



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

Kwartaalverslag Bureau Ketensinformatisering Werk en Inkomen (BKWI)

2e kwartaal 2008

Datum: 5 augustus 2008
Versie: 1.0
Status: Definitief

1	STAND VAN ZAKEN BKWI	3
1.1	ALGEMEEN	3
1.2	PRODUCTIEOMVANG BKWI	4
2	INVOERING INTEGRALE DIENSTVERLENING - MET GEBRUIK VAN ICT.....	5
2.1	ONDERSTEUNENDE ACTIVITEITEN VOOR LOCATIES EN BIJDRAGE AAN KETENPROJECTEN	5
2.2	HET BEVORDEREN VAN HET GEBRUIK VAN SUWINET-INKIJK ALS ONDERDEEL VAN HET DKD.....	6
2.3	KENNISDELING BETER MOGELIJK MAKEN	6
2.4	INZET MIDDELEN EN KOSTEN AKO GERELATEERDE ACTIVITEITEN	7
3	DKD GERELATEERDE ACTIVITEITEN	8
3.1	PRESENTEREN VAN HET INTEGRALE “VIRTUELE” KLANTDOSSIER IN SUWINET-INKIJK.....	8
3.2	ONTSLUITEN VAN INFORMATIE UIT NIEUWE BRONNEN	8
3.3	OVERIGE ACTIVITEITEN.....	9
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	13
4.3	PRESTATIENORMEN	15
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

In het tweede kwartaal hebben wij in opdracht van UWV de ketenpartijen om de tafel gebracht voor de totstandkoming van een plan van aanpak voor de tweede fase van het Digitaal Klantdossier (DKD). Wij zien veel enthousiasme over dit plan maar tegelijkertijd ook enige reserve, omdat extra inspanningen natuurlijk ook nieuwe risico's met zich meebrengen. Ons inziens wegen de kansen (betere dienstverlening aan burgers, bedrijven en de eigen medewerkers) ruimschoots op tegen de risico's. Door het zetten van relatief kleine stappen kan toch al enige invulling worden gegeven aan een belangrijke wens van medewerkers binnen de LWI's en van leden van de tweede kamer: het beschikbaar hebben van klant-volg functionaliteit.

Kennisopbouw en kennisverspreiding is een onderwerp waar steeds meer belangstelling voor komt in de keten. Vooral het ontstaan van internet communities is een belangrijke ontwikkeling. BKWI speelt in op de vraag door de inzet van middelen zoals de landkaart, de website "samen voor de klant", KIOSK en het Handhavingsplatform.

Wij zijn ons ervan bewust dat Suwinet als infrastructuur een steeds belangrijker rol gaat spelen. Immers, het is een middel waarlangs we zo'n 40.000 gebruikers snel kunnen bereiken. De Belastingdienst heeft verzocht om gebruik te mogen maken van Suwinet voor de in kijik op de Polisgegevens (wellicht in combinatie met andere gegevens), omdat dit sneller te realiseren is dan een aanpassing van de eigen systemen. De IND is zo enthousiast over een uitgevoerde proef dat men het ministerie heeft verzocht definitief gebruik van Suwinet mogelijk te maken.

Er is ook belangstelling voor andere middelen die bij BKWI zijn ontwikkeld, zoals de Correctie- en Terugmeld Voorziening en het eenmalig aanloggen bij overheidsdiensten middels DigiD (Single Sign On). Alle basisregisters hebben behoefte aan dergelijke voorzieningen, maar het is natuurlijk niet wenselijk dat deze voorzieningen op 10 verschillende plaatsen worden ontwikkeld. UWV heeft inmiddels aangegeven voor haar Digitaal Verzekeringsbericht gebruik te willen maken van de correctiefaciliteit. Met de GBO en ICTU hebben in het tweede kwartaal gesprekken plaatsgevonden over een nog bredere inzet hiervan. Ook is in overleg met het ministerie SZW deelname toegezegd aan het Koppelnet Publieke Sector en wordt onderzocht hoe het beheer hiervan praktisch geregeld kan worden.

Het tweede kwartaal was dus vooral heel productief van karakter, ondanks het feit dat fusieprocessen relatief veel aandacht vergen. Een lijn die we graag voor de rest van het jaar vasthouden.

1.2 Productieomvang BKWI

Product/Dienst	Werkelijke omvang
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal aangesloten gebruikers	kw 1 (gem) 39.953 april: 39.222 mei: 39.684 juni: 40.014
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal geslaagde raadplegingen gebruikers	kw 1 (gem) 3.090.795 april: 3.165.976 mei: 2.629.421 juni: 2.889.358
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal Meldingen	kw 1 (gem) 18.611 april: * mei: * juni: *
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal Suwinet-Mailberichten	kw 1 (gem) 138.870 april: 122.977 mei: 95.413 juni: 114.903

** "Wegens herbouw van het rapportage platform zijn deze cijfers nu niet leverbaar. Ze zullen daarom in de volgende rapportage worden meegenomen."*

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 Werkpleinen.

2.1 Ondersteunende activiteiten voor locaties en bijdrage aan ketenprojecten

- **Workshops integrale dienstverlening**

In het tweede kwartaal 2008 zijn er drie ketenspiegels omgewerkt tot workshops integrale dienstverlening. Deze workshops vervangen de ketenspiegel voor managers, de ketenspiegel voor medewerkers en de ketenspiegel werkgeversbenadering. Deze workshops helpen locaties bij de invoering van integrale dienstverlening. Het staat alle ketenondersteuners vrij deze spiegels te gebruiken. BKWI faciliteert desgewenst bij het verzamelen en verwerken van de data.

- **Ketenprestaties: klant- en werkgeversgerichtheid**

Door het ontbreken van voldoende middelen heeft het AKO besloten de frequentie klantgerichtheidsmeting werkzoekenden te verlagen naar eens per jaar. Er worden workshops klantgerichtheidsmeting (op verzoek van locaties) uitgevoerd. Daarnaast worden locaties geworven voor de doorontwikkeling van het meetinstrument werkgeversgerichtheid.

- **Multichanneling**

Conform afspraak met het AKO is de inzet van BKWI op Multichanneling beperkt gebleven. In het tweede kwartaal is verder gewerkt aan de overdracht van de ondersteunende activiteiten op de proeftuinen. Deze kennisoverdracht verloopt langzaam maar zeker. Belangrijke activiteit is geweest om, op verzoek van het kernteam, samen met DWI Amsterdam een visie en aanpak uit te werken voor Multichanneling. Dit is nu verwerkt in het betreffende project van het werkbedrijf met de G4 (Cafetariamodel).

- **Ketenondersteuning op de Werkpleinen**

In het tweede kwartaal is door drie adviseurs van BKWI ondersteuning "op maat" geleverd op de Werkpleinen Kerkrade, Steenwijk, Mergelland, Veendam, Drachten, Valkenswaard/ Bladel en Zeist. De ondersteuning bestaat ondermeer uit concretiseren van de stip op de horizon, vertalen van de visie, missie en uitgangspunten naar een projectplan of opstarten van een integraal team. In enkele regio's zijn de afgelopen maanden professionele netwerken ontstaan. Adviseurs BKWI participeren daarin, en wisselen zo ervaringen uit met andere ketenondersteuners.

Aandachtspunten:

- Indien communicatie niet naar iedereen even helder is, met name visie, doelen en hoe de weg te bewandelen, dan kan je weerstand ontmoeten en mensen die een andere richting op willen. Betrek externe partijen bij toekomstige visie mbt samenwerking, dus niet alleen UWW/CWI/gemeente. Hoe breed wil je het uiteindelijk hebben (Onderwijs, Centrum voor Jeugd en Gezin, Kamer van koophandel, etc)
- Wanneer is het voor iedereen een succes? Dit is niet altijd helder geformuleerd. Evenmin is helder hoe je dit het best kunt meten, daar in de diverse systemen klantgegevens staan, benodigd voor de meting. Tijdsdruk en druk van bovenaf kan ertoe bijdragen dat het management onvoldoende tijd neemt voor een heldere, eenduidige visie; daardoor onvoldoende voorbereiding treft en onvoldoende urgentiegevoel heeft.
- Regelvrije ruimte voor werkcoaches. In woorden gaan partijen akkoord dat werkcoaches regelruimte krijgen en alles kunnen inzetten om klant naar werk te helpen, in de praktijk werkt dit nog niet vlekkeloos; een bureaucratische backoffice die niet akkoord gaat, eerst diverse formulieren die grote vertraging geven, etc. Ook blijkt het vertrouwen naar de werkcoach niet altijd voldoende, of pakt de werkcoach zelf onvoldoende de ruimte omdat hij/zij het niet gewend is. Dit vereist aandacht op de diverse vlakken.

- **Monitoring invoering integrale dienstverlening (De Landkaart)**

In het tweede kwartaal 2008 hebben alle Werkpleinen de eerste tertaalrapportage integrale dienstverlening ingevuld. De uitvraag liep via de website Samen voor Klant en de resultaten zijn verwerkt in de Landkaart. Tevens zijn de contactgegevens van de Werkpleinen in de Landkaart geactualiseerd. Er zijn veel positieve reacties gekomen op de (vernieuwde) Landkaart.

- **Organisatie van de ondersteuning**

BKWI verricht verschillende hand- en spandiensten ter ondersteuning van de activiteiten van het AKO-kernteam. In het afgelopen kwartaal is de secretariële ondersteuning uitgebreid. Ook zijn de banden met het implementatieteam VIDI verstevigd. Daarnaast is uitvoering gegeven aan de presentatie van AKO en AKO kernteam op de beurs tijdens het voorjaarscongres Divosa en is er een dag georganiseerd voor de AKO werkgroepen. Thema's voor het derde en vierde kwartaal zijn: verdere invulling van de regionale ondersteuningsstructuur, het verhogen van het kennisniveau van ketenondersteuners en strakkere sturing op en realisatie van de randvoorwaarden.

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

- **Suwinet-Inkijk**

Er zijn dit kwartaal 29 bezoeken aan locaties afgelegd voor advies en uitleg over Suwinet-Inkijk en aanverwante zaken.

- **Registratie bij integrale dienstverlening**

Het BKWI is op verzoek van de locatie, het AKO kernteam en VIDI, in het tweede kwartaal gestart met een onderzoek hoe de beschikbare systemen adequaat kunnen worden ingezet voor een sluitende registratie bij integrale dienstverlening. Doel is werkbare en heldere afspraken voor de locatie.

- **Gebruikersgroep en Look&Feel**

De gebruikersgroep is gevraagd om aan te geven op welke manier Suwinet-Inkijk is te verbeteren en te moderniseren. De ideeën van de gebruikers zijn uitgewerkt.

Een ontwerpbureau gaat de nieuwe Suwinet-Inkijk vormgeven. De nieuwe opzet is via het Functioneel KetenCAB voorgelegd aan de Ketenpartijen en aan de andere gebruikers. De reacties zijn tot op heden positief. In de release van december 2008 worden de eerste verbeteringen opgeleverd.

- **Gebruikerstevredenheidsonderzoek Suwinet-Inkijk**

Het jaarlijkse gebruikerstevredenheidsonderzoek Suwinet-Inkijk is uitgevoerd. De vragenlijst is via de home-page van Suwinet-Inkijk beschikbaar gesteld. De rapportage komt in juli uit.

- **Nieuwe bronnen**

De Belastingdienst wil graag inzage in de eigen polisgegevens via Suwinet-Inkijk. De aanvraag is in behandeling genomen.

- **Nieuwe gebruikers**

Meer overheidsinstanties worden zich bewust van de mogelijkheden van Suwinet-inkijk en verzoeken om toegang. De Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) en het bureau BIBOB hebben een aanvraag ingediend. De Immigratie en Naturalisatie Dienst (IND) heeft in een pilot Suwinet getest en aan de hand daarvan besloten om Suwinet-Inkijk breed in te zetten.

2.3 Kennisdeling beter mogelijk maken

BKWI voert in opdracht van het AKO en het AKO-Kernteam en in samenwerking met ketenpartners UWV en CWI de volgende activiteiten uit die de kennisdeling in de keten van werk en inkomen vergroten.

- www.samenvoordeklant.nl

In het tweede kwartaal is BKWI verder gegaan met het content- en technisch beheer van de website www.samenvoordeklant.nl en het leveren van een actieve bijdrage aan het tot stand komen van het ketenjournaal. Deze site informeert medewerkers en ondersteuners in de keten van werk en inkomen over integrale dienstverlening. Ten behoeve van de ketensite en het ketenjournaal is een webredacteur aangetrokken. De eerste fase van de doorontwikkeling van de site nadert zijn einde waardoor deze naar verwachting eind juli kan worden opgeleverd.

- **KIOSK**

In het tweede kwartaal van 2008 is KIOSK verder tot bloei gekomen. BKWI heeft twee eerstelijns medewerkers geleverd en een actieve bijdrage aan de inrichting van KIOSK. 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. In het derde kwartaal wordt door BKWI een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd over het functioneren van KIOSK, ten behoeve van de eerste evaluatie.

2.4 Inzet middelen en kosten AKO gerelateerde activiteiten

BKWI bekostigt de inzet van personeel € 194.900,= voor 12,5 fte uit haar reguliere begroting. Additionele kosten voor inhuur bijzondere expertise € 152.483,= voor 2,9 fte lopen via de ketenbudgetten voor invoering integrale dienstverlening. De overheadkosten bedragen € 67.207,=.

3 DKD gerelateerde activiteiten

Algemeen

In de periode mei/juni is in opdracht van de Raad van Bestuur van UWV invulling gegeven aan de opdracht van de staatssecretaris voor het opstellen van een plan voor DKD fase 2. BKWI heeft deze opdracht aanvaard en met alle ketenpartners op een constructieve manier samengewerkt in een intensief traject. Uiteindelijk is ervoor gekozen een programmabeschrijving op hoofdlijnen in te dienen, omdat er simpelweg te weinig tijd beschikbaar was voor het opstellen van een gedetailleerd plan; dat volgt voor 1 oktober.

De inhoudelijke ambitie van DKD fase 2 wordt ketenbreed gedragen: DKD wordt beschouwd als *enabler* van integrale dienstverlening. Op deze manier wordt goed aangesloten bij doelen en activiteiten die onder de AKO-vlag vallen.

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

In het afgelopen kwartaal heeft een minor release plaatsgevonden van Suwinet Inkijk. De release bevatte op zich weinig wijzigingen. Er is echter één wijziging met behoorlijk wat impact. Het betrof het aanpassen van de overzichtspagina's met uitkerings- en inkomstengegevens en arbeidsverhoudingen. Deze worden nu in afzonderlijke tabellen getoond. Voorheen was dat niet het geval.

Een andere in het oog springende wijziging is het beschikbaar komen van de SVB gegevens. Deze wijziging stond al gepland voor het eerste kwartaal, maar is in het afgelopen kwartaal pas beschikbaar gekomen aan SVB zijde.

De problemen die zich in het eerste kwartaal voordeden na introductie van de Broker (berichtenmakelaar), zijn in het tweede kwartaal allemaal verholpen. De performance van de applicatie is verbeterd. De klant merkt hier weinig van, omdat de bottleneck vaak ligt in de achterliggende diensten. Daar is echter ook een stijgende lijn waar te nemen.

In de release die in het tweede kwartaal is opgeleverd is onder andere de tool zonder voorinvulling beschikbaar gesteld en zijn de mantelzorggegevens van het UWV ter beschikking gesteld. Helaas zal deze laatste wijziging pas in het derde kwartaal zichtbaar worden voor gebruikers, omdat de oplevering aan UWV zijde vertraging heeft opgelopen.

3.2 Ontsluiten van informatie uit nieuwe bronnen

In het tweede kwartaal van 2008 is voor het ontsluiten van nieuwe bronnen en gebruikers verder gegaan op de ingeslagen weg.

Algemeen

De wijziging van de Regeling SUWI in verband met eenmalige gegevensuitvraag is 11 juni jl. gepubliceerd in de Staatscourant. Het inwerkingtredingsbesluit zal binnenkort volgen. Naar verwachting wordt daarin bepaald dat zowel het besluit eenmalige gegevensuitvraag werk en inkomen als de regeling per 15 september 2008 in werking treedt.

Het document aansluitvoorwaarden niet -Suwipartijen van SZW (een bijlage van de Regeling SUWI) is definitief. Dit document is onderdeel van de wijziging van de regeling SUWI.

Aansluiten nieuwe bronnen

SVB

De SVB levert vanaf het eerste kwartaal 2008 de afgesproken gegevensset aan de ketenpartners. Het aansluittraject is succesvol afgerond.

Informatiebeheer-Groep (IB-Groep)

De IB-Groep en BKWI hebben met de ketenpartners in het tweede kwartaal aan de eerste fase van het aansluittraject gewerkt. Er wordt over de definitieve gegevensset en de definitieve connectiviteit intensief samengewerkt.

De laatste week van juni is van de IB-Groep zijde het traject bevroren totdat de definitieve financiering van de IB-Groep inspanningen via OCW is afgerond. Naar verwachting gaat het project verder vanaf eind augustus. Hiermee is een eerste gebruik van de IB-Groep gegevens door de ketenpartners in september onhaalbaar geworden. Een resultaat in december van dit jaar is nog mogelijk. In deze eerste stap zullen onderwijsdeelname en opleidingsgegevens worden ontsloten.

Belastingdienst

Voorgesteld wordt om, in een eerste stap, belastingdienstgegevens vooraf bij de beoordeling van bijstandsaanvragen te gebruiken. Nu gebeurt deze beoordeling pas achteraf via de IB gegevensset. Dit vooronderzoek wordt nog uitgebreid en zal daarna naar verwachting in september met de Ministeries van SZW en Financiën worden besproken.

Kadaster

Alle wensen van de ketenpartners zijn bekend. De eerste vergadering met alle betrokkenen heeft plaatsgevonden. Gemikt wordt op een aansluiting die kan worden gerealiseerd in september 2008. Hierna worden de gegevens geleidelijk geïmplementeerd zodat in december de ketenpartners de kadastergegevens via Suwinet kunnen raadplegen.

Nieuwe gebruikers:

Met diverse nieuwe gebruikers is overleg gepleegd om, indien dit volgens de aansluitprocedure mogelijk is, deze toegang te geven tot Suwinet. Er zijn gesprekken gevoerd met Arbeidsadviseurs bij de gemeenten, Wet Bevordering Integriteit Beoordelingen door het Openbaar Bestuur (BIBOB), College voor Zorgverzekeringen (CVZ), Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), Ingrado als representant van de Regionaal Meld- en Coördinatiepunt (RMC) functionarissen en Instituut voor Thuiszorg (IVT).

3.3 Overige activiteiten

Interventieteamapplicatie

Voor de interventieteams is in het afgelopen kwartaal de mogelijkheid gecreëerd om zelf schermen te maken. Daarmee is het mogelijk geworden dat de applicatie wordt aangepast aan de wensen van de individuele teams. Tevens is er een autorisatiemechanisme toegevoegd waarbij gebruikers alleen nog maar toegang krijgen tot de gegevens van het eigen project.

Gedurende het kwartaal is gewerkt aan een exportfunctionaliteit en de voorinvulfunctie. Hiermee worden GBA gegevens en KVK gegevens vooringevuld. Dit komt de gebruiksvriendelijkheid van de applicatie zeer ten goede.

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. Hoofddoel van het platform is dat handhavingsprofessionals vanuit de praktijk indirect een bijdrage kunnen leveren aan beleidsaanpassingen. Belangrijke nevendoelestellingen zijn het bevorderen van de samenwerking tussen handhavingsprofessionals, het realiseren van kennis*creatie* en het faciliteren van uitwisselen van ervaringen binnen het domein van sociale wet- en regelgeving.

In het tweede kwartaal is het functioneel ontwerp uitgewerkt. Ook zijn keuzes gemaakt ten aanzien van beveiliging, zijn voorstellen gedaan voor de definitieve naam en zijn interviews gehouden met eindgebruikers in verband met de doelgroepenanalyse en informatiebehoefte. In het derde kwartaal wordt

een start gemaakt met de bouw. Een eerste (beperkte) versie wordt getest met gebruikers en vervolgens aangepast op basis van de bevindingen.

3.4 Inzet middelen en kosten DKD activiteiten

De in het 2^e kwartaal 2008 gerealiseerde kosten bedragen structureel € 187.104,= voor 12 fte en de incidentele kosten bedragen € 105.160,= voor 2 fte tijdelijk additioneel personeel. De overheadkosten bedragen € 61.096,=.

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%. In onderstaande tabel worden over het tweede kwartaal per maand de gemiddelde beschikbaarheidpercentages aangegeven.

	April*	Mei*	Juni*
BKWI-Homepage			
CWI			
GBA			
GSD-Inkijk			
UWV-AVB			
UWV-Bouw			
UWV-Cadans			
UWV-Gak			
UWV-GUO			
UWV-GVI			
UWV-USZO			
VIS			

* "Wegens herbouw van het rapportage platform zijn deze cijfers nu niet leverbaar. Ze zullen daarom in de volgende kwartaalrapportage worden meegenomen."

- 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*
april			
mei			
juni			

* "Wegens herbouw van het rapportage platform zijn deze cijfers nu niet leverbaar. Ze zullen daarom in de volgende kwartaalrapportage worden meegenomen."

- 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
apr	100 %	2.171	0,2	100 %	28.921	0,6	100 %	2.864	0,2
mei	100 %	2.144	0,2	100 %	26.710	0,6	100 %	2.376	0,2
jun	100 %	2.339	0,2	100 %	27.083	0,7	100 %	2.545	0,2

B&O	CWI	GBA
-----	-----	-----

	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
apr	100 %	857	0,2	100 %	412.417	3,0	100 %	573.333	2,0
mei	100 %	804	0,2	100 %	501.124	2,1	100 %	524.899	1,8
jun	100 %	927	0,2	100 %	544.889	2,1	99 %	546.000	1,4

	GSD			Homepage			Inkijk		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
apr	100 %	457.193	2,2	100 %	603.118	0,0	100 %	23.827.712	0,6
mei	100 %	505.311	2,0	100 %	632.582	0,0	100 %	21.495.240	0,4
jun	100 %	548.424	2,3	100 %	597.544	0,0	100 %	23.422.077	0,5

	Polis			RDW			UWV		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
apr	100 %	558.948	0,1	100, %	85.864	1,5	100 %	449.281	1,0
mei	100 %	499.960	0,1	100, %	76.752	1,4	100 %	502.408	1,0
jun	100 %	538.492	0,1	100, %	85.613	1,5	100 %	539.219	1,0

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

	van	bkwi.nl	cwinet.nl	GSD domein	uwv.nl	Totaal
April	bkwi.nl	1.250	142	273	2.126	3.791
	cwinet.nl	-	3	15.143	45.662	60.808
	GSD domein	1.888	10.317	682	5.612	18.499
	uwv.nl	386	32.329	7.151	13	39.879
Mei	bkwi.nl	149	33	201	396	779
	cwinet.nl	-	-	13.957	26.887	40.844
	GSD domein	2.007	9.292	577	7.150	19.026
	uwv.nl	361	25.226	9.168	9	34.764
Juni	bkwi.nl	1.301	222	277	412	2.212
	cwinet.nl	-	15	17.913	31.547	49.475
	GSD domein	237	12.525	791	8.467	22.020
	uwv.nl	415	30.358	10.421	2	41.196

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

van	norm	werkelijk
april	100%	100%
mei	100%	100%
juni	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 tweede kwartaal van 2008 hebben de laatste ketenpartijen de Suwi Keten SLA 2008 ondertekend. Hiermee zijn derhalve de gemaakte afspraken formeel vastgelegd.

De DIB komt minimaal vier keer per jaar bij elkaar voor reguliere vergaderingen. In het tweede kwartaal 2008 is de DIB drie keer bij elkaar geweest. Naast de reguliere bijeenkomsten worden er ook themasessies van de DIB benoemd. Voor het derde kwartaal is een themabijeenkomst over incidentmanagement gepland. In het tweede kwartaal is meer aansluiting gezocht bij de Sociale Verzekeringsbank. Zij worden steeds belangrijker en zullen naar verwachting in het derde kwartaal 2008 actiever participeren in onder andere de DIB.

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. Met het verbetertraject in het wijzigingsbeheer en de inzet en betrokkenheid van de ketenpartners in dit proces is het Keten CAB zeer efficiënt gaan draaien.

In het tweede kwartaal heeft het Functionele CAB (de tegenhanger van het Keten CAB op functioneel gebied) bewezen van grote meerwaarde te zijn. Wijzigingen sluiten nu nog beter aan op de wensen van de gebruikers (zowel de professional als de klant). De samenwerking met het Keten CAB is goed.

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
II	12	15	45	29	11	62

B. Suwi Gegevens Register (SGR)

De nieuwe versie van Suwi Gegevensregister (SGR) is formeel vastgesteld en is opgenomen in de Wijziging Regeling SUWI. De aankondiging hiervan heeft plaatsgevonden in de Staatscourant van 11 juni 2008 plaats.

In het tweede kwartaal van 2008 heeft de Werkgroep Gegevens & Berichten (WGB) drie keer vergaderd. De activiteiten betreffen de beoordeling en vaststelling van gegevens in het kader van Poortwachertoets WW; beoordeling van in het CMK ingediende wijzigingsverzoeken SGR alsmede de updates van elektronische berichten in het kader van het Digitaal Klantdossier. Met betrekking tot de opschoning van SGR zijn de eerste activiteiten uitgevoerd. Dit betreft de gegevens die niet meer zijn uitgewisseld in de keten.

De gegevensset voor de ontsluiting van gegevens uit Informatie Beheer Groep is afgestemd met de keten. Voor de definitieve vaststelling en de opname van deze gegevens in het SGR zal in het WGB-verband plaatsvinden. De eerste activiteiten in het kader van het bepalen van gegevensset uit Kadaster zijn verricht.

Aan de hand van het SGR 5.0 is er een nieuw SuwiML Basisschema gemaakt. Daarbij zijn de benodigde scripts herzien en gerepareerd. Dat dit gelukt is neemt niet weg dat deze hele procedure aan een grondige herziening toe is.

De Werkgroep XML is bijeen geweest om te overleggen over de nieuwe versie van de SuwiML Transactiestandaard. De Transactiestandaard en de mogelijke veranderingen zijn ook besproken met RINIS.

Er zijn koppelvlak specificaties (WSDL en XML Schema's) gemaakt voor de Corrigeerbare versie van de dienst UWVDossierArbeidsverleden. Deze dienst wordt geleverd door de Suwi-Broker. Afnemers zijn in eerste instantie E-Intake en Suwinet-Inkijk. Er is een nieuwe update van de dienst CWIDossierPersoon, van de corrigeerbare variant. De eerste versie was niet geheel valide.

De Werkgroep XML is bijeen geweest om te overleggen over de nieuwe versie van de SuwiML Transactiestandaard. De Transactiestandaard en de mogelijke veranderingen zijn ook besproken met RINIS.

C. Suwi Ketenarchitectuur

De Domeingroep Architectuur is bijeen geweest om te overleggen over een nieuwe versie van de Suwi Ketenarchitectuur. Het overleg was niet vruchtbaar. Er wordt nu ingezet en gehoopt op nieuw elan afkomstig uit de DKD fase 2 plannen.

Aan de hand van het SGR 5.0 is er een SuwiML Basisschema v0500-b01 gemaakt. Daarbij zijn de benodigde scripts herzien en gerepareerd. Dat dit gelukt is neemt niet weg dat deze hele procedure aan een grondige herziening toe is.

Het overleg met de IB-Groep over het realiseren van een goede oplossing voor de connectiviteit is opnieuw opgepakt. Hierbij zijn zowel informatiebeveiliging als mogelijkheden om een en ander conform Overheids Servicebus standaarden in te richten aan de orde gekomen.

D. Privacy & Beveiliging

- **Privacy en/of beveiligingsincidenten**

UWV heeft met een interne een onderzoek gedaan naar het gebruik van de Polisadministratie voor persoonsgegevens van bekende Nederlanders. Dit onderzoek beperkte zich tot de raadpleging van persoonsgegevens van 46 BSN nummers gedurende de eerste helft van 2008.

Naar aanleiding van de resultaten van dit onderzoek heeft UWV het BKWI verzocht deze lijst tegen Suwinet te houden. BKWI heeft dit gedaan en daar waar deze BSN nummers zijn geraadpleegd zal BKWI de betrokken organisaties aanschrijven. Voor de goede orde: deze uitkomsten vormen nog niet een vermoeden van misbruik maar slechts de indicatie dat hier iets opmerkelijks heeft plaatsgevonden dat nader onderzoek verdient.

Dit nader onderzoek van de betreffende organisatie(s) moet uitwijzen of er een vermoeden van misbruik is.

- **Status van de beveiliging van Suwinet**

De invoering van SSL en versleuteling van accountgegevens, is nog niet gereed; wel vindt met UWV afstemming plaats om SSL zo snel mogelijk te implementeren.

- **Ketenafspraken**

De Domeingroep DPB is er nog niet in geslaagd de Verantwoordingsrichtlijn aan te passen op de met het Ministerie en IWI afgestemde nieuwe manier van het afleggen van verantwoording over de beveiliging van Suwinet. Het ziet er naar uit dat dit jaar geen nieuwe of aangepaste versie van de Verantwoordingsrichtlijn kan worden vastgesteld. Ook heeft de DPB nog geen voorstellen aangeleverd ter aanpassing van het Suwinet-Normenkader. Het huidige normenkader is gedateerd; het is al enkele jaren ongewijzigd, terwijl de omstandigheden, zoals voortschrijdende techniek, wel gewijzigd zijn.

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)	*
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%

* *"Wegens herbouw van het rapportage platform zijn deze cijfers nu niet leverbaar. Ze zullen daarom in de volgende kwartaalrapportage worden meegenomen."*

4.4 Inzet middelen en kosten reguliere activiteiten

De in het 2^e kwartaal 2008 gerealiseerde kosten bedragen structureel € 140.328,= voor 9 fte en de incidentele kosten bedragen € 52.580,= voor 1,5 fte tijdelijk additioneel personeel. De overheadkosten bedragen € 43.640,=. De kosten voor het beheer en het netwerk van Suwinet, alsmede de opvragingen uit authentieke bronnen bedragen € 1.384.622,=.

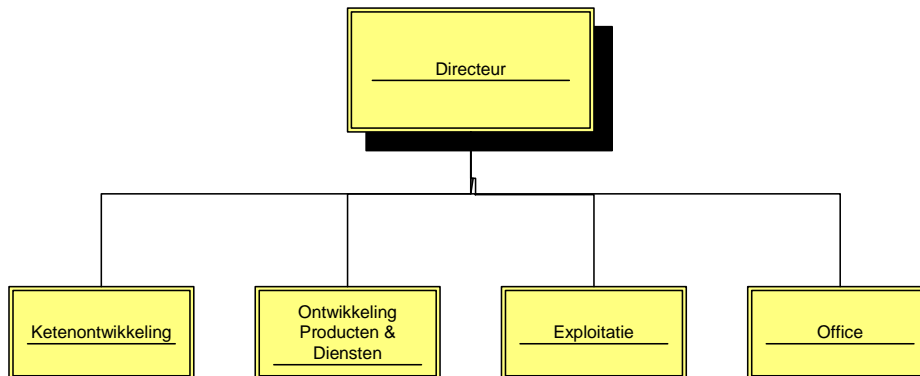
5 Bedrijfsvoering/Financiële verantwoording

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 2e kwartaal 2008 bestaat 85% van de begrote bezetting uit vast personeel. Er is een wervingsactie gestart die heeft geleid tot een uitbreiding van 5 personen in het 2e kwartaal. De externe inhuur voor projecten is in de loop van het 2e kwartaal 2008 uitgekomen op 3,2 fte (een daling van 12,4 fte ten opzichte van het 1e kwartaal 2008). De daling is voornamelijk veroorzaakt door de afloop van het project Digitaal Klantdossier (1e fase).

Bezettingsoverzicht 2e kwartaal 2008

Afdeling	Totaal vast	Totaal tijdelijk	Totaal	Begroot
Directie	1,00		1,00	1,00
Office	7,29	2,00	9,29	7,00
Ketenontwikkeling	9,06	1,40	10,46	9,50
Exploitatie	8,94	1,00	9,94	14,00
Ontwikkeling P&D	11,11	1,50	12,61	12,50
Totale lijnbezetting	37,40	5,90	43,30	44,00
Projecten		3,20	3,20	
Totale BKWI bezetting	37,40	9,10	46,50	

5.2 Financiële verantwoording

In onderstaande tabel worden de uitgaven, de verplichtingen en de (nog te) ontvangen bedragen van het BKWI tot en met het tweede kwartaal 2008 weergegeven.

	<i>Dir. & Office</i> <i>kwartaal-</i> <i>cijfers</i>	<i>Keten-ontwikk.</i> <i>kwartaal-</i> <i>cijfers</i>	<i>Exploitatie</i> <i>kwartaal-</i> <i>cijfers</i>	<i>Ontwikk. P&D</i> <i>kwartaal-</i> <i>cijfers</i>	<i>Totaal BKWI</i> <i>kwartaal-</i> <i>cijfers</i>	<i>Realisatie BKWI</i> <i>t/m Jun-08</i>	<i>Verplichtingen</i> <i>t/m Jun-08</i>	<i>(Nog te) ontvangen</i> <i>t/m Jun-08</i>	<i>Realisatie BKWI</i> <i>t/m Jun-08</i>	<i>Jaar-begroting BKWI</i>	<i>Best.Ruimte</i> <i>toev Jaar-begroting</i>
Personele Kosten											
Vast Personeel	146.728	212.818	168.478	28.748	556.772	1.161.637	0	91.175	1.070.462	2.999.000	64,31
Inhuur Externen	28.332	174.017	166.194	67.663	436.207	681.892	149.017	275.000	555.909	1.200.000	53,67
Scholing en Opleiding	6.872	221	9.122	18.887	35.102	64.640	4.906		69.546	140.000	50,32
Werving en Selectie	17.431	0	12.537	0	29.968	40.008	0		40.008	60.000	33,32
Overig Personeel	8.018	443	217	304	8.982	21.627	38.586		60.213	120.000	49,82
Subtotaal	207.381	387.499	356.548	115.601	1.067.029	1.969.805	192.509	366.175	1.796.138	4.519.000	60,25
Bureaunkosten											
Huisvesting	166.262	0	0	0	166.262	358.047	6.553	229.563	135.037	320.000	57,80
Kantoorautomatisering	15.608	0	0	0	15.608	20.059	30.000		50.059	145.000	65,48
Assyst/ontwikkelomgeving Suwinet	0	0	25.570	0	25.570	62.409	0		62.409	100.000	37,59
Kantoorinrichting en Artikelen	11.803	0	0	0	11.803	36.945	657		37.602	60.000	37,33
Bijdrage Onderst. SZW/CWI	16.818	19.972	29.432	26.278	92.500	92.500	0		92.500	186.000	50,27
Afschrijvingen	49.670	0	0	0	49.670	106.933	0		106.933	200.000	46,53
Subtotaal	260.161	19.972	55.002	26.278	361.413	676.893	37.210	229.563	484.540	1.011.000	52,07
Ondersteuning & Communicatie											
Communicatie	17.216	0	0	0	17.216	40.401	4.296		44.697	120.000	62,75
Webportal & Drukkosten	18.855	0	387	0	19.241	32.402	4.720		37.122	120.000	69,07
Subtotaal	36.071	0	387	0	36.458	72.803	9.016	0	81.819	240.000	65,91
Contractkosten Ext. leveranciers											
Techn.Beheer incl. Licenties	0	0	722.788	0	722.788	844.434	230.050	50.000	1.024.484	1.800.000	43,08
Netwerk incl. Koppelpunt	0	0	127.920	0	127.920	169.962	36.292		206.254	300.000	31,25
Subtotaal	0	0	850.708	0	850.708	1.014.396	266.342	50.000	1.230.738	2.100.000	41,39
Opvraging authentieke bronnen											
Opvraging authentieke bronnen	0	0	178.955	0	178.955	284.207	113.050		397.257	500.000	20,55
Subtotaal	0	0	178.955	0	178.955	284.207	113.050	0	397.257	500.000	20,55
Totaal Exploitatiekosten	503.613	407.471	1.441.599	141.880	2.494.562	4.018.103	618.127	645.738	3.990.492	8.370.000	52,32
Projectkosten											
Projecten 2008	0	0	0	0	658.753	970.282	193.193		1.163.475	1.895.000	38,60
Totaal Projectkosten	0	0	0	0	658.753	970.282	193.193	0	1.163.475	1.895.000	38,60
Totaal Kosten incl Projecten	503.613	407.471	1.441.599	141.880	3.153.315	4.988.385	811.320		5.799.705	10.265.000	43,50

Toelichting

Het te ontvangen bedrag van € 645.738,= bestaat uit:

Kosten vast personeel: dit betreft drie personen die zijn gedetacheerd bij respectievelijk het ministerie van SZW, het ministerie van BZK en het Inlichtingenbureau.

Inhuur externen: dit betreft inhuur voor werkzaamheden in het kader van het Indicatie dossier en de Interventieteams.

Huisvesting: dit betreft de kosten die BKWI heeft voorgeschoten voor het Inlichtingenbureau voor huur, servicekosten, catering, beveiliging, schoonmaak, e.d.

Technisch Beheer incl. Licenties: dit betreft het tijdelijk beheer Regelhulp voor het ministerie van VWS.

De overbesteding van de contractkosten externe leveranciers is veroorzaakt doordat in het 1e halfjaar het grootste deel van de jaarkosten voor onderhoud- en beheercontracten en licenties zijn betaald.

De overbesteding voor opvraging authentieke bronnen is met name veroorzaakt door de betaling over het 1e halfjaar aan RDW. De wetwijziging vanaf 1 juli 2008 maakt dat de opvragingen RDW nu geheel gratis worden verstrekt.

Financiële verantwoording projecten

	<i>Totaal Kosten Kwartaal</i>	<i>Totaal Kosten t/m Jun-08</i>	<i>Verplichtingen t/m Jun-08</i>	<i>Totaal Kosten t/m Jun-08</i>	<i>Jaar- begroting</i>	<i>Bestedingsruimte tov Jaarbegroting</i>
Projecten 2008						
K091 Digitaal Klantdossier	367.001	582.043	37.957	620.000	620.000	0,00
K092 Programmabureau DKD	103.626	200.113	74.887	275.000	275.000	0,00
L010 Handhavingsplatform	188.126	188.126	193.193	381.319	1.000.000	61,87
Totaal Projecten	658.753	970.282	306.037	1.276.319	1.895.000	32,65

In de onderstaande tabel worden de kosten per product aangegeven.

Producten	Kosten vast personeel	Realisatie 1e kwartaal	Realisatie 2e kwartaal	Kosten inhuur	Realisatie 1e kwartaal	Realisatie 2e kwartaal	Contract-kosten	Realisatie 1e kwartaal	Realisatie 2e kwartaal	Overhead kosten	Realisatie 1e kwartaal	Realisatie 2e kwartaal	Totaal	Realisatie 1e kwartaal	Realisatie 2e kwartaal
Ketenactiviteiten															
Samenwerking (Dienstverlening)	188.580	43.088	62.368	480.000	48.481	78.871				65.398	32.396	24.002	733.978	123.966	165.241
Multichanneling (Dienstverlening)	75.432	19.390	7.796		12.928					26.159	11.015	2.183	101.591	43.333	9.979
Implementatie Ketenprestatieindicatoren (Dienstverlening)	150.864	21.544	23.388		32.321	47.322				52.318	19.438	10.474	203.182	73.303	81.184
Ketenintranet (Kennisdeling)	150.864	48.637	23.388			26.290				52.318	15.550	8.728	203.182	64.187	58.406
Suwinet-Inkijk	414.875	93.924	77.960							143.875	29.157	21.820	558.750	123.081	99.780
Subtotaal	980.615	226.583	194.900	480.000	93.730	152.483	0	0	0	340.068	107.556	67.207	1.800.683	427.869	414.590
Ontwikkel/DKD-activiteiten															
Ontwikkeling Suwinet	339.443	70.788	77.960	480.000	80.712	78.870				117.716	61.059	28.366	937.159	212.559	185.196
Ontsluiten bronnen/aansluiten nieuwe gebruikers	226.296	25.850	54.572			26.290				78.477	12.959	17.456	304.773	38.809	98.318
Ondersteunen gebruik	188.580	44.314	54.572							65.398	44.059	15.274	253.978	88.373	69.846
Programmamanagement	188.580	27.696								65.398	33.044		253.978	60.741	0
Subtotaal	942.899	168.649	187.104	480.000	80.712	105.160	0	0	0	326.989	151.121	61.096	1.749.888	400.481	353.360
Beheer Suwinet															
Beheer Suwinet	716.602	146.307	93.552	240.000	51.441	52.580	2.700.000	268.940	1.384.622	248.511	51.834	30.548	3.905.113	518.522	1.561.302
Beheer Ketenstandaarden	339.442	51.207	46.776							117.716	18.142	13.092	457.158	69.349	59.868
Subtotaal	1.056.044	197.514	140.328	240.000	51.441	52.580	2.700.000	268.940	1.384.622	366.227	69.976	43.640	4.362.271	587.872	1.621.170
Overige															
Faciliteren/ondersteunen ketenoverleggen	301.727	55.153	53.013		19.802					104.636	19.932	14.838	406.363	94.887	67.851
Aansluiten e-overheid	37.715	9.192	7.796							13.080	3.240	2.183	50.795	12.432	9.979
Subtotaal	339.442	64.345	60.809	0	19.802	0	0	0	0	117.716	23.172	17.021	457.158	107.319	77.830
Totaal generaal	3.319.000	657.091	583.141	1.200.000	245.685	310.224	2.700.000	268.940	1.384.622	1.151.000	351.825	188.964	8.370.000	1.523.540	2.466.951