



SUWI Ketenarchitectuur versie 1.0

Goedkeuring

Datum	Naam	Functie
20 juni 2005	PPI	goedgekeurd
29 juli 2005	AKO	

Auteur: Domeingroep Architectuur
Documentversie: 1.0
Versiedatum: 20 juni 2005
Status: Goedgekeurd door PPI
Datum afdruk: donderdag 20 maart 2008

Inhoudsopgave

Leeswijzer	1
1 Inleiding	2
1.1 De keten van Werk & Inkomen	2
1.2 Doel van de SUWI-ketenarchitectuur	2
2 Context en beleid van de SUWI-ketenarchitectuur	4
2.1 Inleiding	4
2.2 Context van de keten Werk & Inkomen.....	4
2.2.1 Functionele context.....	4
2.2.2 Organisatorische context	5
2.2.3 De primaire functies in relatie tot de partijen	5
2.3 Beleidsuitgangspunten	6
2.4 Landelijke ontwikkelingen.....	7
3 Generiek referentiemodel SUWI-ketenarchitectuur	9
3.1 Visie op de ketenarchitectuur	9
3.2 Bereik.....	9
3.3 Referentiearchitectuur.....	9
3.4 De afzonderlijke architecturen	10
3.4.1 Dienst- en procesarchitectuur	10
3.4.2 Informatiearchitectuur	11
3.4.3 Procesondersteuningsarchitectuur	11
3.4.4 Technische architectuur	12
3.4.5 Informatiebeveiliging	13
3.5 Visualisatie van de ketenarchitectuur.....	13
4 Dienst- en procesarchitectuur	15
4.1 Inleiding	15
4.2 Klantgerichtheid.....	15
4.2.1 Het dienstverleningsconcept.....	15
Inleiding.....	15
Principes en uitgangspunten	15
4.2.2 Multichanneling.....	16
Inleiding.....	16
Principes en uitgangspunten	16
4.2.3 Het generieke klantproces.....	17
Inleiding.....	17
Principes en uitgangspunten	17
Ketenbreed klantprocesmodel	17
Multichanneling: consistentie tussen kanalen en partijen.....	18
4.3 Organisatie	19
4.3.1 De regiefunctie	19
Inleiding.....	19
Principes en uitgangspunten	20
Generiek regie-dienstenmodel	20

4.3.2	Handhaving.....	21
	Inleiding.....	21
	Principes en uitgangspunten	22
	Fraudebestrijding	22
4.3.3	Procesafhankelijkheid - overdrachten en koppelingen in de keten.....	23
	Inleiding.....	23
	Principes en uitgangspunten	23
4.3.4	Werkproceskoppeling	24
	Inleiding.....	24
	Principes en uitgangspunten	24
	Componenten van een werkproceskoppeling	24
4.4	Beheersing en verantwoording.....	25
	Inleiding.....	25
	Principes en uitgangspunten	26
	Soorten ketenprestatie-indicatoren	26
4.5	Conclusies: eisen aan de informatie-uitwisseling vanuit de procesarchitectuur	27
5	Informatiearchitectuur.....	29
5.1	Principes en uitgangspunten.....	29
5.2	Nadere uitwerking.....	30
6	Procesondersteuningsarchitectuur.....	34
6.1	Inleiding	34
6.2	Ondersteuning van overeenkomstige en gezamenlijke bedrijfsfuncties	34
	6.2.1 Inleiding.....	34
	6.2.2 Principes en uitgangspunten	35
	6.2.3 Nadere uitwerking	36
6.3	Ondersteuning van processen: scheiding tussen regie en dienstverlening	37
	6.3.1 Inleiding.....	37
	6.3.2 Principes en uitgangspunten	37
	6.3.3 Nadere uitwerking	37
6.4	Ondersteuning van managementinformatie	37
	6.4.1 Inleiding.....	37
	6.4.2 Principes en uitgangspunten	37
6.5	Ondersteuning van multichanneling	38
	6.5.1 Principes en uitgangspunten	38
	6.5.2 Nadere uitwerking	38
6.6	Toegang en bereikbaarheid	39
	6.6.1 Bereikbaarheid van applicaties voor eigen en andere medewerkers.....	39
	Inleiding.....	39
	Principes en uitgangspunten	39
	Nadere uitwerking	39
	6.6.2 Toegang tot eigen en gemeenschappelijke applicaties: identity-management.....	39
	Principes en uitgangspunten	39
	Toelichting.....	40
6.7	Koppelingsmechanismen	40
	6.7.1 Inleiding.....	40

6.7.2	Principes en Uitgangspunten	40
6.7.3	Nadere uitwerking	40
6.7.4	Ondersteuning werkproceskoppeling	41
	Inleiding.....	41
	Principes en uitgangspunten	41
	Nadere uitwerking	41
7	Technische architectuur.....	43
7.1	Inleiding	43
7.2	Suwinet-WebServices	45
7.2.1	Inleiding.....	45
7.2.2	Principes en uitgangspunten	45
7.2.3	Nadere uitwerking	46
	Lagen	46
	Synchrone communicatie.....	47
	Controles.....	47
	Message-opbouw: header en body.....	48
	Trendvolger	48
7.3	Varianten in Suwinet-WebServices	49
7.4	Suwinet-Inlezen	50
7.4.1	Principes	50
7.4.2	Nadere uitwerking	51
	Invulling communicatielagen bij Suwinet-Inlezen	51
	Componenten van Suwinet-Inkijk en hun samenhang	52
	Leveranciers.....	52
	Sectorloket	53
	Directory Service.....	53
7.5	Suwinet-Meldingen.....	53
7.5.1	Principes	53
7.5.2	Nadere uitwerking	55
	Invulling communicatielagen bij Suwinet-Meldingen	55
	Reliable messaging en tussenstations	56
	Componenten van Suwinet-Meldingen en hun samenhang.....	57
	Resultaat	58
7.6	Suwinet-Mail.....	58
7.6.1	Inleiding.....	58
7.6.2	Principes	59
7.6.3	Nadere uitwerking	59
7.7	BVG-infrastructuur	60
7.7.1	IT-infrastructuur	60
	Uitgangspunten en principes.....	60
	Nadere uitwerking	60
7.7.2	Telefonie.....	61
7.8	Suwinet-Netwerk	61
7.8.1	Inleiding.....	61
7.8.2	Principes	61
8	Lijst van afbeeldingen	62
9	Lijst van tabellen.....	63

Leeswijzer

De hoofdstukken 1 tot en met 3 beschrijven de hoofdlijnen van de SUWI-ketenarchitectuur. Aan de orde komen het doel (waartoe dient de architectuur) en de context (vanuit welke beleidskaders en binnen welke randvoorwaarden is de architectuur ontwikkeld). Ook wordt het bereik beschreven, zowel wat betreft het domein als in de tijd, evenals de gehanteerde principes en uitgangspunten. Als u zich tevreden stelt met uitsluitend de belangrijkste generieke kenmerken van de ketenarchitectuur, kunt u volstaan met het lezen van deze hoofdstukken.

De beleidsmatige uitgangspunten van de SUWI-keten vormen de basis voor verdere ontwikkeling van de keten en daarmee voor de ketenarchitectuur. Deze uitgangspunten komen in hoofdstuk 2 aan bod. De leidende principes zijn, behalve aan de Wet SUWI zelf, ontleend aan het recent opgestelde ketenprogramma 2005. In de beschrijving van de architectuur is bovendien rekening gehouden met een aantal (landelijke) ontwikkelingen.

In hoofdstuk 3 wordt de inrichting van de SUWI-ketenarchitectuur geschetst: bereik, methodiek, terminologie en definities. De architectuur wordt op hoofdlijnen beschreven op basis van gemeenschappelijke uitgangspunten, definities en modellen.

De hoofdstukken 4 tot en met 7 gaan dieper in op de afzonderlijke, maar onderling afhankelijke deelarchitecturen:

- procesarchitectuur,
- informatiearchitectuur,
- procesondersteuningsarchitectuur,
- technische architectuur.

In deze hoofdstukken worden de gemeenschappelijke kaders zodanig uitgewerkt dat ze kunnen worden gebruikt als richtingbepalend hulpmiddel bij de verdere ketenontwikkeling en als toetsinstrument voor projecten.

Ten aanzien van een aantal onderwerpen wordt vermeld dat er ontwikkelingen op die gebieden gaande zijn, maar dat deze nog onvoldoende zijn uitgekristalliseerd om nu al in de architectuur op te nemen. Deze onderwerpen zijn hier dan wel genoemd, maar nog niet of nauwelijks uitgewerkt.

1 Inleiding

1.1 De keten van Werk & Inkomen

Begin 2002 is een belangrijke herziening van de Sociale Zekerheid via de Wet SUWI ingevoerd. Meer dan voorheen ligt nu het accent op werk boven inkomen en de eigen verantwoordelijkheid van de klant bij het vinden van werk. De uitvoering van de wet ligt bij een keten van vier zelfstandige partijen:

- Centra / Centrale organisatie voor Werk en Inkomen (CWI);
- Gemeentelijke Sociale Diensten;
- Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV);
- Sociale Verzekeringsbank (SVB).¹

Deze partijen hebben ieder hun eigen verantwoordelijkheid.

Mede ten gevolge van maatschappelijke ontwikkelingen ontstond tezelfdertijd bij de overheid de behoefte meer aandacht te besteden aan handhaving en fraudebestrijding. Technologische ontwikkelingen bieden de overheid mogelijkheden effectiever en efficiënter te communiceren, niet alleen in de dienstverlening aan de burgers, maar ook bij de interne informatie-uitwisseling.

Om de verdere uitvoering van de Wet SUWI tot een succes te maken moeten de partijen samenwerken en optimaal gebruikmaken van beschikbare hulpmiddelen. Hiervoor zijn richtinggevend afspraken en kaders nodig. Deze worden gegeven door het overheidsbeleid en de gezamenlijke ketenpartijen. De ketenarchitectuur werkt de kaders en onderliggende afspraken uit in principes en modellen en zij geeft daarbij de contouren aan voor de toekomstige ontwikkelingen.

1.2 Doel van de SUWI-ketenarchitectuur

De ketenarchitectuur biedt toekomstvaste, gemeenschappelijke kaders voor de gezamenlijke ontwikkeling van de keten Werk & Inkomen. De architectuur wordt concreet toegepast in de uitwerking in projecten.

De ketenarchitectuur richt zich in eerste instantie op de aansluiting tussen organisaties; daarnaast richt zij zich op gemeenschappelijke ontwikkelingen. Het doel van de architectuur is de ketendienstverlening aan de gemeenschappelijke klant effectiever en efficiënter te laten verlopen.

De ketenarchitectuur dient als:

- stuurinstrument
Architecturen geven inzicht en richting, zodat oplossingsrichtingen en prioriteiten mede aan de hand ervan kunnen worden bepaald. Zo zijn de architecturen binnen SUWI de start voor programma's als "Werkproceskoppelingen" en "Elektronische Ketenberichten". Voor

¹ Hoewel de SVB formeel onderdeel is van de SUWI-keten, is zij in dit stadium niet actief bij de doorontwikkeling van de keten betrokken.

de vervolgonwikkelingen, zoals aangegeven in het AKO en PPI, zal in toenemende mate worden gebruikgemaakt van de kaders en richtlijnen uit dit document.

- **communicatie-instrument**
De gemeenschappelijke beelden en afspraken kunnen eenduidig worden gecommuniceerd. Parallele ontwikkeltrajecten maken gebruik van een en dezelfde verzameling kaders, afspraken en begrippen.
- **toetsinstrument**
De ketenpartners kunnen de eigen plannen en keuzen toetsen aan de gemaakte ketenafspraken. Externe partijen kunnen ketenarchitectuur gebruiken als hulpmiddel om te toetsen of zij binnen de afgesproken context ontwikkelactiviteiten ontplooiën.

De ketenarchitectuur is geen statisch product. Inzichten, opvattingen, beheersingsoverwegingen en technieken kunnen veranderen. Deze “Ketenarchitectuur SUWI versie 1.0” zal daarom ook periodiek worden bijgesteld aan de veranderde en veranderende omgeving.

2 Context en beleid van de SUWI-ketenarchitectuur

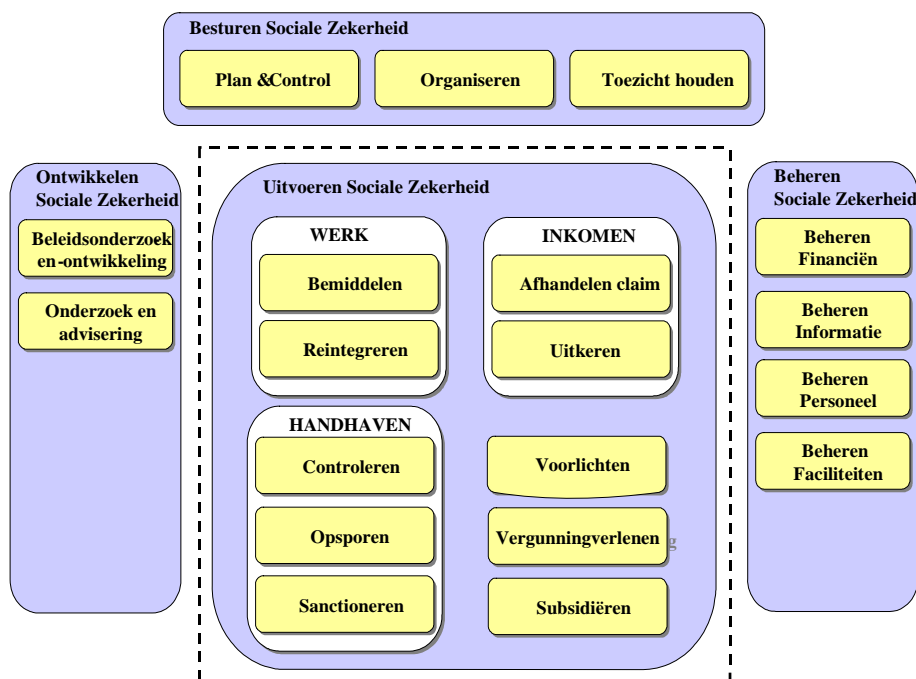
2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de context van de SUWI-keten. Aan de orde komen de belangrijkste functies en partijen die zijn gedefinieerd in de Wet SUWI. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de belangrijkste beleidsuitgangspunten die van buitenaf op de keten van Werk & Inkomen ingrijpen.

2.2 Context van de keten Werk & Inkomen

2.2.1 Functionele context

Binnen het domein Werk & Inkomen wordt een aantal primaire functies onderkend. Deze functies moeten het huidige samenstel van werknemersverzekeringen, volksverzekeringen, sociale voorzieningen en overige wettelijke taken (“de Sociale Zekerheid”) ontwikkelen, uitvoeren, beheren en besturen (zie afbeelding 1).



Afbeelding 1: Basisfuncties in de Sociale Zekerheid

Dit document beperkt zich tot “Uitvoeren Sociale Zekerheid” (het gedeelte binnen de stippellijn) en dan met name de functies Werk, Inkomen en Handhaven.

2.2.2 Organisatorische context

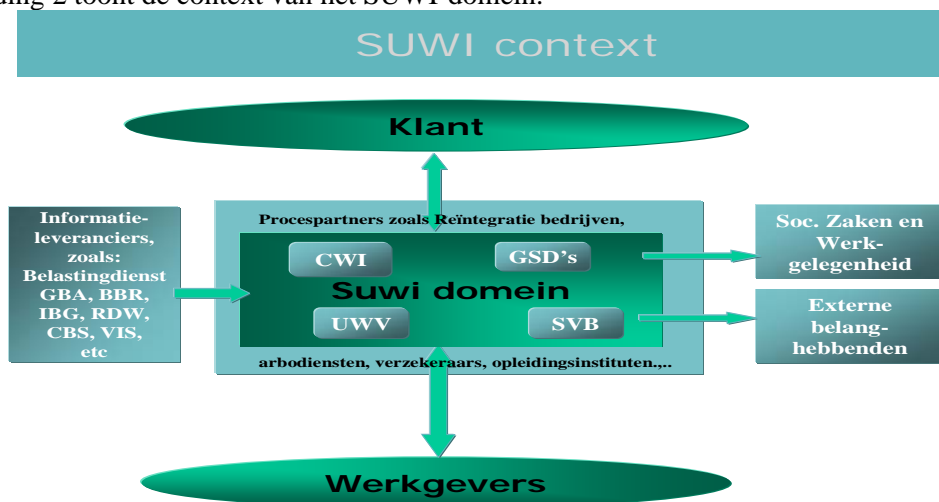
De in paragraaf 2.2.1 genoemde primaire functies worden uitgevoerd door een aantal zelfstandige organisaties in de SUWI-keten. Deze ketenpartijen zijn:

- Centra / Centrale organisatie voor Werk en Inkomen (CWI);
- Gemeenten (vertegenwoordigd door Divosa en VNG);
- Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV);
- Sociale Verzekeringsbank (SVB).²

De ketenpartijen worden gefaciliteerd door het CoördinatiePunt – ICT, het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) en de Stichting Inlichtingenbureau.

Reïntegratiebedrijven en Arbo-diensten zijn gerelateerd aan de SUWI-keten. Zij vallen echter buiten het bereik van de huidige ontwikkelingsfase van de ketenarchitectuur.

Afbeelding 2 toont de context van het SUWI-domein.



Afbeelding 2: Organisatorische context van de SUWI-keten

2.2.3 De primaire functies in relatie tot de partijen

Onder verwijzing naar de onderliggende materiewetten belegt de Wet SUWI de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de in paragraaf 2.2.1 genoemde primaire functies als volgt bij de ketenpartners:

² De SVB blijft nu buiten beschouwing. Zie ook noot 1 op pagina 2.

SUWI-partijen	UWV	CWI	GSD	SVB
Processen Werk & Inkomen				
Belangrijkste wettelijke regelingen	WW, WAO/ WIA, ZW	WW, WWB, WSW	WWB, WWIK	AOW, AKW, ANW, WAZ
Inkomen				
Claimintake	*	*		*
Claimafhandeling	*		*	*
Uitkeren	*		*	*
Werk				
Intake		*		
Bemiddelen		*		
Reïntegreren	*		*	
Handhaven				
Controleren	*	*	*	*
Opsporen	*		*	*
Sanctioneren	*		*	*

Tabel 1: Initiële toedeling van primaire functies aan SUWI-partijen (conform Wet SUWI)

2.3 Beleidsuitgangspunten

Voor de uitvoering van de primaire functies bij de partijen gelden (beleids)uitgangspunten die betrekking hebben op alle geledingen van de keten. Deze uitgangspunten zijn afkomstig uit wetten, Memories van Toelichting en gemeenschappelijk door de ketenpartijen geformuleerde interpretaties daarvan.

- De taken op het terrein van Werk & Inkomen zijn verdeeld over publieke uitvoering en private markt (Memorie van Toelichting).
- De inkomensbeschermende functie en het bevorderen van arbeidsparticipatie worden uitgevoerd door zelfstandige SUWI-ketenpartijen.
- De SUWI-ketenpartijen zijn zelfstandige organisaties (ZBO's en gemeenten) met een complementair dienstenaanbod.
- De uitvoeringsorganisaties zijn volledig vrij hun eigen informatiehuishouding te bepalen, voor zover deze buiten de kaders voor de gemeenschappelijke infrastructuur vallen.
- De uitvoering van reïntegratieactiviteiten wordt ingekocht bij private reïntegratiebedrijven (Wet SUWI, art. 14).
- De uitvoering van de Wet SUWI kent als belangrijkste doelstelling "Werk boven inkomen".
- Ter bescherming van de privacy (Wet Bescherming Persoonsgegevens: WBP) van de klant zijn de principes van doelbinding en proportionaliteit leidend voor informatie-uitwisseling binnen de SUWI-keten.
- De uitvoering van de Wet SUWI is erop gericht de klant (zowel werkzoekende als werkgever) te geven waar hij recht op heeft:
 - > de klant-werkzoekende wordt zo snel mogelijk naar werk geleid; daarnaast wordt, indien nodig, een uitkering verstrekt;
 - > de klant-werkgever wordt bediend met snelle en adequate vervulling van vacatures.

- Verantwoording wordt afgelegd aan de minister op basis van door het ministerie gedefinieerde verantwoordingsinformatie.

Om deze punten te realiseren wordt ingezet op:

- klantgerichte dienstverlening: de uitvoering moet persoonlijke dienstverlening mogelijk maken, een zeker maatwerk met korte doorlooptijden;
- doelmatigheid: uitvoeringshandelingen vinden eenmalig plaats;
- rechtmatigheid: uitvoeringshandelingen vinden correct plaats;
- doeltreffendheid: onder andere door een optimale ICT-ondersteuning van de taken en processen moet een activerend stelsel ontstaan dat uitkeringsafhankelijkheid in belangrijke mate voorkomt en terugdringt (Regeerakkoord 1998);
- samenwerking: de voor de keten als geheel genoemde uitgangspunten maken intensieve samenwerking tussen de ketenpartijen op verschillende terreinen noodzakelijk (wettelijk verplicht op grond van Wet SUWI, art. 8);
- flexibiliteit: de uitvoering moet snel en flexibel kunnen reageren op wijzigende wet- en regelgeving;
- doorontwikkeling van Suwinet: de voorzieningen die nodig zijn om alle vormen van gegevensuitwisseling tussen de SUWI-partijen mogelijk te maken, worden verder ontwikkeld.

Om het voorgaande in ieder geval voor de korte termijn nader in te vullen hebben de ketenpartijen het “Programma Ketenresultaten 2005” opgesteld. Het Leitmotiv van dit programma is: Mensen aan het Werk. Het programma omvat mede een nadere aanscherping van het vigerende ketenbeleid. Deze aanscherping is meegenomen in de huidige versie van de ketenarchitectuur.

De inrichting van de keten is er in hoge mate op gericht de klant zo snel mogelijk aan het werk te helpen. Dit houdt onder meer in dat toegang tot de keten laagdrempelig moet zijn. De klant moet toegang kunnen hebben tot de keten op het moment dat hem goed uitkomt en op de wijze die hem goed uitkomt. Bovendien moet hij zo min mogelijk worden belast met dubbele of overbodige informatieverstrekking aan de keten.

De klant moet op ieder moment kunnen 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, ongeacht waar hij aanklopt, consistent zijn. Hierbij wordt expliciet uitgegaan van zelfstandigheid en een eigen verantwoordelijkheid van de klant.

De inzet van de klant is niet vrijblijvend. Wanneer hij niet aan zijn verplichtingen voldoet of niet voldoende actief meewerkt aan uitstroom uit de keten, worden zo nodig sancties opgelegd.

Ook de aanbieder van de ketendiensten (de regisseur/klantmanager), kan op ieder moment beschikken over relevante en betrouwbare informatie over de klant, waar die informatie zich ook in de keten bevindt. Hij kan de klant de dienst(en) aanbieden die op dat moment het meest gepast zijn.

2.4 Landelijke ontwikkelingen

In de directe omgeving van het SUWI-domein vindt een aantal specifieke ontwikkelingen plaats waarvan sommige sterke invloed kunnen hebben op de SUWI-keten. Voor zover deze invloed

bekend is, wordt daar in de architectuur rekening mee gehouden. De nu bekende ontwikkelingen worden hieronder kort behandeld.

Nationaal - Op weg naar de elektronische overheid

De informatievoorziening op het gebied van Werk & Inkomen is onderdeel van de overheidsbrede informatiehuishouding. Ter nadere invulling van het programma “Andere Overheid” heeft het kabinet in juni 2003 de notitie “Op weg naar de elektronische overheid” (ELO) naar de Tweede Kamer gestuurd.

Deze notitie bevat een overkoepelende beschrijving van de architectuur van de elektronische overheid, ofwel van de back office van de overheid: welke voorzieningen en maatregelen op het gebied van informatievoorziening en ICT zijn nodig om de overheid beter te laten functioneren en om de dienstverlening aan burgers te verbeteren.

Op basis van de voorliggende SUWI Architectuur zijn inmiddels al vele zaken gerealiseerd, terwijl dat in het algemeen nog niet het geval is met de producten van ELO. Er bestaat nauw contact tussen landelijke ontwikkelingen met zoveel mogelijk hergebruik als doel.

Uitvoeringsgericht - Manifestgroep

De zogenoemde Manifestgroep, bestaande uit de SUWI-ZBO's (CWI, UWV en SVB), Belastingdienst, IBG en CvZ, heeft in twee opeenvolgende manifesten een visie en ambities geformuleerd voor verbetering van de dienstverlening aan burgers. Hieruit voortvloeiend is onder andere DigiD gerealiseerd. Vanaf begin 2005 maken CWI en SVB hiervan gebruik bij een aantal elektronische diensten die zij via internet aanbieden.

Daarnaast wordt ingezet op de ontwikkeling van “Burgerpolis” (een portaal voor dienstverlening in de keten) en een standaardmechanisme voor Inkijk. De Manifestgroep heeft vastgesteld dat Suwinet (SGR en SuwiML) als best practice kan worden beschouwd voor Inkijk. De impact op de in dit document beschreven architectuur is daarom gering.

Expertcommissie

De bevindingen en aanbevelingen van de “Expertcommissie” (Commissie Keller) zijn bij de relevante onderdelen van de ketenarchitectuur opgenomen.

3 Generiek referentiemodel SUWI-ketenarchitectuur

3.1 Visie op de ketenarchitectuur

Om de keten goed te laten werken moet een balans worden gevonden tussen de klantgerichte samenwerking en de eigen zelfstandigheid van de ketenpartners. Naast de in paragraaf 2.3 genoemde doelen doelmatigheid, rechtmatigheid en doeltreffendheid richt de ketenarchitectuur zich op het hanteerbaar maken van dit spanningsveld. Daartoe geeft de ketenarchitectuur een zodanig stelsel van samenhangende en consistente principes en afspraken dat de samenwerking met behoud van zelfstandigheid kan worden gerealiseerd en onderhouden.

De principes en afspraken betreffen het gehele domein van de ketenarchitectuur, van diensten en processen tot en met infrastructuur. Dit betekent dat:

- het dienstverleningsconcept, de kanalen en de processen in de keten consistent zijn en op elkaar aansluiten;
- gegevens binnen de keten worden hergebruikt zowel vanuit registraties in de keten als van daarbuiten;
- applicaties optimaal toegankelijk zijn en worden hergebruikt;
- de beveiliging zodanig is ingebed in alle onderdelen dat de privacy is gewaarborgd en dat wordt voldaan aan de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP).

3.2 Bereik

Domein

De ketenarchitectuur richt zich op de kolomoverstijgende primaire processen van de ketenpartners en op de besturing van die processen. De interne, ondersteunende processen van de ketenpartners komen slechts op hoofdlijnen aan de orde, en wel waar het de directe samenwerking en koppeling betreft.

Tijdshorizon

De ketenarchitectuur richt zich op een termijn van 2 tot 5 jaar. In die periode kunnen bijstellingen plaatsvinden, bijvoorbeeld als gevolg van veranderingen in de Wet SUWI, wijzigende inzichten in samenwerking of landelijk beschikbare infrastructuren.

3.3 Referentiearchitectuur

De ketenarchitectuur is voor ketenprojecten in de keten Werk & Inkomen referentiearchitectuur. Dit betekent dat een ontwerp van een project in principe moet voldoen aan de in de ketenarchitectuur beschreven, en daarmee afgesproken, principes, modellen, standaards, enz.

Ieder project geeft bij de start aan welke principes uit de referentiearchitectuur voor het project relevant zijn en maakt eventuele afwijkingen daarvan expliciet. Er kunnen namelijk redenen zijn om in een project af te wijken van bepaalde principes, modellen en/of standaards. Ook kan een

project zich bijvoorbeeld richten op een onderwerp dat nog niet is opgenomen in de referentie-architectuur of dat daarin nog niet voldoende is uitgewerkt.

Afwijkingen van de referentiearchitectuur moeten in een ketenoverleg worden benoemd en geaccordeerd. Geaccordeerde afwijkingen moeten later alsnog in de ketenarchitectuur worden ingepast, óf zij worden gedoogd (bijvoorbeeld als gevolg van tijdsdruk), maar dan moeten zij binnen een overeengekomen termijn worden omgezet in een structurele en binnen de ketenarchitectuur passende oplossing.

3.4 De afzonderlijke architecturen

3.4.1 Dienst- en procesarchitectuur

Het domein “diensten en processen” houdt zich bezig met de dienstverlening, het (klant)proces en de bedrijfsprocessen die moeten worden uitgevoerd om de diensten te kunnen verlenen. Tot dit domein behoren de diensten die de ketenpartijen aan de klant aanbieden en, in het kader van de ketenarchitectuur, de deeldiensten die de ketenpartijen aan elkaar leveren.

In de ketenarchitectuur wordt de beschrijving van de architecturen toegespitst op de raakvlakken tussen de ketenpartijen. De interne processen bij de ketenpartijen worden niet of slechts op hoofdlijnen beschreven.

In deze paragraaf worden de belangrijkste principes en uitgangspunten van de dienst- en procesarchitectuur als onderdeel van de SUWI-ketenarchitectuur weergegeven. Belangrijke aspecten hierbij zijn: klantgerichtheid en laagdrempeligheid, verbetering van doelmatigheid, rechtmatigheid en doeltreffendheid, en beheersing en verantwoording (een uitgebreide beschrijving vindt u in hoofdstuk 4).

Klantgerichtheid en laagdrempeligheid

- De klant ervaart de keten als één logisch geheel en het is voor hem transparant welke partij een dienst levert.
- De klant heeft op één moment slechts met één klantmanager/regisseur te maken in de keten.
- De partijen bieden de klant de dienstverlening waar hij recht op heeft.
- De klant heeft een eigen verantwoordelijkheid voor het gebruik van de diensten van de keten (zelfwerkzaamheid, nalevingsbereidheid).
- Het dienstverleningsconcept wordt uiteindelijk in de lokale samenwerking vastgesteld en ingevuld. Hierbij zijn de centrale kaders van CWI, UWV en, waar aanwezig, gemeenten randvoorwaarden. Op lokaal niveau hanteren de verschillende ketenpartners hetzelfde dienstverleningsconcept.
- Alle dienstverlening wordt, mits bedrijfseconomisch zinvol en juridisch en wat betreft procesgang mogelijk, aan de klant aangeboden via verschillende kanalen (multichannelconcept).
- De klant kan kiezen van welk kanaal hij in een bepaalde situatie gebruik wil maken. Partijen kunnen het gebruik van bepaalde kanalen ontmoedigen dan wel bevorderen. De dienstverlening over de kanalen is consistent.
- Voor de klant behoort het door de SUWI-partij geselecteerde reïntegratiebureau tot de keten. Dit betekent dat de opdrachtgevende SUWI-partij eindverantwoordelijk blijft en dat het principe van eenmalige gegevensverstrekking door de klant ook hier geldt.

Doelmatigheid, rechtmatigheid en doeltreffendheid

- Ketenpartijen hebben een complementair dienstenaanbod (“palet van diensten”) dat onder coördinatie van de regisseur aan de klant wordt aangeboden.
- Regievoering kan worden overgedragen van de ene ketenpartij aan de ander.
- Aan de klant moet een optimale combinatie van maatwerk en standaardproduct worden geboden: “standaard indien mogelijk en maatwerk indien nodig”.
- De ketenpartners hebben risicoprofielen ontwikkeld die optimaal worden ingezet in het kader van handhaving.
- De ketenprocessen zijn op elkaar afgestemd en voor de overdrachtmomenten zijn werkproceskoppelingen gedefinieerd.
- Ketenpartijen zorgen voor optimale beveiliging en waarborgen de privacy van hun klanten binnen hun eigen organisatie.

Beheersing en verantwoording

- Beheersing wordt bereikt door de managementcyclus van 1) het stellen van doelen, 2) het verkrijgen van inzicht in de mate van doelmatigheid, rechtmatigheid en doeltreffendheid bij de uitvoering van de doelen en 3) het bijsturen op basis van de verkregen informatie.
 - > De minister stelt zogenoemde ketenprestatie-indicatoren vast, bezien vanuit het perspectief van de burger (Commissie Keller, paragraaf 6.2).
 - > Het verkrijgen van inzicht vindt plaats over de gehele keten heen op basis van de ketenprestatie-indicatoren.
 - > Bijsturing vindt plaats in het AKO. Hierin heeft de minister een leidende rol.
- Beleids- en verantwoordingsinformatie wordt afgeleid uit de primaire processen en de daaraan gekoppelde registraties en applicaties van de uitvoeringsorganisaties.

3.4.2 Informatiearchitectuur

Om de in de dienst- en procesarchitectuur beschreven functionaliteit te kunnen implementeren zijn gegevens nodig. Afspraken over de te gebruiken gegevensbronnen, de daarbij te hanteren kwaliteitsnormen, over hergebruik en eigenaarschap van gegevens, enz. worden in de informatiearchitectuur beschreven en vastgelegd.

Uitgangspunten voor de informatiearchitectuur zijn:

- eenmalige gegevensuitvraag binnen de overheid als geheel en bij de SUWI-partijen in het bijzonder; dit betekent verplicht hergebruik van gegevens vanuit (basis)registraties;
- gegevens die voor verschillende functies of partijen nodig zijn, worden voor het hele domein eenduidig gedefinieerd naar inhoud en schrijfwijze;
- na de eenmalige uitvraag worden deze gegevens ten behoeve van het SUWI-domein vastgelegd binnen een (basis)registratie van een van de partijen;
- alle gegevens zijn toegankelijk waar en wanneer zij nodig zijn ten behoeve van functie-uitoefening, onder de randvoorwaarden zoals gesteld in de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP);
- de proceseigenaar is verantwoordelijk voor de gegevens die in het desbetreffende proces tot stand zijn gekomen.

3.4.3 Procesondersteuningsarchitectuur

De procesondersteuningsarchitectuur beschrijft voor de keten de afbakening van informatie-systemen en de verantwoordelijkheden daarvoor: welke functies bevinden zich in welke

systemen en welke functies worden door welke organisatie uitgevoerd. Van belang voor de keten is vooral hoe de noodzakelijke samenwerking tussen ketenpartners wordt ingevuld.

Ook de procesondersteuningsarchitectuur draagt bij aan de doelstellingen van klantgerichte en laagdrempelige dienstverlening en van “één klantproces” in een doeltreffende, rechtmatige en doelmatige uitvoering bij zelfstandige ketenpartijen.

Generieke principes van de procesondersteuningsarchitectuur zijn:

- doeltreffende en doelmatige uitvoering: hergebruik van applicaties
 - > de proceseigenaar is verantwoordelijk voor de inrichting en de geautomatiseerde ondersteuning van het proces, dus voor de applicatie;
 - > waar mogelijk richten SUWI-partijen de ondersteuning van hun bedrijfsfuncties in door hergebruik of gezamenlijk gebruik van de geautomatiseerde ondersteuning (applicaties) van andere partijen;
 - > de proceseigenaar kan allerlei aspecten van de inrichting uitbesteden:
 - de applicatie kan elders zijn ontwikkeld (pakket),
 - de exploitatie kan zijn uitbesteed, al of niet in de vorm van een shared service,
 - delen van de procesuitvoering kunnen zijn uitbesteed aan een andere ketenpartij in een samenwerkingsverband (bijvoorbeeld, vrijwel het gehele proces kan zijn uitbesteed aan een centrumgemeente in een ISD, of een deel van het proces, zoals claimbeoordeling, kan onder voorwaarden worden uitgevoerd door een CWI-medewerker);
 - > de eigenaar van een applicatie draagt zorg voor authenticatie, autorisatie en logging.
- doeltreffende en doelmatige uitvoering: hergebruik en uitwisseling van gegevens
 - > via standaardmechanismen kunnen applicaties gegevens ophalen van andere partijen (Suwinet-Inlezen) en versturen naar andere partijen (Suwinet-Meldingen);
 - > gegevensuitwisseling moet doelmatig zijn: alleen gegevens die nodig zijn, worden ingelezen en alleen gegevens die de ontvanger (nog) nodig heeft, worden verstuurd;
 - > applicaties creëren en wijzigen gegevens uitsluitend in de partij-eigen registratie.
- laagdrempelige en klantgerichte dienstverlening
 - > ketenbrede ondersteuning van multichanneling: koppeling en/of integratie van de internetkanalen (websites) en telefoniekanalen van de SUWI-partijen.

3.4.4 Technische architectuur

De technische architectuur beschrijft de generieke mechanismen om gegevens op te halen (Suwinet-Inlezen), om gegevens te versturen (Suwinet-Meldingen), en om e-mail uit te wisselen (Suwinet-Mail). Tevens worden de netwerkvoorzieningen beschreven die nodig zijn voor deze mechanismen en die nodig zijn om applicaties bereikbaar te maken voor medewerkers en/of klanten.

De belangrijkste principes van de technische architectuur zijn:

- gegevens uit partij-externe registraties worden opgehaald door middel van een service-georiënteerd standaardmechanisme (Suwinet-Inlezen, initiatief inlezer);
- gegevens worden tussen applicaties verstuurd door middel van een service-georiënteerd standaardmechanisme (Suwinet-Meldingen, initiatief verzender);
- ongestructureerde informatie-uitwisseling tussen SUWI-medewerkers over klanten wordt door middel van e-mail over het besloten Suwinet verstuurd (Suwinet-Mail);

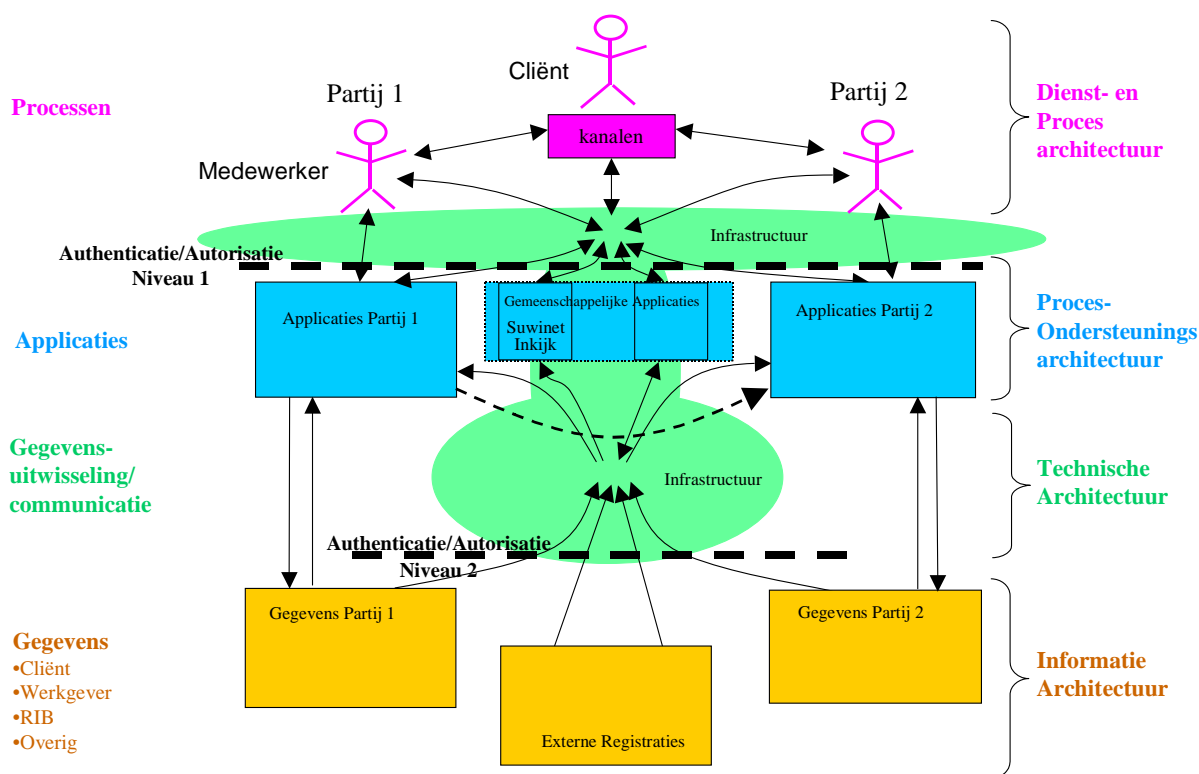
- berichten en transacties worden op een standaardwijze ingericht en afgehandeld, zij moeten voldoen aan SuwiML;
- de (technische) berichten worden getransporteerd via Suwinet;
- applicaties zijn voor medewerkers op de vestigingen bereikbaar via de partij-eigen (lokale) infrastructuur of via een standaardwijze van koppelen (BVG-infrastructuur).

3.4.5 Informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging (waaronder privacybescherming) ligt als een laag over alle architectuurlagen heen. Informatiebeveiliging is immers overal relevant.

De belangrijkste uitgangspunten ten aanzien van informatiebeveiliging zijn beschreven in “Beveiliging Suwinet” (Bijlage XIV van de Regeling SUWI). Zij zijn nader uitgewerkt in de “Verantwoordingsrichtlijn EDP-audit Beveiliging Suwinet”, zoals vastgesteld door het AKO.

3.5 Visualisatie van de ketenarchitectuur



Afbeelding 3: Schematische weergave van de ketenarchitectuur

In de vorige paragrafen zijn de domeinen en deelarchitecturen benoemd en per deelarchitectuur zijn de belangrijkste principes vermeld. Afbeelding 3 toont de domeinen en deelarchitecturen in onderlinge samenhang.

In het domein “Diensten en Processen” speelt zich de business af tussen klanten en medewerkers van ketenpartijen. Hierbij wordt gebruikgemaakt van verschillende kanalen.

De personen in het proces (medewerkers en klanten) beschikken over ICT-ondersteuning (applicaties) waarmee zij de bedrijfsfuncties kunnen uitvoeren en de benodigde gegevens kunnen verwerken. Om applicaties daadwerkelijk te kunnen bereiken wordt gebruikgemaakt van een infrastructuur.

Applicaties kunnen zo nodig door medewerkers van verschillende partijen worden benaderd. Omdat hier uiteraard beperkingen vanuit doelbinding gelden, wordt de toegang tot applicaties alleen toegestaan via een authenticatie-, autorisatie- en loggingfunctie (niveau 1).

Applicaties hebben de beschikking over de partij-eigen gegevens (databases), maar zij kunnen ook beschikken over de voor de keten relevante gegevens van andere gegevensbronnen. De ontsluiting van gegevens in die andere bronnen vindt plaats via standaardmechanismen. Ook deze toegang van applicaties tot gegevens is alleen toegestaan via een authenticatie-, autorisatie- en loggingfunctie (niveau 2).

Alle communicatie en gegevensuitwisseling tussen applicaties en registraties en e-mail maakt gebruik van de Suwinet-infrastructuur. De communicatie tussen medewerkers (PC's) van de verschillende partijen in een BVG en hun applicaties maakt gebruik van de BVG-infrastructuur.

4 Dienst- en procesarchitectuur

4.1 Inleiding

In paragraaf 3.4.1 is dienst- en procesarchitectuur aldus omschreven:

Het domein “diensten en processen” houdt zich bezig met de dienstverlening, het (klant) proces en de bedrijfsprocessen die moeten worden uitgevoerd om de diensten te kunnen verlenen. Tot dit domein behoren de diensten die de ketenpartijen aan de klant aanbieden en, in het kader van de ketenarchitectuur, de deeldiensten die de ketenpartijen aan elkaar leveren.

In de ketenarchitectuur wordt de beschrijving van de architecturen toegespitst op de raakvlakken tussen de ketenpartijen. De interne processen bij de ketenpartijen worden niet of slechts op hoofdlijnen beschreven.

Dit hoofdstuk geeft een nadere beschrijving van de dienst- en procesarchitectuur. De principes en uitgangspunten die al in paragraaf 3.4.1 zijn vermeld, worden hier cursief weergegeven. De volgende onderwerpen komen aan de orde:

- klantgerichtheid: het dienstverleningsconcept, multichanneling, het generieke klantproces (paragraaf 4.2);
- organisatie: regie, handhaven, procesafhankelijkheid en werkproceskoppeling (paragraaf 4.3);
- beheersing en verantwoording: managementinformatie (paragraaf 4.4).

4.2 Klantgerichtheid

4.2.1 Het dienstverleningsconcept

Inleiding

De gewenste klantgerichtheid wordt in hoge mate bepaald door het dienstverleningsconcept. Dit concept geeft aan welke diensten worden aangeboden aan welke klanten op welke manier.

Principes en uitgangspunten

- 1 *De klant ervaart de keten als één logisch geheel en het is voor hem transparant welke partij een dienst levert.*
- 2 *De klant heeft op één moment slechts met één klantmanager/regisseur te maken in de keten.*
- 3 *De klant heeft een eigen verantwoordelijkheid voor het gebruik van de diensten van de keten (zelfwerkzaamheid, nalevingsbereidheid).*
- 4 *Het dienstverleningsconcept wordt uiteindelijk in de lokale samenwerking vastgesteld en ingevuld. Hierbij zijn de centrale kaders van CWI, UWV en, waar aanwezig, gemeenten randvoorwaarden. Op lokaal niveau hanteren de verschillende ketenpartners hetzelfde dienstverleningsconcept.*
- 5 De ketenpartijen maken afspraken over dat dienstverleningsconcept:

- diensten: welke diensten worden aangeboden;
 - klantprofielen: welke categorieën klanten worden onderscheiden;
 - moment van aanbieding: in welke fase van de cyclus biedt de keten een dienst of product aan;
 - kanaal: op welke wijze kan de klant het meest effectief worden bereikt;
 - manier: op welke wijze en door wie wordt de klant bejegend en geactiveerd, uitgaande van:
 - > de eigen verantwoordelijkheid van de klant vs. dwang vanuit de keten,
 - > maatwerk vs. standaardproduct, met daarbij optimale aandacht voor rechtmatigheid (handhaven).
- 6 Het (lokale) dienstverleningsconcept definieert wat er in principe beschikbaar is. De regisseur maakt de feitelijke keuze samen met de klant.
- 7 Om de klant zoveel mogelijk te activeren:
- vinden klantcontacten zo vroeg mogelijk in het proces plaats;
 - wordt het aantal klantcontacten zoveel mogelijk beperkt (alleen noodzakelijke of door de klant gewenste contacten);
 - wordt de eigen verantwoordelijkheid van de klant gestimuleerd door hem meer voor het eigen dossier verantwoordelijk te maken;
 - wordt alleen noodzakelijke informatie ingewonnen; dit kan worden bevorderd door het toepassen van de ‘omgekeerde intake’ (gegevens die al bekend zijn over de klant, worden vooraf ingevuld);
 - vindt de dienstverlening plaats in de taal/spreekstijl van de klant;
 - handelt de keten proactief bij repeterende en/of aanvullende diensten.
- 8 Bij het ontwerp van het bedrijfsproces (het deel dat samen met de klant wordt afgehandeld én het interne deel) wordt rekening gehouden met de verwerking van initiatieven van klanten, zodat zij hun verantwoordelijkheid kunnen nemen voor terugkeer naar werk. Deze klantgerichte dienstverlening:
- gaat uit van de belevingswereld van de klant bij de vormgeving van kanaal en dienst en niet van de logica van de organisatie;
 - gaat uit van een complementair dienstenpakket van ketenpartijen;
 - houdt een geïntegreerd aanbod van informatie en diensten in;
 - betekent zowel responsief als proactief optreden;
 - is dienstverlening op transactieniveau;
 - gaat uit van één verantwoordelijke behandelaar/begeleider/regisseur voor de klant.
- 9 *Voor de klant behoort het door de SUWI-partij geselecteerde reïntegratiebureau tot de keten. Dit betekent dat de opdrachtgevende SUWI-partij eindverantwoordelijk blijft en dat het principe van eenmalige gegevensverstrekking door de klant ook hier geldt.*

4.2.2 Multichanneling

Inleiding

Om de toegankelijkheid van de dienstverlening van de keten voor de klant zo groot mogelijk te maken worden verschillende kanalen ingezet (vestiging, telefoon, internet, post).

Principes en uitgangspunten

- 1 De drempel tot de keten wordt voor de klant zo laag mogelijk gemaakt.
- *Alle dienstverlening wordt, mits bedrijfseconomisch zinvol en juridisch en wat betreft procesgang mogelijk, aan de klant aangeboden via verschillende kanalen (multi-channel-concept).*

- *De klant kan kiezen van welk kanaal hij in een bepaalde situatie gebruik wil maken. Partijen kunnen het gebruik van bepaalde kanalen ontmoedigen dan wel bevorderen. De dienstverlening over de kanalen is consistent.*
 - Binnen bepaalde randvoorwaarden kan de klant de eigen klantgegevens in de basis-systemen raadplegen en wijzigen. Hij wordt daardoor zelf meer verantwoordelijk.
- 2 De keten is voor de klant volledig transparant.
 - Er wordt een uniforme, ketenbrede front office ingericht die toegankelijk is via de geïntegreerde kanalen vestiging, telefoon, internet en post.
 - In een situatie van geïntegreerde kanalen is het resultaat voor de klant, ongeacht het gekozen kanaal, hetzelfde. Stappen en acties via het ene kanaal sluiten goed aan op vervolgstappen en -acties via een ander kanaal.
 - 3 De efficiëntie van de keten wordt verbeterd.
 - De communicatie met de klant moet erop zijn gericht vragen en dure contacten met consultants zoveel mogelijk te voorkomen. Goedkopere kanalen (zoals internet en call centres) moeten worden gestimuleerd.
 - 4 De dienstverlening via de diverse kanalen is gericht op:
 - informatiediensten: statusinformatie rond de inzet van diensten en algemene informatie rond de diensten zelf;
 - transactiediensten: initiëren van transacties (zoals het downloaden van aanvraagformulieren) en uitvoeren van interacties (e-loket voor bijvoorbeeld het muteren van eigen gegevens).

4.2.3 Het generieke klantproces

Inleiding

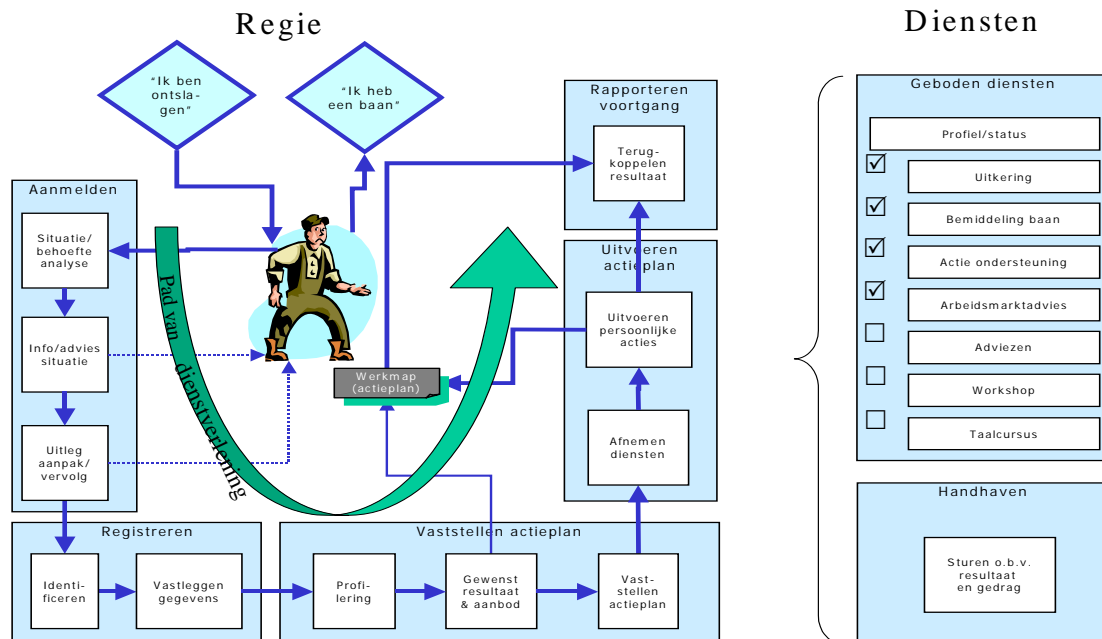
Om het mogelijk te maken dat stappen en acties via het ene kanaal goed aansluiten op vervolgstappen en -acties via een ander kanaal, moeten processen en ondersteunende applicaties voldoen aan bepaalde uitgangspunten.

Principes en uitgangspunten

- 1 De inrichting van het klantproces in kanalen is modulair, dat wil zeggen, het wordt per processtap ingericht. Na iedere afgeronde stap moet naadloos van kanaal kunnen worden gewisseld.
- 2 De processtappen zijn gedefinieerd in een generiek klantprocesmodel. Dit procesmodel geldt voor de gehele keten. Hierdoor kunnen processen vanuit de optiek van de klant eenduidig worden ingericht.

Ketenbreed klantprocesmodel

Afbeelding 4 toont een mogelijke invulling van een ketenbreed klantprocesmodel: links het dienstverleningspad (de weg van de klant door de keten), rechts de diensten die de keten gedurende dit proces aan de klant kan aanbieden.

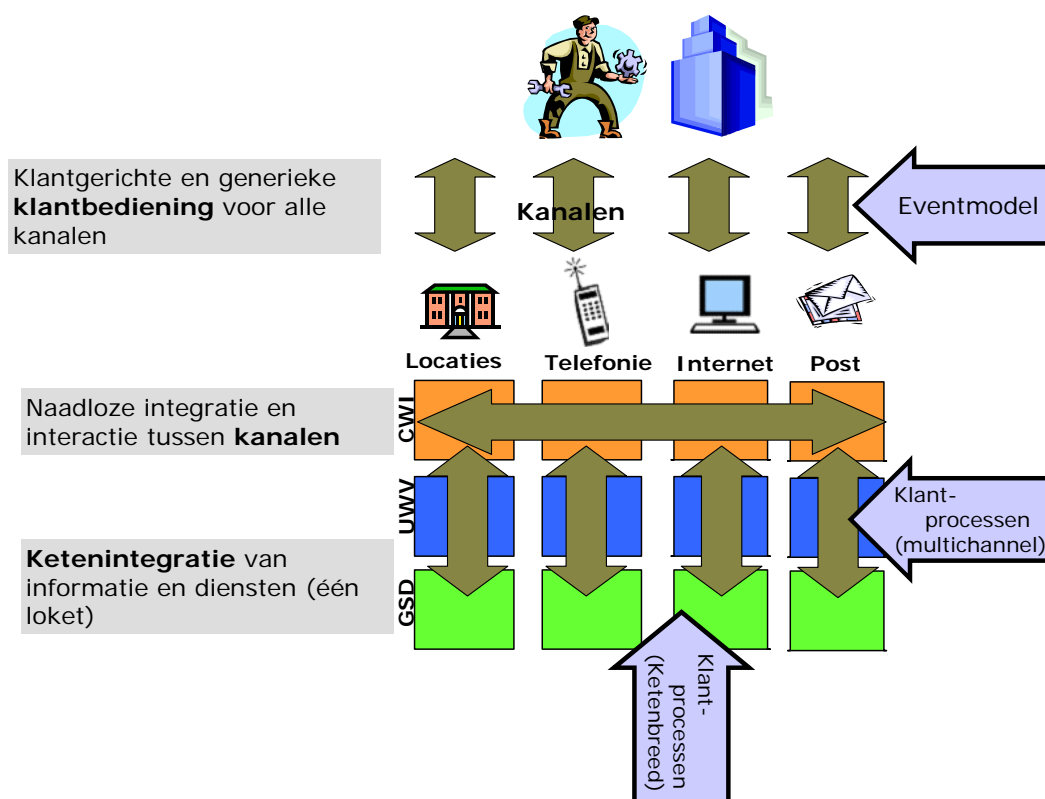


Afbeelding 4: Generiek klantprocesmodel

Een generiek klantprocesmodel ondersteunt een van de aspecten van multichanneling, namelijk dat de klant naadloos van kanaal moet kunnen wisselen.

Multichanneling: consistentie tussen kanalen en partijen

Klantgerichte multichanneling vereist niet alleen consistentie over alle kanalen van de dienstverlening binnen één partij, maar ook over alle partijen heen.



Afbeelding 5: *Multichanneling: consistentie tussen kanalen en partijen*

De gezamenlijke, lokale dienstverleningsconcepten en inrichting van multichanneling zijn de pijlers van de dienstverlening voor de keten, dat wil zeggen, de wijze waarop de diensten uit het gemeenschappelijke dienstverleningsconcept worden aangeboden aan de klant.

De volgende principes en uitgangspunten geven invulling aan het advies van de commissie Keller:

- 1 Ontwikkel binnen de context van de landelijke ontwikkelingen op het gebied van e-government een gemeenschappelijke visie op dienstverlening voor de gehele SUWI-keten.
- 2 Stimuleer de regionale samenwerking tussen UWV, CWI en GSD's binnen BVG's, faciliteer deze centraal, maar laat de inrichting decentraal. De sleutel tot het sneller aan het werk helpen van mensen vergt maatwerk en ligt lokaal. Faciliteer de lokale samenwerking centraal, onder andere door het gezamenlijk te gebruiken SUWI-dossier. Stimuleer gemeentelijke schaalvergroting via ISD's op het niveau van CWI-regio's.

4.3 Organisatie

4.3.1 De regiefunctie

Inleiding

Om de klant optimaal en proactief te kunnen bedienen is overzicht nodig van zijn dienstverleningspad door de keten. Ten behoeve van de klant, maar ook vanuit het oogpunt van de

efficiëntie in de keten, wordt een regisseur voor de klant aangesteld die het dienstverleningspad bewaakt en waar nodig bijstuurt.

Principes en uitgangspunten

- 1 *Ketenpartijen hebben een complementair dienstenaanbod (“palet van diensten”) dat onder coördinatie van de regisseur aan de klant wordt aangeboden.*
- 2 De regisseur voert de regie over de klant en over het proces dat voor de juiste afhandeling van de klantvraag noodzakelijk is.
- 3 De regisseur is hét aanspreekpunt voor de klant gedurende het dienstverleningspad van de klant.
- 4 *Regievoering kan worden overgedragen van de ene ketenpartij aan de ander.*
- 5 Er zijn, al dan niet op lokaal niveau, afspraken gemaakt over de werkverdeling, diagnosestelling en wijze waarop de meest passende regisseur wordt bepaald en, indien wenselijk, aan een andere ketenpartij wordt overgedragen.
- 6 De basis voor deze afspraken ligt hoofdzakelijk in de klantprofielen (soort klanten, A/B-route) en/of risicoprofielen.
- 7 De regisseur bepaalt met de zelfwerkzame klant welk pad van dienstverlening wordt doorlopen (welke diensten wanneer worden ingezet).
- 8 Voor de te leveren (deel)diensten gelden de volgende uitgangspunten:
 - er is altijd één verantwoordelijke partij voor een (deel)dienst;
 - een (deel)dienst heeft een vooraf vastgelegde vorm, kwaliteit, inhoud en levertijd;
 - een (deel)dienst is door de gehele keten heen reproduceerbaar in de tijd.

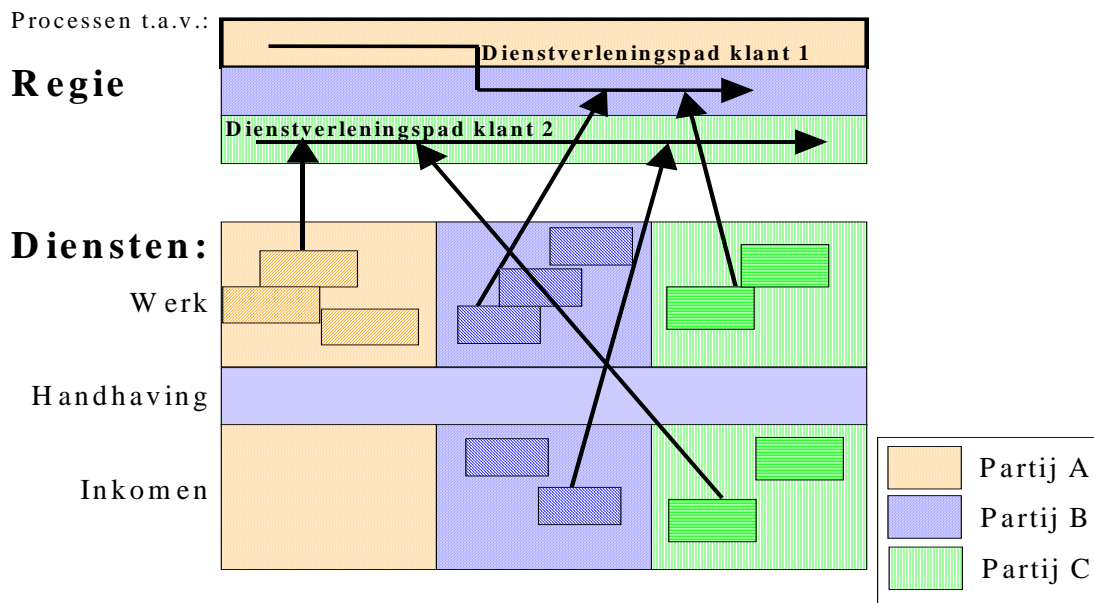
Generiek regie-dienstenmodel

Iedere ketenpartner biedt een aantal (deel)diensten aan die de regisseur kan inzetten. Hij zal daarbij moeten bepalen wat het beste traject voor de klant is. Dit bepaalt hij op grond van de met betrokkenen gemaakte afspraken: de klant (werknemer, werkgever), andere ketenpartners en/of RIB (procespartner). Er kan sprake zijn van een standaardtraject, maar ook van een bijzonder traject (dit is afhankelijk van het klant- en/of risicoprofiel).

Bijvoorbeeld: een WW-klant van wie op voorhand duidelijk is dat zijn WW-rechten beperkt zijn en dat op korte termijn overdracht zal plaatsvinden naar de GSD (bijstand), kan wat betreft activering meteen worden overdragen aan de GSD.

Ook al heeft de klant een regisseur binnen de keten, hij móet zelf zijn eigen verantwoordelijkheid nemen, hij moet zelf initiatieven ontplooiën om werk te vinden dan wel om die dienstverlening te vragen die hem zou kunnen helpen werk te vinden.

Afhankelijk van de diagnose zal de regisseur (deel)diensten inzetten in het traject dat de klant doorloopt op de weg naar uitstroom uit de keten. Afbeelding 6 toont schematisch een dergelijk traject.



Afbeelding 6: Generiek regie-dienstenmodel

Op ieder moment in het dienstverleningspad door de keten heeft de klant één regisseur. De regisseursverantwoordelijkheid kan worden overgedragen aan een regisseur van een andere partij.

Samen met de klant bepaalt de regisseur welke (deel)diensten worden verleend dan wel ingezet. Die (deel)diensten kunnen bij alle ketenpartijen beschikbaar zijn.

Om de klant en het proces goed te kunnen volgen heeft de regisseur informatie nodig die hem inzicht verschaft in de aspecten die op dat moment van belang zijn voor de verdere begeleiding van de klant. Het gaat hierbij om de volgende informatie:

- de over de klant vastgelegde gegevens met betrekking tot inhoudelijke kenmerken;
- uitgevoerde processtappen, geleverde diensten, door wie, met het bijbehorende resultaat;
- het door de klant getoonde gedrag.

Deze informatie bevindt zich in de registraties van alle partijen die eenmalig gegevens over deze klant hebben verzameld en vastgelegd. De algehele informatie betreffende status van de klant vormt het belangrijkste onderdeel van het totale klant dossier, ook wel SUWI-dossier (Keller) genoemd.

4.3.2 Handhaving

Inleiding

Handhaving is geen aparte dienst, maar is verweven met het gehele ketenproces en de functies die daarbinnen worden uitgevoerd (regiefunctie en diensten). Handhaving richt zich op de volgende hoofdaspecten:

- gedragsaspecten van de klant (zoals naleven van verplichtingen, meewerken aan een traject);
- (het in beeld krijgen van) de administratieve werkelijkheid.

Principes en uitgangspunten

- 1 Handhaven bestaat uit controlerende, activerende en sanctionerende taken en acties.
- 2 Handhaven is gebaseerd op het redeneren vanuit de klant (net zoals dat bijvoorbeeld voor multichanneling geldt).
- 3 Handhaven is vaak geïntegreerd in de contactmomenten.
- 4 De hoeveelheid inspanning om te handhaven wordt optimaal ingezet. Aan de hand van een risicoprofiel van de klant, eventueel bijgesteld door signalen uit de contactmomenten, wordt de benodigde inspanning bepaald.
- 5 Voor handhaven geldt een stoplichtmodel. Normaal staat het stoplicht op groen en worden weinig handhaafactiviteiten ingezet. Wanneer het risicoprofiel of andere indicaties daartoe aanleiding geven, gaat het licht op oranje, en worden proportioneel handhaafactiviteiten ingezet. Dit kan zelfs uitmonden in sancties en stopzetting (stoplicht op rood).
- 6 Aparte handhaafactiviteiten dan wel diensten (zoals huisbezoek) worden in principe op verzoek van de regisseur uitgevoerd.
- 7 Handhaven onderscheidt de administratieve werkelijkheid en de echte werkelijkheid.
 - De administratieve werkelijkheid is vastgelegd in de diverse gegevensbronnen, zowel binnen als buiten de keten.
 - De echte werkelijkheid is dat wat de klant op een bepaald moment aangeeft dan wel wat de regisseur waarneemt.
- 8 Het risicoprofiel van de klant wordt bepaald aan de hand van een standaardmeetinstrument (bijvoorbeeld een fraude-scorekaart). Dit meetinstrument wordt gevalideerd en regelmatig bijgesteld op basis van ervaringsinformatie van grote populaties (bijvoorbeeld met behulp van data mining).

Fraudebestrijding

Fraudebestrijding maakt onderdeel uit van het handhavingsconcept. Als er aanwijzingen zijn dat een klant een verhoogd frauderisico oplevert voor de keten, heeft de regisseur instrumenten ter beschikking om dit nader te analyseren en te onderbouwen.

Verschillen tussen administratieve en echte werkelijkheid kunnen zo'n aanwijzing zijn. In het handhavingsconcept worden met betrekking tot fraudebestrijding de volgende fraudecategorieën onderkend:

- documentenfraude,
- procedurefraude,
- verzwijgfraude,
- constructiefraude.

Om een ketenregisseur in staat te stellen een beslissing over een mogelijk verhoogd risicoprofiel te onderbouwen worden gegevens (bijvoorbeeld beroep of woonsituatie) over die klant vergeleken met eerder opgestelde risicoprofielen (bijvoorbeeld fraude-scorekaart). Het ontwikkelen en onderhouden van instrumenten stelt eisen aan de beschikbaarheid en toegankelijkheid van statistische informatie over fraudebestrijding in de keten.

Verschillende vormen van (vermoede) fraude leiden tot het in gang zetten van verschillende vervolprocessen, zowel wat betreft de te nemen acties als wat betreft de mogelijk op te vragen

en/of vast te leggen gegevens. Vervolgprocessen kunnen zowel binnen als buiten de keten in gang worden gezet.

4.3.3 Procesafhankelijkheid - overdrachten en koppelingen in de keten

Inleiding

Op diverse momenten in het ketenproces van de klant vinden overdracht plaats van gegevens en/of van de regie over de klant. Op een dergelijk moment is sprake van een of andere vorm van afhankelijkheid tussen processen. In deze paragraaf worden de verschillende kenmerken en onderdelen van een dergelijke procesafhankelijkheid beschreven.

Principes en uitgangspunten

- 1 Een procesafhankelijkheid tussen twee processen betreft een of andere vorm van afspraken, gegevensuitwisseling, werkproceskoppelingen of andere contactmomenten tussen twee partijen die nodig zijn om een (deel)dienst te kunnen leveren.
- 2 Bij de levering van een dienst aan de klant kan diverse malen heen en weer informatie worden uitgewisseld. Er zijn verschillende vormen van informatie-uitwisseling mogelijk:
 - raadplegen
De initiërende partij vraagt gegevens bij een bron en die bron levert de gegevens. Het proces van de leverende partij (de bron) wordt op geen enkele wijze beïnvloed; deze partij hoeft nooit een procesmatige actie voor de levering te nemen. De levering kan echter wel tot een andere procesafhankelijkheid leiden, bijvoorbeeld wanneer de ontvangende partij terugmeldt dat er zich een fout in de gegevens bevindt.
 - procesterugkoppeling
De initiërende (zendende) partij koppelt bepaalde procesinformatie terug naar een andere partij. De wijziging in bijvoorbeeld de status van de behandeling van een dossier, of in de status van een klant, kan immers van invloed zijn op het proces van de ontvangende partij. Het beëindigen van een uitkering is een voorbeeld van een gebeurtenis die tot een procesterugkoppeling leidt. De ontvangende partij hoeft niet altijd actie te nemen.
 - overdracht procesverantwoordelijkheid
De initiërende (zendende) partij draagt de behandeling van een dossier over aan de ontvangende partij. De overdracht is de trigger die een proces bij de ontvangende partij start. Verzending van de trigger gebeurt op het moment dat bij de verzendende partij reden is om het proces over te dragen, bijvoorbeeld omdat de behandeling van de verzendende partij is afgerond of omdat bij de verzendende partij een afgesproken termijn is verstreken. Naast de overdracht van de trigger, en dus van de verantwoordelijkheid, kan ook een gegevensset worden overgedragen, bijvoorbeeld het dossier. De ontvangende partij moet na ontvangst van een trigger altijd actie ondernemen.
Wanneer de ontvangende partij actie moet nemen (zoals bij de overdracht van procesverantwoordelijkheid), is sprake van een werkproceskoppeling (WPK). Uit de procesanalyse en het resulterende procesontwerp van de procesafhankelijkheid tussen ketenpartners volgt op welk punt de werkproceskoppeling ligt.

4.3.4 Werkproceskoppeling

Inleiding

Een werkproceskoppeling (WPK) is een specifieke vorm van procesafhankelijkheid tussen werkprocessen van een leverancier (leverend proces) en die van een afnemer (ontvangend proces).

Een WPK betreft de overdracht van een deeldienst (resultaat) van de leverancier aan de ontvanger. In het domein van W&I is dit resultaat in het algemeen een informatiedienst: een bepaalde verzameling gegevens die voldoet aan gemaakte afspraken over inhoud en kwaliteit. De aflevering van de deeldienst vormt een trigger voor het ontvangende proces: de ontvanger moet actie nemen op die trigger (“het stokje overnemen”).

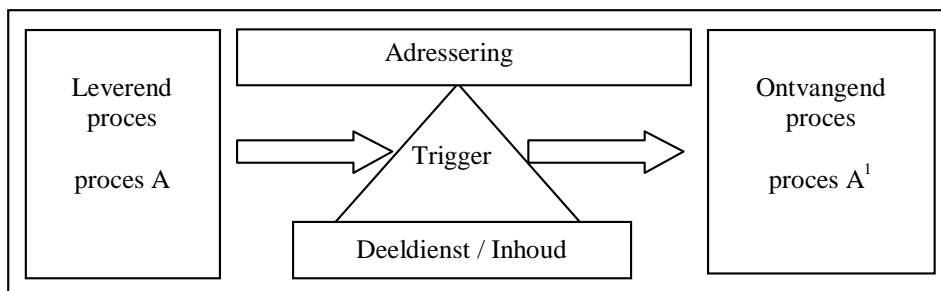
Principes en uitgangspunten

- 1 Leverancier en afnemer moeten afspraken hebben gemaakt over de werkproceskoppeling. Dit betreft zaken als tijdigheid, compleetheid, juistheid, onderlinge prioriteiten (bijvoorbeeld tijdigheid voor compleetheid). Deze worden vastgelegd in een SNO.
- 2 De afspraken worden gemaakt naar de wensen van de afnemer en de mogelijkheden van de leverancier.
- 3 Buiten deze afspraken zijn beide partijen vrij in het implementeren van de processen die de deeldienst leveren respectievelijk die de ontvangen deeldienst verder bewerken. Als het proces bij de leverende partij wel van invloed is op de procesgang bij de ontvangende partij, kunnen partijen hierover in onderling overleg aanvullende afspraken maken.
- 4 Een werkproceskoppeling vindt altijd plaats tussen twee ketenpartners. Als dezelfde informatie (over één klant) naar twee partijen wordt gestuurd, is dus sprake van twee WPK's. Een WPK is immers meer dan alleen maar de inhoud (de verzameling gegevens).
- 5 De invulling van een werkproceskoppeling bestaat uit de volgende elementen:
 - adressering: van welke processtap en uitvoerder (leverancier) naar welke processtap en uitvoerder (afnemer);
 - trigger: bevat identificerende gegevens (meestal het SoFi-nummer van de klant)³ en de naam van de werkproceskoppeling;
 - inhoud: bevat de door de leverende partij opgeleverde deeldienst (een set gegevens die voldoet aan gemaakte afspraken over inhoud en kwaliteit).
- 6 Een werkproceskoppeling is generiek van structuur, de invulling is specifiek.
- 7 De kern van een werkproceskoppeling is de trigger: zonder trigger is er geen WPK.
- 8 De actieve overdracht van de trigger is verplicht, gelijktijdige en/of actieve overdracht van de inhoud is optioneel.

Componenten van een werkproceskoppeling

In afbeelding 7 zijn de componenten van een werkproceskoppeling geschetst.

³ Vanaf 2006 het BurgerServiceNummer.



Afbeelding 7: Componenten van een werkproceskoppeling

Adressering

Per werkproceskoppeling moet duidelijk zijn waarmee gekoppeld wordt, d.w.z. waarheen de deeldienst moet worden verzonden en aan wie deze moet worden geadresseerd. De geautomatiseerde processen die de routing en adressering verzorgen, zijn generiek.

Trigger

Een werkproceskoppeling bevat één trigger: een beperkt aantal identificerende gegevens die voor de ontvanger als trigger kunnen functioneren. De identificerende gegevens zijn in ieder geval de naam van de werkproceskoppeling en een identificatie van het geval, zoals het SoFi-nummer (BSN) van de klant.

Een trigger start bij de ontvanger een processtap op binnen een werkproces. Die processtap kan geautomatiseerd, gedeeltelijk geautomatiseerd of handmatig zijn. Onderdeel van de procesafspraken over een werkproceskoppeling is of en hoe de ontvangst wordt bevestigd dan wel of en hoe het resultaat wordt teruggekoppeld. De functionele terugkoppeling bestaat uit een of meer aparte WPK's.

Inhoud

De inhoud van de werkproceskoppeling is de concrete deeldienst. De inhoud bestaat uit de gegevens en informatie die worden overgedragen naar aanleiding van de trigger.

De inhoud kent de volgende aspecten:

- de inhoud is op voorhand gedefinieerd conform een logische berichtspecificatie van het SUWI-GegevensRegister (SGR);
- de inhoud is altijd één-op-één (1 : 1) gedefinieerd tussen zender en ontvanger;
- in de afspraken kunnen kwaliteitseisen aan de inhoud worden gesteld;
- in de implementatie wordt geregeld of de inhoud wel of niet wordt meegestuurd (een gevulde of kale trigger).

4.4 Beheersing en verantwoording

Inleiding

Onder beheersing wordt verstaan de managementcyclus op ketenniveau gericht op:

- het stellen van (meetbare) doelen op het gebied van doelmatigheid, rechtmatigheid en doeltreffendheid;
- het verkrijgen van inzicht in de mate waarin die doelen worden gerealiseerd op basis van prestatie-indicatoren (managementinformatie);

- het bijsturen op basis van de managementinformatie.

Beheersing is gericht op de effectieve en efficiënte inrichting van de processen en organisatie. Besturing is gericht op de afhandeling van het dienstverleningspad van een bepaalde klant.

Beheersing binnen partijen is op dezelfde managementcyclus gebaseerd, maar dan vooral gericht op de interne organisatie van de partijen. De verantwoordelijkheid valt daarmee ook onder de individuele partijen.

Beheersing van de keten stelt als extra eis dat ketenbrede meetbare doelen zijn opgesteld en dat eenduidige afspraken zijn gemaakt over de wijze van meten. Hierbij moeten de resultaten van metingen binnen de partijen ook over de grenzen heen eenduidig met elkaar in verband kunnen worden gebracht.

Beheersing vindt plaats op basis van zogenoemde ketenprestatie-indicatoren (KPI's). Om deze indicatoren te kunnen bepalen moeten (proces)gegevens op operationeel, tactisch en strategisch niveau worden vastgelegd, gemeten en beschikbaar gesteld.

Principes en uitgangspunten

- 1 *De minister stelt zogenoemde ketenprestatie-indicatoren vast, gezien vanuit het perspectief van de burger (Commissie Keller, paragraaf 6.2).*
- 2 *Het verkrijgen van inzicht vindt plaats over de gehele keten heen op basis van de ketenprestatie-indicatoren.*
- 3 *Bijsturing vindt plaats in het AKO. Hierin heeft de minister een leidende rol.*
- 4 *Beleids- en verantwoordingsinformatie wordt afgeleid uit de primaire processen en de daaraan gekoppelde registraties en applicaties van de uitvoeringsorganisaties.*
- 5 Management- en beheersingsinformatie binnen de kolommen is de verantwoordelijkheid van de zelfstandige kolommen zelf.
- 6 Management- en beheersingsinformatie over de keten heen is:
 - eenduidig en consistent;
 - herleidbaar uit de brongegevens binnen de partijen en gebaseerd op uniforme en eenduidig gedefinieerde statuswijzigingen van de klant in de keten;
 - herleidbaar naar relevante externe rapportagebronnen;
 - in overeenstemming met (overige) door externe toezichthouders gestelde eisen.
- 7 Ketenpartners hebben de volgende soorten ketenprestatie-indicatoren gedefinieerd:
 - keteneffectindicatoren,
 - ketenkwaliteitsindicatoren,
 - ketenprocesindicatoren.

Soorten ketenprestatie-indicatoren

- keteneffectindicatoren
De keteneffectindicatoren meten het effect van de ketensamenwerking. Op ketenniveau wordt voor de WW en voor de WWB aangegeven hoe groot de instroom en de uitstroom van de keten als geheel is. De gecombineerde preventie- en uitstroomquote voor WW en WWB wordt 'Poortwachtersquote' WW respectievelijk WWB genoemd.

Onderscheiden worden:

- > ketenpreventiequote WW,
- > ketenpreventiequote WWB,
- > ketenuitstroomquote WW,

- > ketenuitstroomquote WWB.
- ketenkwaliteitsindicatoren
De ketenkwaliteitsindicatoren meten primair de kwaliteit van de keten zoals deze wordt ervaren door de klant. Deze metingen worden verricht door middel van gezamenlijke klanttevredenheidsonderzoeken.
- ketenprocesindicatoren
De ketenprocesindicatoren meten het verloop van de ketenprocessen. Ketenpartijen hebben afspraken gemaakt over tijdigheid, volledigheid, en consistentie rondom gegevensoverdracht van de ene ketenpartij aan de andere. Deze afspraken zijn vastgelegd in PrestatieNiveauOvereenkomsten.

De verschillende ketenprestatie-indicatoren worden periodiek bepaald en getoetst aan de doelstellingen. Aan de hand van de resultaten kan bijsturing plaatsvinden.

Deze verder uit te werken en te implementeren principes geven invulling aan het advies van de commissie Keller:

Formuleer eenduidige ketenprestatie-indicatoren, uitgaande van de klant en de dienstverleningsdoelstelling achter “werk boven inkomen” Focus daarbij op objectieve indicatoren en managementinformatie betreffende belangrijke klant-mijlpalen in de keten (intake, uitkering, reïntegratie, werk, etc.). Ga verder met sturing op ketenindicatoren, als de belangrijkste basis voor indicatoren per organisatie.

4.5 Conclusies: eisen aan de informatie-uitwisseling vanuit de procesarchitectuur

Het in dit hoofdstuk beschreven proces van klantbegeleiding door de keten van W&I leidt tot een aantal eisen waaraan de informatie-uitwisseling moet voldoen.

- De klant (werkzoekende) wordt in de keten uniek geïdentificeerd aan de hand van zijn SoFi-nummer.⁴
- Alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de processen (regieprocessen en processen van diensten), zijn beschikbaar, ongeacht in welke registratie bij welke partij ze zijn vastgelegd.
- De klant en de medewerker beschikken over geautomatiseerde ondersteuning voor hun respectieve deel van het proces (zowel regieprocessen als processen van diensten).
- Multichanneling van het dienstverleningsconcept in de keten wordt door applicaties ondersteund.
- Er bestaat een (geautomatiseerd) mechanisme, waarmee het proces van de ene naar de andere ketenpartner kan worden overgedragen (ondersteuning van werkproceskoppeling).

⁴ Vanaf 2006 het BurgerServiceNummer.

- De regiefunctie wordt ondersteund met een klantmonitorsysteem, de processen van diensten worden ondersteund door bedrijfsapplicaties. Een klantmonitorsysteem kan deel uitmaken van een bedrijfsapplicatie.

5 Informatiearchitectuur

5.1 Principes en uitgangspunten

Om diensten aan de klant te kunnen leveren, dat wil zeggen, om de processen te kunnen uitvoeren die leiden tot diensten, zijn gegevens nodig en worden gegevens als (deel)resultaat geproduceerd. Afspraken over onder andere de wijze van gebruik van gegevensbronnen (registraties), hergebruik en eigenaarschap van gegevens, worden in de informatiearchitectuur beschreven.

- 1 *Eenmalige gegevensuitvraag binnen de overheid als geheel en bij de SUWI-partijen in het bijzonder; dit betekent verplicht hergebruik van gegevens vanuit (basis)registraties.*
- 2 *Gegevens die voor verschillende functies of partijen nodig zijn, worden voor het hele domein eenduidig gedefinieerd naar inhoud en schrijfwijze.*
- 3 *Na de eenmalige uitvraag worden deze gegevens ten behoeve van het SUWI-domein vastgelegd binnen een (basis)registratie van een van de partijen.*
- 4 *Gegevens hebben een definitie en een waarde. Definitie en waarde hebben een eigenaar; deze eigenaren hoeven niet dezelfde te zijn.*
- 5 *De verantwoordelijke (ketenpartner) voor een processtap is automatisch eigenaar van alle gegevenswaarden die binnen de processtap worden geregistreerd. Hij is daarmee ook de verantwoordelijke voor de registratie en het beheer van de gegevenswaarden.⁵*
- 6 *Ieder gegeven heeft op één moment slechts één geldige waarde, en op dat moment is er ook slechts één eigenaar van die waarde.*
- 7 *Ten behoeve van het unieke eigenaarschap krijgen gelijkgeaarde gegevenswaarden naast hun gemeenschappelijke kenmerken gegevensdefinities die specifiek zijn voor de ketenpartij.*
- 8 *Sommige gegevenstypen kennen overdraagbaar eigenaarschap. Dit betekent dat ze op verschillende momenten verschillende eigenaren hebben.*
- 9 *Ieder gegeven wordt slechts één keer uitgevraagd bij de klant. Dit hoeft niet altijd in dezelfde processtap te gebeuren. Bijvoorbeeld, de uitvraag van een bepaald gegevenstype kan plaatsvinden bij de intake van CWI, maar als het daar niet is gebeurd, kan het ook in een latere processtap bij GSD of UWV worden uitgevraagd.*
- 10 *Alle voor de keten relevante gegevens die eenmalig zijn uitgevraagd en vastgelegd in een registratie, zijn vervolgens, binnen de beperkingen van de privacywetgeving, beschikbaar voor hergebruik door ketenpartijen, en zij kunnen dus worden opgevraagd.*
- 11 *De levering van gegevens aan de vraagsteller moet transparant zijn. Dit betekent dat de vraagsteller zonder gerichte kennis van de plaats waar hij welke gegevens moet opvragen, toch de gewenste informatie kan ontvangen. Voor ieder gegeven moet dus bekend zijn uit welke registratie het moet worden opgehaald.*
- 12 *Er wordt gestreefd naar een zodanige inrichting dat zoveel mogelijk gegevenstypen in één registratie worden opgeslagen. Als een gegevenstype toch in meer registraties móet voorkomen, moet de business rule die bepaalt welke gegevensinstantie moet worden gebruikt, zo eenvoudig mogelijk zijn.*
- 13 *De verantwoordelijke voor de registratie is verantwoordelijk voor de kwaliteit (waaronder begrepen actualiteit, geldigheid en verifieerbaarheid) van de gegevensinstanties.*

⁵ De verantwoordelijkheid voor het beheer van gegevenswaarden ligt altijd bij de eigenaar. Technisch gezien kan het beheer natuurlijk uitbesteed worden aan een andere partij.

- 14 Afnemers hebben een afnameplicht, zij moeten op de geboden kwaliteit kunnen vertrouwen.
- 15 Afnemers hebben de plicht geconstateerde fouten te melden aan de registratie. De verantwoordelijke voor de registratie heeft de plicht dergelijke meldingen te verwerken.
- 16 De wettelijke regels met betrekking tot doelbinding en proportionaliteit ten aanzien van (her)gebruik van gegevens worden op de volgende manier toegepast:
 - tussen partijen om te waarborgen dat een partij uitsluitend die gegevens betreffende een klant ophaalt die ergens in een proces van die partij zijn toegestaan;
 - binnen de (ontvangende) partij om te waarborgen dat in een bepaalde processtap door een bepaalde medewerker alleen de daar toegestane gegevens worden gebruikt.

5.2 Nadere uitwerking

In de ideale situatie is er een binnen het wettelijk kader duidelijk gedefinieerde verzameling ketenproducten/-diensten die de keten Werk & Inkomen moet leveren. Dit wil zeggen dat in een dergelijke situatie de ketenproducten/-diensten van de keten Werk & Inkomen eenduidig zijn (niet voor tweëerlei uitleg vatbaar) en dat zij volledig zijn (onderdeel van de keten Werk & Inkomen en benoemd en beschreven).

- Vanuit deze verzameling ketenproducten/-diensten wordt vervolgens een gedetailleerd ketenproces beschreven. Hierbij moeten alle onderkende processtappen altijd direct verband houden met een of enkele ketenproducten/-diensten.
- Vervolgens wordt per processtap vastgesteld welke gegevensdefinities en registraties van gegevenswaarden (instanties van gegevensdefinities) vereist zijn. Hierna worden de processtappen eenduidig en volledig verdeeld naar de ketenpartijen.
- Ten slotte wordt bepaald wie de regisseur is van het ketenproces en de processtappen daarbinnen. De regisseur bepaalt wanneer en volgens welke criteria een bepaalde processtap wordt genomen en hij neemt daartoe ook het initiatief.

In de ideale situatie kan het eigenaarschap en het beheer van een vereiste gegevenswaarde eenvoudig en direct worden toegewezen aan de ketenpartij die verantwoordelijk is voor de processtap waarbij deze gegevenswaarde wordt geregistreerd. Deze ketenpartij heeft dan als enige schrijfrecht, terwijl de andere ketenpartijen slechts leesrecht hebben.

Voor gegevensdefinities waarvoor op meerdere momenten in het ketenproces (in verschillende processtappen) gegevenswaarden worden geregistreerd, wordt gedurende het ketenproces het eigenaarschap dus per processtap overgedragen naar de verantwoordelijke ketenpartij.

Alle gegevensdefinities worden geregistreerd in het SUWI-GegevensRegister (SGR). Per gegevensdefinitie worden ook het eigenaarschap en de beherende instantie vastgelegd. Iedere geregistreerde gegevenswaarde is gebaseerd op een SGR-gegevensdefinitie.

Gelijkgeaarde gegevensdefinities

Als er gelijkgeaarde gegevensdefinities zijn waarvoor in verschillende processtappen gegevenswaarden worden geregistreerd en die ook gelijktijdig geldig kunnen zijn, worden voor deze gegevensdefinities per relevante ketenpartij gegevensdefinities opgesteld. Voor de gelijkgeaarde definities ontstaan dan registraties van gegevenswaarden die specifiek zijn voor een of meer

ketenpartijen. Het eigenaarschap en beheer van de gelijkgeaarde registraties ligt bij de desbetreffende ketenpartijen.

Een voorbeeld is de beoordeling van de sociale vaardigheden van een SUWI-klant door verschillende ketenpartijen.

- Beoordeling sociale vaardigheden van de SUWI-klant door het CWI
- Beoordeling sociale vaardigheden van de SUWI-klant door het UWV
- Beoordeling sociale vaardigheden van de SUWI-klant door de GSD

Het gaat hier om een gelijkgeaarde gegevensdefinitie, de registratie van gegevenswaarden is specifiek voor verschillende ketenpartijen en zij zijn daarmee gelijktijdig geldig.

Het is van belang om voor een groep gelijkgeaarde gegevensdefinities de gemeenschappelijke en de ketenpartij-specifieke criteria, marges, kaders, waardebereiken, contexten, gezichtspunten, enz. vast te leggen.

Verschillende gegevenswaarden in de tijd

In bepaalde gevallen kan sprake zijn van gegevenswaarden die een in de tijd gezien overdraagbaar eigenaarschap hebben, bijvoorbeeld de gegevenswaarde voor het 'Feitelijk adres'. Het 'Feitelijk adres' wordt, gedurende het ketenproces dat door de klant wordt doorlopen, herhaaldelijk getoetst. Als het 'Feitelijk adres' afwijkt van de GBA-registratie of van een eerder in het ketenproces geregistreerde waarde, dan legt de op dat moment in het ketenproces verantwoordelijke ketenpartij het geldende 'Feitelijk adres' vast. Het eigenaarschap wordt dan binnen de keten overgedragen. De gegevenswaarde heeft dus in de tijd gezien meerdere eigenaren, maar op ieder moment slechts één geldige waarde en één eigenaar.

Gegevenscategorieën

Er bestaan dus de volgende gegevenscategorieën:

- **stabiele gegevenswaarden**
Dit zijn gegevenswaarden die na de eerste registratie niet of nauwelijks meer wijzigen.
- **niet-stabiele gegevenswaarden**
Dit zijn gegevenswaarden die na de eerste registratie nog regelmatig wijzigen.
- **casegegevenswaarden**
Dit zijn gegevenswaarden
 - > die in de loop van de tijd meerdere eigenaren/beheerders kunnen hebben, maar steeds precies één per moment (tijdstip),
 - > waarvoor per moment (tijdstip) slechts één waarde geldig is,
 - > die alleen geldig zijn binnen een specifieke casus voor een specifieke SUWI-klant.
 Het rapport van de Commissie Keller spreekt over: *“Statusinformatie: mijlpalenstatus rond de plaats van de klant in de keten, gerelateerd aan ketenprestatie-indicatoren. Op termijn groeit dit uit tot uitgebreidere proces- en klantvolginformatie.”*
- **non-casegegevenswaarden**
Dit zijn gegevenswaarden
 - > die precies één eigenaar/beheerder hebben,
 - > waarvoor per moment (tijdstip) slechts één waarde geldig is,
 - > die algemeen geldend zijn, onafhankelijk van een specifieke casus voor een specifieke SUWI-klant.

Het rapport van de Commissie Keller spreekt over: *“Basisgegevens: gestructureerde klantgegevens, zowel inkomensgerelateerd als werkgerelateerd.”*

Tabel 2 geeft per combinatie van gegevenscategorieën enkele voorbeelden van mogelijke gegevensdefinities.

	<i>stabiele gegevenswaarden</i>	<i>niet-stabiele gegevenswaarden</i>
<i>casegegevenswaarden</i>	datum melding CWI, extra competenties (cursussen)	aantal sollicitaties, feitelijk adres
<i>non-casegegevenswaarden</i>	geboortedatum, geboorteplaats, SoFinummer, opleiding, werkervaring	domicilieadres

Tabel 2: Enkele voorbeelden van gegevenscategorieën en gegevensdefinities

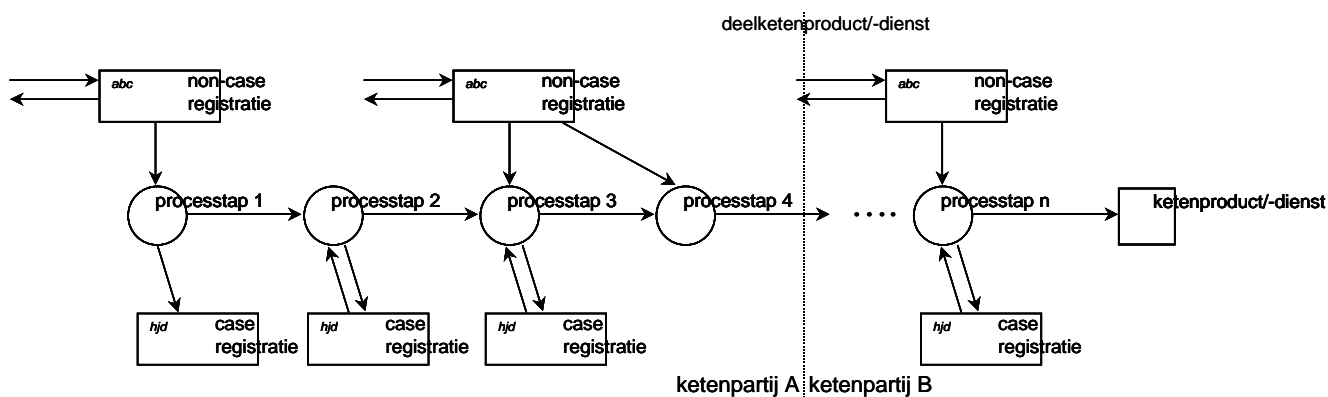
Enmalige gegevensuitvraag bij de klant

De strikte specificatie van processtappen en van ketenproducten/-diensten maakt het eenvoudiger de voor het ketenproces noodzakelijke gegevensdefinities vast te stellen. Ook wordt hierdoor een heldere indeling mogelijk gemaakt van gegevensdefinities naar gegevenscategorie en van toewijzing van gegevenswaarden naar eigenaar. Op basis hiervan ligt ook de registratie van gegevenswaarden vast waardoor het principe van eenmalige gegevensuitvraag bij de klant kan worden gerealiseerd.

De eigenaar van een gegevenswaarde is verantwoordelijk voor de registratie daarvan en hij biedt alle geïnteresseerde en daartoe gerechtigde ketenpartijen de mogelijkheid tot inzage. Deze partijen hebben zelfs de plicht de gegevenswaarde in te zien (af te nemen) in plaats van deze herhaald bij de klant uit te vragen.

Omdat de gebruiker een afnameplicht heeft, moet hij op de kwaliteit van een gegevenswaarde kunnen vertrouwen. De eigenaar van de gegevenswaarde waarborgt de kwaliteit (actualiteit, geldigheid, verifieerbaarheid, enz.), daarnaast heeft de gebruiker de plicht geconstateerde fouten te melden aan de eigenaar.

De levering van gegevenswaarden aan de vraagsteller (gebruiker) moet transparant zijn. Daartoe moeten ketendefinitie ten aanzien van het proces en de gegevensdefinities/-waarden eenduidig en volledig vastliggen, inclusief zaken als eventuele autorisatieniveaus. De gebruiker hoeft niet te weten waar hij welke gegevenswaarden moet opvragen.



Afbeelding 8: Schematisch overzicht van de vastlegging van gegevenswaarden tijdens het ketenproces

Gedifferentieerde gegevensontsluiting

Daar waar de gegevensontsluiting/-inzage gedifferentieerd zou kunnen worden per ketenpartij of zelfs per rol/functionaris binnen een ketenpartij, is het wenselijk de differentiëring uit te voeren bij de afnemer van de gegevenswaarden en niet bij de leverancier. De registratie levert dan een zo compleet mogelijke en wettelijk toegestane verzameling van gegevenswaarden aan een afnemer,⁶ en de afnemer bepaalt vervolgens welke gegevenswaarden voor hem relevant zijn en welke gegevenswaarden hij (tijdelijk) terzijde legt.

In deze situatie bepaalt de afnemer op welke wijze en onder welke omstandigheden van de gegevenswaarden wordt gebruikgemaakt, en hij bepaalt eventueel ook welke rol/functionaris ervan gebruikmaakt.

Eisen ten aanzien van gegevensdefinities en registratie van gegevenswaarden

- Voor iedere gegevensdefinitie wordt vastgelegd wat de registratie is en volgens welke norminstantie de definitie van het gegeven wordt vastgesteld.
- Voor iedere geregistreeerde gegevenswaarde moet bekend zijn welke op dat moment van kracht is. Meerdere gegevenswaarden voor één gegevensdefinitie kunnen niet gelijktijdig geldig zijn.
- Alle geregistreeerde gegevenswaarden blijven historisch gezien beschikbaar. Dit betekent dat gegevenswaarden die niet meer geldig zijn, wel raadpleegbaar blijven.
- Voor iedere gegevenswaarde moet herleidbaar zijn door wie en wanneer de waarde is geregistreeerd en door wie en wanneer de waarde is geraadpleegd.

⁶ Als gevolg van het wettelijke kader kan de zo compleet mogelijke en wettelijk toegestane verzameling van gegevenswaarden per afnemer verschillen.

6 Procesondersteuningsarchitectuur

6.1 Inleiding

De procesondersteuningsarchitectuur beschrijft op ketenniveau de afbakening van informatiesystemen en de verantwoordelijkheden daarvoor: welke functies bevinden zich in welke systemen en welke functies worden door welke organisatie (ketenpartner) uitgevoerd. Voor de keten is vooral van belang hoe de noodzakelijke samenwerking en de koppeling tussen ketenpartners wordt ingevuld.

In dit hoofdstuk worden de architectuurprincipes per onderwerp toegelicht:

- ondersteuning van overeenkomstige en gezamenlijke bedrijfsfuncties (paragraaf 6.2);
- ondersteuning van processen: scheiding tussen regie en dienstverlening (paragraaf 6.3);
- ondersteuning van managementinformatie (paragraaf 6.4);
- ondersteuning van multichanneling (paragraaf 6.5);
- toegang en bereikbaarheid:
 - > bereikbaarheid van applicaties voor eigen en andere medewerkers (paragraaf 6.6.1),
 - > toegang tot eigen en gemeenschappelijke applicaties: identity-management (paragraaf 6.6.2);
- koppelingsmechanismen (paragraaf 6.7).

6.2 Ondersteuning van overeenkomstige en gezamenlijke bedrijfsfuncties

6.2.1 Inleiding

Met betrekking tot het eigenaarschap van processen en applicaties geldt (zie paragraaf 3.4.3):

Doeltreffende en doelmatige uitvoering: hergebruik van applicaties

- *de proceseigenaar is verantwoordelijk voor de inrichting en de geautomatiseerde ondersteuning van het proces, dus voor de applicatie;*
- *waar mogelijk richten SUWI-partijen de ondersteuning van hun bedrijfsfuncties in door hergebruik of gezamenlijk gebruik van de geautomatiseerde ondersteuning (applicaties) van andere partijen;*
- *de proceseigenaar kan allerlei aspecten van de inrichting uitbesteden:*
 - > *de applicatie kan elders zijn ontwikkeld (pakket),*
 - > *de exploitatie kan zijn uitbesteed, al of niet in de vorm van een shared service,*
 - > *delen van de procesuitvoering kunnen zijn uitbesteed aan een andere ketenpartij in een samenwerkingsverband (bijvoorbeeld, vrijwel het gehele proces kan zijn uitbesteed aan een centrumgemeente in een ISD, of een deel van het proces, zoals claimbeoordeling, kan onder voorwaarden worden uitgevoerd door een CWI-medewerker);*
- *de eigenaar van een applicatie draagt zorg voor authenticatie, autorisatie en logging.*

Bij de uitwerking van het hergebruik van applicaties (de geautomatiseerde ondersteuning van bedrijfsfuncties), wordt nader onderscheid gemaakt naar:

- zelfstandige, min of meer complete (back office)functies, zoals betaalstraat, inkoop van reïntegratie;
- onderdelen van (front office)functies, zoals claimbeoordeling;
- ondersteunende functies als authenticatie en digitaal archief.

6.2.2 Principes en uitgangspunten

- 1 Overeenkomstige primaire (back office)bedrijfsfuncties worden ‘shared’ SUWI-diensten. SUWI-partijen richten primaire bedrijfsfuncties die ook bij andere partijen voorkomen, zo in dat de geautomatiseerde functies voor de ondersteuning van de bedrijfsfuncties (applicaties) een naadloze uitwisseling met en aansluiting op processen van die andere partijen mogelijk maken. Voorbeelden zijn de betaalstraat, inkopen van reïntegratiediensten en inkopen van voorzieningen.

Dit is een voorbereiding op (virtuele) Shared SUWI-Services. Dit houdt onder meer in dat:

- deze functies (geconditioneerd) aan andere partijen ter beschikking worden gesteld als technische services;
- deze functies worden uitgevoerd al naar gelang de daarover gemaakte afspraken, hetzij onder de verantwoordelijkheid van de vragende partij, hetzij onder de verantwoordelijkheid van de uitvoerende partij;
- koppelingen op logisch en technisch niveau zijn gestandaardiseerd.

- 2 Overeenkomstige onderdelen van primaire (front office)bedrijfsfuncties kunnen, onder voorwaarden, door medewerkers van andere partijen worden gebruikt.

Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar:

- functies die tot het domein van één partij behoren, maar die in het kader van een lokale taakverdeling onder bepaalde voorwaarden ook door (medewerkers van) andere partijen uitgevoerd worden
Deze functies worden zo ingericht dat de medewerkers van andere partijen ze kunnen uitvoeren en dat een naadloze uitwisseling met en aansluiting op processen van die andere partijen mogelijk is. Voordelen zijn verbetering van dienstverlening aan de klant (minder overdrachtmomenten) en een efficiënt proces. Een voorbeeld is claimbeoordeling.
- functies die zijn gericht op beheer en gebruik van gemeenschappelijke (gegevens)-objecten, zoals spreekkamers, balie en informatieborden
Deze functies worden ingericht als gemeenschappelijke applicaties, zoals een afsprakensysteem en een logistiek klantbegeleidingssysteem. Voordeel is verbetering van dienstverlening aan de klant in een gemeenschappelijk gebouw.
- functies die zijn gericht op het op uniforme wijze tonen van gegevens die afkomstig zijn uit verschillende registraties (Suwinet-Inkijk) en functies die zijn gericht op het op uniforme wijze tonen en verwerken van dergelijke gegevens (klantvolgsysteem)
Voordeel is verbeterde efficiëntie door het eenmalig ontwikkelen van gelijksoortige componenten.

Deze functies worden ingericht als applicaties die voor alle betrokkenen bereikbaar zijn en die onder voorwaarden mogen worden gebruikt.

- 3 Gemeenschappelijke niet-primaire bedrijfsfuncties worden gezamenlijk gespecificeerd en éénmalig ingevuld.
SUWI-partijen richten niet-primaire procesfuncties die ook bij andere partijen voorkomen, gezamenlijk in. Dit houdt onder meer in dat:

- deze functies gezamenlijk worden bepaald en ingericht en daarna geconditioneerd aan de partijen ter beschikking worden gesteld als technische services;
 - deze functies worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van de proceseigenaar, dus de vragende (gebruikende) partij; gegevens blijven eigendom van die partij;
 - koppelingen op logisch en technisch niveau zijn gestandaardiseerd.
- Voorbeelden zijn een gezamenlijk digitaal archief, een ketenauthenticatie- en keten-autorisatiefunctie.

6.2.3 Nadere uitwerking

Feitelijk worden de volgende soorten applicaties onderscheiden:

- min of meer complete applicaties die in hun geheel kunnen worden hergebruikt door een andere partij;
Er kan worden afgesproken dat een dergelijke applicatie bijvoorbeeld als service draait bij de leverende partij, of dat de applicatie wordt hergebruikt bij de ontvangende partij.
- delen van een applicatie die kunnen worden gebruikt door medewerkers van een andere partij, omdat de desbetreffende functies worden uitgevoerd door medewerkers van de andere partij;
- complete applicaties die volledig gemeenschappelijk worden gebruikt, omdat het gemeenschappelijke zaken betreft.

In alle gevallen blijft de proceseigenaar de eigenaar van de in het proces gegenereerde en vastgelegde gegevens.

- Als bijvoorbeeld wordt afgesproken dat een medewerker van partij A een functie uitvoert die formeel behoort tot het takenpakket van partij B (B is eigenaar van het proces), moet de medewerker van partij A dus toegang hebben tot de applicatie van partij B. Alle gegevens uit het proces worden vastgelegd in de registratie van partij B en zij blijven ook eigendom van partij B. De medewerker van partij A is als het ware in dienst van (gedetacheerd bij) partij B.
- Als bijvoorbeeld in een lokaal of landelijk samenwerkingsverband afspraken worden gemaakt over het gebruik van een gezamenlijke applicatie met één applicatiebeheerder, ligt het functionele eigendom van de functies die specifiek zijn bedoeld voor partij A, bij die partij. Als er gegevens worden vastgelegd door de applicatie, zijn zij eigendom van partij A, ook al zijn de gegevens opgeslagen in een gezamenlijke applicatie waarvoor één beheerder is aangewezen. De ontsluiting van alle te ontsluiten gegevens in de registratie gebeurt door de beheerder.

Wanneer andere partijen (ketenpartijen en/of outsourcing partners) applicaties en gegevens beheren, moeten beheerdersovereenkomsten zijn afgesloten.

6.3 Ondersteuning van processen: scheiding tussen regie en dienstverlening

6.3.1 Inleiding

De procesarchitectuur stelt dat het mogelijk moet zijn om de regiefunctie te scheiden van het bieden van inhoudelijke (deel)diensten. Dit betekent dat een regisseur van de ene partij een (deel)dienst moet kunnen laten uitvoeren die wordt geboden door een (applicatie van een) andere partij.

6.3.2 Principes en uitgangspunten

- 1 De uitvoering van een (deel)dienst voor een bepaalde klant moet kunnen worden gestart (getriggerd) vanuit de regiefunctie.
- 2 De set “opdrachtgegevens” moet beschikbaar zijn voor de uitvoering van de (deel)dienst.
- 3 Het einde van de uitvoering van de dienst (signaal van beëindiging) moet worden gemeld aan de regie.
- 4 Het resultaat van de (deel)dienst (de gegevensset met betrekking tot het resultaat) moet beschikbaar zijn voor de regie.
- 5 Bij langer durende dienstfuncties moet de regie inzicht kunnen krijgen in de status (opvragen).

6.3.3 Nadere uitwerking

Een volledig geautomatiseerde koppeling is niet de enige mogelijkheid. De trigger kan ook bestaan uit een telefoontje of een e-mail van de regisseur. De opdrachtgegevens kunnen worden meegestuurd of worden opgehaald.

Als in de praktijk dezelfde medewerker de regie voert en de dienst uitvoert, moet deze medewerker direct de beschikking hebben over het desbetreffende deel van de applicatie van de andere partij waarmee de dienst wordt ondersteund respectievelijk uitgevoerd.

6.4 Ondersteuning van managementinformatie

6.4.1 Inleiding

Ketenmanagementinformatie is bedoeld voor de beheersing van de uitvoering van de processen die in de keten samenwerken. Uiteraard is dit nauw verbonden met de managementinformatie en de beheersing van de procesuitvoering binnen de ketenpartijen.

6.4.2 Principes en uitgangspunten

- 1 De applicaties die managementinformatie opleveren, maken gebruik van dezelfde gegevens en registraties als de applicaties voor de operationele primaire processen. Het apart registreren van gegevens alleen voor managementinformatie moet zoveel mogelijk worden vermeden, omdat de kwaliteit daarvan snel te wensen overlaat.

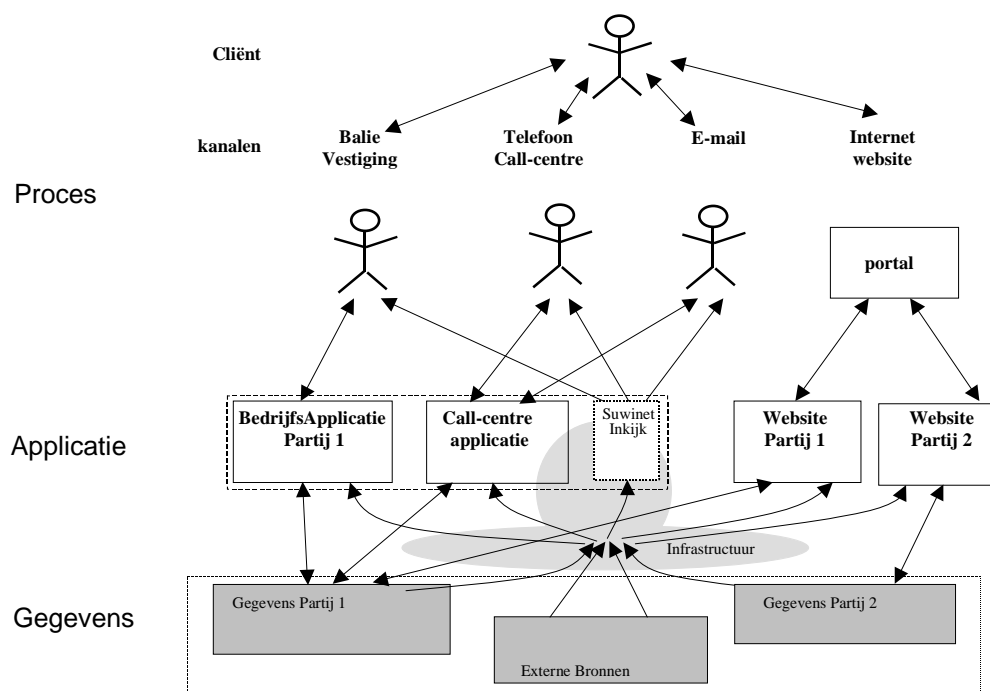
6.5 Ondersteuning van multichanneling

6.5.1 Principes en uitgangspunten

- 1 Alle kanalen worden ondersteund door applicaties. Dit hoeven geen verschillende applicaties te zijn.
 - Op de vestiging zijn dit de normale bedrijfsapplicaties, alsmede eventuele gemeenschappelijke applicaties zoals Suwinet-Inkijk en het afsprakensysteem.
 - Medewerkers op een call centre en medewerkers voor de e-mailafhandeling maken gebruik van applicaties.
 - Elektronische dienstverlening via internet gebeurt via een webapplicatie; deze is eventueel onderdeel van of gekoppeld aan een portaal van Werk & Inkomen of een overheidsportaal.
- 2 De noodzakelijke functies in alle applicaties zijn zo veel mogelijk dezelfde. De ondersteuning van het werkproces en de presentatie kunnen verschillen.
- 3 Alle applicaties maken gebruik van dezelfde gegevens uit de ontsloten registraties, dus bijvoorbeeld dezelfde klantgegevens en dezelfde overige gegevens.

6.5.2 Nadere uitwerking

De ICT-ondersteuning voor multichanneling is weergegeven in afbeelding 9. De stippellijn om de ondersteunende applicaties geeft aan dat er sprake is van één (virtuele) applicatie, die specifieke ondersteuning biedt voor call-centrefuncties evenals ondersteuning voor medewerkers in een vestiging.



Afbeelding 9: Ondersteuning multichanneling

6.6 Toegang en bereikbaarheid

Applicaties (ondersteunende functies) moeten voor iedereen die ermee moet werken, bereikbaar en toegankelijk zijn. Dit betekent dat applicaties technisch bereikbaar moeten zijn (zie hiervoor ook hoofdstuk 7 over de technische architectuur en in het bijzonder paragraaf 7.7 over de BVG-infrastructuur). Het betekent ook dat medewerkers, afhankelijk van hun taak of rol, toegang moeten kunnen krijgen tot applicaties en dat de voor de toegangscontrole noodzakelijke voorzieningen (authenticatie en autorisatie) aanwezig zijn.

6.6.1 Bereikbaarheid van applicaties voor eigen en andere medewerkers

Inleiding

Er zijn diverse vormen van gemeenschappelijk te gebruiken applicaties (paragraaf 6.2). Er moeten dan ook eisen worden gesteld aan de bereikbaarheid (connectivity) van dergelijke applicaties.

Principes en uitgangspunten

- 1 Medewerkers van alle betrokken partijen moeten vanaf iedere locatie (eigen vestiging of BVG) alle applicaties kunnen bereiken die voor de uitvoering van hun taak noodzakelijk zijn.
- 2 De beveiliging van het netwerk en van het transport van de gegevens moet voldoen aan de eisen. Wanneer bij het transport wordt gebruikgemaakt van netwerkdelen van andere partijen, moeten daarover afspraken zijn gemaakt.

Nadere uitwerking

Zie hiervoor hoofdstuk 7.

6.6.2 Toegang tot eigen en gemeenschappelijke applicaties: identity-management

Principes en uitgangspunten

- 1 Medewerkers van alle betrokken partijen moeten gecontroleerd toegang kunnen krijgen tot de applicaties die voor de uitvoering van hun taak noodzakelijk zijn.
- 2 De toegangsbeveiliging moet voldoen aan de eisen. Dit betekent met name dat alleen medewerkers met de juiste rechten (rol of profiel) toegang kunnen krijgen.
- 3 Medewerkers kunnen toegang tot applicaties krijgen na authenticatie en autorisatie.
- 4 Proceseigenaren zijn verantwoordelijk voor het (doen) inrichten van een adequate rol-gebaseerde toegangscontrole tot de applicaties. In het geval van gemeenschappelijke applicaties ligt deze verantwoordelijkheid bij de applicatiebeheerder.
- 5 Proceseigenaren maken afspraken met ketenpartners over gebruikersbeheer en het koppelen van gebruikers aan rollen/profielen.
- 6 Authenticatie gebeurt ten minste met een gebruikers-id en een wachtwoord.
- 7 Authenticatie van gemeenschappelijke applicaties wordt zodanig ingericht dat eenmalige authenticatie ("Single Sign On") mogelijk is. Zo mogelijk geldt dit ook voor de andere applicaties.

- 8 Het identitymanagement wordt zodanig ingericht dat de gemeenschappelijke en gezamenlijke beheerinspanningen voor authenticatie en autorisatie minimaal zijn.

Toelichting

Het onderwerp identity management is nog in onderzoek, onder andere over de vraag of ketenbrede (federation) afspraken gewenst zijn.

6.7 Koppelingsmechanismen

6.7.1 Inleiding

Uitwisseling van gegevens is een essentieel onderdeel voor de samenwerking in de keten. Bezien vanuit de inrichting van de bedrijfsprocessen en de ICT-ondersteuning daarbij zijn bepaalde vormen (functies) van gegevensuitwisseling nodig.

In de architectuur wordt nadrukkelijk onderscheid gemaakt tussen Suwinet-Inkijk en Suwinet-Inlezen.

- Suwinet-Inlezen is een mechanisme waardoor applicaties op een standaardmanier (gedefinieerd in SuwiML) gegevens kunnen ophalen uit registraties.
- Suwinet-Inkijk is een (gemeenschappelijke) applicatie die gebruikmaakt van Suwinet-Inlezen om alle ontsloten gegevens te presenteren.

6.7.2 Principes en Uitgangspunten

- 1 Gegevens uit een registratie kunnen met een standaardmechanisme snel en direct worden opgevraagd. Dit heet Suwinet-Inlezen.
- 2 Gegevens kunnen op een gestructureerde en gecontroleerde (dus geautomatiseerd ondersteunde) manier worden verstuurd aan andere organisaties, bijvoorbeeld triggergegevens in het kader van een werkproceskoppeling. Dit heet Suwinet-Meldingen. Het gebruik hiervan kan worden verdeeld in verschillende typen:
 - basale melding: alleen een set gegevens (bericht) van A naar B, al dan niet in bulk;
 - updatemelding (op basis van abonnement of “publish and subscribe” respectievelijk notification);
 - “offline” opvragen: asynchroon door middel van een vraag-melding en een later daarop retour komende antwoord-melding.
- 3 Medewerkers kunnen via e-mail ongestructureerd met elkaar communiceren, ook over klanten. Dit heet Suwinet-Mail.
In tegenstelling tot Suwinet-Meldingen is deze vorm van person-to-person mail niet in het proces gestructureerd en wordt e-mail niet door een applicatie beheerd en gecontroleerd. Er gelden daarom beperkingen met betrekking tot de inhoud.
- 4 Alle uitwisselingen voldoen aan beveiligingseisen.
- 5 Gegevensuitwisseling moet doelmatig zijn: alleen de gegevens die nodig zijn, worden ingelezen, en alleen de gegevens die de ontvanger (nog) nodig heeft en mag verkrijgen, worden verstuurd.

6.7.3 Nadere uitwerking

Binnen het SUWI-domein zijn er standaardmechanismen om op een gestructureerde, gecontroleerde en beveiligde wijze gegevens tussen ketenpartijen uit te wisselen. Uitwisselen kent tot nog toe twee hoofdvormen, push (versturen) en pull (opvragen).

Gegevens worden uitgewisseld in tevoren gedefinieerde sets (berichten). De inhoud wordt bepaald door de toepassing. De Suwinet-Melding die wordt toegepast in een werkproceskoppeling, bevat bijvoorbeeld ten minste een (proces)trigger.

6.7.4 Ondersteuning werkproceskoppeling

Inleiding

In paragraaf 4.3.4 is de werkproceskoppeling (WPK) beschreven. Een WPK is daar aldus gedefinieerd:

Een werkproceskoppeling (WPK) is een specifieke vorm van procesafhankelijkheid tussen werkprocessen van een leverancier (leverend proces) en die van een afnemer (ontvangend proces).

Een WPK betreft de overdracht van een deeldienst (resultaat) van de leverancier aan de ontvanger. In het domein van W&I is dit resultaat in het algemeen een informatiedienst: een bepaalde set gegevens die voldoet aan gemaakte afspraken over inhoud en kwaliteit. De aflevering van de deeldienst vormt een trigger voor het ontvangende proces: de ontvanger moet actie nemen op die trigger ("het stokje overnemen").

Principes en uitgangspunten

- 1 De trigger van een werkproceskoppeling wordt altijd verstuurd met een Suwinet-Melding.
- 2 De overdracht van de bij de WPK behorende gegevensset kan in dezelfde Suwinet-Melding plaatsvinden, of de gegevensset wordt apart opgehaald met Suwinet-Inlezen.
- 3 Als sprake is van een overdracht van de verantwoordelijkheid voor de gegevens, vindt de overdracht plaats in dezelfde Suwinet-Melding (bijvoorbeeld de gegevensset "intake uitkering").
- 4 Als sprake is van een signalering van een gebeurtenis waarbij de gegevensset in beheer blijft bij de initiërende partij, vindt de overdracht plaats door ophalen met Suwinet-Inlezen.
- 5 Een trigger, al dan niet inclusief de gegevensset, die betrekking heeft op een koppeling tussen niet-primaire processen, kan met Suwinet-Mail worden verstuurd.

Nadere uitwerking

Een werkproceskoppeling stelt hoge eisen aan de betrouwbaarheid van de implementatie van de koppeling:

- op het niveau van de applicatie (er moet onder andere vastliggen of een trigger is verzonden, wanneer en aan wie en de adressering moet automatisch goed gaan);
- op het niveau van de techniek die moet garanderen dat een trigger daadwerkelijk aankomt. De Suwinet-Melding wordt gebruikt wanneer dergelijke hoge eisen worden gesteld.

De uitwisseling van gegevens vindt bij voorkeur plaats met Suwinet-Inlezen, dus door het ophalen van gegevens wanneer dat gewenst is. Het voordeel hiervan is dat iedere applicatie dezelfde gegevens kan opvragen.

Wanneer partij A met Suwinet-Meldingen gegevens verstuurt naar partij B, is het niet wenselijk dat die gegevens ook via Suwinet-Inlezen kunnen worden opgehaald. Partij B zal die gegevens namelijk ook opnemen in zijn registratie, en ze verder onderhouden, completeren en anderszins

de kwaliteit ervan verbeteren. De gegevens van B zijn dus “beter” dan de gegevens in de registratie van A. Het ontsluiten van de gegevens van A werkt dan verwarrend, omdat dezelfde gegevens ook bij B worden gevonden. Er moet dus een business rule zijn die bepaalt welke gegevens moeten worden gekozen.⁷

⁷ Een uitzondering kan ontstaan wanneer partij B (voorlopig) niet in staat is om zijn gegevens te ontsluiten. In dat geval zijn de gegevens van A altijd beter dan niets.

7 Technische architectuur

7.1 Inleiding

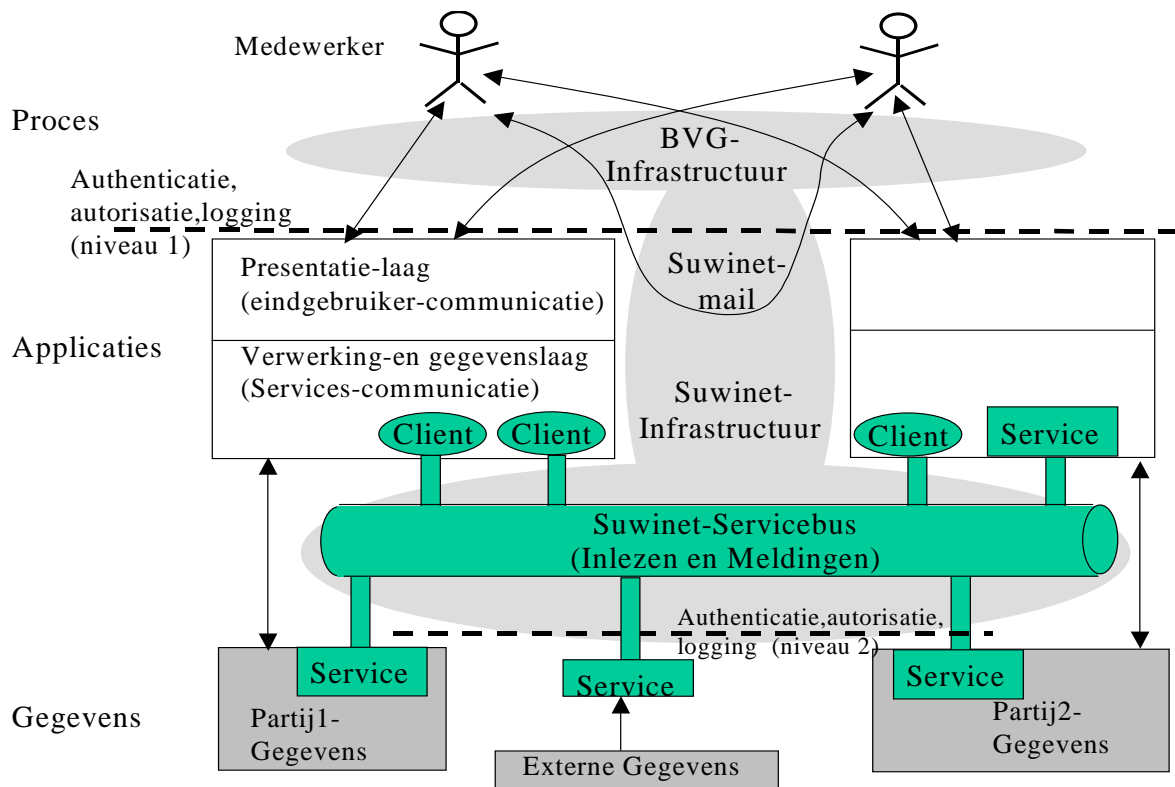
De technische architectuur beschrijft de ketenaspecten van de technische infrastructuur zonder welke de applicaties in de keten niet kunnen draaien. In de keten gaat het vooral om hulpmiddelen en communicatiekanalen.

- Suwinet-WebServices:
 - > Suwinet-Inlezen: ophalen van gegevens door applicaties,
 - > Suwinet-Meldingen: versturen van gegevens door applicaties;
- Suwinet-Mail: versturen van mail door medewerkers naar medewerkers/mailboxen;
- BVG-infrastructuur: alle voorzieningen om vanaf een uniforme werkplek (PC) alle applicaties van alle SUWI-partijen te kunnen gebruiken;
- Suwinet: het netwerk waarover alle ketenbrede gegevens worden verstuurd.

Suwinet-Inkijk ontbreekt hier, omdat het een applicatie is die alle beschikbare gegevens presenteert die via Suwinet-Inlezen beschikbaar zijn.

De inrichting van de SUWI-keten is zoveel mogelijk gebaseerd op een Service Oriented Architecture (SOA). Dit is een architectuur waarin de nadruk ligt op goed gedefinieerde, voor business zinvolle services. Het is de basis voor Suwinet-Inlezen en Suwinet-Meldingen. De communicatie met de services verloopt via een “Suwinet-Servicebus”.

Afbeelding 10 toont alle componenten van de technische architectuur in hun samenhang.



Afbeelding 10: Componenten van de technische architectuur

Afbeelding 10 laat zien dat de uitwisseling plaatsvindt via een Suwinet-Servicebus. Deze servicebus maakt het mogelijk dat services door verschillende clients kunnen worden gebruikt. De services zijn gericht op Suwinet-Inlezen (het kunnen leveren van gegevens uit een registratie) of op Suwinet-Meldingen (het kunnen ontvangen van een melding). Clients zijn onderdeel van een applicatie die de gegevens inleest dan wel een melding verstuurt.

Tevens toont afbeelding 10 dat de communicatie tussen medewerkers (en, waar van toepassing, de klant) en de applicaties (gedeelte eindgebruikercommunicatie in de afbeelding) loopt via communicatiefaciliteiten die zijn samengevat onder de noemer “BVG-infrastructuur”. De communicatie over de servicebus vindt plaats vanuit de applicatielaag waarin zich de “services-communicatie” bevindt.

Toegangsbeheer (authenticatie, autorisatie en logging) is op twee niveaus aanwezig. Niveau 1 betreft de toegang van medewerkers tot de applicaties. Niveau 2 betreft de toegang van applicaties (clients) van de ene partij tot services bij een andere partij.

7.2 Suwinet-WebServices

7.2.1 Inleiding

Over Suwinet worden de services Suwinet-Inlezen (ophalen van een set gegevens) en Suwinet-Meldingen (versturen van een set gegevens) aangeboden.⁸

Voor de Suwinet-WebServices gelden algemene uitgangspunten en principes. Deze worden hieronder behandeld. De specifieke principes en kenmerken van Suwinet-Inlezen en Suwinet-Meldingen worden in de paragrafen 7.4 respectievelijk 7.5 behandeld.

7.2.2 Principes en uitgangspunten

Algemeen

- 1 Suwinet-WebServices zijn Webservices. De Communicatie over de Suwinet-Servicebus is gebaseerd op de internet suite van standaards: gegevenscodering met XML, transactie-niveau met SOAP, communicatie met HTTP en TCP/IP.
- 2 Iedere communicatie tussen client en service vindt synchroon plaats in een SOAP-over-HTTP-sessie, en bestaat uit een request- en response-message paar. Ieder verzoek om een service (request message) krijgt dus direct het resultaat (response message; bijvoorbeeld een gewenste set gegevens) teruggemeld. Hiermee wordt “online-realttime” afhandeling mogelijk.
- 3 De request message (verzoek) en de response message (resultaat) zijn qua structuur gelijk. Ze hebben een header en een body.
- 4 De body bevat de “pay-load”: de logische, functionele inhoud van het bericht.
- 5 Het logische bericht is functioneel gedefinieerd in het SUWI-GegevensRegister (SGR), technisch is het conform de SuwiML-berichtenstandaard.
- 6 Er is één standaardtekenset en één standaard voor codering.
- 7 Gegevens die nodig zijn voor een correcte transactieafhandeling van het inlees- en het meldingenmechanisme (zoals gegevens in transactie-envelop en foutcodes) zijn onderdeel van het SuwiML-gedeelte van het SUWI-GegevensRegister.
- 8 Er vindt geen transformatie plaats binnen Suwinet, omdat alle uitwisseling is gestandaardiseerd op SGR/SuwiML.
- 9 Er bestaat een mechanisme om geleidelijke invoering van nieuwe versies van berichten en nieuwe versies van transactiestandaard en berichtenstandaard te ondersteunen. Ten tijde van de migratie van de ene berichtversie naar de andere kunnen er tegelijkertijd meer versies van een berichttype (definitie) van kracht zijn op Suwinet.
- 10 De servicegeoriënteerde aanpak, inclusief de geldigheid van het SUWI-GegevensRegister en SuwiML, geldt zowel voor gestructureerde als voor ongestructureerde berichtinhouden (bijvoorbeeld een gescand dossier of een PDF-document).
- 11 Client en service voeren controles uit op de correctheid van de uitwisseling. Zij controleren onder andere dat ieder bericht voldoet aan het SGR-berichtschemata.
- 12 Nieuwe (internet)standaards worden geadopteerd, wanneer er voldoende implementaties “vanaf de plank” beschikbaar zijn met voldoende stabiliteit (trendvolger in plaats van trendsetter).

⁸ De service die een set gegevens aanbiedt die de service direct verwerkt waarna de service het resultaat terugstuurt, is nog niet beschikbaar.

Informatiebeveiliging

- 13 Het berichtenverkeer is ten minste beveiligd op het niveau van beveiligingsbeleid en richtlijnen zoals opgenomen in de Wet SUWI.
- De authenticiteit van de communicatiepartners moet vaststaan.
 - Per service wordt vastgesteld of de geauthenticeerde afnemer (client, dus applicatie van een partij) geautoriseerd is om de service (berichttype) te gebruiken.
 - De vertrouwelijkheid van berichten moet zijn gewaarborgd, ongeautoriseerd gebruik van uitgewisselde gegevens mag niet mogelijk zijn. Berichten mogen alleen worden ingezien en ontvangen door de beoogde (en dus geautoriseerde) ontvanger.
 - De integriteit van berichten moet zijn gewaarborgd, ongeautoriseerde wijzigingen, toevoegingen en weglatingen door derden mag niet mogelijk zijn.
 - Berichten mogen niet verloren raken zonder signalering.
 - 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.
 - Om redenen van beschikbaarheid, exclusiviteit en integriteit, inclusief het voldoen aan wettelijke (privacy) en juridische eisen, worden alle uitwisselingen gelogd. Het betreft redenen als aantoonbaarheid van overdracht, detectie van storingen, diagnose en herstel.
 - Het berichtenverkeer tussen organisaties moet 100% controleerbaar zijn. Door middel van tracking en tracing moeten berichtencycli kunnen worden gevolgd en geanalyseerd.

7.2.3 Nadere uitwerking

Lagen

De standaards en afspraken die nodig zijn om gegevens te kunnen uitwisselen, bevinden zich op verschillende lagen (vergelijk het bekende lagenmodel, ISO-OSI). In dit document wordt de volgende lagenindeling gehanteerd:

- 1 applicatielaag
Deze laag bevat de afspraken die op het niveau van de bedrijfsprocessen en de ondersteunende applicaties zijn gemaakt: welke gegevens worden uitgewisseld, wat betekenen ze, welke kwaliteitscriteria gelden, enz. Ze zijn vastgelegd in afspraken en standaards als SGR en SNO's.
De applicatielaag valt buiten de technische architectuur, maar stelt wel eisen en randvoorwaarden.
- 2 presentatielaag
Deze laag bevat de afspraken over de manier waarop (functionele) gegevens worden gerepresenteerd en gecodeerd. Ze zijn vastgelegd in XML-schema en de SuwiML-berichtenstandaard.
- 3 sessielaag
Deze laag bevat de afspraken op technisch-functioneel niveau over onder andere routing van berichten, tussenstations en foutafhandelingsprincipes. Een belangrijk onderdeel is "reliable messaging". Ze zijn vastgelegd in de SuwiML-transactiestandaard.
- 4 transactielaag
Deze laag bevat de afspraken over hoe de sessieafspraken worden geïmplementeerd (SOAP), onderliggend in de SuwiML-transactiestandaard.

5 netwerklaag

Deze laag bevat de afspraken over het feitelijk transport over het netwerk (HTTP en TCP/IP), onderliggend in de SuwiML-transactiestandaard.

De gedetailleerde afspraken met betrekking tot de Suwinet-Servicebus liggen vast in SuwiML. Ze betreffen de lagen 1 tot en met 4.

Synchrone communicatie

Als basismethode voor de uitwisseling over de Suwinet-Servicebus is gekozen voor synchrone communicatie met webservices, gebruikmakend van een request-response paar.

Op laag 5 in het bedrijfsproces kan de uitwisseling zowel synchroon als asynchroon plaatsvinden. Inkijken en Inlezen is in het algemeen synchroon: de medewerker vraagt iets op en wacht op het antwoord. Werkproceskoppelingen zijn asynchroon: een trigger wordt verstuurd, er wordt niet gewacht op een antwoord.

In tabel 3 zijn de belangrijkste eigenschappen per communicatielaag opgenomen.

Nr.	Laag	Standaard	Inhoud	Karakter
5	bedrijfsproces	eventueel: SNO SGR	kwaliteitseisen gegevensset	synchroon of asynchroon
4	applicatie, presentatie (uitwisselingsformaat)	SuwiML-bericht- standaard	berichtsificatie, inclusief XML- schema	
3	sessie	SuwiML-transactie- standaard	onder andere Reliable Messaging	synchroon
2	transportservice	SOAP		synchroon
1	transportnetwerk	HTTP en TCP/IP		synchroon

Tabel 3: Belangrijkste eigenschappen per communicatielaag

Controles

Bij de overdracht van een bericht van zender/bron naar ontvanger/bestemming wordt onderscheid gemaakt naar de volgende categorieën van controles:

- applicatiecontroles
Deze controles leiden tot een terug te koppelen resultaat uit de verwerkende applicatie respectievelijk het verwerkend proces. Of en hoe dit wordt teruggekoppeld aan de zender, wordt vastgesteld bij de definitie van de proceskoppeling en de daartoe in te richten procesondersteuning. Deze controles vormen geen onderdeel van de Suwinet-Services.
- technische berichtcontroles
Deze controles hebben te maken met het bericht respectievelijk de transactie. Zij betreffen met name controles tegen het schema, dat wil zeggen, of de informatie in het juiste formaat

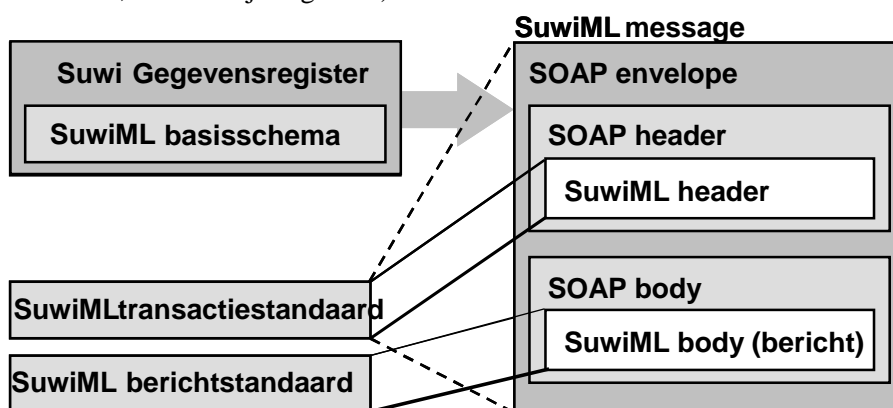
is verstuurd en of de informatie de juiste velden bevat. Deze controles worden uitgevoerd, voordat een positieve of negatieve response message wordt teruggestuurd. Omdat dergelijke controles synchroon worden uitgevoerd (de zender wacht op het resultaat van de controles), moet de verwerkingstijd van de controles binnen de overeengekomen responsetijd liggen.

- transportcontroles
Deze controles betreffen alle aspecten van transport, dus bijvoorbeeld op TCP/IP en HTTP-niveau.
- controles op authenticatie- en autorisatieniveau

Message-opbouw: header en body

Afbeelding 11 geeft schematisch de relaties weer tussen de verschillende onderdelen van SGR/SuwiML, noodzakelijk voor de opbouw van een SuwiML-bericht.

- Het SuwiML-basisschema is het XML-synoniem voor het SUWI-GegevensRegister en is van invloed op alle onderdelen van een SuwiML-bericht.
- De SuwiML-transactiestandaard schrijft de SOAP-envelopstructuur voor, evenals de stuurgegevens binnen de SuwiML-header.
- De SuwiML-berichtstandaard schrijft de opbouw van de SuwiML-body voor. Dit is de feitelijke inhoud van het bericht.
- De berichtspecificatie bestaat uit het XML-schema en eventuele business rules (bijvoorbeeld: als A=1, moet B zijn ingevuld).



Afbeelding 11: Relatie tussen standaards en implementatie

Trendvolger

De partijen stellen zich op als trendvolger. Alleen die standaards worden in de service-architectuur van Suwinet-Inlezen en Suwinet-Meldingen gehanteerd en gevolgd die (internationaal) een breed draagvlak hebben. De belangrijkste onderliggende eis is hierbij interoperabiliteit. Standaards die nog niet beschikbaar zijn in standaard middlewareproducten van alle belangrijke leveranciers, worden dus nog niet ingezet.

Nog niet gehanteerde standaards die wel worden beschouwd als richtingbepalend, zijn onder andere WSDL, UDDI en enkele minder gestabiliseerde standaards als WS-I en WS-reliable messaging. Op het gebied van beveiliging zijn richtingbepalend WS-Security en SAML (Security Assertions Markup Language).

7.3 Varianten in Suwinet-WebServices

Bij nadere detaillering blijken er verschillende varianten in Suwinet-WebServices te bestaan, omdat bepaalde randvoorwaarden soms wel en soms niet aan de orde zijn voor een uitwisseling. Deze variërende randvoorwaarden zijn met name:

- **reliable messaging**
Bij sommige uitwisselingen moet het, gezien vanuit het bedrijfsproces en de ondersteunende applicatie, absoluut zeker zijn dat een bericht eenmaal, en slechts eenmaal, aankomt, en dat zo nodig meerdere transacties ook nog in volgorde aankomen. Dit is vooral gewenst bij transacties waarbij de ene partij iets moet gaan doen voor een andere partij.
- **toepassing van tussenstations**
Bij sommige uitwisselingen is het toepassen van tussenstations gewenst, omdat een tussenstation toegevoegde waarde kan hebben, bijvoorbeeld een bepaalde vorm van ont koppeling. De ont koppeling kan betrekking hebben op het aspect tijd (buffering en store-and-forward), of op ont koppeling ten aanzien van netwerkspecifieke zaken. Wanneer tussenstations worden toegepast, moet er meer aandacht worden besteed aan reliable messaging.
- **korte responstijden**
Bij sommige uitwisselingen geldt dat een korte responstijd heel belangrijk is. Dan zijn tussenstations ongewenst.

Binnen de mogelijkheden van de Suwinet-WebServices (beschreven in SuwiML) kunnen alle bovenstaande varianten worden ondersteund. SuwiML omvat een superset, waaruit de voor een bepaalde uitwisseling benodigde subset (variant) wordt gekozen.

Tot nog toe is voor Suwinet-Inlezen de subset met korte responstijden, geen tussenstation en geen noodzaak voor reliable messaging adequaat. Voor Suwinet-Meldingen zijn wel reliable messaging en tussenstations gewenst. Hieraan liggen vooral praktische implementatie-overwegingen ten grondslag en geen principiële, architectonische redenen. Als bijvoorbeeld een bepaalde vorm van Suwinet-Inlezen wel van tussenstations gebruik moet maken, past dat in principe ook binnen de Suwinet-Servicebus conform SuwiML.

De subset die van toepassing is voor Suwinet-Inlezen is eenvoudiger te implementeren in de adapters aan client- en servicezijde. Tot nog toe is gekozen voor de implementatie van die specifieke subset in het geval van Suwinet-Inlezen (en *mutatis mutandis* van Suwinet-Meldingen).

Dit leidt tot de volgende verschillen:

- Bij meldingen kunnen zich store-and-forward- en/of ont koppelingstussenstations tussen bron en bestemming bevinden.
- Bij meldingen bepaalt de bron de feitelijke inhoud van het bericht. Wijzigingen in het bericht mogen niet optreden, behoudens een eventuele transformatie in een tussenstation ten behoeve van een versieovergang.
- Bij inlezen zijn store-and-forward-tussenstations ongewenst: de client leest de service rechtstreeks in, zonder tussenstations.
- Bij inlezen bepaalt de service de in te lezen inhoud van het bericht. De service kan de inhoud samenstellen uit berichten van andere services. De client communiceert dan nog

steeds rechtstreeks met de service die het samengestelde bericht levert, zonder tussenstations.

In de volgende paragrafen worden de specifieke principes beschreven voor Suwinet-Inlezen (paragraaf 7.4) en Suwinet-Meldingen (paragraaf 7.5). Deze services verschillen in hun aard: Suwinet-Inlezen doet iets anders dan Suwinet-Meldingen. Om de herkenbaarheid en de praktische bruikbaarheid te vergroten worden ook de subsets van de implementatie beschreven die tot nu toe voorkomen.

7.4 Suwinet-Inlezen

7.4.1 Principes

- 1 De gegevens die een gegevensleverancier in een registratie beschikbaar heeft, worden, voor zover daartoe een wettelijke titel en ketenbehoefte bestaat, met centraal in het SUWI-GegevensRegister vastgelegde berichten beschikbaar gesteld via een webservice.
- 2 Als de doelbinding dat vereist, kunnen voor een bepaald gegevensgebied de te leveren gegevens per inlezende partij verschillen. Hierdoor ontstaan verschillende berichttypen.
- 3 Gegevensleveringen uit een registratie buiten SUWI die (nog) niet voldoet aan SGR/SuwiML, moeten voor gebruik in Suwinet worden gedefinieerd in overeenstemming met SGR/SuwiML. Er moet dus een transformatie plaatsvinden naar SGR/SuwiML aan de rand van het SUWI-domein.
- 4 Het is mogelijk om gegevens van verschillende bronnen te combineren, en een daaruit resulterend nieuw bericht aan te bieden als een nieuwe service, uiteraard conform SuwiML en voor zover daarmee wordt voldaan aan wettelijke randvoorwaarden, doelbinding, enz.
- 5 In het SUWI-GegevensRegister is het berichttype gedefinieerd. Op applicatieniveau is daarmee de relatie gedefinieerd tussen een bepaald gegevenstype en het berichttype.
- 6 De relatie tussen een berichttype en het adres van de leverende webservice (URL) is vastgelegd in een aparte directory service. Hiermee ligt vast waar om welke service kan worden gevraagd.
- 7 Suwinet-Inlezen is bedoeld voor het snel en betrouwbaar ophalen van gegevens. “Snel” betekent dat moet worden gedacht aan responstijden van 2 seconden, “betrouwbaar” dat moet worden gedacht aan een beschikbaarheid van boven de 99,9%. De definitieve waarden worden vastgelegd in een SLA.

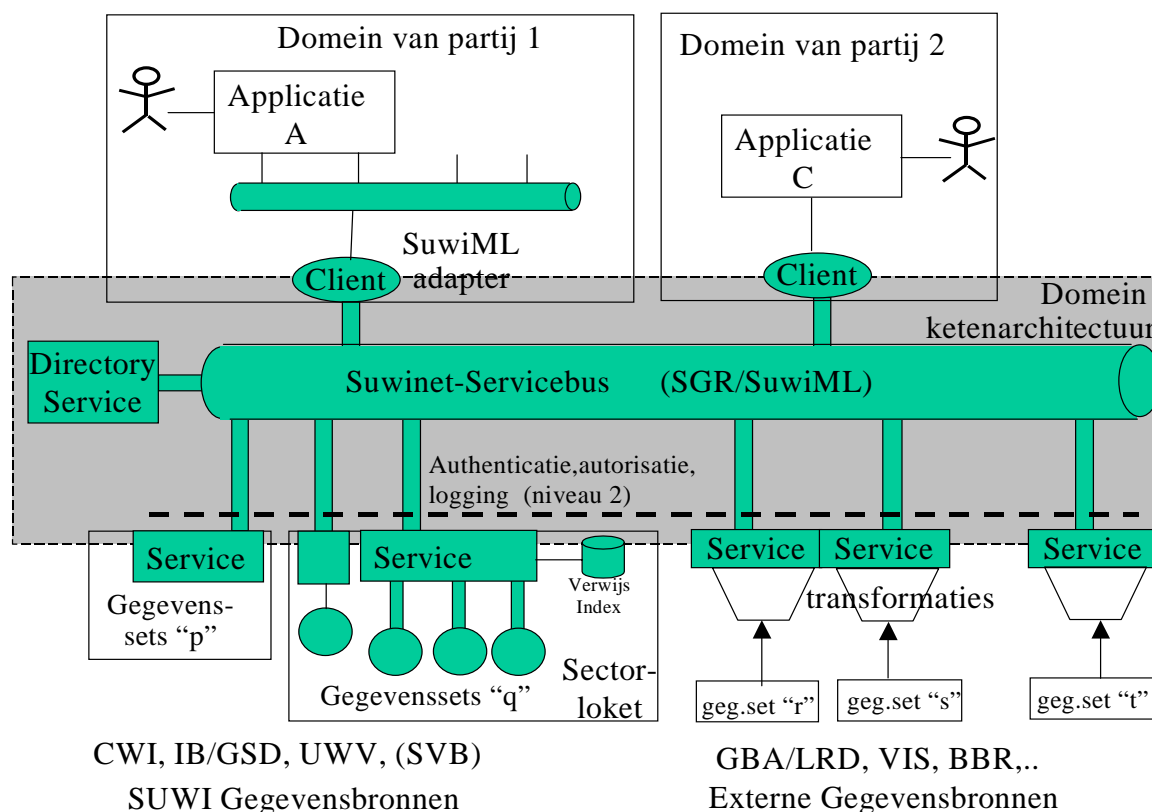
7.4.2 Nadere uitwerking

Invulling communicatielagen bij Suwinet-Inlezen

Nr.	Laag	Standaard	Inhoud	Karakter	Benaming
5	bedrijfsproces	SGR	gegevensset	synchroon	inleesbericht
4	applicatie, presentatie	SuwiML-bericht-standaard	berichtsificatie, inclusief XML-schema		
3	sessie	SuwiML-transactie-standaard		synchroon	message
2	transport-service	SOAP			
1	transport-netwerk	HTTP en TCP/IP			

Tabel 4: Communicatielagen bij Suwinet-Inlezen

Componenten van Suwinet-Inkijk en hun samenhang



Afbeelding 12: Componenten van Suwinet-Inkijk en hun samenhang

Leveranciers van gegevens bieden de gegevens aan vanuit een webservice conform SuwiML. De service behelst het kunnen leveren van een bepaalde set gegevens in de vorm van een berichttype. Een leverancier kan verschillende berichttypen leveren.

Suwinet verzorgt het transport van de gegevens en het verschafft een service waarmee de beschikbare berichten kunnen worden gevonden, hier met de generieke term “directory service” aangeduid. De implementatie hiervan zal met de latere uitbreiding van services op Suwinet kunnen worden aangepast (bijvoorbeeld met UDDI).

Gegevensafnemers beschikken over servicebus-clients (applicaties) die de gewenste en toegestane berichten inlezen en die de presentatie en/of verwerking van de gegevens in gewenste combinaties voor eindgebruikers (via een PC) verzorgen.

Leveranciers

Het is belangrijk onderscheid te maken tussen SUWI-partijen als leveranciers en buiten SUWI gelegen partijen als leveranciers.

- SUWI-partijen zijn gehouden aan SGR/SuwiML. Zij moeten dus direct zorgen voor het aanbieden van services (berichten) conform SGR/SuwiML. Daarmee voldoen de webservices van deze partijen volledig aan SGR/SuwiML.

- Webservices van niet-SUWI-partijen zullen in het algemeen niet aan SuwiML voldoen. Er zal dus een transformatie moeten worden ingericht aan de rand van het SUWI-domein. Eén partij is eigenaar/verantwoordelijke voor die transformatie en de SuwiML-service. Die partij is tevens verantwoordelijk voor de authenticatie, autorisatie en logging binnen Suwinet. Een eventuele transformatie van authenticatie en autorisatie tussen “binnen en buiten” het SUWI-domein maakt hiervan deel uit.

Sectorloket

Binnen SUWI is sprake van de sector GSD's. Het InlichtingenBureau (IB) heeft de functie van sectorloket tussen GSD's en de overige SUWI-partijen.

- Een sectorloket biedt mogelijkheden tot ontkoppeling tussen het kern-SUWI-domein en het sectordomein.
- Een sectorloket bevat een verwijzindex die per sleutel (SoFi-nummer) aangeeft welke achterliggende gegevensbron over gegevens beschikt.
- SGR en SuwiML gelden voor het gehele SUWI-domein, dat wil zeggen, tot aan de GSD's.
- Onder bepaalde omstandigheden (groeiszenario) kan een sectorlid daarom zelfstandig een service aanbieden met de eigen gegevens, echter met het in SGR/SuwiML gedefinieerde bericht.

Directory Service

Een directory service is een service waarmee kan worden achterhaald waar de service voor een bepaald berichttype te vinden is. Vooralsnog zal dat een eenvoudig mechanisme kunnen zijn, omdat er nog slechts een beperkt aantal gegevenleveranciers en berichten zijn. Bij uitbreiding zal worden gebruikgemaakt van UDDI/WSDL. In de huidige versie van de transactiestandaard is het eenvoudiger mechanisme beschreven.

- De directory bevat voor ieder gedefinieerd berichttype de naam (URL) van de webservice waar het bericht kan worden opgehaald. Wanneer een inleesapplicatie een bepaald berichttype wil inlezen zal hij dus eerst bij de directory service moeten opvragen waar het request naar toe moet worden gestuurd.
- Een verwijzindex kan zich op dezelfde wijze gedragen. Wanneer een request voor een bepaald berichttype wordt aangeboden aan een verwijzindexservice, kan die service in de response aangeven bij welke URL('s) het request moet worden aangeboden.

7.5 Suwinet-Meldingen

7.5.1 Principes

Reliable messaging

- 1 Aangeboden meldingen moeten gegarandeerd worden afgeleverd. Dit betekent dat de zender kan vertrouwen op het meldingenmechanisme om de melding af te leveren, een fout terug te melden dan wel een nader te bepalen uitzonderingsprocedure uit te voeren.
- 2 Een melding wordt slechts één keer afgeleverd. Dit betekent dat bij bepaalde vormen van fouterstel (zoals herhaling van de melding) de melding weliswaar technisch vaker kan worden afgeleverd, maar dat dat herkenbaar is, zodat de melding toch slechts eenmaal door de ontvanger (functioneel) wordt verwerkt.

- 3 Indien noodzakelijk, worden meldingen afgeleverd in de volgorde waarin ze zijn aangeboden. Het is de verantwoordelijkheid van de zender om de volgorde correct te houden.
- 4 De zender van een bericht krijgt altijd een technische ontvangstbevestiging op het bericht. De zender is verantwoordelijk voor de (herhaalde) aflevering van het bericht totdat hij de technische ontvangstbevestiging ontvangt.
Er is een afgesproken maximumaantal herhalingen en er is een afgesproken maximumtijd dat de zender wacht op een positieve of negatieve ontvangstbevestiging.
De technische ontvangstbevestiging hoeft niet van de eindontvanger afkomstig te zijn. Het moet zeker zijn dat de melding bij de eindontvanger aankomt, of, als dat niet het geval is, dat de zender een exceptiesignaal ontvangt.
- 5 Meldingen die technisch niet (kunnen) worden verwerkt bij de ontvanger of in het transporttraject, worden op communicatieniveau afgevangen. De zender ontvangt dan geen positieve ontvangstbevestiging. De zender blijft verantwoordelijk voor de verdere afhandeling van melding.
- 6 Het transportmechanisme voor meldingen moet het mogelijk maken de volgorde van aangeboden berichten te bewaken.
- 7 De zender van een melding blijft verantwoordelijk tot de ontvangst van een ontvangstbevestiging. De zender van die ontvangstbevestiging is daarna verantwoordelijk voor de melding.
- 8 De ontvanger verzorgt een betrouwbare, persistente opslag van de ontvangen melding, voordat een ontvangstbevestiging wordt gestuurd. In geval van een exceptie wordt de gehele melding overgedragen aan de "exceptieontvanger". Een aparte, gemeenschappelijke archieffunctie die gedurende langere tijd de uitgewisselde meldingen bewaart, ook na ontvangst van de ontvangstbevestiging, is dan ook niet nodig.
- 9 Er bestaat geen end-to-end-sessie. De daaruit resulterende afhankelijkheden worden te groot geacht. Er bestaan alleen sessies over een "hop", dus van station naar eerstvolgend (tussen)station.
- 10 Per hop neemt de ontvanger de verantwoordelijkheid over, wanneer de afgesproken controles met positief resultaat zijn uitgevoerd.
- 11 Op het transport van meldingen worden technische controles uitgevoerd, dat wil zeggen, op het niveau van transportprotocol en van berichtinhoud wordt gecontroleerd aan de hand van het XML-schema.

Ontkoppeling

- 12 Er is minimale afhankelijkheid tussen zender en ontvanger (beschikbaarheid).
- 13 Het is gewenst dat de zender niet afhankelijk is van openstellingstijden en storingen bij de ontvanger. Dit moet worden geregeld in een SLA.
- 14 Het is gewenst dat de ontvanger zich kan beschermen tegen overload. Dit moet worden geregeld in bijvoorbeeld een SLA.

Tussenstations

- 15 Meldingen kunnen worden getransporteerd via verschillende tussenstations. Ieder (tussen)station bepaalt aan de hand van de eindbestemming naar welke volgende (tussen)schakel de melding moet worden getransporteerd. Deze informatie bevindt zich in de header (ENV:Header). Deze functionaliteit maakt deel uit van het meldingenmechanisme.
- 16 De interfacespecificatie voor zowel zender als ontvanger is conform SuwiML. Het feit of er al dan niet tussenstations bestaan tussen zender en ontvanger, heeft daar geen invloed op.
- 17 Binnen het SUWI-domein wordt gebruikgemaakt van RINIS.

- 18 Tussenstations kunnen transformaties uitvoeren.
- Binnen het SUWI domein:
 - > op berichten (inhoud) binnen het kader van SGR/SuwiML ten behoeve van de overgang van berichtversies (belegd bij IB);
 - > op protocolniveau binnen de grenzen van SuwiML, dat wil zeggen, alleen op het gebied van netwerktransportbeveiliging (belegd bij IB).
 - SUWI-domeingrens overschrijdend:
 - > op berichtinhoud (codering) en protocol (belegd bij RINIS).
- 19 De werkproceskoppeling stelt eisen aan de snelheid waarmee meldingen moeten kunnen worden afgeleverd. De ontvanger, zender en tussenstations moeten daarom afspraken maken over de maximale doorlooptijd waarmee meldingen end-to-end moeten kunnen worden getransporteerd. Onder ideale omstandigheden moet een doorlooptijd van 5 seconden mogelijk zijn.

Overig

- 20 Het feitelijk genereren van meldingen komt vaak voort uit een bulkproces. Het meldingenmechanisme moet zowel individueel transactieverkeer als bulkverkeer optimaal ondersteunen.
- 21 Meldingen kunnen ontstaan als informatie over een object wordt gewijzigd die eerder is verschaft aan een andere partij. Die andere partij moet kunnen aangeven dat een abonnement op wijzigingen gewenst is. Deze abonnementsfunctionaliteit valt vooralsnog buiten het in dit document beschreven meldingenmechanisme.

7.5.2 Nadere uitwerking

Invulling communicatielagen bij Suwinet-Meldingen

Laag	Standaard	Inhoud	Karakter	Benaming
bedrijfsproces en applicatie			asynchroon	werkproceskoppeling
presentatie (uitwisselingsformaat)	berichtstandaard	XML-schema		body (= bericht)
sessie	transactiestandaard	reliable messaging	synchroon	melding
transport-service		SOAP	synchroon	message
transport-netwerk		HTTP en TCP/IP		

Tabel 5: Communicatielagen bij Suwinet-Meldingen

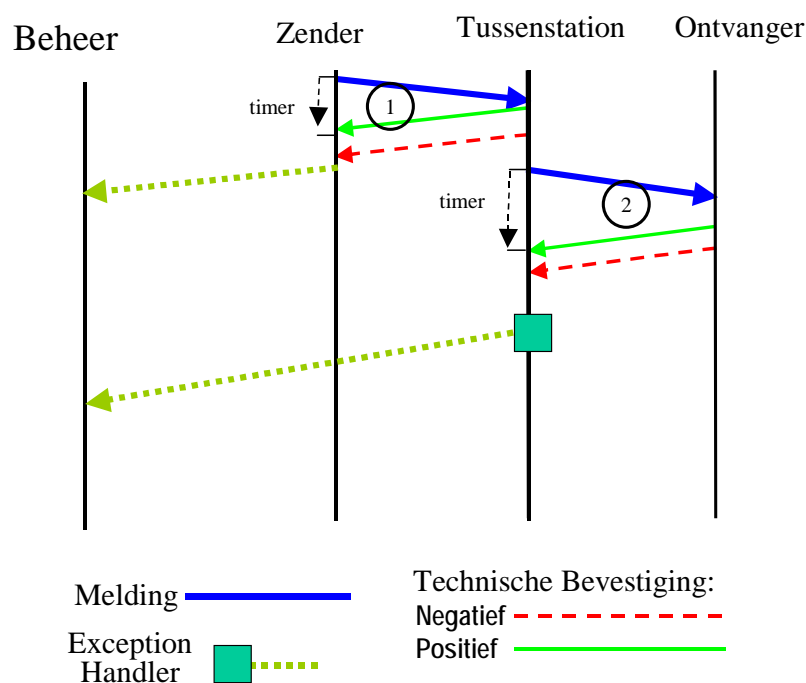
Reliable messaging en tussenstations

Het transport van zender naar ontvanger moet gegarandeerd zijn: er moet een mechanisme zijn dat controleert of een bericht juist en tijdig (binnen de afspraken) wordt getransporteerd en dat het bij de eindbestemming aankomt. Als er onderweg iets mis gaat, moet dit ten minste worden gesignaleerd. Een dergelijke signalering kan worden gerealiseerd door ervoor te zorgen dat:

- altijd wordt teruggekoppeld aan de zender of het transport in het directe traject vanuit die zender goed of fout is gegaan (niets terugontvangen betekent dat er iets mis is);
- bij foutsituaties elders in het traject een exceptiesignaal wordt gegeven; hoe en aan wie dat signaal wordt gegeven, moet nog worden bepaald.

In een situatie met tussenstations mag iedere zender per hop slechts één (technisch) ontvangstbevestigingsbericht krijgen. Dit bericht betekent in het positieve geval dat de verantwoordelijkheid van de zender is overgenomen door de verzender van de ontvangstbevestiging. Dat hoeft nog niet de eindontvanger te zijn.

Meldingen berichtenverkeer



Afbeelding 13: Verloop van het berichtenverkeer bij Suwinet-Meldingen

Er wordt geen end-to-end-bevestiging gestuurd op een geautomatiseerde wijze. Ieder tussenstation controleert op de goede ontvangst van het eigen gedeelte, en signaleert bij problemen naar een algemene beheerservice. Dit houdt de individuele sessies kort, hetgeen een voordeel is bij grote volumes.

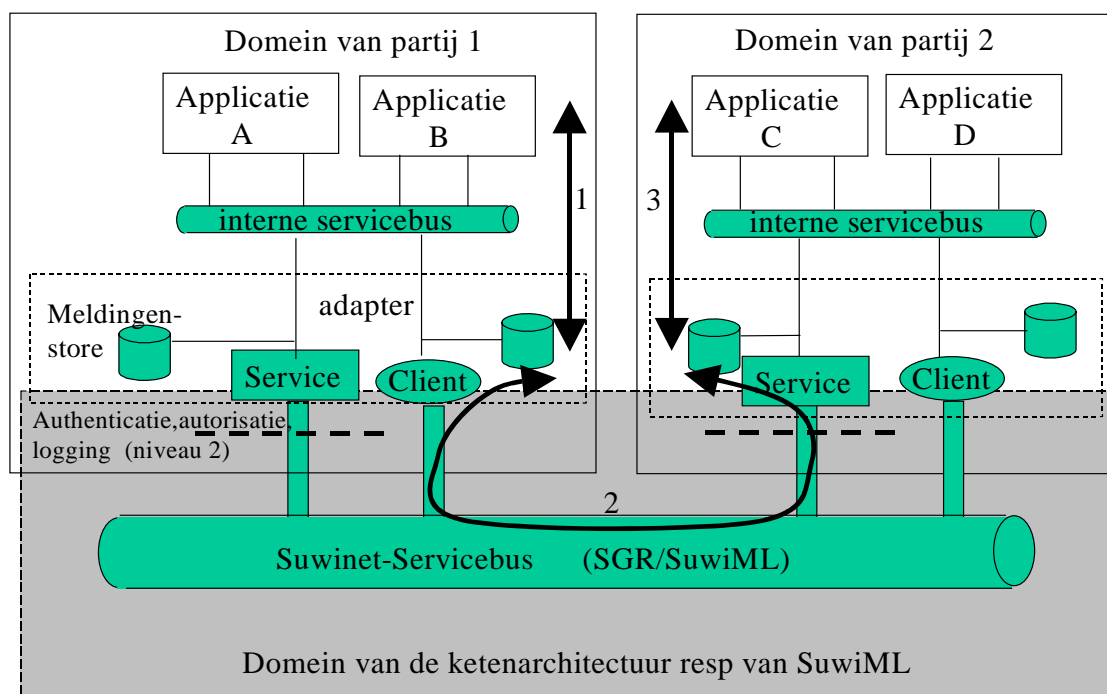
Het wordt niet als een probleem gezien dat er bij problemen naar een beheerder wordt gesignaleerd. Naar verwachting is het bij het optreden van een fout vrij onwaarschijnlijk dat er geautomatiseerd een oplossing kan worden gerealiseerd (bijvoorbeeld door het foutieve bericht auto-

matisch een aantal maal te herhalen). In de meeste gevallen zal dus toch een beheerder de fout moeten herstellen en eventueel andere acties moeten ondernemen. Door alle incidenten/fouten naar één beheerder te sturen kan een betere control worden ingericht.

Nadeel is dat er geen volledige end-to-end-borging is. Op verschillende punten kan een bericht tussen wal en schip vallen. Het kan onmogelijk blijken dit op te sporen. Dit nadeel zou kunnen worden opgevangen door af te spreken altijd een functionele bevestiging te sturen, hoewel dit lang (dagen of weken) kan duren. Functionele bevestiging wordt daarom niet beschouwd als onderdeel van reliable messaging.

Het traject van Suwinet-WebServices betreft alleen het gedeelte tussen de buitenkanten van de partijen. De trajecten binnen de partijen moeten ook worden bewaakt. Aanvullende controlemaatregelen over het gehele traject zijn daarom nodig (zie punt 6 op pagina 58).

Componenten van Suwinet-Meldingen en hun samenhang



Afbeelding 14: Componenten van Suwinet-Meldingen en hun samenhang

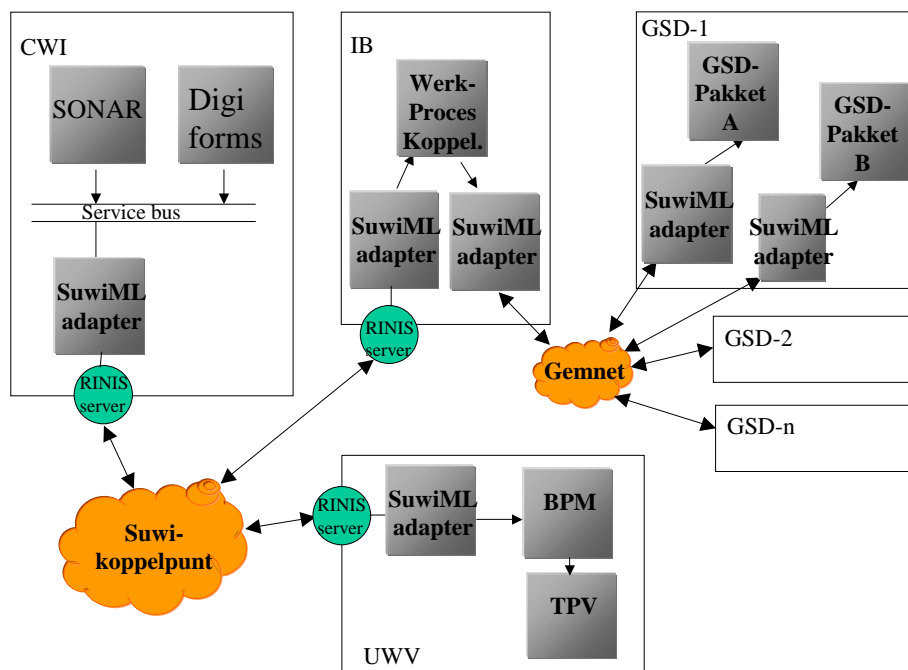
Afbeelding 14 toont de verschillende componenten van Meldingen voor de basissituatie zonder tussenstations.

- 1 Als communicatiepartners worden een client en een service onderkend. De client is de zender van de melding, de server de ontvanger. Partijen kunnen als zender en als ontvanger optreden.
- 2 Binnen het domein van de zendende partij draaien wellicht verschillende applicaties die onderling communiceren via een eigen interne servicebus. De te versturen meldingen komen terecht in een "meldingenstore". Hoe deze store is ingericht binnen het domein van de partij, is voor de ketenarchitectuur niet relevant.

- De meldingenstore van de zender heeft als functionele betekenis dat de zender een bericht opnieuw kan aanbieden wanneer dat nodig is.
- 3 De meldingenstore van de ontvanger heeft als functionele betekenis dat de ontvanger zorgt voor een persistente opslag van de melding, voordat hij een technische ontvangstbevestiging geeft. Hiermee kan hij de verantwoordelijkheid overnemen.
 - 4 Zender/client en ontvanger/service communiceren via de Suwinet-Servicebus. Client en/of service kunnen zijn ondergebracht in een adapter.
 - 5 Tussen zender en ontvanger kunnen zich 0, 1 of meer tussenstations bevinden. Tussen CWI, UWV en IB bevinden zich tussenstations van RINIS.
 - 6 De reliable messaging van de Suwinet-Servicebus beperkt zich tot traject 2 in afbeelding 14. Het is de verantwoordelijkheid van de individuele partijen om de interne trajecten (in afbeelding 14 traject 1 en 3) reliable te maken. Het totale traject wordt afgedicht door beheer- en rapportageafspraken over het totale traject.

Resultaat

Afbeelding 15 toont de implementatie van Suwinet-Meldingen binnen het SUWI-domein.



Afbeelding 15: Implementatie van Suwinet-Meldingen

7.6 Suwinet-Mail

7.6.1 Inleiding

Een bijzondere vorm van ondersteuning van het samenwerkingsproces tussen medewerkers in de keten is het kunnen uitwisselen van ongestructureerde, vrije informatie.

E-mails die worden verstuurd tussen medewerkers (respectievelijk postbussen) van SUWI-partijen, mogen niet onversleuteld over internet worden getransporteerd (Wet Bescherming Persoonsgegevens). Als veiliger tussenoplossing mogen ze onversleuteld via Suwinet worden getransporteerd.

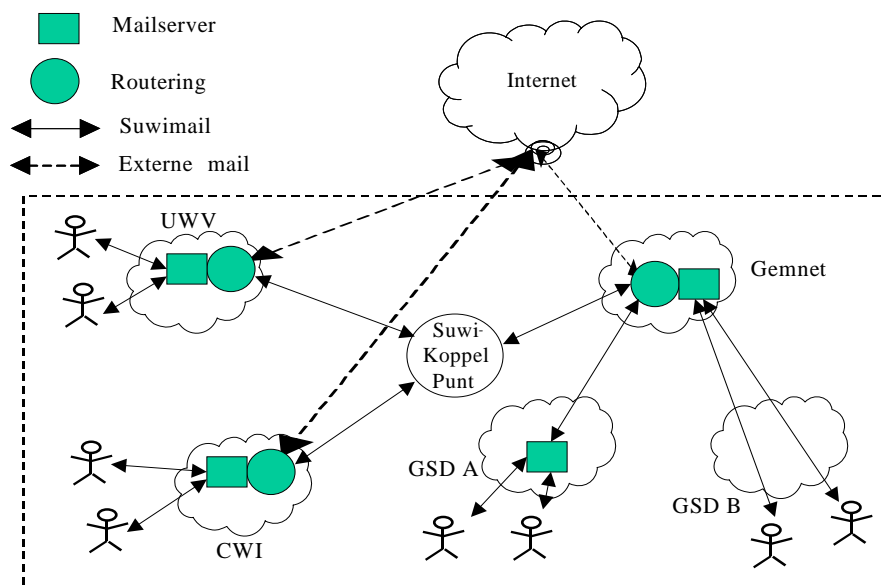
In bepaalde omstandigheden kan mail ook worden gebruikt van applicatie naar medewerker, bijvoorbeeld in het geval van een exceptiemelding aan een beheerder.

7.6.2 Principes

- 1 Aan de verschillende mailservers wordt routeringsfunctionaliteit toegevoegd. Die routing regelt dat mail die is geadresseerd aan een ketenpartner, niet over internet maar via het SUWI-koppelpunt naar de desbetreffende ketenpartner wordt geleid.
- 2 Er bestaan twee invullingen van die routeringsfunctionaliteit:
 - op basis van een lijst met alle Suwinet-maildomeinen (in gebruik bij CWI en UWV);
 - op basis van de toevoeging “.suwi” aan het bestemmingsdomein (in gebruik bij gemeenten).
 Naast de routing wordt dan “.suwi” verwijderd van het bestemmingsadres en toegevoegd aan het bronadres.
- 3 Omdat e-mailverkeer niet geautomatiseerd kan worden gecontroleerd, moeten er afspraken worden gemaakt over het gebruik ervan.

7.6.3 Nadere uitwerking

Afbeelding 16 toont het principe van Suwinet-Mail.



Afbeelding 16: Componenten van Suwinet-Mail in hun samenhang

7.7 BVG-infrastructuur⁹

In een BedrijfsVerzamelGebouw (BVG) werken medewerkers van alle SUWI-ketenpartijen. Omdat in een BVG nauw wordt samengewerkt tussen die ketenpartijen, is een uniforme en flexibel inzetbare infrastructuur gewenst. Op infrastructureel gebied zijn de volgende hoofdcomponenten nodig:

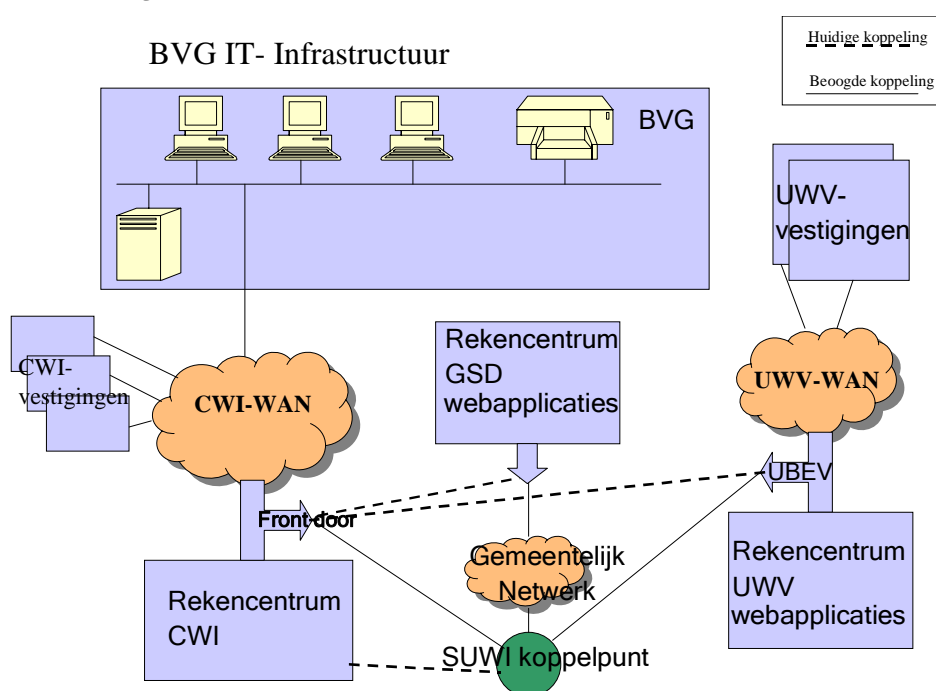
- IT-infrastructuur ten behoeve van de ondersteuning op de werkplek (PC);
- telefonie.

7.7.1 IT-infrastructuur

Uitgangspunten en principes

- 1 In een BVG staan uniforme werkplekken die zijn aangesloten op een uniforme lokale infrastructuur.
- 2 Applicaties van de verschillende in een BVG aanwezige ketenpartners zijn bereikbaar (connectivity).
- 3 Applicaties zijn bruikbaar vanaf de uniforme werkplek (interoperabiliteit). Dit betekent dat de applicaties web-based worden aangeboden.
- 4 Het gaat hierbij om bedrijfsapplicaties, ondersteunende kantoorapplicaties en mail.
- 5 Het web-based maken is een verantwoordelijkheid van de applicatiebeheerder.

Nadere uitwerking



Afbeelding 17: Principeschema van de uniforme IT-infrastructuur van een BVG

⁹ Het onderwerp BVG-infrastructuur is nog onderwerp van nader onderzoek en besluitvorming. Het wordt later verder uitgewerkt.

7.7.2 Telefonie

Het onderwerp “telefonie” wordt later uitgewerkt.

7.8 Suwinet-Netwerk¹⁰

7.8.1 Inleiding

Suwinet is in de Wet SUWI als volgt gedefinieerd (artikel 62):

De Centrale organisatie werk en inkomen, het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en burgemeester en wethouders van de gemeenten maken bij de uitvoering van de taken die bij of krachtens deze wet of enige andere wet aan de Centrale organisatie werk en inkomen of het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en bij of krachtens de Wet werk en bijstand, de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers, de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen aan burgemeester en wethouders van de gemeenten is opgedragen, gebruik van een elektronische infrastructuur die daartoe door hen en Onze Minister wordt ingericht en in stand gehouden.

Onder de verzamelterm Suwinet vallen alle voorzieningen die nodig zijn om alle vormen van gegevensuitwisseling tussen de SUWI-partijen mogelijk te maken.

De volgende vormen van uitwisseling zijn onderkend:

- service-georiënteerde uitwisseling (Suwinet-Inlezen en Suwinet-Meldingen);
- Suwinet-Mail;
- uitwisseling tussen de werkplekken van ketenpartijen en de gemeenschappelijke applicaties respectievelijk applicaties van andere partijen.

7.8.2 Principes

- 1 Ongeautoriseerd gebruik van de communicatie-infrastructuur mag niet mogelijk zijn.
- 2 Inbraak in systemen van communicatiepartners via de communicatie-infrastructuur mag niet mogelijk zijn.

¹⁰ Het onderwerp Suwinet-Netwerk wordt later verder uitgewerkt.

8 Lijst van afbeeldingen

Afbeelding 1: Basisfuncties in de Sociale Zekerheid	4
Afbeelding 2: Organisatorische context van de SUWI-keten.....	5
Afbeelding 3: Schematische weergave van de ketenarchitectuur.....	13
Afbeelding 4: Generiek klantprocesmodel	18
Afbeelding 5: Multichanneling: consistentie tussen kanalen en partijen	19
Afbeelding 6: Generiek regie-dienstenmodel.....	21
Afbeelding 7: Componenten van een werkproceskoppeling	25
Afbeelding 8: Schematisch overzicht van de vastlegging van gegevenswaarden tijdens het ketenproces	33
Afbeelding 9: Ondersteuning multichanneling.....	38
Afbeelding 10: Componenten van de technische architectuur	44
Afbeelding 11: Relatie tussen standaards en implementatie	48
Afbeelding 12: Componenten van Suwinet-Inkijk en hun samenhang	52
Afbeelding 13: Verloop van het berichtenverkeer bij Suwinet-Meldingen.....	56
Afbeelding 14: Componenten van Suwinet-Meldingen en hun samenhang.....	57
Afbeelding 15: Implementatie van Suwinet-Meldingen.....	58
Afbeelding 16: Componenten van Suwinet-Mail in hun samenhang	59
Afbeelding 17: Principeschema van de uniforme IT-infrastructuur van een BVG	60

9 Lijst van tabellen

Tabel 1:	Initiële toedeling van primaire functies aan SUWI-partijen (conform Wet SUWI)	6
Tabel 2:	Enkele voorbeelden van gegevenscategorieën en gegevensdefinities	32
Tabel 3:	Belangrijkste eigenschappen per communicatielaag.....	47
Tabel 4:	Communicatielagen bij Suwinet-Inlezen	51
Tabel 5:	Communicatielagen bij Suwinet-Meldingen.....	55