

# Kwartaalverslag Bureau Ketteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI)

2e kwartaal 2007

Datum: 7 augustus 2007  
Versie: 1.0

Status: Definitief

<b>1</b>	<b>STAND VAN ZAKEN BKWI</b>	<b>4</b>
1.1	ALGEMEEN	4
1.2	PRODUCTIEOMVANG BKWI	4
<b>2</b>	<b>AKO GERELATEERDE ACTIVITEITEN</b>	<b>5</b>
2.1	BVG INFRASTRUCTUUR	5
2.2	KETENSPIEGELS EN KETENSAMENWERKING	5
2.3	INZICHT IN LOKALE KLANTBEDIENING (MULTICHANNELING)	6
2.4	KETENPRESTATIES	6
2.5	COMMUNICATIE EN KENNISDELING	7
2.6	OVERIGE ACTIVITEITEN	7
2.7	INZET MIDDELEN EN KOSTEN AKO ACTIVITEITEN	7
<b>3</b>	<b>DKD GERELATEERDE ACTIVITEITEN</b>	<b>9</b>
3.1	PRESENTEREN VAN HET INTEGRALE “VIRTUELE” KLANTDOSSIER IN SUWINET-INKIJK	9
3.2	ONSLUITEN VAN INFORMATIE UIT NIEUWE BRONNEN	9
3.3	ONDERSTEUNEN VAN DE KETENPARTNERS BIJ HET DEFINIËREN, ONTSLUITEN, PRESENTEREN EN GEBRUIKEN VAN HET KLANTDOSSIER/PORTAAL	10
3.4	VASTLEGGING VAN KLANTSTROOMGEGEVENS	10
3.5	INZET MIDDELEN EN KOSTEN DKD-ACTIVITEITEN	10
<b>4</b>	<b>REGULIERE ACTIVITEITEN EN OVERIGE ICT</b>	<b>11</b>
4.1	BEHEER SUWINET	11
4.2	KETENSTANDAARDEN EN AFSPRAKEN	13
	<i>A Suwinet</i>	13
	<i>B Suwi Gegevens Register</i>	13
	<i>C Suwi Ketenarchitectuur</i>	14
	<i>D Privacy- en Beveiligingsbeleid</i>	14
3	OVERIG-ICT	15
	<i>E Stimuleren gebruik Suwinet-Inkijk</i>	15
4.4	PRESTATIENORMEN	16
4.5	INZET MIDDELEN EN KOSTEN REGULIERE ACTIVITEITEN	16
<b>5</b>	<b>BEDRIJFSVOERING/FINANCIËLE VERANTWOORDING</b>	<b>17</b>
5.1	BEDRIJFSVOERING	17
5.2	FINANCIËLE VERANTWOORDING	18

# 1 Stand van zaken BKWI

## 1.1 Algemeen

Het activiteitenpakket van BKWI is in de loop van haar bestaan naast de ontwikkeling en het beheer van standaarden en kolomoverschrijdende applicaties geleidelijk aangevuld met activiteiten van meer inhoudelijke en organisatorische aard. De onverdachte ketenoriëntatie, drive en deskundigheid van management en medewerkers maken de BKWI-ers tot graag geziene collega's in en stimulators van de keten. In het regulier overleg tussen de directeur BKWI en de formeel voor het BKWI naar de minister verantwoordelijke voorzitter Raad van bestuur CWI werd dit geconstateerd en gelegitimeerd. De pro-actieve houding van het BKWI vond zijn oorsprong in de aanvankelijk minimale agendering vanuit de gezamenlijke ketenpartners.

De ketencoördinatie heeft inmiddels een betere verankering gekregen in het AKO. Daarmee is de materiële opdrachtgeversrol naar het BKWI in potentie goed belegd.

Naar aanleiding van het eerste kwartaalverslag rees bij de voorzitter Rvb CWI de vraag of de door BKWI ter hand genomen activiteiten niet teveel het karakter hadden gekregen van een eigen agenda. En in verband daarmee voor welke activiteiten (en dus de rechtmatige bekostiging daarvan) hij - naar de opvatting van het AKO - de formele verantwoordelijkheid zou moeten dragen. Het AKO heeft daarop aangekondigd hierover met de leiding van BKWI in overleg te treden. Dat overleg heeft nog niet plaatsgevonden.

Het tweede kwartaal heeft - naar aanleiding van het Coalitieakkoord - ook in het teken gestaan van een discussie over de effectiviteit, klantgerichtheid en efficiency van het domein Werk en Inkomen. Daarbij speelt een bezuinigingsopdracht van 190 miljoen. De heer Linthorst van het UWV heeft op verzoek van de minister daaromtrent een rapport uitgebracht. In dat verband zijn thans modellen voor een organisatorische herinrichting aan de orde, waarbij consensus lijkt te ontstaan over de inrichting van een brede serviceorganisatie voor de keten, waar ook het BKWI in zal opgaan.

Het is onze ervaring dat structuurwijzigingen zorgen voor onrust en vaak vertragend werken op de voortgang van de werkzaamheden, en daarvoor vragen wij aandacht bij het Ministerie en de ketenpartners.

## 1.2 Productieomvang BKWI

Door een technische storing in het rapportagesysteem ontbreken deze gegevens.

De onderliggende gegevensverzamelingen zijn overigens onaangetast.

De ontbrekende gegevens komen in de loop van het derde kwartaal alsnog beschikbaar. De ontbrekende cijfers worden nagezonden.

Product/Dienst	Prognose Jaarplan 2007	Werkelijke omvang
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none"><li>Aantal aangesloten gebruikers</li></ul>	Geen prognose	kw i (gem) 36.052 april: mei: juni:
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none"><li>Aantal geslaagde raadplegingen gebruikers</li></ul>	Geen prognose	kw i (gem) 1.014.511 april: mei: juni:
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none"><li>Aantal Meldingen</li></ul>	Geen prognose	kw i (gem) 18.251 april: mei: juni:
Beheer Suwinet		kw i (gem) 53.396

<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal Suwinet-Mailberichten</li> </ul>	Geen prognose	april: mei: juni:
--	---------------	-------------------------

## 2 AKO gerelateerde activiteiten

### 2.1 BVG infrastructuur

De verantwoordelijkheid voor dit onderwerp is overgenomen door CP-ICT.

### 2.2 Ketenspiegels en ketensamenwerking

#### 2.2.1. Ketenspiegels

Met betrekking tot de Ketenspiegel zijn in het tweede kwartaal de volgende activiteiten ontplooid:

##### *A Uitvoeren van workshops Ketenspiegel*

In het tweede kwartaal zijn er vijf Ketenspiegels uitgevoerd. Het betreft één algemene in Amstelveen, één spiegel 'operationeel management' in Eindhoven en drie vervolgsessies (in Hardenberg, Winterswijk en Weert) van in het eerste kwartaal geïnitieerde spiegels. In Amersfoort en Leiden zijn twee informatiebijeenkomsten geweest. Het totale bereik van de Ketenspiegels is nu 52 % ten opzichte van het totaal aantal REKO's. De doelstelling voor de Ketenspiegels is bijgesteld van 60 naar 30 per eind 2007.

##### *B Evaluatie uitvoering van Ketenspiegel agenda's*

Uit het in het eerste kwartaal bij tien BVG's uitgevoerde evaluatieonderzoek naar het effect van de actiegericht agenda Ketenspiegel blijkt dat de spiegel een belangrijke bijdrage levert in de samenwerking, maar geen garantie biedt dat de samenwerking ook succesvol wordt voortgezet. Er komen drie typen ondersteuningsbehoeften naar voren waar de REKO's behoefte aan hebben als het gaat om verdere ontwikkeling:

- Geïntegreerd arbeidsmarktbeleid en werkgeversbenadering
- De sturing van de BVG dienstverlening en leiderschap
- Algemene ondersteuning door inzet projectcoördinatie of -leiding

Op de resultaten van dit onderzoek wordt in het derde kwartaal voortgebouwd.

##### *C Follow-up ketenspiegels/ kwartiermakerschap bij BVG's*

De Ketenspiegel resulteert onder andere in een actiegericht agenda. Het kwartiermakerschap ondersteunt, gedurende een korte periode van maximaal drie maanden de daadwerkelijke uitvoering daarvan. In deze rol waren we in het tweede kwartaal actief in Emmen, Zutphen, Harderwijk, Winterswijk, Delft en Amersfoort. In Emmen en Coevorden vindt met ondersteuning vanuit het Suwinetteam ook verkenning plaats naar de mogelijke keuzes ten aanzien van een ICT infrastructuur. De trajecten in Terneuzen en Veenendaal werden afgerond. In Amstelveen gaat in het derde kwartaal een kwartiermakertraject van start.

##### *D Uitvoeren van een samenwerkingsprogramma voor medewerkers en management*

Samenwerking (houding en gedrag) maakt onderdeel uit van vrijwel iedere agenda van een REKO. Het project heeft hierop een beperkte inzet. In het tweede kwartaal is in Eindhoven het programma voortgezet. Doel is de medewerkers en het management op basis van vragenlijsten en workshops te ondersteunen bij het formuleren van een actiegericht agenda voor het vraagstuk (houding en

gedrag). BKWI zet in het derde kwartaal haar overleg met de academies en het project professionalisering over dit onderwerp voort.

### **2.2.3 Begeleiden van de opzet van een gecoördineerde werkgeversaanpak**

Op een aantal locaties werd begeleiding ingezet voor het opzetten van een gecoördineerde werkgeversaanpak. In Zutphen en Harderwijk gebeurt dit in combinatie met een kwartiermakerrol. Voor het derde kwartaal staat een gesprek gepland over een werkgeversbenadering in Assen.

### **2.2.4 Ondersteuning ROG's**

In het tweede kwartaal is in dit kader met ROG Noord een overzicht gemaakt van de vragen vanuit de regio. Daartegen is het aanbod aan ondersteuning door de ketenpartners afgezet. Conclusie is dat de vraag zowel kwantitatief als kwalitatief groter is dan het aanbod.

## **2.3 Inzicht in lokale klantbediening (multichanneling)**

In het tweede kwartaal is het BKWI project klantbediening volledig geïntegreerd met het AKO multichannel project. Het accent binnen dit project ligt op begeleiding van de proeftuinen. De doelstelling voor 2007 wordt daarom bijgesteld van 5 naar 3 te ondersteunen regio's/BVG's.

In Eindhoven (werkplein Mercado) en Oss (werkplein Maasland) is de AKO multichannel visie neergezet en is de voorbereidingsfase opgestart. Er worden nulmetingen verricht en een klantgerichte werkwijze op basis van klantprocessen "Einde baan" en "Klaar met opleiding" wordt uitgewerkt. Deze worden vervolgens vertaald naar inrichtingsplannen voor fysiek, telefonie en internet. De planning van beide proeftuinen is om in het vierde kwartaal multichannel te openen.

Apeldoorn is de derde proeftuin. In het tweede kwartaal is een door alle partijen gedragen oplossing bezegeld voor een virtueel ketenbreed telefonieteam. Momenteel wordt een projectteam voor implementatie samengesteld.

Naast de proeftuinen zijn verschillende AKO Multichannel netwerkallianties georganiseerd om de visie te verbreden en kennis uit te wisselen. Ook is een boekwerk gemaakt waarin de visie en aanpak van AKO multichanneling is verwoord.

## **2.4 Ketenprestaties**

### *A Te ontwikkelen instrumenten*

In het tweede kwartaal zijn op een aantal locaties de volgende instrumenten doorontwikkeld.

- Lokale prestatie-indicatoren
- Vertaling instrument 'klantgerichtheid' naar verbetermogelijkheden voor de lokale dienstverlening

Er is een voorstel geformuleerd voor de keten-klantprincipes voor het meten van de werkgeversgerichtheid van de keten. Dit is door het AKO goedgekeurd. Met deze klantprincipes als uitgangspunt wordt in het derde kwartaal een onderzoeksprogramma gestart om werkgeversgerichtheid te meten.

### *B Te verrichten metingen*

In het tweede kwartaal 2007 is (in opdracht van het AKO) voor het eerst een landelijke meting van de klantgerichtheid van de ketendienstverlening uitgevoerd. Hiervoor zijn ruim 10.000 klanten (werkzoekenden) van de Suwi-keten ondervraagd. De meting geeft inzicht in de klantgerichtheid van de keten op locatieniveau (CWI-districtniveau). Deze meting verschilt van de kolomspecifieke metingen van CWI en UWV omdat hij gericht is op de ketenklant (daarmee niet uitsluitend op CWI-klanten en/of UWV-klanten) en gebaseerd is op de 5 vastgestelde klantprincipes voor ketendienstverlening.

In het derde kwartaal zullen voor 129 Suwi-locaties de resultaten van de metingen beschikbaar komen.

## 2.5 Communicatie en kennisdeling

### *Landkaart*

In samenwerking met de Monitorgroep is gewerkt aan een update van de landkaart, als onderdeel van de ketenkennisstructuur. Onze rol was daarbij vooral technisch van aard. In afstemming met het project ketencommunicatie, en in samenwerking met de Monitorgroep, is een concept opgeleverd voor een ketenkennisstructuur en inbedding van de landkaart daarin. Dit voorstel wordt in het derde kwartaal opgeleverd aan het AKO.

### *Uitwisseling Ketenondersteuners*

BKWI faciliteert het Periodiek Overleg Ketenondersteuners (POOK). Daarnaast is in samenwerking met de ketenpartners in het tweede kwartaal een leerdag georganiseerd voor circa 130 ketenondersteuners. De dag was bestemd voor medewerkers van de ketenpartners die zich met zowel de implementatie van het DKD bezig houden, als met het bevorderen van samenwerkingsprocessen. BKWI heeft de ketenbrede voorbereidingsgroep van deze dag ondersteund en de logistiek verzorgt.

## 2.6 Overige activiteiten

### *Jongeren/Aansluiting Regionale Meld- en Coördinatiefunctie*

De in het eerste kwartaal in gang gezette voorbereiding voor de periodieke bestandsvergelijking is door het Inlichtingenbureau verder uitgewerkt. Een eerste toetsing van de te gebruiken gegevensset heeft bij een aantal RMC's plaatsgevonden.

Afstemming met ketenpartners UWV en CWI over privacy aspecten en technische uitvoerbaarheid heeft plaats gevonden. Beiden hebben aangegeven bereid te zijn mee te werken aan zowel de korte termijn oplossing, dat wil zeggen de periodieke bestandsvergelijking als aan de meer structurele oplossing om dezelfde gegevens via Suwinet-Inkijk voor de RMC functionarissen te ontsluiten. Naar verwachting zal de periodieke vergelijking nog dit jaar aan de 39 RMC's kunnen worden aangeboden.

Daarnaast zijn de contacten voortgezet en heeft verdere afstemming plaatsgevonden met andere domeinen waar de jongere centraal staat zoals VWS (Verwijsindex Risicjongeren), OCW en ook ICTU. In alle gesprekken speelde de potentie van het prototype een belangrijke rol. Rondom het traject E-portfolio is advies uitgebracht aan Kennisnet over het daarbij te hanteren concept en de toe te passen architectuur.

*Re-integratie* (opgenomen onder 3.2).

## 2.7 Inzet middelen en kosten AKO activiteiten

De in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2007 gerealiseerde kosten bedragen structureel € 50.497,= voor een formatie van 2,75 fte en de incidentele kosten bedragen € 465.997,= voor tijdelijk additioneel personeel (5,4 fte).

Meetpunten BVG's	Prognose jaarplan 2007 eind 1e halfjaar	Werkelijk
Ketenspiegels	25	6
Kwartiermakertrajecten	7	6
Ondersteuning onderzoek klantbediening	5	3

Implementatie Keten Prestatie Indicatoren	5	pm
---	---	----

*n.b prognoses voor ketenspiegels zijn met ingang van het derde kwartaal naar beneden bijgesteld tot 8 per kwartaal en voor klantbediening naar 3 in totaal over 2007.*



## 3 DKD gerelateerde activiteiten

### 3.1 Presenteren van het integrale "virtuele" klantdossier in Suwinet-Inkijk

Het BKWI levert clustermanagers voor de clusters A, E, G en H, met name voor cluster E, G en H wordt inhoudelijke expertise geleverd.

#### *Cluster A: Implementatie DKD*

Als onderdeel van het DKD, de professional zijde van DKD, wordt bij de implementatie aandacht geschonken aan Suwinet-inkijk. Hierin vindt de professional alle relevante informatie van de klant terug. Nadrukkelijk wordt ook gesproken over de brongegevens als basis voor eenmalige uitvraag. In het 2<sup>e</sup> kwartaal is de pilot in Heerenveen en Skarsterlân (door de gemeenten, CWI en UWV) afgesloten. Op 9 juli start ook Den Haag met DKD.

#### *Cluster G: Ketenservices & infrastructuur*

Binnen Cluster G lopen diverse onderzoeken:

- o granulariteit,: onderzoek heeft stil gelegen. Ketenpartijen is gevraagd implicaties van granulariteit binnen de eigen organisatie vast te stellen.
- o aansluiting op landelijke standaarden
  - ingebruikname WDSL: eerste versie rapport opgeleverd ter review
  - Suwi broker komt na WDSL
  - UDDI,: verschuift waarschijnlijk naar volgend jaar
  - SSO en Authorisatiemix: er wordt gewerkt aan een architectuurdocument, een groeiscenario en een Proof of concept installation Guide
  - architectuur E -portfolio,: onderzoek loopt nog
  - SSL: er loopt een proef met \*suwinet.nl certificaat op de CSS bij ABP
- o onderzoek technische voorwaarden: onderzoek is nog niet gestart
- o onderzoek triggers: plan van aanpak is in de maak
- o onderzoek opstellingstijd: er is een inventarisatievraag gesteld aan de ketenpartijen

Daarnaast is cluster G verantwoordelijk voor de ketenbrede testen. Die vinden naar verwachting in het volgende kwartaal plaats ( E -intake 3.8)

### 3.2 Onsluiten van informatie uit nieuwe bronnen

#### *Cluster E: Ontsluiten nieuwe bronnen en aansluiten nieuwe gebruikers*

Bij de gemeente Hoorn is rondom het Jongerenloket het "**Prototype DKD**" gebouwd.

Overeenkomstig de ketenbrede afspraken is voor dit project advies gevraagd aan de DPB.

Vooruitlopend op de wijziging van de Wet SUWI heeft de DPB voor de "pilot" van "**Prototype DKD**" (met enkele restricties) positief advies gegeven.

#### **RDW**

Na een succesvolle pilot in de gemeenten Amsterdam en Rotterdam, is het vanaf 1 juni voor alle gemeenten mogelijk om via Suwinet-inkijk gegevens uit het Kentekenregister van de RDW in te zien. Naast de gemeenten zijn ook de UWV, SIOD, AI hiervoor geautoriseerd. De SVB zit momenteel in een voorbereidende aansluitfase. Het is de bedoeling dat zij voor 1 oktober de RDW pagina gaan gebruiken. De gebouwde RDW functionaliteit binnen Suwinet-Inkijk draait stabiel en is naar wens van de gebruikers. De pagina is nu geheel Soza-compliant.

Er ligt momenteel een SLA versie 1.0 op tafel. Deze wordt binnenkort ondertekend.

Het project kan daarmee ook definitief worden afgesloten en terugvallen in regulier Suwinet-Inkijk onderhoud.

## **Re-integratie**

De activiteiten van het traject informatie-uitwisseling UWV en RIB's worden (zoveel mogelijk) afgestemd met de activiteiten van het project 'Gegevensuitwisseling Gemeenten en RIB's' waarvoor de projectverantwoordelijkheid bij het CP-ICT ligt."

Aan laatstgenoemd project wordt ook door BKWI deelgenomen.

Het afgelopen kwartaal heeft de gezamenlijke sessie van gemeenten en re-integratiebedrijven plaatsgevonden. Aan betrokkenen werd een eerste versie van de knelpunten analyse ter toetsing voorgelegd. De knelpunten bleken duidelijk herkenbaar maar voorgestelde oplossingsrichtingen liepen nogal uiteen. De waarneembaar toegenomen bereidheid bij partijen om ook hier meer standaardisatie na te streven is voor de projectgroep/werkgroep voldoende reden op de ingeslagen weg door te gaan. De eerder "vastgestelde" gegevensset werd op een aantal punten uitgebreid.

Het derde kwartaal zal met name worden besteed aan de tussenrapportage en inhoudelijke voorbereidingen voor een (mogelijke) pilot.

## **NIBUD**

In Release 5.2 van Suwinet-Inkijk wordt de pagina voor het Nibud opgenomen. In samenwerking met het Nibud wordt de communicatie en de implementatie van deze nieuwe pagina uitgevoerd.

## **3.3 Ondersteunen van de ketenpartners bij het definiëren, ontsluiten, presenteren en gebruiken van het klantdossier/portaal**

*Cluster H: Voorbereiden beheer en inrichten helpdesk*

Cluster H heeft ten behoeve van de proefuitrol Den Haag een handboek voor de servicedesk Werkeninkomen.nl, overzicht werkproces telefonie/mail en en input voor de wegwijzer beheerafspraken opgeleverd. Verder is het plan van aanpak voor het functioneel beheer opgeleverd. Het deelproject privacy en beveiliging heeft enige tijd stilgelegen waardoor oplevering van een aantal producten is vertraagd. Deze producten zijn voor een deel noodzakelijk voor de proefuitrol Den Haag. Daartoe zijn ze in ieder geval in conceptvorm opgeleverd om de proef met voldoende waarborgen op het vlak van privacy en beveiliging te laten starten.

## **3.4 Vastlegging van klantstroomgegevens**

Zie hiervoor (2.4) ketenprestatieindicatoren.

## **3.5 Inzet middelen en kosten DKD-activiteiten**

De in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2007 gerealiseerde kosten bedragen structureel € 253.402,= voor een formatie van 13,8 fte en de incidentele kosten bedragen € 1.216.762,= voor tijdelijk additioneel personeel (14,1 fte).

## 4 Reguliere activiteiten en Overige ICT

### 4.1 Beheer Suwinet

Door mechanische storing in het rapportagesysteem ontbreken in dit hoofdstuk een aantal gegevens. De onderliggende gegevensverzamelingen zijn overigens onaangetast. De ontbrekende gegevens komen in de loop van het derde kwartaal alsnog beschikbaar.

- *Beschikbaarheid XML-diensten (uit SLA rapportage)*

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

	april	mei	Juni
BKWI-Homepage			100%
CWI			100%
GBA			100%
GSD-Inkijk			100%
UWV-Bouw			100%
UWV-Cadans			100%
UWV-Gak			99%
UWV-GUO			100%
UWV-GVI			100%
UWV-USZO			100%
VIS			100%

- *Responsetijden Centrale Omgeving*

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

Inkijk			
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
April	100%	15.222.040	0,5
Mei	100%	15.840.264	0,5
juni	100%	15.705.053	0,5

- *Responsetijden Gegevensleverende services*

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

	CWI			GSD			UWV		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
April	100%	477.991	3,4						
Mei	100%	490.087	3,9						
Juni	100%	503.116	4,2						

	BBR			B&O			Polis		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
April	100%	24.285	0,9	100%	1.559	0,2	100%	472.740	0,2
Mei	100%	24.406	0,8	100%	1.270	0,2	100%	479.118	0,2
Juni	100%	25.598	1,0	100%	1.444	0,2	100%	488.669	0,2
	Adresboek			GBA			VIS		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
April	100%	2.418	0,1	100%	58.953	1,6	-		-
Mei	100%	2.617	0,1	100%	65.281	1,6	-		-
Juni	100%	2.057	0,1	100%	70.426	1,5	-		-

	Bibliotheek			Inkijk		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
April	100%	2.838	0,2	100%	15.222.040	0,5
Mei	100%	3.026	0,2	100%	15.840.264	0,5
Juni	100%	3.128	0,3	100%	15.705.053	0,5

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

	van	bkwi.nl	cwinet.nl	GSD domein	uwv.nl	Totaal
<b>april</b>	bkwi.nl					
	cwinet.nl					
	GSD domein					
	uwv.nl					
<b>Mei</b>	bkwi.nl					
	cwinet.nl					
	GSD domein					
	uwv.nl					
<b>Juni</b>	bkwi.nl					
	cwinet.nl					
	GSD domein					
	uwv.nl					

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

	norm	werkelijk
April	100 %	100%
Mei	100 %	100%
Jun	100 %	100%

## 4.2 Ketenstandaarden en afspraken

### A Suwinet

In de Domeingroep ICT-Beheer (DIB) worden afspraken gemaakt over de inrichting van de beheerprocessen en wordt de kwaliteit van de ketenbrede beheerprocessen bewaakt met als doel het continue verbeteren van de dienstverlening aan de klant. In het tweede kwartaal van 2007 is de Keten SLA 2007 getekend en bekrachtigd. Verder worden de ontwikkelingen op DKD nauwlettend in de gaten gehouden op consequenties voor de staande beheerorganisatie.

De DIB komt minimaal vier keer per jaar bij elkaar voor reguliere DIB vergaderingen. In het tweede kwartaal 2007 is de DIB drie keer bij elkaar geweest. Van deze DIB bijeenkomsten stond één bijeenkomst in het teken van ketenbreed wijzigingsbeheer (themabijeenkomst). Hierin zijn specifieke verbeterpunten van het ketenbreed wijzigingsbeheer benoemd. Deze worden in de huidige wijzigingsprocedure (uitvoeringsafspraken Ketenbreed wijzigingsbeheer en releases) verwerkt. In het derde kwartaal zal de nieuwe wijzigingsprocedure gereed zijn en geïmplementeerd worden. Belangrijkste doorgevoerde aanpassingen betreft de opdrachtgeverrol bij wijzigingen, de acceptatie van de uitgevoerde wijzigingen en de koppeling tussen het wijzigingsbeheer en configuratiebeheer.

De Keten Change Advisory Board (Keten CAB) komt maandelijks bij elkaar en bestaat uit de wijzigingscoördinatoren (ICT driven) van CWI, UWV, IB, CP-ICT en BKWI. In het afgelopen kwartaal is het Keten CAB twee keer bij elkaar gekomen en heeft het project DKD aansluiting gevonden bij het reguliere wijzigingsproces. Het Keten CAB speelt vanaf het tweede kwartaal ook in een belangrijke mate de rol van communicatiekanaal richting de ketenpartners.

### Centraal meldpunt ketenwijzigingen

Het Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen heeft in het tweede kwartaal 2007 een inhaalslag gemaakt in achterstallige impactbepalingen door ketenpartners. Inmiddels is het CMK geheel bij voor alle wijzigingen.

Kwartal	Voorgenomen Veranderingen (VV)			Ketenwijzigingen (KW)			Ketencomponentwijzigingen (KCW)					
	Nieuw	Gesloten	Open	Nieuw	Geregistreerd en gerelateerd aan VV	Gesloten	Open	Nieuw	Geregistreerd en gerelateerd aan KW	Gesloten	Afgesloten en gerelateerd aan een KW en VV	Open
1	-	-	1	8	-	8	53	14	5	10	-	36
2	-	1	0	11	-	14	50	9	5	6	-	39

### B Suwi Gegevens Register

In het tweede kwartaal van 2007 heeft de Werkgroep Gegevens & Berichten (WGB) drie keer vergaderd. De activiteiten betroffen het bijwerken van procedures en de beoordeling van in het CMK ingediende wijzigingsverzoeken SGR mede in het kader van de gegevensuitwisseling/elektronische berichten binnen het Digitaal Klantdossier.

Ter voorbereiding van de invoering van de Wet Eenmalige gegevens Uitvraag (WEU) zijn overzichten gemaakt van gegevens die verplicht dienen te worden hergebruikt in de verschillende processen van de ketenpartners. Hier is tevens een groeipad uitgezet dat moet leiden tot verbetering van de kwaliteit van de gegevens. Voorgesteld is deze overzichten door de Domeingroep Gegevens en Berichten te laten beheren.

### *C Suwi Ketenarchitectuur*

In het tweede kwartaal is rondom het thema "kwaliteit van gegevens" een themadag georganiseerd waar een aanzienlijk aantal bij dit onderwerp betrokkenen actief aan deelnamen. Ten gevolge van de hoge urgentie van de noodzakelijke aanpassingen van het "stelselontwerp" is er vooralsnog geen follow-up aan deze bijeenkomst gegeven. Per 1 januari treedt, in verband met de wenselijk geachte eenmalige gegevensuitvraag, de aangepaste wet SUWI in werking. Ook worden de bijbehorende bijlagen herzien en of vervangen. Onder meer wordt de oude bijlage 13, stelselontwerp, volledig vervangen door een nieuwe beknopte bijlage met daarin de hoofdlijnen van de gezamenlijke elektronische ketenvoorzieningen. Ook het derde en vierde kwartaal zal dit nog de nodige aandacht vragen.

### *D Privacy- en Beveiligingsbeleid*

Over privacy en beveiligingsaspecten met betrekking tot het DKD wordt door DKD rechtstreeks aan CWI ten behoeve van het kwartaalverslag gerapporteerd. De aan de security officer van BKWI verstrekte informatie is beperkt tot en afschrift van de aan CWI geleverde verslagtekst. Het BKWI heeft derhalve geen inzicht in privacy en beveiligingsaspecten die al dan niet in het kader van DKD worden geadresseerd".

### **Beveiligingsincidenten**

In het afgelopen kwartaal zijn geen incidenten gesignaleerd die de privacy of de beveiliging van Suwinet, hebben gecompromitteerd.

Geconstateerd is dat gebruikersaccounts en wachtwoorden nog niet versleuteld worden uitgewisseld. BKWI zal in het derde kwartaal de benodigde maatregelen treffen opdat gebruikersaccounts en wachtwoorden versleuteld worden uitgewisseld.

Nog niet alle, ten behoeve van Suwinet-Inkijk, uitgewisselde berichten worden versleuteld verzonden. Hoewel in december 2004 werd besloten dit wel te doen, is het gebruik van SSL nog niet integraal geïmplementeerd en worden er nog berichten zonder SSL beveiliging uitgewisseld. BKWI en UWV hebben concrete afspraken gemaakt voor verdere implementatie van nog openstaande, niet beveiligde, berichten.

### **Controles**

BKWI heeft in verband met technische problemen dit jaar tot nu toe niet voldaan aan haar verplichting de ketenpartijen rapportages te leveren over het gebruik van Suwinet. Evenmin konden daarom de gebruikelijke managementrapportages worden geleverd. De rapportages dienen voor BKWI tevens als 'control' instrument. Sturing op basis van dit instrument heeft in de achterliggende periode dan ook niet plaatsgevonden. Met ingang van het derde kwartaal zal de rapportage weer op reguliere wijze plaatsvinden en tevens met terugwerkende kracht worden gecompleteerd. Ook verspreiding zal dan weer conform afspraak plaatsvinden.

In de achterliggende periode is er bij het BKWI sprake geweest van enig verloop in vast personeel en anderzijds uitbreiding van extern personeel voor de DKD-projecten. Bij uitgevoerde interne controles bleek het merendeel van het personeel onvoldoende op de hoogte te zijn van bestaande procedures en richtlijnen met betrekking tot interne organisatie en beveiliging. Ter verbetering wordt in het 3<sup>e</sup> kwartaal beter gecontroleerd of de interne procedures worden gevolgd.

## Verantwoording

Ketenpartijen hebben meermaals aangegeven de Verantwoordingsrichtlijn in de huidige vorm een onevenredig zware belasting te vinden voor de verschillende organisaties. Er wordt derhalve gezocht naar een andere manier van verantwoording en controle op naleving die ketenpartijen minder belast maar dezelfde zekerheid biedt aangaande de beveiliging. Overwegingen hierbij zijn onder meer:

- Hoewel het oordeel van de auditor een uitspraak zou moeten doen over de status van beveiliging van Suwinet heeft het nu het karakter van een 'volwassenheidsoordeel'.
- Suwinet is slechts een van de informatiesystemen die de ketenpartijen gebruiken. De belasting op de organisatie van (het onderzoek voor) de audit is echter veel hoger dan die voor andere gebruikte systemen.

In de tweede helft van 2007 zullen partijen voorstellen ontwikkelen voor verbetering zorgen.

In het tweede kwartaal is het rapport "Onderzoek ordelijke, controleerbare en deugdelijke totstandkoming prestatie-indicatoren" beschikbaar gekomen.

De belangrijkste conclusies uit dat onderzoek zijn dat het aanbeveling verdient om de controle op de vulling van de rapportage database beter inzichtelijk te maken en vast te leggen, en steekproefsgewijs de handmatig verzamelde gegevens te confronteren met de bronbestanden. Daarnaast dient de procedure voor het maken van de maandrapportages geactualiseerd te worden, en dienen er afspraken gemaakt te worden met het UWV over de gewenste betrouwbaarheid van de door die partij geleverde gegevens over de omvang van het berichtenverkeer. De eerste drie aanbevelingen worden in het derde kwartaal ter hand genomen. De gesprekken met het UWV worden na de vakanties van de respectievelijke security officers gepland.

## 4.3 Overig-ICT

### *E Stimuleren gebruik Suwinet-Inkijk*

Het Suwinetteam levert een substantiële bijdrage aan de "mini-roadshows" georganiseerd door het CP-ICT. In dit traject wordt in korte tijd het grootste deel van de gemeenten bereikt met een presentatie over de mogelijkheden van Suwinet Inkijk en de toepassing voor de Wet Eenmalige Uitvraag. De campagne is aan het eind van het tweede kwartaal van start gegaan en loopt door in het derde kwartaal. Daarnaast zijn 25 presentaties gegeven aan gemeenten en aan enkele CWI-afdelingen van het hoofdkantoor.

Momenteel loopt er een evaluatie naar het gebruik van het Verificatie Identificatie Systeem (VIS) en Suwinet-Mail.

Het Suwinetteam heeft ook in het tweede kwartaal de vooronderzoeken naar bronnen die ontsloten moeten worden voortgezet. Het betreft:

- Kadaster (afgerond)
- Centraal Insolventie Register (afgerond)
- Belastingdienst
- Informatie Beheer Groep
- Ziektekostenverzekeraars
- Bureau Krediet Registratie (stopgezet i.v.m. te ontwikkelen Landelijk Informatiesysteem Schulden)
- BPR (inzake digitale pasfoto's)

Ook zijn er vooronderzoeken gedaan voor de aansluiting van nieuwe gebruikers (Kunstenaars en Co en de afdelingen Invordering van gemeenten).

Het Nibudtool onbenutte rechten wordt in de release van september 2007 ter beschikking gesteld.

De Integratie en Naturalisatie Dienst heeft haar aanvraag als gebruiker in verband met de problemen rondom de polisadministratie op een laag pitje gezet.

De uit de gebruikersgroep ontvangen feedback van 30 gemeentes over op handen zijnde functionele wijzigingen in Suwinet-Inkijk wordt verwerkt in het derde kwartaal en meegenomen in een volgende release.

Het Suwinetteam blijft actief betrokken bij de Pilots DKD in Den Haag en Heerenveen.

Op het jaarlijks Divosacongres en op een bijeenkomst van de Landelijke Cliëntenraad is het Suwinet-team aanwezig geweest met de BKWI stand.

#### 4.4 Prestatienormen

Dienstverlening	Prestatienorm	Werkelijk
Beschikbaarheid centrale componenten	99,9 % (van de servicetijd op maandbasis) (conform SLA)	Zie tabel 4.1
Performance centrale componenten Suwinet-Inkijk	Homepage op het scherm van de gebruiker binnen 3 seconden (conform SLA)	0,5
Oplostijden incidenten	4 uur (categorieën Top en HOOG met betrekking tot impact en ernst van het incident)	
Openingstijden Suwidesk	Maandag tm vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur	100%
Responstijden incidentenbeheer	15 minuten (categorie TOP en HOOG met betrekking tot impact en ernst van het incident)	
Beschikbaarheid website BKWI	99% op jaarbasis	100%

#### 4.5 Inzet middelen en kosten reguliere activiteiten

De in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2007 gerealiseerde kosten bedragen structureel € 291.046,= voor een formatie van 15,85fte en de incidentele kosten bedragen € 327.922,= voor tijdelijk additioneel personeel (3,8 fte). Voorts bedragen de structurele kosten voor het beheer van de centrale omgeving Suwinet en het netwerk € 1.079.551,=.



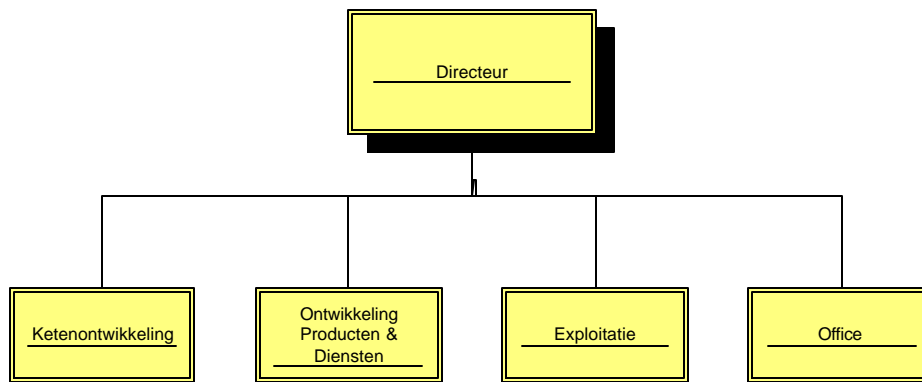
## 5 Bedrijfsvoering/Financiële verantwoording

### 5.1 Bedrijfsvoering

#### HRM

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

De organisatiestructuur van BKWI is in onderstaand organogram weergegeven.



#### Bezetting

De bezetting van het BKWI is in onderstaande tabel vermeld. De bezetting is per afdeling verdeeld naar vaste medewerkers en externe medewerkers afgezet tegen de begroting 2007.

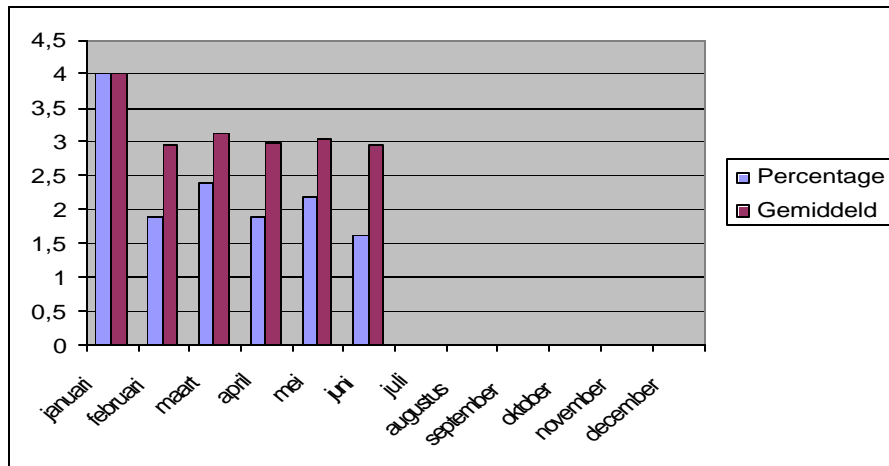
Aan het eind van het 2<sup>e</sup> kwartaal 2007 bestaat 90% van de begrote bezetting uit vast personeel. In verband met de verhuizing hebben twee personeelsleden het dienstverband beëindigd. De externe inhuur voor projecten is in de loop van het 2<sup>e</sup> kwartaal 2007 uitgekomen op 18,6 fte (een daling van 0,2 fte ten opzichte van het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007).

Bezettingsoverzicht 2e kwartaal 2007

Afdeling	Totaal vast	Totaal tijdelijk	Totaal	Begroot
Directie	1,00		1,00	1,00
Office	4,90	2,60	7,50	7,00
Ketenontwikkeling	8,90	0,60	9,50	9,50
Exploitatie	8,30	4,00	12,30	10,00
Ontwikkeling P&D	9,30	0,50	9,80	8,50
<b>Totale lijnbezetting</b>	<b>32,40</b>	<b>7,70</b>	<b>40,10</b>	<b>36,00</b>
Projecten		18,60	18,60	
<b>Totale BKWI bezetting</b>	<b>32,40</b>	<b>26,30</b>	<b>58,70</b>	

### Ziekteverzuim

De onderstaande grafiek laat het verloop van het ziekteverzuim zien in het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2007. Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage bedraagt 3% per maand in het 2<sup>e</sup> kwartaal 2007 tegenover 3,1% per maand in het 1<sup>e</sup> kwartaal 2007.



## 5.2 Financiële verantwoording

In onderstaande tabel worden de uitgaven en de verplichtingen van het BKWI over het tweede kwartaal 2007 weergegeven.

Voor de bekostiging van de verhuizing in juli naar Utrecht, is een aanvullende begroting ingediend.

	<i>Dir. &amp; Office</i>	<i>Keten-ontwikk.</i>	<i>Exploitatie</i>	<i>Ontwikk. P&amp;D</i>	<i>Totaal BKWI</i>	<i>Realisatie BKWI</i>	<i>Verplichtingen</i>	<i>Realisatie BKWI</i>	<i>Jaar-begroting BKWI</i>	<i>Best.Ruimte tov Jaar-begroting</i>
	<i>2e kwartaal</i>	<i>2e kwartaal</i>	<i>2e kwartaal</i>	<i>2e kwartaal</i>	<i>2e kwartaal</i>	<i>t/m Jun-07</i>	<i>t/m Jun-07</i>	<i>t/m Jun-07</i>		
<b>Personele Kosten</b>										
Vast Personeel	96.949	166.147	135.367	137.932	536.395	1.081.114	0	1.081.114	2.340.000	53,80
Inhuur Externen	150.612	11.182	159.560	2.975	325.134	418.887	109.183	528.070	750.000	29,59
Scholing en Opleiding	5.438	22.764	1.902	1.198	31.301	35.997	4.780	40.777	140.000	70,87
Werving en Selectie	0	0	0	0	0	0	0	0	60.000	100,00
Overig Personeel	15.142	1.457	222	1.552	15.269	21.529	7.200	28.729	120.000	76,06
<b>Subtotaal</b>	<b>268.142</b>	<b>201.550</b>	<b>297.050</b>	<b>140.553</b>	<b>908.100</b>	<b>1.557.527</b>	<b>121.163</b>	<b>1.678.690</b>	<b>3.410.000</b>	<b>50,77</b>
<b>Bureaunkosten</b>										
Huisvesting	293.474	0	0	0	293.474	495.881	171.854	667.735	350.000	-90,78
Kantoorautomatisering	15.638	0	1.701	0	17.339	26.120	46.422	72.542	128.000	43,33
Assyst/ontwikkelomgeving Suwinet	0	2.599	12.089	0	14.688	87.952	1.341	89.293	100.000	10,71
Kantoorinrichting en Artikelen	15.177	37-	0	0	15.140	35.334	10.620	45.954	50.000	8,09
Bijdrage Onderst. SZW/CWI	22.750	24.172	25.594	18.484	91.000	136.500	0	136.500	182.000	25,00
Afschrijvingen	31.730	0	0	0	31.730	64.173	10.337	74.510	140.000	46,78
<b>Subtotaal</b>	<b>378.770</b>	<b>26.734</b>	<b>39.383</b>	<b>18.484</b>	<b>463.372</b>	<b>845.960</b>	<b>240.574</b>	<b>1.086.534</b>	<b>950.000</b>	<b>-14,37</b>
<b>Ondersteuning &amp; Communicatie</b>										
Communicatie	49.507	0	327-	0	49.180	67.568	21.966	89.534	120.000	25,39
Webportal & Drukkosten	36.212	0	3.713	0	39.925	49.732	27.484	77.216	120.000	35,65
<b>Subtotaal</b>	<b>85.719</b>	<b>0</b>	<b>3.386</b>	<b>0</b>	<b>89.106</b>	<b>117.300</b>	<b>49.450</b>	<b>166.750</b>	<b>240.000</b>	<b>30,52</b>
<b>Contractkosten Ext. leveranciers</b>										
Techn.Beheer incl. Licenties	0	0	551.612	0	551.612	789.154	204.307	993.461	1.700.000	41,56
Netwerk incl. Koppelpunt	0	0	54.095	0	54.095	69.144	14.907	84.051	400.000	78,99
<b>Subtotaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>605.708</b>	<b>0</b>	<b>605.708</b>	<b>858.298</b>	<b>219.214</b>	<b>1.077.512</b>	<b>2.100.000</b>	<b>48,69</b>
<b>Opvragingen authentieke bronnen</b>										
Opvragingen	0	0	213.600	0	213.600	283.060	25.000	308.060	500.000	38,39
<b>Subtotaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>213.600</b>	<b>0</b>	<b>213.600</b>	<b>283.060</b>	<b>25.000</b>	<b>308.060</b>	<b>500.000</b>	<b>38,39</b>
<b>Projectkosten</b>										
Projecten 2007 (incl. DKD)	15.708	0	0	0	1.335.541	1.971.331	743.328	2.714.659	5.210.000	47,90
<b>Totaal Projectkosten</b>	<b>15.708</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.335.541</b>	<b>1.971.331</b>	<b>743.328</b>	<b>2.714.659</b>	<b>5.210.000</b>	<b>47,90</b>
<b>Totaal Kosten incl Projecten</b>	<b>748.339</b>	<b>228.284</b>	<b>1.159.127</b>	<b>159.037</b>	<b>3.615.425</b>	<b>5.633.476</b>	<b>1.398.729</b>	<b>7.032.205</b>	<b>12.410.000</b>	<b>43,33</b>
<b>Te ontvangen van CWI voor DKD</b>									<b>3.910.000</b>	
									<b>8.500.000</b>	

Het negatieve resultaat van Bureaunkosten, wordt veroorzaakt door de extra uitgaven die zijn gedaan in het kader van de verhuizing naar Utrecht. Voor de dekking van deze kosten is een aanvullend budget aangevraagd.

Het communicatiebudget is al voor 70% uitgeput. Ook dit is veroorzaakt door de verhuizing, doordat folders, briefpapier e.d. zijn aangepast vanwege de adreswijziging.

Voor de opvragingen authentieke bronnen worden de meeste jaarcontracten in het 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kwartaal betaald, waardoor er nu nog 40% van het budget resteert.

Het budget voor de post "projecten 2007" bestaat uit € 350.000,= bestemmingsfonds Ketenprestatieindicatoren (D92 en D94) en € 950.000,= vanuit het BKWI-budget. Het budget voor de werkzaamheden in het kader van het Digitaal Klantdossier (K91 en K92) bedraagt € 3.910.000,=.

	<i>Totaal Kosten 2e kwartaal</i>	<i>Totaal Kosten t/m Jun-07</i>	<i>Verplichtingen t/m Jun-07</i>	<i>Totaal Kosten t/m Jun-07</i>	<i>Jaar- begroting</i>	<i>Bestedingsruimte tov Jaarbegroting</i>
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
<b>Projectrapportage</b>						
<b>Projecten jaartranche 2007</b>						
<b>D091 Doorontwikkelen en afzetten keten</b>	151.625	202.477	34.056	236.533	400.000	40,87
<b>D092 Ondersteuning lokale proefnemin</b>	13.970	13.970	84.590	98.560	198.000	50,22
<b>D094 Invoering KPI's</b>	30.370	87.821	48.636	136.457	452.000	69,81
<b>D097 Inrichten Informatie Service Punt</b>	63.368	103.679	18.743	122.422	230.000	46,77
<b>F099 Ontwikkelen blauwdruk voor infr</b>	0	2.975	0	2.975	20.000	85,13
<b>K091 Digitaal Klantdossier</b>	670.488	1.090.738	331.144	1.421.882	2.400.000	40,75
<b>K092 Programmabureau DKD</b>	390.012	453.963	274.797	728.760	1.510.000	51,74
<b>TOTAL</b>	1.319.833	1.955.623	791.966	2.747.589	5.210.000	47,26
<b>Te ontvangen van CWI voor DKD</b>					3.910.000	
<b>Totaal Projecten</b>					1.300.000	

In het kader van VBTB "Van Beleidsbegroting tot Beleidsverantwoording" is hieronder een overzicht gegeven per product wat betreft de inzet van fte's alsmede de daarbij behorende kosten.

Producten	Vast personeel begroot	Realisatie 2e kwartaal	Inhuur fte begroot	Realisatie 2e kwartaal
<b>AKO-projecten</b>				
BVG-infrastructuur			0,25	
Ketenspiegel	0,25	0,85	2,5	2,4
Werkgeversbenadering /Jongerenloket	0,5	0,1	0,2	0,2
Multichanneling		0,8	1	0,8
Implementatie Ketenprestatieindicatoren	1,4	1	0,5	2
<b>Subtotaal</b>	<b>2,15</b>	<b>2,75</b>	<b>4,45</b>	<b>5,4</b>
<b>DKD-projecten</b>				
Ontwikkeling Suwinet	5,2	5,3		1,5
Digitaal Klant Dossier	6,05	8,5	3,3	12,6
<b>Subtotaal</b>	<b>11,25</b>	<b>13,8</b>	<b>3,3</b>	<b>14,1</b>
<b>Regulier</b>				
Beheer Suwinet	6,5	5	0,25	3,8
Beheer Ketenstandaarden	6,7	5,1		
Faciliteren/ondersteunen gebruik Suwinet-Inkijk	6,2	3,5		
Faciliteren/ondersteunen ketenoverleggen	3,2	2,25		
<b>Subtotaal</b>	<b>22,6</b>	<b>15,85</b>	<b>0,25</b>	<b>3,8</b>
<b>Totaal generaal</b>	<b>36,00</b>	<b>32,40</b>	<b>8,00</b>	<b>23,30</b>



Producten	Kosten vast personeel begroot	Realisatie 2e kwartaal	Kosten inhuur begroot	Realisatie 2e kwartaal	Contract-kosten begroot	Realisatie 2e kwartaal	Overhead kosten begroot	Realisatie 2e kwartaal	Totaal begroot	Realisatie 2e kwartaal
<b>AKO-projecten</b>										
BVG-infrastructuur			53.125						53.125	
Ketenspiegel	18.472	15.608	531.250	207.109			7.569	72.024	557.292	294.741
Werkgeversbenadering /Jongerenloket	36.944	1.836	42.500	17.260			15.139	4.451	94.583	23.547
Multichanneling		14.690	212.500	69.037			0	23.741	212.500	107.468
Implementatie Ketenprestatieindicatoren	103.444	18.363	106.250	172.591			42.389	129.104	252.083	320.058
<b>Subtotaal</b>	<b>158.861</b>	<b>50.497</b>	<b>945.625</b>	<b>465.997</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>65.097</b>	<b>229.320</b>	<b>1.169.583</b>	<b>745.814</b>
<b>DKD-projecten</b>										
Ontwikkeling Suwinet	384.222	97.321		129.444	500.000	238.600	157.444	100.898	1.041.667	566.263
Digitaal Klant Dossier	447.028	156.081	701.250	1.087.318			183.181	707.193	1.331.458	1.950.592
<b>Subtotaal</b>	<b>831.250</b>	<b>253.402</b>	<b>701.250</b>	<b>1.216.762</b>	<b>500.000</b>	<b>238.600</b>	<b>340.625</b>	<b>808.091</b>	<b>2.373.125</b>	<b>2.516.855</b>
<b>Regulier</b>										
Beheer Suwinet	480.278	91.813	53.125	327.922	2.200.000	840.951	196.806	130.574	2.930.208	1.391.260
Beheer Ketenstandaarden	495.056	93.649					202.861	75.674	697.917	169.323
Faciliteren/ondersteunen gebruik Suwinet-Inkijk	458.111	64.269					187.722	51.933	645.833	116.202
Faciliteren/ondersteunen ketenoverleggen	236.444	41.315					96.889	33.386	333.333	74.701
<b>Subtotaal</b>	<b>1.669.889</b>	<b>291.046</b>	<b>53.125</b>	<b>327.922</b>	<b>2.200.000</b>	<b>840.951</b>	<b>684.278</b>	<b>291.567</b>	<b>4.607.292</b>	<b>1.751.485</b>
Bestemmingsfonds Prestatiemeting									350.000	
DKD-project									3.910.000	
<b>Totaal generaal</b>	<b>2.660.000</b>	<b>594.945</b>	<b>1.700.000</b>	<b>2.010.681</b>	<b>2.700.000</b>	<b>1.079.551</b>	<b>1.090.000</b>	<b>1.328.978</b>	<b>12.410.000</b>	<b>5.014.154</b>