

KArWeI

KetenArchitectuur Werk en Inkomen **Versie 2.5**

November 2015



VOORWOORD

Voor u ligt versie 2.5 van de *KetenArchitectuur Werk en Inkomen* (Karwei). Deze versie is een noodzakelijke update die naar onze mening recht doet aan de veranderingen op het gebied van werk en inkomen. Met deze hernieuwde versie geven we invulling aan het verzoek van het Opdrachtgeversberaad om de SUWI Ketenarchitectuur te actualiseren.

Een belangrijk uitgangspunt voor deze versie is de veranderende samenwerking tussen de ketenpartners. De focus ligt op meer gemeenschappelijke inzet van voorzieningen. Herkenbaarheid en effectiviteit voor de klant enerzijds en efficiëntie voor de uitvoering anderzijds zijn hierbij de leidraad.

Architectuur is en blijft een belangrijk hulpmiddel om de voordelen die ICT in potentie biedt effectief en efficiënt aan te wenden. Daarom zal deze ketenarchitectuur ook de maatstaf zijn voor de beoordeling van voorgenomen ketenveranderingen en de gevolgen daarvan voor de inzet van ICT.

Deze versie is niet alleen geactualiseerd, maar ook op een andere manier ingedeeld. Karwei is niet meer een pak papier met veel informatie. Karwei versie 2.5 bestaat nu uit één hoofddocument met vier verdiepende themadocumenten. De toegankelijkheid is hierdoor flink toegenomen.

Samenwerken slaagt bij een gezamenlijke context en doel, ondersteund door een set heldere afspraken. Deze ketenarchitectuur beoogt hieraan een bijdrage te leveren.

Utrecht, november 2015

Colofon	
Auteurs Versie 2.5	Toine Beunes (IB), Sheila Ghosh (BKWI), Willem Kossen (BKWI), Eric Nijenhuis (UWV), Ronald de Zwart (KING), Ingrid Claassen (redactie)
Titel	KetenArchitectuur Werk en Inkomen 2.5
Opdrachtgever	Opdrachtgeversberaad
Status	Definitief

Documenthistorie

Datum	Versie/Status	Wijziging
Oktober 2010	Ketenarchitectuur 2.0	
Mei 2014	1e draft Ketenarchitectuur 2.1	Eerste opzet van de Ketenarchitectuur 2.1
November 2014	voor initiële review 2.1	1e volledige versie die ter review is voorgelegd aan beperkte groep voorafgaand aan brede review
Juni 2015	Ketenarchitectuur 2.2 / 2.3	Naar aanleiding van review document gesplitst in hoofddocument en toelichting in themadocumenten.
Juni 2015	Ketenarchitectuur 2.4	Aangeboden voor oordeel op reviewwaardigheid. Oordelen ontvangen van René van den Berg, Henk Geurtsen, Ilse Klaver, Robin van der Krocht, Brenda Langedijk, Peter Valkenburg en René Wiedeman.
Juli 2015	Ketenarchitectuur 2.5 ter review aangeboden	Diverse aanscherpingen doorgevoerd.
November 2015	Ketenarchitectuur 2.5	Commentaren verwerkt van BKWI, IB, KING, SVB en UWV.

Goedkeuring

Datum	Naam
10-11-2015	Agendacommissie Opdrachtgeversberaad
18-11-2015	Opdrachtgeversberaad

Inhoud

Hoofdstuk 1. Introductie SUWI Ketenarchitectuur	8
1.0. Inleiding	8
1.1. Doel van de ketenarchitectuur	8
1.2. Verschillen met versie 2.0	10
1.3. Opbouw van de ketenarchitectuur	10
1.4. Leeswijzer	10
Hoofdstuk 2. Ketenarchitectuur en haar context	12
2.1. Functies en partijen in de SUWI-keten	12
2.2. Nationale context	13
2.3. Internationale context	15
2.4. Positionering ten opzichte van NORA	15
2.5. Positionering ten opzichte van GEMMA	15
2.6. Positionering ten opzichte van UWV-architecturen	15
2.7. Uitgangspunten voor het schrijven van Karwei	15
Hoofdstuk 3. Visie, beleid, principes en afspraken	17
3.1. Visie en beleidskeuzes	17
3.2. Richtinggevende uitspraken voor deze ketenarchitectuur	18
Hoofdstuk 4. Inrichting geïntegreerde en complementaire diensten	20
4.1. Karakteristieken van de kerntaken	20
4.2. Hoogwaardige samenhangende dienstverlening	21
4.3. NORA-principes vertaald	21
4.4. Dienstverlening; klanten en professionals worden met elektronische diensten ondersteund	22
4.5. Organisatie van de samenwerking	23
4.6. Informatievoorziening ten dienste van klant en samenwerking	24
Hoofdstuk 5. ICT-componenten	27
5.1. Kaders	28
5.2. Principes voor de informatievoorziening t.b.v. de samenwerking	31
5.3. Voorbeelden doorwerking principes	33
5.4. Samenhang van de ICT-componenten	34
5.5. Generieke Digitale Infrastructuur (e-overheid) componenten	44
Hoofdstuk 6. Registraties	46
6.1. Ketenregistraties	47
6.2. Stelselondersteunende registraties	50
6.3. Basisregistraties	50
6.4. Eisen aan een ketenregistratie	51
Hoofdstuk 7. Koppelvlakken	55
7.1. Raadplegingen (pull-berichten)	58
7.2. Meldingen (push-berichten)	60

Hoofdstuk 8. Privacy en informatiebeveiliging.....	64
8.1. Uitgangspunten	65
8.2 Afspraken en eisen	69
Hoofdstuk 9. Aansluiten nieuwe partijen	71
9.1. Procedure	71
9.2. Aansluiten op de GeVS	71
9.3. Afspraken over gegevens.....	72
BIJLAGE: Infrastructuur architectuur GeVS	74
BIJLAGE: Begrippenlijst.....	75
BIJLAGE: Afleiding NORA-principes voor ketendiensten	76
BIJLAGE: Bronnenlijst.....	79

Managementsamenvatting

De Ketenarchitectuur Werk en Inkomen (Karwei) versie 2.5 is de geactualiseerde opvolger van versie 2.0. Aanleiding voor de actualisering is de veranderende samenwerking tussen de ketenpartners in de SUWI-keten. De individuele SUWI-partijen bieden daarvoor complementaire, begrijpelijke en klantgerichte dienstverlening met een integraal aanbod aan burgers en werkgevers.

Ten opzichte van versie 2.0 zijn verder verouderde concepten verwijderd of geactualiseerd. Zo is complementaire dienstverlening toegevoegd aan de integrale dienstverlening, worden de componenten gedetailleerder beschreven en is de informatie over privacy en informatiebeveiliging geheel geactualiseerd.

Positionering van de ketenarchitectuur

Ketenpartijen volgen de principes van de e-overheid, zoals de eenmalige uitvraag van gegevens, meervoudig gebruik van gegevens, servicegerichte architectuur, één loketgedachte, gebruik van open standaarden en open source software en de toepassing van webrichtlijnen. De NORA beschrijft deze principes en vormt daarmee het ICT-denken- en ontwikkelkader voor de SUWI Ketenarchitectuur. De ketenarchitectuur geeft een concrete invulling aan de algemene principes uit de NORA. Naast NORA stellen de referentiearchitecturen van UWV en de gemeenten (GEMMA) een kader voor de Ketenarchitectuur Werk en Inkomen.

De ketenarchitectuur bevat afspraken over wat op SUWI-ketenniveau ingeregeld moet zijn om de uitvoering van wettelijke taken in het SUWI-domein als één samenhangend en betrouwbaar geheel te laten werken.

Complementaire dienstverlening

Organisaties hebben hun eigen rol én werken (volgordelijk) samen in de dienstverlening aan de klanten. De informatievoorziening in de keten komt tot stand door het delen van geautomatiseerde functies en/of informatie-uitwisseling tussen de verschillende onderdelen van de keten:

- Op presentatieniveau (bijvoorbeeld de thema-websites)
- Op dienstenniveau (bijvoorbeeld de intake)
- Op gezamenlijke registraties (bijvoorbeeld op keten- en/of basisregistraties)
- Op gegevensuitwisselingsniveau (bijvoorbeeld triggers en dossieroverdrachten)
- Op infrastructureel niveau

Servicegerichte architectuur

De inrichting van de keten werk en inkomen is gebaseerd op een servicegerichte architectuur. De focus ligt vooral op het delen van informatie en het koppelen van bestaande toepassingen. Gegevens en functies van applicaties worden beschikbaar gesteld en op gestandaardiseerde wijze ontsloten.

De voornaamste kenmerken van de componenten van de SUWI-informatievoorziening zijn:

- het uitwisselen van gegevens tussen partijen (de GeVS);
- webapplicaties voor professionals;
- het uitwisselen van ongestructureerde (mail)berichten en bestanden;
- het verlenen van toegang tot portalen en webapplicaties;
- ondersteuning voor het stelsel.

De Gezamenlijke elektronische Voorzieningen SUWI (GeVS), de ketenregistraties en de koppelvlakken vormen samen de ruggengraat van het informatielandschap in de keten.

GeVS

Karwei doet uitspraken over benodigde essentiële GeVS bouwstenen die noodzakelijk zijn voor een veilige en goed functionerende SUWI-keten:

- federatieve authenticatie (aansluiten op bestaande systemen voor het herkennen van gebruikers)
- gecontroleerde toegang tot persoonsgegevens die relevant zijn voor de uitvoering van de taken

- bouwstenen voor een gecontroleerde en veilige uitwisseling van gegevens
- centrale abonnementen registratie
- terugmelden gerede twijfel via Digimelding
- gebruik van ketenregistraties (werkzoekenden, vacatures, doelgroepen e.d.)
- gebruik van de voorzieningen van de digitale overheid (de Generieke Digitale Infrastructuur) zoals:
 - Mijnoverheid
 - DigiD/DigiD machtigen/eHerkenning en Idensys
 - de basisregistraties
 - stelseldiensten zoals Digilevering voor gebeurtenissen, Digimelding voor terugmeldingen naar basisregistraties en Digikoppeling voor veilige en betrouwbare berichtuitwisseling.

Registraties

De keten werk en inkomen gebruikt basisregistraties, eigen registraties en (in de toekomst) ketenregistraties. Het SUWI Gegevens Register (SGR) vormt de basis voor de inrichting van de gegevenshuishouding van de keten werk en inkomen. Het bevat de gegevensbeschrijvingen, formaten en de logische structuur van de berichten. Voor de elektronische gegevensuitwisseling in het SUWI-domein is een gemeenschappelijke taal ontwikkeld, SuwiML, die gebruikt maakt van XML en hierop gebaseerde standaarden.

Koppelvlakken

Ketenpartners maken bij de elektronische gegevensuitwisseling gebruik van raadplegingen en meldingen. Dit gebeurt via gestandaardiseerde koppelvlakken; bijvoorbeeld op basis van open standaarden en/of SUWI-standaarden. De SuwiML Transactiestandaard geeft hiervan een uitgebreide beschrijving, inclusief de manier waarop we WSDL in de keten werk en inkomen toepassen. Bij het maken van koppelvlakspecificaties moet het principe van doelbinding een van de uitgangspunten zijn.

Beheer en beveiliging

De uitwisseling en het gebruik van gegevens in de keten werk en inkomen moet op een veilige, betrouwbare en transparante wijze plaatsvinden. 'Informatiebeveiliging' gaat onder meer over de beschikbaarheid en continuïteit van de ICT-middelen, de bescherming van privacy en de integriteit/betrouwbaarheid van de gegevens. Deze worden gewaarborgd door het gebruik van standaarden en voorzieningen, maar ook door het beschikbaar stellen van adequate voorzieningen op het gebied van authenticatie, autorisatie, veilige infrastructuur en gecontroleerde toegang tot alleen die gegevens die voor de uitvoering van taken noodzakelijk zijn. De SUWI-ketenpartijen kennen aanvullend op het besluit SUWI ook een SLA (de GeVS-SLA) waarin de voorwaarden voor het gezamenlijk gebruik en beheer van de GeVS en de gegevens zijn vastgelegd.

Bij een verzoek van een afnemer om gegevens te verstrekken, toetst de bronhouder conform de Wbp op wettelijke grondslag om de gevraagde gegevens te leveren, op doelbinding, proportionaliteit en subsidiariteit (zijn de gegevens nodig voor de uitvoering van wettelijke taken?) bepaalt de bronhouder in overleg met de afnemer de wijze van verstrekking.

Hoofdstuk 1. Introductie SUWI Ketenarchitectuur

1.0. Inleiding

Bij de uitvoering van de wettelijke taken (het primaire proces) in het domein werk en inkomen zijn meerdere uitvoeringsorganisaties betrokken: UWV, SVB en gemeenten c.q. de SUWI-partijen. Iedere uitvoeringsorganisatie die een deel van de dienstverlening uitvoert heeft zijn eigen (decentrale) voorzieningen ingericht.

In de regeling SUWI staat: “Vanuit de optiek van de klant is het gewenst dat deze het domein ervaart als één efficiënt werkend geheel”. Belangrijk leidend principe om dit te bewerkstelligen is eenmalige gegevensuitvraag. De klant hoeft zijn gegevens niet te verstrekken aan een van de SUWI-partijen als hij die gegevens al eerder aan deze of een andere SUWI- en/of overheidspartij heeft verstrekt. Uitwerking van dit principe leidt in de regel tot het éénmalig vastleggen en meervoudig gebruiken van voor de dienstverlening in de SUWI-keten noodzakelijke persoons(gerelateerde) gegevens.

Om de gegevensuitwisseling tussen de ketenpartijen te faciliteren is een voorziening ingericht die de uitwisseling van gegevens tussen de ketenpartijen ondersteunt: de Gezamenlijke elektronische Voorzieningen SUWI (GeVS). De SUWI-ketenpartijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het in stand houden van de GeVS. Gemaakte afspraken vinden hun weerslag in diverse concrete producten, bijvoorbeeld de Keten Service Level Agreement, het SUWI-Gegevens Register, de SUWI Ketenarchitectuur en de Verantwoordingsrichtlijn Privacy & Beveiliging GeVS¹.

In de SUWI Ketenarchitectuur zijn afspraken vastgelegd wat op keten-niveau ingeregeld moet zijn om de verschillende voorzieningen die relevant zijn voor de uitvoering van de wettelijke taken binnen het SUWI-domein, als één samenhangend en betrouwbaar geheel te laten werken. De omgeving verandert echter en een regelmatige herijking en aanvulling van die afspraken is dan ook noodzakelijk. Om deze reden is Karwei geactualiseerd.

1.1. Doel van de ketenarchitectuur

Effectieve en efficiënte dienstverlening

Deze ketenarchitectuur richt zich op effectieve en efficiënte onderlinge samenwerking en dienstverlening van de ketenpartijen aan de (gemeenschappelijke) klant. Daarvoor biedt de architectuur een toekomstbestendig, gemeenschappelijk kader voor de doorontwikkeling van de keten werk en inkomen. De architectuur biedt een stabiele basis waarop de ketenpartijen voort kunnen bouwen en biedt een eenduidig referentiekader. De ketenarchitectuur wordt concreet toegepast bij samenwerkingstrajecten van de ketenpartijen. Een kernafpraak is dat de afzonderlijke ketenpartijen bij ‘eigen’ ontwikkelingen altijd rekening houden met deze ketenarchitectuur.

Karwei is een ook sturingsinstrument. Bestuurders kunnen Karwei gebruiken als een checklist van uitgangspunten om plannen voor veranderingen aan te toetsen.

Reikwijdte

Karwei helpt ketenpartijen om zich binnen het afgesproken kader van de architectuur in dezelfde richting te ontwikkelen. Deze architectuur bevat afspraken om de samenwerking te stroomlijnen zodat de klant

¹ Zie artikel 62 lid 2 van de Wet SUWI

optimale dienstverlening kan worden geboden. De architectuur beperkt zich tot de elementen die voor de samenwerking noodzakelijk zijn en waar dienstverlening naar de klant een gezamenlijk doel is. Zo bereiken we optimale samenwerking tussen de partijen en zijn we eenduidig naar de klanten van de SUWI-partijen. Tegelijkertijd blijven de interne processen en systemen zaak van de eigen organisatie.



De ketenarchitectuur beschrijft de kaders van de gemeenschappelijke voorzieningen die van belang zijn om de informatie die ketenpartijen over werkzoekenden of uitkeringsgerechtigden hebben, te kunnen uitwisselen. Deze versie van de ketenarchitectuur beschrijft de huidige maar ook de verwachte situatie (wat is of komt er allemaal beschikbaar in de keten). Deze architectuur is input voor en toetsingscriterium van veranderingstrajecten.

De ketenpartijen committeren zich hieraan.

Verplicht of vrijblijvend?

Artikel 62 lid 2 van de wet SUWI stelt dat de SUWI-partijen gezamenlijk zorg dragen voor de instandhouding van de GeVS. Concreet betekent dit dat de SUWI-partijen onderling en gezamenlijk, met de beheerder van de centrale voorziening, afspraken maken op de verschillende deelgebieden van informatie-uitwisseling binnen de SUWI-keten. De beheerder van de centrale voorziening faciliteert het tot stand komen van de gezamenlijke afspraken, ziet toe op de samenhang en actualiteit van de afspraken en signaleert eventuele strijdigheden met gemeenschappelijke, overheidsbrede, afspraken. Als aan de gestelde eisen is voldaan, registreert de beheerder van de centrale voorziening de gemaakte afspraken namens de SUWI-partijen en legt hij ze ter besluitvorming voor aan het Opdrachtgeversberaad (OGB). Deze afspraken vinden hun weerslag in diverse concrete producten, waaronder de Keten Service Level Agreement, het SUWI-Gegevens Register, de SUWI Ketenarchitectuur en de Verantwoordingsrichtlijn Privacy & Beveiliging GeVS.

Deze ketenarchitectuur is een uitwerking van de afspraken voor de realisatie van de gemeenschappelijke informatievoorzieningen binnen de keten werk en inkomen. Eventuele afwijkingen moeten onderling worden afgestemd en beargumenteerd, waarna de (SUWI) DomeinGroep Architectuur (DGA) hierover een besluit neemt.

Realisatie

Deze ketenarchitectuur beschrijft de gewenste situatie om samenwerking tussen ketenpartijen te faciliteren. Sommige noodzakelijke componenten zijn inmiddels operationeel. Andere, additioneel benodigde componenten worden in deze architectuur beschreven. Hiermee wordt een samenhangend beeld beoogd. Het realiseren van de additionele componenten valt in het domein van wijzigingsopdrachten waarvoor op basis van deze ketenarchitectuur een ontwerp / solutionarchitectuur wordt opgesteld. Het is aan de gezamenlijke ketenpartners om op basis van deze versie de ontwikkeling te initiëren.

Doelgroepen

Deze ketenarchitectuur is bedoeld voor managers, projectleiders, architecten, domeingroepen en alle anderen die invulling geven aan de ICT in de keten werk en inkomen.

1.2. Verschillen met versie 2.0

Versie 2.5 is een eerste stap in de richting van versie 3.0, een geheel nieuwe Karwei. In deze versie 2.5 zijn verouderde concepten verwijderd of geactualiseerd. Met name de grote thema's van het heden krijgen aandacht. Concreet hebben we de volgende grotere wijzigingen doorgevoerd:

- Complementaire dienstverlening is toegevoegd aan de integrale dienstverlening om aan te sluiten bij de vigerende beleidsvisies.
- Achterhaalde zaken zijn verwijderd of geactualiseerd, zoals niet-gerealiseerde bouwstenen die er ook niet meer gaan komen.
- Ontbrekende elementen zijn toegevoegd, bijvoorbeeld rond het stelsel van basisregistraties.
- Hoofdstuk 5 (over de componenten) is geactualiseerd en deels gedetailleerder beschreven.
- Hoofdstuk 9 (over privacy en informatiebeveiliging) is geheel herschreven, waarbij we dankbaar gebruik hebben gemaakt van de aanbevelingen uit de interne notitie *Vertrouwd Verbonden* (juni 2012).

1.3. Opbouw van de ketenarchitectuur

De ketenarchitectuur bestaat uit dit algemene hoofddocument en drie uitgebreide uitwerkingen – de themadocumenten. Het hoofddocument bestaat uit:

- Hoofdstuk 1 : Informatie over de context, het doel en het gebruik van de ketenarchitectuur.
- Hoofdstuk 2 : Positionering van de ketenarchitectuur in het nationale veld en een schets van de tendensen die de dienstverlening van de keten – en daarmee de ketenarchitectuur – beïnvloeden.
- Hoofdstuk 3 : Bespreking van een aantal overkoepelende uitgangspunten voor de ketenarchitectuur. Dit hoofdstuk bevat ook een overzicht van alle afspraken uit dit document.
- Hoofdstuk 4 : Een overzicht van de processen waarbij ketenpartijen gezamenlijk de klant bedienen: de inrichting van de klantkanalen.
- Hoofdstuk 5 : Beschrijving van de ICT-componenten, uitgaande van de ketenbehoefte en verder vormgegeven door doorvertalingen van NORA-principes naar de keten werk en inkomen. Een belangrijk onderdeel daarvan is de Gezamenlijke elektronische Voorzieningen SUWI (GeVS).
- Hoofdstuk 6 : Beschrijving van de registraties, hun belang voor het functioneren van de keten en de verantwoordelijkheden van ketenregistratiehouders.
- Hoofdstuk 7 : Informatie over koppelvlakken: hoe helpen koppelvakken om individuele systemen te koppelen.
- Hoofdstuk 8 : Aspecten van privacy en informatiebeveiliging in het kader van de ketenarchitectuur.
- Hoofdstuk 9: De gang van zaken als nieuwe partijen aansluiten.

1.4. Leeswijzer

Deze ketenarchitectuur bestaat uit een hoofddocument en een aantal uitwerkingen in zogenaamde themadocumenten. Het hoofddocument bevat alle architectuuraspecten en de hiervan afgeleide afspraken van en tussen de ketenpartners. De themadocumenten zijn verdiepingen op een bepaald thema / architectuuraspect. Hier gaan we uitgebreid in op een specifiek onderwerp. De themadocumenten zijn met name bedoeld voor de specialist.

Welke informatie is per doelgroep van de ketenarchitectuur van belang?

- Het management: overzicht van de strategische keuzes en uitgangspunten (hoofdstuk 2, 3, 4 en 5).
- De projectleiding: overzicht van de voorzieningen die er al zijn en de richtlijnen die men moet volgen (hoofdstuk 3, 5, 6, 7, 8 en 9 en de uitwerkingen in de relevante themadocumenten).
- De architecten: overzicht van de principes en richtlijnen die worden gehanteerd (alle hoofdstukken en de uitwerkingen in de relevante themadocumenten).
- De SUWI-domeingroepen: overzicht van de afspraken en richtlijnen (in ieder geval de hoofdstukken 2, 3, en 4 aangevuld met de hoofdstukken en eventuele themadocumenten die raken aan het domein van de betreffende domeingroep).

Hoofdstuk 2. Ketenarchitectuur en haar context

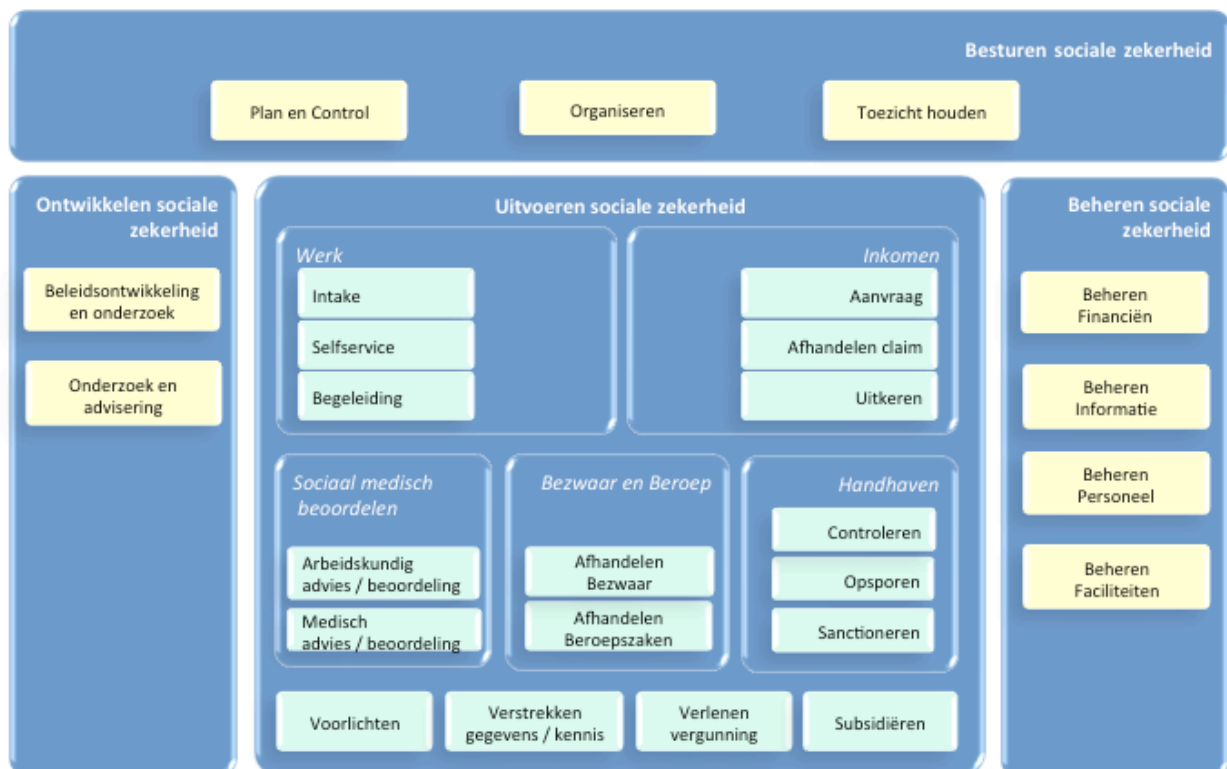
2.1. Functies en partijen in de SUWI-keten

De ketenpartijen in de sector werk en inkomen moeten rekening houden met ontwikkelingen zoals veranderende wetgeving, nieuwe technologische mogelijkheden en politieke beleidskeuzes (waaronder de Digitale Agenda). Zo hebben de ketenpartijen ook te maken met afspraken binnen de (e-)overheid en met elkaars interne processen en architectuurafspraken. Dit hoofdstuk beschrijft de context van de SUWI Ketenarchitectuur en sluit af met de architectuurprincipes die uit deze context voortvloeien.

2.1.1. Primaire functies

De primaire functies van het domein werk en inkomen omvatten wettelijke taken zoals het uitvoeren van een stelsel van werknemersverzekeringen, volksverzekeringen en sociale voorzieningen, samengevat: 'de sociale zekerheid'. Deze taken veranderen door de jaren heen niet heel sterk. Wel zijn er verschuivingen in de uitvoering van taken, bijvoorbeeld door decentralisaties maar ook door de regie te beleggen bij de klant zelf. Ook de uitvoering van taken zelf verandert, veelal door toenemende automatisering.

Eenzijds worden niet alle taken ketenbreed of integraal uitgevoerd, anderzijds wordt er voor de uitvoering van een aantal taken (bijvoorbeeld scholing / re-integratie) een beroep gedaan op private partijen. Het toekennen en verstrekken van uitkeringen zijn wettelijk opgedragen taken aan in de wet genoemde partijen. Dat geldt eveneens voor handhaving (controle op het recht op een uitkering), hoewel er op dat gebied ook taken centraal in de keten zijn belegd, bijvoorbeeld bij het Inlichtingenbureau (IB). In onderstaande figuur staan de primaire functies van de ketenpartijen.



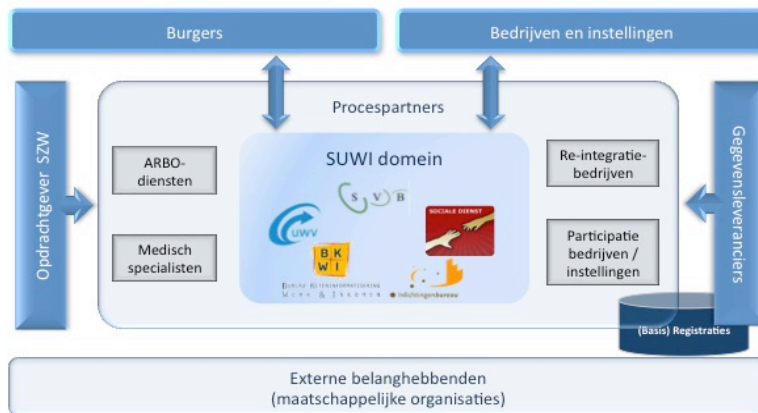
Afbeelding 1. Primaire functies domein werk en inkomen

2.1.2. Uitvoerende partijen

De ketenpartijen voeren de wettelijke taken uit binnen de context van de wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI). De uitvoerende instanties zijn het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), de gemeenten en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Zij werken samen met diverse partijen om hun klanten

– burgers en werkgevers – te bedienen. Deze samenwerking vindt onder meer plaats in arbeidsmarktregio's en in regionale werkbedrijven.

De context van de ketenpartijen ziet er als volgt uit (niet limitatief):



Afbeelding 2. Globale context uitvoerende partijen

2.1.3. Afbakening van de partijen

In de keten voeren UWV, gemeenten en SVB wettelijke taken uit op het gebied van werk en inkomen. Dit zijn de partijen waar de ketenarchitectuur zich primair op richt. Daarnaast zijn er taken toebedeeld aan re-integratiebureaus, Regionale Meld- en Coördinatiepunten (RMC's), Inspectie SZW en Regionale Interventieteams (IVT's). Ook voor de samenwerking met deze partijen biedt de ketenarchitectuur een raamwerk. Zij worden daarbij ondersteund door Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en het Inlichtingenbureau (IB). Ook niet SUWI-partijen kunnen voor de uitwisseling met SUWI-partijen gebruik maken van de GeVS, mits zij voldoen aan de aansluitcriteria. Zie hiervoor het deel Aansluitvoorwaarden GeVS.

2.2. Nationale context

2.2.1. NORA

De NORA (Nederlandse Overheid Referentie Architectuur) is als geen ander een inspiratiebron en leidraad voor Karwei. Met haar scope op zowel de (gezamenlijke) digitale overheidsdienstverlening als de onderlinge samenwerking biedt NORA een perfect kader voor de scope van Karwei. Ketenpartijen volgen de principes van de e-overheid, zoals de eenmalige uitdraag van gegevens, meervoudig gebruik van gegevens, servicegerichte architectuur, één loketgedachte, gebruik van open standaarden en open source software en de toepassing van [webrichtlijnen](#). De NORA beschrijft deze principes en vormt daarmee het ICT-denken- en ontwikkelkader voor de SUWI Ketenarchitectuur.

2.2.2. Overheidsstandaarden

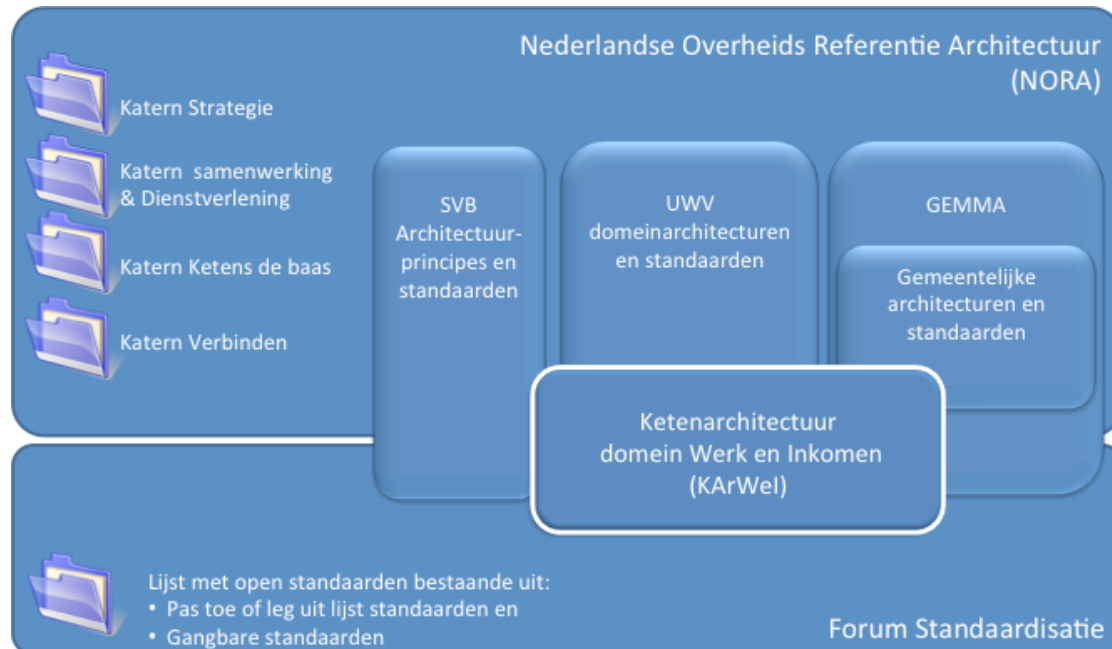
De keten werk en inkomen maakt gebruik van standaarden ten behoeve van de interoperabiliteit². Standaarden op de 'Pas Toe Of Leg Uit'-lijst, beheerd door Bureau Forum Standaardisatie en vastgesteld door het College Standaardisatie, zijn daarbij in principe leidend boven concurrerende of eigen standaarden op ieder nieuw toepassingsgebied. De eigen standaarden van de keten zullen op termijn toegroeien naar de

² Interoperabiliteit is de mogelijkheid van verschillende autonome, heterogene systemen, apparaten of andere eenheden (bijvoorbeeld organisaties of landen) om met elkaar te communiceren en interacteren. Om dit te bewerkstelligen zijn standaarden, protocollen en procedures nodig voor de afstemming van de verschillende entiteiten op elkaar.

meer algemeen geldende standaarden op de genoemde lijst. Product-specifieke standaarden van leveranciers worden niet gebruikt.

2.2.3. Andere (referentie)architecturen

Naast NORA stellen de referentiearchitecturen van UWV en de gemeenten (GEMMA) een kader voor de *KetenArchitectuur Werk en Inkomen*. Zowel gemeenten als UWV zijn onderdeel van veel meer ketens dan alleen werk en inkomen. De hier beschreven methoden en voorzieningen zijn in principe ook bruikbaar in andere ketens.



Afbeelding 3. Samenhang ketenarchitectuur met overige architecturen

2.2.4. Dienstverlenende overheid

Het NORA-katern *Strategie* stelt dat burgers en bedrijven een goed functionerende, dienstverlenende overheid mogen verwachten. Een belangrijke voorwaarde daarvoor is samenwerking tussen overheidsorganisaties: processen afstemmen en elkaars informatie gebruiken. Dit geldt ook voor de partijen in de keten werk en inkomen. Een goed functionerende dienstverlening helpt professionals van de ketenpartijen om burgers effectiever en efficiënter te begeleiden naar werk of van een inkomen te voorzien, en draagt bij aan de zelfredzaamheid van de burgers. De ketenarchitectuur helpt die samenwerking te realiseren.

Daarbij wordt rekening gehouden met een aantal landelijke visies, besluiten en programma's voor de dienstverlening in de keten zoals het programma Digitaal 2017, de Digitale Agenda, de Participatienotitie, Participatiewet en de decentralisaties. Concreet gaat het om:

- De visie *Betere Dienstverlening Overheid*
- NORA-katern 'Ketens de baas'
- NORA-katern 'Verbinden'
- Het *Nationaal Uitvoeringsprogramma betere Dienstverlening en e-overheid* (NUP)
- De *BurgerServiceCode*
- Besluiten van het Nationaal Beraad (voorheen het College en het Forum Standaardisatie)
- Het actieprogramma *Informatie op Orde*
- De *Generieke Digitale Infrastructuur* (GDI)
- *Bouwen op de kracht van burgers* van VNG
- *UWV op weg naar 2017: een uitgestoken hand*

2.3. Internationale context

De SUWI-partijen werken niet alleen samen met Nederlandse organisaties maar hebben ook samenwerkingsvormen in Europees verband.

Programma's als EURES en EESSI komen tegemoet aan de wens om langs elektronische weg de arbeidsmarkt te vergroten en gegevens uit te wisselen. EESSI geeft onder meer invulling aan een stelsel waar met Europese knooppunten gegevens worden uitgewisseld en biedt hierbij zowel de standaarden als een (referentie-)oplossing. Karwei houdt zich thans bezig met de Nederlandse standaarden maar zal in haar doorontwikkeling sterk kijken naar relevante Europese ontwikkelingen – zeker nu de Europese regelgeving meer invloed krijgt op lokale organisaties, zoals de Europese Privacywetgeving. Tot op heden heeft de Europese wetgeving echter beperkt invloed op de huidige infrastructuur voor deze keten.

2.4. Positionering ten opzichte van NORA

De ketenarchitectuur geeft een concrete invulling aan de algemene principes uit de NORA. De ketenarchitectuur biedt enerzijds een praktisch inzicht in de huidige stand van zaken en anderzijds een kader waarbinnen komende ontwikkelingen gestuurd worden. De ketenarchitectuur is daarmee de referentiearchitectuur voor het domein werk en inkomen, voor zover het de samenwerking en gemeenschappelijke dienstverlening betreft. De ketenarchitectuur houdt zich niet bezig met de inrichting bij de ketenpartijen zelf.

NORA richt zich met name op interoperabiliteit: het vermogen van organisaties, hun processen en hun systemen om efficiënt informatie te delen met de omgeving. De ketenarchitectuur geeft hier concrete invulling aan. In hoofdstuk 4 worden de principes vertaald naar de processen in het domein werk en inkomen. In hoofdstuk 5 worden ze doorvertaald naar de inrichting van de procesondersteuning voor de keten. Dit gebeurt waar mogelijk op basis van bestaande componenten. Daarnaast schrijft de ketenarchitectuur voor op welke wijze projecten ICT-componenten in moeten richten op basis van de onderkende principes.

Het NORA Katern 'Ketens de Baas' benoemt vier dimensies die zijn uitgewerkt in acht pijlers voor ketenbesturing. Met name de onderdelen Procedureel (met als pijlers Organisatie overstijgende ketenstructuur en Transparantie over resultaten) en Inhoudelijk (met als pijlers Kennis van de keten en eenduidige en inspirerende ketendoelstelling) worden in beperkte mate in Karwei verder uitgewerkt.

2.5. Positionering ten opzichte van GEMMA

De Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA) is de referentiearchitectuur voor het gemeentelijk domein. GEMMA is gericht op de interne architectuur van gemeenten. Karwei heeft een andere focus: de samenwerking tussen ketenpartijen binnen het domein werk en inkomen. Karwei beslaat slechts een deel van het volledige werkgebied van gemeenten, namelijk daar waar wordt samengewerkt in SUWI-verband. Andersom is de scope van Karwei weer breder dan die van gemeenten en daarmee ook van de GEMMA. Karwei houdt rekening met de principes uit GEMMA en geeft er deels invulling aan.

2.6. Positionering ten opzichte van UWV-architecturen

UWV heeft voor de invulling en doorontwikkeling van haar bedrijfsstructuur en ICT een aantal (beleids-) kaders en richtlijnen opgesteld die gericht zijn op de bedrijfsvoering en de ICT-inrichting van UWV. De weerslag hiervan ligt in beleidsdocumenten zoals de richtinggevende IV-principes, domeinarchitecturen en het ICT-beleid. Deze documenten zijn echter voornamelijk intern op UWV gericht. Karwei heeft een andere focus: de samenwerking tussen ketenpartijen. Karwei houdt op de koppelvlakken mede rekening met de principes van UWV en geeft er deels invulling aan.

2.7. Uitgangspunten voor het schrijven van Karwei

Voor de verdere uitwerking van deze ketenarchitectuur zijn de volgende algemene uitgangspunten van kracht.

1. **Borduur door op de Ketenarchitectuur 2.0**

Er is geen wens om revolutionair andere wegen in te slaan. Veel zaken zijn al geadresseerd in de bestaande architecturen. Voor wat betreft de ketenarchitectuur is het wel noodzakelijk om de inhoud te actualiseren, waar mogelijk bedoelingen te verduidelijken en in het algemeen de teksten meer praktisch hanteerbaar te maken.

2. **Sluit aan bij individuele architecturen van de betrokken partijen**

De keten is onlosmakelijk verbonden met de dienstverlening en de voorzieningen van de afzonderlijke ketenpartijen. De ketenarchitectuur is geen doel op zich maar een middel voor goede gezamenlijke dienstverlening aan de klant. Hiervoor moet de ketenarchitectuur zich richten op de architecturen van de ketenpartijen om in gezamenlijkheid een architectuur te verschaffen van de totale keten. Anderzijds is Karwei leidend op de koppelvlakken tussen de partijen.

3. **Sluit aan bij de (gangbare) overheidsstandaarden en ontwikkelingen**

De keten staat niet op zichzelf en zoekt daarom aansluiting bij gangbare en werkbare standaarden. Met andere woorden: ketenpartijen sluiten aan bij overheidsstandaarden, tenzij er goede redenen zijn om af te wijken. Ook worden ontwikkelingen in het kader van de Generieke Digitale Infrastructuur en de bewegingen van de NCDO in toenemende mate belangrijker en dragen zijn bij aan het verminderen van sector specifieke uitwerkingen.

Ten aanzien van afwijkingen op de standaarden geldt dat gekozen oplossingen in ieder geval moeten voldoen aan de ketenstandaarden.

4. **Focus op korte en middellange termijn**

De Ketenarchitectuur wil aansluiten bij de huidige praktijk en daar sturing aan geven. Daarbij zijn al te weidse vergezichten en al te lange termijn visies niet echt zinvol, zeker gezien de onvoorspelbare invloed van de politiek, de conjunctuur en de technologie. De ketenarchitectuur richt zich op een termijn tot vijf jaar.

Hoofdstuk 3. Visie, beleid, principes en afspraken

Dit hoofdstuk beschrijft de visie en de beleidskeuzes waarop de uitvoering van de wettelijke taken is gebaseerd, gevolgd door een overzicht van architectuurprincipes en de daaruit voortvloeiende afspraken voor de ketenpartijen.

3.1. Visie en beleidskeuzes

De overheid heeft de uitvoering van en verantwoordelijkheid voor diverse wetten en regels verplaatst naar de lagere bestuurslagen (decentralisaties). De verwachting is dat daardoor een betere inzet van mensen en middelen mogelijk wordt gemaakt. Doel is om door een verandering van de structuur (het stelsel) te komen tot een verandering van werkwijzen, en daarmee tot andere verhoudingen (meer verantwoordelijkheid bij burgers/klanten zelf en een omslag in de werkwijze van professionals). Niet het aanbod van instituties, maar de behoefte van burgers moet centraal staan. De burger (het gezin) wordt daarbij door één regisseur (aanspreekpunt) ondersteund. Ontschotting van de huidige dienstverlening is een noodzaak. Voor organisaties betekent dit een transformatie van de huidige (verkokerde) bedrijfsvoering naar een meer integrale wijze van werken. De individuele SUWI-partijen bieden complementaire, begrijpelijke en klantgerichte dienstverlening die gericht is op een integraal aanbod aan burgers en werkgevers. De dienstverlening wordt dusdanig vormgegeven dat klanten via zelfservice producten en diensten kunnen afnemen. Als benodigde gegevens al beschikbaar zijn bij de overheid of in de SUWI-keten moeten die primair worden (her)gebruikt. Dit bespaart de klant het nodige opzoek- en invulwerk en voorkomt dat professionals hetzelfde moeten doen. Zowel het burgergemak als de kwaliteit van gegevens zijn gebaat bij het hergebruik van gegevens. Het correctierecht (voor de burger) en de terugmeldingsplicht (van de professional) dragen bij aan de kwaliteit en de actualiteit van gegevens.

Deze visie wordt onder meer gerealiseerd door optimale samenwerking in de keten werk en inkomen, maar ook met andere ketens. Die samenwerking mag echter niet ten koste gaan van helderheid wie de feitelijk verantwoordelijke dienstverlener is of van de autonomie van de betrokken partijen. Wel zijn de ketenpartijen samen verantwoordelijk voor de ondersteuning van de ketenprocessen.

Een voorwaarde voor klantvriendelijke dienstverlening is een laagdrempelige toegang tot de dienstverlening van de ketenpartijen. De klant kan zich melden op het moment dat het hem goed uitkomt en op de wijze die hem aanspreekt³, rekening houdend met de wettelijke termijnen. Het dominante kanaal voor de dienstverlening is het digitale kanaal. Een klant kan op ieder moment zien waar in de keten hij zich bevindt, wat er van hem wordt verwacht en wat zijn mogelijkheden zijn. De informatie die hij ontvangt uit de keten moet consistent zijn, ongeacht waar hij die informatie krijgt. Hierbij wordt expliciet uitgegaan van zelfstandigheid en een eigen verantwoordelijkheid van de klant.

In de WEU (Wet Eenmalige gegevens Uitvraag) is geregeld dat de ketenpartijen gegevens die zij voor de uitvoering van hun wettelijke SUWI-taken van de ketenpartners nodig hebben, in beginsel niet meer dan eenmaal bij burgers mogen opvragen. Dit geldt voor de authentieke gegevens die in basisregistraties zijn geregistreerd en voor de gegevens die één van de ketenpartijen al heeft verzameld en geregistreerd. Om welke gegevens het precies gaat, is vastgelegd in de [Regeling SUWI \(Bijlage II\)](#). Gebruik van elkaars registraties vereist een adequate ontsluiting van gegevens voor alle ketenpartijen. Om invulling te kunnen geven aan de WEU is het noodzakelijk dat afnemers kunnen vertrouwen op de kwaliteit en beschikbaarheid van de gegevens, zowel binnen als buiten de keten. Extra aandacht vraagt de ontsluiting van vertrouwelijke gegevens die in de Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens) zijn aangemerkt als bijzondere gegevens. In de toekomst zal Bijlage II (de WEU-lijst) niet meer voorzien in de authentieke gegevens van de basisregistraties omdat de gegevensuitvraag en het hergebruik van deze gegevens is geregeld in de Wet basisregistratie personen.

³ Niet altijd is er sprake van beleidsvrijheid. Voor de uitvoering van de taken van het UWV bijvoorbeeld is in artikel 32e lid 1 opgenomen dat het verkeer tussen UWV en burger langs elektronische weg verloopt tenzij naar oordeel van het UWV er sprake is van omstandigheden die zich daartegen verzetten.

De ketenpartijen werken samen aan de volgende thema's:

1. Integrale en complementaire dienstverlening voor individuele klanten (werkzoekenden, werkgevers, uitkeringsgerechtigden): diensten van ketenpartners sluiten goed op elkaar aan en worden snel en op maat verleend (door integrale klantbenadering, aansluiting op andere ketens, pro-actieve dienstverlening, lokale/regionale invulling).
2. Betere kwaliteit van informatie (door kwaliteitsverbetering registraties, eenduidig klantbeeld voor meerdere applicaties, inzage en correctierecht klant, correctie/terugmelding, signalering bij wijzigingen, lokale/regionale invulling van content, open data).
3. Minder administratieve lasten door ketensamenwerking (door eenmalige uitvraag, koppelvlakken naar andere ketens, hergebruik e-overheids bouwstenen en bestaande toepassingen door ketenpartijen).
4. Bevorderen zelfredzaamheid en participatie (door transparantie van de informatiepositie, zelf-service, informatie op maat, inzage en correctierecht).
5. Zorgvuldig gebruik van gegevens en het borgen van privacy van klanten (door goede toegangscontrole, beveiliging, logging, en door alleen informatie beschikbaar te stellen die nodig is voor de uitvoering van het specifieke proces, door inzage te geven welke partij op welk moment klantdossier heeft geraadpleegd).

De hierboven genoemde visie en thema's impliceren het volgende:

- De ketenarchitectuur richt zich op koppelvlakken van de ketenbrede processen en op de besturing van die processen.
- De ketenarchitectuur stelt de interne, ondersteunende processen van de ketenpartijen zelf slechts op hoofdlijnen aan de orde, alleen daar waar het de directe samenwerking en koppeling betreft.
- De ketenarchitectuur oriënteert zich op het aanbieden van elektronische voorzieningen en koppelvlakken.
- Het proces rond het beheer van de eigen ketenregistraties moet optimaal zijn.
- *Correctieverzoeken* door burgers en *terugmeldingen* door professionals moeten ondersteund worden om de kwaliteit van de gegevens te waarborgen. Het inzagerecht voor burgers en bedrijven draagt naast transparantie ook (indirect) bij aan de kwaliteit.
- *Signalen* en *abbonementenregistratie* moeten ondersteund worden. Allerlei gebeurtenissen in het leven van een klant kunnen effect hebben op de dienstverlening van een ketenpartij aan de klant. Hiervoor werkt men in de keten met signalen (er is een wijziging opgetreden) die via een abonnementenregistratie bij de juiste afnemer terecht komen.
- Gegevensuitwisseling mag niet ten koste gaan van de privacy en vertrouwelijkheid van burgers (zie ook [Wet bescherming persoonsgegevens \(Wbp\)](#)). De principes van doelbinding en proportionaliteit zijn leidend voor de informatie-uitwisseling binnen de keten werk en inkomen.

3.2. Richtinggevende uitspraken voor deze ketenarchitectuur

De visie en beleidskeuzes (paragraaf 3.1) vormen de basis voor enkele algemene principes die de werkwijze binnen de keten bepalen. Deze principes worden individueel of in onderlinge samenhang doorvertaald in bindende afspraken voor de ketenpartijen. We beschrijven en beargumenteren deze afspraken in volgende hoofdstukken van deze ketenarchitectuur. De hier beschreven afspraken zijn aanvullend op de afspraken die al uit de wet- en regelgeving voortkomen.

1. **Ondersteun verschillende kanalen zoals de vestigingen, de post en multichannel interactiekanalen (telefoon en internet)**

Klantcontacten vinden plaats via verschillende kanalen. Niet iedereen heeft toegang tot het Internet of kan daar zijn weg vinden. De ketenarchitectuur houdt daarmee rekening door ook aandacht te geven aan de werkprocessen van callcenters en van de Regionale Werkbedrijven.

2. **Focus primair op de complementaire dienstverlening in de SUWI-keten en lever een bijdrage aan integrale hulp vanuit de overheid**
De ketenarchitectuur richt zich op de ondersteuning van het primaire proces van de ketenpartijen en onderkent dat ketenprocessen en keteninformatie raakvlakken hebben met een bredere overheidsdienstverlening.
3. **Gebruik kennis en bestaande voorzieningen van betrokken partijen**
De ketenarchitectuur wil goede, in de praktijk bewezen oplossingen en ontwikkelingen hergebruiken en breder inzetten, waar dat mogelijk en toepasbaar is.
4. **Ondersteun maatschappelijke participatie van burgers**
De ketenarchitectuur ondersteunt de samenwerking van de ketenpartijen die burgers stimuleren om optimaal mee te doen in de samenleving. Door ketenbrede informatie over bijvoorbeeld vacatures te verstrekken, wordt het voor burgers gemakkelijker zich te oriënteren.
5. **Ondersteun proactieve dienstverlening**
De ketenarchitectuur ondersteunt proactieve dienstverlening door uitwisseling van signalen (life-events) mogelijk te maken.
6. **Verminder administratieve lastendruk**
Vermindering van administratieve lastendruk voor burgers, bedrijven en overheid is een belangrijk streven van de overheid.
7. **Eenmalige gegevensuitvraag**
Gegevens van een klant die al bekend zijn in de keten, mogen in principe niet nogmaals bij de klant worden uitgevraagd. Dit vereist een goede kwaliteit van de beschikbare gegevens maar ook relevante metadata. Hooguit kunnen we wat we al weten ter controle aan de klant voorleggen.
8. **Voorkom dubbel invoeren door professionals**
De noodzaak dezelfde gegevens te moeten invoeren in meerdere systemen is een grote frustratie voor professionals. Het leidt tot een toename van de werkdruk, tot verschillen en fouten, en het is vaak niet duidelijk welk systeem leidend is.
9. **Lokale invulling**
Lokale invulling wil zeggen dat de ketensamenwerking op locaties verschillend vormgegeven kan worden. De werkprocessen kunnen verschillen en er is vrijheid in de keuze van applicaties. De ketenarchitectuur ondersteunt die lokale vrijheid tot op zekere hoogte. De ketenarchitectuur dwingt geen interne processen af omdat hij zich beperkt tot verbindingen tussen organisaties. De ketenarchitectuur stelt wel eisen aan de koppelvlakken.
10. **Ontkoppeling**
Ontkoppeling van systemen leidt tot een betere scheiding van functionaliteiten in de verschillende systemen. Verbindingen blijven mogelijk dankzij een nauwkeurige beschrijving van de koppelvlakken (*loosely coupled*). Hierbij worden de beveiligingseisen die aan de koppelvlakken worden gesteld meegenomen. Groot voordeel is dat individuele systemen vervangen kunnen worden zonder gevolgen voor de verbinding, mits het nieuwe systeem aan de afgesproken koppelvlakken blijft voldoen. De ketenarchitectuur onderschrijft ontkoppeling van systemen die in de keten worden gebruikt, maar ook van bijvoorbeeld de front- en back end van een enkel systeem van een ketenpartij.

Hoofdstuk 4. Inrichting geïntegreerde en complementaire diensten

De ketenpartijen bieden ieder voor zich maar ook gezamenlijk dienstverlening aan de klant: werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden en werkgevers. Klanten hebben vaak te maken met meerdere organisaties uit de keten; idealiter ervaren zij deze ketendienstverlening als één efficiënt werkend geheel. Dat vraagt om goede samenwerking in de keten, zowel procesmatig als technisch.

In dit hoofdstuk identificeren we de kerntaken en diensten waarbij de klant direct of opeenvolgend met meerdere ketenpartijen te maken krijgt. Ketenprocessen zijn de processen waarin ketenpartijen (volgordelijk) samenwerken in de dienstverlening aan de klanten. Vervolgens bespreken we onder welke voorwaarden een hoogwaardige complementaire en voor werkgevers integrale dienstverlening mogelijk is. Hierbij baseren we ons op de uitgangspunten zoals geformuleerd in Hoofdstuk 3 en op de NORA-principes over goede interactie tussen overheid en klanten. We vertalen de NORA-principes naar het werk van de ketenpartijen.

4.1. Karakteristieken van de kerntaken

De keten werk en inkomen vervult een groot aantal functies voor werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden en werkgevers. We richten ons hier op de kerntaken waarbij de ketenpartijen individueel en soms gemeenschappelijk interactie hebben met een klant (werkzoekende of werkgever). Deze kerntaken vormen het onderwerp van deze ketenarchitectuur.

Het uitvoeren van de kerntaken heeft een aantal karakteristieken die voor het vervolg van de architectuur van belang zijn:

Integrale benadering

Ketenpartijen bieden een samenhangend pakket van dienstverlening, daarbij (als gevolg van de decentralisaties) rekening houdend met aanpalende domeinen zoals onderwijs, inburgering, (jeugd)zorg en maatschappelijke ondersteuning.

Geïntegreerd inzicht en complementaire diensten

In de SUWI-keten is het vertrekpunt een integraal klantbeeld en een actueel overzicht van lopende zaken en diensten. Met behulp van efficiënte samenwerking tussen ketenpartijen en onderlinge afstemming van diensten wordt een logische samenhangende set diensten vanuit het domein werk en inkomen aan de klanten geleverd. De klant wordt niet geconfronteerd met steeds dezelfde gegevensvraag, ondanks dat hij met meerdere partijen te maken heeft.

Zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid

Werkgevers en werkzoekenden hebben een eigen verantwoordelijkheid. Dat betekent dat de dienstverlening van de overheid verandert: van burgers die daar toe in staat zijn, wordt verwacht dat ze hun zaken zelf regelen, zelf de regie nemen en dat ze niet voor alles een beroep doen op publieke dienstverlening. Zo zijn ook werkgevers zelf verantwoordelijk voor een goede re-integratie van zieke werknemers en moeten werkzoekenden zich inzetten voor hun plaatsing. De ketenpartijen begeleiden hen hierbij, zo nodig met voorzieningen en/of subsidies.

Maatwerk, werkgever- en persoonsgericht

In de werkgeversdienstverlening zetten gemeenten en UWV een samenwerking op die is afgestemd op de lokale en regionale omstandigheden. Bemiddeling naar werk en re-integratie is persoonsgericht, maar maakt gebruik van standaard-diensten. Iedere werkzoekende krijgt toegang tot de veelal geautomatiseerde diensten die hem mede ondersteunen in de terugkeer naar werk. Belangrijk is dat die toeleiding flexibel is waardoor bijsturing tijdens de rit mogelijk is, bijvoorbeeld bij veranderingen in de situatie van de klant of op de arbeidsmarkt.

Transparant

De processen zijn helder en meetbaar, waardoor de klant overzicht houdt en de ketenpartners inzicht hebben in processen van de samenwerking.

4.2. Hoogwaardige samenhangende dienstverlening

In de keten staat complementaire dienstverlening centraal. De door de ketenpartijen geleverde diensten moeten voor de klant als één logisch en samenhangend geheel overkomen. Voor een hoogwaardige, samenhangende dienstverlening zijn beleidsuitgangspunten en principes opgesteld. De inrichting van het sociaal domein verandert. In [Bouwen op de kracht van burgers](#) (VNG: 2012) staat: 'Het samenbrengen van activiteiten onder gemeentelijke aansturing biedt kansen voor een veel effectievere en efficiënter georganiseerde aanpak op het hele sociale domein'. Het sociale domein bestaat echter uit diensten die niet alleen door de gemeenten worden geleverd maar ook door het UWV, de Sociale Verzekeringsbank en vele andere (private) partijen. Het doel is nu om te komen tot dienstverlening die dusdanig is vormgegeven dat het hierboven genoemde effect wordt bereikt.

Werkgevers en werkzoekenden moeten inzicht hebben in de vraag naar en aanbod van arbeid. Uitgangspunt is dat elke werkzoekende toegang heeft tot alle beschikbare vacatures en elke werkgever tot alle beschikbare werkzoekenden.

4.3. NORA-principes vertaald

In de voorgaande paragrafen beschreven we de richting en de kaders voor de dienstverlening van de samenwerkende SUWI-partijen. Voor samenwerkende overheden biedt het [NORA-katern 'Strategie'](#) ook tien algemene basisprincipes die betrekking hebben op dienstverlening. Het begrip 'dienst' omvat hier alle activiteiten waarmee dienstverleners publieke taken uitvoeren. Het uitgangspunt is dat de afnemers (burgers, bedrijven en andere overheidsorganisaties) centraal staan. Deze basisprincipes vormen een globaal toetsingskader voor overheidsorganisaties. Om ze te operationaliseren binnen de keten werk en inkomen is een vertaalslag nodig naar principes die aansluiten bij de kerntaken en processen in de keten. Die vertaalslag is terug te vinden in de bijlage. Hieronder beperken we ons tot de samenvatting van de doorvertaalde principes.

Samengevat zijn deze doorvertaalde principes voor Karwei van belang:

- Ketenpartijen hebben inzicht in elkaars diensten en producten. Zij stellen die volgens afgesproken standaarden aan elkaar beschikbaar en zorgen voor een samenhangend en geïntegreerd pakket van dienstverlening.
- Ketenpartijen kijken voorbij de grenzen van het domein werk en inkomen en betrekken aangrenzende terreinen zoals onderwijs, inburgering, (jeugd)zorg en maatschappelijke ondersteuning bij hun werk.
- Ketenpartijen beschrijven hun dienstverlening op gestandaardiseerde wijze. Zij verwijzen naar hun aanbod op plaatsen waar afnemers de informatie verwachten te vinden, zowel binnen als buiten de keten en relateren hun dienstverlening aan de dienstverlening van andere organisaties, zowel ketenpartijen als organisaties buiten de keten.
- Ketenpartijen stellen hun dienstverlening beschikbaar via hun eigen en – indien gewenst – de gezamenlijke communicatie- en distributiekkanalen.
- Ketenpartijen maken de ketendienstverlening ook toegankelijk via overheidsbrede initiatieven (e-Overheid), zoals de berichtenbox.
- Inzichtelijk is welke klantgegevens aan andere overheidspartijen zijn geleverd.
- De informatiepositie van de klant en de professional zijn gelijkwaardig aan elkaar. De klant heeft altijd (ook online) inzage- en correctierecht.
- Waar nodig en wettelijk toegestaan zorgen de ketenpartijen voor eenduidige ontsluiting van aanvullende informatie.
- Sommige gegevens worden afgeleid uit andere broninformatie. De ketenpartijen richten voorzieningen in om die afgeleide informatie eenduidig en volgens een vast stramien te genereren. De ketenpartijen stellen gecontroleerd hun klantgegevens beschikbaar, onder meer voor de intakeprocessen van de keten. De ketenpartner hoeft daardoor alleen de gegevens te controleren en ontbrekende gegevens aan te vullen.
- Het registreren en verwerken van gegevens mag niet leiden tot bovenmatige inbreuk op de privacy. Medewerkers mogen gegevens alleen gebruiken voor de uitvoering van de opgelegde wettelijke taak. Concreet betekent dit dat toegang tot gegevens is gekoppeld aan de taak van een medewerker, niet aan de organisatie waar hij in dienst is.
- Ketenpartijen stellen individueel en gezamenlijk eisen aan de kwaliteit en doorlooptijd van de dienstverlening.
- Ketenpartijen stellen individueel en gezamenlijk voorzieningen beschikbaar waarmee ze gevraagde en

ongevraagde input van klanten kunnen ontvangen en afhandelen.

- Ketenpartijen zorgen voor begrijpelijke en actuele content en interactiemogelijkheid. Bij meldingen (van wijzigingen) worden ook de consequenties van de voorgestelde wijziging in kaart gebracht en verhelderd.

De kaders vanuit de NORA en de SUWI-partijen zijn geplot op de noodzakelijke dienstverlening. Uitgaande van het voorkeurskanaal Internet worden de diensten op elektronische wijze ingevuld.

4.4. Dienstverlening; klanten en professionals worden met elektronische diensten ondersteund

Kerntaken worden ingevuld met diensten. Diensten kunnen afzonderlijk of in samenhang worden aangeboden. Diensten worden veelal elektronisch aangeboden of ondersteund. Op een locatie of in een portal kan men de diensten opbouwen door een aantal afzonderlijke diensten te bundelen. De precieze bundeling en volgorde van de onderdelen kunnen per locatie verschillen.

4.4.1. Dienst: Informatieverzoek

Informatieverzoeken van werkzoekenden en werkgevers bereiken de ketenpartijen via verschillende kanalen. De organisatie die het informatieverzoek ontvangt, verzamelt de benodigde gegevens en gebruikt hiervoor primair de aangewezen bron van elk gegeven, beantwoordt het verzoek, registreert het daarbij behorende antwoord en koppelt dit aan het klantdossier.

Per arbeidsmarktregio kan gekozen worden voor een meer geïntegreerde beantwoording van (werkgevers)vragen. Hiermee bedoelen we een meer gezamenlijke of meer georganiseerde beantwoording, bijvoorbeeld bij of door een Werkgeversservicepunt. Ook wordt gezamenlijk meer statische informatie verzameld voor inzicht in de werking van – en ontwikkelingen op – de arbeidsmarkt.

Informatieverzoeken tussen ketenpartijen onderling worden met inachtneming van het doelbindingsprincipe geïntegreerd benaderd. Klanten worden (als zij dit hebben aangegeven) geïnformeerd welke partijen gegevens van die klant hebben opgevraagd.

4.4.2. Dienst: Aanvraag

Klanten kunnen verschillende aanvragen indienen: voor een uitkering, voor ondersteuning bij re-integratie of uitsluitend voor ondersteuning bij zoeken naar (ander) werk. Een slimme aanvraagondersteuning toont de gegevens die in de keten beschikbaar zijn en biedt de aanvrager de mogelijkheid om eventueel ontbrekende gegevens direct aan te vullen. Bij aanvragen die ook bedoeld zijn voor inkomensondersteuning wordt direct gekeken of de klant recht heeft op een uitkering, zoals WW, Bijstand of Toeslagen. De benodigde gegevens worden naar de juiste ketenpartner gerouteerd. Verder krijgt de klant informatie over de status van zijn aanvraag. Dit gebeurt via het elektronisch voorkeurscommunicatiekanaal.

4.4.3. Dienst: Dienstverlening bepalen

De behoefte, startkwalificatie (onderwijspositie), competenties, kennis en ervaring van de klant geven richting aan de gewenste dienstverlening. De klant wordt hierbij ondersteund door het systeem en mogelijk een professional uit de keten. Daarbij kunnen hulpmiddelen worden ingezet, zoals competentietests, sollicitatietrainingen en de Werkmap. De analyse kan leiden tot een directe start van de matching, of duidelijk maken dat een re-integratietraject of voorziening noodzakelijk is.

4.4.4. Dienst: Beoordeling arbeidsvermogen

De beoordeling van het arbeidsvermogen is de vaststelling of een klant inzetbaar is en kan werken. Bij deze beoordeling wordt onderzocht of en in hoeverre iemand arbeidsvermogen heeft en in staat is het wettelijk minimumloon te verdienen. Hiervoor wordt onder meer een methodiek gebruikt die aansluit bij het internationale classificeringssysteem ICF, waarbij men verbanden legt tussen ziekten, stoornissen, beperkingen en participatieproblemen. Daarbij wordt ook rekening gehouden met externe en persoonlijke factoren. Het resultaat wordt vastgelegd in een register. Een beoordeling kan via een ketenpartij of door een klant worden aangevraagd.

4.4.5. Dienst: Matching

De klant en de coach hebben inzage in de beschikbare vacatures. Zij selecteren vacatures die passen bij de kwalificaties van de klant. De klant kan vervolgens ondersteuning krijgen bij het solliciteren. Eventueel wordt er bemiddeld tussen werkzoekende en werkgever. Bij nieuwe vacatures zoekt men in het klantenbestand naar werkzoekenden met relevante kwalificaties. De geselecteerde klanten krijgen een bericht over de beschikbare vacatures en de werkgever krijgt bericht dat er CV's zijn die aansluiten op zijn vacature.

4.4.6. Dienst: Bemiddeling / re-integreren

Zo nodig krijgt de klant naast digitale dienstverlening ook een *face-to-face* gesprek. Tijdens deze persoonlijke intake hoort hij onder meer wat zijn rechten en plichten zijn. Wanneer de inzet van een re-integratietraject of -middel noodzakelijk blijkt, zoekt de werkcoach een geschikt traject of middel. De werkcoach houdt ook in de gaten of het traject het gewenste resultaat oplevert. Eventuele noodzakelijke wijzigingen in de dienstverlening worden doorgevoerd, vastgelegd en gecommuniceerd. Na afloop van een re-integratietraject wordt decharge verleend aan het re-integratiebedrijf.

4.4.7. Dienst: Beëindigen dienstverlening

Na beëindiging van de dienstverlening aan de klant wordt het dossier afgesloten. De klant kan feedback geven op de dienstverlening en krijgt uiteindelijk een formeel bericht dat de dienstverlening is beëindigd.

4.4.8. Dienst: Re-integratietrajecten, -voorzieningen en -middelen inkoop

Ketenpartijen kunnen een beroep doen op re-integratiebedrijven. Re-integratietrajecten worden ingekocht op basis van een aanbestedingstraject. De ketenpartijen maken vervolgens afspraken met het re-integratiebedrijf over de beschikbare trajecten, het aantal te plaatsen klanten, de benodigde startkwalificaties, de kostprijs en de financiering. De re-integratiebedrijven geven de coaches inzicht in de trajecten die beschikbaar zijn en de werkcoaches volgen of de geleverde trajecten het gewenste resultaat opleveren. Ook kunnen ketenpartijen voor hun klanten voorzieningen inzetten om de terugkeer naar werk te vergemakkelijken of de werkomstandigheden te verbeteren.

4.4.9. Dienst: Signalen

Signalen over en van klanten kunnen op verschillende manieren binnenkomen zoals per brief, per telefoon, of via een automatisch signaal uit een basis- of ketenregistratie (zie ook § 7.2.1). De ketenpartij registreert het ontvangen signaal, controleert de afzender en bepaalt of het signaal te verwerken is. Daarna wordt bekeken of het signaal consequenties heeft voor verdere uitvoering. In dat geval wordt het signaal gerouteerd naar de betrokken uitvoeringsverantwoordelijke die het bijbehorende werkproces uitvoert.

4.4.10. Dienst: Handhaven

Bij het niet nakomen van de verplichtingen door klanten kan besloten worden om een maatregel op te leggen. Ketenpartijen vullen zowel ieder voor zich als gezamenlijk (bijvoorbeeld regionaal) de dienst Handhaven in. Handhavingssignalen kunnen tussen de partijen worden uitgewisseld en opgevolgd conform de dienst **Signalen verwerken**.

4.5. Organisatie van de samenwerking

De ketenpartijen bieden ieder voor zich en gezamenlijk dienstverlening aan hun klanten: werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden en werkgevers. Idealiter ervaren de klanten de dienstverlening als één efficiënt werkend geheel. Dit laat onverlet dat iedere afzonderlijke ketenpartij verantwoordelijk is voor – en aanspreekbaar is op – zijn dienstverlening. Naast de dienstverlening die iedere partij zelf verricht, wordt er intensief samengewerkt op het gebied van werkgeversdienstverlening en op het gebied van handhaving. De samenwerking wordt veelal regionaal ingevuld. Er is geen regisseur voor deze *overall* samenwerking. Ketenpartijen kunnen diverse rollen spelen. Bijvoorbeeld uitvoerder, gegevensleverancier en mede verantwoordelijke voor een technisch deel, maar ook klant van een andere ketenpartij.

Artikel 10 van de wet SUWI stelt: *‘UWV en Gemeenten werken samen ten aanzien van de registratie van werkzoekenden en vacatures met behulp van elektronische voorzieningen ...’* Ook op andere vlakken hebben de ketenpartijen een gezamenlijke verantwoordelijkheid, namelijk:

- ❖ Gegevens en informatiediensten:
 - SUWInet Inkijk, SUWInet Inlezen, SUWInet Meldingen, DKD Inlezen
 - Beheren doelgroepbestand
- ❖ Handhaven:
 - Landelijke Interventieteams. Deze samenwerking vindt plaats via negen Regionale Platforms Fraudebestrijding (RPF).
 - Informatie-uitwisseling op zaakniveau van UWV-inspecteurs en sociaal rechercheurs.
- ❖ Werkgevers en werknemersdienstverlening
 - Basis dienstverlening op het werkveld / de arbeidsmarktregio (Werkloosheid, Bijstand, NUG)
 - Arbeidsmarktinformatie

Organisaties in het SUWI-domein werken ook samen aan instandhouding van het stelsel en de technische infrastructuur. De SUWI-wetgeving zegt hierover: *‘UWV, SVB en Colleges van Burgemeester en Wethouders dragen gezamenlijk zorg voor de instandhouding van elektronische voorzieningen, voor zover dat noodzakelijk is, voor de uitvoering van de taken die bij of krachtens deze wet of enige andere wet aan UWV, SVB en bij of krachtens de Participatiewet, de IOAW (etc.) aan Colleges van Burgemeester en Wethouders zijn opgedragen.’*

Samenwerking is gebaat bij heldere afspraken over de verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Een formele beschrijving daarvan in een Service Level Agreement (SLA) geeft partijen houvast: wat wordt er van mij verwacht en welke verplichtingen rusten er op mij?

4.6. Informatievoorziening ten dienste van klant en samenwerking

Hierboven beschreven we de uitgangspunten voor SUWI, de overheid en voor de bijbehorende diensten en de organisatie van de ketenpartijen. In deze paragraaf vertalen we die uitgangspunten in (globale) verwachtingen aan de GeVS en de daarop aangesloten voorzieningen.

4.6.1. SUWI-keten levert e-Diensten

De interactie met de klant vindt vooral via de (elektronische) klantkanalen plaats. Idealiter wordt de klant niet geconfronteerd met het feit dat hij met meerdere ketenpartijen te maken heeft. Die uniformiteit wordt bereikt via standaardisatie (in gezamenlijke uitingen en in de layout en afbakening van diensten), gegevensuitwisseling en afstemming van diensten en processen. De NORA-principes vormen hiervoor het uitgangspunt (zie ook de bijlage ‘Afleiding NORA-principes voor ketendiensten’).

De informatievoorziening binnen de keten werk en inkomen komt tot stand door het delen van geautomatiseerde functies en/of informatie-uitwisseling tussen de verschillende onderdelen van de keten. Het gaat daarbij om diensten en informatie die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de kerntaken. De werkprocessen kennen meerdere stappen met ieder hun eigen informatie- en gegevensbehoefte. SUWI-partijen geven elkaar inzicht in de onderdelen die zij voor de samenwerking beschikbaar hebben.

4.6.2. Samenwerking over meerdere lagen van de informatievoorziening

Goede ketensamenwerking is meer dan gegevens uitwisselen of doorsturen. Ketensamenwerking wordt niet alleen geregeld op technisch niveau maar ook op organisatie- en bestuurlijk niveau. Op verschillende niveaus werken de ketenpartners – al dan niet in combinatie – samen:

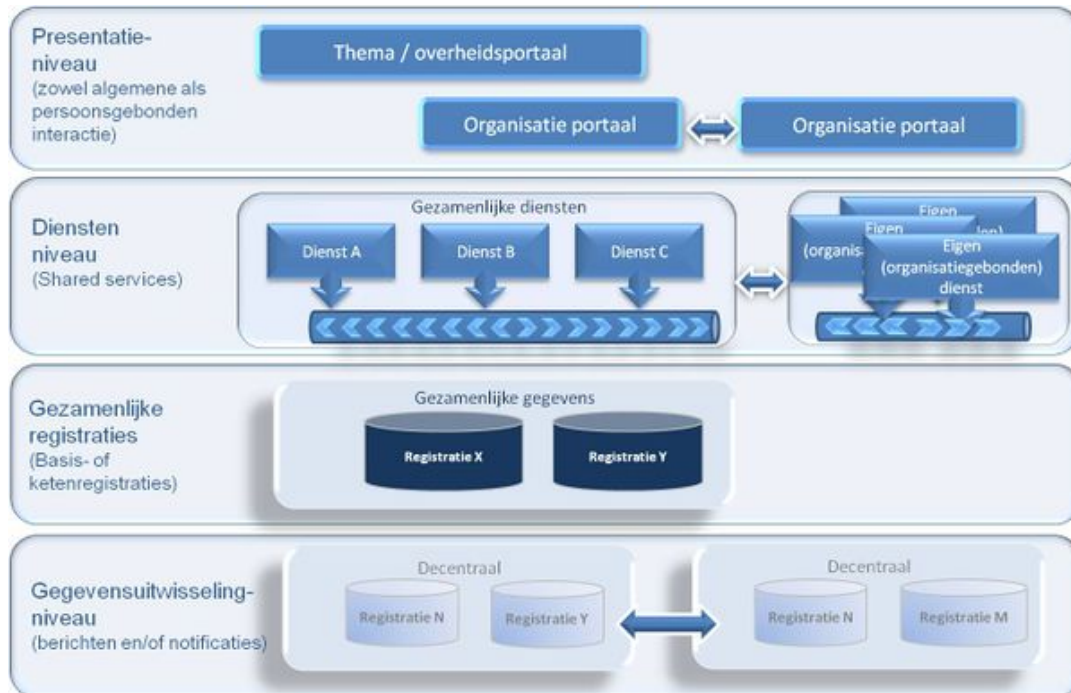
- Op presentatieniveau (bijvoorbeeld de thema-websites)
- Op dienstenniveau (bijvoorbeeld de intake)
- Op gezamenlijke registraties (bijvoorbeeld op keten- en/of basisregistraties)
- Op gegevensuitwisselingsniveau (bijvoorbeeld triggers, dossieroverdrachten etcetera)
- Op infrastructureel niveau

4.6.3. Lokale invulling en aanvulling mogelijk

Een *one size fits all*-benadering laat de voordelen van regionale verschillen onbenut. Het opknippen in lagen en diensten/services met heldere afspraken over de koppelvlakken maakt het mogelijk om een raamwerk te creëren waarbinnen centrale portalen, diensten, gegevens en infrastructuur gecombineerd kunnen worden met lokale / regionale portalen, diensten, gegevens en infrastructuur.

Dit biedt eveneens de ruimte aan lokale uitbreiding en innovatie die mogelijk later weer centraal kan worden ingevuld, beheerd en uitgerold. Dit vereist dat de IV-componenten die gedeeld (gaan) worden voorbereid zijn om in te passen in andere omgevingen.

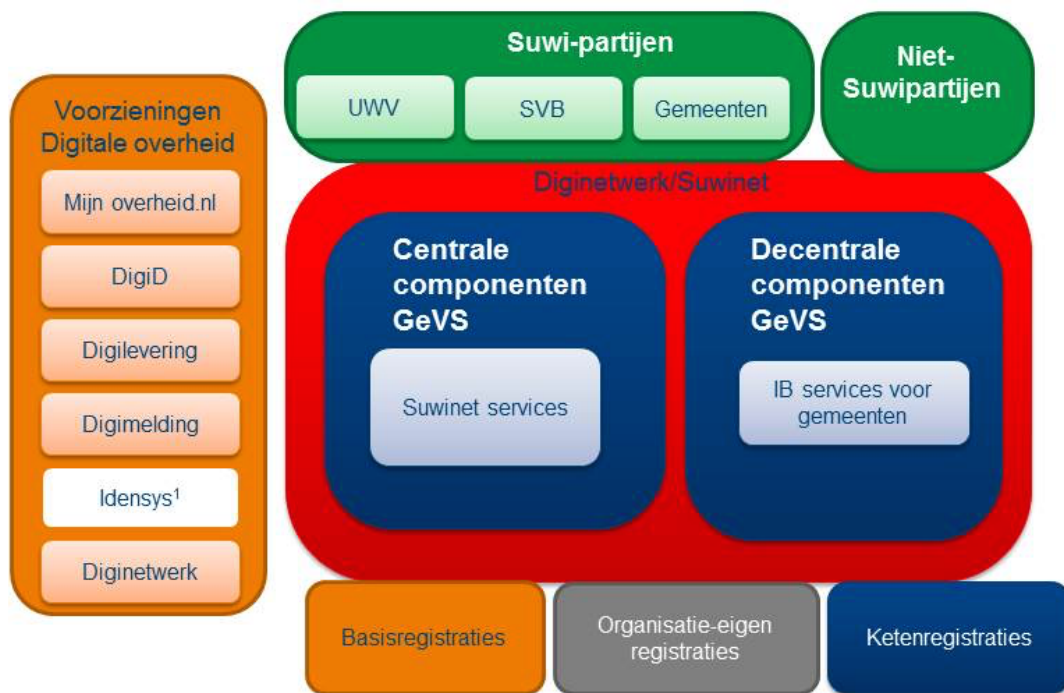
Schematisch ziet het denkraam voor de informatievoorziening er als volgt uit:



Afbeelding 4. Denkraam SUWI-brede informatievoorziening

De hierboven beschreven situatie leidt tot de volgende afspraken.

- Afspraak 1** Ketenpartijen gebruiken voorzieningen die binnen de keten zijn ontwikkeld en beschikbaar zijn gesteld.
- Afspraak 2** Ketenpartijen mogen met inachtneming van de wetgeving gegevens uit ketenregistraties op dezelfde manier gebruiken als gegevens die direct bij de klant zijn uitgevraagd.
- Afspraak 3** Ketenregistraties moeten voldoen aan eisen met betrekking tot kwaliteit, beschikbaarheid, vertrouwelijkheid en beveiliging.
- Afspraak 4** Alle diensten, services en koppelvlakspecificaties die door partijen worden geleverd zijn opgenomen in een producten- en dienstencatalogus voor de SUWI-keten.



¹Idensys vervangt DigiD en eHerkenning
²BRI is gepland
³Polis wordt op termijn BLAU
⁴ Nieuw: Keten producten en dienstencatalogus

Afbeelding 5. GeVS in haar context

In de volgende hoofdstukken beschrijven we de inrichtingskeuzes die gelden voor het applicatielandschap waarmee de ketenprocessen ondersteund worden, de gegevenshuishouding, de componenten waaruit de infrastructuur is opgebouwd, de koppelvlakken en de beveiliging en privacyaspecten die bij deze onderwerpen passen.

Hoofdstuk 5. ICT-componenten

Dit hoofdstuk beschrijft binnen welke kaders, richtlijnen en (concept)oplossingen de ketenpartijen de in paragraaf 4.3 beschreven dienstverlening invullen met ICT-middelen. Hieronder wordt verstaan:

- het applicatielandschap;
- de gegevensinfrastructuur;
- de technische infrastructuur.

Deze componenten van de informatievoorziening worden vanuit architectuurperspectief beschreven en die beschrijvingen geven vooral de opbouw en samenhang weer. De onderwerpen in dit hoofdstuk worden uitgebreider beschreven en toegelicht in het themadocument 'De componenten van de GeVS'.

Efficiënt werkend geheel

Vanuit de optiek van de klant is het gewenst dat deze de informatievoorzieningen ervaart als één efficiënt werkend geheel (uit bijlage I regeling SUWI).

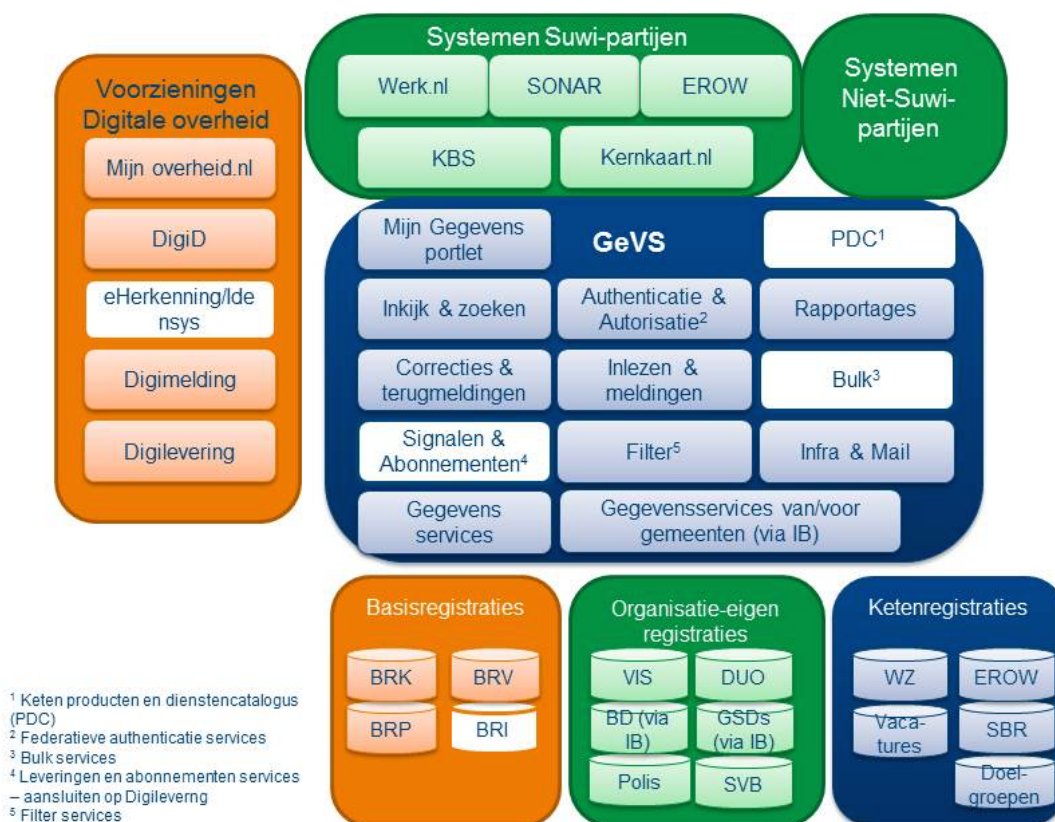
Vergeleken met de vorige versie van de ketenarchitectuur ligt er nu minder nadruk op het delen van hele applicaties. Toch houdt deze architectuur daar nog steeds rekening mee. De focus verschuift echter wel naar het delen en ontwikkelen van services of de koppeling van bestaande toepassingen. Dit betekent dat functies van applicaties beschikbaar gesteld worden door middel van koppelvlakken. Tevens worden koppelvlakken ingericht voor het delen van gegevens en registers. Redenen hiervoor zijn dat de overheid in de afgelopen jaren hard gewerkt heeft aan generieke componenten, zoals DigiD en de basisregistraties. De beschikbaarheid van deze bouwstenen betekent dat de keten ze niet zelf hoeft te ontwikkelen.

Ontwikkeling in de ketensamenwerking

De ketensamenwerking is sterk in beweging, met name op het gebied van werk. De materie en maatschappelijke ontwikkelingen vragen veel verandervermogen van de betrokken partijen. Door overlap in functionaliteit worden soortgelijke gegevens meerdere malen (in de tijd) vastgelegd. Ter ondersteuning kennen we mechanismen voor signaleringen en hebben we inzicht in elkaars registraties. Met de bestaande mechanismen is echter meer mogelijk dan op dit moment wordt gerealiseerd. Te denken valt aan het meer gebruik gaan maken van ketenregistraties en signalering. De komende jaren moet de focus in het applicatielandschap liggen op het ontsluiten en delen van applicaties en het onderling delen van gegevens. Dit om een completere en meer gemeenschappelijke uitvoering van taken te bewerkstelligen. Het delen van functionaliteit en gegevens heeft daarbij de voorkeur boven het ieder-voor-zich beginsel.

Ruggengraat van het applicatielandschap

De Gezamenlijke elektronische Voorzieningen SUWI (GeVS), de ketenregistraties en de koppelvlakken vormen samen de ruggengraat van het applicatielandschap in de keten. Hiermee zijn structuren tot stand gebracht waarmee uitwisselbare gegevens in de toekomst verbreed en verdiept kunnen worden. De Wet Eenmalige Uitvraag (WEU, 2007) heeft deze ontwikkeling versneld omdat de wet vrijblijvendheid uitsluit. Anderzijds zullen overheidsbrede initiatieven die tot wasdom komen in toenemende mate onderdeel worden van deze ruggengraat.



Afbeelding 6. de GeVS en systemen. De witte bouwstenen zijn nog niet gerealiseerd.

Kaders voor het applicatielandschap

De kaders voor het applicatielandschap worden vormgegeven door NORA en NUP. In § 5.2 beschrijven we de principes die richting geven aan de ontwikkeling van de applicaties die in de keten worden gebruikt. Aan de hand van voorbeelden worden deze in § 5.3 toegelicht. In § 5.4 belichten we de samenhang tussen de componenten die in de keten beschikbaar zijn. Deze componenten vormen samen een belangrijke basis voor de ondersteuning van de verschillende processen in de keten.

5.1. Kaders

Het vormgeven van informatievoorziening doen we zo veel mogelijk binnen de kaders van de e-Overheid. Voor de keten zijn dit NORA en de bouwstenen die door het uitvoeringsprogramma (NUP) zijn voortgebracht. De bouwstenen worden nu ondergebracht bij de Generieke Digitale Infrastructuur (GDI). Zodra de kaders van de GDI voldoende uitgekristalliseerd zijn worden deze doorvertaald in consequenties voor de keten en ter besluitvorming voorgelegd. Componenten die reeds bekend zijn in de GDI nemen we nu al mee (zie paragraaf 5.2.2).

5.1.1. NORA

In het vorige hoofdstuk hebben we de **NORA-principes** vertaald naar de processen in de keten werk en inkomen. In dit hoofdstuk worden ze doorvertaald naar de inrichtingsaspecten: wat betekenen ze voor de ICT-inrichting van de keten? Deze inrichtingsaspecten geven de uiteindelijk gewenste SOLL situatie en zijn richtinggevend voor veranderingen. Voor de volledigheid: deze architectuur beschrijft niet welke van deze componenten al zijn gerealiseerd en welke nog niet.

NORA richt zich met name op interoperabiliteit:

Definitie interoperabiliteit (uit NORA-katern Strategie)

Interoperabiliteit is het vermogen van organisaties (en hun processen en systemen) om effectief en efficiënt informatie te delen met hun omgeving. In de context van NORA betreft interoperabiliteit de informatiedeling tussen een overheidsorganisatie enerzijds en burgers, bedrijven of andere overheidsorganisaties anderzijds. Ongeacht het soort informatie en de manier waarop deze wordt gedeeld. Interoperabiliteit gaat over informatieverwerking, maar raakt evengoed aan de bedrijfsprocessen en de technische voorzieningen.

De ketenarchitectuur geeft hier concrete invulling aan. Dit gebeurt waar mogelijk op basis van bestaande componenten. Daarnaast schrijft de ketenarchitectuur voor hoe projecten (nieuwe) ICT-componenten in moeten richten op basis van de onderkende principes. De definitie van het principe is voor de duidelijkheid overgenomen uit de NORA, net als in bijlage ‘Afleiding NORA-principes voor ketendiensten’ die deels de basis vormt voor hoofdstuk 4.

Principes

NORA-principe	Korte toelichting	Vertaald naar de informatievoorziening in de keten werk en inkomen
Vindbaar	Afneemers kunnen de dienst eenvoudig vinden. Als afneemers op zoek zijn naar bepaalde dienstverlening, kunnen ze deze vinden op de plaatsen waar ze die verwachten.	<ul style="list-style-type: none"> • Alle gezamenlijke dienstverlening via internet is te vinden / te ontsluiten op de portalen werk.nl, gemeente.nl en op termijn mijnoverheid.nl. • De portalen van de keten werk en inkomen worden bereikbaar gemaakt via bekende nationale vacaturewebsites.
Toegankelijk	Afneemers hebben eenvoudig toegang tot de dienst. Dienstverleners sluiten aan bij de manier waarop afneemers contact met hen willen en kunnen onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> • De callcenters van de ketenpartijen krijgen de beschikking over applicaties waarmee ze alle relevante informatie adequaat kunnen raadplegen. • Afzonderlijke functies zoals Klantbeeld, Intake Werk, Aanvraag Bijstand en Aanvraag WW, zoeken, matching etc. komen beschikbaar / worden ontsloten in de vorm van gestandaardiseerde services op de verschillende portalen. • De verschillende portalen voldoen aan de gestelde eisen aan – overdracht van – identificatie en authenticatie. • Ketenpartijen bereiden hun applicaties en registraties stapsgewijs voor op 7 x 24 uur elektronische dienstverlening via internet. • Ketenpartijen houden bij de bouw of aanpassing van hun internetdiensten rekening met standaarden die de keten gebruikt, zodat naadloos gebruik van elkaars systemen mogelijk is zonder dat de klant of medewerker dit merkt.
Standaard	Afneemers ervaren uniformiteit in de dienstverlening door het gebruik van standaardoplossingen. Overeenkomstige aspecten van dienstverlening krijgen op overeenkomstige wijze vorm door gebruik te maken van generieke oplossingen die breed worden toegepast.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketenpartijen werken aan standaardisatie op het gebied van IT-infrastructuur. Regionale of lokale verbanden waarin medewerkers van verschillende ketenpartijen samenwerken, vragen om een uniforme en flexibel inzetbare infrastructuur. Alle benodigde applicaties (bedrijfsapplicaties, ondersteunende kantoorapplicaties, mail, enzovoort) zijn bereikbaar en bruikbaar vanaf een uniforme werkplek. Het ontsluiten is de verantwoordelijkheid van de ketenpartij die de eigenaar is van de applicatie. • Ketenpartijen werken aan standaardisatie op het gebied van applicaties / services. Voor de functies 'registratie van werkzoekenden' en 'matching werkzoekenden en vacatures' zijn centrale services beschikbaar, bestaande uit applicaties met ketenregistraties. Wanneer men lokaal kiest voor een andere oplossing, dan is minstens een koppeling met de ketenregistratie van belang zodat een geregistreerde werkzoekende ten minste ook in de ketenregistratie terechtkomt en de vacatures en werkzoekenden uit de centrale ketenregistratie ook beschikbaar zijn bij het

NORA-principe	Korte toelichting	Vertaald naar de informatievoorziening in de keten werk en inkomen
		<p>matchen. Hiervoor stelt de eigenaar van de ketenregistratie de benodigde webservices beschikbaar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaardisatie op het gebied van functies die voor meerdere ketenpartijen nodig zijn. De ketenpartijen stellen centraal vast welke soortgelijke functies door elk van de partijen of gezamenlijk uitgevoerd moeten worden. Per functie worden de processtappen beschreven en wordt de bijbehorende informatiebehoefte bepaald. Voor de informatievoorziening en registratie sluit men aan op basis- en ketenregistraties. • De ketenpartijen bepalen welke gegevens nodig zijn om te voldoen aan de behoefte en wat ontbreekt. Die elementen worden vanuit de totale set van beschikbare gegevens van de ketenregistratie toegevoegd aan de webservices waarmee de ketenregistraties ontsloten worden, waardoor eenduidigheid in het gebruik van de webservices blijft bestaan. • Standaardisatie op het gebied van werkprocessen. Op de Werkpleinen en in de arbeidsmarktregio's wordt bepaald hoe decentrale bedrijfsprocessen centraal aangeboden kunnen worden, vorm krijgen en ingebed worden in de dagelijkse gang van zaken. Per locatie kan de volgorde van en de bundeling met andere gemeentelijke werkprocessen verschillen. • Ketenpartijen maken hergebruik van landelijke (e-)diensten en bouwstenen.
Gebundeld	Afnemers krijgen gerelateerde diensten gebundeld aangeboden. Wanneer (deel)diensten vanuit het perspectief van de afnemer nauw aan elkaar zijn verwant, worden deze gebundeld gepresenteerd aan de afnemer.	<ul style="list-style-type: none"> • De geautomatiseerde ondersteuning van de professionals moet de gebundelde integrale dienstverlening bevorderen. De applicaties moeten aansluiten op de ketenregistraties zodat ze op ieder moment relevante informatie beschikbaar hebben en/of kunnen registreren. • Professionals kunnen Suwinet-Inkijk gebruiken. Deze applicatie bevat speciale overzichten voor veel voorkomende werkprocessen, voorzien van gebundelde informatie uit alle relevante basis- en ketenregistraties. • Ketenpartijen geven elkaar inzage in de status van de diensten die in een bundel aangeboden worden. Zo mogelijk wordt een geschatte opleverdatum opgegeven. • Ketenpartijen informeren elkaar bij vertraging van de oplevering van diensten die elkaar raken. • Formulieren worden niet groter gemaakt dan nodig en het gebruik van elektronische formulieren wordt gestimuleerd.
Transparant	Afnemers hebben inzage in voor hen relevante informatie. De dienstverlener geeft afnemers vooraf, tijdens en na het uitvoeren van een dienst informatie over het resultaat, het proces en de gebruikte gegevens.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketenpartijen ontsluiten hun actuele klantgegevens conform centraal vastgestelde webservice-specificaties. De aansluitvoorwaarden zijn hierbij van toepassing. Afhankelijk van de behoefte kan men de klantgegevens uitbreiden, bijvoorbeeld met statusinformatie van de lopende werkprocessen. • De informatie uit het Digitaal Klantdossier wordt voor de klant ontsloten via de Klantbeeldservice. • De informatie uit het Digitaal Klantdossier wordt voor professionals ontsloten via de bedrijfsapplicaties. • De klant kan op verzoek bij statusovergangen van lopende processen een signaleringsbericht ontvangen in de berichtenbox van mijnoverheid.nl.
Noodzakelijk	Afnemers worden niet geconfronteerd met overbodige vragen.	<ul style="list-style-type: none"> • De applicaties die de professional ondersteunen bij de contacten met de klant gebruiken informatie vanuit gestandaardiseerde koppelvlakken (het Digitaal Klantdossier), zodat men die informatie niet nogmaals bij de

NORA-principe	Korte toelichting	Vertaald naar de informatievoorziening in de keten werk en inkomen
		klant hoeft uit te vragen. • Ketenpartijen richten een voorziening in om via businessregels gegevens af te leiden uit andere bronnen.
Vertrouwelijk	Afnemers kunnen erop vertrouwen dat informatie niet wordt misbruikt. De dienstverlener garandeert dat informatie alleen toegankelijk is voor bevoegde personen en alleen wordt gebruikt voor het doel waarmee zij is verzameld.	• Fysieke en logische toegangsbeveiliging reduceert de kans op misbruik van en/of ongeautoriseerde toegang tot gegevens. • Het gebruik van de informatie wordt gemonitord. Partijen nemen passende maatregelen bij constatering van onrechtmatig gebruik of van misbruik.
Betrouwbaar	Afnemers kunnen erop vertrouwen dat de dienstverlener zich aan afspraken houdt. De beschikbaarheid en de kwaliteit van diensten voldoen aan vooraf bepaalde normen.	• De ketenpartijen stellen prestatie-indicatoren ter beschikking over de eigen prestaties, de kwaliteit en beschikbaarheid van de dienstverlening en de gegevenshuishouding. • De Werkpleinen/arbeidsmarktregio's gebruiken een vorm van business intelligence voor voortgangscntrole, ten behoeve van besturing en verantwoording.
Ontvankelijk	Afnemers kunnen input leveren over de dienstverlening. Afnemers kunnen (gevraagd en ongevraagd) correcties, klachten, ideeën, etc. doorgeven aan de dienstverlener.	• Ketenpartijen richten een platform in voor de uitwisseling van berichten. Dit platform zorgt ervoor dat berichten van de afnemer (klachten, correcties, positieve feedback) naar de juiste partijen worden doorgestuurd.
Begrijpelijk	Afnemers krijgen begrijpelijke gevraagde en ongevraagde dienstverlening.	• De door de partijen aangeboden dienstverlening moet voor de afnemers begrijpelijk zijn om succesvol de regie op de eigen dienstverlening in te kunnen richten.

5.1.2. Digitale overheid - Generieke Digitale Infrastructuur (GDI)

De generieke digitale infrastructuur van de overheid (GDI) bestaat uit standaarden, producten en voorzieningen die gezamenlijk gebruikt worden door (alle) overheden, vele publieke organisaties en in een aantal gevallen ook door private partijen.

- De GDI is een onmisbaar deel van de (digitale) basisvoorzieningen waarmee organisaties hun primaire processen inrichten.
- De GDI is, naar zijn aard, niet organisatie-, sector- of domeinspecifiek.
- De GDI bestaat uit herbruikbare digitale basisvoorzieningen, standaarden en producten die het overheden, publieke organisaties en private partijen mogelijk maken om hun primaire processen doelmatig in te richten en te blijven ontwikkelen.

5.2. Principes voor de informatievoorziening t.b.v. de samenwerking

Informatie komt voor ketenpartijen beschikbaar door het gebruik van voorzieningen met elkaar te delen of gegevens met elkaar uit te wisselen. Om dit mogelijk te maken geldt: de keten werk en inkomen gebruikt de SuwiML-standaard om gegevens via berichten uit te wisselen. Deze standaard wordt doorontwikkeld om hem Digikoppeling-compliant te maken.

- Voor het koppelen op netwerkniveau worden GEMNET en Suwinet toegepast met Diginetwerk als toekomstige doorontwikkeling.

Principe 1. Service georiënteerde architectuur

In een service georiënteerde architectuur worden diensten (services) aangeboden aan verschillende afnemers. Het doel is om maximale ontkoppeling en hergebruik te bereiken. Een service georiënteerde architectuur sluit ook beter aan op bedrijfsprocessen die gemodelleerd kunnen worden door services samen te stellen.

Principe 2. Behoeftte aan / verplichting van gemeenschappelijke voorzieningen en gegevens

Gezamenlijke frontoffices en efficiency vergroten de behoefte aan gemeenschappelijke voorzieningen voor de ketenpartijen. Bij de (door)ontwikkeling van bestaande en nieuwe voorzieningen zijn onderstaande afspraken onderkend die gehanteerd behoren te worden. Binnen de keten wordt bepaald wat op projectbasis moet worden ontwikkeld.

Bij de ontwikkeling van nieuwe voorzieningen wordt eerst bekeken of er gemeenschappelijke, herbruikbare e-overheidsbouwstenen beschikbaar zijn – beheerd door Logius (GBO-overheid) – of ontwikkeld zijn in het kader van het NUP. Hergebruik van overheidsbrede services leidt namelijk tot schaalvoordeel en uniformiteit binnen de overheid.

Voorbeelden zijn DigiD, Overheidstransactiepoort, Diginetwerk (voorheen KPS), Digikoppeling (voorheen OSB), Digimelding (voorheen TerugMeldFaciliteit), Digilevering, DigiD Machtigen (voorheen Gemeenschappelijke Machtigings- en Vertegenwoordigersvoorziening als onderdeel van Idensys), de methodiek van eHerkenning (Federatief authenticatie stelsel als onderdeel van Idensys) en Stelselcatalogussen Mijnoverheid.nl.

Ketenpartijen gebruiken basisregistraties (binnen de overheid aangewezen als enige authentieke bron) of ketenregistraties (binnen de keten aangewezen als enige authentieke bron), inclusief de bijbehorende koppelvlakken. Zo wordt standaardisatie op gegevensniveau afgedwongen, zowel aan de registratie- als aan de raadpleegkant en kan men keten breed eenduidige (klantbeeld)overzichten genereren voor de klant en voor de professional. Ter ondersteuning van een bedrijfsfunctie kunnen dan nog steeds meerdere applicaties ingezet worden.

Naast basisregistraties kunnen ook domeinspecifieke registraties ontstaan, bijvoorbeeld ten behoeve van specifieke doelgroepen binnen het domein werk en inkomen.

Wanneer een ketenpartij een service heeft ontwikkeld die de bedrijfsfunctie(s) ondersteunt, wordt bekeken of deze service (bij gemeenschappelijk gebruik) dezelfde functies bij andere ketenpartijen kan ondersteunen. Hergebruik van de applicaties in de keten leidt tot schaalvoordeel en standaardisatie van informatievoorziening.

Voorbeelden van binnen de keten ontwikkelde voorzieningen zijn: Gemeenschappelijke elektronische Voorzieningen SUWI (Suwinet Inkijk, Klantbeeldportlet, Correctieservice, Abonnementenregistratie, e-formulieren), SONAR/WBS en E-Intake.

Principe 3. Standaarden

Binnen de keten ligt de nadruk op standaarden met betrekking tot het geautomatiseerd uitwisselen van informatie. Met standaard koppelvlakken kan beschikbare informatie uit verschillende registraties ontsloten worden voor gemeenschappelijk gebruik in de verschillende applicaties. De koppelvlakken worden centraal afgesproken en vastgesteld.

Voorbeelden van mogelijke standaard koppelvlakken zijn: Klantvolginformatie (bijvoorbeeld statusinformatie, lopende zaken), Managementinformatie en Additionele persoonsgegevens (e-mail, telefoonnummer, enzovoort).

Afspraak 5 Ketenpartijen gebruiken gestandaardiseerde koppelvlakken.

Met het uitwisselen van gegevens ligt begripsverwarring op de loer. Duidelijkheid over de uit te wisselen gegevens en eventuele transformaties is continue noodzakelijk. Het betreft hier duidelijkheid op semantisch, technisch en organisatorisch niveau.

Afspraak 6 Voor ieder koppelvlak worden specificaties gemaakt in SuwiML op basis van SGR conform de SuwiML Transactiestandaard.

Principe 4. Beschikbaarheid en beheerbaarheid

Het dominant positioneren van het elektronisch kanaal voor de dienstverlening leidt eveneens tot nieuwe en hogere eisen aan de informatievoorziening. Lange tot zelfs continue openingstijden, snelle responsetijden en optimale beveiliging van de dienstverlening zijn een eerste vereiste van klanten. Verstoringen kunnen voorkomen maar moeten snel gedetecteerd en opgelost worden. Ook updates en ander onderhoud mogen niet of nauwelijks tot verstoringen leiden. Dit stelt hoge eisen aan het beheer en de technologie, vraagt om investeringen en gaat gepaard met hoge kosten. Een goede balans is nodig tussen beschikbaarheid, onderhoudsmomenten en kosten. Beschikbaarheid bepaalt tevens welke ICT-oplossing wordt gekozen.

Afspraak 7 **Ketenpartijen richten hun online informatievoorziening in op optimale beschikbaarheid en betrouwbaarheid voor de afnemer.**

Afspraak 8 **Ketenpartijen leggen de afspraken over eisen die gesteld worden over informatievoorziening vast in de KetenSLA.**

5.3. Voorbeelden doorwerking principes

Bovengenoemde principes zijn een leidraad bij de realisatie van nieuwe informatievoorziening. Elk project moet vaststellen welke componenten gebaseerd kunnen worden op beschikbare voorzieningen. Hieronder zijn twee voorbeelden uitgewerkt aan de hand van de principes.

Voorbeeld 1: Agendasysteem

Huidige situatie: De keten kent veel verschillende applicaties met agenda-functionaliteiten en veel, vaak gekoppelde databases met afspraken.

Knelpunt: Ketenpartijen willen steeds vaker afspraken met een klant kunnen maken waarbij andere afdelingen of organisaties zijn betrokken. Bijvoorbeeld: een werkcoach op het Werkplein wil voor een klant een afspraak maken met een arts van UWV-SMZ en met een gemeentemedewerker voor re-integratie. De werkcoach moet daarvoor kunnen zien wanneer deze personen beschikbaar zijn en moet de afspraak ook kunnen vastleggen.

Oplossingsrichtingen:

- Optie 1: Gebruik een bouwsteen van de e-Overheid. Op korte termijn is hiervoor echter geen bouwsteen beschikbaar; dit is dus geen optie.
- Optie 2: Gebruik een applicatie die al beschikbaar is in de keten. Gezien de hoeveelheid aan applicaties lijkt dit geen haalbare oplossing.
- Optie 3: Gebruik een ketenregistratie. Voor deze situatie is nog geen ketenregistratie beschikbaar, maar het is een goede optie om een ketenregistratie aan te wijzen waarin afspraken worden geregistreerd conform nog te bepalen (internationale) standaarden. Op termijn kan iedere organisatie hier volgens een eigen groeipad op aansluiten.
- Optie 4: Start met het definiëren van standaard koppelvlakken. Daarbij is stap één het registreren conform (internationale) standaarden, en stap twee de ontsluiting van afspraakgegevens conform een standaard koppelvlak.

Voorbeeld 2: Matchingsysteem

Huidige situatie: UWV heeft zelf een matchingsysteem ontwikkeld (Elise) en er zijn gemeentelijke systemen met een eigen matchingsmodule (RMW, Matchcare en andere).
Knelpunt: Niet alle gemeenten hebben een eigen matchingsysteem en op Werkpleinen worden meerdere matchingsystemen (van UWV en gemeente) tegelijk gebruikt. Dat leidt tot dubbele invoer en een dubbele matching van klanten.

Oplossingsrichting:

- Optie 1: Gebruik een bouwsteen van de e-Overheid. Op korte termijn is hiervoor echter geen bouwsteen van de e-Overheid beschikbaar.
- Optie 2: Gebruik een applicatie die al beschikbaar is binnen de keten. Dit is een mogelijkheid. De inzet van één matchingsysteem kan een optimalisatie betekenen voor de systeemontwikkeling in de keten. Echter, lokale keuzevrijheid van gemeenten rond het matchen en het verzorgen van uitstroom is nadrukkelijk gewenst. Al die lokale keuzes vatten in één applicatie lijkt niet mogelijk.
- Optie 3: Het inzetten van een ketenregistratie voor vacatures en matching is een belangrijke stap naar gemeenschappelijk gebruik van dezelfde gegevens door de verschillende matchingsystemen. Dit maakt het mogelijk om verschillende zoekvragen te stellen aan de onderliggende ketenregistratie.

5.4. Samenhang van de ICT-componenten

5.4.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de benodigde componenten van de informatievoorziening uitgewerkt. Centraal staan de GeVS-componenten. De SUWI-keten wordt daarnaast echter ook ondersteund met eigen componenten van de organisaties, met componenten die voor gezamenlijk gebruik zijn ontwikkeld en met landelijke e-overheid componenten. Voor een totaalbeeld benoemen we hier de meest relevante gezamenlijke en e-overheid componenten buiten GeVS.



De voornaamste kenmerken van de componenten van de SUWI-informatievoorziening zijn:

- het uitwisselen van gegevens tussen partijen (de GeVS);
- webapplicaties voor professionals;
- het uitwisselen van ongestructureerde (mail)berichten en bestanden;
- het verlenen van toegang tot portalen en webapplicaties;
- ondersteuning voor het stelsel.

We gaan hieronder dieper in op de gezamenlijk ICT-componenten (de GeVS en de overige gemeenschappelijke componenten) en de e-Overheids ICT-componenten.

Afspraak 9 **Ketenpartijen melden elke wijziging die mogelijk impact heeft op een andere ketenpartij in het CMK⁴.**

5.4.1.1. GeVS in context

In de basis is de GeVS niets anders dan een verzameling van voorzieningen, bronregisters en afspraken voor de ondersteuning van de dienstverlening van de keten werk en inkomen. Hieronder valt onder andere gegevensuitwisseling tussen partijen binnen en buiten de SUWI-keten.

Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen bronhouders en afnemers (partijen kunnen zowel bronhouder als afnemer zijn). Een ander onderscheid is gemaakt tussen SUWI-partijen, niet-SUWI-partijen en burgers.

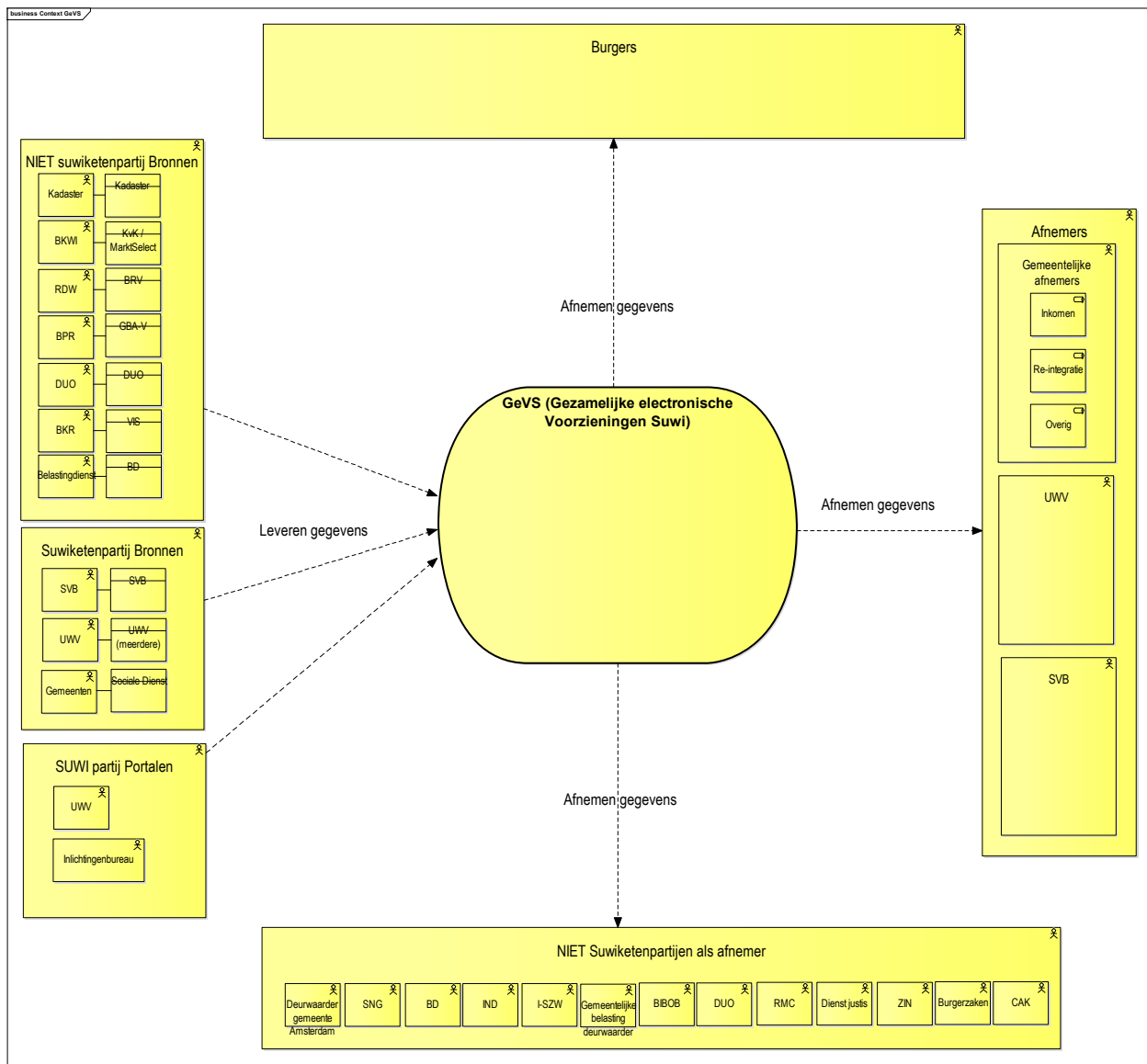
Voor de gegevenslevering wordt gebruik gemaakt van real-time berichtenuitwisseling tussen de bronhouder en de afnemer.

De GeVS-componenten zijn op te delen in centrale en decentrale componenten. De centrale componenten worden door het BKWI (soms in combinatie met IB) aan partijen aangeboden. Elk van de partijen heeft zelf ook decentrale componenten die op de GeVS zijn aangesloten. Zo heeft UWV een klantbeeldserver (KBS) en hebben gemeenten een communicatie-adapter in hun servicebus geïmplementeerd om de communicatie mogelijk te maken.

Afspraak 10 **De GeVS is het primaire hulpmiddel voor de eenmalige uitvraag en meervoudig gebruik van klantgegevens in het domein werk en inkomen.**

In onderstaande plaat staan alle partijen in hun rol als gegevensleverancier en/of gegevensafnemer. De gegevensstroom loopt in de plaat van bronnen (links) naar niet-SUWI-partijen (onder)afnemers (rechts) en burgers (boven).

⁴ Het CMK is een regievoerend orgaan met eigen applicatie waarin alle ketenwijzigingen /veranderingen geregistreerd worden. Deze applicatie maakt de status van een wijziging inzichtelijk voor alle belanghebbenden.



Afbeelding 7. De componenten van de keteninformatievoorziening

5.4.2. De leveringsvormen Inkijk en Inlezen

De GeVS kent twee belangrijke leveringsvormen voor het leveren en afnemen van gegevens: ‘Inkijken van gegevens’ en ‘Inlezen van gegevens’. Bij beide leveringsvormen zijn dezelfde bronhoudende en afnemende partijen betrokken. Bij het Inkijken van gegevens worden de gegevens echter afgenomen via een aparte front end-applicatie binnen GeVS (mens-machine), in tegenstelling tot het Inlezen van gegevens waarbij gegevens geleverd worden aan een applicatie van de afnemer (machine-machine).

5.4.2.1. Inkijk

Via de centrale webapplicatie Suwinet-Inkijk kunnen geautoriseerde gebruikers persoonsgegevens raadplegen van burgers die bij verschillende organisaties of basisregistraties zijn opgeslagen. De gebruiker kan de geraadpleegde gegevens zo nodig persisten (bewaren) voor de dossiervorming (reconstructie) en verantwoording. De webapplicatie Suwinet-Inkijk wordt beheerd door het BKWI. In overleg met de bronhouder en de afnemer(s) zorgt het BKWI ervoor dat de afgesproken gegevensset via inkiijkpagina's wordt getoond. Het verzorgen van de toegang (authenticatie) tot deze applicatie en de inkiijkpagina's (autorisatie) voor de individuele medewerkers is een **lokale** verantwoordelijkheid van de afnemer. Er is een centrale

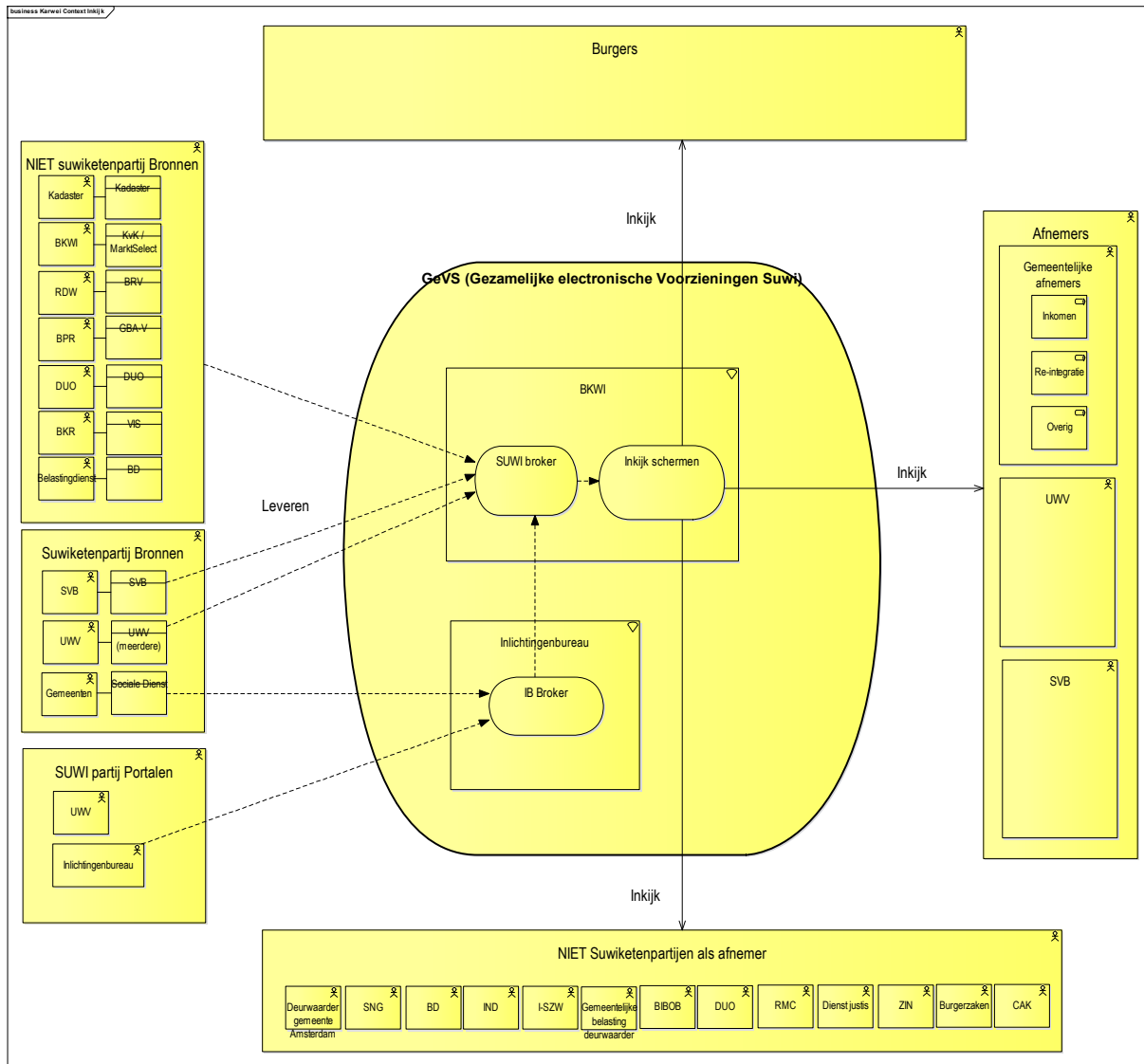
beheervoorziening waarmee afnemers de gebruikersadministratie kunnen beheren, accounts kunnen aanmaken en toegang kunnen verlenen tot één of meer brongegevens.

Mapping Inkijk op componenten van de informatievoorziening

Bij het Inkijken van gegevens zijn binnen de GeVS twee knooppunten betrokken, namelijk het knooppunt van het IB (Broker IB) en het centrale BKWI knooppunt (SUWI-broker). Beide knooppunten vervullen een specifieke rol.

Het knooppunt van IB ontsluit gegevens van alle 393 gemeenten, met name sociale diensten, en het knooppunt van BKWI ontsluit gegevens van andere (al dan niet SUWI-)partijen.

Vervolgens kunnen alle partijen deze gegevens raadplegen via een centrale inkijkvoorziening (Suwinet Inkijk).



Abbeelding 8. Mapping Inkijk op de componenten van de keteninformatievoorziening

5.4.2.2. Inlezen

Bronhouders kunnen de gevraagde gegevens direct bij de afnemer afleveren via de GeVS-voorziening Inlezen. De afnemer verwerkt deze gegevens in de eigen bedrijfsapplicatie die daarvoor geschikt is gemaakt. Inlezen via de GeVS wordt op twee manieren mogelijk gemaakt:

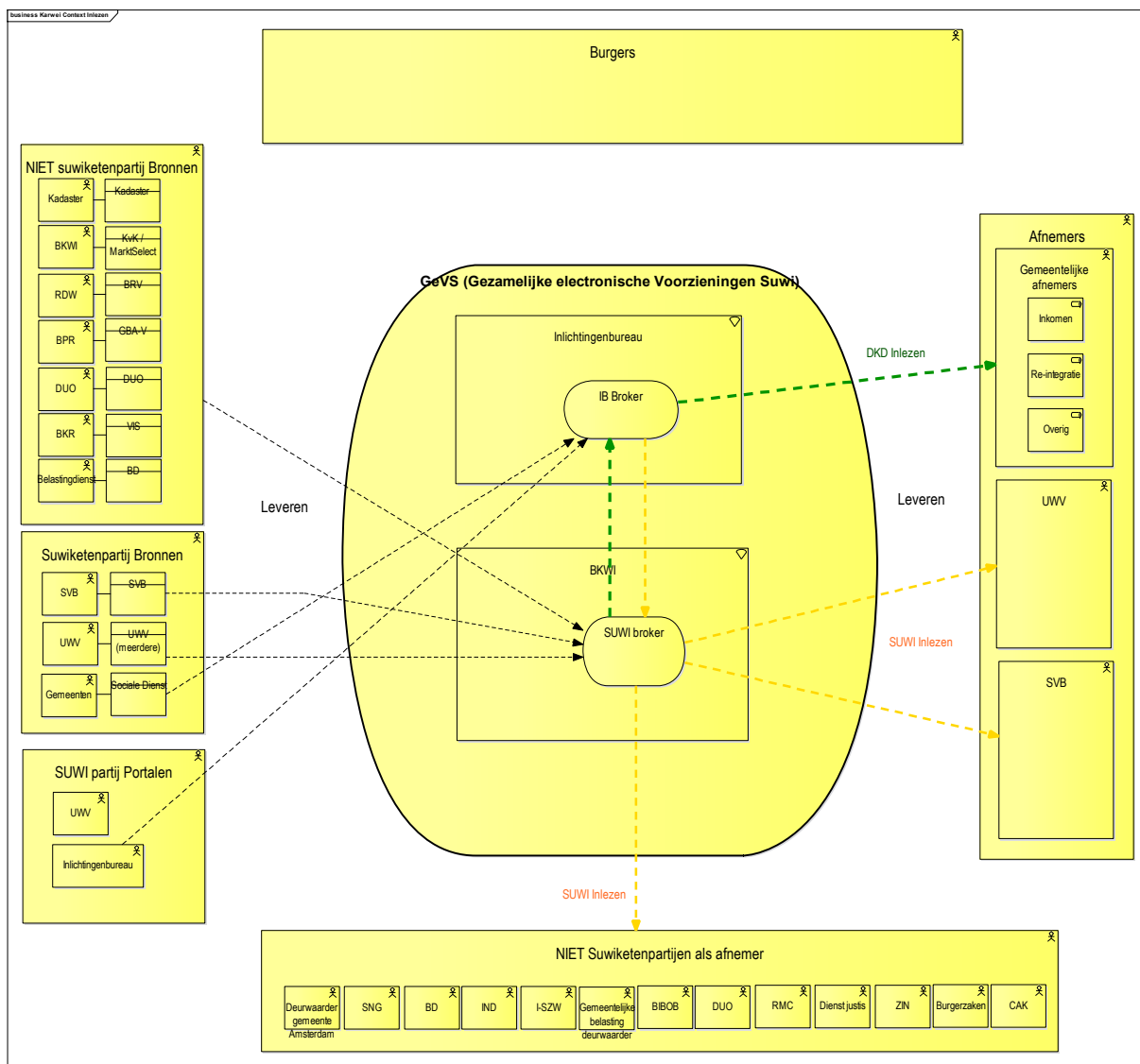
- De gegevenslevering verloopt via het IB (dit noemen we DKD-Inlezen).
- De gegevenslevering verloopt via het BKWI (dit noemen we Suwinet-Inlezen).

DKD-Inlezen is met name ontwikkeld om gemeenten te ondersteunen bij de uitvoering van hun taken in het domein werk en inkomen. Voor de (op dit moment) 393 gemeenten is een speciale voorziening ontwikkeld die een optimale uitwisseling tussen gemeenten en de GeVS faciliteert. In alle andere situaties vindt de levering plaats via het BKWI.

Mapping Inlezen op componenten van de informatievoorziening

Bij het Inlezen van gegevens zijn binnen de GeVS twee knooppunten betrokken, namelijk het knooppunt van het Inlichtingenbureau (Broker IB) en het centrale BKWI knooppunt (SUWI-broker). Beide knooppunten hebben hier een specifieke rol. Het knooppunt van het IB ontsluit namelijk gegevens van en naar alle 393 gemeenten (stand per 2015), met name sociale diensten. Het knooppunt van BKWI ontsluit gegevens van en naar andere (al dan niet SUWI-)partijen.

Bij het afleveren van de gevraagde gegevens (pull: Vraag – Antwoord) worden gegevens bij gemeentelijke partijen afgeleverd via het knooppunt van IB (**DKD Inlezen**) en worden gegevens bij andere (SUWI-)partijen afgeleverd via het knooppunt van BKWI (**SUWI Inlezen**).



Afbeelding 9. Mapping Inlezen op de componenten van de keteninformatievoorziening

5.4.3. Centrale GeVS-componenten



Met centrale GeVS-componenten wordt tegemoet gekomen aan het principe van eenmalige vastlegging en meervoudig gebruik binnen het domein werk en inkomen.

Het BKWI (soms in combinatie met het IB) biedt de SUWI-keten centrale GeVS-componenten aan. Voor het transport van gegevens wordt het besloten netwerk Suwinet gebruikt. Hiervoor is het Suwinet gekoppeld aan de bedrijfsnetwerken van de ketenpartijen en aan het Gemnet voor de informatiestromen van en naar gemeenten. Suwinet heeft ook een koppeling met het Diginetwerk.

Via Suwinet wisselen ketenpartijen vertrouwelijke gegevens van klanten uit. Dit vraagt om hoogwaardige beveiliging. Applicaties moeten bereikbaar en toegankelijk zijn voor iedereen die ermee moet werken. Professionals moeten dus, afhankelijk van hun taak of rol, gecontroleerd toegang krijgen tot applicaties die voor de uitvoering van hun taak noodzakelijk zijn. Daarom zijn voorzieningen voor de toegangscontrole opgenomen in de GeVS.

Afspraak 11 Het transport van vertrouwelijke informatie vindt plaats via een besloten netwerk.

Afspraak 12 Ongeautoriseerd gebruik van het Suwinet moet worden voorkomen.

Afspraak 13 Inbraak in systemen die op het Suwinet zijn aangesloten moet worden voorkomen.

Afspraak 14 Voor iedere applicatie met klantgegevens wordt een adequate rol gebaseerde toegangscontrole ingericht.

Hieronder worden de GeVS-componenten kort weergegeven. In het themadocument 'De componenten van de GeVS' lichten we deze componenten uitgebreid toe.

De Centrale GeVS-componenten:

	Componentnaam	Doel
1	Suwinet	Besloten netwerk voor samenwerking in de SUWI-keten
2	Suwi Logging	Logfaciliteit over gebruik gegevens
3	Suwi Rapportage	Rapportage voorziening t.b.v. verantwoording over gegevensgebruik
4	Suwinet Inkijk	Overzichtspagina voor het tonen van klantgegevens
5	Suwinet Inlezen	Leveren van gegevens in de vorm van vraag- / antwoord-berichten
6	Suwinet Meldingen	Aanleveren van gegevens in de vorm van push berichten
7	Klantbeeldportlet	Inzage voor burgers

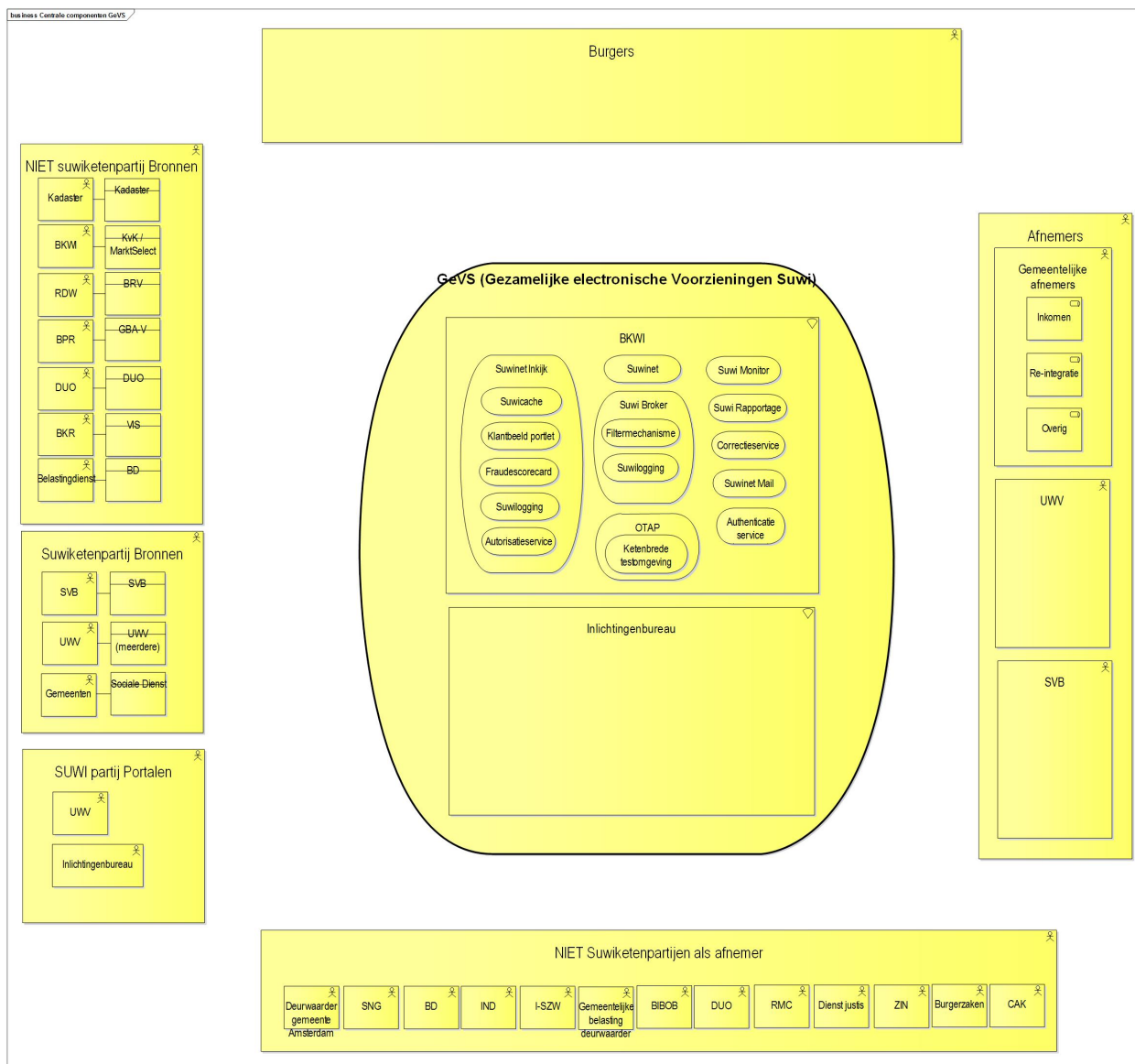
8	Suwi Monitor	Monitor van bronnen en aanlevering
9	Abonnementenregistratie	Service voor afnemers om aan te geven of bepaalde signalen gewenst zijn
10	Suwi Broker	Verdeelstation t.b.v. ontsluiten van gegevens
11	Suwinet Mail	E-mail voorziening voor communicatie over Suwinet
12	Correctieservice	Melden bij gerede twijfel over de juistheid aan ketenregistratie
13	Autorisatieservice	Persoonsgebonden toegang tot klantgegevens op basis van door bron en afnemer vastgestelde rollen en rechten
14	Authenticatieservice	Het identificeren van de gebruiker
15	Filtermechanisme	Voorziening t.b.v. implementeren proportionaliteit
16	Fraudescorekaart	Fraudescorekaart
17	Ketenbrede Test Omgeving	Gemeenschappelijk geheel van testomgevingen zodat integraal kan worden getest
18	Suwi Cache	Caching van berichten t.b.v. hergebruik gegevens door een professional i.h.k.v. een wettelijke taak
17	CentraalMeldpunt Ketenwijzigingen (CMK)	Een meldvoorziening die door diverse ketenpartijen wordt gebruikt

Mapping Centrale GeVS-componenten op componenten van de informatievoorziening

In onderstaande plaat worden de applicatie- en infra-componenten uit de tabel gemapt op het totaal van de componenten van de informatievoorziening.

Duidelijk is dat alle applicatie- en infra-componenten die vallen onder de centrale GeVS-componenten gerealiseerd worden door voorzieningen binnen (de) Suwinet/SUWIBroker van BKWI.

Naast de applicatie- en infra-componenten zijn er ook business-componenten – zoals de Suwidesk, beheer van een gegevensregister, technisch support en leveranciersbeheer – die de centraal georganiseerde dienstverlening vormen. Deze dienstverlening valt wel onder de centrale GeVS maar kan niet gemapt worden op de infrastructuurplaat.



Afbeelding 10. Mapping Centrale GeVS-componenten op componenten van de informatievoorziening

5.4.4. Decentrale GeVS-componenten

Binnen de keten zijn afspraken gemaakt op welke wijze decentrale GeVS-componenten kunnen worden ingezet. Belangrijk hierbij is dat de GeVS als één samenhangend en betrouwbaar geheel werkt.

Voor de uitwisseling van en naar gemeenten is een sectorloket gerealiseerd door IBIS (InlichtingenBureau Informatie Systeem). Het IBIS verbindt gemeentelijke domeinen met de SUWI-partijen (en met niet-SUWI-partijen). Als domeinmakelaar verbindt het Inlichtingenbureau alle (momenteel 393) gemeentelijke sociale diensten met elkaar en met een groot aantal publieke partijen en samenwerkingspartners. De gemeentelijke sociale diensten vormen een belangrijke partner in de keten werk en inkomen. IBIS is een landelijke voorziening waarmee gemeenten worden ondersteund bij het beoordelen van het recht op tal van sociale regelingen en voorzieningen voor burgers.

Om te weten welke gemeente gegevens voor een bepaalde BSN beschikbaar heeft, beheert het Inlichtingenbureau een verwijzindex. De verwijzindex houdt per gemeente bij voor welke BSN er gegevens beschikbaar zijn. Deze index wordt door gemeenten zelf onderhouden.

Gemeenten leveren daarvoor een vaste set gegevens. Ze doen dit via een gemeentelijke webservice of een wekelijks verzamelbestand aan het Inlichtingenbureau.

Decentrale GeVS componenten zijn:

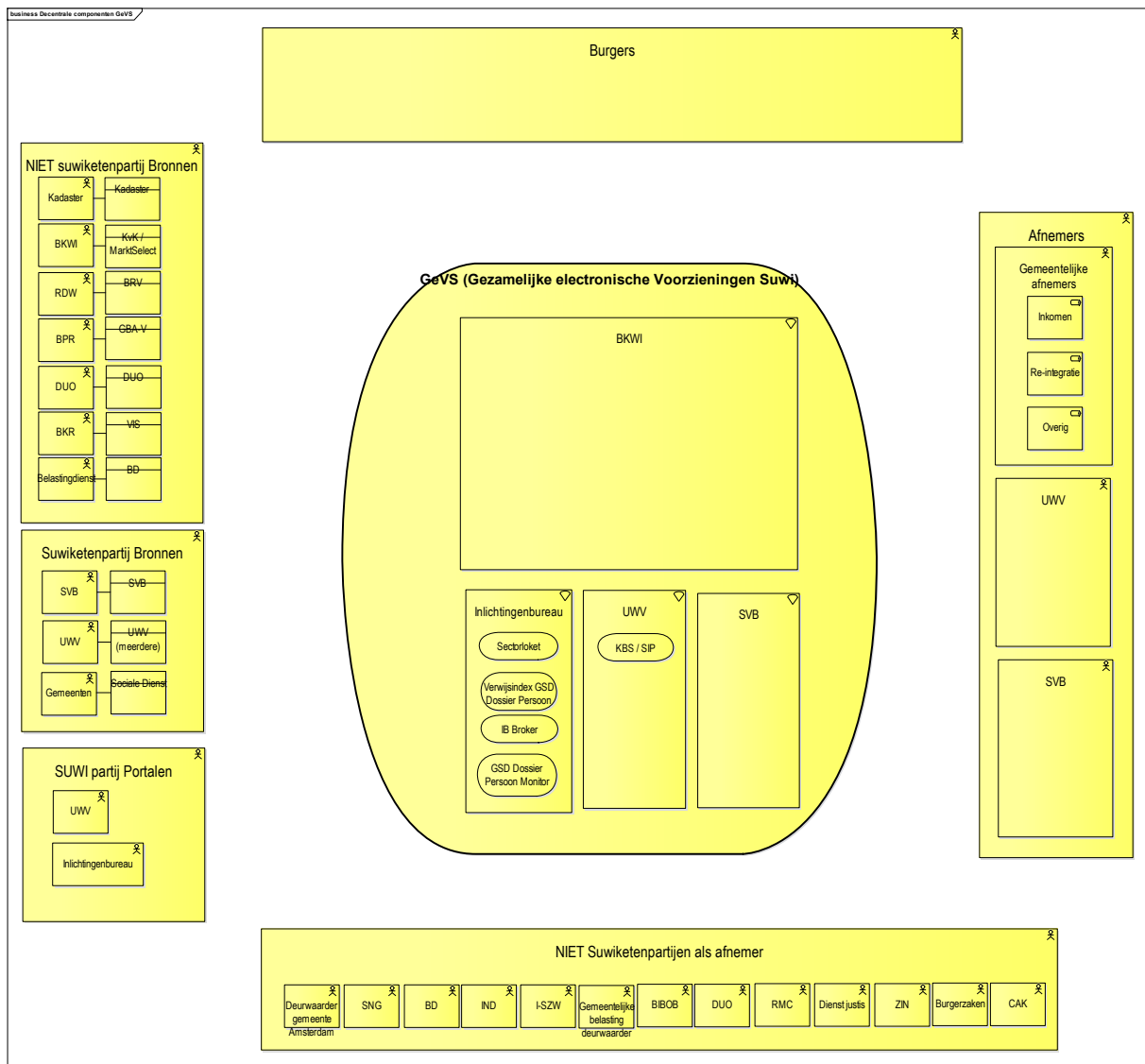
	Componentnaam	Doel
1	Sectorloket	Centraal gemeentelijk sectoraal loket
2	Verwijsindex GSDDossierPersoon	Ondersteunt uitwisseling van GSDDP / Bijstandsregelingen berichten
3	IB Broker	Centraal gemeentelijk verdeelstation
4	GSDDossierPersoon monitor	Aanlevermonitor
5	KBS / SIP	Geautomatiseerde afhandeling van vraag/antwoord verzoeken uit het SUWI netwerk

Mapping Decentrale GeVS-componenten op componenten van de informatievoorziening

In onderstaande plaat worden de applicatie- en infra-componenten uit de tabel gemapt op het totaal van de componenten van de informatievoorziening.

Duidelijk is dat alle applicatie- en infra-componenten die vallen onder de decentrale GeVS-componenten gerealiseerd worden door voorzieningen binnen de componenten van het Inlichtingenbureau en UWV.

Naast de applicatie- en infra-componenten zijn er ook beheercomponenten, zoals de IB helpdesk; dit is decentraal georganiseerde dienstverlening. Deze dienstverlening valt wel onder de decentrale GeVS-componenten, maar kan niet geduid worden in de infrastructuurplaat.



Afbeelding 11. Mapping Decentrale GeVS-componenten op de componenten van de keteninformatievoorziening

5.4.5. Gezamenlijke componenten buiten GeVS



In sommige gevallen leveren ketenpartners ICT-componenten die niet alleen de verdere doorontwikkeling van de keten ondersteunen, maar die ook gezamenlijk worden gebruikt voor een efficiënte samenwerkende keten.

De belangrijkste Gezamenlijke componenten buiten GeVS zijn:

	Componentnaam	Doel
1	Naleving.net	Community website voor naleving en handhaving (RCF)
2	Kernkaart.nl	Kernkaart (SZW)
3	Samenvoordeklant.nl	Website ter ondersteuning van werkpleinen/arbeidsmarktregio's (Divosa, VNG, UWV en Cedris)
4	Centraal Meldpunt Werkpleinwijzigingen	Wijzigingen doorvoeren
5	Samenloop signalen	Beschikbaar stellen signalen
6	Stekker4	Portaalfunctie voor samenwerking
7	Sonar	Registratie van werkzoekenden
8	WBS	Bemiddelen van werkzoekenden
9	WIS (EROW)	Eenmalige registratie op werkpleinen
10	Bulk Service UWV	Service voor ondersteunen van beperkte bulkverwerking
11	IVT	Applicatie ter ondersteuning van interventieteams
12	E-Learning	Verplichte Digitale Trainingsomgeving voor niet-UWV-gebruikers van de UWV voorzieningen

Voor de beschrijving en mapping van deze ICT-componenten wordt verwezen naar het themadocument 'De componenten van de GeVS'.

5.5 Generieke Digitale Infrastructuur (e-overheid) componenten



De Generieke Digitale Infrastructuur van de overheid (GDI) bestaat uit standaarden, producten en voorzieningen die gebruikt worden door (alle) overheden, vele publieke organisaties en in een aantal gevallen ook door private partijen.

- De GDI is een onmisbaar deel van de (digitale) basisvoorzieningen waarmee organisaties hun primaire processen inrichten.
- De GDI is niet organisatie-, sector- of domeinspecifiek.

De GDI bestaat uit herbruikbare digitale basisvoorzieningen, standaarden en producten die het overheden, publieke organisaties en private partijen mogelijk maken om hun primaire processen doelmatig in te richten en te ontwikkelen. De GDI is een dynamisch geheel dat de komende jaren gewijzigd kan worden door de ontwikkeling van nieuwe generieke voorzieningen en standaarden of door het uit productie nemen van al opgenomen voorzieningen.

Steeds vaker is het wenselijk, maar ook verplicht om gebruik te maken van e-overheid componenten boven GeVS-componenten. Dit kan zijn omdat binnen de GeVS geen component beschikbaar is of omdat aansluiting op GeVS-componenten tot een complexere inrichting leidt.

Binnen de keten wordt dan afgesproken hoe e-overheid componenten worden ingezet, met als voorwaarde dat de GeVS als één samenhangend en betrouwbaar geheel werkt.

Afspraak 15 **Ketenpartijen gebruiken voor de SUWI-samenwerking overheidsbrede e-bouwstenen.**

De belangrijkste Digitale Infrastructuur (e-overheid) componenten:

	Componentnaam	Doel
1	DigiNetwerk	Connectiviteit
2	DigiD voor burgers	Authenticatie van burgers
3	eHerkenning	Authenticatie van bedrijven
4	Digikoppeling	Informatielogistiek protocol
5	Digimelding	Terugmelding op basisregistraties
6	Antwoord voor Bedrijven	Portaal en berichtenbox voor bedrijven
7	Berichtenbox	Berichtenbox (onder Mijnoverheid) voor het leveren van documenten en berichten aan burgers
8	Mijnoverheid	Overheidsbrede 'mijn'-omgeving voor burgers
9	PKI-Overheid	Certificatensysteem voor beveiliging en versleuteling van berichten
10	Digilevering	Via Digilevering kunnen afnemers zich 'abonneren' op gebeurtenisberichten uit de basisregistraties. Digilevering verspreidt deze berichten op basis van abonnementen.

Voor de beschrijving en mapping van deze e-Overheidsbouwstenen op de infrastructuurplaat wordt verwezen naar het themadocument 'De componenten van de GeVS'.

Hoofdstuk 6. Registraties

De samenwerking in de SUWI-sector is grotendeels gebaseerd op het onderling uitwisselen van gegevens ten behoeve van het uitvoeren van dienstverlening richting burgers, voor fraudebestrijding en handhaving. De grootste bulk van deze uitwisselingen bestaat uit bevragingen van bronregistraties door SUWI-partijen. Deze registraties zijn onderwerp van dit onderdeel van Karwei.

Registraties betreffen niet alleen de basisregistraties. Er zijn drie typen registraties, namelijk basisregistraties, eigen registraties en enkele ketenspecifieke registraties (ketenregistraties). In algemene zin stellen we dat ketenregistraties aan dezelfde eisen moeten voldoen als de basisregistraties. Verder geeft dit themadocument van Karwei kaders en afspraken rond het opzetten, beheren en ontsluiten van de registraties.

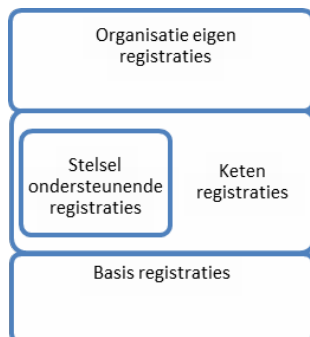
Het gaat daarbij om bestaande, maar ook om voorziene registraties. Aangezien we hier niet de architectuur van de betreffende registraties bespreken, zullen we daar niet al te diep op ingaan.

Het achterliggende themadocument 'Registraties' is met name bedoeld voor informatiemanagers en informatiearchitecten, maar ook voor beleidsmakers die zich met registraties bezighouden. Daarnaast is het relevant voor de domeingroep Gegevens en Berichten.

Ketensamenwerking valt of staat met de uitwisseling van betrouwbare, actuele gegevens. Er is blijvende aandacht nodig voor de kwaliteit, beschikbaarheid en toegankelijkheid van de gegevens in de verschillende registraties. Mechanismen als terugmelding en monitoring dragen bij aan verbetering van de kwaliteit.

We maken binnen de keten gebruik van basisregistraties, ketenregistraties, registraties van de SUWI-partijen en andere aangesloten partijen en registraties voor de goede werking van het stelsel.

Schematisch:



De basisregistraties worden hier niet nader beschreven, maar beschouwen we als een gegeven waarop de keten maar beperkt invloed kan uitoefenen. Dit hoofdstuk richt zich op de ketenregistraties, waaraan we eisen stellen die sterk gebaseerd zijn op de bekende twaalf eisen aan de basisregistraties (*bron*).

Afspraak 15 Ketenpartijen gebruiken basisregistraties en ketenregistraties.

Ontwikkelingen rond gegevensbeheer

Bij het registreren, vastleggen en uitwisselen van gegevens gelden twee belangrijke uitgangspunten: **eenmalige gegevensuitvraag** bij de klant en **meervoudig gebruik** van reeds geregistreerde gegevens. Bij meervoudig gebruik is de juistheid **van de gegevens** voorwaardelijk. Het SUWI Gegevens Register (SGR) vormt de basis voor de inrichting van de gegevenshuishouding van de keten werk en inkomen. Alle gegevens die in de keten worden uitgewisseld, zijn opgenomen en gedefinieerd in het SGR.

Het SGR is de basis voor de elektronische gegevensuitwisseling in het SUWI-domein. Het bevat daarvoor de gegevensbeschrijvingen, formaten en de logische structuur van de berichten. Op deze basis is voor de elektronische gegevensuitwisseling in het SUWI-domein een gemeenschappelijke taal ontwikkeld, aangeduid als SuwiML, onder gebruikmaking van XML en hierop gebaseerde standaarden.

SuwiML faciliteert de elektronische gegevensuitwisseling tussen partijen in het SUWI-domein (UWV inclusief UWV WERKbedrijf), SVB, GSD-en en IB). Dit betreft:

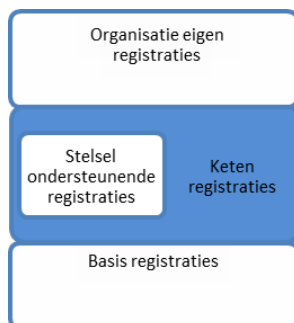
- het faciliteren van de ontwikkeling van de gegevensuitwisseling door het definiëren en realiseren van berichten zo eenvoudig mogelijk te maken;
- ondersteuning van de operationele gegevensuitwisseling door SuwiML schema's te gebruiken bij het maken of verwerken van berichten.

SuwiML biedt de basis voor een eenduidige en ondubbelzinnige definitie van de uit te wisselen gegevens en is een standaard voor de codering van gegevens en berichten bij elektronische gegevensuitwisseling.

Het belang van eenmalige uitvraag heeft een wettelijke grondslag sinds de introductie van de Wet Eenmalige gegevens Uitvraag (WEU) in 2007. Het gebruik van elektronische dossiers zoals het Digitaal Klant Dossier (DKD) en voorzieningen zoals MijnOverheid maken de kwaliteit van de gegevens uiterst belangrijk. Voorheen waren professionals in de keten de enige afnemer van geregistreerde gegevens, maar met het DKD is ook de burger een directe gebruiker van deze gegevens geworden. Vooringevulde formulieren, een klantbeeld en de mogelijkheid om gegevens te corrigeren vragen om betrouwbare gegevens.

Met deze ontwikkelingen als vertrekpunt geven we richting aan de volgende stap in de ontwikkeling van de gegevenshuishouding van de keten werk en inkomen: een kwaliteitsverbetering van de ketenregistraties.

6.1. Ketenregistraties



Het concept van ketenregistraties is nieuw in de keten werk en inkomen. Ketenregistraties bestaan naast basisregistraties (zie ook § 6.2) en de geheel eigen (veelal materiewet gebonden) registraties van iedere SUWI-partij. Een ketenregistratie is een gezamenlijk gebruikte en beheerde registratie van gegevens die door meerdere SUWI-partijen in hun primaire proces worden gebruikt. De ketenregistratie is keten- of domeinspecifiek voor de keten werk en inkomen. Meerdere SUWI-ketenpartijen kunnen gegevens en mutaties aanleveren. Het voordeel is dat versnippering van soortgelijke gegevens over meerdere partijen wordt verminderd. Voorbeelden zijn de werkzoekendenregistratie, vacatures, etcetera. Met name voor overlappende functies door SUWI-partijen is één gezamenlijke registratie essentieel. Dat is niet alleen efficiënter, maar ook goed voor de kwaliteit van de gegevens. In een ketenregistratie worden gegevens immers niet meer 'rondgepompt', waardoor er minder risico is op gebruik van verouderde gegevens en de kwaliteit verbetert omdat meerdere partijen zijn betrokken bij de controle op juistheid. De bij de ketenregistratie betrokken partijen bepalen of een ketenregistratie gewenst is. Op dit moment zijn er nog geen registraties die aan de gewenste criteria van een ketenregistratie voldoen.

Afspraak 16 Ketenpartijen voorkomen het 'rondpompen van gegevens' door het ontwikkelen en gebruiken van gezamenlijke ketenregistraties.

Hierna staan de criteria waaraan een ketenregistratie zou moeten voldoen.

Status van ketenregistratie

Registraties in de keten kunnen de status 'ketenregistratie' krijgen als duidelijk is wie de verantwoordelijke eigenaar / beheerder is en als ze voldoen aan een aantal kwaliteitseisen. Een ketenregistratie is dus een soort basisregistratie binnen de keten werk en inkomen. De ketenregistratie bevat echter informatie die (nog) niet gedekt wordt door de bestaande basisregistraties.

Eén eigenaar per registratie

De Wbp verplicht organisaties om voor elke registratie één eigenaar te onderkennen. We beschrijven hieronder aan welke eisen de registraties moeten voldoen om een ketenregistratie genoemd te worden. Soms hebben meerdere organisaties de wettelijke verantwoordelijkheid om een bepaald gegeven te registreren, waardoor er meer registraties van dat gegeven bestaan. In die situatie stelt de ketenarchitectuur voor om één ketenregistratie te ontwikkelen en die aan één registratiehouder toe te wijzen.

Ook eenvoudige lijsten, zoals beroepenregistraties of lijsten van re-integratietrajecten, kunnen aangemerkt worden als ketenregistratie. Met als voordeel dat helder is welke partij verantwoordelijk is voor de lijst, die aangesproken kan worden op zijn verplichtingen qua ontsluiting, rapportage en dergelijke. Alle andere partijen weten dan waar ze terecht kunnen voor de informatie van die lijst.

Afspraak 17 Elke (keten)registratie heeft één registratiehouder die verantwoordelijk is voor de inrichting en de beveiliging van de (keten)registratie.

Registratiehouder

Een ketenregistratiehouder heeft een belangrijke rol als hoeder van data. Dit brengt verantwoordelijkheden met zich mee. De registratiehouder moet de gegevens zo ontsluiten dat geautoriseerde gebruikers ze daadwerkelijk kunnen gebruiken, op ieder moment dat ze daar behoefte aan hebben. Dit voorkomt dat voor soortgelijke data elders wordt geshopt of dat partijen zelf schaduwbestanden met dezelfde gegevens bij gaan houden. De ketenregistratie moet ook goed toegankelijk zijn voor wijzigingen en nieuwe data, om te voorkomen dat soortgelijke gegevens elders ingevoerd gaan worden.

De ketenregistraties moeten online, realtime afhandeling bij afnemers ondersteunen wanneer de bedrijfsprocessen bij de afnemer dit noodzakelijk maken. Belangrijk is dat de ketenpartijen de gegevens in hun verschillende applicaties kunnen aanroepen en gebruiken. De professional kan informatie over de klant dan zien, en de gegevens kunnen dan ook voor bijvoorbeeld vóórinvoering in elektronische formulieren worden gebruikt.

Bij ketenregistraties waarvoor de gemeenten als ketenregistratiehouder zijn aangewezen, is de verantwoordelijkheid bij de gemeenten belegd. Iedere gemeente moet de ketenregistratie zelf inrichten en vullen met relevante informatie van de klanten die horen bij de eigen gemeente. Daarbij gelden de eisen die de ketenarchitectuur stelt zoals benoemd in het themadocument 'Ketenregistraties'. Bovendien moet iedere gemeente de benodigde koppelvlakken uit hoofdstuk 7 implementeren.

In de keten zien we een ontwikkeling naar gezamenlijke digitale dienstverlening op de Werkpleinen/arbeidsmarktregio's. Een intake aan de kop van het proces kan door zowel een professional van de gemeente als van UWV uitgevoerd worden. In de praktijk zien we dat UWV de techniek aanbiedt en de gemeenten die gebruiken.

Afspraak 18 Een registratiehouder kan professionals van de afnemer autoriseren voor het registreren / muteren van gegevens die onder de verantwoordelijkheid vallen van de registratiehouder. De afnemer kan derden autoriseren conform afspraken met de registratiehouder.

Inrichting ketenregistratie

Voor de inrichting van een ketenregistratie zijn enkele varianten mogelijk. Iedere registratiehouder kiest zelf hoe hij de ketenregistratie inricht, maar doet dat wel in overleg met de ketenpartijen. Het is immers cruciaal dat de afnemers vertrouwen hebben in de ketenregistratie zodat dubbele registratie niet meer nodig is. De kwaliteit van een ketenregistratie staat of valt met het vertrouwen dat de afnemers erin hebben. Daarom moeten de ketenpartijen afspraken maken over de maatregelen die passen bij het soort registratie en het soort gegevens.

Gegevens buiten de ketenregistraties

Voor een aantal gegevens is geen ketenregistratie aan te wijzen omdat ze vanwege hun aard of om historische redenen in meerdere systemen opgeslagen worden. Denk daarbij aan adressen, telefoonnummers en afspraken. Ook op deze set gegevens is de Wbp van toepassing, wat duidelijk beleid nodig maakt. Kwaliteitseisen moeten hiervoor geformuleerd en nageleefd worden. In de toekomst moet zo veel mogelijk voorkomen worden dat deze informatie op verschillende plekken opgeslagen wordt. Voor gegevens die om historische redenen op meerdere plekken worden opgeslagen, zijn uitwisselingsberichten beschreven. Doel is dat ieder gegeven slechts één keer wordt ingevoerd en via de uitwisselingsberichten aan de betreffende registraties wordt aangeboden. Het gaat hier om een beperkte set gegevens en terughoudendheid is geboden bij het gebruik van dat mechanisme. Het algemene principe moet zijn dat gegevens in hun eigen ketenregistratie opgeslagen worden en ter plekke geraadpleegd worden via webservices. Naarmate het aantal betrokken partijen toeneemt (bijvoorbeeld bij gemeenten) voor het aanbieden van dezelfde gegevens buiten de ketenregistraties, wordt een oplossing met een centraal ketenregister wenselijk vanwege de beheersbaarheid en beschikbaarheid.

Afspraak 19 Voor gegevens die om historische redenen op meerdere plekken worden opgeslagen, zijn uitwisselingsberichten beschreven.

Koppeling van ketenregistraties

Koppeling is nodig om klanten (burgers en werkgevers) en professionals de gewenste functionaliteiten te bieden, met juiste en actuele gegevens. Hierbij is hergebruik van gegevens een belangrijk principe.

Hoofdstuk 5 beschreef de service georiënteerde architectuur (SOA) als oplossing voor de koppeling van registraties en hergebruik van gegevens. Een service georiënteerde architectuur biedt (gegevens)diensten (services) aan, waarvan verschillende afnemers gebruik kunnen maken. Het doel is om maximale ontkoppeling en hergebruik te bereiken. Een SOA sluit ook beter aan op bedrijfsprocessen die gemodelleerd kunnen worden door het samenstellen van services.

De ketenregistraties worden in deze ketenarchitectuur gekoppeld via de koppelvlakken zoals beschreven in Hoofdstuk 7 (raadplegingen, signalen, correctie-/terugmeldverzoeken, klantvolgberichten, managementinformatieberichten).

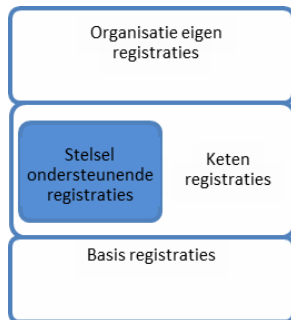
Implementatie ketenregistratie

De ketenarchitectuur doet geen uitspraken over de implementatie van een ketenregistratie. De registratiehouder beslist zelf hoe hij de ketenregistratie inricht, en bijvoorbeeld ook hoe hij het sturen van signalen over wijzigingen regelt. De ketenarchitectuur vereist alleen dat de registratie voldoet aan de eisen en aan de koppelvlakken die de keten werk en inkomen vastgesteld heeft. De registratiehouder kan ook zelf bepalen hoe hij de ontvangst van mutaties implementeert, en of er bijvoorbeeld nog een controle nodig is voordat de mutatie daadwerkelijk doorgevoerd wordt.

We onderkennen de volgende potentiële ketenregistraties:

	Componentnaam	Doel
1	Sonar	Registratie van werkzoekenden
2	EROW	Eenmalige registratie op werkpleinen
3	Verzamelbestand GSDDP	Beschikbaar stellen GSD informatie

6.2. Stelselondersteunende registraties



Stelselondersteunende registraties bevatten (stuur)informatie die noodzakelijk is om het stelsel veilig, gecontroleerd en efficiënt te ondersteunen. Te denken valt aan informatie op het gebied van autorisatie, routing en monitoring. Stelselondersteunende registraties maken dus gegevensuitwisseling binnen het stelsel mogelijk en daarmee ondersteunen ze de werking van het stelsel zonder onderdeel te zijn van de uitgewisselde gegevens.

Kenmerkend is dat deze stelselondersteunende registraties niet meer noodzakelijk zijn als de samenwerking zou wegvallen.

We onderkennen de volgende stelselondersteunende registraties:

	Componentnaam	Doel
1	SUWI Bedrijven Register	Centrale bron gevoed door de Kamer van Koophandel (KVK) en Markselect met bedrijfsgegevens (kopie NHR)
2	Verwijsindex GSDDossierPersoon	Ondersteunt uitwisseling van GSDDP berichten
3	GSDDossierPersoon monitor	Aanlevermonitor

6.3. Basisregistraties



Basisregistraties en eigen registraties

De keten werk en inkomen gebruikt zo veel mogelijk informatie uit de landelijke basisregistraties van de e-Overheid. Alle ketenpartijen die een wettelijke taak uitvoeren, moeten de actuele persoonsgegevens halen uit of ontlenen aan de basisregistratie. Ketenpartijen bewaren gegevens uit de basisregistraties niet in de eigen systemen tenzij dit noodzakelijk is voor de besluitvorming (reconstructie). In het laatste geval moet duidelijk zijn dat het een technische kopie betreft. De basisregistraties bieden echter niet alle benodigde gegevens; voor sommige gegevens onderhouden de ketenpartijen eigen registraties.

Het is essentieel dat iedereen die gegevens uit de keten gebruikt, kan vertrouwen op de kwaliteit van die gegevens. Hiervoor zijn duidelijke afspraken nodig tussen de ketenpartijen. Ketenpartijen die een wettelijke taak uitvoeren, moeten de actuele persoonsgegevens halen uit of ontlenen aan de basisregistratie.

Via de GeVS worden – in principe – alleen gegevens uit de basisregistraties ontsloten die van belang zijn voor de uitvoering van taken binnen dit domein. Doel is dat de professional een volledig klantbeeld krijgt. Dit kan betekenen dat niet alle gegevens, maar ook niet alle basisregistraties, worden ontsloten. Ketenpartijen voeren echter vaak ook domeinoverstijgende taken uit en zullen daarom vaak ook een zelfstandige aansluiting hebben op de basisregistraties.

De GeVS ondersteunt een beperkt aantal functionaliteiten die een basisregistratie biedt:

- Via de centrale voorziening van de GeVS worden – in principe – alleen de gegevens uit de basisregistraties voor ad-hoc bevraging beschikbaar gesteld.
- De centrale voorziening van de GeVS bevat een terugmeldingsvoorziening voor als er gereede twijfel is aan het opgevraagde gegeven.

De centrale voorziening van de GeVS transporteert vooralsnog geen spontane meldingen (wijzigingsmutaties) die vanuit basisregistraties worden verzonden. Deze meldingen worden rechtstreeks naar de afnemer verzonden.

We onderkennen de volgende basisregistraties:

BRP	Basisregistratie personen (bestaat uit ingezetenen en niet-ingezetenen)
NHR	Handelsregister
BAG	Basisregistraties Adressen en Gebouwen (bestaat uit twee basisregistraties)
BRT	Basisregistratie Topografie
BRK	Basisregistratie Kadaster
BRV	Basisregistratie Voertuigen (kentekenregister)
BLAU	Basisregistratie voor Lonen, Arbeidsverhoudingen en Uitkeringen
BRI	Basisregistratie Inkomen
WOZ	Basisregistratie Waarde Onroerende Zaken
BGT	Basisregistratie Grootchalige Topografie (voorheen GBKN)
BRO	Basisregistratie Ondergrond (voorheen ook wel DINO)

6.4. Eisen aan een ketenregistratie

De eisen die we stellen aan de ketenregistraties zijn geïnspireerd door de [twaalf eisen aan basisregistraties](#) van de e-overheid.

Doel van hergebruik

De overheid als geheel streeft naar een administratieve lastenverlichting voor burgers door hergebruik van reeds bekende gegevens over een burger verplicht te stellen. Die burger krijgt daardoor minder (herhaalde) informatieverzoeken bij zijn contact met de overheid. Binnen SUWI is hier invulling aan gegeven door middel van de Wet Eenmalig Uitvraag (WEU, 2007).

Randvoorwaarden voor hergebruik

Voor het verplichte hergebruik van gegevens in de keten werk en inkomen gelden enkele randvoorwaarden. Een van die randvoorwaarden is dat de ketenpartijen eisen stellen aan de kwaliteit en beschikbaarheid van de gegevens, en dus aan de houder van de ketenregistratie. Met als doel dat er vertrouwen ontstaat in de kwaliteit van de herbruikbare gegevens in de keten.

De ketenarchitectuur stelt alleen eisen aan onderwerpen die essentieel zijn voor het gebruik van een registratie binnen de keten.

De registratiehouder en de afnemer maken concrete afspraken die recht doen aan haalbaarheid, proportionaliteit, redelijkheid en billijkheid.

Transparantie

De ketenpartijen informeren hun klanten dat gegevens worden hergebruikt door verstrekking aan andere partijen die in de keten opereren en aan overheidsorganen. Dit stimuleert de klant actief te volgen wat er met zijn informatie gebeurt en zo nodig een beroep te doen op zijn wettelijke rechten op grond van de Wbp.

Afspraak 20 Ketenpartijen laten klanten weten dat gegevens hergebruikt kunnen worden.

De kwaliteit van gegevens moet transparant zijn. Als er een terugmelding is gedaan of een gegeven in onderzoek is, moet dat duidelijk zijn aangegeven. Dit stimuleert ook het zelfreinigend vermogen door hergebruik: de klant ziet immers steeds wat er over hem bekend is en zal sneller geneigd zijn dit te corrigeren. Ieder geaccepteerd correctieverzoek resulteert in een wijziging in de ketenregistratie.

Verder heeft de klant inzagerecht: hij mag op elk moment bekijken wat er over hem is geregistreerd, dus los van momenten van hergebruik van gegevens. De ketenpartners bieden de klant een volledig klantbeeld ten behoeve van het inzagerecht en correctierecht.

Wettelijke basis

In de wetgeving is vastgelegd dat een ketenpartij gegevens uit een ketenregistratie kan gebruiken voor haar wettelijke taken. Door de transparantie tegenover de klant – de klant is op de hoogte van het hergebruik – kan men het gegeven gebruiken alsof men het van de klant zelf heeft gekregen. De ketenpartij moet met de registratiehouder afspraken maken over de actualiteit (houdbaarheid) van de betreffende informatie.

Afspraak 21 Ketenpartijen mogen met inachtneming van de wetgeving gegevens uit ketenregistraties en uit basisregistraties op dezelfde manier gebruiken als gegevens die direct bij de klant zijn uitgevraagd.

Bron

De keten heeft ketenregistraties aangewezen voor bepaalde gegevens. De ketenregistratie fungeert daarmee als bron voor deze gegevens. De afnemers gebruiken deze gegevens als basis en leveren een actieve bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van de ketenregistratie.

Afspraak 22 De ketenregistratie is de enige en aangewezen bron waaruit deze gegevens opgevraagd kunnen worden, buiten uitvraag bij de klant zelf.

De registratiehouder verplicht zich om de gegevens beschikbaar te stellen conform de overeengekomen normen gesteld aan een ketenregistratie. Voorkomen moet worden dat gegevens niet actueel zijn. Deze normen komen overeen met de normen voor een basisregistratie, bijvoorbeeld de norm ten aanzien van de actualiteit.

Registratiehouders geven ketenpartijen toestemming om opgevraagde gegevens aan klanten te tonen en/of te verstrekken, zo nodig via elektronische voorzieningen, mits de klant goed geïdentificeerd is en bronvermelding plaatsvindt.

De registratiehouder streeft ernaar de gegevens historisch te registreren zodat afnemers de gegevens niet zelf op hoeven op te slaan. Historische registratie is nu echter nog niet gegarandeerd, wat betekent dat iedere afnemer voorlopig zelf de opgevraagde informatie moet vastleggen als hij een beslissing baseert op die historische gegevens.

Afspraak 23 **Wanneer een ketenregistratie gegevens historisch registreert, worden gegevens niet lokaal opgeslagen om een beslissing te onderbouwen.**

Zodra de ketenregistratie de historie van de gegevens bijhoudt, staken de afnemers de eigen opslag om discussie over geldigheid daarvan te voorkomen. De in het verleden overgenomen registraties blijven gehandhaafd voor zover dit nodig is als bewijslast of op grond van de archiefplicht.

Kwaliteitsborging

Voor een succesvolle uitwisseling van brongegevens in de keten is kwaliteitsborging noodzakelijk. De diverse partijen maken de gegevens transparant door inzage te geven in de eigen processen en elkaar actief te informeren over vermeende onjuistheden in de gegevens. De registratiehouder neemt iedere melding van vermeende onjuistheden serieus en onderzoekt de melding.

Afspraak 24 **Ketenregistraties moeten voldoen aan eisen met betrekking tot kwaliteit, beschikbaarheid, betrouwbaarheid en beveiliging en moeten de beschikbare kwaliteitsinformatie ontsluiten.**

In het systeem ontstaat een zelfreinigend mechanisme. De klant ziet welke gegevens de overheid over hem heeft en zal correcties doorgeven, zeker als dat in zijn voordeel is.

Samenwerking verhoogt de kwaliteit van de ketenregistratie tot een niveau dat ieder voor zichzelf niet kan realiseren.

Kwaliteit heeft ook te maken met de beschikbaarheid van de gegevens. De ketenregistraties moeten online, realtime afhandeling bij afnemers ondersteunen. Ketenpartijen kunnen de gegevens aanroepen en direct gebruiken in hun verschillende applicaties, ook voor vóórvulling in elektronische formulieren.

Zorgvuldigheid

Iedere afnemer verplicht zich naar eer en geweten te voldoen aan geldende wet- en regelgeving ten aanzien van privacy en informatiebeveiliging (WBP). Als een goed huisvader zullen zij de gegevens alleen gebruiken zoals overeengekomen en zorgen zij voor:

- Een onderscheid tussen opgevraagde gegevens en daarop aangebrachte aanvullingen.
- Melding van vermeende onjuistheden aan de ketenregistratie.
- Doelbinding en proportionaliteit bij het gebruik van de gegevens.
- Terugmelding van bezwaren/klachten van klanten over de gegevens.
- Handhaving van *need-to-know* door derden en onbevoegd eigen personeel geen toegang te verlenen, inclusief een actief (de)autorisatiebeleid.
- Gegevens alleen te verstrekken of doorleveren volgens afspraken of passend binnen de wettelijke taken.

Afspraak 25 Conform de Wbp en Regeling SUWI is de invulling aan proportionaliteit en granulariteit ter beoordeling van de registratiehouders en niet van de afnemende organisatie.

De toets op proportionaliteit bepaalt onder andere in welke mate (granulariteit) de gegevens beschikbaar mogen zijn. Verfijning op afnemerniveau kan ook leiden tot granulariteit. De registratiehouder is als bestandseigenaar verantwoordelijk en aanspreekbaar (ex art 1 Wbp) en moet voldoen aan alle eisen die de Wbp stelt. Toestemming om informatie voor afnemers te tonen is door de verstrekker te bepalen.

Bewustwording

Bij het ontsluiten en bevrraagbaar maken van zijn gegevens stelt de registratiehouder vanuit zijn verantwoordelijkheid ook eisen aan de afnemers.

Afspraak 26 De afnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens en houdt zich aan de wetten die gelden rond privacy en informatiebeveiliging.

De afnemers moeten ervoor zorgen dat hun medewerkers bewust omgaan met vertrouwelijke gegevens en dat zij weten welke beperkingen het gebruik van gegevens uit andere bronnen heeft.

Afspraak 27 De afnemer zorgt ervoor en controleert dat haar medewerkers bewust zijn en blijven van de vertrouwelijkheid van de gegevens en de beperkingen ten aanzien van het gebruik.

Hoofdstuk 7. Koppelvlakken

De inrichting van de keten werk en inkomen is gebaseerd op een servicegerichte architectuur (service oriented architecture, SOA). In deze architectuur ligt de nadruk op goed gedefinieerde services die zinvol zijn voor de business. Servicegerichte architectuur gaat over dienstverlening van ketenpartijen aan klanten en andere partijen, maar ook over services op functioneel niveau: van het ene systeem aan een ander systeem. Dit hoofdstuk gaat over die functionele invulling van de servicegerichte architectuur en over de standaardisatie en koppelvlakken die we op dat gebied nastreven.

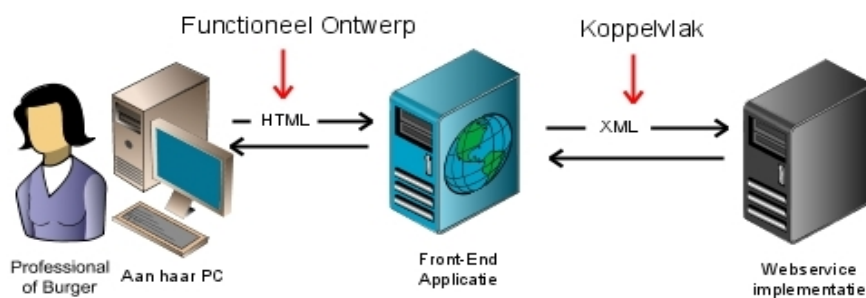
Welke services?

Welke services een ketenpartij aan andere partijen en/of aan klanten biedt, hangt nauw samen met de ketenregistraties waar die partij verantwoordelijk voor is. Zoals beschreven in hoofdstuk 6 heeft een registratiehouder van een ketenregistratie verantwoordelijkheden op het gebied van ontsluiting van de data uit de ketenregistratie, ten behoeve van de afnemers. De ontsluiting moet zo veel mogelijk op een gestandaardiseerde manier gebeuren, met nauwkeurig gespecificeerde koppelvlakken.

We maken onderscheid tussen gegevensdiensten en informatiediensten. Gegevensdiensten leveren 'kale' gegevens vanuit de registratie. Informatiediensten implementeren een bewerking op die gegevens. Die bewerking kan bestaan uit het bij elkaar brengen van gegevens rond eenzelfde zoekleutel uit verschillende achterliggende bronsystemen (zoals Suwinet-Inkijk dat doet), maar ook uit het daadwerkelijk toepassen van bedrijfsregels om dienstverleningsrelevante informatie te creëren uit de kale gegevens. De wijze waarop de betrokken gegevensdienst een webservice implementeert, is aan de registratiehouder zelf. Ook de wijze waarop de applicatie die de webservice gaat aanroepen gebouwd wordt, is aan de afnemende partij zelf. De servicegerichte architectuur bemoeit zich hier voornamelijk met de informatie-uitwisseling en de koppelvlakken, op basis van berichtenverkeer.

Wat is een koppelvlak?

Bij geautomatiseerde koppelingen tussen gedistribueerde systemen (machine-machine) is er sprake van een interface waarmee communicatie mogelijk wordt gemaakt. Zo'n interface wordt een koppelvlak genoemd. De beschrijving van een koppelvlak noemen we koppelvlakspecificaties. Dit is analoog aan niet-geautomatiseerde interacties tussen een professional en een front end-applicatie (mens-machine), waar de grafische gebruikersinterface communicatie mogelijk maakt. De beschrijving hiervan wordt vastgelegd in een functioneel ontwerp van de schermen.



Afbeelding 12. Beschrijving koppelvlak

Bij de realisatie van bedrijfsapplicaties zijn beide varianten van belang. Behalve dat het te bouwen systeem aan de gebruikers de juiste functionaliteit moet bieden, moet het systeem aan de achterkant de voorgeschreven koppelvlakken implementeren. Zo moet bijvoorbeeld ieder GSD-systeem onder andere de webservices 'GSDDossierPersoon' en 'AanvraagWWB' implementeren conform de betreffende koppelvlakspecificaties.

Standaard voor koppelvlakspecificaties

Voor webservices is de Web Services Description Language (WSDL) een internationaal breed geaccepteerde standaard voor het maken van koppelvlakspecificaties. Deze standaard wordt volop ondersteund in veel software. De beschrijving van de technologie van WSDL en het bijbehorende XML-schema valt buiten de scope van deze ketenarchitectuur. De SuwiML Transactiestandaard geeft hiervan een uitgebreide beschrijving, inclusief de manier waarop we WSDL in de keten werk en inkomen toepassen. Zie hiervoor www.bkwi.nl/downloads/item/SuwiML_transactiestandaard_0300/.

Afspraak 28 Ketenpartijen gebruiken gestandaardiseerde koppelvlakken; bijvoorbeeld op basis van open standaarden en/of SUWI-standaarden.

In de SUWI-keten wordt ook gekeken naar andere standaarden waaronder de landelijke e-overheid standaard Digikoppeling. Digikoppeling is een standaard voor logistieke berichtuitwisseling. Digikoppeling regelt een aantal logistieke aspecten van de gegevensuitwisseling zoals beveiliging, vertrouwelijkheid, integriteit, betrouwbaarheid en onweerlegbaarheid. Digikoppeling standaardiseert de logistieke laag (header); de inhoud (body) is domeinspecifiek (bijvoorbeeld SuwiML voor uitwisselingen tussen SUWI-partijen). De SuwiML Transactiestandaard wordt op Digikoppeling aangepast.

Digikoppeling

De landelijke e-Overheid heeft behoefte aan een goede standaardisatie op het gebied van berichtenverkeer. De standaarden voor [Digikoppeling](#) (voorheen Overheidsservicebus) zijn opgesteld op basis van enkele relevante internationale standaarden, zoals de WS- standaarden en de ebXML-familie. Services op basis van Digikoppeling moeten zich houden aan profielen gebaseerd op de Nederlandse keuzen voor de doorvertaling van die internationale standaarden. De services zelf zijn niet door het Digikoppeling-project ontwikkeld maar moeten gespecificeerd, geïmplementeerd en beschikbaar gesteld worden door de landelijke basisregistraties, de grote landelijke uitvoeringsorganisaties en verschillende andere overheden. Allerlei overheidsinstellingen kunnen die services (mits geautoriseerd) vervolgens aanroepen en gebruiken. Ter ondersteuning heeft het Digikoppeling-project een [serviceregister](#) en een [compliancevoorziening](#) opgeleverd. Bij Digikoppeling zijn wat andere keuzes gemaakt dan oorspronkelijk in de keten werk en inkomen. De [SuwiML Transactiestandaard](#) licht deze verschillen toe. In de doorontwikkeling van de SuwiML standaard naar versie 4.0 wordt de beweging in de richting van Digikoppeling 3.0 vormgegeven. Digikoppeling vereist dat gegevenstransport beveiligd moet zijn met [TLS](#). Hiernaast biedt het mogelijkheden om de onweerlegbaarheid en identiteit van de afnemers vast te stellen op basis van het met PKI-certificaten ondertekende berichten. Zeer vertrouwelijke of geheime gegevens kunnen end-to-end ge-encrypt getransporteerd worden. Het autorisatiemodel is gebaseerd op organisatieniveau.*

Afspraak 29 Voor ieder koppelvlak met webservices worden specificaties gemaakt in SuwiML conform de SuwiML Transactiestandaard.

Fysieke implementatie

Na vaststelling van de koppelvlakspecificaties voor een service kan men de service fysiek implementeren. De webservice komt dan beschikbaar op een applicatieserver. De webservice houdt zich precies aan de koppelvlakspecificaties: hij ontvangt, herkent en valideert de gespecificeerde requests en hij stuurt responses terug die ook aan de koppelvlakspecificaties voldoen.

Soorten services

Er zijn verschillende soorten services, ieder met eigen kenmerken voor de bijbehorende koppelvlakken:

- Raadplegingen (bevragingen).
- Meldingen (waaronder: Suwinet Meldingen, Signalen en Abonnementenregistratie).

Deze tweedeling is in lijn met Digikoppeling waarbij het onderscheid tussen profielen gebaseerd is op wie de uitwisseling initieert, de afnemer of de leverancier (pull of push).

Randvoorwaarden

Bepaalde randvoorwaarden zijn bij de verschillende soorten services soms wel en soms niet aan de orde. Dat hangt af van het type uitwisseling (*Architectuur Digikoppeling*). Deze randvoorwaarden zijn met name:

- *Reliable messaging*
Bij sommige uitwisselingen van meldingen vereisen het bedrijfsproces en de ondersteunende applicatie absolute zekerheid dat een bericht aankomt. Dit is vooral vereist bij meldingen. Een melding is namelijk vaak een trigger voor het proces bij de andere partij.
- *Tussenstations*
Bij sommige uitwisselingen is de toepassing van tussenstations gewenst of zelfs noodzakelijk. Hierbij loopt de communicatie van de bron naar de bestemming via het tussenstation. Een tussenstation is een oplossing als de bestemming via de bestaande netwerken niet rechtstreeks bereikbaar is vanaf de bron. Er bestaan transparante en niet-transparante tussenstations. Niet-transparante tussenstations hebben vaak ook de functie om te ontkoppelen. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn om downtijden bij de bestemming te ondervangen, het bericht door te kunnen verwijzen of berichten op maat te kunnen afleveren. Het tussenstation kan dan zorgen voor caching, adressering, gegevenslogistiek, performance management en transformatie. Wanneer tussenstations worden gebruikt, is meer aandacht voor reliable messaging noodzakelijk. Bij tussenstations is het ook wenselijk om berichten te ondertekenen en eventueel te versleutelen. Bovendien kan de service van het tussenstation (iets) afwijken van de service die de bestemming levert. Dit moet dan ook in de koppelvlakspecificaties tot uiting komen.

Alle bovenstaande varianten worden ondersteund door en besproken in de [SuwiML Transactiestandaard](#).

Opname in het serviceregister

In de keten werk en inkomen wordt geen gebruik meer gemaakt van een centraal serviceregister. Wel wordt zo nu en dan het Digikoppeling Serviceregister geraadpleegd.

Services voor registraties buiten de keten

Ketenpartijen kunnen gegevens nodig hebben uit een (basis)registratie buiten de keten. Hiervoor kan een vertaling gemaakt worden in SGR / SuwiML. Vervolgens kunnen ook deze gegevens ontsloten worden met SuwiML webservices. Momenteel zijn er bijvoorbeeld al SuwiML webservices beschikbaar voor het ontsluiten van gegevens uit de Basisregistratie personen (BRP, voorheen GBA), de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en de Kamers van Koophandel. Deze SuwiML-varianten van externe services worden centraal in de

keten beschikbaar gesteld aan afnemers, dan wel gebruikt door Suwinet Inkijk. Dit vraagt om een transformatie van een extern gegevensformaat van en naar SuwiML, en eventueel een transformatie op het gebied van autorisatie. De externe registratie kan verlangen precies te weten wie de afnemer is. Bij verzoeken die via een SuwiML webservice naar de registratie gaan, kan het BKWI als centrale beheerder voor de SuwiML webservice zich niet voordoen alsof zij de afnemer zelf is. BKWI voert het beheer in opdracht van ketenpartijen of de registratiehouder. De bron is altijd leidend voor de eisen aan authenticatie en autorisatie. Op welke plek dit geïmplementeerd wordt, is ook aan de bron. Afnemers kunnen dit uitbesteden aan BKWI.

Verbeteren transparantie

De NORA stelt met betrekking tot transparantie onder andere:

P15. 'Organisaties in het publieke domein maken zichtbaar wat zij doen, welke besluiten zij nemen, welke gegevens zij hebben en gebruiken en wat hun werkwijze is.'

P12. 'Overheidsorganisaties betrachten maximale transparantie voor de betrokkenen wat betreft de op hen betrekking hebbende verwerking van persoonsgegevens en verstrekkingen aan derden van die persoonsgegevens. Zij streven daarom naar inzage langs elektronische weg voor die betrokkenen.'

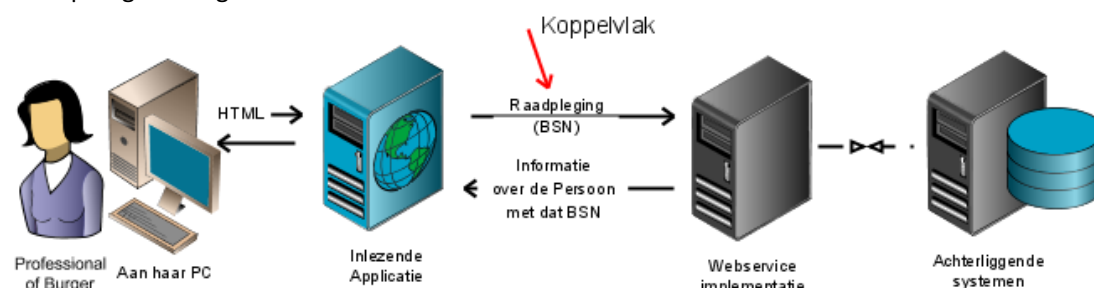
Dit is binnen het SUWI-domein grotendeels te realiseren door voor iedere raadpleging en ieder signaal een afslag naar de Berichtenbox op Mijnoverheid.nl te sturen. Dit leidt tot veel extra berichtenverkeer, maar het geeft de geïnteresseerde burger een beter beeld van wat er met zijn gegevens gebeurt. Wat weer bijdraagt aan de bewustwording bij overheidspartijen over het gebruik van gegevens. De Berichtenbox op Mijnoverheid.nl zou de burger de mogelijkheid kunnen bieden om aan te vinken of hij dit soort mededelingen wil ontvangen of niet.

Een minder vergaande mogelijkheid om de burger transparantie te bieden is de website www.burgerservicenummer.nl. Per organisatie zou daar kunnen staan welke soorten gegevens gebruikt worden. Dit is op het moment van schrijven nog niet gerealiseerd. Organisaties met een FG (Functionaris Gegevensbescherming) hebben bovendien geen meldingsplicht naar het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), waardoor hun gebruik ook niet te vinden is op de site van het CBP.

7.1. Raadplegingen (pull-berichten)

Raadplegingen zijn de meest gebruikte webservices in de keten. Webservices van het type raadplegingen ontsluiten de informatie uit de verschillende ketenregistraties. Meestal is een burgerservicenummer vereist in de request, de response geeft vervolgens informatie over de persoon met dat burgerservicenummer. Hieronder gaan we dieper in op de eisen die worden gesteld aan raadplegingen. Het burgerservicenummer is niet altijd de identificerende sleutel. Andere identificerende sleutels of nummers zijn ook mogelijk, bijvoorbeeld de identificatie van een werkgever met het zogenaamde KVK-nummer of (in de toekomst) RSIN (Rechtspersonen Samenwerkingsverbanden Informatie Nummer).

Andere raadplegingen zijn zoekopdrachten en niet-vertrouwelijke raadplegingen; zij krijgen aan het eind van deze paragraaf nog kort de aandacht.



Afbeelding 13. Push berichten

Hoge beveiligingseisen

Bij de meeste raadplegingen wordt vertrouwelijke informatie over een klant verstuurd. Daarom worden hoge eisen aan de beveiliging gesteld. De webservice is alleen toegankelijk voor bevragingen door afnemers die geautoriseerd zijn. In de service level agreements staan afspraken over het gecontroleerd beschikbaar stellen van de gegevens aan de gebruikers bij de afnemer, dat wil zeggen: alleen aan geautoriseerde professionals.

Doelbinding

Bij het maken van koppelvakspecificaties moet het principe van doelbinding een van de uitgangspunten zijn. Het principe van doelbinding heeft gevolgen voor de koppelvlakken van het type raadplegingen: de informatieset in de response moet aansluiten bij het werkproces waarvoor de informatie op dat moment van belang is. Wanneer een ketenregistratie verschillende logische subsets bevat, dan moeten die subsets in de koppelvlakken afzonderlijk opvraagbaar zijn. Zo kan de gevraagde informatie goed afgestemd zijn op de informatiebehoefte van de gebruiker op dat moment (proportioneel), en bij de stap in het werkproces die door de gebruiker uitgevoerd wordt.

Afspraak 30 De partij die een raadpleging-webservice van een ketenregistratie aanroept zal de verkregen informatie niet zelf opslaan, behalve als bewijslast bij de genomen besluiten.

Granulariteit in de koppelvlakken

Doordat de logische subsets afzonderlijk beschikbaar gesteld worden in de koppelvlakken van raadplegingen, ontstaat er een zekere granulariteit in de koppelvlakken. Deze granulariteit moet goed zijn, maar ook werkbaar. Te fijnkorrelig is niet werkbaar, bijvoorbeeld als in de koppelvlakken per gegeven een aparte raadpleging gespecificeerd wordt. Aan de andere kant doet te grofkorrelig geen recht aan het principe van doelbinding, bijvoorbeeld als er hele dossiers meegestuurd worden in de response op een raadpleging. Er ligt momenteel een voorstel om te gaan werken met 'logische gegevensclusters' die aansluiten op de functionele behoeften van de afnemers in de keten, en recht doen aan de samenhang van de gegevens in de registraties.

Afspraak 31 De partij die een raadpleging-webservice aanroept is verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik van de geraadpleegde informatie door zijn medewerkers en ziet toe op autorisaties, doelbinding, beveiliging en de proportionele gegevenslevering binnen zijn organisatie.

SuwiML koppelvakspecificaties per raadpleging

Voor iedere raadpleging worden SuwiML koppelvakspecificaties gemaakt. Het heengaande bericht bevat ten minste het burgerservicenummer, het teruggaande bericht bevat de gevraagde informatie over de persoon met dat burgerservicenummer. In het heengaande bericht kunnen daarnaast aanvullende parameters gespecificeerd zijn wanneer die voor de betrokken ketenregistratie nodig zijn om tot een juiste response te komen.

Afspraak 32 De bevraging van ketenregistraties geschiedt op basis van webservices.

Zoekopdrachten

Naast raadplegingen aan de hand van een burgerservicenummer zijn allerlei andere zoekopdrachten mogelijk. Op basis van een zoekleutel in het request zal de response een aantal treffers bevatten. De kadaستر-webservice kent bijvoorbeeld de mogelijkheid om de gerechtigden (eigenaren) van een kadastraal object op te vragen. Belangrijk is dat de koppelvakspecificaties de oplevering van treffers scheiden van

allerlei nadere informatie over die treffers. Dat zijn namelijk verschillende soorten raadplegingen waarvoor verschillende autorisaties kunnen gelden.

Niet-vertrouwelijke raadplegingen

De [PostcodeTabelwebservice](#) is een voorbeeld van een raadpleging zonder vertrouwelijke informatie. In het request zit een postcode of een gemeentecode, en in de response de bijbehorende plaatsnaam of gemeentenaam. Dit betreft openbare informatie en daarom gelden hierbij minder strenge eisen aan de beveiliging en aan de mogelijkheden voor tracking en tracing. Daardoor zijn bijvoorbeeld minder veiligheidsmaatregelen vereist in de koppelvakspecificaties.

7.2. Meldingen (push-berichten)

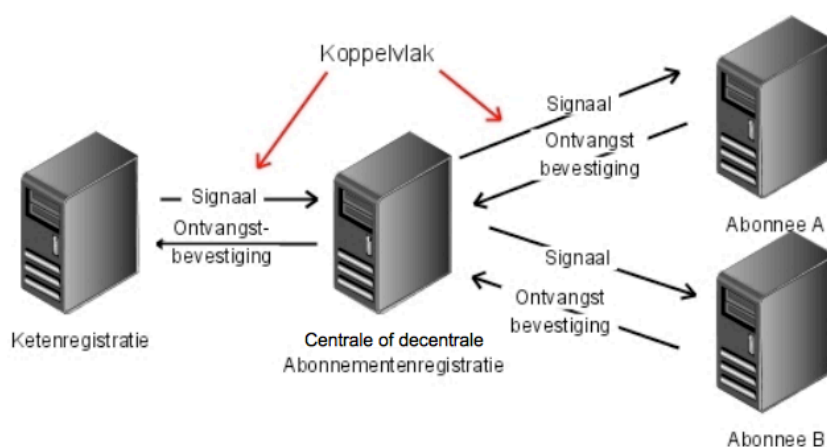
Naast webservices voor raadplegingen kennen we webservices voor meldingen. Waar raadplegingen zijn bedoeld om informatie op te halen, gebruiken we meldingen om informatie te sturen. De keten werk en inkomen kent verschillende soorten meldingen. Een belangrijk onderscheid daarbij is of er wel of geen inhoudelijke gegevens meegestuurd worden.

Een Signaal bevat alleen de mededeling DAT er gegevens beschikbaar zijn gekomen, een Melding bevat ook de te leveren gegevens. We noemen dat respectievelijk een dun of een dik bericht.

We bespreken hieronder de voorziening Suwinet Meldingen en de Signalen. Daarnaast bespreken we de Centrale Abonnementenregistratie inclusief het landelijke Digilevering.

7.2.1. Signalen

Signalen zijn hier elektronische berichten die een gebeurtenis melden, zoals de start of beëindiging van een uitkering, een dienstverband of een opleiding. Het gaat om veranderingen in de ketenregistraties. Omdat die veranderingen invloed kunnen hebben op de dienstverlening van ketenpartijen, worden koppelvakspecificaties gemaakt van signalen. Een signaal bevat het burgerservicenummer van de betrokkene en de precieze gebeurtenis die heeft plaatsgevonden. Afhankelijk van de noodzaak om naast het gemelde feit middels een signaal (dun bericht) een eerste beoordeling van het gemelde feit te kunnen doen worden enige inhoudelijke gegevens toegevoegd. Er wordt dan gesproken over een melding (dik bericht). Echter niet alle daadwerkelijke gegevens die de gebeurtenis beschrijven worden toegevoegd. De afnemer moet de gegevens die nodig zijn voor een verdere beoordeling met een aparte bevraging ophalen. Het signaal wordt direct of via een centrale of decentrale abonnementenregistratie verspreid naar de partijen die de betrokkene als klant hebben of krijgen, en waarbij de gebeurtenis mogelijk van invloed is op de dienstverlening.



Afbeelding 14. Signalen

Centrale Abonnementenregistratie

De signalen worden bij voorkeur gegenereerd door de eigenaar van de (keten)registratie. Om de verspreiding van signalen naar afnemers te ondersteunen, wordt een Centrale Abonnementenregistratie ingericht in de GeVS. In de Abonnementenregistratie wordt bijgehouden welke signalen (en onder welke condities) op welke manier naar welke partijen of systemen gestuurd moeten worden. De ketenregistratie hoeft alleen zijn signalen naar de Abonnementenregistratie te sturen; de registratie verzorgt de verdere verspreiding. Registratiehouders kunnen ook een eigen abonnementenregistratie inrichten en zelf signalen naar abonnees versturen. Een mogelijke variant is dat de ketenregistratie wel via de Abonnementenregistratie achterhaalt waar men op een bepaald moment een bepaald signaal heen moet sturen, maar dat de ketenregistratie het daadwerkelijk versturen van het signaal aan abonnees zelf voor zijn rekening neemt.

Voor de landelijke basisregistraties is een dergelijke voorziening in het leven geroepen die op dit moment geleidelijk wordt uitgerold. Deze heet Digilevering. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat de SUWI-keten op Digilevering gaat aansluiten voor het gebruik van de basisregistraties. Om de verspreiding van signalen ook voor ketenregistraties mogelijk te maken is het nodig een ketenvoorziening in te richten voor de abonnementenregistratie en de afhandeling ervan. Deze dient dan als tussenliggende voorziening tussen Digilevering en de ketenpartijen, en handelt abonnementen ten aanzien van de ketenregistraties af.

Afspraak 33 De Abonnementenregistratie voorziet in beheerschermen waarin afnemers zelf hun abonnementen kunnen starten, beëindigen en onderhouden.

Afspraak 34 De Centrale Abonnementenregistratie wordt beheerd door BKWI.

Afspraak 35 Voor al het berichtenverkeer met de SUWI-abonnementenservice wordt gebruik gemaakt van Digikoppeling WSRM-profielen en de uitwisselingsstandaarden van Digilevering.

Afspraak 36 Signalen worden gegenereerd door de (keten- of basis)registraties.

Afspraak 37 Alle gestructureerde informatie die ketenpartijen uitwisselen, is gedefinieerd en vastgelegd in het SUWI Gegevens Register.

Afspraak 38 Voor ieder signaal worden conform SGR de SuwiML koppelvlakspecificaties gemaakt.

Het heengaande bericht bevat de gebeurtenis (zo nodig aangevuld met relevante parameters bij deze gebeurtenis) en het burgerservicenummer; het teruggaande bericht bevat een ontvangstbevestiging.

Afspraak 39 Afnemers richten webservices in (conform de koppelvlakspecificaties) om signalen te ontvangen die voor hen relevant zijn en waarvoor zij geautoriseerd zijn.

Afspraak 40 De Centrale Abonnementenregistratie heeft voor ieder signaal een webservice die voldoet aan de vastgestelde koppelvlakspecificaties en aan de SuwiML Transactiestandaard.

De dienstverlening van de afnemer reageert op de ontvangst van signalen. Daarom is gegarandeerde aflevering noodzakelijk bij signalen. Dit is een belangrijk verschil met raadplegingen, en het stelt extra eisen aan het systeem dat de signalen verstuurt én aan het systeem dat de signalen ontvangt. De SuwiML Transactiestandaard wordt op dit punt doorontwikkeld om een profiel te realiseren waarin conform Digikoppeling 3.0 een WSRM (WebservicesReliable Messaging) beschikbaar komt. Na ontvangst van een signaal kan de afnemer besluiten om via een raadpleging gedetailleerde informatie (over de gebeurtenis, of over de klant) op te halen.

7.2.2. Suwinet Meldingen

Suwinet Meldingen is de voorziening waarmee berichten betrouwbaar op de juiste bestemming kunnen worden afgeleverd. Het gaat op dit moment om het doorsturen van aanvragen voor Bijstand bij gemeenten. Suwinet Meldingen is nog in ontwikkeling. Zo is het nog nodig het berichtenverkeer conform Digikoppeling in te vullen met een vorm van *reliable messaging*, in plaats van de tijdelijke *store-and-forward*.

Van belang is dat het in het geval van Suwinet Meldingen gaat om 'dikke' berichten. Het zijn berichten die de daadwerkelijk relevante gegevens bevatten. Er is dus geen bevraging nodig na het ontvangen van de melding.

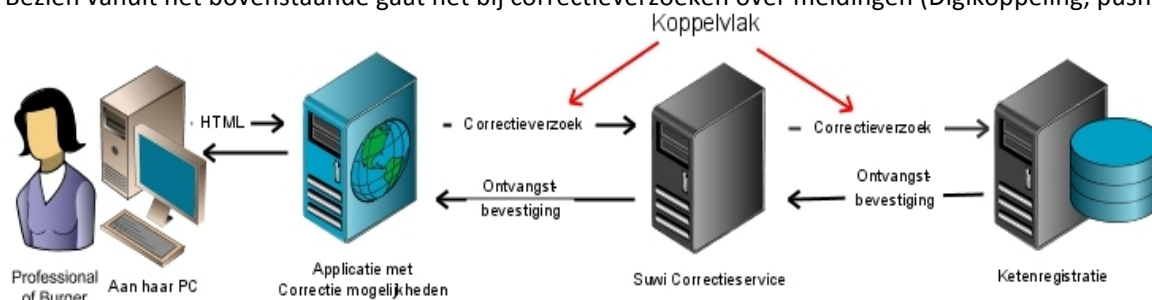
Verschil met signalen

Een belangrijk verschil tussen signalen en de Suwinet Meldingen is dat er met de Suwinet Meldingen meer informatie uitgewisseld wordt tussen de ketenpartijen. De signalen beperken zich veel meer tot hun signaalfunctie, namelijk een melding **dat** een gegeven of een situatie veranderd is. De gegevens zelf blijven opgeslagen in de ketenregistratie waar ze thuis horen, maar kunnen uiteraard wel geraadpleegd worden via Suwinet-Inkijk of via andere bevragende applicaties. Het versturen van onnodig grote hoeveelheden gegevens en/of informatie door de keten moet worden voorkomen. Een signaal dat de gegevens zijn opgenomen in een ketenregistratie heeft daarom de voorkeur. Op deze manier worden de meest actuele gegevens gebruikt en overal beschikbaar gesteld.

7.2.3. Correctieverzoeken

Het doorvoeren van mutaties in een ketenregistratie moet gecontroleerd gebeuren en wordt voornamelijk uitgevoerd door bevoegde professionals in een front end-applicatie van de ketenregistratie zelf. Aanlevering van correctieverzoeken kan echter ook vanuit andere applicaties plaatsvinden, door andere professionals of door burgers zelf. De centrale SUWI Correctieservice faciliteert dit. De correctieverzoeken moeten voldoende informatie bevatten om een onderzoek te starten en om uiteindelijk te beslissen of het correctieverzoek wordt geaccepteerd of verworpen. Daarom zijn er ook koppelvlakspecificaties beschikbaar voor correctieverzoeken. Deze specificaties worden geïmplementeerd in de Correctieservice. Iedere applicatie die zijn gebruikers correctiemogelijkheden biedt, kan de correctieverzoeken van zijn gebruikers conform deze specificaties aanleveren bij de centrale Correctieservice. De Correctieservice stuurt het correctieverzoek door naar de verantwoordelijke ketenregistratie.

Bezien vanuit het bovenstaande gaat het bij correctieverzoeken over meldingen (Digikoppeling, push).



Afbeelding 15. Correctieverzoeken

Afspraak 41 Ketenregistraties sluiten aan op de Correctieservice.

Afspraak 42 Bevragende applicaties sluiten aan op de Correctieservice.

Samenvattend onderkennen we voor het koppelingen domein de volgende componenten:

Componentnaam	Doel
1 SuwiML	Gemeenschappelijke taal
2 Suwinet Inlezen	Leveren van gegevens in de vorm van vraag- / antwoord-berichten
3 Suwinet Meldingen	Aanleveren van gegevens in de vorm van push berichten

4	Filtermechanisme	Voorziening t.b.v. implementeren proportionaliteit
5	IB Broker	Centraal gemeentelijk verdeelstation
6	SUWI Bulk Service	Service voor ondersteunen van beperkte bulkverwerking
7	Stekker4	Ontsluitingsmethodiek van gemeenschappelijke voorzieningen tussen gemeenten en UWV
8	Digilevering	Signalen doorgeven
9	RINIS	Connectiviteit en transformatieberichten
10	Digikoppeling	Informatielogistiek protocol
11	Digimelding	Terugmelding op basisregistraties
12	Berichten op maat (BOM)	Berichten die op maat worden samengesteld uit berichten van de bron

Hoofdstuk 8. Privacy en informatiebeveiliging

Steeds meer persoonsgebonden gegevens worden uitgewisseld tussen burgers en organisaties en tussen organisaties onderling. Ook de toegang tot elkaars voorzieningen neemt toe en daarmee ook de toegang tot nog meer informatie. Deze brede toegankelijkheid heeft echter een keerzijde. Zonder adequate beveiliging kunnen gegevens op straat belanden, oneigenlijk worden gebruikt of zelfs worden misbruikt. Daarmee neemt het belang van informatieveiligheid alsnog toe. Incidenten zoals DigiNotar en Lektobber doen ons realiseren dat veiligheidsmaatregelen geen luxe meer zijn. In het kader van de 'Meldplicht organisaties bij diefstal, verlies of misbruik persoonsgegevens' zijn partijen verplicht om diefstal, verlies of misbruik van persoonsgegevens te melden aan de betrokken personen en aan het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). Voor deze meldplicht bij datalekken wordt de Wet bescherming persoonsgegevens aangepast.

Partijen moeten de informatiebeveiliging op orde hebben om incidenten in de toekomst te voorkomen, maar ook om schade door onzorgvuldig handelen, onrechtmatig handelen of zelfs misbruik door bijvoorbeeld professionals te beperken én aan te tonen. Uit recente onderzoeken (rapport Inspectie Werk en Inkomen) blijkt dit echter niet altijd het geval. Informatie van onze burgers mag niet in onbevoegde handen komen. Gebruik van persoonsgegevens betekent dus het hanteren van strikte privacyregels. Via de GeVS worden veel persoonsgegevens uitgewisseld. De SUWI-ketenpartners (UWV, SVB en gemeenten) wisselen onderling informatie uit over inkomen, uitkeringen, maatregelen, arbeidsverleden, kinderbijslag en re-integratiegegevens. Daarnaast kunnen de SUWI-ketenpartners ook informatie opvragen bij registraties zoals de basisregistratie personen (BRP), de basisregistratie voertuigen (BRV), opleidings- en studiefinancieringsgegevens bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), eigendomsgegevens onroerende zaken bij het Kadaster en bedrijfsgegevens bij het Nieuw HandelsRegister (NHR). De veelheid en gevoeligheid van de gegevens die via de GeVS (kunnen) worden uitgewisseld bepalen dat de bescherming van de privacy en de beveiliging van de GeVS als geheel, maar ook elke component afzonderlijk, moeten voldoen aan de eisen die passend zijn voor het niveau van de risicoklasse van de gegevens. Informatiebeveiliging gaat verder dan alleen het beveiligen van informatiesystemen en de infrastructuur waar die gebruik van maken. Het gaat bijvoorbeeld ook om de toegang tot gebouwen en de wijze waarop medewerkers met informatie omgaan of het nauwgezet uitvoeren van procedures waarbij informatie een belangrijke rol speelt. Dat vereist constante aandacht voor het verhogen van het beveiligingsbewustzijn van medewerkers.

Normenkaders

De wetgever en de ketenorganisaties hebben respectievelijk in de Regeling SUWI en in de Keten Service Level Agreement eisen en afspraken opgenomen voor de organisaties die zijn (of nog worden) aangesloten op de GeVS. Zo moeten de aangesloten organisaties relevante normen uit het normenkader GeVS opnemen in hun beveiligingsplan en hierover jaarlijks verantwoording afleggen. De normen uit het normenkader GeVS zijn ontleend aan:

- Code voor Informatiebeveiliging ISO 27002.
- Beveiliging van Persoonsgegevens (CBP).
- Voorschrift informatiebeveiliging Rijksdienst.

Voor publieke organisaties die zijn (of in de toekomst worden) aangesloten op de GeVS staat het normenkader GeVS niet op zichzelf. Deze organisaties hebben in ieder geval ook te maken met het normenkader dat voor die overheidslaag van toepassing is. We hebben het hier over de Baseline Informatieveiligheid Rijksoverheid (BIR) en de Baseline Informatieveiligheid Gemeenten (BIG). Mogelijk hebben organisaties ook andere normenkaders in hun beveiligingsplan opgenomen.

BIR : De BIR is geheel gestructureerd volgens NEN/ISO 27001 en NEN/ISO 27002. De overheid is verplicht om hieraan te voldoen. De BIR beschrijft de invulling van NEN/ISO27001 en 27002 voor de rijksoverheid.

BIG : De BIG is gebaseerd op de NEN/ISO 27001, de NEN/ISO 27002 en op de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR). Voor gemeenten is een vertaalslag gemaakt naar een baseline voor de gemeentelijke markt.

De organisaties die zijn (of in de toekomst worden) aangesloten op de GeVS hebben te maken met ten minste twee normenkaders: het normenkader GeVS en de BIR, of het normenkader GeVS en de BIG. Deze normenkaders komen voor het overgrote deel overeen. De informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) heeft een vergelijking uitgevoerd tussen het normenkader GeVS en de BIG en de onderlinge verschillen beschreven. Het resultaat van deze vergelijking is terug te vinden via de [website van de Informatie Beveiligingsdienst van KING](#).

8.1. Uitgangspunten

Informatiebeveiliging is meer dan techniek alleen. Informatiebeveiliging is de verzamelnaam voor de processen die ingericht worden om de betrouwbaarheid van processen, de gebruikte informatiesystemen en de daarin opgeslagen gegevens te beschermen tegen al dan niet opzettelijk onheil. Het begrip 'informatiebeveiliging' heeft betrekking op:

- Beschikbaarheid / continuïteit: ervoor zorgen dat informatie en informatieverwerkende bedrijfsmiddelen op de juiste tijd en plaats voor de gebruikers beschikbaar zijn.
- Exclusiviteit / vertrouwelijkheid: informatie beschermen tegen kennisname en mutatie door onbevoegden. Informatie is alleen toegankelijk voor degenen die daarvoor geautoriseerd zijn.
- Integriteit / betrouwbaarheid: het waarborgen van de correctheid, volledigheid, tijdigheid en controleerbaarheid van informatie en informatieverwerking.

Informatie is tegenwoordig één van de voornaamste bedrijfsmiddelen voor organisaties. Het verlies van gegevens, uitval van ICT, of het door onbevoegden kennisnemen of manipuleren van bepaalde informatie kan ernstige gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering, maar kan ook leiden tot imagoschade. Hierdoor zal de focus vooral liggen op de beveiliging van informatie. Het zorgdragen dat onbevoegden minder makkelijk toegang kunnen krijgen tot informatiesystemen en de informatie in die systemen is een belangrijk aspect van informatiebeveiliging. Tevens dient deze informatie beschikbaar, juist en volledig te zijn. De kapstok voor beveiliging in een organisatie is het informatiebeveiligingsbeleid. Het doel van het informatiebeveiligingsbeleid is borging van betrouwbare dienstverlening en een aantoonbaar niveau van informatiebeveiliging dat voldoet aan de relevante wetgeving, algemeen wordt geaccepteerd door haar (keten)partners en er mede voor zorgt dat de kritische bedrijfsprocessen bij een calamiteit en incident voortgezet kunnen worden. In het informatiebeveiligingsbeleid horen ook de organisatorische en informatiebeveiligingsprincipes terug te komen.

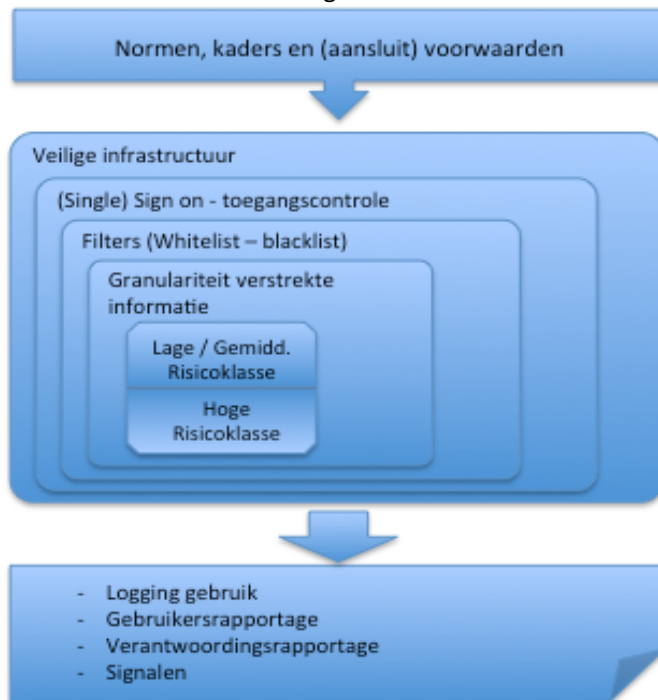
De betrouwbaarheidsaspecten met betrekking tot informatiebeveiliging zijn beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Deze drie betrouwbaarheidsaspecten kunnen verder worden gedifferentieerd:

- Beschikbaarheid:
 - Tijdigheid: kan de informatie worden geleverd op het moment dat deze nodig is?
 - Continuïteit: kan de informatie ook in de toekomst worden geleverd?
 - Robuustheid: is de informatie bestand tegen storingen?
- Integriteit:
 - Juistheid/Correctheid: klopt de informatie, wordt deze correct weergegeven?
 - Volledigheid: is de informatie volledig, ontbreekt er niets aan?
 - Geldigheid: is de informatie geldig, zijn alle procedures in acht genomen?
 - Authenticiteit: is de bron van de ontvangen informatie juist?
 - Onweerlegbaarheid: heeft de verzender de informatie inderdaad verzonden?
 - Nauwkeurigheid: de mate van detail en afronding van de informatie.
 - Controleerbaarheid: in hoeverre kan de informatie worden gecontroleerd?
- Vertrouwelijkheid:
 - Exclusiviteit: kan de informatie kan worden afgeschermd voor onbevoegden?
 - Privacy: wordt er op een correcte manier omgegaan met persoonlijke gegevens?

Van de GeVS mag worden verwacht dat de uitwisseling van gegevens tussen bronhouder en afnemer op een veilige, betrouwbare en transparante wijze plaatsvindt. Om dit mogelijk te maken is voor de uitwisseling van informatie een aantal privacy- en informatiebeveiligingsaspecten vastgesteld. Deze aspecten bestrijken de niveaus:

- Kaderstelling
- Inrichten en verrichten
- Monitoring en verantwoording

Schematisch ziet dit er als volgt uit:



Afbeelding 16. Raamwerk aspecten informatiebeveiliging

Aspecten m.b.t. kaderstelling	Korte toelichting	Uitwerking
Het Normenkader GeVS is opgenomen in het beveiligingsplan	Alle aangesloten partijen hebben het Normenkader GeVS ondergebracht in hun beveiligingsplan.	<p>Partijen die gebruik maken van de GeVS hebben (ten minste) te maken met twee normenkaders: het Normenkader GeVS en de Basisrichtlijn Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) of het Normenkader GeVS en de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG).</p> <p>Men moet vaststellen welke informatiebeveiligingsmaatregelen al zijn geïmplementeerd en wat daarvan nog up to date is (soort nulmeting). Dit kan worden gedaan met een GAP-analyse: waar staat men ten opzichte van het Normenkader GeVS en de BIR- of BIG-maatregelen. Deze stap geeft ook inzicht hoe het nu geregeld is, wie feitelijk welke informatiebeveiligingsmaatregelen uitvoert. De focus moet hierbij vooral liggen op de normen die in het Normenkader GeVS als essentieel zijn gemarkeerd. Met betrekking tot de ontbrekende maatregelen moet men aangeven wanneer deze worden geïmplementeerd en wie hiervoor verantwoordelijk is. Als door een aangesloten partij risico's worden geaccepteerd en als gevolg daarvan informatiebeveiligingsmaatregelen niet worden geïmplementeerd, moet dit worden geadmistreerd en geaccordeerd door de verantwoordelijke.</p> <p>De normen uit het Normenkader GeVS zijn voor een groot</p>

	deel ook in de BIR en de BIG opgenomen. Voor de BIG is een mapping opgenomen naar de belangrijkste wetgeving, waaronder SUWI.
--	---

Aspecten m.b.t. inrichten en verrichten	Korte toelichting	Uitwerking
Gegevens moeten integer en beschikbaar zijn	Een van de criteria voor gegevens is een betrouwbare registratie bij de bron, in dit verband de SUWI-ketenpartner.	<ul style="list-style-type: none"> • De bronhouder moet de processen zo inrichten dat de integriteit en beschikbaarheid van de gegevens is geborgd. • De bronhouder moet de processen zo inrichten dat de beschikbaarheid conform afspraak is geborgd. • Wanneer een bron om wat voor reden dan ook geen gegevens kan leveren moet de afnemer (gebruiker) gedurende deze 'storing' op de hoogte gehouden worden. • De melding wordt via een SUWI-bericht aan de afnemer (gebruiker) gestuurd en aan de professional, op een voor hem passende wijze. • Wanneer de bron om wat voor reden dan ook niet beschikbaar is, moet de beheerder van die bron direct hierover worden geïnformeerd.
Gegevens moeten veilig worden uitgewisseld	De GeVS zorgt voor een veilig berichtenverkeer tussen bronhouder en afnemer, om deze veiligheid te kunnen waarborgen.	<ul style="list-style-type: none"> • De authenticiteit van de communicatiepartners moet vaststaan, bijvoorbeeld door het gebruik van certificaten. • Per service wordt vastgesteld of de geauthenticeerde afnemer (cliënt, dus een applicatie van een partij) geautoriseerd is om de service (berichttype) te gebruiken. De vertrouwelijkheid van de berichten moet zijn gewaarborgd en het gebruik van de uitgewisselde gegevens is beperkt tot geautoriseerde gebruikers. • Alleen de beoogde, dus geautoriseerde ontvanger kan berichten ontvangen en inzien. • De integriteit van berichten moet zijn gewaarborgd; ongeautoriseerde wijzigingen, toevoegingen en weglatingen door derden zijn niet mogelijk gedurende het transport. • Berichten mogen niet verloren raken zonder notificatie. • Ontkenning van verzending en/of ontvangst van meldingen mag niet mogelijk zijn. • Elke melding moet herhaalbaar, traceerbaar en opvraagbaar zijn binnen een nader vast te stellen periode. Dit moet uiteindelijk opgenomen worden in de Keten SLA. • Beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid (inclusief het voldoen aan wettelijke en contractuele eisen wat betreft privacy en informatiebeveiliging), vereisen dat alle uitwisselingen worden gelogd. Het gaat om redenen als aantoonbaarheid van overdracht, ontvangst, detectie van storingen, diagnose en herstel en eventueel aanspreken op oneigenlijk gebruik of misbruik. • Het berichtenverkeer tussen organisaties moet 100% controleerbaar zijn. Door middel van tracking en tracing moeten berichtencycli kunnen worden gevolgd en geanalyseerd.
De toegang tot de gegevens wordt gecontroleerd	Voor toegang tot gegevens die via de GeVS beschikbaar worden gesteld, wordt voor burgers DigID (in de toekomst eID) als	Het betrouwbaarheidsniveau is hierbij afhankelijk van de risicoklasse van de gegevens. Voor de hoogste risicoklasse wordt Multifactor authenticatie (MFA) toegepast.

	<p>authenticatiemiddel vereist en voor professionals een authenticatie- en autorisatiemiddel centraal vereist.</p>	
Single sign-on wordt ondersteund	<p>Single sign-on stelt gebruikers in staat om eenmalig in te loggen waarna automatisch toegang wordt verschaft tot meerdere informatiesystemen en resources in het netwerk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> De gebruiker logt in op zijn werkplek en het resultaat van deze inlogactie is herbruikbaar op andere applicaties/systemen waardoor niet opnieuw ingelogd hoeft te worden.
Proportionaliteit wordt gewaarborgd	<p>Bericht-op-maat en granulariteit zijn toepassingen om de proportionaliteit beter te waarborgen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> De bronhouder maakt een 'bericht-op-maat' op basis van de autorisatiematrix en stuurt het 'bericht-op-maat' rechtstreeks naar de afnemer via de SUWIBroker. De SUWIBroker ontvangt het 'maximaal' bericht van de bronhouder en maakt hiervan een 'bericht-op-maat' en levert het aan de afnemer. De SUWIBroker ontvangt het 'maximaal' bericht en genereert een 'bericht-op-maat' aan de hand van de autorisatiematrix. De afnemer stelt de gegevens van de berichten op maat beschikbaar aan haar medewerker met behulp van vastgestelde autorisatieprofielen.
Er is een onderscheid tussen gegevens die in verschillende risicoklassen vallen	<p>Gegevens die tot een hogere risicoklasse behoren worden in de uitwisseling gescheiden van de overige informatie, zodat de afnemer het gebruik van de informatie aan specifieke medewerkers kan toewijzen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Gegevens die behoren tot een hogere risicoklasse worden afgescheiden van gegevens die behoren tot een lagere risicoklasse. Daar waar gegevens van verschillende risicoklassen worden samengevoegd (bv. in een bericht), geldt het regime van de gegevens met de hoogste risicoklasse. Voor het vaststellen van de risiconiveaus wordt gebruik gemaakt van de publicatie van het CBP https://cbpweb.nl/sites/default/files/downloads/av/av23.pdf. Het autorisatiemodel maakt het mogelijk om afnemers individueel voor het gebruik te autoriseren en houdt rekening met proportionaliteit. Voor elke GeVS-component geldt dat het beveiligingsmaatregelen implementeert die passen bij de gegevens met het hoogste risiconiveau. Zie ook www.forumstandaardisatie.nl/fileadmin/os/publicaties/HR_Betrouwbaarheidsniveaus_WEB.pdf. Voor de gegevensuitwisselingen die vallen in de hoogste risicoklasse worden extra maatregelen toegepast zoals certificaten en encryptie.
De beveiliging van gegevens in cache wordt gewaarborgd	<p>Caching is een opslagplaats waarin opgevraagde gegevens tijdelijk worden opgeslagen om sneller toegang tot deze data mogelijk te maken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Caching mag alleen worden toegepast voor dezelfde gebruiker van dezelfde organisatie voor dezelfde taak. Ook voor caching geldt dat het beveiligingsmaatregelen implementeert die passen bij de gegevens met het hoogste risiconiveau.
Filtering wordt toegepast om disproportionele gegevensgebruik te voorkomen	<p>Met whitelisting en blacklisting kan sturing worden gegeven welke gegevens wel of niet mogen worden geraadpleegd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Filters worden toegepast om disproportionele gegevensgebruik te voorkomen en oneigenlijk gebruik te beperken. Een beheervoorziening stelt een afnemer in staat een filter voor de gehele organisatie, voor een rol of voor een medewerker toe te passen. Hiermee wordt disproportionele gegevenslevering op rol- en medewerkersniveau beperkt dan wel voorkomen. Een filter moet in voorkomende situaties door de gebruiker – voor zover hiertoe geautoriseerd – buiten

	<ul style="list-style-type: none"> werking gesteld kunnen worden. Wanneer de gebruiker het filter voor een bepaalde bevraging buiten werking stelt, wordt dit gelogd en in de rapportage zichtbaar gemaakt. Bronhouders kunnen het filter (blacklisting) inzetten om gegevens van bepaalde burgers niet beschikbaar te stellen.
--	--

Aspecten m.b.t. monitoring en verantwoording	Korte toelichting	Uitwerking
Het gebruik van gegevens wordt geregistreerd	De burger moet de overheid kunnen vertrouwen en heeft het recht te weten wie welke gegevens, wanneer en waarvoor verzamelt.	<ul style="list-style-type: none"> Het berichtenverkeer wordt zo ingeregeld dat gelogd wordt welke medewerker van welke organisatie voor welke taak op welk moment welke gegevens van welke burger heeft ingezien.
Gebruikers-rapportage is beschikbaar	Voor bronhouders van de GeVS moet het zichtbaar zijn welke gegevens uit hun bron door welke organisatie voor welke taken zijn opgevraagd. Voor afnemers moet het zichtbaar zijn welke gegevens door welke medewerkers voor welke burgers zijn opgevraagd.	<ul style="list-style-type: none"> Een voorziening waarbij aangewezen verantwoordelijken van een organisatie zelf rapportages kunnen samenstellen en opvragen. Voorbeelden zijn het bevragen door een bepaalde medewerker, voor een bepaalde BSN, voor een bepaalde taak, in een bepaalde periode, buiten een bepaald werkgebied etcetera. Standaard rapportages die op aanvraag beschikbaar worden gesteld. Ondersteuning bij doelgericht onderzoek.
Gebruikers worden meer betrokken in hun gebruik van gegevens	Zij moeten goed op de hoogte zijn voor welke taak zij gebruik maken van het stelsel.	<p>De gebruiker ziet:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wie is ingelogd. Welke rol de gebruiker heeft. Een melding dat alle bevragingen worden gelogd. Het aantal bevragingen: per dag en per maand. Overzichtshistorie van het aantal bevragingen per maand voor de achterliggende 12 maanden. Toegang tot de gebruikersvoorwaarden.
Elke organisatie verantwoordt	Alle partijen die gebruik maken van de GeVS moeten zich verantwoorden. De wijze waarop verschilt per organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> De SUWI-ketenpartijen UWV en SVB inclusief het BKWI en IB verantwoorden zich rechtstreeks aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). De SUWI-ketenpartij gemeente legt verantwoording af aan de gemeenteraad. Alle overige partijen verantwoorden conform het besluit dat door de bronhouder is verstrekt.
De bronhouder of stelsel-verantwoordelijke kan maatregelen nemen bij (ernstige) overtredingen	Een voorziening die de bronhouder of de stelselverantwoordelijke in staat stelt om bij ernstige overtredingen van het gebruik specifieke maatregelen te nemen, bijvoorbeeld de Killswitch.	<ul style="list-style-type: none"> De levering van een bepaalde bron naar een bepaalde afnemer wordt gestopt. De levering van alle bronnen naar een bepaalde afnemer wordt gestopt. De levering van een bepaalde bron naar alle afnemers worden gestopt. De mogelijkheden moeten separaat kunnen worden uitgevoerd op Suwinet-inkijk en Suwinet-inlezen.

8.2 Afspraken en eisen

Informatiebeveiliging is het geheel van preventieve, detecterende, repressieve en herstellende maatregelen die de risico's en de eventuele gevolgschade van informatiebeveiligingsincidenten tot een acceptabel, vooraf

bepaald niveau beperken. Het doel van dit geheel aan informatiebeveiligingsmaatregelen is de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van alle vormen van informatie te garanderen en zodoende een betrouwbare informatievoorziening te waarborgen. Hiervoor treft men de noodzakelijke organisatorische, procedurele, fysieke en technische maatregelen die gebaseerd zijn op een (organisatieafhankelijke) risicoanalyse of een wettelijk verplichting.

Het uniforme niveau van betrouwbaarheid ligt vast in de vorm van afspraken en eisen in bijlage I van de Regeling SUWI en is nader ingevuld in (ketenbrede) afspraken. Concreet betekent dit dat de SUWI-partijen onderling en gezamenlijk, met de beheerder van de centrale voorziening, eisen stellen en hierover nadere afspraken maken op de verschillende deelgebieden van informatie-uitwisseling binnen de SUWI-keten. De vastgestelde eisen en de gemaakte afspraken vinden hun weerslag in diverse producten, bijvoorbeeld de Keten Service Level Agreement, de keten Bewerkersovereenkomst, het SUWI-Gegevens Register, de SUWI-Ketenarchitectuur en de Verantwoordingsrichtlijn Privacy & Beveiliging GeVS.

De wettelijke voorschriften rond privacy en informatiebeveiliging zijn in de verantwoordingsrichtlijn van de GeVS verder uitgewerkt. De verantwoordingsrichtlijn bevat de normen, criteria en vormvereisten die nodig zijn voor de onderbouwing van het oordeel over de beveiliging of voor de verklaring van getrouwheid (ex. art 5.22 regeling SUWI) over de privacy en informatiebeveiliging van de GeVS in de Jaarverslagen van de op de GeVS aangesloten ontvangende partijen en de beheerder van de centrale voorziening.

Het themadocument 'Privacy, beveiliging en aansluiten' gaat hier dieper op in.

Hoofdstuk 9. Aansluiten nieuwe partijen

De Gezamenlijke elektronische Voorzieningen SUWI (GeVS) is een stelsel van voorzieningen dat gegevens transporteert en beschikbaar stelt. De GeVS is wettelijk aangewezen als hulpmiddel voor de uitwisseling van gegevens die de medewerkers van de SUWI-ketenpartijen nodig hebben voor de uitvoering van de wettelijke taken (artikel 5.21 van het Besluit SUWI). De GeVS ontsluit meer informatie dan alleen die van de SUWI-ketenpartijen zelf. SUWI-ketenpartijen krijgen ook gegevens vanuit aanvullende bronnen, zoals de basisregistratie Voertuigen, Verificatie Informatie Systeem (VIS), de basisregistratie persoonsgegevens (BRP), studiefinancieringen, opleidingen, gegevens over vastgoed (eigendom en waarde) en informatie over ondernemingen en diens rechtspersonen.

Ook publieke organisaties die niet tot de SUWI-partijen behoren, kunnen aansluiten op de GeVS en daarmee rechtstreeks toegang krijgen tot de gegevens die via de GeVS worden uitgewisseld. Voorwaarde voor aansluiting is dat zij het aansluitprotocol doorlopen zoals beschreven in bijlage III, behorende bij artikel 6.5 van de Regeling SUWI.

9.1. Procedure

De voorwaarden die van toepassing zijn op de aansluiting van afnemende partijen en de ontsluiting door leverende partijen (basis- en ketenregistraties) staan beschreven in het Aansluitprotocol (bijlage III van de regeling SUWI):

1. Waar moet een applicatie van een afnemende partij aan voldoen om aan te kunnen sluiten? Conform het Suwinet-Normenkader moeten de inlezende applicaties voldoen aan de normen die ook aan Suwinet-Inkijk worden gesteld. Bijvoorbeeld het inregelen van autorisaties voor toegang tot de applicatie en de gegevens door gebruikmaking van gebruikersprofielen, wachtwoorden, rollen en functies en rubrieken. Verder moeten de organisaties minimaal achteraf door logging kunnen toetsen wie op welk moment welke informatie over een bepaalde burger heeft geraadpleegd.
2. Waar moet een afnemende organisatie aan voldoen om gebruik te mogen maken van de gegevens? We gaan in op de organisatorische en fysieke beveiligingsmogelijkheden om doelbinding en privacy te waarborgen. We beschrijven hoe de verantwoording dient plaats te vinden. Bijvoorbeeld met een extra paragraaf in het jaarverslag.
3. Het Aansluitprotocol. Dit protocol geeft aan welke stappen een potentiële afnemende publieke partij moet zetten om toegang te krijgen tot de gegevens.

9.2. Aansluiten op de GeVS

Via de GeVS kunnen de bronhouders de (geautoriseerde) gegevens via de voorzieningen Suwinet-Inkijk of Suwinet-Inlezen aan de afnemers beschikbaar stellen. De bronhouder is de verantwoordelijke in de zin van de Wbp voor het bewaren en verstrekken van persoonsgegevens aan de afnemer. Bij een verzoek van een afnemer om gegevens te verstrekken, voert de bronhouder een toets uit conform de Wbp:

- Wettelijke grondslag: bestaat er een wettelijke grondslag om de gevraagde gegevens te leveren?
- Doelbinding, proportionaliteit en subsidiariteit: zijn de gegevens nodig voor de uitvoering van wettelijke taken (worden er niet te veel gegevens gevraagd)?
- Wijze van gegevensverstrekking: de bronhouder bepaalt in overleg met de afnemer de wijze van verstrekking.

Na een positieve toets worden de afspraken (over welke gegevens voor welke reden, via welke voorziening worden uitgewisseld) door de bronhouder in een besluit of overeenkomst vastgelegd. Op basis van dat besluit of die overeenkomst kan de gegevensverstrekking worden ingericht. Voor de onderlinge uitwisseling tussen de SUWI-ketenpartijen is een apart besluit niet nodig, voor zover deze gegevens zijn opgenomen in bijlage II behorende bij artikel 5.2a van het Besluit SUWI. De daaraan voorafgaande procedure (de toetsing op wettelijke grondslag, doelbinding en proportionaliteit) uiteraard wel.

In feite komt het erop neer dat per verzoek voor gegevensverstrekking de bronhouder een besluit neemt over de verstrekking van gegevens. Dat besluit vermeldt:

- De wettelijke grondslag voor de verstrekking.
- De set gegevens en/of informatie (als uitkomst van de toets op doelbinding, proportionaliteit en subsidiariteit).
- De toepasselijkheid van de Gedragscode UWV/SVB/VNG.
- De wijze van verstrekking.

De gegevenslevering verloopt via de bewerkers BKWI of het IB. Dat betekent:

- De bewerker krijgt een opdracht om in overleg met de afnemers uitvoering te geven aan het besluit tot verstrekking.
- De bewerker krijgt een mandaat om afspraken met de afnemers te maken over de Aansluitvoorwaarden.
- De bronhouder brengt het besluit ter kennis van de afnemer.
- Na ontvangst van de bevestiging wordt het besluit uitgevoerd.

Voor de aansluiting op de door de bewerker beschikbaar gestelde voorzieningen moet de afnemende organisatie de afspraken in de aansluitvoorwaarden ondertekenen en nakomen.

9.2.1. Levering via Suwinet-Inkijk

Bronhouders en afnemers kunnen onderling overeenkomen dat de gegevenslevering via Suwinet-Inkijk verloopt. Via deze centrale webapplicatie kunnen geautoriseerde gebruikers persoonsgegevens van burgers raadplegen die bij verschillende organisaties of basisregistraties zijn opgeslagen. In overleg met de bronhouder en de afnemer(s) zorgt het BKWI ervoor dat de afgesproken gegevensset via één of meerdere inkijkpagina's kan worden getoond. Het verzorgen van de toegang (autorisatie) tot deze applicatie en de inkijkpagina's voor de individuele medewerkers is een verantwoordelijkheid van de individuele afnemers.

9.2.2. Levering via Suwinet-Inlezen

Bronhouders kunnen besluiten de gevraagde gegevens via de GeVS voorziening 'Inlezen' direct af te leveren bij de afnemer. De afnemer verwerkt deze gegevens in de eigen bedrijfsapplicatie die daarvoor geschikt is gemaakt. Inlezen via de GeVS wordt op twee manieren mogelijk gemaakt:

- De gegevenslevering verloopt via het BKWI (dit noemen we Suwinet-Inlezen).
- De gegevenslevering verloopt via het IB (dit noemen we DKD-Inlezen).

Voor de (op dit moment) 393 gemeenten is een speciale voorziening ontwikkeld (DKD-Inlezen) die een optimale uitwisseling tussen gemeenten en de GeVS faciliteert. Deze speciale voorziening (IBIS-Inlichtingenbureau Informatie Systeem) is in beheer bij het Inlichtingenbureau dat hiermee ook de levering van en naar gemeenten (voor het domein werk en inkomen) verzorgt. In alle andere situaties vindt de levering plaats via het BKWI.

De technische aansluiting voor gemeenten wordt door het IB verzorgd. Het BKWI verzorgt de technische aansluiting voor de SUWI-ketenpartijen SVB en UWV, en voor alle niet SUWI-ketenpartijen. Voor de technische aansluitprocedure kan men contact opnemen met het IB of het BKWI.

9.3. Afspraken over gegevens

De SUWI-ketenpartijen kennen aanvullend op het besluit SUWI ook een SLA (de GeVS-SLA) waarin de voorwaarden voor het gezamenlijk gebruik en beheer van de GeVS en de gegevens zijn vastgelegd.

De afspraken die een SUWI-ketenpartij maakt met een partij buiten de keten, worden door de verstrekker van de gegevens vastgelegd in een besluit of in een gezamenlijke overeenkomst.

Afspraak 43 De registratiehouder en de afnemer komen onderling overeen welke gegevens tot een bepaalde uitwisseling horen.

Hierbij hoort ook de toets op proportionaliteit en de mate waarin deze gegevens beschikbaar moeten zijn. De registratiehouder is als verantwoordelijke voor de registratie aanspreekbaar op het verwerken en het gebruik van de vastgelegde persoonsgegevens (ex art. 1 Wbp).

Afspraak 44 De afspraken tussen ketenpartijen onderling zijn vastgelegd in een Service Level Agreement (de GeVS-SLA).

Afspraak 45 Informatie die wordt aangeboden aan een afnemer moet voldoen aan de wettelijke bepalingen zoals vastgesteld in de Wbp, de Wet SUWI en andere materiewetgevingen.

De afnemer

Na de verstrekking eindigt de Wbp-verantwoordelijkheid van de bronhouder voor de verstrekte gegevens. De zorgplicht voor de naleving van de Wbp-verplichtingen (art. 15 Wbp) brengt daar geen verandering in. De zorgplicht richt zich op de Wbp-verantwoordelijke. Dit betekent dat de bronhouder als verstrekker niet verantwoordelijk is voor (en aanspreekbaar is op) de verwerking van de persoonsgegevens door de afnemer. Dit betekent ook dat de bronhouder geen controlerende of handhavende taak heeft in de wijze waarop de afnemer als Wbp verantwoordelijke de ontvangen persoonsgegevens verwerkt.

De afnemer van gegevens is (volledig) verantwoordelijke in de zin van de Wbp voor de eigen verwerking van persoonsgegevens. Dat betekent dat hij zorgvuldig met die persoonsgegevens omgaat, conform de bepalingen van de Wbp met inachtneming van eventuele andere wettelijke verplichtingen. Deze verplichtingen gelden vanaf het moment dat hij de feitelijke macht verkrijgt over deze persoonsgegevens. De afnemer is volledig verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op een rechtmatige verwerking van persoonsgegevens conform de Wbp.

Verantwoording

Een SUWI-ketenpartij is verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op de naleving van de Wbp-verplichtingen, zowel in de hoedanigheid van verstrekker als in de hoedanigheid van gebruiker. Op basis van de huidige SUWI-wetgeving moeten UWV, SVB, BKWI en het IB zich jaarlijks met een onafhankelijke audit aan de minister van SZW verantwoorden over de gegevensverstrekking via de GeVS. Gemeenten verantwoorden in principe aan de gemeenteraad, alhoewel er geen wettelijke verantwoordingsplicht voor de gemeenten in de wet SUWI is opgenomen.

Het toezicht op de naleving van de Wbp ligt bij de Inspectie SZW en bij het CBP.

BIJLAGE: Begrippenlijst

Bevraging	Informatie-uitwisselingspatroon waarbij een informatiebron wordt bevroegd via webservices met als doel gegevens te verkrijgen. Dit is gedefinieerd in de architectuur Digikoppeling.
CMK	Centraal Meldpunt Ketenwijzigingen, applicatie voor ketenbreed wijzigingsbeheer.
Digitaal Klantdossier	Het Digitaal Klantdossier (DKD) is een virtueel dossier waar klanten en professionals van partijen uit de keten werk en inkomen relevante gegevens kunnen raadplegen om bijvoorbeeld het recht op een uitkering of op toeleiding naar werk vast te stellen.
Front-, mid- en backoffice	Concept voor een indeling van een ICT-stelsel in verschillende componenten. Portalen en gebruikersapplicaties worden tot de frontoffice gerekend, de backoffice bevat de databases en de bijbehorende systemen. Front- en backoffice worden gekoppeld door middleware voorzieningen in de midoffice.
Haagse Ring	Besloten netwerk voor datatransport tussen departementen, agentschappen, colleges van staat en andere aan de rijksoverheid gelieerde organisaties.
Interoperabiliteit	Het vermogen van organisaties (en hun processen en systemen) om effectief en efficiënt informatie te delen met hun omgeving. In de context van het domein werk en inkomen betreft interoperabiliteit de informatiedeling tussen een ketenpartij enerzijds en burgers, bedrijven of andere overheidsorganisaties anderzijds, ongeacht het soort informatie en de manier waarop deze wordt gedeeld. Interoperabiliteit gaat over informatie-uitwisseling, maar raakt evengoed aan de bedrijfsprocessen en de technische voorzieningen.
Ketenpartij	Organisatie die deel uitmaakt van de keten werk en inkomen.
Ketenregistratie	Een ketenregistratie is een gezamenlijk gebruikte en beheerde registratie van gegevens die door meerdere SUWI-partijen in hun primaire proces worden gebruikt.
Klant	Werkzoekende, uitkeringsgerechtigde, werkgever.
NORA	Nederlandse Overheid Referentie Architectuur. Zie www.eoverheid.nl/thema/referentiearchitectuur/nora .
Professional	Medewerker van een ketenpartij.
Service Oriented Architecture	Concept voor de inrichting van een ICT-stelsel, gebaseerd op services die door de verschillende componenten aan elkaar of aan gebruikersgroepen geleverd worden. De essentie van een servicegeoriënteerde informatievoorziening is dat de functionaliteiten en gegevens uit systemen via services ter beschikking worden gesteld. De services worden aangeroepen door middel van een vraagbericht. Het resultaat wordt met een antwoordbericht teruggestuurd.
TerugMeldFaciliteit	Centraal e-overheid-systeem waar overheidsorganisaties onjuistheden in basisregistraties kunnen melden. Iedere gebruiker van de Terugmeldfaciliteit draagt op deze wijze bij aan een zo foutloos mogelijke basisregistratie.
WSDL	Web Service Description Language.
Webservice	Een webservice draait binnen een webserver. Een webservice is bereikbaar via Internet technologie, dus met het http-protocol. Een webservice lijkt erg op een website, het verschil is dat een website bekeken wordt door mensen via een browser, terwijl een webservice automatisch aangeroepen kan worden door andere applicaties. De specificaties van een webservice worden opgesteld in een WSDL-file.
Werkplein/ arbeidsmarktregio	Er zijn 35 arbeidsmarktregio's. Elke regio heeft ten minste één Werkplein. Dit is een locatie in een gemeente waar alle diensten op het gebied van werk en inkomen bij elkaar beschikbaar zijn. Het Werkplein is er voor iedereen die op zoek is naar een (andere) baan. Men vindt er informatie over werk, opleidingen en trainingen. Werkgevers kunnen bij een Werkplein terecht voor werving en selectie, voor informatie over wet- en regelgeving en vragen over zaken als financiën, subsidies en ontslag.

Voor een uitgebreide woordenlijst wordt verwezen naar de [BKWI-woordenlijst](http://bkwi.nl) die is te vinden op bkwi.nl

BIJLAGE: Afleiding NORA-principes voor ketendiensten

Het [NORA-katern Strategie](#) noemt tien algemene basisprincipes die betrekking hebben op dienstverlening. Het begrip 'dienst' omvat hier alle activiteiten waarmee dienstverleners publieke taken uitvoeren. Het uitgangspunt is dat de afnemers (burgers, bedrijven en andere overheidsorganisaties) in de dienstverleningsrelatie centraal staan. Deze basisprincipes vormen een globaal toetsingskader voor overheidsorganisaties; om ze te operationaliseren binnen de keten werk en inkomen is een vertaalslag nodig naar principes die aansluiten bij de kerntaken en processen in de keten. Die vertaalslag maken we hieronder. De beschreven principes voor processen in de keten en voor de inrichting van systemen vormen een *streefbeeld*, waarvan onderdelen in deze ketenarchitectuur al gevolgd worden en andere in de komende jaren uitgevoerd zullen worden.

NORA-principe	Korte toelichting	Vertaald naar de context in de keten werk en inkomen
Vindbaar	Afneemers kunnen de dienst eenvoudig vinden. Als afneemers op zoek zijn naar bepaalde dienstverlening, kunnen ze deze vinden op de plaatsen waar ze die verwachten.	<ul style="list-style-type: none"> Ketenpartijen beschrijven hun dienstverlening op gestandaardiseerde wijze. Zij verwijzen naar hun aanbod op plaatsen waar afneemers de informatie verwachten te vinden, zowel binnen als buiten de keten. Ketenpartijen relateren hun dienstverlening aan de dienstverlening van andere organisaties, zowel ketenpartijen als organisaties buiten de keten.
Toegankelijk	Afneemers hebben eenvoudig toegang tot de dienst. Dienstverleners sluiten aan bij de manier waarop afneemers contact met hen willen onderhouden.	<ul style="list-style-type: none"> Ketenpartijen stellen hun dienstverlening beschikbaar via hun eigen en – indien gewenst - de gezamenlijke communicatie- en distributiekkanalen. Waar mogelijk worden kanalen gekoppeld om complementaire dienstverlening mogelijk te maken. Ketenpartijen maken de ketendienstverlening ook toegankelijk via overheidsbrede initiatieven (e-Overheid), zoals de berichtenbox. Voor klanten die niet overweg kunnen met het digitale kanaal zijn alternatieven voor intakes, aanvragen en mutaties. Callcenters verwijzen klanten bij voorkeur niet door, maar helpen hen zo veel mogelijk direct.
Standaard	Afneemers ervaren uniformiteit in de dienstverlening door het gebruik van standaardoplossingen. Overeenkomstige aspecten van dienstverlening krijgen op overeenkomstige wijze vorm door gebruik te maken van generieke oplossingen die breed worden toegepast.	<ul style="list-style-type: none"> Ketenpartijen stellen hun dienstverlening beschikbaar via eigen en gezamenlijke communicatie- en distributiekkanalen. Iedere functie wordt idealiter ondersteund door één product of dienst die door meerdere partijen kan worden ingezet. Ketenpartijen volgen overheidsbrede initiatieven (e-Overheid) onder de voorwaarde dat die initiatieven voldoende volwassen zijn en dat het beheer geborgd is.
Gebundeld	Afneemers krijgen gerelateerde diensten gebundeld aangeboden. Wanneer (deel)diensten vanuit het perspectief van de afnemer nauw aan elkaar zijn verwant, worden deze gebundeld gepresenteerd aan de afnemer.	<ul style="list-style-type: none"> Ketenpartijen koppelen diensten vanuit de vraagoptiek van de klant, zodat deze één integrale dienstverlening ervaart. Voor burgers en bedrijven dient deze dienstverlening logisch aan te sluiten bij de behoefte. Deze bundeling kan per locatie / regio verschillen. Ketenpartijen onderkennen welke diensten vaak in combinatie kunnen worden aangeboden. Deze diensten worden gecoördineerd geproduceerd volgens een vooraf bekend stramien. Dit kan zowel technisch als handmatig gebeuren (bijvoorbeeld door een gezinscoach). De gecombineerde dienst wordt als geheel aangeboden op

Transparant	<p>Afnemers hebben inzage in voor hen relevante informatie. De dienstverlener geeft afnemers vooraf, tijdens en na het uitvoeren van een dienst informatie over het resultaat, het proces en de gebruikte gegevens.</p>	<p>een van tevoren bepaald tijdstip.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De registratiehouders stellen hun gegevens gecontroleerd beschikbaar aan de ketenpartijen rekening houdend met de eisen vanuit de Wbp en WEU. Zo controleert degene die de intake verricht de gegevens bij de klant en vult daarbij ontbrekende gegevens aan. • De klant ziet tijdens de intake welke gegevens al beschikbaar zijn. Hij kan controleren of die gegevens correct zijn en eventueel direct een correctieverzoek indienen. • Ketenpartijen geven inzage in de status van lopende dienstverlening. • Bij statusovergangen wordt de klant op de hoogte gebracht. • Inzichtelijk is welke klantgegevens aan andere overheidspartijen zijn geleverd. • De informatiepositie van de klant en de professional zijn gelijk aan elkaar. De klant heeft altijd (ook online) inzage en correctie-recht.
Noodzakelijk	<p>Afnemers worden niet geconfronteerd met overbodige vragen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketenpartijen stellen hun klantgegevens gecontroleerd beschikbaar aan andere ketenpartijen. Dit kan zijn door elkaar gegevens via een inijk- of inlees-mechanisme gegevens ter beschikking te stellen, of door het inrichten van een gemeenschappelijke registratie (ketenregistratie). • Voor registraties die niet gezamenlijk ontsloten worden, nemen de ketenpartijen aanvullende maatregelen om overbodige uitvraag bij de klant te voorkomen. • Waar nodig en wettelijk toegestaan zorgen de ketenpartijen voor eenduidige ontsluiting van aanvullende informatie. • Sommige gegevens worden afgeleid uit andere broninformatie. De ketenpartijen richten voorzieningen in om die afgeleide informatie eenduidig en volgens een vast stramien te genereren. De gezamenlijke ketenpartijen stellen gecontroleerd hun klantgegevens beschikbaar, onder meer voor de intakeprocessen van de keten. De ketenpartner hoeft daardoor alleen de gegevens te controleren en ontbrekende gegevens aan te vullen.
Vertrouwelijk	<p>Registratiehouders kunnen erop vertrouwen dat informatie niet wordt misbruikt. De dienstverlener garandeert dat informatie alleen toegankelijk is voor bevoegde personen en alleen wordt gebruikt voor het doel waarmee zij is verzameld.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Partijen binnen de keten en hun medewerkers krijgen alleen beschikking over gegevens als vaststaat dat zij die informatie inderdaad nodig hebben (doelbinding) en mogen ontvangen (op basis van een wettelijke verplichting of overeenkomst). • Het registreren en verwerken van gegevens mag niet leiden tot enige inbreuk op de privacy. Medewerkers mogen gegevens alleen gebruiken voor de uitvoering van de opgelegde wettelijke taak. Concreet betekent dit dat toegang tot gegevens is gekoppeld aan de taak van een medewerker, niet aan de organisatie waar hij in dienst is. • Bij gebruik van datawarehouses of soortgelijke oplossingen voor prestatie monitoring, kwaliteitsverbetering en verantwoording moet de privacy conform de Wbp worden gewaarborgd. • Controleprocessen en -middelen inrichten om misbruik tegen te gaan. Bijvoorbeeld logging en Business intelligence.
Betrouwbaar	<p>Afnemers kunnen erop vertrouwen dat de dienstverlener zich aan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketenpartijen stellen individueel en gezamenlijk eisen aan de kwaliteit en doorlooptijd van de dienstverlening;

	afspraken houdt. De beschikbaarheid en de kwaliteit van diensten voldoen aan vooraf bepaalde normen.	<ul style="list-style-type: none"> • Gesignaleerde en/of verwachte overschrijding van de (zelf gestelde) normen worden zo vroeg mogelijk gedeeld met de partijen. De dienstverlening wordt hierdoor steeds beter voorspelbaar. • Er wordt gerapporteerd over de kwaliteit en de beschikbaarheid van de dienstverlening en in hoeverre er aan de normen wordt voldaan. • Er moet een regelmatige toetsing plaatsvinden. • Gegevenskwaliteit heeft continu aandacht.
Ontvankelijk	Afnemers kunnen input leveren over de dienstverlening. Afnemers kunnen (gevraagd en ongevraagd) correcties, klachten, ideeën, etcetera kwijt bij de dienstverlener.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketenpartijen stellen individueel en gezamenlijk voorzieningen beschikbaar waarmee ze gevraagde en ongevraagde input van klanten kunnen ontvangen en afhandelen.
Begrijpelijk	Afnemers krijgen begrijpelijke gevraagde en ongevraagde dienstverlening.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketenpartijen zorgen voor begrijpelijke en actuele content en interactiedialogen. Bij meldingen (van wijzigingen) worden ook de consequenties van de voorgestelde wijziging gegeven. • Alle activiteiten van professionals en applicatie / services moeten herleidbaar zijn.

BIJLAGE: Bronnenlijst

Bron	Verwijzing
Actieplan Nederland Open in Verbinding	https://www.ictu.nl/archief/noiv.nl/files/2009/12/Actieplan-Nederland-Open-in-Verbinding.pdf
Artikel 5.20 Besluit SUWI	http://wetten.overheid.nl/BWBR0013267/Hoofdstuk5/56/Artikel520
Artikel 5.21 Besluit SUWI	http://wetten.overheid.nl/BWBR0013267/Hoofdstuk5/56/Artikel521
Beleid gebruik DigiD voor DKD.pdf	http://www.bkwi.nl/fileadmin/downloads/Suwinet/privacy_en_beveiliging/Beleid_gebruik_DigiD_voor_DKD.pdf
Besluit SUWI	http://wetten.overheid.nl/BWBR0013267
Bijlage I Regeling SUWI	http://wetten.overheid.nl/BWBR0013280/BijlageI
Bijlage II Regeling SUWI	http://wetten.overheid.nl/BWBR0013280/BijlageII
Bouwen op de kracht van burgers	http://www.vng.nl/files/vng/publicaties/2012/20121112_bouwen_op_kracht_burgers.pdf
BurgerServiceCode	http://www.mattpoelmans.nl/blog/wp-content/uploads/BurgerServiceCode-Werkschrift.pdf
Digikoppeling Serviceregister	https://serviceregister.overheid.nl/
Digikoppeling Serviceregister documentatie	https://serviceregister.overheid.nl/soa/systinet/platform/web
Digikoppeling compliancevoorziening	http://www.logius.nl/producten/gegevensuitwisseling/digikoppeling/documentatie/compliancevoorziening/
Digikoppeling website	http://www.logius.nl/producten/gegevensuitwisseling/digikoppeling/
Digimelding Annotatie Specificatie	https://wiki.stelselvanbasisregistraties.nl/xwiki/bin/view/Stelselhandboek/Digimelding%2BAnnotatie%2BSpecificatie
Diginetwerk Bron	http://www.logius.nl/producten/gegevensuitwisseling/diginetwerk/
Doorpakken en verankeren	http://www.samenvoordeklant.nl/fileadmin/BKWILibraries/Kennisplatforms/archief/AKO_kenprogramma_2009_def.pdf
EBMS	http://www.logius.nl/nc/producten/gegevensuitwisseling/digipoort/koppelvlakken/ebms-20-voor-overheden/?sword_list%5B0%5D=ebms
European Interoperability Framework	http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docd552.pdf?id=19529
Forum en College Standaardisatie	http://www.forumstandaardisatie.nl/
GEMMA Thema's en Kernprincipes	http://www.drechtsteden.nl/dds/up/ZkasvniIU_GEMMA_Thema_s_en_Kernprincipes.pdf
Gegevensuitwisseling middels Digilevering	http://www.logius.nl/producten/gegevensuitwisseling/digilevering
Gemeentelijke Model Architectuur	http://www.kinggemeenten.nl/king-kwaliteitsinstituut-nederlandse-gemeenten/e-dienstverlening-verbeteren/gemma
ICT-agenda 2008-2011	http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2008/06/09/ict-agenda-2008-2011.html
Informatie op Orde	http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2006/10/26/informatie-op-orde.html
Karwei 2.1 - deel 5	http://www.logius.nl/producten/gegevensuitwisseling/diginetwerk/
Kernkaart Invoering Integrale Dienstverlening	http://www.samenvoordeklant.nl/fileadmin/BKWILibraries/Kennisplatforms/kernkaart_integrale_dienstverlening_3.pdf
Lijst Domeinen Suwinet	http://www.bkwi.nl/fileadmin/downloads/Suwinet/sgr/SGR_tabellen/tabelSuwinetmaildom

Mail	einnamen-196.txt
NORA v2.0	http://www.noraonline.nl/images/noraonline/e/ee/NORA_2.pdf
NORA-katern Strategie	http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/brochures/2009/09/01/nora-3-0-katern-strategie/nora3-0interoperabiliteitsraamwerkvoordeoverheid.pdf
NUP	http://www.e-overheid.nl/sites/nup
NUP-kaart van het Digitaal KlantDossier	http://www.e-overheid.nl/sites/nup/nupkaarten.html
Pas Toe Of Leg Uit lijst	https://lijsten.forumstandaardisatie.nl/lijsten/open-standaarden?lijst=Pas%20toe%20of%20leg%20uit&status%5B%5D=Opgenomen&pagetitle=pastoeof
Regeling SUWI	http://wetten.overheid.nl/BWBR0013280
Registratie Niet Ingezetenen (bron)	http://www.programmarni.nl/onderwerpen/basisregistratie-personen
SGR (bron)	http://www.bkwi.nl/producten/Suwinet-services/Suwinet-standaarden/SUWI-gegevensregister-sgr/
Stelsel van Basisregistraties (bron)	http://www.e-overheid.nl/onderwerpen/stelselinformatiepunt/stelsel-van-basisregistraties/
Stelselcatalogus (bron)	http://www.e-overheid.nl/onderwerpen/stelselinformatiepunt/stelsel-van-basisregistraties/stelselvoorzieningen/stelselcatalogus
Stichting RINIS	http://www.rinis.nl/
SuwiML Transactiestandaard	http://www.bkwi.nl/producten/Suwinet-services/Suwinet-standaarden/SUWI-gegevensregister-sgr/
Suwinet Mail (bron)	http://www.bkwi.nl/Suwinet/Suwinet_mail/
Twaalf eisen aan basisregistraties	https://wiki.stelselvanbasisregistraties.nl/xwiki/bin/view/Stelselhandboek/12%20eisen
URI strategie	http://www.pilod.nl/images/a/aa/D1-2013-09-19_Towards_a_NL_URI_Strategy.pdf
Visie Betere Dienstverlening Overheid	http://e-overheid.nl/images/stories/Publicaties/visieenactieprogrammabeterepubliekediensverlening.pdf
Visiebrief Digitale Overheid 2017	http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/05/23/visiebrief-digitale-overheid-2017.html
WSRM	http://www.logius.nl/actueel/item/titel/digikoppeling-30-wus-koppelvlakstandaard-vastgesteld/
WSRP	https://www.oasis-open.org/committees/tc_home.php?wg_abbrev=wsrp
Werk aan de winkel	http://www.samenvoordeklant.nl/fileadmin/ketenjournals/nieuws_2009/Kaderdocument%20Werk%20aan%20de%20winkel%3B%20Aan%20de%20slag.pdf
Werkm@p	https://www.werk.nl/werk_nl/werknemer/werkmap
Wet Bescherming Persoonsgegevens	http://wetten.overheid.nl/BWBR0011468/geldigheidsdatum_17-11-2013
Wet SUWI	http://wetten.overheid.nl/BWBR0013060/geldigheidsdatum_21-11-2013
'Complementaire dienstverlening; Naar de nieuwe samenwerking tussen gemeenten en UWV'; Visie Programmaraad november 2011	http://www.samenvoordeklant.nl/uploads/tx_news/20111118_-_Complementaire_dienstverlening_PGR.pdf