



## Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

## Opdrachtnemer

IWI

## Onderzoek

*Electronische Overheid*

*Startdatum – 1 januari 2006*

*Einddatum – 30 november 2006*

## Categorie

*Toezicht en functioneren van sociale  
zekerheid*

# IWI en de elektronische overheid

## Doel en vraagstelling

De inspectie wil een verkennende studie uitvoeren naar de betekenis van de ontwikkelingen binnen de elektronische overheid voor het beleidsterrein van SZW en voor haar toezicht.

## Conclusie

Om de publieke dienstverlening te verbeteren, is de inzet van ICT van belang. De overheid heeft dan ook doelstellingen geformuleerd voor de totstandkoming van de elektronische overheid. Ook voor het terrein van de sociale zekerheid zijn doelen geformuleerd. De overheid wil de dienstverlening aan burgers verbeteren en de administratieve last verminderen, onder andere door de invoering van het digitaal klantdossier, de persoonlijke internetpagina en het burgerservicenummer. In deze verkennende studie wordt een schets gegeven van de historie van de elektronische overheid, zowel voor de gehele overheid als op het terrein van de sociale zekerheid. Daarnaast heeft de inspectie door middel van een omgevingsanalyse onderzocht, op welke wijze zij kan bijdragen aan de totstandkoming van de elektronische overheid. De Wet werk en bijstand (WWB) biedt gemeenten grote ruimte om een eigen beleid te ontwikkelen. Dit schept mogelijkheden voor maatgerichte activering naar werk. Een kenmerk van de populatie in de WWB is dat een groot aantal cliënten zeer ver van de arbeidsmarkt staat. De inspectie heeft bij een aantal gemeenten onderzocht op welke wijze zij beleid ten uitvoer brengen gericht op activering van cliënten. Geconcludeerd wordt dat de inzet van de gemeenten om bijstandsgerechtigden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt weer geschikt te krijgen goed is. De resultaten zijn echter beperkt. Het overgrote deel van deze groep bijstandsgerechtigden heeft na afloop van een traject voor sociale activering nog steeds een slechte kans om werk te vinden. Wel scoort ongeveer de Bron: Bibliotheek SZW

## Link naar bestand

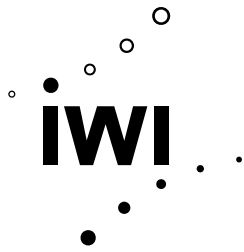
<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/3k8sea4v>



# **IWI en de elektronische overheid**

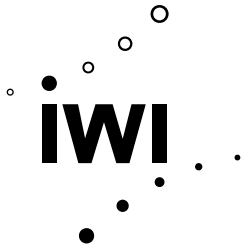
Verkennde studie



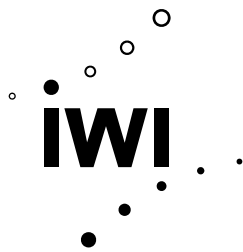


# **IWI en de elektronische overheid**

Verkennde studie



*V06/15, december 2006*



## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Historie van de elektronische overheid</b>	<b>7</b>
2.1	ICT-ontwikkelingen binnen de overheid	7
2.2	Programma Andere Overheid (PAO)	7
2.3	Op weg naar de Elektronische Overheid (ELO)	8
2.4	Organisatie en coördinatie ELO	11
<b>3</b>	<b>De elektronische overheid binnen de sociale zekerheid</b>	<b>15</b>
3.1	De sociale zekerheid vanaf SUWI	15
3.2	Ontwikkeling informatisering	16
3.3	Recente ontwikkelingen binnen de uitvoering van sociale verzekeringen	17
3.4	Regie, coördinatie en sturing	19
3.5	Speerpunten ministerie van SZW	19
<b>4</b>	<b>Omgevingsanalyse</b>	<b>21</b>
4.1	Directie Uitvoeringsbeleid van het ministerie van SZW	21
4.2	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI)	22
4.3	Stichting ICT Uitvoeringsorganisaties (ICTU)	22
4.4	DIOS	23
4.5	Programma DKD	24
4.6	Gemeentelijk domein (CP-ICT)	25
4.7	SVB domein uitvoering volksverzekeringen	26
4.8	UWV	27
4.9	CWI	28
<b>5</b>	<b>De inspectie en ELO</b>	<b>31</b>
5.1	Inputsessies ELO	31
5.2	Projecten IWI 2006	33
<b>6</b>	<b>Slotbeschouwing</b>	<b>35</b>
	Lijst van afkortingen	37
	Bijlage 1: Projecten in het kader van de elektronische overheid	39
	Bijlage 2: Projecten 2006	41







## 1 Inleiding

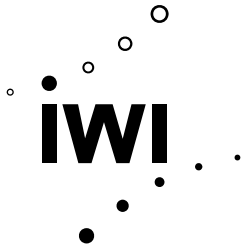
De elektronische overheid is een speerpunt binnen het Programma Andere Overheid (PAO). Het kabinet onderkent het belang van ICT voor de publieke dienstverlening en heeft dit vastgelegd in het beleid van de elektronische overheid. Iedere overheidsorganisatie/-sector is zelf verantwoordelijk voor de inrichting van de dienstverlening aan burgers en bedrijven. Het kabinet faciliteert de totstandkoming van de elektronische overheid door de centrale ontwikkeling van basisvoorzieningen.

Ook de Inspectie Werk en Inkomen (IWI) onderzoekt vanuit haar rol als toezichthouder op welke wijze zij een optimale bijdrage kan leveren aan de totstandkoming van de elektronische overheid en daarmee aan een goede publieke dienstverlening. De voor u liggende verkennende studie vormt de opmaat voor een IWI-brede aanpak. Een eerste stap hierin is het inventariseren van de betekenis van de elektronische overheid voor de uitvoeringsorganisaties die de sociale verzekeringswetten uitvoeren en het toezicht hierop.

Het doel van de verkennende studie is tweeledig: in de eerste plaats is dit een verkenning van de omgeving om te onderzoeken op welke wijze toezicht kan bijdragen aan het bereiken van de ELO-doelstellingen die voor het SUWI-domein zijn vastgesteld. Ten tweede is de studie bedoeld om de binnen de inspectie aanwezige kennis van het fenomeen elektronische overheid te bundelen en binnen de inspectie breder beschikbaar te stellen. Deze verkenning is mede gebruikt voor de jaarprogrammering van inspectie voor 2007. In dit jaarplan heeft de inspectie verschillende onderzoeken geprogrammeerd waarin zij de voortgang van ELO-projecten binnen de sociale zekerheid beoordeelt. Ook in de komende jaren zal dit onderwerp in het toezicht van de inspectie worden betrokken.

Hoewel bovenstaande doelen in eerste instantie zijn gericht op de ontwikkeling van het toezicht, kan deze studie ook inzicht bieden aan andere actoren binnen en buiten het domein van de sociale zekerheid. Daarom stelt de inspectie de resultaten van haar verkenning beschikbaar in de vorm van deze verkennende studie.

Door de aard van de rapportage zijn een aantal teksten in deze rapportage generiek van aard en hebben niet altijd betrekking op alle partijen die in de SUWI-keten opereren.



## 2 Historie van de elektronische overheid

### 2.1 ICT-ontwikkelingen binnen de overheid

Nederland was één van de eerste Europese landen die met e-governmentprogramma's en – werkgroepen van start ging; in 1994 werd het eerste nationale ICT-actieprogramma geïntroduceerd door het toenmalige kabinet. Sindsdien staat het aanbieden van elektronische dienstverlening steeds hoger op de agenda, zowel op nationaal als lokaal niveau, ondanks regelmatige wijzigingen in beleid en bestuur.

Inmiddels zijn veel publieke diensten elektronisch beschikbaar voor burgers en bedrijven, bijvoorbeeld de aangifte voor de inkomstenbelasting door burgers, aangifte doen bij de politie en douane, afdracht van sociale lasten voor werknemers en het indienen van gegevens bij statistische overheidsinstellingen. Daarnaast zijn er grootscheepse backoffice-initiatieven gestart die er niet alleen voor moeten zorgen dat de diensten online beschikbaar zijn, maar ook dat alle betrokken processen efficiënter en effectiever verlopen en binnen alle onderdelen van de rijksoverheid zijn geïntegreerd. De overheid is zich ervan bewust dat er een wijziging van zowel de frontoffice als de backoffice nodig is om e-government tot een succes te maken.

In de loop van de tijd hebben opeenvolgende kabinetten verschillende programma's geïnitieerd om de elektronische dienstverlening te faciliteren en realiseren. Dit zijn:

1. Het Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen (1994)
2. Het actieprogramma Elektronische Overheid (1998)
3. De Digitale Delta – Nederland oNLine (1999)
4. Contract met de Toekomst (2000)
5. Beter Bestuur voor Burger en Bedrijf (2002)
6. Andere Overheid (2003)

In het meest recente programma, Andere Overheid, speelt ICT een belangrijke rol in de realisatie van de doelstellingen.

### 2.2 Programma Andere Overheid (PAO)

In de visie van het kabinet, zoals deze in het Programma Andere Overheid is verwoord, zullen burgers, individueel en georganiseerd, meer zelf moeten doen en minder op de overheid kunnen leunen. Tegelijkertijd krijgt diezelfde civil society meer mogelijkheden om naar eigen inzicht, direct en met minder overheidsinmenging, te functioneren. De overheid op haar beurt zal zich beperken tot haar kerntaken en zal deze taken beter gaan uitvoeren: eenvoudiger, efficiënter, effectiever.

Het actieprogramma Andere Overheid kent vier actielijnen:

1. De overheid gaat haar dienstverlening aan de burger verbeteren.
2. De overheid gaat minder en anders regelen.
3. De rijksoverheid gaat zichzelf beter organiseren.
4. De rijksoverheid gaat haar relaties met provincies en gemeenten vernieuwen.

Om dit te bereiken, stelt het kabinet zich in het project Andere Overheid de volgende doelen:

1. Het kabinet streeft er naar dat in 2007 65 procent van de publieke dienstverlening (van rijk, provincies en gemeenten) kan plaatsvinden via Internet. Gemeenten en uitvoeringsorganisaties spelen hierbij een belangrijke rol.
2. Het kabinet zal met deze organisaties samenwerken in het bereiken van de doelstelling om burgers slechts eenmalig om gegevens te vragen. Uiteindelijk moet dit leiden tot de situatie dat aan burgers geen gegevens meer (mogen) worden gevraagd die al binnen de overheid beschikbaar zijn.
3. De overheid gaat de komende jaren minder regels opleggen en zaken vooral ook anders regelen. De inzet hierbij is dat in 2006 de administratieve lasten voor burgers en bedrijven met 25 procent worden verminderd. Alle departementen lichten op korte termijn hun eigen regelgeving door op mogelijkheden om regels te versoberen, te vereenvoudigen of op te heffen.

### **2.3 Op weg naar de Elektronische Overheid (ELO)**

Tijdens de behandeling van het programma Andere Overheid in de Tweede Kamer in februari 2004 drong de Kamer aan op concrete maatregelen op het gebied van e-government, met name met het oog op realisatie van het door de Kamer omarmde principe van éénmalige gegevensverstrekking. De Kamer gaf daarbij aan behoefte te hebben aan een overkoepelende notitie, waarin de architectuur van de elektronische overheid zou worden beschreven.

Als reactie op deze wens van de Kamer hebben de ministers voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties en van Economische Zaken de notitie 'Op weg naar de Elektronische Overheid' aan de Kamer aangeboden. Deze notitie, die in juni 2004 aan de Kamer werd aangeboden, biedt een overzicht van de gemeenschappelijke agenda voor de elektronische overheid in de komende jaren. In de notitie wordt benadrukt dat e-government geen doel op zich is, maar een instrument voor een beter functionerende én innovatieve overheid. Bij de verdere realisatie van de Elektronische Overheid staat verbetering van de dienstverlening aan burgers en bedrijven centraal, aldus de notitie. Hierdoor nemen bovendien de administratieve lasten voor zowel burgers als bedrijven af. De notitie schetst zeven domeinen, de essentiële componenten binnen die domeinen en noodzakelijke vervolgstapen voor realisatie en daadwerkelijke implementatie van elektronische dienstverlening. Hieronder volgt een samenvatting van de notitie.

### **1. Elektronische toegang tot de overheid**

Burgers en bedrijven, alsook andere overheidsdiensten, dienen eenvoudig elektronisch toegang te hebben tot overheidsorganisaties. Dit gebeurt veelal via internet. Iedere overheidsorganisatie of onderdeel daarvan is zelf verantwoordelijk voor haar eigen elektronische loket. Verdere ontsluiting is echter noodzakelijk wil men door de bomen het bos kunnen (blijven) zien; iemand moet in enkele muisklikken bij de gevraagde informatie kunnen komen. De overheid dient actief en gericht informatie te verstrekken aan burgers en bedrijven. Dit vraagt om de systematische ontsluiting van overheidsinformatie en van door de overheid geboden diensten. Daartoe wordt een virtueel overheidsloket gerealiseerd door het informatie- en dienstenaanbod elektronisch te koppelen. Hierbij is het dus niet direct noodzakelijk om de achterliggende administraties te reorganiseren en te centraliseren.

### **2. Elektronische authenticatie**

Om transacties elektronisch af te kunnen handelen is het noodzakelijk dat ook authenticatie elektronisch plaats kan vinden. Het vaststellen dat een persoon diegene is die hij of zij zegt te zijn gebeurt nu veelal aan een balie. Elektronische authenticatie is het elektronisch vaststellen dat een bepaalde identiteit terecht wordt geclaimd. Deze authenticatie is nodig om transacties tussen burgers en/of bedrijven en de overheid, elektronisch af te kunnen handelen. Een inmiddels bekend voorbeeld is DigiD dat door steeds meer overheidsdiensten gebruikt wordt.

### **3. Eenduidige nummers voor personen en voor bedrijven**

Aan alle burgers en bedrijven wordt een uniek en eenduidig nummer toegekend. Hierdoor wordt het opslaan en uitwisselen van informatie over deze burgers en bedrijven veel eenvoudiger. Dit is een noodzaak om te komen tot eenmalige gegevensuitvraag en meervoudig gebruik van gegevens.

Eenduidige opslag van gegevens vereist het toekennen van een uniek nummer. Hiertoe wordt, voor personen, het Burger Service Nummer (BSN) uitgegeven door gemeenten. Dit BSN is het hernoemde sofinummer; het belangrijkste verschil is dat het bereik van dit BSN groter wordt doordat meer overheidsdiensten (dan alleen in de sociale en fiscale sfeer) er gebruik van gaan maken. Voor bedrijven wordt gewerkt aan een Bedrijven- en Instellingennummer (BIN) waarbij mogelijk aansluiting wordt gezocht bij de Kamer van Koophandel of het BTW-nummer.

Zo'n uniek nummer is op zich betekenisloos; het krijgt pas betekenis als het in een sector wordt gebruikt volgens de regels die de betreffende sector voor het gebruik ervan stelt (normaliter door wetgeving). Zo kan het BSN in de sociale en fiscale sector worden gebruikt als sofinummer, in de onderwijssector als onderwijsnummer en in de vreemdelingensector als vreemdelingsnummer. In samenhang met het BSN zal er een Registratie Niet Ingezetenen (RNI) worden ontwikkeld waarin die burgers worden geregistreerd die wel een relatie hebben met de Nederlandse overheid maar die niet in Nederland verblijven.

### **4. Basisregisters**

Authentieke gegevens worden eenduidig opgeslagen en op een plaats beheerd in basisregisters zodat deze overheidsbreed gebruikt kunnen worden.

Basisregisters zijn de spil in de gegevensuitwisseling over burgers en bedrijven. Het gebruik van basisgegevens uit deze registers en de stroomlijning van dit gebruik vormt de sleutel tot het bereiken van een eenmalige gegevensvraag en het meervoudig gebruik van gegevens. Door het gebruiken van de authentieke gegevens uit een basisregistratie hoeven organisaties zelf geen eigen basisregistratie meer te voeren. Voor het stelsel van basisregisters is de minister van BZK verantwoordelijk. Voor de noodzakelijke activiteiten rond de basisregisters zet het ministerie van BZK het programma Stroomlijning Basisgegevens voort.

### **5. Elektronische identificeringsmiddelen (chipcards)**

Het doel van elektronische identificeringsmiddelen is een eenduidige identificatie (bekendmaking van wie je bent) van burgers aan de overheid. Op dit moment vindt identificatie vooral plaats met papieren identiteitsdocumenten zoals paspoort, rijbewijs, SoFi-kaart, etc. Invoering van de chipcard als identificatiemiddel heeft als voordeel dat op zo'n kaart elektronisch leesbare informatie kan worden opgenomen. Daardoor kan een chipcard meer informatie bevatten dan bestaande identiteitsbewijzen, wat nieuwe mogelijkheden biedt bij de identificatie. Gedacht kan worden aan het opnemen van het Burger Service Nummer van de kaarthouder en, op termijn, van biometrische kenmerken zoals een elektronische versie van de vingerafdruk.

Met de chipcard kan een scala van publieke diensten elektronisch worden afgehandeld waarvoor unieke authenticatie (vaststellen dat de houder van het identiteitsbewijs degene is die hij of zij zegt te zijn) is vereist. Om iemand te identificeren, wordt zijn vingerafdruk gescand en vergeleken met de elektronische versie zoals deze op de chip staat. Daarbij zijn goede werkwijzen en extra voorzieningen vereist om te voorkomen dat identiteitsfraude wordt vergemakkelijkt. Invoering van een dergelijk systeem is niet zo maar geregeld; eerst dient de infrastructuur te worden ontwikkeld en dienen er afspraken te worden gemaakt over het gebruik hiervan.

### **6. Elektronische informatie-uitwisseling**

Met de elektronische informatie-uitwisseling wordt het beschikbaar stellen bedoeld van een infrastructuur en standaarden waarmee informatie elektronisch kan worden uitgewisseld tussen overheden, burgers en bedrijven.

De beschikbaarheid van authentieke gegevens in basisregistraties is niet voldoende; om deze gegevens te kunnen uitwisselen en gebruiken, moeten de belanghebbende partijen afspreken op welke wijze dit gebeurt. Zij moeten bijvoorbeeld zogeheten 'open standaarden' gebruiken voor elektronische gegevensuitwisseling tussen overheid, burgers en bedrijven, alsook tussen overheidsinstellingen onderling. Dat wil zeggen dat zij goede afspraken maken op welke wijze de applicaties die zij gebruiken met elkaar communiceren. Verder is het nodig dat zij hun gegevens harmoniseren zodat er sprake is van eenduidige begrippen in de uitwisseling. Hieraan wordt op dit moment gewerkt in het programma Stroomlijning Basisgegevens.

Ook moeten de betrokken partijen het gegevensverkeer regelen. Het gaat hier in eerste instantie vooral over het berichtenverkeer van bedrijven naar de overheid. Tevens wordt het mogelijk om gegevens te transporteren die gegenereerd zijn door software die ondernemers/intermediairs gebruiken (zoals boekhoudpakketten). Het voordeel van dit type berichtenverkeer is dat bedrijven tijdens hun eigen administratieve processen de gegevens genereren ten

behoefte van het eindbericht aan de betrokken overheidsdienst. Het eindbericht (aanvraag, aangifte, etc.) wordt dan geautomatiseerd aangemaakt. Hoewel deze vorm van berichtenverkeer uitermate interessant is voor administratieve lastenverlichting, komt dit niet vanzelf van de grond. Zo wordt de markt pas echt geïnteresseerd als er voordeel te behalen valt of indien er een verplichting wordt opgelegd (zoals bij de belastingaangiften voor bedrijven die verplicht digitaal dient te gebeuren).

### **7. Snelle verbindingen tussen overheidsorganisaties**

Informatie-uitwisseling tussen overheidsorganisaties moet snel, veilig en betrouwbaar zijn. De rijksoverheid streeft er dan ook naar om een gezamenlijke breedbandige ICT-infrastructuur te realiseren. Dit maakt niet alleen de communicatie veiliger, maar vormt ook een goede basis voor gezamenlijke diensten (shared services). Bovendien zijn er mogelijkheden om in de toekomst diensten als telefonie via dit netwerk te laten plaatsvinden.

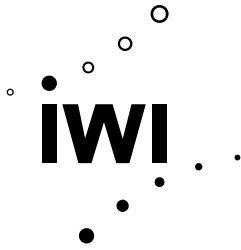
#### **Beheer**

De zeven hiervoor besproken domeinen leveren basisvoorzieningen op die (bijna) alle overheidsorganisaties gaan gebruiken. Voor het gemeenschappelijk beheer van deze voorzieningen is op 1 januari 2006 de Gemeenschappelijke Beheer Organisatie (GBO) gestart. Op dit moment beheert de GBO onder andere RINIS (Routerings Instituut Nationale Informatiestromen: dit is een samenwerkingsorganisatie van grote Nederlandse publieke uitvoerders die onder andere zorg draagt voor de gegevensuitwisseling tussen bij hen aangesloten organisaties) en DigiD (de voorziening waarmee burgers met één gebruikersnaam en wachtwoord van vele elektronische overheidsdiensten gebruik kunnen maken).

## **2.4 Organisatie en coördinatie ELO**

Als onderdeel van het Programma Andere Overheid is het programma Elektronische Overheid erop gericht om de dienstverlening van de overheid klantvriendelijker en efficiënter te maken. Dit gebeurt voornamelijk door diensten elektronisch, veelal via internet, aan te bieden aan burgers en bedrijven. Qua samenwerking en sturing is het zo dat de meest betrokken partijen binnen de overheid al in verschillende verbanden overleg voeren en met elkaar samenwerken. Deze samenwerkingsprogramma's zijn georganiseerd binnen de onderscheiden domeinen en ook wel over de domeinen heen. De invoering van de uniforme openbare informatie-infrastructuur zoals in het voorgaande geschetst vereist echter aanvullende maatregelen op het punt van samenwerking en sturing. De aanvullingen betekenen geen ingreep in de bestaande structuren, wel het sturen op samenwerking.

De bestuurlijke regie van de elektronische overheid vindt, binnen het rijk, plaats in de Ministerraad en in het bijzonder in het ELO-bewindslidenoverleg bestaande uit de vier bewindspersonen van BVK, EZ, FIN en SZW. De ambtelijke coördinatie vindt plaats in de Coördinatiegroep Elektronische Dienstverlening en Identificatie (CEDI) waar op DG/SG-niveau periodiek bijeen wordt gekomen. Op meer frequente basis komt de kerngroep van de CEDI bijeen (kernCEDI), bestaande uit de vier kerndepartementen voor de ELO: BZK, EZ, FIN en SZW.



De kernCEDI wordt gevormd door het Interdepartementaal Management Team (IMT) waarin de vier departementen op directie-/beleidsniveau deelnemen.

Bestuurlijke afstemming tussen rijk, gemeenten, provincies en waterschappen vindt plaats via de bestuurlijke Regiegroep ICT en overheid. In deze regiegroep worden door BZK de rijksinitiatieven op het terrein van ELO afgestemd met de initiatieven van gemeenten, VNG en andere overheden. De regiegroep is recent uitgebreid met meer departementen waaronder SZW.

Hiernaast zijn er diverse ondersteuningsprogramma's zoals EGEM (elektronische gemeenten), E-provincies, de Manifestgroep (een samenwerkingsverband van uitvoeringsorganisaties zoals SVB, CWI, UWV, RDW, Kadaster en de Belastingdienst), etc. waarin zaken rondom de ELO worden gedeeld. Het kernCEDI, de Manifestgroep en het IMT hebben periodiek overleg met elkaar.

Binnen het programma ELO zijn veel actoren actief. Een aantal hiervan heeft direct te maken met ELO en heeft tevens een link met ELO-gerelateerde programma's die invloed hebben op de keten van werk en inkomen. Een aantal wordt hieronder toegelicht.

#### **Directie Innovatie en Informatiebeleid Openbare Sector (DIIOS)**

De Directie Innovatie en Informatiebeleid Openbare Sector (DIIOS) is onderdeel van het Directoraat Generaal Management Openbare Sector (DGMOS) van het ministerie van BZK. De doelstelling van de directie is: het door inzet van informatie- en communicatietechnologie en innovatie van werkprocessen verbeteren van het presterend vermogen van de overheid.

#### **Stichting ICT-Uitvoeringsorganisaties (ICTU)**

Stichting ICT-Uitvoeringsorganisaties (ICTU) is een overheidsstichting waarin departementen, provincies en gemeenten samenwerken om ICT-projecten met een overheidsbrede scope uit te voeren. De belangrijkste opdrachtgever is DIIOS. Doelstelling van deze samenwerking zijn:

- kennis en kunde rondom implementatie van sectoroverstijgende en rijksbrede ontwikkeltrajecten voor de e-overheid concentreren;
- de mogelijkheden van synergie benutten.

De projecten, die ICTU (meestal in opdracht van BZK en EZ) uitvoert, zijn ook van belang voor SZW-uitvoering. De secretaris-generaal van SZW zit onder andere in het bestuur.

#### **Programma Elektronische gemeenten (EGEM)**

Het programma Elektronische Gemeenten (EGEM) is ingericht door het ministerie van BZK en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) om de totstandkoming van de elektronische overheid bij gemeenten te stimuleren en faciliteren. Het programma is bedoeld om gemeenten te helpen beter te presteren met behulp van ICT, met als focus een betere dienstverlening. Om dit te bereiken ontwikkelt EGEM standaarden en referentiemodellen, ontsluit praktijkvoorbeelden, stimuleert samenwerking en gemeenschappelijk diensten, geeft adviezen en verspreidt kennis.





Naast deze actoren zijn er ook een aantal organisaties en groepen die niet direct deel uitmaken van het programma ELO, maar die wel een initiërende en faciliterende rol hebben voor wat betreft de ICT binnen de keten van werk en inkomen. Dit zijn:

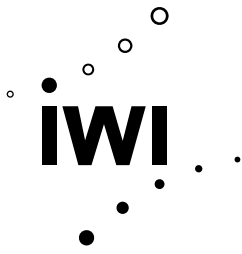
#### **Coördinatiepunt ICT gemeenten (CP-ICT)**

Het Coördinatiepunt ICT gemeenten (CP-ICT) is ingericht door VNG en Divosa en heeft de volgende taken:

- het vertegenwoordigen van gemeenten (sociale diensten) in ketenprojecten en het bundelen van opdrachtgeverschap richting ICT-leveranciers;
- het fungeren als centraal aanspreek- en coördinatiepunt voor vraagstukken die de werkprocessen en ICT van sociale diensten raken;
- de verbinding leggen met e-overheidsinitiatieven.

#### **Manifestgroep**

De Manifestgroep is een groep uitvoeringsorganen die gezamenlijk optrekken in het formuleren en realiseren van doelstellingen voor elektronische dienstverlening. De Manifestgroep is ontstaan doordat de toenmalige deelnemers ontevreden waren over de voortgang en coördinatie binnen de rijksoverheid van het onderwerp elektronische dienstverlening. De Manifestgroep is onder andere initiatiefnemer voor DigiD geweest. De huidige leden van de Manifestgroep zijn: UWV, CWI, SVB, Belastingdienst, IBG, CvZ, Vereniging van Kamers van Koophandel, Kadaster, RDW en CBS.



### **3 De elektronische overheid binnen de sociale zekerheid**

In het vorige hoofdstuk zijn de doelstellingen van de elektronische overheid besproken en is aangegeven welke actoren zich met het beleid en de uitvoering van ELO bezig houden. In dit hoofdstuk wordt bekeken op welke wijze de elektronische overheid zich tot nu toe heeft ontwikkeld binnen de sociale zekerheid .

#### **3.1 De sociale zekerheid vanaf**

De uitvoeringsorganisaties in het SZW-domein hebben als voornaamste taak om mensen zonder werk te begeleiden naar werk en zo te voorzien in hun inkomen. De uitgangspunten en doelen in het kader van SUWI hierbij zijn: werk boven inkomen, doelmatigheid en klantgerichtheid (onder andere door de één-loket gedachte waarbij de burger bij één loket terecht kan voor al zijn vragen). In de dagelijkse praktijk van uitvoering is het werken met informatie een hoofdonderdeel; informatie over de cliënt, zijn arbeidsverleden en opgebouwde rechten, status- en procesinformatie over de afhandeling, etc. ICT is voor de uitvoeringsorganisaties dan ook een van de belangrijkste ondersteunende middelen (zo niet het belangrijkste middel) om op een effectieve en efficiënte wijze hun doelen te kunnen bereiken. Hierbij gaat het zowel om de frontoffice (e-intake, werk.nl) als de backoffice.

De uitvoering van de sociale verzekeringen (waaronder werknemersverzekeringen en volksverzekeringen) is momenteel geregeld in de Wet Structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI) die sinds 1 januari 2002 van kracht is. Met deze wet is het stelsel danig veranderd. De wet is een organisatiewet voor CWI, UWV, SVB, BKWI, IB en RWI. Een belangrijk verschil met de voorgaande structuur is dat de Wet SUWI een kader biedt voor ketensamenwerking, waarin ook gemeenten een belangrijke partij zijn.

Met de invoering van de Wet SUWI werd de noodzaak tot informatie-uitwisseling veel groter. Om de informatie-uitwisseling in de toekomst beter te kunnen doen is door de minister van SZW besloten om twee nieuwe organisaties in te richten. Deze organisaties, Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en Stichting Inlichtingenbureau Gemeenten (IB), dienen de gegevensuitwisseling tussen de ketenpartijen (CWI, UWV en gemeenten) te faciliteren. De taak van IB bestaat uit het ondersteunen van gemeenten bij hun wettelijke taken op het gebied van de sociale zekerheid. Dat gebeurt door coördinatie en dienstverlening op het gebied van elektronische gegevensuitwisseling tussen gemeenten en andere partijen in de keten van werk en inkomen. De werkzaamheden van BKWI zijn er primair op gericht de gegevensuitwisseling tussen ketenpartners te stimuleren en te faciliteren. Dit doet BKWI door ondersteuning van werkprocessen, informatisering en automatisering.

De invoering van de Wet werk en bijstand (WWB) op 1 januari 2005 als opvolger van de Bijstandwet geeft door het budgetsysteem de gemeenten een zware prikkel om hun bijstandspo-

pulatie zo gering mogelijk te maken. Iedere gemeente heeft daarbij honderd procent verantwoordelijkheid gekregen voor de uitvoering van deze wet met een vastgesteld budget, inclusief de plicht tot re-integratie. Re-integratie is, naast het inkomensvangnet, het hoofddoel. De WWB koppelt de gemeentelijke sociale diensten voor hun werkprocessen direct vast aan de SUWI-organisaties zoals CWI en IB. Ketensamenwerking en gegevensuitwisseling zijn een belangrijk uitvoeringsaspect van de WWB.

### 3.2 Ontwikkeling informatisering

Informatie rondom dienstverbanden en uitkeringsrelaties was, ten tijde van het bestaan van de toenmalige uitvoeringsinstellingen (uvi's), verzameld in de eigen verzekerdenadministraties van deze uvi's. Op initiatief van de SVB werden RINIS (Routerings Instituut Nationale Informatie Stroom) en de GVI (Gemeenschappelijke Verwijs Index) opgericht om deze verzekerdenadministraties als authentieke bron te benutten en deze informatie te delen met andere partijen. Om tot uitwisseling van gegevens te komen tussen deze verschillende verzekerdenadministraties heeft de staatssecretaris eind juli 1993 de aanwijzing voor de Gemeenschappelijke Verwijs Index (GVI) gegeven waarmee beoogd werd dat de uvi's cliëntgegevens uit elkaars bestanden konden koppelen met behulp van het sofinummer. Na deze aanwijzing is de ontwikkeling van elektronische gegevensuitwisseling in een stroomversnelling geraakt. Per 1 januari 1994 was het systeem GVI technisch gereed ter ondersteuning van de uitvoering van de werknemersverzekeringen.

De werking van de GVI was als volgt: de uvi's verstuurden bepaalde verwijsgegevens (begin en eind dienstverbanden en uitkeringen) naar de GVI. Door deze nieuwe verwijsgegevens van uitkeringaanvragers te vergelijken met de bestaande verwijsgegevens in de GVI, konden uvi's controleren of aanvragers een andere uitkering of een dienstverband hebben; dit wordt 'samenloop' genoemd. Zo ja, dan kan dit duiden op mogelijke fraude. De vragende uvi kreeg dan het signaal dat er van de gevraagde persoon elders al een dienstverband en/of uitkering was en moest dit verder onderzoeken. Om dit nader uit te zoeken moest de behandelende uvi zich vervolgens rechtstreeks wenden tot de uvi waarmee samenloop werd geconstateerd. De GVI vormde daarmee een zeer belangrijk instrument in de bestrijding van misbruik en oneigenlijk gebruik.

Om tot een verbetering te komen van de kwaliteit van de gegevens en de uitwisseling hiervan is halverwege de jaren negentig de stichting CVCS (Cliënt Volg Communicatie Stelsel) opgericht. Dit moest leiden tot de applicatie CVCS waarmee uitwisseling van gegevens tussen de drie deelsectoren van de sociale zekerheid plaatsvond: de Arbeidsvoorziening, de uvi's en de Gemeentelijke Sociale Diensten. In 1999 is CVCS in een pilot-omgeving operationeel geworden.

Gemeenten konden ook baat hebben bij het raadplegen van de gegevens die in de diverse verzekerdenadministraties aanwezig waren. Door de grote verschillen tussen de gemeentelijke automatiseringssystemen en de standaarden zoals deze in CVCS gebruikt werden, werd aan-

sluiting bemoeilijkt. Besloten werd om deze problemen op een centrale wijze op te lossen. Hiertoe werd een concept ontwikkeld dat vanaf het begin de benaming ‘Inlichtingenbureau’ (IB) meekreeg. De beoogde basisfuncties van het IB waren: het ontvangen van gegevens en vragen van gemeentelijke sociale diensten, het inwinnen van gegevens en antwoorden van derden respectievelijk het doorgeven aan gemeentelijke sociale diensten. Door de grote verscheidenheid van bedrijfsprocessen en automatisering bij gemeenten, en door de noodzaak om voor het collectief van gemeenten te komen tot afspraken met andere partijen, was landelijke sturing nodig.

Doordat het CVCS reeds was gestart met de verkenning van de mogelijkheden tot haar dienstverlening, besloot de politiek om verdere IB-stappen in te passen in het CVCS-traject. IB kon vanaf dat moment beschouwd worden als het sectorloket van de gemeenten. Door dit loket te koppelen aan CVCS zou er uitwisseling van gegevens tussen Arbeidsvoorziening, de uvi’s en de sociale diensten van alle gemeenten plaats kunnen vinden.

Met de inwerkingtreding van de Wet SUWI in 2002 is ook een technische infrastructuur voor gegevensuitwisseling tussen SUWI-partijen tot stand gebracht. Het geheel van deze samenwerkingsstructuur en de technische infrastructuur is samen te vatten onder de naam Suwinet. De bekendste applicatie die op Suwinet draait is Suwinet-Inkijk. Deze applicatie kan worden gezien als de opvolger van CVCS waarmee medewerkers van ketenpartners gegevens inzien die afkomstig zijn uit gegevensverzamelingen van andere ketenpartners.

### **3.3 Recente ontwikkelingen binnen de uitvoering van sociale verzekeringen**

De SUWI-organisaties zijn volop bezig met de herstructurering van hun informatiesystemen. Dit wordt zowel gedreven door organisatorische veranderingen door inwerkingtreding van SUWI (systeemintegratie UWV, keteninformatisering) alsook door doelstellingen in het kader van handhaving en verbetering van elektronische dienstverlening (bouw polisadministratie, digitaal klantdossier).

Deze herstructurering is nodig omdat er veelal nog gewerkt wordt met systemen welke de nieuwe functionaliteit, zoals deze door de Wet SUWI wordt voorgeschreven, niet kunnen bieden. Een andere belangrijke oorzaak is dat de focus tot aan de invoering van de Wet SUWI lag op het verstrekken van een uitkering. Nu ligt de focus duidelijk bij werk (indachtig het adagium ‘werk boven inkomen’). Dit betekent dat er andere informatie nodig is binnen de uitvoering. Zo is er nu bijvoorbeeld behoefte aan zicht op de opleiding en (werk)ervaring van een cliënt. Hiernaast staat de cliënt in de huidige uitvoeringspraktijk centraal, en daarom hebben de ketenpartners inzicht nodig in elkaars bemoeienissen met de cliënt. Op deze wijze kan een ketenpartner zien waar de cliënt zich in de keten bevindt en wat er met hem of haar gebeurt, en hoeft de cliënt zijn gegevens niet iedere keer opnieuw aan te leveren aan weer een andere ketenpartner.

Rijk en gemeenten zijn op veel terreinen bezig met de ontwikkeling en implementatie van ICT toepassingen voor de overheid. Het gaat daarbij in eerste instantie om generieke basisvoorzieningen zoals basisregistraties en eenduidige nummers voor burgers en bedrijven. Doel is om eenmalige uitvraag en overheidsbreed gebruik van gegevens (ook wel meervoudig gebruik genoemd) mogelijk te maken en voor een beveiligde gegevensoverdracht te zorgen.

Naast deze generieke toepassingen gaat het ook om sectorale ICT-toepassingen die overheidsketens ondersteunen, zoals het gebruik van Suwinet-Inkijk en de ontwikkeling van het digitale klantendossier binnen de keten van werk en inkomen. Hiertoe worden voortdurend afspraken voor verdergaande samenwerking gemaakt (zie onder andere de jaarlijkse ketenprogramma's AKO en het activiteitplan van CP-ICT). Ook wordt er tussen de ketenpartners in de SUWI-keten steeds meer gebruik gemaakt van Suwinet Meldingen. Dit systeem verstuurt automatisch meldingen aan de ketenpartners. Zo'n melding, ook wel een Elektronisch Keten Bericht (EKB) genoemd, vormt voor de ontvangende partij de start van een werkproces. Een voorbeeld is de melding die het CWI doet van iemand die een WW-uitkering aanvraagt. Er wordt dan automatisch een EKB naar het UWV verstuurd dat er een proces gestart wordt voor de aanvraag van een WW-uitkering.

Tenslotte zijn de organisatiespecifieke ICT-toepassingen uiteraard ook van belang binnen het functioneren van de eigen werkprocessen van de gemeenten, met name van de sociale diensten. Hiertoe zullen in de komende jaren de werkprocessen ingrijpend moeten worden aangepast om enerzijds eenmalige gegevensuitvraag mogelijk te maken en anderzijds direct aan te haken op de centraal georganiseerde basisregistraties (met correctiemechanismen voor een betrouwbare levering van authentieke gegevens).

Andere ontwikkelingen zijn multi-channeling, waarbij wordt gestreefd naar het aanbieden van meerdere dienstverleningskanalen voor de klant (zoals telefoon, internet, bedrijfsverzamelgebouw) en e-intake waarbij een klant zelf, via een webformulier, zijn intake kan invullen.

Sinds 1 januari 2006 is de polisadministratie deels operationeel. Hiervoor verstrekken werkgevers door middel van de verplichte loonaangifte maandelijks een uitgebreide gegevensset over werknemers aan de Belastingdienst. Deze gegevens betreffen inkomens, uitkeringen en dienstverbanden. Met deze gegevens wordt een bestand opgebouwd waarin meer gegevens zijn opgenomen en waarvan de kwaliteit in de toekomst naar verwachting hoger zal zijn dan bij de huidige verzekerdenadministraties. Het is de bedoeling dat de polisadministratie vanaf 2009 de huidige verzekerdenadministraties vervangt en een basisregistratie vormt. UWV is de beheerder van de polisadministratie.

Andere wetgeving in het domein van de sociale verzekeringen betreffen Walvis (Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in sociale verzekeringswetten) en Wfsv (Wet financiering sociale verzekeringen). Deze zijn gericht op het efficiënter maken van de uitvoering van de sociale zekerheid. Hierbij wordt in de Wfsv de taakverdeling tussen de Belastingdienst en UWV geregeld en is het belangrijkste doel van Walvis de vereenvoudiging van wet- en regelgeving voor de verplichte werknemersverzekeringen.

Het is de bedoeling dat er begin 2007 een eerste versie van het Digitaal Klant Dossier (DKD) opgeleverd wordt. Met het DKD krijgen uitvoeringsinstellingen en gemeenten een gemeenschappelijk systeem waarin historische gegevens over klanten zijn opgenomen en gegevens kunnen worden uitgewisseld. Ook de burger moet toegang krijgen tot dit systeem. Eén van de doelstellingen van het DKD is dat er een einde komt aan dubbele (of meervoudige) gegevensuitvraag bij de burger.

### **3.4 Regie, coördinatie en sturing**

De uitvoeringsorganisaties in de SUWI-keten (CWI, UWV, SVB, BKWI en IB) en de gemeenten zijn primair verantwoordelijk voor hun eigen informatievoorziening, ICT en de uitwisseling met directe partners. De minister van SZW heeft de verantwoordelijkheid om die randvoorwaarden te scheppen die het voor de uitvoeringsorganisaties mogelijk maken hun taken en verantwoordelijkheden uit te voeren.

Om afstemming binnen de keten goed plaats te laten vinden is het Algemeen Ketenoverleg (AKO) in het leven geroepen. Het AKO bestaat uit vertegenwoordigers van CWI, Divosa, UWV en VNG en komt regelmatig bij elkaar. Het AKO heeft geen eigenstandige bestuurlijke bevoegdheden maar is vooral een afstemmend orgaan dat zich richt op coördinatie van activiteiten in ketenverband.

Tweemaal per jaar vindt er een overleg plaats tussen het AKO en de staatssecretaris van SZW. In dit overleg worden de doelstellingen en ambities van de keten (het ketenprogramma) vastgesteld en worden de behaalde resultaten besproken.

Verder zijn er binnen de keten domeingroepen ingesteld. Een domeingroep is een expertiseplatform binnen de SUWI-keten, waar diverse personen van organisaties binnen de SUWI-keten zitten. Een domeingroep heeft een adviserende en toetsende rol. De domeingroepen die zich met ICT bezig houden zijn: Architectuur (DA), Gegevens & Berichten (DGB), Privacy & Beveiliging (DPB) en ICT Beheer (DIB). Het BKWI zorgt voor coördinatie en facilitatie van deze domeingroepen.

### **3.5 Speerpunten ministerie van SZW**

De directie Uitvoeringsbeleid (UB) heeft binnen het ministerie van SZW onder andere de taak de minister van SZW te adviseren over ELO en de invulling hiervan voor het beleid. In het Jaarplan directie Uitvoeringsbeleid 2006 staat genoemd dat UB in gaat zetten op een verbeterde dienstverlening aan de burger door de uitvoering. Om dit te bereiken noemt UB een tweetal maatregelen/instrumenten die zij wil inzetten om dit doel te bereiken:

- 1) Elektronische dienstverlening in de sociale zekerheid



Enkele belangrijke projecten die UB in 2006 ziet, zijn de ontwikkeling van het Digitaal Klant Dossier (DKD), de Persoonlijke Internet Pagina (PIP), de invoering van het Burgerservice-nummer (BSN) en de Gemeenschappelijke Beheer Organisatie (GBO).

Voor beleidsvorming, sturing en implementatie van initiatieven op het vlak van de elektronische overheid zijn er diverse interdepartementale overleggen, programma's en projecten. UB participeert hierin zowel vanuit de medeverantwoordelijkheid van de bewindspersonen voor de elektronische overheid als vanuit de belangen voor de eigen uitvoeringsorganisaties. UB geeft aan dat het sturen van ontwikkelingen in het kader van elektronische dienstverlening en informatie-uitwisseling, zowel interdepartementaal als met de eigen uitvoerders, in 2006 een volcontinu proces zal zijn.

#### 2) Administratieve lastenverlichting voor burgers

In haar jaarplan geeft UB aan dat burgers administratief belast worden doordat zij bij verschillende instellingen moeten zijn en dan veelal dezelfde informatie moeten leveren. Om deze lasten te verlagen zal, parallel aan de invoering van het Digitaal Klant Dossier, in de wet een verbod worden opgenomen om gegevens dubbel uit te vragen. Verder zal UB, in het kader van indicaties voor sociale en medische voorzieningen, 'over departementen heen kijken' om te komen tot gezamenlijke acties. Dit zal voor 2006 leiden tot een advies aan de bewindslieden.

Enkele projecten die momenteel lopen in het kader van elektronische overheid worden door de inspectie in bijlage 1 kort toegelicht.



## 4 Omgevingsanalyse

Om een beeld te vormen van de omgeving van de sociale zekerheid en welke invloed ELO hierop heeft, zijn er in het kader van deze studie interviews gehouden met een aantal belangrijke spelers in het veld. Geïnterviewd is wat betreffende organisaties/organisatiedelen doen met de ELO, welke mogelijke effecten zij zien die de ELO kan hebben op de uitvoering binnen de sociale zekerheid en welke aandachtsgebieden zij hierbij zien. Deze zaken komen in paragraaf 1 tot en met 9 aan de orde. Verder is met alle organisaties gesproken over de bijdrage die toezicht kan leveren aan het bereiken van de ELO-doelstellingen. Dit aspect is opgenomen in de slotbeschouwing.

### 4.1 Directie Uitvoeringsbeleid van het ministerie van SZW

#### Taken

De directie Uitvoeringsbeleid is verantwoordelijk voor het aansturen van de uitvoeringsorganisaties om een doeltreffende, doelmatige, rechtmatige, kwalitatief hoogwaardige en klantgerichte uitvoering van het SZW-beleid op het terrein van werk en inkomen te bereiken. De directie vervult een scharnierfunctie tussen beleid en uitvoering. Daarbij hoort ook dat kennis van het uitvoeringsproces wordt gebruikt bij de beleidsontwikkeling. Daarnaast schept de directie voorwaarden en creëert kaders voor een succesvolle inzet van informatie- en communicatietechnologie in de sociale zekerheid.

#### Relaties met ELO

Zoals in de taakomschrijving van UB al duidelijk wordt, zijn er belangrijke relaties met ELO. Zo dient UB voorwaarden te scheppen voor een goede inzet van ICT in de sociale zekerheid en vervult zij een intermediairfunctie tussen beleid en uitvoering. UB participeert daarom in de ELO-beleidsontwikkeling en –sturing binnen de (rijks)overheid via CEDI, KernCEDI, IMT en Regiegroep ICT en Overheid, en adviseert de bewindslieden van SZW m.b.t. de elektronische overheid. Verder is UB bij op een aantal (deel)projecten en programma's van de ELO betrokken (geweest).

#### Aandachtsgebieden met betrekking tot ELO

Als algemeen aandachtspunt ziet UB het onvoldoende bewustzijn van betrokkenen over wat de ELO in praktijk kan gaan (gaat) betekenen, met name bij het toenemend gebruik van gegevens en data. Deelnemers hebben veelal een interne blik bij de ontwikkelingen en realisatie, terwijl het gebruik van ELO-trajecten (te denken valt aan beschikbaarheid van gegevens, data of informatie) in een later stadium in een ruim en breed kader worden toegepast.

UB wil het bewustzijn van de betekenis van ELO bevorderen door uitvoeringsorganisaties nauw te betrekken bij ontwikkelingen rond de ELO. Ook op dit punt vervult UB een scharnierfunctie tussen het overheidsbrede beleid en de uitvoering in de sector werk en inkomen.

## **4.2 Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI)**

### **Taken**

De hoofdtaak van het BKWI is het faciliteren en stimuleren van een efficiënte gegevensuitwisseling tussen de ketenpartners in de SUWI keten: CWI, UWV, SVB en de sociale diensten van gemeenten. Het BKWI biedt voorzieningen waarmee de ketenpartners hun gegevens uit kunnen wisselen en beheert het maken van afspraken tussen de partners over de inhoud van die gegevens en de manier waarop de uitwisseling kan worden aangepakt. BKWI beheert zelf geen gegevens maar draagt er zorg voor dat de onderlinge uitwisseling via afgesproken standaarden kan plaats vinden.

### **Relaties met ELO**

BKWI is betrokken (geweest) bij een groot aantal programma's die binnen de ELO gerealiseerd moeten worden. Op het vlak van e-toegang heeft BKWI DigiD-burger ontwikkeld. Ook is er contact tussen BKWI en de projectgroep Persoonlijke Internet Pagina (PIP). Vooruitlopend op de komst van BBR/Handelsregister heeft BKWI het SUWI Bedrijven Register (SBR) ontwikkeld, dat vooral bestemd is voor gebruik binnen de SUWI-keten. Met betrekking tot het BSN geeft BKWI aan dat invoering hiervan voor de keten voor werk en inkomen niet zo'n groot probleem is doordat het huidige sofinummer hernoemd wordt tot BSN.

### **Aandachtspunten met betrekking tot ELO**

De belangrijkste aandachtspunten met betrekking tot ELO ziet BKWI vooral in het gelijktijdig (moeten) implementeren van verschillende programma's waarvan vooraf niet voldoende zicht is op de (gezamenlijke) consequenties. Zo heeft uitwerking en invoering van het Digitaal Klant Dossier, waar eenmalige gegevensvraag en hergebruik van (digitale) gegevens hoog in het vaandel staan, op zich al een aanzienlijke impact op de keten.

## **4.3 Stichting ICT Uitvoeringsorganisaties (ICTU)**

### **Taken**

ICTU bestaat sinds 2001 en heeft als doel om voor alle overheidslagen (Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen) de overheidsdoelstellingen op ICT-gebied optimaal te ondersteunen en samenwerking tussen overheden te bevorderen. Het werkveld hierbij is de elektronische overheid. ICTU is een projectorganisatie en realiseert veel projecten die binnen de elektronische overheid zijn geïnitieerd. Op dit moment heeft ICTU zo'n 350 medewerkers die gezamenlijk ongeveer dertig programma's uitvoeren.

### **Relaties met ELO**

Zoals al gezegd worden veel zaken die binnen de e-overheid worden gerealiseerd door ICTU opgepakt. Zo is ICTU onder andere betrokken bij de realisatie van het BSN, de basisregistraties en de Persoonlijke Internet Pagina (PIP).

### **Aandachtsgebieden met betrekking tot ELO**

Het eerste dat ICTU aangeeft is dat privacy van belang is. Nu er steeds meer gegevens aan elkaar worden gerelateerd wordt dit steeds belangrijker. Een ander punt dat volgens ICTU aandacht behoeft is dat er nog onvoldoende ‘concernsgewijs’ wordt gedacht binnen de overheid. Er wordt te veel binnen de eigen sector gekeken en gefinancierd. Zo is het mogelijk dat een investering in domein A grote baten oplevert voor domein B; echter, doordat domein A de baten niet ziet, vindt er geen investering plaats. Volgens ICTU speelt dit probleem op dit moment met name bij de vorming van de basisregistraties. Overigens is dit risico ook beleidsmatig onderkend en worden er maatregelen getroffen om de risico’s te verkleinen.

Een volgend aandachtspunt dat ICTU ziet is een single audit bij implementaties. Dit betekent bijvoorbeeld voor basisregistraties dat alle gebruikers hiervan akkoord moeten geven. Doen ze dit niet dan kan elke gebruiker een aparte audit laten uitvoeren voor het proces. Dit leidt tot onacceptabele kosten.

Een ander aandachtspunt is de ontwikkeling van de PIP. ICTU heeft standaarden opgesteld voor de ontwikkeling van de PIP, maar het is nog maar de vraag of alle overige nog te ontwikkelen toepassingen, zoals het DKD, op de PIP aansluiten. Nog een aandachtspunt betreft de basisregistraties; op dit moment wordt er gewerkt aan een stelselhandboek waarin staat welke gegevens authentiek zijn en welke uit een andere basisregistratie worden overgenomen (gelinkt). In de praktijk kan het voorkomen dat een organisatie wettelijk gebruik moet maken van informatie in een basisregistratie, ook als van deze informatie de juistheid wordt betwijfeld.

## **4.4 DIIOS**

### **Taken**

De Directie Innovatie en Informatiebeleid Openbare Sector (DIIOS) is onderdeel van het Directoraat Generaal Management Openbare Sector (DGMOS) van het ministerie van BZK. De doelstelling van de directie is: het door inzet van informatie- en communicatietechnologie en innovatie van werkprocessen verbeteren van het presterend vermogen van de overheid. Specifieke aandachtsgebieden zijn:

- verbetering van dienstverlening en transparantie van overheidsinformatie voor burgers;
- vermindering van de administratieve lasten die de overheid oplegt aan burgers;
- bevorderen van interoperabiliteit (het op een goede manier aansluiten van systemen en processen) tussen overheidsorganisaties;
- creëren van een betrouwbare onderliggende informatie-, communicatie- en gegevensinfrastructuur;
- strategieontwikkeling voor het overheidsinformatiebeleid;
- stimuleren innovatie binnen de openbare sector en doorvertaling innovatiepraktijk, met ICT als belangrijke component, naar beleid(skansen).

De directie IIOS heeft hierbij een initiërende en stimulerende rol bij innovaties en een regisserende en coördinerende rol bij ontwikkelingsprojecten.

### **Relaties met ELO**

Het elektronische overheid-programma levert een aantal universele bouwstenen voor overheidsorganisaties, die deze organisaties kunnen gebruiken om hun werkprocessen en hun elektronische dienstverleningsprocessen efficiënter in te richten. Gebruik van deze bouwstenen is over het algemeen niet verplicht, maar wordt wel gestimuleerd. Uitzondering hierop vormen de basisregistraties, burgerservice- en bedrijfsnummers en de eNIK; gebruik hiervan wordt wel wettelijk geborgd. DIIOS is als één van de partijen verantwoordelijk voor het beleid voor de ontwikkeling van deze basisvoorzieningen (naast het ministerie van EZ en in opdracht van het ministerie van BZK) en opdrachtgever van een groot aantal ontwikkelprojecten. De projecten zelf zijn bij ICTU ondergebracht, en de bouwstenen die 'af' zijn worden ondergebracht bij de GBO: de Gemeenschappelijke Beheerorganisatie van de Overheid. DIIOS geeft dus geen antwoord op de vraag hoe de bouwstenen in de organisaties moeten worden geïmplementeerd; dit is aan de organisaties zelf.

### **Aandachtspunten met betrekking tot ELO**

Aandachtspunten op het gebied van de e-overheid zijn volgens DIIOS:

- Sectorale beleidsmedewerkers/wetgevers leggen vaak onvoldoende de link met de e-overheidsbouwstenen.. Hierdoor blijft het risico bestaan dat op verschillende plaatsen het wiel opnieuw wordt uitgevonden. Consequentie daarvan is dat de verschillende overheidsinitiatieven niet op elkaar aan blijken te sluiten. . Het devies is dan ook: maak gebruik van wat er al is!
- De vertaling van beleid naar uitvoering blijkt in de praktijk vaak nog erg lastig. Er is veel informatie te vinden over de e-overheid en de verschillende projecten, maar het totaalplaatje en directe consequenties voor de eigen organisatie en de keten zijn voor veel overheidsorganisaties nog onduidelijk.
- Voor veel overheidsorganisaties, met name gemeenten, blijkt de veelheid aan ICT-initiatieven die vanuit de e-overheid en de verschillende sectoren op hun afkomen te leiden tot knelpunten bij de implementatie.

## **4.5 Programma DKD**

### **Taken**

Het programma Digitaal Klant Dossier (DKD) is in het leven geroepen met als doel de ontwikkeling en implementatie van het DKD. Het DKD wordt het gezamenlijke elektronische dossier voor CWI, UWV en gemeentelijke sociale diensten. Het is de bedoeling dat mensen met behulp van dit systeem sneller naar werk worden geleid met minder administratieve lasten.

### **Relaties met ELO**

Het programma DKD is op een aantal punten afhankelijk van realisering van het algemene kabinetsbeleid aangaande de elektronische overheid. Ten eerste bestaat er een relatie met de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) die binnen het programma ELO ontwikkeld wordt en waarvan het DKD onderdeel zou moeten zijn. Ten tweede is er een relatie met het tijdig gereed komen van een beter beveiligde versie van het authenticatie-instrument DigiD. Als derde af-

hankelijkheid wordt binnen het programma DKD het tijdig gereed komen van een generiek correctiemechanisme voor de basisregistraties genoemd.

#### **Aandachtsgebieden met betrekking tot ELO**

De aandachtsgebieden die binnen het programma DKD worden waargenomen hebben met name betrekking op de afhankelijkheden zoals deze in de voorgaande paragraaf zijn geschetst. De ontwikkelingen van het DKD, waarvan begin 2007 een eerste versie beschikbaar moet zijn, lopen niet parallel met de ontwikkeling van de PIP. Dit betekent dat er nu al duidelijke afstemming plaats moet vinden en dat er keuzes moeten worden gemaakt om het DKD op termijn op de PIP aan te kunnen sluiten. Soortgelijke zaken spelen er bij DigiD, waarvan een verbeterde versie beschikbaar moet zijn om goed aan te kunnen sluiten op het DKD, en voor het generieke correctiemechanisme, waarbij er een generieke oplossing moet komen voor het aangeven van wijzigingen door de klant in de diverse basisregistraties.

De voorzitter van het programma DKD heeft de bewindslieden voorjaar 2006 per brief op de hoogte gebracht van deze risico's en hen gevraagd hieromtrent tijdig te besluiten.

## **4.6 Gemeentelijk domein (CP-ICT)**

### **Taken**

Voor het gemeentelijk domein is het Coördinatiepunt ICT gemeenten (CP-ICT) door VNG en Divosa ingericht met als doelstelling: vertegenwoordigen van gemeenten (sociale diensten) in ketenprojecten en bundelen van opdrachtgeverschap richting ICT-leveranciers; het fungeren als centraal aanspreek- en coördinatiepunt voor vraagstukken die de werkprocessen en ICT van sociale diensten raken; de verbinding leggen met e-overheidsinitiatieven.

De officiële doelstelling luidt: 'het structureren, coördineren en (waar nodig) beïnvloeden van de informatiekundige ontwikkelingen die sociale diensten raken, zodanig dat voor deze diensten een beheersbare (meerjarige) ontwikkeling mogelijk wordt'.

Een belangrijk verschil met andere SUWI-organisaties die (deels) binnen het gemeentelijk domein opereren (zoals IB en BKWI) is dat CP-ICT specifiek de vraagzijde van gemeenten op ICT-gebied vertegenwoordigt.

### **Relaties met ELO**

Vrijwel alle projecten waarin CP-ICT participeert hebben relaties met ELO-ontwikkelingen. Voorbeelden hiervan zijn de implementatie van het digitaal klantdossier binnen het gemeentelijk domein, het gebruik van authentieke / basisregistraties, BSN, PIP en E-formulieren. CP-ICT onderhoudt hiervoor contacten met onder meer ICTU, DIIOS en EGEM. Bij de implementatie wordt afstemming gezocht met EGEM-I, een implementatieteam binnen ICTU dat gemeenten ondersteunt bij invoering van E-overheid projecten.

#### **Aandachtsgebieden met betrekking tot ELO**

Binnen het gemeentelijk domein wordt grote waarde gehecht aan het gebruiken van basisregistraties als authentieke bron. Naar verwachting zijn hiermee grote voordelen te behalen. CP-

ICT stelt voor om te bezien of, naast de huidige zes basisregistraties, in de toekomst niet meer registraties als zodanig kunnen worden gekenmerkt. Voorbeelden hiervan zijn opleidingsgegevens onder beheer van de Informatie Beheer Groep en de registratie van pensioenen.

Met betrekking tot de sturing van het ELO-programma wordt aandacht gevraagd voor het risico van versnipperde aansturing door de overheid (betere interdepartementale afstemming is noodzakelijk) en een strakke regie waarbij het oplossen van knelpunten in de uitvoering centraal staat. Als voorbeeld wordt PIP genoemd waarvan de eerste versie van het DKD nog geen gebruik kan maken. Hiervoor wordt binnen het programma DKD voorlopig zelf een voorziening ontwikkeld, die dan later door PIP wordt opgepakt. De huidige praktijk is dat gemeenten in de breedte op diverse beleidsterreinen te maken krijgen met de invoering van (aspecten van) de elektronische overheid zonder dat dit eenduidig wordt gecoördineerd. Dit terwijl de gemeenten in de diverse visies op ELO wel het uiteindelijke portaal naar de klant zijn.

#### **4.7 SVB domein uitvoering volksverzekeringen**

##### **Taken**

De SVB voert onder verantwoordelijkheid van de staatssecretaris SZW een aantal wetten en regelingen op het terrein van de sociale zekerheid uit. Het gaat om de 'volksverzekeringen' waaronder de AOW, Anw en AKW, en regelingen. Hiernaast voert de SVB in opdracht van andere opdrachtgevers (zoals ministerie van Justitie, Stichting voortzetting Pensioenverzekering, College voor zorgverzekeringen (CVZ)) een aantal uiteenlopende taken uit. De SVB werkt voor ruim 4,8 miljoen klanten en keert circa 28 miljard euro per jaar uit.

##### **Relaties met ELO**

De SVB werkt intensief samen met diverse andere organisaties en wisselt diverse stromen gegevens elektronisch onderling uit. De SVB heeft een bijzondere positie binnen het domein van werk en inkomen. Het accent bij de SVB ligt op het aspect inkomen. Er vindt bij de SVB veel 'grensoverschrijdend' verkeer met organisaties buiten de sociale zekerheid plaats. De SVB heeft meer interacties met organisaties buiten dan binnen het domein van SZW. De SVB is onderdeel van diverse ketens en heeft via elektronische gegevensuitwisseling directe verbindingen met onder andere pensioenfondsen, Informatie Beheer Groep (IBG), Belastingdienst (BD) en de zorgsector. Met de GBA is de gegevensuitwisseling door middel van een abonnementsvoorziening geregeld.

##### **Aandachtsgebieden**

De SVB onderschrijft de idee van de eenmalige gegevensuitvraag en geeft hier - in samenwerking met andere organisaties - al meerdere jaren invulling aan. Zo stelt de SVB een groot deel van haar diensten als sinds begin 2005 via Internet beschikbaar. Tevens verzendt de SVB al geruime tijd vooringevulde aanvraagformulieren aan haar klanten (omgekeerde intake). De SVB wil ook gebruik gaan maken van de polisadministratie van UWV, zodra deze administratie volledig en juist is gevuld. De inkomensgegevens van werkgevers uit de polisadministratie en van de Belastingdienst zijn in een aantal gevallen relevant voor de vaststelling van de AOW

en Anw. De SVB signaleert het risico van onvolledige of onjuiste inkomensgegevens in de polisadministratie, waardoor bij de klant onbegrip ontstaat en voor het eigen werkproces meer werk ontstaat. Bij het inkomensgegeven is het voor de SVB bijvoorbeeld van belang of het inkomen afkomstig is uit arbeid (werk) of in verband met arbeid (uitkering).

## 4.8 UWV

### Taken

Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) verzorgt uitkeringen voor werkloosheid en arbeidsongeschiktheid en enkele verwante regelingen. UWV moet zorgen voor juiste en tijdige uitkeringen en stimuleren dat mensen blijven werken of weer aan het werk gaan. Eind 2005 verstrekke UWV aan iets meer dan 300.000 personen een WW-uitkering en aan ongeveer 900.000 personen een arbeidsongeschiktheidsuitkering. In totaal gaat het om ongeveer 21 miljard euro aan uitkeringen.

### Relaties met ELO

UWV heeft een aantal relaties met ELO. Zo werkt UWV intensief samen met andere organisaties in de keten van werk en inkomen en worden elektronisch diverse stromen gegevens uitgewisseld. Verder is UWV de beheerder van de polisadministratie waarin de lonen, uitkeringen en arbeidsverhoudingen worden geregistreerd. De polisadministratie wordt maandelijks gevuld met gegevens die afkomstig zijn van de opgave loonheffingen die werkgevers naar de Belastingdienst sturen. Per 1 januari 2007 is de polisadministratie gevuld en kunnen afnemers hierop aansluiten. De ontwikkeling van de polisadministratie tot basisregistratie zal in 2009 worden afgerond. Een andere duidelijke relatie met ELO en de ELO-doelstellingen ziet UWV in het Digitaal Klant Dossier (DKD). Hierin wordt voor de klant en de uitvoerders (professionals) informatie ontsloten die uit de basisregistraties komt, aangevuld met statusinformatie zoals waar het dossier in behandeling is, welke bewijsstukken zijn ingeleverd, etc. Zowel de klant, als de medewerker van de uitvoeringsorganisatie kan dan zien wat er speelt. De ontwikkeling van DKD zal in fasen gaan. Een eerste versie van het DKD dient begin 2007 operationeel te zijn.

### Aandachtsgebieden met betrekking tot ELO

UWV geeft aan dat de basisregistraties een eerste voorwaarde zijn om een start te kunnen maken met de ELO-doelstellingen als eenmalige gegevensuitvraag, lastenreductie, etc. Pas als deze basisgegevens zonder veel moeite voor alle betrokkenen op een goede manier toegankelijk zijn, kunnen verdere stappen worden gezet. Een ander aspect dat volgens UWV van belang is in de ketensamenwerking is het privacyaspect bij de uit te wisselen gegevens. Welke gegevens mogen door wie, en op welke wijze worden uitgewisseld? UWV heeft geparticipeerd in een onderzoek hiernaar dat is geïnitieerd vanuit de Manifestgroep. Daaruit bleek dat in ieder geval binnen de SUWI-keten geen belemmeringen op het gebied van privacywetgeving bestaan om een klantgerichte uitvoering tot stand te brengen.

## 4.9 CWI

### **Taken**

Binnen de keten van werk en inkomen is CWI het eerste contactpunt voor werkzoekenden en werkgevers. Werkgevers kunnen bij CWI terecht voor personeelsbemiddeling en informatie over de arbeidsmarkt. Werkzoekenden kunnen bij CWI terecht voor het vinden van werk of het aanvragen van een WW- of WWB-uitkering. Daarnaast verleent CWI ontslagvergunningen en tewerkstellingsvergunningen, en geeft arbeidsrechtelijke informatie. CWI heeft 130 vestigingen, waar ruim 4000 adviseurs werkzaam zijn.

### **Relatie met ELO**

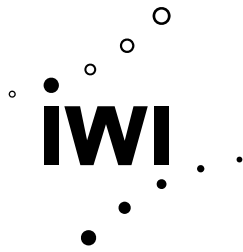
Veel projecten op het gebied van informatievoorziening waar CWI verantwoordelijk voor is, hebben relaties met ELO-ontwikkelingen. Voorbeelden hiervan zijn het digitaal klantdossier, BSN en DigiD, en de module re-integratiecoach van Sonar. Ook de meeste eigen ontwikkelingen of systemen waar de klant mee te maken heeft, zijn in de geest van ELO. Voorbeelden hiervan zijn werk.nl en de elektronische intake. CWI onderschrijft daarom het belang van ELO en de ELO-doelstellingen. De winst wordt hierbij niet alleen behaald met het ICT-project zelf. Van groot belang is uniformiteit en standaardisatie, niet alleen van ICT, maar ook van de bijbehorende werkprocessen en procedures. Een voorbeeld hiervan is de komende elektronische intake WWB, waarbij vooraf ongeveer 39 procent van de vragen gesaneerd is: een aanmerkelijke lastenverlichting voor de klant na invoering.

### **Aandachtsgebieden met betrekking tot ELO**

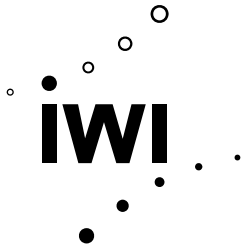
Binnen CWI wordt grote waarde gehecht aan de centrale rol van de klant in de keten. De ketenprocessen worden nu nog vaak gezien als ‘treintjes’: de volgordelijkheid in taken en verantwoordelijkheden van de ketenpartners (kolommen) staat centraal, in plaats van het streven samen de klant helpen. Bovendien zijn veel projecten nu nog aanbodgericht, waarbij de techniek en niet het proces voorop staat. CWI zou graag zien dat projecten meer vanuit een integrale procesmatige benadering zouden worden opgezet en uitgevoerd. Op deze wijze moeten de uitvoerders in de keten de klant nog centraler stellen en worden de werkprocessen in plaats van kolomgericht meer ketengericht geïntegreerd. Waar nu nog de systemen vooral gekoppeld worden, zouden ze in de toekomst meer geïntegreerd moeten worden. Bij integratie van werkprocessen is de stap naar een gemeenschappelijke ICT-beheerorganisatie dan ook makkelijker te zetten. Een voorbeeld hiervan is het werken van de re-integratiecoaches WW van UWV op het CWI-systeem Sonar.

Met procesherinrichting zal uiteindelijk efficiency en effectiviteit worden bereikt, met als hulpmiddel de realisatie van innovatieve ICT-projecten. Bij dit alles is wel te bedenken dat met het koppelen van systemen belangrijke stappen zijn gemaakt. Verder moeten de ontwikkelingen met ICT met kleine stappen gaan, anders gaat de ICT teveel voor de (proces-)troepen uitlopen. Tenslotte zijn er naar de mening van CWI veel organen bij de keten betrokken, waardoor de regie over de ontwikkelingen niet optimaal meer is.





CWI mist in het overheidsbrede ELO-programma een gemeenschappelijke visie op kennismanagement. Dit is nodig om naar de klant een uniforme houding te kunnen innemen. CWI heeft hiermee ervaring bij de ontwikkeling van multi-channeling. CWI behandelt hierbij de klant op een eenduidige wijze ongeacht het kanaal (internet, telefoon of bezoek vestiging) dat de klant gebruikt.





## 5 De inspectie en ELO

### 5.1 Inputsessies ELO

Zijn ELO en de doelstellingen van ELO bekend binnen IWI? Op welke wijze wordt op dit moment een bijdrage geleverd aan de realisatie van deze doelstellingen? In het verlengde van de inventarisatie zoals beschreven in hoofdstuk drie en gesprekken met ELO-actoren die in hoofdstuk vier zijn opgenomen heeft de inspectie input gevraagd van een aantal deskundigen. Dit heeft plaatsgevonden in de vorm van een aantal sessies waarin het management en medewerkers van IWI, met medewerking van drie prominente spelers in het ELO-veld, hebben gediscussieerd over de ELO en de wijze waarop dit invloed heeft / kan hebben / zou moeten hebben op de werkzaamheden van de inspectie. Naast het verkrijgen van deze input hebben deze sessies bijgedragen aan het verruimen van het blikveld van de medewerkers van de inspectie. Een indruk van de sessies is in dit hoofdstuk opgenomen.

In de eerste bijeenkomst, met medewerking van Wouter Keller, is ingegaan op het bereiken van eenmalige gegevensuitvraag in het SUWI-domein en het hiervoor te ontwikkelen Digitale Klantdossier. Hierbij is een aantal belangrijke stappen voor de uitvoering in het realiseren van de doelstellingen ELO genoemd:

- Zorg dat de juiste zaken geïnformatiseerd worden; loop eerst eens alle benodigde vragenlijsten langs op relevantie, ga deze eerste schonen en optimaliseren en dan pas verder met de volgende slag.
- De ketenpartners moeten op macroniveau statusinformatie kunnen verkrijgen en kunnen verstrekken. Het gaat hier om informatie die aangeeft op welke plaats de klant in de keten zit zodat iedere ketenpartner kan zien waar de klant op dat moment binnen de keten 'in behandeling is'. Deze functionaliteit wordt bijvoorbeeld op korte termijn in het DKD geboden.
- Op langere termijn is het noodzakelijk dat de ketenpartners ook op microniveau informatie over de klant kunnen verkrijgen en kunnen verstrekken. Het gaat hier om informatie zoals sollicitatiebrieven van de klant, een re-integratieplan, etc.

Uit de tweede bijeenkomst, waarin Arre Zuurmond inging op een groot aantal aspecten m.b.t. de elektronische overheid, komt een beeld naar voren dat er al heel veel mogelijk is, maar dat er grote barrières bestaan om zaken echt voor elkaar te krijgen. Een probleem is dat veel overheidsorganisaties hun eigen belangen hebben, bij het efficiënter inrichten van processen en informatie-uitwisseling kan dit leiden tot een inkringing van sommige overheidsorganisaties. Je laat de kalkoenen dan als het ware meepraten over het kerstmaal. Om werkelijk goed gebruik te kunnen maken van de ELO zou er een paradigmashift moeten komen waarbij de overheid niet zichzelf, maar het klantvraagstuk centraal stelt.

Zuurmond besloot zijn verhaal met een aantal stellingen, waarover flink werd gediscussieerd. De opvallendste: inspecteren zonder visie is geen inspecteren. Zuurmond vindt dat IWI te veel de hiërarchische organisatie als uitgangspunt neemt. Dat IWI achterhaalde normen overneemt en kijkt of alles volgens de regels plaatsvindt, in plaats van eigen normen te stellen. Verder



valt het Zuurmond op dat zwart werk/illegaliteit niet op de agenda van IWI staat en dat we geen oordeel geven over administratieve lasten.

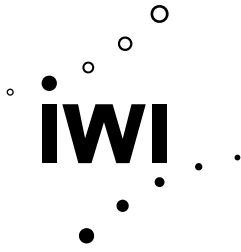
IWI moet wat vaker naar buiten kijken in plaats van naar boven, aldus Zuurmond. Door af en toe wat opvallende gegevens met elkaar te combineren, kun je uitvoerende organisaties laten zien wat er mogelijk is. Door op een goede manier gegevens met elkaar te vergelijken kan IWI, op een andere manier, toch uitspraken doen over rechtmatigheid. Je hoeft niet puur vraaggestuurd te werken, je kunt ook een aanbod doen en daarmee je positie veroveren. IWI heeft goud in huis, aldus Zuurmond.

In de derde en laatste bijeenkomst is Jan Grijpink ingegaan op de problematiek rondom keten-informatisering. Grijpink ziet het in de praktijk vaak fout gaan bij ketenprojecten die te veel, te snel en te ingrijpend de keten willen veranderen. Daarbij krijgt reorganiseren vaak ten onrechte voorrang op informatiseren. In ketens kun je namelijk beter eerst informatiseren. Alleen als het dominante ketenprobleem daarmee niet goed genoeg kan worden opgelost, is op een enkel punt een bescheiden reorganisatie de moeite van het proberen waard. Veel reorganisaties op grote schaal kosten te veel tijd en blijken achteraf vaak nauwelijks betere uitgangspunten voor het maatschappelijke vraagstuk op te leveren, waarvoor de reorganisatie in eerste instantie was bedoeld.

Grijpink is van mening dat keteninformatisering een principiële andere benadering vergt dan informatisering binnen organisaties zelf omdat er in ketens onvoldoende overkoepelend gezag is die ketensamenwerking kan afdwingen. Ketensamenwerking wordt vooral opgeroepen door een dominant ketenprobleem dat als het ware de 'baas' in de keten is. Alleen de voor een dominant ketenprobleem vereiste minimuminformatie (die elke ketenpartner nodig heeft om dat ketenprobleem in het concrete geval te tackelen) maakt een goede kans om gezamenlijk geautomatiseerd beschikbaar te zijn voor elke ketenpartner. De overige, inhoudelijke informatie moet bij de desbetreffende ketenpartner blijven die de inhoudelijke betekenis en juistheid kan overzien. De permanent beschikbare gemeenschappelijke informatie op ketenniveau betreft vooral metagegevens (een identificerend gegeven zoals een persoonsnummer met verwijzingen en een of meer codes) die zonder menselijke tussenkomst worden afgeleid uit aangesloten bronregisters van ketenpartijen en die ook automatisch wordt aangereikt op het moment van een beslissing of handeling. De andere, inhoudelijke informatie kan eventueel rechtstreeks bij de desbetreffende ketenpartner worden opgevraagd.

Het voordeel van deze benadering van keteninformatisering op twee niveaus (grondvlak en ketenniveau) is dat er nauwelijks wordt ingegrepen in de informatiehuishouding en de processen van ketenpartners. Dat voorkomt veel weerstand en tijdverlies. Het idee is dat, indien de informatie-uitwisseling op ketenniveau goed gaat, de eigen processen bij ketenpartners stap voor stap verbeterd zullen worden, eveneens onder de druk van het dominante ketenprobleem.

De bijeenkomsten hebben een duidelijke bijdrage geleverd aan de bewustwording van ELO binnen de inspectie en hebben inzichten geleverd over de wijze waarop de inspectie op een zodanige wijze invulling kan geven aan haar taken dat een bijdrage wordt geleverd aan de realisatie van de ELO-doelstellingen. Veel medewerkers van de inspectie gaven aan dat de ont-



wikkelingen rond ELO breder zijn dan zij voorafgaand aan de inputsessies veronderstelden, en dat zij verschillende raakvlakken zien met de huidige toezichtactiviteiten.

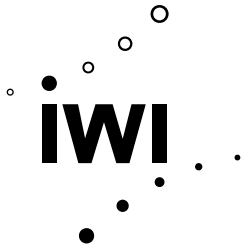
## **5.2 Projecten IWI 2006**

De inspectie heeft zich in eerdere rapporten al uitgesproken over het gebruik van ICT en ELO-gerelateerde zaken binnen uitvoeringsorganisaties. Te denken valt aan rapporten als 'ICT en de -keten van werk en inkomen', 'ICT als verbindende schakel' en de eerste tot en met de vijfde rapportage 'UWV en Walvis'. Verder besteedt de inspectie door middel van haar verantwoordingsgericht onderzoek en monitoringsactiviteiten aandacht aan de voortgang en verbetering van de geautomatiseerde ondersteuning van de primaire en secundaire processen binnen de uitvoeringsorganisaties.

Voor deze studie heeft de inspectie de focus gelegd op de projecten die zij in 2006 en verder oppakt. In 2005 heeft de inspectie haar jaarplan 2006 vastgesteld. De inspectie heeft zichzelf de vraag gesteld in hoeverre de doelstellingen van ELO al worden meegenomen in de programmering over 2006. Hiertoe heeft de inspectie het jaarplan 2006 doorgelicht op mogelijke raakvlakken met ELO.

Vastgesteld is dat de programmering van IWI in 2006 reeds vele raakvlakken kent met ELO. De onderzoeken hebben deze raakvlakken zelf veelal niet als onderzoeksobject. Deze raakvlakken zijn echter wel een verklarende factor voor de doeltreffendheid van de uitvoering. Hoewel er over deze raakvlakken geen oordeel wordt gegeven, verschaffen deze onderzoeken wel zinvolle inzichten in de ontwikkelingen op het terrein van ELO.

De uitkomsten van deze analyse is opgenomen in bijlage 2.



## 6 Slotbeschouwing

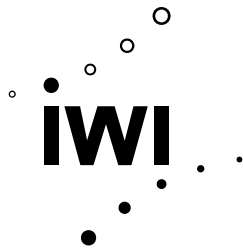
De inspectie biedt met deze studie inzicht in de ontwikkelingen rondom de elektronische overheid. Hierbij zijn tevens de relaties met het domein van de sociale zekerheid in kaart gebracht. Op basis van deze studie werkt de inspectie een visie uit voor het toezicht op de elektronische overheid binnen het SUWI-domein.

De Wet SUWI met de bijbehorende regelgeving vormt het kader voor het toezicht door IWI. De inspectie is onder meer belast met het toezicht op rechtmatigheid en doelmatigheid, waaronder begrepen doeltreffendheid, van de samenwerking op het terrein van werk en inkomen (art. 37, onderdeel d). Bij de invulling van het toezicht is de laatste jaren het accent komen te liggen op doeltreffendheid. De inspectie wil met haar toezicht een bijdrage leveren aan het bereiken van de doelstellingen van de wetgever op het terrein van werk en inkomen. Voor het bereiken van die doelstellingen is de samenwerking tussen uitvoeringsorganisaties en gemeenten, waar zinvol ondersteund met elektronische gegevensuitwisseling, een randvoorwaarde. De elektronische uitwisseling van gegevens is ook van belang voor het bereiken van de overheidsbrede doelstellingen op het gebied van de elektronische overheid.

De omgeving is bij de studie betrokken door middel van interviews met een aantal direct betrokken organisaties. Al deze organisaties is gevraagd om een beeld te geven van de ontwikkelingen van de elektronische overheid, hoe deze ontwikkelingen ingrijpen op de sector sociale zekerheid, welke aandachtspunten zij hierbij zien en welke rol toezicht zou kunnen spelen om de doelstellingen van de elektronische overheid mede te helpen realiseren. Met alle organisaties is afzonderlijk gesproken over de bijdrage die toezicht kan leveren aan het bereiken van de ELO-doelstellingen. Alle gesprekspartners geven in het gesprek aan dat toezicht daadwerkelijk kan bijdragen aan het bereiken van de doelstellingen van de 'e-overheid'. Wel wordt opgemerkt dat dit onderwerp meer en afzonderlijk aandacht kan krijgen in de toezichtsactiviteiten van IWI.

Een terugkerend thema is de constructieve rol die toezicht kan spelen bij het minimaliseren van belemmeringen als wordt overgegaan tot structurele en gedigitaliseerde gegevensuitwisseling. Aangezien deze veelal over de grenzen van de sociale zekerheid plaatsvindt, is intensieve samenwerking met andere overheidsinstellingen en inspecties van belang. In concreto worden hier genoemd onderwijs en zorg. Hierbij kan tevens gebruik worden gemaakt van audit / inspectiewerkzaamheden die al door anderen zijn uitgevoerd, bijvoorbeeld audits op de basisregistraties. Naar aanleiding van eventuele toezichtssignalen kan op interdepartementaal niveau voor eventuele knelpunten naar oplossingen worden gezocht.

Andere punten die genoemd worden zijn het beoordelen van de inpasbaarheid van nieuwe systemen in de landelijke architectuur die geldt voor het stelsel van basisregistraties en de elektronische overheid, toezicht op de mate waarin de uitvoering gebruik maakt van de 'lessons learned' in andere organisaties en sectoren, en het meedenken over wijzigingen in wet- en re-

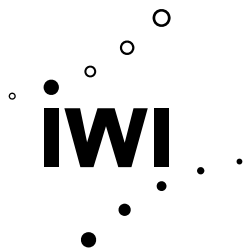


gelgeving om de procesgang voor burger en bedrijf te optimaliseren. In aanvulling hierop wordt de wens geuit dat toezicht duidelijk aangeeft aan de bewindslieden welke eisen en wensen ten opzichte van de uitvoering in het kader van ELO realistisch zijn.

Als grootste gemene deler komt naar voren dat de bijdrage van toezicht vooral gezocht moet worden in een beoordeling van de mate waarin een herinrichting van processen daadwerkelijk bijdraagt aan een verbetering van de dienstverlening aan de burger en de effectiviteit en efficiency van de uitvoeringsorganisaties die hiervoor zorg dragen.

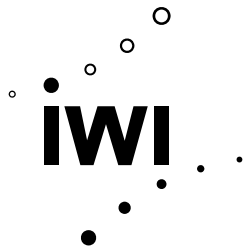
De inspectie heeft de ontwikkelingen binnen de elektronische overheid en de implicaties hiervan op de sector sociale zekerheid inmiddels beter op het netvlies. Ook is het de inspectie duidelijk dat hier een vervolg aan gegeven moet worden. Op dit moment wordt gewerkt aan een programma rondom de ontwikkelingen binnen de elektronische overheid. Hierin zullen ook de verdere uitwerking en aansluiting hiervan op de werkprocessen van de inspectie worden meegenomen.





## Lijst van afkortingen

AKO	Algemeen Keten Overleg
Anw	Algemene nabestaandenwet
AOW	Algemene Ouderdomswet
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BIN	Bedrijven- en Instellingennummer
BSN	Burger Service Nummer
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CEDI	Coördinatiegroep Elektronische Dienstverlening en Identificatie
CP-ICT	Coördinatiepunt ICT Gemeenten
CVCS	Cliënt Volg Communicatie Stelsel
CvZ	College voor Zorgverzekeringen
CWI	Centrum voor Werk en Inkomen
DA	Domeingroep Architectuur
DGB	Domeingroep Gegevens & Berichten
DGMOS	Directoraat Generaal Management Openbare Sector
DIB	Domeingroep ICT Beheer
DIOS	Directie Innovatie en Informatiebeleid Openbare Sector
Divosa	(Vereniging van) Directeuren van Overheidsorganen voor Sociale Arbeid
DKD	Digitaal Klant Dossier
DPB	Domeingroep Privacy & Beveiliging
EDM	Eerste Dag Melding
EGEM	Elektronische Gemeenten
EKB	Elektronisch Keten Bericht
eNIK	Elektronische Nederlandse Identiteitskaart
GBA	Gemeentelijke Basis Administratie
GBO	Gemeenschappelijke Beheer Organisatie
GVI	Gemeenschappelijke Verwijs Index
IB	Stichting Inlichtingenbureau Gemeenten
IBG	Informatie Beheer Groep
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
ICTU	ICT Uitvoeringsorganisatie
IMT	Interdepartementaal Management Team
IWI	Inspectie Werk en Inkomen
PAO	Programma Andere Overheid
PIP	Persoonlijke Internet Pagina
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
RINIS	Routerings Instituut Nationale Informatiestromen
RNI	Registratie Niet Ingezetenen
SBR	SUWI Bedrijven Register
SUWI	Structuur uitvoering werk en inkomen



SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
UB	Directie Uivoeringsbeleid van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Uvi	Uitvoeringsinstelling
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Walvis	Wet administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in de sociale verzekeringen
Wfsv	Wet financiering sociale verzekeringen
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand

## Bijlage 1

### Projecten in het kader van de elektronische overheid

- Polisadministratie; In 2006 moet de Polisadministratie gevuld worden en gaan werken. Zodra de Polisadministratie volledig is gevuld zal deze de verzekerdenadministraties van de uvi's vervangen. Doel van de polisadministratie is dat werkgevers maandelijks een gegevensset over werknemers, betreffende inkomens, uitkeringen en arbeidsverhoudingen, verstrekken aan UWV (via de Belastingdienst). Doordat deze administratie leidend wordt voor belasting en uitkeringsvaststelling zal naar verwachting de betrouwbaarheid van gegevens in de toekomst sterk verbeteren.
- EDM (Eerste Dag Melding); De eerste dag melding gaat in juli 2006 van start en de werking hiervan is afhankelijk van de uitwerking van het BSN, de introductie van een Register Niet Ingezetenen en de Polisadministratie. Doel van de EDM is dat werkgevers nieuwe werknemers al voor aanvang van de werkzaamheden aanmelden bij de Belastingdienst. Op deze manier kan men door een controle ter plaatse direct inzicht krijgen in het daadwerkelijke personeelsbestand. Zo wordt fraude, illegaal en zwart werk tegen gegaan.
- BSN (Burger Service Nummer); Medio 2006 gaat de Nederlandse overheid over op het gebruik van het BSN. Hiertoe moeten de uitvoeringsorganisaties de nodige aanpassingen maken aan processen en systemen. Met het BSN wordt in alle (overheids)organisaties hetzelfde nummer gebruikt om een persoon in hun systeem te identificeren. Dat nummer krijgt iedereen die een relatie heeft met ons land, dus ook niet-Nederlandse ingezetenen die in Nederland werken of er gedurende langere tijd verblijven (dit zijn de personen die in het RNI geregistreerd staan). Het huidige sofinummer wordt vervangen door het BSN, maar er is wel degelijk een verschil. Het bereik van het BSN is groter dan dat van het sofinummer. Zo zal in het bestand van een ziekenhuis het BSN gebruikt worden als zorgidentificatienummer, scholen spreken over het onderwijsnummer. Gemeenten zullen het Burger Service Nummer gaan uitgeven, de politieke verantwoordelijkheid voor de uitgifte van het BSN komt te liggen bij de minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en Koninkrijksrelaties.
- DKD (Digitaal Klant Dossier). Aan de Tweede Kamer is toegezegd dat het CWI in 2006 een eerste versie oplevert van het DKD. Hier is aandacht nodig voor koppeling met basisregistraties en dient er rekening gehouden te worden met nodige wetsaanpassingen voor gebruik door gemeentelijke sociale diensten. Met het DKD krijgen uitvoeringsinstellingen en gemeenten een gemeenschappelijk systeem waarin historische gegevens over klanten zijn opgenomen en waarmee gegevens kunnen worden uitgewisseld. De burger moet ook zelf toegang kunnen krijgen tot het DKD en zo zijn eigen gegevens kunnen zien. Een doelstelling van het DKD is om dubbele gegevensuitvraag te voorkomen.
- BBR+ (Basisregister ondernemingen en andere organisaties); Deze basisregistratie start in 2008 en moet in 2009 gereed zijn. De SZW sector ontwikkelt voor het gebruik van BBR een voorziening binnen de sector, BBR+. Doel is om te komen tot een centraal register voor bedrijven; op dit moment houden overheidsinstanties elk hun eigen register hiervoor bij. Met een centraal register zal er sprake zijn met enkelvoudige gegevensuitvraag en meervoudig gebruik van deze gegevens.

- SVB2010; De SVB heeft in 2005 hun ‘Programma Vernieuwing’ geïmplementeerd. Het gaat om toegang van de klant via Internet, waarbij deze, met behulp van DigiD kan inloggen bij SVB om aanvragen te doen of gegevens te wijzigen, het scannen van alle papieren documenten om deze intern via elektronische gegevensverwerking zoveel mogelijk on-line voor de medewerkers beschikbaar te krijgen etc. Het programma SVB Tien heeft tot doel dat de SVB in 2010 de eigen werkprocessen zodanig heeft ingericht dat klanten zoveel mogelijk on-line aanvragen kunnen doen, gegevenswijzigingen kunnen doorgeven en verzekeringsgegevens kunnen inzien.
- Keten-ICT; Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zal in 2006 een beleidsmatige keuze moeten maken over “Welke aansluitingen beleidsmatig wenselijk zijn, en welke wenselijk zijn in het kader van ELO”. Ook moeten werkproceskoppelingen tussen CWI, gemeenten en UWV worden gerealiseerd.
- GBO (Gemeenschappelijke Beheer Organisatie); Met de totstandkoming van de GBO wordt een aanpassing van de taken en/of organisatie van BKWI en IB voorzien. Dit heeft direct effect op de vorm van het SUWI-stelsel. Doel van de GBO is om het beheer van een aantal basisvoorzieningen van de ELO bij één organisatie onder te brengen.
- Wetgeving eenmalige gegevensuitvraag; Dit is voor begin 2006 aangekondigd als ondersteunend instrument voor het DKD. De staatssecretaris van SZW heeft als mogelijk drukmiddel een wetwijziging voor ogen die het organisaties in de keten van werk en inkomen verbiedt om dezelfde gegevens meermalen te vragen aan de burger.
- Informatiekundige gevolgen van regionalisering; Hiermee wordt het verband bedoeld tussen regionalisering, BVG-vorming en informatiesystemen. Vanuit informatiekundig perspectief wordt de regionalisering op dit moment beperkt door verouderde GBA regelgeving.
- PIP (Persoonlijke Internet Pagina); De Persoonlijke Internet Pagina wordt een door burgers te raadplegen internetportaal dat overheidsbreed elektronische diensten aanbiedt aan burgers. Burgers kunnen hier hun persoonlijke gegevens waarover de overheid beschikt raadplegen en muteren, voortgang/status van aangevraagde diensten volgen, etc. Doelstelling is het toegankelijk maken en klantvriendelijk aanbieden van overheidsdiensten via internet; optimaal gebruik maken van cliëntgegevens waarover de overheid beschikt om digitale dienstverlening aan burgers zo klantvriendelijk mogelijk te maken. Het Ministerie van SZW en de sector zijn betrokken bij de ontwikkelingen van de PIP waarmee elektronische diensten op een klantvriendelijke manier kunnen worden aangeboden. Het DKD speelt hierin een voortrekkersrol. In 2006 zullen het sectorale en rijksbrede initiatief op elkaar afgestemd moeten worden. Het ultieme doel van de PIP is dat de burger dit als zijn/haar loket richting overheid ziet voor alle diensten en plichten die met de overheid tot stand moeten komen.
- Modernisering GBA; In 2006 zal het ‘Startpakket Gegevensverstrekking’ geïmplementeerd worden. Dit is het belangrijkste deel van het GBA voor de uitvoeringsorganisaties inclusief de gemeentelijke sociale diensten.



## Bijlage 2

### Projecten 2006

#### Inleiding

Voor deze studie heeft de inspectie de focus gelegd op de projecten die zij in 2006 en verder oppakt. In 2005 heeft de inspectie haar jaarplan 2006 vastgesteld. De inspectie heeft zichzelf de vraag gesteld in hoeverre de doelstellingen van ELO al worden meegenomen in de programmering over 2006. Hiertoe heeft de inspectie het jaarplan 2006 doorgelicht op mogelijke raakvlakken met ELO.

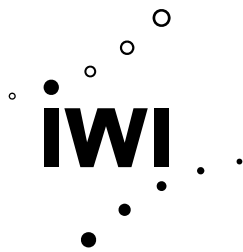
Op basis van deze doorlichting wordt een eerste indicatie gegeven van de mate waarin de projecten van de inspectie nu reeds raakvlakken hebben met het bereiken van de ELO doelstellingen. De resultaten van deze doorlichting zijn vervolgens teruggelegd bij de (beoogde) projectleiders van de onderzoeken van de inspectie. Daarbij zijn de volgende vragen gesteld:

- A. In hoeverre herken je deze raakvlakken met ELO in je onderzoek?
- B. Wat kan jouw project bijdragen aan inzichten in de wijze waarop de uitvoering een bijdragen levert aan de ELO doelstellingen op deze aspecten?
- C. Zie je nog meer of andere raakvlakken tussen je project en ELO?

Doel hiervan is het inventariseren van ‘witte vlekken’ maar ook het inventariseren van de mate waarin projectleiders op de hoogte zijn van de ELO-doelstellingen en deze reeds in hun projecten hebben verwerkt.

In onderstaande tabel wordt per project aangegeven in hoeverre er een relatie bestaat met een van de zeven ELO doelstellingen:

1. elektronische toegang tot de overheid
2. elektronische authenticatie
3. éénduidige nummers voor personen en voor bedrijven
4. basisregisters
5. elektronische identificeringsmiddelen (chipcards)
6. elektronische informatie-uitwisseling
7. snelle verbindingen tussen overheidsorganisaties



Projectnaam	Relatie met ELO	ELO doelstelling						
		1	2	3	4	5	6	7
Volgonderzoek 'de werkzoekende burger in de keten'	++	X						X
Preventie en uitkeringsverstrekking bij de intake	++				X			X
Preventie werkloosheidswet	+	X						
Bijdrage aan de diagnosestelling door CWI aan het re-integratieproces	++				X			X
Terugval op uitkering	-							
Dienstverlening aan schooluitvallers	+/-							X
Overdracht van UWV naar gemeenten	++				X			X
Samenwerking SVB en gemeenten bij activering van Anw-gerechtigden	+							X
Matchen op de lokale arbeidsmarkt	+	X						
De burger aan zet	++	X						X
De uitvoering van re-integratietrajecten in opdracht van gemeenten	-							
Klantgerichtheid bij uitkeringsverstrekking	++	X						X
Aanbevelingen commissie Keller (Digitaal klantendossier)	++	X	X		X			X
Doeltreffendheid borging privacygevoelige gegevens	-							
Handhaving: preventie boven repressie	++				X			X
Instream WWB	-							
Kinderopvang: aansturing van de GGD door gemeenten	-							
Sturing gemeenten op intergemeentelijke uitvoering WWB	-							
Preventie arbeidsgehandicapten	-							
Wia	-							
Beheersing uitvoeringsproces werknemersverzekeringen	-							
Walvis / Wfsv	++	X	X	X	X			X
De indicatiestelling WSW door CWI	++				X			X
Ontwikkeling in het debiteurenbestand	-							
SVB tien	++	X	X		X			X
Integraal toezicht jeugdzaken	-							
Preventiequote	-							
Aandeel CWI bij vacaturevervulling	++	X						
Inzichten ketensamenwerking	++				X			X
Aanvullend onderzoek naar aanbesteding door gemeenten	-							
Herbeoordelingsoperatie UWV	-							
Toezichtarrangement drukapparatuur	-							
Multi-channeling: de toekomst van de klantcommunicatie	++	X			X			
Elektronische overheid	++	X	X	X	X	X	X	X

++ = zeer sterke relatie met ELO

+ = sterke relatie met ELO

+/- = op sommige aspecten een relatie met ELO

- = geen relatie met ELO



### **Bevindingen**

Op basis van de inventarisatie blijkt dat:

- Van de 34 onderzochte projecten kennen 19 projecten een of meerdere raakvlakken met de ELO doelstellingen. 15 projecten hebben geen raakvlak met ELO.
- De ELO doelstellingen 1, 4 en 6 scoren het hoogste in de raakvlakken met de projecten uit het jaarplan 2006.
- Doelstelling 5 en 7 hebben nauwelijks raakvlak met de onderwerpen waar IWI zich op richt.
- Doelstelling 2 en 3 worden nauwelijks in verband gebracht met IWI onderzoek, maar hebben wel raakvlakken met de onderwerpen waar IWI onderzoek naar doet.

Uit de reactie van de projectleiders IWI blijkt het volgende:

- Daar waar de projectgroep raakvlakken heeft geconstateerd, worden deze raakvlakken ook herkend door de projectleiders.
- Bij de onderzoeken zijn de raakvlakken met ELO geen onderwerp van onderzoek, maar worden als verklarende factor gezien voor de werking van de uitvoering. Op basis van deze onderzoeken kan geen oordeel gegeven worden over het functioneren van deze raakvlakken en de bijdrage daarvan aan ELO. Wel kan op basis van de lopende en te starten onderzoeken inzicht worden verschaft in deze raakvlakken. ICT en ELO doelstellingen worden over het algemeen dus als verklarende factor gezien en zijn niet direct onderwerp van onderzoek.
- Bij de onderzoeken waar de werkgroep in de analyse geen raakvlakken heeft geconstateerd wordt door een drietal projectleiders toch aangegeven dat zij in hun onderzoek indirect en direct inzicht hebben gekregen in raakvlakken met ELO.

De projectgroep stelt vast dat de programmering van IWI in 2006 vele raakvlakken kent met ELO. De onderzoeken hebben deze raakvlakken veelal niet als onderzoeksobject. Deze raakvlakken zijn meestal een verklarende factor voor de doeltreffendheid van de uitvoering. Over de raakvlakken sec wordt daarom geen oordeel gegeven. Deze onderzoeken verschaffen echter wel zinvolle inzichten in de ontwikkelingen op het terrein van ELO.

Bij het uitbrengen van deze studie zijn een aantal van deze onderzoeken inmiddels afgerond. Voor een actueel overzicht van de producten van de inspectie wordt verwezen naar de website van de inspectie: [www.iwiweb.nl](http://www.iwiweb.nl)







