



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

Jaarverslag 2008 Bureau Ketinformatisering Werk en Inkomen (BKWI)

Datum: 5 maart 2009
Versie: Definitief 1.0

1	MANAGEMENTSAMENVATTING	3
1.1	Algemeen.....	3
1.2	Jaarverslag.....	3
2	INLEIDING EN ALGEMEEN BEELD	5
2.1	Missie.....	5
2.2	Taken BKWI.....	5
2.3	Organisatie en overlegstructuur.....	6
2.4	Uitgangspunten werkwijze BKWI.....	7
2.5	De bestuurlijke context van het BKWI.....	8
3	ACTIVITEITEN 2008	9
3.1	Inleiding.....	9
3.2	Overige ICT.....	13
3.3	Prestatienormen 2008.....	14
3.4	DKD gerelateerde activiteiten.....	15
3.5	Ketenactiviteiten.....	18
4	BEDRIJFSVOERING	22
4.1	Mededeling bedrijfsvoering.....	22
4.2	Verantwoording.....	24
4.3	Beveiligingsincidenten.....	24
4.4	Doelmatigheid.....	25
4.5	Rechtmatigheid.....	26
4.6	Overige aspecten bedrijfsvoering.....	26
5	JAARREKENING/ACCOUNTANTSVERKLARING	28
	BIJLAGE 1 OORDEEL GETROUWHEID EDP-AUDITOR	30
	BIJLAGE 2 AFKORTINGENLIJST	46

1 Managementsamenvatting

1.1 Algemeen

Het jaar 2008 kenmerkte zich als een overgangsjaar met relatief veel verandering, niet alleen op het gebied van ICT, maar vooral ook inhoudelijk. Binnen het Algemeen Keten Overleg (AKO) is op basis van de bereikte resultaten in de Toonkamerprojecten (Initiatief van UWV) een duidelijk beleid ingezet om verdere ontschotting van dienstverlening mogelijk te maken. In ketenverband is duidelijk de keuze gemaakt voor de invoering van geïntegreerde dienstverlening. Belangrijk uitgangspunt daarbij is dat lokale samenwerkingsverbanden zelf aangeven hoe de samenwerking kan worden gerealiseerd, waarna er centraal steun moet worden geboden om dit verder in te vullen. Om de invoering van geïntegreerde dienstverlening goed te begeleiden is door het AKO een kernteam ingesteld waarbij aan het BKWI is gevraagd dit kernteam te ondersteunen. Dit gebeurt inmiddels met grote waardering door de leden van het kernteam. Het BKWI is door het AKO eerder al gevraagd een bijdrage te leveren op het gebied van het meten van ketenprestaties en op het gebied van multichannelling. Deze bijdragen zijn bijzonder goed ontvangen en inmiddels overgedragen aan andere organisatieonderdelen binnen de keten. Dit geeft wel aan dat onze dienstverlening zich al enige tijd niet meer beperkt tot ICT-voorzieningen, maar dat BKWI ook een inhoudelijke bijdrage levert aan de ketensamenwerking. De duidelijke focus van het AKO op ontschotting van dienstverlening, de daadwerkelijke invulling van nadere afspraken hierover in het kernteam en daarbij behorende werkgroepen, heeft al veel resultaat opgeleverd en zal naar verwachting ook in 2009 tot goede resultaten gaan leiden.

De structuur van het Digitaal Klantdossier (DKD) sluit goed aan op de visie van het AKO, omdat deze erop gericht is informatie op het juiste moment beschikbaar te krijgen in de keten en niet om af te dwingen dat men bepaalde systemen moet gebruiken. In 2009 moet beter worden geluisterd naar wat de Werkpleinen aan behoeften hebben op het gebied van informatievoorziening en moet er minder centraal worden bedacht wat er allemaal nodig is. Daartegenover heeft het beschikbaar zijn van systemen tot gevolg dat men minder geneigd is eigen oplossingen te maken. Wij juichen het toe, dat er steeds meer focus op benodigde functionaliteit komt en minder op specifieke systemen.

De eerste fase van het DKD programma is in 2008 succesvol afgerond, vergezeld van een bestuurlijk advies aan de staatssecretaris over het gewenste vervolg. Ook al is de oorspronkelijke opdracht uit 2005 volbracht, toch is iedereen het erover eens dat een ontwikkeling als DKD nooit echt af zal zijn. Binnen de keten van werk en inkomen valt nog veel meer rendement te halen door toenemend gebruik én vulling van het DKD. Wij constateren ook dat het potentieel van DKD vooral op gemeentelijk niveau veel verder reikt dan uitsluitend het domein werk en inkomen. Ook in de sectoren onderwijs, zorg, inburgering en schuldhulpverlening bijvoorbeeld valt veel winst te behalen door ook daar gebruik te maken van de voorzieningen die in het kader van DKD zijn gerealiseerd. Het bestuurlijk advies heeft in 2008 tot een vervolgoopdracht geleid in de vorm van DKD fase 2. Het BKWI heeft zowel in fase 1 als fase 2, maar ook bij de totstandkoming van het ketenbrede programmaplan voor DKD fase 2, een sleutelrol gespeeld, die zeer is gewaardeerd.

Zoals verwacht heeft de voorbereiding van de fusie van CWI en UWV veel aandacht van de betrokken ketenpartners opgeëist. Dit heeft geleid tot veel vragen, onder andere over positionering van partijen en ketenfuncties waaronder ook de rol van het BKWI. Het is onze overtuiging dat wij alleen kunnen functioneren wanneer alle ketenpartijen zich herkennen in onze dienstverlening. De keten is gebaat bij een goed functionerend, stabiel BKWI. De bestuurlijk verantwoordelijken hebben bijvoorbeeld bij de uitvoering van het DKD programma en de totstandkoming van ketenbrede plannen daarvoor ook zelf ervaren hoe belangrijk het is dat het BKWI een zelfstandige rol vervult en een onafhankelijke positie binnen de keten inneemt.

1.2 Jaarverslag

Dit jaarverslag voldoet aan de eisen die worden gesteld aan de informatieproducten die het BKWI aan SZW dient te verstrekken op grond van artikel 5.10a van de Regeling SUWI. Het verslag opent met een algemene schets van missie, taken en organisatie van het BKWI (hoofdstuk 2), een analyse van de ketenontwikkelingen en een overzicht van de ontwikkeling van producten en diensten van het

BKWI (hoofdstuk 3).

Het jaarverslag is een integrale rapportage waarin het management van het BKWI verantwoording aflegt over:

- de uitvoering van het beleid en de geleverde prestaties (reguliere activiteiten, hoofdstuk 3);
- de wijze waarop het bureau functioneert en 'in control' is (mededeling bedrijfsvoering, hoofdstuk 4);
- de ontvangst en besteding van de middelen (jaarrekening, hoofdstuk 5).

De accountantsverklaring bij de jaarrekening is opgenomen in hoofdstuk 5. In het rapport van bevindingen van de accountant dat aan BKWI wordt uitgebracht, wordt nader ingegaan op de doelmatigheid van het BKWI.

Op grond van het gestelde in de Regeling SUWI is het BKWI verplicht zich jaarlijks te verantwoorden over de beveiliging van de gegevensverwerking via Suwinet.

In lijn met de afspraken tussen de ZBO's en SZW verantwoordt het management van BKWI zich over 2008 met betrekking tot privacy en beveiliging door middel van een beveiligingsparagraaf (op basis van een rapport van bevindingen van een EDP-auditor), waarbij de externe EDP-auditor een oordeel van getrouwheid afgeeft. De EDP-auditor spreekt derhalve geen oordeel meer uit over het wel of niet voldoen aan de norm wat betreft privacy en beveiliging.

Het oordeel van getrouwheid van de externe auditor is opgenomen in bijlage 1.

Amsterdam
5 maart 2009

2 Inleiding en Algemeen beeld

2.1 Missie

Het BKWI heeft tot taak de samenwerking en de communicatie tussen de samenwerkende partijen te bevorderen en te faciliteren, zodat de ketenpartners in staat zijn hun wettelijke taken effectief en efficiënt uit te voeren. Het gaat daarbij om de werkproceskoppelingen en het betrouwbaar, snel en veilig kunnen uitwisselen van actuele gegevens. De scope die BKWI daarbij hanteert strekt zich uit van de processen tot en met de techniek.

Het BKWI vervult deze taak door ervoor te zorgen dat de ketenpartners afspraken maken over de gemeenschappelijke werkprocessen, over de gegevensuitwisseling tussen de partijen en over de gemeenschappelijke infrastructuur op basis waarvan gegevensuitwisseling tussen de partijen foutloos, goed beveiligd en snel kan plaatsvinden. Het BKWI zorgt verder voor het beheer en het onderhouden van de gemeenschappelijke voorzieningen binnen deze infrastructuur. Het afgelopen jaar heeft vooral in het licht gestaan van de doorontwikkeling van Suwinet naar een Digitaal Klant Dossier (DKD).

Het BKWI heeft een ketenbrede functie en staat ten dienste van alle organisaties in de keten (UWV, CWI, gemeenten/GSD, SVB, AI en SIOD). Het BKWI richt zich vooral op 'het gemeenschappelijke in de werkprocessen en de eisen die daaraan gesteld worden'. Het BKWI onderscheidt bij haar dienstverlening de volgende drie aandachtsgebieden:

- Ontwikkeling van de ketensamenwerking;
- Ontwikkeling van producten en diensten die deze samenwerking ondersteunen;
- Exploitatie/beheer van standaarden en ICT-middelen.

De missie van BKWI luidt als volgt:

Het realiseren en ondersteunen van samenwerking tussen organisaties in het domein werk en inkomen om de klant beter van dienst te zijn.

2.2 Taken BKWI

In het Businessplan van oktober 2001 is aangegeven dat het BKWI een beleidsvormende, een coördinerende, een uitvoerende en een innovatieve taak heeft. Dit leidt tot de volgende kerntaken voor het BKWI:

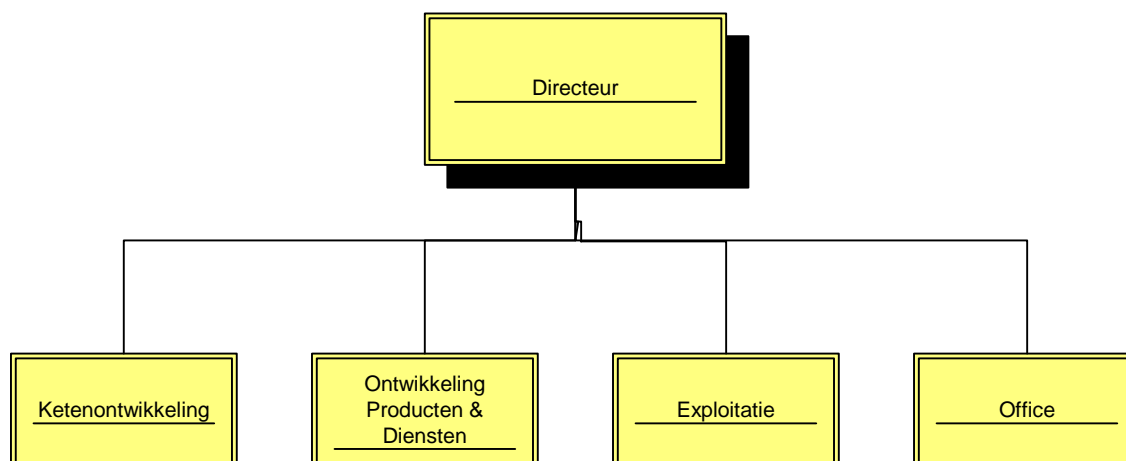
- ***Het voorbereiden en beheren van afspraken die tussen de Suwipartijen worden gemaakt op de vier genoemde aandachtsgebieden.***
Het gaat hierbij onder meer om het maken van afspraken op het gebied van architecturen, (standaardisatie van) gegevens, techniek, beveiliging en privacy. BKWI speelt hierbij een initiërende, voorbereidende en adviserende rol en neemt de gemaakte afspraken in beheer. Onderdeel daarvan is bovendien pro-actieve advisering over gegevensuitwisseling binnen de keten.
- ***Het coördineren van het technisch en functioneel beheer van aan Suwinet gerelateerde technische voorzieningen, informatiestromen en werkprocessen aan de zijde van de ketenpartijen.***
Het BKWI bevordert dat de ketenafspraken worden nagekomen. Daarnaast coördineert het de implementatie van de gemaakte afspraken door de Suwi-organisaties en de reguliere activiteiten van deze organisaties op het gebied van de werkproceskoppelingen en gegevensuitwisseling. De uitvoeringsorganisaties zijn zelf verantwoordelijk voor het realiseren en implementeren van de eigen voorzieningen. Het BKWI vervult een coördinatiefunctie bij de afstemming van deze activiteiten.
- ***Het uitvoeren van het technische beheer van Suwinet***
Het BKWI is verantwoordelijk voor het technisch beheer van het centrale deel van Suwinet: een stelsel van technische en organisatorische voorzieningen dat als het ware tussen alle bestaande (keten)systemen staat. Dit stelsel van voorzieningen zorgt ervoor dat alle partijen

'op de knooppunten van de dienstverlening' met elkaar kunnen communiceren.

- **Innovatie: het doorontwikkelen van Suwinet en van de keten van werk en inkomen.**
Het BKWI zorgt voor zowel de verdere ontwikkeling van Suwinet tot de basis van het DKD als van de keten van werk en inkomen als geheel door in projectvorm onderzoek uit te voeren, aanpassingen te realiseren en nieuwe faciliteiten te ontwerpen en te bouwen. Het selecteren en prioriteren van projecten vindt plaats in overleg met de ketenpartijen.

2.3 Organisatie en overlegstructuur

Het BKWI is als volgt ingericht:



Afdeling Ketenontwikkeling (KO)

De afdeling KO fungeert als frontoffice. Deze afdeling heeft als taak ervoor te zorgen dat de ketenpartners goed op de hoogte blijven van reeds bestaande producten en diensten van BKWI en deze ook optimaal gebruiken. Verder ontwikkelt de afdeling KO ideeën voor nieuwe producten en diensten die de samenwerking in de keten en dus de integrale dienstverlening kunnen verbeteren. Onderwerpen die hiervan deel uitmaken zijn vooral multichannelling, prestatie meting en kennismanagement.

Afdeling Ontwikkeling producten en diensten (OPD)

De afdeling OPD zet ideeën om in concrete producten en diensten en zorgt voor het initiëren van innovaties. Vanuit de uitvoering van projecten wordt bijgedragen aan het (door)ontwikkelen van de architectuur van de technische voorzieningen en de additionele functionaliteit. OPD voert in toenemende mate strategische ketenprojecten uit, waarbij de "onpartijdigheid" van BKWI vaak doorslaggevend is.

Afdeling Exploitatie

De afdeling Exploitatie is de backoffice. Deze afdeling houdt zich bezig met het beheer van Suwinet en de diverse standaarden. Dat beheer omvat het doen functioneren van het Suwinet en de beveiliging van de gegevens die over dat net worden verzonden. Er wordt onderscheid gemaakt tussen centraal en decentraal beheer.

Voor de decentrale ICT voorzieningen richten de kolommen eigen beheerorganisaties in en verzorgen zij de directe ondersteuning van de gebruikers van deze Suwinetvoorzieningen. Deze beheerorganisaties zijn zodoende de klanten van Exploitatie voor de tweedelijns-ondersteuning. De centrale ICT voorzieningen worden door Exploitatie beheerd. Ten behoeve van het beheer worden de volgende processen uitgevoerd:

1. ICT-beheerprocessen
 - Incidentbeheer;
 - Probleembeheer;
 - Wijzigingsbeheer;

- Configuratiebeheer;
 - Capaciteits- en beschikbaarheidsbeheer.
2. Service Level Agreement;
 3. Beheer toegangsbeveiliging;
 4. Beheer ketenbrede testomgeving.

Afdeling Office

De afdeling Office is verantwoordelijk voor communicatie en de interne ondersteuning van het gehele BKWI. Hieronder vallen zaken als secretariaat en archief, facilitaire zaken, communicatie, HRM, planning en control en financiën. Het Quality Management is belegd bij het hoofd van Office.

Overlegstructuren

Op tactisch niveau functioneren vier Domeingroepen waar ketenafspraken inhoudelijk worden voorbereid en vastgelegd:

- Domeingroep Architectuur (DA), met daaronder een Werkgroep Techniek (WgT);
- Domeingroep Gegevens en Berichten (DGB), met daaronder een Werkgroep Gegevensbeheer (WGB) en een Werkgroep XML (WGX);
- Domeingroep Privacy en Beveiliging (DPB);
- Domeingroep ICT Beheerprocessen (DIB).

Naast de Domeingroepen zijn op operationeel niveau diverse werkgroepen en structurele overleggen ingericht.

Ten behoeve van het programma DKD levert BKWI de programmamanager en programmaondersteuning. Dit gold niet alleen voor de in april afgeronde eerste fase van het programma, maar ook voor de in oktober gestarte fase 2. De totstandkoming van het programmaplan DKD fase 2 werd eveneens vanuit het BKWI getrokken.

2.4 Uitgangspunten werkwijze BKWI

BKWI is een dienstverlenende organisatie die ten behoeve van de keten van werk en inkomen op een pro-actieve manier haar taken uitvoert. Stelregel is dat het succes van de keten niet alleen afhankelijk is van een goed functionerende techniek. Belangrijker nog zijn de samenwerking tussen de ketenpartners, het vertrouwen dat de partners in elkaar hebben en de onderlinge communicatie. In de uitvoering heeft BKWI deze stelregel vertaald naar onderstaande uitgangspunten.

Samenwerking

Het BKWI, bepaalt in nauwe samenwerking met de Suwi-organisaties en het ministerie van SZW, welke diensten en producten nodig zijn ten behoeve van een juiste ondersteuning van de keten, en op welke wijze deze diensten en producten gerealiseerd kunnen worden. Het BKWI respecteert de eigen verantwoordelijkheden van de uitvoeringsorganisaties en het ministerie. De gegevensuitwisseling in de Suwiketen kan uitsluitend tot stand worden gebracht als partijen goed samenwerken.

Ondersteuning

Het BKWI staat niet 'boven de partijen'. Het BKWI is geen regelgevend orgaan. De minister stelt, in overleg met de uitvoeringsorganisaties, de regels ten aanzien van de gegevensuitwisseling vast. Het BKWI ondersteunt dit overleg door voorbereidende werkzaamheden uit te voeren, door de regels te concretiseren en het naleven daarvan te bevorderen. Het BKWI heeft derhalve een ondersteunende en faciliterende rol in de keten.

Innovatie

Het BKWI zal in bepaalde opzichten wel 'voor de partijen uitlopen'. Een van de taken van het BKWI is het verkennen van de technologische ontwikkelingen en het vertalen hiervan in concrete voorstellen voor de verdere ontwikkeling van Suwinet.

Kwaliteit

Om de uitvoeringsorganisaties binnen de Suwiketen maximaal te kunnen ondersteunen, worden hoge eisen gesteld aan de diensten en producten van het BKWI. Het vereiste kwaliteitsniveau stelt ook

hoge eisen aan de medewerkers van het BKWI.

2.5 De bestuurlijke context van het BKWI

Op grond van artikel 6.3 van de Regeling SUWI is het beheer van de gemeenschappelijke onderdelen van Suwinet opgedragen aan de CWI. Daarbij is bepaald dat de CWI een afzonderlijk en herkenbaar organisatieonderdeel met deze taken belast: het BKWI. Met ingang van 1 januari 2009 is het CWI opgegaan in het UWV Werkbedrijf.

Het BKWI staat ten dienste van de partijen in de keten: het UWV, het CWI, gemeenten/GSD en de SVB. Voor het slagen van de missie van het BKWI is het van belang dat de ketenpartijen tot afstemming en afspraken komen over keteninformatisering en dat zij de gemaakte afspraken ook daadwerkelijk nakomen. BKWI en de ketenpartijen (uitgezonderd de gemeenten/GSD waarvoor een afwijkende systematiek geldt) geven in hun jaarplannen aan op welke manier zij invulling geven aan de wettelijke taken.

Op strategisch niveau vindt afstemming tussen de ketenpartijen plaats in het Algemeen Keten Overleg (AKO), waarin UWV, Divosa en VNG participeren. In het AKO komen de ketenpartners op strategisch niveau tot afstemming over de gegevensuitwisseling. Afstemming over de benodigde (ICT-) ondersteuning vindt plaats binnen de Stuurgroep Integrale Dienstverlening en de Stuurgroep DKD c.q. de Stuurgroep Ketenservices ICT. De bewindslieden laten zich bij het vaststellen van het jaarplan van het BKWI adviseren door het AKO. Het BKWI is zelf geen lid van het AKO.

De minister van SZW is verantwoordelijk voor de beoordeling van de jaarplannen, keurt deze goed en stelt op basis daarvan uitvoeringsbudgetten ter beschikking. Het door de minister goedgekeurde jaarplan van BKWI, samen met de jaarplannen van de Suwipartijen, zijn het vertrekpunt voor de uitvoering van taken op het gebied van ketensamenwerking en -informatisering. Bij de concrete invulling en uitvoering daarvan heeft BKWI een coördinerende rol. Het BKWI organiseert domeingroepen waarin op verschillende aandachts- en expertisegebieden overleg plaatsvindt tussen de ketenpartijen en is projectleider bij gemeenschappelijke ontwikkel- en realisatieprojecten.

Het AKO formuleert maatregelen om de voortgang van projecten te waarborgen. In laatste instantie is het de minister van SZW die de partijen kan dwingen tot het naleven van afspraken. De in de domeingroepen voorbereide voorstellen die betrekking hebben op het wijzigen van Suwinet en de daaraan gerelateerde standaards en normen worden voorgelegd aan de ketenpartijen in het AKO. Het AKO adviseert vervolgens de Minister van SZW, die kan besluiten om de wijzigingen door te voeren in de Regeling SUWI, waarvan de genoemde standaards onderdeel uitmaken. Vanaf dat moment gaat het om wettelijk vastgelegde, en dus bindende afspraken.

Het BKWI maakt in 2008 formeel deel uit van CWI, maar heeft daarbinnen, vanwege zijn ketenbrede opdracht, een zelfstandige positie. Over de door BKWI geleverde prestaties en de besteding van middelen wordt (formeel door de Raad van Bestuur van de CWI) via de daarvoor vastgestelde formats periodiek verantwoording afgelegd aan de Minister van SZW.

3 Activiteiten 2008

3.1 Inleiding

In het achterliggende jaar heeft het BKWI met haar activiteiten optimaal aansluiting gezocht bij de centrale thema's uit het ketenprogramma. Dit is mede mogelijk gemaakt door de directe relatie die er bestond met - en de directe ondersteuning die geleverd werd aan - het AKO kernteam.

Ook met de afstemming over doorontwikkeling en het beheer van het DKD is deze aansluiting actief gezocht en geëffectueerd. DKD fase 1 is begin dit jaar afgerond. Sinds mei zijn voorbereidingen getroffen voor verdere doorontwikkeling en uitbouw van DKD in een nieuw traject DKD2.

De activiteiten ter ondersteuning van de door het AKO aangegeven richtingen worden onder vier thema's gegroepeerd te weten: Klantgerichte samenwerking, Multichanneling, Resultaatmeting en Informatisering. De thema's Multichanneling en Resultaatmeting zijn in 2008 conform afspraak overgedragen aan de staande organisaties.

Ook wat de core-business van het BKWI betreft, de keteninformatisering en het ontwikkelen en beheren van ketenstandaards, hebben wij ons dit jaar gericht op de ambities van ketenpartners en bewindslieden. Hiermee bouwen wij voort op de rol die wij in de keten van Werk en Inkomen hebben verworven.

Op genoemde drie onderdelen wordt in 3.1.1 nader ingegaan, te beginnen bij laatstgenoemde, de core-business.

3.1.1. Beheer Suwinet

BKWI is verantwoordelijk voor het applicatiebeheer van alle centrale voorzieningen van Suwinet-Inkijk. Hierbij is een uitgebreid rapportagemechanisme inbegrepen, waarmee de Suwipartijen inzicht kunnen verkrijgen in het gebruik dat hun medewerkers maken van alle diensten die via het Suwinet beschikbaar worden gesteld.

Invoering van het DKD heeft ertoe geleid dat een additioneel beroep wordt gedaan op BKWI voor die onderdelen die niet specifiek aan één ketenpartner zijn toe te wijzen. Dit betreft met name het functioneel beheer van de portals, zowel van klant als professional.

Het technisch beheer van de centrale voorzieningen is uitbesteed aan Algemene Pensioen Groep, afdeling Concern Information Systems (APG/CIS). Met beheerders van een aantal externe bronnen/externe gegevensservers zoals Verificatie Informatie Systemen (VIS), Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) en Rijksdienst voor het wegverkeer (RDW) zijn Service Level Agreements (SLA) afgesloten. Het technisch beheer wordt daarbij verzorgd door respectievelijk het Bureau Krediet Registratie (BKR) en Agentschap Basisadministratie Persoonsgegevens en Reisdocumenten (Agentschap BPR) en RDW. Het BKWI is zelf verantwoordelijk voor de coördinatie van het functioneel beheer, het oplossen van incidenten en problemen, de gebruikersondersteuning en het aansturen van de externe leverancier(s).

Met de komst van het DKD is in 2008 een toenemend beroep gedaan op de expertise van het beheer. Dit geldt zowel voor het beheer van de ketenstandaarden als voor de ondersteuning vanuit de Suwidesk. Door de per 1 januari 2008 doorgevoerde wetswijzigingen is het nu ook mogelijk om de door BKWI beheerde voorzieningen breder in te zetten dan binnen de Suwiketen alleen.

- **Responsetijden**

Voor de Centrale Omgeving van Suwinet geldt een norm van minder dan drie seconden. Voor de gegevensleverende services geldt een norm van 95% binnen 15 seconden. De gemeten waarden zijn in de onderstaande tabellen weergegeven. Voor de volledigheid zijn ook de VIS en GBA-pilot cijfers opgenomen.

	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
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
jul	100, %	3.492	0,1	100, %	28.184	0,9	100, %	4.290	0,2
aug	100, %	236	0,2	100, %	1.832	0,8	100, %	236	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
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
jul	100, %	982	0,2	100, %	595.794	2,0	100, %	614.277	1,2
aug	100, %	49	0,2	100, %	36.385	2,1	100, %	36.659	1,0

	GSD			Homepage			Inkijk		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100, %	633.729	2,2	100, %	652.533	0,02	100, %	25.164.329	0,6
feb	100, %	330.987	1,7	100, %	594.811	0,02	100, %	23.835.348	0,6
mrt				100, %	601.056	0,01	100, %	22.831.909	0,6
apr	100, %	457.193	2,2	100, %	603.118	0,02	100, %	23.827.712	0,6
mei	100, %	505.311	2,0	100, %	632.582	0,05	100, %	21.495.240	0,4
jun	100, %	548.424	2,3	100, %	597.544	0,01	100, %	23.422.077	0,5
jul	100, %	609.365	2,3	100, %	657.577	0,01	100, %	25.702.978	0,5
aug	100, %	36.241	2,1	100, %	47.343	0,01	100, %	1.572.113	0,4

	Polis			RDW			UWV		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100, %	640.116	0,2	100, %	86.013	1,3	99, %	1.239.696	2,9
feb	100, %	575.373	0,2	100, %	77.285	1,4	100, %	671.370	2,7
mrt	100, %	532.442	0,2	100, %	89.261	1,4			
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

jul	100, %	597.708	0,1	100, %	87.621	1,4	100, %	600.121	1,4
aug	100, %	35.737	0,1	100, %	4.674	1,3	100, %	35.730	1,0

VIS			
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100, %	204	1,9

In augustus heeft er een aanpassing plaats gevonden binnen de infrastructuur van Suwinet. Dit betrof een netwerkwijziging op de locatie van APG, ten behoeve van een nieuwe BKWI Test Omgeving (BTO). Deze aanpassing had tot gevolg dat de datacollectors voor de responsetijden geen toegang meer hadden tot dit netwerk.

In januari 2009 is geconstateerd dat deze datacollector niet meer correct werkte. Inmiddels zijn er werkzaamheden uitgevoerd om de datacollectors weer correct te laten werken.

- **Beschikbaarheid XML-diensten**

Voor de beschikbaarheid geldt een generieke norm van 99% In onderstaande tabel worden per maand de gemiddelde beschikbaarheidpercentages aangegeven. Voor de volledigheid zijn ook de VIS- en GBA-pilot percentages opgenomen.

	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
BKWI-Homepage	100, %	96, %	96, %	97, %	100, %	85, %	92, %	100, %	100, %	99, %	99, %	97, %
CWI	100, %	99, %	98, %	94, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	98, %
GBA	100, %	100, %	91, %	100, %	94, %	98, %	100, %	100, %	100, %	98, %	98, %	100, %
GSD-Inkijk	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %
UWV-Bouw	100, %	98, %	100, %	100, %	100, %	25, %	91, %	100, %	100, %	100, %	69, %	100, %
UWV-Cadans	100, %	100, %	82, %	79, %	73, %	86, %	100, %	88, %	100, %	100, %	69, %	100, %
UWV-Gak	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	95, %	81, %	100, %	100, %	100, %	69, %	100, %
UWV-GUO	100, %	100, %	82, %	79, %	73, %	86, %	100, %	88, %	100, %	100, %	69, %	100, %
UWV-GVI	100, %	98, %	99, %	100, %	100, %	95, %	100, %	100, %	100, %	100, %	74, %	100, %
UWV-USZO	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	95, %	100, %	100, %	100, %	100, %	69, %	24, %
VIS	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %	100, %

- **Beschikbaarheid Suwidesk conform SLA (werkdagen van 8.30 uur tm 17.00 uur)**

De Suwidesk is gedurende heel 2008 100 % beschikbaar geweest.

3.1.2 Ketenstandaarden en afspraken

Ketenarchitectuur

Het bleek in 2008 moeilijk om de juiste setting te vinden voor het aanpassen en doorontwikkelen van de Suwi-ketenarchitectuur. Naar verwachting zal dit binnen het kader van DKD Fase 2 beter zijn ingebed waardoor realisatie wel mogelijk zal zijn. Gedurende de tweede helft van dit jaar zijn voorbereidingen getroffen om, onder de paraplu van DKD Fase 2, tot een nieuwe versie van de Suwi Ketenarchitectuur te komen.

Privacy en Beveiliging

Vanwege de in 2008 door te voeren SUWI-wetswijzigingen heeft de DPB gekozen de evaluatie van de Verantwoordingsrichtlijn en het Suwinet-Normenkader op te schorten naar 2009. In de eerste helft van 2009 worden beiden geheel herzien.

Ter reparatie heeft de DPB na afstemming met het AKO, SZW en IWV een addendum vast laten stellen met aanvullende richtlijnen voor de verantwoording over 2008.

SGR/SuwiML

Na de nodige voorbereiding door de Domeingroep Gegevens & Berichten is begin dit jaar het SGR versie 5.0 door het Ministerie formeel vastgesteld en vervolgens in de Wijziging Regeling SUWI opgenomen (Staatscourant van 11 juni 2008). De belangrijkste aanvullingen in het SGR 5.0 zijn het gevolg van ontwikkelingen die op gang zijn gekomen na invoering van de aangepaste Regeling SUWI.

In het kader van Wet Eenmalige gegevensUitvraag (WEU) is een nieuw en publiek toegankelijk deel aan het SGR toegevoegd.

Dit publieke deel is erop gericht om zowel voor 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. Hiermee kunnen partijen aanspreekbaar worden gemaakt 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 van DKD). 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 (her)gebruikt. Vooralsnog is dit alleen geïmplementeerd voor de GBA, RDW en de polisadministratie van UWV (BLAU). Bij verdere doorvoering gaan ketenpartijen onderling afspraken maken over te hergebruiken gegevens van één van de ketenpartijen of van een partij buiten het Suwidomein.

Coördineren van Ketenbeheerafspraken.

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. De formele afspraken met de ketenpartijen op het gebied van ICT beheer zijn vastgelegd in de Suwi Keten SLA 2008.

De DIB heeft zich in 2008 onder andere bezig gehouden met het weer op niveau brengen van de rapportages, op basis waarvan naleving van de Suwi Keten SLA 2008 getoetst kan worden. Verbetervoorstellen zijn vastgelegd en zullen in 2009 geëffectueerd worden.

In de eerste helft van 2008 heeft de DIB de Suwi Keten SLA 2008 opgeleverd en laten tekenen door de verschillende ketenpartners. Bij de Suwi Keten SLA hoort een up-to-date Keten Dossier Afspraken en Procedures (Keten DAP). Hierin zijn alle afspraken vastgelegd, die er in de keten zijn gemaakt. De DIB heeft er voor gezorgd dat ook de Keten DAP op niveau is gebracht en weer in lijn is met de nieuwste Suwi Keten SLA.

Het Keten Change Advisory Board (Keten CAB) bestaat uit de wijzigingscoördinatoren (ICT driven) van CWI, UWV, IB, SVB, CP-ICT en BKWI. Het Keten CAB heeft in 2008 de wijzigingsprocedure aangepast. Dit heeft geresulteerd in een nieuwe versie van de Uitvoeringsafspraken Ketenbreed Wijzigingsbeheer en Releases. De nieuwste versie is in het Keten CAB vastgesteld en is nu ook weer volledig in lijn met de werkwijze voor wijzigingsbeheer in de keten. Ook de in 2008 ontwikkelde Functioneel Beheer 'functie' is in nieuwste Uitvoeringsafspraken opgenomen.

Met de komst van de nieuwe Uitvoeringsafspraken is het gewenst om de huidige Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen (CMK) applicatie hierop aan te passen. De voorstellen hiervoor zijn uitgewerkt en liggen ter implementatie bij de leverancier. Naar verwachting kan begin 2009 met een nieuwe versie worden gewerkt.

In 2008 heeft het CMK er nog meer op toegezien dat wijzigingen consequent en op de afgesproken wijze door de gemandateerde personen worden ingediend. Hierdoor zijn ketenpartners nauwer betrokken bij wijzigingen, hetgeen ertoe heeft geleid dat de doorvoerder van wijzigingen gestructureerder en beter gecontroleerd kon verlopen.

Overzicht CMK 2008

CMK 2008	Nieuw	Gesloten	Open
Ketenwijzigingen	54	37	47
Ketencomponentwijzigingen	81	67	66

3.2 Overige ICT

Door deelname aan verschillende werkgroepen en forums is een bijdrage geleverd aan het verder gestalte geven aan de E-Overheid. Expliciet worden in dit kader genoemd:

- De Expertgroep NOiV over opnemen van OverheidsServicebus Standaarden op de Lijst van het Forum Standaardisatie
- Het Technisch Overleg van de OverheidsServicebus
- De Architectuurraad van de Manifestgroep, met speciale aandacht voor de OverheidsServicebus en het Koppelnets Publieke Sector.
- OverheidsDienstenPlatform, in het bijzonder de werkgroep Gemeenschappelijke Ontsluiting Basisregistraties

- **Platform Handhaving**

Het Platform Handhaving is in 2008 gestart en verdient apart aandacht. Het door BKWI ten behoeve van het Platform geleverde product is een interactieve website voor professionals in het werkveld, die zich bezig houden met handhaving en fraudepreventie. In juli van dit jaar is de naam veranderd in Werkplaats Naleving. Voor deze naam is gekozen omdat binnen het project de nadruk op preventie en voorlichting ligt, en minder op handhaving.

Het project is een initiatief van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en maakt onderdeel uit van het Handhavingsprogramma 2007-2010. Het hoofddoel van de Werkplaats is om ervoor te zorgen dat handhavingsprofessionals vanuit de praktijk indirect een bijdrage kunnen leveren aan nieuw beleid of aanpassingen van beleid. Er zijn tevens drie belangrijke subdoelen geformuleerd:

1. Bevordering van de samenwerking tussen handhavingsprofessionals.
2. Stimulering van kennis*creatie*.
3. Facilitering van gegevensuitwisseling (binnen het domein van sociale wet- en regelgeving).

Het BKWI heeft een samenwerkingsovereenkomst getekend met het SZW om de Werkplaats te realiseren en te implementeren. De verantwoordelijkheid van het Ministerie ligt bij de inhoud van de Werkplaats.

Om de implementatie mogelijk te maken heeft het BKWI in 2008 bijgedragen aan het realiseren van de volgende doelen.

- *Redactieteam samengesteld*
- *Begin gemaakt met de ontwikkeling van de content van de Werkplaats Naleving*
- *Website Werkplaats Naleving gebouwd, getest en doorontwikkeld*

De bouw van de website Werkplaats Naleving heeft aanzienlijk meer tijd gekost dan oorspronkelijk geschat. Doordat de site interactief en gebruikersgedreven is ingericht, is er nauwelijks sprake van 'standaardwerk'. Er moest zodoende een grote hoeveelheid maatwerk worden geleverd.

De oplevering vindt daardoor later plaats dan oorspronkelijk gepland. Door dit uitstel van oplevering wordt echter een betere kwaliteit en hogere gebruikersgerichtheid gewaarborgd. De extra tijd wordt ook gebruikt voor doorontwikkeling en het uitvoerig testen van functionaliteiten.

Naar verwachting is de website begin april 2009 klaar om online te gaan. In februari 2009 wordt de Werkplaats Naleving door het Ministerie van SZW officieel gelanceerd.

- **Stroomlijning Indicatieprocessen**

Het programma Stroomlijning Indicatieprocessen is een ander initiatief en wel van de ministeries van VWS en SZW en UWV, CWI, het Centraal Indicatieorgaan Zorg (CIZ) en gemeenten. BKWI heeft in 2008 binnen dit programma aan verschillende onderdelen een bijdrage geleverd.

Vanaf het vierde kwartaal wordt de functie van programmamanager via een detachingsconstructie ingevuld door een BKWI medewerker. Gegevensanalisten van het BKWI worden ingezet voor het deelproject Gemeenschappelijke Gegevensset binnen het project Indicatie dossier. Zij hebben de gegevensanalyse uitgevoerd aan de hand van de huidige processen en aanvraagformulieren die de verschillende partijen (al dan niet in gezamenlijkheid) hanteren.

Ook de functie van projectleider Demo en Prototype Indicatie dossier wordt vanaf het vierde kwartaal ingevuld door een BKWI medewerker. Door deze wijze van invulling wordt hergebruik van kennis opgedaan in het Suwidomein en meer specifiek het DKD programma geborgd. Ook de deelname van een BKWI architect aan de Werkgroep Architectuur van het programma Stroomlijning Indicatieprocessen bevordert dit hergebruik van kennis.

'Regelhulp' is door de afdeling Exploitatie in beheer gebracht bij APG in Heerlen.

3.3 Prestatienormen 2008

In onderstaande tabel zijn de voor 2008 afgesproken prestatie-indicatoren opgenomen.

Prestatieindicator	Doelstelling:	Werkelijk
Uitvoeren en coördineren technisch (en functioneel) beheer voorzieningen Suwinet		Eind 2008:
o Aantal aangesloten gebruikers -	-	43.695
o Aantal Raadplegingen Suwinet-Inkijk, gemiddeld per maand	-	3.131.729
o Aantal gestructureerde Suwinet-Meldingen, gemiddeld per maand	-	490802
o Aantal ongestructureerde via Suwinet verzonden berichten, gemiddeld per maand -	-	145.778
o Beschikbaarheid Suwidesk	conform SLA	Zie hoofdstuk 3.1.1
o Performance/Beschikbaarheid centrale component (Beschikbaarstelling/Inkijk)	conform SLA	Zie hoofdstuk 3.1.1
o Performance/Beschikbaarheid decentrale componenten (Beschikbaarstelling/Inkijk)	conform SLA	Zie hoofdstuk 3.1.1
o Klanttevredenheid eindgebruikers	7	6,5
Vorbereiden en beheren van ketenafspraken		
o Aantal afgesloten wijzigingsverzoeken (Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen) -	-	104
o Release/actualisatie van standaarden (SGR/Suwi-ML, keten SLA)	2 x per jaar	1 x (SGR 5.0)
Innovatie Suwinet en Keten W&I		

o Projecten: Gereed/normtijd (i.h.k.v. Programma Ketenresultaten)	conform afspraak	Zie hoofdstuk 3
o Overige projecten: Gereed/normtijd	conform afspraak	Zie hoofdstuk 3
o Klanttevredenheid ketenpartners	7	7
Financieel		
o Benutting regulier budget (uitgesplitst naar begrotingsposten)	100%	98,61
o Benutting project budget (uitgesplitst naar project)	100%	92,08

3.4 DKD gerelateerde activiteiten

In de periode van medio 2005 tot en met het eerste kwartaal 2008 is uitvoering gegeven aan het programma digitaal klantdossier (DKD) fase 1, als uitvloeisel van het adviesrapport van de commissie Keller: "De burger bediend". In fase 1 is een solide basis gelegd voor integrale dienstverlening. Er is een werkende infrastructuur tot stand gebracht, waarop e-diensten zijn ontwikkeld, nieuwe bronnen aangesloten, het klantbeeld is geïntroduceerd en, met de WEU is een juridisch kader geschapen voor het gebruik van DKD.

Hoewel DKD fase 1 in meerdere opzichten succesvol is afgerond zijn alle betrokken partijen het erover eens dat DKD nog niet *af* is. Om deze reden heeft de voorzitter van de stuurgroep DKD fase 1 het formele eind van de fase vergezeld doen gaan van een bestuurlijk advies aan de Staatssecretaris van SZW voor een eventuele tweede fase van DKD.

De staatssecretaris heeft aan dit advies gevolg gegeven en de heer David Jongen, lid Raad van Bestuur UWV, verzocht de trekkersrol voor fase 2 van DKD binnen het Suwidomein op zich te nemen en hiervoor een plan op te stellen. De dagelijkse leiding van het programma is in handen van het Programma Team, voorgezeten door de programmamanager, die door BKWI wordt geleverd. De inrichting van het programmabureau valt ook onder verantwoordelijkheid van BKWI.

De inhoudelijke ambitie van de Suwipartijen ten aanzien van een tweede fase van DKD binnen de sector werk en inkomen is vastgelegd in het stuk "*Doorpakken met DKD Programma DKD fase 2 op hoofdlijnen*". Hierin wordt DKD nadrukkelijk gepositioneerd als noodzakelijk instrument voor de invoering van integrale dienstverlening in de Suwiketen, om aldus een bijdrage te leveren aan het verhogen van de arbeidsparticipatie. DKD is daarnaast een voorwaarde geworden om goed invulling te kunnen geven aan de veranderingen die gaande zijn in het Suwidomein, met name de samenwerking op de werkpleinen. Hiertoe is een eerste verkenning opgeleverd die in 2009 nader wordt uitgewerkt.

De inhoudelijke ambitie is uitgewerkt in het programmaplan "*Doorpakken met DKD Uitgewerkt programmaplan DKD fase 2*". In fase 2 ligt de nadruk op doorpakken op de reeds geboekte resultaten. In fase 2 worden hiertoe de volgende activiteiten ondernomen:

- Uitbreiding van gebruik.
- Uitbreiding van gegevens.
- Uitbreiding van de functionaliteit van systemen.
- Borging van randvoorwaardelijke zaken.

BKWI heeft de leiding over verschillende projecten binnen het programma. Het betreft met name projecten ten behoeve van uitbreiding van gegevens (6 projecten), projecten ten behoeve van uitbreiding van functionaliteit van systemen (correctieservice en klantbeeld) en enkele randvoorwaardelijke projecten (ketenarchitectuur, privacy en beveiliging).

3.4.1 Ontsluiten van informatie uit externe bronnen en aansluiten van nieuwe gebruikers

Algemeen

Het programma Digitaal Klant Dossier (DKD-1) is in het eerste kwartaal van 2008 afgerond. Onderdeel van het programma was het aansluiten van nieuwe bronnen en gebruikers. Volgens afspraak zijn bij de sluiting van DKD-1 de nog lopende ontwikkelingen op het gebied van de aansluitingen, ondergebracht binnen het BKWI.

Om de samenwerking te bevorderen van die ketenpartijen die betrokken zijn bij het aansluiten van bronnen en afnemers op de GeVS, is door het BKWI een procesbeschrijving voor aansluiting opgesteld. Deze procesbeschrijving is een nadere operationele uitwerking van het aansluitprotocol.

De komst van de WEU en de recente aanpassingen in de Suwi-wetgeving bieden de mogelijkheid - op basis van een overeenkomst tussen bronhouder(s) en de gebruiker(s) - Suwinet te gebruiken voor de uitwisseling van gegevens voor de uitvoering van wettelijke taken van alle bestuursorganen. Een belemmering in het benutten van deze ruimte is de niet werkbare situatie van het ondertekenen van dergelijke overeenkomsten door de gemeenten. Geen enkele partij is namens de gemeenten gemandateerd dergelijke overeenkomsten te tekenen en het ter ondertekening rondsturen van een overeenkomst naar elke afzonderlijke gemeente is niet werkbaar.

In 2008 heeft het BKWI de migratie van de koppeling met Gemeenschappelijke Basis Administratie - Landelijk Raadpleegbare Deelverzameling (GBA-LRD) naar de GBA-V LRD binnen Suwinet-Inkijk succesvol afgerond.

De verantwoordelijkheid voor de modernisering van het GBA (naar GBA-Vernieuwd) ligt bij het Agentschap BPR van het Ministerie van Binnenlandse zaken.

In de onderstaande tabel zijn de in 2008 lopende trajecten aangegeven.

NR	Doel	concrete vraag naar informatie	continuering activiteiten 2009	Wetgeving ontbreekt
1	IB-G	ja	Ja	nee
2	SVB	ja	Ja	nee
3	Kadaster	ja	Ja	nee
4	Belastingdienst	ja	Ja	nee
5	Schulden	ja	Ja	?
6	Arbeidsadviseurs	Ja	Nee	nee
7	Gemeente belastingen	ja	Ja	ja
8	CVZ	ja	Nee	nee
9	Kunstenaars en co	ja	Ja	nee
10	IND	ja	Ja	nee
11	WMO sector /CIZ	ja	Ja	?
12	Handelsregister	ja	ja	nee
13	DJI	ja	ja	ja
14	BIBOB	ja	nee	nee
15	IVT	ja	ja	nee
16	RMC	ja	ja	nee

Per traject worden de activiteiten en behaalde resultaten weergegeven.

- **IB-G (Informatie Beheer Groep)**

Het betreft de aansluiting van de IB-G als externe bron voor de Suwiketen. Gefaseerd zouden verschillende gegevens ten behoeve van Suwi (en DKD) worden ontsloten, te beginnen met opleidingsgegevens. Na een voorspoedige start is het aansluitproject na enige maanden door de IB-G bevroren. Dit is veroorzaakt door een wijziging in de prioriteitstelling binnen de IB-G. De informatie-analyse voor de onderwijsdeelname en opleidingsgegevens zijn in samenwerking met de eindgebruikers van de Suwiketen afgerond. Ook heeft het BKWI het IBG-DossierPersoon bericht en

de op basis hiervan ontwikkelde berichtendienst opgeleverd. Aan het eind van het jaar is in een gemeenschappelijke vergadering met SZW, OCW, IB-G en BKWI afgesproken dat begin 2009 een herstart bij de IB-G wordt voorbereid.

- **SVB (Sociale Verzekeringsbank)**

De aansluiting van de SVB als bron is in 2008 afgerond.

- **Kadaster**

Het betreft het aansluiten van het Kadaster als gegevensbron. Met het Kadaster is gedurende 2008 een intensieve samenwerking ontstaan. Deze heeft ertoe geleid dat de Kadasteraansluiting is opgenomen in de oorspronkelijk voor december 2008 geplande Suwinet-Inkijk release (6.3).

Aangezien deze release is opgeschoven naar maart 2009, start ook de geplande gebruikstest met 4 pilot gemeenten op dat moment. De ontsluiting van Kadastergegevens wordt in eerste instantie bij de gemeentelijke sociale diensten beproefd. Op basis van de ervaringen uit de pilot wordt een uitrolschema voor de overige gemeenten ingezet.

- **Belastingdienst**

In 2008 is het vooronderzoek afgerond. Er zijn echter geen definitieve conclusies getrokken wat de aansluiting van de belastingdienst als bron in Suwinet betreft. Het concrete voorstel is om belastingdienstgegevens vooraf te gaan gebruiken bij de beoordeling van bijstandsaanvragen. Nu gebeurt deze beoordeling pas achteraf via de IB gegevensset.

Ontsluiting van belastinggegevens via Suwinet-Inkijk zou de beoordeling vooraf mogelijk kunnen maken. In samenspraak met SZW wordt gewerkt aan een analyse van deze wens van de ketenpartners. In 2009 wordt dit traject verder opgepakt.

- **Schulden Landelijk Informatiesysteem Schulden (LIS)**

Samen met CP-ICT zijn de mogelijkheden onderzocht naar aansluiting op het LIS. Het LIS is in ontwikkeling en vooralsnog is de dekking van het LIS onvoldoende voor de gemeentelijke WWB processen. Een bijkomende moeilijkheid is dat het BKR de eis stelt dat de gebruikers/afnemers tegelijkertijd de partijen zijn die de informatie leveren aan het LIS. De GSD's leveren geen gegevens en mogen uit dien hoofde dan ook geen gegevens afnemen van het LIS. Het nadere onderzoek naar deze aansluiting is in 2008 gestopt.

- **Arbeidsadviseurs**

In de loop van 2008 heeft deze groep gebruikers afgezien van een aansluiting op het Suwinet.

- **Gemeentebelastingen**

Voor het beschikbaar stellen van Suwigegevens aan deze groep afnemers bleek in 2008 geen wettelijke grondslag te zijn. Met het per 1-1-2009 inwerking treden van het gewijzigde Besluit SUWI ontstaat voor de gemeentelijke deurwaarders wel een wettelijke basis. Dit biedt B & W de mogelijkheid om, daar waar sprake kan zijn van kwijtschelding van gemeentelijke belasting, de gemeente over gegevens van UWV te beschikken.

- **CVZ (College Voor Zorgverzekeringen)**

Het CVZ heeft in verband met gewijzigde interne prioriteitsstelling het vooronderzoek naar de aansluitmogelijkheden begin 2008 getemporeerd. Eind 2008 is het vooronderzoek opnieuw gestart.

- **Kunstenaars en co**

Het betreft Kunstenaars en Co als afnemer van gegevens uit de Suwiketen. De aansluiting is in 2008 gerealiseerd en voldoet aan alle eisen van de Keten SLA.

- **IND (Inlichtingen en Naturalisatiedienst)**

De evaluatie van de proef verkeert bij de IND in de afrondingsfase. Naar verwachting zullen in 2009 meer gebruikers aansluiten.

- **WMO sector /CIZ (Wet Maatschappelijke Ondersteuning sector/Centrum Indicatiestelling ZORG)**

Vanuit BKWI is in 2008 meegewerkt aan de gegevensanalyse voor deze informatie stroom. Mede op basis van deze analyse is er vanuit CP-ICT een apart programma gestart om deze sector van gegevens te voorzien. Dit project ligt nu buiten de scope van het BKWI.

- **Handelsregister**

Het Nieuw Handelsregister wordt een basisregistratie met meer gegevens en met nieuwe diensten (onder andere online inkijken). Het huidige format blijft voorlopig parallel bestaan. Eind 2008 is een onderzoek gestart naar mogelijke aanpassing van de huidige Basis Bedrijven Register database waarin Kamer van Koophandel en marktselect gegevens worden gecombineerd. Deze wordt bij het BKWI onderhouden.

- **DJI (Dienst Justitiële Inrichtingen)**

Het gewenste gebruik van Suwi gegevens door het DJI is onderzocht. Hiervoor is geen wettelijke basis aanwezig. DJI heeft wel aangeboden te willen overleggen over gegevensverstrekking vanuit DJI aan de Suwi-keten.

- **BIBOB (Bevordering IntegriteitsBeoordeling Openbaar Bestuur)**

Het betreft BIBOB als afnemer van gegevens. In 2008 is de gegevenslevering aan de BIBOB voorbereid. Na het verrichten van de wettelijke toetsen hebben UWV en IB zich akkoord verklaard met de levering. De SVB ging niet akkoord met levering uit overwegingen van proportionaliteit.

De gegevensuitwisselingcontracten, die door het UWV zijn opgesteld, zijn nog niet getekend. Zodra dit is afgerond wordt de afgestemde gegevensset door de UWV aan het BIBOB via Suwinet ter beschikking gesteld. GSD gegevens kunnen pas worden uitgewisseld met het BIBOB als het vraagstuk is opgelost wie namens GSD's als contractpartners kan optreden.

- **IVT (Interventieteams)**

De applicatie interventieteams is een andersoortige applicatie dan eenvoudige gegevenslevering of gegevensopvraag. Door de interventieteams wordt met behulp van de Suwi infrastructuur een voornamelijk operationele database gevuld en geraadpleegd. Deze database wordt beheerd door BKWI maar maakt geen onderdeel uit van het 'normale' Suwi W&I berichtenverkeer.

In 2008 is uitbreiding van gegevensuitwisseling met de Suwiketen voorbereid. Dit wordt in 2009 conform de voorwaarden van het aansluitprotocol nader uitgewerkt en geëffectueerd.

- **RMC**

Het betreft de aansluiting van de RMC functionaris als gegevensafnemer. Veel aandacht is in de achterliggende periode gegaan naar het helder krijgen van de wettelijke grondslag voor het opvragen van gegevens door de onderwijsketen. Ook spelen organisatorisch/juridische vraagstukken nog een rol. Met name wordt gezocht naar een organisatorisch praktische maar juridisch sluitende oplossing voor de vertegenwoordiging van de veelheid aan partijen in zowel onderwijsland als gemeenteland.

Op basis van de al in 2007 opgestelde gegevensset is in overleg met INGRADO, SZW en OCW besloten om in 2009 te beginnen met een beperkte uitrol in die regio's waar bovenstaande vraagstukken zijn opgelost.

3.5 Ketenactiviteiten

3.5.1 Klantgerichte samenwerking

Ondanks het feit dat er sinds medio 2007 niet meer actief is geworven voor de ketenspiegel, blijft er in het eerste kwartaal van 2008 vraag naar. Er zijn dan ook vier medewerkersworkshops, een workshop 'Meerwaarde' en meerdere sessies, zowel voor managers als voor medewerkers, gehouden waarin integrale dienstverlening centraal stond.

In het eerste kwartaal zijn alle activiteiten van externe ketenspiegelers en kwartiermakers gestopt. Op de zestien locaties waar externe medewerkers activiteiten ontplooiden zijn evaluatiegesprekken gevoerd, en is bepaald of, en zo ja op welke wijze, de ondersteuning van die locaties wordt voortgezet.

Het concept en de ideeën die ten grondslag liggen aan de Ketenspiegel hebben vervolgens hun natuurlijke plaats gekregen in de Voortgangsrapportage Integrale Dienstverlening. Beide instrumenten geven op basis van een vragenlijst een beeld van de stand van zaken en voortgang van de invoering van integrale dienstverlening op locaties. Dit beeld, dat wordt gepresenteerd door scores van 0 - 100% op een aantal thema's, gebruiken ketenondersteuners en kernteamleden in hun gesprek over integrale dienstverlening met locaties.

Het BKWI heeft Kerkrade, Steenwijk, Mergelland, Veendam, Drachten, Valkenswaard/Bladel en Zeist "op maat" gefaciliteerd bij de invoering van integrale dienstverlening. Deze ondersteuning bestond ondermeer uit het concretiseren van 'de stip op de horizon', het vertalen van de visie, missie en uitgangspunten naar een projectplan of het 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.

3.5.2 Ketenprestaties

Op verzoek van het AKO heeft het BKWI dit jaar een projectleider geleverd die mede de klant- en werkgeversgerichtheid op een hoger niveau moet brengen. Aan de hand van de eerder geformuleerde vijf klantprincipes is in 2008 de meting klantgerichtheid over het tweede halfjaar 2007 afgerond en heeft er een landelijke meting klantgerichtheid over 2008 plaatsgevonden. Ook is door verbetering van het zogenaamde 'dashboard' de wijze van presenteren van de resultaten verbeterd.

Elk werkplein kan hiermee analyseren welke verbeterpunten van kracht zijn en deze verwerken in haar lokale actieplan. Daarnaast hebben er, in samenspraak met een aantal werkpleinen, twee proefmetingen plaatsgevonden die in 2009 moeten leiden tot een advies aan het AKO of en op welke wijze stroomlijning van de diverse metingen mogelijk is.

Wat betreft werkgeversgerichtheid is in 2008 de ontwikkeling van het instrument met behulp van de werkgeversprincipes opgepakt door middel van een tweede proefmeting in 8 regio's. De uitkomsten en ervaringen worden verwerkt in een advies aan het AKO.

Niet overal blijken de uitkomsten van de metingen lokaal direct bruikbaar voor de uitvoering. Wij signaleren dat er behoefte bestaat aan ondersteuning van de werkpleinen om de uitkomsten van de metingen van beide instrumenten lokaal te vertalen naar voor de uitvoering bruikbare resultaten.

3.5.3 Multichanneling

Conform de afspraken in het AKO is het voorzitterschap begin 2008 overgedragen aan CWI. Begin 2008 is het AKO doorontwikkelings- en monitoringsplan 2008 opgeleverd en goedgekeurd door het AKO. Daarnaast is er per proeftuin een doorontwikkelingsplan multichanneling opgeleverd.

In het kader van de verbreding van kennis naar andere locaties zijn er vier workshops gehouden over de multichannelvisie en de binnen de drie proeftuinen bereikte resultaten. Voor de proeftuinen zijn er vanuit BKWI twee online sessies gehouden om de uitwisseling van ervaringen en opgedane inzichten te bevorderen en om de wensen van de proeftuinen met betrekking tot online dienstverlening in kaart te brengen.

Daarnaast zijn er, ten behoeve van de overdracht van kennis aan de ketenondersteuners van CWI/UWV, een tweetal sessies georganiseerd.

De methode die in de proeftuinen is gebruikt om te komen tot een inrichtingsvoorstel is vertaald naar een zogenaamde Reference Guide Multichanneling. In deze reference guide zijn de werkwijze en beschikbare hulpmiddelen van MultiChanneling uitgewerkt en geschikt gemaakt voor hergebruik door ondersteuners c.q. andere locaties.

Samen met de deelnemende organisaties en in opdracht van G4/G27/Werkbedrijf heeft BKWI meegewerkt aan het uitwerken van een gezamenlijke visie op Multichannelmanagement en een plan van aanpak. Ook is er eind 2008 een start gemaakt met het ondersteunen van een G4 pilotlocatie.

3.5.4 Kennisdeling

De activiteiten van BKWI op het gebied van kennisdeling hebben zich voornamelijk afgespeeld rondom de website Samenvoordeklant, Kiosk en de ondersteuning van het AKO kernteam.

- **Samenvoordeklant**

De website www.samenvoordeklant.nl is in de loop van 2008 compleet vernieuwd om beter ondersteuning aan integrale dienstverlening te kunnen bieden. In opdracht van het AKO en in goede afstemming met de ketenpartners heeft BKWI hier de technische realisatie van verzorgd. Voor de aansturing is een stuurgroep opgericht met vertegenwoordigers van alle ketenpartners. Sinds 4 oktober is de site operationeel. Er is een beheerorganisatie opgezet om de website verantwoord te kunnen beheren. Met subsidie van het AKO is een webredacteur aangetrokken om meer aandacht aan de content te kunnen geven. De eerste stappen zijn gezet richting nauwere samenwerking met het ondersteuningsprogramma voor integrale dienstverlening vanuit G4/G27 en het WERKbedrijf i/o.

- **Landkaart**

Op de SUWI-landkaart op www.samenvoordeklant.nl wordt sinds april 2008 de voortgang van integrale dienstverlening in beeld gebracht aan de hand van een 14-tal mijlpalen verdeeld over 6 fasen. Werkpleinen kunnen zelf online hun voortgang bijhouden via een e-formulier. Hun voortgang is na invullen direct op de landkaart te zien. Ook standcijfers, KPI's en klantgerichtheid worden via de landkaart ontsloten. BKWI heeft in opdracht van het AKO en in afstemming met het AKO-kernteam de technische realisatie voor zijn rekening genomen.

- **Kiosk**

In het tweede kwartaal is de 'Kioskfunctie' ingericht. Kiosk heeft ten doel een centraal meldpunt en centrale vraagbaak te vormen voor medewerkers in de keten van W&I voor alles wat gerelateerd is aan Integrale Dienstverlening. Vragen kunnen daar zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend waarna deze binnen zeer korte tijdlijnen worden opgepakt. Waar mogelijk worden vragen direct beantwoord, waar dat niet het geval is wordt de vraag doorgezet naar deskundigen, die er ook op zijn gericht spoedig te reageren.

In de praktijk zijn de deskundigen veelal de aan het AKO resp. G4/G27 verbonden werkgroepen en/of het AKO kernteam. Het gaat daarbij om het vinden van praktische oplossingen voor vaak ook beleidsmatige vragen waarmee de werkvloer wordt geconfronteerd met de invoering van de integrale dienstverlening.

De toegevoegde waarde zit vooral in het onmiddellijk kunnen inspelen op vragen met antwoorden die al ten behoeve van andere locaties zijn geformuleerd. BKWI heeft zowel in de voorbereidende fase als in de operationalisering van KIOSK een belangrijke rol gespeeld.

3.5.5 Ondersteuning Kernteam

Het AKO en de G4/G27 en het WERKbedrijf i/o hebben een kernteam ten behoeve van de versnelling en facilitering van de invoering integrale dienstverlening. Het AKO-kernteam is uitgebreid met twee leden uit de G4. Zij ondersteunen actief de ketenpartners in de regio's en inspireren waar nodig. Het team sluit daarbij aan bij wat er op de Werkpleinen is ontwikkeld. De inzet richt zich op het oplossen van obstakels op de Werkpleinen. Deze blijven zelf verantwoordelijk voor de invoering. Daarnaast verzamelt het kernteam goede ervaringen van integrale dienstverlening van vooruitstrevende Werkpleinen.

Het BKWI heeft het kernteam actief ondersteund in de voorbereiding en uitvoering van haar taken.

3.5.6 Informatisering

- **Suwinet-Inkijk**

In 2008 zijn 88 voorlichtingen gegeven over Suwinet-Inkijk op locatie.

- **Correctiemechanisme**

Het eerste kwartaal hebben tien voorlichtingsbijeenkomsten plaatsgevonden op het kantoor van het BKWI. In totaal bijna 100 gemeenten hebben deelgenomen aan de sessies over het in gebruik nemen van het correctiemechanisme.

De gemeenten die zich daarna hebben aangemeld zijn zoveel mogelijk op locatie bediend. Het gehele

jaar zijn aanvragen regelmatig, in enkelen per maand, binnen gekomen. De aansluiting is meestal begeleid met een voorlichting op locatie.

- **Gebruikersgroep**

Het BKWI heeft in 2008 een nieuwe gebruikersgroep Suwinet-Inkijk opgericht. Deze groep wordt benaderd om wensen voor nieuwe ontwikkelingen op Suwinet-Inkijk te verzamelen en te toetsen. De afstemming met deze gebruikersgroep vindt grotendeels via email plaats. In een later stadium gebeurt dit mogelijk via internet. In 2009 wordt een forum/website geïntroduceerd waar gebruikers elkaar kunnen vinden en tips en trucs kunnen uitwisselen. De gebruikersgroep is dit jaar eenmaal bijeengekomen en wel bij het BKWI in Utrecht.

De gebruikersgroep is als eerste gevraagd naar de wensen op het gebied van de zogenaamde Look&Feel. Hoe kunnen we het uiterlijk van Suwinet-Inkijk moderniseren en de gebruikersinterface verbeteren? Dat heeft geleid tot vele adviezen en verbeterideeën. Deze zijn zo goed mogelijk meegenomen in een nieuw ontwerp dat is teruggekoppeld aan de gebruikersgroep. De nieuwe versie wordt in maart 2009 in productie genomen.

- **Gebruikerstevredenheidsonderzoek**

Gebruikers zijn in 2008 meer tevreden over Suwinet-Inkijk dan in 2007. Het totale oordeel over het product ligt met een 6,5 twee tiende hoger dan vorig jaar. Dat blijkt uit de voorlopige resultaten van het gebruikerstevredenheid onderzoek. Met name over de snelheid zijn ze meer tevreden geworden: dit cijfer steeg van een 5,8 in 2007 naar een 6,3 in 2008. Ook op alle andere onderdelen scoort Suwinet-Inkijk dit jaar ruim voldoende. Het definitieve gebruikerstevredenheid rapport verschijnt in maart 2009.

- **Integrale dienstverlening**

Het integreren van de dienstverlening van de GSD, het CWI en het UWV vraagt om een hestructurering van de gegevenshuishouding. Het BKWI is in 2008 gevraagd om Heerlen hierin te adviseren. De voorheen drie administraties en werkprocessen moeten verenigd worden tot een werkwijze waar alle partijen mee uit de voeten kunnen. Het BKWI heeft een rapport opgesteld voor Heerlen waar ook andere locaties hun voordeel mee kunnen doen. In het nieuwe jaar is het BKWI van plan om ook andere locaties op dit gebied te adviseren en gebruik te maken van de verworven inzichten. De rol die Suwinet-Inkijk kan spelen in de informatisering wordt met nadruk belicht.

- **Beveiligingsbewustzijn**

Een gunstig neveneffect van de intensievere contacten met de gebruikers het afgelopen jaar is het toegenomen bewustzijn rondom Privacy en Beveiligingsvraagstukken. Steeds vaker komen er vragen binnen van gemeenten hoe ze hiermee moeten omgaan in een omgeving waar integrale dienstverlening zo hoog in het vaandel staat. Ook de roep om ondersteuning bij te nemen organisatorische maatregelen neemt toe.

4 Bedrijfsvoering

4.1 Mededeling bedrijfsvoering

De directie van het BKWI is verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering. De mededeling bedrijfsvoering is het middel waarmee de directie publiekelijk verantwoording aflegt over de bedrijfsvoering, in relatie tot het VBTB gedachtegoed van de rijksoverheid.

De directie geeft middels deze Mededeling ook inzicht in de risico's op beveiligingsgebied en de resultaten van de jaarlijks uitgevoerde EDP-audit binnen het Suwidomein.

Beheersomgeving

In de afgelopen jaren is steeds verder gebouwd aan het tot stand komen van een volwaardige mededeling bedrijfsvoering. Het BKWI is formeel onderdeel van de CWI maar heeft ook duidelijk eigen taken en verantwoordelijkheden die geheel andere risico's met zich meebrengen dan voor de totale CWI-organisatie gelden. Daarom wordt jaarlijks door BKWI zelfstandig een algemene risicoanalyse gemaakt, op basis waarvan deze Mededeling mede tot stand is gekomen. Op basis van de geïnventariseerde risico's zijn, waar mogelijk, beheersmaatregelen ingezet om de risico's geheel of gedeeltelijk af te dekken.

Aan besturing en beheersing van de organisatie wordt met name invulling gegeven door:

- jaarplannen (jaarplan regulier en programmaplan DKD);
- ketenbrede jaarplannen (opgesteld door het AKO)
- voortgangsrapportages DKD;
- projectvoortgangsrapportages;
- kwartaal- en jaarverslagen;
- jaarlijkse EDP-audit;
- een quality assurance beleid waarin MT-leden de inhoud van plannen en resultaten mede beoordelen;
- afdelingsgericht, projectgericht en beleidsgericht overleg;
- overleg met ketenpartners over doelen en resultaten van ketensamenwerking.

Risicoanalyse, beoordeling en beheersing

Medio 2008 is door het MT BKWI een algemene risicoanalyse uitgevoerd op het primair en secundair proces. Risico's die buiten de invloedssfeer van het BKWI liggen en risico's die al in hoge mate zijn afgedekt met beheersmaatregelen, zijn in de analyse niet meegenomen, dan wel uit de analyse weggelaten. Hieronder rapporteren wij over de belangrijkste risico's (uitzonderingsrapportage) die nog nadere aandacht behoeven en waarvoor recent beheersmaatregelen zijn genomen om de risico's af te dekken.

- Sturing in de keten / voortgang ketenprojecten blijft uit, met als gevolg imagoschade en organisatorische ingrepen in het stelsel.

Daar waar voorheen de stuurgroep DKD veel sturing gaf, is het nu het AKO in combinatie met de nieuw geformeerde Stuurgroep Ketenservices ICT waar de sturing vandaan komt. Binnen het AKO is een duidelijke lijn uitgezet waarbij de invoering van Geïntegreerde Dienstverlening centraal staat en er zijn teams ingericht welke gericht bouwen aan de totstandkoming van goede lokale dienstverlening.

Dit risico is moeilijk te ondervangen met beheersmaatregelen, anders dan door regelmatige voortgangsrapportage aan de ketenpartners via het AKO en Stuurgroep Ketenservices ICT alsmede aan het Ministerie SZW. BKWI vraagt regelmatig om aandacht met betrekking tot de voortgang van projecten en vindt daarbij ook steeds meer gehoor.

In 2008 is er voldoende voortgang en het is niet aannemelijk dat risico's door aanvullende beheersmaatregelen verder kunnen worden verminderd. Toch is dit zo'n belangrijk punt, dat dit beknopt in de uitzonderingsrapportage wordt meegenomen. Wij blijven de voortgang agenderen bij de ketenpartners.

- Het niet waarmaken van verwachtingen brengt imagoschade en verminderd gebruik van voorzieningen met zich mee.

Het aantal gebruikers en applicaties op Suwinet is sterk toegenomen, waardoor het systeem zwaar wordt belast en gebruikers minder snel hun informatie krijgen. Een geplande systeemwijziging, waarin een "Broker" de verschillende verzoeken afhandelt, heeft inmiddels de situatie weer verbeterd. Gegevensleveranciers zoals gemeenten en andere partners, zijn echter niet altijd in staat om binnen de aangegeven termijn hun informatie te leveren, dus hieraan moet in 2009 extra aandacht worden gegeven.

Gezien de recente invoering van het DKD en dan met name de gemeentelijke component daarin, is nog weinig inzicht in de stabiliteit en snelheid van gegevenslevering. Dat vormt een nieuw risico dat nog niet is afgedekt met beheersmaatregelen.

- Inefficiënt of zelfs geen gebruik van Suwinet.

Suwinet-Inkijk is inmiddels een onomstreden voorziening geworden die goed gebruikt wordt. Wel is een punt van aandacht dat gebruikers door de toename in het aantal applicaties minder makkelijk hun weg kunnen vinden. Dit vormt een nieuw risico dat bestreden kan worden door het ontwerp van een nieuwe gebruikersinterface. Een punt dat in 2008 werd opgepakt en in 2009 zal worden ingevoerd.

- Slechte ondersteuning lokale samenwerking

Er is met name vanuit het AKO veel meer aandacht gekomen voor de lokale samenwerking en wij zien hierin allerlei vormen van sturing ontstaan. Het Kernteam heeft daarbij een centrale rol en dit team maakt goed gebruik van de expertise die overal beschikbaar is, onder andere bij het BKWI.

- Fusie CWI en UWV

Structuurwijziging in de keten heeft over het algemeen een remmend effect op voortgang van de samenwerking, met als gevolg een minder efficiënte en effectieve dienstverlening. Bewegingen die wij constateren zijn:

- *Alle aandacht gericht op de totstandkoming van het UWV Werkbedrijf;*
- *Sterk verloop van personeel;*
- *Minder goede samenwerking tussen de ketenpartners als gevolg van "politiek" gedrag;*

Om de gevolgen zoveel mogelijk te beperken wordt op alle mogelijke manieren aandacht gevraagd voor het continueren en verbeteren van de samenwerking, voor het onafhankelijk blijven positioneren van het BKWI en op het investeren in de ontwikkeling van het DKD.

De hierboven genoemde risico's zullen nooit volledig kunnen worden afgedekt omdat het BKWI voor haar prestaties in hoge mate afhankelijk is van de inzet van de afzonderlijke ketenpartners.

Kwaliteit niet financiële informatievoorziening

In tegenstelling tot de situatie bij de ketenpartners, gaat de niet-financiële informatie van het BKWI voornamelijk over het aantal gebruikers en het gebruik van onze voorzieningen. Het sterk toegenomen gebruik heeft tot gevolg gehad dat onze rapportagetooling niet meer goed functioneerde. Hierop zijn maatregelen genomen, zodat de rapportagetool inmiddels weer goed functioneert.

Beveiliging Suwinet

Een externe auditor heeft een audit gehouden met betrekking tot de beveiliging van Suwinet, waarbij het door de ketenpartijen opnieuw vastgestelde normenkader en bijbehorende verantwoordingsrichtlijn als uitgangspunten zijn genomen.

4.2 Verantwoording

Het verantwoordingsregime is in overleg met het ministerie van SZW zo gewijzigd dat het management in haar mededeling bedrijfsvoering een paragraaf mag opnemen over de informatiebeveiliging. Voorheen velde de EDP-auditor een oordeel over de mate waarin opzet, bestaan en werking van de informatiebeveiliging voldeed aan de gestelde eisen en werd het verslag van de auditor toegevoegd aan het jaarverslag.

In de betreffende paragraaf doet het management verslag in hoeverre de informatiebeveiliging voldoet aan de gestelde eisen en richtlijnen, welke risico's zij onderkent bij de eventueel geconstateerde afwijkingen en welke acties zij heeft ondernomen om deze risico's te beperken.

4.3 Beveiligingsincidenten

De technische problemen met het leveren van gebruiksrapportages Suwinet zijn in de loop van 2008 opgelost. In het vierde kwartaal is een inhaalslag gemaakt en zijn alle ontbrekende gebruiksrapportages alsnog aan de Ketenpartijen geleverd.

De Service Level rapportage wordt in overleg met en onder aansturing van de Domeingroep ICT Beheer (DIB) gemoderniseerd; rekening houdende met de integriteit en betrouwbaarheid van de te rapporteren informatie. Verder zullen de nu ontbrekende informatieonderdelen weer in de rapportages opgenomen worden. Dit proces zal in de loop van het eerste kwartaal 2009 worden afgerond. De DIB heeft aangegeven geen behoefte te hebben aan het naleveren van de ontbrekende Service Level rapportages.

De registratie van incidenten vertoonde in 2008 enige tekortkomingen; in 2009 zal hier extra aandacht aan besteed worden.

In de rapportageperiode is de eerste fase van de ontwikkeling van het DKD afgerond. De in dat kader ontwikkelde producten blijken niet allemaal aan de geldende ketenstandaarden te voldoen. Als gevolg hiervan is BKWI niet in staat om volledig te rapporteren over het gebruik van via Suwinet uitgewisselde persoonsgegevens. In de volgende fase van het DKD-project, die in het laatste kwartaal van 2008 is opgestart worden deze tekortkomingen van DKD1 gerepareerd.

BKWI heeft de rol van voorzitter voor de Domeingroep Architectuur niet ingevuld, daarmee functioneerde de DA niet zoals bedoeld. In 2009 wordt onderzocht hoe weer invulling gegeven wordt aan de DA. Omdat de ketenpartijen uitgesproken hebben zich te conformeren aan de NORA is geen aandacht besteed aan het evalueren van de ketenarchitectuur. Vanuit het project DKD2 wordt de ketenarchitectuur in 2009 opnieuw beoordeeld.

In de rapportageperiode is, ter voorbereiding op de hernieuwde Europese aanbesteding in 2009 van de centrale omgeving Suwinet, begonnen met het upgraden van het machinepark en de bijbehorende besturingssystemen. Deze verandering is veel omvattend en werkt door tot op applicatieniveau.

Ten onrechte is deze wijziging niet volgens de ketenbrede wijzigingsprocedure geregistreerd en verlopen. Wel is de wijziging in de DIB behandeld en goedgekeurd en aan de andere domeingroepen en ketenpartijen gecommuniceerd. Als gevolg van deze wijziging was de Keten Integratie Test- en de Uitwijkomgeving niet beschikbaar. De situatie heeft niet geleid tot vermindering in beschikbaarheid van de productieomgeving van Suwinet.

De oorspronkelijke planning is niet gehaald, met het gevolg dat de laatste release van 2008, door het niet kunnen testen, uitgesteld moest worden. Met het uitstellen van deze release zijn ook de versleuteling van aanloggegevens en van de verbinding tussen BKWI en UWV uitgesteld en is de uitwijkomgeving onverwacht lang niet beschikbaar geweest. BKWI voldeed hierdoor niet aan het gestelde in de keten-SLA aangaande wijzigingbeheer en beschikbaarheid van test- en uitwijkomgeving; omdat de wijziging is goedgekeurd in de DIB voldeed BKWI wel aan de ketenafspraken voor de beschikbaarheid. De migratie wordt uiteindelijk in het eerste kwartaal van 2009 afgerond, inclusief de implementatie van de uitgestelde release. Zodra afgerond, zal BKWI dit migratietraject intern evalueren.

In 2008 is naar aanleiding van een signaal van het UWV een onderzoek uitgevoerd naar het mogelijke

misbruik van persoonsgegevens. Het was die instantie opgevallen dat er Burgerservicenummers werden geraadpleegd van zogenoemde "BN-ers" (Bekende Nederlanders), waarvan het niet erg waarschijnlijk was dat zij een beroep zouden moeten doen op dienstverlening vanuit de keten van Werk en Inkomen. De betrokken organisaties zijn aangeschreven met de bevindingen uit het onderzoek. Op een paar na hebben deze organisaties gemeld dat daadwerkelijk sprake was van onrechtmatig gebruik en dat zij hierop maatregelen hebben getroffen. Het is intussen aannemelijk dat het oneigenlijk/onrechtmatig raadplegen van persoonsgegevens via Suwinet vaker plaatsvindt, dan alleen in de onderzochte gevallen. Met name via aandacht voor de rapportages over het gebruik van Suwinet wil BKWI de aangesloten organisaties ondersteunen oneigenlijk gebruik zichtbaar te maken, opdat dit kan worden bestreden.

In 2008 zijn de Wet SUWI, Besluit SUWI en Regeling SUWI aanzienlijk gewijzigd. Verschillende producten en ketenstandaarden, zoals de Verantwoordingsrichtlijn, moeten nog hierop aangepast worden. Vooruitlopend aan deze aanpassing heeft het AKO in relatie tot de verantwoording van de beveiliging van de gegevensuitwisseling een Addendum bij de Verantwoordingsrichtlijn vastgesteld. In de eerste helft van 2009 worden de Verantwoordingsrichtlijn, het Suwinet-Normenkader en de Keten-SLA/Keten-DAP aangepast op de nieuwe wet- en regelgeving.

De entree van BKWI is voorzien van een tourniquet. Als gevolg van deze aanpassing was gedurende een langere periode de fysieke toegangbeveiliging niet afdoende. Deze situatie heeft echter niet geleid tot insluiping of compromitteren van BKWI of Suwinet. Met de laatste aanpassingen van de tourniquet is de bescherming tegen ongeautoriseerde toegang weer aanwezig.

Er is geen indicatie dat de genoemde en onderkende beveiligingsincidenten daadwerkelijk hebben geleid tot het compromitteren van de privacy of van het misbruik van persoonsgegevens. Suwinet is een besloten netwerk waarop alleen bevoegde overheidsorganisaties zijn aangesloten.

4.4 Doelmatigheid

In onderstaande tabel is aangegeven wat de kosten zijn per gebruiker en per opvraging. Vanaf 2004 is een duidelijke afname van de kosten te zien. De stijging van de kosten in 2008 wordt veroorzaakt door de hosting en inrichting voor extra applicaties, zoals DKD, Regelhulp en ELD. Dit leidt weliswaar tot een stijging van de kosten per gebruiker. Niettemin zijn de kosten per opvraging verder afgenomen.

Hoewel doelmatigheid in absolute termen moeilijk aan te tonen is, is de doelmatigheid van het BKWI verhoudingsgewijs toegenomen.

	2004	2005	2006	2007	2008
productie:					
aantal aangesloten organisaties	425	438	440	377	372
aantal eindgebruikers Suwinet Inkijk	24.889	30.591	34.991	40.133	43.695
Inkijk opvragingen (alleen XML)	7.138.591	6.729.551	8.373.083	16.542.929	37.580.742
gestructureerde meldingen (berichten)	163.018	354.892	328.419	346.527	490.802
ongestructureerde mailberichten	107.983	240.552	371.294	674.842	1.749.333
kwaliteit:					
uptime BKWI infrastructuur	99,66	99,33%	99,39%	100,00%	100,00%
M performance BKWI infra (in sec)	3	1,6	0,46	0,54	96,7
verstoringen toe te schrijven aan BKWI	46	64	67	47	0,03
aantal gegevensbronnen	5	9	9	11	11
aantal rollen (soorten) eindgebruikers	65	57	54	90	102
aantal overzichtspagina's	13	16	17	24	26
kosten:					
kosten infrastructuur hosting	€ 1.600.000	€ 1.524.111	€ 1.564.795	€ 1.666.672	€ 2.944.221
kosten infrastructuur verbindingen	€ 300.000	€ 394.253	€ 447.086	€ 343.044	€ 345.163
kosten personeel helpdesk e.d.	€ 400.000	€ 758.404	€ 568.306	€ 767.767	€ 677.481
licentiekosten	€ 150.000	€ 84.267	€ 108.493	€ 75.277	€ 76.152
overige kosten 5%	€ 122.500	€ 130.660	€ 134.434	€ 142.638	€ 114.655
totale kosten	€ 2.572.500	€ 2.891.695	€ 2.823.114	€ 2.995.398	€ 4.157.672
M kosten per gebruiker Inkijk per jaar	€ 103	€ 95	€ 81	€ 75	€ 95
M kosten per opvraging/mail/melding	€ 0,35	€ 0,39	€ 0,31	€ 0,17	€ 0,10

Europese aanbesteding

BKWI voldoet aan de geldende Europese aanbestedingsrichtlijnen. De daadwerkelijk aanbestedende dienst is CWI als zelfstandig bestuursorgaan. Het BKWI maakt gebruik van de door CWI gekozen preferred suppliers. Indien deze preferred suppliers niet kunnen leveren wordt er bij minimaal drie leveranciers offertes gevraagd. De gunning bij andere leveranciers dan de preferred suppliers wordt gemeld in Luxemburg.

4.5 Rechtmatigheid

De rechtmatigheid van bestedingen van het BKWI beperkt zich, gezien omvang en aard van de organisatie, vooral tot de rechtmatigheid van externe inhuur. Omdat BKWI formeel deel uitmaakt van de CWI en zelfstandig geen aanbestedende dienst is, zijn de regels van CWI voor inkoop gevolgd en zijn de financiële middelen van het BKWI rechtmatig besteed.

4.6 Overige aspecten bedrijfsvoering

Sociaal beleid en HRM

Omdat alle medewerkers van het BKWI in dienst zijn van CWI, wordt volledig aangesloten bij het sociaal beleid en alle personeelsvoorzieningen van het CWI.

Begin 2008 bestaat de vaste personeelsbezetting uit 34,2 fte. In de loop van het jaar zijn 5 personen (4 fte) uit dienst getreden en zijn 8 personen (8 fte) aangenomen. Aan het eind van 2008 bestaat de vaste bezetting uit 38,2 fte (begroot 44 fte).

In het kader van doelmatigheid wordt opgemerkt dat met een toenemend aantal personeelsleden de BKWI- activiteiten zijn uitgevoerd tegen een ieder jaar afnemend budget.

Uitbesteding

Het technisch beheer van de Suwinet systemen is ondergebracht bij APG-CIS te Heerlen. Het Suwi-Koppelpunt is ondergebracht bij KPN. Voorts is er sprake van uitbesteding van zaken van een kleinere omvang, zoals het beheer van enkele web servers door Virtu in Enschede en het beheer van verbindingen met GSD's door Gemnet te Den Haag.

Met CWI zijn afspraken gemaakt over de “uitbesteding” van HRM, kantoorautomatisering, kantoorartikelen en de financiële administratie. Gemaakte kosten zijn onderling verrekend.

Klanttevredenheidsonderzoek BKWI over 2008

Begin 2009 is door een extern adviesbureau een onderzoek uitgevoerd naar klanttevredenheid over het BKWI. Dit onderzoek is van dezelfde opzet als het onderzoek over 2006 en 2007. Hierbij zijn de reacties van vier onderscheiden klantengroepen gemeten, te weten:

- strategisch;
- beheer/domeingroepen;
- projecten;
- lijnorganisatie/veld.

Algehele conclusie van het rapport van is dat het BKWI een gemiddeld rapportcijfer van 7 (7,2 over 2007) ontvangt van de respondenten. De daling van 0,2 punt is vooral terug te zien in het oordeel van de respondenten uit lijnorganisatie/veld.

Ook de tevredenheid van de eindgebruikers van Suwinet-Inkijk is begin 2008 onderzocht. De eindgebruikers hebben een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 (6,3 over 2006) gegeven. De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door de snellere beschikbaarheid van verschillende pagina's in Suwinet-Inkijk en de verbeterde kwaliteit van de gegevens.

5 Jaarrekening/Accountantsverklaring

INHOUD

<u>Jaarrekening 2008</u>	Pagina
- Balans per 31 december 2008	29
- Staat van baten en lasten over 2008	31
- Kasstroomoverzicht 2008	32
- Toelichting op de jaarrekening	
- Algemeen	33
- Activiteiten	33
- Sturing en beheersing	33
- Financiering van de activiteiten	34
- Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening	35
- Grondslagen voor de waardering van Activa en Passiva	35
- Grondslagen voor de waardering van Baten en Lasten	35
- Toelichting op de balans	36
- Materiële vaste activa	36
- Overige vlottende activa	37
- Liquide middelen	37
- Bestemmingsfondsen	38
- Eigen vermogen/voorziening (Bovenwettelijke) WW	38
- Voorziening jubilarissen	38
- Overige kortlopende schulden	39
- Niet uit de balans blijvende verplichtingen	39
- Toelichting op de staat van baten en lasten	40
- Baten	40
- Personeelskosten	40
- Overige bedrijfskosten	41
- Toelichting op de projecten	42
- Ondertekening	43
- Overige gegevens	44
- Voorstel bestemming saldo van baten en lasten	44
- Accountantsverklaring	45

BALANS PER 31 DECEMBER 2008*(voor bestemming resultaat)*

ACTIVA	<u>31-12-2008</u>	<u>31-12-2007</u>
	EUR	EUR
MATERIËLE VASTE ACTIVA		
Computers & Software	275.384	253.275
Overige bedrijfsmiddelen	221.088	279.436
	<hr/>	<hr/>
Totaal vaste activa	496.472	532.711
VLOTTENDE ACTIVA		
Overige vlottende activa	1.080.092	1.126.322
Liquide middelen	245.976	386.710
	<hr/>	<hr/>
Totaal vlottende activa	1.326.068	1.513.032
	<hr/>	<hr/>
TOTAAL ACTIVA	1.822.540	2.045.743
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

BALANS PER 31 DECEMBER 2008
(voor bestemming resultaat)

PASSIVA

	<u>31-12-2008</u>	<u>31-12-2007</u>
	EUR	EUR
EIGEN VERMOGEN		
Nog te bestemmen middelen	141.447	296.671
Bestemmingsfonds (Bovenwettelijke) WW		-
Bestemmingsfonds Reorganisatie		22.125
	<hr/>	<hr/>
Totaal Eigen Vermogen	141.447	318.796
VOORZIENINGEN		
Voorziening jubilarissen	8.667	18.951
Voorziening (bovenwettelijke) WW	-	-
	<hr/>	<hr/>
Totaal voorzieningen	8.667	18.951
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Crediteuren	35.175	513
Overige kortlopende schulden	1.637.251	1.707.483
	<hr/>	<hr/>
Totaal kortlopende schulden	1.672.426	1.707.996
	<hr/>	<hr/>
TOTAAL PASSIVA	1.822.540	2.045.743
	<hr/>	<hr/>

STAAT VAN BATEN EN LASTEN OVER 2008

	Realisatie 2008 EUR	Begroting 2008 EUR	Realisatie 2007 EUR
Baten			
Rijksbijdrage regulier	10.197.870	10.197.870	8.615.000
Additionele projecten (DKD)	816.572	895.000	3.389.705
Overige baten	1.110.900	400.363	288.437
Totaal baten	12.125.342	11.493.233	12.293.142
Lasten			
Loonkosten eigen personeel	2.460.254	2.365.000	2.026.651
Kosten extern personeel	1.629.840	1.850.883	1.265.305
Overige personeelskosten	245.354	260.000	169.113
<i>Totaal personeelskosten</i>	4.335.448	4.475.883	3.461.069
Afschrijvingskosten	206.785	200.000	159.812
Huisvestingskosten	738.652	450.000	601.549
Automatiseringskosten	6.085.717	5.846.350	7.466.116
Kantoorkosten	85.713	70.000	73.596
Vervoerskosten	134.435	135.000	134.408
Overige beheerskosten	444.572	316.000	512.461
<i>Totaal overig beheer</i>	7.695.874	7.017.350	8.947.942
Totaal lasten	12.031.322	11.493.233	12.409.011
Saldo van baten en lasten	94.020		-115.869
Financiële baten en lasten	47.427	50.000	62.540
Saldo baten en lasten (voor vrijval bestemmingsfonds)	141.447	50.000	-53.329
Resultaatbestemming			
Onttrekking bestemmingsfondsen		-	350.000-
Nog te bestemmen middelen	141.447	-	296.671
Saldo van baten en lasten	141.447	-	-53.329

KASSTROOMOVERZICHT 2008

	2008	2007
		EUR
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Saldo baten en lasten	141.447	-53.329
Afschrijvingen	206.784	159.812
Mutatie kortlopende vorderingen	46.230	-909.024
Mutatie bestemmingsfondsen	-318.796	-130.087
Mutatie voorzieningen	-10.284	-88.223
Mutatie kortlopende schulden	-35.569	260.545
Totaal kasstroom uit bedrijfsoperaties	29.812	-760.306
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings materiële vaste activa	-170.546	-460.339
Desinvesteringen materiële vaste activa		
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten	-170.546	-460.339
Netto kasstroom	-140.734	-1.220.645
Mutatie kassen	351	-62
Mutatie rekeningen courant bij Ministerie van Financiën	-140.383	-1.220.707
Rekeningen courant bij Ministerie van Financiën per 31 december		
Rekeningen courant bij Ministerie van Financiën per 1 januari	386.003	1.606.710
Rekeningen courant bij Ministerie van Financiën per 31 december	245.620	386.003
Mutatie rekeningen courant bij Ministerie van Financiën	-140.383	-1.220.707

TOELICHTING OP DE JAARREKENING

ALGEMEEN

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) vormt een onderdeel van de CWI-organisatie. Het bureau is sinds 1 januari 2002 operationeel en werkt in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in het Algemeen Ketenoverleg.

Het bureau heeft haar kantoor te Utrecht. De financiële verantwoording van het BKWI is nader geregeld in de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen d.d. 29 november 2001 (Wet SUWI). BKWI legt zelfstandig verantwoording af over haar activiteiten.

BKWI is organisatorisch geplaatst binnen CWI. Dit betekent niet dat BKWI onder de aansturing van de Raad van Bestuur van CWI valt. De Raad van Bestuur van CWI is formeel verantwoordelijk, maar voert niet de dagelijkse leiding.

ACTIVITEITEN

Het BKWI heeft tot taak de samenwerking en de communicatie tussen de samenwerkende partijen te bevorderen en te faciliteren, zodat de ketenpartners in staat zijn om hun wettelijke taken effectief en efficiënt uit te voeren. Het gaat daarbij om de werkproceskoppelingen en het betrouwbaar, snel en veilig kunnen uitwisselen van actuele gegevens. De scope die BKWI daarbij hanteert, strekt zich uit van de processen tot en met de techniek.

STURING EN BEHEERSING

In het kader van de eisen van Van Beleidsbegroting tot Beleidsverantwoording (VBTB) zijn de sturing, het beheer en de risico's verder uitgewerkt en afgerond.

FINANCIERING VAN DE ACTIVITEITEN

De activiteiten van BKWI worden gefinancierd uit de volgende bronnen:

1. Rijksbijdrage regulier van het ministerie van SZW
2. Digitaal Klant Dossier (DKD) project
3. Overige baten

ad 1: Rijksbijdrage regulier van het ministerie van SZW

Op basis van artikel 45 lid 1 van de wet SUWI komen de uitvoeringskosten van BKWI ten laste van de door het ministerie van SZW toegekende rijksbijdrage welke is gebaseerd op de door BKWI ingediende begroting.

De bijdrage wordt ontvangen voor het uitvoeren van de wettelijke taken.

De rijksbijdrage wordt geheel als bate verantwoord in het boekjaar waarop deze betrekking heeft.

ad 2: Digitaal Klant Dossier (DKD) project

Ten behoeve van de uitvoering van het DKD-project voert BKWI een viertal clusters uit en levert de projectmanager.

Op basis van het werkplan worden budgetten voor de clusters beschikbaar gesteld. Op basis van de werkelijke kosten wordt de bijdrage ontvangen van het CWI. Deze bijdrage wordt geheel als bate verantwoord in het boekjaar waarop deze betrekking heeft.

ad 3: Overige baten

De overige baten bestaan uit vergoedingen voor onderhuur, detachering vanuit BKWI naar derden, vergoeding van kosten van het BKWI ten behoeve van het AKO-kernteam en een ministeriële bijdrage ten behoeven van door BKWI uit te voeren werkzaamheden voor ondersteuning Automatisering Interventieteams.

ALGEMENE GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN DE JAARREKENING

De jaarrekening is opgesteld met inachtneming van de eisen zoals gesteld in de Wet SUWI artikel 49 en daar waar mogelijk in overeenstemming met Titel 9, Burgerlijk Wetboek 2. Tenzij anders vermeld, worden activa en passiva opgenomen voor de nominale waarde. De bedragen zijn opgenomen in euro's, tenzij anders is vermeld.

De jaarrekening van BKWI wijkt met name op het volgende onderdeel af van het Burgerlijk Wetboek 2, Titel 9 en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving:

Het afzonderlijk verantwoorden van bedrijfsonderdeel BKWI in plaats van het opnemen van de cijfers van BKWI in de jaarrekening van CWI.

GRONDSLAGEN VOOR DE WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

ACTIVA

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen historische kostprijs verminderd met cumulatieve afschrijvingen of tegen lagere realiseerbare waarde. Afschrijvingen geschieden lineair op basis van de geschatte levensduur. Deze bedraagt 3 jaar voor computers en software en 4 tot 10 jaar voor de overige bedrijfsmiddelen. Over investeringen gedurende het boekjaar wordt naar tijdsgelang afgeschreven. Op investeringen wordt afgeschreven na gebruiksname.

Viottende activa

Overige viottende activa

Op de vorderingen worden noodzakelijk geachte voorzieningen voor oninbaarheid in mindering gebracht. Het risico op oninbaarheid wordt op basis van individuele vorderingsposten beoordeeld. Deze post bestaat voornamelijk uit de voorschotten die BKWI heeft gedaan voor de onderverhuur van het Inlichtingenbureau, de voorschotten ten behoeve van het AKO-kernteam en detachering personeel.

PASSIVA

Eigen vermogen

De fondsen zijn gevormd ter financiering van specifiek gedefinieerde doelen en/of projecten en mogen uitsluitend hiervoor worden aangewend. Fondsen mogen slechts worden herbestemd na goedkeuring door het ministerie van SZW.

Nog te bestemmen middelen

De post nog te bestemmen middelen betreft het saldo van baten en lasten van het lopend jaar. Het ministerie van SZW besluit over de bestemming van deze middelen.

Bestemmingsfonds reorganisatie

In overleg met het ministerie van SZW is afgesproken het bestemmingsfonds (Bovenwettelijke) WW niet om te zetten in een bestemmingsfonds reorganisatie. Het saldo per 31 december 2007 bestemmingsfonds (Bovenwettelijke) WW is in 2008 tezamen met het resultaat over 2007 teruggestort naar het ministerie van SZW.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor verplichtingen en risico's die op balansdatum aanwezig zijn en waarvan de hoogte onzeker is, maar redelijkerwijs kan worden ingeschat.

Voorziening jubilarissen

BKWI heeft een voorziening opgenomen voor jubilarissen. Dit betreft de nog uit te betalen bedragen aan medewerkers bij een 12,5-jarig, een 25-jarig en een 40-jarig diensttijdjubileum. Ieder jaar wordt een evenredig deel van de opgebouwde aanspraken aan de kosten toegerekend. Het bedrag van de voorziening is per leeftijds categorie gecorrigeerd voor de kans dat medewerkers daadwerkelijk aanspraak zullen maken op de betreffende jubileumuitkering. De voorziening jubilarissen heeft overwegend een langlopend karakter. In de berekening wordt geen rekening gehouden met toekomstige indexaties van uitkeringen, noch met de discontering van de toekomstige kasstromen. In het kader van de afspraken in het Sociaal Plan betreffende de fusie CWI en UWV zijn de 12,5 jarige diensttijdjubilea eind 2008 uitbetaald.

Pensioenen

De medewerkers van BKWI zijn in dienst van CWI. CWI heeft een pensioenregeling die op basis van RJ 271.3 wordt geclassificeerd als een toegezegde pensioenregeling. De pensioenregeling wordt gefinancierd door premiebetalingen aan het bedrijfspensioenfonds, welke is ondergebracht bij het ABP (Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds). Dit betreft een bedrijfstakpensioenfonds en CWI heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen, anders dan hogere toekomstige premies. Op grond hiervan kunnen geen aanspraken worden gemaakt op CWI door individuele deelnemers. De pensioenregeling is derhalve verwerkt als zou sprake zijn van een toegezegde bijdrageregeling. De pensioenlast bestaat bij een toegezegde bijdrageregeling uit de premies over het lopende jaar. De door ABP gepubliceerde dekkingsgraad (bij nominale marktrenten) per ultimo 2007 bedraagt 90 procent.

GRONDSLAGEN VOOR DE BEPALING VAN BATEN EN LASTEN

Baten en lasten worden toegerekend aan het boekjaar waarop zij betrekking hebben. Dit houdt onder andere in dat bedrijfskosten worden verantwoord op het moment van levering van het goed of de verrichting van de dienst.

Voor een gedetailleerde beschrijving van de verantwoording van de baten wordt verwezen naar de toelichting bij "financiering van de activiteiten".

TOELICHTING OP DE BALANS

Materiële vaste activa

Het verloop in het boekjaar is als volgt te specificeren:

	2008		2007	
	Computers en Software EUR	Overige bedrijfsmiddelen EUR	Totaal Activa EUR	Totaal Activa EUR
Aanschafwaarde 1-1	519.084	423.040	942.124	481.785
Cumulatieve afschrijvingen	265.810	143.604	409.414	249.601
Boekwaarde 1-1	253.274	279.436	532.711	232.184
Investeringen	165.334	5.212	170.546	460.339
Desinvestering aanschafwaarde	-	-	-	-
Afschrijvingen	143.225	63.559	206.784	159.812
Desinvestering cum. Afschrijvingen	-	-	-	-
Boekwaarde 31-12	275.383	221.088	496.472	532.711
Aanschafwaarde 31-12	684.418	428.252	1.112.670	942.124
Cumulatieve afschrijvingen	409.035	207.163	616.198	409.414
Boekwaarde 31-12	275.384	221.089	496.472	532.711
Afschrijvingspercentages	33%	10-25%		

De investeringen die in 2008 gedaan zijn betreffen de vervanging van de in 2002 aangeschafte computers en server voor het BKWI netwerk, alsmede de uitbreiding van hardware ten behoeve van het technisch beheer van Suwinet in het kader van de aansluiting van nieuwe partijen.

Overige vlottende activa

	<u>31-12-2008</u> EUR	<u>31-12-2007</u> EUR
Vooruitbetaalde bedrijfskosten	152.198	361.922
Vordering op CWI inzake DKD project	441.572	261.705
Debiteuren	220.628	499.732
Diverse vorderingen	265.694	2.963
Totaal vlottende activa	<u>1.080.092</u>	<u>1.126.322</u>

De vooruitbetaalde bedrijfskosten hebben grotendeels betrekking op huur, abonnementen en licentiekosten. De abonnementen en licenties hebben over het algemeen een looptijd van één jaar. De betalingen overschrijden daarom bijna altijd de jaargrens. De diverse vorderingen bestaan voornamelijk uit de doorbelaste kosten voor het AKO-Kernteam en onderverhuur aan het Inlichtingenbureau.

Liquide middelen

	<u>31-12-2008</u> EUR	<u>31-12-2007</u> EUR
Banken	245.620	386.003
Kassen	356	707
Totaal liquide middelen	<u>245.976</u>	<u>386.710</u>

BKWI neemt verplicht deel aan het Geïntegreerd Middelen Beheer. Uit dien hoofde staat er ultimo 2008 een banksaldo op een depositorekening bij het ministerie van Financiën. Deze deposito's hebben een gemiddelde looptijd van 1 week tot 1 maand. Per 31 december is het saldo van de depositorekening € 250.000. Op een geblokkeerde bankrekening bij het ministerie van Financiën staat een bedrag van € 111.391,07. Dit betreft een bankgarantie voor de huur over één kwartaal voor de verhuurder. De liquide middelen zijn ten opzichte van december 2008 afgenomen, omdat BKWI een aanzienlijk aantal kosten heeft voorgesloten. Dit zijn kosten in het kader van het DKD-project die nog aan CWI worden doorbelast, alsmede kosten met betrekking tot de huisvesting die nog aan het Inlichtingenbureau worden doorbelast.

Eigen Vermogen

	Nog te bestemmen middelen	Terugbetalen ministerie van SZW	Bestemmingsfonds Projecten	Bestemmingsfonds (Bovenwettelijke) WW	Bestemmingsfonds Reorganisatie	Totaal
	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR	EUR
Stand per 31-december-2006 voor verdeling resultaat	403.584	-	-	98.628	-	502.212
Verdeling positief saldo	403.584-	130.087	350.000	76.503-	-	-
Stand per 31-december-2006 na verdeling resultaat	-	130.087	350.000	22.125	-	502.212
Dotatie bestemmingsaldo van baten en lasten	296.671	-	-	-	-	296.671
Onttrekking tijdens het boekjaar	-	-	350.000-	-	-	-350.000
Herrubricering	-	-	-	22.125-	22.125	-
Betaling tijdens het boekjaar	-	130.087-	-	-	-	130.087-
Stand per 31-december -2007 voor verdeling resultaat	296.671	-	-	-	22.125	318.796
Herrubricering	296.671-	-	-	-	-	-
Dotatie bestemmingsaldo van baten en lasten	141.447	-	-	-	-	141.447
Betaling tijdens het boekjaar	-	296.671-	-	-	22.125-	318.796-
Stand per 31-december -2008 voor verdeling resultaat	141.447	296.671-	-	-	-	141.447

Betaling tijdens het boekjaar

Het voorstel voor verdeling van het resultaat is opgenomen onder de overige gegevens.

Bestemmingsfonds reorganisatie

In overleg met het ministerie van SZW is afgesproken het bestemmingsfonds (Bovenwettelijke) WW niet om te zetten in een bestemmingsfonds reorganisatie. Het saldo per 31 december 2007 bestemmingsfonds (Bovenwettelijke) WW is in 2008 tezamen met het resultaat over 2007 teruggestort naar het ministerie van SZW.

Voorziening (bovenwettelijke) WW

	2008	2007
	EUR	EUR
Stand per 1 januari		91.684
Dotatie uit bestemmingsfonds (bovenwettelijke) WW	-	-
Mutatie naar bestemmingsfonds	-	-75.013
Onttrekking (bovenwettelijke) WW	-	-16.671
Stand per 31 december		

Voorziening jubilarissen

	2008	2007
	EUR	EUR
Stand per 1 januari	18.951	15.490
Vrijval tijdens het boekjaar	10.284-	3.461
Stand per 31 december	8.667	18.951

De looptijd voor de voorzieningen wordt als volgt weergegeven:

	Kortlopend (< 1 jaar)	Middellang (2-5 jaar)	Langlopend (> 5 jaar)	Totaal
Voorziening ambtsjubileum	-	-	8.667	18.951

Overige kortlopende schulden	<u>31-12-2008</u> EUR	<u>31-12-2007</u> EUR
Schuld aan ministerie van SZW	-	-
Nog te betalen Personeelskosten	166.538	237.799
Overige personeelskosten	4.555	6.765
Extern personeel	143.277	86.024
Huisvestingskosten	48.189	-
Advies en accountantskosten	65.000	61.597
Automatiserings- en projectkosten	1.185.058	1.108.153
Diversen	24.634	207.145
	<hr/>	<hr/>
Totaal overige kortlopende schulden	1.637.251	1.707.483
	<hr/>	<hr/>

Niet uit de balans blijvende verplichtingen

BKWI heeft vanaf 1 februari 2007 samen met het Inlichtingenbureau een pand in Utrecht gehuurd. Het totaal van deze verplichting voor BKWI bedraagt circa € 880.000,= en heeft betrekking op de jaren 2009-2012. Het huurcontract eindigt op 31 januari 2012.

	1 jaar	2-5 jaar	>5 jaar	Totaal
Huurverplichting	<u>220.000</u>	<u>660.000</u>	<u>-</u>	<u>880.000</u>

BKWI heeft een Dienstverleningscontract met APG/CIS (v/h ABP/CIS) ter waarde van € 1.400.000,= per jaar. Het contract loopt tot 18 februari 2009. De Europese aanbesteding loopt door in 2009, waardoor het contract met APG/CIS per maand wordt verlengd. De restverplichting vanaf 31 december 2008 bedraagt circa € 10.000.000,=, uitgaande van de kosten die BKWI aan APG waren verschuldigd.

	1 jaar	2-5 jaar	>5 jaar	Totaal
Dienstverleningscontract	<u>2.000.000</u>	<u>8.000.000</u>	<u>-</u>	<u>10.000.000</u>

Voorts heeft BKWI een contract voor de netwerkverbindingen met KPN ter waarde van € 170.000,=. Het contract loopt tot 1 juli 2009 en wordt met 3 jaar verlengd. De restverplichting vanaf 31 december 2008 bedraagt circa € 581.000,=.

	1 jaar	2-5 jaar	>5 jaar	Totaal
Netwerkverbindingen KPN	<u>170.000</u>	<u>411.000</u>	<u>-</u>	<u>581.000</u>

TOELICHTING OP DE STAAT VAN BATEN EN LASTEN**BATEN**

	Realisatie 2008	Begroting 2008	Realisatie 2007
Rijksbijdrage regulier	10.197.870	10.197.870	8.615.000
Additionele projecten (DKD)	816.572	895.000	3.389.705
Overige baten	1.110.900	400.363	288.437
Totaal baten	12.125.342	11.493.233	12.293.142

De activiteiten van BKWI worden in Nederland verricht.

Een toelichting over de toerekening van de baten is te vinden bij "Financiering van de activiteiten" en "Grondslagen voor de waardering van baten en lasten".

LASTEN**Personeelskosten**

	Realisatie 2008	Begroting 2008	Realisatie 2007
	EUR	EUR	EUR
Loonkosten eigen personeel			
Salariskosten	1.661.051	1.535.000	1.384.864
Vakantietoelage	150.882	155.000	125.963
Sociale lasten	269.967	270.000	200.913
Pensioenkosten	276.463	280.000	217.185
Belaste toelagen	101.891	125.000	97.726
Totaal loonkosten eigen personeel	2.460.254	2.365.000	2.026.651
Kosten extern personeel			
Kosten extern personeel en detacheringen	1.629.840	1.850.883	1.265.305
Overige personeelskosten			
Overige personeelskosten en inhoudingen	245.354	260.000	169.113
Totaal personeelskosten	4.335.448	4.475.883	3.461.069

Bij de realisatie van de loonkosten eigen personeel is ten opzichte van 2007 een stijging te zien. Deze wordt met name veroorzaakt door de toename van het aantal werknemers. Eind 2007 bestond de vaste bezetting uit 34,2 fte (begroot 44 fte) terwijl dit eind december 2008 38,3 fte waren. Het gemiddeld aantal werknemers bedroeg in 2008 37,3, terwijl dit in 2007 32,6 was.

De kosten voor extern personeel en detacheringen zijn toegenomen. Deze post heeft betrekking op personeel dat is ingehuurd voor extra activiteiten niet zijnde projecten. Het gaat hier om activiteiten in het kader van de ondersteuning Automatisering Interventieteams, aansluiten nieuwe bronnen en gebruikers, en dergelijke. In het jaarverslag worden deze activiteiten nader toegelicht.

In totaal bedroeg het aantal ingehuurde externe medewerkers voor lijnactiviteiten en projecten gemiddeld over het gehele jaar ongeveer 8,3 fte. In 2007 bedroeg dit aantal 24,4 fte. Voor lijnactiviteiten zijn gemiddeld circa 7 fte (in 2007 5 fte) werkzaam geweest en 1,3 fte voor projecten (in 2007 19,4 fte).

Overige bedrijfskosten

	Realisatie 2008	Begroting 2008	Realisatie 2007
	EUR	EUR	EUR
Automatiseringskosten			
Projecten	2.036.651	1.895.000	4.602.224
Technisch beheer, inclusief licenties Suwinet	3.020.764	2.856.350	1.741.949
Netwerk, inclusief Koppelpunt	345.163	300.000	343.044
BKWI specifieke automatiseringsmiddelen (ontwikkelomgeving Suwinet)	138.166	150.000	115.091
<i>Totaal automatiseringskosten ten behoeve van Suwinet</i>	<u>5.540.744</u>	<u>5.201.350</u>	<u>6.802.308</u>
Organisatiebrede ICT kosten	122.688	145.000	101.616
Opragingen authentieke bronnen	422.285	500.000	562.192
<i>Totaal overige automatiseringskosten</i>	<u>544.973</u>	<u>645.000</u>	<u>663.808</u>
Totaal automatiseringskosten	6.085.717	5.846.350	7.466.116

Een belangrijk deel van de automatiseringskosten heeft betrekking op projecten waarin BKWI ten behoeve van de ketenpartners deelneemt. BKWI legt verantwoording af per project in het jaarverslag op inhoudelijk niveau en in de jaarrekening op financieel niveau. In de toelichting op de projectkosten is een overzicht opgenomen van de uitputting per project. In 2008 is alleen het project DKD (fase 1) afgerond. Met het oog op de financiële omvang van € 1 mln. wordt ook over Werkplaats Naleving in de jaarrekening verantwoording afgelegd.

De kosten voor technisch beheer van de Centrale Omgeving zijn sterk gestegen. Deze stijging is veroorzaakt door de hosting van extra applicaties, zoals DKD, Regelhulp, ELD en door de start van de migratie naar een ander platform. De kosten voor het technisch beheer van het Koppelpunt zijn nagenoeg conform begroting.

De stijging bij organisatiebrede ICT kosten wordt voornamelijk door de verhuizing veroorzaakt. Door de verhuizing is het aantal KA-PC's toegenomen. Eveneens zijn kosten gemaakt voor de aanschaf van extra switches.

Financiële baten

	Realisatie 2008	Begroting 2008	Realisatie 2007
	EUR	EUR	EUR
Rente	47.427	50.000	62.540
Financiële baten	47.427	50.000	62.540

Vrijval bestemmingsfonds

	Realisatie 2008	Begroting 2008	Realisatie 2007
			EUR
Vrijval bestemmingsfonds project ketenprestatieindicatoren	-	-	350.000
Totaal vrijval bestemmingsfonds	-	-	350.000

Projecten	Kosten 2008	Budget 2008	Restant	Restant in %
Digitaal Klant Dossier	613.601	620.000	6.399	1,03
Programmabureau DKD	202.972	275.000	72.028	26,19
Werkplaats Naleving	928.281	1.000.000	71.719	7,17
Interventieteams	291.797	400.363	108.566	27,12
Totaal	2.036.651	2.295.363	258.712	7,92

Stand van zaken met betrekking tot genoemde projecten:

De BKWI-projecten zijn binnen budget afgerond.
De kosten in het kader van Interventieteams zijn exclusief BTW en bij projecten opgenomen om boekhoudkundige redenen.
In het totale restant in % is met dit "project" geen rekening gehouden.

ONDERTEKENING VAN DE JAARREKENING

Amsterdam, 5 maart 2009

Voorzitter Raad van Bestuur UWV

Wn. directeur BKWI

Dr. J.M. Linthorst

Ing. B.J. Uffen

OVERIGE GEGEVENS

Voorstel bestemming saldo van baten en lasten

Het BKWI verzoekt het ministerie van SZW om het resultaat over 2008 van € 141.477 aan het BKWI beschikbaar te stellen ten behoeve van werkzaamheden in het kader van Programmabureau DKD (Fase 2).

Accountantsverklaring

Bijlage 1 Oordeel getrouwheid EDP-auditor

Ingevolge uw opdracht d.d. 23 september 2008 hebben wij de verantwoording van de directie van het BKWI over de mate waarin in 2008 is voldaan aan de vastgestelde normenkaders en gemaakte afspraken inzake de gegevensuitwisseling conform artikel 6.4 van de regeling Suwi, zoals deze is opgenomen in paragraaf 4.2 en 4.3 van dit jaarverslag, onderzocht.

Het is de verantwoordelijkheid van de directie om erop toe te zien dat aan de voornoemde vastgestelde normenkaders en gemaakte afspraken met betrekking tot de opzet, bestaan en werking van het stelsel van maatregelen en procedures, gericht op het waarborgen van een exclusieve, integere, beschikbare en controleerbare gegevensuitwisseling wordt voldaan en dat de informatie juist en volledig wordt opgenomen in de verantwoording. Het is onze verantwoordelijkheid om op basis van de door ons verrichte werkzaamheden, een oordeel over de getrouwheid van deze verantwoording van de directie, zoals opgenomen in paragraaf 4.2. en 4.3 van dit jaarverslag, te geven.

Ons onderzoek is uitgevoerd in overeenstemming met het Nederlands recht en het Raamwerk Assurance-opdrachten NOREA en omvatte die werkzaamheden die wij nodig achtten voor het verkrijgen van een deugdelijke grondslag voor het afgeven van ons oordeel met een redelijke mate van zekerheid over de getrouwheid van de verantwoording van de directie. Wij zijn van mening dat de door ons verkregen informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Vanwege de inherente beperkingen van elke controlemaatregel, kunnen fouten of fraude voorkomen die niet door ons worden ontdekt.

Tevens is de projectie van iedere conclusie, gebaseerd op onze bevindingen, naar de toekomst toe onderhevig aan het risico dat veranderingen in het stelsel van beheersmaatregelen, of het nalaten van noodzakelijke veranderingen daarin, de geldigheid van die conclusies kunnen aantasten.

Op basis van de door ons verrichte werkzaamheden, menen wij dat de verantwoording van de directie van het BKWI, inzake de naleving van de richtlijnen voor de gegevensuitwisseling over 2008, zoals opgenomen in paragraaf 4.2 en 4.3 van dit jaarverslag, in alle materiële opzichten een getrouwe weergave is van de mate waarin is voldaan aan de vastgestelde normenkaders en gemaakte afspraken inzake de gegevensuitwisseling conform artikel 6.4 regeling Suwi.

Dit rapport is opgesteld met het oog op de rapportage zoals bedoeld in artikel 6.4 regeling SUWI. Het kan daardoor niet geschikt zijn voor andere doeleinden.

Hoogachtend,
PricewaterhouseCoopers Advisory N.V.

w.g.

A.J.M. de Bruijn RE
Partner

Bijlage 2 Afkortingenlijst

ABP/cis	Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds/Concern Information Services
AKO	Algemeen Ketenoverleg
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
CP-ICT	Coördinatie Punt ICT Gemeenten
CWI	Centrale Organisatie Werk en Inkomen
DA	Domeingroep Architectuur
DGB	Domeingroep Gegevens en Berichten
DIB	Domeingroep ICT Beheerprocessen
Divosa	Vereniging van directeurs van overheidsorganen voor sociale arbeid
DKD	Digitaal Klant Dossier
DPB	Domeingroep Privacy en Beveiliging
GSD	Gemeentelijke Sociale Dienst
IB	Inlichtingenbureau
IBG	Informatie Beheer Groep
ICTU	Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
Keten CAB	Keten Change Advisory Board
KO	Ketenontwikkeling
KPN	Koninklijke PTT Nederland
ministerie vanSZW	ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
NIBUD	Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting
OPD	Ontwikkeling Producten en Diensten
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
SGR	Suwi Gegevens Register
SIOD	Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst
SLA	Service Level Agreement
SVB	Sociale Verzekeringsbank
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
WEU	Wet Eenmalige gegevens Uitvraag
ZBO	Zelfstandig Bestuurs Orgaan