

# **Het CWI-systeem Sonar in de praktijk**



# Het CWI-systeem Sonar in de praktijk

*R06/13, juni 2006*  
ISSN 1383-8733  
ISBN-10: 90-5079-157-3  
ISBN-13: 978-90-5079-157-1

# Voorwoord

In het socialezekerheidsstelsel staat het adagium ‘werk boven uitkering’ centraal. Daartoe werken de Centrale organisatie Werk en Inkomen (CWI), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) en gemeentelijke sociale diensten samen in ketenverband. Het nieuwe systeem Sonar van CWI met geautomatiseerde verbindingen naar UWV en gemeentelijke sociale diensten speelt een belangrijke rol als ondersteuning van het klantbehandelingsproces, vooral bij CWI zelf. Vanaf het begin van de aanbesteding en ontwikkeling van Sonar heeft de Inspectie Werk en Inkomen het ontstaan en de invoering van nabij gemonitord. Nu Sonar landelijk is ingevoerd, heeft de inspectie het monitortraject afgesloten met een kort onderzoek naar het gebruik van Sonar bij CWI en de ketenpartners. Daarbij is ook aandacht besteed aan lopende ontwikkelingen, waarvan het digitaal klantdossier de belangrijkste is. In dit rapport presenteert de inspectie de resultaten van het onderzoek.

Mr. L.H.J. Kokhuis  
*Inspecteur-generaal*



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1	Algemeen	7
1.2	De ontwikkeling van Sonar	7
<b>2</b>	<b>Beschrijving van Sonar</b>	<b>9</b>
2.1	De functionaliteit van Sonar	9
<b>3</b>	<b>Gebruik van Sonar door de CWI-adviseur</b>	<b>11</b>
3.1	De voordelen van Sonar	11
3.2	Verbetering is nog mogelijk	12
<b>4</b>	<b>Sonar in de keten</b>	<b>13</b>
4.1	Gebruik van Sonar(koppelingen) door de gemeente	13
4.2	Gebruik van Sonar(koppelingen) door UWV	14
4.3	Direct gebruik van Sonar door de ketenpartner UWV	15
4.4	Het digitaal klantdossier	15
<b>5</b>	<b>Conclusies en oordeel</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Reactie CWI</b>	<b>19</b>
	Lijst van afkortingen	20
	Bijlage: Reactie Centrale organisatie werk en inkomen	21
	Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen	25



# I Inleiding

## I.1 Algemeen

Sonar is het nieuwe ICT-systeem van CWI, dat de werkzaamheden van de CWI-adviseurs op het gebied van werk en inkomen ondersteunt. Sinds de invoering van de Wet Structuur uitvoering werk en inkomen (SUWI) heeft CWI de taak klanten te ondersteunen bij hun zoektocht naar werk. Ook kunnen klanten via CWI een WW- of WWB-uitkering aanvragen. Bij de uitvoering van deze werkzaamheden werkt CWI samen met de ketenpartijen UWV en gemeentelijke sociale diensten.

Het motto van SUWI is 'werk boven uitkering': het streven is om iemand zo snel mogelijk werk te laten vinden in plaats van afhankelijk te laten zijn van een uitkering. Daarom combineert CWI het aanvragen van een WW- of WWB-uitkering met arbeidsbemiddeling.

Het geautomatiseerde systeem dat diende voor de ondersteuning van de CWI-adviseurs bij de arbeidsbemiddeling, was zwaar verouderd. Daarom werd een nieuw systeem ontwikkeld onder de naam Sonar, waarin ook de ondersteuning van het proces van de uitkeringsaanvraag is opgenomen.

Vanwege het belang van Sonar voor het primaire proces van CWI en voor de keten heeft de inspectie de ontwikkeling van Sonar vanaf het begin van nabij gevolgd. In dit rapport spreekt de inspectie zich uit over de bruikbaarheid van Sonar als systeem en over de bruikbaarheid van de gegevens die via Sonar kunnen worden geraadpleegd, zowel binnen CWI als daarbuiten bij UWV en gemeentelijke sociale diensten.

## I.2 De ontwikkeling van Sonar

De totstandkoming van Sonar heeft ongeveer drie jaar geveerd. Gedurende deze ontwikkelingsstijd hebben de CWI-vestigingen met het oude systeem, bekend onder de naam PGI, en met behulp van tijdelijke oplossingen kunnen doorwerken. Het ontwikkelingstraject begon met het opstellen van het 'Programma van Eisen'. Dit Programma van Eisen is gebaseerd op de nieuwe inrichting van het klantproces bij CWI en de samenwerking met de ketenpartners UWV en de gemeentelijke sociale diensten. Vanwege deze laatste samenwerking is het Programma van Eisen ook voor instemming voorgelegd aan de ketenpartners.

In de visie van CWI moest het mogelijk zijn om aan het Programma van Eisen te voldoen met een standaard softwareoplossing. Het aan te schaffen softwarepakket zou een zogeheten 'Customer Relations Management' pakket moeten zijn: een pakket waarin gegevens over de klant zelf en de klanttransacties kunnen worden vastgelegd. Met deze visie en het Programma van Eisen voerde CWI een Europese aanbestedingsprocedure uit. De opdracht werd uiteindelijk gegund aan een leveranciersconsortium op basis van functionaliteit en prijs. De feitelijke ontwikkeling van Sonar verliep via zogenaamde proeftuinen, waarbij de ontwikkelde functionaliteit parallel in de praktijk werd beproefd. Als laatste proeftuin werd het systeem in zijn geheel in de vestiging Harderwijk beproefd.

Eind 2004 besloot de Raad van Bestuur van CWI tot invoering op alle vestigingen. Deze landelijke uitrol werd uitgevoerd in drie fasen om voorbereid te zijn op problemen bij de uitbreiding van het gebruik. Deze problemen deden zich voor nadat nieuwe versies van het systeem werden ingevoerd of volgende CWI-vestigingen op het systeem werden aangesloten. De CWI-adviseur kon klantgegevens dan tijdelijk niet meer benaderen. Tevens liep het systeem soms vast. Door hier veel aandacht aan te schenken, bleken de problemen beheersbaar. Sinds december 2005 hebben zich geen grote problemen meer voorgedaan. Eind 2005 was de landelijke invoering voltooid. Hiermee is het project ongeveer een half jaar uitgelopen.



## 2 Beschrijving van Sonar

### 2.1 De functionaliteit van Sonar

In Sonar worden gegevens over de klant en over de handelingen, die bij CWI ten behoeve van de klant worden verricht, vastgelegd. In dit soort functionaliteit kan door een standaard 'customer relations management' pakket worden voorzien. Deze kernfunctionaliteit is in het schema verderop in dit hoofdstuk in het onderste deel weergegeven.

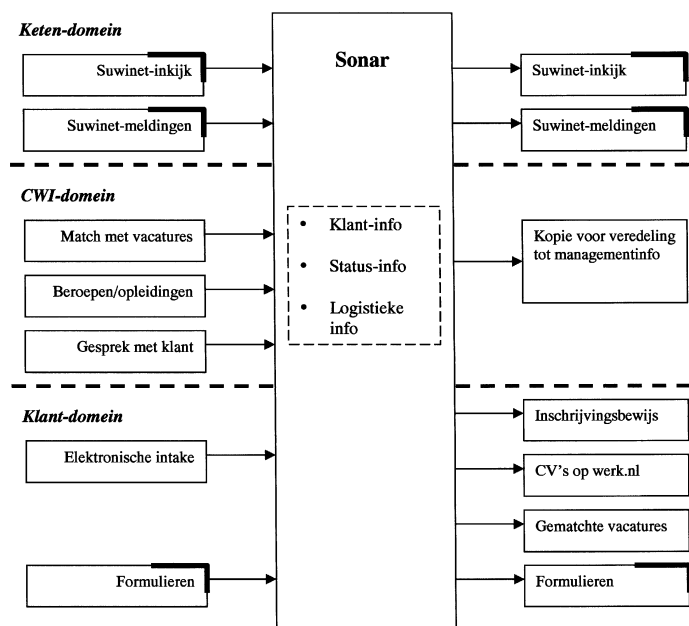
Volgens het programma van eisen moest Sonar, naast de functionaliteit die geboden wordt door het standaardpakket, ook gegevens van andere SUWI-partners (en de gemeentelijke basisadministratie) kunnen gebruiken, respectievelijk klantgegevens aan SUWI-partners kunnen leveren. Dit gebruik en levering van gegevens ondersteunt de samenwerking in de keten van werk en inkomen. Voor het geautomatiseerde deel van de informatie-uitwisseling is het zogenaamde Suwinet ingesteld. De informatie-uitwisseling via Suwinet kent twee hoofdvormen, namelijk Suwinet-inkijk en Suwinet-meldingen (zie onderstaand schema aan de bovenzijde). Sonar is via zogenaamde koppelingen aangesloten op beide hoofdvormen.

Via Sonar en Suwinet-Inkijk kunnen de CWI-adviseurs gebruik maken van informatie over de klant die elders bij een ketenpartner (UWV of gemeentelijke sociale dienst), dan wel bij een authentieke bron (zoals de gemeentelijke bevolkingsadministratie) bekend is. Ook andersom kunnen ketenpartners via Suwinet-inkijk gebruik maken van beperkte klantinformatie, die opgeslagen is in Sonar.

Met behulp van het aan Sonar gekoppelde Suwinet-meldingen kan een CWI-medewerker ook informatie versturen naar een ketenpartner. Daarbij zet het systeem bij die ketenpartner automatisch een ander proces in gang. Andersom geldt dit ook voor een ketenpartner die informatie naar CWI stuurt. Een voorbeeld hiervan is dat een CWI-medewerker bij een intake WW een vooraankondiging WW verstuurt aan UWV. Daarmee wordt bij UWV een voorbereidend proces begonnen in afwachting van de definitieve ontvangst van de WW-aanvraag.

Ook met andere CWI-systemen zijn koppelingen gemaakt naast de kernfunctionaliteit van het standaardpakket. Voorbeelden hiervan zijn het matchen van werkvraag en –aanbod, de tabel met beroepen en opleidingen en het managementinformatiesysteem. In bijgaand schema is dat het middelste deel.

Zo zijn in het gebruik van Sonar drie interactiegebieden te onderscheiden: het CWI-domein, het domein van de keten en het klantdomein.



In het schema is een aantal gegevensstromen in de rechterbovenhoek geaccentueerd. Hiermee wordt aangegeven dat deze gegevensstromen verzamelingen zijn van meerdere soorten gegevensstromen. Er zijn bijvoorbeeld vele soorten formulieren.

## 3 Gebruik van Sonar door de CWI-adviseur

Sonar is primair een ondersteunend systeem voor CWI-adviseurs. De CWI-adviseur kan met de invoering van Sonar de klant beter bedienen bij zijn zoektocht naar werk en het aanvragen van uitkeringen. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de dienstverlening aan de klant door CWI met behulp van Sonar.

### 3.1 De voordelen van Sonar

Een van de grootste voordelen van Sonar is de koppeling met de toepassing E-intake. Met E-intake kan de klant een belangrijk deel van de benodigde gegevens thuis invullen via internet, voordat hij persoonlijk bij het CWI langskomt voor inschrijving. Via de website [www.werk.nl](http://www.werk.nl) kan de klant deze toepassing E-intake van CWI starten. Voordat de klant start met invullen moet hij zich bekend maken en een wachtwoord opgeven via DigiD, het algemene authenticatie-systeem voor de publieke sector. De CWI-adviseur kan de informatie uit de ingevulde elektronische formulieren later, na verificatie, automatisch overnemen in Sonar. Dit bespaart de adviseur veel tijd op administratieve handelingen, waardoor er veel meer tijd is voor het bemiddelen van de klant bij zijn persoonlijk bezoek aan CWI.

Maar ook als de klant vooraf geen gegevens invult via internet, bespaart Sonar administratieve handelingen. Komt de klant persoonlijk langs bij CWI voor de inschrijving, dan krijgt hij formulieren mee waarop bepaalde gegevens, bijvoorbeeld personalia, staan voorgeprint. Deze hoeft de klant dus niet meer in te vullen.

Een ander belangrijk voordeel van Sonar is dat de CWI-adviseur gemakkelijk informatie kan delen met collega's. De adviseur registreert in Sonar alle activiteiten die hij verricht ten behoeve van de klant, waaronder de inschrijving van de klant bij CWI en het verwerken van de uitkeringsaanvraag. Hiermee geeft Sonar inzicht in de dienstverlening die aan de desbetreffende klant is geboden. Op deze wijze kunnen adviseurs gemakkelijker klanten van elkaar overnemen. Daarnaast hoeven de gegevens van de klant dankzij Sonar maar één keer te worden uitgevraagd.

Tenslotte is het een voordeel dat via Sonar andere ICT-systemen buiten CWI zijn te benaderen, waardoor de adviseur inzicht heeft in relevante gegevens over de klant. Door het systeem Suwinet-inkijk te benaderen vanuit Sonar heeft de adviseur bijvoorbeeld inzicht in het arbeidsverleden van de klant. Ook kan de adviseur vanuit Sonar het matchingssysteem Adviseurs Bemiddelings Systeem (ABS) activeren, waardoor hij snel kan zien of er voor de klant geschikte vacatures zijn.

### 3.2 Verbetering is nog mogelijk

De CWI-adviseurs zijn van mening dat met de invoering van Sonar de dienstverlening aan de klant is verbeterd. Op enkele punten is nog verdere verbetering mogelijk. Zo verloopt het printen van de uit Sonar gegenereerde formulieren nog moeizaam, waardoor klanten soms lang moeten wachten. Verder biedt Sonar geen inzicht in de eerdere in- en uitschrijvingen van de klant als deze dateren van vóór een half jaar voor de invoering van Sonar. De klant moet zijn historie in dat geval opnieuw kenbaar maken aan de CWI adviseur.



## 4 Sonar in de keten

### 4.1 Gebruik van Sonar(koppelingen) door de gemeente

In de keten van werk en inkomen werken de gemeentelijke sociale diensten en CWI samen bij de dienstverlening aan de klant. Een belangrijk hulpmiddel bij de samenwerking is het delen van de gegevens uit Sonar via Suwinet-inkijk en -meldingen. Waar in de volgende beschrijving sprake is van Suwinet wordt daar korthedshalve het gebruik van de Sonargegevens mee bedoeld. De samenwerking verloopt als volgt.

CWI verzorgt de aanvraag van de WWB-uitkering en begeleidt de klanten met een korte afstand tot de arbeidsmarkt. Bij dit laatste gaat het om het ter beschikking stellen van middelen zoals de website [www.werk.nl](http://www.werk.nl), waarmee de klant zelfstandig naar werk kan zoeken. Daarnaast zijn er gesprekken waarin de ervaringen van de klant van zijn zoektocht naar werk worden besproken. De gemeentelijke sociale dienst verzorgt het toekennen en uitbetalen van de WWB-uitkering en kan activiteiten ondernemen om de afstand tot de arbeidsmarkt van de klant te verkleinen, de zogenaamde reïntegratie. De klant is er mee gebaat dat de twee organisaties nauw contact met elkaar houden om de dienstverlening op elkaar af te stemmen en om vertragingen door informatieoverdracht te minimaliseren. Suwinet-inkijk en Suwinet-meldingen, zoals hiervoor beschreven, zijn daarvoor middelen.

Suwinet-inkijk is algemeen in gebruik bij de gemeentelijke sociale diensten. De gemeentelijke sociale diensten kunnen daarmee de statusgegevens van de klant in Sonar inzien. De gemeentelijke sociale diensten blijven zo op de hoogte van de klantcontacten die CWI heeft met hun klanten. De gemeentelijke sociale diensten betrekken dit soort informatie bij de afweging bij bijvoorbeeld een fraudebestrijdingonderzoek of bij de reïntegratie van een klant.

Ten tijde van het onderzoek was Suwinet-meldingen nog pas bij één gemeentelijke sociale dienst operationeel en waren enkele andere in voorbereiding. De volgende beschrijving betreft dus eerste indrukken.

Vanuit het perspectief van de klant zijn vooral die Suwinet-meldingen belangrijk, die betrekking hebben op de overdracht van aanvraaggegevens, het reïntegratieadvies van CWI en kennisgevingen zoals die over (mogelijk) verwijtbaar gedrag. De overige meldingen hebben veelal een huishoudelijk karakter, verhogen indirect de kwaliteit van de dienstverlening, maar buiten het zicht van de klant.

Het via Suwinet geautomatiseerd overdragen van het reïntegratieadvies en de kennisgevingen stelt de gemeentelijke sociale dienst in staat sneller en gericht actie te ondernemen jegens de klant.

Bij de geautomatiseerde overdracht van de aanvraaggegevens zijn de voordelen minder uitgesproken. Ten eerste betreft het een deel van de gegevens, namelijk dat deel dat ook in het automatiseringspakket van de gemeentelijke sociale dienst wordt vastgelegd. Het andere deel wordt als bewijsstuk op papier aangeleverd. De klant vult de daarvoor door Sonar uitgeprinte formulieren in en ondertekent deze. Dit pakket op papier moet ook voorzien zijn van overige (kopieën van) bewijsstukken. De inspectie constateert dat er geen sprake is van versnelling aanzien met het besluit over de uitkering gewacht wordt tot de bewijsstukken binnen zijn. Ten tweede zou mogelijk sprake kunnen zijn van een efficiëncyslag. Voor een kleine gemeente, zoals betrokken in het onderzoek, is het aantal aanvragen echter beperkt, zodat nauwelijks of niet sprake is van kostenbesparing. Dit kan anders liggen voor grote gemeentes.

Het is overigens wel zo dat door het geautomatiseerde transport van Sonar naar het systeem van een gemeentelijke sociale dienst de kans op overnamefouten gereduceerd wordt. Dat is kwaliteitsverbetering voor de klant, deze wordt immers minder met fouten geconfronteerd.

## 4.2 Gebruik van Sonar(koppelingen) door UWV

De situatie rond Suwinet-inkijk is soortgelijk aan die hiervoor beschreven bij de gemeentelijke sociale dienst. De Suwinet-meldingen verschillen. Zo stuurt CWI geen Suwinet-melding met aanvraaggegevens aan UWV omdat UWV nog bezig is met reorganisatie en samenvoeging van WW-systemen. Wel wordt een ander bericht, namelijk de vooraankondiging WW verzonden door CWI op het moment dat begonnen wordt met de uitkeringsintake. Op grond van dit bericht stelt het districtskantoor van UWV een boodschappenlijstje voor de klant samen bestaande uit de documenten die bij de aanvraag moeten worden gevoegd.

Voor de klant betekent dit dat het contact tussen CWI en UWV-districtskantoor sneller verloopt waardoor de klant eerder weet welke documenten door hem verzorgd moeten worden. Ook de kennisgevingen, bijvoorbeeld betreffende nalatig gedrag, gaan naar het districtskantoor, waar beslist wordt over de te nemen acties. Acties zijn bijvoorbeeld een oproep voor een afspraak bij de reïntegratiecoach WW voor een rechten- en plichtengesprek of de start van een fraudeonderzoek. De klant ondervindt hiermee de samenwerking tussen CWI en UWV.

De Suwinet-melding met het reïntegratieadvies volgt een andere route bij UWV. Bij UWV komt het reïntegratieadvies terecht in het agenderings/afspraken systeem van de reïntegratiecoach WW en het elektronisch dossier van UWV. Het reïntegratieadvies wordt opgemaakt door CWI na afloop van het eerste half jaar begeleiding door CWI van zelfredzame WW-gerechtigden. Het reïntegratieadvies vormt de overdracht van de begeleiding naar de reïntegratiecoach WW bij UWV. De ontvangst van het reïntegratieadvies is voor de reïntegratiecoach het sein om binnen elf dagen een afspraak met de klant te maken en de begeleiding van de klant over te nemen van CWI. Omdat de reïntegratiecoach gehuisvest is op de CWI-vestiging kan deze intussen overleggen met de betreffende CWI-medewerker over de klant. Op deze manier wordt de behandeling van de klant zo goed mogelijk overgedragen.

## 4.3 Direct gebruik van Sonar door de ketenpartner UWV

Het feit dat de reïntegratiecoaches WW van UWV gehuisvest zijn op de vestigingen van CWI maakt het mogelijk om de reïntegratiecoaches ook direct gebruik te laten maken van Sonar, naast de systematiek van Suwinet-inkijk en Suwinet-meldingen. Op één CWI-vestiging is dat onderwerp geweest van een proefproject. In dit project maakt de CWI-medewerker bij overdracht binnen het afsprakensysteem van Sonar een afspraak van de klant met de reïntegratiecoach WW. Ook wordt binnen Sonar het zogenaamde dienstverleningspad overgezet op een andere behandelaar, namelijk de reïntegratiecoach WW. Tenslotte kan de reïntegratiecoach alle klantgegevens rechtstreeks in Sonar inzien. De overdracht gebeurt zo naadloos. Het reïntegratieadvies kan vervallen.

De reïntegratiecoach heeft het voordeel dat voor hem ondersteunende geautomatiseerde vragenlijsten in Sonar zijn ingebouwd, met name over de blijfkans in de uitkering en de kans op nalevingbereidheid bij de klant. Deze toetsen staan daarmee in principe ook ter beschikking van de CWI-medewerkers ten behoeve van de begeleiding van de klant.

Bij dit alles is overigens een zorgpunt dat de capaciteit van Sonar voldoende is voor het totaal aantal medewerkers van CWI plus het voorziene aantal reïntegratiecoaches WW, maar vooralsnog niet meer dan dat. Daarnaast moet voor verdere uitbreiding nog allerlei zaken van organisatorisch belang worden opgelost die bij de proef niet spelen vanwege het experimentele karakter.

## 4.4 Het digitaal klantdossier

Sonar en de overige keten-ICT zijn gebaseerd op de ideeën van het begin van SUWI. Vooral het ketendenken is onderwerp van het algemeen ketenoverleg (AKO). Hoewel in AKO-verband zeker voortgang is geboekt, heeft de staatssecretaris versnelling van de ICT-ontwikkelingen in de keten willen aanbrengen met de instelling van een 'Expertcommissie informatievoorziening en elektronische dienstverlening SUWI'. Deze commissie is ook bekend onder de naam commissie-Keller (naar de voorzitter ervan). De aanbevelingen van de commissie waren voor de staatssecretaris aanleiding aan CWI op te dragen een digitaal klantdossier te ontwikkelen ten dienste van alle ketenpartners. Dat digitaal klantdossier moet opslagmogelijkheden voor (gescande) documenten hebben. Verder moet het inkomens en werkgerelateerde gestructureerde klantgegevens en klantvolginformatie (statusinformatie) bevatten. Hiermee moet een einde komen aan het geschuif met stapels papier. Daarnaast komt er een verbod op het meermalen uitvragen van dezelfde gegevens door ketenpartners. Gegevens die al in de keten ergens bekend zijn moeten ook door de andere ketenpartners hergebruikt worden. Het doel is om in de keten de klant centraal te stellen en deze niet meer dan nodig te belasten.

De ontwikkeling van het digitaal klantdossier heeft om meerdere redenen een grote impact op Sonar en de klantbehandeling bij CWI. Dat geldt ook omgekeerd. Sonar ondersteunt de kop van het klantbehandelingsproces in de keten, waar de klantgegevens worden uitgevraagd. De elektronische intake via internet, die aan Sonar is gekoppeld, zal uitgebreid worden tot een zogenaamde omgekeerde intake. Hierbij maakt de klant zich bekend via het nieuwe algemene overheidsauthenticatiesysteem DigiD. Bij de omgekeerde intake krijgt de klant eerst de gegevens gepresenteerd die al over hem/haar in de keten bekend zijn.

Voor de CWI-medewerker zal ten behoeve van de klantbehandeling veel meer informatie van de ketenpartners via Sonar en Suwinet-inkijk gepresenteerd moeten worden. De klantdossiers van de verschillende ketenpartners moeten daarmee als het ware één klantdossier worden. De manier van werken zal wat dat betreft overeen komen met het in het vorige hoofdstuk beschreven experiment om ook de reïntegratiecoaches WW van UWV rechtstreeks met Sonar te laten werken. Tenslotte is Sonar als CRM-pakket nu al een voldragen klantvolgsysteem dat voor CWI-intern twee van de drie eisen (namelijk opslag van klantgegevens en klantvolggegevens) van het digitaal klantdossier vervult. Daarmee is Sonar ook een belangrijk rolmodel.



## 5 Conclusies en oordeel

De inspectie is van mening dat CWI met het ontwikkelen en invoeren van het Sonarsysteem een goede prestatie geleverd heeft. De uitloop van het project met ongeveer een half jaar is van geen belang gezien de moeilijkheidsgraad van het te bouwen systeem en de betrachte voorzichtigheid toen performanceproblemen opgelost moesten worden.

Sonar heeft de dienstverlening aan de klant vereenvoudigd. Vooral de mogelijkheid om via internet een uitkering aan te vragen en zich bij CWI in te schrijven, is voor de klant een groot voordeel. De inspectie constateert dat er met de invoering van Sonar stappen zijn gezet om de dienstverlening te verbeteren. Naar verwachting van de inspectie zal de verdere ontwikkeling van het systeem leiden tot verdere verbetering van de dienstverlening.

De inspectie vindt dat met de aan Sonar gekoppelde Suwinet-meldingen goede voortgang is geboekt op het vlak van de ondersteuning van de ketensamenwerking. De klant merkt daar nu echter nog weinig van. Dit komt doordat de koppelingen bij de gemeentes nog landelijk moeten worden ingevoerd. UWV heeft de koppeling waarlangs de WW-aanvraag geautomatiseerd kan worden uitgewisseld uitgesteld, hangende de reorganisatie van de WW-systemen. De inspectie vindt het van belang dat de ketenpartners de ingezette ontwikkelingen krachtig doorzetten.

De inspectie heeft er vertrouwen in dat met Sonar een flexibele oplossing beschikbaar is die voldoende toekomstvast is om aan te sluiten bij de ontwikkelingen rond het digitaal klantdossier. In feite vervult Sonar via Suwinet en het gebruik van Sonar door reïntegratiecoaches WW al een deel van de functionaliteit van het digitaal klantdossier. De inspectie is van mening dat leerpunten, die getrokken kunnen worden uit het gebruik in de keten van Sonargegevens, het waard zijn om betrokken te worden bij de ontwikkeling van het digitaal klantdossier. De inspectie heeft hierbij vooral de ervaringen van het gebruik van Sonar als gezamenlijk dossier door adviseurs en reïntegratiecoaches WW op het oog.



## 6 Reactie CWI

De Raad van Bestuur van CWI is van oordeel dat het rapport goed beschrijft hoe het systeem Sonar tot stand is gebracht en terecht het belang van Sonar benadrukt voor de ondersteuning van de werkprocessen en ontwikkelingen daarin in de keten.

# Lijst van afkortingen

ABS	Adviseurs bemiddelings service
AKO	Algemeen ketenoverleg
CRM	Customer relations management
CWI	Centrale organisatie werk en inkomen, Centrum voor werk en inkomen
DigiD	Digitale identiteit
GBA	Gemeentelijke bevolkingsadministratie
GSD	Gemeentelijke sociale dienst
ICT	Informatie- en communicatietechnologie
PGI	Primair gemeenschappelijk informatiesysteem
SUWI	Wet Structuur uitvoering werk en inkomen
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand

# **Reactie Centrale organisatie werk en inkomen**



*Centrale organisatie Werk en Inkomen*

Naritaweg 1

Postbus 58191

1040 HD Amsterdam

Tel 020-7515000

Fax 020-7515099

[www.cwinet.nl](http://www.cwinet.nl)

Aan de Inspecteur-generaal voor werk en  
inkomen  
De heer L.H.J. Kokhuis  
Postbus 11563  
2502 AN Den Haag

**Kenmerk:**

CWI/2006/2340

**Uw kenmerk:**

2006/1959

**Contactpersoon:**

drs J.P.M. van Straaten

**Doorkiesnummer:**

020 - 7515225

**Datum:**

9 juni 2006

**Direct faxnummer:**

020 - 7515212

**Betreft:**

Bestuurlijke reactie op IWI-rapport "Het CWI-systeem Sonar in de praktijk"

Geachte heer Kokhuis,

Hierbij doe ik u de reactie van de Raad van Bestuur CWI toekomen op het rapport "Het CWI-systeem Sonar in de praktijk".

De Raad van Bestuur CWI is van oordeel dat het rapport goed beschrijft hoe het systeem Sonar tot stand is gebracht en terecht het belang van Sonar benadrukt voor de ondersteuning van de werkprocessen en ontwikkelingen daarin in de keten.

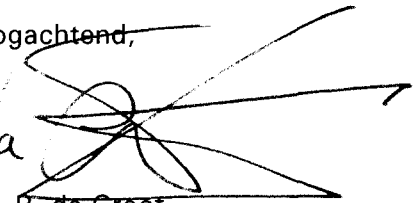
De inspectie spreekt uit dat CWI met het ontwikkelen en invoeren van het Sonarsysteem een goede prestatie geleverd heeft. Dat oordeel onderschrijven wij met bijzonder veel genoegen.

De inspectie wijst op de uitstekende mogelijkheden om op basis van het ontwikkelde systeem de dienstverlening verder te verbeteren. Ook vestigt zij de aandacht op het benutten van opgedane ervaringen voor de ontwikkeling van het digitale klantdossier. Ook dat onderschrijven wij gaarne. Wat het gebruik van Sonar door reïntegratiecoaches WW van het UWV betreft merk ik op dat daarover tussen de Raden van Bestuur van CWI en UWV al een vergaande mate van overeenstemming is bereikt. Teneinde Sonar ook zo geschikt mogelijk te doen zijn voor gebruik door de reïntegratiecoaches WW zijn allereerst de ervaringen uit het experiment in Alphen aan den Rijn van groot belang. Daarnaast zijn medewerkers van het UWV uitgenodigd direct te worden betrokken bij het beheer van het systeem door te participeren in het beheerteam Sonar.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

b  
/a



drs. R. de Groot  
Voorzitter Raad van Bestuur

# Publicaties van de Inspectie Werk en Inkomen

## 2006

- R06/13 Het CWI-systeem Sonar in de praktijk
- R06/12 De rol van de gemeenteraad bij de Wet werk en bijstand
- R06/11 Beoordeeld en bejegend  
Onderzoek naar de wijze waarop UWV een zorgvuldige bejegening voor WAO- en Wia-gerechtigden nastreeft
- R06/10 Meesterschap, vakmanschap  
Een onderzoek naar certificering in de werkvelden 'springmeesters' en 'gasdeskundigen tankschepen'
- Jaarverslag 2005
- R06/09 Eén fase, één keten  
De ondersteuning door CWI, UWV en gemeenten van werkzoekenden met een goede kans op werk
- R06/08 Uitvoering Wet sociale werkvoorziening 2004
- R06/07 Inzicht in kostenbesparing CWI
- R06/06 Over druk  
Een onderzoek naar het functioneren van certificatie- en keuringsinstellingen in het werkveld drukapparatuur
- R06/05 Waar een wil is, is een BVG  
Samenwerking van de ketenpartners bij de vorming van bedrijfsverzamelgebouwen
- R06/04 Controle in concurrentie  
Uitvoering periodieke keuring en certificatie van kranen en liften
- R06/03 Samen dienstverleners  
Onderzoek naar de dienstverlening aan klanten met meerdere uitkeringen
- R06/02 De controleschakel  
Onderzoek naar de werking van de controleschakel in de handavingsketen
- R06/01 Doelbinding en beveiliging in de keten van werk en inkomen  
De beveiliging van Suwinet en de privacy van de burger

## 2005

- R05/24 UWV en Walvis  
Vierde rapportage
- R05/23 Tussen oordeel en advies  
Uitvoering van het deskundigenoordeel 'geschiktheid tot werken' door UWV
- R05/22 De kortste weg naar werk  
Een onderzoek naar reïntegratiecoaching WW bij UWV
- R05/21 Gezocht: werklozen  
Activiteiten van CWI, UWV en gemeenten om werklozen aan het werk te krijgen in moeilijk vervulbare vacatures voor laag- en ongeschoolde arbeid
- R05/20 Vangnet of springplank?  
De reïntegratie van zieke werknemers zonder dienstverband door UWV
- R05/19 Informatie: aantoonbaar betrouwbaar?  
Een onderzoek naar de kwaliteit van de niet-financiële informatievoorziening in het SUWI-domein
- R05/18 Opnieuw beoordeeld
- R05/17 Zicht op kansen?  
Onderzoek naar systematische kennisopbouw over bijstandsgerechtigden door gemeenten
- R05/16 Werken aan samenwerking  
Een onderzoek naar de invulling van de overlegverplichting van certificatie- en keuringsinstellingen

- R05/15 De gevolgen van selectie bij reïntegratietrajecten voor WW-gerechtigden  
 R05/14 Invloed van WW-gerechtigden op hun reïntegratietraject  
 R05/13 Beëindiging van dienstbetrekkingen Wsw bij arbeidsongeschiktheid  
 R05/12 Handhaving door de Sociale Verzekeringsbank in 2004  
 Toezicht op de Wet kinderopvang  
 R05/11 Kiezen en delen  
 De selectie door gemeenten voor reïntegratietrajecten/Casestudies bij acht gemeenten  
 R05/10 Vuurwerk meester  
 Een onderzoek naar de certificering van vakbekwaamheid vuurwerk  
 Jaarplan 2006  
 Meerjarenplan 2006-2009  
 R05/09 Pensioen bewaakt  
 Een onderzoek naar het risicogericht toezicht van De Nederlandsche Bank op pensioenfondsen  
 R05/08 Ontwikkeling van het handhavingsbeleid binnen UWV  
 R05/07 UWV en Walvis  
 Derde rapportage  
 R05/06 Intake en beoordeling bij de bijstand  
 R05/05 ICT als verbindende schakel  
 Keteninformatisering in het stelsel van werk en inkomen  
 R05/04 Afsproken?  
 Gemeenten en CWI-vestigingen over onderlinge afspraken in het kader van de uitkeringsintake voor de WWB  
 Jaarverslag 2004  
 R05/03 Kwaliteit van arbeid: een kwestie van zorg  
 Een onderzoek naar gemeentelijk beleid en sturing op zorg voor kwaliteit van arbeid in de sociale werkvoorziening  
 R05/02 Gebruikswaarde Suwinet-Inkijk  
 R05/01 De certificatie van deskundig toezichthouders verwijdering asbest en crocidoliet

U kunt deze publicaties opvragen bij:

Inspectie Werk en Inkomen  
 Afdeling Strategie en communicatie

communicatie@iwiweb.nl  
 www.iwiweb.nl  
 Telefoon (070) 304 44 44  
 Fax (070) 304 44 45

Prinses Beatrixlaan 82  
 2595 AL Den Haag

Postbus 11563  
 2502 AN Den Haag







