

Inlichtingen *bureau* **Jaarverslag 2009**

Utrecht, 10 maart 2010

Inhoudsopgave:

1	Inleiding	3
2	Sectorloket.....	4
2.1	Inleiding	4
2.2	Aanlevergedrag.....	4
2.3	Activering van modules.....	4
2.4	Beschikbaarheid.....	5
2.5	Database	5
2.6	Gegevenskwaliteit	5
2.7	Releases	6
2.8	Gebruikersondersteuning	7
2.9	Klantwaardering	7
3	Dienstverlening.....	8
3.1	Inleiding	8
3.2	Ondersteuning rechtmatigheidscontrole	8
3.3	Tegengaan niet-gebruik/armoedebestrijding.....	10
3.4	Re-integratie niet-uitkeringsgerechtigden.....	11
3.5	Administratieve lastenverlichting.....	11
3.6	Kwijtschelding.....	12
3.7	Dienstverlening DKD.....	12
3.8	Dienstverlening voor ondersteuning werkpleinen	13
3.9	Aanvullend handhavingsbudget	13
3.10	Dienstverlening voor derden (pluspakketten).....	14
3.11	Klantwaardering	15
4	Organisatie.....	16
4.1	Inleiding	16
4.2	Besturingsmodel en P&C-cyclus	16
4.3	Organisatieontwikkeling.....	16
4.4	Huisvesting en kantoorautomatisering	17
4.5	Personeelsbeleid.....	17
4.6	Inkoopbeleid	17
4.7	Risicoanalyse	17
4.8	Bedrijfsvoering.....	18
4.9	Informatiebeveiligingsbeleid.....	22
4.10	Procesmanagement	22
5	Jaarrekening 2009	24
5.1	Balans per 31 december 2009 opgesteld na winstbestemming.....	24
5.2	Resultatenrekening 2009.....	25
5.3	Kasstroomoverzicht	26
5.4	Grondslagen voor de financiële verslaglegging	27
5.5	Toelichting op de balans per 31 december 2009.....	28
5.6	Toelichting op de resultatenrekening.....	31
	Bijlage 1 Saldo van baten en lasten regulier en projecten	34
	Bijlage 2: Afrekenvoorstel rijksbijdrage.....	35
	Bijlage 3: Prestatie-indicatoren en productiecijfers 2009.....	36

1 Inleiding

In dit jaarverslag legt het Inlichtingenbureau verantwoording af aan het ministerie van SZW over de aanwending van de rijksbijdrage voor de uitvoering van de wettelijke taken en de overige in het door SZW goedgekeurde jaarplan opgenomen doelstellingen voor 2009.

Een belangrijke nieuwe dienst die eind 2009 landelijk beschikbaar werd gesteld betrof de ondersteuning van gemeentelijke kwijtschelding. De toets draagt bij aan het verlichten van administratieve lasten doordat in veel gevallen automatisch kwijtschelding kan worden verleend. Burgers hoeven dus verder geen actie te ondernemen. Op basis van een aantal voorwaarden wordt getoetst welke huishoudens in ieder geval in aanmerking komen voor kwijtschelding. Aan hen wordt de kwijtschelding automatisch toegekend. Voor de overige huishoudens blijft de situatie ongewijzigd. Zij kunnen net als voorgaande jaren een schriftelijke aanvraag voor kwijtschelding indienen. Voor kalenderjaar 2010 maakten ruim 200 gemeenten gebruik van geautomatiseerde kwijtschelding. Aan ruim 115.000 huishoudens kon inderdaad automatisch kwijtschelding kon worden verleend. De tijd- en kostenbesparing is zowel bij gemeenten als burgers aanzienlijk. Gemiddeld is een burger 2,5 uur bezig met een aanvraag. Een gemeentemedewerker doet gemiddeld een half uur over het verwerken van de aanvraag. Dit resulteert in een totale geraamde kostenbesparing voor gemeenten van €3.800.000.

In juni 2009 hebben de staatssecretarissen van BZK en SZW besloten de aansluiting van de nog niet deelnemende gemeenten te versnellen. Daardoor kunnen voor het belastingjaar 2010 alle gemeenten die dat willen via het Inlichtingenbureau gebruik maken van het systeem van de geautomatiseerde kwijtschelding. Eind 2009 hadden zich reeds 209 gemeenten aangemeld voor deze dienstverlening.

Het jaarplan 2009 besteedde veel aandacht aan verbetering van de kwaliteit en stabiliteit van bestaande diensten. In de aanbiedingsbrief werden met name genoemd de aanpassingen van de uitwisselingen met respectievelijk RDW en Belastingdienst. Deze aanpassingen zijn in 2009 voorbereid en zullen respectievelijk in januari 2010 en medio 2010 feitelijk worden gerealiseerd. De lange doorlooptijden zijn vooral het gevolg van noodzakelijke aanpassingen in werkprocessen en het aanpassen van automatiseringstrajecten bij de leveranciers. Voor de leveranciers hebben de gewenste aanpassingen niet altijd dezelfde hoge prioriteit als voor het Inlichtingenbureau en zijn afnemers. Ook de inbouw in het sectorloket van de applicatie die de signalen uit de polisadministratie aan de hand van bepaalde logica/redeneermechanismen doorgeeft aan sociale diensten is in 2009 slechts gedeeltelijk gerealiseerd. Deze wordt afgerond in de laatst geplande release voor 2010. Dit alles draagt bij aan meer stabiliteit van dienstverlening. De kwaliteit van dienstverlening wordt bewaakt en verbeterd door de productmanagers van het Inlichtingenbureau, uiteraard in nauwe samenspraak met gemeenten en andere belanghebbenden zoals ministeries. Een voorbeeld van een dergelijke kwaliteitsverbetering van de dienstverlening is de ontwikkeling en beschikbaarstelling van nieuwe functionaliteit op het sectorloket waarmee gemeenten de in de database opgenomen klantgegevens kunnen beheren. Gemeenten sluiten uitkeringsperioden van klanten van wie de uitkering reeds is beëindigd niet altijd op de juiste manier af. Dit leidt tot vervuiling van de database en veel onnodige (onjuiste) samenloopsignalen. Nieuwe functionaliteit attendeert gemeenten nadrukkelijker dan in het verleden op aanleverfouten en maakt het de gemeente tevens mogelijk de fouten eenvoudig te herstellen.

Voorts zijn in 2009 voorbereidingen getroffen om vanaf 2010 meer aandacht te besteden aan het innovatieproces zodat (nog) beter kan worden aangesloten bij klantwensen. Het Inlichtingenbureau kan al met al terugkijken op een succesvol jaar waarin de dienstverlening aan gemeenten is uitgebreid en verbeterd. Dat deze conclusie door onze gemeentelijke klanten wordt gedeeld mag blijken uit het algemene tevredenheidscijfer van 7,5.

2 Sectorloket

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt op de werking van het sectorloket als belangrijkste informatiesysteem van het Inlichtingenbureau ingegaan. Het gaat niet alleen om technische informatie maar ook om een beknopte toelichting op de inhoud van de release, de wijze waarop gebruikersondersteuning is vormgegeven en de waardering die onze klanten hiervoor geven. Op de dienstverlening zelf wordt in het volgende hoofdstuk ingegaan.

2.2 Aanlevergedrag

Het is voor de dienstverlening van het Inlichtingenbureau van belang dat gemeenten regelmatig een actueel bestand aanleveren met nieuwe, lopende en beëindigde uitkeringen. Hieronder is het aanlevergedrag weergegeven in een percentage van het aantal gemeenten dat in het betreffende kwartaal tenminste eenmaal succesvol gegevens heeft aangeleverd.

Aanlevergedrag % gemeenten: Per kwartaal wordt het percentage gemeenten aangegeven dat minstens éénmaal heeft aangeleverd.

Aanlevergedrag	2009/1	2009/2	2009/3	2009/4
% Gemeenten	94	93	94	93

Omdat derde partijen die de database van het Inlichtingenbureau raadplegen een groot belang hebben bij juiste en dus actuele en volledige gegevens onderneemt het Inlichtingenbureau diverse acties om het aanlevergedrag waar nodig te verbeteren. Gemiddeld over 2009 blijft het aanlevergedrag net onder de norm van 95%. Het Inlichtingenbureau monitort het aanlevergedrag actief en spoort slecht presterende gemeenten via accountmanagement en de servicedesk aan tot resultaatverbetering.

2.3 Activering van modules

Het Inlichtingenbureau is de afgelopen jaren steeds meer verschillende diensten gaan leveren, ook buiten het terrein van rechtmatigheidscontrole. Bij al deze diensten worden persoonsgegevens gebruikt. Vanuit een dienstverleningsperspectief, maar ook vanuit privacy- en efficiencyoverwegingen, vraagt het Inlichtingenbureau de gemeenten een bewuste keuze te maken voor het afnemen van de betreffende dienst. De dienstverlening met betrekking tot rechtmatigheidscontrole wordt aan alle gemeenten geleverd. Voor de overige diensten dient op het sectorloket een doelbindingsverklaring te worden geaccepteerd (opt-in keuze). In onderstaande tabel is opgenomen hoeveel gemeenten zich per eind 2009 op de betreffende diensten hadden geabonneerd

Geactiveerd	Ultimo 2008	Ultimo 2009
Rechtmatigheid	443 (100%)	100%
Re-integratie	333 (75%)	78%
Armoedebeleid	415 (93%)	97%
Administratieve lastenverlichting	376 (84%)	87%

2.4 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van het sectorloket is van belang op twee punten. Het eerste punt is de beschikbaarheid van het sectorloket voor de gemeenten om de dienstverlening van het Inlichtingenbureau te gebruiken.

Deze beschikbaarheid wordt gemeten van tussen 9.00 en 17.00 uur.

Het tweede punt is de beschikbaarheid van het sectorloket voor de keten (BKWI) om DKD-berichten en EKB-berichten op te vragen. Deze beschikbaarheid van de GSD-kolom wordt gemeten tussen 06.00 en 24.00 uur. Verschillen kunnen ontstaan door de verschillende service windows en doordat de gegevens via een andere weg (Gemnet danwel Suwinet) beschikbaar worden gesteld.

Beschikbaarheid sectorloket	2009/1	2009/2	2009/3	2009/4
% gemeenten	99,8	99,9	99,9	99,6
% keten	99,9	100	100	100

2.5 Database

Iedere gemeente dient maandelijks zijn cliëntenbestand aan te leveren bij het Inlichtingenbureau. Het Inlichtingenbureau verwacht dus elke maand bepaalde BSN's die eerder zijn aangeleverd. Als dat niet zo is bij een volgende aanlevering, dan wordt deze periode geblokkeerd en worden de BSN's niet meer bevraagd. Gemeenten kunnen uitkeringsperiodes uit de database verwijderen door het aanleveren van een BSN zonder uitkeringsperiode(n).

De database met GSD-gegevens wordt door het Inlichtingenbureau beheerd. Vanuit deze database wordt samenloop gegenereerd. In de database beschikken deze BSN's over uitkeringsperiodes afkomstig uit ABW(historie), WWB, IOAW, WWIK en IOAZ. De database met GSD-gegevens bevat van het totaal aantal unieke burgerservicenummers, de uitkeringsperiodes (dit kunnen er meerdere zijn per BSN) afkomstig uit ABW, WWB, IOAW, WWIK en IOAZ. Zie onderstaande tabel.

Database	Ultimo 2008	Ultimo 2009
<i>BSN's</i>		
Totaal aantal unieke BSN	810487	866.377
<i>Uitkeringsperiodes</i>		
Zonder einddatum (lopend)	345.313	353.735
Met einddatum	649.689	830.747
Geblokkeerd	124.284	45.571
Verwijderd	68.497	77.657

Aantal burgerservicenummers in de database IB per rechtsgrond

Aantal BSN's per rechtsgrond	WWB	IOAZ	IOAW	WWIK
Kwartaal 1	323.635	2.233	9.852	19.838
Kwartaal 2	331.426	2.210	10.491	20.223
Kwartaal 3	339.985	2.200	11.148	20.604
Kwartaal 4	338.538	2.171	11.592	21.267

2.6 Gegevenskwaliteit

Met betrekking tot de kwaliteit van de gegevens is het Inlichtingenbureau afhankelijk van de bron. Het Inlichtingenbureau heeft met die bronnen uitwisselingsovereenkomsten gesloten of is daarover in overleg. Bij dat overleg en in de afspraken, die ook periodiek worden herijkt, komt ook de kwaliteit van de gegevens aan de orde. Het Inlichtingenbureau streeft er zo naar om samen met de toeleverende instanties de kwaliteit steeds verder te verbeteren. Uiteindelijk leidt dit tot een betere ondersteuning van de gemeentelijke werkprocessen.

2.7 Releases

2.7.1 Kwaliteitsborging

Hieronder wordt per release de stand van zaken per ultimo december 2009 aangegeven. Het Inlichtingenbureau laat periodiek (na elke release) de kwaliteit van de software meten door een onafhankelijke partij. Eind 2008 bleek na controle van release 15 dat de kwaliteit van de software achteruit liep. Vervolgens zijn met HP afspraken gemaakt over een verbetertraject met concrete prestatie-indicatoren en normen. HP heeft een aantal verbeteringen doorgevoerd, met name op het gebied van verbeterde testen en ordentelijkheid van de opgeleverde code. De kwaliteit van de verschillende releases en de totaal kwaliteit heeft zich mede daardoor in positieve zin ontwikkeld. De kwaliteit is inmiddels weer terug op het niveau van release 14, dat als baseline voor de kwaliteit heeft gediend.

2.7.2 Release 16

Release 16 was gepland voor oplevering december 2008. Na veel uitstel, veroorzaakt door de vele bevindingen die geconstateerd werden en het niet beschikbaar zijn van de KIT-omgeving in de eerste twee weken van de testperiode, is de release uiteindelijk akkoord bevonden en opgeleverd in maart 2009.

Vanwege de benodigde voorbereiding bij ondermeer gemeenten is de release uiteindelijk in mei 2009 in productie genomen. Belangrijke onderdelen van de release zijn:

- Te verwachten volgnummer upload tonen in uploadscherm
- Geblokkeerde uitkeringsperioden
- Ondersteunen nieuwe DKD-berichten
- Bankrekeningnummers module volledig in Sectorloket plaatsen
- Vervangen kindertoeslag in kinderopvangtoeslag in Toeslagen bestanden

2.7.3 Release 17

Release 17 is in goed overleg en volgens planning tot stand gekomen. Ook de testen zijn prima volgens planning gelopen. De implementatie is i.v.m. de zomervakantie een aantal weken naar achteren geschoven en heeft eind augustus 2009 plaatsgevonden. Na implementatie zijn er enkele kleine problemen geconstateerd; daar waar het in het bereik van het IB lag zijn deze verholpen via een patch. Belangrijke onderdelen van deze release zijn:

- Nieuwe vorm gegevenslevering betalingsachterstand zorgverzekering bijstandsccliënten
- Aansluiting RDW via nieuwe specificaties (geldt ook m.b.t. Kwijtschelding)
- Uutfasieren specificaties EDM
- Ondersteunen SVBDossierPersoon bericht
- DKD logging t.b.v. rapportage: anders vormgeven
- DKD laatste aanleverdatum per cluster
- Kwijtschelding: huishoudentypes wijzigen

2.7.4 Release 18

Release 18 is opgeleverd en succesvol geïmplementeerd op vrijdag 23 oktober 2009. Het releaseproces voor deze release is geheel volgens de nieuwe afspraken doorlopen en conform planning uitgevoerd. Wel bleken diverse patches noodzakelijk, onder andere in verband met gewijzigde specificaties van de Monitoring tool en Kwijtschelding GBD, en tevens van incidenten met betrekking tot Kwijtschelding GBD. Het belangrijkste onderdeel van deze release was de realisering van de ondersteuning geautomatiseerde kwijtschelding van gemeentelijke belastingen. Andere onderdelen van de release waren:

- Omzetten sofinummer naar BSN (CSV-XML)
- Namen pensioenfondsen tonen in signaaloverzichten en webinterface
- Loggen bevragingstijd DKD-bevraging in milliseconden
- Uitbreiding GSDossierpersoon bericht
- Kopje Loon LBPH in exportbestanden
- Toevoegen NAW-gegevens in alle CSV-bestanden
- Opslaan loggegevens op BSN-nivo in database

2.7.5 Release 19

Release 19 is in het laatste kwartaal gebouwd. De geplande opleverdatum is vrijdag 5 februari 2010. Het belangrijkste onderdeel van deze release is de implementatie van de polisapplicatie in het sectorloket en het verwijderen van de oude UWV zaken uit het sectorloket. De beoogde uitwisseling via Rinis zal hier niet opgepakt worden. Het UWV is hiervoor nog niet klaar.

2.8 Gebruikersondersteuning

Het Inlichtingenbureau hecht grote waarde aan persoonlijk contact met zijn klanten. Hiervoor is een heldere klantstrategie ontwikkeld. Accountbezoeken bij gemeenten hebben hierin een sleutelrol. Deze bezoeken zijn gericht op informatie- en kennisoverdracht, advisering over het inrichten van werkprocessen, het verzorgen van (product)trainingen en het inventariseren van wensen en knelpunten. Hierdoor weet het Inlichtingenbureau goed wat er speelt bij de individuele klant. In 2009 zijn er met alle gemeenten één of meer contactmomenten geweest. In totaal zijn er 391 gemeenten bezocht. Binnen het accountmanagement was er in 2009 bijzondere aandacht voor het bezoeken en ondersteunen van de gemeentelijke belastingdiensten. Dit vanwege de introductie van geautomatiseerd kwijtschelden van gemeentelijke belastingen.

De nadruk lag ook in 2009 op het optimaliseren van het gebruik van de producten en diensten. De afdeling Klantsupport monitort de continuïteit waarmee gemeenten informatie aanreiken aan het IB. Tegelijkertijd inventariseert Klantsupport welke zaken gemeenten hinderen om geleverde informatie te benutten. Accountmanagement stemt zijn acties hierop af en helpt zo gericht bij het wegnemen van knelpunten. In totaal heeft het IB in 2009 43 adviestrajecten bij gemeenten uitgevoerd. In dertig gevallen ging het daarbij om het verbeteren van de rechtmatigheid. In negen adviestrajecten stond het streven naar lastenverlichting centraal. Twee adviestrajecten draaiden om het verbeteren van de werkprocessen. En bij twee adviestrajecten was sprake van een gecombineerd doel: rechtmatigheidsbevordering en lastenverlichting.

Net als in voorgaande jaren werden klanten en partners geïnformeerd over de dienstverlening van het Inlichtingenbureau door middel van elektronische nieuwsbrieven, de website, mailings en de beschikbaarstelling van gebruikershandleidingen. Maandelijks worden gemeenten via onze nieuwsbrief geïnformeerd over de activiteiten van het Inlichtingenbureau. Tussentijdse ontwikkelingen met directe gevolgen voor gemeenten worden via Nieuwsflitsen gecommuniceerd. Altijd kan de website worden geraadpleegd. Daarop worden alle actuele ontwikkelingen vermeld. Tevens vindt men op deze site nuttige tips, antwoorden op de meest gestelde vragen, digitale handleidingen en productinformatie. De uitvoerders worden verder via bijeenkomsten, handleidingen en persoonlijk contact op de hoogte gehouden. Door middel van publicaties in vakbladen, mailings en persoonlijk contact worden de beleidsbepalers binnen gemeenten en de Keten Werk & Inkomen geïnformeerd.

2.9 Klantwaardering

Het Inlichtingenbureau vindt het belangrijk dat zijn dienstverlening van toegevoegde waarde is en blijft voor zijn klanten, de gemeenten. Daarom is in 2009 voor het vierde jaar op rij een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hieronder zijn de scores voor de onderdelen rond gebruikersondersteuning opgenomen. De scores met betrekking tot dienstverlening zijn opgenomen in paragraaf 3.11. Het Inlichtingenbureau stelt zichzelf tot doel minimaal een 7 te scoren op alle onderdelen van de dienstverlening. Het is verheugend te zien dat klanten onze dienstverlening als geheel waarderen met een 7,5 tegenover een 7,4 in 2008.

	2006	2007	2008	2009
Algemene tevredenheid	7,3	7,2	7,4	7,5
Release	-	7,0	7,0	7,0
Informatievoorziening	7,4	7,3	7,3	7,3
Accountmanagement	7,7	7,3	7,6	7,4
Servicedesk	7,8	7,8	7,6	7,9

3 Dienstverlening

3.1 Inleiding

Het Inlichtingenbureau is de afgelopen jaren steeds meer diensten gaan leveren, ook buiten het terrein van rechtmatigheidscontrole. Bij al deze diensten worden persoonsgegevens gebruikt. Vanuit een dienstverleningsperspectief, maar ook vanuit privacy- en efficiencyoverwegingen, biedt het Inlichtingenbureau de dienstverlening aan op basis van abonnementen. Die zijn voor gemeenten kosteloos, maar ze dienen wel expliciet aan te geven dat men de betreffende dienst wenst af te nemen en de gebruiksvoorwaarden accepteert. De dienstverlening van het Inlichtingenbureau wordt uitgebreid beschreven in het Productenboek Inlichtingenbureau, waarvan een geactualiseerde versie als bijlage bij dit jaarverslag is opgenomen. De belangrijkste (nieuwe) diensten en aanpassingen van bestaande diensten zijn ook hieronder kort weergegeven. Daarbij worden eerst per module en/of -dienst de relevante productiecijfers over 2009 gepresenteerd, waar nodig voorzien van een korte toelichting. Aan het einde van dit hoofdstuk is de klantwaardering voor de verschillende diensten en modules opgenomen.



Figuur: Dienstverlening aan gemeenten

3.2 Ondersteuning rechtmatigheidscontrole

Hieronder is in tabelvorm het productieoverzicht opgenomen ten aanzien van ondersteuning rechtmatigheidscontrole WWB en aanverwante regelgeving zoals IOAW, IOAZ en WWIK. Onderstaande cijfers vormen een optelling van geldige en ongeldige signalen. Deze signalen zijn in het betreffende kwartaal aan gemeenten geleverd. Het gaat hierbij dus om alle nieuwe (geldige en ongeldige) signalen. Voor een verklaring van de termen wordt verwezen naar de handleiding sectorloket.

Ondersteuning rechtmatigheidcontrole	2009/1	2009/2	2009/3	2009/4	Totaal
UWV					
- Dienstverbanden	21293	17726	44069	28393	111481
- IVA	48	42	60	52	202
- WAJ	448	534	715	525	2222
- WAO	1596	877	2209	764	5446
- WAZ	93	34	126	34	287
- WGA	333	307	468	349	1457
- WW	2568	2708	6244	4292	15812
- vWW	296	221	434	265	1216
- ZW	3081	2781	4432	3977	14271
- PENS (nieuw uit Polis)	3507	3485	7365	5435	19792
- AOW (nieuw uit Polis)	1910	1023	3118	620	6671
- ANW (nieuw uit Polis)	263	284	402	247	1196
- TW (nieuw uit Polis)	3772	3830	6892	4744	19238
- ONGW (nieuw uit Polis)	254	206	422	206	1088
- SWAJ (nieuw uit Polis)	13	13	9	5	40
GSD					
- IOAW	93	101	73	58	325
- IOAZ	18	33	28	20	99
- WWB (+ABW)	6005	3765	4187	4136	18093
- WWIK	18	14	10	14	56
IB-Groep					
- Recht op studiefinanciering	2941	3490	2777	4495	13703
- Inschrijving (CRI-HO)	604	455	508	1483	3050
Belastingdienst					
- BSN-ontrole	10211	2	0	8804	19017
- Vermogensindicator	34713	2184	13	37355	74265
DJI					
- Ingangsdatum detentie	3065	2245	2082	2386	9778
RDW					
- Voertuigbezit	41595	42811	35804	25937	146147

3.3 Tegengaan niet-gebruik/armoedebestrijding

3.3.1 Deel-AOW zonder WWB

Gemeenten kunnen maandelijks een bestand ophalen met de BSN's van personen met een gedeeltelijke AOW-uitkering. Deze personen komen mogelijk in aanmerking voor aanvullende bijstand. Gemeenten die ervoor gekozen hebben aan deze groep extra aandacht te besteden bij de verdeling van bijzondere bijstand kunnen de gegevens ophalen en voor dat doel gebruiken. In de verslagperiode zijn de deel-AOW-gegevens zonder WWB als volgt opgevraagd. Het betreft hier het aantal unieke downloads en unieke gemeenten die de armoede-overzichten in het betreffende kwartaal hebben gedownload. In de telling zijn ook de downloads meegenomen van overzichten die in een eerder kwartaal zijn geplaatst.

Deel-AOW zonder WWB	Downloads	Aantal gemeenten
Kwartaal 1	312	142
Kwartaal 2	392	149
Kwartaal 3	444	193
Kwartaal 4	502	195

Deze dienstverlening aan gemeenten wordt in 2010 gestaakt omdat de Sociale Verzekeringsbank vanaf die datum voor alle gemeenten WWB uitkeringen aan 65/plussers verstrekt.

3.3.2 Huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag

Gemeenten kunnen maandelijks een bestand ophalen met de BSN's van personen met een huur-/zorg- en kinderopvangtoeslag. Via deze gegevens kan de gemeente nagaan of een burger eventueel recht op een toeslag misloopt. Het betreft hier het aantal unieke downloads en unieke gemeenten die de toeslag-overzichten in het betreffende kwartaal hebben gedownload. In de telling zijn ook de downloads meegenomen van overzichten die in een eerder kwartaal zijn geplaatst. De huur- en zorgtoeslag worden in één bestand beschikbaar gesteld.

Huur- en zorgtoeslag

Huur-/zorgtoeslag	Downloads	Aantal gemeenten
Kwartaal 1	31	21
Kwartaal 2	206	153
Kwartaal 3	173	136
Kwartaal 4	88	72

Kinderopvangtoeslag

Kinderopvangtoeslag	Downloads	Aantal gemeenten
1 ^e Kwartaal	25	15
2 ^e Kwartaal	205	153
3 ^e Kwartaal	189	150
4 ^e Kwartaal	99	79

3.3.3 Melding betalingsachterstand zorgverzekering

Aan gemeenten die hebben aangegeven hiervoor belangstelling te hebben wordt periodiek een overzicht van cliënten met een betalingsachterstand bij een (deelnemende) zorgverzekeraar geleverd. In de verslagperiode zijn de meldingen betalingsachterstand beschikbaar gesteld. Het betreft hier het aantal unieke downloads en unieke gemeenten die de zorgverzekeringoverzichten in het betreffende kwartaal hebben gedownload. In de telling zijn ook de downloads meegenomen van overzichten die in een eerder kwartaal zijn geplaatst.

Zorgverzekering	Downloads	Aantal gemeenten
Kwartaal 1	409	156
Kwartaal 2	489	181
Kwartaal 3	427	182
Kwartaal 4	91	38

Afwijkingen

In het vierde kwartaal wordt een ander soort bestand aangeboden aan gemeenten. Deze nieuwe rapportage Betalingsachterstand is door 238 gemeenten opgevraagd. Doordat gemeenten een achterstand wegwerken zijn er ook nog 91 downloads van het oude bestand in het vierde kwartaal.

3.3.4 Melding onverzekerde (zorgverzekering)

Vanaf het vierde kwartaal is ook een rapportage beschikbaar over personen met een WWB-uitkering die geen zorgverzekering hebben afgesloten. Deze rapportage Onverzekerden is door 129 gemeenten opgevraagd.

3.4 Re-integratie niet-uitkeringsgerechtigden

Gemeenten kunnen maandelijks een bestand ophalen met de BSN's van personen met een Anw-uitkering van de SVB. Gemeenten zijn ook voor deze personen verplicht om op hun verzoek de re-integratie te ondersteunen. In het kader van proactief beleid kan de informatie van de SVB nuttig zijn. ANW-ers die op korte termijn het recht op ANW gaan verliezen (bijvoorbeeld omdat het jongste kind 18 jaar wordt) kunnen reeds een re-integratieaanbod krijgen op het moment dat de betrokkene nog geen WWB-uitkering ontvangt. De periode dat er gebruik moet worden gemaakt van WWB kan daarmee worden verkort of misschien zelfs worden vermeden. Het betreft hier het aantal unieke downloads en unieke gemeenten die de re-integratie-overzichten in het betreffende kwartaal hebben gedownload. In de telling zijn ook de downloads meegenomen van overzichten die in een eerder kwartaal zijn geplaatst.

ANW gegevens re-integratie	Downloads	Aantal gemeenten
Kwartaal 1	221	103
Kwartaal 2	291	109
Kwartaal 3	269	119
Kwartaal 4	324	111

3.5 Administratieve lastenverlichting

3.5.1 Deel-AOW met WWB

Deze informatie kan worden gebruikt om wijzigingen in de hoogte van de deel-AOW-uitkering direct van de SVB te verwerken waardoor geen extra uitvraag bij de cliënt nodig is. In de verslagperiode zijn de deel-AOW-gegevens met WWB als volgt opgevraagd. Het betreft hier het aantal unieke downloads en unieke gemeenten die de lastenverlichting-overzichten in het betreffende kwartaal hebben gedownload. In de telling zijn ook de downloads meegenomen van overzichten die in een eerder kwartaal zijn geplaatst.

AOW met WWB	Downloads	Aantal gemeenten
Kwartaal 1	443	192
Kwartaal 2	443	157
Kwartaal 3	583	208
Kwartaal 4	485	184

Deze dienstverlening aan gemeenten is in 2010 gestaakt omdat de Sociale Verzekeringsbank vanaf dat jaar voor alle gemeenten WWB-uitkeringen aan 65-plussers verstrekt.

3.5.2 SNG

Via de SNG krijgen gerechtsdeurwaarders informatie over de vraag of personen bij de betreffende gemeente een uitkering ontvangen. De deurwaarder kan er vervolgens voor kiezen om loonbeslag te laten leggen. De cijfers worden onttrokken uit de logging van de RINIS uitwisseling (bericht 007).

SNG	Opvragingen	
Kwartaal 1		25.194
Kwartaal 2		23.081
Kwartaal 3		21.697
Kwartaal 4		24.046

3.5.3 Lbio

Het betreft een met de SNG vergelijkbare uitwisseling, waarbij het Lbio toetst of iemand een uitkering geniet. Het Lbio kan dan nagaan of iemand alimentatie kan betalen naar aanleiding van de inkomsten. De cijfers worden onttrokken uit de logging van de RINIS uitwisseling (bericht 606).

Lbio	Opvragingen	
Kwartaal 1		740
Kwartaal 2		1.013
Kwartaal 3		3.252
Kwartaal 4		689

Afwijkingen:

In het derde kwartaal heeft Lbio een actie gestart om extra aandacht te vragen voor de mogelijkheid om gegevens van gemeenten op te vragen. Hierdoor is de uitvraag hoger dan normaal.

3.6 Kwijtschelding

In het vierde kwartaal van 2008 en deels in het eerste kwartaal van 2009 zijn de bestanden m.b.t. de automatische kwijtschelding uitgeleverd aan gemeenten. Deze uitlevering zal elk jaar plaatsvinden in deze periode en wordt in het eerste kwartaal gerapporteerd.

Kwijtschelding	Deelnemende gemeenten	Aangeleverde huishoudens
2008/2009	125	206.541
2009/2010	= 200	278.226

3.7 Dienstverlening DKD

Het Inlichtingenbureau speelt een cruciale rol bij het digitaal klantdossier. De gemeentelijke informatie wordt via onze systemen ter beschikking gesteld aan alle geautoriseerde gebruikers van het DKD en ook aan geregistreerde burgers zelf via het zogenoemde klantbeeld. De hosting en het applicatiebeheer van het gemeentelijk deel van het DKD wordt verzorgd door het Inlichtingenbureau. De beschikbaarheid van gegevens maakt hergebruik mogelijk in diverse processen van ketenpartners zoals bij de omgekeerde intake door UWVWerkbedrijf en biedt diverse mogelijkheden voor verbetering van werkprocessen bij gemeenten.

Het Inlichtingenbureau heeft voor DKD fase II een aantal projecten uitgevoerd in opdracht van CP-ICT. Het betrof met name het ontsluiten van meerdere bronnen en daarmee meerdere berichten van Suwipartijen door het IB; het ontwikkelen van een monitoringtool voor gemeenten en het bieden van ondersteuning bij het bevorderen van kwaliteit en performance.

3.8 Dienstverlening voor ondersteuning werkpleinen

Het Inlichtingenbureau is verantwoordelijk voor het technische en applicatiebeheer van het EKB op een zelfde wijze als bij het DKD. Het IB faciliteert berichtenuitwisseling tussen gemeenten en UWVWerkbedrijf. Hierdoor kunnen intake- en re-integratieadviezen direct vanuit Sonar worden verstuurd naar gemeentelijke applicaties. Het IB levert de gemeenten en het UWVWerkbedrijf elkaars berichten. Deze berichten kunnen direct in de gemeentelijke applicatie en in Sonar worden gebruikt en daarin worden opgeslagen. Het IB verzorgt de eerstelijns ondersteuning voor de gemeente en zorgt (samen met betrokken gemeente en UWVWerkbedrijf) voor de technische aansluiting. CP-ICT voorziet voortzetting van de uitrol in het kader van de implementatie van werkpleinen.

3.9 Aanvullend handhavingsbudget

3.9.1 Inbouwen aansluiting polisadministratie in sectorloket

In release 19 is de workaroud polisadministratie ingebouwd in het sectorloket. Een aanvullend deel van de noodzakelijke werkzaamheden zal in release 22 worden gerealiseerd. Dit kon niet eerder worden gerealiseerd omdat het UWV de daarvoor benodigde gegevensset nog niet beschikbaar had

De inbouw van de Polis in het sectorloket bestaat grofweg uit vier delen:

- De huidige losstaande workaroud inbouwen in het sectorloket.
- De uitwisseling via RINIS laten lopen
- De uit te wisselen berichten aanpassen (en daarmee ook deels de logica)
- De bevragingmethodiek regelen

Om dit te bewerkstelligen wordt voor deze functionaliteit een aantal stappen doorlopen:

- Opstellen van een functioneel ontwerp (IB)
- Opstellen technisch ontwerp (HP)
- Bouwen van functionaliteit (HP)
- Testen functionaliteit incl. keten testen met UWV (IB, UWV)
- Communicatie naar gemeenten (IB)

3.9.2 Ontwikkelen risicoprofielen/selectieprofielen

Het Inlichtingenbureau en de SIOD hebben in 2008 een samenwerkingsconvenant opgesteld waarin afspraken zijn gemaakt over ieders rol bij het ontwikkelen en beheren van een (meervoudig) risicoprofiel vermogensfraude en mogelijk ook andere fraudeprofielen. Het Inlichtingenbureau heeft in dat kader op zich genomen in 2009 een zogenoemde black box omgeving in te richten ten behoeve van het valideren van risicoprofielen. Het Inlichtingenbureau heeft in 2009 de black box omgeving aangeschaft en ingericht en verzorgt tevens het beheer hierover ten behoeve van de SIOD. De black box wordt gevormd door een server met twee fysiek gescheiden omgevingen waarmee (ook anoniem) in bulk bestanden kunnen worden gekoppeld. Ook is reeds met ingang van het laatste kwartaal 2008 een datamanager aangetrokken om bewerkingen op deze omgeving te verrichten.

Het Inlichtingenbureau wordt in het kader van de samenwerking aangemerkt als bewerker in de zin van de Wbp voor de SIOD, die de inhoudelijke expertise levert omtrent risico- en selectieprofielen. Ten behoeve van het risicoprofiel vermogensfraude heeft in 2008 reeds een pilot plaatsgevonden op basis van gegevens van het Kadaster. In 2009 is een vergelijkbare pilot uitgevoerd op basis van gegevens van de Kamers van Koophandel. De inspanningen van het Inlichtingenbureau zijn enerzijds gericht op het faciliteren van de verschillende pilots en het valideren van de risicoprofielen, anderzijds op het realiseren van een systeem dat zowel in de pilotfase als na totstandkoming van het vermogensfraudeprofiel kan worden gebruikt voor het veilig aanleveren van data van gemeenten en bronnen, het bewerken van die data in een black box omgeving en het uitleveren van de resultaten aan de betreffende gemeenten c.q. door die gemeenten gemachtigde interventieteams (RIF's). Dit in aanvulling op de eveneens verruimde

informatiemogelijkheden voor interventieteams via Suwinet. Het gaat om complementaire dienstverlening voor verschillende werkprocessen.

Einddoel voor het Inlichtingenbureau is het in gebruik nemen van een flexibele module risicocontrole waarmee gemeenten en/of interventieteams op basis van selectieprofielen voor een beperkt deel van de bijstandspopulatie met een aantoonbaar verhoogd risico op bepaalde vormen van fraude aanvullende controles kunnen uitvoeren. De samenwerking loopt op basis van het convenant door tot 1 april 2010.

Bij het opstellen van het jaarplan was voorzien in het aanpassen van het sectorloket voor deze dienstverlening. Voortschrijdend inzicht heeft ertoe geleid deze keuze bij te stellen en een goedkopere en meer flexibele uitvoering van de naar verwachting in 2010 op te leveren risicoprofielen te kiezen. In dit kader is het clearing house in 2009 aangeschaft en ingericht. Tevens zijn voorbereidingskosten gemaakt om optimaal met het clearing house te kunnen werken en de organisatie verder te professionaliseren.

3.10 Dienstverlening voor derden (pluspakketten)

3.10.1 Inleiding

In de aanbiedingsbrief bij het jaarplan is aangegeven dat het Inlichtingenbureau de komende jaren capaciteit zal reserveren voor de ontwikkeling van nieuwe diensten en producten, ook voor nieuwe opdrachtgevers. Concreet werden genoemd het in opdracht van CP-ICT verzorgen van de hosting en de eerstelijns servicedesk voor de pilot Jongeren Centraal. Voor het ministerie van VWS de bouw en het beheer van een Wmo-loket en dienstverlening rond zorgverzekeringen. Voor het ministerie van OC&W om het opzetten van een pilot ten behoeve van RMC's inzake voortijdig schoolverlaters in reguliere dienstverlening. Al deze activiteiten worden voor zowel bouw als beheer kostendekkend aangeboden. Hieronder volgt een korte toelichting per project.

3.10.2 Jongeren Centraal

Het Inlichtingenbureau heeft in opdracht van CP-ICT in 2009 het technisch beheer, de hosting en de eerstelijns helpdesk ondersteuning van de applicatie jongerencentraal verzorgd. CP-ICT heeft dit systeem ontwikkeld en het was in 2009 in de vorm van een pilot bij een aantal gemeenten en andere betrokken partijen zoals UWVWerkbedrijf, UWV, RMC en scholen in gebruik. Doelstelling is door elkaar over en weer te informeren, onder andere door middel van het signaleren aan de hand van zogenoemde life-events, zo effectief en snel mogelijk de eigen dienstverlening in de vorm van advies, hulp en ondersteuning te kunnen bieden aan jongeren en hun ouders/gezinnen.

De hosting van JC/MC is in 2009 door BKWI als onderaannemer van het IB uitgevoerd bij Equinix. Deze situatie voldeed niet volledig aan het Suwikader, daarom is in het laatste kwartaal 2009 de actie gestart om de hosting bij APG (wederom door BKWI) onder te brengen.

3.10.3 Bouw en beheer Wmo-loket (VWS)

In 2009 is er door VNG en VWS een businesscase WMO opgeleverd. Hierin wordt opgenomen dat IB/BKWI een logische partij lijkt om het postkantoor voor de WMO te maken en beheren. Het IB heeft vervolgens hiervoor een offerte geleverd aan het CP-ICT (projectleiding WMO op het gemeentelijk gebied) voor bouw en beheer. In 2009 is hiervoor aan IB/BKWI nog geen opdracht gegeven.

3.10.4 Informatievoorziening rond voortijdig schoolverlaters t.b.v. RMC

Eind 2009 is door SZW voor wat betreft de bouw en door OCW voor wat betreft beheer opdracht verstrekt aan het Inlichtingenbureau om de RMC te voorzien van informatie over voortijdige schoolverlaters. Deze opdracht wordt in 2010 uitgevoerd. Begin 2009 is er in het kader van de pilot RMC reeds een aantal bestanden uitgeleverd aan pilotgemeenten.

3.11 Klantwaardering

In 2009 is voor de zevende keer het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek gehouden. In de hierna volgende tabel zijn de resultaten over 2009 in vergelijking met 2006, 2007 en 2008 opgenomen.

	2006	2007	2008	2009
Algemene tevredenheid	7,3	7,2	7,4	7,5
Ondersteuning Rechtmatigheidscontrole	7,2	7,2	7,2	7,3
Ondersteuning Armoedebestrijding	5,8	6,3	6,7	6,5
Ondersteuning Administratieve lastenverlichting	6,6	6,5	6,8	6,9
Ondersteuning Re-integratie nuggers	5,6	5,9	6,2	6,0

4 Organisatie

4.1 Inleiding

De klanten van het Inlichtingenbureau zijn de gemeenten (sociale diensten). Binnen de gemeentelijke context zijn de vertegenwoordigende organisaties Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de landelijke vereniging van leidinggevenden bij Nederlandse overheidsorganisaties op het terrein van werk, inkomen en zorg (Divosa) van essentieel belang. Daarom bepalen de statuten van de Stichting Inlichtingenbureau dat twee bestuursleden worden benoemd op voordracht van de VNG en één bestuurslid wordt benoemd op voordracht van Divosa. Het bestuur stelt het beleid, het jaarplan en de begroting vast en legt jaarlijks via het jaarverslag en de jaarrekening verantwoording af aan de minister.

In 2009 bestond het bestuur uit de volgende leden:

Bestuurslid	Functie/portefeuille	Benoeming
R. de Groot	Voorzitter	Door minister SZW
M. Schrijver	Bestuurslid	Op voordracht VNG
M. Florijn	Bestuurslid	Op voordracht VNG
J. de Kleuver	Bestuurslid/secretaris	Op voordracht Divosa
F. Trimp	Bestuurslid	Benoemd door bestuur

Het bestuur heeft in 2009 vijf keer vergaderd.

4.2 Besturingsmodel en P&C-cyclus

Het Inlichtingenbureau hanteert het Overheidsontwikkelmodel als besturingsmodel. Dit is een variant op het INK-model. Het model geeft handvatten om bestuurlijk in control te zijn en om vorm te geven aan organisatieontwikkeling.

In 2009 is de Planning- & Controlcyclus aangescherpt en aangepast aan de verbreding van de dienstverlening. Naast het jaarplan voor SZW wordt voor 2010 ook een Kadernotitie IB vastgesteld. Dit document bevat ook de organisatie doelstellingen die niet in opdracht van SZW worden gerealiseerd. Het Inlichtingenbureau volgt overigens de beleidscyclus van het ministerie van SZW. Het op de meibrief gebaseerde jaarplan 2009 is 1 oktober 2008 opgeleverd aan het ministerie van SZW. Over de realisering van het jaarplan 2009 is in de halfjaarrapportage gerapporteerd aan de hand van prestatie-indicatoren en productiegegevens. De interne maand- en kwartaalrapportages vinden plaats op basis van geformuleerde actiepunten in afdelingsplannen. Deze rapportages worden in het MT besproken, zodat er tijdig kan worden bijgestuurd. Onderdelen van deze interne rapportage worden gebruikt voor de externe (half)jaarrapportage. Deze cyclus is beschreven in het Handboek P&C.

4.3 Organisatieontwikkeling

Ook voor een beheerorganisatie als het Inlichtingenbureau is het noodzakelijk om zo snel mogelijk te kunnen inspelen op ontwikkelingen in de omgeving en op snel veranderende vragen van onze klanten. Langs drie samenhangende lijnen is in 2009 gewerkt aan het verbeteren van de slagkracht van de organisatie.

- Het opstellen en hanteren van duidelijke selectiecriteria voor innovatieve activiteiten, zodat maximaal kan worden ingespeeld op de wens van de klant met een minimaal beslag op de middelen van het Inlichtingenbureau;
- Het stapsgewijs verbeteren van de architectuur van het sectorloket systeem, zodat aanpassingen sneller kunnen worden doorgevoerd en ook minder aanpassingen nodig zijn door het parametriseren van de applicatie;
- Aanpassen van de ontwikkelingsmethodiek zodat er meer ontwikkel- en testcapaciteit ontstaat binnen de organisatie.

4.4 Huisvesting en kantoorautomatisering

Het Inlichtingenbureau is gezamenlijk met BKWI gehuisvest in het pand aan de Sint Jacobsstraat 400-420 in Utrecht. Door de gezamenlijke huisvesting wordt op een aantal gebieden (beperkte) kostenbesparing gerealiseerd. Veel belangrijker echter zijn de mogelijkheden om risico's in de bedrijfsvoering van de afzonderlijke partijen op te vangen en gezamenlijk betere resultaten te behalen vanwege een aantal synergievoordelen.

Er is vorig jaar een succesvolle Europese aanbesteding geweest met betrekking tot kantoorautomatisering. Hierop hebben uiteindelijk twee partijen ingeschreven. Op basis van een kwaliteit- en prijsweging is de aanbieding van Atos Origin (atos in a box) toegewezen. Met ingang van 1 februari 2009 vond de migratie plaats. In 2009 vond tevens een investering plaats in nieuwe hardware ten behoeve van de kantoorautomatisering.

4.5 Personeelsbeleid

Het Bedrijfsbureau heeft de operationele verantwoordelijkheid voor de personeelszorg. Er is een parttime personeelsfunctionaris en de salarisadministratie (bruto-netto) wordt verzorgd door een externe partij. Aanlevering van de salarismutaties verzorgt het Bedrijfsbureau. Het personeelsbeleid is vastgelegd in een Personeelshandboek en de arbeidsvoorwaarden volgen in hoofdlijnen de CAO voor de Rijksoverheid. Medio 2007 is er een thuiswerkregeling ingevoerd. Veel medewerkers werken gemiddeld één dag per week thuis. Per 1 januari 2009 is een nieuw personeelsadministratie - en salarispakket ingevoerd.

Arbo-beleid

Het Inlichtingenbureau maakt gebruik van Achmea-arbo in combinatie met een ziekteverzuimverzekering bij Centraal Beheer. De Bedrijfshulpverlening (BHV) is opgezet in samenwerking met de medebewoners van ons pand. Er is een vertrouwenspersoon aan de organisatie verbonden

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim exclusief zwangerschapsverlof was 7,4 %. Dit is een aanzienlijke stijging ten opzichte van 2008. Toen was het 3,4%. De belangrijkste oorzaak is gelegen in een aantal langdurig zieken. Zonder de langdurig zieken bedroeg het ziekteverzuim 2,4 %.

Het tegengaan van langdurig zieken heeft onze aandacht. Er zijn maatregelen ingevoerd om dit tegen te gaan. Vooral een tijdige signalering speelt hierbij een belangrijke rol.

4.6 Inkoopbeleid

Het Inlichtingenbureau heeft zich in 2009 voorbereid op de aanpassing van het inkoopbeleid aan de eisen van duurzame bedrijfsvoering. Het vrije inkoopvolume is echter laag en allerlei informatie om duurzaam te kunnen inkopen is weinig concreet. Hoe we hier in 2010 precies invulling aan moeten geven is nog niet op alle punten duidelijk. In overleg met de inkoopafdeling van SZW zullen we dit proberen doelmatig in te vullen.

4.7 Risicoanalyse

Het Inlichtingenbureau is een organisatie die volop in beweging is en die actief is in een omgeving die dynamisch maar ook turbulent is. Het is evident dat daarbij risico's ontstaan en dat die risico's zoveel mogelijk moeten worden beperkt en beheerst. De mededeling bedrijfsvoering over 2009 is gebaseerd op een risico-inventarisatie/analyse volgens het COSO-model. Als onderdeel van de Planning & Controlcyclus wordt hierover periodiek gesproken in het managementteam en in het bestuur. Rapportage hierover vindt plaats in het halfjaarverslag en jaarverslag.

4.8 Bedrijfsvoering

4.8.1 Inleiding

In deze bedrijfsvoeringsparagraaf gaat het Inlichtingenbureau in op de sturing en beheersing van de bedrijfsprocessen. Het doel is aan te geven hoe het management de bedrijfsprocessen beheerst en, mede gebaseerd op risicoanalyse, over de bedrijfsvoering verantwoording aflegt. Achtereenvolgens wordt in deze paragraaf ingegaan op getroffen beheersmaatregelen in de organisatie, de financiële rechtmatigheid, de controleopdracht aan de accountant, de doelmatigheid, de totstandkoming van niet-financiële informatie, financieel en materieel beheer, ICT algemeen, opvolging bevindingen IWI en betrouwbaarheid van de gegevensverwerking.

4.8.2 Beheersmaatregelen

Het Inlichtingenbureau kent een structuur waarbij de directeur en de afdelingsmanagers binnen een Management Team sturing geven aan de dagelijkse werkzaamheden en het bestuur van de Stichting de directeur controleert. Het ingerichte management control systeem geeft een gestructureerde basis voor de wijze van verantwoording afleggen over de afgesproken prestaties, de totale bedrijfsvoering en de mededeling over de bedrijfsvoering. Het management control systeem bevat onder meer de volgende onderdelen:

- Een door directie voorbereid en door bestuur vastgesteld jaarplan met begroting;
- Releaseplanning en begroting;
- Maand-, kwartaal- en (half)jaarverslagen;
- Quality assurance beleid waarin MT-leden de inhoud van plannen en resultaten mede beoordelen;
- Afdelingsgericht, projectgericht en beleidsgericht overleg;
- Overleg met vertegenwoordigers van gemeenten (bestuur) en ketenpartners over doelen en resultaten van ketensamenwerking.

4.8.3 Financiële rechtmatigheid

In verband met de voorschriften in artikel 5.10.c van de regeling SUWI dient het Inlichtingenbureau een rapportage over de financiële rechtmatigheid in de bedrijfsvoeringparagraaf op te nemen. Onder financiële rechtmatigheid wordt verstaan de overeenstemming van de totstandkoming van de baten en lasten in de balans met de, in Europese regelgeving, Nederlandse wetten, algemene maatregelen van bestuur, ministeriële regelingen, andere algemeen verbindende voorschriften en beleidsregels die in de Staatscourant zijn gepubliceerd, opgenomen bepalingen, die de uitkomst van financiële transacties kunnen beïnvloeden. Voor het Inlichtingenbureau is de volgende wet- en regelgeving van belang:

- Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (SUWI);
- Regeling SUWI;
- Besluit SUWI;
- Europese aanbestedingsregels.

Ten behoeve van de uitwerking van de wet- en regelgeving in concrete toetspunten zijn de volgende controle criteria geformuleerd:

- Begrotingcriterium;
- Voorwaardencriterium (de gestelde voorwaarden hebben in het algemeen betrekking op calculatie, adressering en valuterig; bij transactie-uitgaven komen daar levering en aanvaardbaarheid bij);
- M en O (voor overdrachtsuitgaven en –ontvangsten);
- Volledigheid (voor ontvangsten);
- Conformiteit (voor uitgaven).

Op basis van bovenstaande criteria hebben wij de volgende processen laten beoordelen:

- Inkopen en betalingen (inclusief Europese aanbestedingsregels);
- Opbrengsten;
- Personeelsproces.

Toleranties:

Hieronder vermelden wij alleen bevindingen (fouten en/of onzekerheden) indien deze de rapporteringtoleranties overschrijden. Deze rapporteringtolerantie bedraagt 1% voor financiële fouten en 3% voor onzekerheden.

Bevindingen:

Uit het onderzoek naar de financiële rechtmatigheid van de baten, lasten en balansmutaties zijn geen materiële bevindingen (financiële fouten en/of onzekerheden) naar voren gekomen.

4.8.4 Doelmatigheid

Het Inlichtingenbureau doet een uitspraak over zijn doelmatigheid door te kijken naar:

- 1 doelmatigheid van de bedrijfsvoering;
- 2 doelmatigheid van beleid.

Ad 1 Doelmatigheid van de bedrijfsvoering.

De doelmatigheid van de bedrijfsvoering wordt gerelateerd aan de samenhang tussen de geleverde diensten en de ingezette middelen. De geleverde diensten kunnen worden beschreven in kwantiteit (aantal diensten en modules) maar ook in kwaliteit, aan de hand van enerzijds de afname door gemeenten van de verschillende diensten en anderzijds de waardering voor deze diensten zoals blijkt uit het jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek.

Om doelmatig te kunnen zijn dient het aantal diensten (kwantitatief en/of kwalitatief) en de activering hiervan minimaal gelijk te blijven bij een eveneens gelijkblijvend budget en voldoende klanttevredenheid. De resultaten van de bedrijfsvoering in 2009 inzake klanttevredenheid, het aantal diensten (kwantitatief en kwalitatief) kunnen als doelmatig worden beoordeeld. De activering is voor alle diensten toegenomen, de klantwaardering bleef ongeveer gelijk en was nergens onvoldoende terwijl ook nieuwe dienstverlening is geïntroduceerd zoals met name met betrekking tot geautomatiseerde kwijtschelding gemeentelijke belastingen. Het vergelijkingsoverzicht van de activering en de waardering van de dienstverlening is hieronder opgenomen.

Dienst/module	Activering			Waardering		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Rechtmatigheidscontrole*	100%	100%	100%	7,2	7,2	7,3
Armoedebestrijding	77%	93%	97%	6,3	6,7	6,5
Re-integratie	64%	75%	78%	5,9	6,2	6,0
Administratieve lastenverlichting (wijzigingen deel AOW)	77%	84%	87%	6,5	6,8	6,9
Overige diensten - - geautomatiseerde kwijtschelding	n.v.t.					6,6

* De module rechtmatigheid staat verplicht aan. Hier is de score dus altijd 100 %.

Ad 2 Doelmatigheid van beleid

De maatstaf voor de doelmatigheid van beleid is voor het Inlichtingenbureau de vraag in hoeverre de doelstellingen uit het jaarplan, zoals nader uitgewerkt in afdelingsplannen, zijn gerealiseerd. Op basis van de afdelingsplannen worden de afdelingsbudgetten toegekend. Hierbij is aandacht voor de kosten in relatie tot de opbrengsten.

Per kwartaal rapporteren de afdelingen over de voortgang van hun afdelingsplannen. Op basis daarvan wordt de externe halfjaarrapportage en de onderhavige jaarrapportage ten behoeve van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid opgesteld. Op deze wijze is inzichtelijk of het Inlichtingenbureau op koers ligt. Per kwartaal wordt gerapporteerd over de uitputting van de budgetten. Het financieel overzicht is een vast onderdeel van de interne kwartaalrapportage en halfjaarlijks aan het ministerie.

Doelstellingen jaarplan

In het jaarplan 2009 staat centraal het beheer van het sectorloket inclusief het leveren van de diensten zoals opgenomen in het Productenboek 2009. Daarnaast stonden vanuit het aanvullend handavingsbudget twee belangrijke projecten op het programma, te weten de inbouw van de koppeling polisadministratie in het sectorloket en het ontwikkelen van risicoprofielen/selectieprofielen.

1. Beheer sectorloket en dienstverlening conform Productenboek

Over 2009 is een positief exploitatieresultaat behaald van €118.407. In dit resultaat is een reservering opgenomen van €119.000 voor een claim van een leverancier. Zonder deze reservering zou het exploitatieresultaat €237.407 bedragen. In 2009 moest een afgesproken deel van 230.000 van een lening van het Ministerie van Financiën worden terugbetaald.

2. Inbouw koppeling polisadministratie in sectorloket

Voor de inbouw van de koppeling polisadministratie in het sectorloket waren de kosten geschat op €450.000. De feitelijke inbouw heeft in 2009 plaatsgevonden en is begin 2010 in productie genomen. De kosten hiervan bedroegen €225.000. Het geautomatiseerd via Rinis verwerken van de UWV-gegevensset kan echter vanwege afstemmingsvragen en in dit kader benodigde aanpassingen aan de kant van de UWV als ook aan de kant van IB pas in de loop van 2010 worden gerealiseerd. Tot die tijd wordt er gewerkt met cd-rom's. Het Inlichtingenbureau verzoekt ter zake een bestemmingsreserve te mogen vormen van €190.000, zijnde de geschatte kosten van de betreffende aanpassing. Er resteert dus een bedrag van €35.000 op dit project.

3. Ontwikkelen risicoprofielen/selectieprofielen

Voor het ontwikkelen van risicoprofielen en selectieprofielen in samenwerking met de SIOD waren de kosten geschat op €550.000. In het in 2008 overeengekomen samenwerkingsconvenant is afgesproken dat het Inlichtingenbureau in 2009 een zogenoemde black box omgeving zou inrichten ten behoeve van het valideren van risicoprofielen. De SIOD verwacht in de loop van 2010 een aantal risicoprofielen te kunnen opleveren. Einddoel voor het Inlichtingenbureau is het in gebruik nemen van een flexibele module risicocontrole. Voor de realisatie van die module was uitgegaan van inbouw in het sectorloket. Voortschrijdend inzicht heeft ertoe geleid deze keuze bij te stellen en een goedkopere en meer flexibele uitvoering te kiezen. In dit kader is het clearing house in 2009 aangeschaft en ingericht. Tevens zijn voorbereidingskosten gemaakt om optimaal met het clearing house te kunnen werken en de organisatie verder te professionaliseren. De totale kosten bedroegen €428.233. Er resteert hiermee een bedrag van €121.767 op dit project.

Bovenstaande leidt tot de conclusie dat de doelmatigheid van beleid ten aanzien van de doelstellingen is gerealiseerd. Dit ondanks dat de workaroud polisadministratie nog niet volledig is ingebouwd en de risicoprofielen nog niet in dienstverlening zijn omgezet, omdat daar in beide gevallen externe redenen aan ten grondslag liggen. Ten aanzien van de risicoprofielen wordt daarbij aangetekend dat voortschrijdend inzicht er toe geleid heeft dat er voor een andere en betere oplossing is gekozen.

4.8.5 Kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening

Het IB meet periodiek een aantal zaken om zo de vinger aan de pols te houden met betrekking tot kwaliteit (en kwantiteit) van de dienstverlening. In het halfjaarverslag en in het jaarverslag wordt het ministerie van SZW geïnformeerd over deze resultaten. Het ministerie van SZW stelt als eis voor zowel de overeengekomen productiecijfers/ prestatie-indicatoren als voor de aan de VBTB/doelmatigheidsverklaring ten grondslag liggende meetgegevens dat deze ordelijk, controleerbaar en deugdelijk tot stand komen.

In 2006 heeft SZW naar aanleiding van een rapport van IWI een gemeenschappelijk normenkader ontwikkeld en afgestemd met de SUWI-partijen. Hoofddlijn is dat SUWI-partijen zich ordelijk en controleerbaar verantwoorden over (met name) de overeengekomen prestatie-indicatoren en dat daarbij voldoende controle- en beheersmaatregelen zijn genomen. Het Inlichtingenbureau heeft vervolgens een eigen normenkader opgesteld als afgeleide van het gemeenschappelijk normenkader SUWI-partijen. Aan de hand van dit normenkader vindt rapportage en controle plaats. Op basis van dit normenkader is een

Procedure niet-financiële informatievoorziening ingericht die ook periodiek wordt geactualiseerd. In 2008 is conform deze procedure gewerkt. In de loop van 2008 en ook nog in 2009 zijn op detailpunten verbeteringen gerealiseerd. Onder andere is een verdergaande interne controle ingericht. Eventuele onzorgvuldigheden bij handmatige bewerkingen van de cijfers kunnen zo tijdig worden gesignaleerd en waar nodig ook worden gecorrigeerd. Voorts heeft het Inlichtingenbureau in goed overleg met SZW een aantal (definities van) prestatie-indicatoren aangepast.

De controleerbaarheid van de prestatie-indicatoren en productiecijfers zoals opgenomen in de bijlage en zoals die ten grondslag liggen aan de hiervoor opgenomen tabel over de doelmatigheid van de bedrijfsvoering is daarmee gewaarborgd. Een en ander wordt bevestigd door een door de accountant uitgevoerde audit.

4.8.6 *Financieel en materieel beheer*

De taken, functies en procedures zijn beschreven en vastgelegd in een handboek Administratieve Organisatie. Maandelijks wordt aan het MT gerapporteerd over de budgetuitputting en per halfjaar aan het bestuur en het ministerie van Sociale zaken. De financiële administratie is opgezet met kostenplaatsen, grootboekrekeningen, budgetten en verplichtingen. Jaarlijks voert de accountant een tussentijdse controle uit op de administratieve organisatie en een controle op de getrouwheid van de jaarrekening.

4.8.7 *ICT algemeen*

Met betrekking tot het lopende contract met HP zijn in 2009 nieuwe werkafspraken gemaakt. Vanuit deze nieuwe werkafspraken is er in 2009 een aantal toetsmomenten geweest om problemen zoals deze zich in 2008 voordeden te voorkomen. Dit heeft zowel in kwaliteit als tijdige oplevering van nieuwe releases aanzienlijke verbeteringen opgeleverd. De operationele situatie met HP kan daardoor over 2009 gekenmerkt worden als stabiel.

In 2009 hebben er zich twee lastige gevallen van storing voorgedaan in de KA voorziening. Beide verstoringen, met totaal verschillende oorzaken, waren aanleiding om het continuïteitsplan op dit punt opnieuw onder de loop te nemen. Dit heeft in de tweede helft van 2009 geleid tot een aanscherping van het continuïteitsbeleid van het IB. Daardoor wordt er sneller en effectiever geanticipeerd op verstoringen. De continuïteit van de bedrijfsvoering is daarmee nog beter gewaarborgd.

4.8.8 *Opvolging bevindingen IWI*

Naar aanleiding van het jaarverslag 2008 vroeg de IWI specifiek aandacht voor de (definities van de) prestatie-indicatoren. In de paragraaf hierboven werd hierop ingegaan.

Een ander aandachtspunt van de IWI betrof de kwaliteit van de programmatuur in het sectorloket die in 2008 fors was teruggelopen. De kwaliteit is inmiddels weer op orde. In paragraaf 2.7 werd hier nader op ingegaan.

4.8.9 *Betrouwbaarheid gegevensverwerking*

In 2009 is - in samenwerking met de EDP auditors - het vigerende normenkader betrouwbare gegevensverwerking beoordeeld en aangepast. De controle op de aanlevering van bronnen gebeurde in 2009 op ad hoc basis en op basis van opmerkingen van gemeenten die aangaven dat gegevens van een bron ontbreken. Wel is per kwartaal gerapporteerd over het uitwisselen van gegevens via Rinis.

Deze werkwijze biedt onvoldoende waarborgen voor dat het tijdig aanleveren van informatie van bronnen. Om deze tekortkoming te repareren is in het informatiebeveiligingsplan van 2010 als maatregel opgenomen het periodiek uitvoeren van interne controles op volledigheid van aanleveren. Tevens zal er een werklust “periodieke te controleren aanlevering” worden opgesteld als leidraad voor de uitvoerende medewerkers. Deze maatregelen zullen de (controle op) de uitvoering verder verbeteren.

4.9 Informatiebeveiligingsbeleid

In het sectorloket gemeenten verzamelt het Inlichtingenbureau informatie uit verschillende bronnen en stelt die op een bepaalde manier aan ondermeer gemeenten ter beschikking. Gemeentelijke sociale diensten gebruiken deze informatie ondermeer om hun handhavingprocessen te ondersteunen. Een betrouwbare verwerking van de bevragingen in het sectorloket is daarmee van groot belang. Het Inlichtingenbureau dient zorg te dragen voor een adequaat niveau van informatiebeveiliging conform de vastgestelde (SUWI-) normen. In dat kader wordt periodiek getoetst of (nog) aan alle vastgelegde beveiligingseisen wordt voldaan. Jaarlijks wordt ook een externe edp-audit uitgevoerd. Een rapport van bevindingen van de auditor heeft als uitgangspunt gediend voor deze verantwoording, waarin het management verslag doet in hoeverre de informatiebeveiliging voldoet aan de gestelde eisen en richtlijnen.

Het informatiebeveiligingsbeleid van het Inlichtingenbureau is in 2009 in samenwerking met de EDP-auditors en een informatiebeveiligingsexpert onder de loep genomen. Dit heeft geleid tot een aanzienlijke vereenvoudiging, zonder dat daarbij verplichtingen of verantwoordelijkheden (SUWI-normen) van het IB in het geding kwamen. Door deze vereenvoudiging is het beveiligingsbeleid beter uitvoerbaar en controleerbaar geworden. Het nieuwe informatiebeveiligingsbeleid is in september 2009 door het MT vastgesteld. De periodieke interne audits op verschillende onderdelen van het informatiebeveiligingsbeleid zullen in 2010 conform het beveiligingsplan 2010 verder worden geïntensiveerd.

In 2008 bleek het beveiligingsbeleid nog onvoldoende te worden uitgedragen. In 2009 is in een aantal bijeenkomsten met het voltallige personeel expliciet en actief aandacht gegeven aan het (nieuwe) informatiebeveiligingsbeleid. Daarnaast zijn er in 2009 hulpmiddelen ingericht en beschikbaar gesteld waardoor beleid, richtlijnen en maatregelen eenvoudig zijn te vinden voor alle medewerkers van het Inlichtingenbureau.

Het management van het Inlichtingenbureau is van mening dat in 2009 ruim voldoende maatregelen zijn getroffen om de betrouwbaarheid van de gegevensverwerking te kunnen waarborgen. Er is geen indicatie dat in de verslagperiode 2009 beveiligingsincidenten daadwerkelijk hebben geleid tot het compromitteren van de privacy of van misbruik van persoonsgegevens

4.10 Procesmanagement

4.10.1 Algemeen

De service- en beveiligingsprocessen zijn in 2009 waar nodig en wenselijk aangepast. Tevens zijn de processen nu beter op elkaar aangesloten. Daardoor zijn informatiebeveiligingsrisico's - door de gehele procesketen heen - beter volgbaar geworden. Ook zijn in 2009 activiteiten uitgevoerd om processen en informatiebeveiliging beter onder de aandacht van de medewerkers te brengen. Op de werking van de aangepaste processen heeft, na de verandering, een pre-audit plaatsgevonden door de externe EDP auditor. Hieruit bleek dat de aanpassingen - ten opzichte van 2008 - hun vruchten beginnen af te werpen. Er zijn in 2009 nog geen interne audits uitgevoerd op basis van de veranderde processen. Vanaf 2010 zullen deze interne audits wel periodiek worden uitgevoerd.

4.10.2 Dienstenniveaubeheer

Er is in 2009 een nieuwe database ontwikkeld met alle lopende contracten en SLA's met leveranciers en ketenpartners. Er is een actie opgestart alle verouderde of niet getekende contracten te bespreken en aan te passen. Hierdoor kan voorkomen worden dat in geval van een incident discussies ontstaan over ondersteuning en verantwoordelijkheden over en weer. Deze actie zal in de loop van 2010 worden afgerond. Een lastig onderdeel hierbij is dat niet altijd voldoende zekerheid verkregen kan worden of partijen zoals Rinis en/of Gemnet hun beveiliging afdoende hebben ingeregeld en bijvoorbeeld door een externe partij laten vaststellen. Hierdoor is er geen zekerheid dat de integriteit en exclusiviteit van de gegevens tijdens het transport over deze netwerken voldoende gewaarborgd is.

4.10.3 Licentiebeheer

In 2009 heeft het IB het licentiebeheer ingericht als onderdeel van het configuratiebeheer. In 2009 zijn nog geen controles uitgevoerd. Controles zullen plaatsvinden vanaf 2010, als de procedure tot volledige werking is gekomen. Tevens wordt er in 2010 aanvullend beleid gemaakt met betrekking tot licentiebeheer bij uitbesteding. Daardoor wordt het risico van teveel of te weinig licenties beperkt.

4.10.4 Incidentbeheer

Het beheer van (beveiligings)incidenten is na aanpassing van de procedure in 2009 weer op orde gekomen. Medewerkers zijn op de hoogte van de procedures en passen deze ook toe. Mede daardoor zijn mogelijke beveiligingsincidenten in 2009 vroegtijdig gesignaleerd en/of voorkomen.

4.10.5 Wijzigingbeheer

Het Inlichtingenbureau heeft ook het wijzigingsbeheerproces op onderdelen aangepast. Wijzigingen zijn daardoor gedocumenteerd en traceerbaar. Ook op wijzigingsbeheer heeft een externe audit plaatsgevonden. In 2010 zal ook intern worden gecontroleerd om sneller eventuele risico's op te kunnen sporen en deze te beperken. De kwaliteit van de documentatie in functionele en technische specificaties is, mede vanwege de externe softwareontwikkeling, zeer adequaat waardoor eventuele problemen effectief kunnen worden opgespoord.

In november 2009 is structureel ingevoerd dat er altijd een vastlegging wordt gemaakt van de impactanalyse van de beveiligingsaspecten van wijzigingen. Hiermee voorkomen we het risico dat de beveiliging van de informatie in het geding is als gevolg van een wijziging.

4.10.6 Netwerk- en serverbeheer

In 2009 is er geen actief beleid gevoerd met betrekking tot het aanbrengen van systeem en database patches. Het IB is hierover in overleg met de externe leverancier HP. Doel is om tot een constructie te komen waardoor er een vroegtijdig signalering van HP aan IB wordt gedaan indien er belangrijke informatiebeveiligingspatches beschikbaar zijn. Daardoor zal beter worden gewaarborgd dat de systemen altijd up-to date zijn. Daarnaast wordt er door de leverancier HP geen actieve bewaking uitgevoerd op inbreuken op netwerkbeveiliging.

4.10.7 Testprocedure

Alle releases in 2009 zijn getest voor ze in productie zijn genomen. Tevens is er een procedure opgesteld en in werking getreden die het formele "in beheer nemen" regelt. Deze procedure zorgt voor een finale check op alle aspecten van informatiebeveiliging en kwaliteit voordat een release of product in productie en beheer wordt gezet.

4.10.8 Gebruikersbeheer

Het procedureel afhandelen van nieuwe en oude gebruikers van het sectorloket liet in 2008 te wensen over. In de tweede helft van 2009 zijn zowel een interne als een externe autorisatieprocedure tot stand gekomen. Tevens zijn de bijbehorende werkzaamheden belegd in de IB organisatie. In 2010 zal de procedure en werking ervan, conform het informatiebeveiligingsplan 2010, periodiek getoetst worden. Uit de edp-audit blijkt dat een strakkere controle op de autorisaties, ondermeer blijkend uit tijdige afparafering door het hoofd Ontwikkeling & Beheer een aandachtspunt is voor 2010. Verder zullen er in 2010 meer periodieke controles worden uitgevoerd op autorisaties van medewerkeraccounts.

Een bijzonder punt van aandacht vormt de autorisatie van HP medewerkers. Uit de edp-audit blijken er binnen HP meer dan 200 medewerkers geautoriseerd. Dit heeft te maken met de 24 uur beschikbaarheid en de manier waarop dit binnen HP ingeregeld is voor al hun klanten. HP geeft aan dat er maandelijks strenge interne controles plaatsvinden of autorisaties nog actueel zijn. Het Inlichtingenbureau heeft het, met name vanuit kostenperspectief, voor de resterende looptijd van het contract niet noodzakelijk geacht deze werkwijze alsnog anders te regelen.

5 Jaarrekening 2009

5.1 Balans per 31 december 2009 opgesteld na winstbestemming

	2009	2008
	€	€
Vaste Activa		
Immateriële vaste active	1.711.234	1.183.128
Materiële vaste active	<u>298.367</u>	<u>287.157</u>
	2.009.601	1.470.285
Vlottende Activa		
Vorderingen	324.857	74.054
Liquide middelen	1.158.983	930.801
Overige vlottende active	<u>279.271</u>	<u>111.503</u>
	1.763.111	1.116.358
Totaal Activa	3.772.712	2.586.643
Eigen Vermogen		
Algemene reserve	<u>- 221.229</u>	<u>- 339.636</u>
	-221.229	- 339.636
Egalisatierekening		
Egalisatierekening investeringen	<u>2.009.601</u>	<u>1.470.285</u>
	2.009.601	1.470.285
Lening o/g		
Lening ministerie van financiën	<u>230.000</u>	<u>460.000</u>
	230.000	460.000
Kortlopende schulden		
Crediteuren	440.895	291.610
Overlopende passieve	616.678	704.384
Terug te betalen rijksbijdrage	<u>696.767</u>	<u>-</u>
	1.754.340	995.994
Totaal Passiva	3.772.712	2.586.643

5.2 Resultatenrekening 2009

	2009	2008
	totaal	totaal
	€	€
Baten		
Rijksbijdrage	4.704.319	5.404.561
Rijksbijdrage Incidenteel	428.233	-
Vrijval egalisatierekening	947.265	1.695.553
Overige baten en lasten	148.907	24.234
Totaal baten	6.228.724	7.124.348
Lasten		
Loonkosten eigen personeel	1.735.105	1.533.965
Kosten extern personeel	439.700	465.660
Overige personeelskosten	192.542	216.202
Totaal personeelskosten	2.367.347	2.215.827
Afschrijvingskosten	947.265	1.695.553
Huisvestingskosten	273.320	322.961
Migratiekosten	-	104.199
Automatiseringskosten	1.921.779	1.956.045
Kantoorkosten	274.340	379.315
Bestuurskosten	10.040	6.976
Overige beheerskosten	316.226	219.568
Totaal overige kosten	3.742.970	4.684.617
Totaal lasten	6.110.317	6.900.444
Saldo baten en lasten	118.407	223.904

5.3 Kasstroomoverzicht

	Euro's	
Stand liquide middelen 31-12-2009		
Kas	1.505	
Banksaldo	1.157.478	
Totaal	<u>1.158.983</u>	
Stand liquide middelen 1-1-2009		
Kas	1.331	
Banksaldo	929.470	
Totaal	<u>930.801</u>	
Mutatie liquide middelen	<table border="1"><tr><td style="text-align: center;">228.182</td></tr></table>	228.182
228.182		
Toename vorderingen		
Vorderingen	-250.803	
Overige vlottende activa	-167.768	
Subtotaal	<u>-418.571</u>	
Toename schulden		
Crediteuren	149.285	
Terug te betalen rijksbijdrage	696.767	
Subtotaal	<u>846.052</u>	
Afname langlopende schulden		
Overlopende passieve	-87.706	
Subtotaal	<u>-87.706</u>	
Afname langlopende schulden		
Aflossing lening	-230.000	
	<u>-230.000</u>	
Toename EV		
Saldo baten en lasten resultaat	118.407	
Subtotaal	<u>118.407</u>	
Totaal	<table border="1"><tr><td style="text-align: center;">228.182</td></tr></table>	228.182
228.182		

5.4 Grondslagen voor de financiële verslaglegging

De jaarrekening heeft betrekking op de periode 1 januari 2009 tot en met 31 december 2009. De jaarrekening is conform het verantwoordingsprotocol bijlage XI, bedoeld in artikel 5.21 van de Regeling Suwi, opgesteld. Volgens deze Suwi-regeling dient het jaarverslag van het Inlichtingenbureau zoveel als mogelijk gebaseerd te zijn op titel 9 Boek 2 BW. Enkele belangrijke afwijkingen van titel 9 Boek 2 BW betreft het niet volgen van het modellenbesluit, het opnemen van een egalisatierekening investeringen, het opnemen van de terug te betalen rijksbijdrage en het opstellen van de jaarrekening na verdeling resultaat.

5.4.1 Grondslagen voor de balans

Algemeen

De algemene grondslag voor de waardering van de activa en passiva is de verkrijgingprijs, verminderd met daarover berekende lineaire afschrijvingen.

Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa zijn gewaardeerd tegen de verkrijgingprijs, verminderd met daarover berekende lineaire afschrijvingen.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen de verkrijgingprijs, verminderd met daarover berekende lineaire afschrijvingen.

Vlottende activa en overige schulden

De vlottende activa en overige schulden zijn opgenomen tegen nominale waarden, voor zover nodig onder aftrek van voorzieningen voor mogelijke oninbaarheid.

Egalisatierekening investeringen

De ontvangen rijksbijdrage ten behoeve van investeringen is ten gunste van deze rekening verantwoord. De egalisatierekening valt vrij ten gunste van de exploitatierekening in een periode die gelijk is aan de afschrijvingsperiode van de betreffende investering.

5.4.2 Grondslag voor de resultaatbepaling

Het saldo van baten en lasten wordt bepaald als het verschil tussen de, aan het boekjaar toe te rekenen rijksbijdrage en alle hiermede verbonden en aan het boekjaar toe te rekenen kosten. De lasten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor vermelde waarderinggrondslagen.

5.5 Toelichting op de balans per 31 december 2009

5.5.1 Vaste activa

De afschrijvingen zijn berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingprijs

De percentages zijn afhankelijk van de economische levensduur en bedragen:

Verbouwingen	10%	per jaar
Meubilair	20%	per jaar
Hard- en software	33,33%	per jaar
Sectorloket	33,33%	per jaar

Immateriële vaste activa	2009	2008
	Sectorloket	Sectorloket
Aanschaf waarde 1 januari	7.053.239	6.671.751
Investeringen	1.427.560	381.488
Aanschafwaarde 31 december	8.480.799	7.053.239
Cumulatieve afschrijvingen 1 januari	5.870.111	4.221.649
Afschrijvingen	899.454	1.648.462
Cumulatieve afschrijvingen 31 december	6.769.565	5.870.111
Boekwaarde 31 december	1.711.234	1.183.128

Materiële vaste activa 2008	Verbouwing Utrecht	Meubilair	Hardware en software	Totaal
Aanschaf waarde 1 januari 2008	300.911	51.971	204.970	557.852
Investeringen	-	-	2.127	2.127
Aanschafwaarde 31 december 2008	300.911	51.971	207.097	559.979
Cumulatieve afschrijvingen 1 januari 2008	-	32.576	193.155	225.731
Afschrijvingen	30.091	5.508	11.492	47.091
Cumulatieve afschrijvingen 31 december 2008	30.091	38.084	204.647	272.822
Boekwaarde 31 december 2008	270.820	13.887	2.450	287.157

<i>Materiële vaste activa 2009</i>	<i>Verbouwing Utrecht</i>	<i>Meubilair</i>	<i>Hardware en software</i>	<i>Totaal</i>
Aanschaf waarde 1 januari 2009	300.911	51.971	207.097	559.979
Investerings	-	4.965	54.056	59.021
Aanschafwaarde 31 december 2009	300.911	56.936	261.153	619.000
Cumulatieve afschrijvingen 1 januari 2009	30.091	38.084	204.647	272.822
Afschrijvingen	30.091	5.535	12.185	47.811
Cumulatieve afschrijvingen 31 december 2009	60.182	43.619	216.832	320.633
Boekwaarde 31 december 2009	240.729	13.317	44.321	298.367

5.5.2 *Vlottende activa*

Vorderingen

Dit betreft de vordering inzake doorbelastingen aan CP-ICT.

<i>Liquide middelen</i>	31-12-2009	31-12-2008
Bank Nederlandse Gemeenten	1.157.478	929.470
Kas	1.505	1.331
Totaal	1.158.983	930.801

Het banksaldo staat vrij ter beschikking.

<i>Overige vlottende activa</i>	31-12-2009	31-12-2008
Waarborgsom	225	-
Vooruitbetaalde kosten	119.163	108.782
Overige vorderingen	159.883	2.721
Totaal	279.271	111.503

Waarborgsom

Dit betreft de waarborg uit hoofde van een Green Wheels contract ter vervanging van de bedrijfsauto

Vooruitbetaalde kosten

Deze post bestaat uit betalingen die betrekking hebben op prestaties die in 2010 geleverd gaan worden.

Overige vorderingen

Dit betreft o.a. twee vorderingen inzake kwijtscheldingsprojecten voor een bedrag van € 151.134, reisvoorschotten en een fietsplan-vordering.

5.5.3 Passiva

Algemene reserve	2009	2008
Stand 1 januari	-339.636	-563.540
Saldo baten en lasten boekjaar	118.407	223.904
Stand 31 december	-221.229	- 339.636

Egalisatierekening investeringen	2009	2008
Stand 1 januari	1.470.285	2.782.243
Investeringen	1.486.581	383.595
Afschrijving	-947.265	-1.695.553
Stand per 31 december	2.009.601	1.470.285

Crediteuren

Deze post bestaat uit crediteuren en betalingen onderweg.

Overlopende passiva

	31-12- 2009	31-12-2008
Reservering vakantiegeld	55.053	45.523
Reservering vakantiedagen	29.000	22.500
Te betalen sociale lasten	72.960	82.406
Nog te ontvangen facturen	454.228	551.284
Overige	5.437	2.545
Totaal	616.678	704.384

Niet uit de balans blijvende verplichtingen

Het Inlichtingenbureau huurt bij het BKWI diverse werkruimten op de begane grond, 1^e en 2^e etage en zeven parkeerplaatsen aan de Sint-Jakobsstraat 400-420. De huurprijs voor 2009 bedraagt ca. € 180.000,- per jaar (inclusief servicekosten). De huur wordt jaarlijks aangepast met de wijziging van het prijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex. Het contract loopt af op 31 januari 2012.

Ten behoeve van het hosting- en server management voor het sectorloket is via aanbesteding een contract afgesloten met Hewlett Packard. Dit contract loopt tot 1-1-2011 en de kosten bedragen ongeveer ongeveer € 1.750.000 per jaar.

Met Atos Origin is er een hosting- en supportcontract voor de kantoorautomatisering van € 80.000,- per jaar. Dit contract loopt op 1 januari 2012 af.

Met Stichting Rinis (kosten ongeveer € 120.000,- per jaar) en Gemnet (kosten ongeveer € 60.000,- per jaar) zijn contracten gesloten ten behoeve van het berichtenverkeer.

5.6 Toelichting op de resultatenrekening

Rijksbijdrage	2009	2008
Rijksbijdrage	5.965.900	5.788.156
Af: Investeringsen	-1.261.581	-383.595
Totaal	4.704.319	5.404.561

Rijksbijdrage incidenteel	2009	2008
Rijksbijdrage incidenteel	1.350.000	-
AF: Terug te betalen rijksbijdragen	-696.767	-
Af: Investeringsen	-225.000	-
Totaal	428.233	-

Per beschikking d.d. 1 december 2008 is voor de uitvoering van het jaarplan 2009 €5.965.900 toegezegd.

Vrijval egalisatierekening	2009	2008
Afschrijvingskosten	947.265	1.695.553
Totaal	947.265	1.695.553

Overige baten en lasten	2009	2008
Rentebaten/lasten	-6.986	23.671
Overige baten	155.893	563
Totaal	148.907	24.234

De post overige baten bestaat voornamelijk uit de vergoedingen voor de pilot projecten inzake kwijtschelding (151K),

Loonkosten eigen personeel	2009	2008
Bruto lonen	1.285.447	1.165.460
Sociale lasten	113.845	94.255
Reservering vakantiegeld e.d.	160.471	126.400
Pensioenlasten	175.342	147.850
Totaal	1.735.105	1.533.965

De pensioenregeling is ondergebracht bij het ABP; het betreft een toegezegde pensioenregeling, waarbij, in het geval van een tekort bij het ABP, geen verplichting bestaat tot het voldoen van aanvullende bijdragen.

Kosten extern personeel	2009	2008
Inhuur voor vervanging	424.290	457.220
Inhuur op projecten	15.410	8.440
Totaal	439.700	465.660

Overige personeelskosten	2009	2008
Reiskosten	96.409	109.746
Werving en selectie	10.055	21.872
Opleidingen	40.152	63.200
Diverse personele kosten	45.926	21.384
Totaal personeelskosten	192.542	216.202

Afschrijvingskosten	2009	2008
Afschrijvingskosten	947.265	1.695.553
Totaal	947.265	1.695.553

Huisvestingskosten	2009	2008
Huur	159.145	179.050
Servicekosten	17.968	29.331
Overige kosten	96.207	114.580
Totaal	273.320	322.961

Migratiekosten	2009	2008
Eenmalige migratiekosten	-	104.199
Totaal	-	104.199

Automatiseringskosten	2009	2008
Projectkosten Kwijtschelding	49.751	-
Licentiekosten	195.879	16.499
Project SIOD	387.064	-
Project Clearing House	41.169	-
Project Polisintegratie	225.000	-
Releases	869.249	819.465
Hosting	785.036	804.317
Supportkosten	422.820	229.075
Rinis	114.243	111.974
Gemnet	56.658	59.509
Innovatie	-	100.381
Datacommunicatie	132.971	97.785
Activering Sectorloket	-1.427.560	-381.468
Overige	69.499	98.508
Totaal	1.921.779	1.956.045

Kantoorkosten	2009	2008
Communicatie	128.505	131.476
Kantoorautomatisering	106.245	205.082
Overige kosten	39.590	42.757
Totaal	<u>274.340</u>	<u>379.315</u>

De post communicatie bestaat o.a. uit kosten voor de website, klanttevredenheidsonderzoek en de bijdragen aan Vakbladen .

Bestuurskosten	2009	2008
Bestuurskosten	10.040	6.976
Totaal	<u>10.040</u>	<u>6.976</u>

Overige beheerskosten	2009	2008
Bedrijfsjournalist	36.950	46.900
Accountant	47.403	43.219
EDP audit	77.012	34.100
Functieclassificatie	1.806	4.284
Advies Europese aanbesteding	76.053	15.396
Overige	77.002	75.668
Totaal	<u>316.226</u>	<u>219.567</u>

Bijlage 1 Saldo van baten en lasten regulier en projecten

	2009 Regulier €	2009 Projecten €	2009 Totaal €	2008 Regulier €	2008 Projecten €	2008 Totaal €
Baten						
Rijksbijdrage	4.704.319		4.704.319	5.404.561		5.404.561
Rijksbijdrage Incidenteel		428.233	428.233			
Vrijval egalisatierekening	947.265		947.265	1.695.553		1.695.553
Overige baten	148.907		148.907	24.234		24.234
Totaal baten	5.800.491	428.233	6.228.724	7.124.348	-	7.124.348
Lasten						
Loonkosten eigen personeel	1.735.105		1.735.105	1.533.965		1.533.965
Kosten extern personeel	439.700		439.700	465.660		465.660
Overige personeelskosten	192.542		192.542	216.202		216.202
Totaal personeelskosten	2.367.347		2.367.347	2.215.827		2.215.827
Afschrijvingskosten	947.265		947.265	1.695.553		1.695.553
Huisvestingskosten	273.320		273.320	322.961		322.961
Migratiekosten	0		0	104.199		104.199
Automatiseringskosten	1.493.546	428.233	1.921.779	1.956.045		1.956.045
Kantoorkosten	274.340		274.340	379.315		379.315
Bestuurskosten	10.040		10.040	6.976		6.976
Overige beheerskosten	316.226		316.226	219.568		219.568
Totaal overige kosten	3.314.737	428.233	3.742.970	4.684.617	-	4.684.617
Totaal lasten	5.682.084	428.233	6.110.317	6.900.444	-	6.900.444
Saldo baten en lasten	118.407	-	118.407	223.904	-	223.904

Saldo van baten en lasten

	2009 Regulier €	2009 Projecten €	2009 Totaal €
Baten	5.800.491	428.233	6.228.724
Lasten	5.682.084	428.233	6.110.317
Saldo baten en lasten	118.407	-	118.407

Bijlage 2: Afrekenvoorstel rijksbijdrage

	2009 Regulier €	2009 Projecten €	2009 Totaal €
Beschikbare middelen			
Rijksbijdrage	5.965.900		5.965.900
Incidenteel budget	-	1.350.000	1.350.000
Vrijval egalisatierekening	947.265		947.265
Overige baten	148.907		148.907
Totaal baten	7.062.072	1.350.000	8.412.072
Uitgaven			
Investeringen	1.261.581	225.000	1.486.581
Terug te betalen rijksbijdr.*	-	696.767	696.767
Loonkosten	2.367.347		2.367.347
Afschrijvingskosten	947.265		947.265
Huisvestingskosten	273.320		273.320
Bestuurskosten	10.040		10.040
Automatiseringskosten	1.493.545	428.233	1.921.778
Overige bedrijfskosten	590.566		590.566
Totaal lasten	6.943.665	1.350.000	8.293.665
Saldo baten en lasten	118.407	-	118.704
Aflossing lening min. Fin.	-230.000	-	-230.000
Exploitatieresultaten	-111.593	-	-111.593

Aansluiting met jaarrekening

*=Opgenomen als terug te betalen rijksbijdrage 696.767

Voorstel afrekening terug te betalen rijksbijdrage 2009

Ontvangen handhavinggeld	1.350.000
Uitgegeven SIOD (professionalisering, clearinghouse, risicoprofielen)	- 428.233
Uitgegeven inbouw Polis	- 225.000
Te vormen bestemmingsreserve t.b.v. inbouw Polis	-190.000
Te vormen bestemmingsreserve t.b.v. aansluiting VSV	-350.000
Resteert	156.767
Bedrijfsresultaat 2008 na aflossing lening	-26.096
Bedrijfsresultaat 2009 na aflossing lening	-111.593
Subtotaal na aflossing	137.986

Terug te betalen aan SZW

19.078

Aansluiting naar staat van baten en lasten

Opgenomen als terug te betalen Rijksbijdrage	696.767
Te vormen bestemmingsreserve VSV	-350.000
Te vormen bestemmingsreserve t.b.v. inbouw Polis	- 190.000
Bedrijfsresultaat 2008 na aflossing lening	-26.096
Bedrijfsresultaat 2009 na aflossing lening	-111.593

Terug te betalen aan SZW

19.078

Bijlage 3: Prestatie-indicatoren en productiecijfers 2009

	Prestatie-indicatoren en productiecijfers IB 2008	IB-norm	Resultaat
A	Dienstverlening sectorloket gemeenten		
1	Overzicht samenloopsignalen per signaalsoort		Zie § 3.2
2	Overzicht aantal gemeenten dat bepaalde dienst afneemt		Zie § 2.3
3	Beschikbaarheid sectorloket (op basis 7 x 18 uur)	99 %	Zie § 2.4
4	Percentage gemeenten dat in betreffende kwartaal correct gegevens aan IB heeft aangeleverd	95% per kwartaal	Zie § 2.2
5	Aantal burgerservicenummers in database IB per rechtsgrond per einde kwartaal	N.v.t.	Zie § 2.5
6	Aantal DKD-berichten dat via IB aan de keten wordt getoond	N.v.t.	8.362.206
B	Klanttevredenheid		
1	Responstijd service desk: <ul style="list-style-type: none"> • Bereikbaarheid/telefonische beantwoording • Incidentoplossing - Prio 1 en 2 - Totaal 	99% Start binnen 1 uur /oplostijd conform SLA	99,5% 97,9 % 65,5%
2	Klanttevredenheid gemeenten	7	7,5
C	Financieel		
	Benutting regulier budget (uitgesplitst naar begrotingsposten)	Max 5% afwijking (per jaar)	
	Totaal personeelskosten		94%
	Totaal overige bedrijfskosten		106%
	Totaal reguliere lasten (inclusief aflossing lening)		99%