



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

# Jaarplan 2010

Bureau Keteninformatisering  
Werk en Inkomen

Titel: Jaarplan 2010 BKWI  
Datum: 1 oktober 2009  
Versie: 1.0

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>SITUATIEANALYSE WERK EN INKOMEN SECTOR 2010-2014</b> .....	<b>5</b>
3.1	INLEIDING.....	5
3.2	ONTWIKKELINGEN IN DE KETEN WERK EN INKOMEN .....	5
3.3	AMBITIES BKWI.....	6
3.4	RISICO-ORIËNTATIE EN PROCESINFORMATIE IN DE KETEN .....	8
<b>4</b>	<b>DOELEN 2010</b> .....	<b>9</b>
4.1	INLEIDING.....	9
4.2	SCOPE EN PRIORITERING VAN DE DIENSTVERLENING .....	10
4.3	KENNISDELING .....	10
4.4	AANSLUITING E-OVERHEID.....	10
4.5	PRESTATIENORMEN 2010 EN SMART DOELEN .....	11
4.6	GEZAMENLIJKE PROJECTEN BKWI / INLICHTINGENBUREAU.....	11
4.7	SPECIFIEKE KETENTHEMA'S .....	12
4.8	INLEIDING.....	13
4.9	KETENINFORMATISERING .....	13
4.10	KENNISDELING .....	19
4.11	ADVIES OP LOCATIE .....	20
4.12	ORGANISATIEONTWIKKELING.....	21
<b>5</b>	<b>BKWI- DE ORGANISATIE</b> .....	<b>23</b>
5.1	INLEIDING.....	23
5.2	ORGANISATIE .....	23
5.3	PROCESBEHEERSING .....	23
5.4	FINANCIEEL BEHEER .....	24
5.5	KWALITEITSBEWAKING.....	24
5.6	DOELMATIGHEID .....	24
5.7	DUURZAAMHEID .....	25
5.8	PERSONEELSBELEID .....	25
5.9	COMMUNICATIE: VERSTERKING VAN DE KETENGEDACHTE .....	25
<b>6</b>	<b>FINANCIËN</b> .....	<b>27</b>
6.1	INLEIDING.....	27
6.2	CAPACITEIT BKWI.....	27
6.3	BEGROTING 2010 .....	27
6.4	DE ONTWIKKELING VAN DE KOSTEN TOT EN MET 2014 .....	31
<b>7</b>	<b>BIJLAGE 1</b> .....	<b>32</b>
<b>8</b>	<b>BIJLAGE 2</b> .....	<b>33</b>

# 1 Voorwoord

Het zijn roerige tijden in het algemeen en voor de sector werk en inkomen in het bijzonder.

Het samengaan van UWV en CWI heeft geresulteerd in een keten met twee dominante partijen: UWV (incl. Werkbedrijf) en het gemeenteveld. De fusie van CWI en UWV heeft tot gevolg gehad dat het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) nu bestuurlijk als zelfstandig opererend onderdeel van het UWV bestaat. Op het moment van schrijven is de conclusie gerechtvaardigd dat de fusie en de gewijzigde ophanging van het BKWI nauwelijks tot merkbare effecten heeft geleid op de uitvoering van de reguliere taken van het BKWI. Het Ministerie van SZW fungeert als opdrachtgever, de Raad van Bestuur van UWV is verantwoordelijk en heeft een aparte organisatorische entiteit (BKWI) belast met de uitvoering; de inhoudelijke aansturing geschiedt door de gezamenlijke ketenpartners, verenigd in het Algemeen Keten Overleg (AKO).

Op maatschappelijk niveau zullen de gevolgen van de financiële crisis in 2010 in volle omvang merkbaar zijn. Dit betekent dat invoering van geïntegreerde dienstverlening op de werkpleinen noodzakelijk is om de servicegraad voor de klanten van de sector op peil te houden en te verbeteren. Verdere doorontwikkeling van ICT-voorzieningen in de sector zullen hier ook aan bijdragen. Enkele belangrijke applicaties van het UWV Werkbedrijf zullen geschikt worden gemaakt om vanaf gemeentelijke infrastructuur benaderd te worden. In het kader van fase 2 van het Digitaal Klant Dossier (DKD) zullen vele aanvullingen en verbeteringen worden gerealiseerd. BKWI ondersteunt de verdere invoering en vervolmaking van de geïntegreerde dienstverlening op de werkpleinen en de doorontwikkeling van de ICT-voorzieningen voor de sector, naast haar reguliere takenpakket.

Verder nopen de ontwikkelingen rondom DKD-2 tot herbezinning op de manier waarop het ketenbrede beheer momenteel is geregeld. BKWI wil aan deze herbezinning vanuit haar expertise op het vlak van ketenbreed beheer, graag een bijdrage leveren.

September 2009

## 2 Inleiding

Voor u ligt het jaarplan 2010 van het BKWI. Het jaarplan bevat de doelstellingen die wij in 2010 met onze reguliere en projectmatige activiteiten willen bereiken, de wijze waarop wij ons werk uitvoeren en de begroting 2010.

In het jaarplan is de dienstverlening BKWI 2010 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 Werkpleinen, Digitaal Klantdossier (DKD fase 2), ondersteuning programma Stroomlijning Indicatieprocessen, evenals Werkplaats Naleving en automatisering interventieteams.

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, 2010-2014, als bedoeld in artikel 5.2 van de Regeling SUWI, en vormt de basis voor de meerjarenbegroting in hoofdstuk 6. 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 en 4 beschrijven we de doelen van het BKWI in 2010 en welke activiteiten het BKWI hiervoor gaat uitvoeren.
- In hoofdstuk 5 beschrijven we de organisatie en de bedrijfsvoering van het BKWI. In dit hoofdstuk gaan we onder meer in op de wijze waarop wij in 2010 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 6 bevat de begroting 2010 en de meerjarenbegroting 2010-2014. Er is rekening gehouden met de financiële kaders die de minister in zijn mei- en augustusbrief heeft gesteld.

Het jaarplan 2010 is besproken in de vergadering van het Algemeen Keten Overleg (AKO) van 18 september 2009. Ook is het jaarplan 2010 besproken in de vergadering van de Raad van Bestuur UWV van 15 september 2009. De opmerkingen vanuit deze bijeenkomsten zijn verwerkt, waarna het jaarplan op 29 september 2009 is vastgesteld door de Raad van Bestuur van UWV.

Utrecht,  
1 oktober 2009

## 3 Situatieanalyse Werk en Inkomen sector 2010-2014

### 3.1 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 2010-2014. Wij geven eerst een korte situatieanalyse van de door ons verwachte ontwikkeling van de keten Werk en Inkomen.

### 3.2 Ontwikkelingen in de keten Werk en Inkomen

De gevolgen van de financiële crisis voor het domein Werk en Inkomen zullen in 2010 in volle omvang merkbaar zijn. Volgens de laatste prognoses van het Centraal Plan Bureau zal het aantal niet werkende werkzoekenden in 2010 toenemen tot ruim 600.000. Dit aantal maakt duidelijk dat invoering van integrale dienstverlening op Werkpleinen niet vrijblijvend is, maar bittere noodzaak. Het risico bestaat echter dat de toestroom van werkzoekenden ertoe leidt dat de ketenpartners zich terugtrekken op hun traditionele taken.

Door de ketenpartners is verder invulling gegeven aan het ketenprogramma 2010. En 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. Gezamenlijk moeten we er voor zorgen dat de vraag die uit de regionale samenwerking naar voren komt centraal blijft staan.

De ketenplannen Werk en Inkomen voor 2010 zijn in een afrondende fase. Samen met de ketenpartners (via AKO, AKO Kernteam, UWV en het Ministerie van SZW) wordt nader vastgesteld op welk gebied BKWI ondersteuning in 2010 gaat leveren. Het AKO heeft in 2008 aangegeven een duidelijk opdrachtgeverschap in te willen vullen ten aanzien van het BKWI. Op moment van schrijven is de vorming van het nieuwe gezamenlijke overlegorgaan (vervanging AKO) nog niet afgerond. Vanuit het BKWI is het gewenst dat de opdrachtgevende rol wordt ingevuld door hetzij het huidige AKO, hetzij een daartoe in de plaats tredend bestuurlijk gremium.

Waar DKD fase 1 vooral het karakter had van innovatie en het leggen van een solide basis is de ambitie van DKD fase 2 “doorpakken”. Doorpakken om integrale dienstverlening mogelijk te maken en een bijdrage te leveren aan het verhogen van de arbeidsparticipatie; doorpakken om de communicatie tussen klant en professional en professionals onderling te verbeteren met verminderde administratieve lasten bij burger en professional als gevolg; doorpakken om de resultaten van het programma DKD in de primaire processen te verankeren. DKD als hét instrumentarium voor Integrale dienstverlening; dát is de belofte voor DKD fase 2.

Wij zullen ook in 2010 een belangrijke rol spelen bij de totstandkoming van het DKD fase 2. Zo verzorgt BKWI het ketenbrede programmamanagement en -bureau van DKD fase 2.

Daarnaast worden diverse concrete projecten uitgevoerd ten behoeve van DKD fase 2. 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.

Samenwerking met het Inlichtingenbureau (IB) is door gezamenlijke huisvesting verder gestabiliseerd, wat zijn vruchten afwerpt in de gezamenlijke dienstverlening, zoals bijvoorbeeld de gezamenlijk opererende servicedesk. Het is mede dankzij de goede samenwerking dat BKWI en IB samen het verbindende element vormen van het DKD. Vooral de gemeenten hebben in het kader van DKD een uitstekende prestatie geleverd, waar verder op kan worden voortgebouwd.

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. Gebruik van Suwinet-Inkijk door BIBOB-ambtenaren leidt tot een forse versnelling van het screeningsproces van burgers die bijvoorbeeld vergunningen voor Horeca-etablisementen aanvragen. Beschikbare kennis en middelen worden ook ingezet bij de totstandkoming van het Indicatiedossier en het beheer van de Regelhulp applicatie die burgers ondersteunt bij het vinden en aanvragen van ondersteuningsregelingen. Onze Suwinet netwerkstructuur is gekoppeld aan het Koppelnat Publieke Sector, zodat reeds beschikbare verbindingen binnen de overheid kunnen worden gebruikt zonder steeds opnieuw de infrastructuur te moeten uitbreiden.

Tevens 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.

### **3.3 Ambities BKWI**

De invoering van integrale dienstverlening is in 2009 weliswaar goed op gang gekomen, maar 2010 wordt het jaar van de waarheid. Klantprincipes en resultaatgericht werken moeten worden verankerd in de reguliere bedrijfsvoering op de Werkpleinen. De nieuwe werkwijze stelt hoge eisen aan de professionaliteit van medewerkers, managers en ketenondersteuners in de keten. Ondernemerschap, oplossingsgerichtheid en 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 2010.

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, Coördinatie Punt ICT Inwonerszaken (CP-ICT), Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen (RINIS) en 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.

Het is onze ambitie om met name de samenwerking<sup>1</sup> met het IB en het CP-ICT goed vorm te blijven geven, ten behoeve van de verdere ontwikkeling van het DKD. Voorts willen wij de synergie tussen BKWI, IB en RINIS verder vergroten.

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 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. Op die manier kan bereikt worden dat niet onnodig hetzelfde wiel nog eens wordt uitgevonden, waardoor meerdere voorzieningen binnen de e-overheid beter op elkaar zullen aansluiten,

Met het oog op de ontwikkeling van communities is het onze ambitie deze te helpen vormen ten behoeve van een betere uitvoering.

Het is de ambitie van BKWI om te blijven handelen vanuit onze missie: onafhankelijk, betrouwbaar en deskundig. Wij komen op voor het belang van de professional 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.

De (verwachte) ontwikkelingen en activiteiten van de verschillende ketenpartners, sluiten

---

<sup>1</sup> Strikt genomen werkt het BKWI voor de ketenpartners UWV, GSD'en, SVB, AI en SIOD. Vandaar dat in deze context niet over *samenwerking* met deze ketenpartners wordt gesproken. Dit laat onverlet dat onze dienstverlening uiteraard in goed overleg met alle ketenpartners zal plaatsvinden.

aan bij de ambities, doelen en activiteiten van het BKWI.

#### **3.4 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 en één aanspreekpunt voor de klant. Er is een eerste versie van het DKD om die resultaat- en klantgerichte werkwijze te ondersteunen. De wens om binnen de keten geïntegreerde dienstverlening in te voeren wordt gehinderd door technische beperkingen in de gezamenlijke infrastructuur op Werkpleinen en niet in het minst door de economische crisis, die tot een grote toestroom van werkzoekenden leidt. Dit laatste brengt het risico met zich mee dat ketenpartners zich terugtrekken op hun kerntaken, wat intensivering van de onderlinge samenwerking bemoeilijkt. Ook de bezuinigingen binnen de sector, zoals aangekondigd door het Kabinet, zullen invloed hebben. Gevolg daarvan kan zijn dat er onvoldoende verankering plaatsvindt van in de afgelopen jaren behaalde resultaten.



## 4 Doelen 2010

### 4.1 Inleiding

In de meibrief is integrale dienstverlening onderkend als een belangrijk onderdeel van de ketensamenwerking. In 2010 moeten de resultaten daarvan zichtbaar worden. De staatssecretaris heeft het BKWI in haar meibrief verzocht in haar jaarplan de consequenties en keuzes van het ketenprogramma 2010 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 (fase 2);
- ontsluiting nieuwe bronnen (derden);
- samenwerking BKWI en IB.

Daarnaast is gevraagd aan te geven welke activiteiten BKWI uitvoert in het kader van de Werkplaats Naleving en daarbij de link te leggen met het automatiseringssysteem voor de interventieteams.

In artikel 5.21 van het Besluit SUWI is aangegeven dat UWV verantwoordelijk is voor de volgende taken:

- 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.

In hetzelfde artikel staat vermeld dat UWV voor de uitvoering van deze taken een zelfstandig organisatieonderdeel inricht, te weten het BKWI.

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 SVB 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 haar reguliere activiteiten door ervoor te zorgen dat ketenafspraken tot stand komen, door het beheer van centrale Suwinetvoorzieningen en door de ondersteuning van de decentrale activiteiten van de ketenpartners.

## 4.2 Scope en prioritering van de dienstverlening

De belangrijkste activiteiten van het BKWI zijn, in volgorde van prioriteit:

1. Suwinet-Inkijk gerelateerde activiteiten
  - Gebruik en beheer van Suwinet en Suwinet-Inkijk;
  - Ontsluiten van bronnen en aansluiten van nieuwe gebruikers;
  - Overige DKD-2 activiteiten
2. Beheer van ketenbrede standaarden
  - Ketenarchitectuur;
  - Suwi Gegevens Register;
  - Normenkader privacy en beveiliging;
3. Ondersteuning van geïntegreerde dienstverlening
  - Ondersteuning bij totstandkoming werkpleinen;
  - Websites [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl) en de landkaart Suwi;
4. Overige activiteiten:
  - Werkplaats Naleving;
  - Interventieteams;
  - Aansluiting op de e-overheid;
  - Stroomlijning Indicatie Processen;
  - Mens Centraal (onder voorbehoud)

## 4.3 Kennisdeling

Werkpleinen en professionals hebben 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: de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl), het Ketenjournaal en KIOSK (digitale/telefonische ondersteuning van medewerkers in de keten). 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 2010 blijft toenemen. Met het op stoom komen van de Invoering Integrale Dienstverlening gaan locaties en professionals meer dan ooit zoeken naar aanknopingspunten en goede voorbeelden voor het zetten van concrete stappen. Het accent ligt sterk op de regio, op uitwisseling tussen professionals en managers en op houding en gedrag.

## 4.4 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 2010 veel aandacht voor:

- gezamenlijke netwerk-infrastructuur (GBO);
- hergebruik van beschikbare voorzieningen zoals bijvoorbeeld Suwinet-Inkijk in

- andere sectoren (onderwijs, pensioenen, financiën (Belastingdienst));
- beschikbaar stellen van de fysieke infrastructuur voor andere sectoren (inburgering, zorg, onderwijs);
- integrale opname van het DKD klantportal in de Persoonlijke Internet Pagina (PIP).

#### 4.5 Prestatienormen 2010 en SMART doelen

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 18u00
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

Afgezien van deze op de SLA gebaseerde prestatienormen, hebben wij de volgende SMART doelstellingen geformuleerd voor 2010:

1. Vier succesvolle releases Suwinet-Inkijk geïmplementeerd;
2. Twee externe bronnen ontsloten;
3. Twee nieuwe afnemers aangesloten;
4. Geactualiseerd Suwi Gegevens Register opgeleverd;
5. Geactualiseerde ketenarchitectuur opgeleverd;
6. Voor alle projecten geldt in algemene zin dat deze binnen tijd en budget worden uitgevoerd.

#### 4.6 Gezamenlijke projecten BKWI / Inlichtingenbureau

##### Doorontwikkelen en in beheer nemen "Mens Centraal"

Op verzoek van CP-ICT zullen BKWI en IB mogelijk de doorontwikkeling en het beheer van de applicatie "Mens Centraal" op zich gaan nemen. Er moeten dan wel afspraken worden gemaakt over structurele financiering. Ook voor wat betreft privacy en beveiliging moeten nadere afspraken worden gemaakt met ministerie van SZW en de Domeingroep Privacy en Beveiliging voordat hier een definitief besluit over wordt genomen.

## 4.7 Specifieke ketentema'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

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 Stuurgroep ICT verbeterpunten (implementatie) uitgevoerd.

Inmiddels hebben we vanuit opgedane ervaring een drietal punten omschreven waar we het komend jaar aandacht aan willen besteden. Samenvattend zet BKWI zich op het gebied van ICT op de volgende vlakken in:

- Juist gebruik DKD fase 2 als onderdeel van integrale dienstverlening;
- Ondersteuning bieden bij de implementatie van bewijs- en administratieve lastenvermindering en op dit gebied nieuwe mogelijkheden onderzoeken;
- Naar oplossingen en mogelijkheden blijven zoeken om dubbele invoering in verschillende systemen tegen te gaan.

BKWI zoekt hierbij de samenwerking met ketenpartijen, CP-ICT, IB en andere relevante organisaties.

We willen bovenstaande acties uitvoeren omdat wij een duidelijke verbinding zien tussen de ICT in de vorm van DKD en integrale dienstverlening. Het raakvlak van ICT en integrale dienstverlening ligt bij de uitvoering. Daar waar het contact tussen adviseur en klant samen komt. Hier ligt namelijk het knooppunt voor integrale dienstverlening en gebruik ICT.

Integrale dienstverlening houdt niet alleen in "één contactpersoon" maar staat ook voor klantgerichtheid en "de klant centraal". Om de vijf klantprincipes bereikbaarheid en toegankelijkheid, persoonlijke aandacht, maatwerk, tijdigheid en duidelijkheid toe te passen kan onder andere DKD worden ingezet.

DKD biedt de volgende kansen ten aanzien van klantgerichtheid:

- Vooraf kennis opdoen over de klant en vervolgens vanuit interesse en nieuwsgierigheid het gesprek voeren;
- Sneller met de klant naar de inhoud gaan, dat waar het werkelijk om draait;
- Bekende gegevens worden niet meer uitgevraagd, de adviseur kan zich voorbereiden;
- Omdat vragen niet dubbel plaatsvinden is er meer tijd voor dat wat de klant belangrijk vindt.

DKD kan gebruikt worden als rechtmatigheidsinstrument maar is bovenal een doelmatigheidsinstrument. Met andere woorden: wanneer DKD op de juiste manier wordt ingezet, is het een middel ter ondersteuning van de klantgerichtheid, efficiency en doelmatigheid. De WEU hoeft dan niet meer ter sprake te komen daar er geen sprake is van dubbele uitvraag.

Een andere optie in de techniek van DKD is het zoeken naar mogelijkheden ten aanzien van vermindering bewijslast en administratieve last. Niet alleen de reguliere formulieren ten behoeve van werk en inkomen maar ook op andere gebieden van de sociale zekerheid, zoals het terugdringen van de armoedeval en andere onderwerpen genoemd in dit plan.

Als laatste wil BKWI eraan bijdragen dat gegevens niet van het ene systeem naar het andere systeem handmatig over moeten worden gezet zoals nu vaak het geval is.

## **4.8 Inleiding**

In hoofdstuk 4 wordt de aard en omvang van reguliere activiteiten ten aanzien van de exploitatie van Suwinet in 2010 uitgewerkt. Deze exploitatie bestaat uit de volgende twee taken:

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

## **4.9 Keteninformatisering**

### ***4.9.1 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 2009 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 is de huidige uitwijkomgeving vervangen door een active/active-configuratie zoals die ook voor het klantportaal DKD is ontwikkeld. Overigens is reeds in 2008/2009 een migratie van de technische omgeving uitgevoerd, waardoor eventuele transitiekosten ten gevolge van de uitkomst van de Europese aanbesteding zoveel mogelijk beperkt kunnen blijven.

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. Per ultimo 2009 worden 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, zodat men gebruik kan maken van bij BKWI beschikbare kennis en middelen.

### **Regulier onderhoud**

BKWI levert ook in 2010 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.

### *Ontsluiten nieuwe bronnen / aansluiten nieuwe 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 2010 kan in ieder geval activiteit verwacht worden bij het ontsluiten van gegevens van de Belastingdienst, de Informatiebeheergroep (IBG) en het Nederlands Handelsregister. Voorts worden in 2010 werkzaamheden uitgevoerd voor het ontsluiten van extra bronnen, zoals de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), Registratie Niet Ingezetenen (RNI) en WOZ.

Als aansluiting nieuwe gebruikers kunnen worden genoemd de Belastingdienst, Regionaal Meld- en Coördinatiefunctie vroegtijdig schoolverlaters (RMC's) en re-integratiebureaus.

### **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 2010 worden de taken uitgebreid met additionele bronnen van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) (rijbewijzen) en nieuwe bronnen van de IB-Groep.

### **Functioneel beheer Suwinet en accountmanagement**

Suwinet-Inkijk (onderdeel van het DKD) is de centrale applicatie voor 40.000 geregistreerde gebruikers. Doel blijft om, door een verdere optimalisering en uitbreiding van Suwinet-Inkijk, een hogere waardering te krijgen dan voorgaande jaren. We zullen ons hiervoor ook in 2010 blijven inzetten. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met UWV, SVB, CP-ICT (namens de gemeenten), IB en het project DKD2. Daarnaast wordt ook onderzoek gedaan naar verdere uitbreiding van bronnen en gebruikers. Wij hebben vertrouwen in Suwinet-Inkijk en we zullen de mogelijkheden hiervan beter onder de aandacht moeten brengen, zodat Suwinet-Inkijk optimaal kan worden benut.

We doen dit onder andere door middel van accountmanagement, waarbij we intensief samenwerken met de accountmanagers van het IB en de regiocoaches van het CP-ICT. De accountmanagers werken vanuit vraag en aanbod om bij ketenpartners en gebruikers het gebruik van Suwinet-inkijk te stimuleren. Accountmanagers geven presentaties over Suwinet-inkijk op locatie. Dit draagt bij aan een hoger gebruikscijfer en een betere klanttevredenheid.

Tijdens de presentatie wordt ook gesproken over de rapportages uit Suwinet-inkijk en over privacy en beveiliging. Dit onderdeel is voor Gemeenten een belangrijk onderwerp als het gaat om sturing en verantwoording over het gebruik bij eigen medewerkers. Het accountmanagement bestaat ook uit het bezoeken van ketenpartners en organisaties die op basis van procesvoering mogelijk ook gebruik willen maken van Suwinet-Inkijk. Daarbij worden enerzijds behoeften aan bestaande (en eventueel nieuw te ontwikkelen) instrumenten gesignaleerd en anderzijds op bestaande BKWI producten en diensten gewezen die in de lokale situatie toegevoegde waarde zouden kunnen hebben.

### ***4.9.2 Ketenarchitectuur***

#### 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);
- Keten SLA (welke afspraken maken we met elkaar);

- 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);
- Werkplein-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 is het SGR en Suwi-ML uitgebreid met het oog op nieuw te realiseren koppelingen en het aansluiten van nieuwe partijen. Daarbij is 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 nog 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 is de bestaande Keten Architectuur aangevuld met een aantal nieuwe standaarden die de interpretatie van de uitgewisselde gegevens vergemakkelijkt (WSRP, WSDL) terwijl



tegelijkertijd het hergebruik van de geboden functionaliteit ten behoeve van multichanneling wordt vereenvoudigd. Ook is in de berichtenstandaard een voorziening opgenomen die de gegevensleverende partij in staat stelt om na te gaan welke organisatie de gegevens opvraagt.

In 2010 worden deze aanvullingen vastgelegd in een nieuw te verschijnen versie van de Keten Architectuur.

De Ketenarchitectuur wordt ook uitgebreid naar aanleiding van DKD projecten, met:

- Voorzieningen ten behoeve van het uitwisselen van signalen (namelijk een Abonnementenregistratie).
- Aansluiting op de MijnOverheid Federatie, zodoende hergebruik van DigiD faciliteiten voor CP-ICT initiatieven, en met als bijeffect Single Sign On over de verschillende portalen voor de Burger.
- Duidelijker positionering en profilering van de Ketenregistraties (naast de landelijke Basisregistraties).
- Aansluiting van de Correctieservice op de Landelijke terugmeldfaciliteit (TMF).

#### Privacy en beveiliging

We voeren in 2010 voor onze eigen activiteiten een beveiligingsaudit en penetratietest uit en coördineren 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 in welke mate zij voldoen aan de gestelde eisen.

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

We coördineren het maken van ketenbrede afspraken en organiseren hiervoor afstemmingsoverleggen op het gebied van privacy & beveiliging, architectuur, beheerprocessen en SGR/SuwiML.

De overige werkzaamheden vallen onder onze reguliere activiteiten .

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 eigen beheerprocessen, maar als het gaat om de gezamenlijke dienstverlening, speelt BKWI een coördinerende rol. Daarbij gaat in 2010 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.

#### ***4.9.3 DKD gerelateerde activiteiten***

In 2009 en 2010 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.

Ten behoeve van de burgers worden meer gegevens ontsloten in enerzijds het klantbeeld en anderzijds de formulieren die aan klanten worden aangeboden. Dit laatste vindt plaats middels voorinvulling. Ten behoeve hiervan wordt een formulierengenerator ontwikkeld die het mogelijk maakt flexibel formulieren te maken waar voorinvulling in mogelijk is. De bedoeling is dat deze formulierengenerator in samenwerking met CP-ICT en IB wordt doorontwikkeld en gehost.

Een belangrijk onderdeel van DKD-fase 2 betreft klantvolgfunctionaliteit en het ontsluiten van klantvolginformatie. Aangezien er in de Suwiketen niet één systeem is aan te wijzen dat als klantvolgsysteem functioneert, wordt Suwinet-Inkijk uitgebreid met klantvolginformatie, zoals status gegevens en informatie rondom re-integratie trajecten van zowel gemeenten als UWV.

Tevens wordt gegevensuitwisseling met andere applicaties dan Suwinet-Inkijk gefaciliteerd door nieuwe berichten in het SGR en de uitbreiding van de transactiestandaard met op signalen toegespitste standaarden. Ten behoeve van deze signalen wordt een abonnementenregistratie ingericht, waarbij ketenpartners zich kunnen abonneren op wijzigingen in het DKD. Hierbij wordt nauwe samenwerking gezocht met datgene wat al binnen IB is ontwikkeld.

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.

#### ***4.9.4 Interoperabiliteitsraamwerk***

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 aan de gehele overheid om hergebruik te bevorderen.

#### **4.10 Kennisdeling**

##### ***4.10.1 Project Werkplaats Naleving (voorheen 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 en [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl).

In dit project zijn wij verantwoordelijk voor de technische ontwikkeling en het technisch beheer van het platform. Daarnaast dragen wij zorg voor de overall project- en budgetbewaking.

Het platform moet zijn nut bewijzen als interactief medium binnen het handhavingsdomein van de sociale wet- en regelgeving. Handhavingsprofessionals moeten het platform nog vinden en de meerwaarde ervan inzien om met elkaar kennis uit te wisselen. 2010 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 het derde kwartaal van 2009 wordt de site van Regionale Coördinatiepunten Fraudebestrijding (RCF) geïntegreerd in de Werkplaats Naleving. Mogelijk vinden hiervoor nog werkzaamheden plaats in 2010. In bijlage 2 is de begroting voor dit project opgenomen.

##### ***4.10.2 www.Samenvoordeklant.nl***

BKWI vervult ook in 2010 graag een ondersteunende rol in de opbouw van deze gemeenschappelijke kennisinfrastructuur en -organisatie. Voor de doorontwikkeling gedurende de eerste periode 2010 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 2010 worden voortgezet,

en met welke prioriteit.

#### ***4.10.3 Interventieteams***

Voor de Interventieteams is een registratieapplicatie ontwikkeld. Deze applicatie maakt het mogelijk voor interventieteams om hun onderzoeksresultaten vast te leggen en te delen met de verschillende deelnemende partijen (bijvoorbeeld AI, SIOD, SVB, UWV). Met dit systeem kunnen ook rapportages gemaakt worden. Deze applicatie wordt inmiddels door een groot aantal Interventieteams door het hele land gebruikt. In 2010 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 al afspraken gemaakt. Het functioneel beheer van de applicatie waaronder het inventariseren van gebruikerswensen, ondersteuning bij de uitrol van nieuwe releases en gebruikersbeheer zal worden bekostigd uit de reguliere begroting van BKWI. Voor de doorontwikkeling wordt een aanvraag ingediend voor aanvullend budget.

#### ***4.10.4 Stroomlijning Indicatieprocessen***

Stroomlijning Indicatieprocessen is een programma van het ministerie van VWS. Het doel van dit programma is mensen met meervoudige en complexe hulpvragen in de keten van Zorg (VWS) en Sociale Zekerheid (SZW) (Werk en Inkomen) klantgericht, efficiënt en in samenhang van de juiste indicatie voorzien. Dit betreft een taak die in 2008 is gestart. Voor 2010 dienen nog nadere afspraken te worden gemaakt met het ministerie van VWS. BKWI vervult binnen dit programma de volgende 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 (tijdelijk) hosten van het beheer van Regelhulp.

### **4.11 Advies op locatie**

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/ programmaraad en het AKO kernteam bij de invoering van integrale dienstverlening in deze keten. In 2010 streeft BKWI wat deze activiteiten betreft naar inbedding in de lijn en overdracht naar ketenservices.

#### ***4.11.1 Invoering Integrale Dienstverlening***

Nadat in 2009 het BKWI zich vooral gericht heeft op het ondersteunen bij het opstarten van integrale dienstverlening op alle Werkpleinen, wordt 2010 met name gekenmerkt door het doorpakken op integrale dienstverlening. In deze fase moet de ondersteuning van de

Werkpleinen binnen de zogenaamde Ketenservices geborgd worden. De overdracht van een aantal ondersteunende diensten van het BKWI, die te maken hebben met integrale dienstverlening, moet hierin gestalte krijgen.

Hierbij valt te denken aan:

- Secretaristaken en procesbegeleiding AKO Kernteam;
- Verbindingstaken AKO Kernteam;
- Organiseren ketenondersteuning in de regio.

Tegelijkertijd komen vanwege het doorpakken op integrale dienstverlening en de gevolgen van de crisis nieuwe vraagstukken aan de orde waarin BKWI haar onafhankelijke ondersteunende rol op basis van de behoefte van het AKO / Programmaraad wil voortzetten. De specifieke invulling daarvan wordt in overleg met het AKO / Programmaraad vóór 31 december 2009 geconcretiseerd.

#### ***4.11.2Prestatiemeting***

In 2009 moet de uitvoering van de Klant- en Werkgeversgerichtheidmeting geborgd zijn bij UWV K&S. Ook voor 2010 is de verwachting dat de zogenaamde Landkaart gehandhaafd blijft en BKWI hierin de rol van facilitator blijft vervullen. Het BKWI wil zich daarnaast inzetten om ook gerichte arbeidsmarktinformatie op regionaal niveau ten behoeve van de keten te ontsluiten.

#### ***4.11.3Multichanneling***

Het aanbieden van een volwaardige en samenhangende dienstverlening op Werkpleinen langs verschillende kanalen vereist de integratie van de kanalen van de ketenpartners zodat er sprake kan zijn van één logische ingang (telefoon, internet of balie) per kanaal. Bij het realiseren van een multichannelomgeving dient tevens rekening gehouden te worden met het programma "Gemeente heeft Antwoord" waarbij het Klantcontactcentrum (KCC) van gemeente in 2015 een herkenbare ingang wordt voor alle vragen aan de overheid. Wij merken dat Werkpleinen met dit vraagstuk worstelen en adviseren daar waar nodig locaties bij het oplossen van dit vraagstuk.

Het product van de ketenprojectgroep Multichanneling waar BKWI haar bijdrage aan heeft geleverd beschrijft verschillende scenario's waarlangs multichanneling op Werkpleinen geïmplementeerd kan worden. Wij verwachten op basis van de getoonde voortgang op De Landkaart dat er ook in 2010 beroep zal worden gedaan op BKWI door de Werkpleinen, om ondersteuning te bieden bij de implementatie van geboden oplossingen.

Als domeineigenaar van het thema Multichanneling op de website [Samenvoordeklant.nl](http://Samenvoordeklant.nl) zal BKWI desgewenst haar bijdrage blijven leveren aan het toegankelijk en het begrijpelijk maken van de beschikbare kennis over dit thema aan de Werkpleinen.

### **4.12 Organisatieontwikkeling**

#### ***4.12.1Ontwikkelstraat***

BKWI krijgt steeds vaker opdrachten om webapplicaties te ontwikkelen, zoals bijvoorbeeld Samen voor de Klant, De SUWI-Landkaart en Werkplaats Naleving. Niet alleen voor de ontwikkeling, maar ook voor regulier onderhoud en kleine aanpassingen wordt op dit moment ontwikkelcapaciteit ingehuurd bij externe partijen. Vanaf 2010 wil BKWI voor het reguliere onderhoud van deze sites de capaciteit zelf in huis hebben. Een medewerker van OPD wordt hiervoor opgeleid.

#### ***4.12.2 Gezamenlijke menukaart***

Er wordt een gezamenlijke menukaart opgesteld met daarop de dienstverlening van de Stichting RINIS, het IB en het BKWI. Met ingrediënten uit de menukaart worden maatwerk oplossingen geboden voor specifieke ICT-problemen van de overheid. Zo worden de krachten van de drie partijen gebundeld en gezamenlijk aangeboden.

In 2010 wordt daarmee gestart bij twee concrete onderwerpen:

- Berichtenuitwisseling binnen de WMO, tussen onder andere gemeenten, Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) en Centraal Administratie Kantoor (CAK).
- Generieke ontsluiting basisregistraties beginnend met Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens

#### ***4.12.3 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 Werkplein-infrastructuur en daarmee verbonden multichanneling- ondersteuning doet een extra beroep op adequate beheer- en ondersteuningscapaciteit bij BKWI. Het is de ambitie van het BKWI om zo min mogelijk extra overlegstructuren in het leven te roepen voor het beheer van de nieuwe DKD toepassingen. In plaats daarvan wordt waar dat kan aangesloten bij het reeds bestaande stramien van de domeingroepen Gegevens en Berichten (DGB), ICT-beheer (DIB) en Privacy en Beveiliging (DPB), waarin de Ketenpartners hun onderlinge afstemming hebben vormgegeven. Evenzo worden voor het wijzigingsbeheer het Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen (CMK) en het Functioneel Keten-CAB ingezet. Eventuele ondersteuning door middel van gebruikersgroepen zal in 2010 nader worden bezien en waar nodig ingericht.

#### ***4.12.4 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 verantwoordelijkheid van SZW vallen. Deze voorzieningen zijn veelal op hergebruik van binnen de keten ontwikkelde technologieën geënt. Voorbeelden hiervan zijn de applicatie ter ondersteuning van de interventieteams en Regelhulp. Daarnaast wordt de uitwisseling van gegevens tussen SVB en CVZ ondersteund.

## 5 BKWI- de organisatie

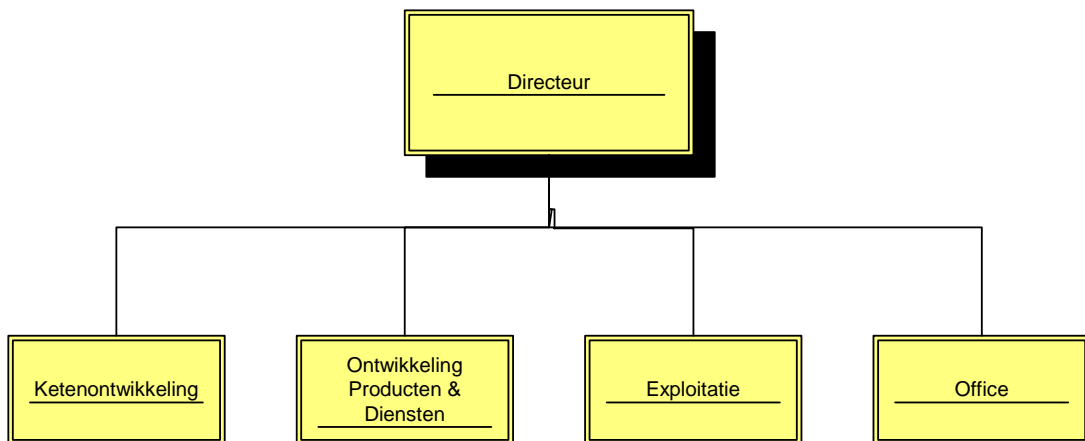
### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de bedrijfsvoering van het BKWI toegelicht.

### 5.2 Organisatie

#### *Organisatiemodel*

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



De afdeling 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. Onder afdeling Office valt de stafafdeling communicatie, die verantwoordelijk is voor de communicatiestrategie en communicatiemiddelen.

### 5.3 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.

#### **5.4 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 € 10.000,= aan te gaan. Boven de € 50.000,= is dit voorbehouden aan de portefeuillehouder van de Raad van Bestuur van UWV. 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.

#### **5.5 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.

#### **5.6 Doelmatigheid**

Het BKWI hecht veel belang aan een doelmatige uitvoering van haar taken. In hoofdstuk 3 hebben wij uiteengezet welke doelstellingen wij voor het jaar 2010 hebben gesteld.

In de afgelopen jaren hebben we het aandeel vast personeel verhoogd en het aantal inhuurkrachten verlaagd. Er wordt naar gestreefd dat vanaf begin 2010 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.



In 2009 hebben zich een aantal veranderingen voorgedaan die van invloed zijn geweest op de interne organisatie. Met name de fusie UWV/CWI en de veranderde samenstelling van het Managementteam. Begin 2010 wordt een werknemerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

## **5.7 Duurzaamheid**

In de kern is BKWI al een 'groene' instelling. BKWI is opgericht om de informatie uitwisseling binnen de Suwiketen met digitale middelen te ondersteunen en bevorderen. Dit enerzijds ter vervanging van fysieke, papieren, informatiestromen en anderzijds het (digitaal) hergebruik van eenmaal opgevraagde en vastgelegde gegevens. Doordat een burger nog maar eenmaal zijn gegevens hoeft aan te leveren en hij dit bovendien digitaal kan doen wordt niet alleen op papier en posttransport bespaard maar ook op fysieke bezoeken aan soms meerdere instellingen.

Wat de inkoop betreft is de invloed beperkt tot de hoeveelheid en aard van papier en drukmiddelen. Twee maatregelen liggen hierbij voor de hand. Uitsluitend kringlooppapier, in ieder geval voor intern gebruik. Reductie van papiergebruik per fte met 10% ten opzichte van 2009. Ook het opstellen en hanteren van duurzaamheidcriteria waaraan externe drukkers moeten voldoen kan aan de 'vergroeningsdoelstelling' bijdragen.

BKWI gaat samen met IB een bewustwordingscampagne opzetten om in 2010 aan de criteria voor duurzaam inkopen van het ministerie van VROM te voldoen.

## **5.8 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.

## **5.9 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 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 proactief uit te dragen, zal BKWI een aantal activiteiten initiëren dan wel uitbouwen. Deze activiteiten zijn:

- uitbouw website [Samenvoordeklant.nl](http://Samenvoordeklant.nl);
- organiseren van en spreken op congressen;
- organiseren van specifieke bijeenkomsten om de ketenpartners op lokaal niveau te ondersteunen;
- BKWI-mail BKWI Werkt!.

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

## **6 Financiën**

### **6.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de mensen en middelen die het BKWI nodig heeft om haar activiteiten uit te voeren. In paragraaf 5.3 is de begroting van het BKWI in 2010 weergegeven. Paragraaf 5.4 bevat een prognose van de kosten van het BKWI in de jaren 2010 tot en met 2014.

### **6.2 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 2010 gelijk aan de omvang van 2009.

### **6.3 Begroting 2010**

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 4. Alle kosten zijn "vaste kosten" met uitzondering van de kosten genoemd onder "Kosten opvragingen authentieke bronnen". Dit zijn semivariabele kosten.

Kostensoort	Prognose						
	Begroting 2010	Realisatie 2009	Begroting 2009	Realisatie 2008	Begroting 2008	Realisatie 2007	Begroting 2007
<b>Personele kosten</b>							
Vast personeel	3.080.000	3.108.946	2.992.000	2.460.254	2.999.000	2.026.651	2.340.000
Inhuur externen	1.200.000	1.355.497	1.200.000	1.629.840	1.200.000	1.265.305	750.000
Scholing en opleiding	140.000	67.579	140.000	190.354	140.000	169.113	140.000
Werving en selectie	60.000	88.281	60.000	55.000	60.000		60.000
Overige	120.000	82.990	120.000	134.435	120.000	134.408	120.000
<b>Subtotaal</b>	<b>4.600.000</b>	<b>4.703.293</b>	<b>4.512.000</b>	<b>4.469.883</b>	<b>4.519.000</b>	<b>3.595.477</b>	<b>3.410.000</b>
<b>Bureaunkosten</b>							
Huisvesting	311.000	581.164	280.000	738.652	320.000	601.549	350.000
Kantoorautomatisering	160.000	130.000	160.000	122.688	145.000	101.616	128.000
BKWI/Ontwikkelomgeving Suwinet	120.000	167.941	120.000	138.166	100.000	115.091	100.000
Kantoorinrichting en -artikelen	60.000	77.110	52.000	85.713	60.000	73.596	50.000
Bijdrage t.b.v. ondersteuning door UWV	198.000	192.000	192.000	186.000	186.000	182.000	182.000
Afschrijvingskosten	150.000	219.273	204.000	206.785	200.000	159.812	140.000
<b>Subtotaal</b>	<b>999.000</b>	<b>1.367.488</b>	<b>1.008.000</b>	<b>1.478.004</b>	<b>1.011.000</b>	<b>1.233.664</b>	<b>950.000</b>
<b>Communicatie</b>							
Communicatie	120.000	85.477	120.000	129.286	120.000	165.230	120.000
Webportal en Drukkosten	120.000	85.478	120.000	129.286	120.000	165.231	120.000
<b>Subtotaal</b>	<b>240.000</b>	<b>170.955</b>	<b>240.000</b>	<b>258.572</b>	<b>240.000</b>	<b>330.461</b>	<b>240.000</b>
<b>Contractkosten externe leveranciers</b>							
Technisch beheer, incl. licenties	2.091.000	2.175.699	1.950.000	3.020.764	1.800.000	1.741.949	1.700.000
Netwerk, incl. Koppelpunt	350.000	248.284	350.000	345.163	300.000	343.044	400.000
Migratiekosten		350.000	320.000				
<b>Subtotaal</b>	<b>2.441.000</b>	<b>2.773.983</b>	<b>2.620.000</b>	<b>3.365.927</b>	<b>2.100.000</b>	<b>2.084.993</b>	<b>2.100.000</b>
<b>Kosten opvragingen authentieke bronnen</b>							
	350.000	205.019	290.000	422.285	500.000	562.192	500.000
<b>Subtotaal</b>	<b>350.000</b>	<b>205.019</b>	<b>290.000</b>	<b>422.285</b>	<b>500.000</b>	<b>562.192</b>	<b>500.000</b>
<b>Totaal exploitatiekosten</b>	<b>8.630.000</b>	<b>9.220.738</b>	<b>8.670.000</b>	<b>9.994.671</b>	<b>8.370.000</b>	<b>7.806.787</b>	<b>7.200.000</b>
<b>Projecten</b>							
	2.073.000	3.015.092	3.056.241	2.036.651	3.123.233	4.602.224	5.789.423
<b>Totaal BKWI</b>	<b>10.703.000</b>	<b>12.235.830</b>	<b>11.726.241</b>	<b>12.031.322</b>	<b>11.493.233</b>	<b>12.409.011</b>	<b>12.989.423</b>
<b>Baten</b>							
Ministeriele bijdrage (exploitatie, werkplaats Naleving, Aansluiting derden, Interventieteams)	9.718.000	10.484.467		10.197.870		8.615.000	
Additionele bijdragen	385.000	1.172.046		816.572		3.389.705	
Overige baten (doorbelastingen huisvesting, technisch beheer, communicatie en detachering)	600.000	657.686		1.110.900		288.437	
Bestemmingsfonds		69.728				350.000	
Rentebaten				47.427		62.540	
Resultaat ter beschikking SZW		-148.097		-141.447		-296.671	
<b>Totaal generaal</b>	<b>10.703.000</b>	<b>12.235.830</b>	<b>0</b>	<b>12.031.322</b>	<b>0</b>	<b>12.409.011</b>	<b>0</b>

### **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 € 70.000,-. Hiermee komen de loonkosten van het vaste personeel op € 3.080.000,-.

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 2010 noodzakelijk zijn om rekening te houden met (5 fte) externe medewerkers voor de lijnorganisatie. Uitgaande van een gemiddeld dagtarief van € 1.200,- (incl. BTW), bedraagt de post inhuur externen:  $5 * 200 * € 1.200,- = € 1.200.000,-$  (incl. BTW) voor het jaar 2010<sup>2</sup>.

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 aan 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 UWV

De huur bedraagt 1.200 m2 keer € 204,- per m2/per jaar. Inclusief parkeerplaatsen en BTW komt dit neer op circa € 261.000,- per jaar. De bijkomende kosten, zoals beveiliging, onderhoud gebouw, catering, verzekeringen e.d. bedragen circa € 50.000,-. De totale post huisvesting komt daarmee op € 311.000,-.

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,

---

<sup>2</sup> Er wordt uitgegaan van een gemiddelde inzet van 1600 uur, of 200 dagen per jaar ( $200 * € 1200 = € 240.000$  incl. BTW)

licenties, beheer en onderhoud aan de BKWI/ontwikkelomgeving Suwinet in totaal ca. € 120.000,- (incl. BTW).

Voor de overige bureaukosten (kantoorartikelen, lidmaatschappen en abonnementen) wordt € 60.000,- 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 (€ 198.000,- BTW-vrij).

Voor afschrijvingen wordt een bedrag van € 150.000,- gereserveerd. Dit bedrag bestaat uit afschrijvingen voor:

- meubilair € 60.000,=
- diverse automatiseringsmiddelen € 90.000,=

#### 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 2010 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 2010 circa € 300.000,- (incl. BTW). De totale kosten van het technisch beheer, inclusief de licenties, worden geschat op € 2.091.000,- per jaar. Het technisch beheer is in 2009 Europees aanbesteed. Bij het uitbrengen van dit jaarplan is de definitieve gunning en dus de leverende partij in 2010 nog niet bekend.

#### 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 Kadaster. De totale kosten worden begroot op € 350.000,=.

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.

#### 6.4 De ontwikkeling van de kosten tot en met 2014

In onderstaande tabel is een prognose gegeven van de kosten van het BKWI in de jaren 2010 tot en met 2014. 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.

	2010	2011	2012	2013	2014
BKWI regulier	8.630	8.540	8.500	8.500	8.500
Werkplaats Naleving	1.000	1.000			
Aansluiting derden	0.30				
Correctie loon- /prijscompensatie	-0.212	-0.094	-0.083	-0.083	-0.083
TOTAAL	9.718	9.446	8.417	8.417	8.417

*Bedragen in mln. euro's, inclusief BTW, prijsniveau 2009*

Voor de jaren vanaf 2010 is de verwachting dat het BKWI een formatie nodig heeft van 44 fte.

De bedragen in de tabel zijn gebaseerd op de begroting voor 2010. Er is rekening gehouden met de loon- en prijsindicaties en de efficiencykorting CA zoals aangegeven in de mei- en augustusbrief.

## 7 Bijlage 1

Prestatie-indicatoren BKWI	norm
<b>Uitvoeren en coördineren technisch (en functioneel) beheer voorzieningen Suwinet</b>	
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
<b>7.1..0 Vorbereiden en beheren van ketenafspraken</b>	
Aantal afgesloten wijzigingsverzoeken (Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen)	-
Release/actualisatie van standaarden (Stelselontwerp, SGR/Suwi-ML, beveiliging, keten SLA)	2 x per jaar
<b>7.1..1 Innovatie Suwinet en Keten W&amp;I</b>	
Projecten: Gereed/normtijd DKD fase 2 en Werkplaats Naleving	conform afspraak
Overige projecten: Gereed/normtijd	conform afspraak
Klanttevredenheid ketenpartners	7
<b>Financieel</b>	
Benutting regulier budget (uitgesplitst naar begrotingsposten)	%
Benutting project budget (uitgesplitst naar project)	%



## 8 Bijlage 2

Begroting 2010 project Werkplaats Naleving

	<b>nieuw</b>
<b>Projectteam</b>	166.000
<b>Redactieteam</b>	550.000
<b>Strategie/ communicatie en metingen/ evaluatie</b>	
Bridge	105.000
APG/Nedstat (webstatistieken)	20.000
<b>Techniek</b>	
Bouw/ doorontwikkeling (Altnet)	0
Hosting (APG)	135.000
<b>Architectuurgroep</b>	5.000
<b>Overige kosten</b>	9.000
<b>Bijeenkomsten, symposia gebruikers</b>	10.000
<b>Totaal</b>	<b>1.000.000</b>