constant aandachtspunt in de communicatie met de Werkpleinen. Om nadrukkelijker meer zicht te krijgen op de voortgang en het gebruik van de Landkaart te vereenvoudigen zijn een aantal aanpassingen in de Landkaart doorgevoerd. Met name de mogelijkheden om verbijzonderingen op de Werkpleinen weer te geven zijn verbeterd. De resultaten uit de Landkaart zijn gebruikt bij de AKO tertaalrapportages 2009.

- **KIOSK**

Organisatorisch en procedureel is de afhandeling van vragen via Kiosk ingeregeld. In voorkomende gevallen zijn binnenkomende vragen of direct afgehandeld of doorgezet naar een daartoe competente afdeling/persoon. Vragen die betrekking hadden op meer complexe ketenvraagstukken zijn doorgezet naar de betreffende AKO werkgroepen of het Kernteam.

3.3.5 Ondersteuning AKO Kernteam

Voor het AKO Kernteam heeft BKWI het secretariaat gevoerd. Inhoudelijk betrof dit onder meer ondersteuning bij communicatie, en mede vervaardiging van de tertaalrapportages AKO en analyses van de stand van zaken op de Werkpleinen. Daarnaast is onderzoek verricht naar praktische ICT-oplossingen op de Werkpleinen.

3.3.6 Suwinet-Inkijk

Dit jaar zijn naast de reguliere aanpassingen, ook enkele meer ingrijpende wijzigingen doorgevoerd:

- Door aanpassing van de "Look en Feel" heeft Suwinet-Inkijk een nieuwe, modernere uitstraling gekregen en is de gebruikersvriendelijkheid verbeterd.
- Door ontsluiting van nieuwe bronnen konden meer en/of andere gegevens aan pagina's worden toegevoegd (zie ook 3.4.2).
- Ten behoeve van nieuwe afnemers zijn nieuwe pagina's opengesteld. (zie ook 3.4.2)
- Om de voorlichting over Suwinet-Inkijk te verbeteren is een korte nieuwsbrief, de SMS, ontwikkeld. Deze is dit jaar drie keer verzonden aan inmiddels meer dan 1000 belangstellenden.

Het accountmanagement heeft het afgelopen jaar veel energie gestoken in het informeren en instrueren van bestaande en nieuwe gebruikers op Suwinet. Daarbij is vooral aandacht gegeven aan het uitgeven van autorisaties en rollen aan de eindgebruikers.

Privacy en beveiliging hebben ook een belangrijke rol gespeeld in de contacten met de afnemers, aanleiding hiervoor was het IWI rapport over het ontbreken en de onvolledige beveiligingsplannen van gemeenten. De ondersteuning bestond voornamelijk uit het adviseren van gebruikersbeheerders en security-officers van de gemeenten.

Het accountmanagement van BKWI heeft de samenwerking gezocht met het accountmanagement van het Inlichtingenbureau en de regio coaches van het CP-ICT om te komen tot een effectieve samenwerking.

In 2009 is ook een start gemaakt met structurele inrichting van accountmanagement door periodieke afspraken te plannen met de verschillende partijen UWV, SIOD, CVZ, Arbeidsinspectie, Bureau BIBOB, en IND.

In 2009 zijn ongeveer 100 voorlichtingen gegeven over het gebruik van Suwinet. Daarnaast zijn ook op 4 locaties instructies gegeven bij nieuwe gebruikers van Suwinet (BIBOB, Gemeentelijke Belastingdeurwaarders, CVZ en de RMC-functionarissen).

Met meerdere partijen zijn oriënterende gesprekken gevoerd over mogelijk gebruik van Suwinet-Inkijk. Twee informatiestromen waarbij de GeVS uitsluitend fungeert als verbindende infrastructuur tussen twee externe partijen worden naar verwachting in 2010 geëffectueerd. Het gaat om het regelen van toegang van de IND en het ministerie van VROM tot het Inburgeringsportal van de IB-groep (DUO) en de verzending per mail van tewerkstellingsvergunningen van UWV naar de IND en KLPD Waterpolitie.

- **Gebruikerstevredenheidsonderzoek**

Ook in 2009 is de tevredenheid onder de gebruikers van Suwinet-Inkijk onderzocht. Het totaal oordeel in 2009 is met een 6,4 ééntiende lager dan vorig jaar. Uit de voorlopige resultaten van het onderzoek blijkt dat de tevredenheid per uitgevraagd aspect niet noemenswaardig veranderd is ten opzichte van 2008. De stabiliteit van de gegevensaanlevering en de actualiteit worden het minst gewaardeerd. Dit zijn aspecten die dit jaar voor het eerst uitgevraagd zijn. De waardering voor responsetijd en gebruikersvriendelijkheid lijken iets gedaald ten opzichte van vorig jaar (dit is overigens een vergelijk

bij benadering, omdat er dit jaar een andere antwoordschaal is gehanteerd). De gebruiksvriendelijkheid, samen met beschikbaarheid en bruikbaarheid zijn dit jaar aspecten die het meest gewaardeerd worden.

Om de autonome groei van het gebruik van Suwinet door de huidige arbeidsmarktsituatie en toegevoegde functionaliteiten zoals het terugmeldmechanisme voor te blijven, wordt in de eerste helft van 2010 de centrale hardware belangrijk uitgebreid. De door BKWI beheerde netwerkvoorzieningen zijn vooralsnog toereikend. Dat er desondanks klachten voorkomen kan zijn oorzaak vinden in de infrastructuur van partijen zelf. BKWI zoekt naar mogelijkheden om "end to end"-metingen te verrichten op het netwerkverkeer, met als doel onderbouwde verbeteringsuggesties te kunnen leveren.

- **Functioneel CAB**

In 2009 heeft het Functioneel CAB zich verder ontwikkeld. Het CAB bestaat uit: UWV, UWV WERKbedrijf, CP-ICT, SVB, Inlichtingenbureau en BKWI). Het CAB komt maandelijks bij elkaar en maakt afspraken over de (door)ontwikkelingen van Suwinet-Inkijk. Ook wordt het steeds meer betrokken bij ketenprojecten (vanuit DKD2) met betrekking tot Suwinet-Inkijk. Het heeft zich daarbij onder meer sterk gemaakt voor het Klantbeeld, gegevens die de burger zelf kan inzien.

- **Gebruikersgroep**

Het BKWI heeft in 2008 een nieuwe Gebruikersgroep Suwinet-Inkijk opgericht. Deze groep wordt benaderd om wensen voor nieuwe ontwikkelingen op Suwinet-Inkijk te toetsen en te verzamelen. Tevens zijn de leden actief in het vragen stellen via Inkijktteam@bkwi.nl.

Hoewel de afstemming met deze gebruikersgroep grotendeels via email plaatsvindt, zijn er daarnaast twee dagen georganiseerd voor de leden van deze groep. Met op beide dagen circa 25 deelnemers is stilgestaan bij de ontwikkelingen rondom Suwinet-Inkijk. De leden hebben aangegeven de bijeenkomsten zeer waardevol te vinden. Het voorstel om een forum/website te introduceren is door de groep niet ondersteund.

3.4 Overige ICT

Werkplaats Naleving (WPN)

Begin tweede helft van 2009 is het WPN project 'live' gegaan. Vanaf de start tot het eind van 2009 zijn op diverse gebieden rondom de webapplicatie en de organisatie daarvan aanpassingen doorgevoerd.

In het laatste kwartaal 2009 heeft een tussentijdse evaluatie plaatsgevonden van de uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst tussen SZW en BKWI. Op basis van deze evaluatie is de doelstelling om per 1 april 2010 te beschikken over een stabiel platform met een ingerichte beheer- en exploitatie organisatie.

Stroomlijning Indicatieprocessen (STIP)

STIP, een gezamenlijk programma van de ministeries van SZW en VWS is per 1 september 2009 overgegaan in een drietal projecten, te weten Regelhulp, Gezamenlijke Beoordeling en het wetstraject Gegevensuitwisseling. BKWI heeft binnen het programma en aansluitend, binnen de twee eerstgenoemde projecten, de volgende bijdrage geleverd.

- Een overzicht van herbruikbare gegevens binnen de indicatieprocessen van UWV, CIZ en gemeenten voor wat betreft de uitvoering van de WIA, WAJONG, WSW, AWBZ en de WMO is opgeleverd. Uit analyse is gebleken dat deze indicatieorganen meer dan 1200 verschillende cliëntgegevens verwerken. Aan de hand van expertsessies met indicatiestellers, artsen en juristen van bovengenoemde partijen is duidelijk geworden dat ruim 300 van deze gegevens door meerdere indicatieorganen worden gebruikt en dus herbruikbaar zijn.
- Er is via Suwinet een beveiligde verbinding tot stand gebracht tussen het webportaal Regelhulp en CIZ. Hiermee wordt digitaal transport van aanvraagformulieren voor AWBZ zorgvragen vanuit het webportaal verzorgd.
- Hosting van het webportaal Regelhulp.
- De ministeries ondersteund bij de totstandkoming van een projectplan voor het inrichten van de beoogde landelijke uitbreiding van gezamenlijke beoordeling.
- Deelgenomen aan de eerste oriënterende contacten met in het project geïnteresseerde regionale samenwerkingsverbanden. De focus van BKWI ligt hierbij op hergebruik van

gegevens.

3.5 Prestatienormen 2009

In onderstaande tabel zijn de voor 2009 afgesproken prestatie-indicatoren opgenomen.

Prestatie-indicator	Doelstelling:	Werkelijk
Uitvoeren en coördineren technisch (en functioneel) beheer voorzieningen Suwinet		Eind 2009:
○ Aantal aangesloten gebruikers	-	50.626
○ Aantal Raadplegingen Suwinet-Inkijk	-	36.661.773
○ Aantal via Suwinet verzonden berichten	-	1.270.922
○ Beschikbaarheid Suwidesk	-	100%
○ Performance/Beschikbaarheid centrale component (Beschikbaarstelling/Inkijk)	conform SLA	99,23%
○ Performance/Beschikbaarheid decentrale componenten (Beschikbaarstelling/Inkijk)	conform SLA	97,57%
○ Klanttevredenheid eindgebruikers	7	6,4
Vorbereiden en beheren van ketenafspraken		
○ Aantal afgesloten wijzigingsverzoeken (Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen) -	-	97
○ Release/actualisatie van standaarden (SGR/Suwi-ML, Keten SLA)	2 x per jaar	2 x per jaar
Innovatie Suwinet en Keten W&I		
○ Projecten: Gereed/normtijd (i.h.k.v. Programma Ketenresultaten)	conform afspraak	conform afspraak
○ Overige projecten: Gereed/normtijd	conform afspraak	conform afspraak
○ Klanttevredenheid ketenpartners	7	7
Financieel		
○ Benutting regulier budget (uitgesplitst naar begrotingsposten)	100%	99%
○ Benutting project budget (uitgesplitst naar project)	100%	100%

4 Bedrijfsvoering

4.1 Mededeling bedrijfsvoering

Medio 2009 is door het MT BKWI een algemene risicoanalyse uitgevoerd op het primair en secundair proces. Risico's die buiten de invloedssfeer van het BKWI liggen en risico's die al in hoge mate zijn afgedekt met beheersmaatregelen, zijn in de analyse niet meegenomen, dan wel uit de analyse weggelaten. Hieronder rapporteren wij over de belangrijkste risico's (uitzonderingsrapportage) die nog nadere aandacht behoeven en waarvoor recent beheersmaatregelen zijn genomen om de risico's af te dekken.

- Sturing in de keten / voortgang ketenprojecten blijft uit, met als gevolg imagoschade en organisatorische ingrepen in het stelsel.

Organisatie overstijgende sturing vindt momenteel plaats vanuit het AKO, de Programmaraad en de daar direct onder ressorterende Stuurgroepen Ketenservices ICT en -Dienstverlening. Naast de realisatie van DKD fase 2 is de meeste aandacht nu gericht op de invoering van geïntegreerde dienstverlening alsmede een gezamenlijke aanpak van de gevolgen van de economische crisis. Dit risico is moeilijk te ondervangen met beheersmaatregelen, anders dan door regelmatige voortgangsrapportage aan de ketenpartners via de Programmaraad en beide Stuurgroepen, alsmede aan het Ministerie SZW. BKWI vraagt regelmatig om aandacht met betrekking tot voortgang van projecten en vindt daarbij ook steeds meer gehoor.

- Het niet waarmaken van verwachtingen brengt imagoschade en verminderd gebruik van voorzieningen met zich mee.

Het aantal gebruikers en applicaties op Suwinet is sterk toegenomen, waardoor het systeem zwaar wordt belast en gebruikers minder snel hun informatie krijgen. Een geplande systeemwijziging, waarin een "broker" het berichtenverkeer efficiënter afhandelt, heeft inmiddels de situatie weer verbeterd. Een verdere beheersing van dit risico kan worden bereikt door extra investeringen in hardware te doen. Hiervoor zijn extra middelen vanuit het Ministerie van SZW benodigd. Op ambtelijk niveau is echter aangegeven dat de financiële ruimte hiervoor ontbreekt.

Gegevensleveranciers, zoals gemeenten en andere partners, zijn niet altijd in staat om binnen de aangegeven termijn hun informatie te leveren, dus hieraan moet extra aandacht worden gegeven. Gezien de recente invoering van DKD en dan met name de gemeentelijke component daarin, is nog weinig inzicht in de stabiliteit en snelheid van gegevenslevering. Dat vormt een nieuw risico. In het kader van DKD fase 2 is onder verantwoordelijkheid van het Inlichtingenbureau een monitoringtool ontwikkeld, dat bij de Suwidesk is ingezet om met name de gegevenslevering vanuit het gemeentelijk domein te kunnen volgen en daarop proactief te kunnen ingrijpen.

- Inefficiënt of zelfs geen gebruik van Suwinet.

De Suwinet-inkijk voorziening is inmiddels onomstreden. Meer dan 40.000 gebruikers zijn hierop aangesloten. Door de toename van het aantal applicaties en op basis van gebruikerswensen is het noodzakelijk gebleken de gebruikersinterface te wijzigen, zodat gebruikers makkelijker hun weg kunnen vinden op Suwinet en de middelen efficiënter kunnen inzetten. Deze gewijzigde look & feel is in maart 2009 succesvol ingevoerd.

Kwaliteit niet financiële informatievoorziening

In tegenstelling tot de situatie bij de ketenpartners, gaat de niet-financiële informatie van het BKWI voornamelijk over het aantal gebruikers en het gebruik van onze voorzieningen.

In 2009 is het aantal raadplegingen gedaald ten opzichte van 2008. Dit wordt veroorzaakt door een structurele rapportagefout. Vanaf maart 2009 is Suwinet-Inkijk zonder frames aangeboden hetgeen leidde tot een trendbreuk.

Ook het aantal via Suwinet uitgewisselde mailberichten laat een daling zien ten opzichte van 2008. De

oorzaak hiervoor is de fusie tussen UWV en CWI waardoor e-mails niet meer via Suwinet verlopen.

De daling van de beschikbaarheid van de decentrale componenten komt door een slechte terbeschikkingstelling door CWI (UWVWerkbedrijf) in de eerste maanden van 2009.

In 2009 was het proces van totstandkoming van de niet financiële informatievoorziening nog niet voldoende, in het bijzonder op het gebied van controleerbaarheid. Duidelijkheid over definities van PI-en en beschrijving van de processen van totstandkoming zal moeten plaatsvinden. Mede hiervoor wordt in 2010 de servicedesk uitgebreid met een vaste medewerker voor het onderhouden en doorontwikkelen van rapportages en de rapportagetooling beter op te nemen in het changemanagement van Suwinet-Inkijk.

Beveiliging Suwinet

Een externe auditor heeft een audit gehouden met betrekking tot de beveiliging van Suwinet, waarbij het door de ketenpartijen opnieuw vastgestelde normenkader en bijbehorende verantwoordingsrichtlijn als uitgangspunten zijn genomen.

4.2 Verantwoording

Het verantwoordingsregime is in overleg met het ministerie van SZW zo gewijzigd dat het management in haar mededeling bedrijfsvoering een paragraaf mag opnemen over de informatiebeveiliging. Voorheen velde de EDP-auditor een oordeel over de mate waarin opzet, bestaan en werking van de informatiebeveiliging voldeed aan de gestelde eisen en werd het verslag van de auditor toegevoegd aan het jaarverslag.

In de betreffende paragraaf doet het management verslag in hoeverre de informatiebeveiliging voldoet aan de gestelde eisen en richtlijnen, welke risico's zij onderkent bij de eventueel geconstateerde afwijkingen en welke acties zij heeft ondernomen om deze risico's te beperken.

4.3 Beveiliging en beveiligingssincidenten

Privacy

Tijdens het weekeinde rond Koninginnedag is bij BKWI een opvallende hoeveelheid netwerkverkeer opgevallen. Dit verkeer betrof (het raadplegen in) Suwinet-Inkijk. Vanuit het vermoeden dat zeker een deel van de raadplegingen onrechtmatig zouden zijn, zijn de betrokken organisaties aangeschreven met de bevindingen uit een eerste inventarisatie.

Vanuit de betrokken organisaties is teruggemeld dat - nagenoeg in alle gevallen - sprake was van onrechtmatig handelen en dat hierop passende maatregelen zijn getroffen. Gezien het grote aantal personen dat via Suwinet persoonsgegevens kunnen raadplegen is het aannemelijk dat oneigenlijk/onrechtmatig gebruik - in casu van Suwinet-Inkijk - vaker plaatsvindt dan alleen in de onderzochte gevallen.

Gezien dit risico heeft BKWI extra aandacht besteed aan de volgende maatregelen:

- de aangesloten partijen gewezen op het interne controleproces;
- de interne controleprocessen ondersteund met specifieke rapportages, waarmee oneigenlijk gebruik zichtbaar gemaakt kan worden;
- een filter ontwikkeld als aanzet dat partijen of organisatieonderdelen slechts BSN's (en daarmee de persoonsgegevens) van hun doelgroep kunnen raadplegen.

Met het Inlichtingenbureau en CP-ICT zijn nadere afspraken gemaakt over de ondersteuning van gemeenten aangaande de informatiebeveiliging en over het interne controleproces.

*** Organisatie van de beveiliging**

Geconstateerd is dat een deel van de procedures verouderd zijn en dat van procedures afgeweken wordt. Eind eerste helft van 2010 worden alle procedures opnieuw beoordeeld en zo nodig aangepast.

*** Dienstniveaubeheer**

Ondanks alle zorg en aandacht blijven afspraken met leveranciers vaak een zorg en punt van aandacht. Uit de TPM-verklaring van een van onze leveranciers blijkt dat deze niet aan alle normen heeft voldaan. BKWI zal de leverancier hierop aanspreken.

*** Rapportages en verantwoording**

De technische problemen met het leveren van gebruiksrapportages Suwinet zijn opgelost. Toch zijn in

de eerste helft van 2009 niet alle rapportages op tijd verspreid.

Inhoud en betrouwbaarheid van de rapportages en de verspreiding zijn met de extra aandacht die hieraan besteed is verbeterd, er bestaat echter nog steeds ruimte voor verbetering wat in 2010 meer vorm zal krijgen. Ook zijn latente gebruikerswensen ten aanzien van de rapportages geïnventariseerd en gehonoreerd. Ook in 2010 blijft het rapportageproces onder verhoogde dijkbewaking.

*** Incidenten en problemen**

De volledigheid van de incidentenregistratie - en daarmee ook de rapportage over incidenten - is voor verbetering vatbaar.

Hier wordt in 2010 extra aandacht aan besteed.

*** Ketenbrede wijzigingen**

Niet alle wijzigingen met impact op andere dan de eigen organisatie werden in 2009 gemeld aan het CMK, waardoor coördinatie en implementatie werden bemoeilijkt.

Per december 2009 wordt een deel van deze wijzigingen ook gemeld aan het CMK, het overige deel wordt ter kennisname opgenomen in de releasedocumentatie, zodat bij de ketenpartners een totaalbeeld ontstaat van de alle ketenbrede wijzigingen.

Met het doorvoeren van wijzigingen werd niet altijd rekening gehouden met de rapportages, waardoor deze verstoord konden worden en wat uiteindelijk leidde tot een incident in de rapportages. Eind 2009 is een coördinator Rapportages aangesteld, hiermee moet het issue uit 2009 in 2010 opgelost zijn.

De documentatie rondom het testen gaat weliswaar beter, echter zijn nog steeds verdere verbeteringen mogelijk. In 2010 wordt extra aandacht besteed aan het structureel maken van de verbeteringen.

*** Kantoorautomatisering/werkplekken**

Op basis van een business-case worden alle werkstations, zowel die van UWV als die van BKWI zelf, vervangen door iMacs en wordt een geheel nieuwe kantoorautomatiseringomgeving ingericht; tevens wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van open software.

Bij de uitrol van de nieuwe machines was de beveiliging in eerste instantie nog niet optimaal ingericht. De benodigde maatregelen en procedures worden a tempo ingericht. Bij de overgang naar de nieuwe omgeving wordt een externe partij gevraagd een onderzoek uit te voeren naar aanwezige kwetsbaarheden.

Komend jaar zullen, nadat alle documenten zijn overgezet naar de nieuwe kantoorautomatiseringomgeving en deze nieuwe omgeving is gestabiliseerd, de procedures en werkinstructies up-to-date gebracht worden en opnieuw ondergebracht worden in de Administratieve Organisatie

4.4 Doelmatigheid

In onderstaande tabel is aangegeven wat de kosten zijn per gebruiker en per opvraging. Vanaf 2005 is een duidelijke afname van de kosten te zien. De stijging van de kosten in 2008 wordt veroorzaakt door de hosting en inrichting voor extra applicaties, zoals DKD, Regelhulp en ELD. In 2009 zijn de kosten per gebruiker weer gedaald en hebben de kosten per opvraging zich gestabiliseerd.

Hoewel doelmatigheid in absolute termen moeilijk aan te tonen is, is de doelmatigheid van het BKWI verhoudingsgewijs toegenomen.

	2005	2006	2007	2008	2009
productie:					
aantal aangesloten organisaties	438	440	377	372	384
aantal eindgebruikers Suwinet Inkijk	30.591	34.991	40.133	43.695	50.626
Inkijk opvragingen (alleen XML)	6.729.551	8.373.083	16.542.929	37.580.742	36.661.773
gestructureerde meldingen (berichten)	354.892	328.419	346.527	490.802	
ongestructureerde mailberichten	240.552	371.294	674.842	1.749.333	1.270.922
kwaliteit:					
uptime BKWI infrastructuur	99,33%	99,39%	100,00%	100,00%	99,82%
M performance BKWI infra (in sec)	1,6	0,46	0,54	96,7	0,02
verstoringen toe te schrijven aan BKWI	64	67	47	0,03	65
aantal gegevensbronnen	9	9	11	11	14
aantal rollen (soorten) eindgebruikers	57	54	90	102	107
aantal overzichtspagina's	16	17	24	26	33
kosten:					
kosten infrastructuur hosting	€ 1.524.111	€ 1.564.795	€ 1.666.672	€ 2.944.221	€ 2.221.585
kosten infrastructuur verbindingen	€ 394.253	€ 447.086	€ 343.044	€ 345.163	€ 541.825
kosten personeel helpdesk e.d.	€ 758.404	€ 568.306	€ 767.767	€ 677.481	€ 702.028
licentiekosten	€ 84.267	€ 108.493	€ 75.277	€ 76.152	€ 82.278
overige kosten 5%	€ 130.660	€ 134.434	€ 142.638	€ 114.655	€ 104.648
totale kosten	€ 2.891.695	€ 2.823.114	€ 2.995.398	€ 4.157.672	€ 3.652.364
M kosten per gebruiker Inkijk per jaar	€ 95	€ 81	€ 75	€ 95	€ 72
M kosten per opvraging/mail/melding	€ 0,39	€ 0,31	€ 0,17	€ 0,10	€ 0,10

4.5 Rechtmatigheid

De rechtmatigheid van bestedingen van het BKWI beperkt zich, gezien omvang en aard van de organisatie, vooral tot de rechtmatigheid van externe inhuur. Omdat BKWI formeel deel uitmaakt van UWV en zelfstandig geen aanbestedende dienst is, zijn de regels van UWV voor inkoop gevolgd en zijn de financiële middelen van het BKWI rechtmatig besteed.

Europese aanbesteding

BKWI voldoet aan de geldende Europese aanbestedingsrichtlijnen. De daadwerkelijk aanbestedende dienst is UWV als zelfstandig bestuursorgaan. Het BKWI maakt gebruik van de door UWV gekozen preferred suppliers. Indien deze preferred suppliers niet kunnen leveren wordt er bij minimaal drie leveranciers offertes gevraagd. De gunning bij andere leveranciers dan de preferred suppliers wordt gemeld in Luxemburg.

Uitbesteding Suwinet

Het technisch beheer van de Suwinet systemen is ondergebracht bij APG-CIS te Heerlen. Het Suwi-Koppelpunt is ondergebracht bij KPN. Voorts is er sprake van uitbesteding van zaken van een kleinere omvang, zoals het beheer van enkele webservern door Equinix in Enschede en het beheer van verbindingen met GSD's door Gemnet te Den Haag.

4.6 Overige aspecten bedrijfsvoering

Sociaal beleid en HRM

Omdat alle medewerkers van het BKWI in dienst zijn van UWV, wordt volledig aangesloten bij het sociaal beleid en alle personeelsvoorzieningen van het UWV.

Begin 2009 bestaat de vaste personeelsbezetting uit 38,2 fte. In de loop van het jaar zijn 4 personen (3,58 fte) uit dienst getreden en zijn 8 personen (7,2 fte) aangenomen. Aan het eind van 2009 bestaat de vaste bezetting uit 40,6 fte (begroot 44 fte) is 92,4%.

In het kader van doelmatigheid wordt opgemerkt dat met een toenemend aantal vaste personeelsleden de BKWI- activiteiten zijn uitgevoerd tegen een ieder jaar afnemend budget.

Ziekteverzuim

Gedurende 2009 zijn er bij BKWI meerdere langdurig zieken geweest. Een persoon gedurende het hele jaar en twee personen gedurende het laatste kwartaal van 2009. Dit heeft geleid tot een gemiddeld ziekteverzuimpercentage van 4,94%. Exclusief langdurig zieken is het gemiddeld percentage slechts 1,28%.

Gebruikmaking van voorzieningen UWV

Met UWV zijn afspraken gemaakt over de "uitbesteding" van HRM, kantoorautomatisering, kantoorartikelen, de financiële administratie en de accountantsdienst. Gemaakte kosten zijn onderling verrekend.

Ketentevredenheidsonderzoek BKWI over 2009

Begin 2010 is door een extern adviesbureau een onderzoek uitgevoerd naar ketentevredenheid over het BKWI. Dit onderzoek is van dezelfde opzet als het onderzoek over 2006 - 2008. Hierbij zijn de reacties van vier onderscheiden klantgroepen gemeten, te weten:

- strategisch;
- beheer/domeingroepen;
- projecten;
- lijnorganisatie/veld.

Algehele conclusie van het rapport is dat het BKWI een gemiddeld rapportcijfer van 7 (7 over 2009) ontvangt van de respondenten. Het rapport komt in maart 2010 beschikbaar.

5 Jaarrekening/Accountantsverklaring

INHOUD

<u>Jaarrekening 2009</u>	Pagina
- Balans per 31-december-2009	23
- Staat van baten en lasten over 2009	25
- Kasstroomoverzicht 2009	26
- Toelichting op de jaarrekening	
- Algemeen	27
- Activiteiten	27
- Financiering van de activiteiten	28
- Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening	29
- Grondslagen voor de waardering van Activa en Passiva	29
- Grondslagen voor de waardering van Baten en Lasten	29
- Toelichting op de balans	30
- Materiële vaste activa	30
- Overige vlottende activa	31
- Liquide middelen	31
- Bestemmingsfondsen	32
- Eigen vermogen/voorziening (Bovenwettelijke) WW	32
- Voorziening jubilarissen	32
- Overige kortlopende schulden	33
- Niet uit de balans blijvende verplichtingen	33
- Toelichting op de staat van baten en lasten	34
- Baten	34
- Personeelskosten	34
- Overige bedrijfskosten	35
- Toelichting op de projecten	35
- Ondertekening	36
- Overige gegevens	37
- Voorstel bestemming saldo van baten en lasten	37
- Accountantsverklaring	38

BALANS PER 31 DECEMBER 2009*(voor bestemming resultaat)*

<u>ACTIVA</u>	<u>31-december-2009</u>	<u>31-december-2008</u>
	EUR	EUR
MATERIËLE VASTE ACTIVA		
Computers & Software	148.473	275.384
Overige bedrijfsmiddelen	179.734	221.088
<i>Totaal vaste activa</i>	328.208	496.472
VLOTTENDE ACTIVA		
Overige vlottende activa	599.133	1.080.092
Liquide middelen	964.320	245.976
<i>Totaal vlottende activa</i>	1.563.453	1.326.068
TOTAAL ACTIVA	1.891.661	1.822.540

BALANS PER 31 AUGUSTUS 2008*(voor bestemming resultaat)***PASSIVA**

	<u>31-december-2009</u>	<u>31-december-2008</u>
	EUR	EUR
EIGEN VERMOGEN		
Nog te bestemmen middelen	52.947	141.447
	<hr/>	<hr/>
<i>Totaal Eigen Vermogen</i>	52.947	141.447
VOORZIENINGEN		
Voorziening jubilarissen		8.667
	<hr/>	<hr/>
<i>Totaal voorzieningen</i>		8.667
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Crediteuren	304.811	35.175
Belastingen en premies sociale verzekeringen	243.146	-
Overige kortlopende schulden	1.290.757	1.637.251
	<hr/>	<hr/>
<i>Totaal kortlopende schulden</i>	1.838.714	1.672.426
	<hr/>	<hr/>
TOTAAL PASSIVA	1.891.661	1.822.540
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2009

	Realisatie 2009 EUR	Begroting 2009 EUR	Realisatie 2008 EUR
Baten			
Rijksbijdrage regulier	10.999.813	10.999.813	10.197.870
Additionele projecten (DKD)	391.654	1.038.828	816.572
Overige baten	822.429	600.000	1.110.900
Totaal baten	12.213.896	12.638.641	12.125.342
Lasten			
Loonkosten eigen personeel	2.895.808	2.772.000	2.460.254
Kosten extern personeel	1.853.102	2.104.313	1.629.840
Overige personeelskosten	248.999	400.000	245.354
Totaal personeelskosten	4.997.908	5.276.313	4.335.448
Afschrijvingskosten	218.563	204.000	206.785
Huisvestingskosten	704.139	280.000	738.652
Automatiseringskosten	5.736.455	5.704.328	6.085.717
Kantoorkosten	77.943	52.000	85.713
Vervoerskosten	134.518	140.000	134.435
Overige beheerskosten	323.849	382.000	444.572
Totaal overig beheer	7.195.468	6.762.328	7.695.874
Totaal lasten	12.193.376	12.038.641	12.031.322
Saldo van baten en lasten	20.520	600.000	94.020
Financiële baten en lasten	32.427	35.000	47.427
Saldo baten en lasten (voor vrijval bestemmingsfonds)	52.947	635.000	141.447
Resultaatbestemming			
Onttrekking bestemmingsfondsen			
Nog te bestemmen middelen	52.947	-	141.447
Saldo van baten en lasten	52.947		141.447

KASSTROOMOVERZICHT 2009

	2009	2008
		EUR
Kasroom uit operationele activiteiten		
Saldo baten en lasten	52.947	141.447
Afschrijvingen	218.563	206.784
Mutatie kortlopende vorderingen	480.959	46.230
Mutatie bestemmingsfondsen	-141.447	-318.796
Mutatie voorzieningen	-8.667	-10.284
Mutatie kortlopende schulden	166.289	-35.569
Totaal kasroom uit bedrijfsoperaties	768.643	29.812
Kasroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings materiële vaste activa	-50.299	-170.546
Desinvesterings materiële vaste activa		
Totaal kasroom uit investeringsactiviteiten	-50.299	-170.546
Netto kasroom	718.344	-140.734
Mutatie kassen	-1.317	351
Mutatie rekeningen courant bij Ministerie van Financiën	717.027	-140.383
Rekeningen courant bij Ministerie van Financiën per 31 december		
Rekeningen courant bij Ministerie van Financiën per 1 januari	245.620	386.003
Rekeningen courant bij Ministerie van Financiën per 31 december	962.647	245.620
Mutatie rekeningen courant bij Ministerie van Financiën	717.027	-140.383

TOELICHTING OP DE JAARREKENING

ALGEMEEN

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) vormt een onderdeel van de UWV-organisatie. Het bureau is sinds 1 januari 2002 operationeel en werkt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in het Algemeen Ketenoverleg.

Het bureau heeft haar kantoor te Utrecht. De financiële verantwoording van het BKWI is nader geregeld in de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen d.d. 29 november 2001 (Wet SUWI). BKWI legt zelfstandig verantwoording af over haar activiteiten.

BKWI is organisatorisch geplaatst binnen UWV. Dit betekent niet dat BKWI onder de aansturing van de Raad van Bestuur van UWV valt. De Raad van Bestuur van UWV is formeel verantwoordelijk, maar voert niet de dagelijkse leiding.

ACTIVITEITEN

Het BKWI heeft tot taak de samenwerking en de communicatie tussen de samenwerkende partijen te bevorderen en te faciliteren, zodat de ketenpartners in staat zijn om hun wettelijke taken effectief en efficiënt uit te voeren. Het gaat daarbij om de werkproceskoppelingen en het betrouwbaar, snel en veilig kunnen uitwisselen van actuele gegevens. De scope die BKWI daarbij hanteert, strekt zich uit van de processen tot en met de techniek.

De activiteiten van BKWI worden gefinancierd uit de volgende bronnen:

1. Rijksbijdrage regulier van het ministerie van SZW
2. Digitaal Klant Dossier (DKD) project
3. Overige baten

ad 1: Rijksbijdrage regulier van het ministerie van SZW

Op basis van artikel 45 lid 1 van de wet SUWI komen de uitvoeringskosten van BKWI ten laste van de door het ministerie van SZW toegekende rijksbijdrage welke is gebaseerd op de door BKWI ingediende begroting.

De bijdrage wordt ontvangen voor het uitvoeren van de wettelijke taken.

De rijksbijdrage wordt geheel als bate verantwoord in het boekjaar waarop deze betrekking heeft.

ad 2: Digitaal Klant Dossier (DKD) project

Ten behoeve van de uitvoering van het DKD-project voert BKWI een viertal clusters uit en levert de projectmanager.

Op basis van het werkplan worden budgetten voor de clusters beschikbaar gesteld. Op basis van de werkelijke kosten wordt de bijdrage ontvangen van het UWV. Deze bijdrage wordt geheel als bate verantwoord in het boekjaar waarop deze betrekking heeft.

ad 3: Overige baten

De overige baten bestaan uit vergoedingen voor onderhuur en doorbelasting kosten aan het Inlichtingenbureau, detachering vanuit BKWI naar derden en vergoeding van kosten van het BKWI ten behoeve van het AKO-kernteam.

ALGEMENE GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN DE JAARREKENING

De jaarrekening is opgesteld met inachtneming van de eisen zoals gesteld in de Wet SUWI artikel 49 en daar waar mogelijk in overeenstemming met Titel 9, Burgerlijk Wetboek 2. Tenzij anders vermeld, worden activa en passiva opgenomen voor de nominale waarde. De bedragen zijn opgenomen in euro's, tenzij anders is vermeld.

De jaarrekening van BKWI wijkt met name op het volgende onderdeel af van het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9 en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving:

Het afzonderlijk verantwoord van bedrijfsonderdeel BKWI in plaats van het opnemen van de cijfers van BKWI in de jaarrekening van UWV.

GRONDSLAGEN VOOR DE WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

ACTIVA

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen historische kostprijs verminderd met cumulatieve afschrijvingen of tegen lagere realiseerbare waarde. Afschrijvingen geschieden lineair op basis van de geschatte levensduur. Deze bedraagt 3 jaar voor computers en software en 4 tot 10 jaar voor de overige bedrijfsmiddelen. Over investeringen gedurende het boekjaar wordt naar tijdsgelang afgeschreven. Op investeringen wordt afgeschreven na ingebruikname.

Vlottende activa

Overige vlottende activa

Op de vorderingen worden noodzakelijk geachte voorzieningen voor oninbaarheid in mindering gebracht. Het risico op oninbaarheid wordt op basis van individuele vorderingsposten beoordeeld. Deze post bestaat voornamelijk uit de voorschotten die BKWI heeft gedaan voor de onderverhuur van het Inlichtingenbureau, de voorschotten ten behoeve van het AKO-kernteam en detachering personeel.

PASSIVA

Eigen vermogen

De fondsen zijn gevormd ter financiering van specifiek gedefinieerde doelen en/of projecten en mogen uitsluitend hiervoor worden aangewend. Fondsen mogen slechts worden herbestemd na goedkeuring door het ministerie van SZW.

Nog te bestemmen middelen

De post nog te bestemmen middelen betreft het saldo van baten en lasten van het lopend jaar. Het ministerie van SZW besluit over de bestemming van deze middelen.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor verplichtingen en risico's die op balansdatum aanwezig zijn en waarvan de hoogte onzeker is, maar redelijkerwijs kan worden ingeschat.

Voorziening jubilarissen

Omdat UWV geen voorziening voor jubilea treft, is in overleg met FEZ-UWV besloten om ook voor BKWI deze voorziening niet langer te laten voortbestaan. De voorziening van eind 2008 is in 2009 vrijgevallen ten gunste van de personeelskosten.

Pensioenen

De medewerkers van BKWI zijn in dienst bij UWV en nemen deel aan de UWV pensioenregeling. UWV berekent de pensioenpremie door aan BKWI.

GRONDSLAGEN VOOR DE BEPALING VAN BATEN EN LASTEN

Baten en lasten worden toegerekend aan het boekjaar waarop zij betrekking hebben. Dit houdt onder andere in dat bedrijfskosten worden verantwoord op het moment van levering van het goed of de verrichting van de dienst.

Voor een gedetailleerde beschrijving van de verantwoording van de baten wordt verwezen naar de toelichting bij "financiering van de activiteiten".

TOELICHTING OP DE BALANS

Materiële vaste activa

Het verloop in het boekjaar is als volgt te specificeren:

	2009		2008	
	Computers en Software EUR	Overige bedrijfsmiddelen EUR	Totaal Activa EUR	Totaal Activa EUR
Aanschafwaarde 1-1	684.418	428.252	1.112.670	942.124
Cumulatieve afschrijvingen	409.034	207.164	616.198	409.414
Boekwaarde 1-1	275.384	221.088	496.472	532.710
Investeringen	34.265	16.034	50.299	170.546
Desinvestering aanschafwaarde	-	-	-	-
Afschrijvingen	161.176	57.388	218.563	206.784
Desinvestering cum. Afschrijvingen	-	-	-	-
Boekwaarde 31-12	148.473	179.734	328.208	496.472
Aanschafwaarde 31-12	718.683	444.286	1.162.969	1.112.670
Cumulatieve afschrijvingen	570.210	264.552	834.762	616.198
Boekwaarde 31-12	148.473	179.734	328.208	496.472
Afschrijvingspercentages	33%	10-25%		

De investeringen die in 2009 gedaan zijn betreffen de aanschaf van computers en server voor het BKWI netwerk, alsmede de uitbreiding van hardware ten behoeve van het technisch beheer van Suwinet in het kader van de aansluiting van nieuwe partijen.

Overige vlottende activa

	<u>31-december-2009</u> EUR	<u>31-december-2008</u> EUR
Vooruitbetaalde bedrijfskosten	429.422	152.198
Vordering op UWV inzake DKD project		441.572
Debiteuren	80.205	220.628
Diverse vorderingen	89.506	265.694
	<hr/>	<hr/>
Totaal vlottende activa	<u>599.133</u>	<u>1.080.092</u>

De vooruitbetaalde bedrijfskosten hebben grotendeels betrekking op huur, abonnementen en licentiekosten. De abonnementen en licenties hebben over het algemeen een looptijd van één jaar. De betalingen overschrijden daarom bijna altijd de jaargrens. De diverse vorderingen bestaan voornamelijk uit de met een suppletie aangifte BTW terug te vorderen voorheffing BTW verminderd met een schuld inzake ingehouden resikosten personeel aan UWV.

Liquide middelen

	<u>31-december-2009</u> EUR	<u>31-december-2008</u> EUR
Banken	962.647	245.620
Kassen	1.673	356
	<hr/>	<hr/>
Totaal liquide middelen	<u>964.320</u>	<u>245.977</u>

BKWI neemt verplicht deel aan het Geïntegreerd Middelen Beheer. Uit dien hoofde staat er ultimo 2009 een banksaldo op een depositorekening bij het ministerie van Financiën. Deze deposito's hebben een gemiddelde looptijd van 1 week tot 1 maand. Per 31 december is het saldo van de depositorekening € 121.737,-. Op een geblokkeerde bankrekening bij het ministerie van Financiën staat een bedrag van € 121.737,-. Dit betreft een bankgarantie voor de huur over één kwartaal voor de verhuurder. De liquide middelen zijn ten opzichte van december 2008 toegenomen, omdat BKWI een aanzienlijk bedrag aan UWV moet terugbetalen, in verband met de afspraak dat 40% van de kosten voor DKD ten laste van BKWI komen.

Eigen Vermogen

	Nog te bestemmen middelen	Terugbetalen ministerie van SZW	Bestemmingsfonds Projecten	Bestemmingsfonds (Bovenwettelijke) WW	Bestemmingsfonds Reorganisatie	Totaal
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
Stand per 31-dec-08 voor verdeling resultaat	141.447					141.447
Dotatie bestemmingssaldo van baten en lasten	52.947					52.947
Onttrekking tijdens het boekjaar			69.728-			-69.728
Vrijval tijdens boekjaar						
Herrubricering						
Betaling tijdens het boekjaar		71.719-				-71.719
Stand per 31-12-2009 voor verdeling resultaat	194.394	71.719-	69.728-	-	-	52.947

Betaling tijdens het boekjaar
Het voorstel voor verdeling van het resultaat is opgenomen onder de overige gegevens.

Voorziening jubilarissen

	2009	2008
	EUR	EUR
Stand per 1 januari	8.667	18.951
Dotatie tijdens het boekjaar	-8.667	-10.284
Stand per 31 december		8.667

De voorziening voor jubilarissen is in 2009 opgeheven conform het format van UWV.

Belastingen en premies sociale verzekeringen

	2009	2008
	EUR	EUR
Af te dragen loonheffing	138.330	-
Af te dragen BTW	27.443	-
Te betalen pensioenpremie / premies sociale verzekeringen	77.373	-
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	243.146	-

Overige kortlopende schulden	<u>31-december-2009</u> EUR	<u>31-december-2008</u> EUR
Schuld aan ministerie van SZW	-	-
Nog te betalen Personeelskosten	4.330	166.538
Terugbetaling UWV inzake DKD2	304.899	-
Overige personeelskosten	96.295	4.555
Extern personeel	212.300	143.277
Huisvestingskosten	45.747	48.189
Advies en accountantskosten	135.797	65.000
Automatiserings- en projectkosten	491.388	1.185.058
Diversen	-	24.634
	<hr/>	<hr/>
Totaal overige kortlopende schulden	1.290.757	1.637.251

De kortlopende schulden zijn ten opzichte van 2008 met €0,3 mln. gedaald. De daling wordt veroorzaakt doordat eind 2009 minder extern personeel voor projecten werkzaam was.

Niet uit de balans blijvende verplichtingen

BKWI heeft vanaf 1 februari 2007 samen met het Inlichtingenbureau een pand in Utrecht gehuurd. Het totaal van deze verplichting voor BKWI bedraagt circa €660.000,= en heeft betrekking op de jaren 2010-2012. Het huurcontract eindigt op 31 januari 2012.

	1 jaar	2-5 jaar	>5 jaar	Totaal
Huurverplichting	<u>220.000</u>	<u>440.000</u>	-	<u>660.000</u>

BKWI heeft een Dienstverleningscontract met APG/CIS (v/h ABP/CIS) ter waarde van €1.400.000,= per jaar. Het contract loopt tot 18 februari 2009. De Europese aanbesteding loopt door in 2009, waardoor het contract met APG/CIS per maand wordt verlengd. De restverplichting vanaf 31 december 2009 bedraagt circa €8.000.000,=, uitgaande van de kosten die BKWI aan APG waren verschuldigd.

	1 jaar	2-5 jaar	>5 jaar	Totaal
Dienstverleningscontract	2.000.000	6.000.000	-	<u>8.000.000</u>

Voorts heeft BKWI een contract voor de netwerkverbindingen met KPN ter waarde van €170.000,=. Het contract loopt tot 1 juli 2009 en is met 3 jaar verlengd. De restverplichting vanaf 31 december 2009 bedraagt circa €425.000,=.

	1 jaar	2-5 jaar	>5 jaar	Totaal
Netwerkverbindingen KPN	<u>240.000</u>	<u>480.000</u>	-	<u>720.000</u>

TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN

BATEN	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
Rijksbijdrage regulier	10.999.813	10.999.813	10.197.870
Additionele projecten (DKD)	391.654	1.038.828	816.572
Overige baten	822.429	600.000	1.110.900
Totaal baten	12.213.896	12.638.641	12.125.342

De activiteiten van BKWI worden in Nederland verricht.

Een toelichting over de toerekening van de baten is te vinden bij "Financiering van de activiteiten" en "Grondslagen voor de waardering van baten en lasten".

LASTEN**Personeelskosten**

Loonkosten eigen personeel	Realisatie 2009 EUR	Begroting 2009 EUR	Realisatie 2008 EUR
Salariskosten	2.057.079	1.877.000	1.661.051
Vakantietoeslag	163.640	165.000	150.882
Sociale lasten	202.481	240.000	269.967
Pensioenkosten	335.472	340.000	276.463
Belaste toelagen	137.136	150.000	101.891
Totaal loonkosten eigen personeel	2.895.808	2.772.000	2.460.254
Kosten extern personeel			
Kosten extern personeel en detacheringen	1.853.102	2.104.313	1.629.840
Overige personeelskosten			
Overige personeelskosten en inhoudingen	248.999	400.000	245.354
Totaal personeelskosten	4.997.908	5.276.313	4.335.448

Bij de realisatie van de loonkosten eigen personeel is ten opzichte van 2008 een stijging te zien. Deze wordt met name veroorzaakt door de toename van het aantal werknemers. Eind 2008 bestond de vaste bezetting uit 38,3 fte (begroot 44 fte) terwijl dit eind december 2009 40,6 fte was. Het gemiddeld aantal werknemers bedroeg in 2009 40,9, terwijl dit in 2008 37,3 was.

De kosten voor extern personeel en detacheringen zijn toegenomen. Deze post heeft betrekking op personeel dat is ingehuurd voor extra activiteiten niet zijnde projecten. Het gaat hier om activiteiten in het kader van de ondersteuning Automatisering Interventieteams, aansluiten nieuwe bronnen en gebruikers, en dergelijke. In het jaarverslag worden deze activiteiten nader toegelicht.

In totaal bedroeg het aantal ingehuurde medewerkers voor lijnactiviteiten en projecten gemiddeld over het gehele jaar 13,9 fte. In 2008 bedroeg dit aantal 20,1 fte. Voor lijnactiviteiten zijn gemiddeld circa 5 fte (in 2008 7 fte) werkzaam geweest en 8,9 fte voor projecten (in 2008 13,1 fte).

Overige bedrijfskosten

	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
	EUR	EUR	EUR
Automatiseringskosten			
Projecten	2.238.305	2.238.828	2.036.651
Technisch beheer, inclusief licenties Suwinet	2.303.863	2.425.500	3.020.764
Netwerk, inclusief Koppelpunt	541.825	350.000	345.163
BKWI specifieke automatiseringsmiddelen (ontwikkelomgeving Suwinet) *	208.211	180.000	138.166
<i>Totaal automatiseringskosten ten behoeve van Suwinet</i>	<u>5.292.204</u>	<u>5.194.328</u>	<u>5.540.744</u>
Organisatiebrede ICT kosten *	148.660	220.000	122.688
Opragingen authentieke bronnen *	295.591	290.000	422.285
<i>Totaal overige automatiseringskosten</i>	<u>444.251</u>	<u>510.000</u>	<u>544.973</u>
Totaal automatiseringskosten	5.736.455	5.704.328	6.085.717

Een belangrijk deel van de automatiseringskosten heeft betrekking op projecten waarin BKWI ten behoeve van de ketenpartners deelneemt. BKWI legt verantwoording af per project in het jaarverslag op inhoudelijk niveau en in de jaarrekening op financieel niveau. In de toelichting op de projectkosten is een overzicht opgenomen van de uitputting per project. Met het oog op de financiële omvang van € 1,2 mln. wordt ook over Werkplaats Naleving in de jaarrekening verantwoording afgelegd.

De kosten voor technisch beheer van de Centrale Omgeving zijn gedaald. Deze daling is veroorzaakt doordat in 2009 veel kosten zijn gemaakt voor applicaties, zoals DKD, Werkplaats Naleving, Regelhulp en ELD. Deze kosten zijn doorbelast. De kosten voor het Koppelpunt zijn gestegen, doordat een aantal nieuwe verbindingen zijn aangelegd.

De daling van de kosten voor opragingen authentieke bronnen wordt veroorzaakt doordat in 2008 nog betaald moest worden voor RDW-gegevens. Deze waren in 2009 gratis verkrijgbaar.

Beheerkosten

In de beheerkosten is een bedrag van € 242.000,= opgenomen voor accountantskosten.	
Pre-audit en audit Suwinet	75.000
Onderzoek jaarrekening (interim- en eindjaarrekening)	45.000
Audit beveiliging Suwinet	31.000
Audit DKD fase 2	77.000
TPM-verklaring van KPN	<u>14.000</u>
Totaal	242.000

Financiële baten

	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
	EUR	EUR	EUR
Rente	32.427	35.000	47.427
Financiële baten	<u>32.427</u>	<u>50.000</u>	<u>47.427</u>

Vrijval bestemmingsfonds

	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008
	EUR	EUR	EUR
Vrijval bestemmingsfonds project DKD	69.728	69.728	
Totaal vrijval bestemmingsfonds	<u>69.728</u>	<u>69.728</u>	

De vrijval van € 69.728,- is in de resultatenrekening verantwoord onder Projectbaten.

Projecten	Kosten	Budget	Restant	Restant in %
Digitaal Klant Dossier	1.010.264	1.038.828	28.564	2,75
Werkplaats Naleving	1.228.041	1.200.000	-28.041	2,34-
Totaal	<u>2.238.305</u>	<u>2.238.828</u>	<u>523</u>	<u>0,02</u>

Het tekort van € 28.041,- voor het project Werkplaats Naleving wordt betaald uit het restant voor Automatisering Interventieteams, zoals overeengekomen met het ministerie van SZW.

Binnen het reguliere budget van BKWI is een deel bestemd voor een aantal projecten, waarvan de uitnutting extracomptabel wordt geboekt. Hieronder is in een tabel de ontvangen gelden, de kosten en het restant weergegeven.

Projecten	Ontvangen	Kosten	Restant	Bijdrage WPN	Restant
Regelhulp	155.500	165.312	-9.812		-9.812
Aansluiting bronnen derden	300.000	280.987	19.013		19.013
Automatisering Interventieteams	514.467	480.244	34.223	28.041	6.182
Migratie RCF	159.846	59.845	100.001		100.001
	<u>1.129.813</u>	<u>986.388</u>	<u>143.425</u>	<u>28.041</u>	<u>115.384</u>

ONDERTEKENING VAN DE JAARREKENING

Amsterdam, 9 maart 2010

Voorzitter Raad van Bestuur UWV

Directeur BKWI

Dr. J.M. Linthorst

Ing. B.J. Uffen

OVERIGE GEGEVENS

Voorstel bestemming saldo van baten en lasten

Het BKWI verzoekt het Ministerie van SZW het resultaat over 2009 van €52.947,- aan BKWI ter beschikking te stellen voor het project DKD-2.

Accountantsverklaring

Wij hebben de navolgende financiële overzichten die deel uitmaken van het jaarverslag 2009 van Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) gecontroleerd:

- de jaarrekening over 2009 met de financiële toelichtingen daarbij (paginanummers 22 tot en met 36 in het verslag);
- de in de bedrijfsvoeringsparagraaf van het jaarverslag opgenomen rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2009 (paginanummer 20 in het verslag).

Verantwoordelijkheid van de leiding van BKWI

De leiding van BKWI is verantwoordelijk voor het opmaken van de financiële overzichten die de uitkomsten van de taakuitvoering getrouw dienen weer te geven, alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Deze verantwoordelijkheid omvat onder meer: het ontwerpen, invoeren en in stand houden van een intern beheersingssysteem relevant voor het opmaken van en getrouw weergeven in de financiële overzichten van de uitkomsten van de taakuitvoering, zodanig dat deze geen afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten bevatten, het kiezen en toepassen van aanvaardbare grondslagen voor financiële verslaggeving en het maken van schattingen die onder de gegeven omstandigheden redelijk zijn.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Het is onze verantwoordelijkheid om een oordeel te geven over de financiële overzichten op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht. Dienovereenkomstig zijn wij verplicht te voldoen aan de voor ons geldende gedragsnormen en zijn wij gehouden onze controle zodanig te plannen en uit te voeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de financiële overzichten geen afwijkingen van materieel belang bevatten.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de financiële overzichten. De keuze van de uit te voeren werkzaamheden is afhankelijk van de professionele oordeelsvorming van de accountant, waaronder begrepen zijn beoordeling van de risico's van afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten. In die beoordeling neemt de accountant in aanmerking het voor het opmaken van en getrouw weergeven in de financiële overzichten van de uitkomsten van de taakuitvoering relevante interne beheersingssysteem, teneinde een verantwoorde keuze te kunnen maken van de controlewerkzaamheden die onder de gegeven omstandigheden adequaat zijn maar die niet tot doel hebben een oordeel te geven over de effectiviteit van het interne beheersingssysteem. Tevens omvat een controle onder meer een evaluatie van de aanvaardbaarheid van de toegepaste grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van schattingen die zijn gemaakt, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de financiële overzichten. Bij onze controle zijn de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de artikelen 5.10a tot en met 5.10e van de Regeling SUWI toegepast.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Oordeel

Naar ons oordeel geven de in het jaarverslag 2009 van BKWI opgenomen financiële overzichten een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van BKWI over 2009 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daaruit voortvloeiende regelgeving.

Tevens hebben wij nagegaan dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening.

Amsterdam, 9 maart 2010
W.g.

F.P.J. Castenmiller RA

Accountantsdienst UWV
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Bijlage 1 Oordeel getrouwheid EDP-auditor

Ingevolge uw opdracht d.d 2 juli 2009 hebben wij de verantwoording van de directie van het BKWI over de mate waarin in 2009 is voldaan aan de vastgestelde normenkaders en gemaakte afspraken inzake de gegevensuitwisseling conform artikel 6.4 van de regeling Suwi, zoals deze is opgenomen in de alinea's gemarkeerd met een asterisk (*) van paragraaf 4.3 van dit jaarverslag, onderzocht.

Het is de verantwoordelijkheid van de directie om erop toe te zien dat aan de voornoemde vastgestelde normenkaders en gemaakte afspraken met betrekking tot de opzet, bestaan en werking van het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensuitwisseling wordt voldaan en dat de informatie juist en volledig wordt opgenomen in de verantwoording. Het is onze verantwoordelijkheid om op basis van de door ons verrichte werkzaamheden, een oordeel over de getrouwheid van deze verantwoording van de directie, zoals opgenomen in de alinea's gemarkeerd met een asterisk (*) van paragraaf 4.3 van dit jaarverslag, te geven.

Ons onderzoek is uitgevoerd in overeenstemming met het Nederlands recht en het Raamwerk Assurance-opdrachten NOREA en omvatte die werkzaamheden die wij nodig achtten voor het verkrijgen van een deugdelijke grondslag voor het afgeven van ons oordeel met een redelijke mate van zekerheid over de getrouwheid van de verantwoording van de directie. Wij zijn van mening dat de door ons verkregen informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Vanwege de inherente beperkingen van elke controlemaatregel, kunnen fouten of fraude voorkomen die niet door ons worden ontdekt.

Tevens is de projectie van iedere conclusie, gebaseerd op onze bevindingen, naar de toekomst toe onderhevig aan het risico dat veranderingen in het stelsel van beheersmaatregelen, of het nalaten van noodzakelijke veranderingen daarin, de geldigheid van die conclusies kunnen aantasten.

Op basis van de door ons verrichte werkzaamheden, menen wij dat de verantwoording van de directie van het BKWI, inzake de naleving van de richtlijnen voor de gegevensuitwisseling over 2009, zoals opgenomen in de alinea's gemarkeerd met een asterisk (*) van paragraaf 4.3 van dit jaarverslag, in alle materiele opzichten een getrouwe weergave is van de mate waarin is voldaan aan de vastgestelde normenkaders en gemaakte afspraken inzake de gegevensuitwisseling conform artikel 6.4 regeling Suwi.

Dit rapport is opgesteld met het oog op de rapportage zoals bedoeld in artikel 6.4 regeling SUWI. Het kan daardoor niet geschikt zijn voor andere doeleinden.

Hoogachtend,
PricewaterhouseCoopers Advisory N.V.
Was getekend

A.J.M. de Bruijn RE
Partner

Bijlage 2 Afkortingenlijst

ABP/cis	Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds/Concern Information Services
AI	Arbeidsinspectie
AKO	Algemeen Ketenoverleg
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
CMK	Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen
CP-ICT	Coördinatie Punt ICT Gemeenten
CWI	Centrale Organisatie Werk en Inkomen
DA	Domeingroep Architectuur
DGB	Domeingroep Gegevens en Berichten
DIB	Domeingroep ICT Beheerprocessen
Divosa	Vereniging van directeurs van overheidsorganen voor sociale arbeid
DKD	Digitaal Klant Dossier
DPB	Domeingroep Privacy en Beveiliging
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
GeVS	Gemeenschappelijke Voorziening Suwinet
GSD	Gemeentelijke Sociale Dienst
IB	Inlichtingenbureau
IBG	Informatie Beheer Groep
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
Keten CAB	Keten Change Advisory Board
KO	Ketenontwikkeling
KPN	Koninklijke PTT Nederland
ministerie vanSZW	ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
NHR	Nationaal Handelsregister
OPD	Ontwikkeling Producten en Diensten
SGR	Suwi Gegevens Register
SIOD	Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst
SLA	Service Level Agreement
SVB	Sociale Verzekeringsbank
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
WEU	Wet Eenmalige gegevens Uitvraag
ZBO	Zelfstandig Bestuurs Orgaan