



BUREAU KETENSINFORMATISERING  
WERK & INKOMEN

# Halfjaarverslag Bureau Ketensinformatisering Werk en Inkomen (BKWI)

1e halfjaar 2009

Datum: 17 augustus 2009  
Versie: 1.0  
Status: Definitief

<b>1</b>	<b>STAND VAN ZAKEN BKWI .....</b>	<b>3</b>
1.1	ALGEMEEN .....	3
1.2	PRODUCTIEOMVANG BKWI .....	4
<b>2</b>	<b>INVOERING INTEGRALE DIENSTVERLENING - MET GEBRUIK VAN ICT.....</b>	<b>5</b>
2.1	ONDERSTEUNENDE ACTIVITEITEN VOOR LOCATIES EN BIJDRAGE AAN KETENPROJECTEN .....	5
2.2	HET BEVORDEREN VAN HET GEBRUIK VAN SUWINET-INKIJK ALS ONDERDEEL VAN HET DKD .....	5
2.3	KENNISDELING BETER MOGELIJK MAKEN .....	6
<b>3</b>	<b>DKD GERELATEERDE ACTIVITEITEN .....</b>	<b>8</b>
3.1	PRESENTEREN VAN HET INTEGRALE “VIRTUELE” KLANTDOSSIER IN SUWINET-INKIJK.....	8
3.2	ONTSLUITEN VAN INFORMATIE UIT NIEUWE BRONNEN .....	8
3.3	OVERIGE ACTIVITEITEN.....	10
<b>4</b>	<b>REGULIERE ACTIVITEITEN EN OVERIGE ICT .....</b>	<b>12</b>
4.1	BEHEER SUWINET.....	12
4.2	KETENSTANDAARDEN EN AFSPRAKEN .....	14
4.3	PRESTATIENORMEN .....	17
<b>5</b>	<b>BEDRIJFSVOERING/FINANCIËLE VERANTWOORDING .....</b>	<b>18</b>
5.1	BEDRIJFSVOERING .....	18
5.2	FINANCIËLE VERANTWOORDING .....	19

# 1 Stand van zaken BKWI

## 1.1 Algemeen

Het eerste halfjaar van 2009 ligt achter ons. Inhoudelijk zijn goede resultaten geboekt bij de uitvoering en ondersteuning van diverse projecten en activiteiten binnen de keten en binnen BKWI in het bijzonder. Zo is een start gemaakt met de uitvoering van fase 2 van het programma Digitaal Klant Dossier, waarvoor BKWI, net als bij fase 1, het algemene programmamanagement levert. Ook is tegen het einde van de rapportageperiode een eerste versie van de Werkplaats Naleving operationeel geworden. Suwinet-Inkijk heeft een nieuwe look & feel gekregen en heeft als gevolg daarvan een frisser uiterlijk en een sterk vergrote gebruiksvriendelijkheid. In het kader van de invoering van geïntegreerde dienstverlening levert BKWI ondersteunende diensten in opdracht van het AKO.

Naast deze inhoudelijke zaken werd de verslagperiode gekenmerkt door belangrijke interne wijzigingen binnen het BKWI. De directeur viel definitief uit wegens ernstige ziekte; zijn positie is waargenomen door een voormalig MT-lid. Als gevolg hiervan en als gevolg van het vertrek van een ander MT-lid is het managementteam aangevuld met twee nieuwe leden. In de nieuwe samenstelling heeft het MT zich gebogen over het actualiseren van missie, visie en strategie van de organisatie. Dit heeft geleid tot het volgende *mission statement*.

*BKWI is dé onafhankelijke, betrouwbare deskundige op het gebied van ketendienstverlening & ICT. Onze primaire focus ligt bij organisaties binnen het domein 'Werk & Inkomen'. Wij bedenken, ontwikkelen en onderhouden producten en diensten waarmee een keten integrale dienstverlening kan realiseren, en bieden deskundigheid bij implementatie en gebruik. Wij doen dit op praktische, transparante, klantgedreven, vooruitstrevende en vasthoudende wijze. Door onze inzet helpen ketenpartners meer burgers sneller naar Werk & Inkomen. Onze medewerkers bieden wij een inspirerende leeromgeving op basis van halen en brengen. In onze organisatie vieren wij samen onze successen en delen wij samen onze tegenslagen.*

Op de laatste dag van het halfjaar nam de directeur afscheid op een conferentie met als thema "Regisseer je rijk". Tijdens deze conferentie is een aantal ideeën voor verbetering van de maatschappelijke dienstverlening gepresenteerd; het winnende idee wordt later in 2009 door BKWI in samenwerking met het Inlichtingenbureau gerealiseerd.

## 1.2 Productieomvang BKWI

Product/Dienst	Werkelijke omvang	Werkelijke omvang
<b>Beheer Suwinet</b>		
<b>Aantal aangesloten gebruikers</b>	jan	43.695
	feb	44.260
	maart	44.179
	april	45.124
	mei	46.009
	juni	46.934
<b>Aantal geslaagde raadplegingen gebruikers</b>	jan	3.880.970
	feb	3.703.934
	maart	4.074.700
	april	2.491.388
	mei	2.312.590
	juni	2.642.562
<b>Aantal Meldingen</b>	jan	??
	feb	??
	maart	??
	april	??
	mei	??
	juni	??
<b>Aantal Suwinet-Mailberichten</b>	jan	199.384
	feb	209.270
	maart	224.123
	april	171.638
	mei	178.968
	juni	237.684

Het aantal meldingen is op dit moment helaas nog niet bekend.

## 2 Invoering integrale dienstverlening - met gebruik van ICT

In nauwe samenwerking met partijen, en onder regie van het Algemeen Keten Overleg (AKO) / het AKO Kernteam, levert BKWI enkele specifieke diensten in relatie tot de invoering van integrale dienstverlening. Tevens bevordert ze het gebruik van Suwinet-Inkijk op de Werkpleinen.

### 2.1 Ondersteunende activiteiten voor locaties en bijdrage aan ketenprojecten

In het eerste halfjaar van 2009 is door het BKWI op een aantal onderdelen een bijdrage geleverd aan de invoering van integrale dienstverlening:

#### **Ketenprestaties: klant- en werkgeversgerichtheid**

Het BKWI heeft ook het 1e halfjaar voor de AKO werkgroep klant- en werkgeversgerichtheid ondersteunende taken vervuld in de zin van het voorzitterschap en secretariaat. In maart jl. heeft het AKO het advies van de AKO werkgroep Klant- en Werkgeversgerichtheid overgenomen om nog dit jaar de activiteiten van de werkgroep onder te brengen bij UWV-K&S. Hierover heeft afstemming met de diverse betrokken partijen plaatsgevonden en is er gewerkt aan een overdrachtsdocument en inbedding van de keten in het vervolg van de klantmetingen.

In juni is een 1e meting klantgerichtheid opgestart waarvan de resultaten medio september bekend worden. In dat kader zijn er enkele activiteiten opgestart om medio september een communicatietraject op gang te brengen om, in combinatie met de uitkomsten van de klantmetingen, de klantprincipes werkzoekenden en werkgevers meer onder de aandacht te brengen.

#### **Ketenondersteuning integrale dienstverlening op de Werkpleinen**

Gedurende het eerste halfjaar is door drie adviseurs van BKWI ondersteuning "op maat" geleverd op de Werkpleinen Kerkrade, Steenwijk, Mergelland, Veendam, Drachten, Valkenswaard/Bladel, Steenwijk en Zeist. De ondersteuning bestaat ondermeer uit concretiseren van de stip op de horizon, vertalen van de visie, missie en uitgangspunten naar een projectplan of opstarten van een integraal team.

#### **Ketenondersteuning AKO kernteam**

De afdeling Ketenontwikkeling voert het secretariaat uit en ondersteunt het AKO kernteam bij de invoering van integrale dienstverlening. Daarnaast is uitvoering gegeven aan de presentatie van AKO en AKO kernteam op de beurs tijdens het voorjaarscongres van Divosa. Samen met het AKO kernteam en het programmabureau G4 heeft het BKWI een communicatietraject gestart rond het door de ketenpartijen geschreven document Werk aan de Winkel; aan de slag.

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

#### **Samenhang**

Integrale dienstverlening is een middel om de klant effectiever en klantgerichter te ondersteunen; onder andere één contactpersoon en geen dubbele uitvraag. De WEU dwingt tot minder uitvraag. Het Digitaal Klant Dossier (DKD) is de tool tot deze uitvraagbeperking en Suwinet-Inkijk ondersteunt DKD. Zowel Suwinet-Inkijk als DKD helpen hiermee de integrale dienstverlening mogelijk te maken.

In het eerste half jaar zijn we voorbereidingen aan het treffen om deze samenhang beter over het voetlicht te brengen. Het één kan niet zonder het ander. Hoe vermijden we dat integrale dienstverlening, de WEU en DKD als losse producten/processen geïmplementeerd worden. Hoe kunnen we landelijk één boodschap uitdragen zodat deze middelen gebundeld, in samenhang bij de adviseur en zijn/haar klant terecht komen.

#### **Samenwerking**

Afdeling Ketenontwikkeling neemt deel aan project "Implementatie DKD2". De projectgroep bestaat uit medewerkers van CP-ICT, BKWI, IB, UWV Werkbedrijf en UWV. Ook hier signaleren wij de samenhang

met integrale dienstverlening, klantgerichtheid en efficiency en zoeken we naar de samenhang bij de implementatie.

### **Look & Feel Suwinet-Inkijk**

Per april 2009 is het uiterlijk van Suwinet-Inkijk vernieuwd. Op verzoek en met medewerking van vele gebruikers en gebruikersvertegenwoordigers heeft Suwinet-Inkijk een meer overzichtelijke indeling gekregen en is daardoor gebruikersvriendelijker geworden.

In vervolg en aansluiting hierop zijn met de ketenpartijen afspraken gemaakt om de Overzichtspagina's anders in te delen, zodat gegevens beter gesorteerd zijn. Dit komt het gebruikersgemak ten goede. Dit is inmiddels gerealiseerd voor de GSD's en UWV. Deze wijzigingen hebben plaatsgevonden in release v7.0 (maart 2009) en v7.1 (juni 2009).

### **Gebruikerstevredenheidsonderzoek Suwinet-Inkijk**

In maart 2009 is het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek gesloten en zijn de resultaten bekend. Over 2008 ligt het gemiddelde oordeel van de gebruikers op een 6,5. Dat is tweestiende hoger dan vorig jaar. Sinds 2005 schommelt dit getal tussen de 6,3 en de 6,7.

### **Onderzoek naar wenselijkheid Community en/of forum**

Om de wens vanuit gebruikers te peilen is een onderzoek gedaan naar de behoefte om zo tot een goede businesscase te komen. Rekening houdend met de reactie vanuit de Gebruikersgroep is besloten om voorlopig af te zien van het idee voor een Community en/of Forum binnen Suwinet-Inkijk. Gebruikers zijn hier nog niet aan toe en wordt hier op een later moment op teruggekomen.

## **2.3 Kennisdeling beter mogelijk maken**

### **Landkaart**

In het eerste semester van 2009 hebben vrijwel alle Werkpleinen de derde en de vierde tertaalrapportage integrale dienstverlening ingevuld. De uitvraag liep via de website Samenvoordeklant (onderdeel Landkaart) en hier zijn de resultaten ook verwerkt. Er wordt actief ondersteuning verleend aan de rapportage over deze resultaten aan het ministerie van SZW.

De ontwikkeling van de Landkaart gaat ondertussen door: binnenkort wordt een bredere set statistieken rondom uitkeringen en arbeidsmarkt aangeboden. De cijfers over Integrale Dienstverlening kunnen dan (nog) beter in perspectief geplaatst worden.

### **Samen voor de Klant**

In het eerste semester 2009 is BKWI verder gegaan met het content- en technisch beheer van de website [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl). Deze site informeert medewerkers en ondersteuners in de keten van werk en inkomen over alle aspecten van integrale dienstverlening. Er is behoorlijk gesleuteld aan de website: op basis van eigen ervaringen en georganiseerde feedback van gebruikers zijn veel verbeteringen doorgevoerd. Hiervoor is voor één dag per week een senior ontwikkelaar inzetbaar.

Het Ketenjournaal is met succes omgevormd tot een digitale nieuwsbrief, geïntegreerd in de website Samenvoordeklant. De eerste versie van het vernieuwde Ketenjournaal is eind juni verstuurd. Een intern aangestelde redacteur is verantwoordelijk gesteld voor de gecombineerde eindredactie van Ketenjournaal en Samenvoordeklant.

### **KIOSK**

Activiteiten Kiosk eerste half jaar 2009

	januari	februari	maart	april	mei	juni	totaal
Inloggen	2	6	2	4	12	4	30
Technisch	4	2				2	8
Landkaart	1	2	2	3	4	2	14

Opleidingen		1	2	10	7	1	21
Overig	1	3	5	4	6	5	24
Totaal	8	14	11	21	29	14	97

Toelichting op tabel

Inloggen	Om uiteenlopende redenen kunnen mensen niet inloggen;
Technisch	Meldingen technische onvolkomenheden van de site Samenvoordeklant;
Landkaart	Persoonsgegevens behorend bij vestigingen moeten op de landkaart worden aangepast;
Opleidingen	Het doorsturen van opleidingsaanvragen of goedkeuringen.
Overig	Dit zijn vragen die niet onder bovengenoemde categorieën vallen en waarvoor Kiosk in eerste instantie is opgericht. Het betreft vragen over integrale dienstverlening in brede zin. Of vragen om toelichting en/of documentatie over op de site Samenvoordeklant genoemde onderwerpen. Waar mogelijk zijn deze vragen rechtstreeks beantwoord. In andere gevallen zijn of worden ze opgenomen in de diverse ten behoeve van de implementatie van de integrale dienstverlening ingestelde werkgroepen. In een aantal gevallen zijn in ketenverband handreikingen geproduceerd die openstaande vraagstukken hebben geadresseerd. Deze werden via Samenvoordeklant in brede kring beschikbaar gesteld.

## 3 DKD gerelateerde activiteiten

### Algemeen

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

De eerste release in 2009 was een gecombineerde release. Door het uitlopen van de migratie van de servers naar Solaris 10, zijn de laatste release (6.3) van 2008 en de eerste van 2009 (7.0) samengevoegd. Naast de gebruikelijke wijzingen op het gebied van overzichtspagina's, zijn het Kadaster en de GBA-V ontsloten en is op verzoek van gebruikers van alle ketenpartijen de vormgeving van Suwinet-Inkijk aangepast.

Tevens zijn er wijzigingen doorgevoerd op het gebied van gebruikersbeheer.

Aan het einde van het tweede kwartaal is volgens planning release 7.1 vrijgegeven. In deze release zijn o.a. de overzichtspagina's van UWV heringedeeld. Tevens hebben de werkcoaches van het UWV WERKbedrijf een extra overzichtspaginapagina gekregen.

Naast andere kleine functionele wijzigingen, zijn er belangrijke technische veranderingen doorgevoerd op het gebied van de schaalbaarheid van de broker.

Inmiddels zijn de werkzaamheden voor de derde release (7.2) van 2009 gestart met als belangrijkste onderdelen het realiseren van een filtermechanisme ten behoeve van het aansluiten van de belastingdeurwaarders en het aanduiden van WEU gegevens in Suwinet-Inkijk.

#### 3.2 Ontsluiten van informatie uit nieuwe bronnen

In het 3e kwartaal 2008 is de 2e fase van het DKD gestart met als motto “Doorpakken met DKD”. Het doorpakken vanuit DKD fase 1 richt zich op het uitbreiden van het gebruik, -functionaliteit en -gegevens en het verder doorontwikkelen en inbedden van de randvoorwaarden.

Om dit te bereiken is een groot aantal projecten opgestart. Het overgrote deel van de projecten binnen DKD2 loopt op planning zowel qua tijd als qua financiën. Het programma wordt door een programma-bureau ondersteund dat door BKWI wordt geleid. Verschillende mijlpalen zijn inmiddels afgerond, en er zijn al enkele eindproducten opgeleverd.

Het implementatieproject heeft de site [www.operatiedkd2.nl](http://www.operatiedkd2.nl) opgeleverd die dienst zal doen als communicatiemiddel voor de implementatie van DKD2. Daarnaast is een vooronderzoek naar het huidige gebruik van DKD uitgevoerd. De eindrapporten onderzoek beleving ketendienstverlening, aansluiting klantgroepen op DKD en de definitie van klantvolg functionaliteit zijn opgeleverd. In deze periode zijn meerdere nieuwe e-formulieren ontwikkeld en is het ontwerp voor de doorontwikkeling van de E-WW gemaakt. De aangepaste digitale WW-aanvraag is geïmplementeerd.

Het eerste overzicht van (geautomatiseerde) signalen om in de uitvoerende processen klantdoelen te behalen en de lijst klantvriendelijke verklaring van gegevens die getoond zijn op het klantbeeld zijn gereed.

BKWI voert zelf ook regie over een aantal projecten. Het project Opwaarderen correctieservice loopt op schema. Het Kadaster is inmiddels bereid gevonden om mee te werken aan een pilot om het concept dat de burger zelf zijn gegevens kan corrigeren, verder te testen.

Het project Technische doorontwikkeling klantbeeld is bijna afgerond. De aanpassingen in het klantbeeld portlet zijn gereed voor de eerstvolgende release van Suwinet-Inkijk.



Het project Verklaring klantgegevens in begrijpelijke taal is ook in de afrondende fase. De einddatum van dit project wordt verlengd tot eind 2008 om ervoor te zorgen dat de input van andere projecten ook vertaald zal worden in de begrijpelijke taal.

Het project Aanpassen SGR met nieuwe bronnen is gereed. SGR versie 6.0 is goedgekeurd door de Domeingroep Gegevens en Berichten (DGB) en wordt in de eerstvolgende Staatscourant gepubliceerd.

Het project Afspraken over verbeteren kwaliteit, beschikbaarheid en beveiliging lopen op schema. Het project Ketentoetsmaatregelen loopt vertraging op aangezien eerst een ketenbrede risicoanalyse uitgevoerd moet worden.

Ook heeft BKWI de website [www.dkd.nl](http://www.dkd.nl) volledig vernieuwd.

Een ander onderdeel van het project DKD-2 betreft het aansluiten van nieuwe bronnen. In het eerste half jaar is er hard gewerkt aan het ontsluiten van twee bronnen: de Informatiebeheer-Groep en het Kadaster. De stuurgroep DKD-2 heeft besloten op basis van haalbaarheid en wenselijkheid nog twee bronnen te willen ontsluiten; de belastingdienst en het Nieuw HandelsRegister (NHR). Hieraan wordt gewerkt sinds het tweede kwartaal.

### **Informatiebeheer-Groep (IB-Groep)**

De ontsluiting van de onderwijsgegevens is als fase 1 krachtig ter hand genomen door IB-G en BKWI. Op dit moment zijn de gegevensdefinities afgerond en is de berichtsificatie van het IB-G bericht bekend. In het najaar zullen de connectiviteit en de inkijsfunctie worden gerealiseerd voor de ketenpartners UWV, UWV-werkbedrijf en GSD's.

De studiefinancieringsgegevens worden als fase 2 ontsloten in het voorjaar van 2010.

### **Kadaster**

De aansluiting van het Kadaster is gerealiseerd. Met 3 gemeenten (Breda, Leiden en Tilburg) is met succes een pilot uitgevoerd. De definitieve openstelling voor de ketenpartners is pas mogelijk als een keuze wordt gemaakt door de keten en SZW voor een definitieve financieringsstructuur voor de gebruikskosten, die het Kadaster in rekening brengt. Vanuit het project DKD2 is aan het BKWI de opdracht gegeven dit te onderzoeken. Er wordt verwacht dat hierover in september een besluit kan worden genomen.

### **Belastingdienst**

Begin dit jaar is het uitgebreide vooronderzoek, waarin alle gewenste informatiestromen van de belastingdienst naar de keten in kaart zijn gebracht besproken. De belastingdienst heeft aangegeven dat men vanuit hun interne prioriteitstelling graag aansluit bij bestaande initiatieven en systemen zoals DKD-2, om de informatiestromen te verbeteren. Na de zomer/in het najaar zullen er beleidsuitspraken worden gedaan door de belastingdienst over de mogelijke ontsluitingstrajecten.

### **NHR**

In 2009 wordt het KVK/NHR bijgewerkt met nieuwe instellingen, onder andere onderwijs en overheidsinstellingen. In 2014 is de overgangperiode naar de NHR als basisregistratie beëindigd.

In het kader van het gebruik gaan maken van de NHR als basisregistratie wordt als eerste stap het Suwinet Bedrijven Register (SBR) in 2009 uitgebreid met onderwijsinstellingsgegevens en wordt de update frequentie verhoogd van 1x per maand naar 1x per week. De nieuwe NHR gegevens worden opvraagbaar via Suwinet.

In de ontwikkelperiode van de NHR van 2010 tot 2014 zal het SBR beschikbaar zijn voor de gebruikers van het GeVS/Suwinet-Inkijk.

Het uitgebreide SBR bestand kan worden gebruikt volgens de huidige functionaliteit, dat wil zeggen: zowel realtime opvragen als het aanvragen van variabele bestandsextracten.

### **Nieuwe gebruikers**

Met diverse nieuwe gebruikers is overleg gepleegd om, indien dit volgens de aansluitprocedure mogelijk is, deze toegang te geven tot Suwinet. Landelijk bureau BIBOB (Wet Bevordering Integriteit Beoordelingen door het Openbaar Bestuur) is aangesloten per 23 april 2009. De aansluiting van het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) is in ontwikkeling.

Begin oktober start een pilot met 4 gemeenten voor het aansluiten van deurwaarders. Voor de Regionaal Meld-en Coördinatiefunctie voortijdig schoolverlaters (RMC's) wordt voor een beperkt aantal regio's de aansluiting voorbereid. Knelpunt bij de gemeentelijke aansluitingen is het ontbreken van een wettelijk bevoegd persoon/instantie voor het ondertekenen van het gegevensleveringscontract.

Ook een aansluiting van de RMC's wordt opgehouden door deze problematiek. In overleg met SZW wordt hiervoor naar een oplossing gezocht.

## **3.3 Overige activiteiten**

### **Interventieteam**

In de eerste helft van 2009 zijn er, op basis van gebruikerswensen, verschillende functionaliteiten toegevoegd aan de Interventieteam applicatie (IVT). Zo zijn er onder andere overzichtspagina's voor ingevoerde signalen, directe constatering en eindresultaten, een zoekfunctie en de mogelijkheid tot het toevoegen van bestanden en opmerkingen gerealiseerd.

Daarnaast is er gewerkt om de performance van de applicatie te verbeteren, iets wat bij projecten met zeer veel onderzoeken tot de nodige problemen leidde. Ook zijn de exports op verschillende punten verbeterd en is er een transparanter toegangsbeheer gerealiseerd. De deelnemende ketenpartners zullen in de komende maanden ook verantwoordelijk worden voor het toegangsbeheer van hun eigen medewerkers in de applicatie.

De overdracht van project naar staande organisatie BKWI is in volle gang. Met deze overdracht is ook een nieuwe vorm van opdrachtgeverschap gerealiseerd door middel van een werkgroep binnen het kader van de Interventieteam Leercirkels.

In de komende maanden zal de overdracht van project naar staande organisatie verder afgerond worden waarna het BKWI volledig verantwoordelijk is voor het beheer.

### **Werkplaats Naleving**

De Werkplaats Naleving is half juni 2009 daadwerkelijk online gegaan. Een half jaar later dan gepland, maar met een uitgebreidere eerste versie van het platform dat de gebruikers een ruim scala aan mogelijkheden biedt om interactief deel te nemen aan discussies en te reageren op artikelen en publicaties.

Naast het afronden van de bouw is het beheer van de website ingericht, zowel voor de technische kant als voor de ondersteuning van gebruikers. Ook zijn afspraken gemaakt met de hosting partij en de ontwikkelaar over incidentbeheer en support. Hoewel de site voor alle professionals direct toegankelijk is, heeft het projectteam ervoor gekozen om niet direct met een "big bang" online te gaan.

Een kleine groep gebruikers is actief benaderd en gevraagd deel te nemen aan een "live" gebruikerstest. De resultaten uit de gebruikerstest worden gebruikt als input voor het verbeteren van de werking en het doorontwikkelen van de website. Dit vindt in de tweede helft van 2009 plaats. Daarnaast zal het aantal actieve gebruikers vanaf najaar 2009 op basis van doelgroepgerichte benadering geleidelijk worden uitgebreid.

### **Stroomlijning Indicatieprocessen (STIP)**

Binnen het programma Stroomlijning Indicatieprocessen, een gezamenlijk programma van de ministeries van SZW en VWS, heeft BKWI de volgende resultaten opgeleverd of gecontinueerd:

- Een overzicht van herbruikbare gegevens binnen de indicatieprocessen van UWV, CIZ en gemeenten voor wat betreft de uitvoering van de WIA, WAJONG, WSW, AWBZ en de WMO. Uit analyse is gebleken dat deze indicatieorganen meer dan 1200 verschillende cliëntgegevens verwerken. Aan de hand van expertsessies met indicatiestellers, artsen en juristen van bovengenoemde partijen is duidelijk geworden dat ruim 300 van deze gegevens door meerdere indicatieorganen worden gebruikt.
- Aansluiting van CIZ op het Suwinet. Hiermee is het digitaal transport van aanvraagformulieren met betrekking tot AWBZ zorgvragen die afkomstig zijn van het webportaal Regelhulp en bestemd zijn voor het CIZ beveiligd. BKWI heeft de hosting van het webportaal Regelhulp verzorgd.

## 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 eerste halfjaar per maand de gemiddelde beschikbaarheidpercentages aangegeven.

	jan	feb	mrt	apr	mei	jun
BKWI-Homepage	100%	100%	100%	96%	98%	100%
CWI	24%	40%	99%	100%	100%	100%
GBA	100%	100%	100%	99%	100%	100%
GSD-Inkijk	100%	100%	100%	100%	100%	100%
UWV-Bouw	100%	100%	100%	100%	100%	100%
UWV-Cadans	100%	100%	100%	100%	100%	100%
UWV-Gak	100%	100%	99%	100%	100%	100%
UWV-GUO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
UWV-GVI	100%	100%	100%	100%	98%	96%
UWV-USZO	100%	0%	55%	100%	100%	100%
VIS	100%	100%	100%	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%	9,217,208	0.7
feb	100%	22,407,548	0.6
mrt	100%	28,924,143	0.5
apr	100%	38,025,284	0.6
mei	100%	22,952,526	0.4
jun	100%	26,041,292	0.4

#### Responsetijden Gegevensleverende services

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

	Adresboek			BBR			Bibliotheek		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100,0%	430	0,21	100,0%	9.372	0,91	100,0%	832	0,17
feb	100,0%	1.960	0,19	100,0%	32.731	0,83	100,0%	2.654	0,20
mrt	100,0%	2.793	0,08	100,0%	39.793	0,64	100,0%	4.308	0,14
apr	100,0%	2.591	0,09	100,0%	32.369	0,72	100,0%	3.120	0,15
mei	100,0%	2.129	0,10	100,0%	25.098	0,74	100,0%	2.273	0,16
jun	100,0%	2.842	0,08	100,0%	32.176	0,75	100,0%	1.810	0,18
jul	100,0%	3.066	0,06	100,0%	17.108	0,74	100,0%	1.013	0,18

	B & O			CWI			GBA		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100,0%	206	0,22	25,0%	191.939	14,77	100,0%	229.198	1,64
feb	100,0%	728	0,20	100,0%	678.443	2,20	100,0%	732.602	1,29
mrt	100,0%	1.006	0,18	98,2%	767.649	2,40	100,0%	840.754	1,36
apr	100,0%	784	0,18	100,0%	641.272	2,44	99,1%	863.453	1,53
mei	100,0%	593	0,18	100,0%	622.988	2,27	100,0%	809.143	1,24
jun	100,0%	828	0,17	100,0%	692.304	1,52	100,0%	957.659	1,28
jul	100,0%	394	0,18	100,0%	367.682	0,90	100,0%	662.538	1,29
	GSD			Homepage			Inkijk		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100,0%	208.354	2,05	100,0%	171.646	0,02	100,0%	9.217.208	0,70
feb	100,0%	696.260	1,97	100,0%	429.753	0,02	100,0%	22.407.548	0,64
mrt	100,0%	785.873	2,06				100,0%	28.924.143	0,46
apr	99,5%	672.049	1,89				100,0%	38.025.284	0,59
mei	100,0%	624.397	1,71				99,5%	22.952.526	0,41
jun	100,0%	704.330	1,90	100,0%	157.810	0,01	100,0%	26.041.292	0,43
jul	100,0%	386.837	1,94	100,0%	156.820	0,01	100,0%	14.810.713	0,39
	Polis			RDW			UWV		
	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd	% binnen norm	# hits	Gem. responsetijd
jan	100,0%	209.624	0,12	100,0%	28.360	1,48	91,7%	47	2,80
feb	100,0%	689.088	0,11	100,0%	96.377	1,31	100,0%	6	7,56
mrt	100,0%	775.483	0,07	100,0%	115.040	1,23	94,0%	331	3,71
apr	100,0%	662.533	0,07	100,0%	98.007	1,23	99,4%	1.449	1,92
mei	100,0%	624.031	0,07	100,0%	80.299	1,16	100,0%	1.915	1,63
jun	100,0%	703.505	0,07	100,0%	93.671	1,18	100,0%	2.141	1,77
jul	100,0%	385.400	0,07	100,0%	50.174	1,17	97,6%	1.055	1,64

**Suwinet Mailverkeer tussen domeinen in het afgelopen half jaar per maand (door loggingproblemen alleen tot maart)**

	van	bkwi.nl	cwinet.nl	GSD domein	uwv.nl	Totaal
januari	bkwi.nl	2.562	2	441	4	3.009
	cwinet.nl			7.120	2	7.122
	GSD domein	156	4.458	2.157	15.007	21.778
	uwv.nl	544	29.017	27.698	9	57.268
	Totaal:	3.262	33.477	37.416	15.022	89.177

februari	bkwi.nl	2.518	6	451		2.975
	cwinet.nl		2	9.827		9.829
	GSD domein	179	2.945	1.996	17.344	22.464
	uwv.nl	544	28.285	32.298	7	61.134
	Totaal:	3.241	31.238	44.572	17.351	96.402
maart	bkwi.nl	6.927	105	479	1	7.512
	cwinet.nl		1	6.720		6.721
	GSD domein	162	1.574	1.610	19.952	23.298
	uwv.nl	457	11.606	37.535	12	49.610
	Totaal:	7.546	13.286	46.344	19.965	87.141

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

van	norm	werkelijk
jan	100%	100%
feb	100%	100%
maart	100%	100%
april	100%	100%
mei	100%	100%
juni	100%	100%

## 4.2 Ketenstandaarden en afspraken

### ICT-beheer

In de Domeingroep ICT-Beheer (DIB) worden afspraken gemaakt over de inrichting van de beheerprocessen en wordt de kwaliteit van de ketenbrede beheerprocessen bewaakt met als doel het in stand houden en waar mogelijk verbeteren van de dienstverlening aan de klant. In het eerste halfjaar van 2009 is de inhoud van GeVS Keten SLA 2009 afgestemd en heeft de ondertekening van de GeVS Keten SLA plaatsgevonden. Voor het eerst hebben ook niet--Suwipartijen de Keten SLA ondertekend in de vorm van een addendum op de Keten SLA. Dit biedt ons meer mogelijkheden ook op deze partijen te sturen.

De DIB komt minimaal vier keer per jaar bij elkaar voor reguliere vergaderingen. In de eerste twee kwartalen van 2009 is de DIB vijf keer bij elkaar geweest. In het eerste halve jaar is de GeVS Keten DAP geupdate, vastgesteld en overgedragen aan het Keten Overleg Service en Support (KOSS). In de DIB worden de ontwikkelingen in project fase 2 van het DKD nauwlettend gevolgd. Het DIB fungeert hierin als klankbord en geeft adviezen.

De Keten Change Advisory Board (Keten CAB) komt maandelijks bij elkaar en bestaat uit de wijzigingscoördinatoren (ICT en proces driven) van UWV WERKbedrijf, UWV, IB, CP-ICT, SVB en BKWI. In het eerste half jaar van 2009 is het Keten CAB zes keer bij elkaar gekomen.

### Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen

Hieronder een overzicht van veranderingen in het Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen.

Ketenwijzigingen (KW)				Ketencomponentwijzigingen (KCW)		
Periode	Nieuw	Gesloten	Open	Nieuw	Gesloten	Open
1e helft 2009	25	12	57	19	10	76
2e helft 2009						

## **Suwi Gegevens Register (SGR)**

De nieuwe versie van Suwi Gegevensregister (SGR versie 6.0) is formeel door de DGB op 4 juni 2009 vastgesteld en wordt binnenkort in de Wijziging Regeling SUWI opgenomen. De aankondiging hiervan zal spoedig in de staatscourant plaatsvinden.

In het eerste halfjaar van 2009 heeft de Werkgroep Gegevens & Berichten (WGB) negen keer vergaderd. De activiteiten betroffen de beoordeling en de vaststelling van nieuwe gegevens in het kader van de ontsluiting van gegevens uit nieuwe bronnen, zoals Kadaster en GBA-Verstrekingen (GBA-V). Daarnaast zijn de in het CMK ingediende wijzigingsverzoeken SGR met betrekking tot de bestaande bericht- en koppelvlak specificaties, beoordeeld.

Met betrekking tot de opschoning van SGR zijn er activiteiten uitgevoerd. Dit betreft de gegevens die niet meer zijn uitgewisseld in de keten. Versie 6.0 bevat ook gegevens in het kader van Poortwachertoets. Aan de gegevens die getoond zijn op klantbeeld, is een lijst van klantvriendelijke verklaring van gegevens toegevoegd, zodat de klant begrijpt wat hij/zij ziet en wat van hem/haar verwacht wordt. Daarmee kan de klant ook van de mogelijkheid gebruik maken om foutieve gegevens te (laten) corrigeren. Deze lijst is een bijlage 3b van Deel 1 van het SGR geworden.

SGR versie 6.0 bestaat uit de volgende onderdelen:

- **Deel 1:** Beschrijving en gegevensmodel:
  - Bijlage 1: Overzicht SGR-gegevens ten opzichte van de wettelijke grondslag;
  - Bijlage 2: Berichtenindex;
  - Bijlage 3a: Overzicht gegevens getoond in klantbeeld Digitaal klantdossier;
  - Bijlage 3b: Vertaling in begrijpelijke taal van gegevens op klantbeeld Digitaal klantdossier
- **Deel 2:** Entiteiten en gegevenselementen

De WGB heeft de versie 6.0 op 19 mei formeel vastgesteld, voordat deze aan de DGB is aangeboden. De definitieve vorm van het SGR 6.0 wordt gepubliceerd op de website van BKWI, na de aankondiging in de Staatscourant.

Er zijn koppelvlak specificaties (WSDL en XML Schema's) gemaakt voor de diensten van Kadaster, GBA-V, RDW Dossier en GSD Dossier Persoon. Deze diensten worden geleverd door de Suwi Broker.

## **SuwiML Transactiestandaard 3.0**

De Werkgroep XML (WGX) is twee keer bijeen geweest om te overleggen en de nieuwe versie van de SuwiML Transactiestandaard vast te stellen. De wijzigingen in en de inhoud van SuwiML Transactiestandaard versie 3.0 zijn op 27 maart 2009 goedgekeurd door de WGX.

De aanleiding om een nieuwe versie van Transactiestandaard te maken is onder andere vanwege de internationale-, nationale ontwikkelingen en de ontwikkelingen in de keten. Met deze nieuwe versie van de Transactiestandaard worden betere specificaties gemaakt, die conform de OverheidsServicebus (OSB) standaarden zijn.

Er wordt meer service-georiënteerde benadering gekozen ten opzichte van de bericht-georiënteerde benadering, zoals in de vorige versie. Ook is er meer aandacht voor beveiligd transport met behulp van SSL en aandacht voor de logging rondom de gestructureerde gegevensuitwisseling. Er wordt tevens beschreven hoe het meesturen van binaire bestanden gespecificeerd en geïmplementeerd kan worden.

Met de nieuwe Transactiestandaard wordt er meer nadruk gelegd op de standaardisatie. De nieuwe Header en stuurgegevens zijn OSB-compliant en op serviceniveau gedefinieerd. In de toekomst verwacht men nieuwe webservices voor signalen en triggers.

De SuwiML Transactiestandaard versie 3.0 is tevens officieel door de DGB op 4 juni 2009 vastgesteld en vervolgens op de BKWI-website beschikbaar gesteld in pdf-formaat en in een klikbare online html-versie,

voorzien van een commentaarmogelijkheid. Zodoende is de Transactiestandaard breed beschikbaar en de reacties en discussies hierover worden gestimuleerd.

### **Suwi Ketenarchitectuur**

Onder DKD2 vlag is in de eerste 6 maanden van dit jaar een begin gemaakt met een nieuwe versie van de KetenArchitectuur. De eerste draft is momenteel gereed. In de tweede helft van het jaar zal er gewerkt worden aan de totstandkoming van de definitieve versie.

### **Privacy & Beveiliging**

#### **Beveiligingsincidenten (intern)**

Bij interne controle op de gebruikersaccounts zijn een aantal onvolkomenheden aangetroffen die de komende periode worden hersteld.

De procedure rond het inlezen van EDM-cd's is aangepast zodat er geen gegevens in de testomgeving achterblijven.

#### **Beveiligingsincidenten (Keten)**

Het BKWI signaleert dat gegevens die via het Suwinet in een gemeentelijke applicatie van leverancier Centric worden ingelezen mogelijk niet exclusief voor de uitvoering van de WWB en IOAW/Z worden gebruikt. InlichtingenBureau en BKWI beraden zich over de te volgen lijn in deze.

Het UWV WERKbedrijf heeft het verzoek gedaan gegevens behorend bij een bepaald BSN te blokkeren in verband met een "Blijf van mijn lijf" situaties. Ondanks dat een ketenwijziging voor een dergelijk filter door CP-ICT is verworpen heeft het BKWI, gezien de ernst van mogelijke gevolgen het verzoek ingewilligd en deze wijziging doorgevoerd.

Er is gemeld dat vanuit de transportlog een opmerkelijk aantal raadplegingen is opgevallen tijdens het weekeinde van Koninginnedag. BKWI heeft een onderzoek gestart naar mogelijk misbruik van Suwinet, dit onderzoek is nog niet afgerond.

Er is een melding gekomen dat bij BIBOB - bij het raadplegen van een BSN - bij de uitkeringsaanvragen twee maal een uitkeringsaanvraag WWB te raadplegen is. Het incident is nog in onderzoek.

#### **Registratie en rapportages**

Tijdens de controles gedurende de eerste twee kwartalen blijkt dat nog niet alle incidenten geregistreerd worden. Ook wordt de registratie niet op eenduidige wijze gevoerd waardoor - evt. geautomatiseerd onderkennen van onderliggende oorzaken bemoeilijkt wordt, daarnaast heeft deze manier van werken direct impact op de (management)rapportages.

#### **Wijzigingen**

Er zijn geen wijzigingen geregistreerd op componenten met impact op privacy en beveiliging, ook niet aan componenten waarvan het wijzigen of falen een negatief effect kan hebben voor een of meerdere ketenpartijen.



### 4.3 Prestatienormen

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

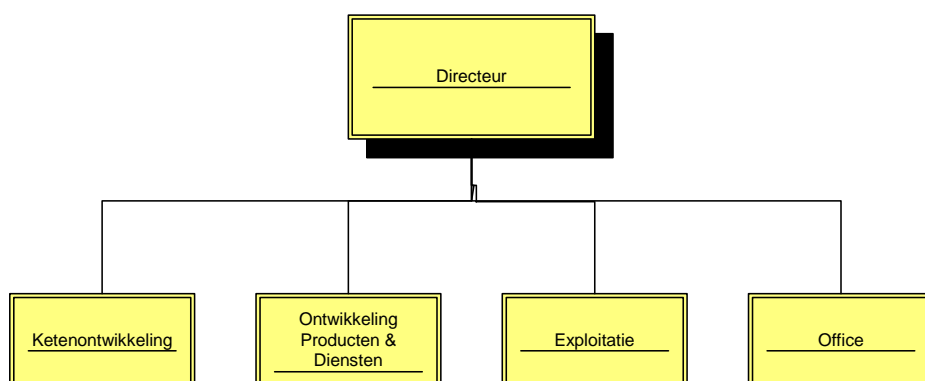
## 5 Bedrijfsvoering/Financiële verantwoording

### 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 2009.

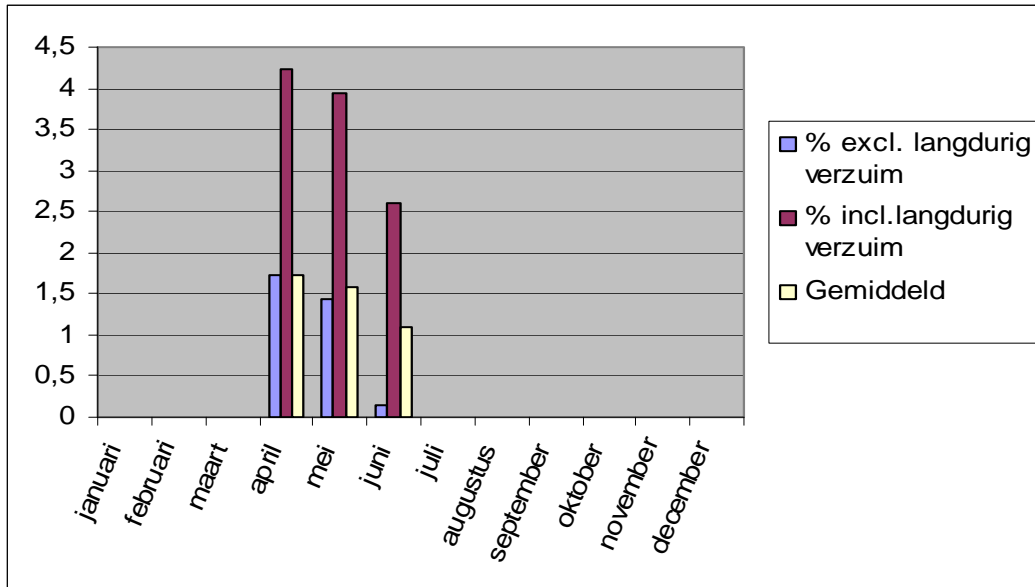
Aan het eind van het 1<sup>e</sup> halfjaar 2009 bestaat 97% van de begrote bezetting uit vast personeel. De externe inhuur ten behoeve van de lijnbezetting is 3,35 fte (gelijk aan eind 2008) en van projecten is 10,64 fte (een stijging van 0,7 fte ten opzichte van december 2008).

*Bezettingsoverzicht 1e halfjaar 2009*

Afdeling	Totaal vast	Totaal tijdelijk	Totaal	Begroot
Directie	2,00		2,00	1,00
Office	7,05	1,00	8,05	7,00
Ketenontwikkeling	9,63	1,35	10,98	9,50
Exploitatie	10,79		10,79	14,00
Ontwikkeling P&D	13,12	1,00	14,12	12,50
<b>Totale lijnbezetting</b>	<b>42,59</b>	<b>3,35</b>	<b>45,94</b>	<b>44,00</b>
Projecten		10,64	10,64	
<b>totale BKWI bezetting</b>	<b>42,59</b>	<b>13,99</b>	<b>56,58</b>	

## Ziekteverzuim

In onderstaande tabel is het ziekteverzuim aangegeven over de maanden april, mei en juni. Ten gevolge van de fusie CWI/UWV en de daarmee gepaard gaande verandering van gebruikte systemen zijn de cijfers over de maanden januari, februari en maart niet bekend.



## 5.2 Financiële verantwoording

In onderstaande tabel worden de uitgaven, de verplichtingen en de (nog te) ontvangen bedragen van het BKWI over het eerste halfjaar 2009 weergegeven.

	<i>Totaal Cumulat. t/m juni 09</i>	<i>Verplichtingen t/m juni 09</i>	<i>Totaal Cumulat. t/m juni 09</i>	<i>Doorbe- laste kosten</i>	<i>Totaal Cumulat. t/m juni 09</i>	<i>Jaar- begroting</i>	<i>Best.Ruimte tov Jaar- begroting</i>
<b>Personele Kosten</b>							
Vast Personeel	1.558.031		1.558.031	92.120	1.465.911	2.992.000	51,01
Inhuur Externen	622.881	255.290	878.171	95.148	783.023	2.053.967	61,88
Scholing en Opleiding	39.352	1.555	40.907		40.907	140.000	70,78
Werving en Selectie	64.241	20.858	85.099		85.099	60.000	41,83
Overig Personeel	45.132	33.250	78.382		78.382	120.000	34,68
<b>Subtotaal</b>	<b>2.329.637</b>	<b>310.953</b>	<b>2.640.590</b>	<b>187.268</b>	<b>2.453.322</b>	<b>5.365.967</b>	<b>54,28</b>
<b>Bureaunkosten</b>							
Huisvesting	464.953	15.312	480.265	188.983	291.282	280.000	4,03
Kantoorautomatisering	17.993	61.723	79.716		79.716	160.000	50,18
Ontwikkelomgeving Suwinet	156.689	0	156.689		156.689	280.000	44,04
Kantoorinrichting en Artikelen	23.366	12.500	35.866		35.866	52.000	31,03
Bijdrage Onderst. SZW/CWI	0	96.000	96.000		96.000	192.000	50,00
Afschrijvingen	109.503	0	109.503		109.503	204.000	46,32
<b>Subtotaal</b>	<b>772.504</b>	<b>185.535</b>	<b>958.039</b>	<b>188.983</b>	<b>769.055</b>	<b>1.168.000</b>	<b>34,16</b>
<b>Ondersteuning &amp; Communicatie</b>							
Communicatie	78.323	0	78.323	42.218	36.105	120.000	69,91
Webportal & Drukkosten	19.867	15.973	35.840		35.840	120.000	70,13
<b>Subtotaal</b>	<b>98.190</b>	<b>15.973</b>	<b>114.163</b>	<b>42.218</b>	<b>71.945</b>	<b>240.000</b>	<b>70,02</b>
<b>Contractkosten Ext. leveranciers</b>							
Techn.Beheer incl. Licenties	1.150.973	164.255	1.315.228	173.022	1.142.206	2.110.000	45,87
Netwerk incl. Koppelpunt	110.553	15.981	126.534		126.534	350.000	63,85
<b>Subtotaal</b>	<b>1.261.526</b>	<b>180.236</b>	<b>1.441.762</b>	<b>173.022</b>	<b>1.268.740</b>	<b>2.460.000</b>	<b>48,43</b>
<b>Opvragingen authentieke bronnen</b>							
Opvragingen	119.179	57.003	176.182	0	176.182	290.000	39,25
<b>Subtotaal</b>	<b>119.179</b>	<b>57.003</b>	<b>176.182</b>	<b>0</b>	<b>176.182</b>	<b>290.000</b>	<b>39,25</b>
<b>Totaal Exploitatiekosten</b>	<b>4.581.036</b>	<b>749.700</b>	<b>5.330.736</b>	<b>591.492</b>	<b>4.739.244</b>	<b>9.523.967</b>	<b>50,24</b>
<b>Projecten 2009</b>							
Digitaal Klant Dossier fase 2	417.616	87.114	504.730	0	504.730	998.828	49,47
Werkplaats Naleving	470.752	141.578	612.330	0	612.330	1.000.000	38,77
<b>Totaal Projectkosten</b>	<b>888.368</b>	<b>228.692</b>	<b>1.117.060</b>	<b>0</b>	<b>1.117.060</b>	<b>1.998.828</b>	<b>44,11</b>
<b>Totaal Kosten incl Projecten</b>	<b>5.469.404</b>	<b>978.392</b>	<b>6.447.796</b>	<b>591.492</b>	<b>5.856.304</b>	<b>11.522.795</b>	<b>49,18</b>

### Toelichting

De begroting "inhuur externen" bestaat uit de volgende bedragen:

Inhuur Externen (lijn)	€ 1.200.000,=
Aansluiting derden	" 300.000,=
Automatisering interventieteams	" 514.467,=
Prototype Regelhulp	" 39.500,=

Totaal € 2.053.967,=

De begroting "ontwikkelomgeving Suwinet" en "Technisch beheer incl. licenties" zijn ieder verhoogd met een bedrag van € 160.000,=, zijnde de "migratiekosten" van € 320.000,=.

De kosten voor huisvesting zullen niet veel meer toenemen in het tweede halfjaar, omdat de huur al voor drie kwartalen is betaald.

Financiële verantwoording projecten

	<i>Totaal Kosten t/m Jun-09</i>	<i>Verplichtingen t/m Jun-09</i>	<i>Totaal Kosten t/m Jun-09</i>	<i>Jaar- begroting</i>	<i>Bestedingsruimte tov Jaarbegroting</i>
	-----	-----	-----	-----	-----
<b>Projecten 2009</b>					
<b>Digitaal Klantdossier</b>	417.616	87.114	504.730	1.038.828	51,41
<b>Netwerk Naleving</b>	470.752	141.578	612.330	1.000.000	38,77
<b>Totaal Projecten</b>	888.368	228.692	1.117.060	2.038.828	45,21

De begroting voor Digitaal Klantdossier bestaat uit:

Toegekend budget	€ 969.100,=
Resultaat 2008	“ 69.728,=
	<hr/>
Totaal	€ 1.038.828,=