



#### Opdrachtgever

IWI



Inspectie Werk en Inkomen  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

#### Opdrachtnemer

IWI

#### Onderzoek

Monitoring Sonar

Startdatum – 1 augustus 2003

Einddatum – 30 juni 2006

#### Categorie

Toezicht en functioneren van sociale  
zekerheid

# Het CWI-systeem Sonar in de praktijk

## Doel en vraagstelling

Vertraging is ontstaan in de ontwikkeling en invoering van Sonar bij CWI. Gelet op het belang van Sonar en de vraag in hoeverre Sonar past in de nieuwe ontwikkelingen rond het SUWI-dossier (Keller), zal de inspectie niet alleen de ontwikkelingen blijven monitoren, maar ook een rapport uitbrengen.

## Conclusie

Sonar is het nieuwe geautomatiseerde systeem van CWI, dat de werkprocessen op het gebied van 'werk en inkomen' op CWI-vestigingen ondersteunt. Sinds de invoering van de Wet Structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI) heeft CWI de taak klanten te ondersteunen bij hun zoektocht naar werk. Ook kunnen klanten via CWI een WW- of WWB-uitkering aanvragen. De CWI-adviseur legt in Sonar gegevens vast over de klant en over de handelingen die hij voor deze klant verricht. Via Sonar kan de CWI-adviseur gebruikmaken van informatie over de klant die bij UWV en gemeentelijke sociale diensten bekend is. Andersom kunnen de ketenpartners ook de informatie van CWI gebruiken. Naar aanleiding van de introductie van Sonar heeft IWI onderzocht in hoeverre dit systeem aan de verwachtingen van de gebruikers voldoet. Uit het onderzoek blijkt onder meer dat Sonar de dienstverlening aan de klant heeft vereenvoudigd. Een groot voordeel voor de klant is bijvoorbeeld dat deze nu via internet een uitkering kan aanvragen en zich bij CWI inschrijven. Sonar sluit goed aan op de ontwikkelingen rond het digitaal klantdossier. Bron: Bibliotheek SZW

#### Link naar bestand

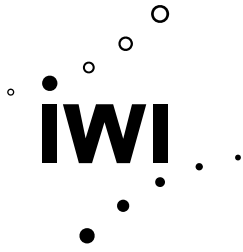
<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/wbakgr6v>



# **Het CWI-systeem Sonar in de praktijk**

Nota van bevindingen



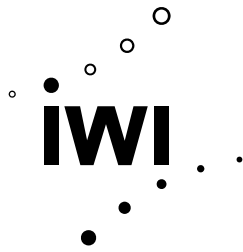


# Het CWI-systeem Sonar in de praktijk

Nota van bevindingen

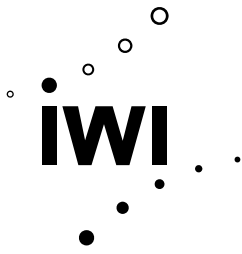


*N06/13, april 2006*

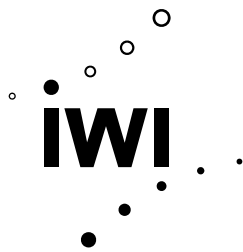


## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Aanleiding	5
1.2	Context	5
1.3	Onderzoeksvragen	6
1.4	Afbakening	7
1.5	Onderzoeksaanpak	7
1.6	Normenkader	8
<b>2</b>	<b>Het gebruik van Sonar door de CWI-adviseur</b>	<b>9</b>
2.1	Aansluiting op de werkwijze	9
2.2	Gebruiksvriendelijkheid	9
2.3	Controle op gegevens	10
2.4	Aansluiting op de verwachtingen van de adviseur	10
2.5	Conclusie	11
<b>3</b>	<b>Sonar in de keten</b>	<b>13</b>
3.1	Plaats van Sonar in de keten	13
3.2	De koppeling naar de gemeente	14
3.3	De koppeling naar UWV	15
3.4	Het gebruik van Sonar door reïntegratiecoaches WW van UWV	16
3.5	Conclusie	17
<b>4</b>	<b>Conclusies</b>	<b>19</b>
4.1	Is Sonar geworden wat was beoogd?	19
4.2	Is Sonar een basis voor nieuwe ontwikkelingen, vooral in de keten?	19







## **1 Inleiding**

### **1.1 Aanleiding**

Sonar is het nieuwe geautomatiseerde systeem van CWI, dat de werkprocessen op het gebied van 'werk en inkomen' op de vestigingen ondersteunt. Naar aanleiding van de introductie van dit systeem heeft IWI onderzocht in hoeverre Sonar aan de verwachtingen van de gebruikers voldoet. Met het onderzoek naar de inhoudelijke aspecten van Sonar, dat is weergegeven in deze nota, sluit IWI een meerjarige monitor af waarmee IWI de totstandkoming van het systeem Sonar heeft gevolgd.

IWI volgt met de meerjarige monitor het project Sonar vanaf de start vanwege het belang voor het primaire proces en de keten. Medio februari 2005 deed IWI een verkennende studie naar de resultaten van de ontwikkelingsfase van Sonar en de risico's bij de feitelijke invoering bij de vestigingen (het uitroltraject). Hieruit bleek dat Sonar gebruiksvriendelijk en flexibel is, maar dat er nog wel een aantal knelpunten waren. De voornaamste afbreukrisico's waren toen de systeemprestaties en het tijdens de uitrol invoeren van een grote wijziging in het systeem.

De monitor op Sonar als CWI-project is voortgezet tijdens het in deze nota beschreven onderzoek naar de bruikbaarheidsaspecten. Het ging in de laatste projectfase om de landelijke uitrol (invoering) van Sonar. Hierover rapporteert IWI niet afzonderlijk omdat deze fase qua projectsturing op orde bleek. Er was een beperkte uitloop op de oorspronkelijke planning. Verder bleken na de invoering van elke nieuwe versie van Sonar problemen. Dit en een grote storing na afloop van de landelijke invoering hadden een wel negatieve invloed op het vertrouwen van de gebruikers.

### **1.2 Context**

In de keten van werk en inkomen spelen zich meerdere werkprocessen af rond de behandeling van de klant. Een klant is bijvoorbeeld iemand die werkloos is geworden en daarom een uitkering wil aanvragen. Uit het oogpunt van werk boven inkomen (uitkering) is het op de eerste plaats de taak van CWI om de klant te ondersteunen bij zijn zoektocht naar werk (arbeidsbemiddeling). Op de tweede plaats fungeert CWI als ketenloket voor de aanvraag van een uitkering.

De adviseur die de betreffende klant in behandeling heeft, maakt bij zijn werk gebruik van geautomatiseerde systemen. Het oorspronkelijke ondersteunende systeem was sterk verouderd. Het kon geen formulieren genereren en bood geen ondersteuning bij het verzorgen van de uitkeringsaanvraag, een nieuwe taak voor CWI. Ook de samenwerking met de ketenpartners UWV en gemeenten werd niet ondersteund. Daarom is in de afgelopen jaren een geheel nieuw klantvolgsysteem ontwikkeld en ingevoerd, het Sonar-systeem.



De noodzaak om een nieuw systeem te ontwikkelen, komt dus voort uit de functionele behoeften van CWI. Anders dan in veel soortgelijke trajecten was het behalen van efficiencyvoordelen geen drijfveer. Al bij de vorming maakte CWI de afspraak met de veranderorganisatie SUWI dat een nieuw systeem zou worden ontwikkeld. De voorbereiding startte in 2002; de aanbesteding, ontwikkeling en implementatie van het nieuwe systeem liepen door in de periode 2003 - 2005.

Sonar is op de eerste plaats bedoeld om klantgegevens en logistieke informatie over het klanthandelen op te slaan in een CWI-intern klantdossier. Daarnaast dient het als formulierengenerator. Sonar is daarmee een ondersteunend systeem ten dienste van CWI-adviseurs, maar ook ketenpartners UWV en de gemeentelijke sociale diensten kunnen er gebruik van maken. Het systeem is daarom aangesloten op de systemen van deze ketenpartners.

Sinds de beoogde werking van Sonar begin 2003 werd vastgelegd in een Programma van Eisen, is het denken over het beoogde functioneren van Sonar niet stil blijven staan. Sonar sluit aan (of gaat aansluiten) bij nieuwe ontwikkelingen als E-intake (invullen van formulieren door de klant via internet), de A/B-routing (een andere indeling van de werkstroom over de keten) en de doelgroepgerichte aanvraag WW. Parallel aan de ontwikkeling van Sonar worden binnen AKO-verband een nieuwe ketenarchitectuur en een ketendienstverleningsconcept ontwikkeld. De staatssecretaris heeft aan CWI de opdracht gegeven een digitaal klantdossier te ontwikkelen ten dienste van alle ketenpartners. Al deze ontwikkelingen hebben gevolgen voor Sonar. Te denken valt aan nieuwe geautomatiseerde aansluitingen op Sonar ten behoeve van het digitaal klantdossier of dat Sonar onderdeel van het digitaal klantdossier uit gaat maken.

### 1.3 Onderzoeksvragen

De hoofdvragen in het onderzoek, zoals geformuleerd in de onderzoeksopzet, zijn:

- Is Sonar geworden wat was beoogd?
- In hoeverre vormt Sonar een basis voor nieuwe ontwikkelingen?

De twee hoofdvragen zijn opgedeeld in de volgende deelvragen:

- Wat zijn de ervaringen van CWI-adviseurs met Sonar voor wat betreft het vastleggen van statusinformatie en klantgegevens?
- Wat zijn de ervaringen van UWV- en gemeentegebruikers met de uit Sonar via de geautomatiseerde koppelingen geleverde informatie en hoe bruikbaar is deze?
- Is de via Suwinet-inkijk uit Sonar geleverde informatie bestand tegen de komende ontwikkelingen rond het SUWI-dossier (ofwel het digitaal klantdossier, DKD) en in welke mate?
- In hoeverre is Sonar bij de experimenten op het gebied van ketensamenwerking bruikbaar, meer specifiek voor de doelgroep UWV-reïntegratiecoach? (onderwerp van een pilot in de ketensamenwerking).



Van deze deelvragen is de vraag over Suwinet-inkijk na nadere beschouwing niet in het onderzoek betrokken. Het bleek dat de Suwinet-inkijk op de CWI-gegevens ongewijzigd overgenomen is uit de voorganger van Sonar, zodat onderzoek op dit aspect geen informatie over de meerwaarde van Sonar zou opleveren.

#### **1.4 Afbakening**

De inspectie heeft het onderzoeksgebied begrensd tot het gebruik van Sonar in het primaire proces bij CWI en in de keten van Werk en Inkomen. Dat wil zeggen dat bijvoorbeeld geen onderzoek is gedaan naar het gebruik van de Sonargegevens voor managementinformatie en prestatie-indicatoren. De inspectie heeft zich in het onderzoek geconcentreerd op de vraag of betrokkenen Sonar als bruikbaar ervaren. Dat wil zeggen dat niet in detail is onderzocht of het Programma van Eisen één op één in het uiteindelijke Sonar gerealiseerd is. Het werkproces en de bruikbaarheid van Sonarfuncties zijn in de ‘use cases’ van het Programma van Eisen beschreven en de bruikbaarheidsaspecten zijn wel op hoofdlijnen onderzocht. Verder is de inspectie nagegaan of het projectmanagement bij de implementatie de benodigde aandacht heeft gehad voor de eisen, te stellen aan een goede uitvoering van deze projectfase. De inspectie vindt het daarnaast belangrijk te weten hoe het voortschrijdend inzicht in de projectresultaten is geland en heeft daarom betrokkenen geïnterviewd, te weten de CWI-adviseurs op de vestigingen en de afnemers bij UWV en de gemeente (Harderwijk/Ermelo).

#### **1.5 Onderzoeksaanpak**

De resultaten van Sonar zijn onderzocht aan de hand van ter beschikking staande of opgevraagde projectdocumentatie. In het bijzonder is daarbij een beroep gedaan op door CWI gedane evaluaties en onderzoek waarvoor CWI opdracht heeft gegeven aan externe deskundigen, zoals het expertisecentrum<sup>1</sup>. In aanvulling daarop heeft de inspectie bezoeken afgelegd en interviews gehouden:

- interview met de programmamanager over de centrale aspecten;
- bezoek aan een zestal vestigingen waar Sonar al enige tijd ter beschikking is voor indicatieve informatie bij adviseurs, c.q. de vestigingsmanager;
- bezoek aan een pilotvestiging voor de pilot Sonar en reïntegratiecoach (Alphen a/d Rijn);
- bezoek aan de Intergemeentelijke Sociale Dienst (IGSD) Veluwerand voor de pilot Harderwijk/Ermelo aldaar;
- bezoek aan een districtskantoor UWV (Arnhem) in verband met het gebruik vooraankondiging WW en Elektronische Ketenberichten (EKB's) afkomstig uit Sonar.

---

<sup>1</sup> Het expertisecentrum (HEC) heeft tijdens de duur van het Sonarproject een ‘running audit’ op het project uitgevoerd. Aan de hand daarvan heeft HEC de Raad van Bestuur geadviseerd over wijzigingen in de aanpak en over de beheersing van gebleken risico's. Ook heeft HEC bemiddeld bij spanningen met de leverancier.



## 1.6 Normenkader

Waar mogelijk hanteert de inspectie erkende standaarden en normatiek (zoals Cobit<sup>2</sup>) als normenkader. De inspectie heeft in het monitoronderzoek gekeken naar acceptatie en implementatie, dienstverlening en ondersteuning (met name beheersing van de systeemprestaties en capaciteit en monitoring). Voor de bruikbaarheidsaspecten steunt de inspectie op professional judgement, tot stand gekomen na brainstorm in de projectgroep. Op basis hiervan heeft de inspectie een set vragenlijsten opgesteld voor het onderzoek.

---

<sup>2</sup> Cobit (Control Objectives for Information and related Technology) is een standaard raamwerk van controle-eisen, technische onderwerpen en organisatorische risico's.



## **2 Het gebruik van Sonar door de CWI-adviseur**

Sonar is primair het ICT-systeem ter ondersteuning van de dienstverlening aan werkzoekenden: de zoektocht naar werk en het aanvragen van uitkeringen. De CWI-adviseurs dienen in hun dagelijkse werkzaamheden ten behoeve van deze dienstverlening gebruik te maken van dit nieuwe systeem. De meerwaarde van Sonar ten opzichte van het oude systeem PGI is gelegen in functionaliteiten die niet in PGI aanwezig waren: het aanvragen van uitkeringen, het genereren van formulieren, het uitwisselen van gegevens met ketenpartners met behulp van koppelingen met andere systemen en het gebruik binnen Sonar van Suwinet-inkijk. In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op de ondersteuning die Sonar biedt voor de CWI-adviseurs. Binnen het onderzoek zijn diverse CWI-adviseurs bevraagd over de bruikbaarheidsaspecten van dit nieuwe ICT-systeem. Hieronder volgt een beschrijving van de gebruikerservaringen. Omdat een beperkt aantal vestigingen (zes) is bezocht, is deze beschrijving niet representatief. Wel zijn in de beschrijving die ervaringen opgenomen, die meerdere keren door de adviseurs naar voren werden gebracht. De beschrijving is dus wel indicatief.

### **2.1 Aansluiting op de werkwijze**

Alle bevroegde adviseurs zijn het er over eens dat Sonar een goed systeem is ter ondersteuning van de CWI-adviseurs. Het sluit goed aan op de werkwijze van de adviseurs. Er bestaat uiteraard wel een verschil in veranderingsvaardigheid van de adviseurs waardoor sommige adviseurs zich het systeem beter eigen hebben gemaakt dan anderen.

Sonar geeft goed inzicht in de werkzaamheden van de CWI-adviseurs. De logica van de werkwijze is vastgelegd in het zogenaamde dienstverleningspad binnen Sonar. In dit dienstverleningspad legt de adviseur zijn eigen werkzaamheden vast. Hierdoor is de procesvoortgang binnen Sonar zichtbaar.

### **2.2 Gebruiksvriendelijkheid**

De adviseurs zijn van mening dat Sonar eenvoudig in gebruik is. Via Sonar zijn alle applicaties te benaderen die nodig zijn voor de dienstverlening aan werkzoekenden. Daarbij gaat het onder meer om Suwinet-inkijk en het matchingsysteem ABS. Wel ervaren de adviseurs het systeem als complex. Het vergt gewenning om inzicht te krijgen in de werking van Sonar, waardoor de werkdruk tijdelijk toeneemt.

Een nadeel bij het gebruik van Sonar is dat de gebruiker vaak moet klikken. Dit komt doordat er veel werkbladen zijn waartussen geschakeld moet worden. De vele klikmomenten kunnen voorkomen worden door gebruik te maken van sneltoetsen. De adviseurs geven aan hier wei-



nig gebruik van te maken, deze mogelijkheid is veelal nog onbekend. Een vestiging geeft aan binnenkort nog een sessie te plannen waarbij de sneltoetsen worden doorgenomen en geoefend, dit om RSI-verschijnselen te voorkomen.

Sonar is verder ontworpen voor 17 inch beeldschermen. De adviseurs willen echter meer informatie per scherm. Daarvoor is de invoering van 19 inch beeldschermen nodig. De volgende Sonar-release (3.0, gepland voor medio 2006) is daarop ontworpen.

De adviseurs hebben ook veel aan te merken op het printen binnen Sonar. Zij vinden dat ze veel handelingen moeten verrichten om documenten te kunnen printen. De adviseur moet de uit te printen formulieren een voor een met een paar klikken selecteren. Daarbij moet hij steeds hetzelfde menu doorlopen. Bovendien wordt bij het printen het programma Adobe Acrobat Reader geladen, waardoor het printen lang duurt. Er is een zogeheten 'workaround' aanwezig om het laden van Adobe Acrobat Reader te omzeilen. Deze workaround is volgens de adviseurs echter omslachtig.

### **2.3 Controle op gegevens**

De adviseur moet binnen Sonar enkele verplichte velden invoeren. Wanneer deze velden niet ingevuld worden, geeft het systeem een melding. Op deze wijze vindt controle plaats op de volledigheid van gegevens. Daarnaast vindt binnen Sonar ook controle plaats op niet-bestaande soft-nummers. De controle op de gegevens schiet echter soms tekort. Het is bijvoorbeeld mogelijk om niet-bestaande data in te vullen. Ook worden in de controle geen verbanden gelegd, waardoor strijdige informatie in het systeem kan worden opgenomen. Zo kan er bijvoorbeeld ingevuld worden dat de eerste werkloosheidsdag 12 april 2006 is, terwijl de datum voor beëindiging arbeidsverleden op 1 januari 2006 staat.

### **2.4 Aansluiting op de verwachtingen van de adviseur**

Sonar voldoet in het algemeen aan de verwachtingen van de adviseurs. Sommige adviseurs vinden dat het systeem enigszins tegenvalt. Daarnaast vielen de systeemprestaties in 2005 erg tegen. Hierbij is van belang te weten dat de adviseur onder 'systeemprestaties' vele zaken rangschikt, bijvoorbeeld de hiervoor beschreven printproblemen. Het begrip 'systeemprestaties' zoals de gebruikers dat ervaren kan voor misverstanden zorgen. De projectgroep, die verantwoordelijk was voor de ontwikkeling van Sonar, stelt dat de systeemprestaties continu punt van aandacht zijn geweest. Volgens deze projectgroep zijn de systeemprestaties uiteindelijk op orde. Voor de projectgroep telt in dat kader echter de snelheid waarmee invoer- of informatieschermen kunnen worden opgeroepen, want dat was de definitie in het Programma van Eisen.

De adviseurs gaven ook aan dat zich problemen voordeden met Sonar nadat weer een aantal vestigingen op Sonar waren aangesloten of na het invoeren van een nieuwe release. Zo waren er na een nieuwe release gegevens verdwenen of konden de gegevens niet meer benaderd worden of liep het systeem een paar keer vast. Het hoogtepunt van de problemen deed zich voor in



december. Volgens de adviseurs zou het nogmaals optreden van een soortgelijk probleem ertoe leiden dat de adviseurs geen vertrouwen meer zouden hebben in Sonar. Na december 2005 hebben zich geen grote problemen meer voorgedaan.

De adviseurs geven aan dat zij bepaalde functionaliteiten nog missen die wel binnen het oude systeem PGI beschikbaar waren. Zo kon de adviseur in PGI alles uitprinten wat er over een klant geregistreerd was. Dit is in Sonar niet mogelijk. De geregistreerde gegevens en de historie zijn overigens wel met behulp van Sonar in te zien via de verschillende tabbladen op het scherm en het logboek.

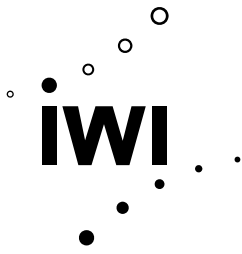
De grootste meerwaarde van Sonar is volgens de adviseurs de koppeling met de applicatie e-intake en Suwinet-Inkijk. De adviseurs geven aan tevreden te zijn met Sonar en over voldoende mogelijkheden te beschikken. Volgens de CWI-adviseurs moeten deze mogelijkheden nog wel benut worden.

## 2.5 Conclusie

Sonar is een systeem dat goed aansluit op de proces van dienstverlening aan werkzoekenden binnen CWI. Het nieuwe ICT-systeem is gemakkelijk in het gebruik en is door haar koppelingen met andere applicaties en elektronische berichtgeving naar de ketenpartners een verbetering voor de ondersteuning van het primaire proces van CWI.

Het vertrouwen van de adviseur in het systeem werd geschaad door de problemen na de invoering van nieuwe releases en een grote storing. Sinds het begin van dit jaar heeft het systeem goed gefunctioneerd, wat tot gevolg heeft dat de adviseur meer vertrouwen krijgt in het systeem.

De CWI-adviseurs zijn tevreden over Sonar, maar vinden dat het nieuwe ICT-systeem nog een aantal verbeterlagen nodig heeft. Een voorbeeld is het printen.







## 3 Sonar in de keten

### 3.1 Plaats van Sonar in de keten

Sonar is op de eerste plaats een ondersteunend systeem voor de CWI-adviseur. In het systeem worden afspraken en bevindingen vastgelegd met en over de klant en kunnen voorgevulde formulieren (met name uitkeringsaanvragen) voor de ketenpartners worden gegenereerd. Daarnaast worden logistieke klantgegevens (over de behandeling van de klant) vastgelegd.

Sonar is echter geen geïsoleerd systeem binnen de CWI-organisatie. Integendeel, omdat CWI in de keten van werk en inkomen het eerste contactpunt is voor de klant, is Sonar via ICT-koppelingen verbonden met andere systemen in de keten. Deze verbinding maakt het voor de CWI-adviseurs of medewerkers van de andere ketenpartners het volgende mogelijk:

- CWI-adviseurs kunnen binnen Sonar en via Suwinet gegevens raadplegen van UWV (arbeidsverleden en uitkeringshistorie) gemeentelijke sociale diensten (uitkeringshistorie) en de Landelijk Raadpleegbare Deelverzameling (LRD, waarin gegevens uit de Gemeenschappelijke Basisadministratie persoonsgegevens GBA zijn opgenomen);
- Gemeentelijke sociale diensten en UWV kunnen via Suwinet inzage krijgen op Sonargegevens, zoals basisgegevens van de klant, datum eerste melding en dienstverleningspad;
- CWI-adviseurs kunnen de aanvraag WWB (een gedeelte dat rechtstreeks in het GSD-systeem kan worden overgenomen, de rest blijft op papieren formulier), overdrachtsformulier en reïntegratieadvies naar een GSD versturen;
- Gemeentelijke sociale diensten kunnen retourommeldingen over overdrachtsformulier en reïntegratieadvies naar CWI-adviseurs versturen;
- CWI-adviseurs kunnen diverse kennisgevingen (zoals verwijtbaar gedrag) naar een GSD of het UWV versturen, inclusief de terugkoppelingen naar CWI;
- CWI-adviseurs kunnen de vooraankondiging WW en reïntegratieadvies naar UWV versturen.

Het raadplegen van Suwinet-inkijk door de VWI-adviseurs is behandeld in hoofdstuk 2. Het kunnen raadplegen van CWI-gegevens via Suwinet-inkijk door de ketenpartners verschilt qua functionaliteit en presentatie niet van het oude systeem (PGI). Om die reden is dit niet verder bekeken in dit onderzoek. De overige koppelingen kunnen verdeeld worden in twee soorten:

- 1 Het doorgeven van informatie zodat een volgende partij in de keten de behandeling van de klant kan voortzetten. Concreet gaat het om het reïntegratieadvies aan GSD of UWV voor de verdere begeleiding van de klant op zoek naar werk. Ook is er voor UWV de elektronische overdracht van de vooraankondiging WW. Een belangrijke ketenkoppeling in dit kader is ook de aanvraag van een uitkering. Deze functionaliteit is voorzien in Sonar en bevindt zich voor wat de WWB-aanvraag betreft nog in een praktijkproef (een GSD operationeel, twee andere in de planning). De WW-aanvraag is toekomst omdat UWV aangegeven heeft hier nog niet op aan te kunnen sluiten. Daarmee is dit gedeelte van de keten nog in ontwikkeling.



- 
- 2 Het attenderen van UWV of GSD op belangrijke omstandigheden rond de klant door middel van de overige soorten elektronische ketenberichten.

Ketenkoppelingen ondersteunen de samenwerking tussen de verschillende organisaties in de keten. Het meest direct wordt de samenwerking ondersteund door:

- 
- 
- 3 Het opdoen van ervaring met klantbehandeling op basis van dezelfde gegevensverzameling en functionaliteiten in de proef in Alphen aan de Rijn, waarbij reïntegratiecoaches WW van UWV rechtstreeks gebruik maken van Sonar.

Deze soorten ketenkoppelingen en het laatstgenoemde samenwerkingsverband worden behandeld in de volgende drie paragrafen.

### **3.2 De koppeling naar de gemeente**

In de IGSD Veluwerand, een samenwerkingsverband van Harderwijk en omliggende gemeenten (zoals Ermelo), vindt sinds januari 2006 een praktijkproef plaats met de koppeling tussen Sonar en GSD. Deze koppeling verloopt via het Inlichtingenbureau. De leverancier van de IGSD (Centric) heeft daarvoor de intakemodule van de GSD-applicatie aangepast. Voor de gebruiker gaat het om een eenvoudige toepassing met gedetailleerde werkinstructies. Wat dat betreft waren er geen bijzondere problemen rond scholing e.d. Het systeem werkt ook naar behoren, hoewel er wel een paar kinderziektes zijn, die soms irritatie opleveren.

Technisch gaat het, vooral wat betreft het communicatiedeel, om een uiterst gecompliceerd geheel, waarbij veel partijen betrokken zijn. Het inrichten van de koppeling verliep uiterst moeizaam omdat bij elke tegenslag of storing eerst weer de goede partij ingeschakeld moest worden. BKWI heeft daarbij wel een coördinerende rol gespeeld, maar dat neemt niet weg dat de problemen opeenvolgend opgelost moesten worden. Ook speelde het probleem dat al die partijen hun eigen prioriteiten hadden, waarbij dit systeem niet altijd op de eerste plaats kwam. Hierdoor ontstond een lange doorlooptijd voor de implementatie. In de situatie bij de IGSD, waar de CWI-vestiging in hetzelfde bedrijfsverzamelgebouw is gevestigd lijkt de gekozen oplossing overkill voor de betrokkenen. In hun ogen moet ook een oplossing mogelijk zijn op basis van een technische infrastructuur binnen hetzelfde gebouw.

Het elektronisch overdragen van de aanvraaggegevens zou een behoorlijke efficiency en kwaliteitsslag (vermijden fouten bij het overnemen) moeten zijn. In de praktijk is de efficiencywinst voor kleinere GSD's niet aan de orde: het aantal nieuwe gevallen per week is daarvoor te laag. Zelfs in het geval van de IGSD, met een populatie van circa 900 klanten, wordt deze efficiencywinst niet erg relevant gevonden. Dat kan voor de grote gemeenten natuurlijk anders liggen.

Aanmerkelijk positiever is de IGSD over de andere elektronische ketenberichten, waarmee de IGSD op de hoogte blijft van de contacten van de klant bij CWI en de bijbehorende statuswisselingen. Dat is belangrijk voor de reïntegratie van de klant. Het gaat er ook om dat de keten-

partijen naar de klant toe een op elkaar afgestemde handelwijze hebben. Daarom ook is de gezamenlijke huisvesting van CWI en IGSD in een bedrijfsverzamelgebouw en de warme overdracht (gezamenlijk overleg over de klant) zo belangrijk.

Uitbreiding van de praktijkproef naar productie bij andere gemeenten in het land kan volgens de IGSD nog wel op weerstanden stuiten. Het gaat vooral voor kleine gemeenten om risicovolle investeringen. De budgetten van de gemeenten zijn klein en worden naar de mening van de IGSD steeds kleiner. Een ander aangegeven risico is dat vooral voor kleine gemeenten niet duidelijk is dat het toekomstig digitaal klant dossier en de ketenberichten in elkaars verlengde liggen. Deze gemeenten zouden de implementatie van de elektronische ketenberichten kunnen uitstellen in afwachting van het digitaal klantdossier.

De elektronische ketenberichten zijn een opmaat voor het digitaal klantdossier. Bij de elektronische ketenberichten is duidelijk wie de beheerder/eigenaar van bepaalde gegevens is. De verzender houdt zijn eigen gegevens (en de daarbij horende verantwoordelijkheden) en de ontvanger is verantwoordelijk voor de overgenomen gegevens in zijn eigen dossier. Volgens de IGSD zou dat bij een gezamenlijk dossier als het digitaal klantdossier (zonder de hiervoor beschreven duplicatie) een probleem op kunnen leveren als gegevens niet alleen ingezien maar ook veranderd kunnen worden door een (andere) ketenpartner. Het kan dan onduidelijk zijn welke organisatie op grond waarvan welke veranderingen heeft aangebracht. Dan is de verantwoordelijkheid voor de juistheid zoek.

De ervaring opgedaan met Sonar in de keten is een belangrijk leerpunt bij de ontwikkeling van het digitaal klantdossier. Het belang van een overkoepelende regie is daarbij essentieel.

### **3.3 De koppeling naar UWV**

Van de door Sonar verzonden elektronische berichten gaan de vooraankondiging en de diverse meldingen naar een districtskantoor van UWV. Daar kunnen ze worden uitgeprint of gerouteerd naar een ander UWV-districtskantoor. Het districtskantoor van UWV stelt, op basis van de vooraankondiging en afhankelijk van de voormalige arbeidsrelatie, een boodschappenlijstje op van bewijsstukken, die de klant mee moet nemen bij zijn volgende intakegesprek bij CWI. Daarnaast vindt een proces van voorbereiding van ontvangst van de definitieve WW-aanvraag plaats. Van de meldingen is vooral de melding verwijtbaar gedrag belangrijk. Dat kan aanleiding zijn voor het districtskantoor om de reïntegratiecoach in te schakelen (voor bijvoorbeeld een rechten-en-plichtengesprek) of overdracht naar de afdeling handhaving.

De ontvangstapplicatie bij het districtskantoor is uiterst simpel. Het is niet nodig de UWV-medewerkers hiervoor te scholen. Wel zijn er een paar zaken waar de CWI-adviseur bij de verzending op moet letten. Zo moet het verplichte veld over de vroegere voorgangers van het UWV, de uitvoeringsinstellingen of uvi's, worden ingevuld, anders blijkt de verzending achteraf door het systeem geweigerd. Verder moet de CWI-adviseur zich houden aan de in de serviceniveau-overeenkomst (SNO) afgesproken termijn van verzending van elektronische



ketenberichten over nalatigheden door de klant. Het komt voor dat dit soort meldingen drie maanden na dato binnenkomen. Dan kan UWV geen handhavingsacties meer opstarten. Ook komt het voor dat uitkeringsaanvragen WW binnenkomen zonder voorafgaande vooraankondiging door CWI. Hierdoor kan vertraging in de afhandeling van de aanvraag ontstaan omdat alsnog gegevens over de klant moeten worden verzameld.

De meerwaarde voor het districtskantoor ligt er vooral in dat de vooraankondigingen en meldingen nu gespreid over de dag binnenkomen in plaats van gebundeld. Daarmee worden werkpieken voorkomen.

Het reïntegratieadvies gaat naar een agendering/afsprakensysteem (PACTA) bij UWV en naar het elektronisch dossier van UWV (EA/ED). De aankomst van het advies in PACTA is voor de reïntegratiecoach WW het signaal om binnen elf dagen een gesprek te hebben met de door CWI over te dragen klant. De elf-dagen-termijn is een interne richtlijn van UWV. De reïntegratiecoach is gehuisvest op de CWI-vestiging en kan daarom in het kader van de warme overdracht vooraf overleg voeren met de CWI-adviseur.

Het geïnterviewde UWV-districtskantoor ziet het Digitaal klantdossier als een grote volgende stap. Toch ligt daar volgens de geïnterviewde niet het grootste probleem. Dat is de organisatorische opsplitsing tussen CWI en UWV, terwijl feitelijk het proces (van aanvragen van een uitkering) hetzelfde is gebleven. Volgens de geïnterviewde is er door het verschil in verantwoordelijkheden een mindere inhoudelijke waarborging. Daarom moet het districtskantoor van UWV nu de aanvragen kwalitatief bekijken en soms alsnog informatie opvragen bij de klant.

### **3.4 Het gebruik van Sonar door reïntegratiecoaches WW van UWV**

In Alphen aan de Rijn loopt een proef waarbij de reïntegratiecoaches WW rechtstreeks toegang hebben op het Sonarsysteem, net als de CWI-adviseurs. Daarmee is een gemeenschappelijk klantvolgdossier gerealiseerd tussen CWI en UWV. Voor de reïntegratiecoaches WW is bovendien extra functionaliteit ingebouwd, namelijk de arbeidsmarkttoets en de nalevingbereidheidstoets van het UWV-Ankermodel. Het zijn vragenlijsten waarmee risico's op het terrein van handhaving en de blijfkans in de uitkering worden aangegeven.

Op het punt van de samenwerking in de keten tussen UWV en CWI is het gezamenlijk werken op één systeem een groot voordeel. De reïntegratiecoach WW kan zo direct kennisnemen van de bevindingen van de CWI-adviseur. Daarmee is voor Alphen aan de Rijn het reïntegratieadvies vervallen. Een ander voordeel is dat de CWI-adviseur direct in de Sonaragenda van de reïntegratiecoach WW de afspraak plant van de over te dragen klant. Daarmee boekt UWV tijdwinst, belangrijk voor de elf-dagetermijn die volgens de interne UWV-richtlijn voor de overdracht geldt. Al deze zaken zorgen voor een maximale ondersteuning van de warme overdracht en het terugdringen van de papierwinkel. Doordat de toetsen uit het Ankermodel nu door Sonar ondersteund worden, zouden ze ook ter beschikking kunnen worden gesteld van de CWI-adviseurs in het hele land.



De kwaliteit van de informatie in Sonar is sterk afhankelijk van de CWI-adviseur die de bevindingen vastgelegd heeft. De ene adviseur legt veel voor de reïntegratiecoach WW zinvolle informatie vast, terwijl een ander volstaat met één volzin. Het kan voorkomen dat in Sonar dubbele afspraken gemaakt worden. De presentatie van de gegevens in Sonar ligt verspreid over meerdere zogenaamde tabbladen en is daarmee niet erg overzichtelijk. Het systeem blijkt toch wel erg gecompliceerd en vergt een “Sonar”denkwijze.

Het gaat in Alphen aan de Rijn om een proef. Dat houdt in dat veelal dezelfde informatie gedupliceerd wordt zowel in Sonar als in UWV-systemen (zoals het elektronisch dossier, EA/ED). Ook op het punt van het genereren van managementinformatie zijn nog problemen op te lossen. Dit soort zaken valt echter buiten het bereik van dit onderzoek dat zich richt op het gebruik van Sonar in het algemeen.

In deze proef gaat het vooral om statusinformatie over de klant in de keten. Dit soort statusinformatie is een van de eisen gesteld door de staatssecretaris aan het digitaal klant dossier. Daarmee is de functionaliteit in de proef belangrijke lering voor het Digitaal klant dossier.

### **3.5 Conclusie**

Sonar heeft belangrijke nieuwe mogelijkheden gebracht in de keteninformatisering. De samenwerking in de keten wordt ondersteund door elektronische ketenberichten (EKB's). Daarnaast wordt de samenwerking ondersteund door rechtstreeks gebruik van Sonar door de ketenpartner. Deze gebruiksvormen zijn nog erg in ontwikkeling, maar Sonar blijkt een goede basis. Met deze ondersteuningsmogelijkheden is een basis gelegd voor het toekomstige digitaal klant dossier en wordt relevante ervaring opgedaan.





## **4 Conclusies**

### **4.1 Is Sonar geworden wat was beoogd?**

Sonar is een systeem dat goed aansluit op de proces van dienstverlening aan werkzoekenden binnen CWI. Het nieuwe ICT-systeem is gemakkelijk in het gebruik en is door haar koppelingen met andere applicaties en elektronische berichtgeving aan de ketenpartners een verbetering voor de ondersteuning van het primaire proces van CWI.

Het vertrouwen van de adviseur in het systeem werd geschaad door de problemen na de invoering van nieuwe releases en een grote storing. Sinds begin 2006 heeft het systeem goed gefunctioneerd, hetgeen tot gevolg heeft dat de adviseur meer vertrouwen krijgt in het systeem. De CWI-adviseurs zijn tevreden over Sonar, maar vinden dat het nieuwe ICT-systeem nog een aantal verbeterlagen nodig heeft.

### **4.2 Is Sonar een basis voor nieuwe ontwikkelingen, vooral in de keten?**

Sonar heeft belangrijke nieuwe mogelijkheden gebracht in de keteninformatisering. De samenwerking in de keten wordt ondersteund door elektronische ketenberichten (EKB's). Daarnaast wordt de samenwerking ondersteund door rechtstreeks gebruik van Sonar door de ketenpartner. Deze gebruiksvormen zijn nog erg in ontwikkeling, maar Sonar blijkt een goede basis. Met deze ondersteuningsmogelijkheden is een basis gelegd voor het toekomstige digitaal klant dossier en wordt relevante ervaring opgedaan.







