

# Stichting Inlichtingenbureau Kwartaalverslag 2005-3

## **Inhoudsopgave**

1	Inleiding.....	3
	1.1 Algemeen .....	3
	1.2 Streefbeeld .....	3
	1.3 Informatiebeveiliging.....	3
	1.4 Bestuurlijk oordeel.....	3
2	Reguliere activiteiten .....	4
	2.1 Ondersteuning rechtmatigheidscontrole WWB.....	4
	2.2 Ondersteuning Suwinet.....	4
	2.3 Ondersteuning reïntegratie.....	5
	2.4 Tegengaan niet-gebruik.....	5
3	Projecten.....	6
	3.1 Inleiding .....	6
	3.2 Release 4: Nieuwe bronnen, EKB en SLOG .....	6
	3.3 Releases 5 en 6: Polisadministratie.....	7
	3.4 Verbeterplan.....	7
4	Organisatie.....	8
5	Financiën .....	9
	5.1 Inleiding .....	9
	5.2 Reguliere uitgaven .....	9
	5.3 Projectmatige activiteiten.....	10
	5.4 Bestemmingsreserve 2006 .....	10
	Bijlage: Overzicht prestatie-indicatoren 2005 .....	11

# 1 Inleiding

## 1.1 Algemeen

Aan het eind van dit 3<sup>de</sup> kwartaal is het jaarplan 2006 ingediend bij het SZW. Tevens is het reorganisatieplan in september goedgekeurd door het bestuur. Daarop is reeds een begin gemaakt met de uitvoering. Er is overeenstemming bereikt over het streefbeeld voor het Inlichtingenbureau en de informatiebeveiliging is op orde gebracht. Deze rapportage zet de met ingang van het vorige kwartaal ingezette lijn voort waarin de reguliere en projectmatige activiteiten van het Inlichtingenbureau zo goed mogelijk aan de hand van productiecijfers worden gepresenteerd, waar mogelijk voorzien van presentatie indicatoren.

## 1.2 Streefbeeld

Het ministerie van SZW en de VNG hebben in het bestuurlijk overleg op hoofdlijnen ingestemd met het streefbeeld van het Inlichtingenbureau om met ingang van 2007 door te groeien naar een gemeentebreed sectorloket. Wel is het Inlichtingenbureau verzocht om eventuele concrete ontwikkelingen die reeds gevolgen hebben voor de dienstverlening in 2006 goed af te stemmen met het ministerie van SZW.

## 1.3 Informatiebeveiliging

Het Inlichtingenbureau hanteert een indeling voor beveiligingsincidenten van licht tot zeer hoog. In de verslagperiode waren er drie incidenten van de categorie licht die inmiddels zijn afgehandeld.

Het Inlichtingenbureau heeft, vooruitlopend op de jaarlijkse EDP-audit, een pre-audit laten uitvoeren op het nieuwe sectorloketsysteem. Dit heeft geresulteerd in 20 bevindingen (aandachtspunten). Inmiddels zijn elf aandachtspunten geheel opgevolgd, acht aandachtspunten zijn grotendeels opgevolgd terwijl verdere invulling is ingepland. Open staat nog het vervaardigen van een calamiteitenplan.

Als deze aandachtspunten/bevindingen zijn opgevolgd zijn ook de tekortkomingen weggewerkt die de IWI constateerde naar aanleiding van de audit over het jaar 2004. Het Inlichtingenbureau verwacht, in ieder geval voor het laatste kwartaal van 2005 waarin het nieuwe sectorloket kan worden beoordeeld, een positieve verklaring van de EDP-auditor.

## 1.4 Bestuurlijk oordeel

Het bestuur stelt vast dat de uitvoering van de in het jaarplan voorgenomen activiteiten met betrekking tot het derde kwartaal in belangrijke mate volgens planning en conform overeengekomen prestatie-indicatoren heeft plaatsgevonden. Op grond van de huidige gegevens zal het IB in het jaar 2005 binnen het gestelde budget blijven.

## 2 Reguliere activiteiten

### 2.1 Ondersteuning rechtmatigheidscontrole WWB

Hieronder is in tabelvorm opgenomen het productieoverzicht ten aanzien van ondersteuning rechtmatigheidscontrole WWB en aanverwante regelgeving zoals IOAW en IOAZ.

Ondersteuning rechtmatigheidscontrole	Totaal aantal signalen	Ongeldige signalen	Geldige Signalen*
UWV			
- Dienstverbanden	52587	9063	43524
- Sv-uitkeringen o.g.v. WAJ	910	102	808
- Sv-uitkeringen o.g.v. WAO	2570	233	2337
- Sv-uitkeringen o.g.v. WAZ	187	13	174
- Sv-uitkeringen o.g.v. WW	3431	698	2733
- Sv-uitkeringen o.g.v. ZW	2821	515	2307
GSD			
- WWB-uitkering in andere gemeente	359	108	251
- IOAW-uitkering in andere gemeente			
- IOAZ-uitkering in andere gemeente			
IB-Groep			
- Recht op studiefinanciering	887	110	777
- Inschrijving bij universiteit of hogeschool (CRI-HO)	500	42	458
Belastingdienst**			
- Sofinummercontrole	-	-	-
- Vermogensindicator	-	-	-
DJI			
- Ingangsdatum detentie	2508	-	-

\* Voor een toelichting op het onderscheid tussen geldige en ongeldige signalen, zie kwartaalverslag 2005/2.

\*\*Met de Belastingdienst vond in de verslagperiode, conform gemaakte afspraken, geen uitwisseling plaats.

### 2.2 Ondersteuning Suwinet

#### 2.2.1 Eerstelijns ondersteuning

Het Inlichtingenbureau verzorgt de eerstelijns ondersteuning van alle gemeentelijke gebruikers van Suwinet-Inkijk. Voor de Inkijk op GSD-gegevens worden ook tweede- en derdelijns activiteiten ondernomen.

#### 2.2.2 Beheer database GSD-gegevens

De database met GSD-gegevens kan via Suwinet worden geraadpleegd door daartoe geautoriseerde Suwi-partners. In de verslagperiode werden 776.133 inkijkaanvragen geregistreerd.

Het totaal aantal unieke sofinummers dat in de database is opgenomen per einde kwartaal bedroeg 784.054, daarvan betreft 436.853 een actuele (lopende) uitkering, 88.803 uitkeringen zijn geblokkeerd en 258.416 uitkeringen zijn beëindigd.

### **2.3 Ondersteuning reïntegratie**

Gemeenten kunnen maandelijks een bestand ophalen met de sofinummers van personen met een Anw-uitkering van de SVB. Gemeenten zijn ook voor deze personen verplicht om op hun verzoek de reïntegratie te ondersteunen. In het kader van pro-actief beleid kan de informatie van de SVB nuttig zijn. IB-beheerders en gebruikers bij gemeenten hebben een aparte handleiding ontvangen die ingaat op het gebruik dat van deze gegevens kan worden gemaakt. De handleiding is ook te raadplegen via de website van het IB.

Maand	Aantal Anw-uitkeringen
Juli	129.972
Augustus	129.426
September	129.177

Het percentage sofinummers dat in de verslagperiode tegelijkertijd een bijstandsuitkering en een Anw-uitkering ontving bedroeg 0,6%.

Het IB beschikt nog niet over informatie met betrekking tot het aantal gemeenten dat feitelijk de gegevens heeft opgevraagd. Vanaf release 4, die naar verwachting medio oktober in productie wordt genomen, wordt een reductieslag in de gegevensverstrekking aangebracht. Alleen de gewijzigde gegevens worden dan nog maandelijks doorgegeven.

### **2.4 Tegengaan niet-gebruik**

Gemeenten kunnen maandelijks een bestand ophalen met de sofinummers 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. IB-beheerders en gebruikers bij gemeenten hebben een aparte handleiding ontvangen die ingaat op het gebruik dat van deze gegevens kan worden gemaakt. De handleiding is ook te raadplegen via de website van het IB.

Maand	Aantal gekorte AOW-uitkeringen
Juli	161.096
Augustus	162.000
September	162.916

Het percentage sofinummers dat in de verslagperiode tegelijkertijd een bijstandsuitkering en een AOW-uitkering ontving bedroeg 16,67%.

Het IB beschikt nog niet over informatie met betrekking tot het aantal gemeenten dat feitelijk de gegevens heeft opgevraagd. Vanaf release 4, die naar verwachting medio oktober in productie wordt genomen, wordt een reductieslag in de gegevensverstrekking aangebracht. Alleen de gewijzigde gegevens worden dan nog maandelijks doorgegeven.

## 3 Projecten

### 3.1 *Inleiding*

In dit hoofdstuk wordt op basis van de verschillende releases van het sectorloket de voortgang van de projecten geschetst. Vervolgens wordt de stand van zaken met betrekking tot het Verbeterplan aangegeven.

### 3.2 *Release 4: Nieuwe bronnen, EKB en SLOG*

Release 4 zal medio oktober in productie worden genomen.

#### 3.2.1 *Nieuwe bronnen*

In release 4 worden DJI, SNG en SVB aangesloten op het sectorloket. Deze bronnen zijn nu reeds via workarounds operationeel. Na de implementatie zijn de gegevens beschikbaar op dezelfde wijze als de overige samenloopsignalen.

Aangezien gemeenten per 1 januari 2006 WWIK-gegevens gaan aanleveren aan het Inlichtingenbureau, wordt vanaf dat moment op samenloop gecontroleerd (ondersteuning rechtmatigheidscontrole) en is het via de GSD-inkijk mogelijk om de WWIK-historie van een persoon te kunnen zien ten behoeve van het vaststellen van het recht op WWIK.

De voortgang ten aanzien van de implementatie van de nieuwe bronnen is conform planning en budget. Inmiddels heeft de leverancier haar bouw- en testactiviteiten afgerond en heeft ook het projectteam alle acceptatietesten succesvol afgerond. De release zal dan ook conform planning begin oktober worden overgedragen aan de afdeling ICT Beheer.

#### 3.2.2 *Elektronische ketenberichten*

Het EKB project betreft het faciliteren van de berichtenuitwisseling tussen CWI en sociale diensten in het kader van de WWB. Het betreft werkproceskoppelingen die de efficiency en effectiviteit van de procesvoering verhogen ten aanzien van de toekenning en continuering van bijstandsuitkeringen en de advisering rondom reïntegratie van WWB-klienten. In het derde kwartaal is eindelijk de lang verwachte voortgang 'in de keten' geboekt. De gemeente Groningen is succesvol aangesloten op de VPN verbinding. Ook de verbinding tussen het Inlichtingenbureau en RINIS is in het afgelopen kwartaal succesvol tot stand gebracht. Met deze bereikte mijlpalen is het project klaar om in het laatste kwartaal ook echt 'live' te gaan met de aansluiting in Groningen. Op dit moment wordt hard gewerkt om ook testen aan te vangen op nieuwe locaties.

#### 3.2.3 *Optimalisatie en uitbreiding SLOG*

In het afgelopen kwartaal heeft de leverancier hard gewerkt om de bouw van diverse verbetermogelijkheden te realiseren. Ook van dit project zijn de acceptatietesten afgerond, waardoor deze functionaliteit als onderdeel van release 4 in het laatste kwartaal in productie kan worden genomen. De belangrijkste verbeteringen voor gemeenten vanuit dit project zijn:

- extra mogelijkheid voor gemeenten in de signaalmanager om zo signalen te filteren die reeds bekend (kunnen) zijn vanuit de gegevens van Suwinet-Inkijk;
- diverse verbeteringen aan de presentatie van signalen in het overzicht en in de IB-inkijk;
- toevoeging help-functionaliteit op alle schermen.

### **3.3 Releases 5 en 6: Polisadministratie**

Het UWV levert een polisadministratie op, met als doel een vereenvoudiging van de uitvoering van de werknemersverzekeringen. Dit heeft consequenties voor het Inlichtingenbureau, dat op basis van gegevensuitwisseling met het UWV voor gemeenten samenloopsignalen genereert ten aanzien van dienstverbanden en sociale verzekeringen. Het Inlichtingenbureau onderscheidt de volgende fasen in de aansluiting op de polisadministratie:

- Fase 1: Vervanging huidige gegevensuitwisseling EDIFACT naar SUWIML
- Fase 2: Uitbreiding gegevensset Samenloopapplicatie en levering aan GSD'en

Het project ligt nog steeds ruimschoots op schema. Inmiddels heeft de leverancier ook voor dit project de ontwerpdocumentatie opgeleverd en na beoordeling hiervan door het Inlichtingenbureau is ook de bouw van de functionaliteit aangevangen.

In het laatste kwartaal van 2005 zal het Inlichtingenbureau gemeenten gaan informeren over de aankomende wijzigingen.

### **3.4 Verbeterplan**

Hieronder wordt over de stand van zaken met betrekking tot nog openstaande punten uit het Verbeterplan gerapporteerd. Voor afgeronde onderdelen wordt verwezen naar voorgaande rapportages.

Met betrekking tot filtering van de bestaande Samenloopsignalen:

- Analyse verbetering Signaalmanager.  
*Afgerond. De aanbevelingen zijn overgenomen door het MT en in de reguliere werkzaamheden van het Inlichtingenbureau belegd.*
- Meer gegevens ontsluiten bij de Belastingdienst.  
*Deze actie is opgenomen in het jaarplan 2006.*

Met betrekking tot de kwaliteit van de gegevens:

- Gemeenten gebruik laten maken van bruikbare conclusies en kwaliteitscodes.  
*Afgerond. De aanbevelingen zijn overgenomen door het MT en in de reguliere werkzaamheden van het Inlichtingenbureau belegd.*

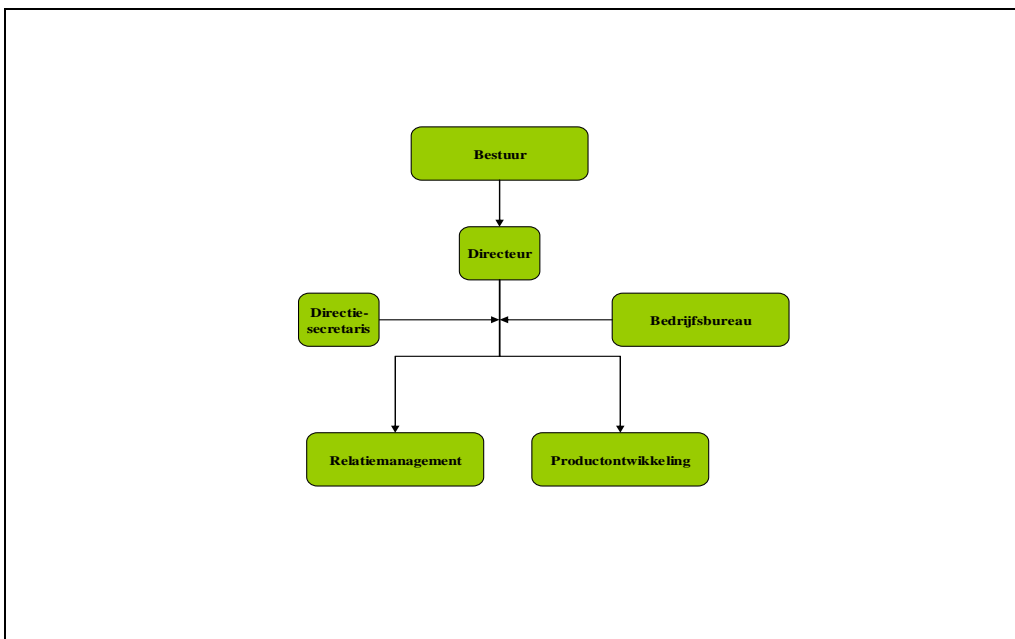
## 4 Organisatie

In het concept-besluit tot wijziging Organisatiestructuur Inlichtingenbureau zijn de gewenste resultaten van de reorganisatie als volgt benoemd:

- bezuiniging op het reguliere budget door verlaging van de personeelskosten;
- vermindering van de overhead;
- een organisatie-inrichting waarin één afdeling verantwoordelijk is voor de coördinatie van de klantcontacten en voor de klanttevredenheid;
- meer aansturing van het personeel;
- meer betrokkenheid bij en verantwoordelijkheid voor productinnovatie en een gerichte aansturing van de leveranciers.

In het concept-besluit is een nieuwe organisatiestructuur geschetst en is aangegeven welk functies in de nieuwe structuur komen te vervallen. Er is een procedure voorgesteld voor de uitvoering van reorganisatie. Vervolgens is op basis van het advies van de Personeelsvertegenwoordiging een integraal reorganisatieplan opgesteld dat samen met het advies van de Personeelsvertegenwoordiging aan het bestuur ter besluitvorming is voorgelegd. Het bestuur heeft op 21 september het Reorganisatieplan vastgesteld, inclusief het nieuwe organogram (zie hieronder), het formatieoverzicht, de functiebeschrijvingen en functiewaarderingen en het sociaalplan. Het personeel is de volgende dag op hoofdlijnen geïnformeerd over de voortgang van de reorganisatie. In de week daarna is aan alle medewerkers in een persoonlijk gesprek meegedeeld of hun functie ongewijzigd, gewijzigd dan wel vervallen is en of ze direct in een al dan niet gewijzigde functie kunnen worden geplaatst.

In het laatste kwartaal van 2005 wordt de nieuwe organisatiestructuur naar verwachting afgerond. Vervolgens wordt binnen de kaders van de nieuwe organisatiestructuur gezamenlijk gewerkt aan de nieuwe organisatiecultuur. Onderdeel van dit traject is de persoonlijke ontwikkeling die met de individuele medewerkers wordt afgesproken en de teamvorming die na de invoering van de nieuwe structuur gestalte zal moeten krijgen. In 2005 zal een aantal belangrijke stappen worden gezet, maar de ontwikkeling van de organisatie, van de teams en van de individuele medewerker zal vooral in 2006 gestalte krijgen.





## 5 Financiën

### 5.1 Inleiding

Hieronder is een financieel overzicht opgenomen met betrekking tot de reguliere uitgaven en de projectmatige uitgaven.

### 5.2 Reguliere uitgaven

#### Financiële verantwoording tot en met 30 september 2005

	Totale kosten	Jaarbegroting	Bestedingsruimte jaarbegroting in €	Bestedingsruimte jaarbegroting in %
Loonkosten eigen personeel	€ 1.274.023	€ 1.789.252	€ 515.229	29%
Kosten extern personeel	€ 319.297	€ 265.500	€ 53.797-	-20%
Overige personeelskosten	€ 142.986	€ 316.484	€ 173.498	55%
<b>Totaal personeelskosten</b>	<b>€ 1.736.306</b>	<b>€ 2.371.236</b>	<b>€ 634.930</b>	<b>27%</b>
Bestuurskosten	€ 9.543	€ 30.000	€ 20.457	68%
Huisvestingskosten	€ 221.745	€ 298.500	€ 76.755	26%
Automatiseringskosten **	€ 617.451	€ 1.213.704	€ 596.253	49%
Kantoorkosten (incl communicatie)	€ 263.298	€ 455.000	€ 191.702	42%
Overige beheerskosten (oa ext adv)	€ 203.496	€ 440.560	€ 237.064	54%
<b>Totaal overige beheer</b>	<b>€ 1.315.533</b>	<b>€ 2.437.764</b>	<b>€ 1.122.231</b>	<b>46%</b>
<b>Totaal</b>	<b>€ 3.051.839</b>	<b>€ 4.809.000</b>	<b>€ 1.757.161</b>	<b>37%</b>

\*\* dit is exclusief € 713.000 voor release 4 en 5 en exclusief € 241.646 EKB en SLOG samen (boven de reserve van € 1,9 mln en € 337k)

De kosten extern personeel zijn onder andere hoger dan begroot omdat er vervanging wegens twee zwangerschappen is ingehuurd. De vergoeding van het UWV is niet in deze post verrekend.

Tevens is er een bedrag van € 37.500 uitgegeven aan 2 externe medewerkers in verband met het schrijven van een functieboek en een reorganisatieplan.

### 5.3 Projectmatige activiteiten

Projecten	Totale kosten	Begroting	Bestedingsruimte jaarbegroting in €	Bestedingsruimte jaarbegroting in %
SLOG	€ 2.011.043	€ 2.101.507	€ 90.464	4%
Release 4	€ 621.800	€ 891.695	€ 269.895	30%
Release 5	€ 91.431	€ 493.380	€ 401.949	81%
Release 6	-	€ 541.548	€ 541.548	100%
EKB	€ 484.821	€ 725.327	€ 240.506	33%
GIS*	€ 28.200	€ 328.000	€ 299.800	91%
E-learning (Verbeterplan)	€ 57.112	€ 100.000	€ 42.888	43%
Streefbeeld Discussie		€ 50.000	€ 50.000	100%
<b>Totaal</b>	<b>€ 3.294.407</b>	<b>€ 5.231.457</b>	<b>€ 1.937.050</b>	<b>37%</b>

De begroting is qua indeling aangepast ten opzichte van het tweede kwartaalverslag. De aansluiting van DJI, SNG, WWIK, SVB en Polisadministratie zijn nu ingedeeld in release 4, 5 en 6 met de daarbij behorende begrote bedragen. Release 4 zal medio oktober 2005 worden opgeleverd. Het Verbeterplan dat voor €100.000 is begroot heeft betrekking op e-learning/digitale coach en zal naar verwachting niet helemaal uitgegeven worden.

\* Voor project GIS is in het eerste kwartaal een functionele analyse uitgevoerd. Het bestuur van het Inlichtingenbureau heeft eind van het eerste kwartaal besloten het project niet verder te laten uitvoeren.

### 5.4 Bestemmingsreserve 2006

Release 6 zal worden opgeschoven naar september 2006 en het project EKB zal doorlopen in 2006. De verwachte bestemmingsreserve zal €850.000 bedragen.

## ***Bijlage: Overzicht prestatie-indicatoren 2005***

<b>Prestatie-indicatoren IB</b>	<b>Norm</b>	
<b>A. Werking sectorloket</b>		
1. Percentage sofi-nummers bevroegd UWV	90	Zie hieronder
2. Percentage sofi-nummers bevroegd IBG	90	Zie hieronder
3. Percentage sofi-nummers bevroegd Belastingdienst	90	N.v.t.
4. Beschikbaarheid sectorloket (tussen 9.00 en 17.00 uur)	98	100%
5. Beschikbaarheid database Inkijk GSD (tussen 9.00 en 17.00 uur)	98	N.v.t.
6. Responsetijden IB - Bereikbaarheid tijdens kantooruren - Telefonische beantwoording - Start incidentoplossing binnen 1 uur - Oplostijd incidenten conform SLA		100% Niet bekend 100% 99,8%
7. Percentage gemeenten dat in derde kwartaal gegevens aan IB heeft aangeleverd		87
8. Percentage sofinummers dat in derde kwartaal door gemeenten wordt aangeleverd		95
9. Aantal samenloopsignalen uitgesplitst per rechtsgrond en bron		Zie H. 2
10. Totaal aantal sofi-nummers dat IB heeft ter bevraging en vulling van de Inkijk per einde kwartaal		784.054
11. Aantal elektronische berichten/meldingen via Inlichtingenbureau per soort		0
<b>B. Projecten</b>		
1. Bouw projecten: Gereed/normtijd		Zie H. 3
<b>C. Dienstverlening</b>		
1. Klanttevredenheid gemeenten (technisch en beleidsmatig)	7	7,2
2. Aantal klachten en/of verzoeken om inzage c.q. correctie van gegevens		0
<b>D. Financieel</b>		
1. Benutting regulier budget (uitgesplitst naar begrotingsposten)		Zie H. 5
2. Benutting project budget (uitgesplitst naar project)		Zie H. 5

## Toelichting bij prestatie-indicatoren

**A 1:** Het percentage bevroegde sofinummers behoort ca. 100% te zijn. Door een technisch probleem kon in dit kwartaal geen percentage worden berekend. Dit probleem is inmiddels opgelost. Het berichtenverkeer met UWV is in onderstaande tabel weergegeven. Een toelichting is daaronder opgenomen.

Berichtenverkeer UWV	Sofinnummers	Berichten
Aanvraagbericht	454.260	479
Antwoordbericht	304.800	327
Abonnementen geplaatst	480.512	509
Abonnementen beëindigd	8.986	43
Servicebericht	346.430	407

Het aanvraagbericht wordt verzonden naar het UWV. Het bericht bevat een verzoek om informatie over sofinummers. Het antwoordbericht bevat de bij het UWV bekende informatie over sofinummers gedurende de vraagperiode.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid om abonnementen te plaatsen bij het UWV. Als er een wijziging optreedt in gegevens wordt de mutatie automatisch gemeld, dit geldt helaas nog voor een beperkte gegevensset. Het aantal geplaatste abonnementen was in dit kwartaal 480.512, Dat is een ongewoon hoog aantal, dat komt omdat door de migratie voor alle bekende sofinummers opnieuw een abonnement moest worden gezet. Het verschil tussen vraag en antwoord werd veroorzaakt door een storing in de verbinding met het RINIS netwerk. Berichten zijn pas verstuurd, nadat het systeem ze opnieuw bevroegd had wegens overschrijding van de antwoordtermijn. De storing is inmiddels opgelost.

Door middel van een servicebericht meldt het UWV het resultaat van de aanmelding of afmelding van een abonnement. Een sofinummer wordt minimaal eens per 3 maanden bevroegd. Zo wordt voorkomen dat wijzigingen die niet via abonnementen worden gemeld, gemist worden

**A 2:** Het percentage bevroegde sofinummers behoort ca. 100% te zijn. Door een technisch probleem kon in dit kwartaal geen percentage worden berekend. Dit probleem is inmiddels opgelost. Het berichtenverkeer met IBG is in onderstaande tabel weergegeven. Een toelichting is daaronder opgenomen.

Berichtenverkeer IBG	Sofinnummers	Berichten
Aanvraagbericht	541.307	63
Leveringsbericht	218.122	50

Het aanvraagbericht IBG wordt verzonden naar de IB-Groep. Het bericht bevat een verzoek om informatie over sofinummers. Het leveringsbericht is het antwoord van de IB-Groep. Het bevat de bij de IB-Groep bekende informatie over sofinummers gedurende de vraagperiode. Hoewel door vertraging tussen vraag en antwoord het aantal verzonden en ontvangen berichten in een kwartaal niet altijd exact gelijk is is de verklaring voor het grote verschil hier gelegen in problemen met de uitwisseling via RINIS. Berichten werden wel aangemaakt en klaargezet (en ook als zodanig geregistreerd), maar pas veel later verstuurd. De problemen zijn inmiddels opgelost.

**A4:** Als gevolg van het uitvallen van een router in de verbinding tussen Gemnet en de IB-infrastructuur is het sectorloket enige tijd niet benaderbaar geweest via Gemnet. De beschikbaarheid voor gemeenten die gebruik maken van Gemnet was daardoor 99,45%, gemeten over het gehele kwartaal. Het sectorloket was gedurende die periode wel benaderbaar via Suwinet en inbelverbindingen.

**A6:** De software van de telefooncentrale ondersteunt de gevraagde informatie niet. Er was één incident dat langer duurde dan de afgesproken oplostijd (zie Ad A4).