

Stichting Inlichtingenbureau Kwartaalverslag 2005-4

Status	Versie	Datum
Definitief	1.0	8 februari 2006

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
	1.1 Algemeen.....	3
	1.2 Informatiebeveiliging	3
	1.3 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 diensten, EKB en SLOG	6
	3.3 Releases 5 en 6: Polisadministratie.....	7
4	De organisatie.....	8
5	Financiën.....	9
	Bijlage: Overzicht prestatie-indicatoren 2005.....	11

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Dit vierde kwartaalverslag is vanwege de overlap met jaarverslag en jaarrekening beperkt van opzet. In de brief van 14 december 2005 van staatssecretaris Van Hoof is ook aangegeven dat kon worden volstaan met een overzicht van overeengekomen prestatie-indicatoren en productiecijfers met toelichting, alsmede voorlopige cijfers met betrekking tot de budgetuitputting. In die brief werd wel gevraagd aandacht te besteden aan:

- De consequenties van het doorlopen in 2006 van release 6 voor wat betreft aansluiting polisadministratie en project elektronische ketenberichten.
- De realisatie van de nieuwe aansluitingen/uitwisselingen met de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), gerechtsdeurwaarders/SNG, WWIK en SVB (in het kader van pro-actieve dienstverlening gemeenten voor gekorte AOW'ers en Anw'ers).

1.2 Relatiemanagement

De vragenlijst voor het klanttevredenheidsonderzoek is in november onder alle contactpersonen bij Sociale Diensten verspreid. Van de 381 verspreide vragenlijsten zijn 179 vragen ingevuld en teruggezonden. De respons komt hiermee op 47%. Op een schaal van 1 tot 10 heeft het Inlichtingenbureau met betrekking tot de Algemene Tevredenheid het rapportcijfer 7,5 gekregen. Ter vergelijking, vorig jaar was dit rapportcijfer een 7,2 en in 2003 was dit een 6,9.

In het laatste kwartaal zijn er 13 regiobijeenkomsten gehouden met BKWI, 120 gemeenten hebben deze bijeenkomsten bezocht dat wil zeggen 35% van de uitgenodigde gemeenten.

1.2 Informatiebeveiliging

Het Inlichtingenbureau hanteert een indeling voor beveiligingsincidenten van licht tot zeer hoog. In de verslagperiode was er 1 incident van de categorie licht, dat inmiddels is 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), die inmiddels grotendeels zijn opgelost. In het kader van de audit over 2005 vindt hierover thans overleg plaats met KPMG.

Tenslotte kan worden gemeld dat versie 1.0 van het Continuïteitsplan Inlichtingenbureau inmiddels door het MT is vastgesteld.

1.3 Bestuurlijk oordeel

Het bestuur stelt vast dat de uitvoering van de in het jaarplan voorgenomen activiteiten met betrekking tot het vierde 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 ruim binnen het gestelde budget blijven. Ten tijde van het schrijven van deze rapportage is de hoogte van de te vormen bestemmingsreserve(s) voor 2006 uit de overgebleven gelden van 2005 nog niet bepaald.

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
UWV	
- Dienstverbanden	64.081
- Sv-uitkeringen o.g.v. WAJ	1.253
- Sv-uitkeringen o.g.v. WAO	3.017
- Sv-uitkeringen o.g.v. WAZ	199
- Sv-uitkeringen o.g.v. WW	4.125
- Sv-uitkeringen o.g.v. ZW	3.040
GSD	
- WWB-uitkering in andere gemeente	22.058
- IOAW-uitkering in andere gemeente	
- IOAZ-uitkering in andere gemeente	
IB-Groep	
- Recht op studiefinanciering	3.009
- Inschrijving bij universiteit of hogeschool (CRI-HO)	2.191
Belastingdienst	
- Sofinummercontrole	36.028
- Vermogensindicator	21.944
DJI	
- Ingangsdatum detentie	2.872
	163.817

Het Inlichtingenbureau heeft in het vierde kwartaal 163.817 nieuwe signalen afgeleverd aan gemeenten. Hiervan zijn in de loop van het vierde kwartaal er 37.252 ongeldig geworden. Ongeldige signalen zijn eerder aangemaakte signalen die door de samenloopapplicatie zijn teruggetrokken.

De overgrote meerderheid van deze ongeldige signalen, die onnodig uitzoekwerk voor gemeenten tot gevolg kunnen hebben, wordt veroorzaakt door een foutieve bestandsaanlevering door gemeenten die werken met een bepaald uitkeringenpakket. Het Inlichtingenbureau heeft al meerdere keren bij de leverancier aangegeven dat dit probleem speelt. Vervolgens zijn ook meerdere releases uitgebracht waarmee het probleem zou worden opgelost, echter tot op heden is het probleem alleen maar verergerd.

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.

Beheer database GSD-gegevens

De database met GSD-gegevens kan via Suwinet worden geraadpleegd door daartoe geautoriseerde Suwipartners. In de verslagperiode werden 827.098 inlijkaanvragen geregistreerd, verspreid over de rapportagemaaanden:

- oktober	267.493
- november	293.562
- december	266.043

Het totaal aantal unieke sofi-nummers dat in de database is opgenomen per einde kwartaal bedroeg 924.592. In de database beschikken deze sofi-nummers over in totaal 1.039.418 uitkeringsperioden afkomstig uit ABW, WWB, IOAW en IOAZ, die ter beschikking worden gesteld aan Suwinet. Van de uitkeringsperioden zijn 438.134 zonder einddatum (dus nog lopend) en 601.284 met einddatum.

2.3 *Ondersteuning reïntegratie*

Gemeenten kunnen maandelijks een bestand ophalen met de sofinummers van personen met een Anwuitkering 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.

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.

2.5 *Monitoring reïntegratie*

In het laatste kwartaal van 2005 heeft uitstroombepaling plaatsgevonden voor de gemeenten Amsterdam, Rotterdam en Den Haag. Het Inlichtingenbureau heeft uitgezocht welke ex-uitkeringsgerechtigden zijn uitgestroomd naar een dienstbetrekking door middel van een vergelijking tussen beëindigde bijstandsuitkeringen en UWV-dienstverbanden.

3 Projecten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt op basis van de verschillende releases van het sectorloket de voortgang van de projecten geschetst.

3.2 Release 4: Nieuwe diensten, EKB en SLOG

Release 4 is op 17 oktober in productie worden genomen en ter beschikking gesteld aan gemeenten. De implementatie is geruisloos verlopen en heeft niet geleid tot een toename van het aantal incidenten.

3.2.1 Nieuwe diensten (DJI, SNG, SVB, WWIK)

In release 4 zijn DJI, SNG en SVB aangesloten op het sectorloket. Na de implementatie zijn de gegevens op dezelfde wijze beschikbaar gesteld als de overige samenloopsignalen. Ook zijn alle bronnen inmiddels aangesloten op RINIS.

In het laatste kwartaal 2005 is alles in het werk gesteld om het mogelijk te maken dat de gemeenten per 1 januari 2006 WWIK-gegevens kunnen aanleveren aan het Inlichtingenbureau. Ook dit project is succesvol afgerond. Via Suwinet kunnen de gemeenten de WWIK-historie opvragen via een speciale pagina. In het eerste kwartaal van 2006 zal actief gemonitord worden om te controleren of de WWIK-ers goed worden aangeleverd bij het Inlichtingenbureau, dit om te waarborgen dat de WWIK-historie via Suwinet betrouwbaar en actueel is.

De voortgang ten aanzien van de implementatie van de nieuwe bronnen is conform planning en budget afgerond.

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-klanten.

In het vierde kwartaal is het startsein gegeven voor de landelijke uitrol, omdat alle benodigde randvoorwaarden hiervoor waren ingevuld. De gemeenten Groningen en Harderwijk gaan op 16 januari 2006 in productie. Alle gesprekken richten zich nu op de landelijke uitrol die in het eerste kwartaal 2006 vorm moet gaan krijgen.

3.2.3 Optimalisatie en uitbreiding SLOG

Het project is met de implementatie van release 4 ter beschikking gesteld aan gemeenten, waardoor de volgende verbeteringen worden geboden:

- 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 op schema. In het afgelopen kwartaal hebben de eerste testen plaatsgevonden met UWV met positieve resultaten. De functionaliteit zal begin januari worden geïmplementeerd, maar niet in productie worden genomen dan wel ter beschikking komen van gemeenten. De implementatie van de functionaliteit maakt het wel mogelijk om de geplande ketentesten in maart 2006 te ondersteunen.

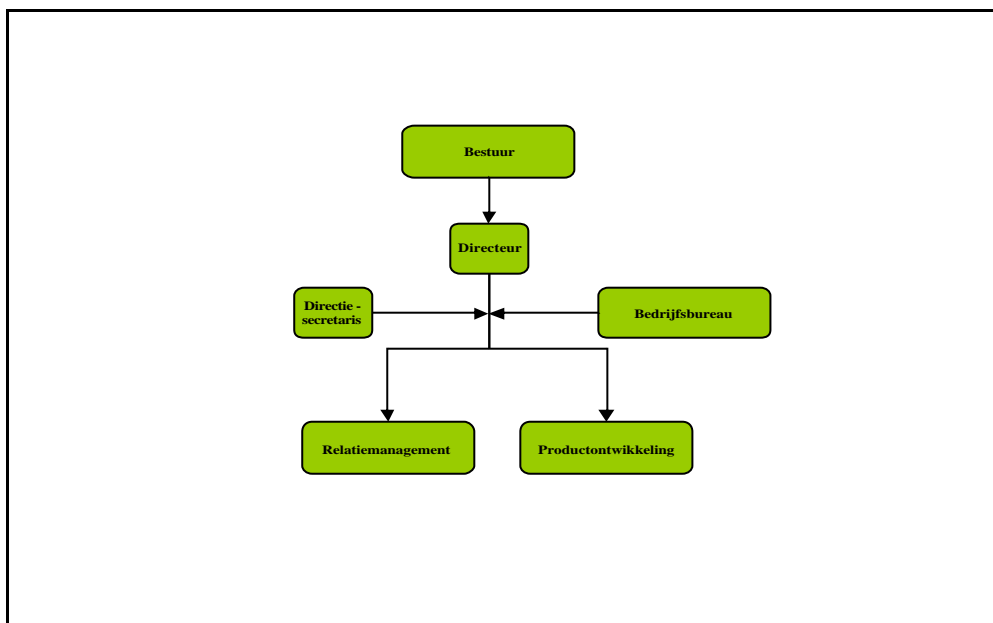
4 De organisatie

De nieuwe structuur is per 1 november 2005 ingevoerd met een aangepaste organisatiestructuur (zie organogram) en nieuwe functiebeschrijvingen. Het merendeel van de medewerkers is herplaatst en met de boventallige medewerkers zijn overeenkomsten gesloten tot opzegging van het dienstverband per (uiterlijk) 31 december 2005. Er resteren nog 3 vacatures per 31 december. De afdeling Kantoorautomatisering, met 2 medewerkers, zal per 1 maart overgaan naar een externe partij.

Als formeel startpunt van de nieuwe organisatie heeft een bijeenkomst plaatsgevonden in Egmond aan Zee. Alle medewerkers waren hierbij aanwezig. De onderwerpen van gesprek waren de nieuwe organisatiestructuur, jaarplan 2006, afdelingsplannen, onderlinge samenwerking en de cultuur.

In 2006 zal er verder vorm gegeven worden aan teambuilding en opleidingen. Tevens wordt er in mei 2006 een evaluatie gehouden van de nieuwe functiebeschrijvingen.

Hieronder is het nieuwe organogram weergegeven:



5 Financiën

Voorlopige financiële verantwoording tm 31 december 2005

Reguliere uitgaven

	Totale kosten	Jaarbegroting	Bestedingsruimte jaarbegroting in €	Bestedingsruimte jaarbegroting in %
Personeelskosten				
Loonkosten eigen personeel	€ 1.641.762	€ 1.789.252	€ 147.490	8%
Kosten extern personeel	€ 334.043	€ 265.500	€ 68.543-	-26%
Overige personeelskosten	€ 194.214	€ 316.484	€ 122.270	39%
Subtotaal	€ 2.170.019	€ 2.371.236	€ 201.217	8%
Beheerskosten				
Bestuurskosten	€ 21.982	€ 30.000	€ 8.018	27%
Huisvestingskosten	€ 301.890	€ 298.500	€ 3.390-	-1%
Automatiseringskosten *	€ 822.513	€ 1.213.704	€ 391.191	32%
Kantoorst (incl communicatie)**	€ 245.539	€ 455.000	€ 209.461	46%
Overige beheerskosten (ext advies/ov kst)	€ 259.648	€ 440.560	€ 180.912	41%
Subtotaal	€ 1.651.572	€ 2.437.764	€ 786.192	32%
Totaal	€ 3.821.591	€ 4.809.000	€ 987.409	21%

* dit is **exclusief** kosten voor release 4 en 5, EKB en SLOG zie hieronder een specificatie van alle Projectgelden

** dit is **exclusief** de kosten voor de Digitale Coach

Projecten

	Totale kosten	Begroting	Bestedingsruimte jaarbegroting in €	Bestedingsruimte jaarbegroting in %
SLOG	€ 2.011.043	€ 2.101.507	€ 90.464	4%
release 4	€ 783.576	€ 891.695	€ 108.119	12%
release 5	€ 459.429	€ 493.380	€ 33.951	7%
release 6		€ 541.548	€ 541.548	100%
EKB	€ 585.273	€ 725.327	€ 140.054	19%
GIS*	€ 28.200	€ 328.000	€ 299.800	91%
Verbeterplan Digitale Coach	€ 80.912	€ 100.000	€ 19.088	19%
Streefbeelddiscussie	€ -	€ 50.000	€ 50.000	100%
Totaal	€ 3.948.433	€ 5.231.457	€ 1.283.024	25%

* 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.

Hieronder wordt een korte verklaring gegeven van de verschillen bij de diverse posten tussen werkelijke kosten en begrote kosten met betrekking tot de reguliere activiteiten.

Loonkosten

In verband met de uitdiensttreding van de directeur per 1 april en de manager ICT per 1 november is er een lager bedrag aan loonkosten uitgegeven dan begroot.

Extern personeel

Er is een ad interim directeur aangenomen die niet was begroot en gedurende langere tijd zijn er 2 medewerkers op de service desk ingehuurd.

Overige personeelskosten

Het aantal mensen dat een opleiding heeft gevolgd in 2005 is lager dan begroot.

Verder heeft geen werving en selectie van nieuwe medewerkers plaatsgevonden zodat een deel van het budget niet is uitgegeven.

Automatiseringskosten

Er is minder geïnvesteerd dan begroot en de kosten voor Rinis en Gemnet zijn lager uitgevallen. De hostingkosten zijn verdeeld over de projectgelden en de reguliere gelden waardoor er een overschot is ten opzichte van de begroting.

Kantoorkosten

Veruit de hoogste post van het verschil tussen begroot en werkelijk is de post functieclassificatie. Begin 2005 is dit project stopgezet en tijdens de reorganisatie is er een ander bureau ingeschakeld. Deze kosten zijn ten laste van de P&O reserve geboekt.

Het geplande ketencongres en de produktencatalogus, kosten van interne (lunch)vergaderingen en regiobijeenkomsten zijn lager uitgevallen dan begroot.

Overige beheerskosten

Er is veel minder extern (juridisch en automatiserings) advies ingewonnen dan gepland en de (externe) bedrijfsjournalist is ook minder ingehuurd.

Voor de projectkosten 2006 wordt een bestemmingsreserve gevormd vanuit de jaarrekening 2005.

Bijlage: Overzicht prestatie-indicatoren 2005

Prestatie-indicatoren IB	Norm	Resultaat
A. Werking sectorloket		
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	100 %
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 Servicedesk - Bereikbaarheid tijdens kantooruren - Telefonische beantwoording - Start incidentoplossing binnen 1 uur - Oplostijd incidenten conform SLA		100 % niet bekend 100 % ja
7. Percentage gemeenten dat in vierde kwartaal correct gegevens aan IB heeft aangeleverd		91%
8. Percentage sofinummers dat maandelijks correct door gemeenten wordt aangeleverd		89%
9. Aantal samenloopsignalen uitgesplitst per rechtsgrond en bron		Zie Hfdst 2
10. Totaal aantal sofi-nummers dat IB heeft ter bevraging en vulling van de Inkijk per einde kwartaal		924.592
11. Aantal elektronische berichten/meldingen via Inlichtingenbureau per soort		0
B. Projecten		
1. Bouw projecten: Gereed/normtijd		Zie Hfdst 3
C. Dienstverlening		
1. Klanttevredenheid gemeenten (technisch en beleidsmatig)	7	7,5
2. Aantal klachten en/of verzoeken om inzage c.q. correctie van gegevens		0
D. Financieel		
1. Benutting regulier budget (uitgesplitst naar begrotingsposten)		Zie Hfdst 5
2. Benutting project budget (uitgesplitst naar project)		Zie Hfdst 5

Toelichting bij prestatie-indicatoren

A 1:

Het percentage bevroagde sofinummers behoort ca 100% te zijn. Een sofinummer wordt minimaal eens per 3 maanden bevroagd. Zo wordt voorkomen dat wijzigingen die niet via abonnementen worden gemeld gemist worden. Vanuit het sectorloket-systeem is het sinds 1 december mogelijk om te rapporteren over het percentage bevroagde sofi-nummers. In december zijn in totaal 195.590 sofi-nummers geraadpleegd bij UWV, van het aantal sofi-nummers van 587.393. (sofinummers met een uitkering die in aanmerking komen voor raadpleging).

A 2:

Het percentage bevroagde sofinummers behoort ca 100% te zijn. Een sofinummer wordt minimaal eens per 3 maanden bevroagd. Vanuit het sectorloket-systeem is het sinds 1 december mogelijk om te rapporteren over het percentage bevroagde sofi-nummers. In december zijn in totaal 32.306 sofi-nummers geraadpleegd bij IBG, van het aantal sofi-nummers van 587.393. (sofinummers met een uitkering die in aanmerking komen voor raadpleging)

A 3:

Het percentage bevroagde sofinummers is 100 %. In de afgelopen kwartaalperiode heeft, sinds de introductie van het sectorloket-systeem, voor het eerst de uitwisseling met de Belastingdienst plaatsgevonden. Deze uitwisseling is niet geheel vlekkeloos verlopen, waardoor tot twee maal toe een vraagbestand aan de Belastingdienst is aangeboden. Als gevolg hiervan zijn een tweetal vraagbestanden aangeboden, maar is slechts één bestand beantwoord.

Voor de goede orde: een standaard uitwisseling met de Belastingdienst bestaat altijd uit één vraagbestand en twee verschillende antwoordbestanden.

In het laatste kwartaal zijn 495.361 sofinummers geraadpleegd bij de Belastingdienst, dit is 100 % van het totaal aantal sofi-nummers wat geraadpleegd had moeten zijn.

A 5:

In het sectorloket is niet langer sprake van een aparte inkijk database. Deze indicator is daarom niet meer van toepassing.

A 6:

De software van de telefooncentrale ondersteunt de gevraagde informatie niet.

A 7 en A 8:

In het laatste kwartaal deden 398 gemeenten tenminste 1 succesvolle upload. De gemeente Rotterdam heeft vanwege technische problemen met aanleveren die veroorzaakt werden door GWS4all in de verslagperiode geen succesvolle upload kunnen doen. Met behulp van een workaround kon begin januari wel succesvol een bestand worden aangeboden.

Als gevolg van de problemen bij Rotterdam werd 11% van de betreffende sofinummers niet aangeleverd (514.267 is 89% van totaal). Als Rotterdam wel had aangeleverd zou het percentage niet aangeleverde sofinummers 2 zijn geweest. Het aantal gemeenten dat in de verslagperiode geen download heeft gedaan is 32 (7%). Dit komt vrijwel overeen met de groep die geen upload doet.

A 10:

Zie toelichting bij A. 5. Voortaan zal worden gerapporteerd over het totaal aantal unieke sofinummers in de database per einde kwartaal, onderverdeeld in het aantal lopende uitkeringen, het aantal geblokkeerde uitkeringen en het aantal beëindigde uitkeringen.