JAARPLAN 2024

BUREAU
KETENINFORMATISERING
WERK EN INKOMEN

'Data met een klik'
Conceptversie
19 september 2023

UITVOERING WERKNEMERSVERZEKERINGEN

Inhoudsopgave

Voorwoord **2**

Missie/Visie **3**

1. Onze dienstverlening in 2024 **6**
1.1. Algemeen 6
1.2. Werk en Inkomen 6
1.3. Schuldenketen 7

2. Toekomstbestendige organisatie **8**
2.1. BKWI investeert in moderne werkwijzen 8
2.2. Goed werknemer- en werkgeverschap 8
2.3. Governance 9
2.4. Informatiebeveiliging en Privacy 9

3. Bedrijfsvoering en financiën **11**
3.1. Doelmatigheid 11
3.2. Rechtmatigheid 11
3.3. Risicomanagement en kwaliteitsbeheersing 11
3.4. Capaciteit 12
3.5. Begroting 12

Voorwoord

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. Overheidsdienstverlening overstijgt steeds vaker de traditionele publieke dienstverleners 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 klantdossier op te leveren dragen we bij aan deze ambitie.

In 2023 zijn we 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.
In 2023 zijn we positief verast door het grote aantal nieuwe medewerkers dat we hebben weten te binden aan BKWI. We hebben ondanks de krappe ICT arbeidsmarkt vrijwel alle vacatures weten te vervullen en een fors aantal externen vervangen door intern personeel. Onze collega's werken dus graag voor BKWI. Dat houden we in 2024 vast en bouwen we waar mogelijk uit.
Met deze inrichting, ons prettige werkklimaat en onze werkwijze zijn we zowel robuust als wendbaar. We zijn daarmee klaar voor de uitdagingen die we voor 2024 tegemoetzien.

Om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen garanderen, zal BKWI in 2024 naast preventief onderhoud, energie steken in een pakket aan adaptief onderhoud, waaronder het jaarwerk, releases voor BVV en aanpassingen om aangesloten te blijven bij bronhouders en afnemers. Daarnaast zetten we mooie stappen in de vernieuwing van onze producten. In 2023 is al proefgedraaid met nieuwe technieken binnen Suwinet Inlezen. In 2024 gaan we hiermee verder en zullen we met gemeenten en SVB deze nieuwe technieken doorvoeren.
En in 2024 zullen we, in nauwe samenwerking met VNG, ervoor zorgen dat alle gemeenten overgaan op de nieuwste versie van Suwinet Inkijk.
Ten slotte is BWKI continu in gesprek met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) over nieuwe opdrachten en nieuwe dienstverlening.

BKWI heeft in 2023 het initiatief genomen om binnen de SUWI-keten stappen te zetten in meer pro-actieve dienstverlening. We hebben samen met onze ketenpartners naar mogelijkheden gekeken om richting een landelijk inkomen loket voor regelingen in de sociale zekerheid te groeien. De droom is groot: ongeacht welke aanvraag voor een regeling de burger binnen de sociale zekerheid doet wordt gekeken naar alle regeling waar deze burger recht op heeft. BKWI wil als centraal gegevensknooppunt hier een belangrijke rol in spelen. Enerzijds door gegevens te ontsluiten en anderzijds door aanjager te zijn en regie te voeren in de keten. We kunnen dit echter niet alleen, zo hebben we onze ketenpartners nodig om dit in technisch opzicht te realiseren. En bovenal hebben we SZW, als wetgever, nodig om waar nodig regelingen te vereenvoudigen en wettelijke grondslagen te creëren. We zetten ons in 2024 in om deze droom, samen met onze ketenpartners en SZW, in realistische en concrete stappen verder te brengen.

In de rol van ketenregisseur is BKWI gevraagd voor het ketenbeheer van afspraken en standaarden voor de werktrajecten VUM, Dennis en Eva (werkzoekenden- en werkgeversinstrumenten). Op dit moment zijn er nog geen concrete opdrachten voor 2024 verstrekt.

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 en spelregels. Hierbij zal altijd de vraag, 'wat de afnemers van BKWI nodig hebben' bij BKWI centraal staan.

Missie/Visie

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 stààn 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

Opgericht 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 CJIB, LBIO, SVB, gemeenten en waterschappen.

BKWI is voor de burger niet zichtbaar, maar maakt de gegevensuitwisseling mogelijk waarmee wèl 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, goede 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.

BUREAU KETENINFORMATISERING WERK EN INKOMEN

Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen

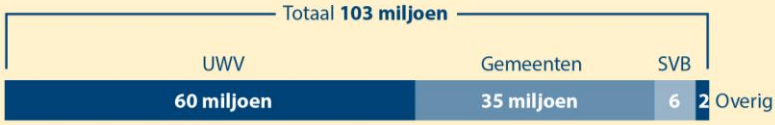
BKWI draagt met digitale gegevensuitwisseling bij aan goede overheidsdienstverlening en sociale zekerheid voor burgers.

Werk en inkomen

BKWI draagt bij aan bestaanszekerheid voor burgers door uitvoeringsorganisaties te voorzien van de benodigde persoonsgegevens rechtstreeks vanuit de bron.

Van **681.000** Nederlanders per maand wordt het Digitaal Klantdossier via Suwinet opgevraagd.

Aantal berichten per jaar opgevraagd via BKWI-producten



Snel

0,7 seconde
Gemiddelde responstijd

Betrouwbaar

99,7%
Beschikbaarheid

Veilig

Controle
Jaarlijkse externe audit op naleving Baseline Informatiebeveiliging Overheid

Schulden en beslag

Binnen de schuldenketen verzorgt BKWI de gegevens aan het Inlichtingenbureau om jaarlijks 175.000 beslagvrije voet berekeningen uit te voeren, voor de volgende organisaties:

- Centraal Justitieel Incassobureau
- LBIO – Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen
- SVB – Sociale Verzekeringsbank
- VNG – Vereniging Nederlandse Gemeenten
- Waterschappen

Gegevens in op maat gemaakte dossiers

BKWI haalt gegevens op bij overheidsorganisaties zoals UWV, gemeenten, SVB, DUO, RDW en Belastingdienst. Hierdoor kunnen burgers efficiënt geholpen worden. Daarnaast levert BKWI alleen gegevens die noodzakelijk zijn en wanneer hier een wettelijke grondslag voor is.

- **Persoonsgegevens**
- **Opleidingen**
- **Inkomen**
- **Arbeidsverleden en eigen bedrijf**
- **Bezit (voertuig en woning)**
- **Relatie en kinderen**

Ketenactiviteiten

Gegevensuitwisseling in een keten kan alleen met centrale voorzieningen en afspraken. BKWI zorgt hiervoor met en namens de deelnemende partijen.

Support
Ondersteunen van afnemers in beheer en gebruik Suwinet.

Standaardisatie
Beheer van ketenstandaarden en wijzigingen.

Ketenregie
Coördinatie op het maken van goede afspraken tussen afnemers en bronnen over de verdere ontwikkeling van een snel, betrouwbaar en veilig Suwinet.

Adaptief onderhoud
Suwinet wordt voortdurend aangepast op veranderingen in de omgeving en om te voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving.

Prestatie indicatoren en kengetallen

Door in het 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 èn dat de tweede-lijns ondersteuning van BKWI op werkdagen tussen 8.30 en 18.00 bereikbaar is (beide met een norm van ≥ 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 ≤ 100%). Daarnaast verantwoordt BKWI zich over zijn financiele rechtmatigheid (norm ≥ 99%).

1. Onze dienstverlening in 2024

In dit hoofdstuk beschrijven we onze inspanning om onze producten en dienstverlening in 2024 verder te ontwikkelen. Zoals altijd werkt BKWI met meerdere ontwikkelteams aan zowel het op een hoog niveau houden van de stabiliteit en continuïteit van onze systemen, noodzakelijk adaptief onderhoud, vernieuwing en nieuwe dienstverlening.
In 2023 is in het Ketenoverleg de bron- en afnemersstrategie van BKWI vastgesteld. Hierin brengen we de bovengenoemde activiteiten samen. Het vormt onze leidraad in de doorontwikkeling van onze producten en dienstverlening. Onze omgeving vraagt om versnelling in gegevensuitwisseling. Er moeten meer bronnen en gegevens worden ontsloten en in meer smaken worden aangeboden om aan de maatschappelijke vraag te voldoen.

1.1. Algemeen

De systemen die BKWI ontwikkelt en beheert zijn cruciaal voor de bestaanszekerheid van veel Nederlanders. Op maandbasis levert BKWI ruim 700.000 keer het dossier van een burger aan de dienstverleners in de sociale zekerheid. Zonder deze gegevens kunnen geen uitkeringen worden verstrekt. De beschikbaarheid van onze systemen is dus cruciaal. Om die reden investeert BKWI veel in het stabiel, veilig en up-to-date houden van deze systemen. Een groot deel van onze ontwikkelcapaciteit wordt daarom ingezet om adaptief onderhoud te plegen. Daarnaast vernieuwen we onze systemen om, nu en in de toekomst, aan de veranderende vraag van onze afnemers te blijven voldoen. Ten slotte werken we in de keten mee aan nieuwe vormen van (proactieve) dienstverlening.

1.2. Werk en Inkomen

In 2023 hebben we, op basis van een omgevingsanalyse, onze bron- en afnemersstrategie opgesteld.
Voor vrijwel alle dienstverlening in de sociale zekerheid zijn gegevensbronnen noodzakelijk. We zien in onze omgeving een toenemende vraag naar nieuwe bronontsluitingen. Of het nu gaat om nieuwe dienstverlening in het kader van armoedebestrijding, om pro-actieve dienstverlening of om het begeleiden van werkzoekende naar een plek op de arbeidsmarkt, er zijn, gegevens voor nodig. Deze ontwikkeling zien we ook terugkomen in de voornemens die het ministerie van SZW formuleert in de modernisering van de wet SUWI.
BKWI zal deze ontwikkeling ondersteunen. Kern daarin voor BKWI is dat we een grotere diversiteit van gegevens kunnen ontsluiten. Wij streven er daarom naar om sneller en beter nieuwe bronnen te ontsluiten. Veel van de doorontwikkeling van onze producten in 2024 en verder staat ook in het teken daarvan. Zo *vernieuwen* we, parallel aan de nieuwe bronontsluiting van het Nationaal Handels Register (NHR) en het Kadaster, onze interne data mapping. Op die manier kunnen we in de toekomst sneller uiteenlopende bronnen ontsluiten voor onze ketenpartners en daarmee nieuwe dienstverlening mogelijk maken.

Met de nieuwe aansluiting op de NHR vervullen we in 2024 ook een belangrijke klantwens vanuit gemeenten. De nieuwe aansluiting biedt een opening om voor gemeenten het zoeken op BSN in de NHR mogelijk te maken.
In 2024 zullen we nog doorlopende werkzaamheden voor de aansluiting op het nieuwe Kadaster koppelvlak uitvoeren. Hiermee zorgen we voor continuïteit in de gegevenslevering aan gemeenten.

We signaleren onder onze ketenpartners behoefte aan verschillende kanalen en manieren om gegevens van ons te ontvangen. In 2024 zetten we ook hier stappen in en vernieuwen we op een belangrijk onderdeel Suwinet Inlezen. We werken, met SVB en een aantal gemeenten als partners, aan een vernieuwde versie van Suwinet inlezen met een moderne ontsluiting via een API. Onze ketenpartners kunnen met deze modernisering sneller en via verschillende moderne protocollen aan sluiten op Suwinet Inlezen. We maken het hiermee gemakkelijker voor onze ketenpartners om bijvoorbeeld meer formulieren vooraf in te vullen waardoor burgers minder gegevens zelf in hoeven te voeren. Een eerste proof of concept die we samen met SVB hebben uitgevoerd heeft dusdanig positieve resultaten opgeleverd dat we in 2024 stappen zetten om dit naar productie te brengen. Dit doen we zorgvuldig, voor grootschalig gebruik moet bewezen zijn dat de nieuwe techniek voldoende robuust is.

In 2024 zet BKWI samen met VNG en de gemeenten de migratie naar de nieuwste versie van Suwinet Inkijk in gang. We streven ernaar om eind 2024 alle gemeenten op de nieuwe versie aan te sluiten. Daarmee zetten we een belangrijke stap in de vernieuwing van Suwinet Inkijk en de continuïteit van onze dienstverlening naar gemeenten. De versie van Suwinet die nu door gemeenten wordt gebruikt raakt dusdanig verouderd dat de stabiliteit op termijn in gevaar komt. Ook betekent het in de lucht houden van twee versies van Suwinet voor BKWI dat er dubbele beheerlasten zijn.
De migratie betekent een aanzienlijke inspanning in de keten, zowel voor BKWI als voor VNG en gemeenten. BKWI moet de nieuwe versie van Suwinet, die al door alle andere afnemers gebruikt wordt, voor gemeenten aanpassen zodat ook gemeenten veilig, gegevens op maat ontvangen. We zetten ons in om de grote diversiteit aan gemeentelijke werkprocessen met bijbehorende autorisaties te kunnen ondersteunen.

We hebben hierover goede afspraken gemaakt. Met de VNG en gemeenten wordt kort-cyclisch, conform onze agile werkwijze, bijgestuurd. Ook andere afnemers worden hierbij betrokken aangezien ook zij gebruik kunnen gaan maken van de nieuwe ontwikkelde functionaliteit. BKWI heeft, met goedkeuring van de ketenpartners, voldoende ontwikkelcapaciteit gereserveerd om gedurende de migratie aan de klantwensen van de gemeenten te kunnen voldoen en het product verder te ontwikkelen. We gaan er vooralsnog vanuit dat hiervoor ook na 2024 nog capaciteit nodig is.

BKWI heeft in 2023 het initiatief genomen om binnen de Suwi-keten stappen te zetten in meer pro-actieve dienstverlening. We hebben samen met onze ketenpartners naar mogelijkheden gekeken om richting een landelijk inkomen loket voor regelingen in de sociale zekerheid te groeien. De droom is groot: ongeacht welke aanvraag voor een regeling de burger binnen de sociale zekerheid doet wordt gekeken naar alle regeling waar deze burger recht op heeft. BKWI wil als centraal gegevensknooppunt hier een belangrijke rol in spelen. Door gegevens te ontsluiten en regie te voeren in de keten. We zetten ons in 2024 in om deze droom, samen met onze ketenpartners, in realistische en concrete stappen verder te brengen.

Met het programma VUM werken UWV, VNG en het ministerie van SZW aan een sluitende matching van vacatures en werkzoekenden in Nederland. Het uitwisselingsmechanisme wordt ontwikkeld en beheerd door het Inlichtingenbureau. Omdat er geen brongegevens worden ontsloten heeft BKWI geen 'technische rol'. Wel ondersteunt BKWI als 'standaardisatie-instituut' voor werk en inkomen het beheer van de gegevensstandaarden en de synchronisatie met het Suwi Gegevens Register (SGR). Ook voor de andere ketenstandaarden als architectuur, SLA, privacy en beveiliging kan BKWI met de domeingroepen het ketenbeheer ondersteunen. BKWI signaleert een toenemende vraag naar deze regiefunctie in het werkdomein waarin gemeenten en UWV samen werken. We voorzien dat we in 2024 in het kader van VUM nieuwe dienstverlening zullen bieden. Of en hoe dit door ons kan worden ingevuld in 2023 hangt af van de besluitvorming rond de inrichting van de governance en beheer van VUM door SZW en het programma VUM.
Naast VUM zullen wij naar verwachting in 2024 ook ten aanzien van de standaardisatie van de werkzoekenden- en werkgeversinstrumenten 'Dennis en Eva' een rol gaan vervullen. Hierover vinden nog gesprekken ten aanzien van de opdrachtverlening plaats.

1.3. Schuldenketen

Sinds 2021 levert BKWI een bijdrage aan de schuldenketen, beginnend met de berekening van de beslagvrije voet voor CJIB, LBIO, SVB, gemeenten en waterschappen.

Beheer rekenmodule Beslagvrije voet (BVV)

BKWI heeft in 2023 een flink aantal wettelijke wijzigingen doorgevoerd in de centrale voorziening voor het berekenen van de beslagvrije voet. In 2024 worden er minder wijzingen voorzien. BKWI ziet een verdere optimalisatie in de samenwerking met het Inlichtingenbureau en de overstap van twee jaarlijkse releases naar één release per jaar. Ook worden er momenteel gesprekken gevoerd in hoeverre BKWI het Ketenbureau kan ondersteunen in het beheer van het (logisch) gegevensmodel van de BVV.

Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS)

In 2021 is Suwinet-Inkijk voor gemeentelijke schuldhulpverleners beschikbaar gesteld. Dit is in het kader van de uitvoering van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening. Dankzij deze voorziening kunnen gemeenten burgers die in de schulden zitten efficiënter en eerder te hulp schieten. We zijn met gemeenten in gesprek om deze dienstverlening door te ontwikkelen. We hebben nog geen uitsluitsel ontvangen of er in 2024 verdere inzet van BKWI wordt verwacht.

2. Toekomstbestendige organisatie

In dit hoofdstuk beschrijft BKWI de stappen die worden ondernomen om de toekomstbestendigheid van de organisatie en dienstverlening ook in 2024 te kunnen garanderen. In onderstaande paragrafen wordt een toelichting gegeven op wat BKWI in 2024 hierop onderneemt.

2.1. BKWI investeert in moderne werkwijzen

Onze werkwijze

BKWI werkt Agile. Hierdoor is BKWI flexibel en in staat om snel int te spelen op veranderingen. Er zit uiteraard wel een grens aan deze flexibiliteit. Daarom is het voor BKWI van belang om tijdig inzicht te hebben in wat er van BKWI verwacht wordt, zodat op het juiste moment gestart kan worden met de voorbereidingen van kleinere en grotere opdrachten. BKWI zoekt daarvoor in 2024 nóg nadrukkelijker de samenwerking met opdrachtgevers en ketenpartners om gezamenlijk tot mooie resultaten te komen. Voorbereidende werkzaamheden worden ruim van tevoren gestart (minimaal een kwartaal vooruit), waar nodig wordt een 'Proof of Concept' gedaan, zodat het voor zowel de klant als BKWI duidelijk is of het product of de dienst het kwartaal daarna opgeleverd kan worden. Naast de kleine verzoeken (CMK's) die op korte termijn opgepakt kunnen worden, werkt BKWI voor de grotere werkzaamheden met een Agile portfolioplanning. Hierin wordt vijf kwartalen vooruit gekeken naar alle ontwikkelwerkzaamheden binnen BKWI en worden grote opdrachten gepland. Dit is het belangrijkste sturingsmiddel voor BKWI. BKWI betrekt de verschillende Ketenpartijen alsmede het ministerie van SZW actief bij deze portfolioplanning.
Om een optimaal alignement van onze medewerkers met visie en beleid van BKWI te waarborgen organiseerde BKWI in 2023 'de 24-uur van BKWI'. Dit waren twee intensieve dagen waarin we samen werkten aan verbetering in onze werkwijzen maar ook onze producten en dienstverlening. Dit leverde tal van nieuwe ideeën en initiatieven op waarmee wij zowel de medewerkerstevredenheid als de kwaliteit van onze dienstverlening aan onze opdrachtgevers verbeteren. In 2024 zullen we hier ene vervolg aan geven, waarbij wij de gebundelde (denk)kracht van alle BKWI-medewerkers inzetten om tot waardevolle resultaten te komen.
Tijdens de uitvoering van opdrachten houden opdrachtgevers en BKWI actief contact met elkaar. In tweewekelijkse sprintreviews kunnen zowel BKWI als onze ketenpartners actief en tijdig bijsturen: Wordt er ontwikkeld wat afgesproken is, moeten er wijzigingen in de opdrachten aangebracht worden en zijn er nog andere klantwensen en of afhankelijkheden die opgepakt moeten worden? Ook in 2024 zullen we op deze manier blijven sturen om de hoogst mogelijke klantwaarde en een goede en efficiënte dienstverlening aan burgers en bedrijven te realiseren.
Eens per kwartaal organiseren we innovatiedagen. Onze medewerkers verkennen dan innovatieve processen en technieken en exploreren de mogelijkheden van deze vernieuwingen en presenteren deze aan elkaar.
BKWI werkt ten slotte met een Agile Verbeter Team. Dit team vormt een afspiegeling van de BKWI-populatie en kijkt wekelijks naar de procesgangen en andere aspecten van het agile werken. Het Agile Verbeter Team organiseert in 2024 onder meer inspiratiesessies in de vorm van een maandelijkse 'lunch & learn', en zal de jaarlijks een Agile Maturity Scan uitvoeren.

2.2. Goed werknemer- en werkgeverschap

De markt voor ICT personeel is al jaren krap. Hoewel de arbeidsmarkt iets ruimer lijkt te worden vergt het voor BKWI nog altijd veel om goed personeel aan te trekken en te behouden. Tegelijk zijn we er trots op dat we in 2023 hier goede resultaten op hebben behaald. We hebben onze bezetting op peil gebracht en gelijktijdig hebben we ook een fors aantal inhuur-medewerkers vervangen door vaste medewerkers. Dit is een onverwacht positief resultaat. In 2024 zetten we die lijn door. We willen zoveel als mogelijk werken met interne, vaste BKWI-medewerkers. Op die manier drukken we niet alleen de kosten maar kunnen we ook verder bouwen aan een stabiele organisatie waarin het fijn is om te werken.

Boeien en binden

Bij BKWI is veel ruimte voor opleidingen en ontwikkeling, zowel individueel als in teamverband. We leren op de werkvloer maar ook via individuele opleidingen. Daarnaast blijven wij aandacht houden voor onze cultuur waarin we een werkklimaat creëren waarin vertrouwen wordt gegeven en onze medewerkers worden gestimuleerd om hun ideeën te delen en meningen te geven. Dit maakt dat we een omgeving hebben waarin iedereen deelneemt en zich betrokken en gehoord voelt binnen onze organisatie.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

BKWI is een organisatie die het belangrijk vindt een positieve impact te hebben op mens, milieu en maatschappij. Dit doet BKWI door invulling te geven aan zijn MVO-beleid (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen beleid). BKWI streeft ernaar een organisatie te zijn met een divers personeelsbestand, waar

iedereen zich welkom voelt en waar er aandacht bestaat voor milieu en klimaat. Hiervoor wordt er op twee pijlers gefocust, namelijk 'mens & maatschappij' en 'milieu'.

Mens & Maatschappij
BKWI streeft ernaar om een organisatie te zijn met een inclusief en divers personeelsbestand. Om dit te realiseren worden er mensen aangenomen met diverse achtergronden die zich welkom voelen binnen de organisatie. Voor 2024 streeft BKWI naar aanname van onder meer jonge IT-professionals en trainees om verjonging in de organisatie te brengen. Hiervoor blijft BKWI aangesloten bij het traineeprogramma van UWV. Ook bekijkt BKWI of er meer mensen vanuit de banenafspraak aangenomen kunnen worden. BKWI is in 2023 partner geworden van JINC (Jongeren INCorporated). Middels het leveren van een bijdrage aan JINC-activiteiten zoals sollicitatietrainingen en werkstages, is het doel om jongeren vaardigheden bij te brengen, waarmee zij meer kans hebben op een baan. Hierdoor wil BKWI in 2024 een nog beter JINC-programma voor deelnemende jongeren neerzetten.

Duurzaamheid
BKWI sluit aan bij klimaat neutrale bedrijfsvoering (door o.a. papier reductie) en stimuleert de medewerkers om meer gebruik te maken van andere vervoersmiddelen dan de auto. Het kantoor van BKWI ligt in het centrum van de stad Utrecht. Voor woon-werkverkeer zijn het OV en de fiets de norm voor veel BKWI-medewerkers.
BKWI streeft ernaar om wendbaar te zijn door de snelle veranderingen om ons heen. Het is van belang medewerkers in elke levensfase zich kunnen ontwikkelen, met behoud van gezondheid en welzijn. Binnen de organisatie zorgen duurzaam inzetbare werknemers voor minder verzuim, langer behoud van kennis en kunde en meer resultaat door een hogere motivatie.
BKWI is gericht op de juiste balans tussen persoonlijke, sociale, ecologische en economische belangen (mens, milieu, maatschappij) met als doel groei voor mensen en organisatie, op korte en lange termijn.
BKWI hecht veel waarde aan wensen en behoeften van medewerkers, cliënten, opdrachtgevers, afnemers en partners. En aan hun oordeel over de kwaliteit van onze dienstverlening en bedrijfsvoering.

Integriteit
De aanbevelingen (uit het onderzoeksrapport vanuit Bureau Integriteit 2022) zijn overgenomen. In 2024 blijft BKWI zijn aandacht richten op de volgende aanbevelingen:

- Het vergroten van de bespreekbaarheid van integriteitsonderwerpen. Uit de enquête bleek dat integriteitsonderwerpen en dilemma's te weinig worden besproken in teamverband en tussen leidinggevenden en medewerkers;
- Het vergroten van de kennis van medewerkers met integriteit gerelateerde loketten binnen UWV;
- De terugkeer naar kantoor na een periode van thuiswerken en hoe integriteit hierin past.

BKWI zal in 2024 periodiek in het MT en met de afdelingen stilstaan bij het thema integriteit en de ondernomen activiteiten, en hierover rapporteren in de reguliere verantwoordingsrapportages.

2.3. Governance

In 2023 heeft het ministerie van SZW de reactiebrief op het rapport 'Grip op gegevensuitwisseling' met de Tweede Kamer gedeeld. In deze brief wordt ingegaan op de aanbevelingen die het onderzoeksbureau AEF heeft gedaan in het kader van het onderzoek naar de governance van BKWI (en IB). Hierin staat ook een aantal vervolgstappen voor BKWI benoemd.

SZW gaat hierin in op onder meer de aanbevelingen die gedaan zijn over de verwerkingsverantwoordelijkheid in het kader van de AVG en de meer eenduidigheid in het sturingsmodel van SZW. Dit zal impact hebben op de werkzaamheden van BKWI. We zijn met SZW in overleg hoe dit vorm te geven.

2.4. Informatiebeveiliging en Privacy

BKWI is een belangrijke schakel bij gegevensuitwisseling in de keten van werk, inkomen en schulden. Zowel onze ketenpartners als de burgers van wie deze gegevens zijn, moeten erop kunnen vertrouwen dat deze uitwisseling op een veilige en zorgvuldige manier plaatsvindt. Ook is het van groot belang om oneigenlijk gebruik en misbruik van gegevens te voorkomen. Dit laatste is een taak van BKWI, maar ook van afnemers zelf. BKWI voert analyses uit op het gebruik en stelt dit via gebruikersrapportages beschikbaar aan afnemers, zodat zij toezicht kunnen houden op de correcte raadpleging van gegevens door middel van BKWI-voorzieningen.

BKWI heeft de afgelopen jaren grote stappen gezet om zijn interne Informatiebeveiliging & Privacy-organisatie te verstevigen. Door steeds beter te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), maakt BKWI aantoonbaar, in control te zijn op de belangrijkste risico's voor informatiebeveiliging. Een belangrijke stap die BKWI in 2024 wil zetten, is om een vertaalslag te maken van beveiligingsmaatregelen naar toetsbare en controleerbare beheersingsmaatregelen. Dit helpt BKWI bij het versterken van de interne controle en om op termijn eigen in control verklaringen af te geven op naleving van de BIO. Daarnaast wil BKWI in 2024 een eerste

stap zetten om van een compliancy-driven implementatie van de BIO naar een risk based-driven informatiebeveiligingsorganisatie te gaan.

Andere belangrijke ontwikkelingen die in 2024 gaan spelen zijn:

- De implementatie van de BIO2.0 en NIS2, waarbij aansluiting gezocht wordt bij rijksbrede initiatieven en het UWV
- BKWI is verplicht om de IT-auditdiensten opnieuw aan te besteden via de rijksmantel vanaf 1 januari 2024. Het heeft onze aandacht dat overdracht en landing van een nieuwe IT-auditor goed plaatsvindt.

3. Bedrijfsvoering en financiën

BKWI wordt gefinancierd uit publieke middelen en ontvangt van het ministerie van SZW een bijdrage voor de uitvoering van zijn wettelijke taken. Daarnaast heeft BKWI vaste financiering voor de ontwikkelcapaciteit. Hiermee is BKWI minder afhankelijk van incidentele projectfinanciering, waardoor er minder met tijdelijke contracten gewerkt wordt, meer interne kennis op kunnen bouwen en effectiever en efficiënter ontwikkeltaken kunnen uitvoeren.

3.1. Doelmatigheid

De middelen die BKWI ontvangt voor de uitvoering van de werkzaamheden worden zorgvuldig en verantwoord besteed. Er wordt op gelet dat onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. Jaarlijks verantwoord BKWI zijn prestaties en kosten. Dit doet BKWI in het halfjaar- en jaarverslag en door het jaar heen via gesprekken met zowel UWV als het ministerie van SZW.

Publieke waarden en KPI’s

Recentelijk hebben SZW en BKWI het gesprek gestart over hoe publieke waarden beter tot hun recht komen in de sturing en verantwoording. In 2024 willen we dit verder gaan ontwikkelen en mee experimenteren. Mogelijk leidt dit tot aanpassingen in de manier waarop de externe verantwoording met kengetallen en prestatie indicatoren (KPI's) van BKWI is ingericht. Vanaf het jaarplan 2025 is het streven om de publieke waarden onderdeel te laten zijn van het jaarplan voor de sturing en verantwoording.

3.2. Rechtmatigheid

Alle handelingen die BKWI verricht moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende wet en regelgeving. Het blijft voor een relatief kleine, ICT-gedreven organisatie als BKWI niet altijd eenvoudig de norm te realiseren. BKWI ontvangt opdrachten vanuit SZW die in korte tijd en onder druk gerealiseerd moeten worden. Bovendien heeft BKWI nog steeds te maken met de krappe arbeidsmarkt, in het bijzonder voor ICT-deskundigheid. Dit kan de rechtmatigheid onder druk zetten.

3.3. Risicomanagement en kwaliteitsbeheersing

In 2024 zal bij BKWI de nadruk liggen op het organiseren van en het bewust omgaan met onzekerheden en de aantoonbare beheersing ervan. De basis voor een risicomanagement-cultuur wordt gelegd in ‘onderling vertrouwen’. In gesprek zijn met elkaar staat hierin centraal door expliciet op de 'juiste' tafel krijgen en bespreken van risico's, knelpunten en kansen. De focus ligt bij risicomanagement op het bewust omgaan met onzekerheid rond intern beheer en het omgaan met onzekerheid vanuit de omgeving.

Voor alle betrokken medewerkers van BKWI wordt er aan ieder begin van het kwartaal een aantal PI-dagen (Program Increment dagen) georganiseerd. Deze PI-dagen hebben als doel om de opdrachten voor het komende kwartaal vorm te geven. Na afloop van deze dagen worden de gesignaleerde risico’s voor het komende kwartaal besproken in aanwezigheid van alle deelnemers. Risico’s worden via een ROAMing methode (Resolved, Owned, Accepted, Mitigated) ingedeeld. Op deze manier hebben we een werkwijze voor risicomanagement die in de gehele organisatie levend is, zonder uitgebreide rapportages. BKWI merkt dat het personeel dit steeds beter onder controle heeft en dat er betere afspraken zijn rond het signaleren en rapporteren van risico’s in managementreviews.

Kwaliteitsmanagement

BKWI houdt zijn Kwaliteit Management Systeem (KMS) actueel door nieuwe processen uit te werken en op te nemen en de bestaande processen continu bij te stellen op basis van veranderde werkzaamheden en interne audits die leiden tot aanbevelingen aan het MT. Bij de herinrichting van BKWI is expliciet aandacht besteed aan het herijken van grote onderdelen van het voortbrengingsproces in het licht van de veranderingen. Deze herijking vindt met name plaats in 2023 en leidt tot een nieuwe basis voor 2024 van waaruit de kwaliteit volgens een gedegen Plan-Do-Check-Act cyclus periodiek kan worden geëvalueerd. De activiteiten gericht op het verbeteren van de kwaliteit neemt BKWI op in de kwaliteitskalender die jaarlijks door het MT wordt vastgesteld en waarvan de voortgang elk kwartaal wordt besproken.

3.4. Capaciteit

In onderstaande tabel een overzicht van het aantal fte dat is begroot voor 2024:

Personeel	Begroting 2024	Prognose 2023	Begroting 2023	Realisatie 2022
FTE met vast / tijdelijk /extern	94,7	96,7	94,7	94,6

De begrote capaciteit van BKWI is voor 2024 niet gewijzigd ten opzichte van 2023. In het oorspronkelijke jaarplan over 2023 gingen we uit van 99,5 fte. Naar aanleiding van de herinrichting eind 2022 zijn er mutaties doorgevoerd in aantal en soort functies waardoor het begrote aantal 94,7 fte is geworden voor 2023. Het blijft moeilijk om ontstane vacatures goed bemenst te krijgen, zowel voor een vast dienstverband als via externe inhuur vanwege onder andere de krapte op de arbeidsmarkt. Hierdoor blijven er in 2024 uitdagingen voor het in stand houden van deze capaciteit en de inzet ten behoeve van onze dienstverlening. De realisatie van de fte's over 2022 is van de organisatie voor de herinrichting en daardoor niet goed vergelijkbaar met 2023 en 2024.

3.5. Begroting

Reguliere begroting

BKWI ontvangt van het ministerie van SZW jaarlijks de rijksbijdrage voor de uitvoering van zijn wettelijke taken. Wat BKWI voor deze wettelijke taken als activiteiten uitvoert is op hoofdlijnen beschreven in dit jaarplan.

Kader BKWI (x € 1.000)	Begroting 2024	Begroting 2023
Regulier kader basis	15.420	15.370
Budgetschuif		50
l/p compensatie 2023	975	975
l/p compensatie 2024	PM	
Totaal kader 2022-2023	**16.395**	**16.395**

De rijksbijdrage voor reguliere taken bedraagt ook in 2024 € 16.395K. Dit kader is ten opzichte van de begroting 2023, na toevoeging van de toegekende loon- en prijscompensatie over 2023, niet gewijzigd.

De totale begrote opbrengst vanuit de rijksbijdrage komt daarmee op afgerond € 16,4 mln. En wordt als volgt ingezet:

Uitvoeringskosten (x € 1.000)	Begroting 2024	Begroting 2023	Realisatie 2022
Personeel	12.200	12.300	10.869
Huisvesting	550	500	439
Automatisering	3.205	3.150	3.924
Kantoor	205	205	190
Vervoer	35	35	29
Overig	200	205	130
Bruto kosten	16.395	16.395	15.581
Opbrengst	16.395	16.395	15.437
Totaal resultaat	-	-	-144

Bij de begroting over 2024 zijn de aannames van 2023 gehanteerd. Bij de interne begrotingsverdeling 2024 kunnen nog verschuivingen tussen kostensoorten ontstaan op basis van nieuwe inzichten.
De begrotingscijfers over 2023 zijn ten opzichte van de vastgestelde begroting aangepast op grond van de toegekende loon- en prijscompensatie voor 2023. Vanuit de gevolgen van de uitkomst van de CAO onderhandelingen is het grootste deel hiervan toegevoegd aan de personeelskosten.
In de automatiseringskosten over 2022 zit een grote last met betrekking tot de migratie naar de nieuwe hostingpartij waardoor dit bedrag niet is te vergelijken met de begroting 2024.

Vervangingsinvesteringen

BKWI maakt gebruik van een bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen. Dit betreft de investeringen ter vervanging van componenten uit de infrastructuur en software. Voor zover mogelijk worden deze investeringen gefinancierd vanuit de reguliere financiën. De verwachte stand aan het begin van 2024 van het bestemmingsfonds vervangingsinvesteringen bedraagt ca. € 2.190k.
Vanuit de transitie naar de nieuwe hostingpartij weten we dat we bij de volgende migratie over 9 jaar het bestemmingsfonds behoorlijk gevuld moeten hebben voor de dekking van de daarmee gemoeide kosten. Die kosten worden ingeschat op circa € 6 mln. (geïndexeerd). Dit betekent dat we de komende jaren al gemiddeld € 425k per jaar zouden moeten toevoegen aan het bestemmingsfonds voor alleen de migratie naar een nieuwe hostingpartij. De toevoeging zal voor zover mogelijk plaatsvinden vanuit de onderuitnutting op het budget.
Daarnaast verwachten we investeringen te moeten doen om in te spelen op toekomstige ontwikkelingen, bijvoorbeeld met betrekking tot gebruik van de cloud. We blijven met het ministerie van SZW in gesprek over onze investeringen voor de komende jaren en welke omvang van het bestemmingsfonds daarbij noodzakelijk is.