



***Opdracht Expertcommissie***

**Informatievoorziening en  
elektronische dienstverlening  
SUWI**

**3 december 2004**

# 1. Inleiding

“De Belgen doen het beter” is sinds enige tijd een gevleugelde kreet in discussies over prestaties van de Nederlandse overheid. Niet alleen de Belgen trouwens, ook de Denen, de Duitsers en de Amerikanen.....<sup>1</sup> Toegespitst op de sociale zekerheid wordt met name gewezen op de Belgische Kruispuntbank. De Belgen hebben in die sector een tot de verbeelding sprekende elektronische infrastructuur neergelegd, die eenmalige vastlegging en hergebruik van cliëntgegevens door uitvoeringsinstanties op een doelmatige wijze realiseert.

Bij de begrotingsbehandeling in december 2003 vroeg het Tweede-Kamerlid Noorman-Den Uyl aan de minister van SZW om de Kruispuntbank te leggen naast de initiatieven die in Nederland lopen<sup>2</sup>. De bewindslieden van SZW gaven in hun reactie aan, dat in Nederland en België dezelfde doelen worden nagestreefd en voor een groot deel dezelfde principes voor de informatievoorziening worden gehanteerd. “Kernbegrippen zijn eenmalige aanlevering van gegevens door burgers en bedrijven en hergebruik ervan door publieke uitvoerders via een stelsel van authentieke registraties en met gebruik van gestandaardiseerde en beveiligde infrastructuur. De verschillen zitten hem vooral in de wijze van organiseren. Daarnaast is België eerder gestart, en daardoor een stuk verder met de realisering van de doelen”.<sup>3</sup>

Dit neemt niet weg dat er geleerd kan worden van de Belgen. Waar de Belgen al ruimschoots oogsten van de stevige basis die zij gelegd hebben met het Kruispuntbank-stelsel, is in de Nederlandse sociale zekerheid nog veel in opbouw. Modernisering van dienstverlening staat hier bovendien niet op zichzelf, er dient ook een volledige nieuwe organisatiestructuur geïmplementeerd te worden. Begrijpelijk dat er dan vragen opkomen als ‘Kan het niet sneller?’ en ‘Doen we wel de goede dingen?’.

Tegen deze achtergrond verzoekt de staatssecretaris van SZW aan enkele onafhankelijke en deskundige personen om een expertcommissie te vormen en hem voorstellen te doen. Doel van deze opdracht is om, mede op basis van buitenlandse prestaties en ervaringen, mogelijkheden te identificeren voor verbetering en versnelling van totstandkoming van informatievoorziening en elektronische dienstverlening (‘e-government’) in het SUWI-domein, die aansluiten op de specifieke Nederlandse situatie. De staatssecretaris zal de voorstellen benutten bij de afspraken die hij met de SUWI-organisaties maakt over de ketensamenwerking en -dienstverlening.

In deze notitie wordt de opdracht aan de expertcommissie beschreven. Daartoe wordt eerst ingegaan op de context en omgeving. De notitie besluit met de praktische uitvoering van de opdracht.

---

<sup>1</sup> Belgen doen het beter : Hoofdstuk 3 van *Een kwestie van uitvoering; vernieuwingsagenda voor de presterende overheid*, Arthur Docters van Leeuwen e.a., februari 2003.

<sup>2</sup> Handelingen TK 33-2302 (4 december 2003)

<sup>3</sup> *Belgische Kruispuntbank versus ICT-ondersteuning SUWI*, bijlage bij Tussenevaluatie van de Wet SUWI, mei 2004 (TK 2003-2004, 26 448, nr. 141)

## 2. Context en omgeving

### **SUWI**

Op 1 januari 2002 is de Wet SUWI van kracht geworden, die de organisatiestructuur van het domein werk en inkomen regelt. De SUWI-organisaties werken momenteel aan de implementatie en optimalisatie van de informatiehuishouding SUWI. Het Beleidsplan ICT van januari 2001 schetste hiervoor uitgangspunten en een basisarchitectuur; tevens bevatte het een programma voor realisatie van en migratie naar de gewenste ICT-structuur<sup>4</sup>. Dit is sindsdien uitgewerkt in de transformatie- en jaarplannen van de ZBO's, het Ketenprogramma 2003/2004 en het Ketenprogramma 2005. Werkendeweg heeft inkleuring en - waar nodig - aanpassing plaatsgevonden van de koers die in 2001 werd uitgezet.

In de Tussenevaluatie SUWI 2004 is de balans ultimo 2003 opgemaakt<sup>5</sup>. Samengevat was de conclusie, dat het tempo van totstandkoming van de keteninformatisering SUWI is achtergebleven bij de planning. De verder te volgen aanpak, aldus de tussenevaluatie, kenmerkt zich door een stapsgewijze ontwikkeling en optimalisatie die gebruik maakt van ontwikkelde functionaliteiten van Suwinet, aansluitend op het interne groeipad van de ZBO's. De partijen richten zich daarbij in toenemende mate op het perspectief van de cliënt.

De ketenpartners stemmen hun inspanningen voor de SUWIketen af in het Algemeen Ketenoverleg (AKO), dat wordt voorgezeten door SZW. Het Platform Proces en Informatie (PPI) stuurt en monitort namens het AKO het onderdeel ICT van het ketenprogramma.

BKWI is een ondersteunende organisatie die als projectleider van ICT-projecten optreedt, en het beheer van Suwinet voert en coördineert. Het Inlichtingenbureau en het Coördinatiepunt ICT Gemeenten staan ten dienste van gemeenten (sociale diensten), respectievelijk als beheerder van sectorspecifieke keten-ICT-voorzieningen en als vertegenwoordiger van de vraagzijde van gemeenten.

### **Manifestgroep**

De SUWI-ZBO's werken verder samen in de zgn. Manifestgroep. In twee opeenvolgende manifesten hebben zij (samen met de Belastingdienst, het CVZ en de IBG) een visie en ambities geformuleerd voor verbetering van hun dienstverlening<sup>6</sup>. Als uitvloeisel hiervan is onder andere DigiD (voorheen Nieuwe Authenticatie Voorziening) gerealiseerd. Vanaf begin 2005 maken CWI en SVB hiervan gebruik bij een aantal elektronische diensten die zij via internet aanbieden.

### **Op weg naar de elektronische overheid**

De informatievoorziening op het gebied van werk en inkomen is onderdeel van de overheidsbrede informatiehuishouding. Als nadere invulling van het programma Andere Overheid heeft het kabinet in

---

<sup>4</sup> Beleidsplan ICT d.d. 12 januari 2001, Bijlage 12 bij het Grofontwerp SUWI (bijgaand stuk 1 bij TK 2000-2001, 26 448 nr. 19).

<sup>5</sup> Brief van 19 mei 2004, TK 2003-2004, 26 448, nr. 141. De Tussenevaluatie ging gepaard met de 7e voortgangsrapportage implementatie SUWI.

<sup>6</sup> Manifesten *Innovatie in uitvoering* (juni 2003) en *Uitvoering in stroomversnelling* (juni 2004)

juni de notitie *Op weg naar de elektronische overheid* naar de Tweede Kamer gestuurd<sup>7</sup>. Deze bevat een overkoepelende beschrijving van de architectuur van de elektronische overheid, oftewel van de 'back-office' van de overheid: welke voorzieningen en maatregelen op het vlak van informatievoorziening en ICT zijn nodig om de overheid beter te laten functioneren en dienstverlening aan burgers te verbeteren. De notitie bevat daarmee een agenda voor de elektronische overheid ('e-government') voor de komende jaren. Onderdeel hiervan is onder andere invoering van het Burger Service Nummer en van zes basisregistraties. Wetgeving dienaangaande wordt voorbereid. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat de SUWI-organisaties op de initiatieven in het kader van de elektronische overheid aansluiten en eraan bijdragen. Denk bijvoorbeeld aan realisatie van de polisadministratie door UWV.

SZW participeert in de interdepartementale overleggen m.b.t. sturing van de elektronische overheid. De SG heeft zitting in de Coördinatiegroep Elektronische Dienstverlening en Identificatie (CEDI), de directie Uitvoeringsbeleid in het Interdepartementaal Management Team (IMT). SZW organiseert het Strategisch Beraad Informatievoorziening SZW-sector, waarin ze de afstemming met het management van de SUWI-organisaties vormgeeft.

### ***SUWI-Ketenprogramma 2005 'Mensen aan het werk'***

In het Ketenprogramma 2005 formuleren de ketenpartners de koers voor de ketenimplementatie 2005. Uitgaande van de conclusies en ambities die zij in mei jl. aan de staatssecretaris hebben gemeld, oriënteren zij zich daarbij op de doelstellingen van het programma *Andere Overheid*. De noties uit *Op weg naar de elektronische overheid* zijn herkenbaar vertaald. Als speerpunten noemen de organisaties de verbetering van directe ondersteuning van dienstverlening, eenmalige gegevensuitvraag en verbreding van gebruik van ICT-voorzieningen binnen de keten.

---

<sup>7</sup> Brief en notitie d.d. 14 juni 2004, TK 2003-2004, 26 387 en 29 362, nr. 23

### 3. Vraagstelling

#### ***Afbakening en toespitsing***

De opdracht aan de expertcommissie moet nadrukkelijk in de in de vorige paragraaf geschetste context worden geplaatst. Het Ketenprogramma 2005 houdt een aantal acties in die tot verbetering en optimalisering van de ketensamenwerking en dienstverlening zullen leiden. In de Tussenevaluatie SUWI 2005 schreven de bewindslieden, dat de nadruk niet op het realiseren van een (nieuw) 'grand design' ligt. Dat zou slechts leiden tot desinvestering en frustratie van lopende projecten, terwijl juist de eerste tastbare resultaten van de inspanningen van de afgelopen periode zichtbaar worden. Voor de opdracht betekent dit allereerst dat de wettelijke taakverdeling tussen de ZBO's en gemeenten zoals neergelegd in de Wet SUWI in beginsel een gegeven vormen. Dit geldt ook voor het kabinetsbeleid zoals neergelegd in notitie *Op weg naar de elektronische overheid*. Er bestaat brede overeenstemming dat de hierin geschetste uitgangspunten een goed startpunt vormen voor realisatie van de elektronische overheid<sup>8</sup>.

Wel is het zaak om tot nu toe onbenutte kansen en mogelijkheden te identificeren, en daarvoor te leren van praktijken en best-practices in het buitenland. Nadruk in de vraagstelling ligt op praktische toepasbaarheid van de aanbevelingen, gericht op meetbare verbetering en versnelling van de (totstandkoming van) informatievoorziening en elektronische dienstverlening in het SUWI-domein. De primaire scope van de opdracht is het domein van werk en inkomen. Waar nuttig kan de expertcommissie ook (relaties met) andere uitvoeringsketens en –domeinen betrekken.

De centrale vraagstelling van de opdracht luidt als volgt.

**Doe, mede op basis van buitenlandse praktijkvoorbeelden en best-practices, aanbevelingen voor verbetering en versnelling van de (totstandkoming van de gewenste) informatievoorziening en elektronische dienstverlening ('e-government') in het SUWI-domein, waaronder mogelijk te realiseren quick-wins. Geef aan welke maatregelen daarvoor vereist zijn en welke actoren daarvoor acties dienen te verrichten.**

#### ***Gebruik***

De staatssecretaris zal de voorstellen betrekken bij de kaderstelling voor de uitvoering en de afspraken die hij met de SUWI-organisaties maakt. Dit betreft met name de Tussenevaluatie SUWI 2005 en de in mei 2005 te verzenden meibrief 2006. Bezien zal of hoe de uitkomsten tot aanpassing van lopende acties in 2005 kunnen leiden. De resultaten zullen worden toegezonden aan de Tweede Kamer.

#### ***Uitwerking vraagstelling***

De vraagstelling wordt hieronder uitgewerkt en toegespitst op een viertal deelaspecten, namelijk architectuur en infrastructuur, klantgerichte dienstverlening, regie en coördinatie en tempo. Deze

---

<sup>8</sup> Dit bleek onder andere in het Algemeen Overleg van de Vaste Commissies van de Tweede Kamer voor BZK, EZ, FIN en SZW met de minister voor BZK en de staatssecretarissen van EZ, FIN en SZW op 3 november jl.

uitwerking geldt als raamwerk voor de opdracht; de commissieleden kunnen hierin naar eigen oordeel en gemotiveerd accenten leggen.

Per aspect worden de belangrijkste bronnen genoemd die op dat punt gelden als referentiekader voor de Nederlandse situatie (in de sociale zekerheid).

### 1. Architectuur en infrastructuur

- 
- |                        |  |
|------------------------|--|
| <i>Referentiekader</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Notitie <i>Op weg naar de elektronische overheid</i>, wetgevingsnotitie basisregistraties</li><li>• Beleidsplan ICT, Regeling SUWI (incl. toelichting), Stelselontwerp Suwinet</li><li>• Ketenarchitectuur SUWI</li><li>• Organisatie-specifieke architecturen</li></ul> |
|------------------------|--|
- 

- |               |   |
|---------------|---|
| <i>Vragen</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Welke significante verschillen zijn er tussen de in Nederland en in het buitenland gehanteerde uitgangspunten voor de informatie-architectuur van de overheid resp. de sociale zekerheid?</li><li>• Welke lessen kunnen er met betrekking tot de (overheidsbrede en SUWI-specifieke) architectuur voor de informatiehuishouding geleerd worden uit buitenlandse voorbeelden?</li><li>• Welke aanbevelingen heeft u op basis hiervan m.b.t. de in het SZW-domein gehanteerde architectuur-uitgangspunten en ICT-voorzieningen?</li></ul> |
|---------------|---|
- 

### 2. Klantgerichte dienstverlening

- 
- |                        |   |
|------------------------|---|
| <i>Referentiekader</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>• SUWI-Ketenprogramma 2005</li><li>• Jaarplannen CWI, UWV en SVB 2005</li><li>• Manifest <i>Innovatie in uitvoering</i> en <i>Uitvoering in stroomversnelling</i></li></ul> |
|------------------------|---|
- 

- |               |  |
|---------------|--|
| <i>Vragen</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Welke buitenlandse cases zijn naar uw oordeel een goed voorbeeld van moderne klantgerichte (elektronische) dienstverlening?</li><li>• Hoe taxeert u in dat licht de resultaten en initiatieven van de SUWI-organisaties?</li><li>• Welke aanbevelingen heeft u ten aanzien van aard en realisatie van klantgerichte (elektronische) diensten door de SUWI-organisaties, en de realisatie en inzet van ICT-hulpmiddelen hiervoor?</li></ul> |
|---------------|--|
- 

### 3. Regie en coördinatie

- 
- |                        |   |
|------------------------|---|
| <i>Referentiekader</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Wet SUWI en Memorie van Toelichting, Regeling SUWI</li><li>• overleg- en ondersteuningsstructuur SUWI,</li><li>• Notitie <i>Op weg naar de elektronische overheid</i></li></ul> |
|------------------------|---|
- 

- |               |   |
|---------------|---|
| <i>Vragen</i> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Welke significante verschillen zijn er tussen de in Nederland en in het buitenland gehanteerde modellen voor regie en coördinatie op informatievoorziening in de sociale zekerheid?</li><li>• Welke aanbevelingen heeft u op basis hiervan voor de te voeren regie op de informatievoorziening SUWI, de handelwijze en rolverdeling van de betrokken partijen, de inrichting en positie van de ondersteuningsstructuur (o.a. BKWI en IB) dan wel het wetgevend kader binnen SUWI?</li></ul> |
|---------------|---|
-

#### 4. Tempo

---

<i>Referentiekader</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tussenevaluatie SUWI, 7<sup>e</sup> voortgangsrapportage SUWI</li><li>• SUWI-Ketenprogramma 2005</li></ul>
<i>Vragen</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Welke mogelijkheden ziet u – in samenhang met uw overige aanbevelingen - voor versnelling dan wel prioritering van de voornemens van de SUWI-organisaties?</li></ul>

---

## 4. Uitvoering

De commissie is vrij in de wijze waarop zij tot beantwoording wil komen. De staatssecretaris verzoekt de commissie haar advisering binnen de volgende kaders uit te voeren.

---

<i>Planning</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bespreking concept rapport met de staatssecretaris voor 28 februari 2005</li><li>• Oplevering eindrapport uiterlijk 31 maart 2005</li><li>• De commissie dan wel haar voorzitter doet twee-wekelijks verslag van de voortgang aan de directeur Uitvoeringsbeleid.</li></ul>
<i>Ondersteuning</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De directie Uitvoeringsbeleid vervult het ambtelijk secretariaat van de commissie. Hiervoor wordt gedurende de looptijd van de opdracht een (senior) beleidsmedewerker voor gemiddeld 2 dagen per week vrijgesteld.</li></ul>
<i>Vergoeding, tijdsbesteding</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• De staatssecretaris maakt met de commissie-leden afzonderlijk afspraken over vergoeding voor hun werkzaamheden. Uitgegaan wordt van een maximale besteding van 100 uur aan de opdracht door de afzonderlijke leden.</li></ul>
<i>Werkbudget</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Er is een werkbudget van maximaal € 150.000 beschikbaar. Dit is bedoeld voor inhuur/inkoop van aanvullende capaciteit en expertise, het verrichten van aanvullend onderzoek etc.</li></ul>

---