



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

Kwartaalverslag Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI)

1e kwartaal 2008

Datum: 13 mei 2008
Versie: 1.0
Status: Definitief

1	STAND VAN ZAKEN BKWI	3
1.1	ALGEMEEN	3
1.2	PRODUCTIEOMVANG BKWI	3
2	INVOERING INTEGRALE DIENSTVERLENING - MET GEBRUIK VAN ICT.....	4
2.1	ONDERSTEUNENDE ACTIVITEITEN VOOR LOCATIES EN BIJDRAGE AAN KETENPROJECTEN	4
2.2	HET BEVORDEREN VAN HET GEBRUIK VAN SUWINET-INKIJK ALS ONDERDEEL VAN HET DKD.....	5
2.3	KENNISDELING BETER MOGELIJK MAKEN	5
2.4	INZET MIDDELEN EN KOSTEN AKO GERELATEERDE ACTIVITEITEN	6
3	DKD GERELATEERDE ACTIVITEITEN.....	7
3.1	PRESENTEREN VAN HET INTEGRALE “VIRTUELE” KLANTDOSSIER IN SUWINET-INKIJK.....	7
3.2	ONTSLUITEN VAN INFORMATIE UIT NIEUWE BRONNEN	7
3.3	OVERIGE ACTIVITEITEN.....	8
3.4	INZET MIDDELEN EN KOSTEN DKD ACTIVITEITEN	10
4	REGULIERE ACTIVITEITEN EN OVERIGE ICT	11
4.1	BEHEER SUWINET.....	11
4.2	KETENSTANDAARDEN EN AFSPRAKEN	12
4.3	PRESTATIENORMEN	14
4.4	INZET MIDDELEN EN KOSTEN DKD ACTIVITEITEN	15
5	BEDRIJFSVOERING/FINANCIËLE VERANTWOORDING	16
5.1	BEDRIJFSVOERING.....	16
5.2	FINANCIËLE VERANTWOORDING	17

1 Stand van zaken BKWI

1.1 Algemeen

De kwetsbaarheid van onze verbindende systemen wordt vooral zichtbaar op momenten dat ketenpartners eenzijdig veranderingen aanbrengen in hun eigen omgeving, die onbedoeld gevolgen hebben voor de andere ketenpartners. Relatief kleine wijzigingen in de infrastructuur kunnen ervoor zorgen dat werkzoekenden hun eigen informatie niet meer kunnen inzien, dat opvragingen door professionals veel langer duren dan voorheen en soms zelfs dat systemen geheel uitvallen. Er moet meer aandacht komen voor het gezamenlijk wijzigings(beheer)proces om problemen in de toekomst te voorkomen. Door de grote druk bij ketenpartners om op tijd hun eigen systemen aan te passen aan de wens van de gebruiker, is het moeilijk aandacht te krijgen voor het gezamenlijk proces.

De laatste activiteiten binnen het DKD project zijn met succes afgerond. Verantwoordelijke voor dit project, de bestuursvoorzitter van het CWI, heeft mede namens de ketenpartners een voorstel gedaan voor een vervolgfase, waarvan wij hopen dat dit snel kan worden opgepakt. Immers, de ontwikkeling van DKD biedt nog veel kansen voor verbetering, vooral op het gebied van het volgen van de klant. Onzes inziens moet daarbij de wil tot het delen van elkaars informatie en systemen centraal staan, en niet zozeer het ontwikkelen van nieuwe systemen.

De ondersteuningsorganisatie van het Algemeen Ketenoverleg doet regelmatig een beroep op onze expertise. Onder coördinatie van het AKO is een lijst tot stand gekomen van 46 ketenondersteuners. Deze ondersteuners zijn beschikbaar voor de Locaties Werk en Inkomen om de lokale samenwerking verder in te richten. Ook BKWI levert hieraan een bijdrage. Daarnaast wordt BKWI schoorvoetend geaccepteerd in haar rol van ondersteuner van de ondersteuners. Wij hebben gelukkig weinig "last" van de organisatorische verschuivingen in de keten en kunnen onze aandacht goed richten op projecten als KIOSK (informatiepunt voor Integrale Dienstverlening), de doorontwikkeling van de AKO website "samenvoerdekant" of gezamenlijke monitoring.

1.2 Productieomvang BKWI

Product/Dienst	Werkelijke omvang
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal aangesloten gebruikers	kw 4 (gem) 39.526 jan: 40.073 feb: 39.667 mrt: 40.120
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal geslaagde raadplegingen gebruikers	kw 4 (gem) 2.719.785 jan: 3.114.323 feb: 3.131.376 mrt: 3.026.688
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal Meldingen	kw 4 (gem) 20.990 jan: 22.488 feb: 16.046 mrt: 17.300
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal Suwinet-Mailberichten	kw 4 (gem) 56.310 jan: 74.893 feb: 254.257* mrt: 87.461

* = Grote aantal mails is veroorzaakt door een enkele CWI medewerker die vermoedelijk de afwezigheidsassistent inclusief forward van mail heeft aangezet. Mail is gaan 'bouncen' tussen een cwinet.nl en een uww.nl adres. De Suwidesk zag de queue met mails oplopen en heeft actie ondernomen.

2 Invoering integrale dienstverlening - met gebruik van ICT

In nauwe samenwerking met partijen, en onder regie van het AKO/ het AKO Kernteam, levert BKWI enkele specifieke diensten in relatie tot de invoering van integrale dienstverlening. Tevens bevordert ze het gebruik van Suwinet op de LWI's.

2.1 Ondersteunende activiteiten voor locaties en bijdrage aan ketenprojecten

- **Ketenspiegels**

Per 1 maart zijn alle activiteiten van externe ketenspiegelaars en kwartiermakers gestopt. Op alle 16 locaties waar externe medewerkers activiteiten ontplooiden, zijn evaluatiegesprekken gevoerd en is bepaald of en zo ja op welke wijze de ondersteuning van die locaties zou worden ingevuld.

Sinds medio 2007 wordt niet meer actief geworven voor de ketenspiegel. Toch blijft er vraag naar ketenspiegels. In het eerste kwartaal zijn er vier medewerkersworkshops gegeven. In Doetinchem heeft het BKWI de workshop 'Meerwaarde' gegeven. En in REKO-Utrecht zijn er meerdere sessies, zowel voor de managers als voor de medewerkers, gehouden waarin de geïntegreerde dienstverlening centraal stond.

In het eerste kwartaal 2008 is de Ketenspiegel integrale dienstverlening verder ontwikkeld, onder andere op basis van de brochure *Werk aan de Winkel*. Deze vervangt de eerdere ketenspiegel en heeft tot doel locaties op weg te helpen bij de integrale dienstverlening. Ook zijn er specifieke spiegels ontwikkeld. Het staat alle ketenondersteuners vrij deze spiegels te gebruiken. BKWI faciliteert desgewenst bij het verzamelen en verwerken van de data.

- **Ketenondersteuning op de LWI's**

Het BKWI ondersteunt op dit moment drie LWI's bij de invoering van integrale dienstverlening. Deze ondersteuning wordt gekenmerkt door het in positie brengen van het lokale LWI-MT op het inrichten en uitvoeren van de lokale agenda. Daarnaast wordt op betreffende locaties ondersteuning geboden aan het versneld in positie brengen van tripartite werkteams met als basis een integrale klantbenadering. Deze specifieke rol wordt ook wel "ketenversnellers" genoemd. Deze ketenondersteuners hebben in hun lokale rol een directe verbinding met het AKO Kernteam.

- **Ketenprestaties**

Op verzoek van het AKO levert het BKWI een projectleider die de klant- en werkgeversgerichtheid dit jaar op een hoger niveau moet brengen. In het eerste kwartaal 2008 is de meting klantgerichtheid over het tweede halfjaar 2007 afgerond en is er een nieuw dashboard ontwikkeld waarmee locaties beter in staat zijn te vergelijken en de resultaten concreet te vertalen naar verbetermogelijkheden voor de dienstverlening.

- **Multichanneling**

Conform de afspraken in het AKO in 2007 is het voorzitterschap begin 2008 overgedragen aan CWI. Er zijn afspraken gemaakt over ondersteuning van de projectleider en de locaties tot 1 april. Begin 2008 is het AKO doorontwikkelings- en monitoringsplan 2008 opgeleverd en goedgekeurd door het AKO. Looptijd is eerste twee kwartalen van 2008.

De overdracht van kennis aan de ketenondersteuners van CWI/UWV loopt, maar verloopt minder vlot dan verwacht. Overdracht van de ondersteuning van de drie proeftuinen is daarom een maand uitgesteld. Per proeftuin zal een lokaal multichannel doorontwikkelingsplan worden opgeleverd. Daarnaast worden de werkwijze en hulpmiddelen van multichanneling uitgewerkt en geschikt gemaakt voor hergebruik door andere locaties en door ketenondersteuners.

In het kader van de verbreding van kennis naar andere locaties zijn vier workshops gehouden voor locaties over de multichannelvisie en de bereikte resultaten binnen de drie proeftuinen.

- **Monitoring invoering integrale dienstverlening**

In het eerste kwartaal van 2008 is in samenwerking met het Kernteam en ketenpartners een monitoringssystematiek uitgewerkt, die middels mijlpalen en fasen de voortgang van de invoering inzichtelijk maakt. De uitvraag gebeurt binnen www.samenvoordeklant.nl.

- **Organisatie van de ondersteuning**

Het BKWI faciliteert het AKO kernteam bij de organisatie van de ondersteuning invoering integrale dienstverlening.

2.2 Het bevorderen van het gebruik van Suwinet-Inkijk als onderdeel van het DKD

- **Van DKD naar integrale dienstverlening**

Het dominante thema van vorig jaar, het DKD, is dit kwartaal vervangen door 'integrale dienstverlening'. De voor dit kwartaal nog gestelde doelstellingen van DKD zijn gerealiseerd. De volgende stap is om DKD ten volle te gaan benutten op de locaties ter ondersteuning van de integrale dienstverlening.

- **Suwinet-Inkijk**

De belangstelling voor het reguliere Suwinet-Inkijk is aangewakkerd door de introductie van het correctiemechanisme. Er zijn dit kwartaal 23 bezoeken aan gemeenten afgelegd.

- **Gebruikersgroep**

Wij hebben een nieuwe gebruikersgroep geformeerd die we vooral per e-mail willen raadplegen. We verwachten daarmee beter aan te kunnen sluiten bij de wensen die op de werkvloer leven. De modernisering van de 'look' en 'feel' van Suwinet-Inkijk is het eerste speerpunt.

- **Nieuwe bronnen**

Het BKWI heeft het traject om de Belastingdienst als bron aan te sluiten een nieuwe impuls gegeven. Dit heeft enige tijd stil gelegen. De aansluiting van de bronnen Kadaster en Informatie Beheer Groep zijn in verder stadium. Zij staan voor dit jaar op stapel.

2.3 Kennisdeling beter mogelijk maken

- [Www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl)

In het eerste kwartaal heeft BKWI in het kader van het "waakvlamsscenario" ondermeer de volgende activiteiten ontplooid:

- content- en technisch beheer van de site
- inrichting nieuwe server
- teksten aangepast aan de huidige ontwikkelingen in de keten
- forum geplaatst waarop gebruikers met elkaar kunnen communiceren en documenten en andere informatie kunnen uitwisselen
- voor een selecte groep ketenondersteuners is een beschermde omgeving ingericht
- vernieuwing Suwi landkaart op basis van fasen en mijlpalen
- actieve bijdrage aan het tot stand komen van ketenjournaal
- inventarisatie actuele ondersteunende instrumenten om de integrale dienstverlening te bevorderen

Daarnaast heeft BKWI het selectietraject begeleid voor doorontwikkeling van de site.

- **KIOSK**

Op initiatief van UWV en CWI is KIOSK ingericht. KIOSK is een informatie- en ondersteuningspunt waar medewerkers en managers uit de regio heen kunnen bellen of mailen als zij vragen hebben over integrale dienstverlening. Ook kunnen ketenondersteuners contact opnemen als zij vragen hebben over de ondersteuning in een bepaalde regio. BKWI levert expertise en capaciteit.

KIOSK heeft inzicht in de laatste stand van zaken met betrekking tot de invoering van Integrale Dienstverlening en zorgt er voor dat de juiste persoon langskomt om een vraag helder te krijgen, of voor uitleg over een thema of vraagstuk. Daarnaast bouwt KIOSK aan (inzicht in) een landelijk en regionaal netwerk van ketenondersteuners. KIOSK stelt via www.samenvoordeklant.nl relevante documenten ter beschikking voor zowel ketenondersteuners als medewerkers en managers uit de regio.

2.4 Inzet middelen en kosten AKO gerelateerde activiteiten

BKWI bekostigt de inzet van personeel uit haar reguliere begroting. Additionele kosten voor inhuur bijzondere expertise en vastgestelde eenmalige kosten lopen via de ketenbudgetten voor invoering integrale dienstverlening.

De in het 1^e kwartaal 2008 gerealiseerde kosten bedragen structureel € 226.583,= voor een formatie van 10,8 fte en de incidentele kosten bedragen € 93.730,= voor tijdelijk additioneel personeel (5,8 fte). De overheadkosten bedragen € 107.556,=.

3 DKD gerelateerde activiteiten

Algemeen

In het achterliggend kwartaal werd de brokerfunctie (centrale component dat als taak heeft om alle elektronische diensten beschikbaar te stellen aan afnemers via één centraal punt, waarbij het mogelijk is om informatie van meerdere partijen samen te voegen tot één bericht en ongewenste informatie uit te filteren) geïntroduceerd. Ook is de real-time levering van Polis gegevens door UWV op gang gekomen. Hoewel geen expliciet oorzakelijk verband is aangetoond, is de combinatie van deze twee verandering mogelijk de oorzaak van een aantal storingen die dit kwartaal bij Suwinet-Inkijk zijn opgetreden. De correctie op UWV gegevens is derhalve tijdelijk uitgezet.

De verwachting dat na de nieuwe release van 10 april de correctiefunctie ook voor het UWV bericht weer geboden kan worden.

In verband met de lange nazorgperiode van de vorige release, is de voor dit kwartaal geplande release met twee weken vertraagd.

3.1 Presenteren van het integrale “virtuele” klantdossier in Suwinet-Inkijk

Gedurende het eerste kwartaal is door de stuurgroep DKD besloten de eerste fase van het DKD programma per 1 april af te sluiten. Een groot deel van deze periode is dan ook gebruikt om deze afronding mogelijk te maken. Er is afscheid genomen van een aantal externe krachten die gedurende langere tijd aan BKWI verbonden zijn geweest.

3.2 Ontsluiten van informatie uit nieuwe bronnen

Cluster E: Ontsluiten nieuwe bronnen en aansluiten nieuwe gebruikers

Het eerste kwartaal is besteed aan het verder afronden van de nog lopende trajecten van DKD en het overdragen van de contacten en gebruikers uit het DKD project (Cluster E) aan de afdeling Keten ontwikkeling (KO) en aan de afdeling Ontwikkeling Producten en Diensten (OPD).

Afronden lopende DKD trajecten

- **SVB**

De implementatie van de nieuwe bron SVB is in release 6.0 afgerond. De introductie van het leveren van SVB gegevens stond voor het eerste kwartaal gepland. In verband met een nog uit te voeren interne audit heeft SVB besloten de afgesproken gegevensset nog niet ter beschikking te stellen. Naar verwachting zal de levering van SVB gegevens vanaf het derde kwartaal plaatsvinden.

- **Kunstenars en Co**

In het traject Kunstenars en Co is het gegevensleveringscontract tussen IB en de Kunstenars en CO ondertekend. De nieuwe pagina zal in release 6.0 worden opengesteld.

- **Onderwijs gegevens**

Er is een voorlopige planning opgesteld waarin een eerste levering van gegevens aan het BKWI wordt voorzien omstreeks september 2008. Stapsgewijs volgen daarna de andere gegevens.

In stappen zal de volgende informatie worden geleverd.

1. onderwijs deelname
2. studiefinanciering
3. opleidingen
4. onderwijskwalificatie

Overdracht naar BKWI van de DKD trajecten aansluiten nieuwe bronnen en gebruikers.

In het eerste kwartaal is de erfenis van project DKD cluster implementatie naar KO overgebracht en daarmee in beheer genomen. De implementatie van de correctieservice heeft een flinke impuls gekregen met de twaalf workshops correctiemechanisme die door BKWI zijn gegeven. Nog steeds is het gebruik

van de correctieservice door gemeenten naar schatting niet over de dertig procent, dus blijft de verdere uitrol op de agenda.

De overdracht van de contacten is afgerond. De werkwijze van het vooronderzoek, de procedure en gegevensuitwisseling (volgens concept aansluit procedure WEU) is opgesteld door KO. Hierin wordt ook de wijze van samenwerking van KO en OPD beschreven.

De IND is dit kwartaal aangesloten op Suwinet en voert nu een pilot uit om te testen of de gegevens uit Suwinet-Inkijk voldoende bruikbaar zijn.

Dat de bekendheid van Suwinet-Inkijk aan het groeien is blijkt uit de instanties die zich bij het BKWI melden voor aansluiting: we zijn in gesprek met Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), Bureau BIBOB, het College voor zorgverzekeringen (CVZ) en anderen. De gegadigden moeten nog wel de juridische toets doorlopen.

Cluster G: Ketenservices & infrastructuur

Single Sign On

Als afronding van het cluster G van DKD is er in het afgelopen kwartaal een Single Sign On oplossing gerealiseerd met een Open Source product van Sun. Deze oplossing kan worden ingezet voor bijvoorbeeld het koppelen van een gemeentelijk portaal aan Mijnoverheid.nl waardoor een gebruiker slechts 1 keer hoeft in te loggen. (bij ofwel de gemeente, ofwel mijnoverheid.nl, afhankelijk van waar de gebruiker binnenkomt).

De applicatie is in de afgelopen drie maanden geconfigureerd en er heeft een technische test plaatsgevonden met mijnoverheid.nl om vast te stellen of de applicaties elkaars taal begrijpen. Dat laatste blijkt het geval. Het is nu noodzakelijk om de applicatie ook productierijp te maken. Hiervoor moet nog een installatietraject worden doorlopen in de test-, acceptatie- en productieomgeving die bij APG (voormalig ABP) is geïnstalleerd. Als dat gereed is, zal er gezocht worden naar een klant die de applicatie daadwerkelijk wil gaan gebruiken. Voor de hand liggende partners daarin zijn de modelsite gemeenten en mijnoverheid.nl.

3.3 Overige activiteiten

Interventieteam applicatie

Sinds begin januari is er een nieuwe applicatie beschikbaar voor Interventieteams binnen de Suwiketen. Deze applicatie is eind vorig jaar in het kader van een pilot ontwikkeld. Vijf Interventieteams zijn inmiddels gestart met het vullen van de applicatie. De applicatie biedt Interventieteams de mogelijkheid om gegevens vast te leggen die men heeft verzameld tijdens waarnemingen ter plaatse, of door middel van administratieve onderzoeken.

De applicatie is gebouwd in opdracht van het LSI (Landelijke Stuurgroep Interventie) en in nauwe samenwerking met het Ministerie van SZW. Omdat het een pilot betrof, is er aan het einde van het kwartaal een tussenevaluatie geweest waarin is besloten dat de applicatie voldoende potentieel bevat om ook door andere interventie teams te worden ingezet. Dit zal in het komende kwartaal dan ook plaatsvinden. De applicatie is verder nog sterk in ontwikkeling.

In de nieuwe release waaraan dit kwartaal is gewerkt is bijvoorbeeld de mogelijkheid gebouwd om projectleiders in staat te stellen zelf te bepalen welke gegevens wel, en welke gegevens niet worden vastgelegd. Tevens is er wegens de uitbreiding in het aantal gebruikers een extra autorisatiemechanisme gebouwd, boven op de reguliere Suwinet-Inkijk autorisatie. Met dit mechanisme is het mogelijk om medewerkers toegang te geven tot slechts een beperkte set gegevens.

De applicatie is volledig gebouwd met behulp van bestaande Suwinet-Inkijk programmatuur, en wordt via Suwinet-Inkijk ter beschikking gesteld. Voor de bouw van de applicatie zelf is een externe programmeur ingehuurd, die volledig door het Ministerie wordt gefinancierd.

Samenvoordeklant

In het afgelopen kwartaal gewerkt aan de vernieuwing van de Suwi Landkaart. De Landkaart zal binnen het nieuwe platform "Samen voor de Klant" worden ingezet als monitoringtool. Het tool maakt de voortgang van de integrale dienstverlening per LWI (Locatie Werk en Inkomen) inzichtelijk.

Om deze voortgang te monitoren is binnen het Samenvoordeklant platform zelf een module ontwikkeld waarmee Managementteams van de diverse LWI's iedere vier maanden de voortgang op hun locatie kunnen bijwerken. Dit vindt plaats via een vragenlijst waarin mijlpalen benoemd zijn. Op deze mijlpalen geven de LWI's de voortgang aan. Dit wordt vervolgens vertaald naar een score die getoond wordt op de Suwi Landkaart. De nieuwe landkaart zal aan het begin van het volgende kwartaal in gebruik worden genomen, evenals de vragenlijst op samenvoordeklant.nl. Met ondersteuning van een extern adviseur wordt in het tweede kwartaal deze site volledig gereviseerd.

Een nieuwe server is ingericht voor het 'samenvoordeklant' platform. Dit om de normale BKWI website en Internet dienstverlening niet te mengen met de dienstverlening die plaats vindt in het kader van Samen voor de klant.

Platform Handhaving

Het Platform Handhaving is een initiatief van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en maakt onderdeel uit van het Handhavingsprogramma 2007-2010. Doel van het platform is de samenwerking te bevorderen tussen handhavingsprofessionals, kennis *creatie* te realiseren en het uitwisselen van ervaringen te faciliteren binnen het domein van sociale wet- en regelgeving.

Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het BKWI hebben een samenwerkingsovereenkomst getekend om het platform te realiseren en te implementeren. Het ministerie is hierbij verantwoordelijk voor de inhoud van het Platform en het BKWI voor de ontwikkeling en de implementatie. Ook de financiële verantwoordelijkheid voor het project ligt bij BKWI. Het budget wordt beschikbaar gesteld door het ministerie. Naar verwachting wordt een eerste versie van het Platform eind 2008 in gebruik genomen.

In het eerste kwartaal is de projectorganisatie ingericht. Het projectteam is samengesteld en het plan van aanpak zoals opgesteld door SZW is aangescherpt. Bovendien is een begin gemaakt met de definitiefase. In deze fase worden functionele beschrijvingen uitgewerkt en worden keuzes gemaakt ten aanzien van beveiliging en technische randvoorwaarden. De definitiefase wordt afgerond in het tweede kwartaal van 2008 en ondertussen wordt gestart met de bouw van het platform.

- **Landelijke standaarden**

Er is een corrigeerbare versie gemaakt van de koppelvlak-specificaties (WSDL en XML-schema's) voor het CWIDossierPersoon. Die corrigeerbare XML-Schema's worden nu gebruikt voor validatie van CWIDossierPersoon berichten die door de Suwi Broker inclusief Corrigeerbaarheids-informatie aan Suwinet Inkijk geleverd worden. Ook E-Intake (en andere front-end applicaties) kan van deze specificaties gebruik gaan maken. De corrigeerbare XML-Schema's maken gebruik van corrigeerbare versies van de entiteiten en gegevenstypen van het SuwiML Basisschema. Er zijn ook scripts gemaakt waarmee van een heel SuwiML Basisschema en alle bouwstenen daarin automatisch een corrigeerbare versie gemaakt kan worden.

Er zijn verdere besprekingen gevoerd tussen BKWI en het ICTU programma 'Bundeling Landelijke Netwerken' over het koppelen van de Suwinet Infrastructuur met de Haagse Ring en het tot stand brengen van het 'Koppelnat Publieke Sector' (KPS) en een goed Functioneel Beheer daar over. Ook hebben we ons ingespannen om in kringen van de Manifestgroep en de Architectuurraad daarvan een groter draagvlak voor het KPS te krijgen.

Er is geschreven aan een nieuwe versie van de Suwi Transactiestandaard.

3.4 Inzet middelen en kosten DKD activiteiten

De in het 1^e kwartaal 2008 gerealiseerde kosten bedragen structureel € 168.649,= voor een formatie van 9,3 fte en de incidentele kosten bedragen € 80.712,= voor tijdelijk additioneel personeel (1,5 fte). De overheadkosten bedragen € 151.121,=. De overheadkosten zijn ook berekend voor het ingehuurde personeel (12,6 fte) voor het project DKD

4 Reguliere activiteiten en Overige ICT

4.1 Beheer Suwinet

- Beschikbaarheid XML-diensten (uit SLA rapportage)

Voor de beschikbaarheid geldt een norm van (minimaal) 99% en voor UWV 97%. In onderstaande tabel worden over het vierde kwartaal per maand de gemiddelde beschikbaarheidpercentages aangegeven.

	Januari	Februari	Maart
BKWI-Homepage	100%	99%	96%
CWI	100%	99%	99%
GBA	100%	100%	95%
GSD-Inkijk	100%	100%	100%
UWV-AVB	100%	99%	100%
UWV-Bouw	100%	98%	100%
UWV-Cadans	100%	100%	100%
UWV-Gak	100%	100%	100%
UWV-GUO	100%	100%	100%
UWV-GVI	100%	98%	100%
UWV-USZO	100%	100%	100%
VIS	100%	100%	100%

- Responsetijden Centrale Omgeving

Voor de Centrale Omgeving van Suwinet geldt een norm van minder dan drie seconden. De gemeten waarden staan in de onderstaande tabel.

Inkijk		
% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
100%	25.164.329	0,6
100%	23.835.348	0,6
100%	22.831.909	0,6

- Responsetijden Gegevensleverende services

Voor de gegevensleverende services geldt een norm van 95 % binnen 15 seconden. De gemeten waarden vindt u in de overige onderstaande tabellen.

	Adresboek			BBR			Bibliotheek		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100%	2.532	0,2	100%	30.409	0,8	100%	4.212	0,2
feb	100%	2.483	0,2	100%	28.905	0,8	100%	2.931	0,2
mrt	100%	2.605	0,2	100%	25.236	0,8	100%	2.859	0,2

	B&O			CWI			GBA		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100%	1.074	0,2	100%	644.024	4,3	100%	654.617	1,7
feb	100%	869	0,3	100%	321.430	3,1	100%	597.138	1,8
mrt	100%	783	0,3	-			100%	555.869	2,0

	GSD			Homepage			Polis		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100%	633.729	2,2	100%	652.533	0,0	100%	640.116	0,2
feb	100%	330.987	1,7	100%	594.811	0,0	100%	575.373	0,2
mrt	-			100%	601.056	0,0	100%	532.442	0,2

	RDW			UWV			VIS		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100%	86.013	1,3	99%	1.239.696	2,9	100%	204	1,9
feb	100%	77.285	1,4	100%	671.370	2,7			
mrt	100%	89.261	1,4	-					

- *Suwinet Mailverkeer tussen domeinen in het afgelopen kwartaal per maand*

	van	bkwi.nl	cwinet.nl	GSD domein	uwv.nl	Totaal
Januari	bkwi.nl	3.804	4	430	301	4.539
	cwinet.nl	-	-	6.791	23.644	30.435
	GSD domein	180	918	5.032	4.913	11.043
	uwv.nl	282	23.370	5.223	1	28.876

	van	bkwi.nl	cwinet.nl	GSD domein	uwv.nl	Totaal
Februari	bkwi.nl	1.239	-	596	381	2.216
	cwinet.nl	-	212	11.559	82.261	94.032
	GSD domein	111	53.419	8.181	4.303	66.014
	uwv.nl	391	86.777	4.827	-	91.995

	van	bkwi.nl	cwinet.nl	GSD domein	uwv.nl	Totaal
Maart	bkwi.nl	1.792	-	963	361	3.116
	cwinet.nl	-	-	12.431	27.069	39.500
	GSD domein	156	904	8.417	3.906	13.383
	uwv.nl	392	26.066	4.985	19	31.462

- *Beschikbaarheid Suwidesk conform SLA (werkdagen van 8.30 uur t/m 17.00 uur)*

van	norm	werkelijk
jan	100%	100%
feb.	100%	100%
mrt	100%	100%

4.2 Ketenstandaarden en afspraken

A. ICT-beheer

In de Domeingroep ICT-Beheer (DIB) worden afspraken gemaakt over de inrichting van de beheerprocessen en wordt de kwaliteit van de ketenbrede beheerprocessen bewaakt met als doel het continue verbeteren van de dienstverlening aan de klant. In het eerste kwartaal van 2008 heeft het tekentrajec gelopen van de Suwi Keten SLA 2008. UWV, SIOD, Inlichtingenbureau en BKWI hebben de nieuwe Suwi Keten SLA ondertekend.

De DIB komt minimaal vier keer per jaar bij elkaar voor reguliere vergaderingen. In het eerste kwartaal 2008 is de DIB drie keer bij elkaar geweest. Naast de reguliere bijeenkomsten worden er ook themasessies van de DIB benoemd. Voor 2008 zijn er op dit moment nog geen themabijeenkomsten gepland.

Het eerste kwartaal 2008 heeft vooral in het teken gestaan van het jaarplan 2008 van de DIB. Belangrijkste speerpunten voor 2008 zijn geworden Capaciteitsbeheer en de monitoring op de naar beheer overgedragen DKD onderdelen. In het tweede kwartaal moet de ontmanteling van het DKD project en de overdracht naar de staande (beheer)organisatie gerealiseerd zijn.

De Keten Change Advisory Board (Keten CAB) komt maandelijks bij elkaar en bestaat uit de wijzigingscoördinatoren (ICT en proces driven) van CWI, UWV, IB, CP-ICT, SVB en BKWI. In het afgelopen kwartaal is het Keten CAB drie keer bij elkaar gekomen.

In dit kwartaal is er een start gemaakt met het Functionele CAB (de tegenhanger van het keten CAB op functioneel gebied). In het eerste kwartaal 2008 is er voor gezorgd dat beide organen eigen verantwoordelijkheid hebben en nemen en zij complementair zijn ten opzichte van elkaar.

Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen

Hieronder een overzicht van veranderingen in het Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen.

Ketenwijzigingen (KW)			Ketencomponentwijzigingen (KCW)			
Kwartaal	Nieuw	Gesloten	Open	Nieuw	Gesloten	Open
I	22	1	48	12	1	44

B. Suwi Gegevens Register (SGR)

Op 27 februari 2008 is het SGR door de Domeingroep Gegevens & Berichten geaccordeerd en vastgesteld. Door het Ministerie is het formeel vastgesteld en het wordt in de wijziging van de Regeling SUWI opgenomen. De aankondiging daarvan zal binnenkort in de staatscourant plaatsvinden. De belangrijkste aanvullingen in het SGR 5.0 zijn afkomstig van de ontwikkelingen met betrekking tot de aangepaste Regeling SUWI. In het kader van Wet eenmalige gegevensuitvraag WEU is een nieuw en publiek toegankelijk deel aan het SGR toegevoegd. Dit met het doel voor zowel de burgers als de professionals, de gegevensuitwisselingen binnen de gezamenlijke elektronische voorziening SUWI (GeVS) zodanig transparant te maken dat inzichtelijk wordt op basis van welke wettelijke grondslag (doelbinding) welke gegevens (proportionaliteit) door wie (verantwoordelijke) aan wie (verwerker) worden geleverd en zodoende partijen aanspreekbaar te maken op naleving van de WBP (Wet Bescherming Persoonsgegevens).

Daarnaast wordt het SGR uitgebreid met een overzicht van welke gegevens aan de klant worden getoond (het klantbeeld). Zodoende wordt de voortgang van de effectuering van het principe van éénmalige uitvraag en meermalig gebruik binnen het Suwidomein eveneens transparant.

De WEU voorziet in een groeipad dat ervoor zorgt dat steeds meer gegevens uit aan te wijzen basisregistraties worden hergebruikt; nu nog GBA, Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en de polisadministratie van UWV (BLAU), maar ook dat de ketenpartijen onderling afspraken gaan maken over her te gebruiken gegevens van één van de ketenpartijen of van een partij buiten het Suwidomein.

In het eerste kwartaal van 2008 heeft de Werkgroep Gegevens & Berichten (WGB) drie keer vergaderd. De activiteiten betroffen het bijwerken van procedures en de beoordeling van in het CMK ingediende wijzigingsverzoeken SGR mede in het kader van de gegevensuitwisseling/ elektronische berichten binnen het Digitaal Klantdossier. Voorstellen van gegevens en berichten in het kader van Poortwachertoets WW zijn gedurende deze periode meerdere keren aan de orde geweest.

Tevens wordt het SGR breed onder aandacht gebracht, zoals bij de Forum Standaardisatie, GBO, NORA-katern en andere initiatieven en ontwikkelingen in het kader van e-overheid.

C. Suwi Ketenarchitectuur

In het eerste kwartaal zijn aanzetten gegeven tot herziening van de Suwiketenarchitectuur 1.0. Het blijkt moeilijk, mede in verband met de hoge prioriteit die door CWI en UWV aan de fusievoorbereidingen en inrichting van het werkbedrijf worden gegeven, voldoende commitment en inzet voor dit onderwerp te genereren.

D. Privacy & Beveiliging

- Privacy en/of beveiligingsincidenten

Er zijn geen incidenten gemeld, waarbij sprake was van het compromitteren van - de beveiliging van - Suwinet of van een daadwerkelijke inbreuk op de privacy, van een niveau dat dit meer dan de eigen organisatie of de minister raakt.

- Status van de beveiliging van Suwinet

Uit de jaarlijkse verantwoording en de daarbij uitgevoerde edp-audits blijkt dat de partijen het stelsel van procedures en maatregelen voor de beveiliging van Suwinet nog niet volledig op orde hebben. De resultaten van de onderzoeken tonen - rekening houdend met onder andere de vele wijzigingen die onder andere voor het DKD zijn doorgevoerd en het groeiende belang van Suwinet,- een beeld dat niet als teleurstellend betiteld kan worden.

- Nakomen van ketenafspraken

In het AKO is in 2004 besloten dat, als aanvullende maatregel ter bescherming van de privacy, de partijen persoonsgegevens slechts versleuteld uit dienen te wisselen en voor deze versleuteling - integraal voor Suwinet - toe te passen. In het vierde kwartaal 2008? is het initiatief genomen om met de collega's van het UWV als eerste partij SSL te implementeren. Helaas is op dit initiatief tot op heden nog geen reactie ontvangen.

Het begrip ketenwijziging wordt verschillend geïnterpreteerd, waardoor niet alle wijzigingen worden gemeld aan CMK. Het betreft hier wijzigingen waarvan gesteld kan worden dat de wijziging of het falen hiervan naast het effect op de eigen organisatie ook negatief effect kan hebben op een of meerdere van de andere aangesloten partijen. Het niet melden van ketenwijzigingen draagt ook een risico in zich aangaande de borging van de privacy en de beveiliging van Suwinet.

De rapportages over het gebruik van Suwinet worden weer aangeleverd. Nog niet alle achterstallige rapportages zijn verstrekt maar volgen in het tweede kwartaal.

4.3 Prestatienormen

Dienstverlening	Prestatienorm	Werkelijk
Beschikbaarheid centrale componenten	99,9 % (van de servicetijd op maandbasis) (conform SLA)	Zie tabel 4.1
Performance centrale componenten Suwinet-Inkijk	Homepage op het scherm van de gebruiker binnen 3 seconden (conform SLA)	0,6
Oplostijden incidenten	4 uur (categorieën Top en HOOG met betrekking tot impact en ernst van het incident)	/
Openingstijden Suwidesk	Maandag tm vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur	100%
Responstijden incidentenbeheer	15 minuten (categorie TOP en HOOG met betrekking tot	/

	impact en ernst van het incident)	
Beschikbaarheid website BKWI	99% op jaarbasis	100%

4.4 Inzet middelen en kosten DKD activiteiten

De in het 1^e kwartaal 2008 gerealiseerde kosten bedragen structureel € 197.514,= voor een formatie van 10,8 fte en de incidentele kosten bedragen € 51.441,= voor tijdelijk additioneel personeel (2 fte). De overheadkosten bedragen € 69.976,=. De kosten voor het beheer en het netwerk van Suwinet, alsmede de opvragingen uit authentieke bronnen bedragen € 268.940,=.

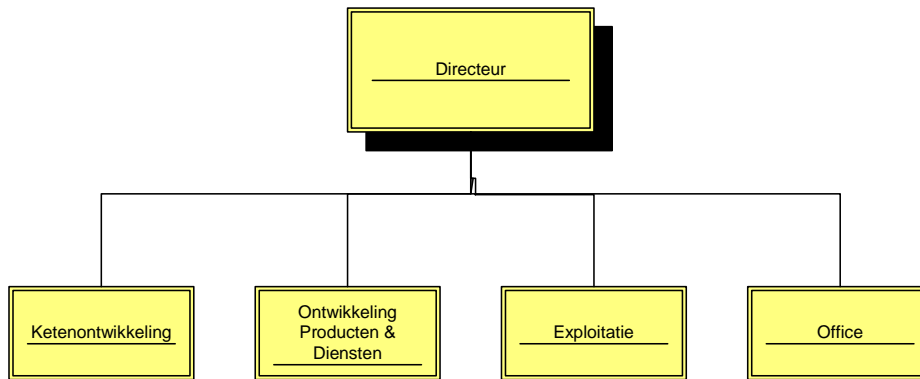
5 Bedrijfsvoering/Financiële verantwoording

5.1 Bedrijfsvoering

HRM

Het BKWI wordt gekenmerkt door een open en informele cultuur en wil dit behouden en waar mogelijk nog versterken. Dit wordt bereikt door systematisch aandacht te besteden aan de ontwikkeling van BKWI als werkorganisatie, aan de goede en minder goede kenmerken van BKWI en aan de manier waarop BKWI met de buitenwereld en met elkaar wil omgaan.

De organisatiestructuur van BKWI is in onderstaand organogram weergegeven.



Bezetting

De bezetting van het BKWI is in onderstaande tabel vermeld. De bezetting is per afdeling verdeeld naar vaste medewerkers en externe medewerkers afgezet tegen de begroting 2008.

Aan het eind van het 1^e kwartaal 2008 bestaat 78% van de begrote bezetting uit vast personeel. Er is een wervingsactie gestart die heeft geleid tot een uitbreiding van 5 personen in het 2^e kwartaal. De externe inhuur voor projecten is in de loop van het 1^e kwartaal 2008 uitgekomen op 15,6 fte (een daling van 9 fte ten opzichte van het 4^e kwartaal 2007). Deze daling zet zich in het 2^e kwartaal voort.

Bezettingsoverzicht 1e kwartaal 2008

Afdeling	Totaal vast	Totaal tijdelijk	Totaal	Begroet
Directie	1,00		1,00	1,00
Office	6,29	0,60	6,89	7,00
Ketenontwikkeling	8,06	2,20	10,26	9,50
Exploitatie	9,94		9,94	14,00
Ontwikkeling P&D	9,11	1,50	10,61	12,50
Totale lijnbezetting	34,40	4,30	38,70	44,00
Projecten		15,60	15,60	
Totale BKWI bezetting	34,40	19,90	54,30	

5.2 Financiële verantwoording

In onderstaande tabel worden de uitgaven en de verplichtingen van het BKWI over het eerste kwartaal 2008 weergegeven.

	<i>Dir. & Office</i> <i>kwartaal-</i>	<i>Keten-ontwikk.</i> <i>kwartaal-</i>	<i>Exploitatie</i> <i>kwartaal-</i>	<i>Ontwikk. P&D</i> <i>kwartaal-</i>	<i>Totaal BKWI</i> <i>kwartaal-</i>	<i>Realisatie BKWI</i> <i>t/m Mar-08</i>	<i>Verplichtingen</i> <i>t/m Mar-08</i>	<i>Totaal BKWI</i> <i>t/m Mar-08</i>	<i>Jaar-begroting BKWI</i>	<i>Best.Ruimte tov Jaar-begroting</i>
Personele Kosten										
Vast Personeel	124.884	179.507	163.389	137.086	604.866	604.866		604.866	2.999.000	79,83
Inhuur Externen	19.803	93.730	51.441	80.712	245.685	245.685	46.600	292.285	1.200.000	75,64
Scholing en Opleiding	1.599	21.631	2.592	3.716	29.539	29.539		29.539	140.000	78,90
Werving en Selectie	9.148	0	893	0	10.040	10.040		10.040	60.000	83,27
Overig Personeel	11.443	898	30	275	12.646	12.646	22.500	35.146	120.000	70,71
Subtotaal	166.876	295.766	218.344	221.789	902.775	902.775	69.100	971.876	4.519.000	78,49
Bureaunkosten										
Huisvesting	191.785	0	0	0	191.785	191.785	6.949	198.734	320.000	37,90
Kantoorautomatisering	4.451	0	0	0	4.451	4.451	15.000	19.451	145.000	86,59
Assyst/ontwikkelomgeving Suwinet	0	0	36.839	0	36.839	36.839		36.839	100.000	63,16
Kantoorinrichting en Artikelen	25.142	0	0	0	25.142	25.142		25.142	60.000	58,10
Bijdrage Onderst. SZW/CWI	0	0	0	0	0	0	46.500	46.500	186.000	75,00
Afschrijvingen	57.264	0	0	0	57.264	57.264		57.264	200.000	71,37
Subtotaal	278.641	0	36.839	0	315.480	315.480	68.449	383.930	1.011.000	62,02
Ondersteuning & Communicatie										
Communicatie	23.185	0	0	0	23.185	23.185	8.471	31.656	120.000	73,62
Webportal & Drukkosten	13.160	0	0	0	13.160	13.160	1.890	15.050	120.000	87,46
Subtotaal	36.345	0	0	0	36.345	36.345	10.361	46.706	240.000	80,54
Contractkosten Ext. leveranciers										
Techn.Beheer incl. Licenties	0	0	121.646	0	121.646	121.646	263.497	385.143	1.800.000	78,60
Netwerk incl. Koppelpunt	0	0	42.042	0	42.042	42.042	14.374	56.416	300.000	81,19
Subtotaal	0	0	163.688	0	163.688	163.688	277.871	441.559	2.100.000	78,97
Overige										
Opvragingen VIS	0	0	105.252	0	105.252	105.252	29.750	135.002	500.000	73,00
Subtotaal	0	0	105.252	0	105.252	105.252	29.750	135.002	500.000	73,00
Totaal Exploitatiekosten	481.863	295.766	524.124	221.789	1.523.541	1.523.541	455.531	1.979.073	8.370.000	76,36
Projectkosten										
Projecten 2008	0	0	0	0	311.529	311.529	447.337	758.866	895.000	15,21
Totaal Projectkosten	0	0	0	0	311.529	311.529	447.337	758.866	895.000	15,21
Totaal Kosten incl Projecten	481.863	295.766	524.124	221.789	1.835.070	1.835.070	902.868	2.737.939	9.265.000	70,45

	<i>Totaal Kosten Kwartaal</i>	<i>Totaal Kosten t/m Mar-08</i>	<i>Verplichtingen t/m Mar-08</i>	<i>Totaal Kosten t/m Mar-08</i>	<i>Jaar- begroting</i>	<i>Bestedingsruimte tov Jaarbegroting</i>
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
Projectrapportage						
K091 Digitaal Klantdossier	215.042	215.042	322.337	537.379	620.000	13,33
K092 Programmabureau DKD	96.487	96.487	125.000	221.487	275.000	19,46
Totaal Projecten	311.529	311.529	447.337	758.866	895.000	15,21

In de onderstaande tabel worden de kosten per product aangegeven.

Producten	Kosten vast personeel	Realisatie 1e kwartaal	Kosten inhuur	Realisatie 1e kwartaal	Contract- kosten	Realisatie 1e kwartaal	Overhead kosten	Realisatie 1e kwartaal	Totaal	Realisatie 1e kwartaal
Ketenactiviteiten										
Samenwerking (Dienstverlening)	188.580	43.088	480.000	48.481			65.398	32.396	733.978	123.966
Multichanneling (Dienstverlening)	75.432	19.390		12.928			26.159	11.015	101.591	43.333
Implementatie Ketenprestatieindicatoren (Dienstverlening)	150.864	21.544		32.321			52.318	19.438	203.182	73.303
Ketenintranet (Kennisdeling)	150.864	48.637					52.318	15.550	203.182	64.187
Suwinet-Inkijk	414.875	93.924					143.875	29.157	558.750	123.081
Subtotaal	980.615	226.583	480.000	93.730	0	0	340.068	107.556	1.800.683	427.869
Ontwikkel/DKD-activiteiten										
Ontwikkeling Suwinet	339.443	70.788	480.000	80.712			117.716	61.059	937.159	212.559
Ontsluiten bronnen/aansluiten nieuwe gebruikers	226.296	25.850					78.477	12.959	304.773	38.809
Ondersteunen gebruik	188.580	44.314					65.398	44.059	253.978	88.373
Programmamanagement	188.580	27.696					65.398	33.044	253.978	60.741
DKD-budget	895.000			311.529						
Subtotaal	942.899	168.649	480.000	80.712	0	0	326.989	151.121	1.749.888	400.481
Beheer Suwinet										
Beheer Suwinet	716.602	146.307	240.000	51.441	2.700.000	268.940	248.511	51.834	3.905.113	518.522
Beheer Ketenstandaarden	339.442	51.207					117.716	18.142	457.158	69.349
Subtotaal	1.056.044	197.514	240.000	51.441	2.700.000	268.940	366.227	69.976	4.362.271	587.872
Overige										
Faciliteren/ondersteunen ketenoverleggen	301.727	55.153		19.802			104.636	19.932	406.363	94.887
Aansluiten e-overheid	37.715	9.192					13.080	3.240	50.795	12.432
Subtotaal	339.442	64.345	0	19.802	0	0	117.716	23.172	457.158	107.319
Totaal generaal	3.319.000	657.091	1.200.000	245.685	2.700.000	268.940	1.151.000	351.825	8.370.000	1.523.540