

ICT speelt belangrijke rol in nieuwe structuur sociale zekerheid

Halverwege het jaar 2000 stemde de Tweede Kamer in met de herziening van de structuur van de sociale zekerheid, kortweg SUWI (samenwerking uitvoering werk en inkomen) genoemd. Direct daarna is de SUWI Veranderorganisatie met haar werk begonnen, waarbij, zeker in de beginfase, de (uiterlijke) nadruk heeft gelegen op de bepaling van het aantal en de plaats van de CWI's. Daarover is inmiddels wederom met instemming van de Tweede Kamer een knoop doorgehakt.

Parallel aan de in de inleiding genoemde ontwikkelingen, zijn natuurlijk ook de andere verandertrajecten ingezet, zoals de splitsing van Arbeidsvoorziening (onder andere in het COWI), de start met de opbouw van de nieuwe UWV en het in beeld brengen van de kosten van deze veranderoperatie. De inzet van informatie- en communicatie technologie (ICT) zal binnen de nieuwe sociale zekerheid een belangrijke rol spelen, reden waarom ook hiervoor een deeltraject is ingezet. Dit traject heeft voorsnog weinig aandacht gekregen, niet alleen in de pers, maar bijvoorbeeld ook bij de sociale diensten (hetgeen vooral te maken heeft met de externe communicatie rond dit traject).

Begin dit jaar zijn door de Veranderorganisatie alle rapporten van de onderscheiden deeltrajecten opgeleverd, met als hoofdrapport het 'grofontwerp' van SUWI. Een van de deelrapporten is het *Beleidsplan ICT*, waarin de hoofdlijnen voor de inzet van de ICT binnen de nieuwe sociale zekerheid worden beschreven en de weg waarlangs dit kan worden bereikt.

Hoewel dat ongetwijfeld niet zo is bedoeld, lijkt het erop dat de sociale diensten slechts 'aan de zijlijn' te maken krijgen met de gevolgen, terwijl de implicaties juist groot zijn. Na het verschijnen van het *Beleidsplan ICT* lijkt het stil te zijn geworden binnen de sociale diensten. SUWI-ICT is wel onderwerp van gesprek, doch het *Beleidsplan ICT* is voor weinigen te doorgronden.

Wat zijn nu de consequenties voor

DRS. LUC NILWIK
PricewaterhouseCoopers

de sociale diensten, waarmee men rekening moet houden, hoe zit dat nu met die uitkeringsintake in het CWI?

Landelijke aansturing is een voorwaarde

Het *Beleidsplan ICT* van SUWI beschrijft een gewenste situatie in de toekomst en de weg waarlangs deze bereikt kan worden. Bij de beoordeling daarvan, gericht op de consequenties voor de sociale diensten, dient een theoretisch uitstapje te worden gemaakt.

Bezien door de informatiekundige bril is er namelijk sprake van een 'Interorganisationeel stelsel', een zogenoemd IOS. Van een IOS is sprake 'wanneer uitwisseling van gegevens en informatie plaatsvindt over de grenzen van één of meer organisaties heen'. En in het SUWI-perspectief is dat zeker het geval! Sterker, het SUWI-stelsel kan worden gekenmerkt als een complex IOS. De kenmerken van een dergelijk IOS zijn:

- Ondersteuning van wederzijdse afhankelijkheidsrelaties tussen organisaties (bijvoorbeeld de afstemming tussen de intake in het CWI en de claimbeoordeling door de UWV en GSD'en).
- De afstemming van de uit te wisselen gegevens wat betreft syntax, semantiek, samenhang en tijdsduur van geldigheid (bijvoorbeeld de gegevens van de uitkeringsintake, maar

ook de gegevens van het Inlichtingenbureau).

- Een dwingende tijdsvolgorde in de activiteiten, die bij de betrokken organisaties plaatsvinden (bijvoorbeeld, de afhandelingstijd van een aanvraag voor bijstand begint bij de melding van de klant in het CWI).

Een IOS vraagt afstemming

Bij een IOS van een dergelijke complexiteit zal tijdens het gebruik de behoefte aan structuur, coördinatie en samenwerking naar voren komen, doordat sprake is van een hoge mate van onderlinge afstemming, de kans op conflict aanwezig is vanwege de grote onderlinge afhankelijkheid (en de drie 'kolommen' blijven autonoom), de optredende cultuurverschillen in de betrokken organisaties (die bij verdergaande samenwerking manifest zullen worden) en de impact van de gegevensuitwisseling op de betrokken organisaties, zowel op strategisch niveau als op tactisch niveau. Het voldoen aan de voorwaarden van de gegevensuitwisseling kan (en zal) leiden tot aanpassing van werkprocessen en systemen.

Een dergelijk IOS zal niet vanzelf tot stand komen en vraagt om een landelijke aansturing. Gelet op de gegevensuitwisseling en de toegepaste ICT dient de aansturing van het stelsel verankerd te zijn in een 'stelselorgaan Sociale Zekerheids-informatie'; de daadwerkelijke vormgeving van het stelselorgaan (als aparte institutie, danwel als onderdeel van het ministerie met een onafhankelijke positie en direct verantwoording schuldig aan de minister), zal nog

moeten worden uitgewerkt. Het stelselorgaan zorgt voor het functioneren van het stelsel wat betreft voorschriften, afspraken en de handhaving daarvan. Voor sociale diensten zijn in het licht van het 'stelsel' twee thema's van belang, namelijk de vormgeving van de raakvlakstandaardisatie en de inrichting van het sectorloket GSD'en.

Raakvlakstandaardisering regelen

Wil er sprake kunnen zijn van gegevensuitwisseling binnen het stelsel (in het SUWI-stelsel is dat van cruciaal belang), dan zal aan een aantal voorwaarden moeten worden voldaan:

- Het vaststellen van een eenduidige set van gezamenlijke gegevens, die voor het stelsel noodzakelijk zijn en door alle betrokken organisaties worden gebruikt.
- Het per gegeven maken van een eenduidige afspraak omtrent:
 - de semantiek van de gegevens (de betekenis);
 - de tijdsduur van de geldigheid;
 - de syntax van de gegevens (de schrijfwijze);
 - de samenhang tussen de gegevens;
 - de formele juridische betekenis die een verzender en/of ontvanger aan de gegevens mag en/of moet toekennen.
- Het beheer van deze gegevensset, zowel de opstelling daarvan als het beheer naar de toekomst.

De gevolgen voor de sociale diensten hiervan zijn relatief beperkt. De betrokken GSD-systemen zullen op deze gedefinieerde gegevens(sets) moeten worden aangepast, hetgeen een taak van de leveranciers is (de GSD'en zijn opdrachtgever). Deze (mogelijke) wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor het datamodel en daarvan afgeleid voor eigen gemaakte programma's of selecties voor managementinformatie.

Hoewel deze gegevensstandaardisering een technische operatie lijkt, is bij de vormgeving en invulling daarvan (en de te maken keuzes) draagvlak binnen de betrokken organisaties van wezenlijk belang.

De sectorloketten moeten worden ingericht

Teneinde het stelsel van gegevensuitwisseling te laten functioneren, dient elke kolom (COWI, UWV en GSD'en) te beschikken over een zogenoemd 'sectorloket'. Dit sectorloket is noodzakelijk om een klant binnen de sociale zekerheid terug te kunnen vinden (is iemand al ergens klant en zo ja, waar?),

zodat gegevens over die klant kunnen worden uitgewisseld. Het in te richten sectorloket dient minimaal de volgende functionaliteiten te bevatten:

- Een verwijzindex (wie is klant van de kolom en bij welke achterliggende organisatie is deze bekend?). Deze verwijzindex (zoals deze bijvoorbeeld al bestaat voor de UWV, namelijk de Gemeenschappelijke Verwijzindex) kan zeer beperkt zijn; voor de klanten van de GSD'en kan deze bijvoorbeeld bestaan uit het soft-nummer en de gemeentecode.
- Een inkijsfunctionaliteit, voor het raadplegen van een vooraf vastgestelde (en gedefinieerde) gegevensset per klant.
- Het faciliteren van het berichtenverkeer tussen de kolommen (gestructureerde berichten, mail, events etc., afgesproken zal moeten worden wat van toepassing is).
- Het exploiteren van het loket.
- Het zorgdragen voor de aansluiting van de eigen informatiehuishouding op het loket volgens de gemaakte afspraken.

De inrichting van het sectorloket voor de GSD'en is van bijzondere aard, aangezien een 'bovenbaas' van de gezamenlijke GSD'en ontbreekt (bij de andere kolommen is sprake van landelijke organisaties). De vormgeving van dit sectorloket verdient tegen die achtergrond extra aandacht.

Wat de effecten van het sectorloket voor de individuele GSD'en betreft, kan worden geconstateerd dat deze effecten relatief beperkt zullen zijn. Naast de aanlevering van de (dagelijkse?) eigen gegevens aan het sectorloket, dienen gegevens te kunnen worden ontvangen en dient de inkijsfunctionaliteit te worden gerealiseerd. Dit zijn vooral vraagstukken van technische aard, mits vooraf eenduidig is bepaald over welke gegevens de diverse functionaliteiten moeten kunnen beschikken (bijvoorbeeld welke gegevens dienen beschikbaar te zijn voor de inkijs?, welke berichten en met welke inhoud moeten kunnen worden ontvangen en verstuurd? etc.). Met name deze inhoudelijke vragen zullen veel tijd gaan eisen van het eerder genoemde stelselorgaan, aangezien deze landelijk vastgesteld moeten worden en moeten aansluiten op de werkprocessen van de betrokken organisaties. Draagvlak en begrip voor elkaars werk(processen) is van cruciaal belang. De technische realisatie kan daarna worden vormgegeven.

De gevolgen voor de GSD'en zijn groot

Naast de in het voorgaande beschreven gevolgen voor sociale diensten (raakvlakstandaardisering en de inrichting van het sectorloket), spelen twee andere gevolgen een belangrijke rol. Dit zijn de koppeling met de intake-module van het CWI en de inkijsfunctionaliteit (aan de 'voorkant') en de koppeling met het Inlichtingenbureau (aan de achterkant).

Vanuit hun aard en karakter zullen deze koppelingen wel grote gevolgen voor de sociale diensten hebben, aangezien deze ingrijpen in de huidige werkprocessen van de diensten en derhalve (strategische) keuzes vragen rond de inzet ervan.

De intake en inkijskoppeling aan de 'voorkant'

De komst van het CWI als 'werklaket', alwaar alle burgers zich zullen moeten melden die op zoek zijn naar werk (of indien dit niet beschikbaar is een beroep willen doen op een uitkering van de UWV of GSD), leidt tot een 'knip' in het huidige aanvraagproces van de sociale diensten.

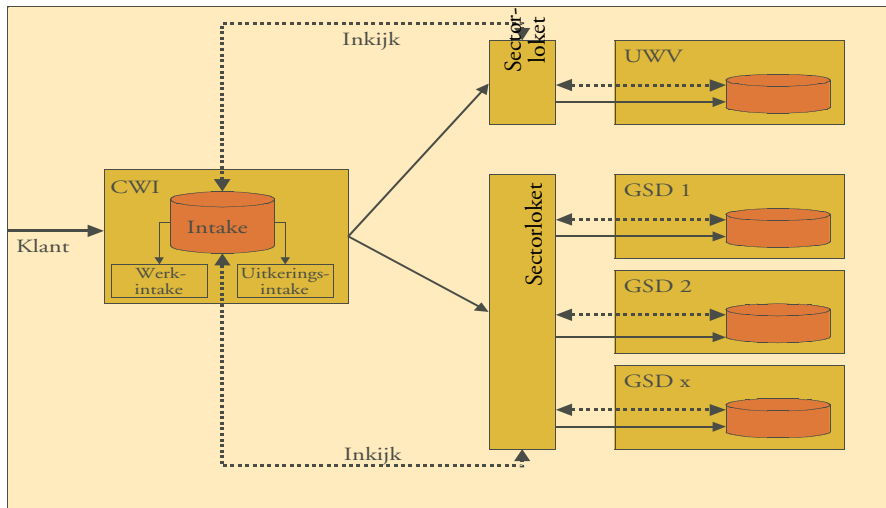
De intake, zowel voor werk als voor de uitkering, zal in het CWI plaatsvinden. Na afronding zullen deze werken uitkeringsgegevens (en het liefst in digitale vorm) aan de betrokken sociale dienst moeten worden overgedragen. Daarnaast zal bij deze intake door het CWI gebruik worden gemaakt van de inkijsfunctionaliteit, teneinde de klant niet onnodig te belasten met het opnieuw uitvragen van reeds bekende gegevens (bij de UWV en/of GSD).

Zowel bij de overdracht van de werk- en uitkeringsgegevens, als bij het gebruik van de inkijsfunctionaliteit, zal gebruik worden gemaakt van de sectorloketten, teneinde de gegevens op de juiste plek te krijgen, dan wel te kunnen vinden. In *afbeelding 1* is dit proces schematisch weergegeven.

Bij de vormgeving en inrichting van dit aanvraagproces en de daarin aangebrachte 'knip' tussen CWI en GSD speelt een aantal belangrijke vragen vanuit het perspectief van de sociale diensten:

- De afbakening en definiëring van de werk- en uitkeringsgegevens, die door het CWI zullen worden verzameld. Welke zijn dit precies, sluit dat aan op de noodzakelijke gegevens voor de claimbeoordeling en het vervolgtraject op weg naar werk,

Afbeelding 1 Intake en inzicht, de koppeling aan de 'voorkant'



male gegevensset' vastgesteld van de belangrijkste gegevens voor de bepaling van de rechtmatigheid. Dit betreft onder andere een werkgeversrelatie (UWV), een uitkering (UWV), de nummers van de bankrekeningen (BD), ontvangen rente (BD, indicatie voor vermogen), inschrijving IBG (opleiding en/of studiebeurs) en burgerlijke staat (ZKV).

Via het IB worden deze gegevens van de GSD-klienten periodiek verzameld, danwel dat automatisch een signaal wordt ontvangen bij wijzigingen in de gegevens (een zogenoemde 'afnemersindicatie'). De te ontvangen gegevens zijn gemiddeld 6-8 weken oud (UWV), voor de BD en IBG gelden andere (langere) termijnen. Tegen deze achtergrond van ouderdom van gegevens, zijn deze binnen de intake niet of nauwelijks bruikbaar en zullen deze primair in de backoffice worden gebruikt. In *afbeelding 2* is de werking van het Inlichtingenbureau schematisch opgenomen.

Voor de verzameling van de gegevens wordt gebruik gemaakt van RINIS (Routerings Instituut Nationale Informatie Stroom), waarop elke partner via zijn eigen sectorloket is aangesloten. De verzamelde gegevens gaan terug naar het IB, worden geclusterd per klant en (indien mogelijk) vergeleken met reeds aanwezige gegevens, waarna de gegevens naar de GSD gaan. Langs deze weg wordt het mogelijk de rechtmatigheid 'signaal-gestuurd' uit te voeren, hetgeen consequenties heeft voor de huidige organisatie en werkprocessen. De signaalverwerking kan onderdeel worden van het zogenoemde 'hoogwaardige handhavingsbeleid'.

De gevolgen van de komst van het IB voor de sociale diensten en met name de werkprocessen is groot:

- De vaststelling van de rechtmatigheid van de uitkeringen voor witte fraude kan langs deze weg geheel 'automatisch' verlopen. De vervolgvraag is dan aan de orde of de traditionele heronderzoeken rechtmatigheid nog meerwaarde hebben. Ervan uitgaande dat de verificatie van deze bronnen adequaat is voor het vaststellen van de rechtmatigheid, kan het heronderzoek vervallen (moet wel wettelijk geregeld worden).
- De signaalverwerking van de zogenoemde 'spontane meldingen' (eigelijk de 'oude' heronderzoeken rechtmatigheid) zal voornamelijk in de backoffice plaatsvinden (ad-

- zijn deze gegevens eenduidig gedefinieerd (raakvlak-standaardisatie)?
- In het verlengde daarvan ligt de vraag naar de intake-module: sluit deze '1 op 1' aan op de verzamelde gegevens, hoe komen deze gegevens (digitaal) richting de sociale diensten (technisch aspect), worden deze direct ingelezen in het GSD-systeem of komen deze terecht in een 'tussenbestand' (Nb: de intake-module kan eerst worden gebouwd indien de raakvlakstandaardisering is vormgegeven!).
- De definiëring van de werkzaamheden die het CWI met name rond de uitkeringsgegevens zal uitvoeren. Is dit alleen de (administratieve) verzameling van gegevens en de check op compleetheid of gaat het ook om de validering van de gegevens en het 'doorvragen'?
- De vervolgvraag ligt dan voor de hand, namelijk in hoeverre mag een sociale dienst de juistheid van deze gegevens zonder meer overnemen? Dit heeft niet alleen te maken met de afspraken tussen CWI en GSD (in de vorm van een Service Niveau Overeenkomst, SNO, conform terminologie van de Veranderorganisatie), maar zal ook zijn doorwerking moeten hebben in de relaties die de GSD heeft met de eigen accountant en het Toezicht vanuit het ministerie (want ook die dienen daar een mening over te hebben, aangezien de GSD uiteindelijk verantwoordelijk is voor de claimbeoordeling).
- Vervolgens dient de sociale dienst zich de vraag te stellen waar de medewerker (aanvraagconsulent of case-

manager) die de claimbeoordeling daadwerkelijk zal uitvoeren, fysiek wordt gepositioneerd? Blijft deze binnen de eigen GSD of vindt positionering plaats 'dicht tegen het CWI'?

- Ten slotte, nog een stap verder, dient alleen de claimbeoordeling dicht op het CWI te worden gepositioneerd, of is een Bedrijfsverzamelgebouw (BVG) een betere oplossing. En welke onderdelen van de sociale dienst gaan dan mee naar het BVG?

In vorenstaande zijn vele vragen opgevoerd rond het aanvraagproces en de koppeling aan de 'voorkant' tussen CWI en GSD. Deels zullen deze vragen landelijk moeten worden beantwoord (bijvoorbeeld de activiteiten van het CWI rond de uitkeringsintake), deels zijn dit (strategische) vragen die bij de GSD zelf liggen. Het antwoord op deze vragen kan verstrekkende gevolgen hebben, niet alleen voor de GSD zelf (organisatie, werkprocessen), maar ook voor de gemeentelijke omgeving, waarbinnen de GSD opereert (bijvoorbeeld de keuze voor een BVG, qua inhoud en qua fysieke locatie!).

Het inlichtingenbureau: koppeling aan de 'achterkant'

Het Inlichtingenbureau (IB) is gericht op de vaststelling van de rechtmatigheid van de verstrekte uitkeringen wat betreft de 'witte' fraude, waarbij door middel van gegevensuitwisseling met de UWV, de Belastingdienst (BD), de IBG en de Ziektenkostenverzekeraars (ZKV, toekomst) de meest relevante gegevens worden verzameld.

Daartoe is een zogenoemde 'mini-

ministratief proces, behoudens eventuele klantcontacten rond recht, duur en hoogte van de uitkering en strafrechtelijke vervolging).

- Als gevolg van deze nieuwe werkwijze kunnen vele andere processen van sociale diensten worden aangepast:
 - inkomstenbriefjes kunnen worden vervangen door mutatieformulieren (vergelijk de werkwijze van de kinderbijslag);
 - de beëindigingonderzoeken worden vereenvoudigd (signaal + datum start werk komen via het IB);
 - de terugvordering zal op kleinere bedragen betrekking hebben (de belastingsignalen komen nu na 1,5 jaar, de signalen van het IB zijn voor wat betreft werk (UWV) 6 tot 8 weken oud!);

- tenslotte zullen de huidige belastingsignalen gaan vervallen.

Door middel van het Inlichtingenbureau kan de vaststelling van de witte fraude rond bijstandsuitkeringen adequaat en efficiënt vorm gegeven worden. Daarnaast blijft natuurlijk de opsporing van zwarte fraude (preventief of repressief door sociale recherche) een belangrijk item. Beide kunnen tezamen in een 'hoogwaardig handhavingbeleid' op elkaar worden afgestemd (zoals nu in de pilots van de LAT-gemeenten, zijnde Leeuwarden, Apeldoorn en Tilburg, wordt uitgetest).

Het vervallen van de heronderzoeken rechtmatigheid in de traditionele zin schept ruimte om invulling te geven aan de gewenste sluitende aanpak!

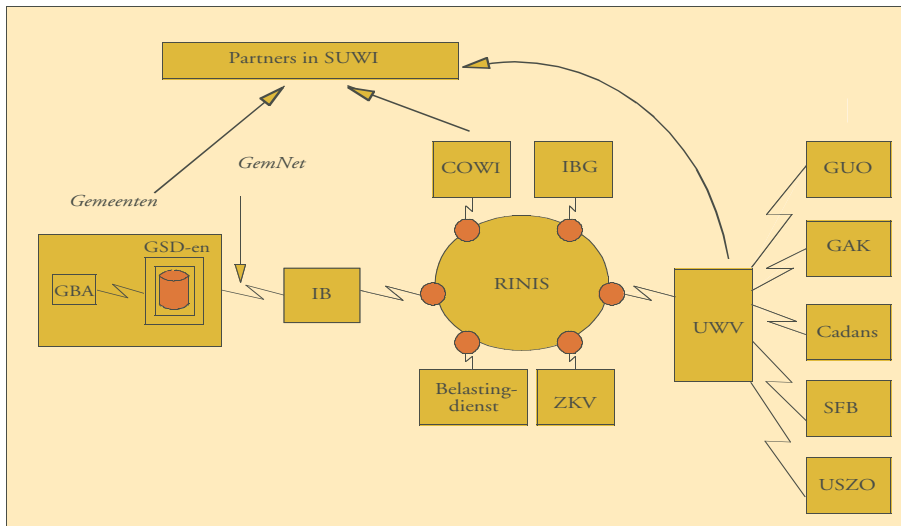
Wijzigingen ICT en organisatie gaan 'hand in hand'

De daadwerkelijke implementatie van de gevolgen van SUWI voor de sociale diensten rust feitelijk op twee pijlers, namelijk de vormgeving van de noodzakelijke technische aanpassingen binnen en tussen systemen en anderzijds de aanpassingen binnen de organisatie van de sociale dienst zelf. In *afbeelding 3* zijn de gevolgen voor de sociale diensten schematisch opgenomen.

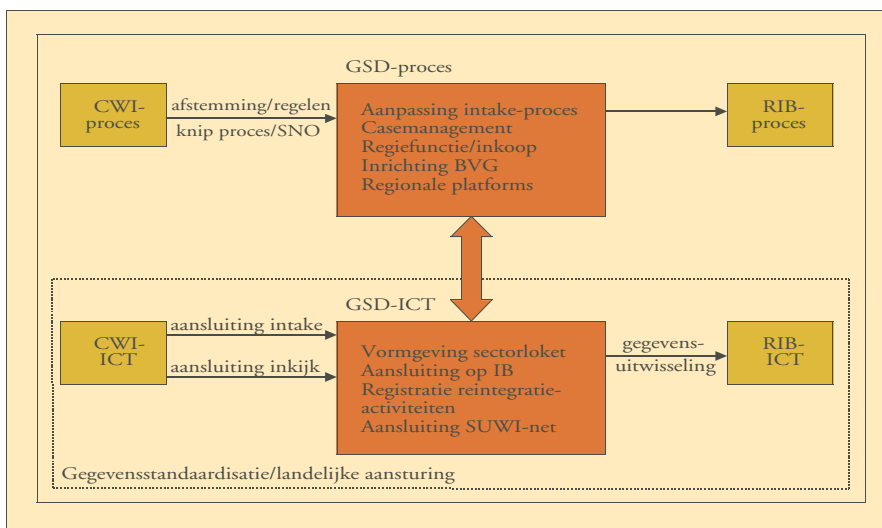
In technische zin zullen binnen de sociale dienst systemen en in relatie tot systemen van derden vele aanpassingen moeten plaatsvinden in de komende periode. Deze zijn:

- De aanpassing van de gevolgen van de raakvlakstandaardisering (en de daarin gemaakte keuzes) binnen het sociale dienst systeem (kan en zal gevolgen hebben voor het datamodel).
- De koppeling van het sociale dienst systeem aan het sectorloket GSD'en en de inrichting van de periodieke gegevensuitwisseling.
- De koppeling van de nog te ontwikkelen intake-module COWI aan het sociale dienst systeem, zodat de gegevens uit de werk- en uitkeringsintake geautomatiseerd kunnen worden overgedragen.
- Het realiseren van de inkijsfunctie binnen de sociale dienst systemen, zodat inkijs op vooraf bepaalde gegevens door (geautoriseerde) derden mogelijk wordt.
- Het realiseren van de koppeling met het Inlichtingenbureau (tweezijdig) en zondig de koppeling van de binnenkomende signalen aan een fraudesysteem.

Afbeelding 2 Het inlichtingenbureau, koppeling aan de 'achterkant'



Afbeelding 3 De gevolgen van SUWI voor de sociale diensten



Voorwaarde voor het daadwerkelijk kunnen realiseren door de leveranciers van deze aanpassingen, is dat landelijk (door het eerder genoemde stelselorgaan) de noodzakelijke besluiten daarover (met name inhoudelijk) worden genomen. De raakvlakstandaardisering (zodat ook de intake module COWI kan worden gebouwd) en de inrichting van de sectorloketten (en het sectorloket GSD'en in het bijzonder) zijn de belangrijkste.

Door beide leveranciers (Centric PSS en Roccade/Civility) is reeds aangegeven dat de vertaling van de gevolgen van SUWI alleen zullen worden aangepast in de inmiddels gekozen 'strategische pakketten', dat wil zeggen voor Centric GWS^{4all} en voor Roccade/Civility Division. Voor de sociale

diensten impliceert dit dat zij gebruik kunnen maken van de SUWI-aanpassingen, nadat de overstap (migratie) naar een van beide strategische pakketten heeft plaatsgevonden. Daarmee zal het proces van aansluiting op SUWI worden verlengd tot na 1-1-2002 (de Centric-gebruikers dienen uiterlijk 1-1-2003 de overstap te hebben gemaakt, de Roccade/Civility-gebruikers uiterlijk 1-1-2004). Deze noodzakelijke migraties naar de strategische pakketten van beide leveranciers zullen van de sociale diensten in de komende jaren een grote inspanning vragen!

Wat de organisatorische aspecten van de SUWI-operatie betreft, zijn, in het verlengde van de eerder opgeroepen vraagstukken, twee aspecten van belang, namelijk de (nieuwe) vormgeving van het aanvraagproces (en de knip daarin) en de introductie van casemanagement als 'motor' voor de implementatie van de sluitende aanpak (en waarbij rekening kan worden gehouden met de gevolgen van de introductie van het Inlichtingenbureau). Onderstaand worden beide thema's kort worden belicht.

Het aanvraagproces nieuwe stijl

De komst van het CWI als 'werkloket' zal ertoe leiden dat eenieder die op zoek is naar werk zich zal melden bij het CWI. Na de beoordeling van de mogelijkheden op werk, zal een eventuele uitkeringsintake plaatsvinden. Daarna vindt overdracht plaats naar de sociale dienst voor de claimbeoordeling. In *afbeelding 4* is dit inzichtelijk gemaakt.

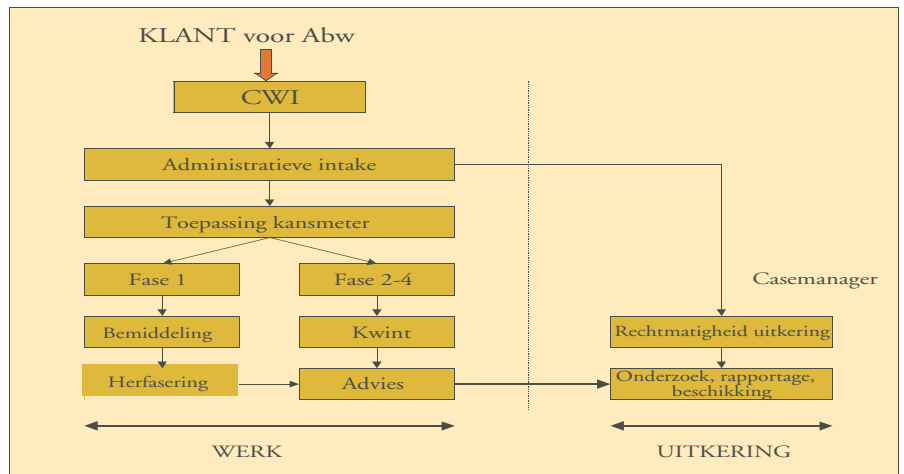
Binnen de administratieve intake zullen zowel de werk- als uitkeringsgegevens worden verzameld. De duidelijkheid rond de status van deze uitkeringsgegevens (alleen verzamelen, compleetheid, verificatie?) dient nog geregeld te worden (het formeel verankeren van de knip).

Op basis van de overdracht van de werk- en uitkeringsgegevens kan de claimbeoordeling door de sociale dienst plaatsvinden. Daarbij is de vraag aan de orde 'wie dat doet?' (in het schema is als voorbeeld de casemanager ingevuld) en 'waar deze beoordeling plaatsvindt?' (in het Bedrijfsverzamelgebouw of binnen de sociale dienst zelf).

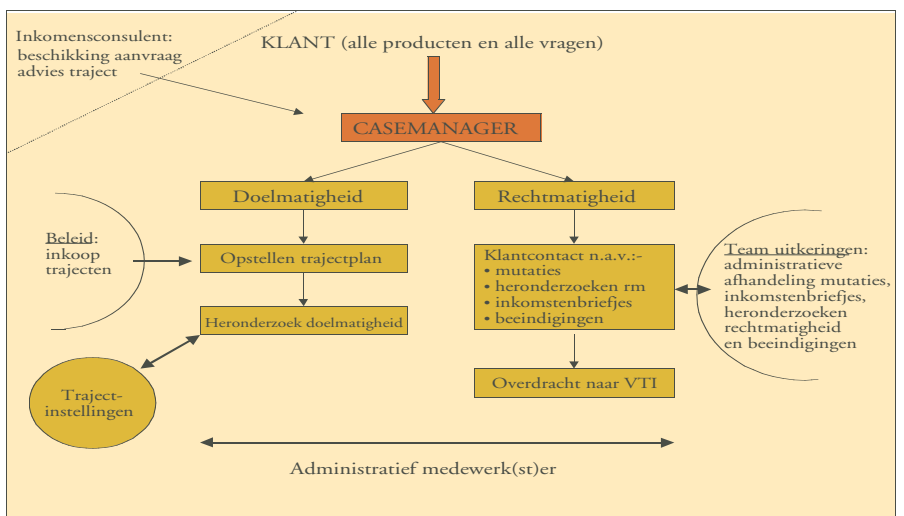
Casemanagement als motor voor de sluitende aanpak

De introductie van casemanagement kan worden beschouwd als de motor van de implementatie van de sluitende

Afbeelding 4 Het nieuwe aanvraagproces



Afbeelding 5 Casemanagement in het proces



aanpak. Casemanagement dient dan te worden beschouwd in de 'volle breedte' van het proces, dat wil zeggen:

- De functie (en inhoud) van de casemanager zelf (taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden).
- De naast de casemanager te onderscheiden functies binnen het primaire proces (bijvoorbeeld de medewerker uitkeringen en/of administratief medewerker).
- De relaties naar de reïntegratiebedrijven (wie koopt de trajecten in, wat doet het reïntegratiebedrijf?).

Het gaat derhalve niet alleen om een specifieke functie, maar om een totaalvisie op de implementatie van de sluitende aanpak. In *afbeelding 5* is een voorbeeld van een visie op casemanagement in het proces opgenomen (vertrekpunt daarin is de afgehandelde aanvraag). In dit voorbeeld van casemanagement is ervoor gekozen dat:

- De casemanager het aanspreekpunt is voor de klant op alle terreinen.
- De casemanager de regisseur is rond alle trajecten (zowel werk en zorg).
- De rechtmatigheid van de uitkering vooral een administratief proces is (backoffice), tenzij er sprake is van klantcontact rond 'recht, duur en hoogte' van de uitkering.

Natuurlijk zijn er meer opties en invullingen mogelijk, het belangrijkste is dat er een visie wordt ontwikkeld.

Wijzigingen gaan hand in hand

De wijzigingen vanuit SUWI-ICT en de noodzakelijke organisatorische aanpassingen dienen hand in hand te gaan en naadloos op elkaar aan te sluiten. Alleen dan kan SUWI binnen de sociale diensten adequaat geïmplementeerd worden. Gegeven het voorgaande zal dit een majeure operatie worden in de komende jaren.