



BUREAU KETENINFORMATISERING
WERK & INKOMEN

Kwartaalverslag Bureau Ketteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI)

1e kwartaal 2007

Datum: 11 mei 2007
Versie: 1.0
Status: Definitief

1	STAND VAN ZAKEN BKWI	3
1.1	ALGEMEEN.....	3
1.2	PRODUCTIEOMVANG BKWI	3
2	AKO GERELATEERDE ACTIVITEITEN.....	4
2.1	BVG INFRASTRUCTUUR.....	4
2.2	KETENSPIEGELS EN KETENSAMENWERKING	4
2.3	INZICHT IN LOKALE KLANTBEDIENING.....	5
2.4	KETENPRESTATIES	5
2.5	COMMUNICATIE EN KENNISDELING	6
2.6	OVERIGE ACTIVITEITEN	7
2.7	INZET MIDDELEN EN KOSTEN AKO ACTIVITEITEN	7
3	DKD GERELATEERDE ACTIVITEITEN.....	8
3.1	PRESENTEREN VAN HET INTEGRALE “VIRTUELE” KLANTDOSSIER IN SUWINET -INKIJK.....	8
3.2	ONSLUITEN VAN INFORMATIE UIT NIEUWE BRONNEN	8
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
4	REGULIERE ACTIVITEITEN EN OVERIGE ICT	11
4.1	BEHEER SUWINET	11
4.2	KETENSTANDAARDEN EN AFSPRAKEN	13
A	<i>Suwinet</i>	13
B	<i>Suwi Gegevens Register</i>	13
C	<i>Suwi Ketenarchitectuur</i>	13
D	<i>Privacy- en Beveiligingsbeleid</i>	13
4.3	OVERIG-ICT.....	14
E	<i>Stimuleren gebruik Suwinet-Inkijk</i>	14
4.4	PRESTATIENORMEN.....	14
4.5	INZET MIDDELEN EN KOSTEN REGULIERE ACTIVITEITEN.....	14
5	BEDRIJFSVOERING/FINANCIËLE VERANTWOORDING	16
5.1	BEDRIJFSVOERING.....	16
5.2	FINANCIËLE VERANTWOORDING.....	17

1 Stand van zaken BKWI

1.1 Algemeen

Ook in het eerste kwartaal van 2007 is een belangrijk deel van de BKWI-capaciteit besteed aan het DKD-programma. Afgezien van de programmamanager levert BKWI vier van zeven clustermanagers en wordt er veel werk verzet binnen de projecten. Bijzondere vermelding verdienen vooral de voorbereiding van de pilots in Heerenveen en Den Haag. Daarnaast is veel (sleur)werk verricht voor de ketenintegratie testwerkzaamheden voor DKD.

Met de komst van het DKD is de onderlinge afhankelijkheid tussen systemen van de partners groter dan voorheen. Goed configuratiemanagement is daarom belangrijker dan ooit. We zijn dan ook blij te kunnen melden dat Suwicon, een nieuwe ketenbrede tool voor configuratiemanagement, in proefproductie is genomen.

Verheugend is ook dat in Suwinet-Inkijk een lang gekoesterde gebruikerswens in vervulling is gegaan door het ontsluiten van Eerste Dag Meldingen!

Onderlinge afhankelijkheden zijn er niet alleen op systeemniveau, maar ook in toenemende mate tussen de professionals die verantwoordelijk zijn voor implementatiedoelstellingen van DKD en AKO-projecten. In totaal zijn er zo'n 100 ketenondersteuners actief, verspreid over zes regio's. BKWI faciliteert de ketenpartners in netwerkvorming en kennisdeling binnen deze groep.

Vanuit de regio (REKO's) neemt de vraag naar (onafhankelijke) ondersteuning en maatwerk om de ketensamenwerking te bevorderen toe.

De voorbereidingen voor gezamenlijke huisvesting van BKWI en het Inlichtingenbureau in Utrecht, medio 2007, zijn in gang gezet. Deze verandering zal een sterke stimulans zijn voor de samenwerking tussen deze partijen, die, hoewel ieder vanuit hun eigen achterban en verantwoordelijkheid, een niet onaanzienlijke bijdrage leveren aan het tot stand brengen van de infrastructuur waarmee de overheid haar dienstverlening aan burgers en bedrijven verbetert.

1.2 Productieomvang BKWI

Product/Dienst	Prognose Jaarplan 2007	Werkelijke omvang
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal aangesloten gebruikers	Geen prognose	kw iv (gem) 36.052 jan: 35.627 feb: 35.969 mrt: 36.560
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal geslaagde raadplegingen gebruikers	Geen prognose	kw iv (gem) 784.866 jan: 1.027.376 feb: 950.182 mrt: 1.065.976
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal Meldingen	Geen prognose	kw iv (gem) 23.045 jan: 20.911 feb: 17.257 mrt: 16.585
Beheer Suwinet <ul style="list-style-type: none">Aantal Suwinet-Mailberichten	Geen prognose	kw iv (gem) 36.633 jan: 49.072 feb: 49.271 mrt: 61.847

2 AKO gerelateerde activiteiten

De activiteiten die in dit hoofdstuk worden beschreven zijn meer inhoudelijk van aard en gerelateerd aan het ketenprogramma zoals dit door het AKO wordt vastgesteld. Door onze activiteiten op dit terrein proberen wij direct ondersteuning te bieden aan de doelstellingen van dit ketenprogramma. Soms gebeurt dit doordat het AKO zelf verzoekt om ondersteuning bij projecten, soms doordat individuele ketenpartijen (gemeenten, BVG's) onze hulp inroepen om ketensamenwerking lokaal te realiseren. Ook ondernemen wij activiteiten die erop gericht zijn om de discussie over samenwerking los te maken en ideeën te genereren die binnen de samenwerking tot resultaat kunnen leiden. Het is volgens ons van groot belang dat kennis over de ondersteuning van samenwerkingsketens wordt uitgewisseld, dus ook op dat terrein ontplooiën wij enkele activiteiten.

2.1 BVG infrastructuur

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

2.2 Ketenspiegels en ketensamenwerking

Vanaf 2007 zijn de activiteiten die BKWI uitvoert ter verbetering van de ketensamenwerking ondergebracht onder de noemer Ketensamenwerking. De Ketenspiegel is een van deze activiteiten.

2.2.1. Ketenspiegels

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

A Uitvoeren van workshops Ketenspiegel

In het eerste kwartaal zijn er in zeven sessies vier Ketenspiegels uitgevoerd. In Gouda, Winterswijk, Terneuzen en Weert is een algemene spiegel gehouden. In Emmen is de Ketenspiegel jongerenloket afgerond. De vraag naar het uitvoeren van ketenspiegels (standaard aanpak, aanzet voor verbetering samenwerking) neemt af ten opzichte van de vraag naar kwartiermakerschap (maatwerk en verdieping).

B Evaluatie uitvoering van Ketenspiegel agenda's

In het eerste kwartaal is een start gemaakt met de evaluatie van tien BVG's waar de Ketenspiegel in 2006 is uitgevoerd. Een vergelijkbaar onderzoek is ook in 2006 uitgevoerd. De resultaten van het onderzoek worden in het tweede kwartaal bekend.

C Follow-up ketenspiegels/ kwartiermakerschap bij BVG's

Het kwartiermakerschap wordt ingezet om de actiegerichte agenda in gang te zetten. Gedurende een korte periode van maximaal 3 maanden wordt ondersteuning geboden bij de start van de implementatie. In het eerste kwartaal zijn er kwartiermakertrajecten uitgevoerd op vier locaties: Emmen, Zutphen, Veenendaal en Terneuzen. Verder zijn er voorstellen uitgewerkt voor Utrecht, Harderwijk en Helmond.

2.2.2 Uitvoeren van een cultuurprogramma samenwerking voor medewerkers en management

In het eerste kwartaal is in twee BVG's, Eindhoven en Maastricht, de cultuurscan ingezet. Doel is samenwerkingsgedrag in het BVG in beeld te brengen en daarop een actiegerichte agenda te formuleren.

2.2.3 Begeleiden van de opzet van een gecoördineerde werkgeversaankpak

BKWI is vanuit enkele regio's, waaronder Dokkum en Zutphen, benaderd met een verzoek tot begeleiding bij het opzetten van een gecoördineerde werkgeversaanpak. In het tweede kwartaal wordt gekeken op welke wijze deze begeleiding het beste geboden kan worden.

2.2.4 Ondersteuning ROG's

In het tweede kwartaal zijn de voorbereidingen gestart voor een in het tweede kwartaal te houden landelijke leerdag voor zo'n 100 ketenondersteuners. Doelgroep is de medewerkers van de ketenpartners die zich met zowel de implementatie van het DKD bezig houden, als met het bevorderen van samenwerkingsprocessen. De leden van de ROG's maken deel uit van deze doelgroep. BKWI ondersteunt een ketenbrede voorbereidingsgroep en verzorgt de logistiek.

2.3 Inzicht in lokale klantbediening

In het eerste kwartaal van 2007 zijn de volgende resultaten geboekt bij het verbeteren van klantbediening in de keten via meerdere kanalen, vanuit BVG-perspectief:

- Begeleiding van locaties
 - In Groningen Centrum is gezamenlijk met het front-office team een actieplan voor 2007 opgesteld. BKWI biedt op onderdelen ondersteuning bij de uitwerking van dit plan. Zo is een (breder toepasbare) plannings- en roostermodule ontwikkeld ter ondersteuning van het effectief en efficiënt inzetten van het front-office team.
 - In Apeldoorn is een actieplan voor 2007 opgesteld. Onderdeel daarvan is het pilotvoorstel voor een ketenbreed klantcontactcentrum, onderdeel van het AKO-multichanneltraject.
 - Daarnaast fungeert BKWI als vraagbaak voor Tilburg, Amsterdam-Oost, Delft, Heerenveen en Enschede.
- Kennisontwikkeling en uitdragen
 - Er zijn workshops gehouden binnen DKD en bij gemeentelijke commissies en er is een artikel gepubliceerd in Sociaal Bestek en een ICT-special van gemeente.nu.
 - Er is een simulatie ontwikkeld voor verschillende multichannel inrichtingsvormen.
- AKO Multichanneling
 - In het eerste kwartaal is de AKO multichannel projectinvulling opgeleverd en in gezamenlijkheid met de ketenpartners gestart. BKWI is voorzitter en secretaris van de netwerkalliantie en biedt inhoudelijke ondersteuning aan de projecten.

2.4 Ketenprestaties

A Te ontwikkelen instrumenten

In het eerste kwartaal is een aantal samenwerkingslocaties bereid gevonden om mee te werken aan de doorontwikkeling van de volgende instrumenten

- De verbetering van lokale prestatie-indicatoren.,
- Het instrument klantgerichtheid vertalen naar verbetermogelijkheden voor de lokale dienstverlening
- De ontwikkeling van keten-klantprincipes voor het meten van de werkgeversgerichtheid van de keten. Dit wordt naar verwachting in het 2^e kwartaal afgerond.

B Te verrichten metingen

Het project prestatie-meting heeft in het eerste kwartaal op verzoek van het AKO in een aantal proefomgevingen (Toonkamers en A/B-route) met behulp van de ontwikkelde instrumenten prestatie-indicatoren bepaald en een klantgerichtheidsmeting verricht. De resultaten van deze metingen zijn verwerkt in de eindevaluatie van de Toonkamers.

Daarnaast is gestart met de voorbereidingen voor de eerste 'echte' klantgerichtheidsmeting op lokaal niveau.

2.5 Communicatie en kennisdeling

- *Landkaart*

In de landkaart (www.landkaart.bkwi.nl) wordt de ontwikkeling van de lokale samenwerking in beeld gebracht. Verbeteringen staan gepland voor het tweede kwartaal. BKWI verzorgt de technische realisatie daarvan.

- *Kennisbank*

De kennisbank van BKWI (www.kennisbank.bkwi.nl) wordt niet bijgehouden en wordt opgeheven.

2.6 Overige activiteiten

"Aansluiting" Regionale Meld- en Coördinatiefunctie

De reeds lang lopende gesprekken tussen BKWI en het Jongerenloket Rotterdam zijn in het eerste kwartaal in een stroomversnelling geraakt. Er is aanzienlijke vooruitgang geboekt in het ophelderen en afstemmen van de condities waaronder informatie uit de Suwiketen beschikbaar kan worden gesteld aan de onderwijssector van de gemeente Rotterdam. Het betreft hier voornamelijk een eenvoudige periodieke bestandsvergelijking om risicovolle voortijdig schoolverlaters te detecteren. Na implementatie kan deze faciliteit aan andere RMC regio's worden aangeboden.

2.7 Inzet middelen en kosten AKO activiteiten

De in het 1^e kwartaal 2007 gerealiseerde kosten bedragen structureel € 49.517,= voor een formatie van 2,65 fte en de incidentele kosten bedragen € 363.569,= voor tijdelijk additioneel personeel (5 fte).

Meetpunten BVG's	Prognose jaarplan 2007 eind 1e halfjaar	Werkelijk
Ketenspiegels (nog 50 BVG's te bezoeken)	25	4
Kwartiermakertrajecten	7	4
Ondersteuning onderzoek klantbediening	5	-
Implementatie Keten Prestatie Indicatoren	5	0

3 DKD gerelateerde activiteiten

BKWI heeft met het opleveren van release 4.3. in maart 2007 belangrijke aanpassingen voor Suwinet-Inkijk ten behoeve van het DKD opgeleverd. Dit betrof onder andere het ontsluiten en aansluiten van de RDW, nieuwe schermen voor Suwinet-Inkijk, het klantbeeld voor de klant in het DKD en de presentatie hiervan binnen Suwinet-Inkijk. Ook is een basaal correctiemechanisme voor de klant en de professional toegevoegd.

BKWI levert voor vier van de zeven clusters het clustermanagement en rapporteert over deze clusters aan de Stuurgroep DKD. Het betreft de volgende clusters:

- Cluster A: Implementatie DKD
- Cluster E: Ontsluiting nieuwe bronnen en aansluiten nieuwe gebruikers
- Cluster G: Ketenservices & infrastructuur
- Cluster H: Voorbereiden beheer en inrichten helpdesk

Voor cluster A wordt met name menskracht binnen het cluster geleverd. Voor de Clusters E, G en H heeft het BKWI een grote inhoudelijke inbreng en wordt veel menskracht geleverd.

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

- *Cluster A: Implementatie DKD*

Er is besloten om een productiepijl in Heerenveen en Skarsterlan uit te voeren. De ketenpartijen hebben hiervoor (deel)plannen van aanpak geschreven en BKWI het overall-plan. Dit overallplan is te zien als een dashboard voor het opleveren en testen van de technische componenten en checklisten voor de noodzakelijke organisatorische en procedurele randvoorwaarden. De start van de piloot is vanwege connectiviteitsproblemen en een aantal andere technische knelpunten uitgesteld tot het tweede kwartaal.

- *Cluster G: Ketenservices & infrastructuur*

De activiteiten binnen dit cluster hebben, naast de ketenintegratietesten, bestaan uit een aantal onderzoeken naar technische voorwaarden met betrekking tot de infrastructuur van DKD, triggers, openstellingstijden, SSO en een autorisatiematrix alsmede een onderzoek naar de architectuur van het E-portfolio. Een aantal onderdelen van dit cluster start later vanwege de uitloop van de ketentesten.

3.2 Onsluiten van informatie uit nieuwe bronnen

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

Voor het ontsluiten van nieuwe bronnen en het aansluiten van nieuwe gebruikers zijn vooronderzoeken gedaan naar gewenste functionaliteit en informatiebehoefte. Deze worden in het tweede kwartaal voortgezet. Met het Ministerie SZW wordt contact onderhouden over aanpassing van wetgeving en AmvB inzake de éénmalige gegevensuitvraag en de implicaties daarvan voor de organisatie en het beheer van Suwinet.

Hoewel bronhouders over het algemeen geïnteresseerd en positief gestemd zijn is een bijzonder aandachtspunt/risicofactor de synchronisatie van het tijdspad tussen de DKD planning en de interne planningen en prioriteiten van de bronhouders. Hieraan zal door betrokkenen, waaronder het ministerie, in de komende periode veel aandacht moeten worden besteed.

Kadaster

Het streven is om het Kadaster per 1 januari 2008 aan te sluiten op Suwinet-Inkijk. Vanaf die datum heeft het kadaster de status van basisregistratie en zal het BSN als sleutel zijn geïmplementeerd.

RDW

De concept SLA is besproken met de RDW. Momenteel wordt door RDW gewerkt aan een nieuwe versie 0.6. De definitieve SLA wordt naar verwachting in het tweede kwartaal ondertekend.

In de volgende release (juni) wordt additionele functionaliteit toegevoegd.

SVB

Er zijn in het eerste kwartaal nauwelijks vorderingen gemaakt. Ontsluiting van SVB als bron zal op zijn vroegst in het laatste kwartaal 2007 plaatsvinden. Op het vlak van SVB als afnemer van Suwinet-Inkijk zijn enkele vorderingen gemaakt. De SVB-rechtmaticheid pagina is verrijkt met EDM gegevens. Er zijn contacten om ook RDW voor de SVB te ontsluiten. Er moet daarbij goed gekeken worden naar de rollen en autorisaties. Verder zal SVB moeten aangeven of er nog meer gegevens uit andere bronnen via de SVB-rechtmaticheid pagina ontsloten moeten worden.

IB-Groep

Met de nieuw aangestelde projectleider van de IBG hebben een aantal constructieve gesprekken plaatsgevonden. De planning is de IBG-groep in september 2007 als externe bron aan te sluiten op Suwinet-Inkijk. Over de interne prioriteitsstelling en planning bij de IB-Groep is nog niets met zekerheid te zeggen.

CWI (Europese aanbesteding en ontsluiting Sonar, werk.nl en ABS)

Het concept Plan van Aanpak voor de aanbesteding is opgeleverd. Er is consensus over de gewenste architectuur. Het besluit of hierin de beoogde Enterprise Service Bus (ESB) gebruikt kan worden en/of dat gebruik gemaakt moet worden van de bestaande infrastructuur met Data stage en Component X wordt vooruitgeschoven tot het moment waarop het realisatie- en implementatieplan wordt opgesteld (met de status op dat moment).

Er zijn besprekingen gevoerd met inkoop en juridische zaken over de reikwijdte van het project met betrekking tot de onderdelen licenties, hardware, ontwikkeling en implementatie en beheer en onderhoud. Er wordt alleen aanbesteed voor licenties. Verder wordt er gebruik gemaakt van bestaande contracten binnen het CWI met leveranciers voor hardware, ontwikkelingen en implementatie en beheer en onderhoud. Er is een eerste concept opgeleverd van de aanbestedingsstrategie.

Verder is een eerste concept opgeleverd van het Programma van Eisen voor de aanbesteding. Dit wordt thans getoetst binnen het CWI. De aanbesteding start niet eerder dan mei 2007 (bestek gereed en getoetst). Gezien de verplichte aanbestedingstermijnen wordt deze niet eerder dan september 2007 afgerond. Daarna kan de ontwikkeling en implementatie met de leverancier worden gestart. Per 1 januari 2008 zijn er nog geen gegevens ontsloten vanuit ABS en werk.nl.

Re-integratie

De gesprekken met Boa-Borea (=brancheorganisatie voor re-integratiebedrijven) over aansluiting zijn zeer positief verlopen. Medio april vindt een vervolggesprek plaats om tot een kleinschalige pilot te komen voor gegevensuitwisseling tussen UWV en RIB's. (zowel Inkijk voor RIB als gegevenslevering ten behoeve van DKD). De activiteiten in dit traject worden (zoveel mogelijk) afgestemd met de activiteiten die worden ontplooid met betrekking tot 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 is een beperkte gegevensset vastgesteld die moet dienen als basis voor de business case en pilot rondom deze gegevensuitwisseling in het derde kwartaal. De voortgang van dit project is in bredere kring zowel aan vertegenwoordigers van re-integratiebedrijven als aan gemeenten gepresenteerd. In het tweede kwartaal volgt een gezamenlijke sessie waar, mede op basis van de eerdere uitkomsten, de vervolgstappen en mogelijkheden zullen worden besproken.

Belastingdienst

Het betreft de belastingdienst als bron van vermogensgegevens en heffingskortingen en toeslagen ten behoeve van de uitvoering van inkomens- en vermogensafhankelijke regelingen en de zelfstandigenregelingen (Bbz) binnen de Suwi-keten. De eerste twee gesprekken zijn zeer positief verlopen. Op verzoek van de belastingdienst heeft BKWI een verzoek ingediend bij het Ministerie

SZW, om, in overleg met het Ministerie van Financiën, te regelen dat aan de belastingdienst de officiële opdracht wordt verstrekt om relevante gegevens ten behoeve van de Suwiketen te ontsluiten.

Digitale pasfoto

In het werkplan DKD staat het Bestand Digitale Pasfoto als een benodigde bron in het kader van de identiteitscontrole. Met het BPR zijn de mogelijkheden besproken om dit, (nog) niet bestaand, bestand via het DKD te ontsluiten. Het wordt niet waarschijnlijk geacht dat een dergelijk bestand op korte termijn wordt gerealiseerd. Voor het tegengaan van documentfraude en 'lookalike' fraude brengt het BKWI de bestaande hulpmiddelen zoals VIS en MRZ scans nogmaals bij de ketenpartners onder de aandacht.

Schuldhelpverlening

Na een eerste onderzoek van huidige registraties blijkt alleen het WSNP-faillissementenregister bruikbaar en te ontsluiten. Dit is echter niet afdoende.

Er zijn positieve gesprekken gevoerd met het BKR. Het BKR is, (gesteund door Ministerie van Financiën, aangewezen een voorstel te doen voor een Landelijk Informatiesysteem Schulden dat tot doel heeft om problematische schuldsituaties te voorkomen. Het BKR houdt BKWI over de ontwikkelingen en eventuele mogelijkheden over ontsluiting via DKD op de hoogte. Op korte termijn zijn geen resultaten te verwachten.

Zorgverzekeraars

Er is een gesprek geweest met Vectis en Zorgverzekeraars Nederland (ZN). Zij hebben na eerste inventarisatie niet veel te bieden voor het DKD. Deze partijen blijken zeer geïnteresseerd in de mogelijkheden van het DKD en Suwinet-Inkijk. Beide gaan intern na of zij binnenkort tot vervolgesprekken met BKWI willen overgaan.

NIBUD

Met het NIBUD zijn gesprekken gevoerd over de mogelijkheid de daar ontwikkelde Rekenmodule via DKD voor de professional toegankelijk te maken. Met behulp van deze module kan de Suwi-medewerker voor een 20-tal regelingen bepalen of er voor de klant rechten aan te ontlenen zijn. Naar verwachting wordt de module tool in september 2007 aan Suwinet-Inkijk toegevoegd.

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

Cluster H: Voorbereiden beheer en inrichten helpdesk

Begin maart zijn de deelplannen van aanpak voor dit cluster opgeleverd: te weten inrichting landelijke helpdeskfunctie, Keten SLA en SLR, inrichting functioneel beheer. Het laatste deelproject, Privacy en beveiliging heeft inmiddels deelproducten opgeleverd die zijn vastgesteld in de Ketenprojectgroep.

3.4 Vastlegging van klantstroomgegevens

Zie hiervoor (2.4) ketenprestatieindicatoren

3.5 Inzet middelen en kosten DKD-activiteiten

De in het 1^e kwartaal 2007 gerealiseerde kosten bedragen structureel € 218.621,= voor een formatie van 11,7 fte en de incidentele kosten bedragen € 1.003.450,= voor tijdelijk additioneel personeel (13,8 fte).

4 Reguliere activiteiten en Overige ICT

4.1 Beheer Suwinet

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

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

	Januari	Februari	Maart
BKWI-Homepage	100. %	100. %	100. %
CWI	98. %	100. %	100. %
GBA	99. %	100. %	100. %
GSD-Inkijk	94. %	100. %	100. %
UWV-Bouw	100. %	100. %	100. %
UWV-Cadans	100. %	97. %	100. %
UWV-Gak	100. %	100. %	100. %
UWV-GUO	100. %	100. %	100. %
UWV-GVI	100. %	100. %	68. %
UWV-USZO	100. %	100. %	100. %
VIS	100. %	100. %	100. %

- *Responsetijden Centrale Omgeving*

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

Inkijk			
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100, %	18.805.572	0,4
feb	100, %	15.316.189	0,4
mrt	100, %	17.243.501	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
jan	98, %	609.563	0,7	100, %	603.399	0,4	98, %	622.979	4,8
feb	100, %	516.951	0,6	100, %	501.485	0,7	97, %	521.930	6,0
mrt	100, %	568.192	1,1	100, %	548.225	0,3	95, %	553.171	5,8

	BBR			B&O			Polis		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100, %	27.541	1,2	100, %	2.492	0,2	100, %	606.295	0,2
feb	100, %	21.408	1,2	100, %	2.004	0,2	99, %	497.838	0,2

mrt	100, %	26.427	1,2	100, %	2.111	0,2	100, %	550.536	0,2
	Adresboek			GBA			VIS		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100, %	2.320	0,1	99, %	74.812	2,1	-		-
feb	100, %	1.640	0,1	100, %	64.324	1,7	-		-
mrt	100, %	1.893	0,1	100, %	71.028	1,5	-		-

	Bibliotheek			Inkijk		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100, %	4.701	0,2	100, %	18.805.572	0,4
feb	100, %	3.256	0,2	100, %	15.316.189	0,4
mrt	100, %	3.256	0,2	100, %	17.243.501	0,5

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

	van	bkwi.nl	cwinet.nl	GSD domein	uwv.nl	Totaal
Januari	bkwi.nl	1.664	-	63	369	2.096
	cwinet.nl	-	-	2.198	15.057	17.255
	GSD domein	318	1.772	202	1.185	3.477
	uwv.nl	363	16.136	1.329	-	17.828
Februari	bkwi.nl	2.646	-	42	809	3.497
	cwinet.nl	-	1	1.901	14.304	16.206
	GSD domein	289	1.730	153	1.119	3.291
	uwv.nl	661	15.640	1.151	-	17.452
Maart	bkwi.nl	2.273	-	101	682	3.056
	cwinet.nl	-	-	2.677	17.075	19.752
	GSD domein	392	2.427	165	2.689	5.673
	uwv.nl	594	18.531	3.406	-	22.531

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

	norm	werkelijk
jan	100 %	100 %
feb	100 %	100 %
mrt	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. Het eerste kwartaal van 2007 heeft in het teken gestaan van het vaststellen van de nieuwe Keten SLA. In dit kader is de DIB drie keer bijeen geweest. Daar het tekentraject voor een groot gedeelte is doorlopen, vindt definitieve vaststelling vermoedelijk in het tweede kwartaal plaats. Verder worden de ontwikkelingen rondom DKD nauwlettend in de gaten gehouden met het oog op mogelijke consequenties voor de staande beheerorganisatie.

Voor het eerste kwartaal 2007 stond het realiseren van de koppeling tussen Configuratie- en Wijzigingsbeheer gepland. In het tweede kwartaal worden de Uitvoeringsafspraken Ketenbreed-wijzigingsbeheer ge-update. De geplande koppeling met configuratiebeheer wordt dan gerealiseerd.

Het Keten Change Advisory Board (Keten CAB) is driemaal bij elkaar geweest. Zij bestaat uit de wijzigingscoördinatoren (ICT driven) van CWI, UWV, IB, CP-ICT en BKWI. De intern gevoerde discussie over de huidige werking van het Keten CAB en dan specifiek betreffende het belang dat de ketenpartners hechten aan het Keten CAB is gemeld aan de DIB. Dit was aanleiding voor de DIB het onderwerp voor het tweede kwartaal te agenderen.

Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen

Voorgenomen Veranderingen (VV)				Ketenwijzigingen (KW)				Ketencomponentwijzigingen (KCW)				
Kwartaal	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

B *Suwi Gegevens Register*

De Domeingroep Gegevens en Berichten (DGB) is eenmaal bijeen geweest om het SUWI Gegevensregister (SGR) versie 4.0 vast te stellen.

De daarop volgende formele vaststelling door het ministerie is gepubliceerd in de staatscourant van 2 maart 2007. Inmiddels is het SGR 4.0 met de bijbehorende SuwiML-documenten en tabellen op de site van BKWI gepubliceerd.

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

C *Suwi Ketenarchitectuur*

In het eerste kwartaal zijn voorbereidingen getroffen voor een in het tweede kwartaal te houden architectuur themadag rondom een specifiek onderwerp binnen de ketenarchitectuur. De opzet is om door middel van een aantal urgente en actuele thema's de bouwstenen te leveren voor een update van de bestaande ketenarchitectuur.

D *Privacy- en Beveiligingsbeleid*

Incidenten

In de afgelopen periode werden geen incidenten gesignaleerd over het compromitteren van de privacy of van de beveiliging van Suwinet

Controles

De uitgevoerde controles in het eerste kwartaal vertoonden geen afwijkend beeld ten opzichte van voorgaande periodes. De uitgevoerde controles toonden geen onregelmatigheden. Omdat de interne rapportages stagneerden is dit kwartaal minder aandacht besteed aan de controle van de rapportages.

De DPB werd niet altijd betrokken bij wijzigingen. Procedures en richtlijnen ten aanzien van het wijzigingsproces zijn niet altijd gevolgd. Het komend kwartaal zal hier extra aandacht aan worden besteed.

Verantwoording

De activiteiten in het eerste kwartaal van 2007 stonden grotendeels in het teken van de edp-audits van BKWI en de ketenpartijen.

De resultaten van de jaarlijkse edp-audit van BKWI zijn verwerkt in het jaarverslag.

De publieke versie van de audit-rapportages van de ketenpartijen is verwerkt in de Samenvattende Rapportage welke is aangeboden aan de Minister.

Digitaal Klantdossier

De werkgroep Privacy en Beveiliging van project 6d heeft haar eindrapport ingediend.

Ook is een nieuw Plan van Aanpak ingediend waarin de nog ontbrekende (en voor privacy en beveiliging van DKD essentiële) producten staan beschreven.

4.3 Overig-ICT

E Stimuleren gebruik Suwinet-Inkijk

Ter bevordering van het gebruik van Suwinet-Inkijk zijn er in het eerste kwartaal van 2007 ketenbreed 35 gesprekken gevoerd met gebruikers over de toepassing.

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)	0.43
Oplostijden incidenten	4 uur (categorieën Top en HOOG met betrekking tot impact en ernst van het incident)	Geen gegevens beschikbaar
Openingstijden Suwidesk	Maandag tm vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur	100%
Responstijden indicentenbeheer	15 minuten (categorie TOP en HOOG met betrekking tot impact en ernst van het incident)	Geen gegevens beschikbaar
Beschikbaarheid website BKWI	99% op jaarbasis	100%

4.5 Inzet middelen en kosten reguliere activiteiten

De in het 1^e kwartaal 2007 gerealiseerde kosten bedragen structureel € 312.983,= voor een formatie van 16,75 fte en de incidentele kosten bedragen € 334.483,= voor tijdelijk additioneel personeel (4,6 fte). Voorts bedragen de structurele kosten voor het beheer van de centrale omgeving Suwinet en het netwerk € 811.628,=.

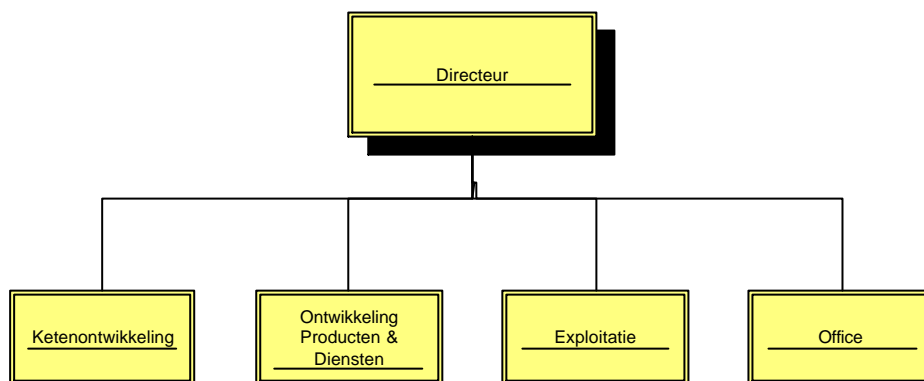
5 Bedrijfsvoering/Financiële verantwoording

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.

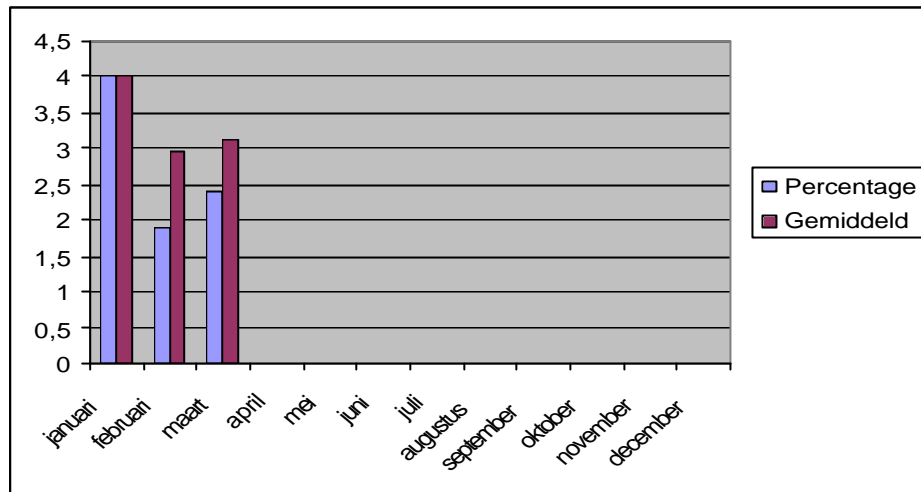
Aan het eind van het 1^e kwartaal 2007 bestaat 96% van de begrote bezetting uit vast personeel. De externe inhuur voor projecten is in de loop van het 1^e kwartaal 2007 uitgekomen op 18,8 fte (een stijging van 6 fte ten opzichte van het 4^e kwartaal 2006). Deze stijging is veroorzaakt door het DKD-project.

Bezettingsoverzicht 1e kwartaal 2007

Afdeling	Totaal vast	Totaal tijdelijk	Totaal	Begroet
Directie	1,00		1,00	1,00
Office	5,80	0,40	6,20	7,00
Ketenontwikkeling	9,30	0,40	9,70	9,50
Exploitatie	7,30	3,40	10,70	10,00
Ontwikkeling P&D	8,30	0,40	8,70	8,50
Totale lijnbezetting	31,70	4,60	36,30	36,00
Projecten		18,80	18,80	
Totale BKWI bezetting	31,70	23,40	55,10	

Ziekteverzuim

De onderstaande grafiek laat het verloop van het ziekteverzuim zien in het 1^e kwartaal van 2007. Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage bedraagt 3,1% per maand in het 1^e kwartaal 2007 tegenover 2,1% per maand in het 4^e kwartaal 2006.



Communicatie

In het kader van de externe communicatie zijn onderstaande evenementen georganiseerd en producten ontwikkeld:

- Organisatie & coördinatie Ketencafé Werkgeversbenadering, 15 maart 2007.
- Productie argumentenkaartboekjes Werkgeversbenadering: do's en don'ts voor bestuurders.
- Organisatie & coördinatie Ketencafé Jongeren Amsterdam Noord, 27 maart 2007.
- Productie BKWI brochure Klantgerichte ketensamenwerking.
- Bijdrage contentbeheer DKD

5.2 Financiële verantwoording

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

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

	<i>Dir. & Office</i> <i>1e kwartaal</i>	<i>Keten-ontwikk.</i> <i>1e kwartaal</i>	<i>Exploitatie</i> <i>1e kwartaal</i>	<i>Ontwikk. P&D</i> <i>1e kwartaal</i>	<i>Totaal BKWI</i> <i>1e kwartaal</i>	<i>Verplichtingen</i> <i>t/m Maart</i>	<i>Totaal BKWI</i> <i>1e kwartaal</i>	<i>Jaar-begroting</i> <i>BKWI</i>	<i>Best.Ruimte</i> <i>toev Jaar-begroting</i>
Personele Kosten									
Vast Personeel	127.202	138.611	130.076	148.830	544.719		544.719	2.340.000	76,72
Inhuur Externen	30.428	4.091	48.918	10.317	93.753	82.851	176.604	750.000	76,45
Scholing en Opleiding	0	3.554	782	359	4.695	795	5.490	140.000	96,08
Werving en Selectie	0	0	0	0	0	0	0	60.000	100,00
Overig Personeel	1.865	3.327	1.000	68	6.259	24.654	30.913	120.000	74,24
Subtotaal	159.494	149.583	180.775	159.574	649.427	108.300	757.726	3.410.000	77,78
Bureaukosten									
Huisvesting	202.407	0	0	0	202.407	81.185	283.592	350.000	18,97
Kantoorautomatisering	8.782	0	0	0	8.782	22.666	31.448	128.000	75,43
Assyst/ontwikkelomgeving Suwinet	0	0	73.264	0	73.264	11.900	85.164	100.000	14,84
Kantoorinrichting en Artikelen	20.156	37	0	0	20.193	5.500	25.693	50.000	48,61
Bijdrage Onderst. SZW/CWI	11.375	12.086	12.797	9.242	45.500	0	45.500	182.000	75,00
Afschrijvingen	32.443	0	0	0	32.443	0	32.443	140.000	76,83
Subtotaal	275.162	12.123	86.060	9.242	382.588	121.252	503.841	950.000	46,96
Ondersteuning & Communicatie									
Communicatie	18.061	0	327	0	18.388	35.042	53.430	120.000	55,47
Webportal & Drukkosten	9.807	0	0	0	9.807	18.565	28.372	120.000	76,36
Subtotaal	27.868	0	327	0	28.195	53.608	81.803	240.000	65,92
Contractkosten Ext. leveranciers									
Techn.Beheer incl. Licenties	0	0	237.542	0	237.542	254.274	491.816	1.700.000	71,07
Netwerk incl. Koppelpunt	0	0	15.049	0	15.049	12.088	27.137	400.000	93,22
Subtotaal	0	0	252.590	0	252.590	266.362	518.953	2.100.000	75,29
Overige									
Opvragingen VIS	0	0	69.461	0	69.461	138.050	207.511	500.000	58,50
Subtotaal	0	0	69.461	0	69.461	138.050	207.511	500.000	58,50
Totaal Exploitatiekosten	462.525	161.706	589.213	168.816	1.382.260	687.571	2.069.833	7.200.000	71,25
Projectkosten									
Projecten 2007 (incl. DKD)	0	0	0	0	635.791	889.108	1.524.899	4.850.000	68,56
Totaal Projectkosten	0	0	0	0	635.791	889.108	1.524.899	4.850.000	68,56
Totaal Kosten incl Projecten	462.525	161.706	589.213	168.816	2.018.051	1.576.679	3.594.732	12.050.000	70,17
Te ontvangen van CWI								3.900.000	
								8.150.000	

Het budget voor de post "projecten 2007" bestaat uit € 950.000,= vanuit het BKWI-budget en voor de werkzaamheden in het kader van het Digitaal Klantdossier € 3.900.000,=. Laatstgenoemd bedrag zullen wij aan het eind van 2007 op basis van de realisatie bij CWI claimen.

	<i>Totaal Kosten</i> <i>Kwartaal</i> -----	<i>Verplichtingen</i> <i>t/m maart</i>	<i>Totaal Kosten</i> <i>t/m Dec</i> -----	<i>Jaar-begroting</i> -----	<i>Bestedingsruimte</i> <i>toev Jaarbegroting</i> -----
Projectrapportage					
Projecten 2007					
D091 Doorontwikkelen en afzetten keten	50.851	81.446	132.297	400.000	66,93
D092 Ondersteuning lokale proefnemen	0		0	135.000	100,00
D094 Invoering KPI's	57.452	24.740	82.192	165.000	50,19
D097 Inrichten Informatie Service Punt	40.311	22.015	62.326	230.000	72,90
F099 Ontwikkelen blauwdruk voor infr	2.975	0	2.975	20.000	85,13
K091 Digitaal Klantdossier	420.251	386.375	806.626	2.400.000	66,39
K092 Programmabureau DKD	63.951	374.537	438.488	1.500.000	70,77
Totaal Projecten	635.791	889.113	1.524.904	4.850.000	68,56
Te ontvangen van CWI				3.900.000	
BKWI Projecten				950.000	

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 fte	Realisatie 1e kwartaal	Inhuur fte	Realisatie 1e kwartaal
AKO-projecten				
BVG-infrastructuur			0,25	
Ketenspiegel	0,25	0,25	2,5	3
Werkgeversbenadering /Jongerenloket	0,5	0,5	0,2	0,2
Multichanneling		0,5	1	0,8
Implementatie Ketenprestatieindicatoren	1,4	1,4	0,5	1
Subtotaal	2,15	2,65	4,45	5
DKD-projecten				
Ontwikkeling Suwinet	5,2	5,3		1,5
Digitaal Klant Dossier	6,05	6,4	3,3	12,3
Subtotaal	11,25	11,7	3,3	13,8
Regulier				
Beheer Suwinet	6,5	4,9	0,25	3,5
Beheer Ketenstandaarden	6,7	4,9		1,1
Faciliteren/ondersteunen gebruik Suwinet-Inkijk	6,2	3,75		
Faciliteren/ondersteunen ketenoverleggen	3,2	3,2		
Subtotaal	22,6	16,75	0,25	4,6
Totaal generaal	36,00	31,10	8,00	23,40

Producten	Kosten vast personeel	Realisatie 1e kwartaal	Kosten inhuur	Realisatie 1e kwartaal	Contract-kosten	Realisatie 1e kwartaal	Overhead kosten	Realisatie 1e kwartaal	Totaal	Realisatie 1e kwartaal
AKO-projecten										
BVG-infrastructuur			53.125						53.125	
Ketenspiegel	18.472	4.671	531.250	218.141			7.569	29.845	557.292	252.658
Werkgeversbenadering /Jongerenloket	36.944	9.343	42.500	14.543			15.139	6.428	94.583	30.314
Multichanneling		9.343	212.500	58.171				11.938	212.500	79.452
Implementatie Ketenprestatieindicatoren	103.444	26.160	106.250	72.714			42.389	22.039	252.083	120.913
Subtotaal	158.861	49.517	945.625	363.569	0	0	65.097	70.251	1.169.583	483.337
DKD-projecten										
Ontwikkeling Suwinet	384.222	99.034		109.071	500.000	207.511	157.444	62.445	1.041.667	478.061
Digitaal Klant Dossier	447.028	119.588	701.250	894.380			183.181	171.724	1.331.458	1.185.692
Subtotaal	831.250	218.621	701.250	1.003.450	500.000	207.511	340.625	234.170	2.373.125	1.663.752
Regulier										
Beheer Suwinet	480.278	91.559	53.125	254.498	2.200.000	604.117	196.806	77.138	2.930.208	1.027.313
Beheer Ketenstandaarden	495.056	91.559		79.985			202.861	55.099	697.917	226.643
Faciliteren/ondersteunen gebruik Suwinet-Inkijk	458.111	70.071					187.722	34.437	645.833	104.508
Faciliteren/ondersteunen ketenoverleggen	236.444	59.794					96.889	29.386	333.333	89.180
Subtotaal	1.669.889	312.983	53.125	334.483	2.200.000	604.117	684.278	196.060	4.607.292	1.447.643
Totaal generaal	2.660.000	581.122	1.700.000	1.701.503	2.700.000	811.628	1.090.000	500.480	8.150.000	3.594.733