

Ontwerpjaarplan BKWI 2024

Data met een klik



Het ontwerpjaarplan beschrijft de opzet van het jaarplan zoals deze voor 1 oktober aan de minister van SZW wordt aangeboden.

Hierbij ontvangt u het ontwerpjaarplan van BKWI voor het jaar 2024.

Sinds zijn oprichting is het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) uitgegroeid tot een onmisbare pijler op het gebied van gegevenslevering en keteninformatisering in het Nederlandse sociale zekerheidsstelsel. Om een goede dienstverlening aan burgers te kunnen bieden hebben medewerkers van uitvoeringsorganisaties de juiste gegevens nodig. BKWI zorgt daarvoor. Iedere maand haalt BKWI het digitale dossier op van zo'n 700.000 Nederlanders. Op het moment dat zij werk zoeken, een uitkering aanvragen of hulp bij schulden vragen zijn zij al bekend en kunnen ze goed en snel geholpen worden zonder 'papierwinkel'.

In 2023 hebben we een bron- en afnemersstrategie opgesteld. Deze strategie omvat een goede en snelle bronontsluiting waarmee we in lijn zijn met de wensen van onze afnemers en de werkagenda SUWI.

In de afgelopen jaren is BKWI sterk gegroeid, zowel in taken als in medewerkers. Overheidsbeleid overstijgt steeds vaker de traditionele uitvoeringsorganisaties en domeinen, waardoor het belang van snelle, veilige gegevensuitwisseling die de samenwerking ondersteunt, snel toeneemt. Tegelijkertijd worden er steeds hogere eisen gesteld aan de uitwisseling van gegevens en moet BKWI meebewegen met veranderende politieke en maatschappelijke ideeën over gegevensuitwisseling. Zo zien we in het kabinetsbeleid rond werk, armoede en schulden een duidelijk wens om met gegevensuitwisseling vroegtijdig zaken als problematische schulden te signaleren en pro-actieve dienstverlening mogelijk te maken. Doordat BKWI in staat is om het gehele klant dossier op te leveren kunnen we een belangrijke bijdrage leveren aan deze ambitie.

In 2023 zijn we als BKWI gestart met de nieuwe inrichting van onze organisatie. Binnen de nieuwe organisatie sturen we enerzijds op klantwaarde via onze producten en dienstverlening. Anderzijds hebben we aandacht voor een prettig werkklimaat via onze moderne werkwijzen en het ontwikkelen van vakmanschap.

Om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen garanderen, zal BKWI in 2024 naast preventief onderhoud energie moeten steken in een pakket aan adaptief onderhoud, waaronder het jaarwerk, releases voor de BVV en aanpassingen om aangesloten te blijven bij bronhouders en afnemers. Ook vernieuwen we onze producten. In 2023 is al proefgedraaid met nieuwe technieken binnen Suwinet Inlezen. En in 2024 zullen we, in nauwe samenwerking met de VNG, ervoor zorgen dat alle gemeenten overgaan op de nieuwste versie van Suwinet Inkijk.

Daarnaast is BKWI continu in gesprek met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) over nieuwe opdrachten en nieuwe dienstverlening. In de rol van ketenregisseur is BKWI gevraagd voor het ketenbeheer van afspraken en standaarden voor de werktrajecten VUM en Dennis en Eva (werkzoekenden- en werkgeversinstrumenten). Op dit moment zijn er nog geen concrete opdrachten voor 2024 verstrekt. Voor een tijdige inwerkingtreding is het cruciaal dat BKWI voldoende tijd krijgt om bouwwerkzaamheden voor te bereiden en goede afspraken te maken met zijn ketenpartners. Wanneer niet alles tegelijkertijd kan, zullen er keuzes gemaakt moeten worden.

In 2024 zullen wij onze kennis en ervaring inzetten om met SZW en de ketenpartners mee te werken aan verdere ontwikkeling van het stelsel van gegevensuitwisseling en de besturing die hierbij nodig is. De opdrachtverlening gaat nu vooral langs de lijnen van wetten en programma's (BVV, WGS, SKD, VUM). Met SZW zijn we in overleg over een meer gecoördineerde sturing op voorzieningen, dus op generieke voorzieningen en spelregels. Hierbij zal altijd de vraag, 'wat de afnemers van BKWI nodig hebben' bij BKWI centraal staan.

Inhoudsopgave

Voorwoord

Missie/Visie

1. Onze dienstverlening in 2024

In dit hoofdstuk beschrijven we onze inspanning om op agile wijze de al bestaande dienstverlening op het terrein van Werk en Inkomen te continueren en nieuwe opdrachten binnen de schuldenketen te realiseren. Daarnaast zetten we eerste stappen op het gebied van pro actieve dienstverlening richting de burgers te ondersteunen op het gebied van werk en vroegsignalering ten aanzien van armoede/schulden.

1.1. Algemeen

- Agile werkwijze
- Preventief en adaptief onderhoud
- Generieke en specifieke dienstverlening

1.2. Werk en Inkomen

- Modernisering SUWI
- Eén versie van Suwinet Inkijk
- Verbetering Uitwisseling Matchingsgegevens

1.3. Schuldenketen

- Beheer rekenmodule Beslagvrije voet (BVV)
- Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS)

2. Toekomstbestendige organisatie

In dit hoofdstuk beschrijven we de stappen die we ondernemen om de toekomstbestendigheid van de BKWI-organisatie en dienstverlening ook in 2024 te kunnen garanderen.

2.1. Organisatieinrichting BKWI

- Governance
AVG verantwoordelijkheden
Eenduidigheid in sturing op de ketens

2.2. Goed werknemer- en werkgeverschap

- Vakmanschap
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
Mens & Maatschappij
Duurzaamheid
Integriteit

2.3. Versterking Informatiehuishouding

2.4. Informatietechnologie

2.5. Informatiebeveiliging en Privacy

3. Bedrijfsvoering en financiën

Het financieel kader in de definitieve Meibrief en de augustusbrief vormen de input voor de begroting zoals deze in het definitieve jaarplan wordt opgenomen.

3.1. Doelmatigheid

- Publieke waarden en KPI's

3.2. Rechtmatigheid

3.3. Risicomanagement en kwaliteitsbeheersing

- Kwaliteitsmanagement

3.4. Capaciteit

3.5. Begroting

- Reguliere begroting
Financiële situatie
 - Vervangingsinvesteringen
-

Bijlage 1: Het waarom van BKWI

In Nederland hebben we een overheid die mensen beschermt wanneer zij tijdelijk of voor langere duur, in een kwetsbare positie zitten. Ons sociale zekerheidsstelsel en ons rechtssysteem stáán daarvoor. Gemeenten en instanties zoals UWV en SVB, verstrekken uitkeringen wanneer mensen tijdelijk geen inkomen hebben. Mensen die schulden terugbetalen, moeten altijd voldoende overhouden om in hun levensonderhoud te kunnen voorzien. Daar zijn heldere regels voor. Voor iedereen geldt de zogeheten 'beslagvrije voet'. Voor deze mensen is het belangrijk dat de overheid hen snel helpt, dat overheidsinstanties naadloos samenwerken en dat alles in één keer goed gaat.

Eén druk op de (BSN-)knop

Voor het snel en correct toekennen van een uitkering en het berekenen van een betrouwbare beslagvrije voet, hebben overheidspartijen gegevens nodig. Vroeger moest je hier zelf stapels documenten voor aanleveren, zoals loonstrookjes en gegevens over bezittingen. Sinds 2002 zorgt BKWI ervoor dat met één druk op de knop de juiste gegevens snel, op het juiste moment op de juiste plaats komen; zonder dat je er zelf iets voor hoeft te doen en met uitstekende logging. Data met een klik. Hiermee voorkomen we administratielast bij de burger, verkleinen we de kans op fouten en ondersteunen we veilige dienstverlening van de overheid. Snel, veilig en met inachtneming van privacy. Precies dáár schuilt de maatschappelijke waarde van BKWI.

BKWI voert regie in de informatieketen

Opggericht aan het begin van de éénentwintigste eeuw is BKWI uitgegroeid tot een onmisbare pijler op het gebied van gegevenslevering en keteninformatisering in het Nederlandse sociale zekerheidsstelsel. Vanaf het begin ontwikkelen, bouwen en beheren wij ICT-applicaties waarmee goede en snelle gegevensuitwisseling in het kader van Werk en Inkomen voor UWV, SVB en gemeenten mogelijk is. Sinds 2021 leveren we onze bijdrage aan de schuldenketen, beginnend met de berekening van de beslagvrije voet voor het CJIB, LBIO, de SVB, gemeenten en waterschappen.

BKWI is voor de burger niet zichtbaar, maar maakt de gegevensuitwisseling mogelijk waarmee wél bekende overheidsinstanties burgers bedienen. Hiervoor ontwikkelt BKWI betrouwbare, moderne ICT-applicaties en zorgt ervoor dat ze tijdig worden aangepast op alle veranderingen die plaatsvinden in de complexe ketens waar BKWI werkzaam is. Daarnaast ondersteunt BKWI zijn afnemers bij het aansluiten op en het gebruik maken van zijn diensten, bijvoorbeeld door benodigde functionaliteiten te realiseren, goed tweedelijns ondersteuning te bieden en rapportages beschikbaar te stellen. Met deze rapportages kunnen afnemers het correct gebruik van onze diensten toetsen en zich verantwoorden via de jaarlijkse Ensia-rapportage.

Tot slot voert BKWI de regie over de complexe keten van overheidspartijen die deze gegevensuitwisseling mogelijk maken. Dit houdt onder andere in, dat BKWI de standaarden beheert die nodig zijn voor goede en veilige gegevensuitwisseling, zoals het SuwiGegevensRegister (SGR), de Transactiestandaard, de Gezamenlijke elektronische Voorzieningen Suwi Keten Service Level Agreement (GeVSKetenSLA), de Ketenarchitectuur Werk en Inkomen (KARWeI) en de Coördinatie op Wijzigingen in de Keten (Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen oftewel CMK-proces).

Mensgericht én digitaal

BKWI is een relatief kleine, platte organisatie die werkt volgens moderne werkwijzen. Met een groot sociaal hart en medewerkers die bewust kiezen voor een baan in de publieke sector. De combinatie van mensgerichtheid én digitale expertise zorgt ervoor dat de collega's kiezen voor BKWI. Een baan die waarde toevoegt aan mens en maatschappij, waar je werkt met vakmensen en die ruimte biedt voor persoonlijke en professionele ontwikkeling.

Infographic

In het definitief jaarplan zullen we een infographic opnemen die inzicht biedt in de rol en realisatie/raming van BKWI als gegevensuitwisselaar. Enerzijds in de GeVS, anderzijds in de schuldenketen.

Prestatie indicatoren en kengetallen

Door in zijn half- en jaarverslag aan het ministerie van SZW te verantwoorden op basis van onderling afgesproken prestatieindicatoren en aanvullende informatie te leveren in de vorm van kengetallen, biedt BKWI zicht in de prestaties van het afgelopen jaar. We zijn met het ministerie in gesprek over de mogelijkheid om te gaan sturen op publieke waarden.

De dienstverlening van BKWI is **betrouwbaar** en **veilig**. Afnemers kunnen vertrouwen op goede **dienstverlening**. BKWI heeft zijn **financieel** beheer op orde.

Onder **betrouwbare** dienstverlening wordt verstaan dat diensten van BKWI (Suwinet Services) behoudens vastgesteld onderhoud 24 uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar zijn én dat de tweede-lijns ondersteuning van BKWI op werkdagen tussen 8.30 en 18.00 bereikbaar is (beide met een norm van $\geq 99,0\%$). Aanvullend rapporteert BKWI over de beschikbaarheid en het binnen een responstijd van zes seconden reageren van de Suwinetbronnen.

Om aan te tonen dat BKWI **veilig** werkt laat BKWI jaarlijks een audit uitvoeren door een externe accountant op de naleving van de normen en maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Hiervoor is als norm gesteld dat BKWI een goedkeurende verklaring ontvangt. Daarnaast rapporteert BKWI over het aantal beveiligingsincidenten en het aantal datalekken dat bij de Autoriteit Persoonsgegevens is gerapporteerd.

Over de tevredenheid over zijn **dienstverlening** verantwoordt BKWI zich aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken onder gebruikers in 2024 (norm 7,2) en over de geleverde tweedelijns ondersteuning (Suwidesk; norm 7; enkel in de even jaren). Aanvullend biedt BKWI inzicht in het aantal uitgebrachte releases en eventueel daarmee samenhangende herstelwerkzaamheden (quick fix en terugdraaien), de ontvangst en afhandeling van wijzigingsverzoeken van afnemers, het aantal gebruikers van de diensten van BKWI, de gemiddelde responstijd en het aantal middels Suwinet verzonden berichten.

Over zijn **financieel** beheer verantwoordt BKWI zich over de realisatie binnen regulier budget en binnen aanvullend beschikbaar gestelde opdrachtgelden op basis van een uitvoeringstoets (norm $\leq 100\%$). Daarnaast verantwoordt BKWI zich over zijn financiële rechtmatigheid (norm $\geq 99\%$).
